

## 2010 M. I PUSMEČIO ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779, toliau – Nutarimas) ir VMI prie FM viršininko 2007 m. gruodžio 17 d. įsakymu Nr. VA-77 „Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ bei patvirtintų Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (Žin., 2007, Nr.138-5700, toliau – Taisyklės) 49 punkto nuostatomis, 2010 m. vasario–balandžio mėnesiais VMI prie FM interneto svetainės skyrelyje „Jūsų nuomonė“ atliko asmenų (interesantų) prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą. Taisyklių 48 punkte išdėstyti klausimai minėtame skyrelyje buvo skelbiami po vieną, o atsakymą į kiekvieną klausimą asmenys galėjo atsakyti per 10 dienų. Anoniminės apklausos duomenys pateikiami lentelėje.

Lentelė

Anoniminio vertinimo klausimai	Pareiškėjų skaičius	Atsakymų variantai	Iš viso
Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką (atsakymų variantų skaičius)?	461	Taip	246
		Ne	215
Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas (atsakymų variantų skaičius)?	262	Taip	153
		Ne	109
Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI (atsakymų variantų skaičius)?	574	Taip	279
		Ne	295
Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI (atsakymų variantų skaičius)?	992	Taip	687
		Ne	305
Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti (atsakymų variantų skaičius)?	669	Labai kvalifikuotai	112
		Pakankamai kvalifikuotai	206
		Nepakankamai kvalifikuotai	187
		Labai nekvalifikuotai	164
Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų ir pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai (atsakymų variantų skaičius)?	388	Taip	124
		Ne	264
Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus (atsakymų variantų skaičius)?	186	Taip	51
		Ne	135
Iš viso:	3532		

Pagal pateiktos lentelės duomenis matome, kad per 2010 m. I pusmetį anoniminėje apklausoje savo nuomonę pareiškė 3532 asmenys, tai 10 proc. daugiau negu per 2009 m. I pusmetį (3213). Taigi pastebimas pareiškėjų aktyvumo padidėjimas, vadinasi VMI tikslinga rengti tokias apklausas interneto skyrelyje „Jūsų nuomonė“.

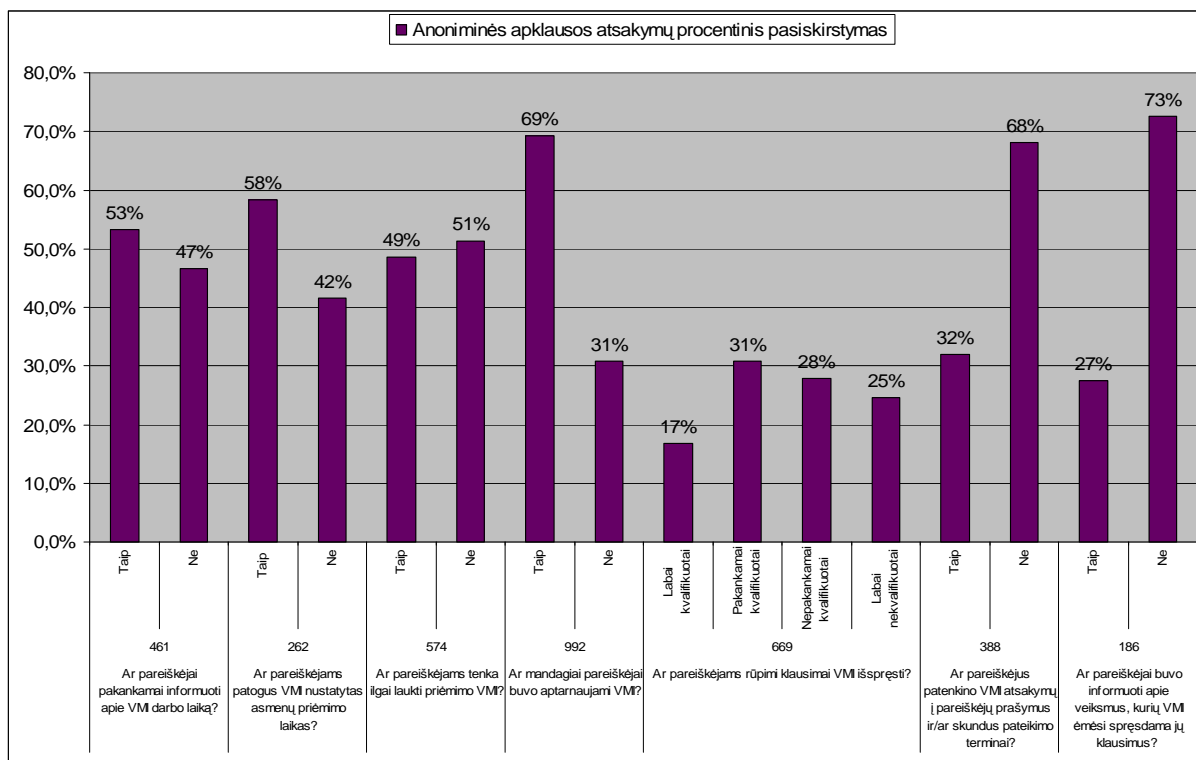
Populiariausi klausimai buvo tokie: „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ (atsakė 992 asmenys arba 28 proc. visų nuomones pareiškusiųjų), „Ar pareiškėjams

rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ (atsakė 669 asmenys arba 19 proc. visų nuomones pareiškusiųjų).

Vertinant pareiškėjų pateiktų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykį (žr. grafiką), galima daryti prielaidą, kad apklaustieji palankiai vertina tai, kad:

- VMI darbuotojai juos mandagiai aptarnauja, nes į klausimą „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ teigiamai atsakė 69 proc. nuomonę pareiškusiųjų,
- patogus VMI nustatytas interesantų priėmimo laikas, nes į klausimą „Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas?“ teigiamai atsakė 58 proc. nuomonę pareiškusiųjų.

Grafikas



Kitų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykis toks:

- Į klausimą „Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką?“ 53 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 47 proc. – neigiamai, vadinasi, didesnė dalis pareiškėjų teigė, kad jie pakankamai gerai informuoti apie VMI darbo laiką. Gal būt prie didesnio procento teigiamos nuomonės pareiškusių prisidėjo tai, kad šiemet gyventojų pajamų deklaravimo metu, mokesčių mokėtojų patogumui didžiųjų apskričių VMI teritoriniai padaliniai dirbo ir šeštadienį (balandžio 24 dieną). Apie numatytą papildomą darbo laiką mokesčių mokėtojai informaciją galėjo rasti VMI prie FM interneto svetainėje, žiniasklaidoje ir pan.;
- Į klausimą „Ar pareiškėjams ilgai tenka laukti priėmimo VMI?“ teigiamai atsakė 51 proc. pareiškėjų, neigiamai 49 proc. Kadangi šiais metais gyventojų pajamų mokesčio deklaravimas skyrėsi nuo iki šiol buvusių ir deklaruoti pajamas bei sumokėti ar susigrąžinti mokesčius reikėjo didesnei daliai gyventojų, todėl apskričių valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – AVMI) sulaukė daug daugiau pajamų deklaruotųjų;
- Į klausimą „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ 48 proc. pareiškėjų atsakė, kad jų klausimus VMI išsprendė labai ar pakankamai kvalifikuotai, 28 proc. apklaustųjų nurodė, kad jiems rūpimos problemos buvo išspręstos nepakankamai kvalifikuotai, o 25 proc. – labai nekvalifikuotai. Kadangi pareiškėjų apklausa yra

anoniminė, neigiamam šio klausimo atsakymų skaičiui įtakos galėjo turėti ir pareiškėjų neigiama reakcija į rūpimų problemų jiems nepalankius AVMI sprendimus;

- Į klausimą „Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų į pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ 32 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 68 proc. – neigiamai, vadinasi, didesnė dalis pareiškėjų nėra patenkinti prašymų ir skundų nagrinėjimo trukme. Be to, į klausimą „Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus?“ 27 proc. pareiškėjų atsakė teigiamai, o 73 proc. – neigiamai. Manome, kad tokiems atsakymams įtakos galėjo turėti nepakankamas pareiškėjų informavimas apie Nutarimo 30 punkto nuostatas, kad „Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo institucijoje“ bei 27 punkto nuostatas, kad institucija „Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto“. Todėl AVMI reikėtų ne tik stengtis operatyviai išnagrinėti ir pateikti pareiškėjams atsakymus, bet ir informuoti pareiškėjus apie Nutarimo nuostatas, kad prašymo išnagrinėjimo terminas yra 20 darbo dienų nuo jo gavimo institucijoje.

Pastaba. Ne rečiau kaip kartą per pusmetį VMI prie FM ir toliau rengs panašias anonimines apklausas, nagrinės, apibendrins gautus duomenis ir rezultatus skelbs VMI prie FM interneto svetainėje.