

2012 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 patvirtintų Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (Žin., 2007, Nr.138-5700; 2012, Nr. 94-4872, toliau – Taisyklės) 48 punkto nuostatomis, 2012 m. kovo – birželio mėnesiais VMI prie FM interneto svetainės skyrelyje „Jūsų nuomonė“ atliko asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą (toliau – anoniminė apklausa). Taisyklių 49 punkte išdėstyti klausimai minėtame skyrelyje buvo skelbiami po vieną. Anoniminės apklausos duomenys pateikiami 1 lentelėje.

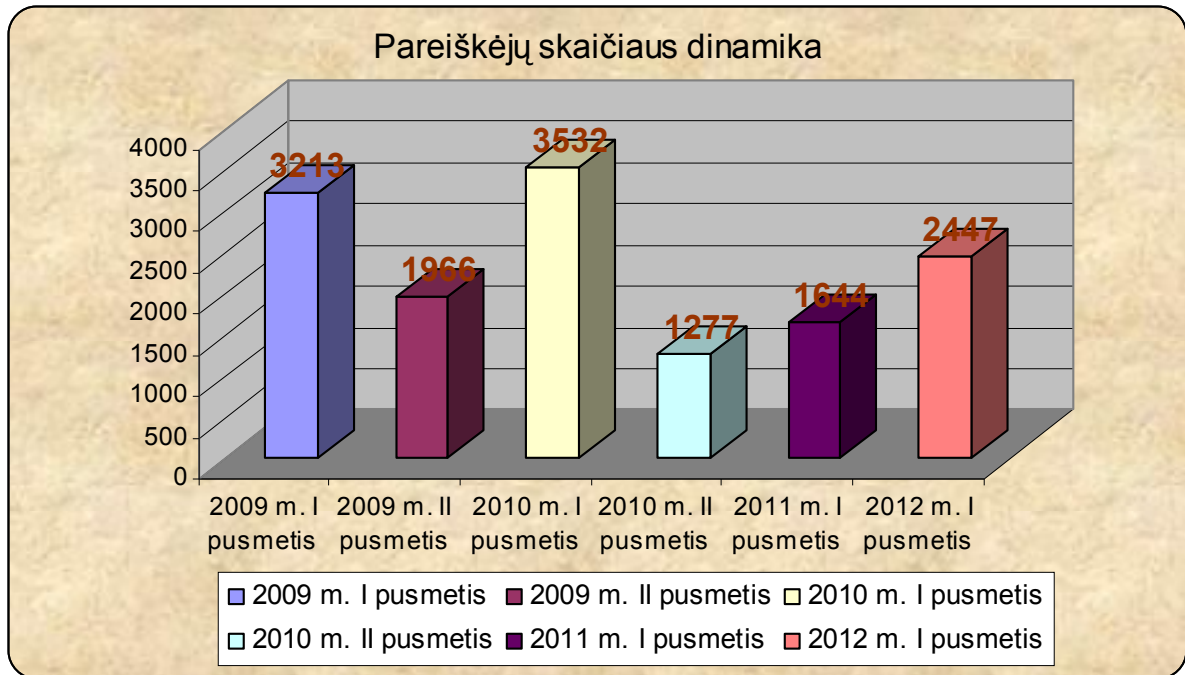
1 lentelė

Anoniminio vertinimo klausimai	Pareiškėjų skaičius	Atsakymų variantai	Iš viso
Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką (atsakymų variantų skaičius)?	390	Taip	177
		Ne	213
Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas (atsakymų variantų skaičius)?	257	Taip	125
		Ne	132
Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI (atsakymų variantų skaičius)?	480	Taip	292
		Ne	188
Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI (atsakymų variantų skaičius)?	688	Taip	510
		Ne	176
Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti (atsakymų variantų skaičius)?	362	Labai kvalifikuotai	84
		Pakankamai kvalifikuotai	134
		Nepakankamai kvalifikuotai	87
		Labai nekvalifikuotai	59
Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų ir pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai (atsakymų variantų skaičius)?	187	Taip	85
		Ne	102
Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus (atsakymų variantų skaičius)?	83	Taip	35
		Ne	48
Iš viso:	2447		

Pagal pateiktos lentelės duomenis matome, kad per 2012 m. I pusmetį anoniminėje apklausoje savo nuomonę pareiškė 2447 asmenys. 1 paveiksle pateikiame pareiškėjų skaičiaus dinamiką nuo 2009 m. I pusmečio. Pagal duomenis pastebimi pareiškėjų aktyvumo svyravimai. Sunku nustatyti priežastis, įtakojančias pareiškėjų aktyvumą, nes anoniminėje apklausoje dalyvaujantys asmenys neturi priemonių nurodyti, ar jie yra mokesčių mokėtojai, kiek kartų jie užpildė anketą. Dalyvaujant anoniminėje apklausoje yra galimybė vienam asmeniui užpildyti anketą kelis kartus, o atsakyti į pateiktus klausimus gali ir ne mokesčių

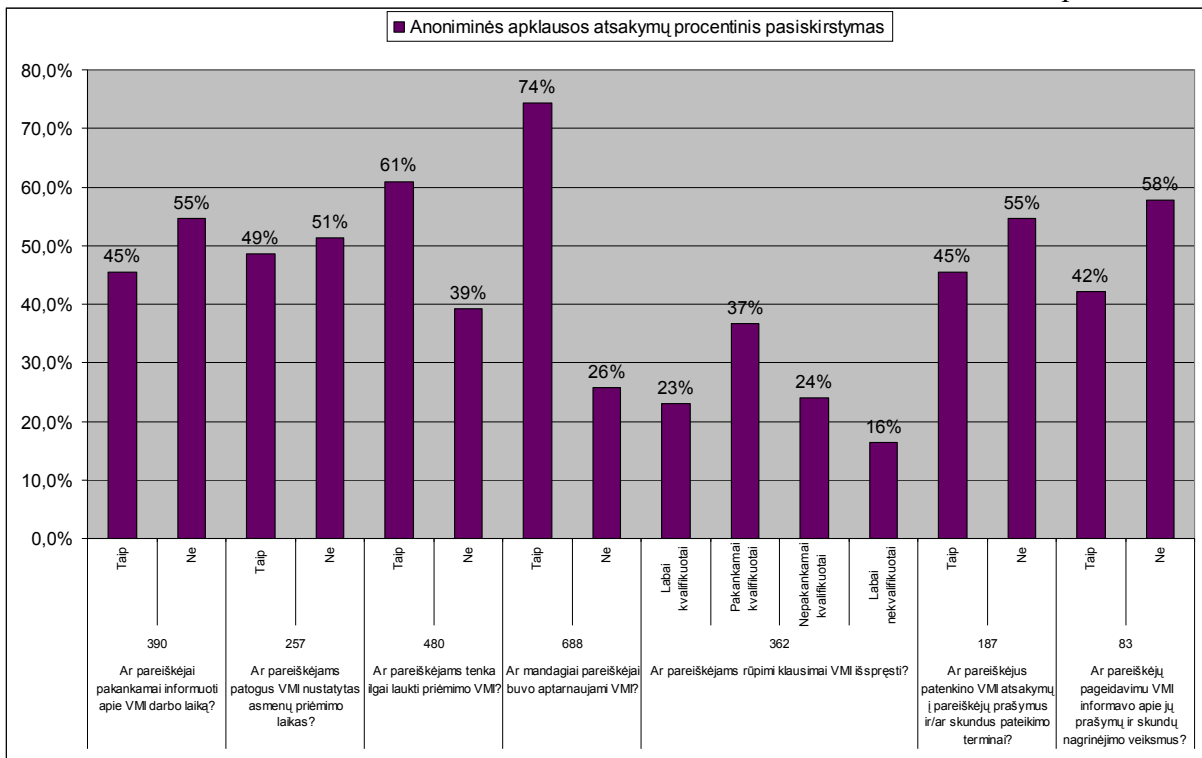
mokėtojai, kurie kreipėsi į VMI mokesčių klausimais, o pvz., studentai, žurnalistai ar kiti asmenys.

1 paveikslas



2012 m. I pusmečio anoniminėje apklausoje pareiškėjai daugiausiai pateikė atsakymų į klausimus: „ Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ (atsakė 688 asmenys arba 28 proc. visų nuomones pareiškusiųjų), „ Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI?“ (atsakė 480 asmenų arba 20 proc. visų nuomones pareiškusiųjų).

2 paveikslas



Vertinant pareiškėjų pateiktų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykį (žr. 2 paveikslą), galima daryti prielaidą, kad apklaustieji palankiausiai vertina tai, kad VMI darbuotojai juos mandagiai aptarnauja, nes į klausimą „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ teigiamai atsakė 74 proc. pareiškusiųjų nuomonę asmenų.

Kitų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykis buvo toks:

- Į klausimą „Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką?“ 55 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė neigiamai, o 45 proc. – teigiamai.
- Į klausimą „Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas?“ 49 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 51 proc. – neigiamai, vadinasi, didesnė dalis pareiškėjų teigė, kad jiems nepatogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas (atkreiptinas dėmesys, kad VMI interesantų aptarnavimo darbo laiką nustato taip, kaip tai reglamentuojama teises aktu, nustatančių valstybinių institucijų darbo laiką, tačiau interesantai visada turi galimybę bet kuriuo kitu jiems patogiu laiku kreiptis elektroninėmis priemonėmis).
- Į klausimą „Ar pareiškėjams ilgai tenka laukti priėmimo VMI?“ teigiamai atsakė 61 proc. pareiškėjų, o neigiamai atsakė 39 proc. pareiškėjų. Tokius asmenų atsakymus galėjo sąlygoti tai, kad apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų gyventojus aptarnaujančiuose padaliniuose pirmąjį metų pusmetį, artėjant gyventojų pajamų deklaravimo terminui, vis dar susidarydavo didelės laukiančiųjų eilės.
- Į klausimą „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ 60 proc. pareiškėjų atsakė, kad jų klausimus VMI išsprendė labai ar pakankamai kvalifikuotai, 24 proc. apklaustųjų nurodė, kad jiems rūpimos problemos buvo išspręstos nepakankamai kvalifikuotai, o 16 proc. – labai nekvalifikuotai.
- Į klausimą „Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų į pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ teigiamai atsakė 45 proc. pareiškėjų, o neigiamai atsakė 55 proc. pareiškėjų. Darytina prielaida, kad neigiamą nuomonę pareiškusių asmenų nepatenkinti VMI pateikiamų atsakymų operatyvumu;
- Į klausimą „Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus?“ 42 proc. pareiškėjų atsakė teigiamai, o 58 proc. – neigiamai.

Išvados

- Pareiškėjai jau ketvirti metai iš eilės palankiai vertina VMI darbuotojų pastangas mandagiai aptarnauti mokesčių mokėtojus.
- Įvertinus pareiškėjų nuomonę, VMI darbo taisytina sritis yra nepakankamas mokesčių mokėtojams teikiamų atsakymų operatyvumas arba nepakankamas mokesčių mokėtojų informavimas apie jų prašymų ir/ar skundų nagrinėjimo veiksmus bei terminus. Todėl VMI minėtai sričiai kasmet teikia didelį dėmesį, kad mokesčių mokėtojais būtų savalaikiai informuoti ir aptarnavimas atitiktų mokesčių mokėtojų lūkesčius.
- Įvertinus tai, kad net 61 proc. pareiškėjų pasisakė, kad jiems tenka ilgai laukti priėmimo VMI, daroma prielaida, kad yra nepakankamas mokesčių mokėtojų informavimas ir skatinimas deklaruoti pajamas elektroniniu būdu ir naudotis kitomis elektroninėmis priemonėmis bei ieškoti informacijos savarankiškai.

VMI labai dėkoja asmenims, dalyvaujantiems anoniminėse apklausose. VMI atsižvelgia į pareikštą nuomonę atitinkamai keisdama savo darbo organizavimo nuostatas, bendravimą su mokesčių mokėtojais, siekdama efektyvesnio bendradarbiavimo.