

## 2010 M. II 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“ patvirtintų Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (Žin., 2007, Nr.138-5700, toliau – Taisyklės) 49 punkto nuostatomis, 2010 m. spalio - gruodžio mėnesiais VMI prie FM interneto svetainės skyrelyje „Jūsų nuomonė“ atliko asmenų (interesantų) prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą. Taisyklių 48 punkte pateikti klausimai minėtame skyrelyje buvo skelbiami po vieną, o atsakymus į kiekvieną klausimą asmenys galėjo pateikti 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)?	158	Taip	179
		Ne	102
Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas (atsakymų variantų skaičius)?	169	Taip	130
		Ne	88
Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI (atsakymų variantų skaičius)?	197	Taip	116
		Ne	213
Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI (atsakymų variantų skaičius)?	317	Taip	253
		Ne	82
Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti (atsakymų variantų skaičius)?	230	Labai kvalifikuotai	42
		Pakankamai kvalifikuotai	178
		Nepakankamai kvalifikuotai	133
		Labai nekvalifikuotai	59
Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų ir pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai (atsakymų variantų skaičius)?	133	Taip	62
		Ne	95
Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus (atsakymų variantų skaičius)?	73	Taip	53
		Ne	181
Iš viso:	1277		

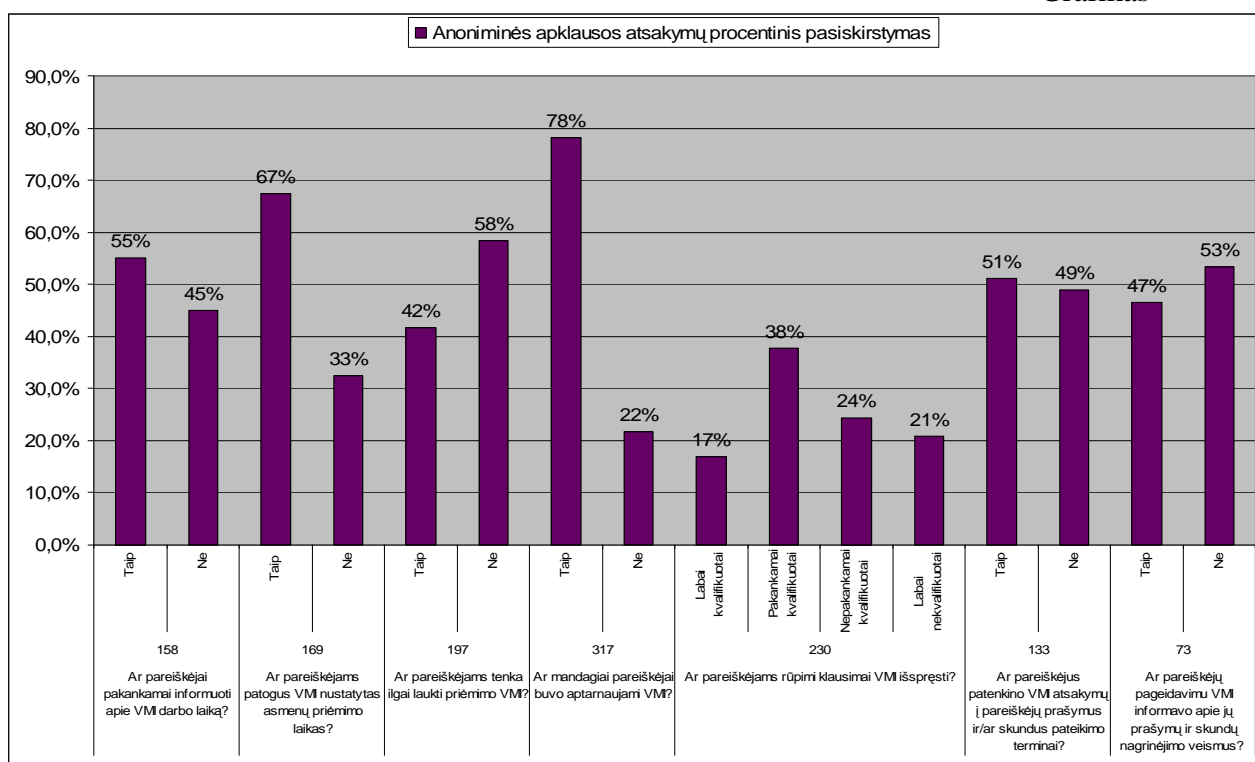
Per 2010 m. II pusmetį anoniminėje apklausoje savo nuomonę pareiškė 1277 asmenys.

Pagal 2010 m. II pusmečio anoniminės apklausos duomenis, didžiausio pareiškėjų dėmesio sulaukė klausimai: „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ (atsakė 317 asmenys arba 25 proc. visų nuomones pareiškusiųjų) ir „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ (atsakė 230 asmenų arba 18 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 78 proc. nuomonę pareiškusiųjų;
- patogus VMI nustatytas interesantų priėmimo laikas, nes į klausimą „Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas?“ teigiamai atsakė 67 proc. nuomonę pareiškusiųjų;
- pareiškėjams netenka ilgai laukti priėmimo VMI, nes į klausimą „Ar pareiškėjams ilgai tenka laukti priėmimo VMI?“ neigiamai atsakė 58 proc. nuomonę pareiškusiųjų.

Grafikas



Kitų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykis toks:

- Į klausimą „Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką?“ 55 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, vadinasi, didesnė pareiškėjų dalis teigė, jog jie pakankamai gerai informuoti apie VMI darbo laiką;
- Į klausimą „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ 55 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 21 proc. – labai nekvalifikuotai. Kadangi pareiškėjų apklausa yra anoniminė, galima daryti prielaidą, kad šio klausimo neigiamų atsakymų skaičiui įtakos galėjo turėti pareiškėjams rūpimų problemų priimti AVMI sprendimai, kurie ne visais atvejais jiems yra palankūs;
- Į klausimą „Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų ir pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ 51 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 49 proc. – neigiamai. Vadinasi, daugiau kaip pusė nuomonę pareiškusiųjų pareiškėjų yra patenkinti prašymų ir skundų nagrinėjimo trukme;
- Į klausimą „Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus?“ 47 proc. pareiškėjų atsakė teigiamai, o 53 proc. – neigiamai.

AVMI siūlome visuomet stengtis operatyviai išnagrinėti ir pateikti pareiškėjams atsakymus bei juos informuoti 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“.

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.