

## 2009 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, 2009 m. liepos – 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 išdėstyti 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)?	281	Taip	179
		Ne	102
Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas (atsakymų variantų skaičius)?	218	Taip	130
		Ne	88
Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI (atsakymų variantų skaičius)?	329	Taip	116
		Ne	213
Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI (atsakymų variantų skaičius)?	335	Taip	253
		Ne	82
Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti (atsakymų variantų skaičius)?	412	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)?	157	Taip	62
		Ne	95
Ar pareiškėjai buvo informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi sprendama jų klausimus (atsakymų variantų skaičius)?	234	Taip	53
		Ne	181
Iš viso:	1966		

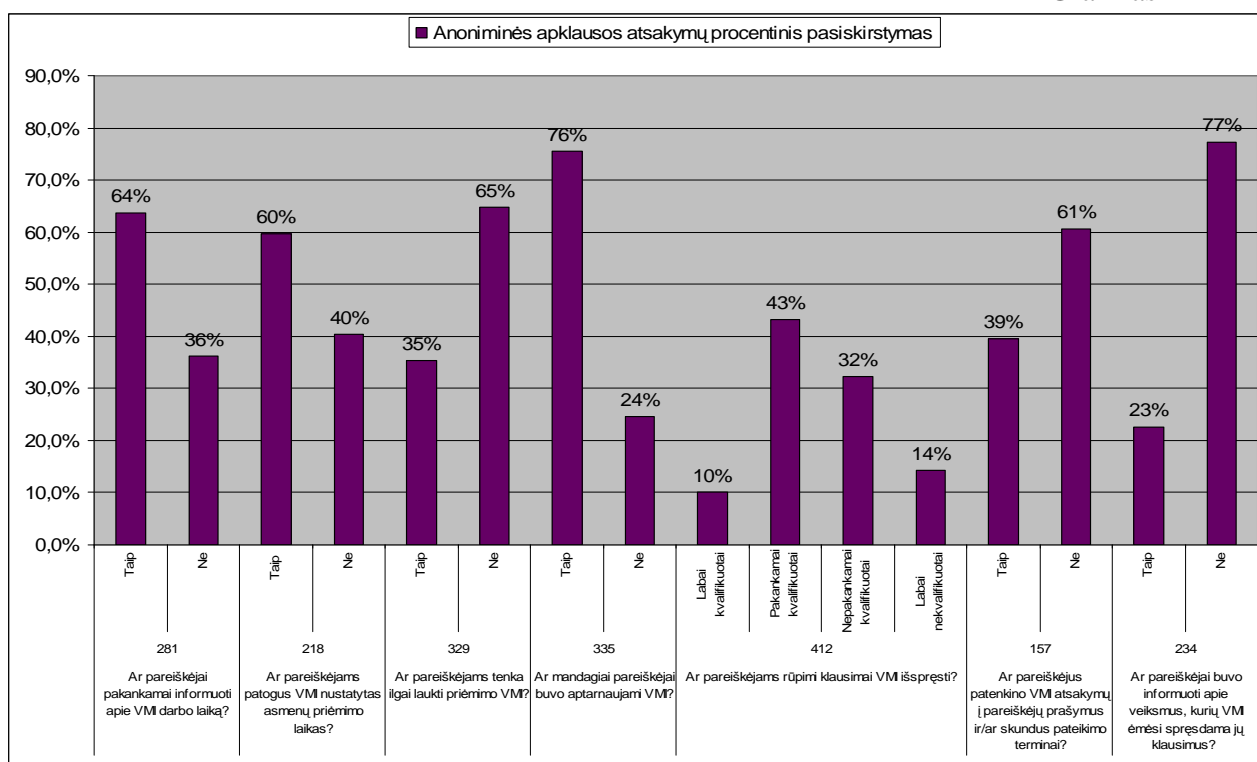
Per 2009 m. II pusmetį anoniminėje apklausoje savo nuomonę pareiškė 1966 asmenys.

Pagal 2009 m. II pusmečio anoniminės apklausos duomenis, didžiausio pareiškėjų dėmesio sulaukė klausimai: „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ (atsakė 412 asmenų arba 21 proc. visų nuomones pareiškusiųjų) ir „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ (atsakė 335 asmenys arba 17 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 76 proc. nuomonę pareiškusiųjų;
- pareiškėjams netenka ilgai laukti priėmimo VMI, nes į klausimą „Ar pareiškėjams ilgai tenka laukti priėmimo VMI?“ neigiamai atsakė 65 proc. nuomonę pareiškusiųjų;
- pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką, nes į klausimą „Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką?“ 64 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai;
- patogus VMI nustatytas interesantų priėmimo laikas, nes į klausimą „Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas?“ teigiamai atsakė 60 proc. nuomonę pareiškusiųjų.

Grafikas



Kitų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykis toks:

- Į klausimą „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ 52 proc. pareiškėjų atsakė, kad jų klausimus VMI išsprendė labai ar pakankamai kvalifikuotai, 32 proc. apklaustųjų nurodė, kad jiems rūpimos problemos buvo išspręstos nepakankamai kvalifikuotai, o 14 proc. – labai nekvalifikuotai. Kadangi pareiškėjų apklausa yra anoniminė, galima daryti prielaidą, kad šio klausimo 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 į pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ 39 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 61 proc. – neigiamai. Vertinant šio rodiklio reikšmes, pažymėtina tai, kad AVMI per šiu metų pirmą pusmetį gavo 193 asmenų rašytinius skundus, kuriuos išnagrinėjo ir atsakymus pareiškėjams pateikė vidutiniškai per 8 dienas (pateikiami statistiniai duomenys pagal Valstybinės mokesčių inspekcijos procesų vertinimų rodiklių ataskaitų rinkinį). Vadinasi AVMI skundus išnagrinėja ir pateikia asmenims žymiai

anksčiau negu reglamentuota Taisyklių 32 punkte „Asmens prašymas ir/ar skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo VMI dienos“. Kadangi vykdoma apklausa yra anoniminė galima daryti prielaidą, kad ta dalis pareiškėjų, kurie pareiškė nepasitenkinimą prašymų ir skundų nagrinėjimo trukme dažniausiai buvo nepatenkinti išnagrinėto prašymo ar skundo atsakymu;

- Į klausimą „Ar pareiškėjai buvo informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi sprendama jų klausimus?“ 23 proc. pareiškėjų atsakė teigiamai, o 77 proc. – neigiamai. Manome, kad šiems atsakymams galėjo turėti įtakos neteisingai apklausiamųjų suprastas pats klausimas. Kadangi, vadovaujantis Nutarimo 27 punkto nuostatomis, 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 siūlome šio klausimo formuluotę keisti, kad pareiškėjai teisingai suprastų klausimą ir jų pateikti atsakymai padėtų išsiaiškinti realų vertinimą.

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.

Parengė

VMI prie FM Paslaugų mokesčių mokėtojams departamento Įmonių aptarnavimo skyriaus