

## 2009 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“ patvirtintų Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (Žin., 2007, Nr.138-5700, toliau – Taisyklės) 49 punkto nuostatomis, 2009 m. kovo – birželio 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)?	394	Taip	204
		Ne	190
Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas (atsakymų variantų skaičius)?	425	Taip	236
		Ne	189
Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI (atsakymų variantų skaičius)?	563	Taip	282
		Ne	281
Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI (atsakymų variantų skaičius)?	1137	Taip	862
		Ne	275
Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti (atsakymų variantų skaičius)?	293	Labai kvalifikuotai	29
		Pakankamai kvalifikuotai	107
		Nepakankamai kvalifikuotai	108
		Labai nekvalifikuotai	49
Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų ir pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai (atsakymų variantų skaičius)?	166	Taip	73
		Ne	93
Ar pareiškėjai buvo informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi sprendama jų klausimus (atsakymų variantų skaičius)?	235	Taip	56
		Ne	179
Iš viso:	3213		

Per 2009 m. I pusmetį anoniminėje apklausoje savo nuomonę pareiškė 3213 asmenų, palyginti su 2008 m. I pusmečio duomenimis (2988), galima daryti prielaidą, kad pareiškėjų aktyvumas padidėjo 1,08 karto, vadinasi, ir ateityje tikslinga rengti panašias apklausas interneto skyrelyje „Jūsų nuomonė“.

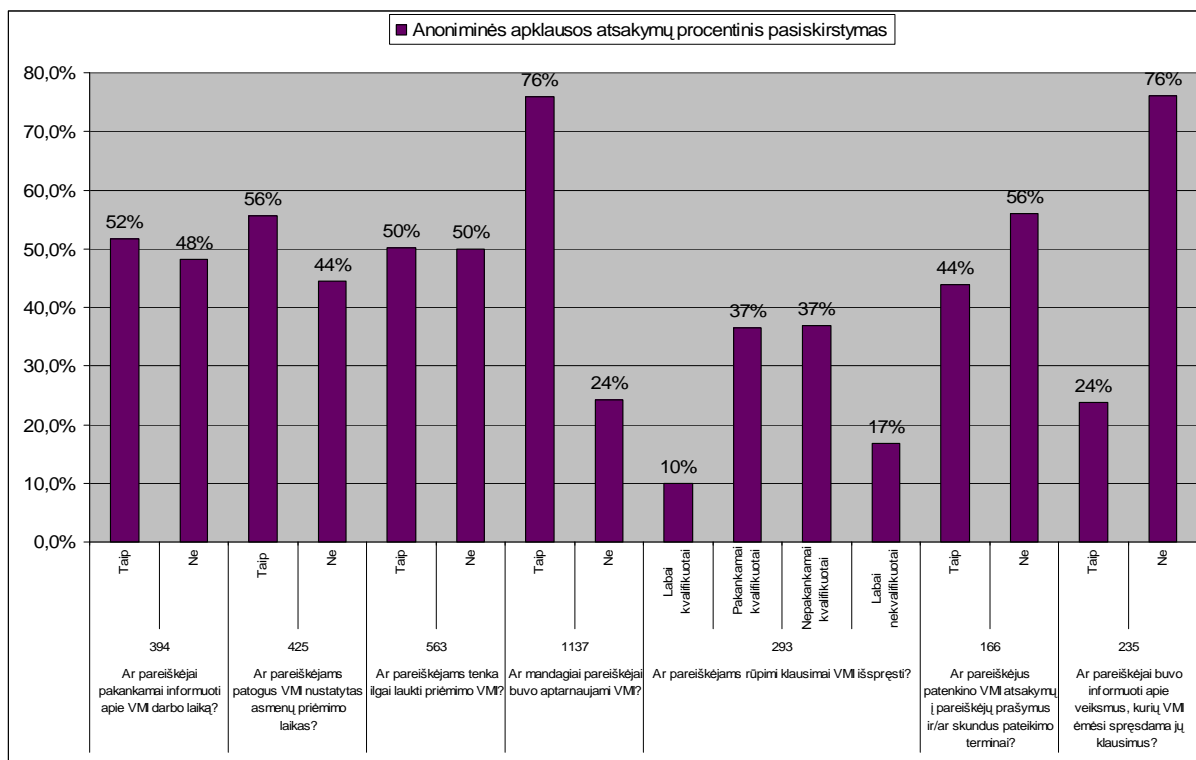
Prie populiariausių klausimų galima priskirti tokius: „Ar mandagiai pareiškėjai buvo aptarnaujami VMI?“ (atsakė 1137 asmenys arba 35 proc. visų nuomones pareiškusiųjų),

„Ar pareiškėjams tenka ilgai laukti priėmimo VMI?“ (atsakė 563 asmenys arba 17,5 proc. visu 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;
- patogus VMI nustatytas interesantų priėmimo laikas, nes į klausimą „Ar pareiškėjams patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas?“ teigiamai atsakė 56 proc. nuomonę pareiškusiųjų.

Grafikas



Kitų teigiamų ir neigiamų atsakymų santykis toks:

- Į klausimą „Ar pareiškėjai pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką?“ 52 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 48 proc. – neigiamai, vadinasi, didesnė dalis pareiškėjų teigė, kad jie pakankamai gerai informuoti apie VMI darbo laiką, tačiau reikia daugiau dėmesio skirti tokios informacijos prieinamumo, matomumo ir platinimo reikalams;
- Į klausimą „Ar pareiškėjams ilgai tenka laukti priėmimo VMI?“ teigiamų ir neigiamų atsakymų skaičius pasiskirstė po lygiai - po 50 proc. Kadangi 2009 m. I pusmetį vyko gyventojų pajamų deklaravimo kampanija, todėl apskričių valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – AVMI) sulaukė daug pajamų deklaruotųjų;
- Į klausimą „Ar pareiškėjams rūpimi klausimai VMI išspręsti?“ 47 proc. pareiškėjų atsakė, kad jų klausimus VMI išsprendė labai ar pakankamai kvalifikuotai, 37 proc. apklaustųjų nurodė, kad jiems rūpimos problemos buvo išspręstos nepakankamai kvalifikuotai, o 17 proc. – labai nekvalifikuotai. Kadangi pareiškėjų apklausa yra anoniminė, neigiamam šio klausimo atsakymų skaičiui įtakos galėjo turėti ir pareiškėjams rūpimų problemų nepriimtini AVMI sprendimai;
- Į klausimą „Ar pareiškėjus patenkino VMI atsakymų į pareiškėjų prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai?“ 44 proc. nuomonę pareiškusiųjų atsakė teigiamai, o 56

proc. – neigiamai, vadinasi, didesnė dalis pareiškėjų nėra patenkinti prašymų ir skundų nagrinėjimo trukme, todėl reikėtų operatyviau pateikti pareiškėjų prašymų ir skundų nagrinėjimo atsakymus;

- Į klausimą „Ar pareiškėjai buvo informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi sprendama jų klausimus?“ 24 proc. pareiškėjų atsakė teigiamai, o 76 proc. – neigiamai. Manome, kad šiems atsakymams galėjo turėti įtakos neteisingai suformuluotas ir todėl apklausiamųjų netinkamai suprastas pats klausimas. Be to, 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 šį klausimą reikėtų patikslinti taip: „Ar pareiškėjų pageidavimu VMI informavo apie jų prašymų ir skundų nagrinėjimo veiksmus?“

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  
vyr. specialistė R.Sabukienė, 2687 502