



VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS ATASKAITA (2025 m.)

TURINYS

APTARNAVIMO VMI APTARNAVIMO PADALINIuose KOKYBĖS ĮVERTINIMAS	6
MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO KONSULTAVIMO / INFORMAVIMO / PASLAUGŲ GYVENTOJAMS TEIKIMO TELEFONU KOKYBĖS ĮVERTINIMAS	14
Respondentų, nurodžiusių, kad į VMI kreipėsi skambindami į Mokesčių informacijos centrą telefonu +370 5 260 5060, apklausos rezultatai	14
Respondentų, kurie į VMI kreipėsi raštu, apklausos rezultatai:	17
Respondentų, kurie reikiamą informaciją susirado Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniame puslapyje www.vmi.lt, apklausos rezultatai:	24
Respondentų, kurie rūpimu klausimu į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi internetinio pokalbio metu (ang. <i>chat</i>), apklausos rezultatai:	26
Respondentų, kurie rūpimu klausimu į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis, apklausos rezultatai:	28
STRATEGINĖS KOMUNIKACIJOS SKYRIAUS TEIKIAMOS INFORMAVIMO PASLAUGOS SOCIALINIAME TINKLE, FACEBOOK PASKYROJE, APTARNAVIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMAS	30
Respondentų, kurie parašė žinutę Valstybinės mokesčių inspekcijos Facebook paskyroje, apklausos rezultatai:	30
VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮVERTINIMAS	33
KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMAS	46
VMI APTARNAVIMO KOKYBĖS (BENDRAI) ĮVERTINIMAS	51
VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS IŠVADOS	52
VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS REKOMENDACIJOS.....	61
VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS ATASKAITOS PRIEDAI	1
Valstybinės mokesčių inspekcijos	2
Paslaugų ir aptarnavimo kokybės.....	2
apklausos ataskaitos.....	2
1 PRIEDAS	2
Anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymai.....	2
Valstybinės mokesčių inspekcijos	Klaida! Žymelė neapibrėžta.
paslaugų ir aptarnavimo kokybės.....	Klaida! Žymelė neapibrėžta.
apklausos ataskaitos.....	Klaida! Žymelė neapibrėžta.
2 PRIEDAS	Klaida! Žymelė neapibrėžta.
Anoniminėje apklausoje gauti klientų atsiliepimai / komentarai / pasiūlymai veiklos tobulinimui	Klaida! Žymelė neapibrėžta.

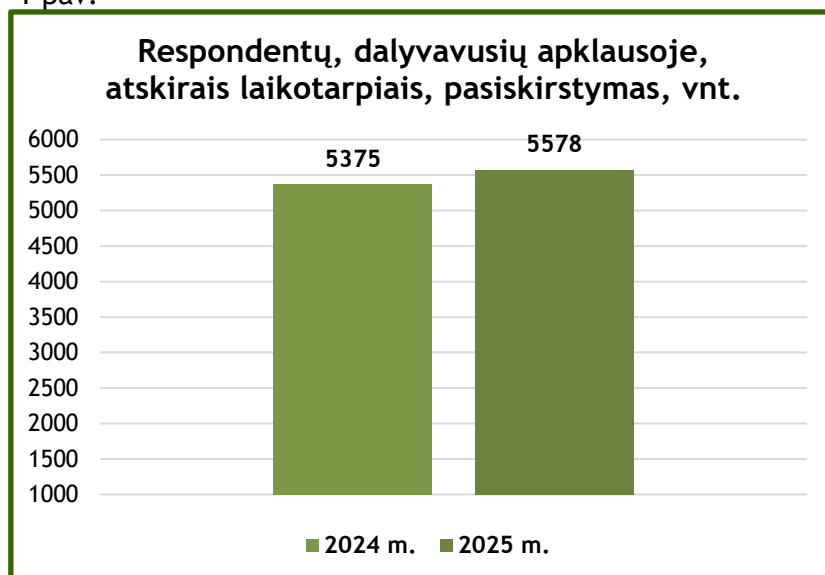
Vadovaujantis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau - VMI) viršininko 2025 m. rugsėjo 26 d. įsakymu Nr. V-285 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos rizikos ir kokybės valdymo vadovo patvirtinimo pakeitimo“ (2013 m. spalio 1 d. įsakymo Nr. V-345 redakcijos pakeitimas) nuostatomis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), Mokestinių prievolių departamentas, 2025 m. sausio 1 d. - gruodžio 31 d. www.vmi.lt skiltyje „Apie VMI → Apklausos“ atliko Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą (toliau – apklausa). Ataskaitoje pateikiami apklausoje gauti rezultatai, jie palyginami su 2024 m. metų rezultatais, taip pat teikiamos paskutinio laikotarpio išvados ir rekomendacijos klientų pasitenkinimo didinimui.

Apklausos ataskaitos prieduose pateikiami apklausos klausimai ir galimi atsakymų variantai (1 PRIEDAS, 1 lentelė), balų reikšmės, kurios atspindi esamos paslaugų / aptarnavimo kokybės lygį bei apklausoje dalyvavusių respondentų atsiliepimai / pasiūlymai / komentarai.

2025 m. VMI išsikėlė tikslą pasiekti klientų pasitenkinimo rodiklį ne žemesnį, negu 8,8 balo¹. Žemiau, analizuojant konkrečius kriterijus balais, kurių siektina 2025 m. reikšmė nepasiekta (žemesnė negu 8,8 balo) pažymėti raudona spalva.

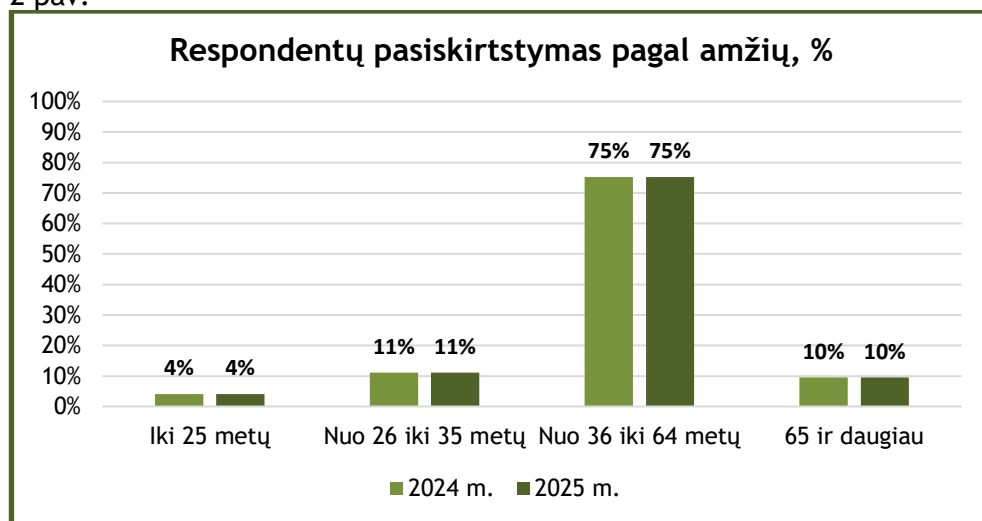
Žemiau pateikiami gauti rezultatai ir pokyčių analizė:

1 pav.

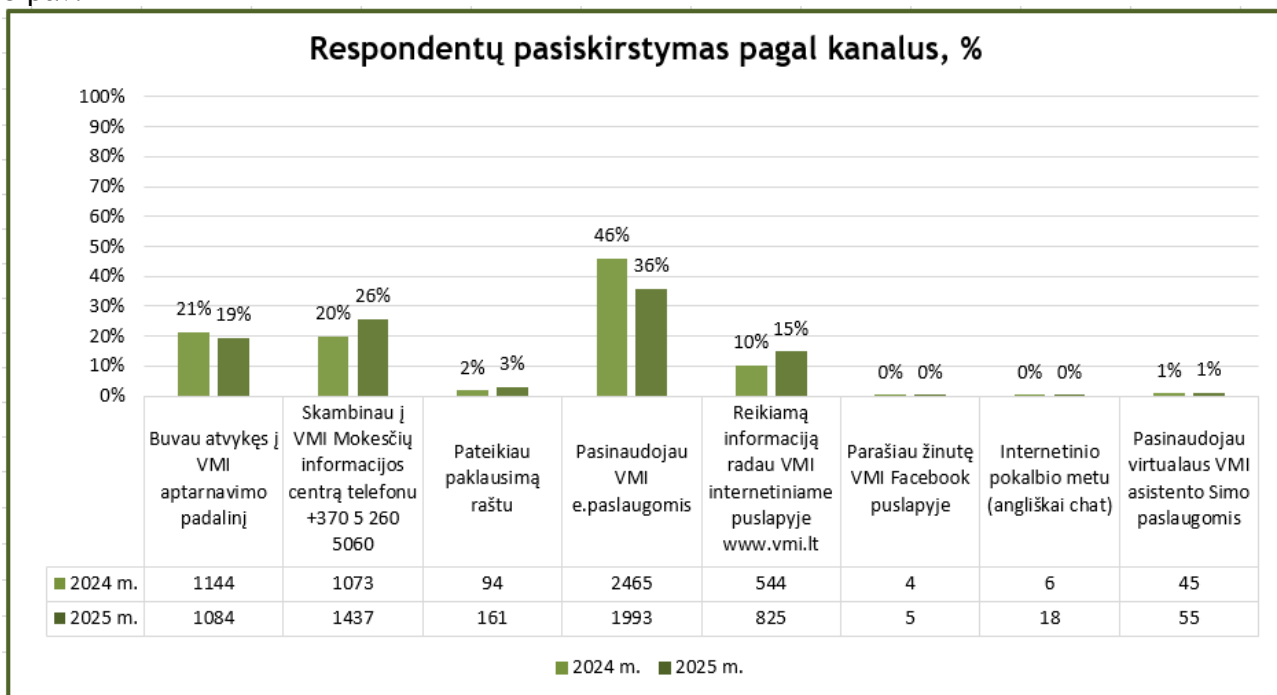


¹ VMI Klientų pasitenkinimo rodiklio siektina reikšmė 2024 m. buvo - 8,6 balo, 2025 m. - 8,8 balo.

2 pav.

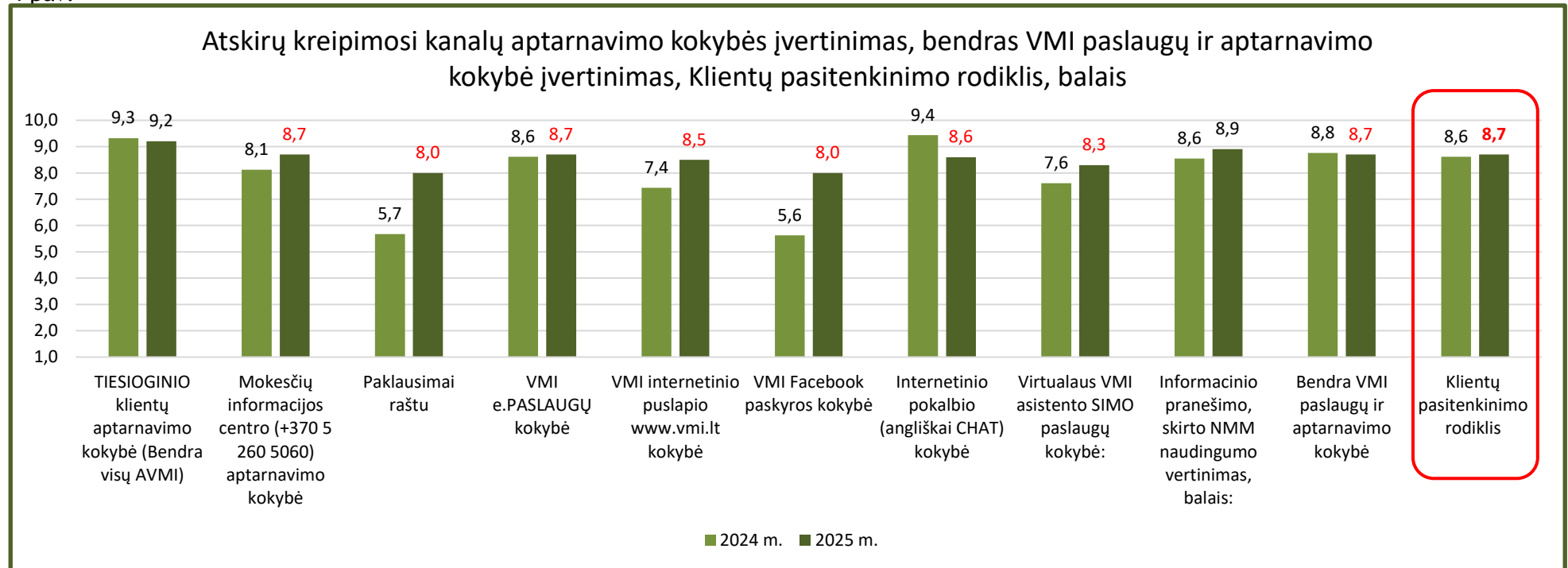


3 pav.



Diagramos apatinėje dalyje pateikti statistiniai duomenys vnt. (respondentų kiekis).

4 pav.



* kanalai, kurie nepasiekė siektinos 8,8 balų reikšmės - paryškinti raudona spalva. 2025 m. Klientų pasitenkinimo rodiklio reikšmė nepasiekta, t.y. gauta reikšmė - 8,7 balo, kai siektina reikmė — 8,8 balo (pažymėta raudona spalva).

Žemiau pateikiami atskirų kreipimosi kanalų detalūs vertinimo kriterijai ir jų vertinimai.

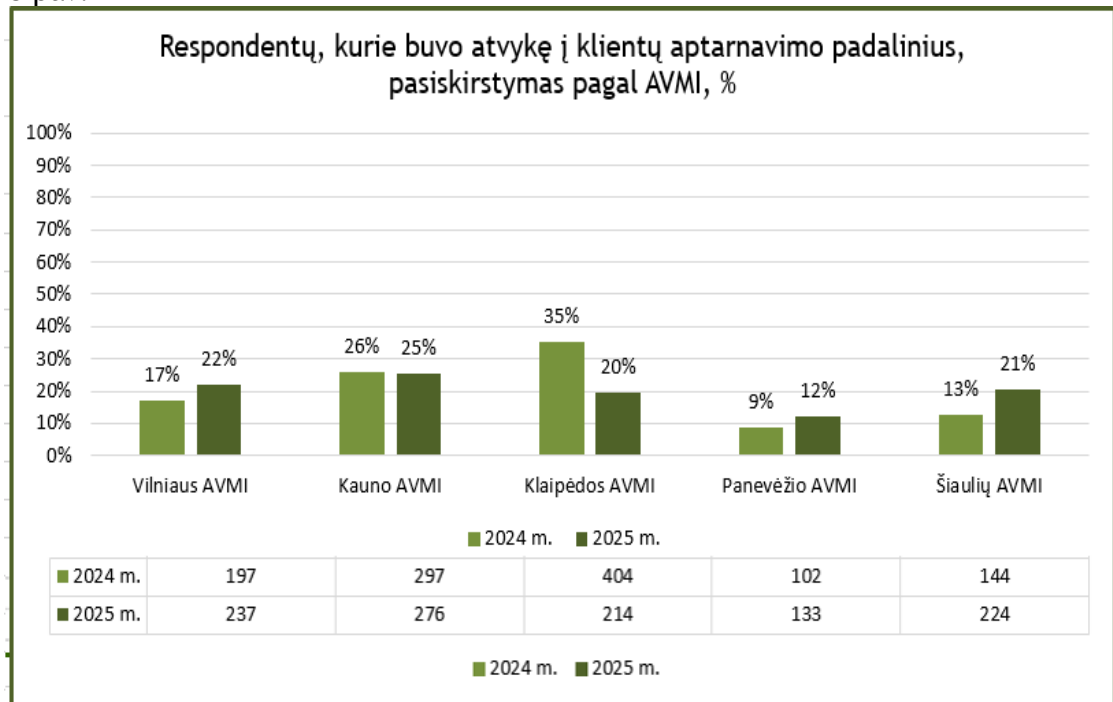
APTARNAVIMO VMI APTARNAVIMO PADALINIuose KOKYBĖS ĮVERTINIMAS

VMI aptarnavimo padalinių klientų aptarnavimo kokybė vertinama remiantis anoniminės apklausos duomenimis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi atvykdami į apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų (toliau – AVMI) klientų aptarnavimo padalinius.

- 2024 m. tai sudarė 1144 vnt. iš 5375 vnt. (arba 21 %);
- 2025 m. tai sudarė 1084 vnt. iš 5578 vnt. (arba 19 %) visų apklausoje dalyvavusių respondentų.

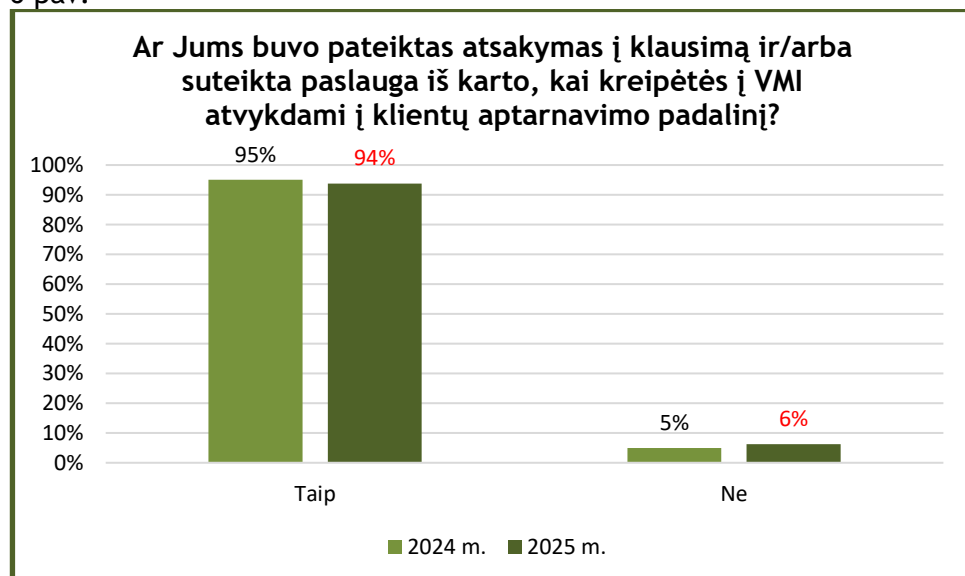
Respondentų pasiskirstymas pagal AVMI:

5 pav.



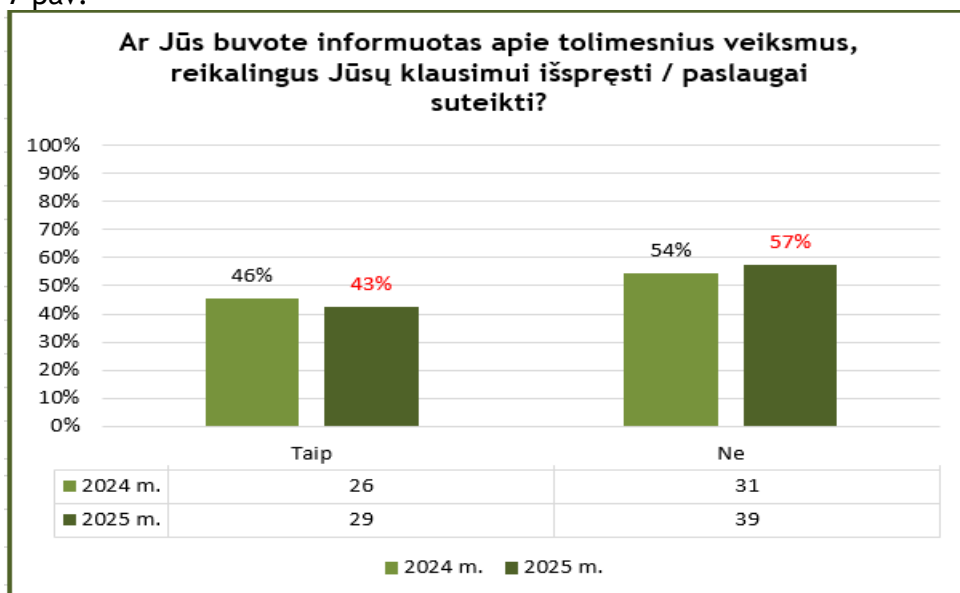
Šiems respondentams užduoti klausimai ir gauti atsakymų rezultatai:

6 pav.



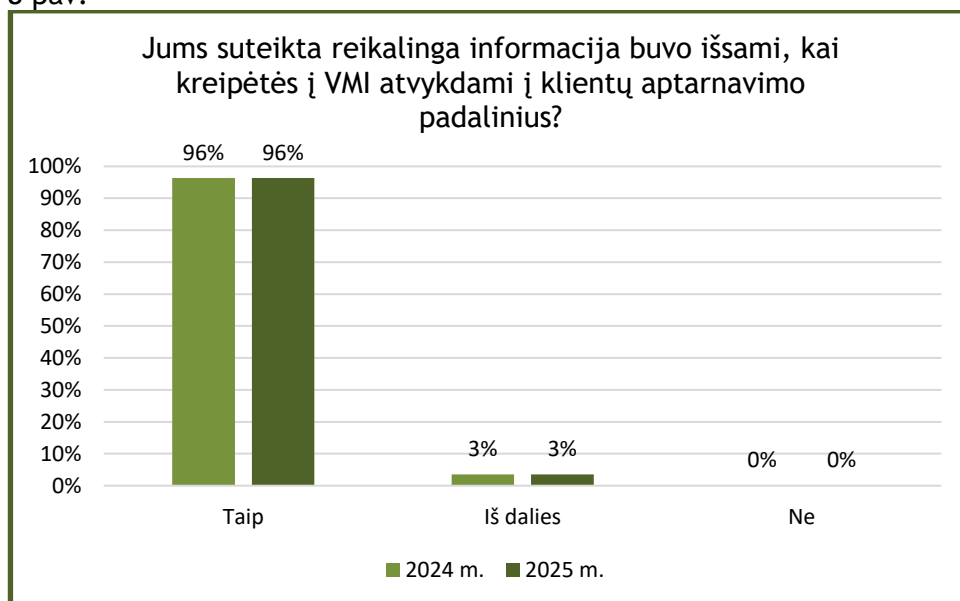
Sekantis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurių atsakymas į klausimą „Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir /arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?“ buvo neigiamas:

7 pav.



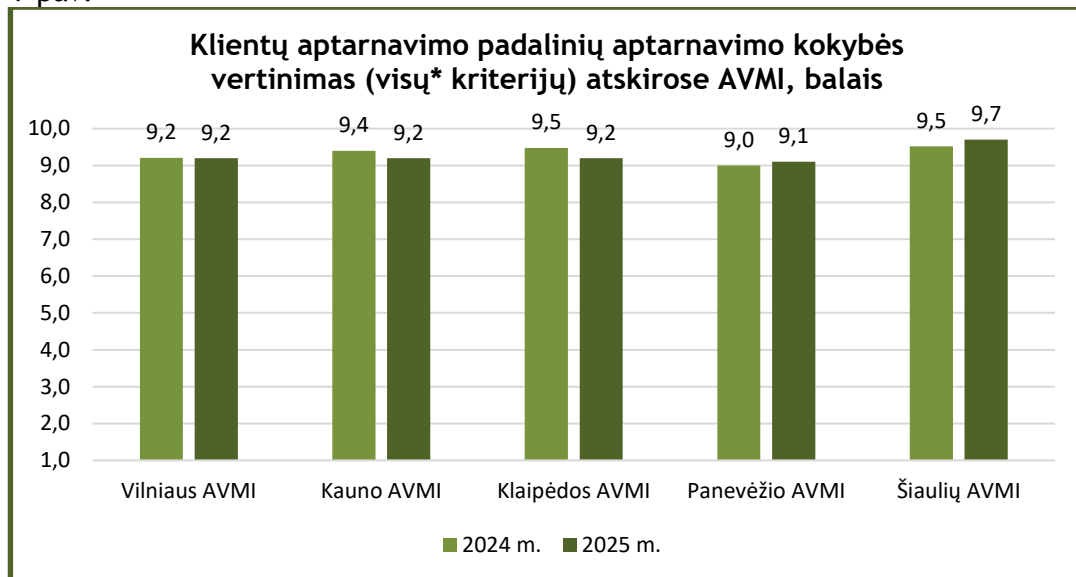
8 pav. pavaizduotas klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie atsakė, kad atsakymas į klausimą arba paslauga dėl kuriuos kreipėsi, buvo suteikta iš karto:

8 pav.



Respondentų, kurie apsilankė VMI aptarnavimo padaliniuose, aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybės vertinimas, pagal atskiras AVMI, balais:

9 pav.

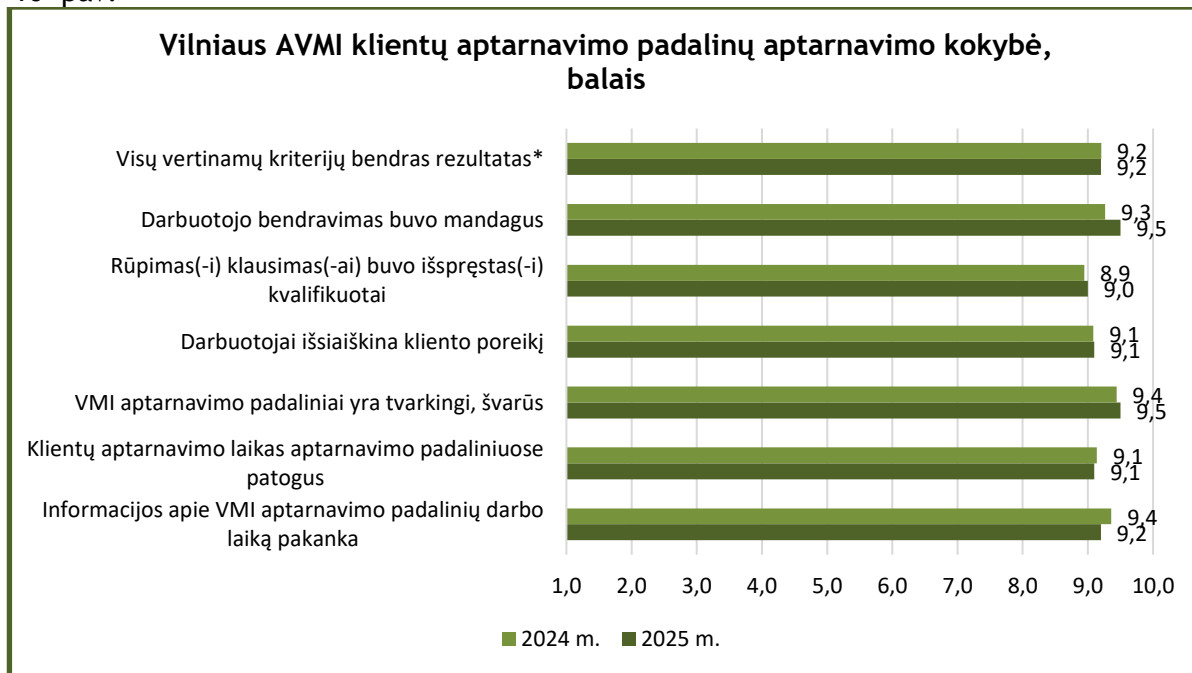


*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m. (2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta naujais klausimais).

Respondentų, kurie apsilankė VMI aptarnavimo padaliniuose, konkrečių teiginių vertinimas balais, pagal atskiras AVMI:

- Vilniaus AVMI rezultatai:

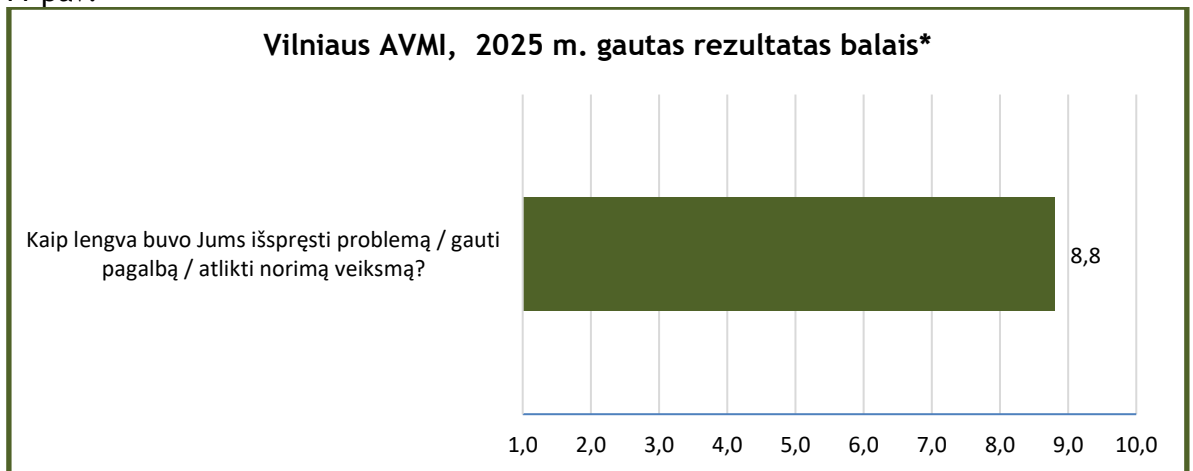
10 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas Vilniaus AVMI lygmeniu pateikiamas žemiau:

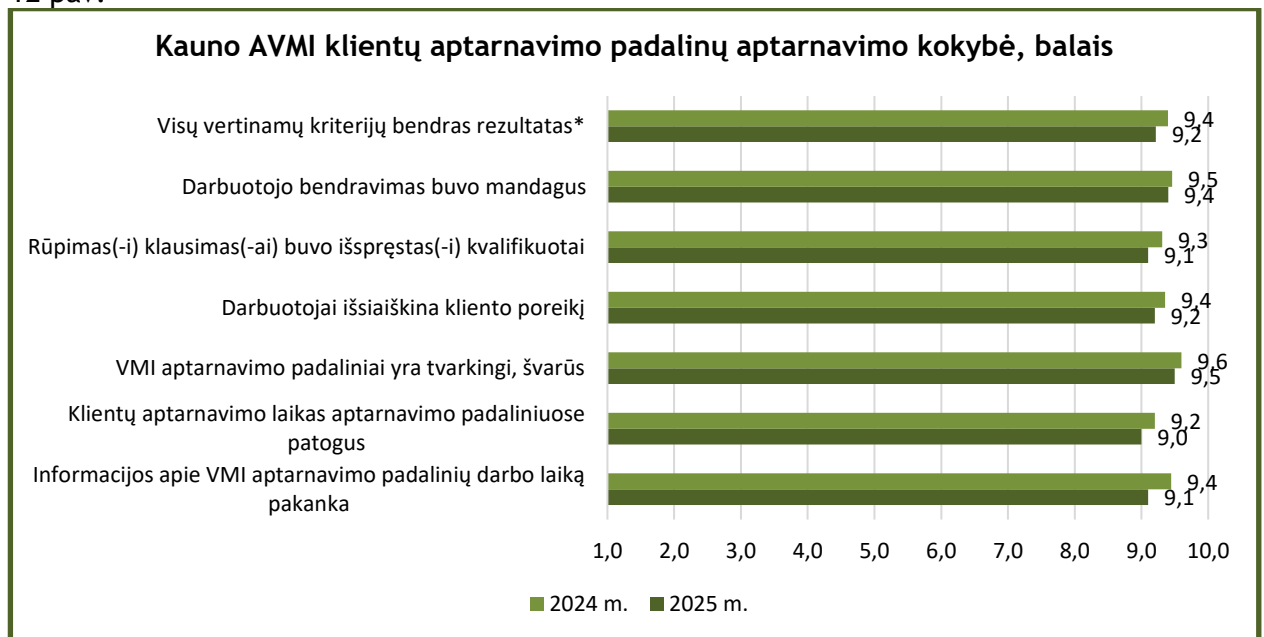
11 pav.



*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslu pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. VMI nebuvo išsikėlusį.

- Kauno AVMI rezultatai:

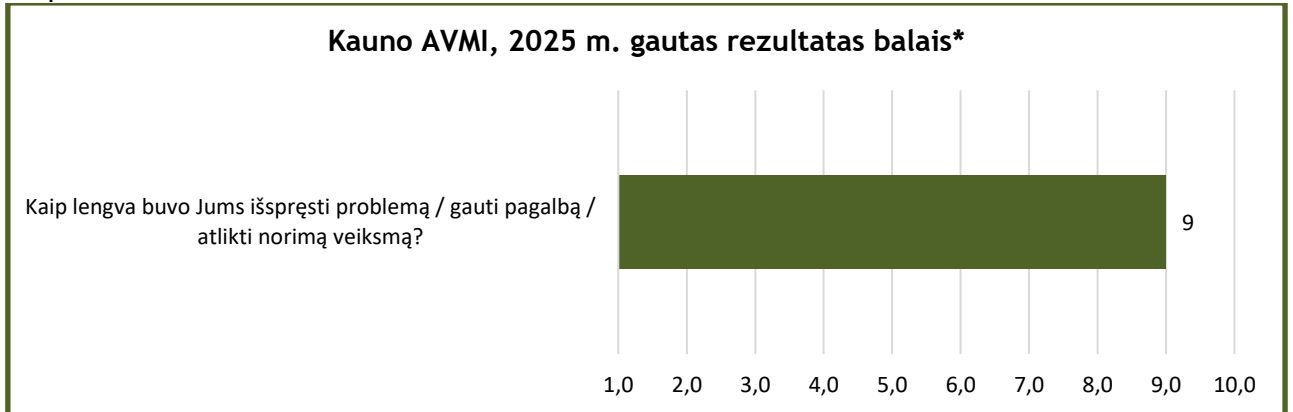
12 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas Kauno AVMI lygmeniu pateikiamas žemiau:

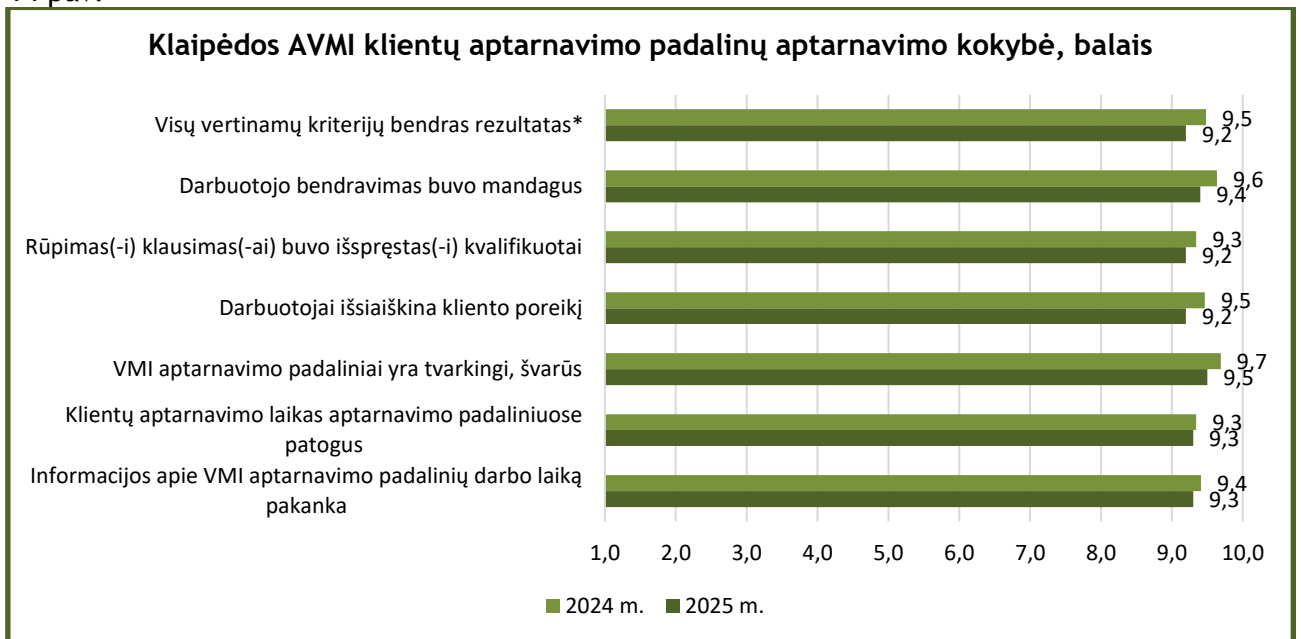
13 pav.



*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslo pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. nebuvo išsikėlusi.

- Klaipėdos AVMI rezultatai:

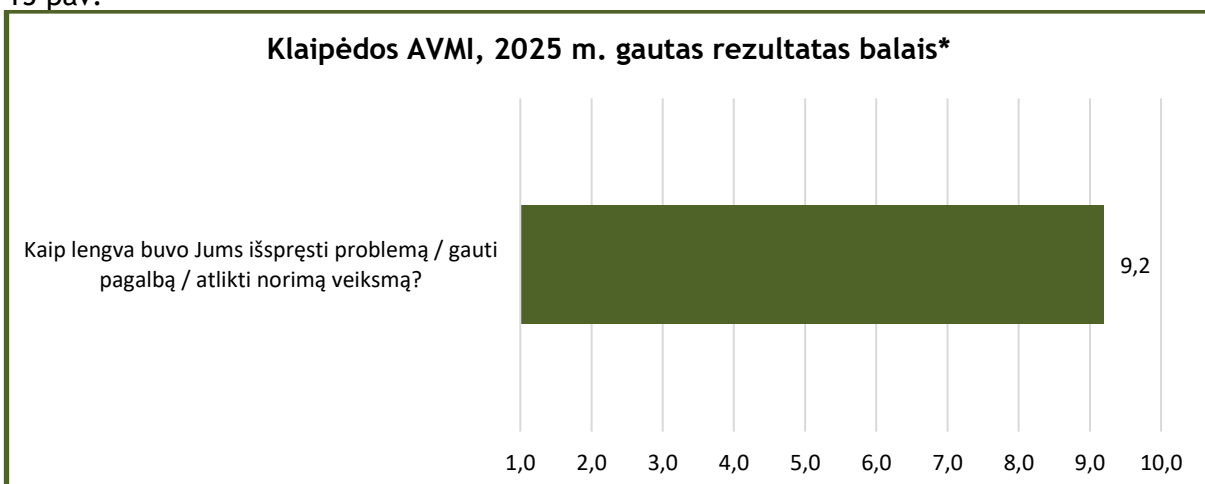
14 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas Klaipėdos AVMI lygmeniu pateikiamas žemiau:

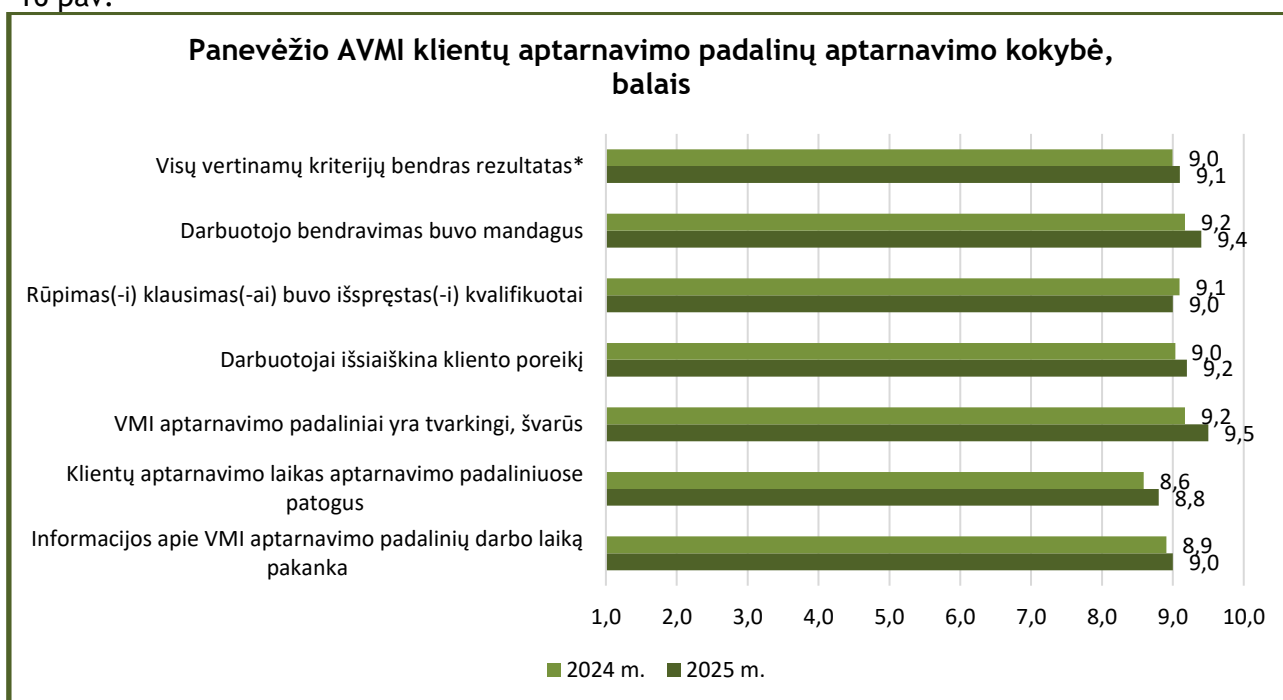
15 pav.



*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslu pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. nebuvo išsikėlusį.

- Panevėžio AVMI rezultatai:

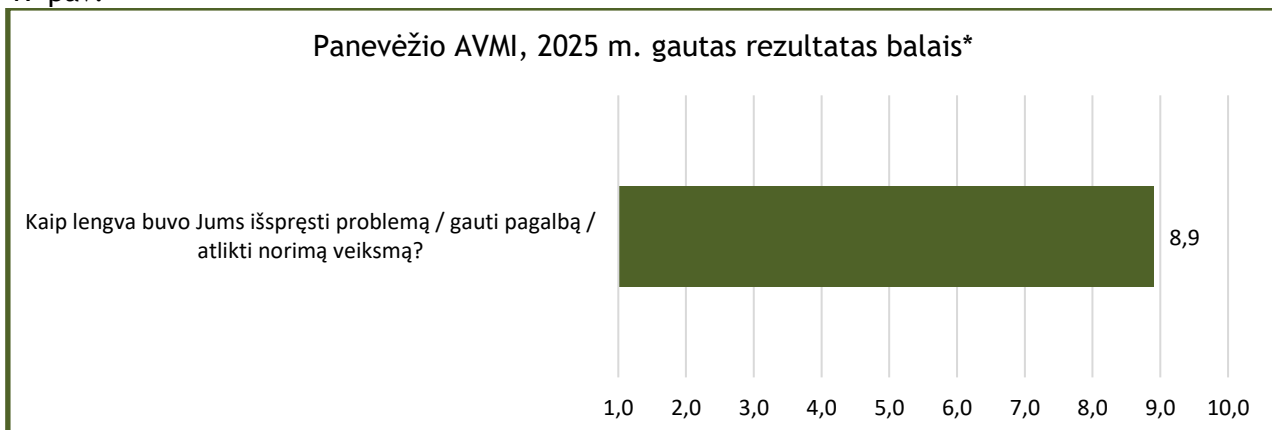
16 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas Panevėžio AVMI lygmeniu pateikiamas žemiau:

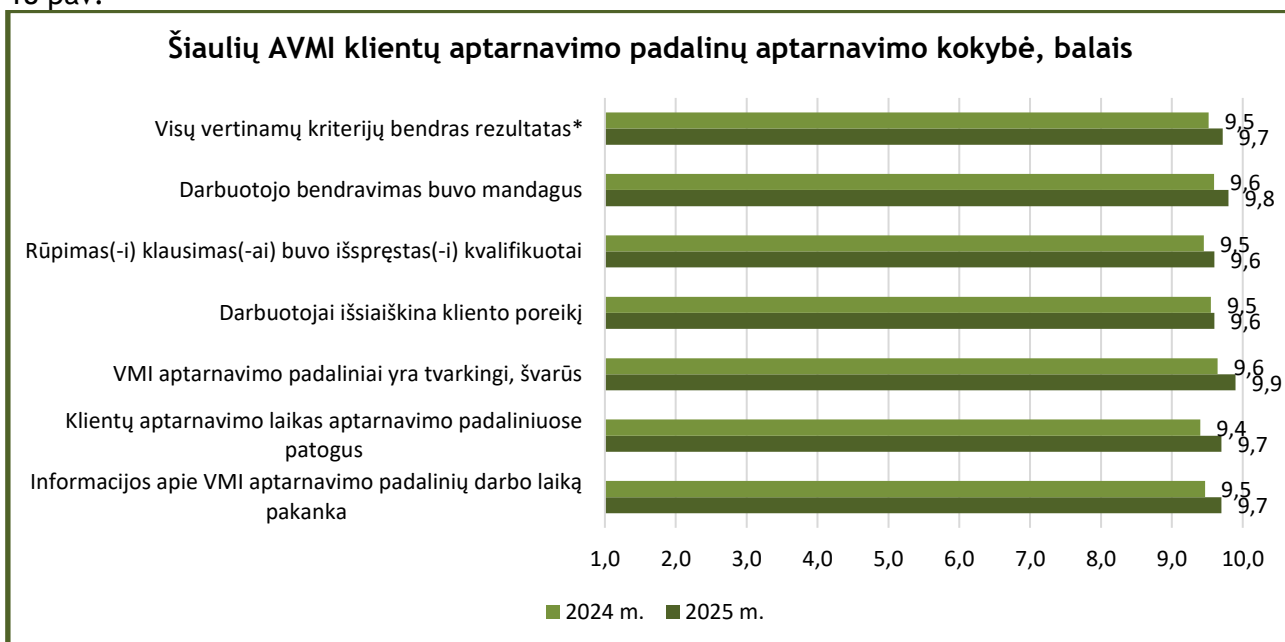
17 pav.



*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslu pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. nebuvo išsikėlus.

- Šiaulių AVMI rezultatai:

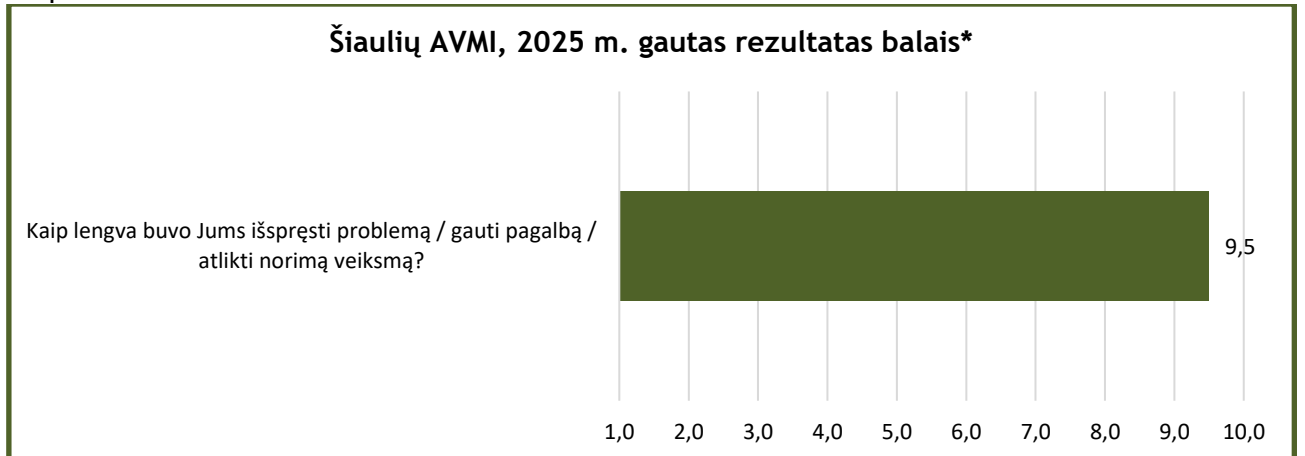
18 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas Šiaulių AVMI lygmeniu pateikiamas žemiau:

19 pav.



*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslu pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. nebuvo išsikėlus.

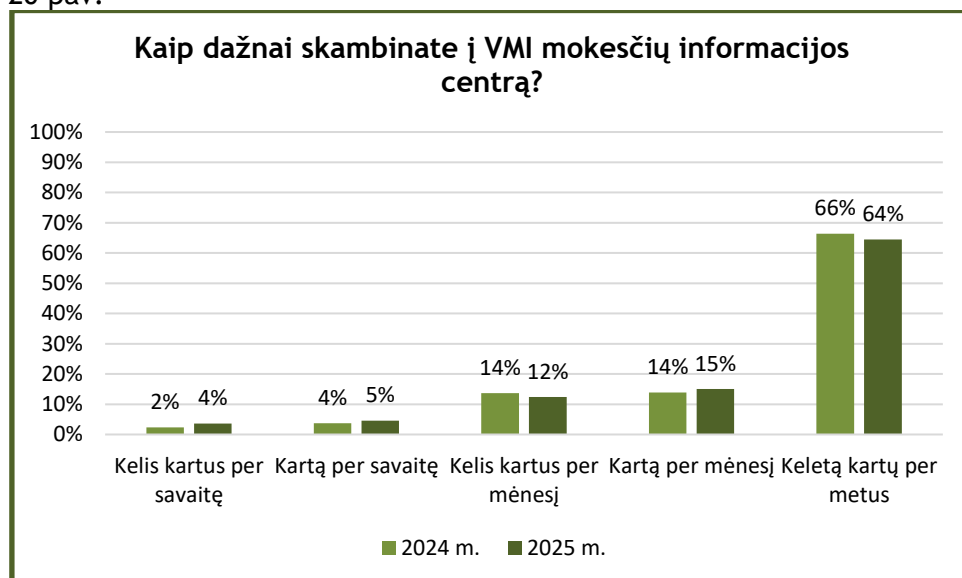
MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO KONSULTAVIMO / INFORMAVIMO / PASLAUGŲ GYVENTOJAMS² TEIKIMO TELEFONU KOKYBĖS ĮVERTINIMAS

Mokesčių informacijos departamento (toliau – MID) teikiamų konsultavimo / informavimo / paslaugų gyventojams telefonu aptarnavimo kokybė vertinama remiantis apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi: skambindami į Mokesčių informacijos centrą telefonu 1882³ / + 370 5 260 5060 (toliau – MIC); pateikdami paklausimą raštu (paklausimą ir skundą⁴); reikiamos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt; internetinio pokalbio metu (angl. *chat*); pasinaudojo virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

Respondentų, nurodžiusių, kad į VMI kreipėsi skambindami į Mokesčių informacijos centrą telefonu +370 5 260 5060, apklausos rezultatai

- 2024 m. tai sudarė 1073 vnt. iš 5375 vnt. (arba 20 %);
- 2025 m. tai sudarė 1437 vnt. iš 5578 vnt. (arba 26 %) visų apklausoje dalyvavusių respondentų.

20 pav.

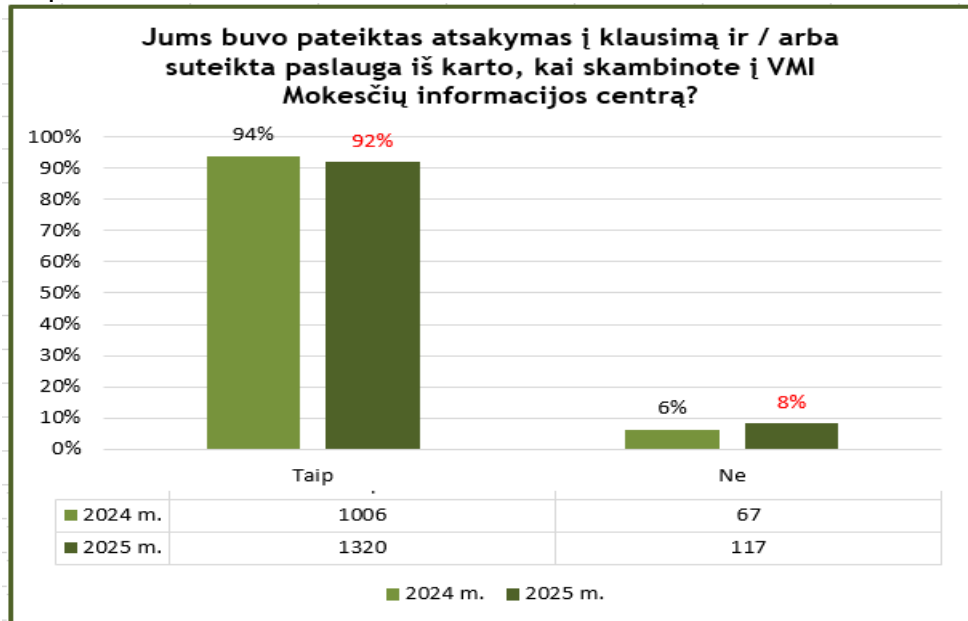


² Paslaugas gyventojams MIC pradėjo teikti nuo 2024-01-01.

³ 1882 numerio buvo atsisakyta nuo 2024.09.01, klientai į MIC skambino ilgoju numeriu.

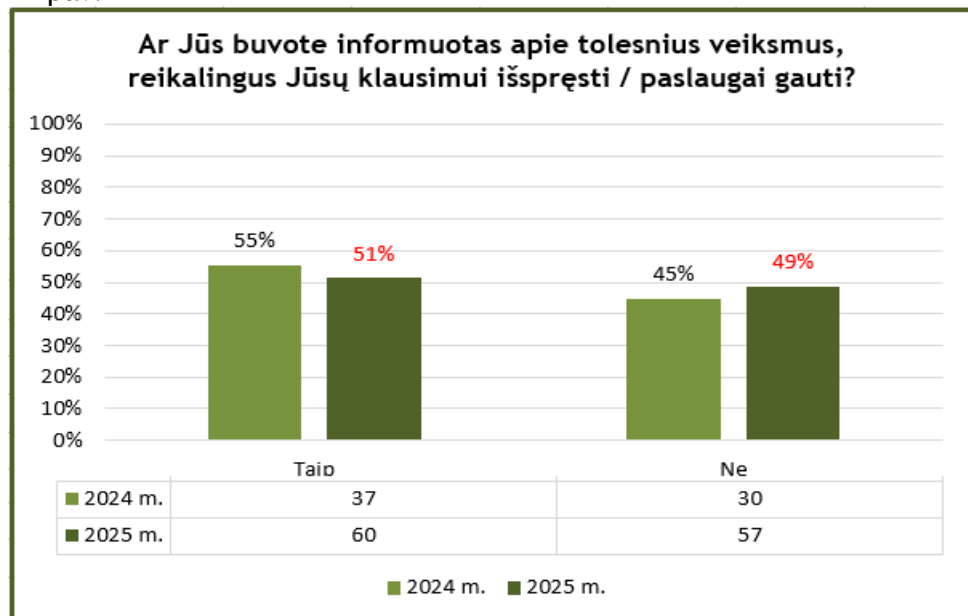
⁴ Paklausimus ir skundus nagrinėja ir atsakinėja ir kiti struktūriniai padaliniai priklausomai nuo turinio.

21 pav.

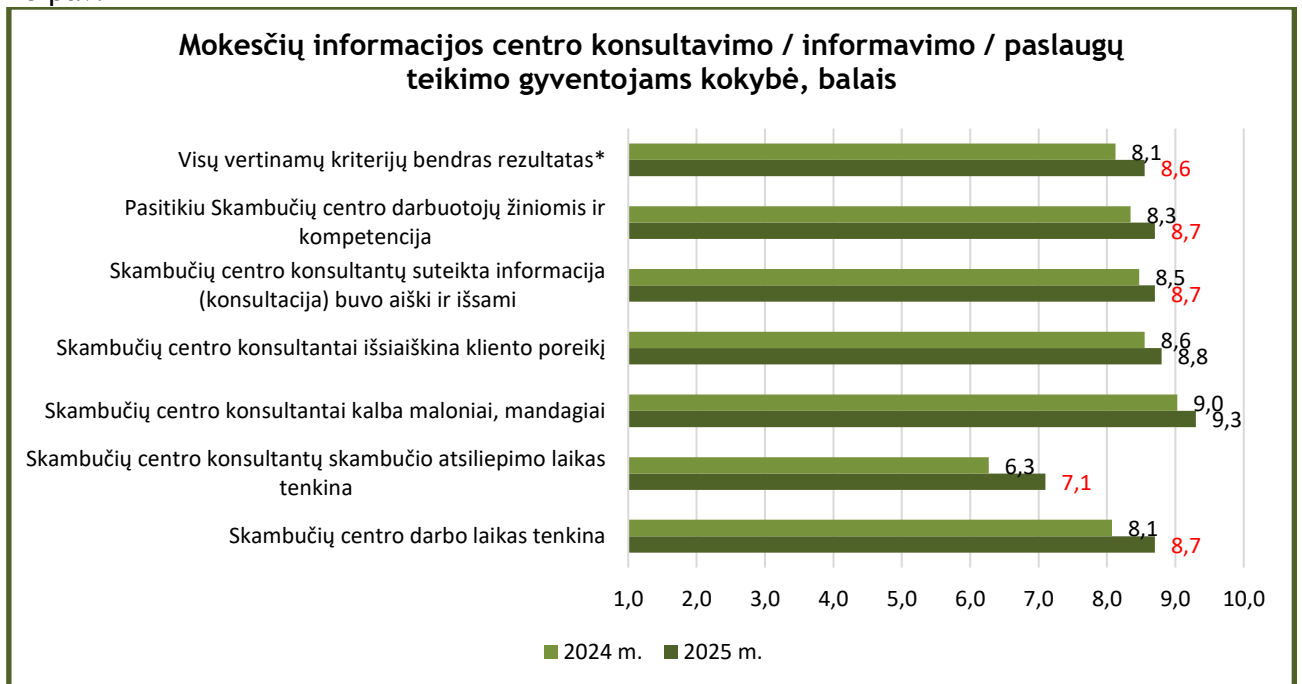


Sekantis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie neigiamai (Ne) atsakė į klausimą pavaizduotą 21 pav.

22 pav.



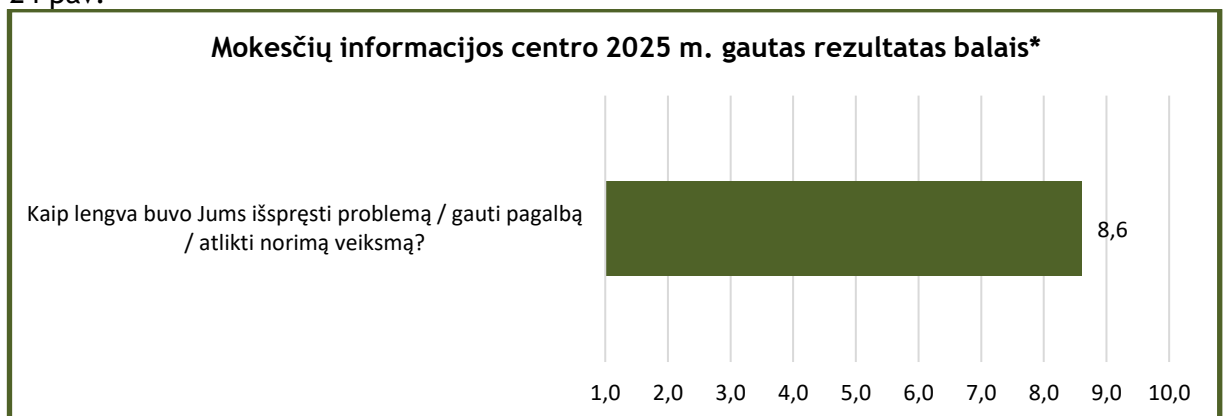
Respondentų, kurie skambino į MIC telefonais +370 5 260 50560, kriterijų vertinimas balais:
23 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas MIC atžvilgiu pateikiamas žemiau:

24 pav.



*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslu pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. nebuvo išsikėlus.

MIC vykdo papildomą apklausą⁵ (+370 5 260 5060) pokalbių telefonu kokybės nustatymui. Įvertinimui pasiūlomas kas 3 įeinantis skambutis. Klientui pasiūloma įvertinti skambutį balų skalėje nuo 1 iki 5 (5 - labai gerai, 4 - gerai, 3 - vidutiniškai, 2 - blogai, 1 - labai blogai). Klientas apklausiamas iš karto, po pokalbio su MIC konsultantu. Papildomai įdiegta galimybė klientams, blogai ir labai blogai įvertinusiems konsultaciją, palikti garso atsiliepimą. Pokalbių telefonu klientų vertinimo rezultatai peržiūrimi kas savaitę, perklausomi visi „blogai ir labai blogai“ įvertinti pokalbiai. Jei mokesčių mokėtojo įvertinimas „blogai arba labai blogai“ pagrįstas, su šiais

⁵ Atsakyti į apklausos telefonu klausimus, klientas gali su sąlyga, kad jo skambutis sėkmingas, t.y. tik įvykus pokalbiui. Klientai, kurie nebuvo atrinkti dalyvauti apklausoje, arba kurių skambutis nesėkmingas - apklausoje dalyvauti negali. Didesnioji dalis šioje apklausoje dalyvavusių klientų - autentifikuoti, t.y. nustatyta jų tapatybė.

rezultatais supažindinami konkretūs konsultantai, pateikiamos pastabos ir rekomendacijos kokybės gerinimui.

2025 m. iš 29 051 respondentų, dalyvavusių MIC vykdytoje apklausoje, 96,8 procentai respondentų MIC (+370 5 260 5060) kokybę vertina teigiamai (skyrė 3 ir daugiau balų). 2025 m. 92,1 procentai respondentų (+370 5 260 5060) kokybę vertino labai gerai (skyrė 5 balus).

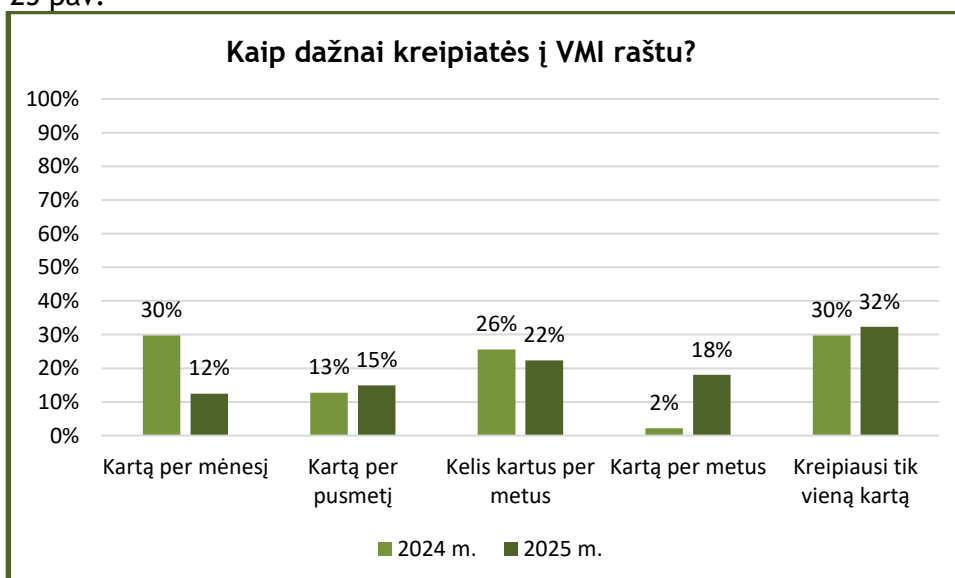
2024 m. iš 27 723 respondentų, dalyvavusių MIC vykdytoje apklausoje, 95 procentai respondentų MIC (+370 5 260 5060) kokybę vertina teigiamai (skyrė 3 ir daugiau balų). 2024 m.; 90 procentų respondentų (+370 5 260 5060) kokybę vertino labai gerai (skyrė 5 balus).

Respondentų, kurie į VMI kreipėsi raštu, apklausos rezultatai:

- 2024 m. tai sudarė 94 vnt. (iš jų 6 vnt. - skundai) iš 5375 vnt. (arba 2 %);
- 2025 m. tai sudarė 161 vnt. (iš jų 5 vnt. - skundai) iš 5578 vnt. (arba 3 %) iš visų apklausoje dalyvavusių respondentų.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai (klausimas buvo užduodamas bendrai visiems, kurie kreipėsi raštu (teikė ir paklausimus ir skundus

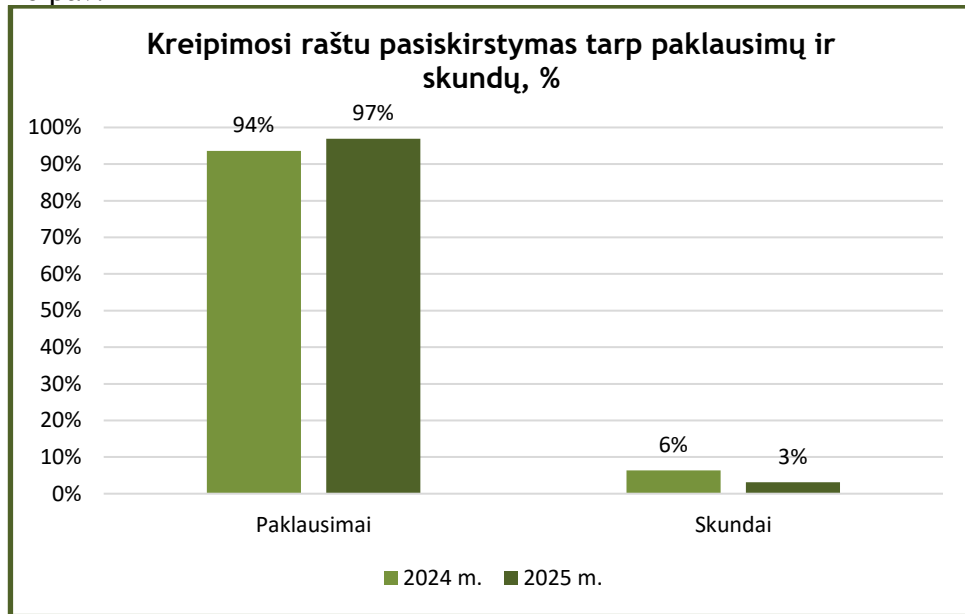
25 pav.



Respondentai, dėl skundų pateikimo ir išnagrinėjimo tvarkos pradėti apklausinėti nuo 2023 09 01. Žemiau pateikiami 2024 m. ir 2025 m. rezultatai:

- 2024 m. iš 94 vnt. apklaustųjų, kurie pateikė paklausimų raštu - 6 vnt. (arba 6 %) buvo - skundai;
- 2025 m. iš 161 vnt. apklaustųjų, kurie pateikė paklausimų raštu - 5 vnt. (arba 3 %) buvo skundai.

26 pav.



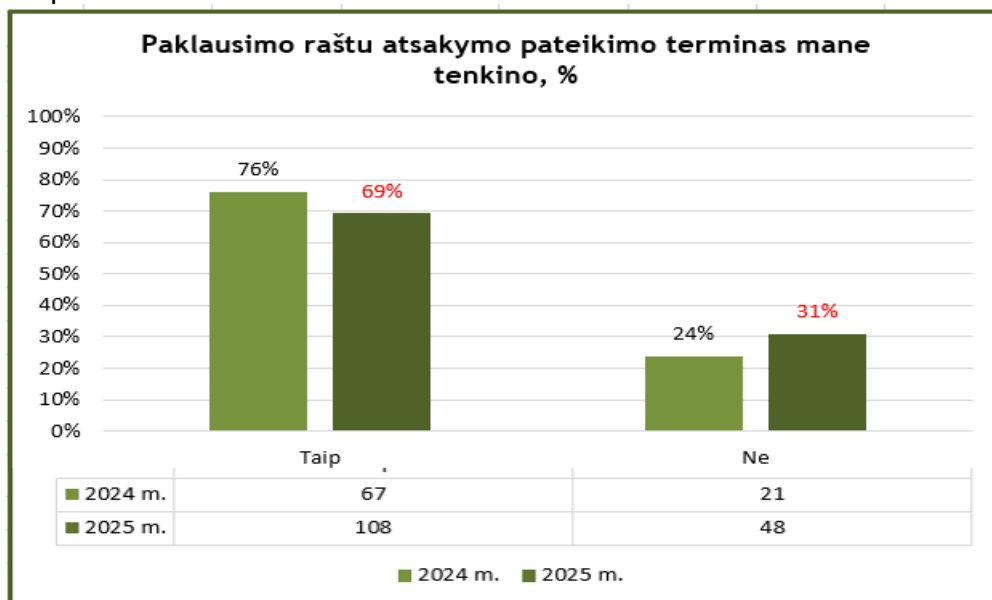
Respondentams pildant apklausos anketas, yra pateikiamos sąvokos, ką VMI laiko paklausimu, ir ką skundu, t.y.:

Paklausimas – paklausėjo kreipimasis raštu dėl konsultacijos ir / ar informacijos.

Skundas (pagal LR viešojo administravimo įstatymą) – asmens kreipimasis į VMI, kuriame tas asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti.

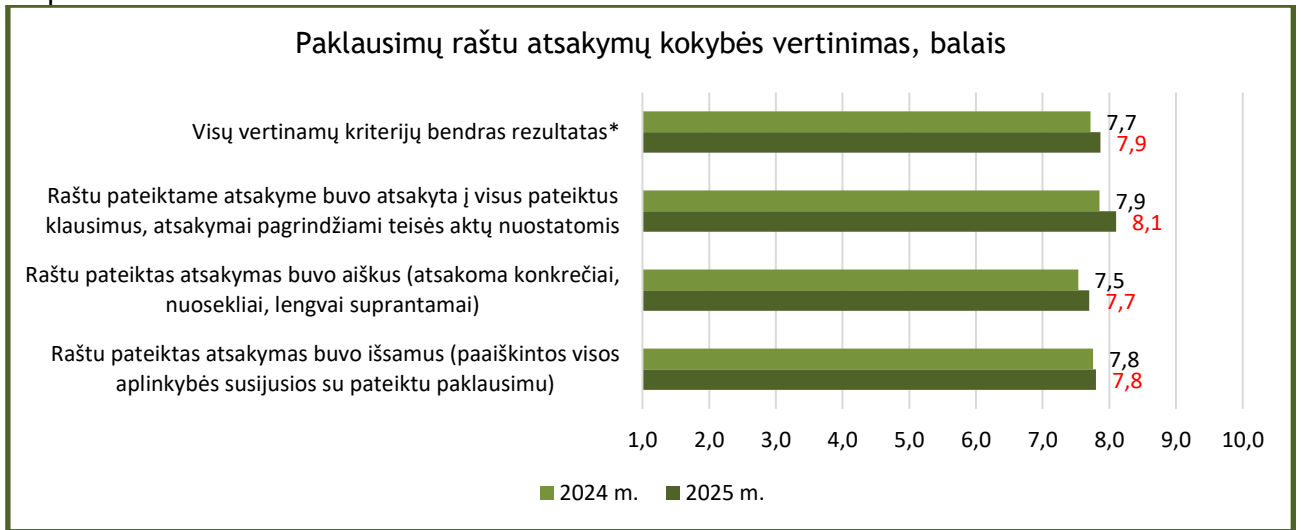
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai, kurie nurodė, kad pateikė PAKLAUSIMĄ raštu:

27 pav.



Respondentų, kurie pateikė paklausimą raštu, konkrečių teiginių vertinimas balais:

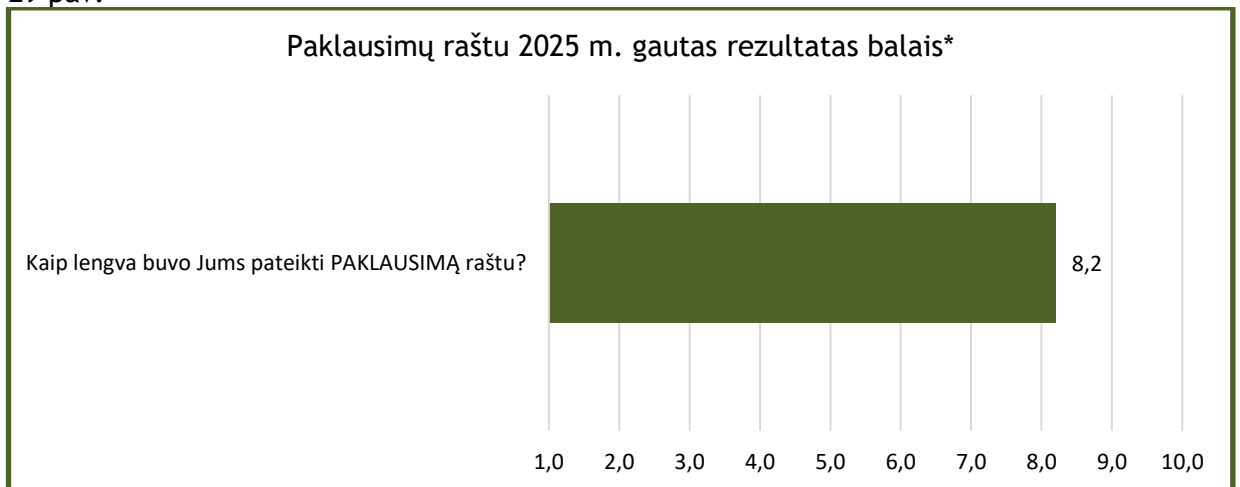
28 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

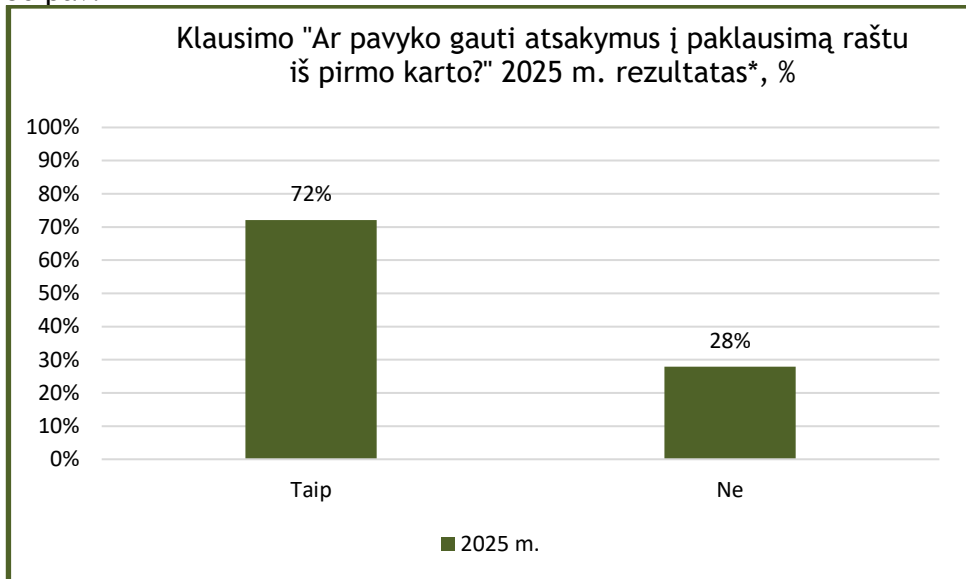
Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas Paklausimų raštu atžvilgiu pateikiamas žemiau:

29 pav.



*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslo pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. VMI nebuvo išsikėlus.

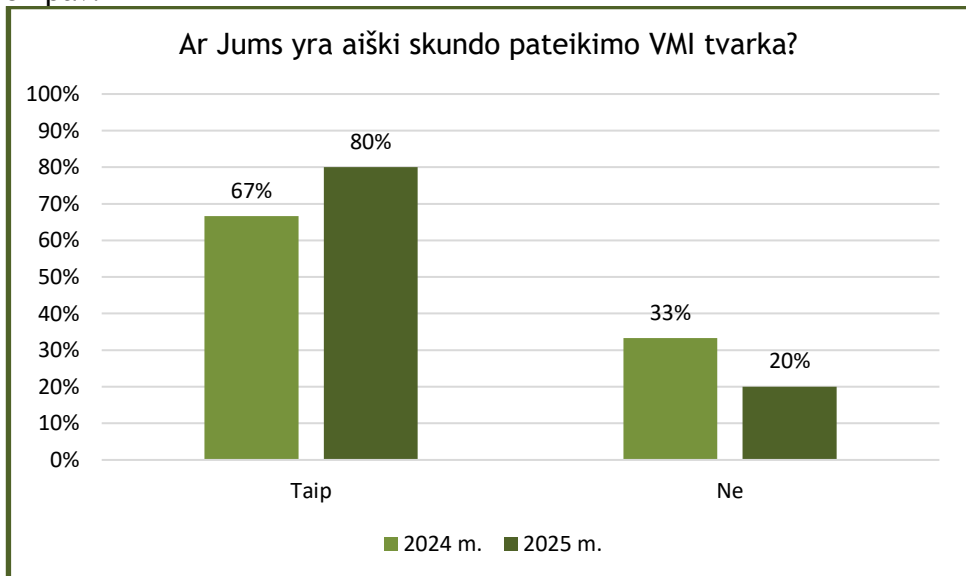
30 pav.



*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslu pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. VMI nebuvo išsikėlusį.

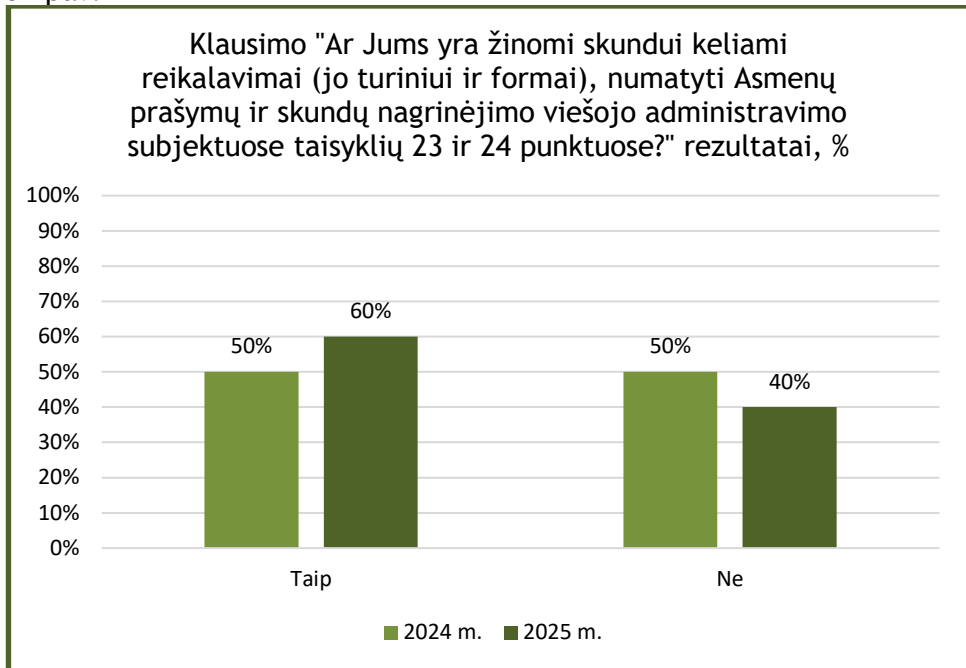
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai, kurie nurodė, kad pateikė SKUNDA⁶.

31 pav.

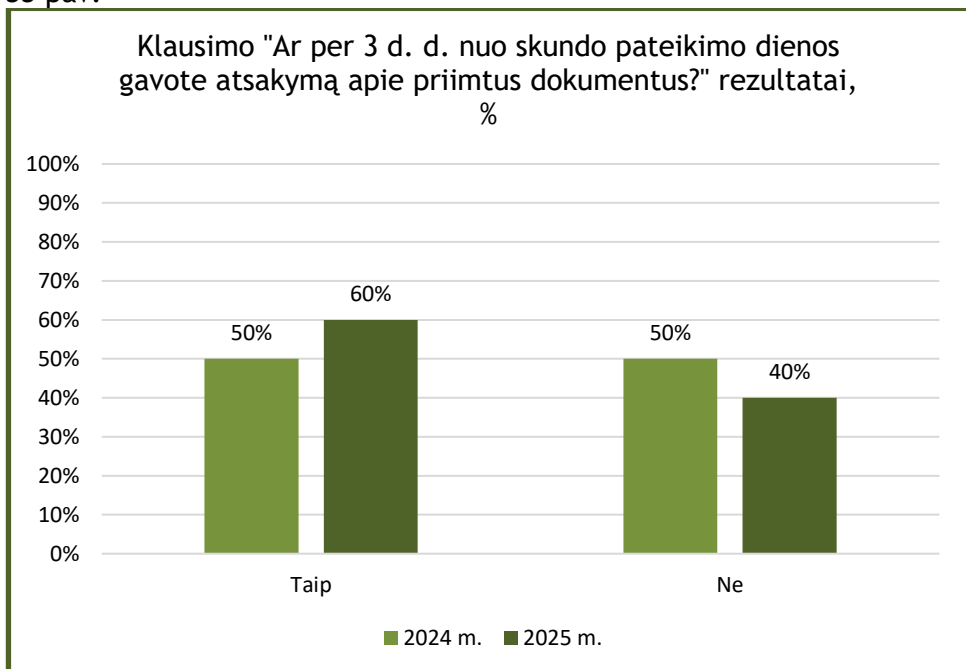


⁶ Skundai nagrinėjami visų VMI administracinių padalinių, priklausomai nuo skundo turinio.

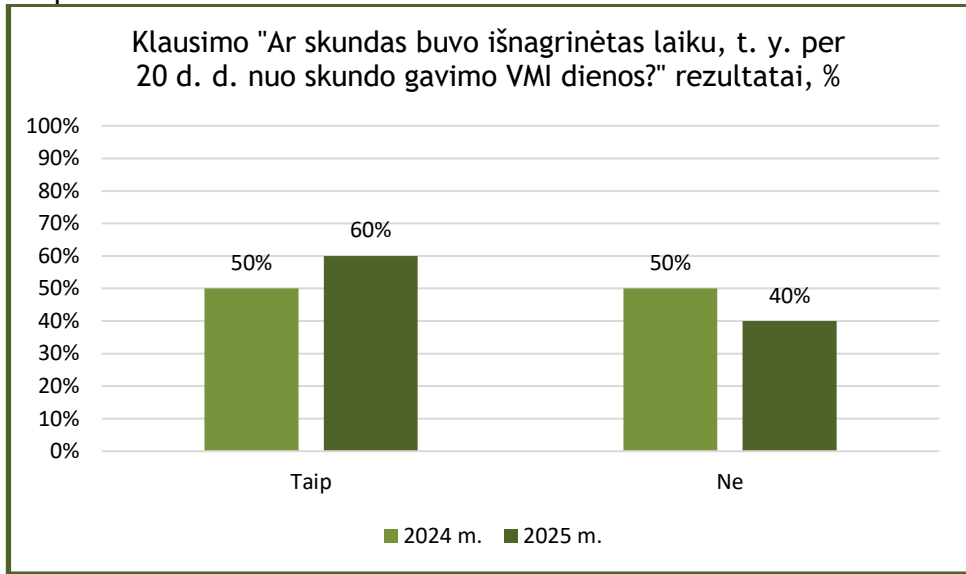
32 pav.



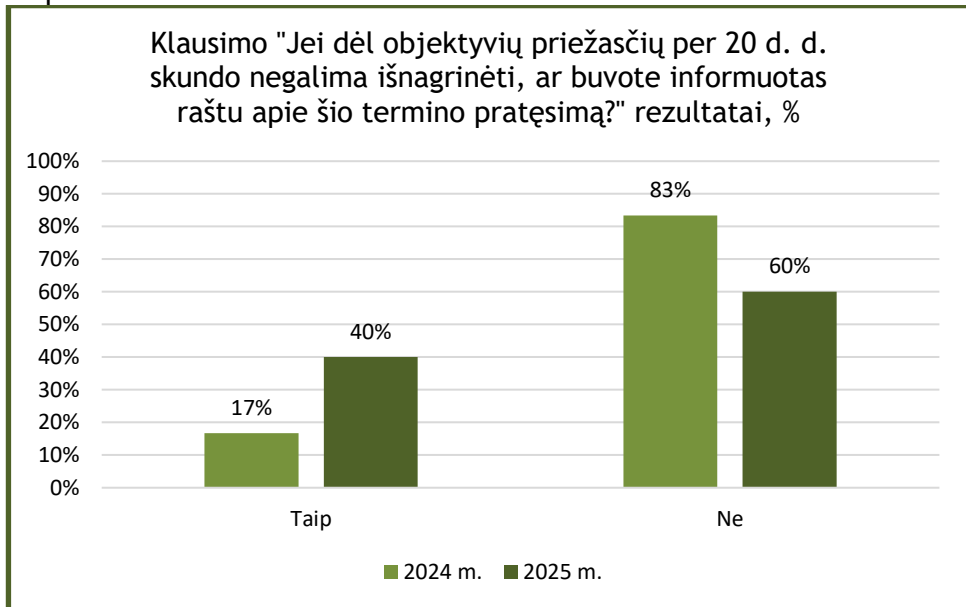
33 pav.



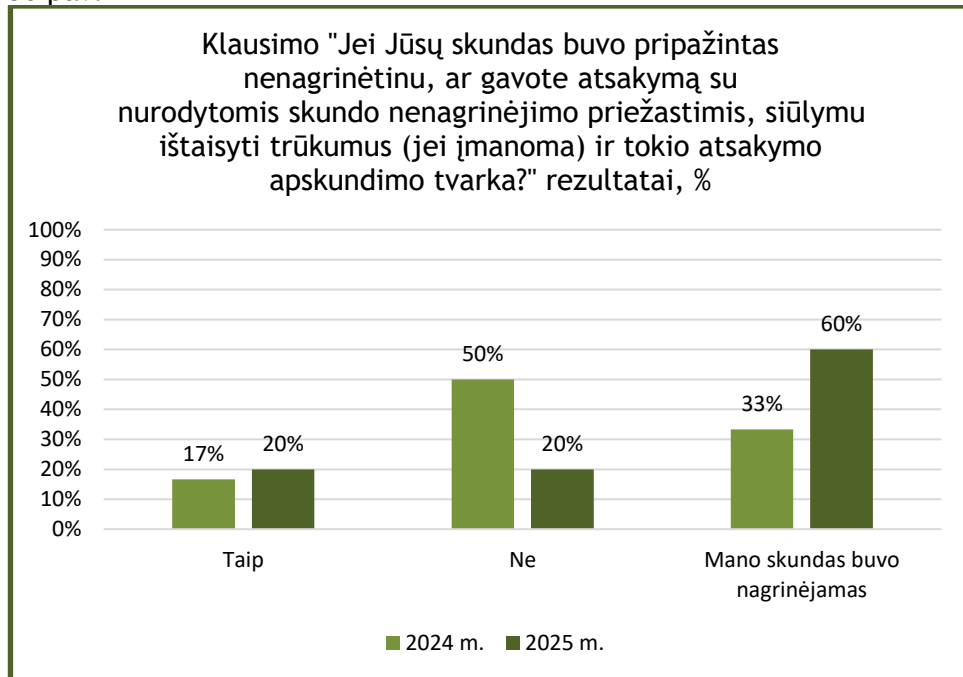
34 pav.



35 pav.

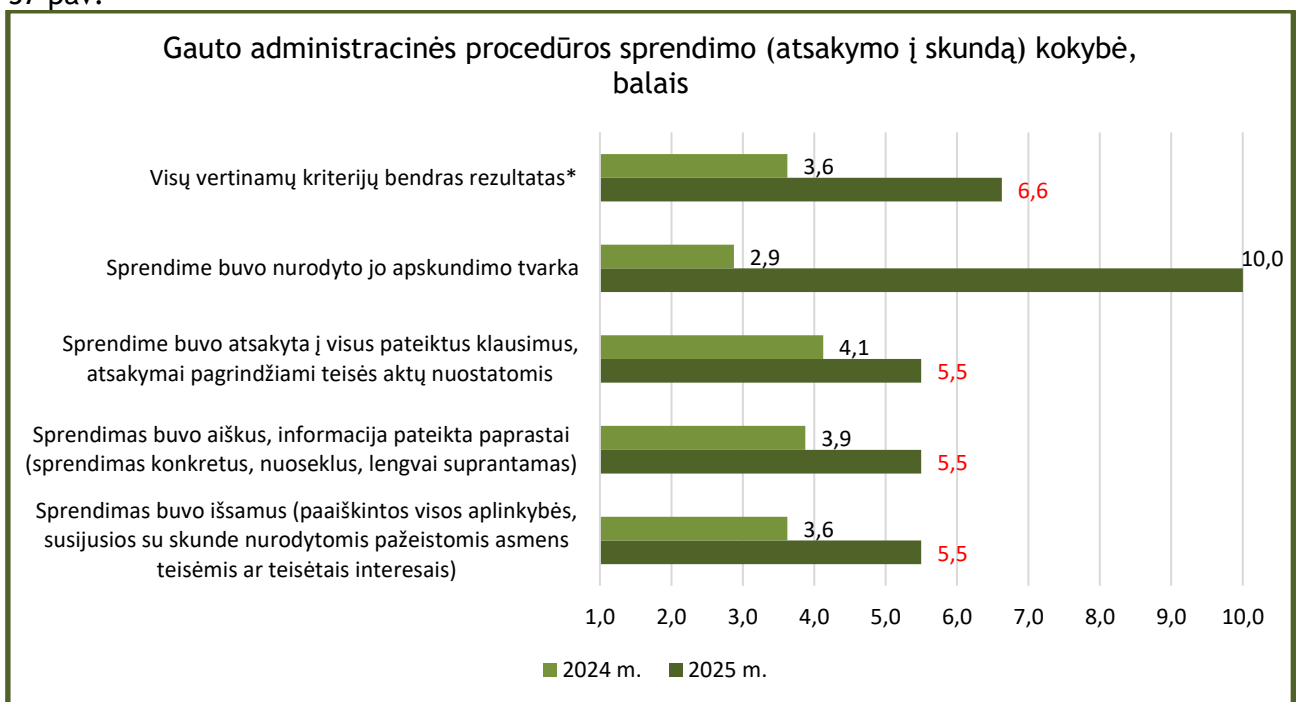


36 pav.



Respondentų, kurie pateikė SKUNDA, konkrečių teiginių vertinimas balais:

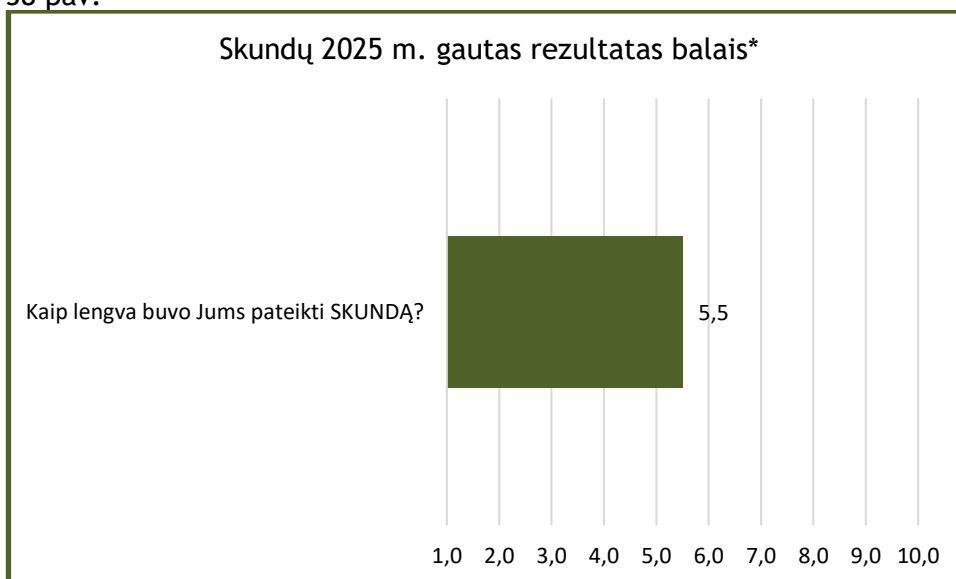
37 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas Skundų atžvilgiu pateikiamas žemiau:

38 pav.



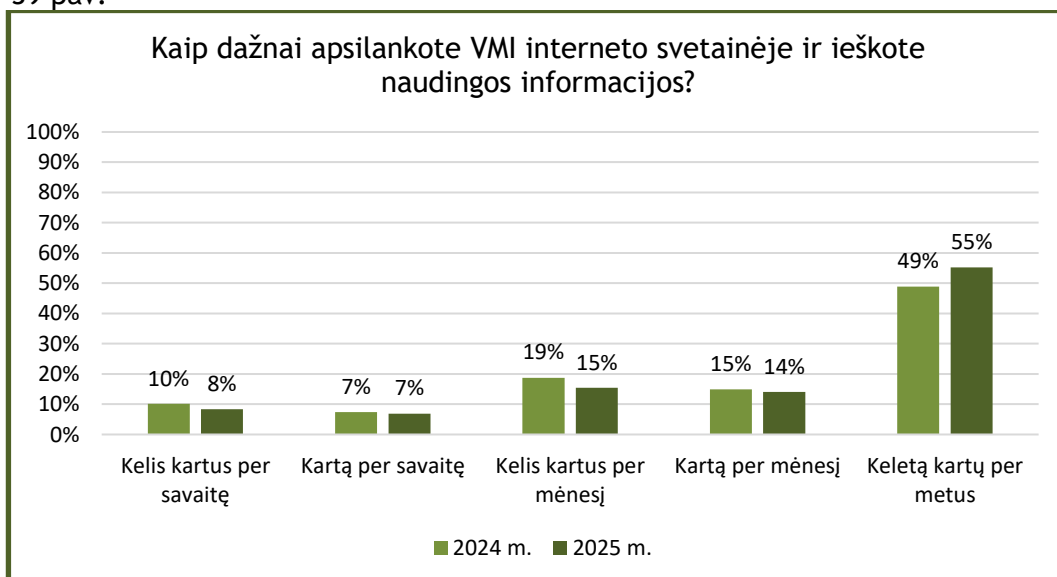
*apklausa šiuo klausimu papildyta 2025 m. II pusmetį. Tikslu pasiekti nustatytą balo reikšmę 2025 m. VMI nebuvo išsikėlusį.

Respondentų, kurie reikiamą informaciją susirado Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniame puslapyje www.vmi.lt, apklausos rezultatai:

- 2024 m. tai sudarė 544 vnt. iš 5375 vnt. (arba 10 %);
- 2025 m. tai sudarė 825 vnt. iš 5578 vnt. (arba 15 %) iš visų apklausoje dalyvavusių respondentų.

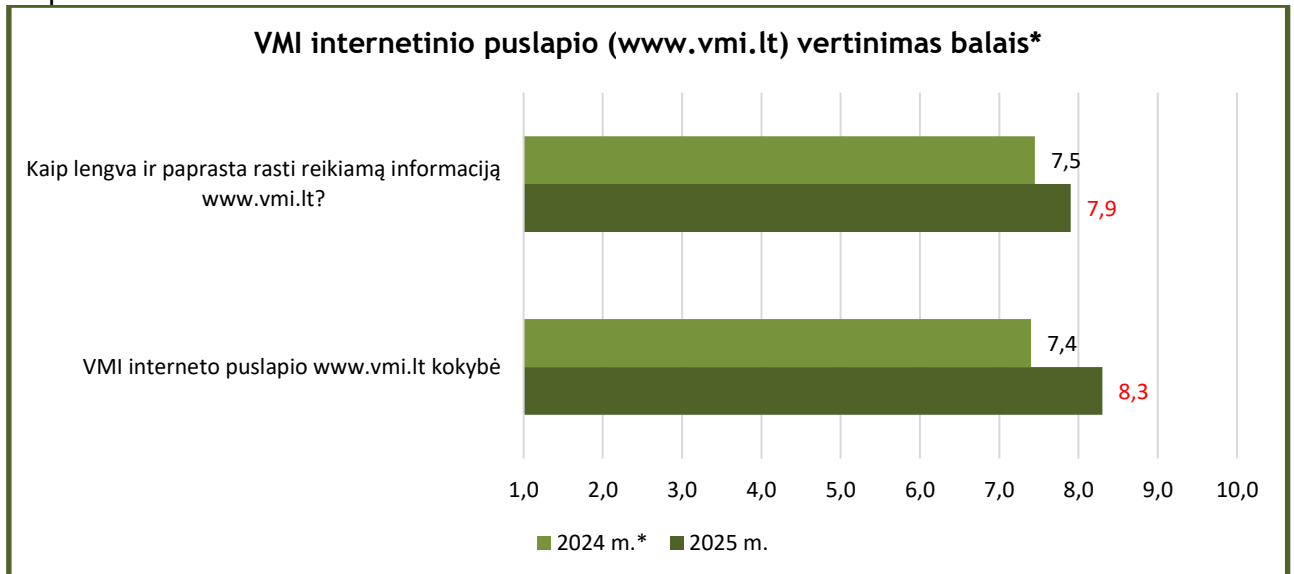
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

39 pav.



Respondentų, kurie reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt, konkrečių teiginių vertinimas balais:

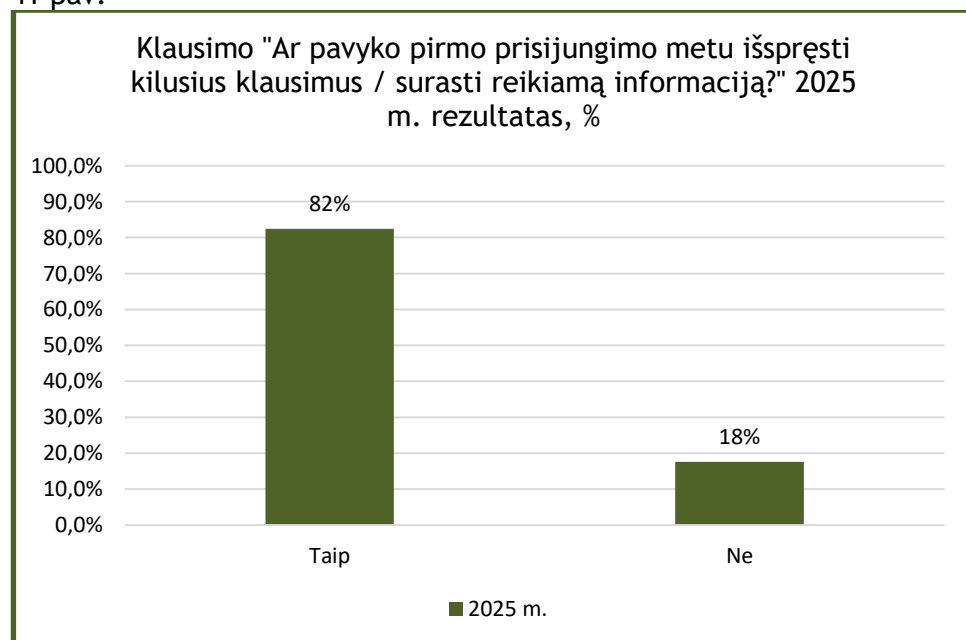
40 pav.



*2025 m. II pusmetį buvo pakeisti apklausos, susijusios su VMI internetinės svetainės vertinimu, klausimai. Diagramoje patalpinti tie rezultatai, kurie buvo 2024 m. ir 2025 m. 2024 m. VMI interneto puslapio www.vmi.lt kokybė buvo apskaičiuota iš kelių klausimų. Klausimai buvo susiję su informacijos išsamumu, paprastumu ir galimybe lengvai surasti informaciją.

2025 m. II pusmetį respondentams buvo užduodamas konkretus prašymas įvertinti kokybę (rezultatas 40 pav.) ir klausimas „Ar pavyko pirmo prisijungimo metu išspręsti kilusius klausimus / surasti reikiamą informaciją“ (41 pav. pateiktas gautas rezultatas).

41 pav.

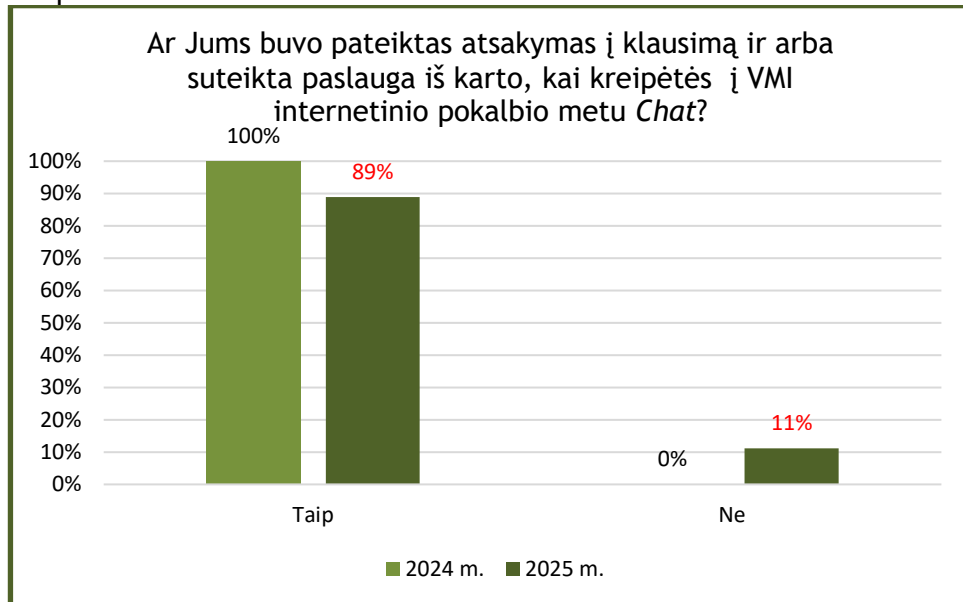


Respondentų, kurie rūpimu klausimu į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi internetinio pokalbio metu (ang. *chat*), apklausos rezultatai:

- 2024 m. tai sudarė 6 vnt. iš 5375 vnt;
- 2025 m. tai sudarė 18 vnt. iš 5578 vnt. respondentų, kurie nurodė, kad į VMI kreipėsi Internetinio pokalbio metu *Chat*.

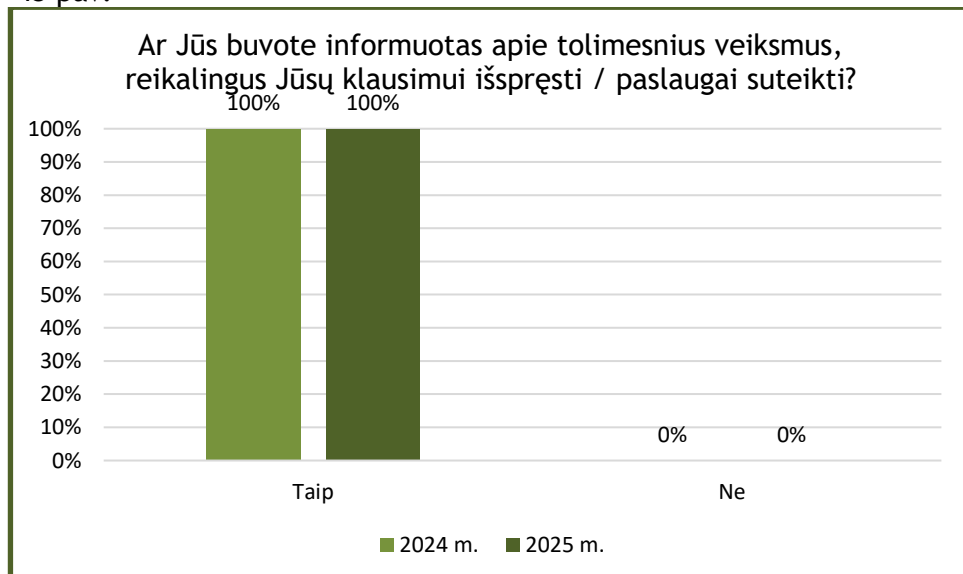
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

42 pav.



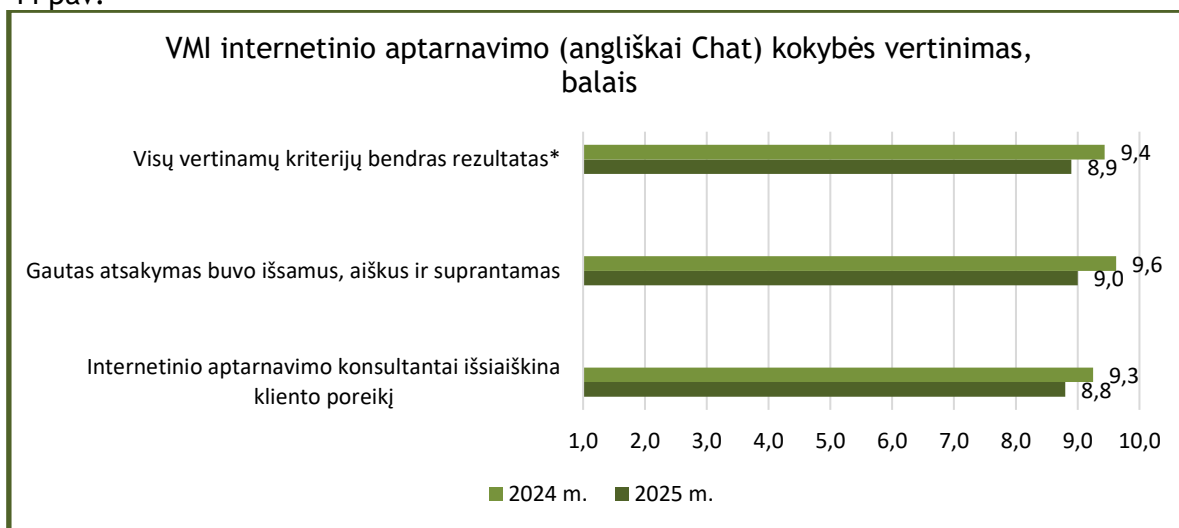
Klausimas buvo užduodamas respondentams, kuriems atsakymas į klausimą, dėl kurio kreipėsi į VMI, nebuvo suteiktas iš karto:

43 pav.



Respondentų, kurie į VMI kreipėsi internetinio pokalbio metu (angliškai *chat*), konkrečių teiginių vertinimas balais:

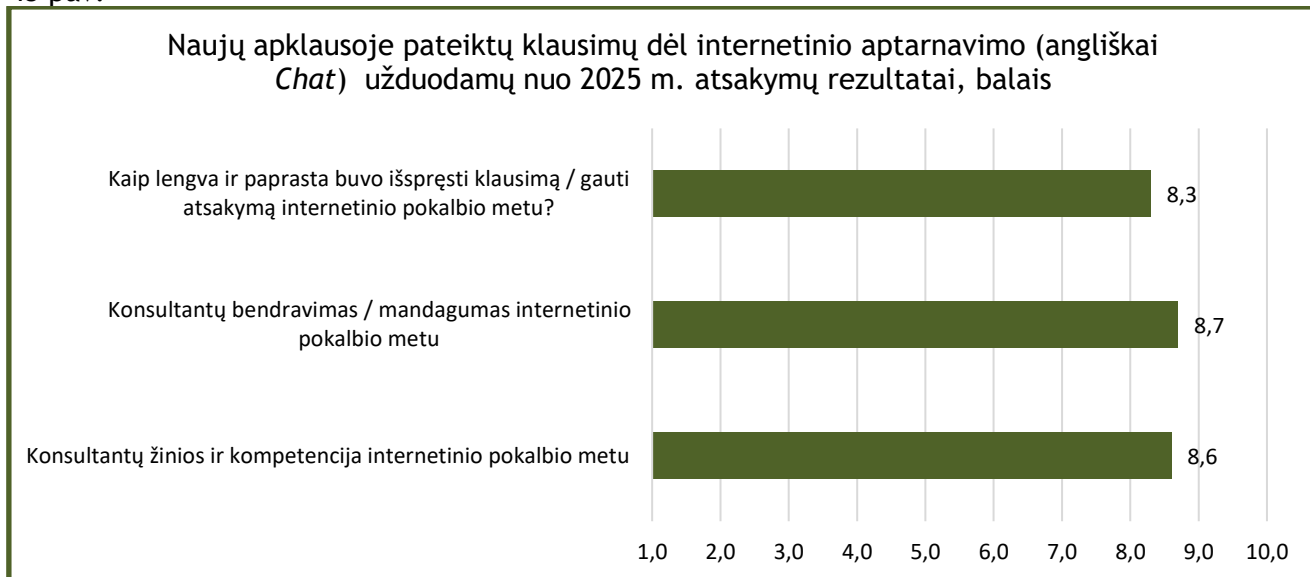
44 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas VMI internetinio aptarnavimo (angliškai *Chat*) atžvilgiu pateikiamas žemiau:

45 pav.

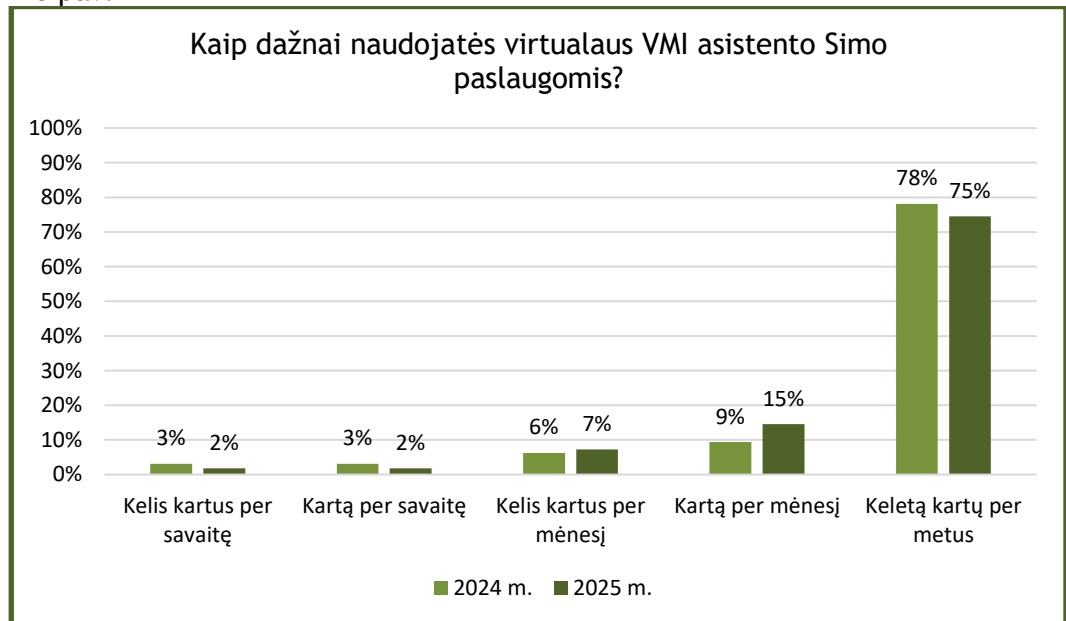


Respondentų, kurie rūpimu klausimu į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO⁷ paslaugomis, apklausos rezultatai:

- 2024 m. tai sudarė 45 vnt. iš 5375 vnt.;
- 2025 m. tai sudarė 55 vnt. iš 5578 vnt. viso apklausoje dalyvavusių respondentų.

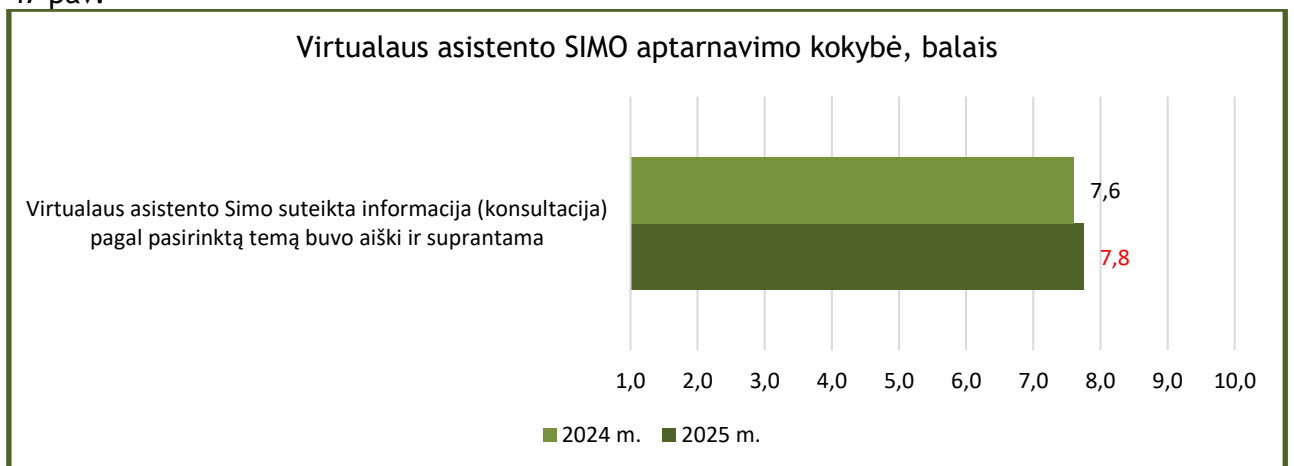
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

46 pav.



Respondentų, kurie į VMI kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis, vertinimas balais:

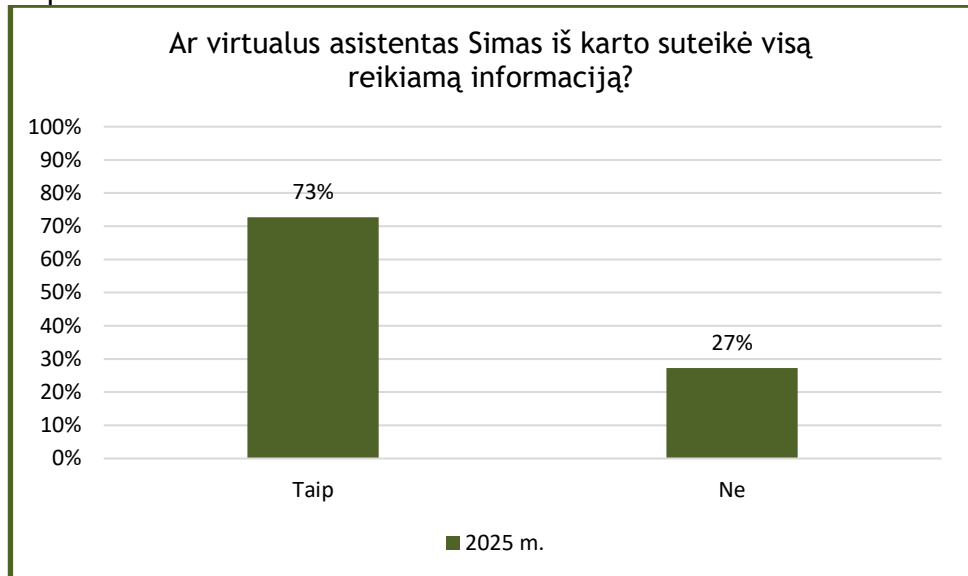
47 pav.



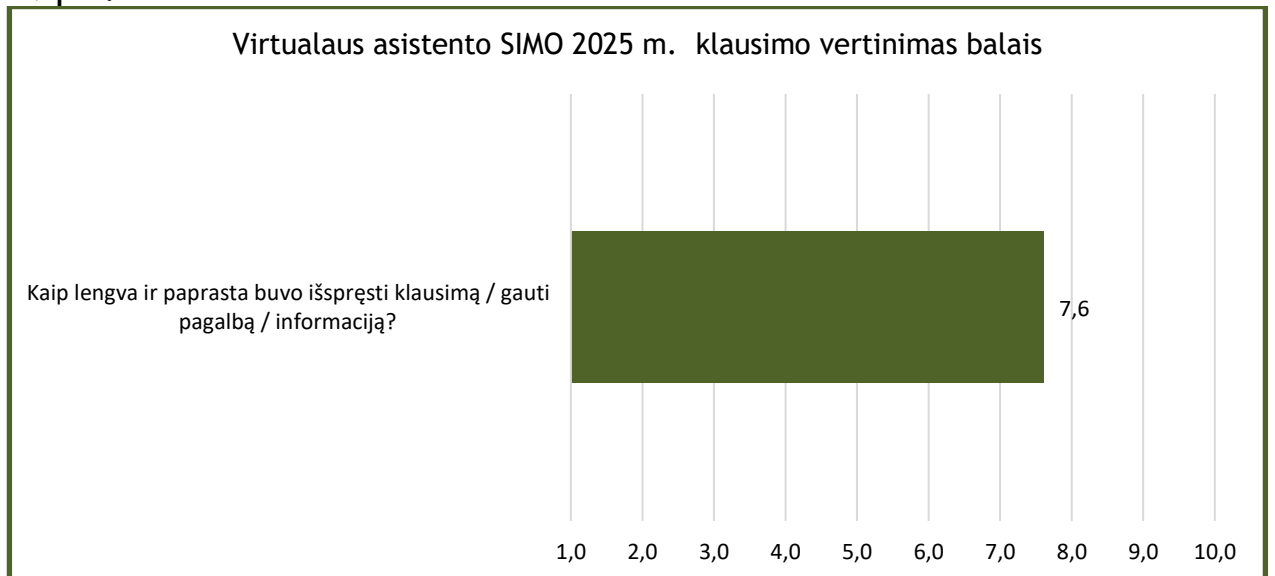
2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas virtualaus sistento SIMO atžvilgiu pateikiamas žemiau:

⁷ Šioje ataskaitoje nėra pateikiami virtualaus asistento SIMO apklausos, kuri vyksta iš karto po pokalbio su asistentu, rezultatai.

48 pav.



49 pav.



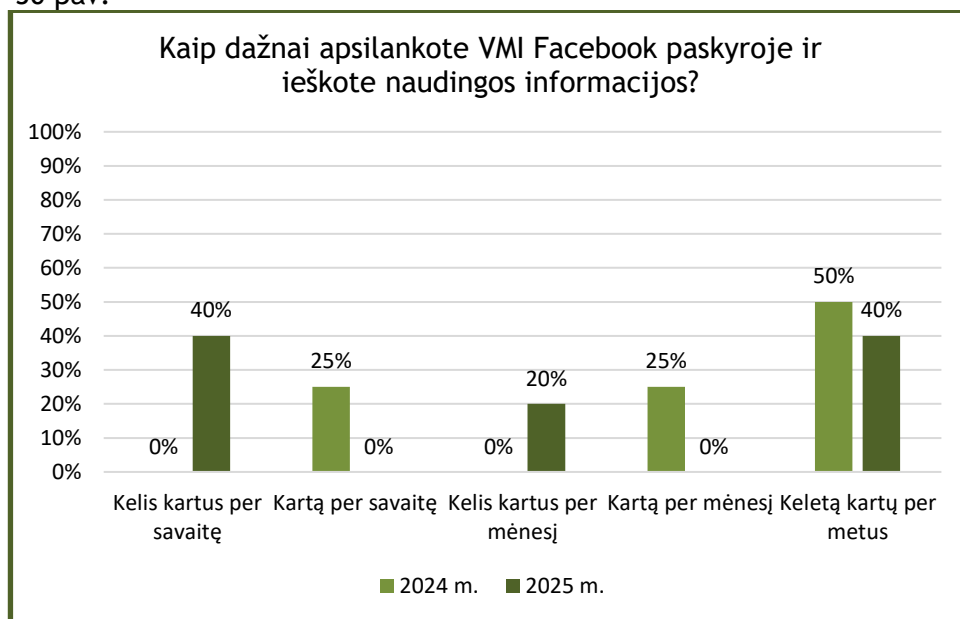
STRATEGINĖS KOMUNIKACIJOS SKYRIAUS TEIKIAMOS INFORMAVIMO PASLAUGOS SOCIALINIAME TINKLE, FACEBOOK PASKYROJE, APTARNAVIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMAS

Strateginės komunikacijos skyriaus informavimo kokybė vertinama remiantis apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi: parašydami žinutę VMI Facebook paskyroje.

Respondentų, kurie parašė žinutę Valstybinės mokesčių inspekcijos Facebook paskyroje, apklausos rezultatai:

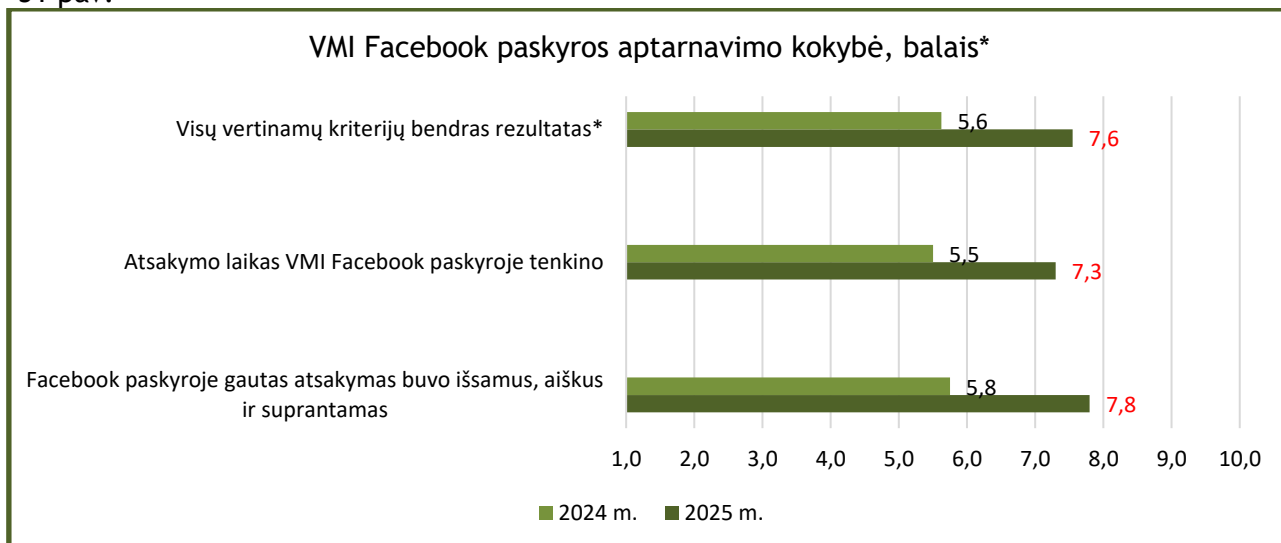
- 2024 m. tai sudarė 4 vnt. iš 5375 vnt;
- 2025 m. tai sudarė 5 vnt. iš 5578 vnt. respondentų, kurie dalyvavo apklausoje.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:
50 pav.



Respondentų, kurie į VMI kreipėsi parašydami žinutę VMI Facebook paskyroje, konkrečių teiginių vertinimas balais:

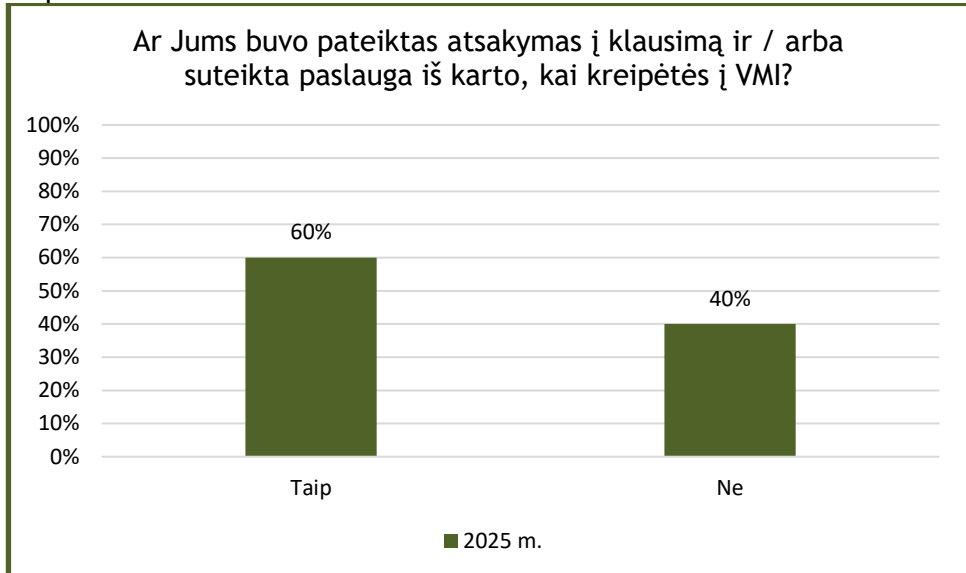
51 pav.



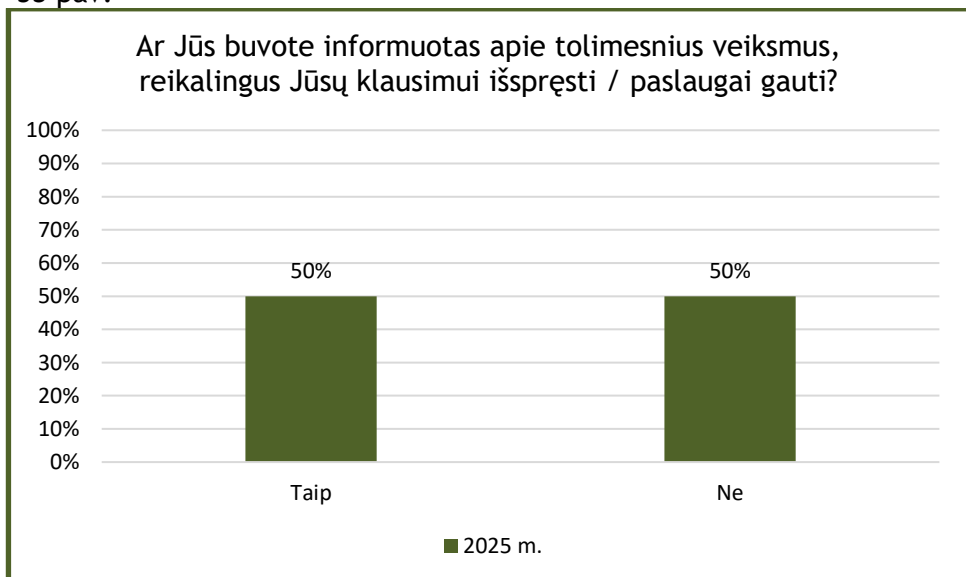
*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas VMI Facebook paskyros atžvilgiu pateikiamas žemiau:

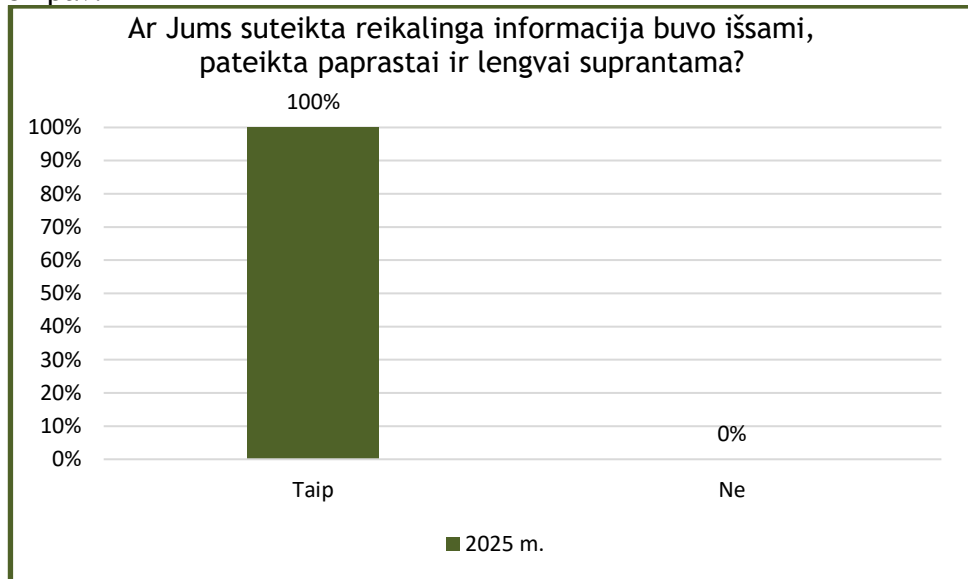
52 pav.



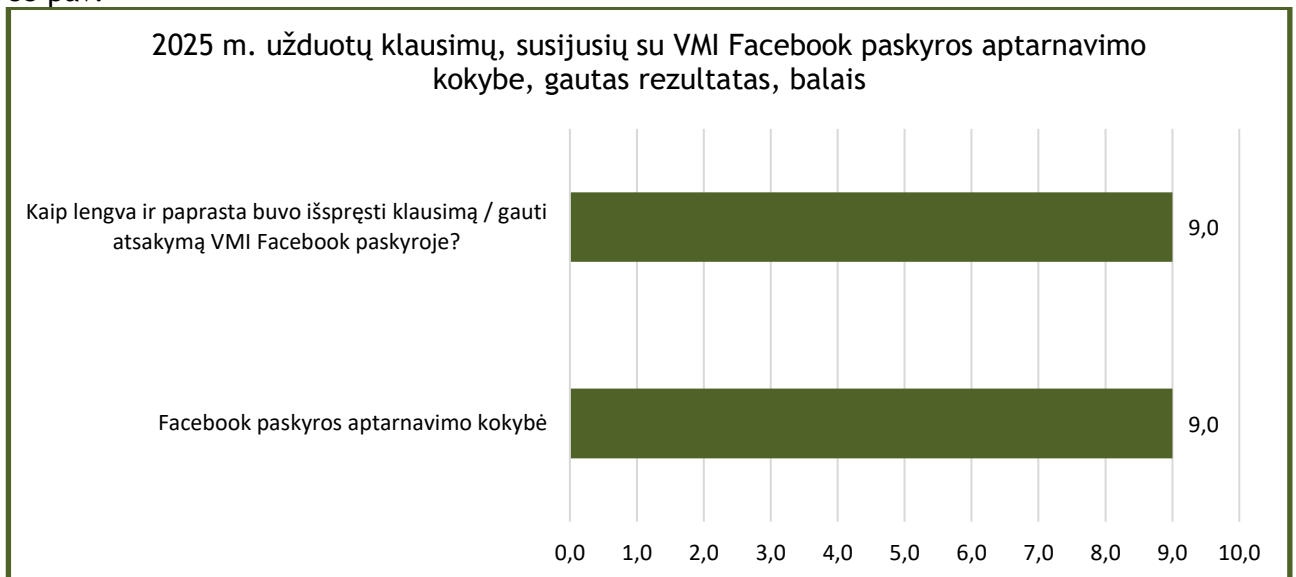
53 pav.



54 pav.



55 pav.

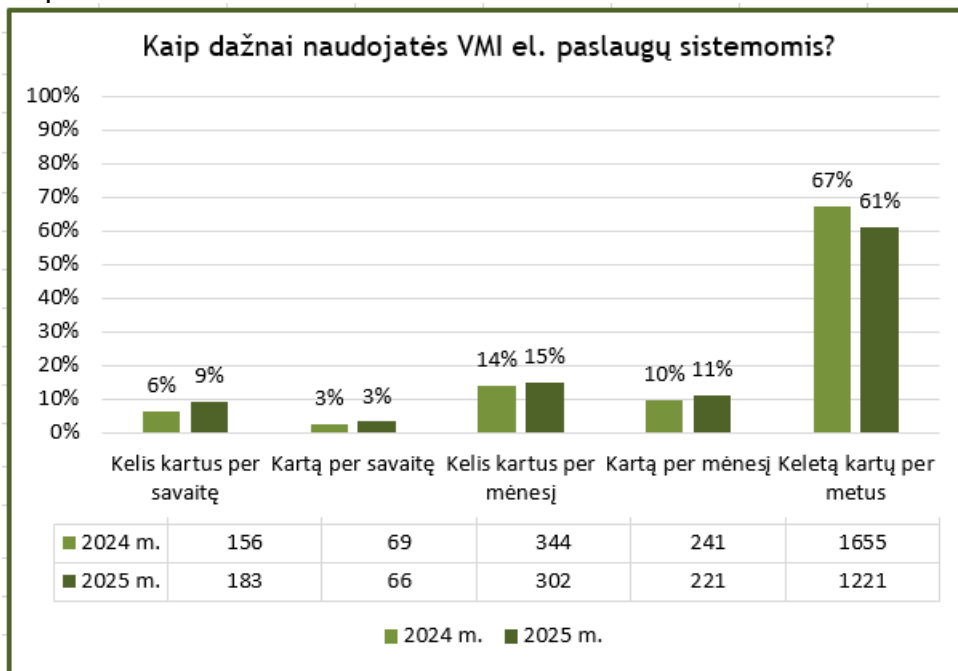


VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮVERTINIMAS

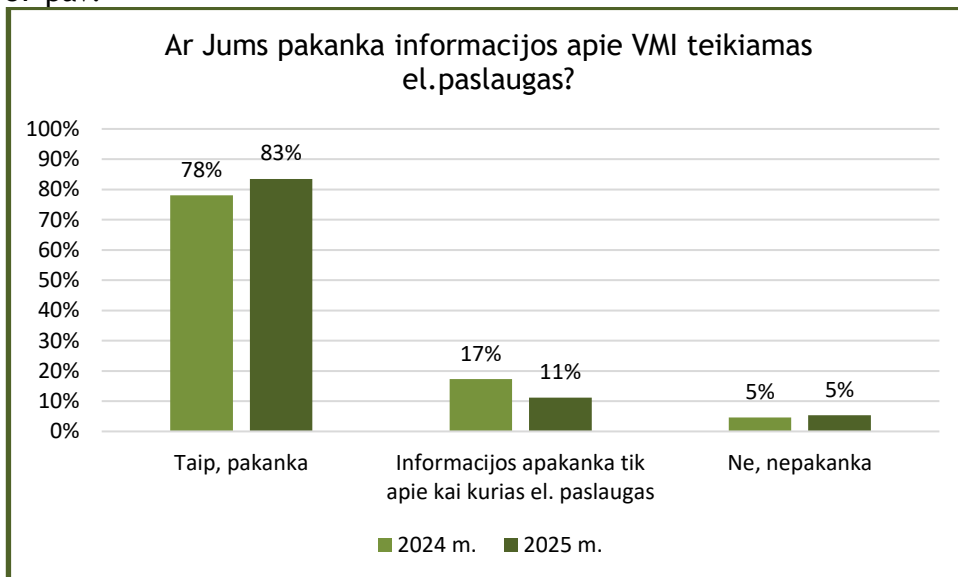
- 2024 m. tai sudarė 2465 vnt. iš 5375 vnt. (arba 46 %);
- 2025 m. tai sudarė 1993 vnt. iš 5578 vnt. (arba 36 %) viso apklausoje dalyvavusių respondentų skaičiaus.

Žemiau pateikiama respondentų nuomonė dėl VMI el. paslaugų kokybės:

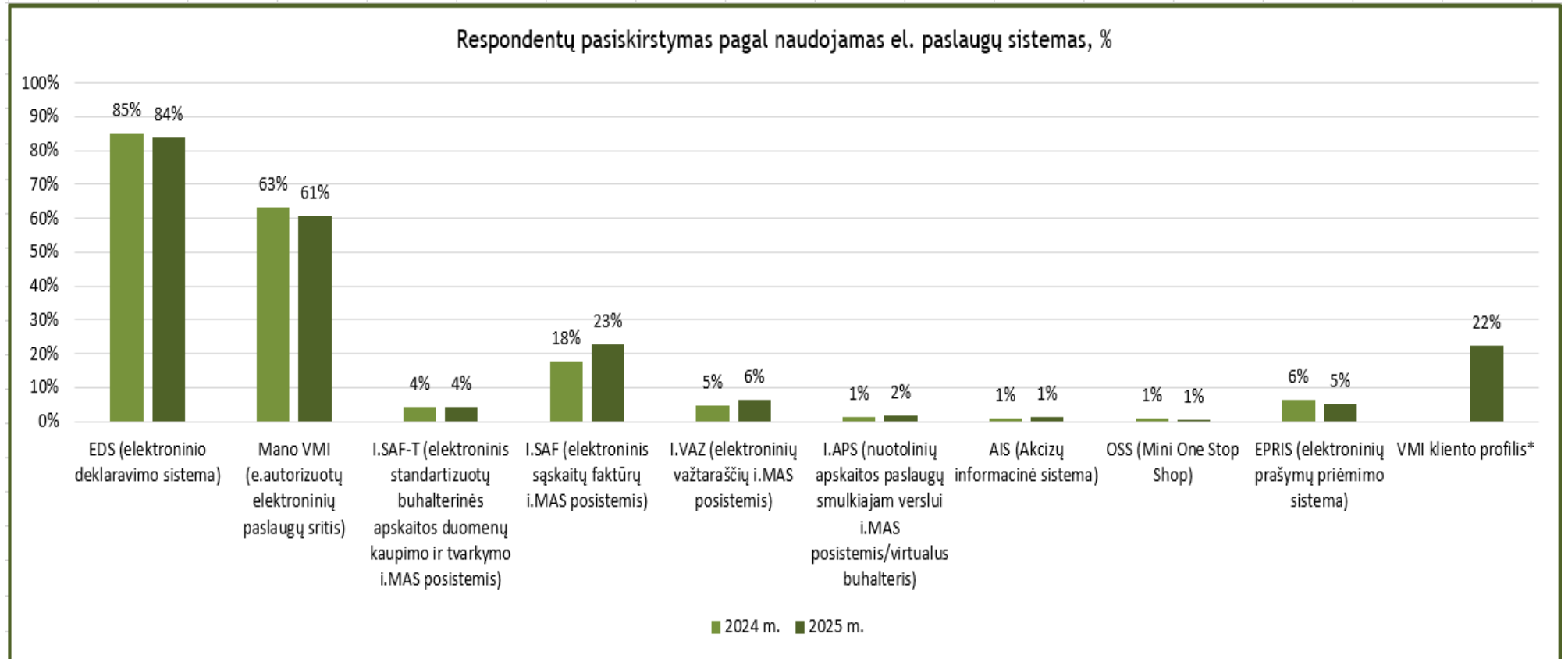
56 pav.



57 pav.

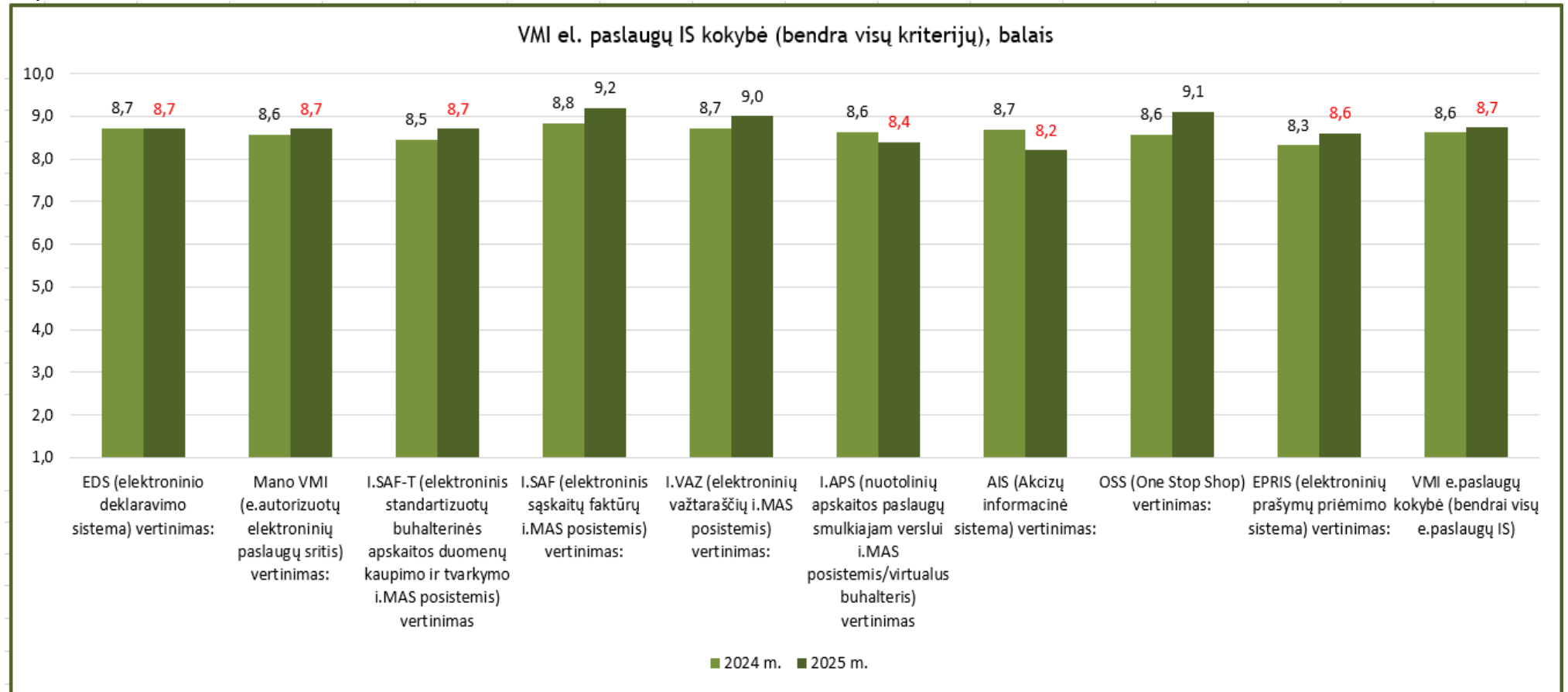


58 pav.



*apie VMI kliento profilio naudojimą 2024 m. nebuvo klausiama.

Žemiau pateikiamas VMI el. paslaugų sistemų kokybės (visų vertinamų kriterijų) vertinimas, balais:

59 pav⁸

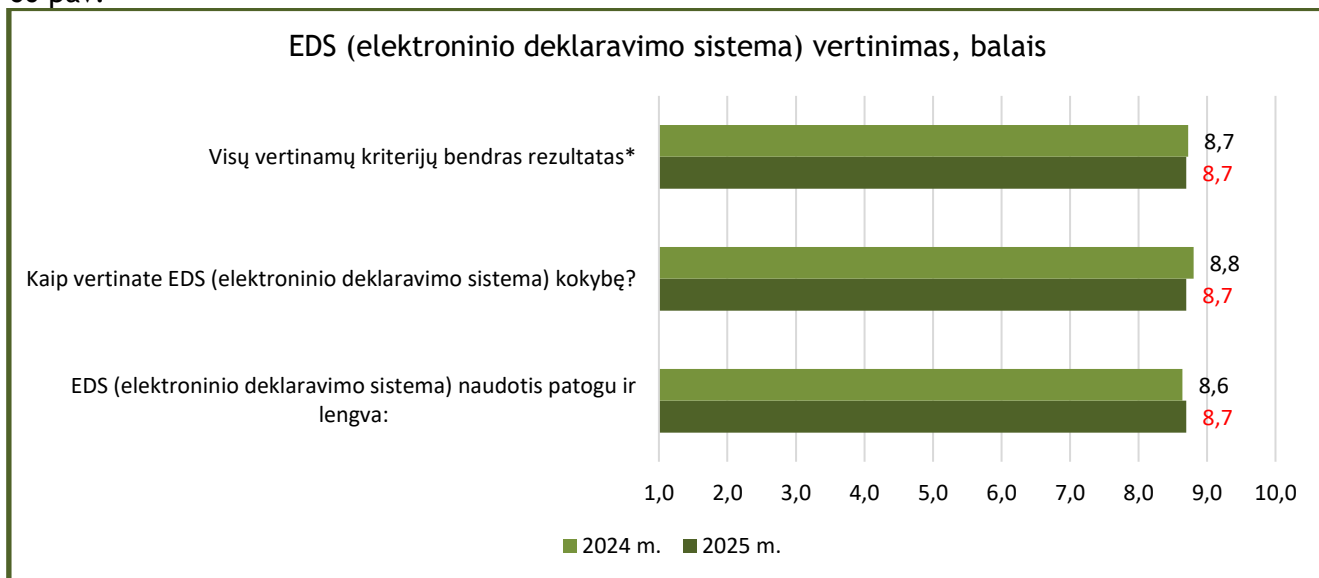
⁸ VMI el. paslaugos bendrai (neišskiriant konkrečios IS) siektinos 2025 m. VMI reikšmės - nepasiekė, atskirai raudona spalva paryškintos konkrečios IS.

Žemiau pateikiamas konkrečių VMI el. paslaugų sistemų atskirų ir visų kriterijų vertinimai, balais:

EDS (elektroninio deklarovimo sistema) įvertino:

- 2024 m. - 2102 vnt. iš 2465 vnt. (arba 85 %);
- 2025 m. - 1669 vnt. iš 1993 vnt. (84 %) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

60 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas VMI EDS atžvilgiu pateikiamas žemiau:

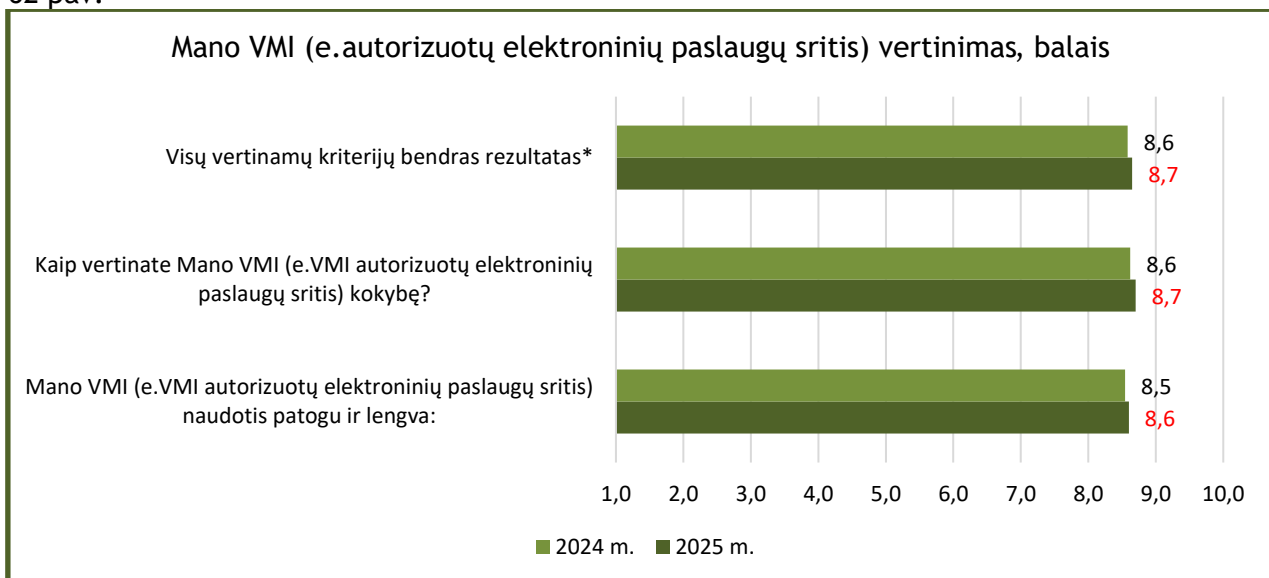
61 pav.



Mano VMI (e.autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) įvertino:

- 2024 m. - 1555 vnt. iš 2465 vnt. (arba 63 %);
- 2025 m. - 1208 vnt. iš 1993 vnt. (61 %) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

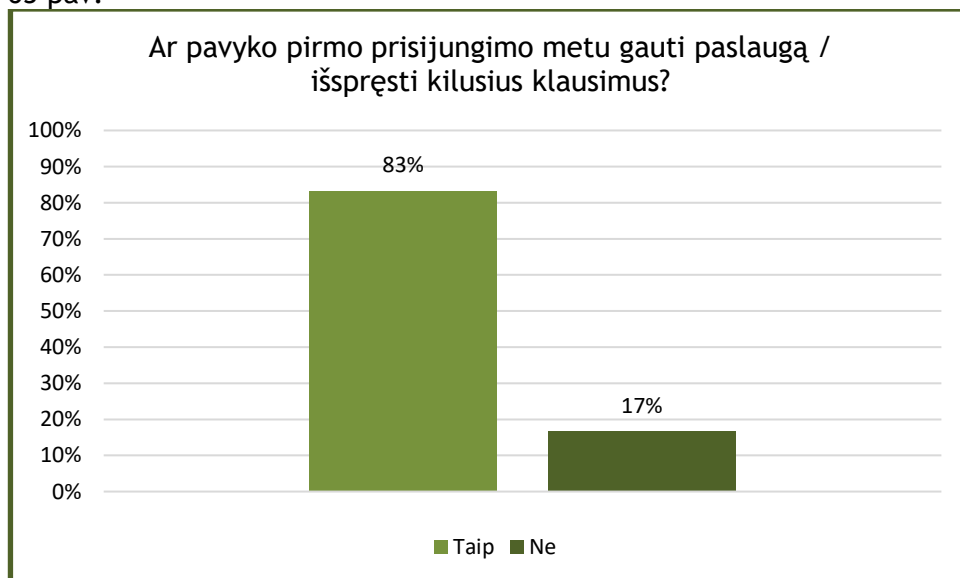
62 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas Mano VMI atžvilgiu pateikiamas žemiau:

63 pav.



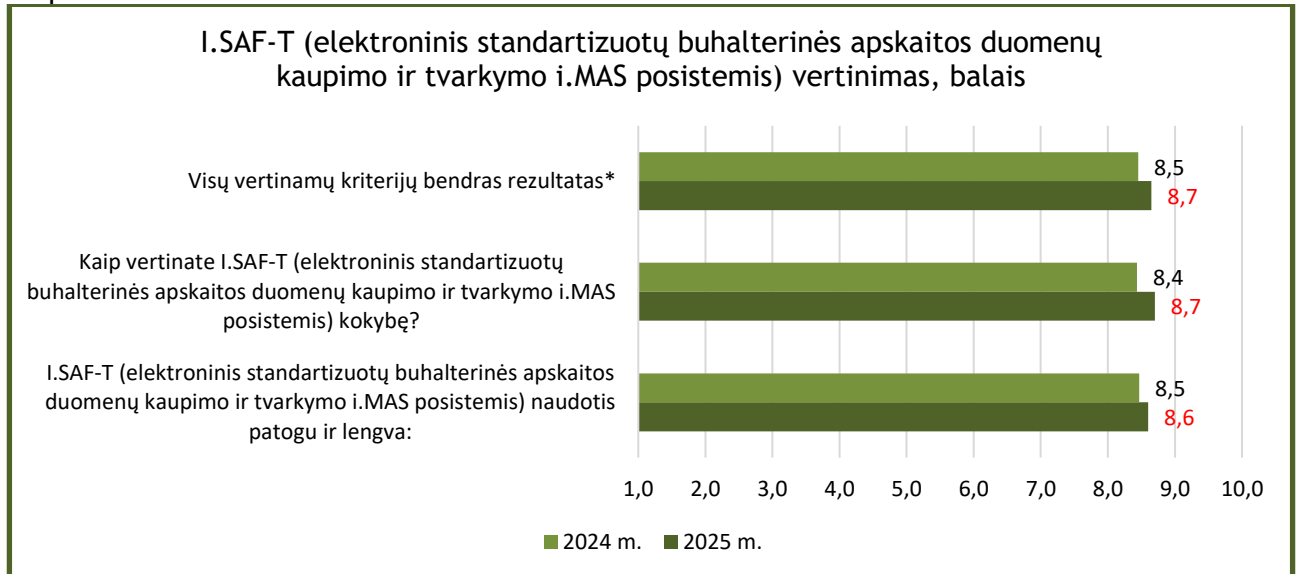
Svarbu paminėti, kad Mano VMI sistemoje yra įdiegta galimybė klientui įvertinti konkrečių paslaugų užsakymo / įvykdymo vertinimus balais, bei pateikti komentarus. Nepriklausomai nuo to, kad pačios sistemos bendras vertinamųjų kriterijų rezultatas nepasiekė 2025 m. užsibrėžtos 8,8 balo reikšmės (gauta reikšmė - 8,7 balo), 2025 m. atlikus paslaugų užsakymo / įvykdymo analizę, nustatyta, kad dauguma (~92 %) respondentų dalyvavusių ManoVMI sistemoje atliekamos

paslaugų užsakymo / įvykdymo apklausoje, nurodė, kad ManoVMI sistemoje teikiamos el. paslaugos yra aukštos kokybės (metinis rezultatas - 4,6 balai, 5-lų skalėje).

I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis) įvertino:

- 2024 m. - 106 vnt. iš 2465 vnt. (arba 4 %);
- 2025 m. - 87 vnt. iš 1993 vnt. (arba 4 %) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

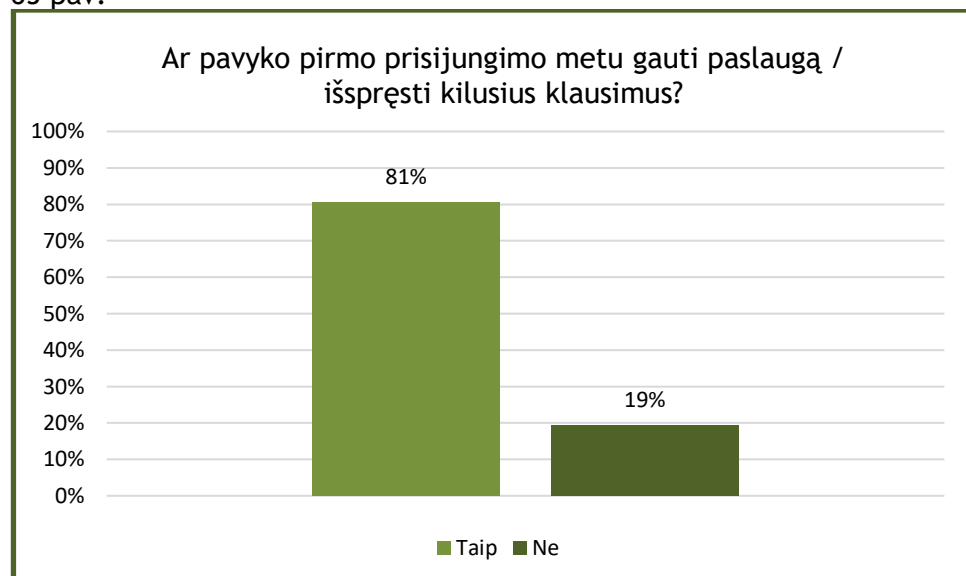
64 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas I.SAF_T atžvilgiu pateikiamas žemiau:

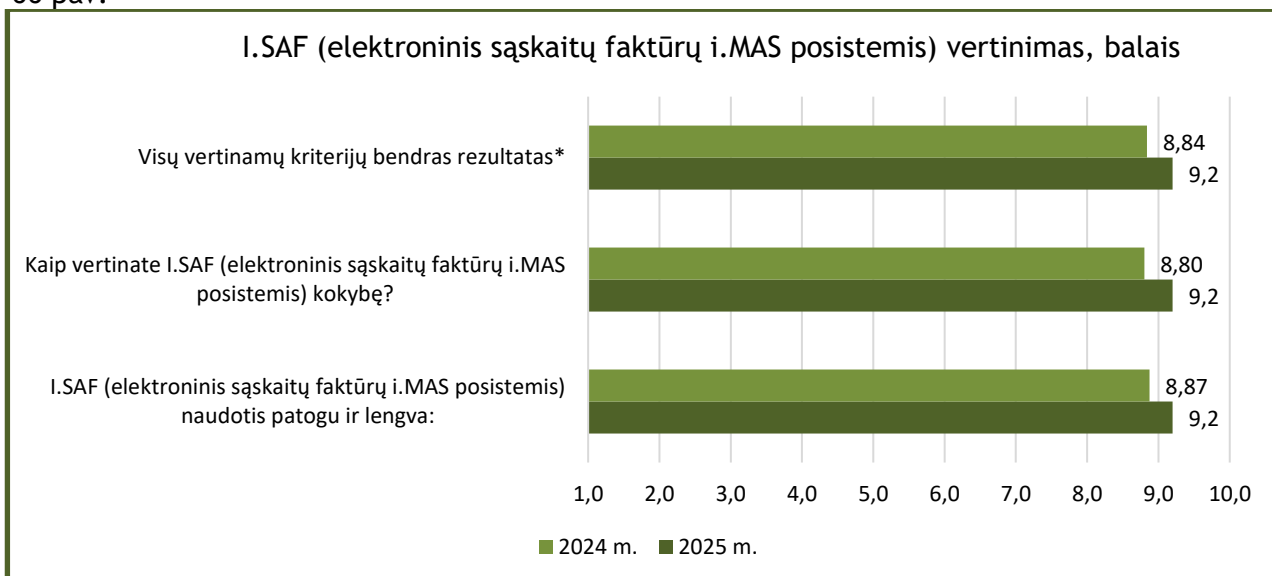
65 pav.



I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) įvertino:

- 2024 m. - 442 vnt. iš 2465 vnt. (arba 18 %);
- 2025 m. - 456 vnt. iš 1993 vnt. (23 %) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

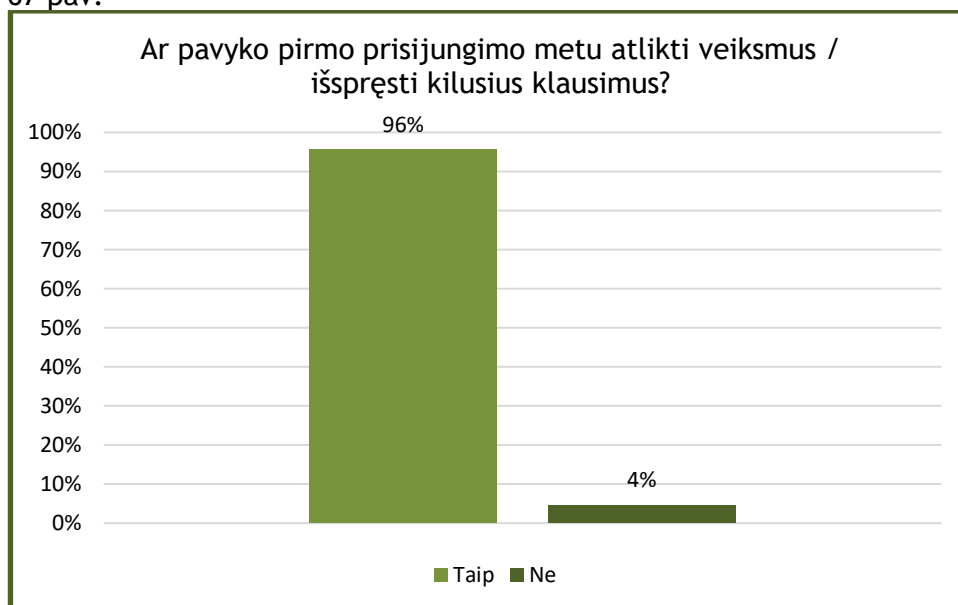
66 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas I.SAF atžvilgiu pateikiamas žemiau:

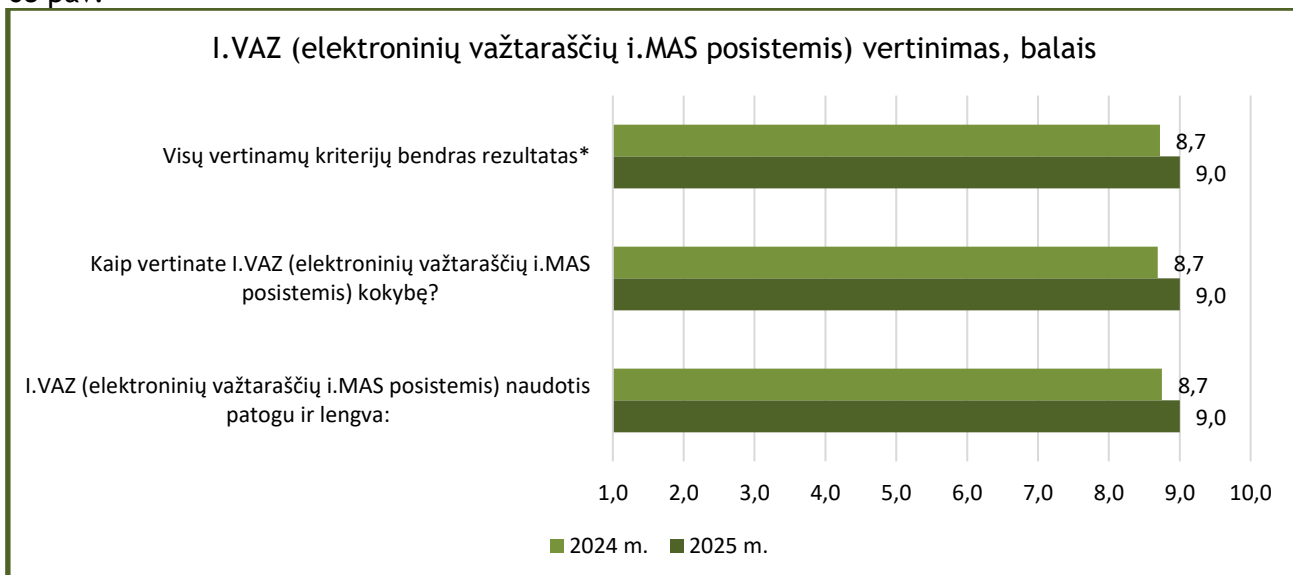
67 pav.



I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) įvertino:

- 2024 m. - 113 vnt. iš 2465 vnt. (arba 5 %);
- 2025 m. - 127 vnt. iš 1993 vnt. (arba 6 %) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

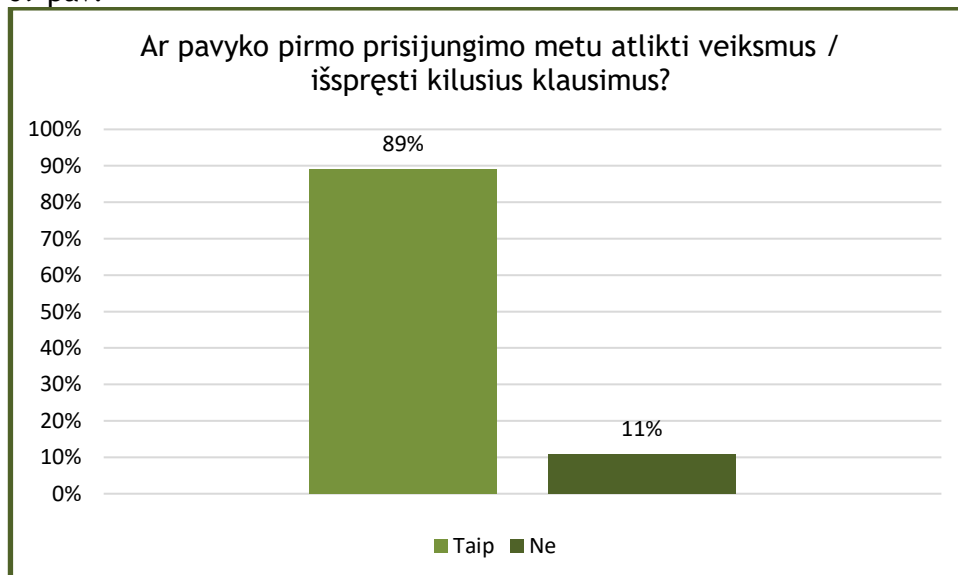
68 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas I.VAZ atžvilgiu pateikiamas žemiau:

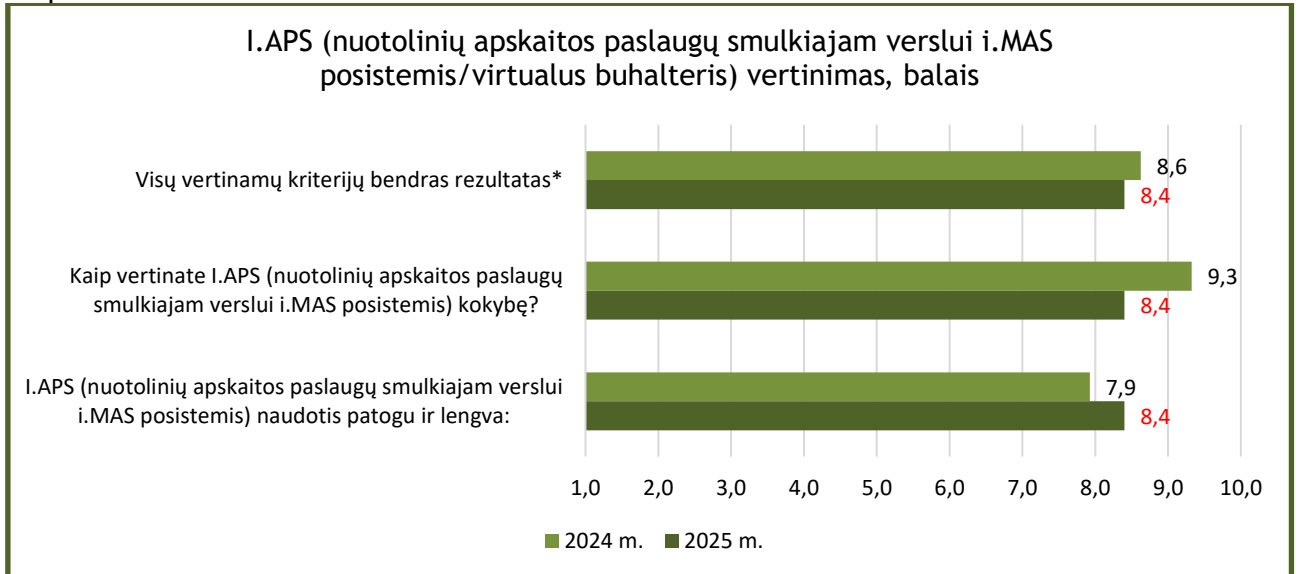
69 pav.



I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i.MAS posistemis/virtualus buhalteris) įvertino:

- 2024 m. - 34 vnt. iš 2465 vnt. (arba 1 %);
- 2025 m. - 36 vnt. iš 1993 vnt. (arba 1 %) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

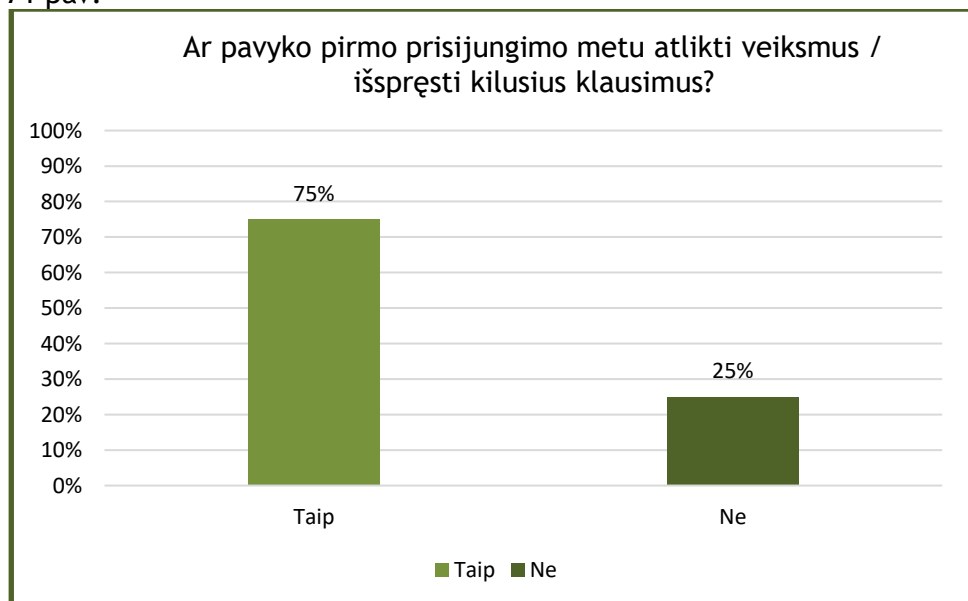
70 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas I.APS atžvilgiu pateikiamas žemiau:

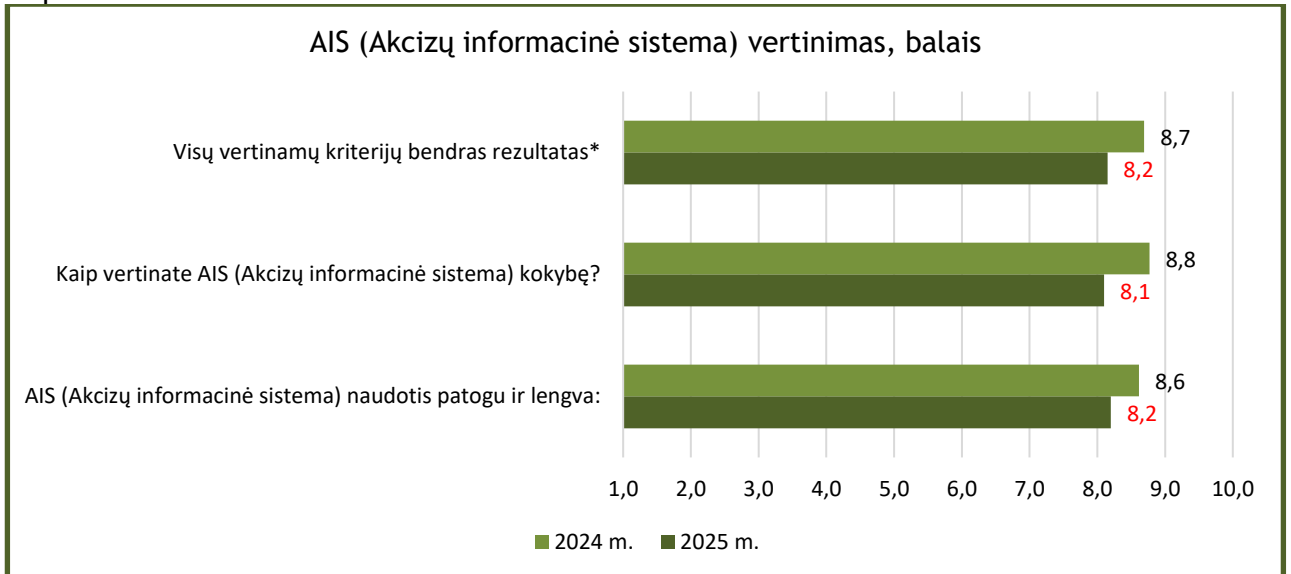
71 pav.



AIS (Akcizų informacinė sistema) įvertino:

- 2024 m. - 27 vnt. iš 2465 vnt. (arba 1 %);
- 2025 m. - 29 vnt. iš 1993 vnt. (arba 1%) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

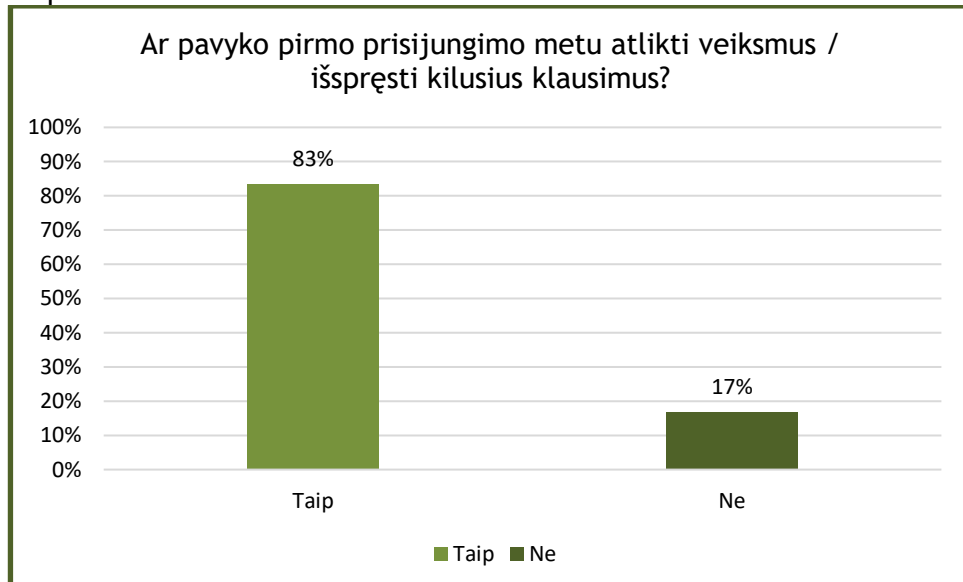
72 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas AIS atžvilgiu pateikiamas žemiau:

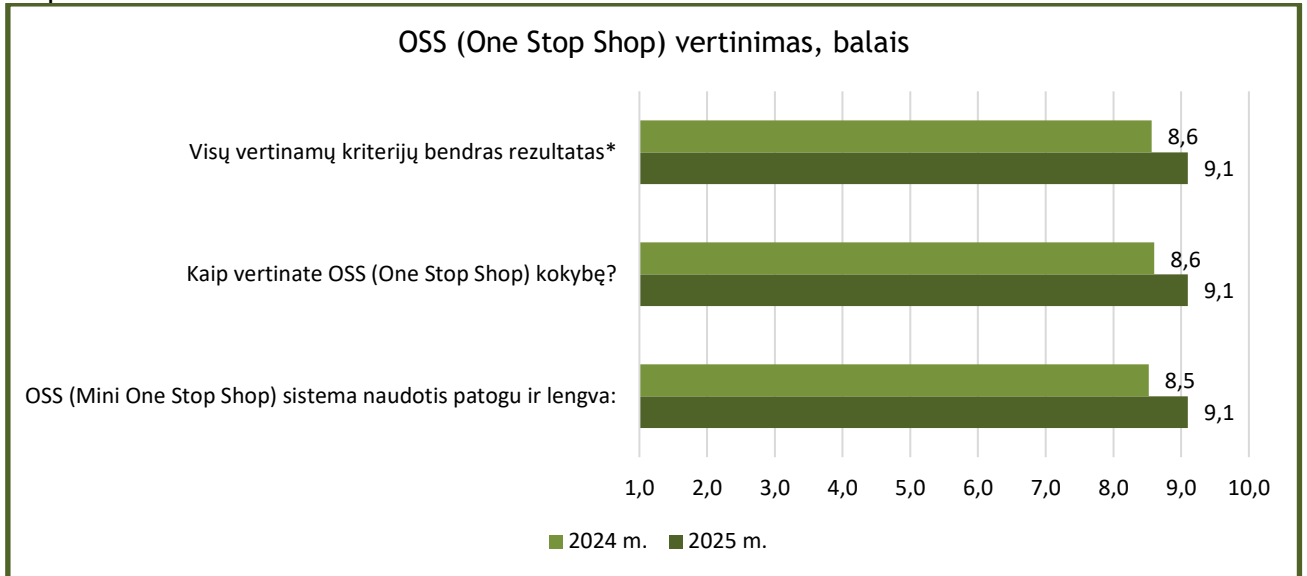
73 pav.



OSS (Mini One Stop Shop) įvertino:

- 2024 m. - 20 vnt. iš 2465 vnt. (arba 1 %);
- 2025 m. - 14 vnt. iš 1993 vnt. (arba 1 %) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

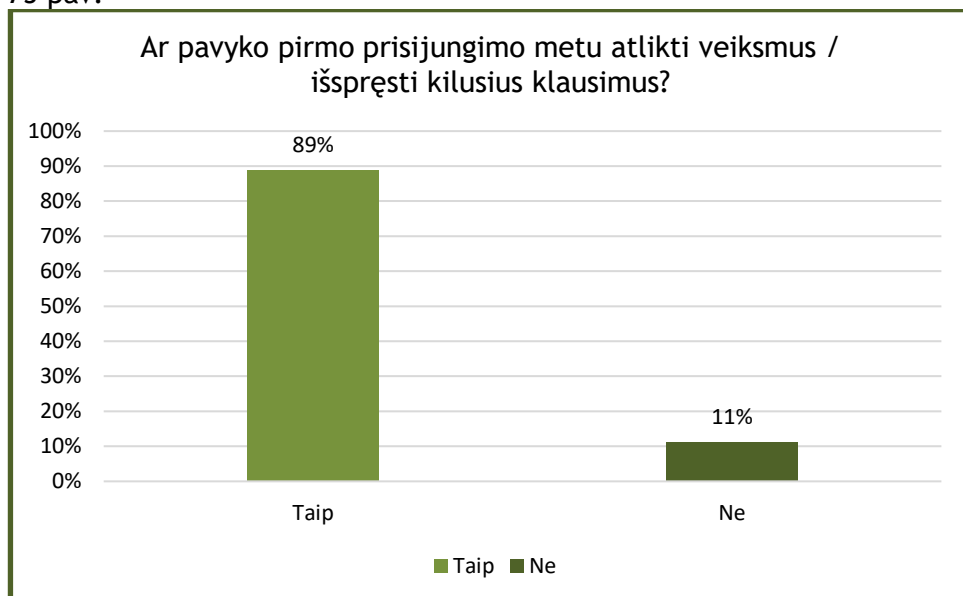
74 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas OSS (One Stop Shop) atžvilgiu pateikiamas žemiau:

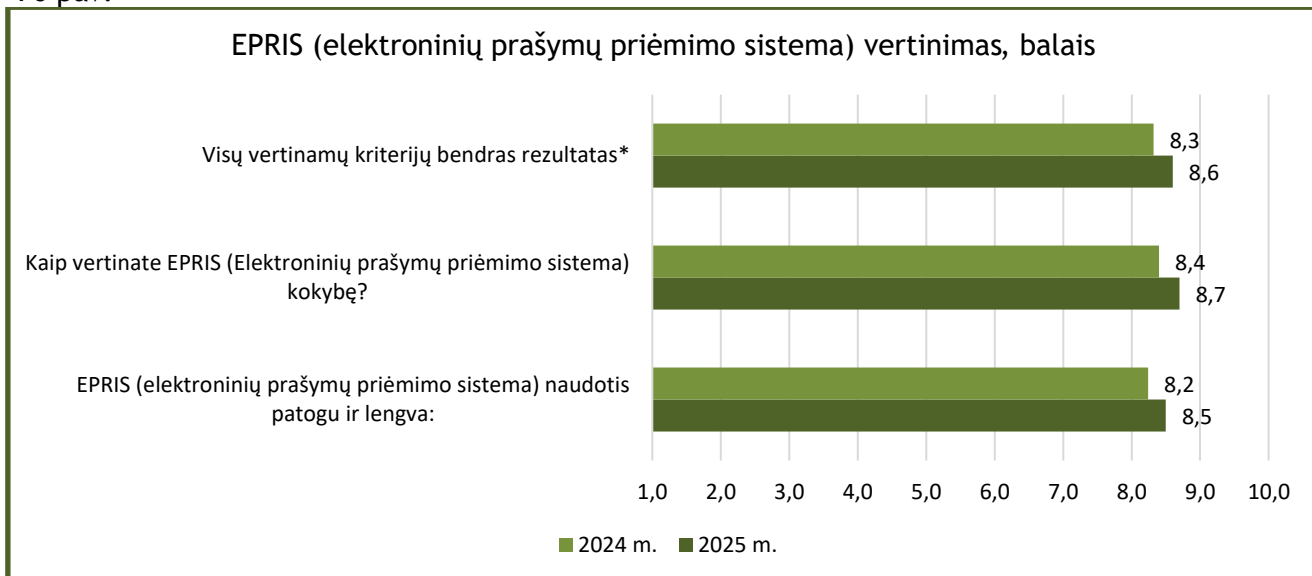
75 pav.



EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema) įvertino:

- 2024 m. - 156 vnt. iš 2465 vnt. (arba 6 %);
- 2025 m. - 102 vnt. iš 1993 vnt. (arba 5 %) respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo el. paslaugų IS.

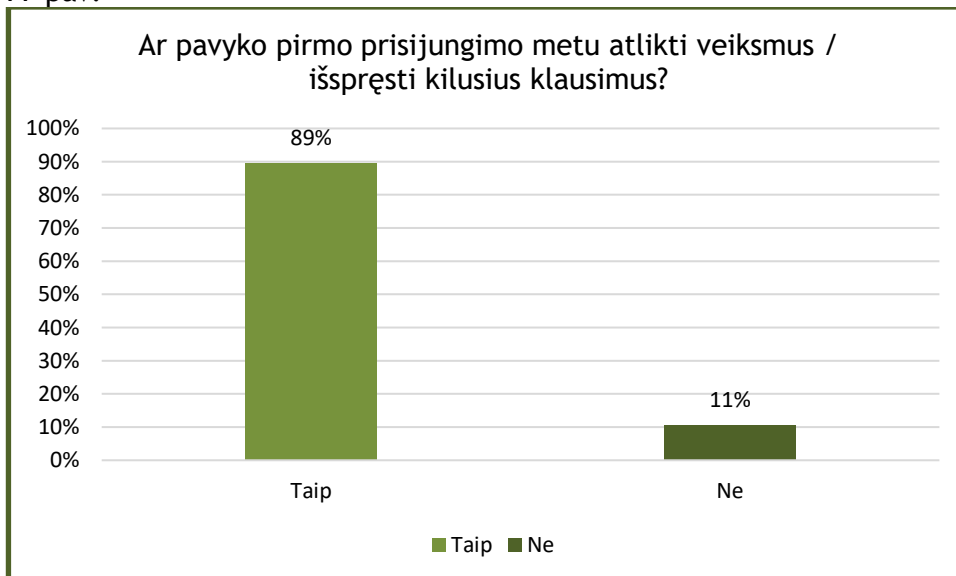
76 pav.



*Visų vertinamų kriterijų bendras rezultatas apskaičiuotas tų klausimų, kurie buvo užduodami ir 2024 m. ir 2025 m.

Tačiau 2025 m. II pusmetį apklausa buvo papildyta ir naujais klausimais. Jų rezultatas EPRIS atžvilgiu pateikiamas žemiau:

77 pav.

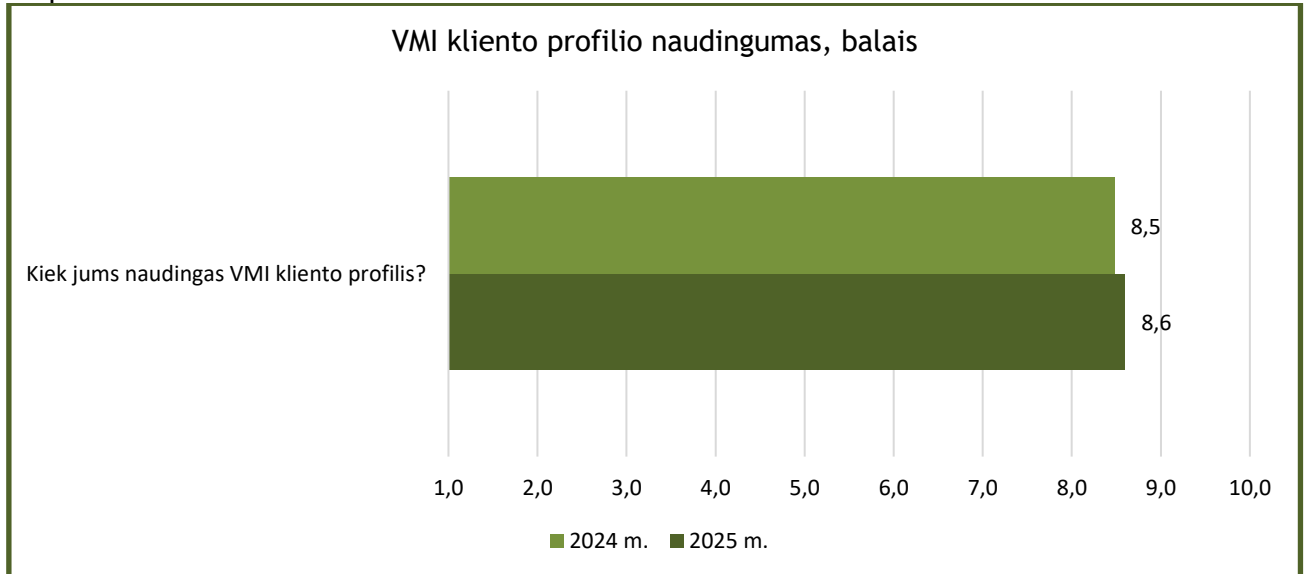


VMI kliento profilio vertinimas⁹:

- 2024 m. - 212 vnt. iš 2465 vnt. (arba 9 %);
- 2025 m. - 448 vnt. iš 1993 vnt. (arba 22 %) respondentų, kurie pasinaudojo el. paslaugų IS, nurodė, kad pasinaudojo VMI kliento profilio peržiūros paslauga.

Žemiau pateikiamas VMI kliento profilio naudingumo vertinimas.

78 pav.



⁹ Prašymas įvertinti VMI kliento profilio naudingumą apklausoje įtrauktas nuo 2024-11-01. Į rodiklius gauta reikšmė (nei į el. paslaugas, nei kliento pasitenkinimo rodiklį) neįtraukiama, vertinamas kaip papildoma nauda klientui.

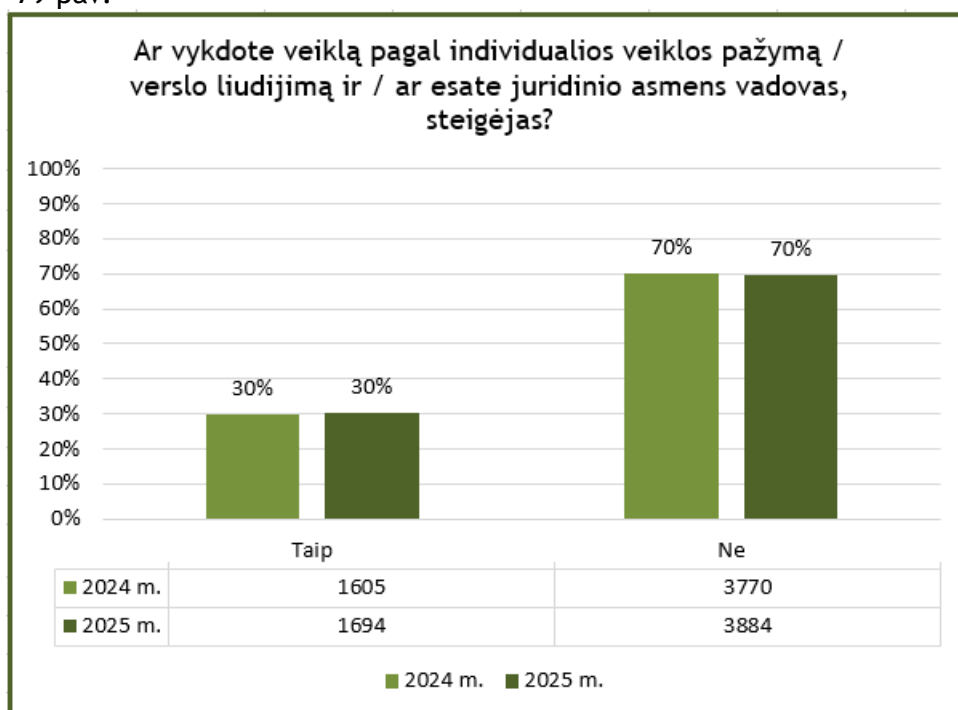
KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMAS

Visiems apklausoje dalyvavusiems respondentams, nepriklausomai nuo kreipimosi kanalo, buvo užduodami klausimai, kurių dėka būtų galima nustatyti, ar respondentas gali būti laikomas „Nauju mokesčių mokėtoju“. Nustačius, kad respondento veiklos vykdymo laikotarpio reikalavimas atitinka „Naujų mokesčių mokėtojų“ kriterijų, buvo užduodami klausimai „Naujų mokesčių mokėtojų“ aptarnavimo kokybei nustatyti.

Kad vykdo veiklą pagal Individualios veiklos pažymą / Verslo liudijimą (toliau – IDV / VL) arba yra juridinio asmens vadovas, steigėjas nurodė:

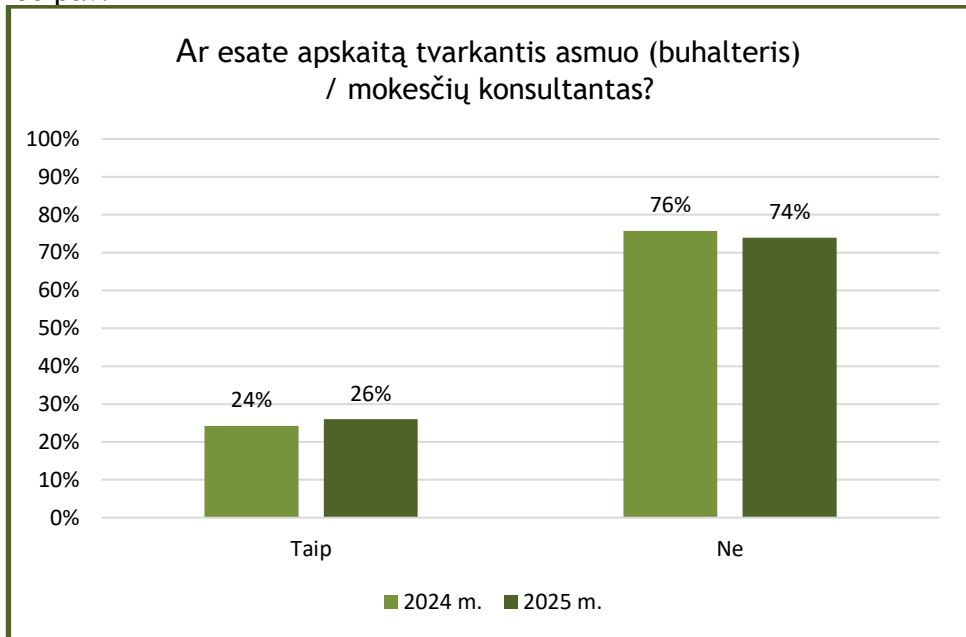
- 2024 m. tai sudarė 1605 vnt. iš 5375 vnt. (arba 30 %);
- 2025 m. tai sudarė 1694 vnt. iš 5578 vnt. (arba 30 %) respondentų dalyvavusių apklausoje.

79 pav.



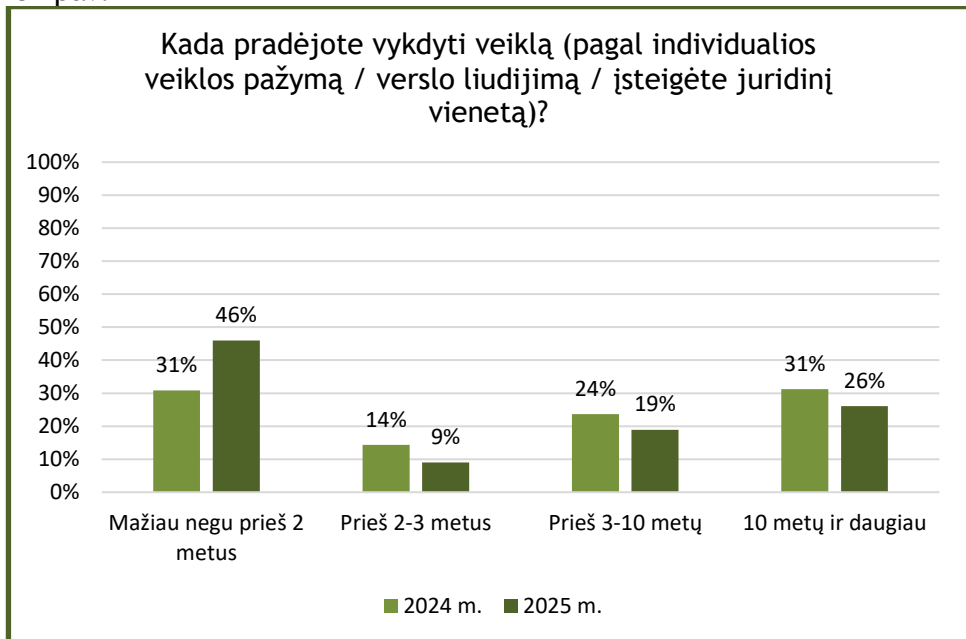
Respondentams, kurie į klausimą, *ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas* atsakė *neigiamai*, buvo užduodamas sekantis klausimas:

80 pav.



Respondentams, kurie į klausimą, *ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas*, atsakė *teigiamai*, buvo užduodamas sekantis klausimas:

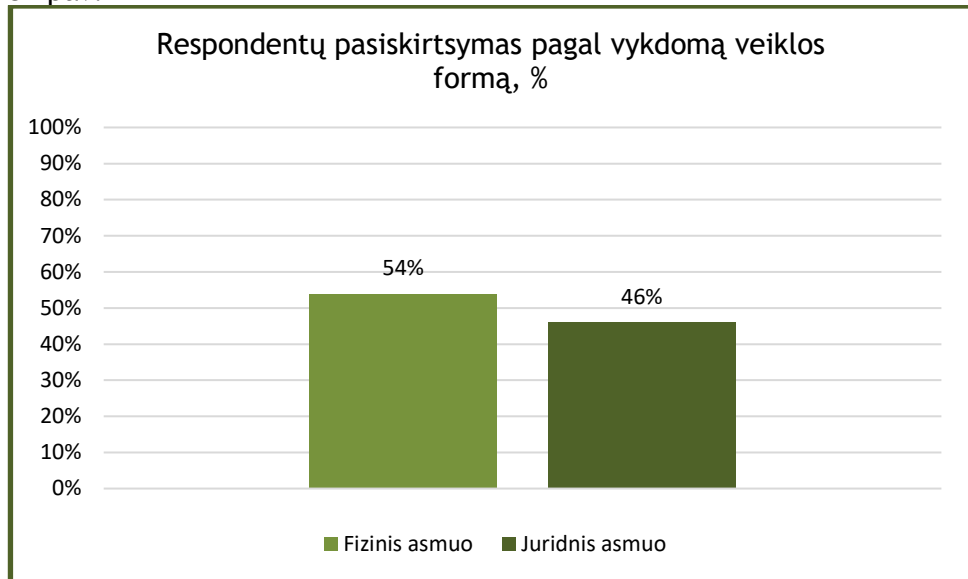
81 pav.



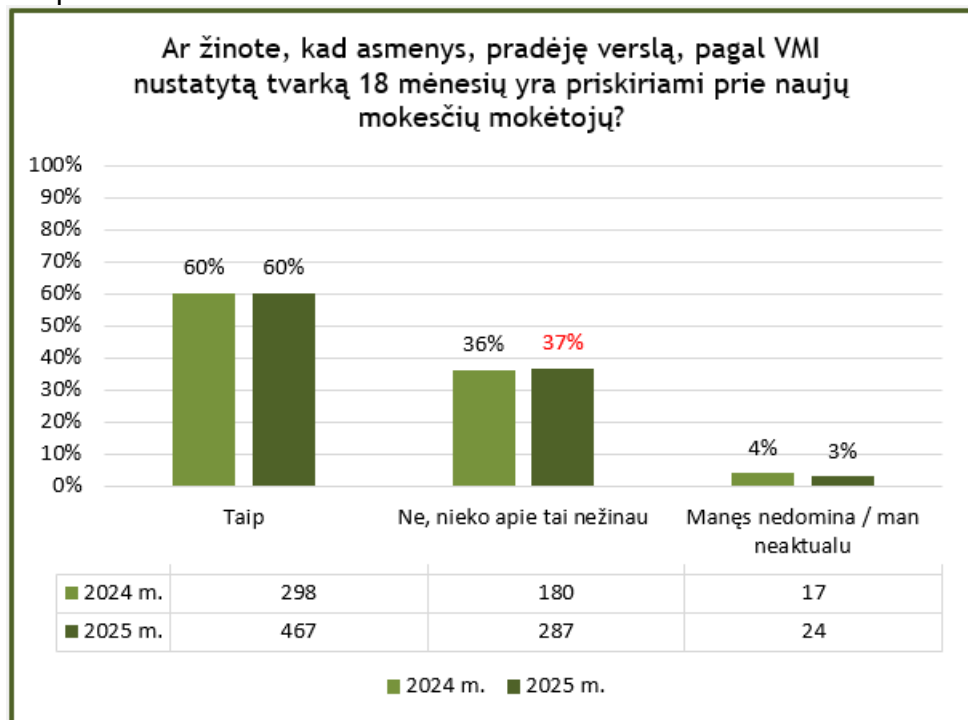
Sekantys klausimai užduodami respondentams, kurių veiklos vykdymo laikotarpis yra mažiau negu 2 metai, t.y. :

- 2024 m. tai sudarė 495 vnt. iš 1605 vnt. (arba 31 %);
- 2025 m. tai sudarė 778 vnt. iš 1694 vnt. (arba 46 %) respondentų, kurių veiklos laikotarpis trumpesnis negu 2 metai (54 pav.):

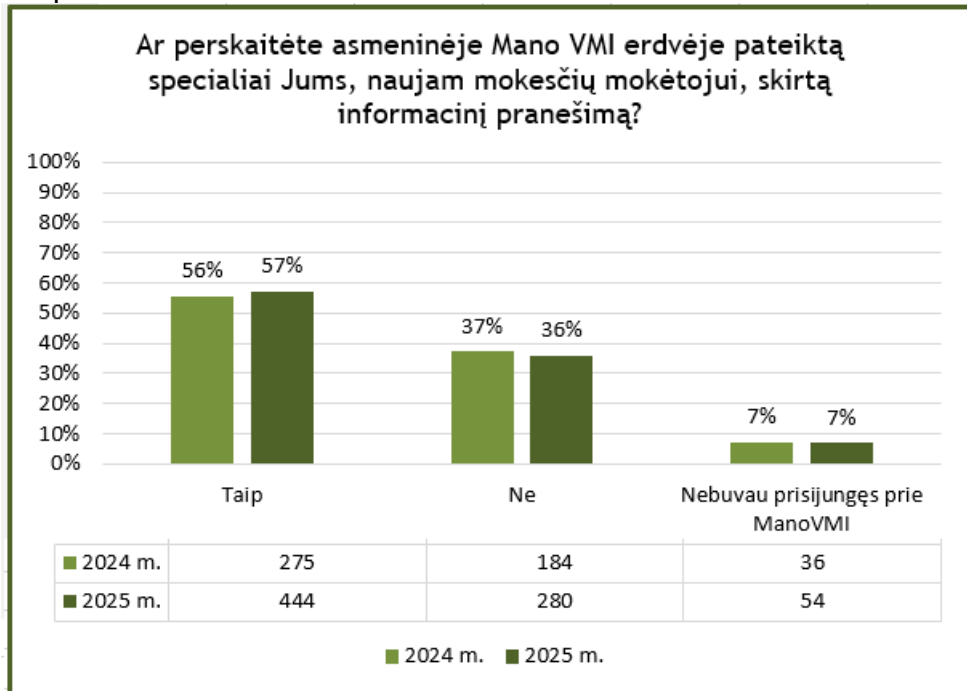
82 pav.



83 pav.

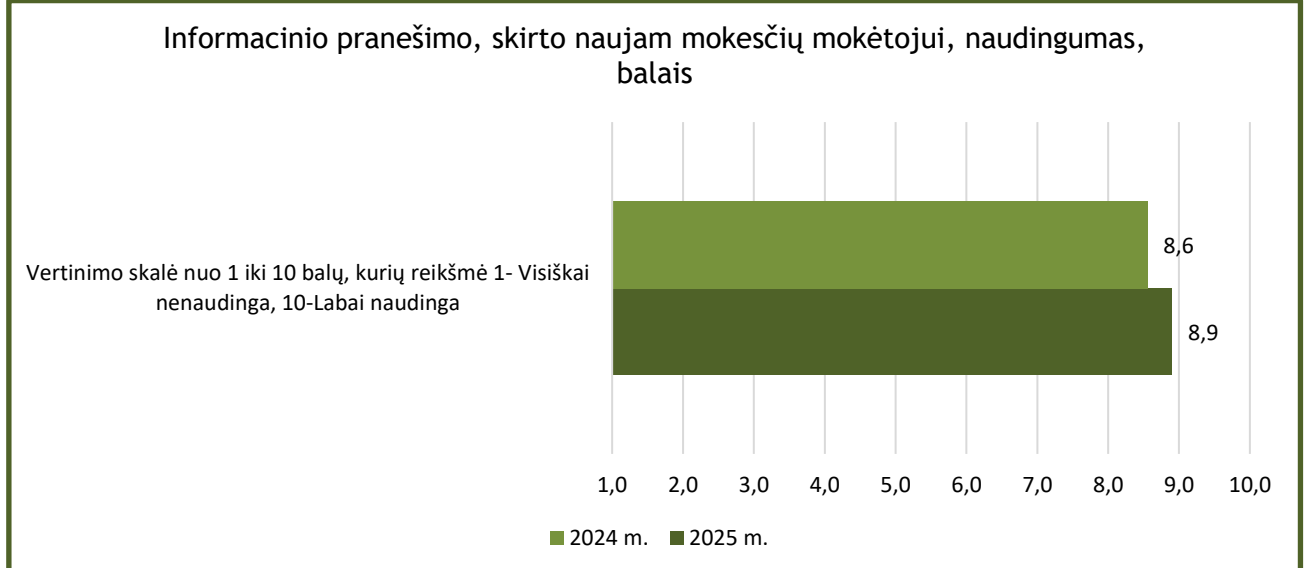


84 pav.

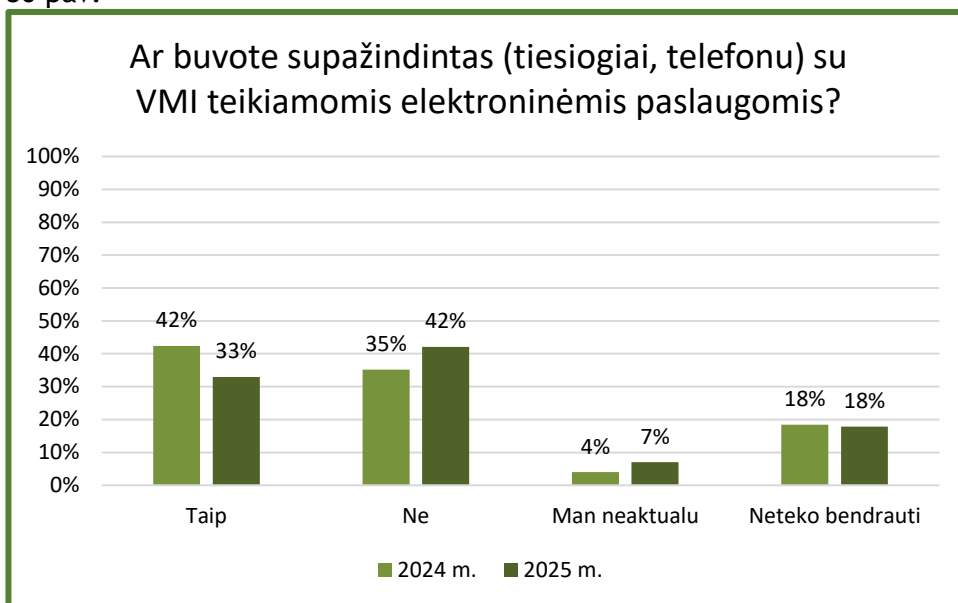


Respondentų, kurie nurodė, kad perskaitė jiems skirtą informacinį pranešimą, buvo prašoma įvertinti informacinio pranešimo naudingumą (balais):

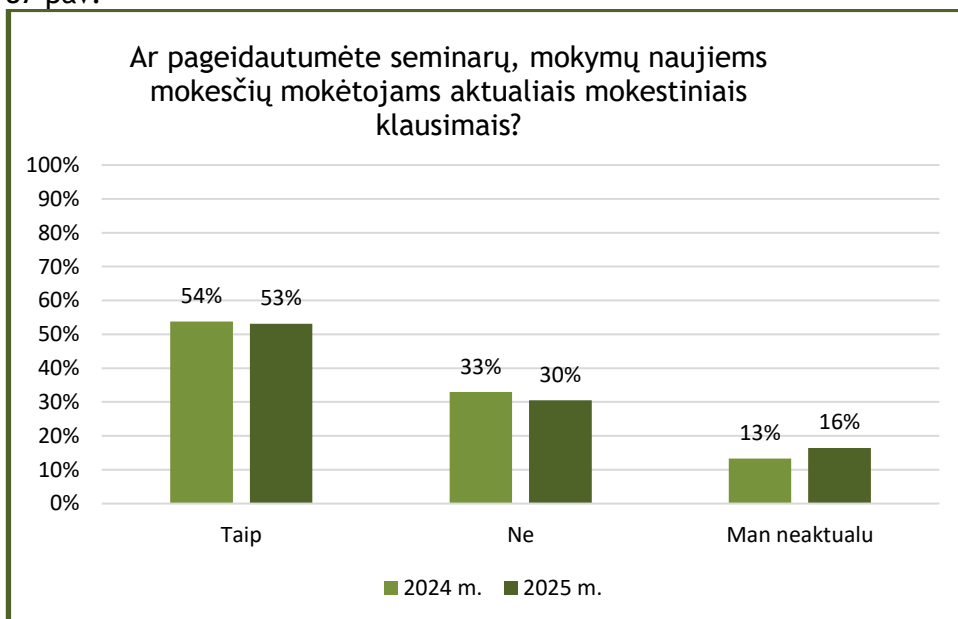
85 pav.



86 pav.



87 pav.



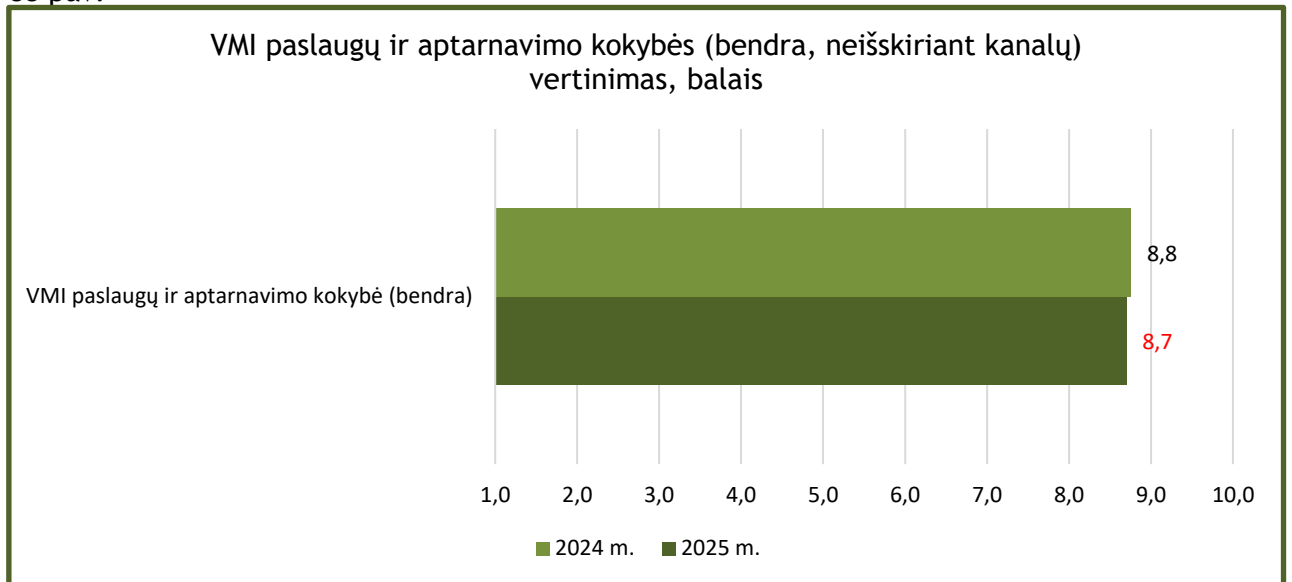
Respondentai, kurie į klausimą „Ar pageidautumėte seminarų, mokymų naujiems mokesčių mokėtojams aktualiais mokestiniais klausimais“ atsakė teigiamai, buvo užduodamas klausimas kokiomis temomis seminarų pageidautų. Seminarų temos pateikiamos ataskaitos priede.

VMI APTARNAVIMO KOKYBĖS (BENDRAI) ĮVERTINIMAS

Vykdam VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą, visų respondentų buvo prašoma įvertinti – kaip bendrai jie vertina VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

Žemiau diagramoje pateikiamas rezultatas:

88 pav.



VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS IŠVADOS

- Analizuojamu laikotarpiu respondentams dauguma užduodamų klausimų praktiškai analogiškai, papildomai į apklausą įtraukti nauji klausimai, kurie ataskaitoje taip pat analizuojami, atkreipiant dėmesį, kad klausimas naujas, taip pat jo rezultatas nėra lyginamas su ankstesnių metų laikotarpio rezultatais. Visi 2025 m. užduodami klausimai pateikti 1 PRIEDO 1 lentelėje.
- Respondentai teiginius vertino 10 balų skalėje, kurių reikšmė priklausomai nuo klausimo turinio galėjo būti vertinami kaip: 1 – Labai bloga(i) / Labai sunku, 10 - Labai gera(i) / Labai lengva. Balų reikšmės prilygintos kokybės lygiui (1 PRIEDAS 2 lentelė).
- 2025 m. eigoje klientams¹⁰, pateikusiems tiesioginės rinkodaros sutikimą, buvo siunčiami kvietimai dalyvauti apklausoje du kartus per metus, t.y. gegužės pradžioje, lapkričio pabaigoje.

GAUTI REZULTATAI:

- 2024 m. apklausoje dalyvavo 5375 respondentų, 2025 m. - 5578 respondentų, t.y. 2025 m. - 3,64 % daugiau (1 pav.). Tam įtakos galimai daugiausiai turėjo apklausos kvietimo siuntimas, klientų skatinimas pateikti grįžtamąjį ryšį klientų aptarnavimo padaliniuose. Taip pat stebimas kokybiškesnis klientų dalyvavimas apklausoje, t.y. aktyviau atsako į atvirus klausimus, reiškia nuomonę ir teikia pasiūlymus. Tokiu būdu klientai prisideda prie geresnės kuriamos paslaugos, tobulinami procesai, sistemos ir t.t.
- 2025 m. apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal amžių nekito, t.y. dauguma dalyvavusių respondentų, t.y. 75 % (2 pav.) amžius buvo nuo 36 iki 64 metų amžiaus.
- 2025 m. populiariausias kanalas (36 % respondentų), kaip ir 2024 m. (46 % respondentų), buvo el. paslaugos. „Buvau atvykęs į VMI klientų aptarnavimo padalinį“ 2025 m. nurodė 19 % respondentų, t.y. 2 % mažiau negu nei 2024 m., „Skambinau į VMI Mokesčių informacijos centrą telefonu +370 5 260 5060“ 2025 m. nurodė 26 % respondentų, t.y. 6 % daugiau negu 2024 m. Reikiamą informaciją rado VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt 2025 m. 15 % respondentų, ankstesniais metais, t.y. 2024 m. 10 %. Kitų kreipimosi kanalų¹¹ populiarumas lyginamuoju laikotarpiu praktiškai nekito arba kito neženkliai (detali informacija pateikta 3 pav.)

APTARNAVIMO VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS KLIENTŲ APTARNAVIMO PADALINIuose KOKYBĖ ĮVERTINIMAS

VMI klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybės palyginimas atliekamas lyginant 2025 m. rezultatus su 2024 m. rezultatais, atvejais, kai respondentai nurodo, kad VMI rūpimi klausimu kreipėsi atvykdamas į klientų aptarnavimo padalinį (diagramose pateikiama informacija 2 metų laikotarpiu. Žemiau pateikiami rezultatai:

- 2025 m. 2 % mažiau (2025 m. - 19 %, 2024 m. – 21 %) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad kreipėsi į VMI atvykdamas į klientų aptarnavimo padalinius. 5 pav. pateikiami išsamūs klientų, atvykusių į klientų aptarnavimo padalinius, duomenys pagal analizuojamus lyginamus laikotarpius ir į konkrečias AVMI.
- Analizuojamu laikotarpiu respondentams buvo užduodamas klausimas, ar jiems buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI. Stebimas neryškus neigiamas pokytis, t.y. 2025 m. 1 % mažiau respondentų nurodė, kad atsakymą į klausimą ir / arba paslauga buvo suteikta iš karto (6 pav.). Tačiau didelė aibė respondentų visgi paslaugą / informaciją gauna iš karto (95 % - respondentų 2024 m., 94 % respondentų - 2025 m.). Likusiems 5 % - 2024 m. ir 6 % - 2025 m. užduodamas klausimas „Ar jie buvo informuoti apie tolimesnius veiksmus, reikalingus klausimui išspręsti / paslaugai gauti“. Atsakyme į šį klausimą stebimas

¹⁰ kitais ataskaitoje atvaizduotais laikotarpiais, kvietimai dalyvauti apklausoje taip pat buvo siunčiami du kartus per metus.

neigiamas pokytis (3 % kritimas lyginant su 2024 m.), vis dar daugiau nei pusė šių respondentų (57 %) nebuvo informuoti, ką turi atlikti papildomai dėl kliento klausimo išsprendimo ar paslaugos suteikimo (6 pav.), gerai, tai, kad tokių respondentų imtis vnt. nėra didelė.

- Respondentai, kuriems klausimą išspręsti / paslauga suteikta iš pirmo karto, buvo klausiami apie suteiktos reikalingos informacijos išsamumą. 2025 m. šis rodiklis nepakito ir liko aukštas, t.y. 96 % respondentų teigia, kad pateikta reikalinga informacija buvo išsami. Taip pat ties šiuo klausimu nebuvo respondentų (0 %), kurie būtų nurodę, kad nebuvo suteikta reikalinga informacija, o informacija išsami „iš dalies“ - stebimas rodiklis nekito ir sudarė 3 % (8 pav.).

- 9 pav. pateikta klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybės vertinimas (visų kriterijų) pagal atskiras AVMI. 2025 m. geriausiai įvertintas Šiaulių AVMI darbas (9,7 balo), kitos AVMI įvertintos 9,2-9,1 balo.

- Žemiau pateikiamas konkrečių kriterijų vertinimo pokytis:

1 lentelė

<ul style="list-style-type: none"> • Klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė. Teigiamas pokytis (2025 m. lyginant su 2024 m.): 	
Visų vertinamų kriterijų bendras vertinimas	Panevėžio AVMI +0,1 balo; Šiaulių AVMI +0,2 balo.
Darbuotojo bendravimas buvo mandagus	Vilniaus AVMI +0,3 balo; Panevėžio AVMI +0,2 balo; Šiaulių AVMI +0,2 balo.
Rūpinimas klausimas buvo išspręstas kvalifikuotai	Vilniaus AVMI +0,1 balo; Šiaulių AVMI +0,1 balo.
Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį	Panevėžio AVMI +0,2 balo; Šiaulių AVMI +0,1 balo;
VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi, švarūs	Vilniaus AVMI +0,1 balo; Panevėžio AVMI +0,3 balo; Šiaulių AVMI +0,3 balo.
Klientų aptarnavimo laikas padaliniuose patogus	Panevėžio AVMI +0,2 balo; Šiaulių AVMI +0,3 balo.
Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka	Panevėžio AVMI +0,1 balo; Šiaulių AVMI 0,2 balo.

2 lentelė

<ul style="list-style-type: none"> • Klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė. Neigiamas pokytis (2025 m. lyginant su 2024 m.): 	
Visų vertinamų kriterijų bendras vertinimas	Kauno AVMI -0,2 balo; Klaipėdos AVMI -0,3 balo;
Darbuotojo bendravimas buvo mandagus	Kauno AVMI -0,1 balo; Klaipėdos AVMI -0,2 balo
Rūpinimas klausimas buvo išspręstas kvalifikuotai	Kauno AVMI -0,2 balo; Klaipėdos AVMI -0,1 balo; Panevėžio AVMI -0,1 balo
Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį	Kauno AVMI -0,2 balo; Klaipėdos AVMI -0,3 balo
VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi, švarūs	Kauno AVMI -0,1 balo; Klaipėdos AVMI -0,3 balo;
Klientų aptarnavimo laikas padaliniuose patogus	Kauno AVMI -0,2 balo
Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka	Vilniaus AVMI -0,2 balo; Kauno AVMI -0,3 balo Klaipėdos AVMI -0,1 balo

3 lentelė

<ul style="list-style-type: none"> • Klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė. Pokytis nefiksuojamas (2025 m. lyginant su 2024 m.): 	
Visų vertinamų kriterijų bendras vertinimas	Vilniaus AVMI
Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį	Vilniaus AVMI

Klientų aptarnavimo laikas padaliniuose patogus	Vilniaus AVMI Klaipėdos AVMI
---	---------------------------------

4 lentelė

Klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė. NAUJAS klausimas: „Kaip lengva buvo Jums išspręsti problemą / gauti pagalbą / atlikti norimą veiksmą?“ vertinimas balais (kur 1 - labai sunkus, 10- labai lengva)	
Vilniaus AVMI	8,8 balo;
Kauno AVMI	9,0 balai;
Klaipėdos AVMI	9,2 balo;
Panevėžio AVMI	8,9 balo;
Šiaulių AVMI	9,5 balo.

Respondentų vertinimai balais ties konkrečiais teiginiais pagal AVMI pateikiami 10 ir 11 pav. (Vilniaus AVMI); 12 ir 13 pav. (Kauno AVMI); 14 ir 15 pav. (Klaipėdos AVMI); 16 ir 17 pav. (Panevėžio AVMI) ir 18 ir 19 pav. (Šiaulių AVMI). Klientų kreipimosi kanalo „Buvau atvykęs į VMI klientų aptarnavimo padalinius“ kokybės vertinimas užsibrėžtą siektiną reikšmę pasiekė, t.y. 2025 m. buvo įvertintas - 9,2 balo (4 pav.).

MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO KONSULTAVIMO / INFORMAVIMO / PASLAUGŲ TEIKIMO TELEFONU KOKYBĖS ĮVERTINIMAS

MID teikiamų konsultavimo / informavimo / paslaugų gyventojams telefonu aptarnavimo kokybė vertinama remiantis apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi: skambindami į Mokesčių informacijos centrą telefonu + 370 5 260 5060; pateikdami paklausimą raštu; reikiamos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt; internetinio pokalbio metu (angliškai Chat); pasinaudojo virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

Mokesčių informacijos centro teikiamų paslaugų kokybė:

- Analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu (t.y. 26 % – 2025 m. 20 % – 2024 m.) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į Mokesčių informacijos centro telefonu +370 5 260 5060. Fiksuojamas 6 % padidėjimas.
- Vertinant klientų kreipimosi telefonu dažnį, lyginamuoju laikotarpiu ženklių pokyčių nefiksuojama t.y. daugiausiai respondentų kreipiasi keletą kartų per metus (64 % – 2025 m.; 66 % – 2024 m.). Detalūs kreipimosi dažnumo į MIC duomenys pateikti 20 pav.
- Respondentams, kurie skambino telefonu +370 5 260 5060, buvo užduodamas klausimas, ar jiems buvo pateiktas atsakymas į klausimą iš karto. Šis rodiklis analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu sumažėjo (pablogėjo) 2 % t.y. 92 % - 2025 m. ir 94 % 2024 m. atsakė, kad atsakymą į klausimą gavo iš pirmo karto (21 pav.). Likusiems respondentams, kurie negavo atsakymo iš karto, buvo užduodamas klausimas, ar jie buvo informuoti apie tolimesnius reikalingus veiksmus, kad jų klausimas būtų išspręstas. Šis rodiklis taip pat pablogėjo – 2024 m. 4 % daugiau respondentų atsakė teigiamai, išaugo respondentų % išraiška, kurie nurodė, kad nebuvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus, t.y. 2024 m. – 45 %, o 2025 m. - 49 % (22 pav.).

5 lentelė

Vertinant respondentų skirtus vertinimus balais ties konkrečiais teiginiais, susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe, teikiant konsultacijas telefonu (skambinant į MIC telefonu +370 5 260 5060) teigiamas pokytis , stebimas ties šiais teiginiais:	
Visų aukščiau išvardintų vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas, kai klientas kreipėsi į VMI skambindamas MIC telefonu +370 5 260 50 60 vertinimas	+0,5 balo.
Pasitikiu Skambučių centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija	+0,4 balo;
Skambučių centro konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami	+0,2 balo;
Skambučių centro konsultantai išsiaiškina kliento poreikį	+0,2 balo;
Skambučių centro konsultantai kalba maloniai, mandagiai	+0,3 balo;
Skambučių centro konsultantų skambučių atsiliepimo laikas tenkina	+0,8 balo;

Skambučių centro darbo laikas tenkina	+0,6 balo.
Mokesčių informacijos centro (MIC) aptarnavimo kokybė. NAUJAS klausimas: „Kaip lengva buvo Jums išspręsti problemą / gauti pagalbą / atlikti norimą veiksmą?“ vertinimas balais (kur 1 - labai sunkus, 10- labai lengva) rezultatas - 8,6 balo.	

6 lentelė

<ul style="list-style-type: none"> Vertinant respondentų skirtus vertinimus balais ties konkrečiais teiginiais, susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe, teikiant konsultacijas telefonu (skambinant į MIC telefonu +370 5 260 5060) neigiamas pokytis 2025 m. nestebimas.
--

Detaliai skirti respondentų vertinimai balais 2025 m. ir 2024 m. ties konkrečiais teiginiais, pateikiami 23 pav. Visi Mokesčių informacijos centro vertinimo kokybės kriterijai 2025 m. pakilo, tačiau pats kanalas vertinamas mažiau negu siektina reikšmė, t.y. nepasiekė 8,8 balo (kanalo kokybė vertinama - 8,7 balo (4 pav.).

Atsakymų raštu kokybė:

- 2025 m. - 3 % apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad į VMI kreipiasi raštu. 2024 m. tokių respondentų buvo 1 % mažiau.
- Vertinant klientų, kurie kreipiasi į VMI pateikdami paklausimą raštu dažni, didžiausias pokytis (2025 m. 18 % mažiau) stebimas ties kreipimosi dažniu – kreipiasi kartą per mėnesį, (sumažėjo nuo 30 % 2024 m. iki 12 % 2025 m.). Dažniausiai respondentai kreipiasi tik vieną kartą, t.y. 2025 m. - 32 %. Detalūs kreipimosi raštu dažnumo duomenys pateikti 25 pav.
- Respondentams užduodamas klausimas kiek iš paklausimų raštu buvo paklausimai (apklausoje konkrečiai aprašant kas yra paklausimas o kas yra skundas), o kiek skundai. 2025 m. respondentai nurodė, kad paklausimų raštu buvo 161 vnt., ir 5 vnt. skundų (2024 m. atitinkamai - paklausimų - 94 vnt., skundų - 6 vnt.)(26 pav. pateikiama išraiška %)
- Respondentams, kurie pateikė paklausimą raštu, buvo užduotas klausimas, ar atsakymo raštu pateikimo terminas juos tenkino. Šis rodiklis 2025 m. suprastėjo (-7 %) (nuo 76 % 2024 m. iki 69 % – 2025 m.), vis dar didelė respondentų imtis mano, kad paklausimo raštu atsakymo pateikimo terminas jų netenkino (2025 m. – 31 %) . Detaliai – 27 pav.

7 lentelė

Vertinant paklausimų raštu atsakymo kokybę, teigiamas (arba nepakito) pokytis stebimas ties visais teiginiais:	
Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu),	nepakito
Raštu pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai)	+0,2 balo;
Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis	+0.2 balo;
Visų aukščiau išvardintų vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas, kai klientas į VMI kreipėsi raštu	0,2 balo.
Paklausimų raštu NAUJAS klausimas: „Kaip lengva buvo Jums pateikti paklausimą raštu?“ vertinimas balais (kur 1 - labai sunkus, 10- labai lengva) rezultatas - 8,6 balo.	8,2 balo.

Detalus, paklausimų raštu aptarnavimo kokybės vertinimas, balais pateiktas 28 pav.

- Į apklausos klausimus apie skundus atsakė 2025 m. - 5 respondentai, 2024 m. - 6 respondentai. 2025 m. iš 5 respondentų 4 atsakė, jog skundų pateikimo tvarka aiški (31 pav. išraiška %); 2 respondentai atsakė, jog jiems nėra žinomi keliama reikalavimai (turiniui ir formai) numatyti Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 23 ir 24 punktuose (32 pav. išraiška %); 3 respondentai atsakė, kad per 3 d.d. gavo atsakymą apie priimtus dokumentus (33 pav. išraiška %), 2 respondentai atsakė, kad skundas nebuvo išnagrinėtas laiku, t.y. per 20 d.d. nuo skundo gavimo VMI dienos (34 pav. išraiška %). Detalus visų klausimų - atsakymų apie skundų pateikimo, nagrinėjimo, atsakymo pateikimo aprašymas atvaizduotas 31 - 38 pav.

8 lentelė

<ul style="list-style-type: none"> Vertinant administracinės procedūros sprendimo (atsakymo į skundą) kokybę, teigiamas pokytis užfiksuotas ties visais teiginiais: 	
Sprendimas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės, susijusios su skunde nurodytomis pažeistomis asmens teisėmis ar teisėtais interesais)	+1,9 balo;
Sprendimas buvo aiškus, informacija pateikta paprastai (sprendimas konkretus, nuoseklus, lengvai suprantamas)	+1,6 balo;
Sprendime buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis	+1,4 balo;
Sprendime buvo nurodyto jo apskundimo tvarka	+7,1 balo;
Visų aukščiau išvardintų vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas	+1,9 balo.

9 lentelė

<ul style="list-style-type: none"> Vertinant administracinės procedūros sprendimo (atsakymo į skundą) kokybę, neigiamo pokyčio ties analizuojamais teiginiais nebuvo. 	Nebuvo.
---	---------

Respondentų atsakymų imtis itin maža, todėl sudėtinga vertinti skundų procedūros kriterijus, kurių bendras įvertinimas 2025 m. - 6,6 balo.

Detalus skundų aptarnavimo kokybės vertinimas balais pateiktas 37 pav.

Nors beveik visi (vienas nekito) kreipimosi raštu (paklausimai + skundai) vertinimo kokybės kriterijai 2025 m. pakilo, tačiau pats kanalas vertinamas mažiau negu siektina reikšmė, t.y. nepasiekė 8,8 balo (kanalo (bendra) kokybė vertinama - 8 balo (4 pav.).

Valstybinės mokesčių inspekcijos internetinio puslapio www.vmi.lt vertinimas:

- 10 % – 2024 m. ir 15 % – 2025 m. apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad reikiamą informaciją susirado VMI internetinėje svetainėje www.vmi.lt
- Vertinant respondentų lankymosi dažnį VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt, stebimas dažniausias naršymas svetainėje kelis kartus per metus - didėjo nuo 49 % 2024 m. iki 55 % 2025 m. Detalus respondentų apsilankymo VMI interneto svetainėje dažnis pateiktas 39 pav.

10 lentelė

<ul style="list-style-type: none"> Vertinant internetinio puslapio kokybę teigiamas pokytis užfiksuotas ties abiem teiginiais: 	
Kaip lengva ir paprasta rasti reikiamą informaciją www.vmi.lt ?	+0,4 balo;
VMI internetinio puslapio www.vmi.lt kokybė	+0,9 balo.
NAUJAS klausimas: „Ar pavyko pirmo prisijungimo metu išspręsti kilusius klausimus / surasti reikiamą informaciją? vertinimas (galimi atsakymo variantai Taip/Ne)	82 proc. respondentai atsakė teigiamai.

2025 m. VMI internetinio puslapio kokybės vertinimas ženkliai pagerėjo, tačiau VMI užsibrėžtos siektinos rodiklio reikšmės 8,8 balo nepasiekė. Gauta VMI internetinio puslapio kokybės reikšmė – 8,5 balo (4 pav.).

Valstybinės mokesčių inspekcijos internetinio aptarnavimo „Chat“ kokybė:

- Analizuojamais laikotarpiais nedidelė respondentų imtis, nurodė, kad rūpimu klausimu į VMI kreipėsi internetinio pokalbio (Chat) metu. 2024 m. tokių respondentų buvo – 6, 2025 m. – 18. Šiems respondentams buvo užduotas klausimas, ar jiems buvo suteiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėsi į VMI. 2024 m. visi (100 %) respondentai atsakė teigiamai, 2025 m. tokių respondentų buvo 89 % (42 pav.). Respondentams, kuriems nurodė, kad atsakymas į klausimą / suteikta paslauga nebuvo suteikta iš karto, buvo užduodamas klausimas, ar jie buvo informuoti apie tolimesnius veiksmus, reikalingus jų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti. 2025 m. 100 % respondentų nurodė, kad buvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus reikalingus klausimui išspręsti / paslaugai gauti, o 2024 m. respondentams šis klausimas nebuvo užduotas, nes tokių respondentų nebuvo (visi 100 % atsakė, kad informacija buvo suteikta iš karto)(43 pav.).

11 Lentelė

• Vertinant VMI internetinio (Chat) aptarnavimo kokybę teigiamas pokytis nestebimas.

12 lentelė

• Vertinant VMI internetinio (Chat) aptarnavimo kokybę neigiamas pokytis stebimas visuose teiginiuose:	
Internetinio aptarnavimo konsultantai išsiaiškina kliento poreikį	-0,5 balo;
Gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas	-0,6 balo;
Šių aukščiau internetinio aptarnavimo „Chat“ kokybės vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas	-0,5 balo.

13 lentelė

• Analizuojant VMI internetinio (Chat) aptarnavimo kokybę, buvo užduodami NAUJI klausimai. Gauti rezultatai balais:	
Kaip lengva ir paprasta buvo išspręsti klausimą / gauti atsakymą internetinio pokalbio metu?	8,3 balo;
Konsultantų bendravimas / mandagumas internetinio pokalbio metu	8,7 balo;
Konsultantų žinios ir kompetencija internetinio pokalbio metu	8,6 balo.

2025 m. VMI internetinio aptarnavimo Chat kokybės vertinimas pablogėjo lyginant su 2024 m., 2025 m. VMI užsibrėžtos siektinos rodiklio reikšmės 8,8 balo nepasiekė. Gauta VMI internetinio aptarnavimo Chat kokybės vertinimo reikšmė – 8,6 balo (4 pav.).

Detalus VMI internetinio „Chat“ aptarnavimo kokybės vertinimas, balais, pateiktas 44 pav.

Virtualaus asistento SIMO teikiamų paslaugų kokybė:

• Analizuojamu laikotarpiu nedidelė dalis respondentų nurodė, kad pasinaudojo virtualaus asistento SIMO teikiamomis paslaugomis. Tokių respondentų 2024 m. buvo 45, o 2025 m. 55. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad virtualaus asistento SIMO paslaugomis naudojosi keletą kartų per metus (2024 m. – 78 %, 2024 m. – 75 %)(46 pav.).

14 lentelė

• Virtualaus asistento SIMO aptarnavimo kokybės teigiamas pokytis:	
Virtualaus asistento SIMO suteikta informacija (konsultacija) pagal pasirinktą temą, buvo aiški ir suprantama	+0,2 balo.

15 lentelė

NAUJI klausimai Virtualaus asistento SIMO aptarnavimo kokybės lygiui tirti:	
Ar virtualus asistentas SIMAS iš karto suteikė visą reikiamą informaciją	73 % respondentų įvertino teigiamai
Kaip lengva ir paprasta buvo išspręsti klausimą / gauti pagalbą / informaciją?	7,6 balo.

Pažymėtina, kad virtualaus asistento SIMO aptarnavimo kokybė siektinos užsibrėžtos reikšmės 2025 m. nepasiekė (pasiekta reikšmė - 8,3 balo). Detalus asistento SIMO kokybės vertinimas pateiktas 4 pav.

VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė (parašiau žinutę VMI Facebook paskyroje):

Analizuojamais laikotarpiais labai maža respondentų imtis nurodė, kad parašė VMI Facebook paskyroje. 2025 m. tokių respondentų buvo 5, 2024 m. – 4 respondentai. Apklausoje dalyvavusių respondentų didžioji dalis nurodė, kad VMI Facebook paskyroje parašė žinutę keletą kartų per metus (2024 m. – 50 %, 2025 m. – 40 %) (detalus dažnumas pateiktas 50 pav.).

16 lentelė

15 VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės vertinime stebimas teigiamas pokytis ties visais teiginiais:	
Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas	+2 balo;
Atsakymo laikas VMI Facebook paskyroje tenkino	+1,8 balo;
Šių aukščiau išvardintų VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas	+1 balas.
NAUJAS klausimai VMI Facebook paskyros kokybei tirti:	
Kaip lengva ir paprasta buvo išspręsti klausimą / gauti atsakymą VMI Facebook paskyroje?	9,0 balo;
Facebook paskyros kokybė balais (2025 m. II pusmečio klausimo rezultatas):	9,0 balo.

Pažymėtina tai, kad VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės reikšmė, siektino užsibrėžto tikslo 2025 m., nepasiekė, gauta reikšmė siekė 8,0 balus. Detalus VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės vertinimas balais, pateiktas 4 pav.

VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮVERTINIMAS

Lyginant analizuojamo laikotarpio rezultatus, respondentų, dalyvavusių apklausoje, VMI el. paslaugų naudojimosi dažnio labai ryškaus kitimo nestebima, t.y. daugiau negu pusę (2024 m. – 67 %, 2025 m. – 61 %) apklausoje dalyvavusių respondentų VMI el. paslaugomis naudojasi keletą kartų per metus, taip pat panašūs procentiniai dydžiai (10 % – 15 %) respondentų minėtais laikotarpiais VMI el. paslaugomis naudojasi kelis kartus ar kartą per mėnesį, mažesnė procentinė išraiška - kartą ar kelis kartus per savaitę (3 % – 9 %). Išsamus VMI e. paslaugų naudojimosi dažnis nurodytas 56 pav.

Informacijos, apie VMI teikiamas el. paslaugas, pakankamas ganėtinai aukštas, t.y. 2025 m. - 83 % respondentų teigia, kad informacijos pakanka, nepakanka tik 5 % respondentų (57 pav.)

Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas el. paslaugų sistemas analizuojamu laikotarpiu išliko panašus, tarp dažniausiai naudojamų el. paslaugų buvo EDS (elektroninio deklaravimo sistema)(2024 m. / 2025 m. - 85 % - 84 %) bei ManoVMI (2024 m. / 2025 m. 63 % - 61 %). Šiek tiek (5 %) 2025 m. padidėjo respondentų, kurie nurodė, kad naudojasi I.SAF IS.

Kitomis el. paslaugų sistemomis analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu respondentų naudojosi panašiai, t.y. didesnis pokytis nestebimas (detalus el. paslaugų sistemų populiarumas atvaizduotas 58 pav.)

17 lentelė

• Teigiamas pokytis analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu vertinant teiginį, kad sistema naudotis patogiu ir lengva , ties šiomis el. sistemomis:	
EDS (elektroninio deklaravimo sistema)	+0,1 balo;
ManoVMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis)	+0,1 balo;
I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis)	+0,1 balo;
I.SAF (eletroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis)	+0,33 balo;
I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemos)	+0,3 balo;
I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris)	+0,5 balo;
EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistemos)	+0,3 balo;
OSS (One Stop Shop)	+0,6 balo.

18 lentelė

• Neigiamas pokytis analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu fiksuotas vertinant teiginį, kad sistema naudotis patogiu ir lengva , ties šiomis el. sistemomis:	
AIS (akcizų informacinės sistemos)	-0,4 balo.

19 lentelė

• Stebimas teigiamas pokytis vertinant pačios el. sistemos kokybę, ties šiomis el. sistemomis:	
ManoVMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis)	+0,1 balo;
I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis)	+0,3 balo;
I.SAF (elektroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis)	+0,4 balo;
I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis)	+0,3 balo;
OSS (One Stop Shop)	+0,5 balo;
EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistemos)	+ 0,3 balo.

20 lentelė

• Neigiamas pokytis , vertinant pačios el. sistemos kokybę, nestebimas nei ties viena el. paslaugų sistema:	
EDS (elektroninio deklaravimo sistema)	-0,1 balo
I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris)	-0,9 balo;
AIS (Akcizų informacinė sistema)	-0,7 balo;

21 lentelė

• NAUJA: El. paslaugų sistemos tiriamos nauju aspektu: „Ar pavyko pirmo prisijungimo metu išspręsti kilusius klausimus?“ (atsakymo variantai Taip/Ne). Teigiamai vertino (% išraiška):	
EDS (elektroninio deklaravimo sistema)	86 %;
ManoVMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis)	83 %;
I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis)	81 %;
I.SAF (elektroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis)	96 %;
I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis)	89 %;
I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris)	75 %;
AIS (Akcizų informacinė sistema)	83 %;
OSS (Mini One Stop Shop)	89 %;
EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema)	89 %.

Detalus visų VMI el. paslaugų (sistemų) teiginių ir bendrų vertinamų kriterijų bendras rezultatas pateikiamas nuo 59 pav. iki 77 pav. El. paslaugų sistemos 2025 m. siektinos reikšmės nepasiekė (pasiektas rezultatas - 8,7 balo) (4 pav.).

2024 m. pabaigoje (nuo 11.01) ir visus 2025 m. respondentų buvo prašoma įvertinti VMI kliento profilio naudingumą, balais. 2025 m. gautas rezultatas pakilo +0,1 balo ir sudarė - 8,6 balo (78 pav.).

KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMAS

Lyginant 2024 m. su 2025 m., apklausoje dalyvavusių respondentų, kurie vykdo veiklą ir /ar yra juridiniai asmenys, jų vadovai / steigėjai, nepakito, tiek 2024 m., tiek 2025 m. tokių respondentų buvo 30 % visų dalyvavusių apklausoje. 2025 m. 15 % (nuo 31 % 2024 m. iki 46 % - 2025 m.) daugiau respondentų veiklos vykdymo pradžia buvo trumpesnė negu prieš 2 metus (gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų, jeigu atitinka visus kriterijus) (81 pav.).

Respondentams, kurie atsakė neigiamai, t.y. kad jie veiklos pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą nevykdo ir / ar nėra juridinio asmens vadovai / steigėjai, buvo užduotas klausimas ar jie yra apskaitą tvarkantys asmenys (buhalteriai) / mokesčių konsultantai. Analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu, respondentų skaičius, kurie yra apskaitą tvarkantys

asmenys (buhalteriai) / mokesčių konsultantai padaugėjo 2 %, t.y. 2024 m. - 24 %, o 2025 m. 26 % respondentų nurodė, kad jie yra apskaitą tvarkantys asmenys (buhalteriai) / mokesčių konsultantai (80 pav.). 2025 m. buvo atliekama papildoma analizė, t.y. tiriama vykdomos veiklos forma. 2025 m. 54 % respondentų buvo fiziniai asmenys, likusieji - Juridiniai.

Atkreiptinas dėmesys, kad 2025 m. nors buvo taikoma daug priemonių žinomumui didinti, vis dar didelė dalis apklausoje dalyvavusių respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, net nežinojo (37 %), kad jie gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų. 2025 m. tokių respondentų net gi buvo 1 % daugiau (83 pav.) Panaši situacija yra su kliento asmeninėje ManoVMI erdvėje patalpintu informaciniu pranešimu, skirtu Naujam mokesčių mokėtojui. 2025 m. 57 % respondentų nurodė, kad informacinį pranešimą, skirtą Naujam mokesčių mokėtojui perskaitė. 2025 m. tokių respondentų padaugėjo tik 1 %, vis dar didelė dalis, t.y. net 36 % - 2025 m., 37 % - 2024 m. pranešimo, skirto Naujam mokesčių mokėtojui, neperskaitė (84 pav.).

Respondentų, kurie nurodė, kad informacinį pranešimą, skirtą naujiems mokesčių mokėtojams perskaitė, buvo prašoma balais įvertinti pranešimo naudingumą.

22 lentelė

Informacinio pranešimo, skirto Naujiems mokesčių mokėtojams naudingumo vertinimas:	
Informacinio pranešimo naudingumo vertinimas balais (85 pav.)	+0,1 balo.

Respondentams, kurie gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų, buvo užduotas klausimas, ar jie buvo supažindinti su VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. 2025 m. šio rodiklio reikšmė nukrito, t.y. 2025 m. 9 % mažiau respondentų nurodė, kad buvo supažindinti. Didelė imtis (2025 m. – 42 %, 2024 m. - 35 %) – supažindinti nebuvo. Detalūs duomenys pateikti 86 pav. Taip pat, šiems respondentams buvo užduotas klausimas, ar jie pageidautų seminarų, mokymų aktualiais mokesčiais klausimais, skirtais Naujiems mokesčių mokėtojams. Tiek 2024 m., tiek 2025 m. didžioji dalis (2024 m. – 54 %, 2025 m. – 53%) nurodė, kad pageidautų, tačiau apklausos duomenimis stebimas tokio poreikio mažėjimas (neryškus). Kiti respondantai nurodė, kad mokymų, seminarų nereikia arba jiems neaktuali (87 pav.).

VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS APTARNAVIMO KOKYBĖS (BENDRAI) ĮVERTINIMAS

Visiems apklausoje dalyvavusiems respondentams, nepriklausomai nuo kreipimosi kanalo, buvo užduodamas klausimas kaip jie bendrai vertina VMI paslaugas ir aptarnavimo kokybę.

- 2024 m. apklausoje dalyvavę respondantai (5375) VMI paslaugas ir aptarnavimo kokybę (bendrai) vertino 8,8 balo, tuo tarpu 2025 m. apklausoje dalyvavę respondantai (5578) skyrė – 8,7 balo (88 pav.).

23 lentelė

• VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (Bendros) vertinimo pokytis:	
Paslaugų ir aptarnavimo kokybės vertinimas	-0,1 balo.

4 pav. yra pateikiamas atskirų kreipimosi kanalų aptarnavimo kokybė, bendra VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (neišskiriant kreipimosi kanalo), Klientų pasitenkinimo rodiklis, balais.

2025 m. VMI siektinos užsibrėžtos reikšmės (8,8 balo) nepasiekė. Apskaičiuota kliento pasitenkinimo rodiklio reikmė sudarė - 8,7 balo.

VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS REKOMENDACIJOS

Rekomenduojame padaliniams, skyriams, procesų ir paslaugų savininkams išanalizuoti Apklausos ataskaitą ir aspektus, pateikiamus Klientų patirties valdymo įrankyje kaip vykdomus pirmiausia, motyvuojančius klientų geresnę patirtį, priimti sprendimus / priemones pagal kompetenciją paslaugų ir aptarnavimo kokybės gerinimui. Esant poreikiui - atlikti papildomas, detalesnes klientų apklausas problemų identifikavimui.

Ypatingą dėmesį rekomenduojame skirti:

A. Klientų vertinimams (gautiems rezultatams balais), komentarams ir veiklos tobulinimui skirtiems pasiūlymams, šiuose kanaluose¹² :

- 1) Mokesčių informacijos centro (+370 5 260 5060) teikiamų konsultavimo / informavimo / paslaugų gyventojams teikimo telefonu;
Ypatingą dėmesį šiame kanale reikėtų skirti skambučių centro atsiliepimo laikui trumpinti, kadangi tiek iš vertinimo balais (23 pav.), tiek iš klientų pateikiamų atsiliepimų/ pasiūlymų veiklos tobulinimui matyti, kad šis kriterijus (aspektas) nėra gerai vertinamas. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad šis kriterijus yra vienas iš aspektų, kuris turi didžiausią potencialą pasiekti užsibrėžtos siektinos reikšmės rezultatui.
- 2) Paklausimams raštu;
- 3) VMI e. paslaugų IS;
- 4) VMI internetiniam puslapiui www.vmi.lt;
- 5) VMI Facebook paskyrai;
- 6) Internetinio pokalbio (Chat) aptarnavimui;
- 7) Virtualaus asistento SIMO teikiamoms paslaugoms.

B. Skundų sprendimo valdymą ir kokybę:

- 1) prastai įvertinta skundų nagrinėjimo kokybė (visų vertinimų kriterijų bendras rezultatas siekia 2025 m. siekia 6,6 balo (37 pav.);
- 2) 2025 m. 60 % respondentų nurodė, kad negavo per 3 d.d. nuo skundo pateikimo dienos atsakymo apie priimtus dokumentus (33 pav.);
- 3) 40 % respondentų nurodė, kad skundas nebuvo išnagrinėtas per 20 d.d. (34 pav.);
- 4) respondantai įvertino 5,5 balo (kai 1 - reikšmė labai lengva, o 10 - labai sunku) klausimą „Kaip lengva Jums buvo pateikti skundą?“. Vadinasi pateikti skundą VMI nėra taip lengva;

C. El. paslaugų sistemoms¹³ (59 pav.):

- 1) EDS (elektroninio deklaravimo sistema);
- 2) ManoVMI (e. autorizuotų elektroninių paslaugų sritis);
- 3) I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis);
- 4) I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i.MAS posistemis/virtualus buhalteris);
- 5) AIS (Akcizų informacinė sistema);
- 6) EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema).

¹² Nurodyti kanalai nepasiekė VMI užsibrėžto tikslo pasiekti 8,8 balų vertinimo (4 pav.)

¹³ VMI el.paslaugų sistemos bendrai (visos kartu) užsibrėžto tikslo nepasiekė (gautas vertinimas 8,7 balo, 4 pav.), todėl verta išanalizuoti atskiras el. paslaugų sistemas, užsibrėžto tikslo siekimui.

- D. Nedidelė dalis respondentų nurodo, kad atsakymai į klausimus ir / arba paslaugos nebuvo suteiktos iš karto. 6 % į apklausą atsakiusių klientų nurodė, kad nepavyko paslaugos/ atsakymo gauti iš karto, kai į VMI kreipėsi atvykdami į klientų aptarnavimo padalinį (6 pav.), 8 % - kai kreipėsi į Mokesčių informacijos centrą telefonu +370 5 260 5060. Šiems klientams ypatingai svarbu pateikti informaciją apie tolimesnius veiksmus, reikalingus jų klausimui išspręsti / paslaugai gauti. Net 57 % respondentų, kai į VMI kreipėsi atvykdami į klientų aptarnavimo padalinį (7 pav.), ir 49 % respondentų, kai kreipėsi į VMI kreipėsi skambindami į Mokesčių informacijos centrą, nurodo, kad nebuvo informuojami apie tolimesnius reikalingus veiksmus, jų klausimui išspręsti / paslaugai gauti.

Atkreiptinas dėmesys - kai klientams paslauga / informacija nesuteikiama iš karto, jiems nėra išaiškinami reikalingi jų veiksmai, jie linkę kreiptis pakartotinai, išauga kreipinių srautai įvairiais kanalais. Taip pat, kai klientui nesuteikiama reikalinga informacija jo klausimui išspręsti, auga tikimybė, kad klientas laiku neįvykdys mokesčių prievolių, galimos klaidos bei baudos, kliento patirtis VMI prastėja, VMI siektina Klientų pasitenkinimo rodiklio reikšmė - nepasiekiamo.

- E. Darbui su Naujais mokesčių mokėtojais. Vis dar didelė aibė (37 %, 83 pav.) respondentų, kurie atitinka Naujų mokesčių mokėtojų kriterijus, nežino, kad asmenys, pradėję verslą, pagal VMI nustatytą tvarką 18 mėnesių yra priskiriami prie Naujų mokesčių mokėtojų. Vis dar didelė aibė (36 %, 84 pav.) respondentų neperskaito ManoVMI erdvėje specialiai jiems pateikto informacinio pranešimo.

VMI dėkoja asmenims, dalyvaujantiems anoniminėje apklausoje.

VMI, siekdama efektyvesnio bendradarbiavimo ir geresnės aptarnavimo kokybės, atsižvelgia į pareikštą respondentų nuomonę ir atitinkamai tobulina savo darbo organizavimo nuostatas. VMI labai svarbi respondentų nuomonė, todėl ir toliau atliks tokias apklausas, analizuos ir apibendrins asmenų anonimiškai pateiktus duomenis, o jų rezultatus skelbs VMI interneto svetainėje.



VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS ATASKAITOS PRIEDAI

**Valstybinės mokesčių inspekcijos
Paslaugų ir aptarnavimo kokybės
apklausos ataskaitos
1 PRIEDAS**

1 lentelė*

Anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymai	
Kokiu būdu kreipėtės į VMI Jums rūpimu klausimu?	Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį
	Skambinau į VMI Mokesčių informacijos centrą telefonu +370 5 260 5060
	Pateikiau paklausimą raštu / skundą raštu
	Pasinaudojau VMI e. paslaugomis
	Reikiamos informacijos ieškojau VMI interneto puslapyje www.vmi.lt
	Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje
	Internetinio pokalbio metu (angliškai <i>chat</i>)
	Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis
Kreipimosi būdas: Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį	
Nurodykite VMI aptarnavimo padalinį, į kurį kreipėtės. Klientas pasirenka konkretų aptarnavimo padalinį (miestą), tačiau susisteminant duomenis, kiekvienas atsakymas priskirtas prie konkrečios AVMI, kuriai priklauso padalinys (miestas).	Kauno AVMI
	Klaipėdos AVMI
	Panevėžio AVMI
	Šiaulių AVMI
	Vilniaus AVMI
Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?	Taip
	Ne
Ar Jūs buvote informuotas apie tolimesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti? Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.	Taip
	Ne
[vertinkite VMI aptarnavimo padalinį: Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1- Labai blogai, 10 - Labai gerai	Kaip vertinate informacijos pakankumą apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką?
	Kaip vertinate klientų aptarnavimo laiko patogumą aptarnavimo padaliniuose?
	Kaip vertinate VMI aptarnavimo padalinio tvarką, švarą?
	Kaip vertinate darbuotojo gebėjimą išsiaiškinti kliento poreikį?
	Kaip vertinate darbuotojo kompetenciją sprendžiant Jums rūpimą (-us) klausimą (-us)?
	Kaip vertinate darbuotojo pateikiamos informacijos išsamumą, paprastumą ir aiškumą?
	Kaip vertinate darbuotojo bendravimą / mandagumą?
	Kaip lengva buvo Jums išspręsti problemą / gauti pagalbą / atlikti norimą veiksmą?
Ką siūlytumėte patobulinti klientų aptarnavimo procese, kai klientas atvyksta į klientų aptarnavimo padalinį? (Atviras klausimas)	
Kreipimosi būdas: Skambinau į VMI Mokesčių informacijos centrą telefonu +370 5 260 5060	
Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta konsultacija iš karto, kai kreipėtės į VMI?	Taip
	Ne
	Taip

Ar Jūs buvote informuotas apie tolimesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti? Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.	Ne
Kaip dažnai skambinate į VMI Mokesčių informacijos skambučių centrą?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Įvertinkite VMI Mokesčių informacijos centrą: Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti.	Kaip vertinate Mokesčių informacijos centro darbo laiką?
	Kaip vertinate skambučio atsiliepimo laiką?
	Kaip vertinate konsultantų gebėjimą išsiaiškinti kliento poreikį?
	Kaip vertinate konsultantų žinias ir kompetenciją?
	Kaip vertinate konsultantų pateikiamos informacijos išsamumą, paprastumą ir aiškumą?
Kaip vertinate konsultantų bendravimą / mandagumą?	
Kaip lengva buvo Jums išspręsti problemą / gauti pagalbą / atlikti norimą veiksmą? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – Labai sunku, 10 – Labai lengva.	
Ką siūlytumėte patobulinti klientų konsultavimo / paslaugų gyventojams teikimo telefonu procese?	
Kreipimosi būdas: Pateikiau paklausimą raštu	
Kaip dažnai kreipiatės į VMI raštu?	Kartą per mėnesį
	Kartą per pusmetį
	Kelis kartus per metus
	Kartą per metus
	Kreipiausi tik vieną kartą
Pateikėte paklausimą* ar skundą**? *Paklausimas – paklausėjo kreipimasis raštu dėl konsultacijos ir / ar informacijos. **Skundas (pagal LR viešojo administravimo įstatymą) – asmens kreipimasis į VMI, kuriame tas asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti.	
Paklausimą	Skundą
Kreipimosi būdas: Paklausimą	
Ar Jus tenkino gauto atsakymo į PAKLAUSIMĄ raštu terminas?	Taip
	Ne
Kaip lengva buvo Jums pateikti PAKLAUSIMĄ raštu? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – Labai sunku, 10 – Labai lengva.	
Ar pavyko gauti atsakymus į paklausimą raštu iš pirmo karto?	Taip
	Ne
Įvertinkite atsakymo į paklausimą raštu kokybę: Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	Kaip vertinate pateikto atsakymo į paklausimą raštu išsamumą (buvo paaiškintos visos aplinkybės, susijusios su pateiktu paklausimu)?
	Kaip vertinate pateikto atsakymo į paklausimą raštu aiškumą, paprastumą (atsakyta konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai)?
Ką siūlytumėte patobulinti atsakymų į paklausimus raštu procese?	
Kreipimosi būdas: Skundą	
Ar Jums yra aiški SKUNDO pateikimo VMI tvarka?	Taip
	Ne
Kaip lengva buvo Jums pateikti SKUNDA? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – Labai sunku, 10 – Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ar Jums yra žinomi skundai keliami reikalavimai (jo turiniui ir formai), numatyti Asmenų prašymų ir	Taip
	Ne

skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 23 ir 24 punktuose?	
Ar per 3 d. d. nuo skundo pateikimo dienos gavote atsakymą apie priimtus dokumentus?	Taip
	Ne
	Nepageidavau gauti
Ar skundas buvo išnagrinėtas laiku, t. y. per 20 d. d. nuo skundo gavimo VMI dienos?	Taip
	Ne
Jei dėl objektyvių priežasčių per 20 d. d. skundo negalima išnagrinėti, ar buvote informuotas raštu apie šio termino pratęsimą?	Taip
	Ne
Jei Jūsų skundas buvo pripažintas nenagrinėtinu, ar gavote atsakymą su nurodytomis skundo nenagrinėjimo priežastimis, siūlymu ištaisyti trūkumus (jei įmanoma) ir tokio atsakymo apskundimo tvarka?	Taip
	Ne
	Mano skundas buvo nagrinėjamas
Įvertinkite gautą atsakymą į skundą (administracinės procedūros sprendimą): Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti.	Kaip vertinate atsakymo į skundą išsamumą (buvo paaiškintos visos aplinkybės, susijusios su skunde nurodytomis pažeistomis asmens teisėmis ar teisėtai interesais, atsakyta į visus klausimus, atsakymai pagrįsti teisės aktų nuostatomis)?
	Kaip vertinate atsakymo į skundą aiškumą, paprastumą (atsakymas konkretus, nuoseklus, lengvai suprantamas)?
Ar atsakyme (sprendime) buvo nurodyta apskundimo tvarka?	Taip
	Ne
Ką siūlytumėte patobulinti skundų nagrinėjimo procese?	
Kreipimosi būdas: Pasinaudojau VMI e.paslaugomis:	
Kaip dažnai naudojate VMI el.paslaugomis?	Kelias kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelias kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Ar Jums pakanka informacijos apie VMI teikiamas el.paslaugas?	Taip, pakanka
	Informacijos pakanka tik apie kai kurias el.paslaugas
	Ne, nepakanka
Kokias VMI el.paslaugų sistemas naudojate? Pasirinkite vieną ar daugiau variantų.	EDS (Elektroninio deklaravimo Sistema)
	Mano VMI (e. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis)
	I.SAF (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i. MAS posistemis)
	I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i. MAS posistemis)
	I.VAZ (elektroninių važtaraščių i. MAS posistemis)
	I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i. MAS posistemis/virtualus buhalteris)
	AIS (Akcių informacinė sistema)
	OSS (One Stop Shop)
	EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema)
	VMI kliento profilis
EDS (elektroninio deklaravimo sistema):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis EDS? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti.	
Ar pavyko pirmo prisijungimo metu išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate EDS kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai.	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
Mano VMI (el. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis Mano VMI? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	

Ar pavyko pirmo prisijungimo metu gauti paslaugą / išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate Mano VMI kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis I.SAF-T? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ar pavyko pirmo prisijungimo metu gauti paslaugą / išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate I.SAF-T kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis I.SAF? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ar pavyko pirmo prisijungimo metu gauti paslaugą / išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate I.SAF kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai.	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis I.VAZ? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ar pavyko pirmo prisijungimo metu atlikti veiksmus / išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate I.VAZ kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis I.APS? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ar pavyko pirmo prisijungimo metu atlikti veiksmus / išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate I.APS kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai.	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
AIS (Akcizų informacinė sistema):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis AIS? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ar pavyko pirmo prisijungimo metu atlikti veiksmus / išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate AIS kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
OSS (One Stop Shop):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis OSS? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ar pavyko pirmo prisijungimo metu atlikti veiksmus / išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate OSS kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema):	
Kaip lengva ir paprasta buvo naudotis EPRIS? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai sunku, 10 - Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	

Ar pavyko pirmo prisijungimo metu atlikti veiksmus / išspręsti kilusius klausimus?	Taip
	Ne
Kaip vertinate EPRIS kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
VMI kliento profilis:	
Kaip vertinate VMI kliento profilio naudą? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Visiškai nenaudingas, 10 - Labai naudingas. Nežinau, sunku pasakyti	
Ką siūlytumėte patobulinti?	
Kreipimosi būdas: Reikiamos informacijos ieškojau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt	
Įvertinkite VMI internetinio puslapio www.vmi.lt kokybę: Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) galima lengvai rasti reikiamą informaciją
	Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) pateikta informacija išsami ir suprantama
Kaip dažnai apsilankote VMI interneto svetainėje ir ieškote naudingos informacijos?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Kaip vertinate VMI interneto puslapio www.vmi.lt kokybę? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – Labai blogai, 10 – Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	
Kaip lengva ir paprasta rasti reikiamą informaciją www.vmi.lt ? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – Labai sunku, 10 – Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ar pavyko pirmo prisijungimo metu išspręsti kilusius klausimus / surasti reikiamą informaciją?	Taip
	Ne
Ką siūlytumėte patobulinti VMI interneto svetainėje?	
Kreipimosi būdas: Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje:	
Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?	Taip
	Ne
Ar Jums suteikta reikalinga informacija buvo išsami, pateikta paprastai ir lengvai suprantama? Šis klausimas užduodamas atsakius į prieš tai esantį klausimą teigiamai	Taip
	Iš dalies
	Ne
Ar Jūs buvote informuotas apie tolesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai gauti? Šis klausimas užduodamas atsakius į prieš tai esantį klausimą neigiamai	Taip
	Ne
Kaip dažnai apsilankote VMI Facebook paskyroje ir ieškote naudingos informacijos?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Kartą per mėnesį
Kaip lengva ir paprasta buvo išspręsti klausimą / gauti atsakymą VMI Facebook paskyroje? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – Labai sunku, 10 – Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Ką siūlytumėte patobulinti VMI Facebook paskyroje skelbiamoje informacijoje?	
Kreipimosi būdas: Internetinio pokalbio metu (angliškai chat)	
* Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?	Taip
	Ne

Kaip lengva ir paprasta buvo išspręsti klausimą / gauti atsakymą internetinio pokalbio metu? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – Labai sunku, 10 – Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Įvertinkite VMI internetinio pokalbio kokybę: Vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	Kaip vertinate konsultantų gebėjimą internetinio pokalbio metu išsiaiškinti kliento poreikį?
	Kaip vertinate konsultantų žinias ir kompetenciją internetinio pokalbio metu?
	Kaip vertinate konsultantų internetinio pokalbio metu pateikiamos informacijos išsamumą, paprastumą ir aiškumą?
	Kaip vertinate konsultantų bendravimą / mandagumą internetinio pokalbio metu?
Kaip siūlytumėte patobulinti VMI internetinį pokalbį?	
Kreipimosi būdas: Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis	
Kaip dažnai naudojotės virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Įvertinkite virtualaus VMI asistento Simo aptarnavimo kokybę: Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Nežinau, sunku pasakyti	Kaip vertinate suteiktos informacijos / konsultacijos pagal pasirinktą temą paprastumą, aiškumą ir suprantamumą?
	Kaip vertinate suteiktos informacijos / konsultacijos išsamumą?
Ar virtualus asistentas Simas iš karto suteikė visą reikiamą informaciją?	Taip
	Ne
Kaip lengva ir paprasta buvo išspręsti klausimą / gauti pagalbą / informaciją? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – Labai sunku, 10 – Labai lengva. Nežinau, sunku pasakyti	
Kaip galėtume patobulinti virtualaus asistento Simo darbą? Kas Jums patiko / nepatiko?	
KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ	
Vykdyte veiklą pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą ir / ar esate juridinio asmens vadovas, steigėjas?	Taip
	Ne
Ar esate apskaitą tvarkantis asmuo (būhalteris) / mokesčių konsultantas? Šis klausimas užduodamas respondentams, kurie į klausimą ar vykdo veiklą atsako neigiamai.	Taip
	Ne
Kada pradėjote vykdyti veiklą (pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą / įsteigėte juridinį vienetą)? Šis klausimas užduodamas respondentams, kurie į klausimą ar vykdo veiklą atsako teigiamai.	Mažiau negu prieš 2 metus
	Prieš 2 - 3 metus
	Prieš 3 - 10 metų
	Prieš 10 ir daugiau metų
Nurodykite vykdomos veiklos formą:	Fizinis asmuo
	Juridinis asmuo
Ar žinote, kad asmenys, pradėję verslą, pagal VMI nustatytą tvarką 18 mėnesių yra priskiriami prie naujų mokesčių mokėtojų? Šis ir toliau užduodami klausimai pateikiami atsakyti tik tiems respondentams, kurie nurodo, kad veiklą pradėjo vykdyti mažiau negu prieš 2 metus.	Taip
	Ne, nieko apie tai nežinau
	Manęs nedomina / man neaktualu
Ar perskaitėte asmeninėje Mano VMI erdvėje pateiktą specialiai Jums, naujam mokesčių mokėtojui, skirtą informacinį pranešimą?	Taip
	Ne
	Nebuvau prisijungęs prie Mano VMI

Kaip vertinate informacinio pranešimo, skirto naujam mokesčių mokėtojui, naudingumą, paprastumą, suprantamumą? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai. Neturiu nuomonės Šis klausimas užduodamas tik tiems respondentams, kurie nurodo, kad informacinį pranešimą, skirtą naujiems mokesčių mokėtojams, perskaitė.	Nuo 1 - iki 10 balų
	Neturiu nuomonės
Ką siūlytumėte patobulinti pranešime, skirtame naujam mokesčių mokėtojui?	
Ar buvote supažindintas (tiesiogiai, telefonu) su VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis?	Taip
	Ne
	Man neaktualu
	Neteko bendrauti
Ar pageidautumėte seminarų, mokymų naujiems mokesčių mokėtojams aktualiais mokestiniais klausimais?	Taip
	Ne
	Man neaktualu
Kokiomis temomis pageidautumėte seminarų, mokymų?	
Įvertinkite bendrą VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę: Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė 1 - Labai bloga, 10 - Labai gera. Nežinau, sunku pasakyti	
Jūsų pasiūlymai / atsiliepimai / komentarai <i>(Ką siūlytumėte patobulinti VMI veikloje, norint bendrai pagerinti VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę?)</i>	
Jūsų amžius:	Iki 25 metų
	26-35 metai
	36-64 metai
	65 ir daugiau

*pateiktas naujausias klausimynas

Anoniminės apklausos rezultatai skaičiuojami balais. Žemiau pridedama lentelė, nurodanti balų reikšmes, kurios atspindi kokybės lygį:

2 lentelė

Balai	Balų reikšmės	Kokybės lygis
10	Puikus įvertinimas	Aukščiausias
9	Labai geras įvertinimas	Aukštas
8	Geras įvertinimas	Geras
7	Vidutinis įvertinimas	Vidutinis
6	Patenkinamas įvertinimas	Patenkinamas
5	Silpnai patenkinamas įvertinimas	
4	Nepatenkinamas įvertinimas	Blogas
3	Blogas įvertinimas	
2	Labai blogas įvertinimas	Labai blogas
1	Visiškai blogas įvertinimas	