

## VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSA



Gerbiamas Kliente,

Mums yra labai svarbi Jūsų nuomonė apie paslaugų ir aptarnavimo kokybę Valstybinėje mokesčių inspekcijoje (toliau – VMI), todėl vykdome klientų apklausą ir būsimė labai dėkingi, jei skirsite kelias minutes atsakymams į apklausos klausimus. Apklausos rezultatai bus naudojami apibendrinti paslaugų ir aptarnavimo kokybės analizei.

Atsakymus pažymėkite „X“. Užpildytą anketą prašome įdėti į atsiliepiamams skirtą dėžutę arba įteikti VMI valstybės tarnautojui arba darbuotojui, dirbančiam pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojai).

1. Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?

Taip  Ne

2. Jeigu į 1 klausimą atsakėte teigiamai, ar Jums suteikta informacija buvo išsami? (Jeigu į 1 klausimą atsakėte neigiamai, į šį klausimą atsakyti nereikia.)

Taip  Ne

3. Jeigu į 1 klausimą atsakėte neigiamai, ar Jūs buvote informuotas apie tolesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti? (Jeigu į 1 klausimą atsakėte teigiamai, į šį klausimą atsakyti nereikia.)

Taip  Ne

4. Įvertinkite VMI aptarnavimo padalinio aptarnavimo kokybę:  
(Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku)

Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinio darbo laiką pakanka.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Klientų aptarnavimo laikas aptarnavimo padaliniuose patogus.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi, švarūs.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Valstybės tarnautojai ir / arba darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Rūpinimas(-i) klausimas(-ai) buvo išspręstas(-i) kvalifikuotai.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Valstybės tarnautojo ir / arba darbuotojo bendravimas buvo mandagus.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

5. Įvertinkite bendrą VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę:

Vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kurių reikšmė: 1 – labai bloga, 10 – labai gera.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

6. Jūsų amžius:

- Iki 26 metų    Nuo 26 iki 35 metų    Nuo 36 iki 64 metų    Nuo 65 metų ir daugiau

7. Jūsų pasiūlymai, pageidavimai \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Klientų aptarnavimo padalinys \_\_\_\_\_

9. Jus aptarnavusio valstybės tarnautojo ir / arba darbuotojo vardas, pavardė \_\_\_\_\_

10. Aptarnavimo data \_\_\_\_\_

11. Užpildymo data \_\_\_\_\_

Dėkojame!

\_\_\_\_\_

