



VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS ATASKAITA (2022 m.)

TURINYS

VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS APTARNAVIMO PADALINIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ	4
Respondentų, kurie apsilankė apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų klientų aptarnavimo padaliniuose, apklausos rezultatai:	4
Respondentų, kurie skambino į Valstybinės mokesčių inspekcijos klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777, apklausos rezultatai:	7
MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO TEIKIAMŲ KONSULTAVIMO IR INFORMAVIMO PASLAUGŲ KOKYBĖ.....	9
Respondentų, kurie skambino Valstybinės mokesčių inspekcijos Skambučių centro telefonais 1882 ar +370 5 260 5060, apklausos rezultatai:	9
Respondentų, kurie pateikė paklausimą raštu, apklausos rezultatai:	11
Respondentų, kurie reikiamą informaciją susirado Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniame puslapyje www.vmi.lt , apklausos rezultatai:	12
Respondentų, kurie parašė žinutę Valstybinės mokesčių inspekcijos Facebook paskyroje, apklausos rezultatai:	13
Respondentų, kurie rūpimu klausimu į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi internetinio pokalbio metu (angliškai Chat), apklausos rezultatai:	14
Respondentų, kurie rūpimu klausimu į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis, apklausos rezultatai:	15
VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ	16
KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ	20
VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)	23
IŠVADOS	25
REKOMENDACIJOS.....	34
VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS ATASKAITOS PRIEDAI	42
1 PRIEDAS	43
Anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymai.....	43
2 PRIEDAS	49
Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas, analizuojant pagal atskirus kreipimosi kanalus.....	49

Vadovaujantis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2022 m. gruodžio 19 d. įsakymu Nr. V-590 „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 detarpamentas, 2022 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 – anoniminė apklausa). Ataskaitoje pateikiami anoniminės apklausos gauti rezultatai, jie palyginami su 2021 m. rezultatais, taip pat teikiamos išvados ir rekomendacijos klientų pasitenkinimo didinimui.

Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausos ataskaitos prieduose pateikiami apklausos klausimai ir galimi atsakymų variantai (1 PRIEDAS, 1 lentelė), balų reikšmės (1 PRIEDAS, 2 lentelė), kurios atspindi esamos kokybės lygį.

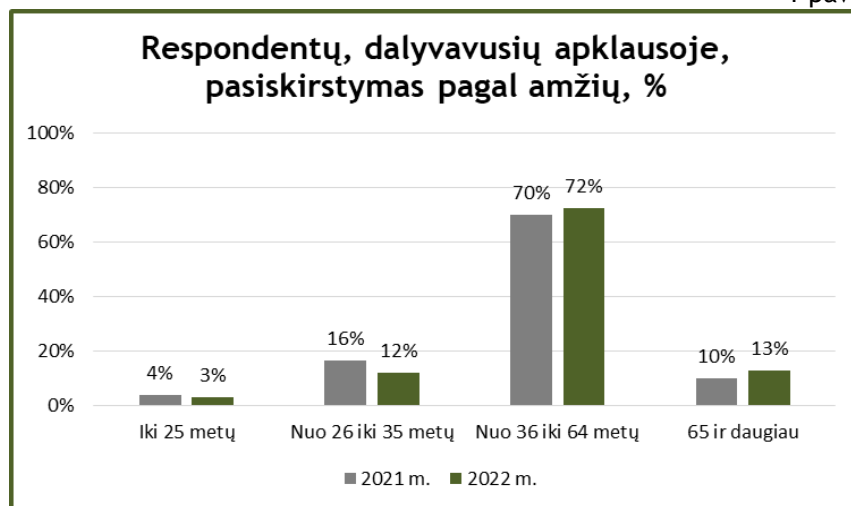
2022 m. Valstybinė mokesčių inspekcija išsikėlė tikslą pasiekti klientų pasitenkinimo rodiklį ne žemesnį, negu 8,2 balo. Žemiau, analizuojant konkrečius kriterijus balais, kurių siektina 2022 m. reikšmė nepasiekta, arba kriterijus, kuris 2022 m. įvertintas prasčiau negu 2021 m., pažymėti raudona spalva (išskyrus atvejus, kai kriterijus vertinamas prasčiau, bet užsibrėžta siektina reikšmė pasiekta).

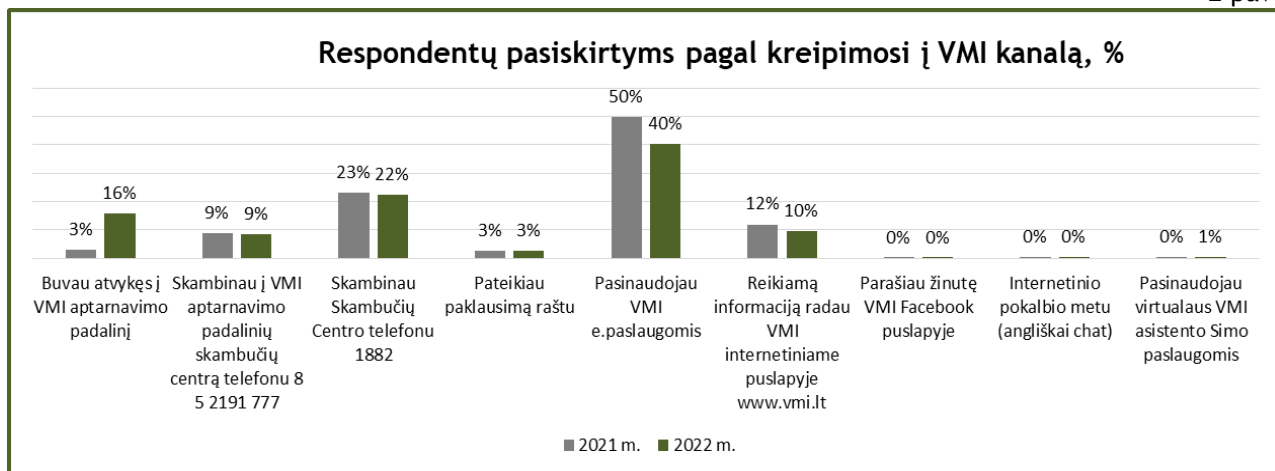
Anoniminėje apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius, vnt.:

- 2021 kovo 1 d. - 2021 gruodžio 31 d. – 12484 respondentai (prilyginama 2021 m. rezultatams). Visos pateiktos apklausų anketos - elektroninės;
- 2022 m. sausio 1 d. - gruodžio 31 d. – 6096 respondentų, iš kurių 6088 pateikė elektronines apklausų anketas, 8 respondentai - popierines anketas.

Žemiau pateikiami gauti rezultatai ir pokyčių analizė:

1 pav.



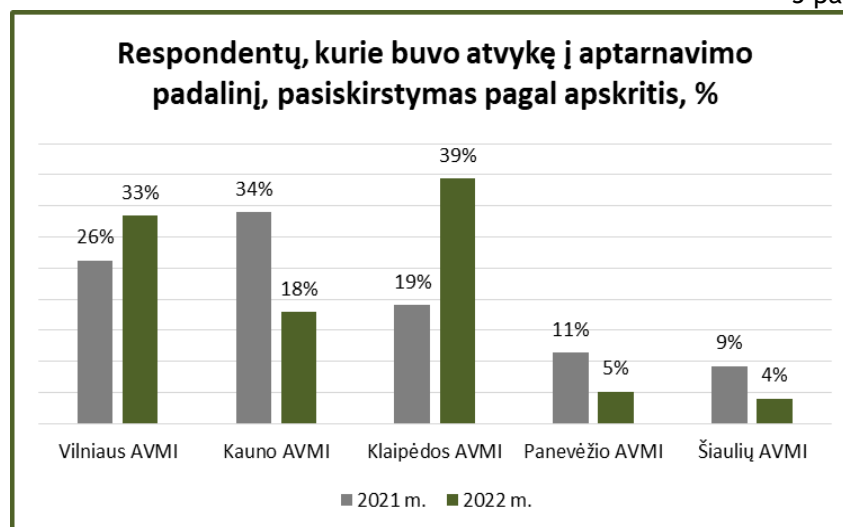


VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS APTARNAVIMO PADALINIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) aptarnavimo padalinių klientų aptarnavimo kokybė vertinama remiantis anoniminės apklausos duomenimis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi atvykdami į VMI klientų aptarnavimo padalinį ir skambindami į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777.

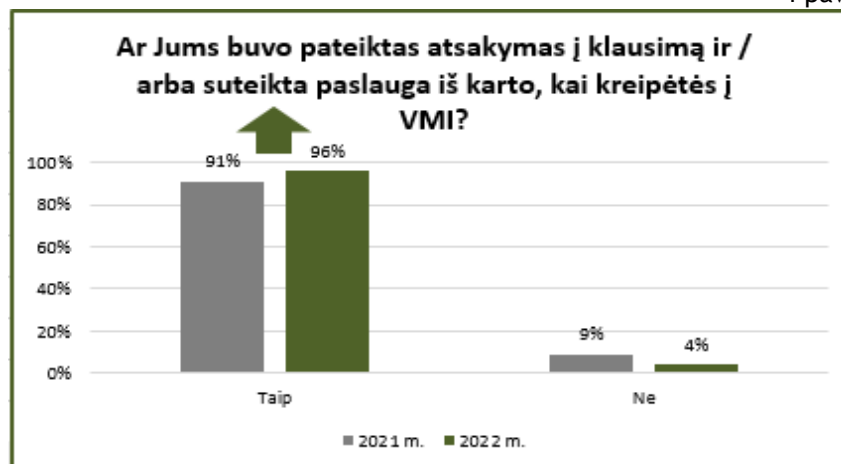
Respondentų, kurie apsilankė apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų klientų aptarnavimo padaliniuose, apklausos rezultatai:

2022 m. 16 % (arba 966 iš 6096) respondentų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje nurodė, kad į VMI kreipėsi atvykdami į apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų (toliau – AVMI) klientų aptarnavimo padalinį, 2021 m. tokių respondentų buvo 3 % (arba 377 iš 12484) respondentų. Respondentų pasiskirstymas:



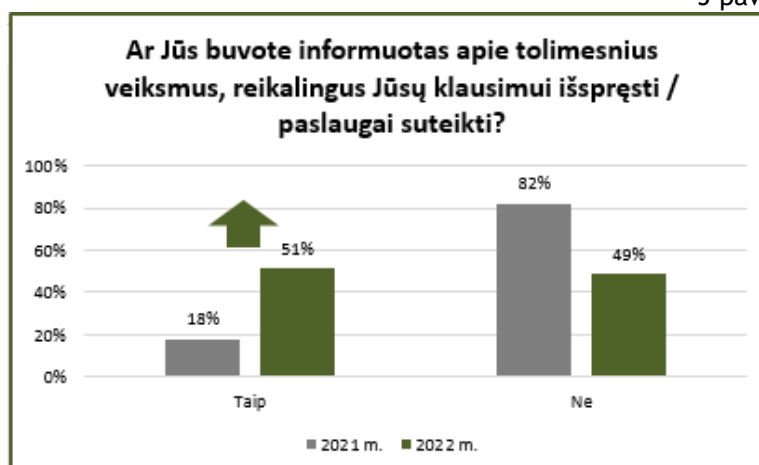
Šiems respondentams užduoti klausimai ir gauti atsakymų rezultatai:

4 pav.



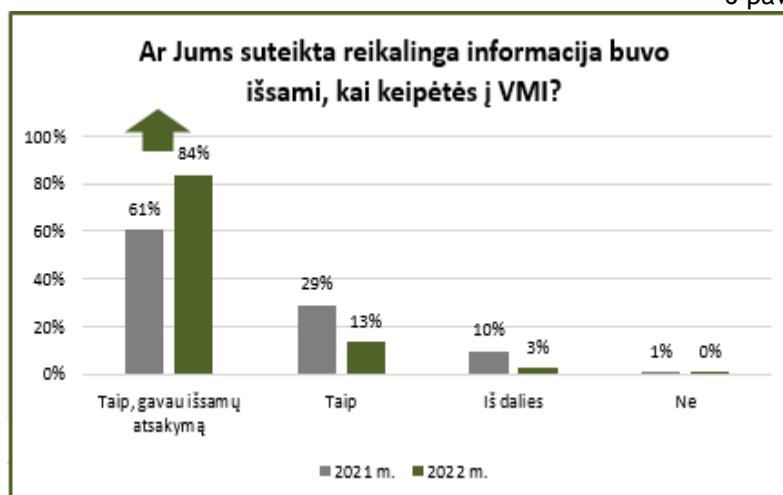
Klausimas buvo užduodamas respondentams, kurių atsakymas į klausimą „Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?“ buvo neigiamas:

5 pav.



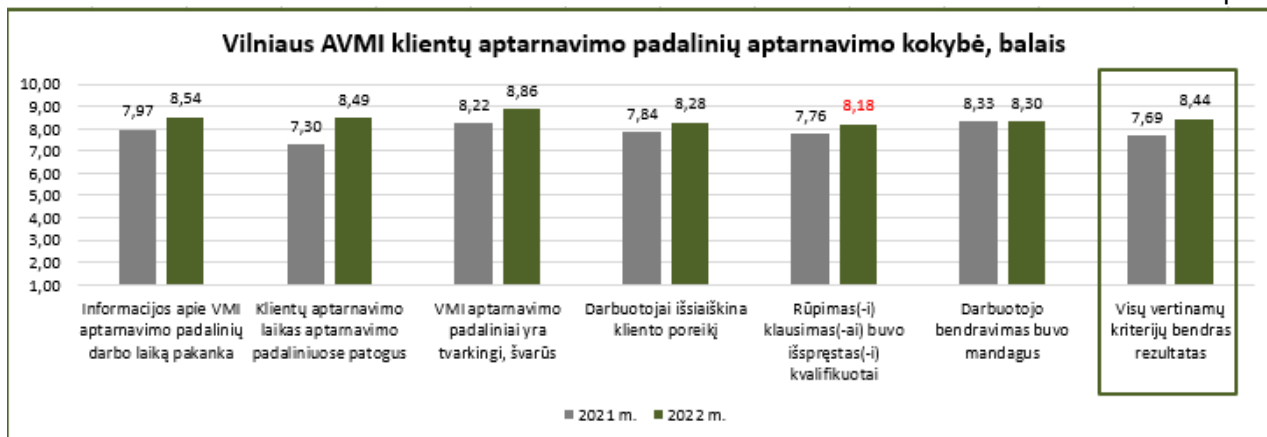
Klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie atsakė, kad atsakymas į klausimą arba paslauga dėl kurios kreipėsi, buvo suteikta iš karto:

6 pav.



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

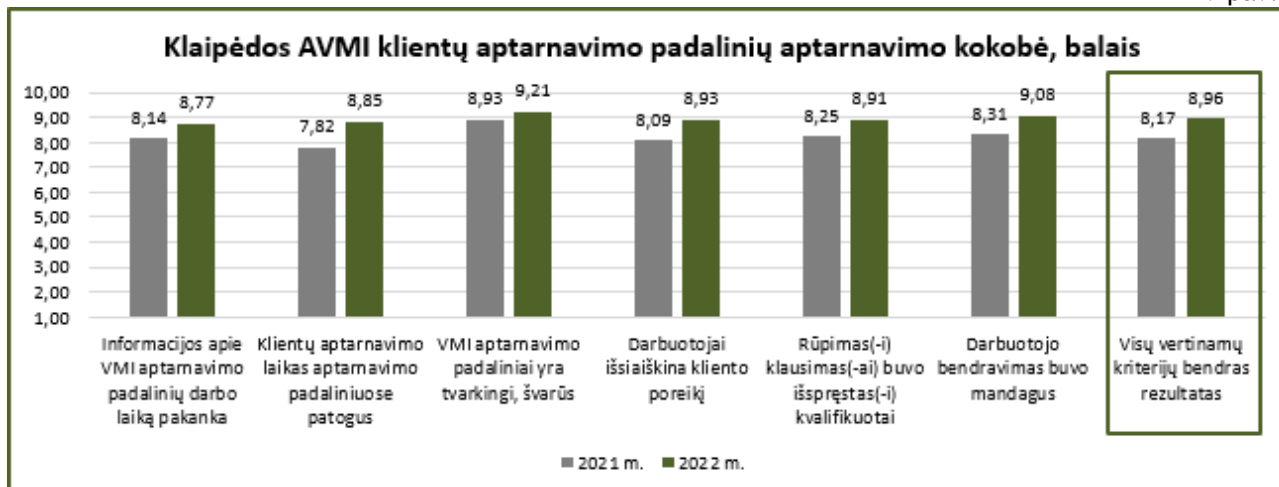
7 pav.



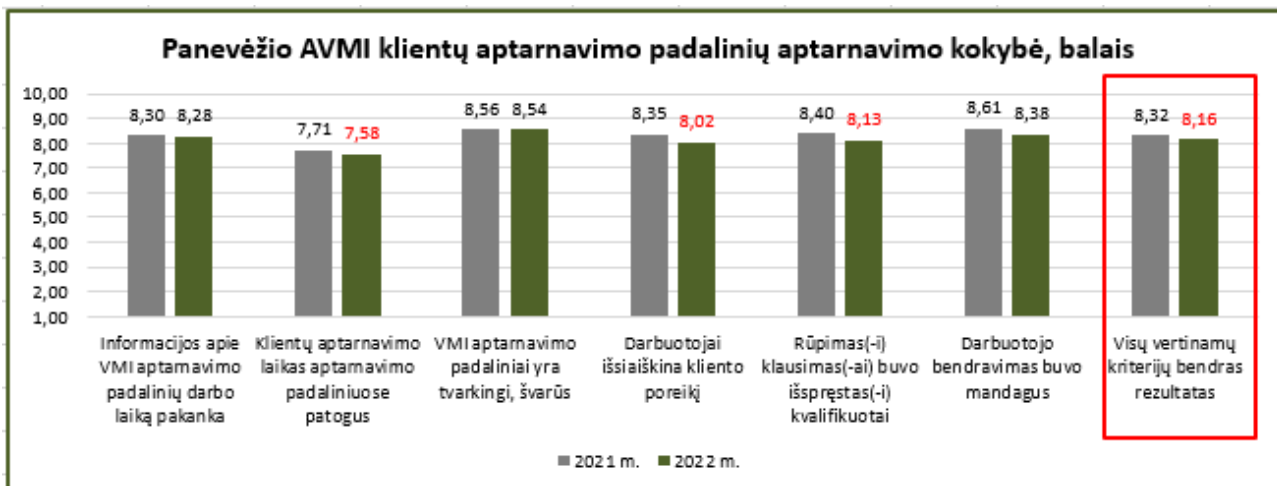
8 pav.



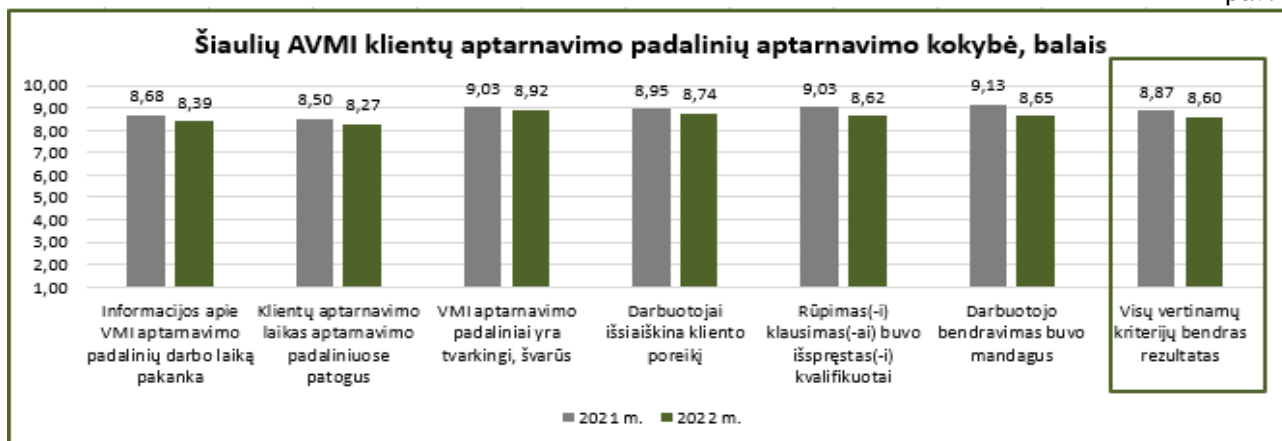
9 pav.



10 pav.



11 pav.

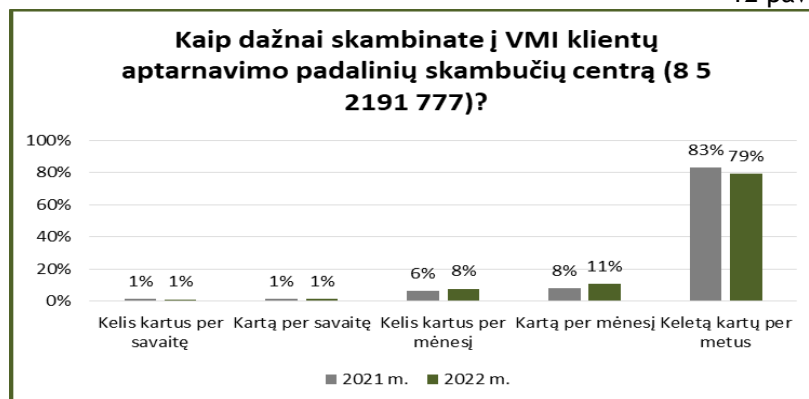


Respondentų, kurie skambino į Valstybinės mokesčių inspekcijos klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777, apklausos rezultatai:

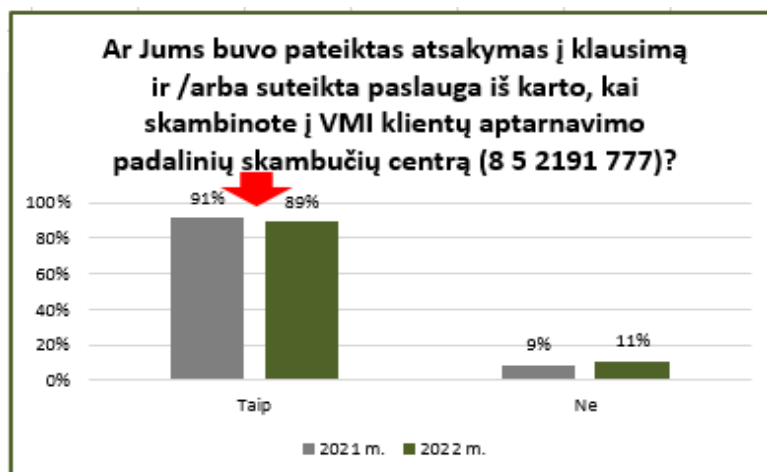
9 % (arba 1113 iš 12484) respondentų 2021 m. ir 9 % (arba 521 iš 6096) respondentų 2022 m. dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpinimus klausimus kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu (8 5 2191 777).

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

12 pav.

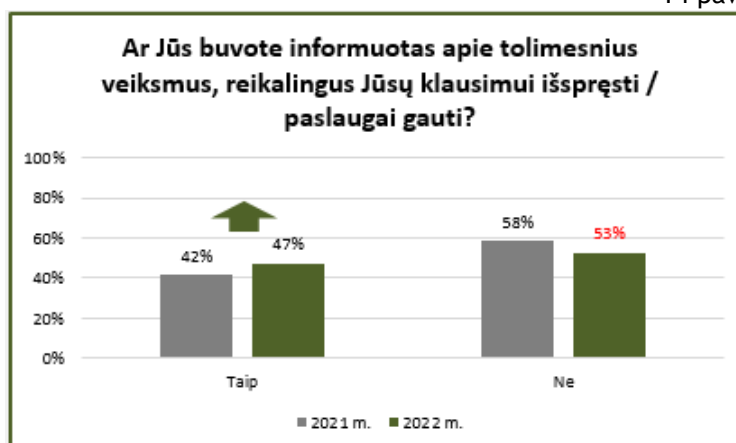


13 pav.



Klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie neigiamai atsakė į klausimą, ar paslauga, dėl kurios kreipėsi skambindami į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777, buvo suteikta iš karto:

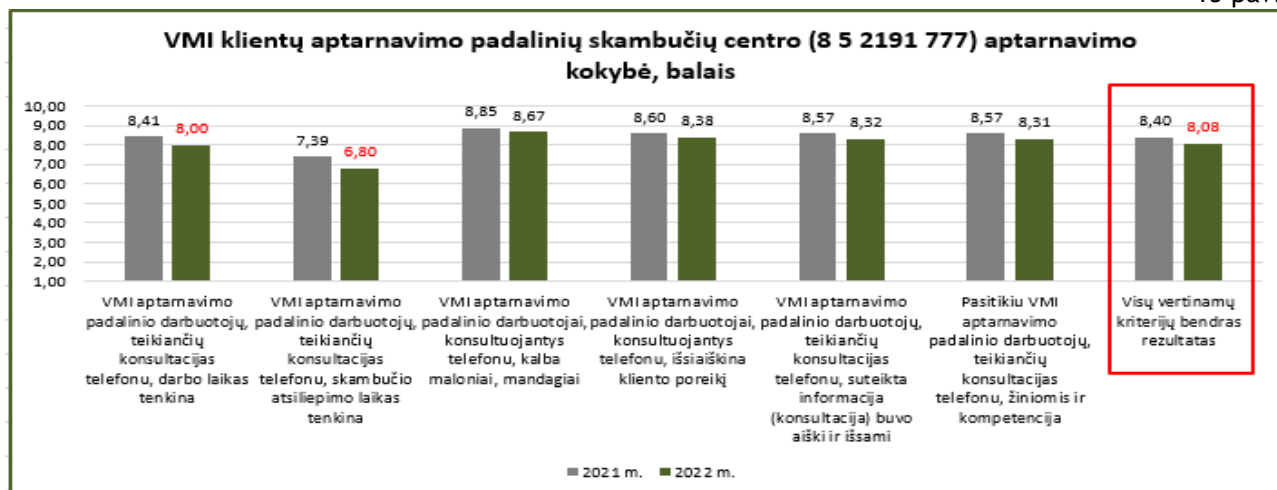
14 pav.



2022 m. gautas rezultatas yra geresnis negu 2021 m., tačiau vis dar didelė imtis klientų nėra informuojama apie reikalingus tolimesnius veiksmus klausimui išspręsti / paslaugai gauti.

Respondentų, kurie skambino į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777, konkrečių teiginių vertinimas balais:

15 pav.



MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO TEIKIAMŲ KONSULTAVIMO IR INFORMAVIMO PASLAUGŲ KOKYBĖ

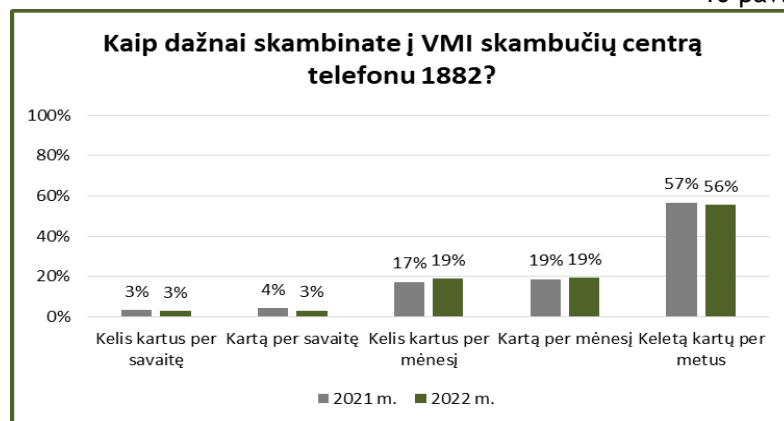
Mokesčių informacijos departamento (toliau – MID) teikiamų konsultavimo ir informavimo paslaugų kokybė vertinama remiantis apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi: skambindami telefonu 1882; pateikdami paklausimą raštu; reikiamos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt; parašė žinutę VMI Facebook paskyroje; internetinio pokalbio metu (angl. *chat*); pasinaudojo virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

Respondentų, skambinusių Valstybinės mokesčių inspekcijos Skambučių centro telefonais 1882 arba +370 5 260 5060, apklausos rezultatai:

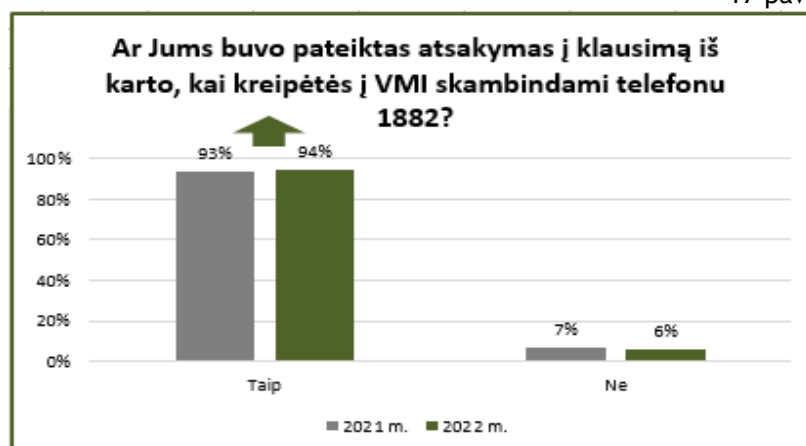
23 % (arba 2863 iš 12484) respondentų 2021 m. ir 22 % (arba 1358 iš 6096) respondentų, 2022 m. dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimais klausimais kreipėsi skambindami telefonu 1882 arba +370 5 260 5060.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

16 pav.

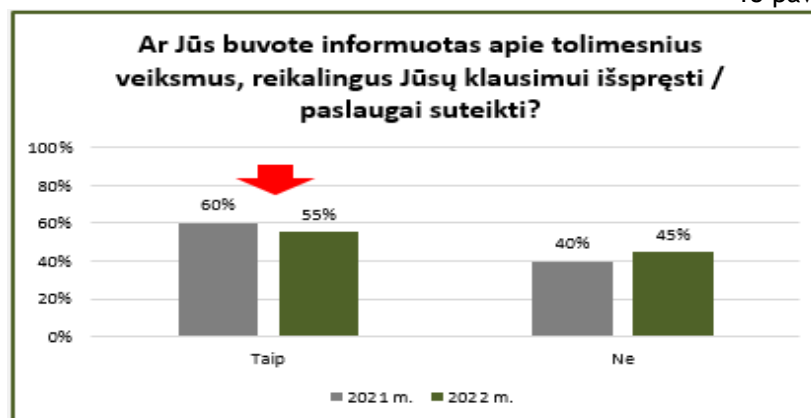


17 pav.



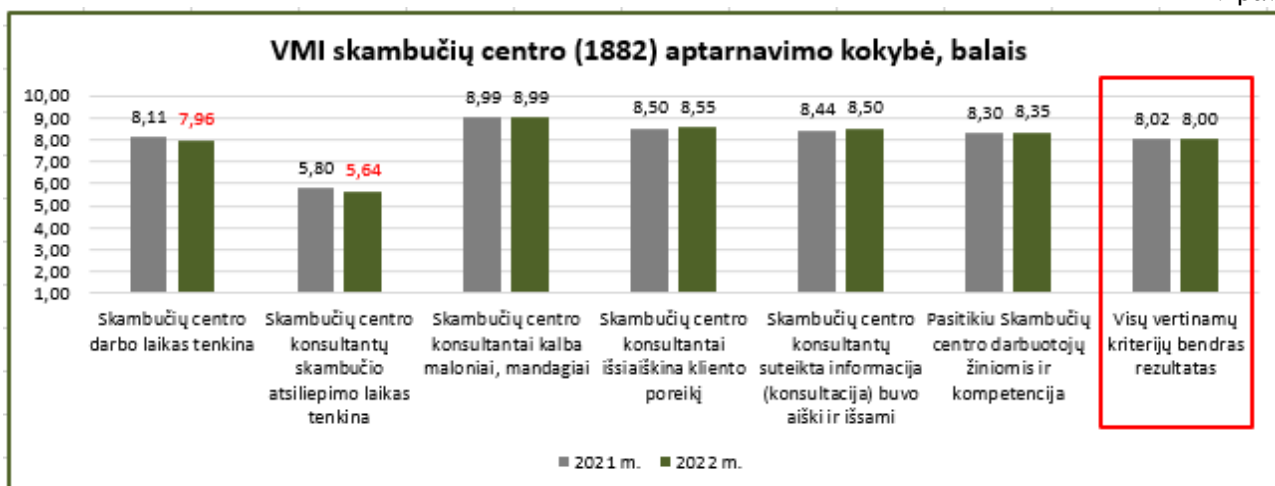
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie neigiamai atsakė į klausimą, ar atsakymas, dėl kurio į VMI kreipėsi skambindami Skambučių centro telefonu 1882, buvo suteiktas iš karto:

18 pav.



Respondentų, kurie skambino telefonu 1882, konkrečių teiginių vertinimas balais:

19 pav.

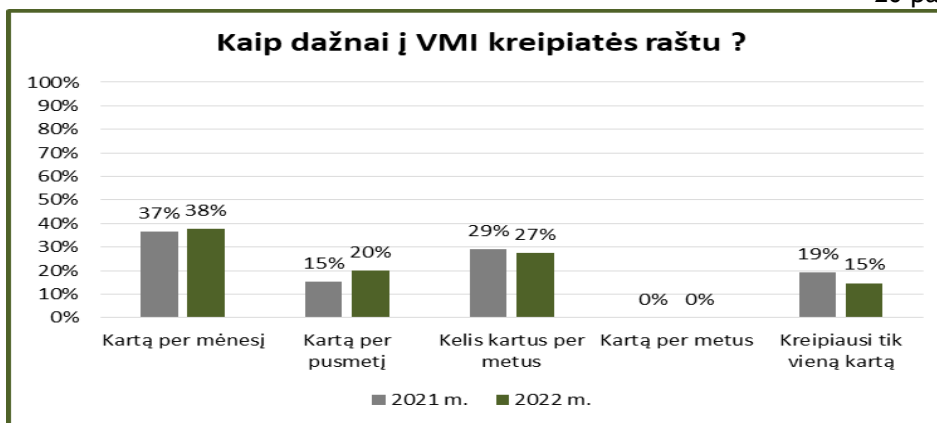


Respondentų, kurie pateikė paklausimą raštu, apklausos rezultatai:

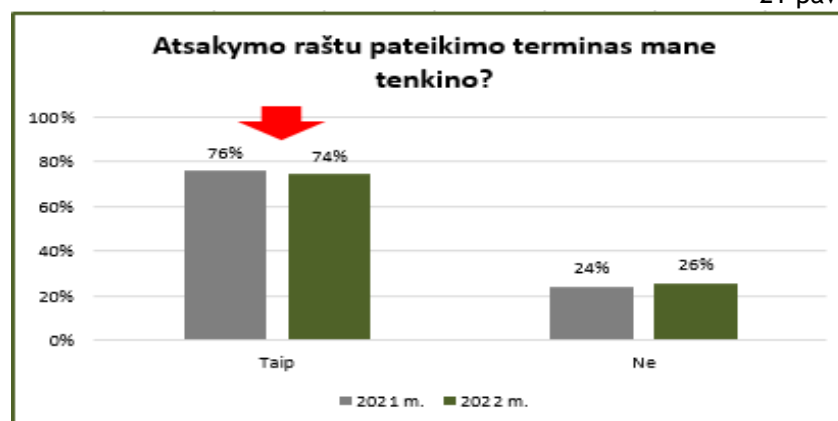
3 % (arba 336 iš 12484) respondentų 2021 m. ir 3 % (arba 164 iš 6096) respondentų, 2022 m. dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi raštu.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

20 pav.

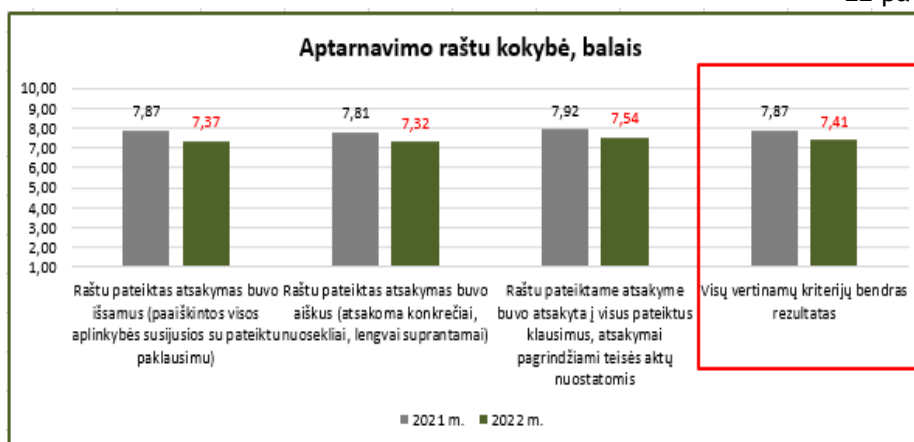


21 pav.



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

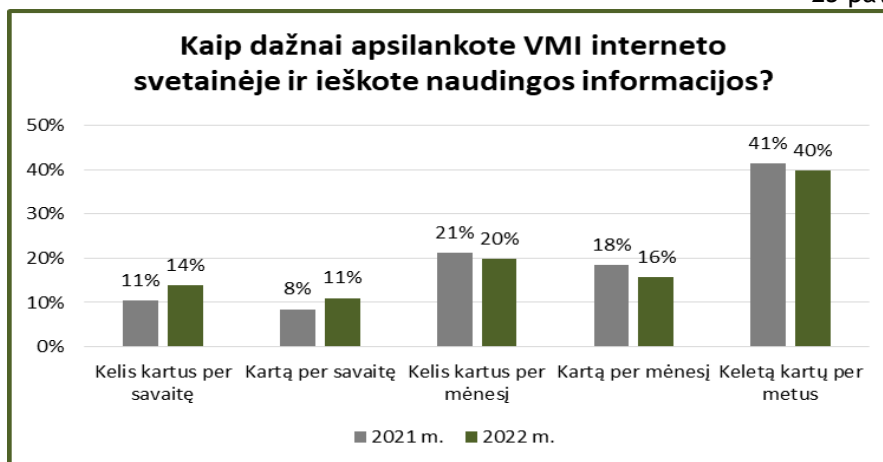
22 pav.



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

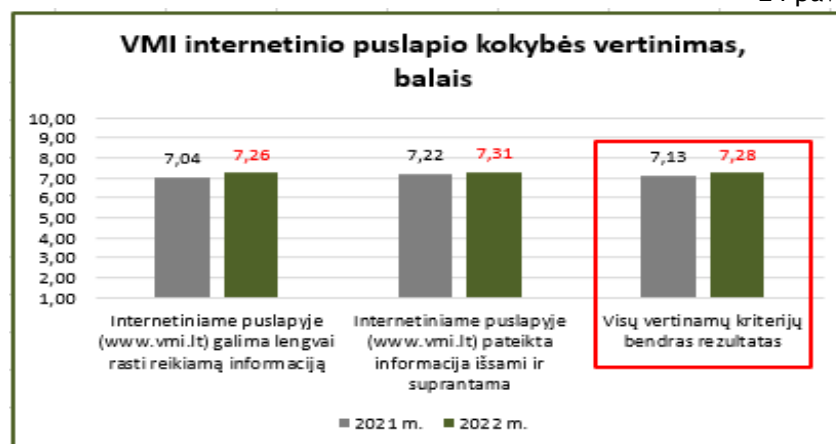
12 % (arba 1485 iš 12484) respondentų 2021 m. ir 10 % (arba 582 iš 6096) respondentų 2022 m. reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt. Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

23 pav.



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

24 pav.

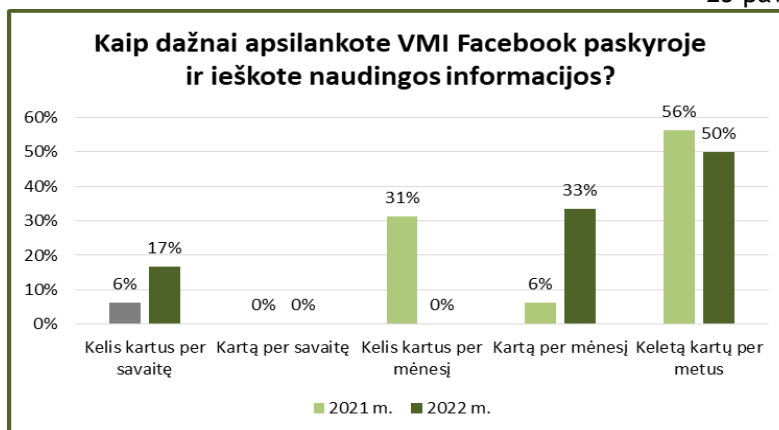


Respondentų, kurie parašė žinutę Valstybinės mokesčių inspekcijos Facebook paskyroje, apklausos rezultatai:

16 iš 12484 respondentų 2021 m. ir 6 iš 6096 respondentų 2022 m. į VMI kreipėsi parašydami žinutę VMI Facebook paskyroje.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

25 pav.



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

26 pav.

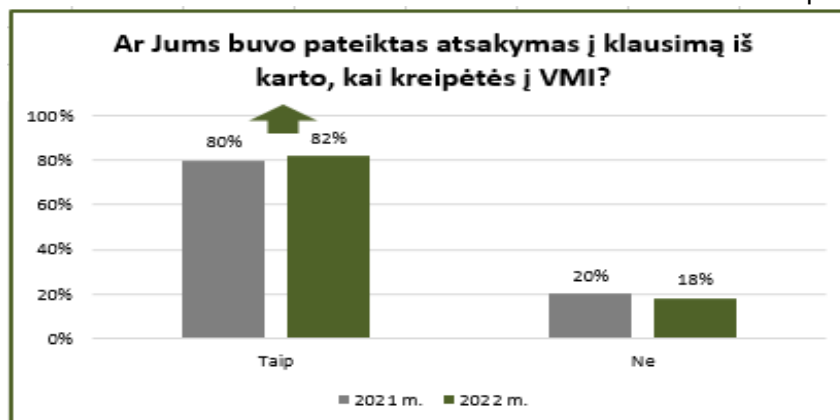


Respondentų, kurie rūpimu klausimu į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi internetinio pokalbio metu (ang. *chat*), apklausos rezultatai:

20 iš 12484 respondentų 2021 m. ir 11 iš 6096 respondentų 2022 m., dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimų klausimu kreipėsi internetinio pokalbio kanalu (angliškai *Chat*).

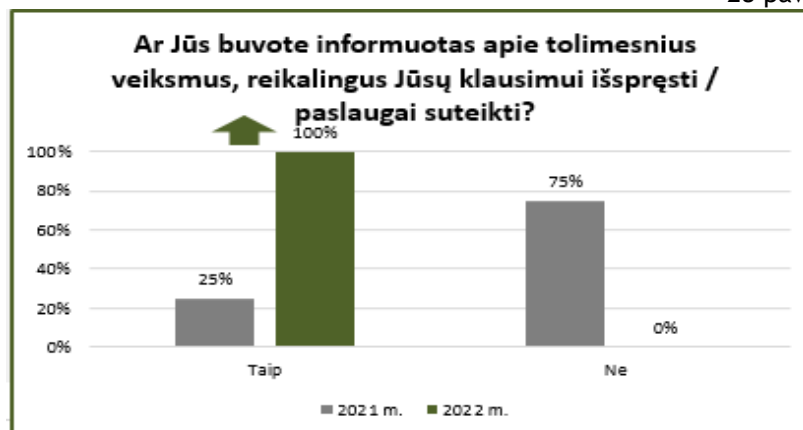
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

27 pav.



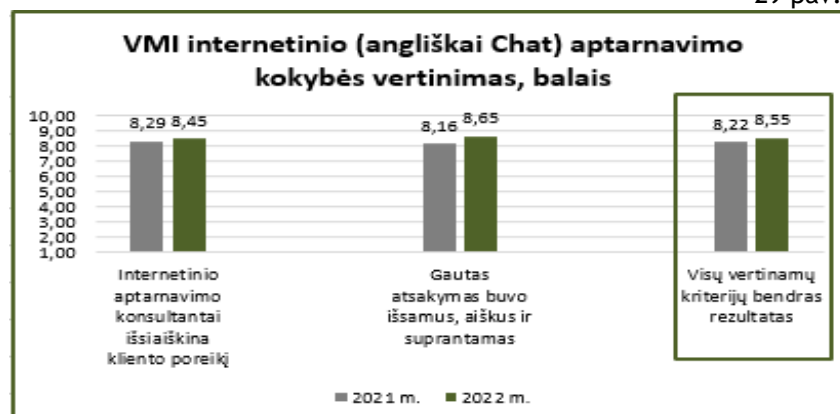
Klausimas buvo užduodamas respondentams, kuriems atsakymas į klausimą, dėl kurio kreipėsi į VMI, nebuvo suteiktas iš karto:

28 pav.



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

29 pav.

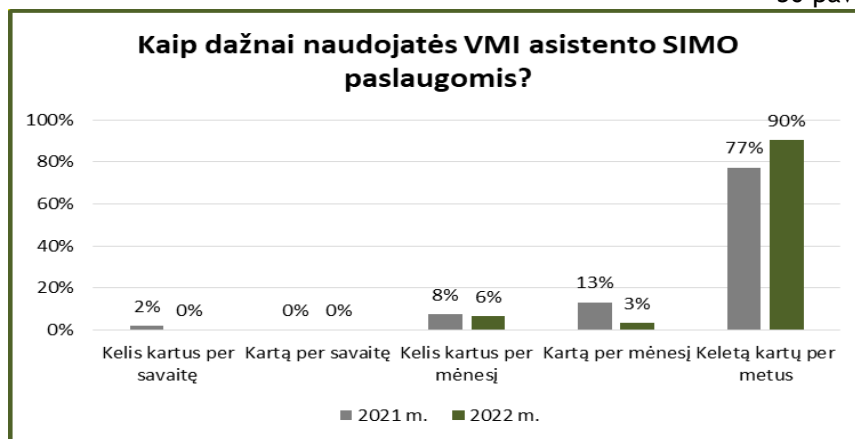


Respondentų, kurie rūpimu klausimu į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis, apklausos rezultatai:

53 iš 12484 respondentų 2021 m. ir 31 iš 6096 respondentų 2022 m. į VMI rūpimu klausimu kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

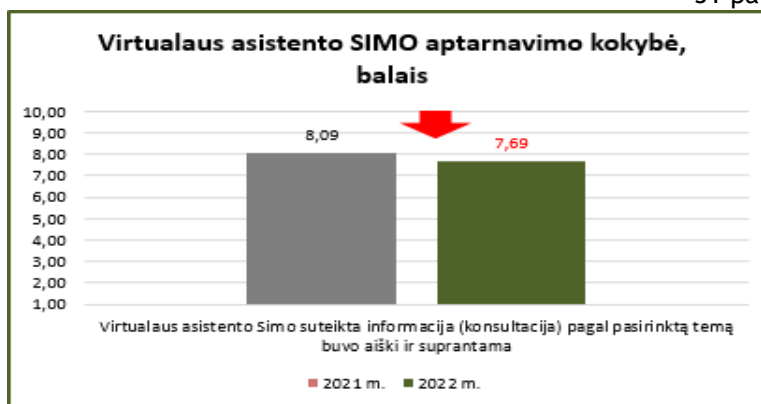
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

30 pav.



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

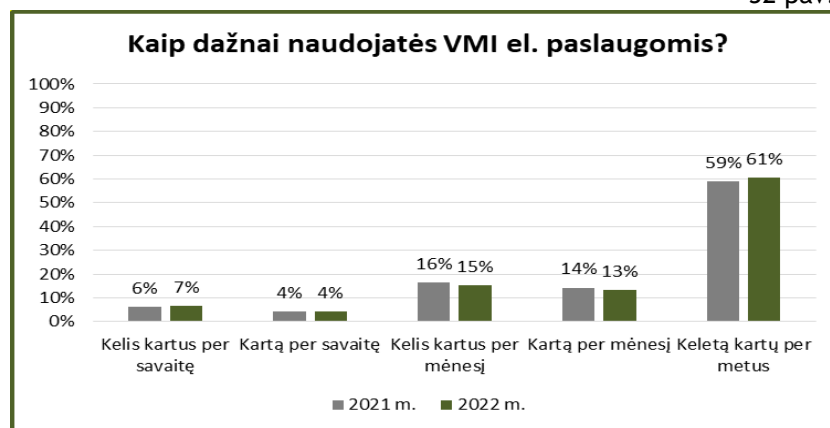
31 pav.



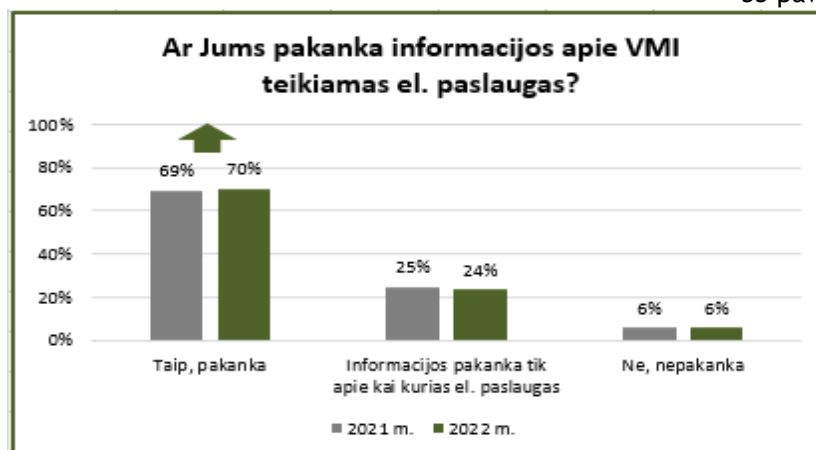
VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

50 % (arba 6221 iš 12484) respondentų 2021 m. ir 40 % (arba 2457 iš 6096) respondentų 2022 m., nurodė, kad pasinaudojo VMI elektroninėmis paslaugomis. Klientų nuomonė dėl VMI el. paslaugų kokybės:

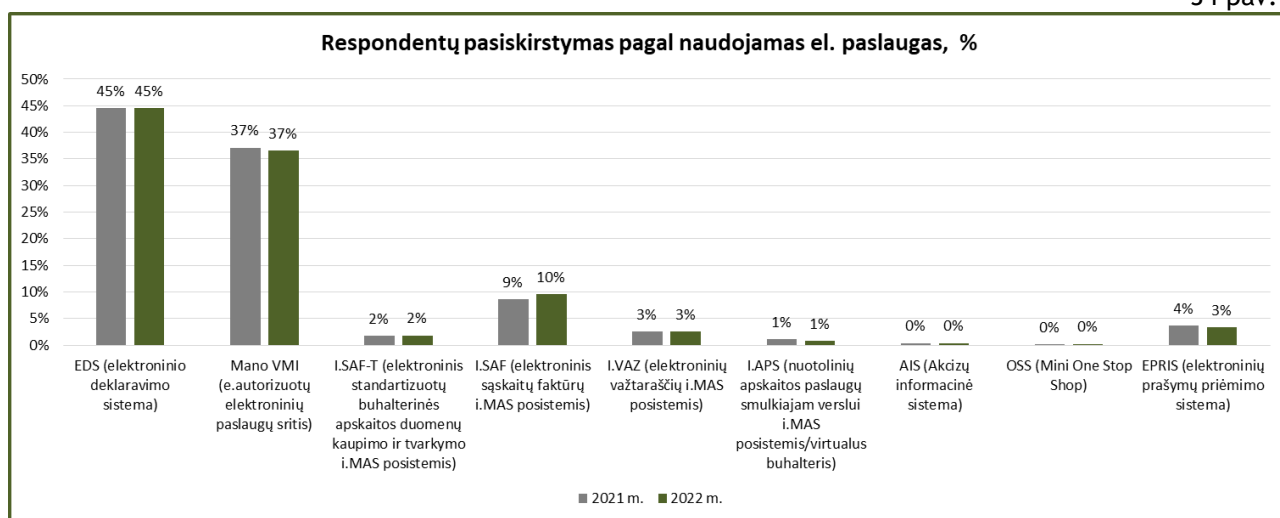
32 pav.



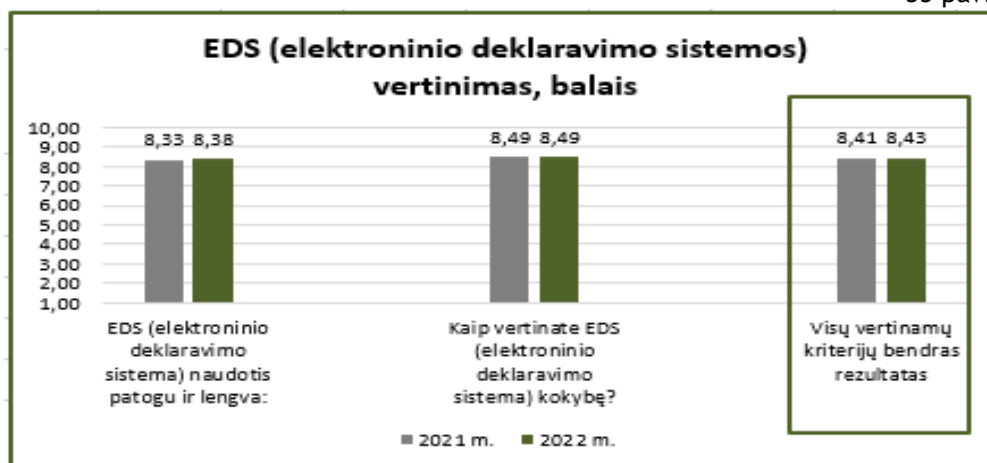
33 pav.



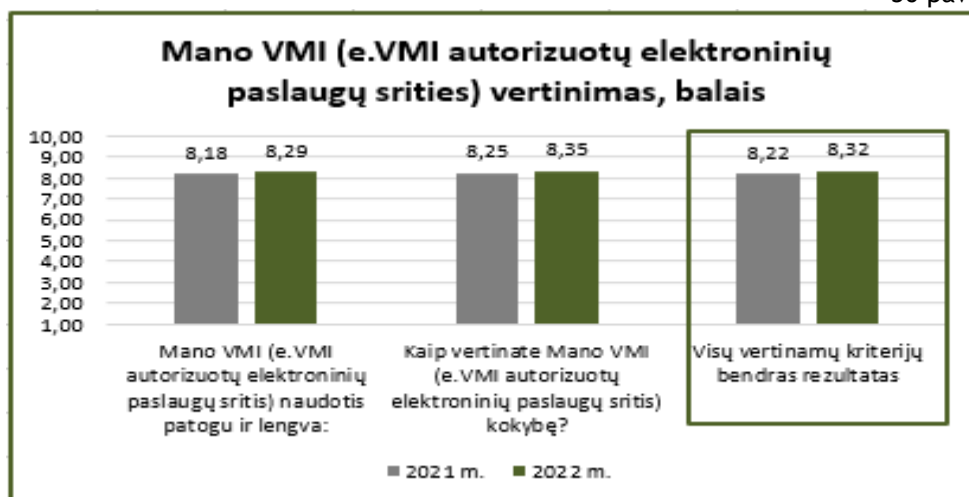
34 pav.



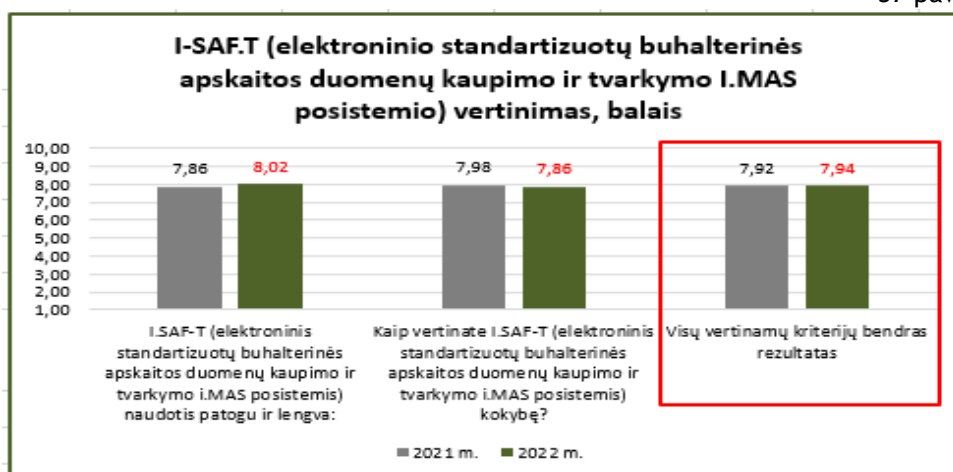
Žemiau pateikiamas konkrečių VMI el. paslaugų vertinimas, balais:
35 pav.



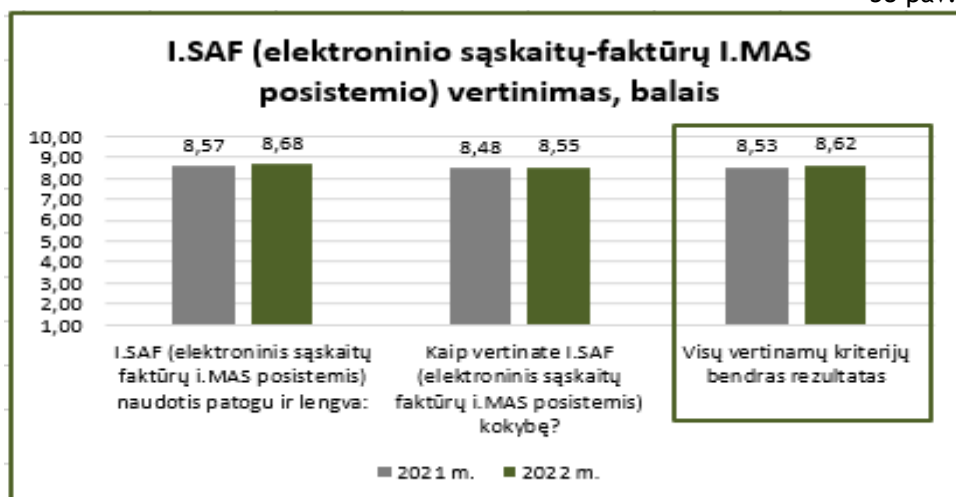
36 pav.



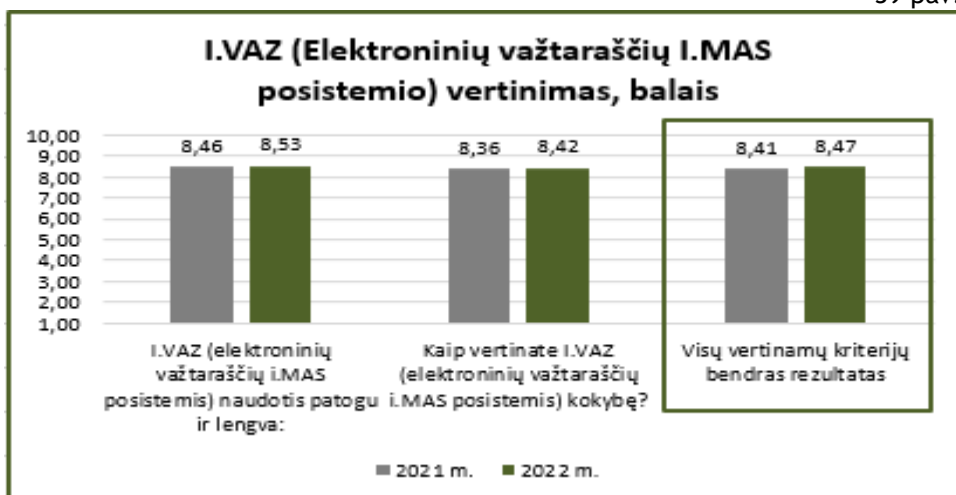
37 pav.



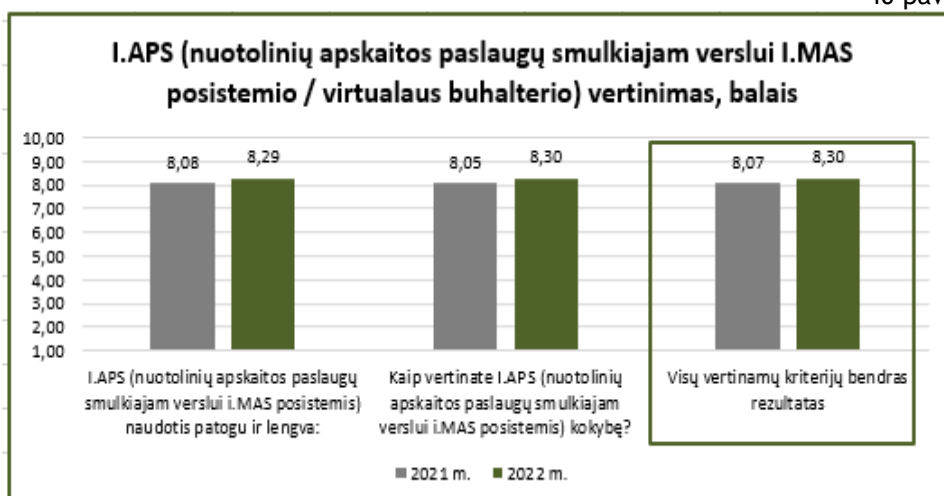
38 pav.



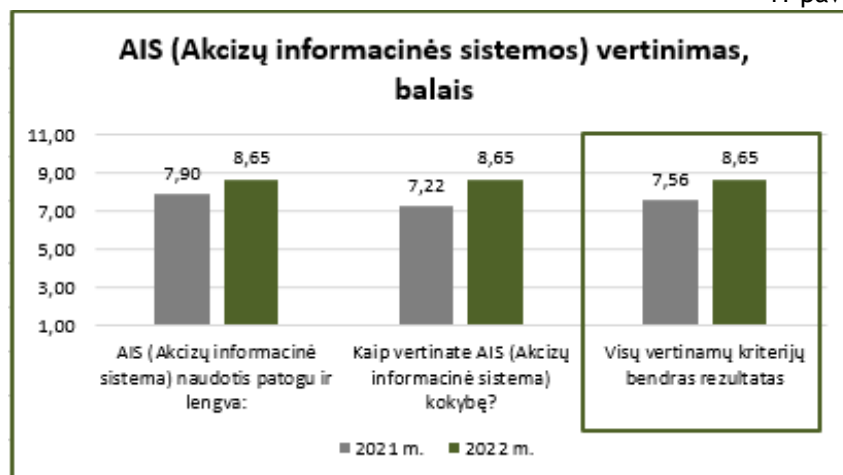
39 pav.



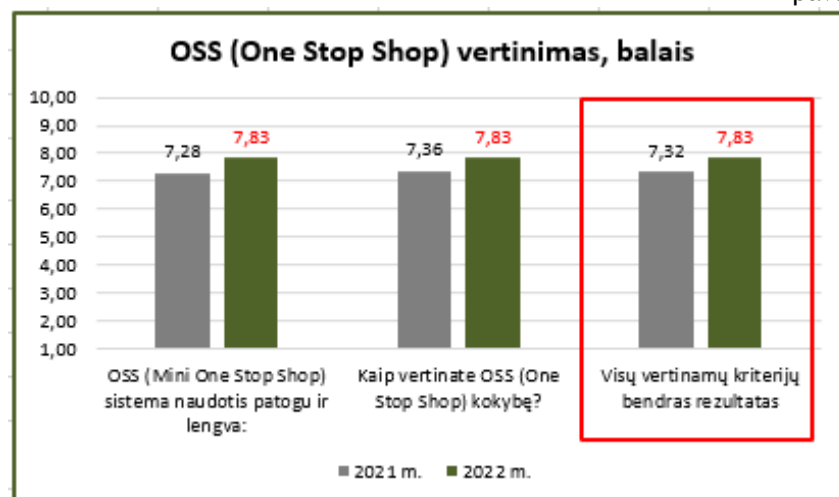
40 pav.



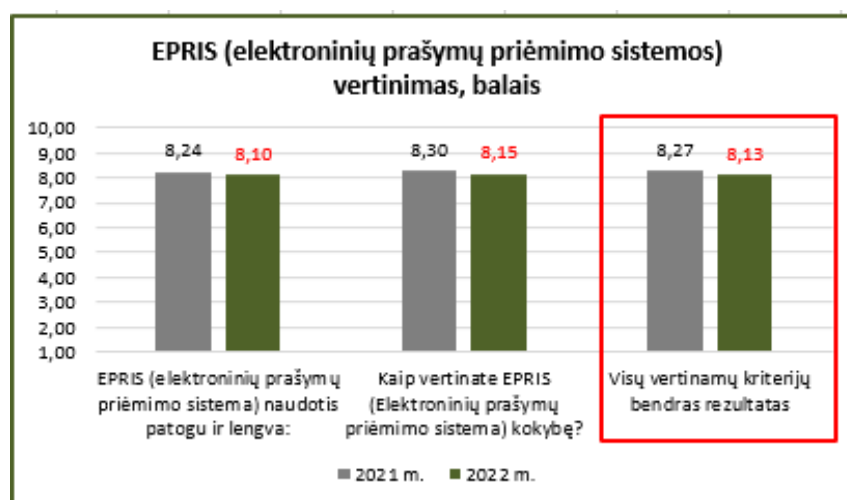
41 pav.



42 pav.



43 pav.



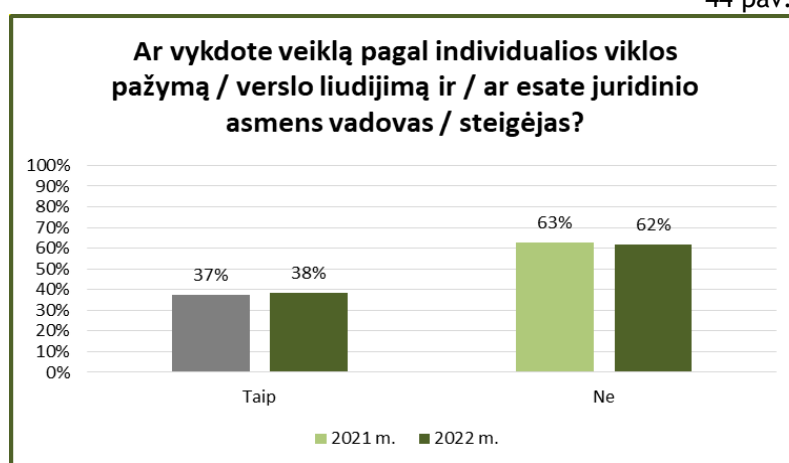
KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMSI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ

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.

2021 metais 37 % respondentų (arba 4654 iš 12484) nurodė, kad vykdo veiklą pagal Individualios veiklos pažymą / Verslo liudijimą (toliau – IDV / VL) arba yra juridinio asmens vadovas, steigėjas; 2022 metais tokių respondentų buvo 38 % (arba 2335 iš 6088).

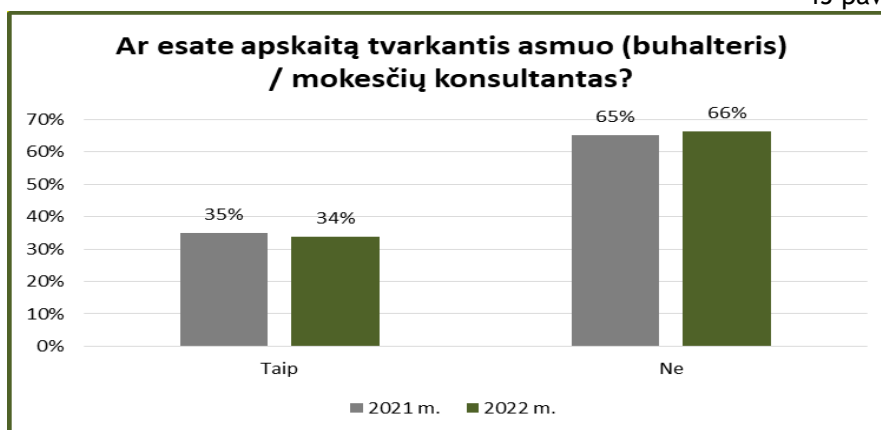
Žemiau pateikiami klausimai / atsakymai ir „Naujų mokesčių mokėtojų“ aptarnavimo kokybės apklausos rezultatai:

44 pav.



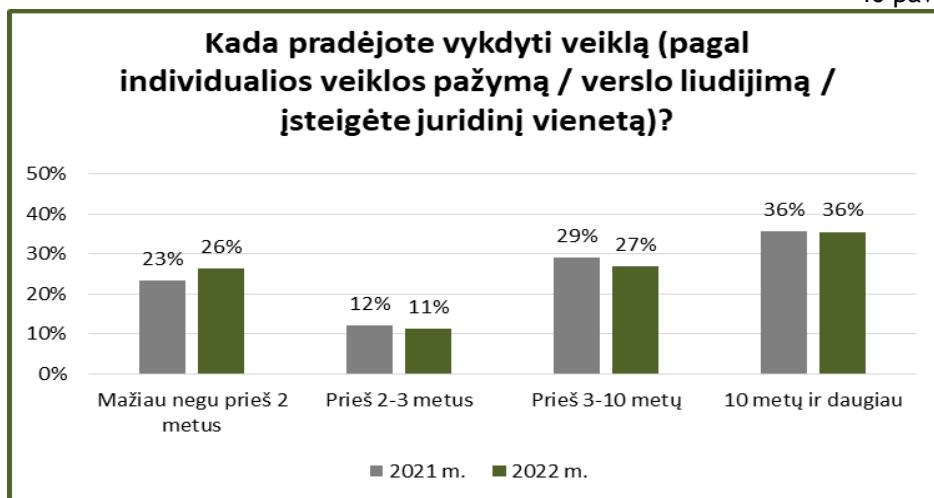
Respondentams, kurie į klausimą, *ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas* atsakė neigiamai, buvo užduodamas sekantis klausimas (tikslas – esant poreikiui, analizuoti sąsajas su kitų klausimų atsakymais):

45 pav.



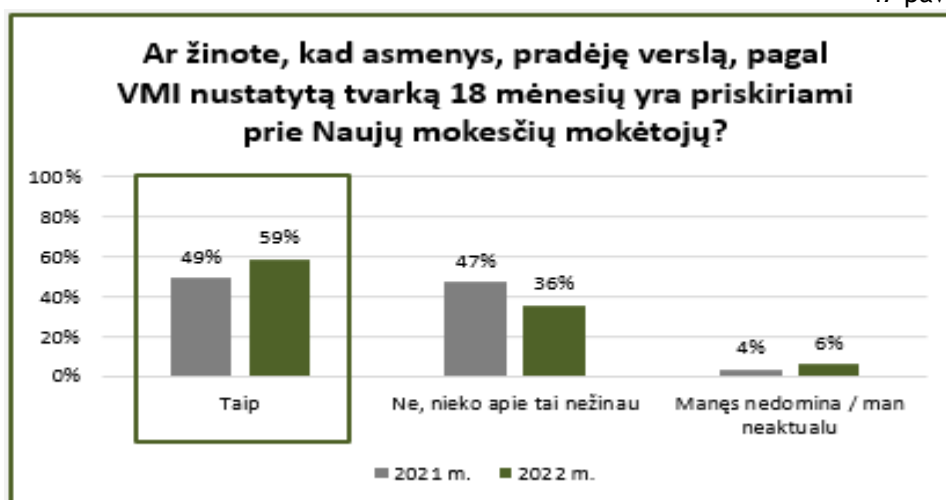
Respondentams, kurie į klausimą, *ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas*, atsakė teigiamai, buvo užduodamas sekantis klausimas:

46 pav.

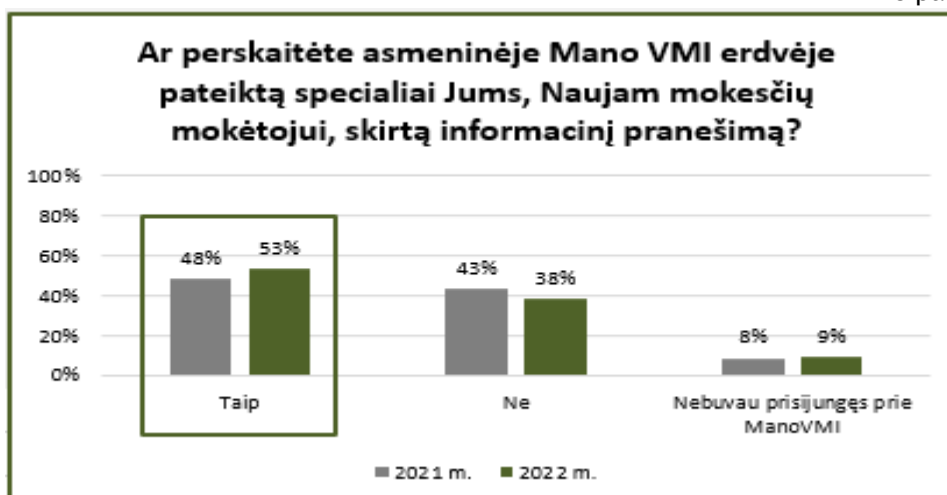


Sekantys klausimai užduodami respondentams, kurių veiklos vykdymo laikotarpis yra mažiau negu 2 metai (2021 m. – 1083 respondentai; 2022 m. – 616 respondentų):

47 pav.

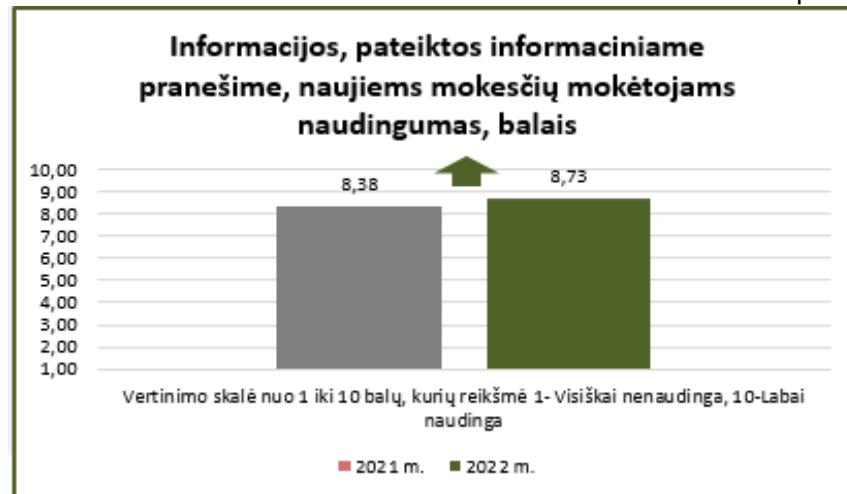


48 pav.



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

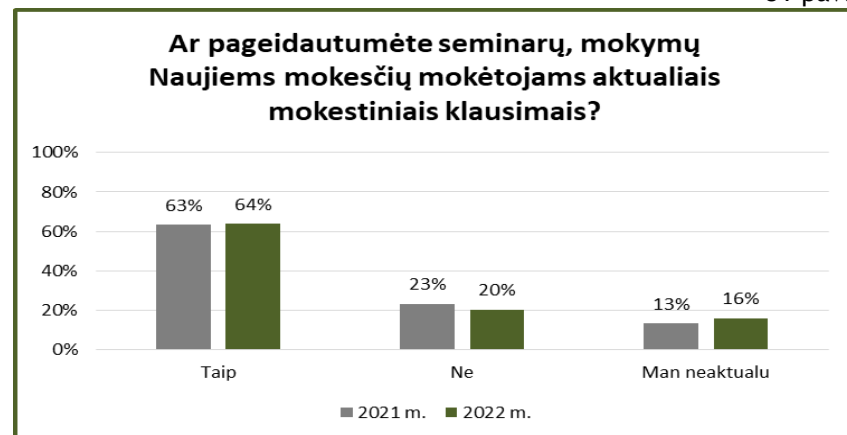
49 pav.



50 pav.



51 pav.

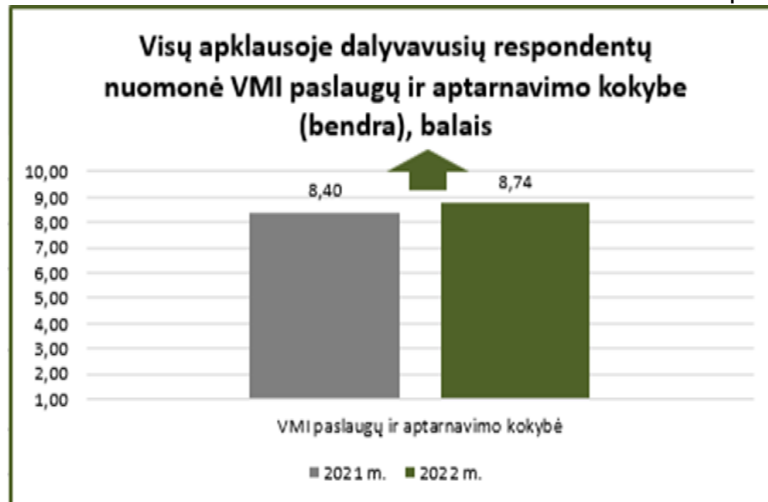


VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)

Vykdam *Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą*, visų respondentų (t.y. 2021 m. – 12484; 2022 m. – 6096) buvo prašoma įvertinti – kaip bendrai jie vertina VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

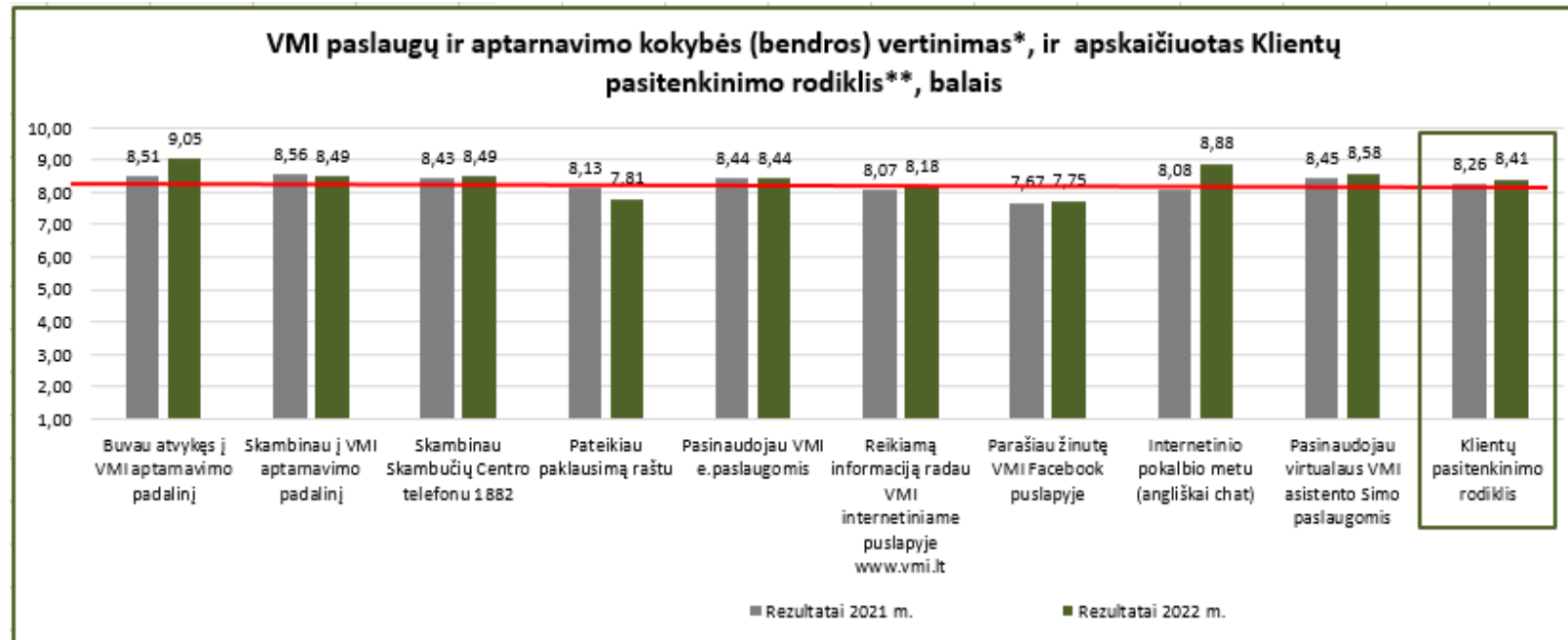
Žemiau diagramoje pateikiamas rezultatas:

52 pav.



VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas balais pagal atskirus kreipimosi į VMI kanalus bei VMI klientų pasitenkinimo rodiklis už 2021 m. ir 2022 m.:

53 pav.



* Metinių rezultatų apskaičiavimas: I pusmečio rezultatas + II pusmečio rezultatas / 2;

** Klientų pasitenkinimo rodiklis apskaičiuotas: VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) pagal kreipimosi kanalą, balų suma / vertinamų kanalų skaičius.

Diagramoje raudona linija žymi užsibrėžtą 2022 m. tikslą – pasiekti ne mažesnę negu 8,2 balo vertinimą.

Detalus duomenys pagal atskirus kanalus, atskirais 2021 m. ir 2022 m. pusmečiais, pateikti Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausos ataskaitos 2 PRIEDE (1, 2, 3, 4 lentelės).

VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS IŠVADOS

- 2021 m. / 2022 m. respondentams užduodami analogiški klausimai (1 PRIEDAS 1 lentelė).
- Respondentai teiginius vertino 10 balų skalėje, kurių reikšmė: 1 – Visiškai nesutinku (arba vertinu Labai blogai / Visiškai nenaudinga), 10 – Visiškai sutinku (arba vertinu Puikiai / Labai naudinga). Balų reikšmės prilygintos kokybės lygiui (1 PRIEDAS 2 lentelė).
- 2021 m. eigoje klientams, pateikusiems tiesioginės rinkodaros sutikimą, buvo siunčiami kvietimai dalyvauti apklausoje tris kartus per metus, t.y. balandžio viduryje, rugpjūčio pradžioje, ir gruodžio pabaigoje.
- 2022 m. eigoje klientams, pateikusiems tiesioginės rinkodaros sutikimą, buvo siunčiami kvietimai dalyvauti apklausoje du kartus per metus, t.y. gegužės pradžioje, lapkričio pabaigoje.

GAUTI REZULTATAI:

- 2021 m. apklausoje dalyvavo 12484 respondentų, 2022 m. – 6096 respondentų, t.y. 2022 m. – 51,17 % mažiau. Tam įtakos galimai turėjo kvietimo dalyvauti apklausoje išsiuntimo dažnio skirtumas tarp 2022 m. ir 2021 m., taip pat – stebimas respondentų aktyvumo mažėjimas.
- 2022 m. anoniminėje apklausoje dalyvavo 2 % daugiau 36 m. – 64 m. respondentų ir 3 % daugiau respondentų, kurių amžius virš 65 m., lyginant su 2021 m. Kitose amžiaus grupėse 2022 m. dalyvavo nuo 1 % iki 4 % respondentų mažiau negu 2021 m. (1 pav.).
- 2022 m. populiariausias kanalas (40 % respondentų), kaip ir 2021 m. (50 % respondentų), buvo el. paslaugos, tačiau 2022 m. šiuo kanalu pasinaudojo 10 % mažiau respondentų. „*Buvau atvykęs į VMI klientų aptarnavimo padalinį*“ 2022 m. nurodė net 13 % daugiau respondentų, nei 2021 m. Tam įtakos turėjo klientų aptarnavimo padalinių uždarymas dėl Covid-19 pandemijos 2021 m. pirmą pusmetį. 2022 m. klientų aptarnavimo padaliniai klientams buvo atviri visus metus. Kituose kreipimosi kanaluose ženklių pokyčių lyginant 2022 m. su 2021 m. nestebima (detaliau žiūrėti 2 pav.).

VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS KLIENTŲ APTARNAVIMO PADALINIŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

VMI klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybės palyginimas atliekamas lyginant 2022 m. rezultatus su 2021 m. rezultatais, atvejais, kai respondentai nurodo, kad VMI rūpimi klausimu kreipėsi atvykdamas į klientų aptarnavimo padalinį, arba skambindami į VMI aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777. Žemiau pateikiami rezultatai:

- 2022 m. 13 % daugiau (2021 m. – 3 %, 2022 m. – 16 %) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad kreipėsi į VMI atvykdamas į klientų aptarnavimo padalinius. 3 pav. pateikiami išsamūs klientų, atvykusių į klientų aptarnavimo padalinius, duomenys (%) pagal analizuojamus lyginamus laikotarpius ir 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 teigiamas pokytis, t.y. 2022 m. 5 % daugiau respondentų nurodė, kad atsakymą į klausimą ir / arba paslauga buvo suteikta iš karto (4 pav.). Respondentams, kurie negavo atsakymo / paslaugos iš karto, buvo užduodamas klausimas ar jie buvo informuoti apie tolimesnius reikalingus veiksmus, kad jų klausimas būtų išspręstas / suteikta paslauga. 2022 m. rodiklis, rodantis, kad klientai informuojami apie reikalingus tolimesnius veiksmus paslaugai gauti – padidėjo 33 % (nuo 18 % iki 51 %), tačiau vis dar beveik pusė (49 % respondentų) nebuvo informuojama, ką turi atlikti papildomai dėl paslaugos suteikimo (5 pav.).

• Respondentai, kuriems klausimą išspręsti / paslaugą gauti pavyko iš pirmo karto, buvo klausiami apie suteiktos reikalingos informacijos išsamumą. Stebimas teigiamas, t.y. + 23 % šio rodiklio pokytis, (nuo 61 % 2021 m. iki 84 % 2022 m.) Taip pat ties šiuo klausimu nebuvo respondentų (0 %), kurie būtų nurodę, kad nebuvo suteikta reikalinga informacija (6 pav.):

1 lentelė

• Klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė. <u>Teigiamas pokytis</u> (2022 m. lyginant su 2021 m.):	
Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka	Vilniaus AVMI +0,57 balo; Kauno AVMI +0,64 balo; Klaipėdos AVMI +0,63 balo.
Klientų aptarnavimo laikas padaliniuose patogus	Vilniaus AVMI +1,19 balo; Kauno AVMI +1,13 balo; Klaipėdos AVMI +1,13 balo.
Aptarnavimo padaliniai tvarkingi, švarūs	Vilniaus AVMI +0,64 balo; Kauno AVMI +0,49 balo; Klaipėdos AVMI +0,29 balo.
Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį	Vilniaus AVMI +0,43 balo; Kauno AVMI +0,89 balo; Klaipėdos AVMI +0,84 balo.
Rūpinimas klausimas buvo išspręstas kvalifikuota	Vilniaus AVMI +0,42 balo; Kauno AVMI +1 balas; Klaipėdos AVMI +0,66 balo.
Darbuotojo bendravimas buvo mandagus	Kauno AVMI +0,53 balo; Klaipėdos AVMI +0,77 balo.
Visų aukščiau išvardintų kriterijų bendras vertinimas	Vilniaus AVMI +0,75 balo; Kauno AVMI +0,93 balo; Klaipėdos AVMI +0,79 balo.

2 lentelė

• Klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė. <u>Neigiamas pokytis</u> (2022 m. lyginant su 2021 m.):	
Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka	Panevėžio AVMI -0,02 balo; Šiaulių AVMI -0,29 balo.
Klientų aptarnavimo laikas padaliniuose patogus	Panevėžio AVMI -0,13 balo; Šiaulių AVMI -0,23 balo.
Aptarnavimo padaliniai tvarkingi, švarūs	Panevėžio AVMI -0,02 balo; Šiaulių AVMI -0,12 balo.
Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį	Panevėžio AVMI -0,33 balo; Šiaulių AVMI -0,21 balo.
Rūpinimas klausimas buvo išspręstas kvalifikuota	Panevėžio AVMI -0,28 balo; Šiaulių AVMI -0,41 balo.
Darbuotojo bendravimas buvo mandagus	Vilniaus AVMI -0,03 balo; Panevėžio AVMI -0,23 balo; Šiaulių AVMI -0,49 balo.
Visų aukščiau išvardintų kriterijų bendras vertinimas	Panevėžio AVMI -0,16 balo; Šiaulių AVMI -0,28 balo.

Respondentų vertinimai balais ties konkrečiais teiginiais pagal AVMI pateikiami 7 pav. (Vilniaus AVMI); 8 pav. (Kauno AVMI); 9 pav. (Klaipėdos AVMI); 10 pav. (Panevėžio AVMI) ir 11 pav. (Šiaulių AVMI).

- 2022 m. / 2021 m. 9 % respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777.

- Respondentų nurodytas dažnumas skambinti į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777, lyginat analizuojamus laikotarpius, pakito labai nežymiai, t.y. 2022 m. 4 % mažiau respondentų skambino keletą kartų per metus ir 3 % respondentų daugiau skambino kartą per mėnesį (12 pav.).

- Respondentams, kurie skambino į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777, buvo užduodamas klausimas apie tai, ar jiems buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto. Klientų nuomonė reikšmingai nepakito, t.y. 91 % - 2021 m. ir 89 % – 2022 m. atsakė, kad atsakymą / paslaugą gavo iš pirmo karto (13 pav.) Respondentams, kurie negavo atsakymo / paslaugos iš karto, buvo užduodamas klausimas ar jie buvo informuoti apie tolimesnius reikalingus veiksmus, kad jų klausimas būtų išspręstas / suteikta paslauga. Šis rodiklis, analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu pagerėjo 5 %, t.y. 2022 m. daugiau respondentų atsakė teigiamai (nuo 42 % 2021 m., iki 47 % 2022 m.), tačiau iš esmės jis vis tiek išliko prastas, t.y. tiek 2021 m., tiek 2022 m. daugiau negu pusę respondentų nurodė, kad nebuvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus (2021 m. - 58 %, 2022 m. - 53 %) (14 pav.).

3 lentelė

• Vertinant respondentų skirtus balus, ties konkrečiais teiginiais, susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe teikiant paslaugas telefonu (skambinant į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777) 2022 m. <u>teigiamas pokyčio nebuvo</u>:	Nepakito.
---	-----------

4 lentelė

• Vertinant respondentų skirtus balus, ties konkrečiais teiginiais susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe, teikiant paslaugas telefonu (skambinant į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777) <u>neigiamas pokytis</u> stebimas ties visais teiginiais:	
VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas / paslaugas telefonu darbo laikas tenkina	-0,42 balo;
VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas / paslaugas telefonu, skambučio atsiliepimo laikas tenkina	-0,59 balo;
VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys / teikiantys paslaugas telefonu, kalba maloniai, mandagiai	-0,17 balo;
VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys telefonu, išsiaiškina kliento poreikį	-0,22 balo;
VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, suteikta informacija buvo aiški ir išsami	-0,24 balo;
Patikiu VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, žinomis ir kompetencija	-0,26 balo;
Visų aukščiau išvardintų vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas, kai klientas kreipėsi į VMI skambindamas klientų aptarnavimo padalinių skambučių centro telefonu 8 5 2191 777 vertinimas sumažėjo	-0,32 balo.

Detaliai skirti respondentų vertinimai balais 2021 m. ir 2022 m. ties konkrečiais teiginiais, pateikiami 15 pav.

MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO TEIKIAMŲ KONSULTAVIMO IR INFORMAVIMO PASLAUGŲ KOKYBĖ

MID teikiamų konsultavimo ir informavimo paslaugų kokybė vertinama remiantis apklausos duomenimis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi: skambindami telefonu 1882; pateikdami paklausimą raštu; reikiamos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt; parašė žinutę VMI Facebook paskyroje; internetinio pokalbio metu (angliškai chat); pasinaudojo virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

Mokesčių informacijos centro teikiamų paslaugų kokybė:

- Analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu labai panaši dalis (t.y. 23 % – 2021 m. ir 22 % – 2022 m.) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į Mokesčių informacijos centro (toliau – MIC) telefonu 1882.
- Vertinant klientų kreipimosi telefonu dažnį, lyginamuoju laikotarpiu ženklų pokyčių nefiksuoja t.y. daugiausiai respondentų kreipiasi keletą kartų per metus (57 % – 2021 m.; 56 % – 2022 m.). Detalūs kreipimosi dažnumo į MIC duomenys pateikti 16 pav.
- Respondentams, kurie skambino į telefonu 1882, buvo užduodamas klausimas, ar jiems buvo pateiktas atsakymas į klausimą iš karto. Šis rodiklis abiem analizuojamais laikotarpiais praktiškai nepakito, t.y. 93 % 2021 m. ir 94 % 2022 m. atsakė, kad atsakymą į klausimą gavo iš pirmo karto (17 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 suprastėjo – 2022 m. 5 % mažiau respondentų atsakė teigiamai. 2021 m. – 40 %, o 2022 m. – 45 % respondentų nurodė, kad nebuvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus (18 pav.).

5 lentelė

Vertinant respondentų skirtus vertinimus balais ties konkrečiais teiginiais, susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe, teikiant konsultacijas telefonu (skambinant į MIC telefonu 1882) teigiamas pokytis, stebimas ties šiais teiginiais:	
Skambučių centro konsultantai išsiaiškina kliento poreikį	+0,04 balo;
Skambučių centro konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami	+0,06 balo;
Pasitikiu Skambučių centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija	+0,05 balo.

6 lentelė

Vertinant respondentų skirtus vertinimus balais ties konkrečiais teiginiais, susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe, teikiant konsultacijas telefonu (skambinant į MIC telefonu 1882) neigiamas pokytis stebimas ties šiais teiginiais:	
Skambučių centro darbo laikas tenkina	-0,15 balo;
Skambučių centro konsultantų skambučių atsiliepimo laikas tenkina*	-0,16 balo;
Visų aukščiau išvardintų vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas, kai klientas kreipėsi į VMI skambindamas MIC telefonu 1882 vertinimas sumažėjo	-0,02 balo.

7 lentelė

Vertinant respondentų skirtus vertinimus balais ties konkrečiais teiginiais, susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe, teikiant konsultacijas telefonu (skambinant į MIC telefonu 1882) pokytis nestebimas ties šiais teiginiais:	
Skambučių centro konsultantai kalba maloniai, mandagiai	nepakito ir išliko aukštas, t.y. 8,99 balo.

*2021 m. iš visų apklausoje vertinamų rodiklių balais, prasčiausiai įvertintas teiginys „Skambučių centro (1882) konsultantų skambučio atsiliepimo laikas tenkina“, 2022 m. buvo įvertintas dar prasčiau (-0,16 balo, t.y. 2021 m. – 5,8 balo; 2022 m. – 5,64 balo).

Detaliai skirti respondentų vertinimai balais 2021 m. ir 2022 m. ties konkrečiais teiginiais, pateikiami 19 pav.

Atsakymų raštu kokybė:

- Abu analizuojamus laikotarpius po 3 % respondentų nurodė, kad į VMI rūpimus klausimus kreipėsi pateikdami paklausimą raštu.
- Vertinant klientų, kurie kreipiasi į VMI pateikdami paklausimą raštu dažnį, didesnis pokytis (2022 m. 5 % daugiau) stebimas ties kreipimosi dažniu – kreipiausi kartą per pusmetį (nuo 15 % – 2021 m. iki 20 % – 2022 m.), tačiau buvo 4 % respondentų mažiau, kurie 2022 m. kreipėsi tik vieną kartą. Detalūs kreipimosi raštu dažnumo duomenys pateikti 20 pav.
- Respondentams, kurie pateikė paklausimą raštu, buvo užduotas klausimas, ar atsakymo raštu pateikimo terminas juos tenkino. Šis rodiklis 2022 m. šiek tiek suprastėjo (-2 %) (nuo 76 % 2021 m. iki 74 % – 2022 m.). Detaliau – 21 pav.

8 lentelė

• Vertinant aptarnavimo raštu kokybę, <u>teigiamo pokyčio</u> ties teiginiais nebuvo.	Nepakito.
---	-----------

9 lentelė

• Vertinant aptarnavimo raštu kokybę, <u>neigiamas pokytis</u> užfiksuotas ties visais teiginiais:	
Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu),	-0,5 balo;
Raštu pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai surantamai)	-0,49 balo;
Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis	-0,38 balo;
Visų aukščiau išvardintų vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas, kai klientas į VMI kreipėsi raštu	-0,46 balo.

Detalus, paklausimų raštu aptarnavimo kokybės vertinimas, balais pateiktas 22 pav.

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

- 12 % – 2021 m. ir 10 % – 2022 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, ženklesnį (didesnį nei 23 %) pokyčių nestebima, kaip ir 2021 m., taip ir 2022 m. respondentai nurodo, kad dažniausiai VMI interneto svetainėje apsilankė ir reikiamos informacijos ieškojo keletą kartų per metus. Detalus respondentų apsilankymo VMI interneto svetainėje dažnis pateiktas 23 pav.

10 lentelė

• Vertinant internetinio puslapio kokybę <u>teigiamas pokytis</u> užfiksuotas ties visais teiginiais:	
Teiginys „Internetiniame puslapyje www.vmi.lt galima lengvai rasti reikiamą informaciją	+0,21 balo;
Internetiniame puslapyje www.vmi.lt pateikta informacija išsami ir suprantama	+0,09 balo;
Šių aukščiau išvardintų VMI internetinio puslapio www.vmi.lt vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas	+0,15 balų.

2022 m. paaugo bendrai VMI internetinio puslapio kokybę vertinimas, tačiau pažymėtina tai, kad VMI užsibrėžtos siektinos rodiklio reikšmės nepasiekė. Detalus VMI internetinio puslapio kokybės vertinimas balais, pateiktas 24 pav.

Valstybinės mokesčių inspekcijos Facebook paskyros aptarnavimo kokybė:

- Analizuojamais laikotarpiais labai maža respondentų imtis nurodė, kad parašė VMI Facebook paskyroje. 2021 m. tokių respondentų buvo 16 (nesiekė nei 1 % nuo visų apklausoje dalyvavusių respondentų), 2022 m. – 6 respondentai. Apklausoje dalyvavusių respondentų didžioji dalis nurodė, kad VMI Facebook paskyroje parašė žinutę keletą kartų per metus (2021 m. – 56 %, 2022 m. – 50 %), 2022 m. 33 % respondentų – kartą per mėnesį, kai 2021 m. tokių respondentų nebuvo, ir 17 % – kelis kartus per savaitę, kai 2021 m. tokių respondentų buvo 6 %. Detalus respondentų kreipimosi dažnis VMI Facebook paskyroje pateiktas 25 pav.

11 lentelė

VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės vertinime stebimas neigiamas pokytis ties visais teiginiais:	
Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas	-1,71 balo;
Atsakymo laikas VMI Facebook paskyroje tenkino	-0,25 balo;
Šių aukščiau išvardintų VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas	-0,97 balo.

Pažymėtina tai, kad VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės reikšmė, siektino užsibrėžto dydžio 2022 m., nepasiekė. Detalus VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės vertinimas balais, pateiktas 26 pav.

Valstybinės mokesčių inspekcijos internetinio aptarnavimo „Chat“ kokybė:

- Analizuojamais laikotarpiais labai maža respondentų imtis, nurodė, kad rūpimu klausimu į VMI kreipėsi internetinio pokalbio (Chat) metu. 2021 m. tokių respondentų buvo 20, 2022 m. – 11. Šiems respondentams buvo užduotas klausimas, ar jiems buvo suteiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėsi į VMI. Didžioji dalis šių respondentų atsakė teigiamai, lyginant 2021 m. ir 2022 m. rezultatus, stebimas teigiamas pokytis (+2 %)(27 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. 2021 m. net 75 % respondentų nurodė, kad nebuvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus reikalingus klausimui išspręsti / paslaugai gauti, o 2022 m. tokių respondentų nebuvo (visi respondentai buvo informuoti apie tolimesnius veiksmus)(28 pav.).

12 lentelė

Vertinant VMI internetinio (Chat) aptarnavimo kokybę teigiamas pokytis stebimas ties visais teiginiais:	
Internetinio aptarnavimo konsultantai išsiaiškina kliento poreikį	+0,16 balo;
Gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas	+0,49 balo;
Šių aukščiau internetinio aptarnavimo „Chat“ kokybės vertinimo kriterijų bendras vertinimo rezultatas	+0,33 balo.

Detalus VMI internetinio „Chat“ aptarnavimo kokybės vertinimas, balais, pateiktas 29 pav.

Virtualaus asistento SIMO teikiamų paslaugų kokybė:

- Analizuojamu laikotarpiu tik nedidelė dalis respondentų nurodė, kad pasinaudojo virtualaus asistento SIMO teikiamomis paslaugomis. Tokių respondentų 2021 m. buvo 53, o 2022 m. 31. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad virtualaus asistento SIMO paslaugomis naudojosi keletą kartų per metus (2021 m. – 77 %, 2022 m. – 90 %)(30 pav.).

13 lentelė

Virtualaus asistento SIMO aptarnavimo kokybės neigiamas pokytis:	
Virtualaus asistento SIMO suteikta informacija (konsultacija) pagal pasirinktą temą, buvo aiški ir suprantama	-0,4 balo.

Pažymėtina, kad virtualaus asistento SIMO aptarnavimo kokybė siektinos užsibrėžtos reikšmės 2022 m. nepasiekė. Detalus asistento SIMO kokybės vertinimas pateiktas 31 pav.

VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

- Lyginant analizuojamo laikotarpio rezultatus, respondentų, dalyvavusių apklausoje, VMI el. paslaugų naudojimosi dažnio didesnio kitimo nebuvo t.y. daugiau negu pusę (2021 m. – 59 %, 2022 m. – 61 %) apklausoje dalyvavusių respondentų VMI el. paslaugomis naudojasi keletą kartų per metus, taip pat panašūs procentiniai dydžiai (13 % – 16 %) respondentų minėtais laikotarpiais VMI el. paslaugomis naudojasi kelis kartus ar kartą per mėnesį, ir nuo 4 % iki 7 % respondentų VMI el. paslaugomis naudojasi dažniau (kartą ar kelis kartus per savaitę). Išsamus VMI e. paslaugų naudojimosi dažnis nurodytas 32 pav.
- Lyginant, kaip respondentai vertino informacijos pakankamumą apie VMI teikiamas el. paslaugas analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu pokyčio praktiškai nebuvo, t.y. 69 % respondentų 2021 m. ir 70 % 2022 m. nurodė, kad informacijos apie VMI teikiamas el. paslaugas pakanka, 24 % – 2022 m. ir 25 % – 2021 m. respondentų nurodė, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias el. paslaugas, ir po 6 %, kad informacijos nepakanka (33 pav.).
- Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas el. paslaugas išliko panašus, tarp dažniausiai naudojamų el. paslaugų buvo EDS (elektroninio deklaravimo sistema) (2021 m. / 2022 m. – po 45 %) bei ManoVMI (po 37 % analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu).
- 1 % mažiau respondentų 2022 m. naudojos EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema) ir 1 % respondentų daugiau naudojos I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis). Kitų el. paslaugų naudojimosi dažnis nepakito. Detalus respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas el. paslaugas (%), pateikiamas 34 pav.

14 lentelė

• Teigiamas pokytis analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu vertinant teiginį, kad sistema <u>naudotis patogiu ir lengva, ties šiomis el. sistemomis:</u>	
EDS (elektroninio deklaravimo sistema)	+0,05 balo;
ManoVMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis)	+0,11 balo;
I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis)	+0,16 balo;
I.SAF (elektroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis)	+0,11 balo;
I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemos)	+0,07 balo;
I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris)	+0,21 balo;
AIS (akcizų informacinės sistemos)	+0,55 balo;
OSS (One Stop Shop)	+0,61 balo.

15 lentelė

• Neigiamas pokytis analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu fiksuotas vertinant teiginį, kad sistema <u>naudotis patogiu ir lengva, ties šiomis el. sistemomis:</u>	
EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistemos)	-0,14 balo.

16 lentelė

• Stebimas teigiamas pokytis vertinant pačios el. sistemos kokybę, <u>ties šiomis el. sistemomis:</u>	
ManoVMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis)	+0,10 balo;
I.SAF (elektroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis)	+0,07 balo;
I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemos)	+0,06 balo;
I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris)	+0,25 balo;

AIS (Akcizų informacinė sistema)	+1,43 balo;
OSS (One Stop Shop)	+0,47 balo.

17 lentelė

Stebimas neigiamas pokytis, vertinant pačios el. sistemos kokybę, <u>ties šiomis el.sistemomis</u>:	
I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis)	-0,10 balo;
EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistemos)	-0,15 balo.

18 lentelė

Vertinant pačios el. sistemos kokybę pokyčio neužfiksuota:	
EDS (elektroninio deklaravimo sistema)	Nepakito.

Detalus visų VMI el. paslaugų (sistemų) teiginių ir bendrų vertinamų kriterijų bendras rezultatas pateikiamas nuo 35 pav. iki 43 pav.

KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ

- Lyginant 2021 m. su 2022 m., apklausoje dalyvavusių respondentų, kurie vykdo veiklą ir /ar yra juridiniai asmenys, jų vadovai / steigėjai pokytis beveik nepakito, t.y. 2021 m. tokių respondentų buvo 37 % visų dalyvavusių apklausoje, o 2022 m. – 38 %. Iš šių respondentų, 2022 m. 3 % daugiau respondentų (2021 m. - 23 %, 2022 m. - 26 %), veiklos vykdymo pradžia buvo trumpesnė negu prieš 2 metus (gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų, jeigu atitinka visus kriterijus) (44 ir 46 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 praktiškai nepakito, t.y. 2021 m. - 35 %, o 2022 m. 34 % respondentų nurodė, kad jie yra apskaitą tvarkantys asmenys (buhalteriai) / mokesčių konsultantai (45 pav.).

- Atkreiptinas dėmesys, kad 2021 m. didelė dalis apklausoje dalyvavusių respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, net nežinojo (49 %), kad jie gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų. 2022 m. minėta situacija šiek tiek pasikeitė, t.y. 59 % (augimas +10%) respondentų nurodė, kad žino, kad jie gali būti priskirti prie naujų mokesčių mokėtojų, tačiau vis dėl to dar labai didelė dalis, t.y. net 36 %, šios informacijos nežino. Analogiška situacija yra su kliento asmeninėje ManoVMI erdvėje patalpintu informaciniu pranešimu, skirtu Naujam mokesčių mokėtojui. 2021 m. 48 % respondentų nurodė, kad informacinio pranešimo, skirto Naujam mokesčių mokėtojui neperskaitė. 2022 m. tokių respondentų sumažėjo 10 %, tačiau vis dar didelė dalis, t.y. net 38 % 2022 m. pranešimo, skirto Naujam mokesčių mokėtojui, neperskaitė. Taip pat 2022 m. 1 % daugiau (nuo 8 % 2021 m. iki 9 % 2022 m.) respondentų nebuvo prisijungę prie asmeninės ManoVMI erdvės (48 pav.).

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

19 lentelė

Informacinio pranešimo, skirto Naujiems mokesčių mokėtojams naudingumo vertinimas:	
Informacinio pranešimo naudingumo vertinimas balais (49 pav.)	+ 0,35 balo.

- Respondentams, kurie gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų, buvo užduotas klausimas, ar jie buvo supažindinti su VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. 2022 m. stebimas šio rodiklio gerėjimas + 13 %, t.y. 2021 m. 26 %, o 2022 m. 39 % respondentų nurodė, kad buvo supažindinti su VMI teikiamomis el. paslaugomis, tačiau vis dar labai didelė imtis (2021

m. – 48%, 2022 m. – 36 %) – supažindinti nebuvo. Detalūs duomenys pateikti 50 pav. Taip pat, šiems respondentams buvo užduotas klausimas, ar jie pageidautų seminarų, mokymų aktualiais mokestiniais klausimais, skirtais Naujiems mokesčių mokėtojams. Tiek 2021 m., tiek 2022 m. didžioji dalis (2021 m. – 63%, 2022 m. – 64 %) nurodė, kad pageidautų. Kiti – kad mokymų, seminarų nereikia arba jiems neaktualu (51 pav.).

VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)

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

- 2021 m. apklausoje dalyvavę respondentai (12484) VMI paslaugas ir aptarnavimo kokybę (bendrai) vertino 8,40 balo, tuo tarpu 2022 m. apklausoje dalyvavę respondentai (6096) skyrė – 8,74 balo (52 pav.).

20 lentelė

• VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (Bendros) vertinimo pokytis:	
Paslaugų ir aptarnavimo kokybės vertinimas	+0,34 balo.

53 pav. yra pateikiamas VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas balais pagal atskirus kreipimosi į VMI kanalus bei apskaičiuotas Klientų pasitenkinimo rodiklis, kuris 2021 m. siekė 8,26 balo / 2022 m. - 8,41 balo.

Detalūs atskirų 2021 m. ir 2022 m. pusmečių VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės vertinimai bei Klientų pasitenkinimo rodikliai, balais, pagal atskirus kanalus, pateikti 2 PRIEDO 1-4 lentelėse.

REKOMENDACIJOS

Rekomendacijų, skirtų klientų patirties gerinimui, įtaka paslaugų ir aptarnavimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės gerinimui

2022 m. liepos mėn. buvo parengtas ir perduotas VMI padaliniams vykdyti *Rekomendacijų, skirtų Klientų patirties gerinimui, įgyvendinimo planas* (toliau – Planas), kuris parengtas vadovaujantis:

- 2021 m. anoniminės paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausos rezultatų analize, išvadamis bei rekomendacijomis;
- vietinio tiesioginio klientų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatais.

Plane numatyti atsakingi padaliniai už konkrečių rekomendacijų įgyvendinimą bei rekomendacijų įgyvendinimo terminai.

Žemiau pateikiamos Plane numatytos rekomendacijos bei jų įtaka klientų patirties gerinimui:

1. Remiantis 2021 m. atliktos anoniminės apklausos rezultatais, buvo nustatyta, kad dalis respondentų (atvykdami į klientų aptarnavimo padalinius (9 % – 2021 m. 4 pav.); arba skambino į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777 (9 % – 2021 m.; 13 pav.) arba skambino į mokesčių informacijos centrą telefonu 1882 (7 % – 2021 m. 17 pav.), nurodė, kad atsakymas į klausimą ir / arba paslauga nebuvo suteikta iš karto.

Šiems respondentams užduodamas sekantis klausimas, t.y. „Ar Jūs buvote informuotas apie tolimesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti, paslaugai suteikti?“

Remiantis 2021 m. atliktos anoniminės apklausos rezultatais, buvo nustatyta, reikšminga imtis apklausos respondentų, (atvykusių į VMI klientų aptarnavimo padalinius – net 82 % (5 pav.); skambinusių į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777 – 58 %, (14 pav.); Mokesčių informacijos centrą telefonu 1882 – 40 %, (18 pav.) **nebuvo informuojami apie tolimesnius reikalingus veiksmus, jų klausimui išspręsti / paslaugai gauti.**

Todėl 2022 m. Rekomendacijų, skirtų Klientų patirties gerinimui, įgyvendinimo plane buvo teikta rekomendacija / numatyta priemonė:

21 lentelė

Rekomendacijos teiktos padaliniams po 2021 m. apklausos ataskaitos	2022 m. vykdytos rekomendacijos įgyvendinimas ir pokyčiai apklausos rezultatuose	Rekomendacijos 2023 m.
NUOLAT konsultantams priminti Klientų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje 3 skyriaus 3 dalies nuostatas (13 psl.) ir vykdyti numatytos priemonės monitoringą (atliekant kokybės vertinimus) *.	• 2022 m. gautuose anoniminės apklausos rezultatuose stebimi teigiami pokyčiai: ✓ Buvau atvykęs į VMI klientų aptarnavimo padalinį: +33 % daugiau buvo nurodyti reikalingi tolimesni veiksmai klausimui išspręsti / paslaugai gauti (5 pav.); ✓ Skambinau į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777: +5 % (14 pav.). • 2022 m. gautuose anoniminės apklausos	Atsižvelgiant į tai, kad norimas rezultatas nėra pasiektas, anksčiau numatytos rekomendacijos vykdymas tęsiamas.**

	rezultatuose stebimi neigiami pokyčiai: ✓ Skambinau į mokesčių informacijos centrą telefonu 1882: -5% respondentų nurodė, kad jiems buvo pateikta informacija apie tolimesnius veiksmus, reikalingus klausimui išspręsti / paslaugai gauti (18 pav.).	
--	--	--

*Klientų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje standarto (toliau – Standartas) 3 skyriaus 3 dalies nuostatos (13 psl.) nurodo, kad jei kliento klausimo sprendimas reikalauja papildomų kliento veiksmų, valstybės tarnautojas ir / arba darbuotojas turi klientą informuoti, kokius veiksmus klientas turi atlikti.

Nepriklausomai nuo to, kad dalyje kreipimosi kanalų 2022 m. gautas teigiamas (tačiau jis dar nėra aukštas) pokytis taikant Plane numatytą priemonę, rekomenduojame ir toliau NUOLAT užtikrinti (priminti konsultantams ir vykdyti monitoringą), kad **valstybės tarnautojai ir / arba darbuotojai perklaustų klientų, ar jis suprato pateiktą atsakymą; ar klientas suprato priežastis, kodėl klausimas / paslauga nesuteikta iš karto ir ar klientas suprato, kokius veiksmus (pateikti dokumentus / informaciją) klientas turi atlikti, kad paslauga būtų suteikta. Esant poreikiui, atsakymą / argumentus reikia pakartoti, pagrįsti teisės aktais. Jeigu situacija reikalauja, ir kliento veide (aptarnaujant tiesiogiai) / balse matome / girdime abejonę atsakymo pagrįstumu – rekomenduojame papildomai klientui pateikti informaciją, nurodant teisės aktus, kur jis galėtų papildomai savarankiškai pasiskaityti.

Taip pat praplečiamas kreipimosi kanalų sąrašas, kuriam taikoma **rekomendacija**, t.y. papildomai priemonę taikyti teikiant konsultavimo ir informavimo paslaugas klientams, kurie rūpimu klausimu į VMI kreipėsi internetinio pokalbio metu Chat (nepriklausomai nuo to, kad 2022 m. gautas 100 % teigiamas rezultatas (28 pav.).

2. Remiantis 2021 m. atliktos anoniminės apklausos rezultatais, buvo nustatyta, kad teikiant paslaugas / konsultacijas telefonais 8 5 2191 777 ir 1882, respondentai skiria žemiausius balus ties **skambučių atsiliepimo laiku** (2021 m. teiginys “...skambučio atsiliepimo laikas tenkino“ buvo vertinamas: 8 5 2191 777 - 7,39 balo (15 pav.); 1882 - 5,8 balo (19 pav.). Respondentai, teikdami pasiūlymus / komentarus, nurodo, kaip tai vienas iš labiausiai juos erzinančių / sukeliančių nepasitenkinimą veiksnių, skambinant į VMI ir prašo skirti didesnę dėmesį šiai problemai.

Todėl 2022 m. Rekomendacijų, skirtų Klientų patirties gerinimui, įgyvendinimo plane buvo numatytos priemonės:

22 lentelė

Rekomendacijos teiktos padaliniais po 2021 m. apklausos ataskaitos	2022 m. vykdytos rekomendacijos įgyvendinimas ir pokyčiai apklausos rezultatuose	Rekomendacijos 2023 m.
- Atlikti išsamią analizę su tikslu išsiaiškinti klientų skambučių srauto priežastis; - Analizės rezultate / ataskaitoje numatyti priemonės klientų skambučių	2022 m. rugsėjo 6-13 dienomis buvo atlikta apklausa, kurios tikslas nustatyti aptarnavimo / konsultavimo kanalų pasirinkimo priežastį ir dažnumą. Vienas iš	įgyvendinti priemones numatytas parengtame Rekomendacijų / Priemonių įgyvendinimo plane, kuris sudarytas atlikus papildomą apklausą su tikslu sužinoti priežastis, dėl kurių klientai

srauto sumažinimui ir efektyviam valdymui; Numatytas priemonės perkelti kasmetiniame „Sklandaus deklaravimo plane“. Priemonių įvykdymo terminas iki 2023-05-02.	analizuojamų kanalų - skambutis į VMI. • 2023 m. sausio mėnesį padaliniams pateikta atliktos apklausos analizė ir veiksmų planas veiklos tobulinimui, numatytos priemonės. • 2022 m. konkretūs veiksmai, leisiantys didinti skambučių atsiliepimo greitį ir efektyvumą dar nepradėti vykdyti /nebaigti vykdyti / šiuo metu vykdomi, todėl numatytų priemonių įtakos klientų pasitenkinimui 2022 m. dar nefiksuoja. • 2022 m. gautuose anoniminių apklausos stebimas neigiamas pokytis ties teiginiu: ✓ „...Skambučio atsiliepimo laikas tenkino“: Klientų aptarnavimo padalinių skambučių centro telefonu 8 5 2191 777 įvertinimas: -0,59 balo mažiau (2021 m. - 7,39 balo, 2022 m. 6,8 balo (15 pav.)); Skambinau į mokesčių informacijos centrą telefonu 1882 įvertinimas: -0,16 balo mažiau (2021 m. - 5,8 balo, 2022 m. - 5,64 balo (19 pav.)).	skambina į VMI + organizuoti efektyvesnį resurso perskirstymą.
--	---	---

3. 2021 m. išanalizavus gautus anoniminių apklausos rezultatus, buvo fiksuotas mažesnis negu 8 balų (nepasiekia VMI užsibrėžto tikslo) paklausimų raštu kokybės vertinimas.

2021 m. respondentai, vertindami teiginį „Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu klausimu)“, skyrė 7,87 balo; vertindami teiginį „Raštu pateiktas atsakymas aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai)“ skyrė 7,81 balo; vertindami teiginį „Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis“. skyrė 7,92 balo (22 pav.). Taip pat reikšminga respondentų imtis nurodė, kad atsakymo raštu terminas jų netenkino (2021 m. – 24 % (21 pav.)).

Todėl 2022 m. Rekomendacijų, skirtų Klientų patirties gerinimui, įgyvendinimo plane buvo numatytos priemonės, kurių įgyvendinimą rekomenduojama tęsti ir 2023 m.:

23 lentelė

Rekomendacijos teiktos padaliniams po 2021 m. apklausos ataskaitos	2022 m. vykdytos rekomendacijos įgyvendinimas ir pokyčiai apklausos rezultatuose	Rekomendacijos 2023 m.
--	--	------------------------

• Prieš pateikiant klientui atsakymą raštu, įsitikinti, kad raštu pateiktas atsakymas išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu klausimu), atsakymas pateiktas aiškiai, konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai; atsakyta į visus klausimus, atsakymai pagrįsti teisės aktų nuostatomis.* • Parengti metodiką raštams vertinti, įpareigojant vykdyti raštų kokybės monitoringą / stebėseną. • Išanalizuoti atsakymų raštu pateikimo terminus ir taikyti darbo organizavimo metodus, klientų pasitenkinimui dėl atsakymo raštu pateikimo terminų didinti.	• Numatytos priemonės yra įgyvendintos, t.y. prieš teikiant atsakymą klientui raštas perskaitomas kolegos; 2022 m. gruodžio mėn. buvo atnaujintos rašytinių atsakymų į klientų rašytinius paklausimus rengimo rekomendacijos, kuriose numatytas rašytinio atsakymo į paklausimą kokybės užtikrinimas, numatyti veiksmai, kuriuos turi atlikti paskirti atsakingi asmenys vertinant rašytinio atsakymo į paklausimą kokybę; Taikomi darbo organizavimo metodai, dėl greitesnių atsakymo raštu pateikimo klientams. • Išanalizavus 2022 m. gautus anoniminės apklausos rezultatus, aptarnavimo raštu kokybės fiksuojami neigiami pokyčiai: • Respondentai vertindami teiginį „Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu klausimu)“ skyrė -0,5 balo mažiau (2021 m. – 7,87 balo; 2022 m. – 7,37 balo); • vertindami teiginį “Raštu pateiktas atsakymas aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai)” 2022 m. skyrė -0,49 balo mažiau (2021 m. – 7,81 balo, 2022 m. – 7,32 balo); vertindami teiginį „Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis“ skyrė -0,38 balo mažiau (2021 m. – 7,92 balo, 2022 m. – 7,54 balo (22 pav.). • Taip pat didesnė 2 % respondentų imtis nurodė, kad atsakymo raštu terminas jų netenkino (2021 m. – 24 %, 2022 m. – 26 % (21 pav.).	Tęsti numatytų rekomendacijų įgyvendinimą / vykdymą, stebėti daromą įtaką raštų kokybei ir klientų vertinimams. Kadangi nuo priemonių įgyvendinimo praėjo mažai laiko, priemonės dar neturėjo įtakos kokybės vertinimo augimui.
---	--	---

*Taip pat prieš pateikiant atsakymą klientui, siūlome (esant galimybėms) leisti kolegai (pagal pareiginius nuostatus galinčiam susipažinti) perskaityti kliento paklausimą ir kolegą parengtą atsakymą, gauti kolegų nuomonę apie atsakymo išsamumą, konkretumą bei suprantamumą.

4. 2021 m. išanalizavus gautus anoniminės apklausos rezultatus buvo stebimas 25 % respondentų kiekis, kurie nurodė, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias VMI teikiamas el. paslaugas, taip pat 6 % respondentų nurodė, kad informacijos nepakanka (33 pav.).

Todėl 2022 m. Rekomendacijų plane buvo teikiamos rekomendacijos:

24 lentelė

Rekomendacijos teiktos padaliniais po 2021 m. apklausos ataskaitos	2022 m. vykdytos rekomendacijos įgyvendinimas ir pokyčiai apklausos rezultatuose	Rekomendacijos 2023 m.
• Įvairiais kanalais, didinti sklaidą apie VMI teikiamas elektronines paslaugas. • Organizuoti apklausas dėl konkrečių (vertinimas <8 balai) VMI teikiamų elektroninių paslaugų su tiksliniais klausimais, skirtais išsiaiškinti, kokios informacijos ir apie kurias elektronines paslaugas klientams trūksta informacijos, taip pat užduoti klausimus apie konkrečių el. paslaugų tobulinimo poreikių klientams. Atlikus apklausas, pasitelkti gautus rezultatus, padidinant el. paslaugų naudojimosi patogumą ir paprastumą.	• 2022 m. bėgyje buvo atlikta el. paslaugos I.APS apklausa, parengtos išvados, įvertinti klientų pasiūlymai dėl tobulinimo. • Valstysbės tarnautojai ir / arba darbuotojai, teikiantys aptarnavimo funkciją, įpareigoti klientams pristatyti ir pasiūlyti naudotis el. paslaugomis. • Išanalizavus 2022 m. gautus anoniminės apklausos rezultatus stebimas teigiamas pokytis: ✓ 1 % daugiau respondentų nurodė, kad informacijos apie VMI teikiamas el. paslaugas pakanka (2021 m. - 69 %, 2022 m. - 70 % (33 pav.); ✓ Didesnioji dalis (6 analizuojamos el. paslaugos iš 9) teikiamų el. paslaugų gavo aukštesnę balą negu 2021 m.) (žiūrėti nuo 35 pav. iki 43 pav.).	Tęsti anksčiau nurodytų rekomendacijų vykdymą, stebėti daromą įtaką el. paslaugų vertinimui ir žinomumui, taip pat – atlikti apklausas tų el. paslaugų, kurios vertinamos mažiau negu VMI užsibrėžtas tikslas.

5. 2021 m. išanalizavus gautus anoniminės apklausos rezultatus VMI internetinio puslapio bendras vertinimas siekė vos daugiau negu 7 balus (2021 m. - 7,13 balo, 24 pav.).

Todėl 2022 m. Rekomendacijų plane buvo teikiamos rekomendacijos:

25 lentelė

Rekomendacijos teiktos padaliniais po 2021 m. apklausos ataskaitos	2022 m. vykdytos rekomendacijos įgyvendinimas ir pokyčiai apklausos rezultatuose	Rekomendacijos 2023 m.
Sukurti apklausą su tiksliniais klausimais internetiniam puslapiui įvertinti ir išsiaiškinti, kurios pateikiamos informacijos dalys kelia daugiausiai problemų informacijos ieškantiems klientams. Išanalizavus gautus rezultatus, rasti sprendimus, kaip informaciją internetiniame puslapyje pateikti paprasčiau ir suprantamiau, užtikrinti, kad informacijos patalpinimo vieta būtų logiška.	2022 m. rugsėjo 6-13 dienomis buvo atlikta apklausa, kurios vienas iš tikslų buvo išsiaiškinti www.vmi.lt svetainės kokybę, lankymo dažnį, reikalingos informacijos išdėstymą, ir t. 2023 m. sausio mėnesį padaliniais pateikta atliktos apklausos analizė ir veiksmų planas veiklos tobulinimui, numatytos priemonės. - Išanalizavus 2022 m. gautus anoniminės apklausos rezultatus stebimas teigiamas pokytis: ✓ Teiginys „Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) galima lengvai rasti reikiamą informaciją buvo įvertintas +0,22 balo daugiau (2021 m. 7,04 balo; 2022 m. - 7,26 balo); ✓ Teiginys „Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) pateikta informacija išsami ir suprantama“ buvo įvertinta +0,09 balo daugiau (2021 m. - 7,22 balo, 2022 m. - 7,31 balo (24 pav.)).	Tęsti rekomendacijose, susijusiose su internetinio puslapio (www.vmi.lt) kokybės gerinimu, numatytus veiksmus, priemones.

6. 2021 m. išanalizavus gautus anoniminės apklausos rezultatus buvo nustatyta, kad didelė respondentų imtis (47 %) nežino, kad jie gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų (atitinkant nustatytus kriterijus); 43 % respondentų neperskaito ManoVMI patalpinto informacinio pranešimo, skirto Naujiems mokesčių mokėtojams; 48 % respondentų, kurie atitinka Naujus mokesčių mokėtojus nėra supažindinami su VMI teikiamomis el. paslaugomis.

Todėl buvo teikiamos rekomendacijos:

26 lentelė

Rekomendacijos teiktos padaliniais po 2021 m. apklausos ataskaitos	2022 m. vykdytos rekomendacijos įgyvendinimas ir pokyčiai apklausos rezultatuose	Rekomendacijos 2023 m.

• Didinti informacijos sklaidą klientams (kad jie Nauji mokesčių mokėtojai), kurie gali būti priskirti Naujiems mokesčių mokėtojams*. • Kontaktuojant su Naujais mokesčių mokėtojais, informuoti juos, kad jų ManoVMI paskyroje patalpintas Naujiems mokesčių mokėtojams skirtas informacinis pranešimas*. • Kontaktuojant su Naujais mokesčių mokėtojais, supažindinti juos su aktualiomis VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis*.	• Išanalizavus 2022 m. gautus anoniminės apklausos rezultatus stebimas <u>teigiamas pokytis</u>: ✓ 10 % daugiau respondentų nurodo, kad žino apie tai, kad asmenys pradėję verslą, pagal nustatytą tvarką 18 mėnesių yra priskiriami prie Naujų mokesčių mokėtojų (2021 m. - 49 %; 2022 m. - 59 % (47 pav.); ✓ 5 % daugiau respondentų nurodo, kad perskaitė asmeninėje ManoVMI erdvėje specialiai jiems, Naujiems mokesčių mokėtojams, patalpintą informacinį pranešimą (2021 m. - 48 %, 2022 m. - 53 % (48 pav.)); Informacinio pranešimo naudingumas Naujiems mokesčių mokėtojams įvertintas +0,35 balo daugiau (2021 m. - 8,38 balo, 2022 m. 8,73 balo (49 pav.)); ✓ 13 % daugiau respondentų nurodo, kad buvo supažindinti su VMI el. paslaugomis (2021 m. - 26 %, 2022 m. - 39 % (50 pav.)).	Tęsti rekomendacijų vykdymą.
---	---	-------------------------------------

*Valstybinė mokesčių inspekcija vykdydama aukščiau nurodytas priemones, įpareigojo valstybės tarnautojus ir / arba darbuotojus, teikiančius klientų aptarnavimo ir informavimo paslaugas:

- bendraujant su klientais, kurie atitinka Naujų mokesčių mokėtojų kriterijus, juos informuoti apie tai, kad jie priskiriami prie Naujų mokesčių mokėtojų,
- priminti, kad šiems klientams yra patalpintas Mano VMI informacinis pranešimas,
- pasiūlyti naudotis VMI teikiamomis el. paslaugomis,
- pakviesti dalyvauti VMI rengiamuose seminaruose, skirtuose Naujiems mokesčių mokėtojams.

Taip pat – buvo siunčiamas SMS pranešimas / kvietimas dalyvauti bendruose seminaruose, kurie aktualūs ir Naujiems mokesčių mokėtojams.

REKOMENDACIJOS VMI FACEBOOK PASKYRAI, INTERNETINIO APTARNAVIMO „CHAT“ KANALUI IR VIRTUALIAM ASISTENTUI SIMUL neteikiamos, dėl per mažo respondentų, kurie pasinaudojo šiais kanalais, skaičiaus.

KITOS REKOMENDACIJOS 2023 M.:

27 lentelė

• <u>Tęsti</u> Valstybinės mokesčių inspekcijos strateginių tikslų žemėlapiu „POLARIS 2025“ ORIENTACIJOS Į KLIENTĄ numatytas priemonės;
• <u>Tęsti</u> Rekomendacijų, klientų patirties gerinimui, įgyvendinimo plane (<i>MPD 2022-07-04 raštas Nr. (17.8-40 E) 277-164</i>), Padalinių veiksmų plane kliento patirčiai gerinti (<i>MID 2023-03-24 raštas Nr. (17.13-07)-338-118</i>) numatytų veiksmų / priemonių įgyvendinimą.

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 klientų aptarnavimo padalinių skambučių centro telefonu 8 5 2191 777
	Skambinau Skambučių centro telefonu 1882
	Pateikiau paklausimą raštu
	Pasinaudojau VMI e. paslaugomis
	Reikiamos informacijos ieškojau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt
	Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje
	Internetinio pokalbio metu (angliškai <i>chat</i>)
	Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis
VMI APTARNAVIMO PADALINIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ	
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
Ar Jums suteikta reikalinga informacija buvo išsami, kai kreipėtės į VMI? Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė teigiamai.	Taip, gavau išsamų atsakymą
	Taip
	Iš dalies
	Ne
Įvertinkite VMI aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybę: Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka
	Klientų aptarnavimo laikas aptarnavimo padaliniuose patogus
	VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi, švarūs
	Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį
	Rūpinimas(-i) klausimas(-ai) buvo išspręstas(-i) kvalifikuotai
	Darbuotojo bendravimas buvo mandagus
Kreipimosi būdas: Skambinau į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centro telefonu 8 5 2191 777	

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?	Taip
	Ne
Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.	
Kaip dažnai skambinate į VMI aptarnavimo padalinius?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Įvertinkite VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių <u>paslaugas</u> telefonu, aptarnavimo kokybę.	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių <u>paslaugas</u> telefonu, darbo laikas tenkina
	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių <u>paslaugas</u> telefonu, skambučio atsiliepimo laikas tenkina
	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, teikiantys <u>paslaugas</u> telefonu, kalba maloniai, mandagiai
	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, teikiantys <u>paslaugas</u> telefonu, išsiaiškina kliento poreikį
	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių <u>paslaugas</u> telefonu, suteikta informacija buvo aiški ir išsami
	Pasitikiu VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių <u>paslaugas</u> telefonu, žiniomis ir kompetencija
Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	
MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ	
Kreipimosi būdas: Skambinau Skambučių centro telefonu 1882	
Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta konsultacija iš karto, kai kreipėtės į VMI?	Taip
	Ne
Ar Jūs buvote informuotas apie tolimesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti?	Taip
	Ne
Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.	
Kaip dažnai skambinate į VMI skambučių centrą?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Įvertinkite Skambučių centro teikiamų <u>konsultacijų</u> kokybę (1882):	Skambučių centro darbo laikas tenkina
	Skambučių centro konsultantų skambučio atsiliepimo laikas tenkina
	Skambučių centro konsultantai kalba maloniai, mandagiai
	Skambučių centro konsultantai išsiaiškina kliento poreikį
	Skambučių centro konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami
	Pasitikiu Skambučių centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija
Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	
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
[vertinkite aptarnavimo raštu kokybę:	Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu)
	Raštu pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai)
Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis
Atsakymo raštu pateikimo terminas mane tenkino:	Taip
	Ne
Kreipimosi būdas: Reikiamos informacijos ieškojau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt	
[vertinkite VMI internetinio puslapio www.vmi.lt kokybę:	Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) galima lengvai rasti reikiamą informaciją
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) 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
Kreipimosi būdas: Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje	
[vertinkite VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybę:	Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas
Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Atsakymo laikas VMI Facebook paskyroje tenkino
Kaip dažnai apsilankote VMI Facebook paskyroje ir ieškote naudingos informacijos?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Kreipimosi būdas: Internetinio pokalbio metu (angliškai <i>chat</i>)	
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?	Taip
Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.	Ne
[vertinkite VMI internetinio aptarnavimo (angliškai Chat) kokybę:	Internetinio aptarnavimo konsultantai išsiaiškina kliento poreikį
Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas
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: Ties teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Virtualaus asistento Simo suteikta informacija (konsultacija) pagal pasirinktą temą buvo aiški ir suprantama
VMI ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ Kreipimosi būdas: Pasinaudojau VMI el.paslaugomis	
Kaip dažnai naudojate VMI el. paslaugas?	Kelis kartus per savaitę Kartą per savaitę Kelis 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?	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 smulkiąjam verslui i. MAS posistemis/virtualus buhalteris) AIS (Akcizų informacinė sistema) OSS (One Stop Shop) EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema)
Konkrečių elektroninių paslaugų vertinimai (respondentui vertinti pateikiamos tos el. paslaugos, kurias jis nurodo, kad naudoja) Ties konkrečiais teiginiais prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė: - pirmame teiginyje 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku; - antrame teiginyje 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai.	
EDS (Elektroninio deklaravimo Sistema) vertinimas:	EDS (elektroninio deklaravimo sistema) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate EDS (elektroninio deklaravimo sistema) kokybę
Mano VMI (e. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) vertinimas:	Mano VMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate Mano VMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) kokybę
I.SAF (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i. MAS posistemis) vertinimas:	I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i. MAS posistemis) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i. MAS posistemis) kokybę
I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i. MAS posistemis) vertinimas:	I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i. MAS posistemis) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i. MAS posistemis) kokybę
I.VAZ (elektroninių važtaraščių i. MAS posistemis) vertinimas:	I.VAZ (elektroninių važtaraščių i. MAS posistemis) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate I.VAZ (elektroninių važtaraščių i. MAS posistemis) kokybę

I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i. MAS posistemis/virtualus buhalteris) vertinimas:	I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i.MAS posistemis) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i.MAS posistemis) kokybę
AIS (Akcizų informacinė sistema) vertinimas:	AIS (Akcizų informacinė sistema) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate AIS (Akcizų informacinė sistema) kokybę
MOSS (Mini One Stop Shop) vertinimas:	MOSS (Mini One Stop Shop) sistema naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate MOSS (Mini One Stop Shop) kokybę
EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema) vertinimas:	EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema) kokybę
Jūsų pasiūlymai: Respondentas turi galimybę įrašyti savo atsiliepimą / pasiūlymus dėl tobulinimo ir pan. (Klausimas nėra privalomas)	Ką siūlytumėte patobulinti norint pagerinti VMI el.paslaugas?
KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ	
Vykdote veiklą pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą ir / ar esate juridinio asmens vadovas, steigėjas?	Taip
	Ne
Ar esate apskaitą tvarkantis asmuo (buhalteris) / 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
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
Ar informacija, pateikta informaciniame pranešime, naujam mokesčių mokėtojui yra naudinga, pradedant verslą? Vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nenaudinga, 10 - Labai naudinga. Šis klausimas užduodamas tik tiems respondentams, kurie nurodo, kad informacinį pranešimą, skirtą naujiems mokesčių mokėtojams, perskaitė.	Nuo 1 - iki 10 balų
	Neturiu nuomonės
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
VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)	
Įvertinkite bendrą VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę? Šis klausimas užduodamas visiems anoniminėje apklausoje dalyvaujantiems respondentams, nepriklausomai nuo kreipimosi kanalo. Vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Labai bloga, 10 - Labai gera.	Nuo 1 - iki 10 balų
Jūsų amžius:	Iki 25 metų
	26-35 metai
	36-64 metai
	65 ir daugiau
Jūsų pasiūlymai*: Ši galimybė suteikiama visiems anoniminėje apklausoje dalyvaujantiems respondentams, netriklausomai nuo kreipimosi kanalo (Respondentas turi galimybę įrašyti savo atsiliepimą / pasiūlymus). *nėra privalomas	Ką siūlytumėte patobulinti, norint pagerinti VMI paslaugas ir/ ar aptarnavimo kokybę?

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	

VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas, analizuojant pagal atskirus kreipimosi kanalus - 2021 m. I pusmetis

2021 m. kovo 1 d. - birželio 30 d.												
Kreipimosi kanalas	Balai										Respondentų skaičius, vnt. / %:	Rezultatai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį	3	0	0	0	3	1	5	14	18	29	73	8,53
	4%	0%	0%	0%	4%	1%	7%	19%	25%	40%	100%	
Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį	2	2	2	5	12	10	22	58	97	128	338	8,65
	1%	1%	1%	1%	4%	3%	7%	17%	29%	38%	100%	
Skambinau Skambučių Centro telefonu 1882	9	7	9	11	23	30	66	217	253	243	868	8,40
	1%	1%	1%	1%	3%	3%	8%	25%	29%	28%	100%	
Pateikiu paklausimą raštu	3	0	2	3	1	2	12	15	29	32	99	8,31
	3%	0%	2%	3%	1%	2%	12%	15%	29%	32%	100%	
Pasinaudojau VMI e.paslaugomis	10	9	13	19	75	78	194	498	536	633	2065	8,47
	0%	0%	1%	1%	4%	4%	9%	24%	26%	31%	100%	
Reikiamą informaciją radau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt	0	7	4	8	25	21	53	120	126	68	432	8,00
	0%	2%	1%	2%	6%	5%	12%	28%	29%	16%	100%	
Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	4	8,00
	0%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	25%	0%	50%	100%	
Internetinio pokalbio metu (angliškai chat)	0	0	1	0	1	0	0	3	1	5	11	8,27
	0%	0%	9%	0%	9%	0%	0%	27%	9%	45%	100%	
Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis	0	0	0	0	1	2	3	5	5	6	22	8,32
	0%	0%	0%	0%	5%	9%	14%	23%	23%	27%	100%	
IŠ VISO:											3912	8,33

VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas, analizuojant pagal atskirus kreipimosi kanalus - 2021 m. II pusmetis

2 lentelė

2021 m. liepos 1 d. - gruodžio 31 d.												
Kreipimosi kanalas	Balai										Respondentų skaičius, vnt. / %:	Rezultatai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį	4	5	6	3	13	8	18	48	79	120	304	8,48
	1%	2%	2%	1%	4%	3%	6%	16%	26%	39%	100%	
Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį	10	12	7	8	24	20	53	163	220	258	775	8,47
	1%	2%	1%	1%	3%	3%	7%	21%	28%	33%	100%	
Skambinau Skambučių Centro telefonu 1882	8	14	7	12	56	62	177	531	669	459	1995	8,45
	0%	1%	0%	1%	3%	3%	9%	27%	34%	23%	100%	
Pateikiu paklausimą raštu	12	1	9	2	8	6	20	60	53	66	237	7,94
	5%	0%	4%	1%	3%	3%	8%	25%	22%	28%	100%	
Pasinaudojau VMI e.paslaugomis	35	19	47	32	140	129	389	990	1275	1100	4156	8,41
	1%	0%	1%	1%	3%	3%	9%	24%	31%	26%	100%	
Reikiamą informaciją radau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt	3	9	7	13	57	46	137	288	273	220	1053	8,14
	0%	1%	1%	1%	5%	4%	13%	27%	26%	21%	100%	
Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje	2	0	0	0	0	0	1	4	3	2	12	7,33
	17%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	33%	25%	17%	100%	
Internetinio pokalbio metu (angliškai chat)	1	0	0	0	1	0	0	2	1	4	9	7,89
	11%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	22%	11%	44%	100%	
Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis	1	0	0	0	1	1	0	10	6	12	31	8,58
	3%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	32%	19%	39%	100%	
IŠ VISO:											8572	8,19

VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas, analizuojant pagal atskirus kreipimosi kanalus - 2022 m. I pusmetis

3 lentelė

2022 m. sausio 1 d. - birželio 30 d.												
Kreipimosi kanalas	Balai										Responde ntų skaičius, vnt. / %:	Rezultatai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį	10	2	2	2	6	4	7	29	26	93	181	8,44
	6%	1%	1%	1%	3%	2%	4%	16%	14%	51%	100%	
Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį	6	5	4	2	8	6	22	51	75	93	272	8,38
	2%	2%	1%	1%	3%	2%	8%	19%	28%	34%	100%	
Skambinau Skambučių Centro telefonu 1882	5	3	7	1	12	9	48	119	176	119	499	8,44
	1%	1%	1%	0%	2%	2%	10%	24%	35%	24%	100%	
Pateikiau paklausimą raštu	4	1	1	0	2	1	4	25	15	16	69	7,94
	6%	1%	1%	0%	3%	1%	6%	36%	22%	23%	100%	
Pasinaudojau VMI e.paslaugomis	15	7	5	7	52	46	92	308	329	328	1189	8,37
	1%	1%	0%	1%	4%	4%	8%	26%	28%	28%	100%	
Reikiamą informaciją radau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt	1	2	3	6	16	8	41	60	57	42	236	7,91
	0%	1%	1%	3%	7%	3%	17%	25%	24%	18%	100%	
Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	7,50
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	100%	
Internetinio pokalbio metu (angliškai chat)	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	6	9,17
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	83%	17%	100%	
Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis	0	0	1	0	0	0	3	1	6	6	17	8,59
	0%	0%	6%	0%	0%	0%	18%	6%	35%	35%	100%	
IŠ VISO:											2471	8,30

VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas, analizuojant pagal atskirus kreipimosi kanalus - 2022 m. II pusmetis

4 lentelė

2022 m. Liepos mėn. 1 d. _ Gruodžio mėn. 31 d.												
Kreipimosi kanalas	Balai										Respondentų skaičius, vnt./%:	Rezultatai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį	2	2	1	3	5	8	8	25	78	653	785	9,66
	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	3%	10%	83%	100%	
Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį telefonu 8 5 2191 777	2	2	2	1	8	10	24	41	59	100	249	8,61
	1%	1%	1%	0%	3%	4%	10%	16%	24%	40%	100%	
Skambinau Skambučių centro telefonu 1882	3	6	5	7	23	20	59	207	315	214	859	8,54
	0%	1%	1%	1%	3%	2%	7%	24%	37%	25%	100%	
Pateikiau paklausimą raštu	5	4	3	1	1	4	7	27	21	22	95	7,67
	5%	4%	3%	1%	1%	4%	7%	28%	22%	23%	100%	
Pasinaudojau VMI e.paslaugomis	15	12	12	8	39	39	77	290	378	398	1268	8,50
	1%	1%	1%	1%	3%	3%	6%	23%	30%	31%	100%	
Reikiamą informaciją radau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt	2	3	0	4	14	9	31	87	95	101	346	8,46
	1%	1%	0%	1%	4%	3%	9%	25%	27%	29%	100%	
Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	4	8,00
	0%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	25%	0%	50%	100%	
Internetinio pokalbio metu (angliškai chat)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	5	8,60
	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	20%	0%	60%	100%	
Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis	0	0	0	0	1	0	1	5	2	5	14	8,57
	0%	0%	0%	0%	7%	0%	7%	36%	14%	36%	100%	
IŠ VISO:											3625	8,51