

**VALSTYBINĖ MOKESČIŲ INSPEKCIJA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS  
MOKESTINIŲ PRIEVOLIŲ DEPARTAMENTAS**

**2021 KOVO 1 D. - 2021 BIRŽELIO 30 D. ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA**

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ 2021 m. kovo 1 d. – 2021 m. birželio 30 d. VMI prie FM interneto svetainės [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) skyriuje „Apie VMI → Apklausos“ atliko Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą (toliau – anoniminė apklausa). Analizuojamas trumpesnis negu pusės metų laikotarpis (šiuo atveju 4 mėn.), kadangi nuo 2021 m. kovo 1 d. anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymų variantai buvo pakeisti.

Apklausoje dalyvavo 3912 respondentai.

1 pav.

<b>ANONIMINĖS APKLAUSOS KLAUSIMAI IR GALIMI ATSAKYMAI</b>	
<b>Kokiu būdu kreipėtės į VMI Jums rūpimu klausimu?</b>	Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį
	Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį
	Skambinau skambučių centro telefonu 1882
	Pateikiu paklausimą raštu
	Pasinaudojau VMI e. paslaugomis
	Reikiamos informacijos ieškojau VMI internetiniame puslapyje <a href="http://www.vmi.lt">www.vmi.lt</a>
	Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje
	Internetinio pokalbio metu (angliškai <i>chat</i> )
	Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis
<b>VMI APTARNAVIMO PADALINIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ</b>	
<b>Kreipimosi būdas: Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį</b>	
<b>Nurodykite VMI aptarnavimo padalinį į kurį kreipėtės.</b>  <small>Klientas pasirenka konkretų aptarnavimo padalinį (miestą), tačiau susisteminant duomenis, kiekvienas atsakymas priskirtas prie AVMI, kuriai priklauso padalinys (miestas).</small>	Kauno AVMI
	Klaipėdos AVMI
	Panevėžio AVMI
	Šiaulių AVMI
	Vilniaus AVMI
<b>Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?</b>	Taip
	Ne
<b>Ar Jūs buvote informuotas apie tolimesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti?</b>  <small>Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.</small>	Taip
	Ne
<b>Ar Jums suteikta reikalinga informacija buvo išsami, kai kreipėtės į VMI?</b>	Taip, gavau išsamų atsakymą
	Taip
	Iš dalies

Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė teigiamai.	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
	Laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.)
	VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi, švarūs
	Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį
	Rūpinimas(-i) klausimas(-ai) buvo išspręstas(-i) kvalifikuotai
	Darbuotojo bendravimas buvo mandagus
<b>Kreipimosi būdas: Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį</b>	
Nurodykite VMI aptarnavimo padalinio apskritį, į kurią skambinate.  Klientas pasirenka konkretų aptarnavimo padalinį (miestą), tačiau susistemindamas duomenis, kiekvienas atsakymas priskirtas prie 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
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 konsultacijas telefonu, aptarnavimo kokybę.  Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, darbo laikas tenkina
	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, skambučio atsiliepimo laikas tenkina
	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys telefonu, kalba maloniai, mandagiai
	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys telefonu, išsiaiškina kliento poreikį
	VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami
	Pasitikiu VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, žiniomis ir kompetencija
<b>MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ</b>	
<b>Kreipimosi būdas: Skambinau Skambučių centro telefonu 1882</b>	
Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?	Taip
	Ne
	Taip

<p><b>Ar Jūs buvote informuotas apie tolimesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti?</b></p> <p>Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.</p>	Ne
<p><b>Kaip dažnai skambinate į VMI skambučių centrą?</b></p>	<p>Kelis kartus per savaitę</p> <p>Kartą per savaitę</p> <p>Kelis kartus per mėnesį</p> <p>Kartą per mėnesį</p> <p>Keletą kartų per metus</p>
<p><b>Įvertinkite Skambučių centro teikiamų paslaugų kokybę (1882):</b></p> <p>Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.</p>	<p>Skambučių centro darbo laikas tenkina</p> <p>Skambučių centro konsultantų skambučio atsiliepimo laikas tenkina</p> <p>Skambučių centro konsultantai kalba maloniai, mandagiai</p> <p>Skambučių centro konsultantai išsiaiškina kliento poreikį</p> <p>Skambučių centro konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami</p> <p>Pasitikiu Skambučių centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija</p>
<b>Kreipimosi būdas: Pateikiau paklausimą raštu</b>	
<p><b>Kaip dažnai kreipiatės į VMI raštu?</b></p>	<p>Kartą per mėnesį</p> <p>Kartą per pusmetį</p> <p>Kelis kartus per metus</p> <p>Kartą per metus</p> <p>Kreipiausi tik vieną kartą</p>
<p><b>Įvertinkite aptarnavimo kokybę raštu:</b></p> <p>Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.</p>	<p>Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu)</p> <p>Raštu pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai)</p> <p>Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis</p>
<p><b>Atsakymo raštu pateikimo terminas mane tenkino:</b></p>	<p>Taip</p> <p>Ne</p>
<b>Kreipimosi būdas: Reikiamos informacijos ieškojau VMI internetiniame puslapyje <a href="http://www.vmi.lt">www.vmi.lt</a></b>	
<p><b>Įvertinkite VMI internetinio puslapio <a href="http://www.vmi.lt">www.vmi.lt</a> kokybę:</b></p> <p>Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.</p>	<p>Internetiniame puslapyje (<a href="http://www.vmi.lt">www.vmi.lt</a>) galima lengvai rasti reikiamą informaciją</p> <p>Internetiniame puslapyje (<a href="http://www.vmi.lt">www.vmi.lt</a>) pateikta informacija išsami ir suprantama</p>
<p><b>Kaip dažnai apsilankote VMI interneto svetainėje ir ieškote naudingos informacijos?</b></p>	<p>Kelis kartus per savaitę</p> <p>Kartą per savaitę</p> <p>Kelis kartus per mėnesį</p> <p>Kartą per mėnesį</p> <p>Keletą kartų per metus</p>
<b>Kreipimosi būdas: Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje</b>	
	Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas

<p><b>Įvertinkite VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybę:</b></p> <p>Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.</p>	Atsakymo laikas VMI Facebook paskyroje tenkino
<p><b>Kaip dažnai apsilankote VMI Facebook paskyroje ir ieškote naudingos informacijos?</b></p>	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
<b>Kreipimosi būdas: Internetinio pokalbio metu (angliškai chat)</b>	
<p><b>Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?</b></p>	Taip
	Ne
<p><b>Ar Jūs buvote informuotas apie tolimesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti?</b></p> <p>Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.</p>	Taip
	Ne
<p><b>Įvertinkite VMI internetinio aptarnavimo (angliškai Chat) kokybę:</b></p> <p>Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.</p>	Internetinio aptarnavimo konsultantai išsiaiškina kliento poreikį
	Gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas
<b>Kreipimosi būdas: Pasinaudojau virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis</b>	
<p><b>Kaip dažnai naudojate virtualaus VMI asistento Simo paslaugomis?</b></p>	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
<p><b>Įvertinkite virtualaus VMI asistento Simo aptarnavimo kokybę:</b></p> <p>Ties teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.</p>	Virtualaus asistento Simo suteikta informacija (konsultacija) pagal pasirinktą temą buvo aiški ir suprantama
<b>VMI ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ</b>	
<p><b>Kaip dažnai naudojate VMI el. paslaugomis?</b></p>	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
<p><b>Ar Jums pakanka informacijos apie VMI teikiamas el. paslaugas?</b></p>	Taip, pakanka
	Informacijos pakanka tik apie kai kurias el. paslaugas
	Ne, nepakanka
<p><b>Kokias VMI el. paslaugų sistemas naudojate?</b></p>	EDS (Elektroninio deklaravimo Sistema)
	Mano VMI (e. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis)

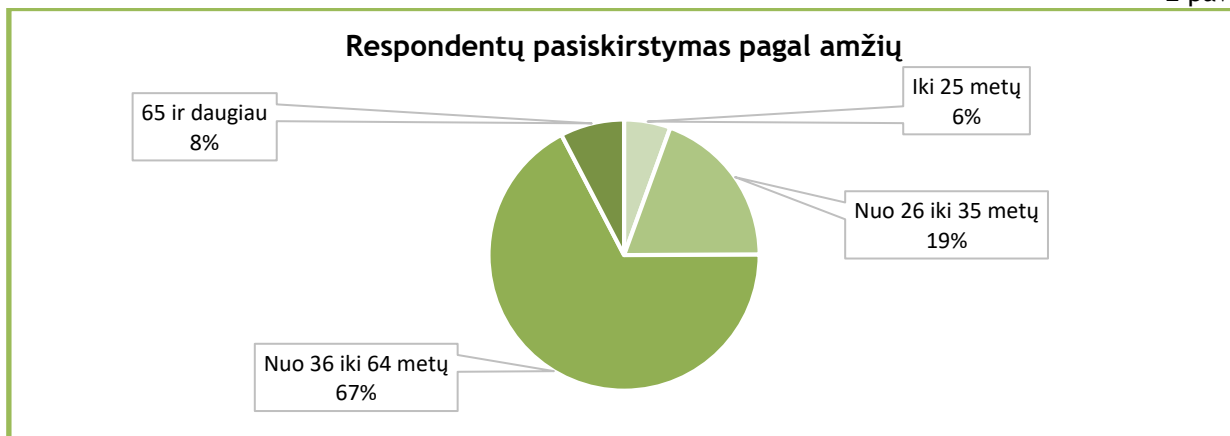
	I.SAF (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i. MAS posistemis)
	I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i. MAS posistemis)
	I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis)
	I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i. MAS posistemis/virtualus buhalteris)
	AIS (Akcizų informacinė sistema)
	MOSS (Mini One Stop Shop)
	EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema)
<b>Konkrečių elektroninių paslaugų vertinimai</b> (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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pirmame teiginyje 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku;</li> <li>• antrame teiginyje 1 - Labai blogai, 10 - Labai gerai.</li> </ul>	
<b>EDS (Elektroninio deklaravimo Sistema) vertinimas:</b>	EDS (elektroninio deklaravimo sistema) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate EDS (elektroninio deklaravimo sistema) kokybę
<b>Mano VMI (e. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) vertinimas:</b>	Mano VMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate Mano VMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) kokybę
<b>I.SAF (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i. MAS posistemis) vertinimas:</b>	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
<b>I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i. MAS posistemis) vertinimas:</b>	I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate I.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) kokybę
<b>I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) vertinimas:</b>	I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) kokybę
<b>I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i. MAS posistemis/virtualus buhalteris) vertinimas:</b>	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
<b>AIS (Akcizų informacinė sistema) vertinimas:</b>	AIS (Akcizų informacinė sistema) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate AIS (Akcizų informacinė sistema) kokybę
<b>MOSS (Mini One Stop Shop) vertinimas:</b>	MOSS (Mini One Stop Shop) sistema naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate MOSS (Mini One Stop Shop) kokybę
<b>EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema) vertinimas:</b>	EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema) naudotis patogiu ir lengva Kaip vertinate EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema) kokybę
<b>Jūsų pasiūlymai:</b> Respondentas turi galimybę įrašyti savo atsiliepimą / pasiūlymus dėl tobulinimo ir pan. (Klausimas nėra privalomas)	Ką siūlytumėte patobulinti norint pagerinti VMI el.paslaugas?

<b>KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ</b>	
Vykdate veiklą pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą ir / ar esate juridinio asmens vadovas, steigėjas?	Taip
	Ne
Ar esate apskaitą tvarkantis asmuo (bhalteris) / 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, padedant 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 mokesčiais klausimais?	Taip
	Ne
	Man neaktualu
<b>VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)</b>	
Įvertinkite bendrą VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę?  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: Respondentas turi galimybę įrašyti savo atsiliepimą / pasiūlymus. (Klausimas nėra privalomas)	Ką siūlytumėte patobulinti, norint pagerinti VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę?

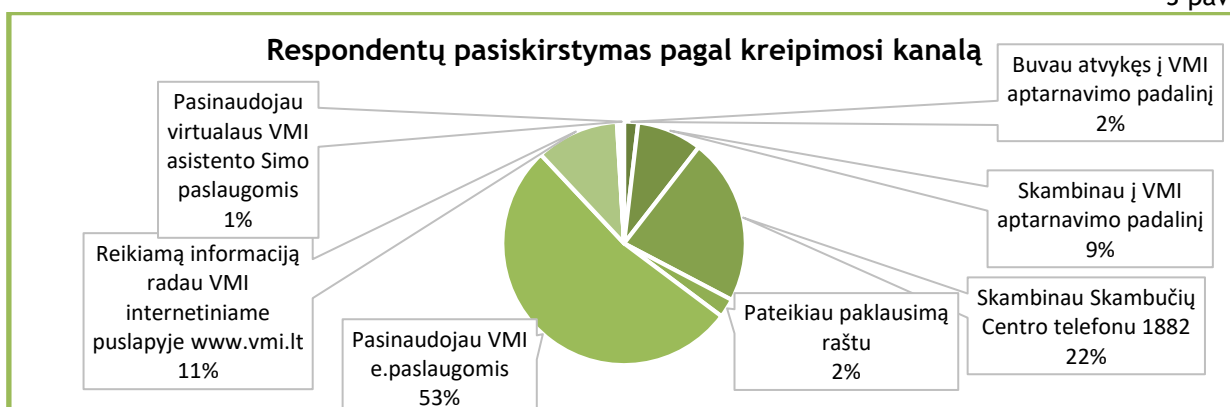
2021 M. KOVO 1 D. - 2021 M. BIRŽELIO 30 D. ANONIMINĖS „VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS“ APKLAUSOS REZULTATAI

2021-03-01 - 2021-06-30 laikotarpiu anoniminėje apklausoje dalyvavo 3912 respondentai.

2 pav.



3 pav.



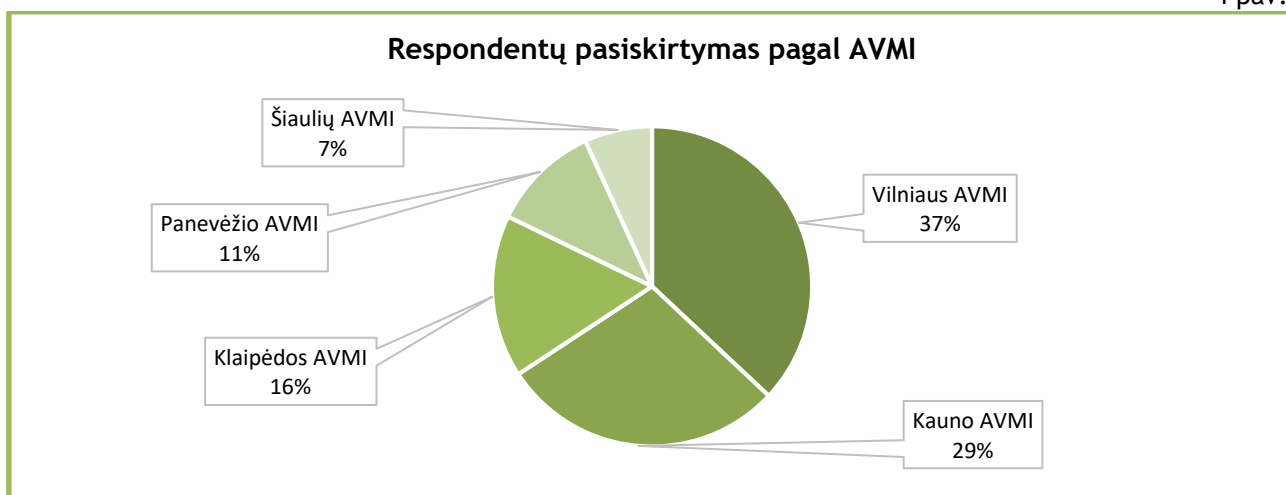
## VMI APTARNAVIMO PADALINIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

VMI aptarnavimo padalinių klientų aptarnavimo kokybė vertinama remiantis anoniminės apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi atvykdami į VMI klientų aptarnavimo padalinį ir skambindami į VMI klientų aptarnavimo padalinius.

**Respondentų, kurie apsilankė apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų (toliau – AVMI) klientų aptarnavimo padaliniuose apklausos rezultatai:**

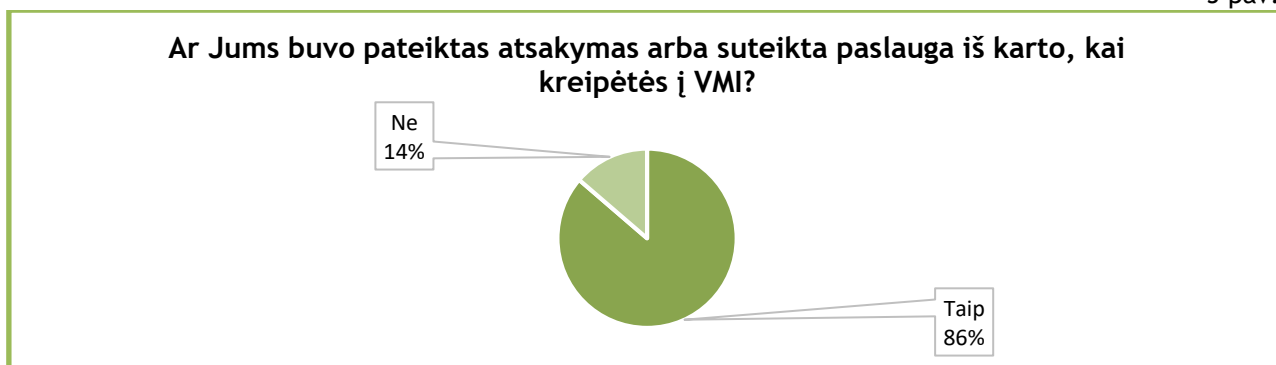
2 % arba 73 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI kreipėsi atvykdami į AVMI klientų aptarnavimo padalinį.

4 pav.



Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

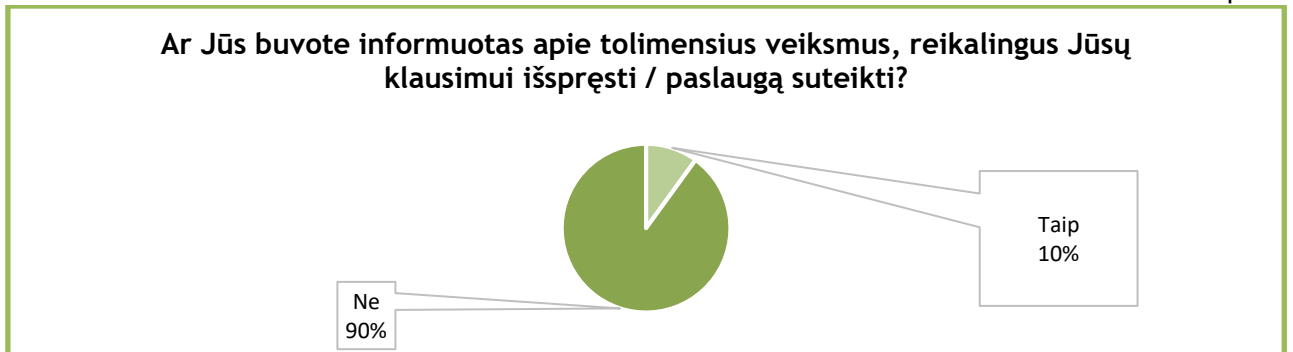
5 pav.





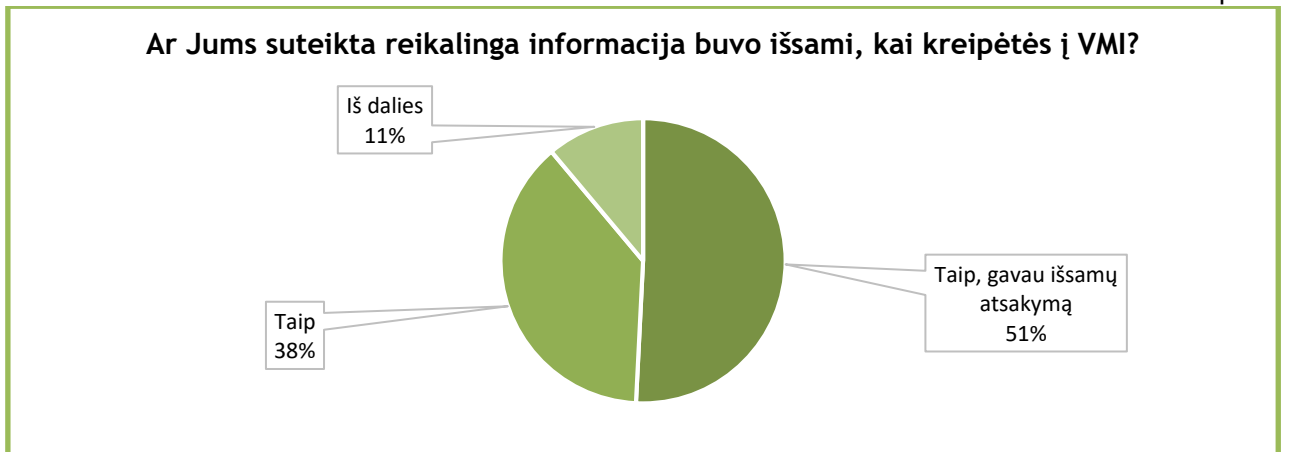
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurių atsakymas į klausimą, ar paslauga dėl kurios kreipėsi buvo suteikta iš karto, buvo neigiamas:

6 pav.



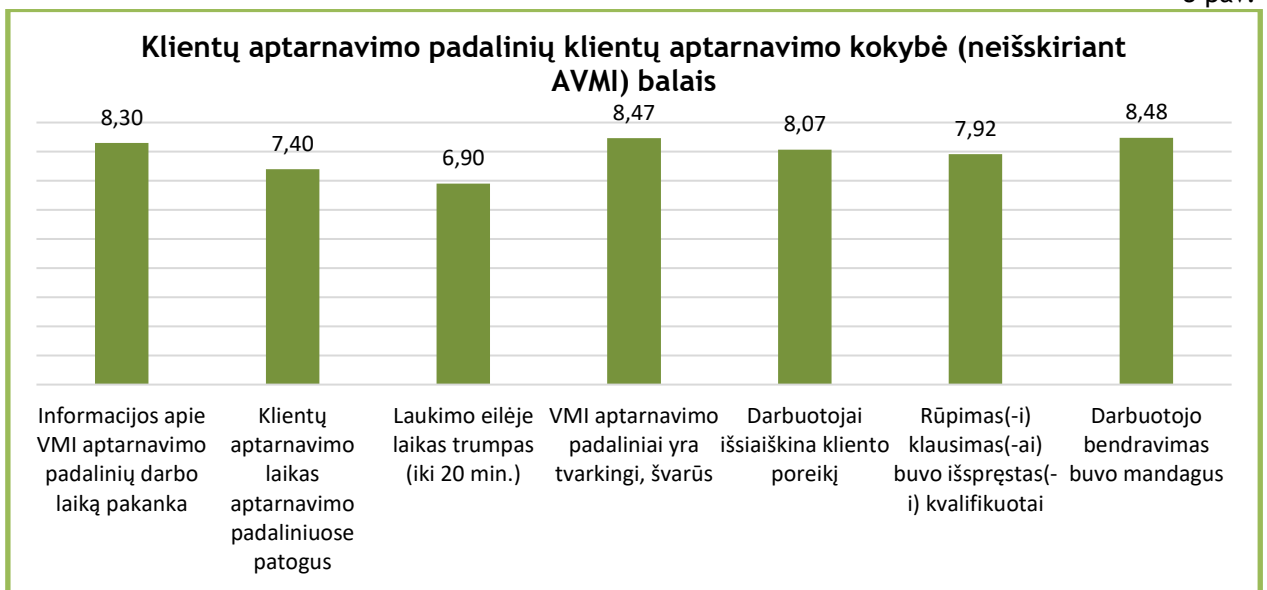
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie atsakė, kad atsakymas į klausimą arba paslauga dėl kurios kreipėsi, buvo suteikta iš karto:

7 pav.



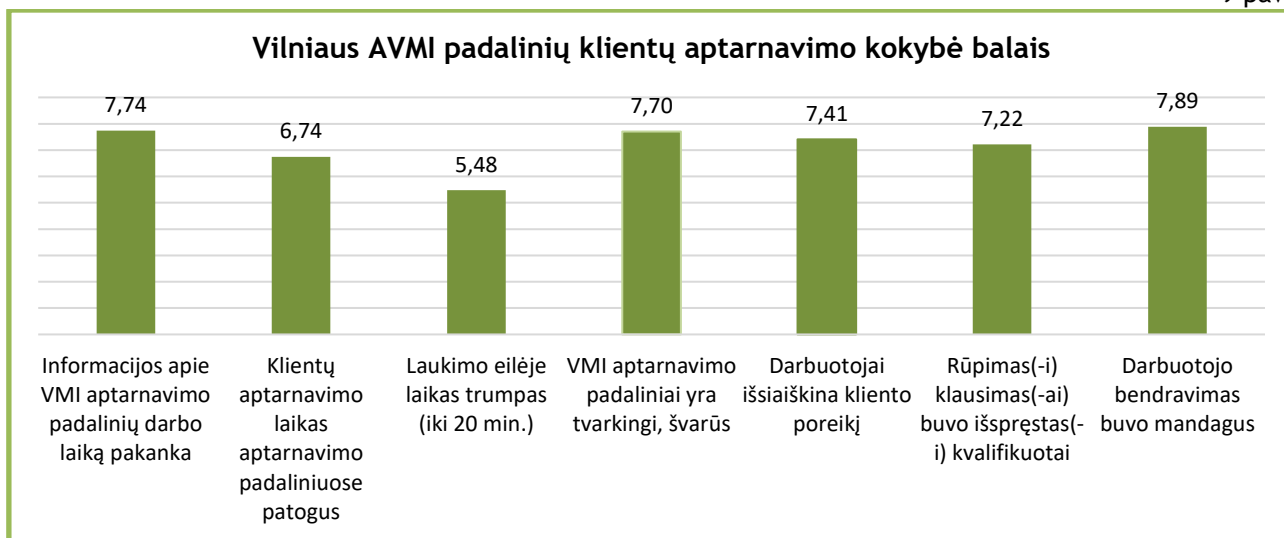
**Respondentų, kurie apsilankė VMI aptarnavimo padaliniuose konkrečių teiginių bendras vertinimas balais, (neiškiriant pagal AVMI)**

8 pav.

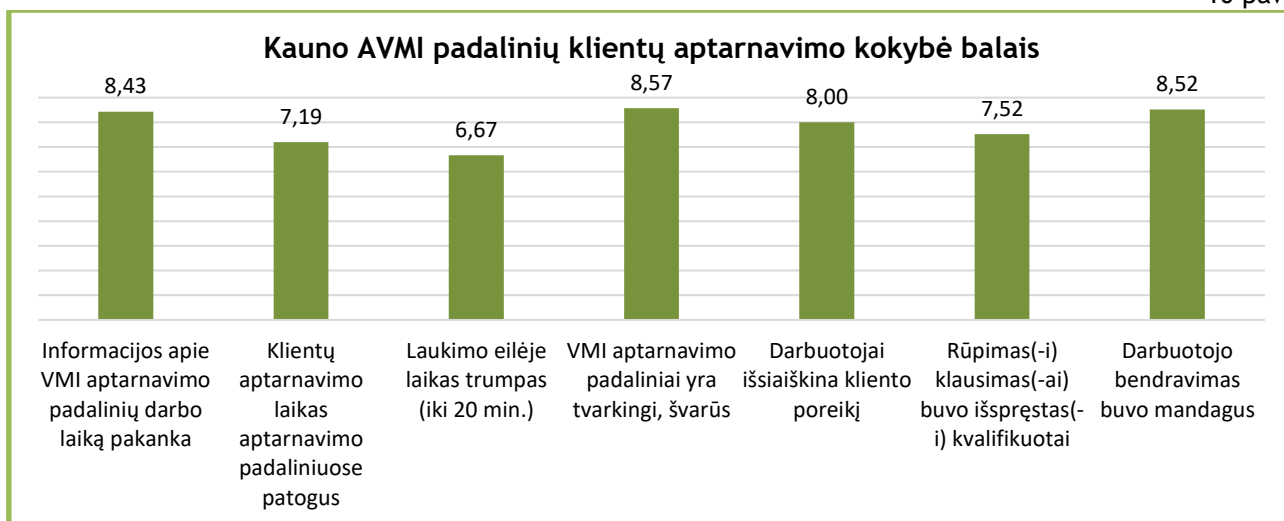


**Konkrečių teiginių vertinimas balais pagal AVMI (kai klientas buvo atvykęs į VMI klientų aptarnavimo padalinį):**

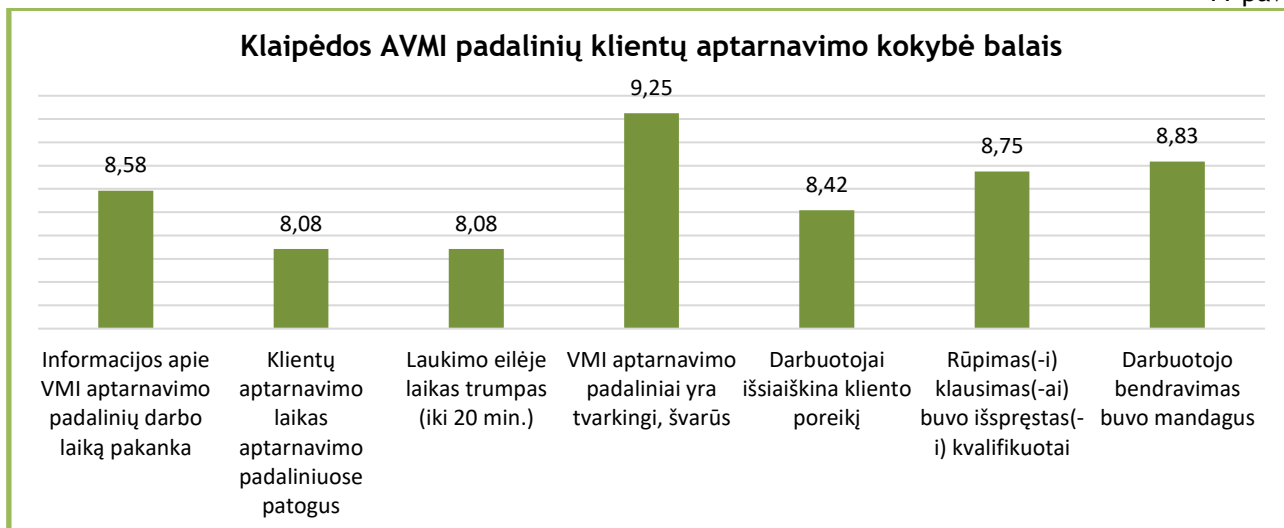
9 pav.



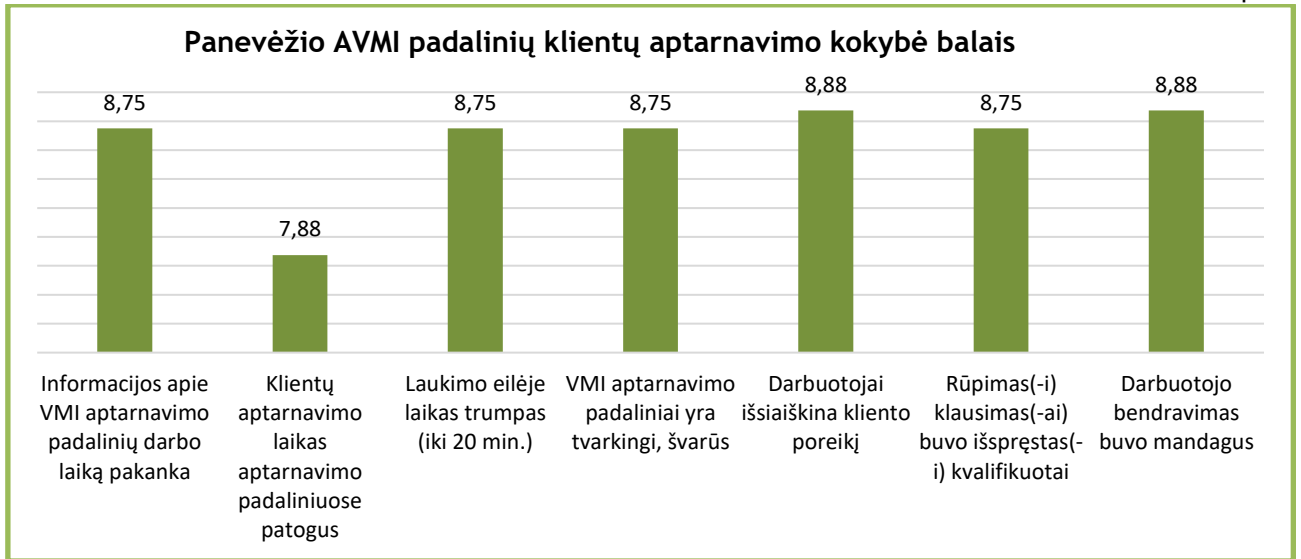
10 pav.



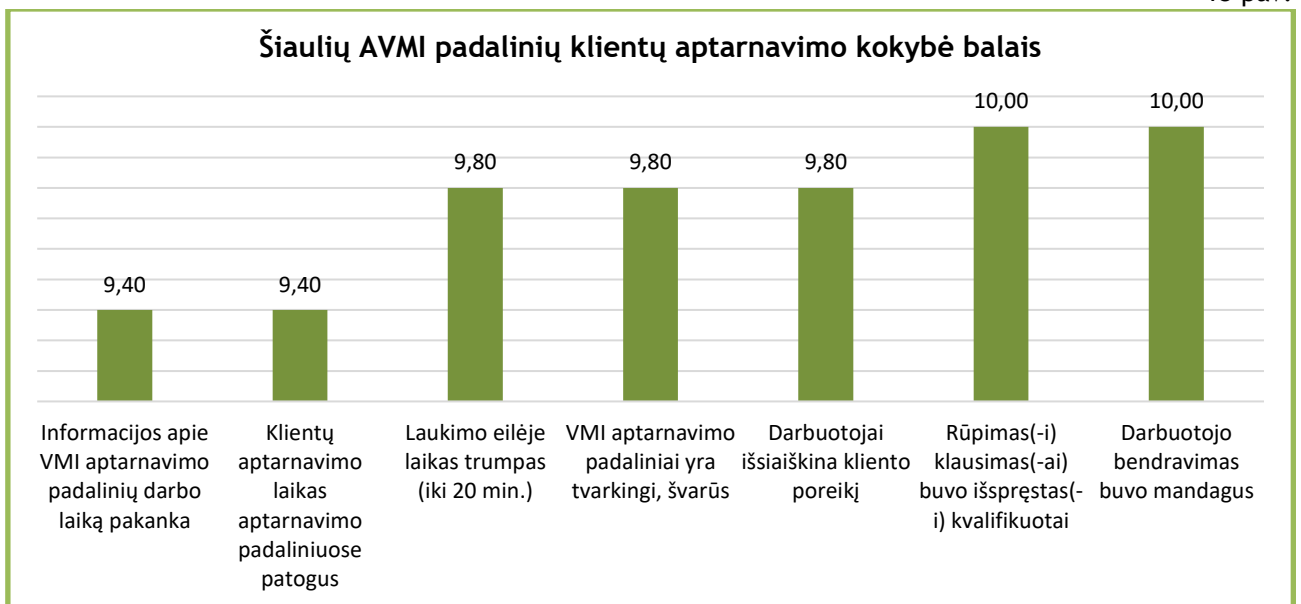
11 pav.



12 pav.



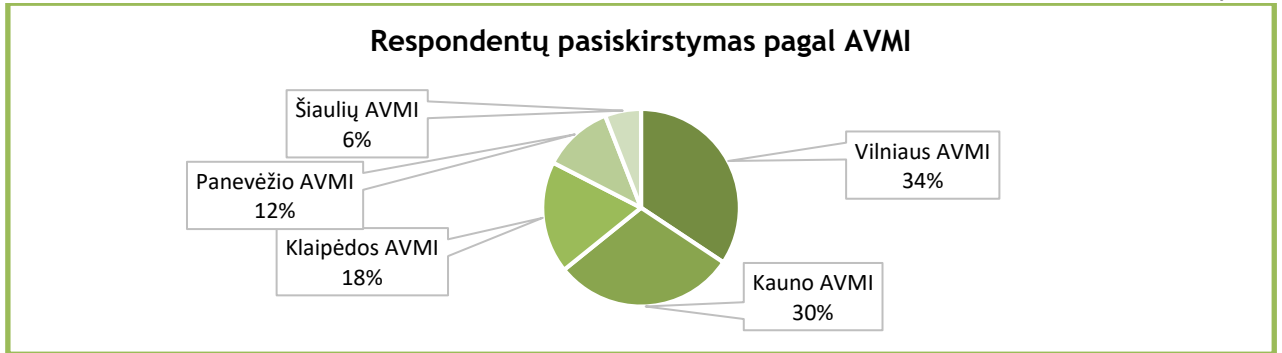
13 pav.



### Respondentų, kurie skambino į VMI aptarnavimo padalinį, apklausos rezultatai:

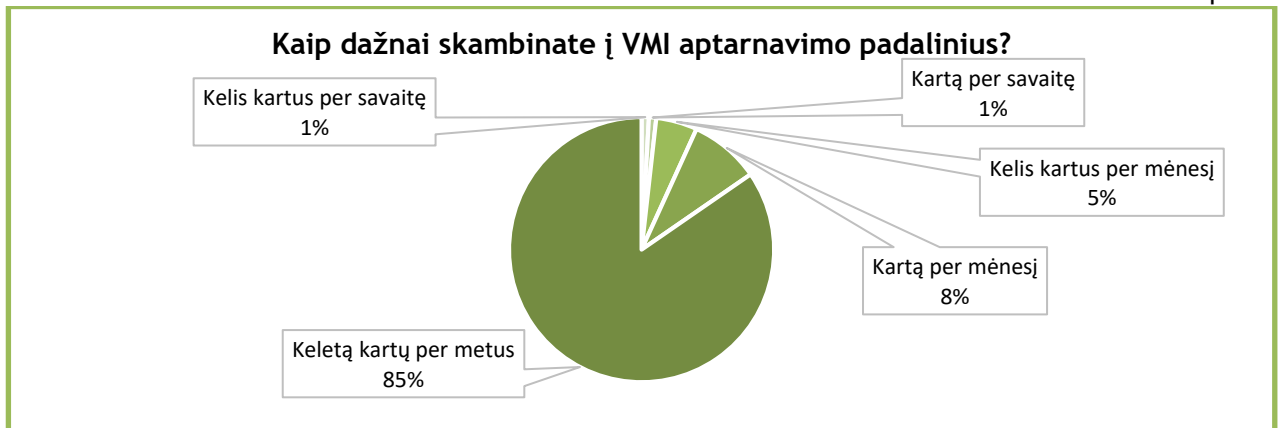
9 % arba 338 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinius.

14 pav.



Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

15 pav.

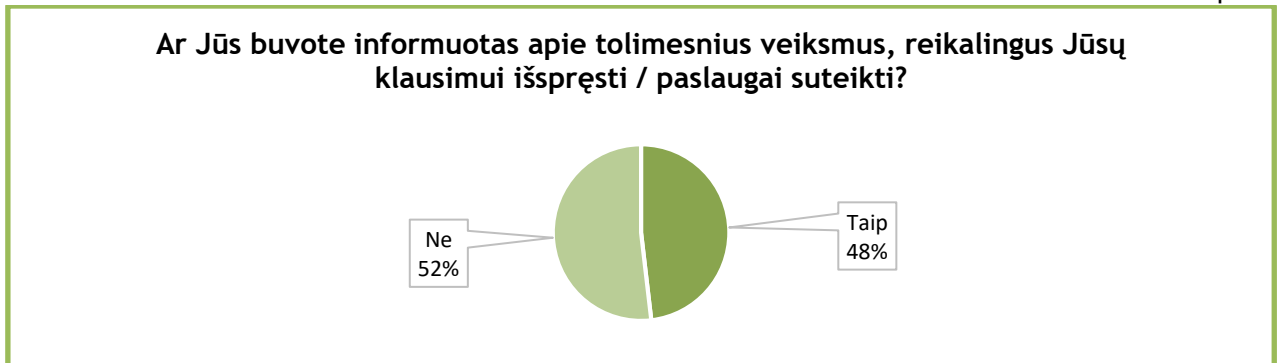


16 pav.



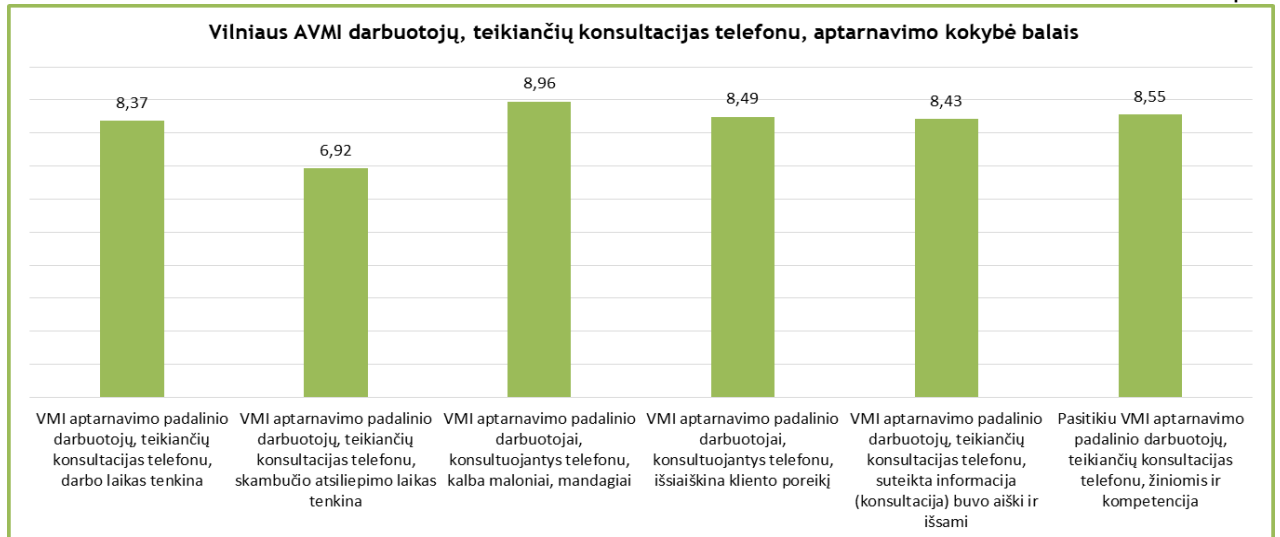
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kuriems atsakymas į klausimą ar paslauga, dėl kurios kreipėsi skambindami į VMI aptarnavimo padalinį, nebuvo suteikta iš karto:

17 pav.

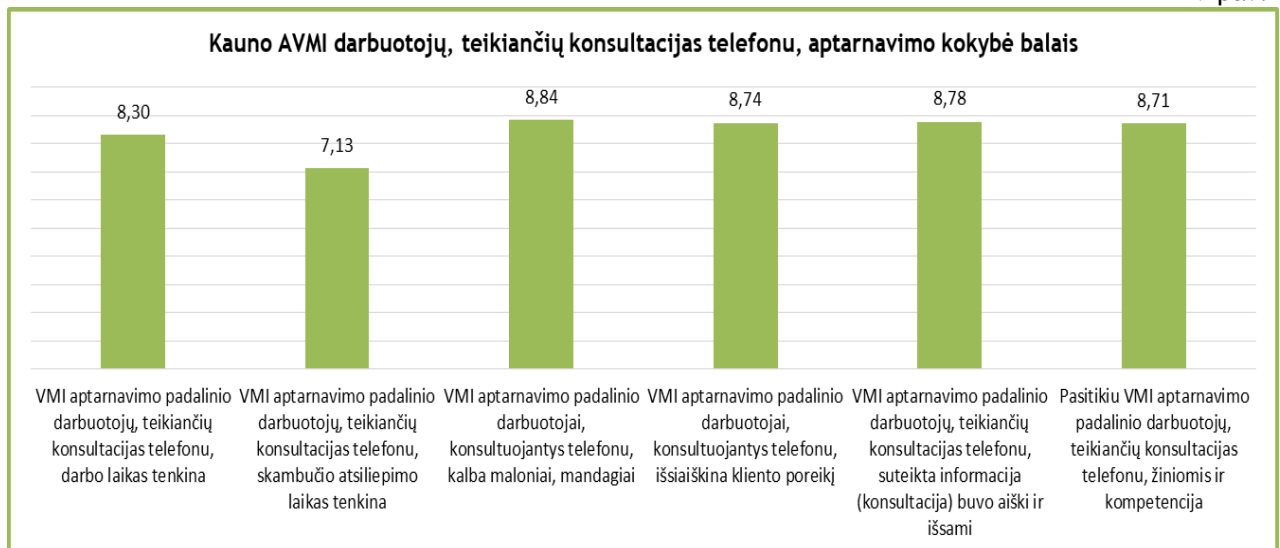


Respondentų, kurie skambino į VMI aptarnavimo padalinius konkrečių teiginių vertinimas balais:

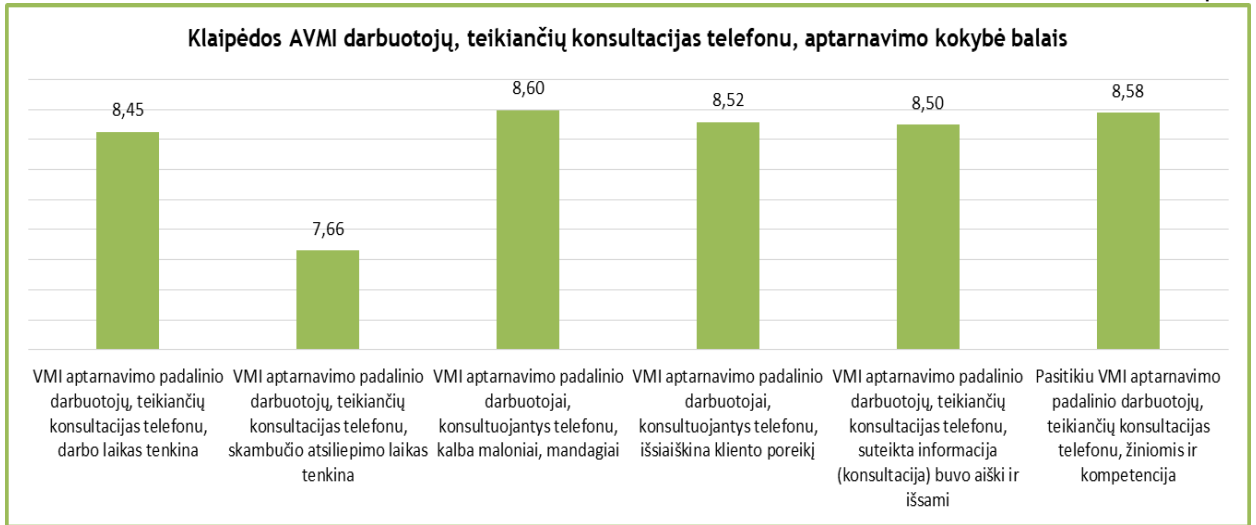
18 pav.



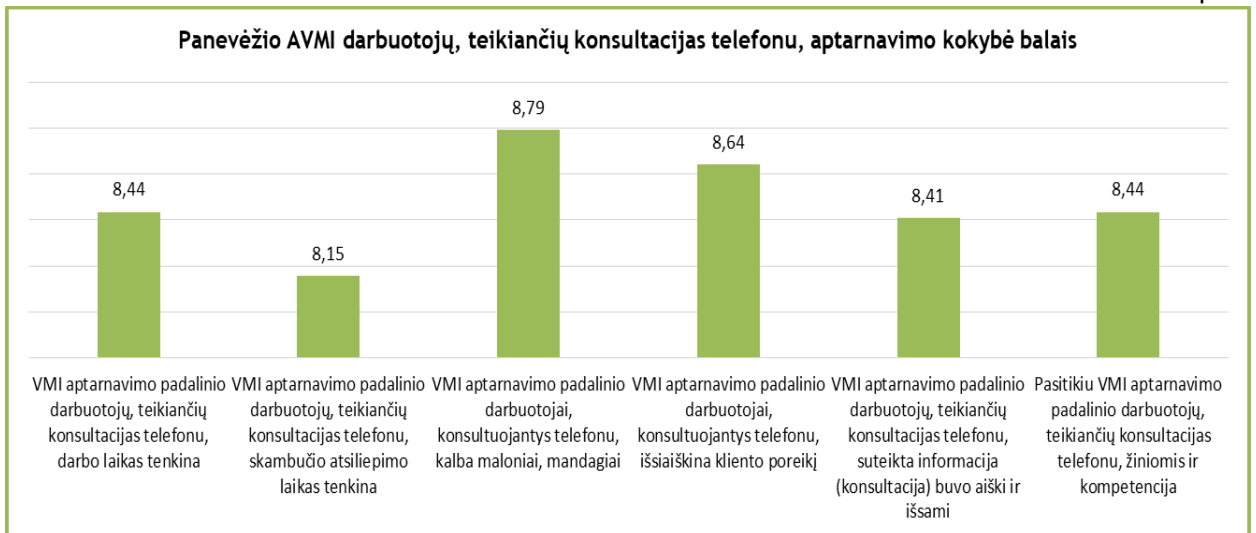
19 pav.



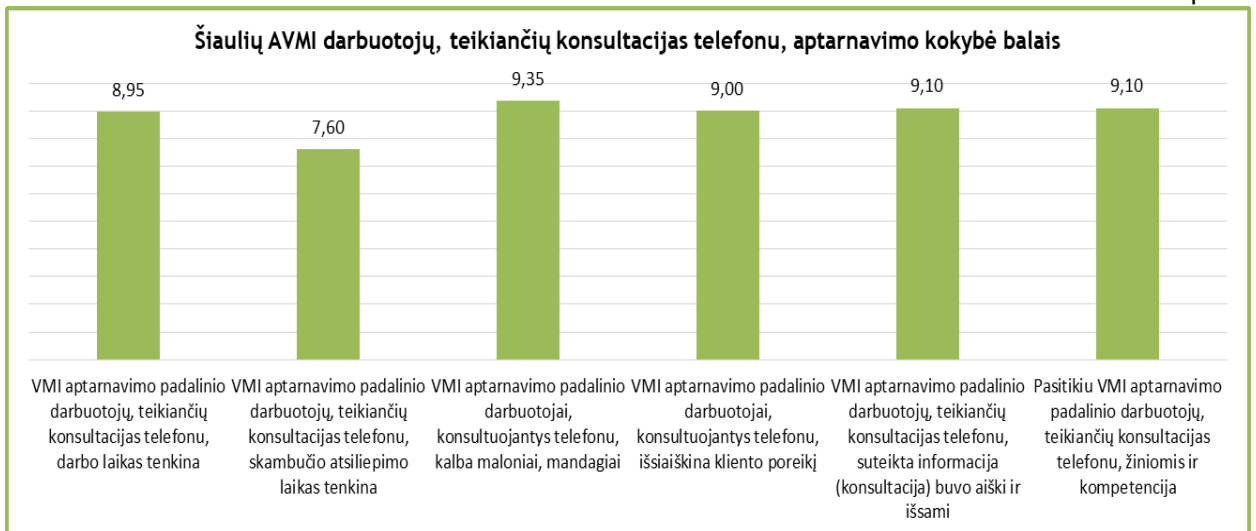
20 pav.



21 pav.



22 pav.



## MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO (toliau – MID) TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

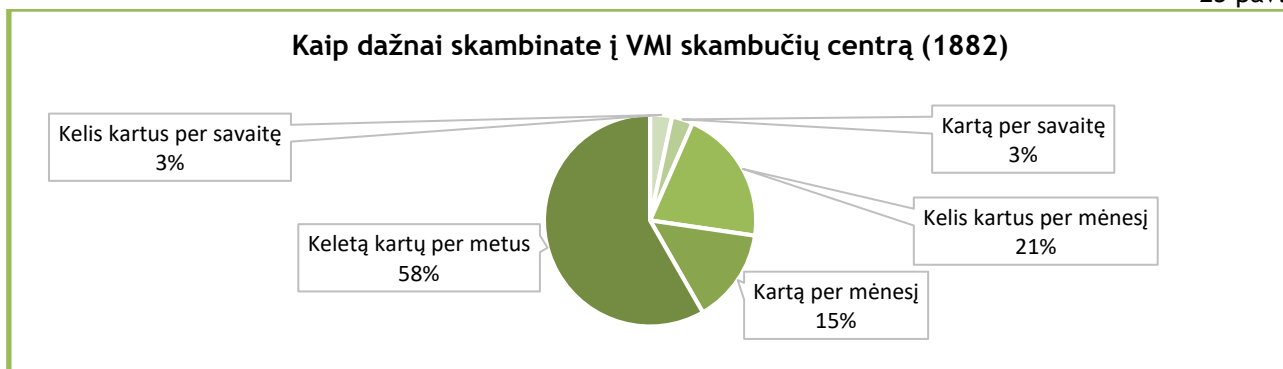
MID klientų aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybę vertinama remiantis anoniminės apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi: skambindami telefonu 1882; pateikdami paklausimą raštu; reikiamos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt); parašė žinutę VMI Facebook paskyroje; internetinio pokalbio metu (angliškai chat); pasinaudojo virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

### Respondentų, kurie skambino į VMI telefonu 1882 apklausos rezultatai:

22 % arba 868 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami mokesčių informacijos centro (toliau – MIC) telefonu 1882.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

23 pav.

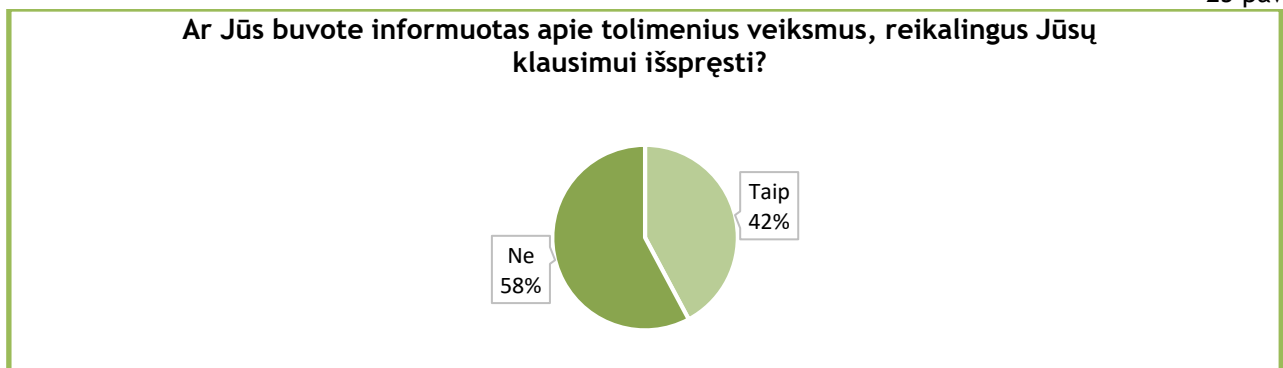


24 pav.



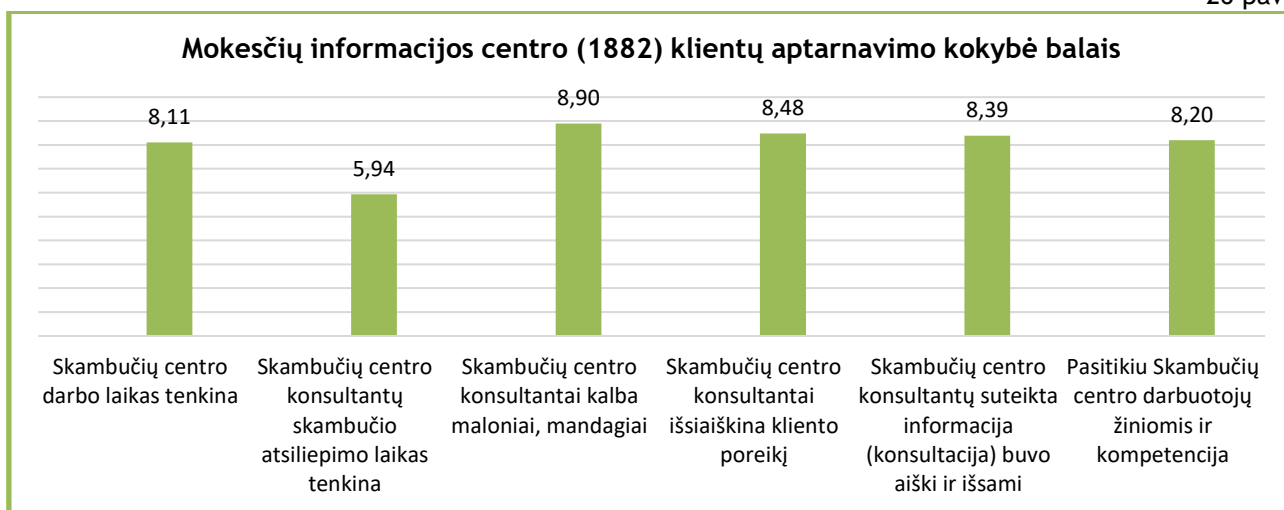
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kuriems atsakymas į klausimą, dėl kurio kreipėsi skambindami MIC telefonu 1882, nebuvo suteiktas iš karto:

25 pav.



Respondentų, kurie skambino į MIC (1882) konkrečių teiginių vertinimas balais:

26 pav.

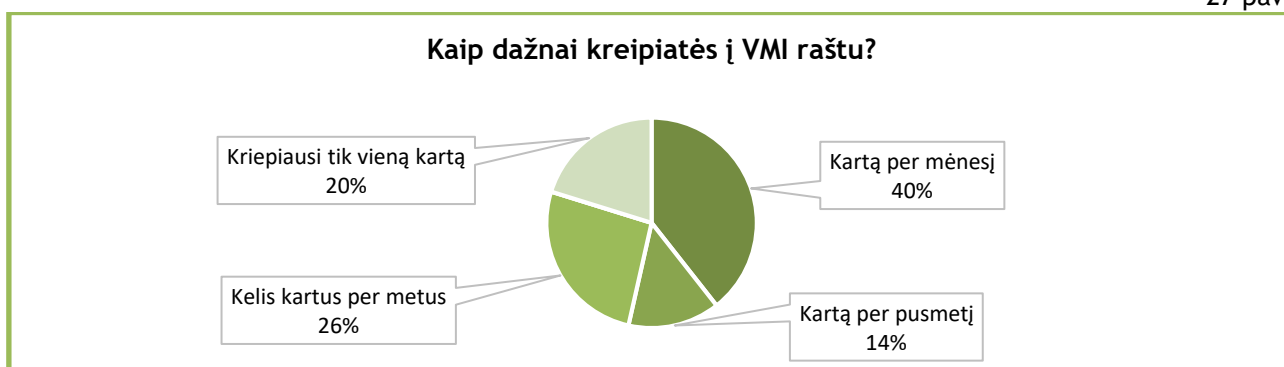


Respondentų, kurie pateikė paklausimą raštu, apklausos rezultatai:

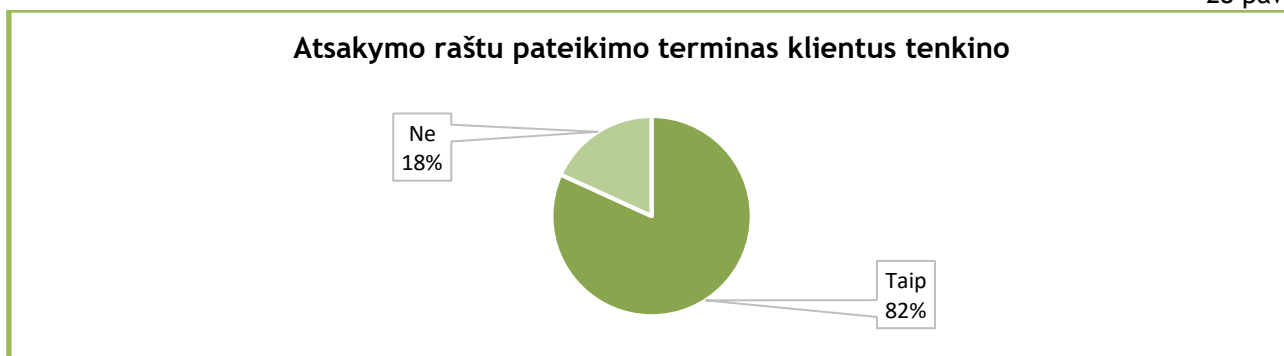
3 % arba 99 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi raštu.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

27 pav.



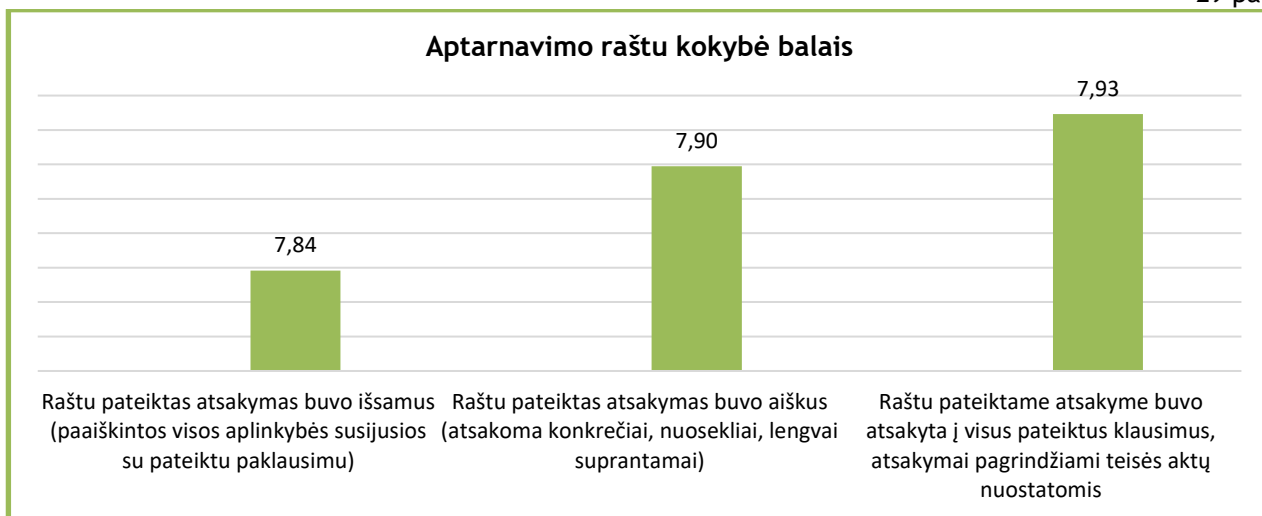
28 pav.





Respondentų, kurie pateikė paklausimą raštu konkrečių teiginių vertinimas balais:

29 pav.

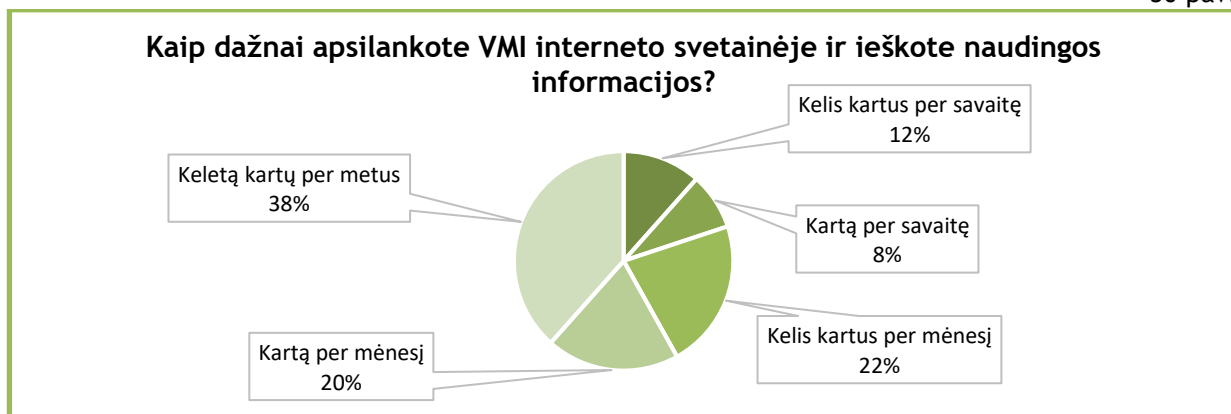


Respondentų, kurie reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt), apklausos rezultatai:

11 % arba 432 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt).

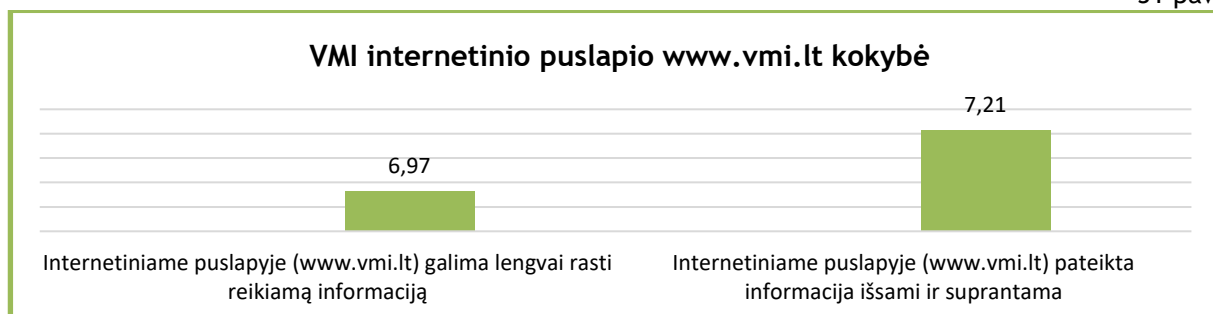
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

30 pav.



Respondentų, kurie reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) konkrečių teiginių vertinimas balais:

31 pav.

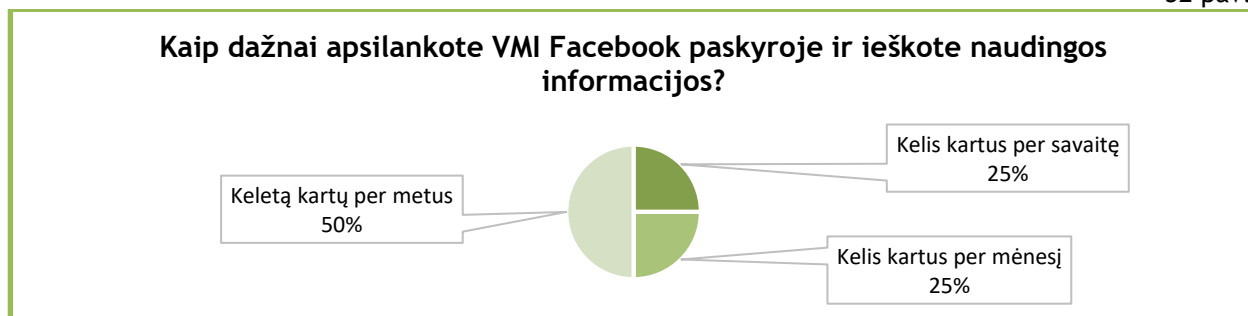


### Respondentų, kurie parašė žinutę VMI Facebook puslapyje apklausos rezultatai:

4 iš 3912 klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI kreipėsi parašydami žinutę VMI Facebook puslapyje.

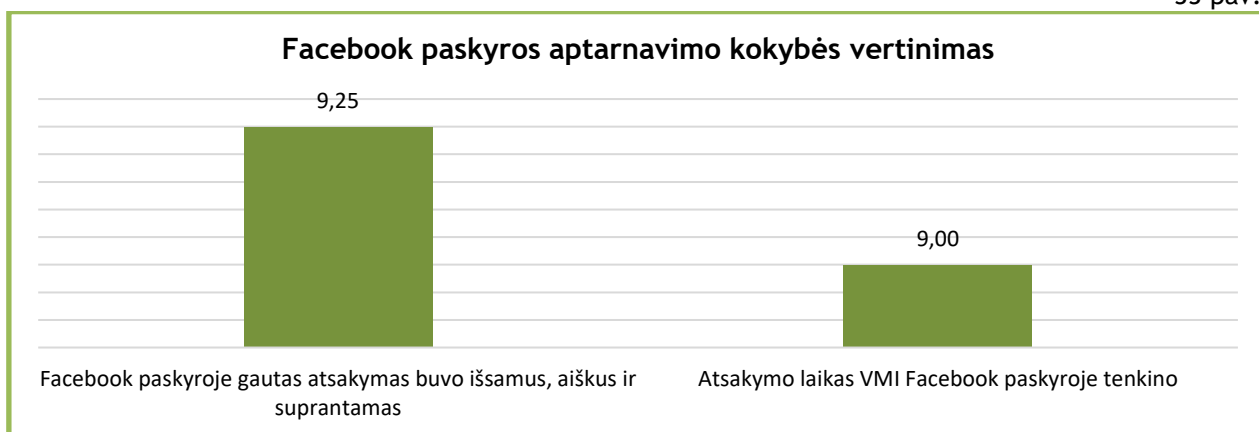
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

32 pav.



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

33 pav.

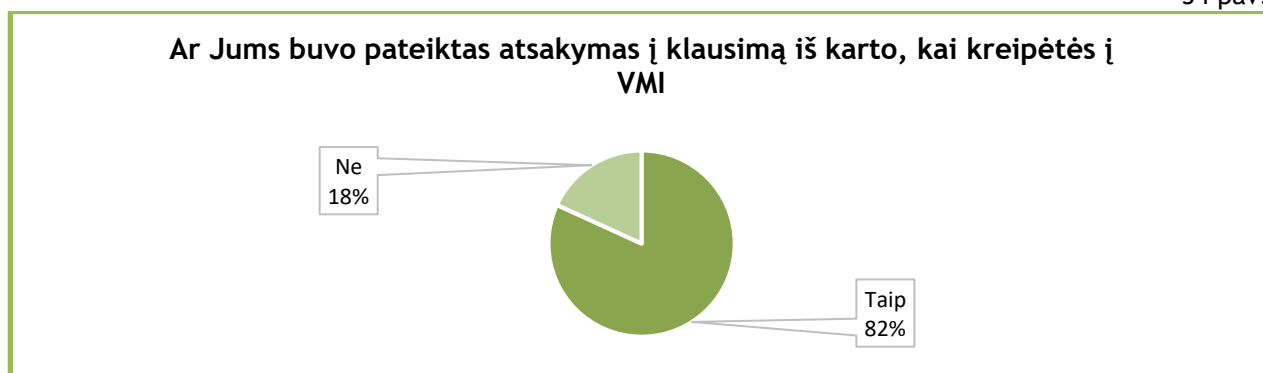


### Respondentų, kurie rūpimu klausimu į VMI kreipėsi internetinio pokalbio metu (angliškai Chat) apklausos rezultatai:

11 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi internetinio pokalbio kanalu (angliškai *Chat*).

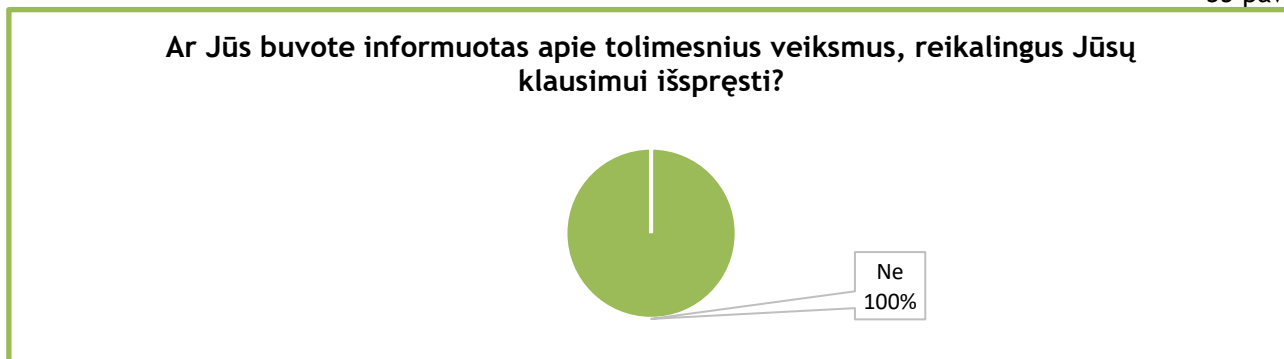
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

34 pav.



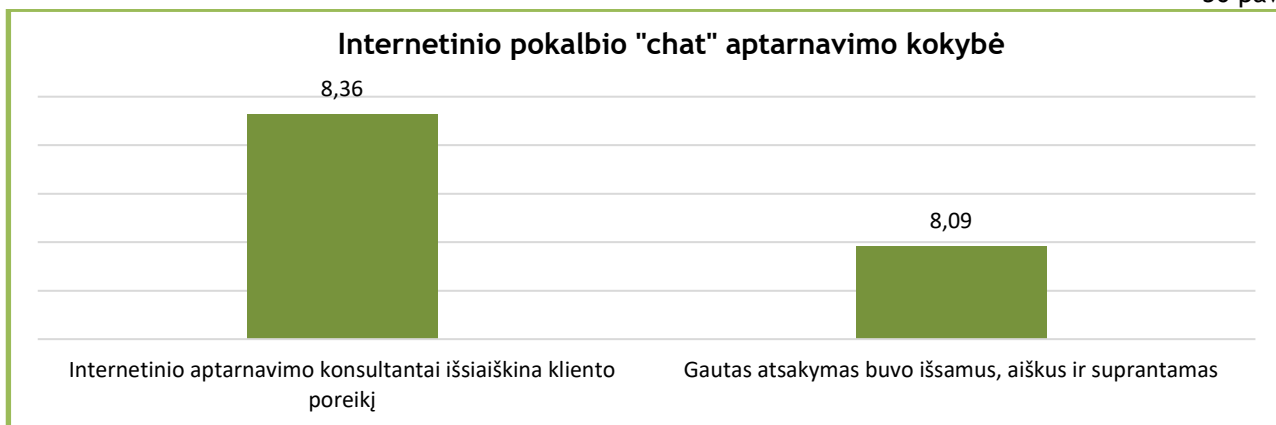
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kuriems atsakymas į klausimą dėl kurio kreipėsi į VMI, nebuvo suteiktas iš karto:

35 pav.



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

36 pav.

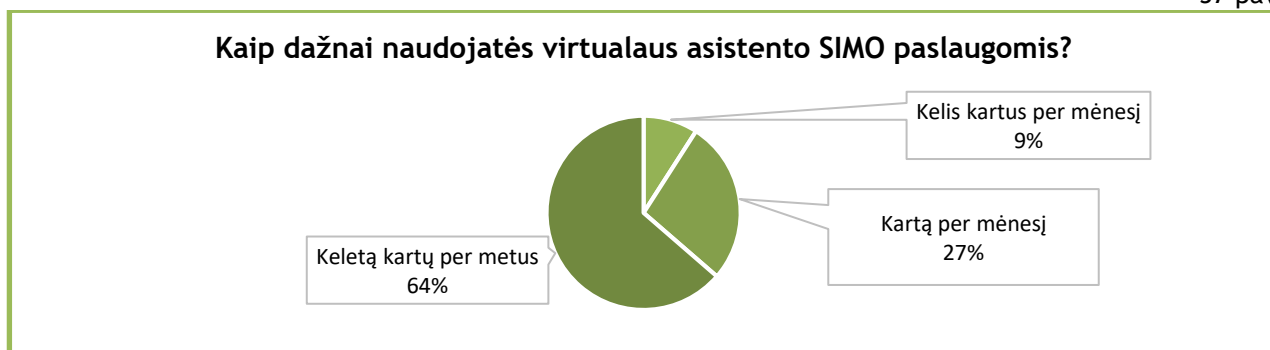


**Respondentų, kurie rūpimu klausimu į VMI kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis, apklausos rezultatai:**

1% arba 22 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

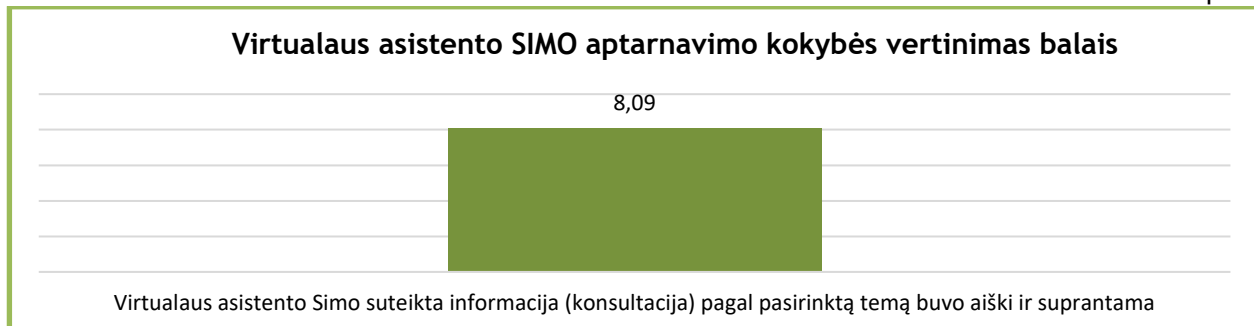
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

37 pav.



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

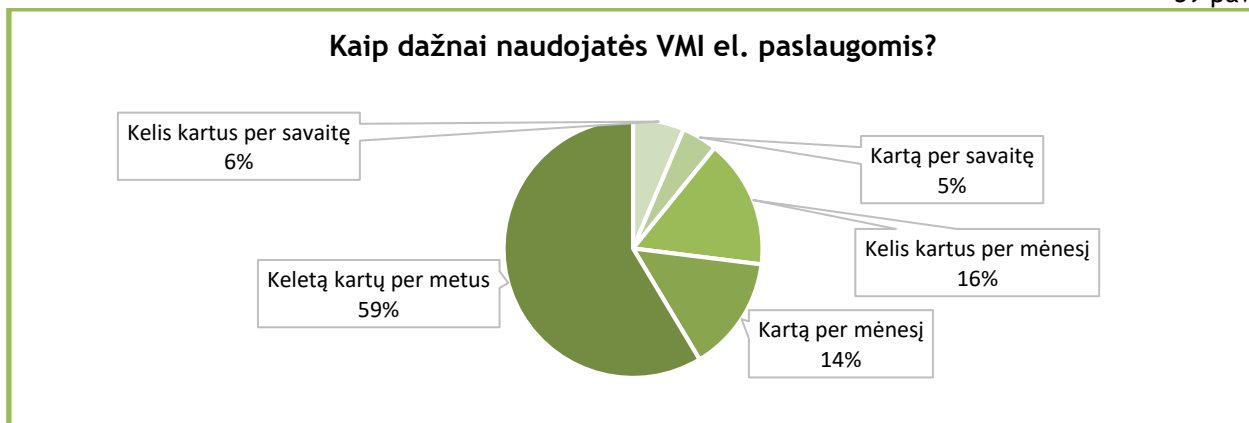
38 pav.



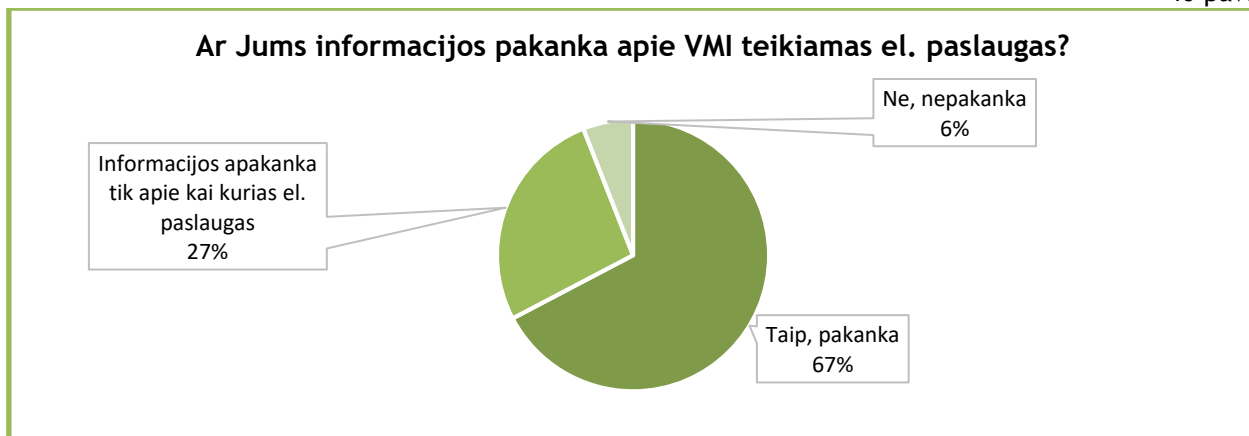
### VMI IS SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

53 % arba 2065 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, nurodė, kad pasinaudojo VMI IS elektroninėmis paslaugomis. Klientų nuomonė dėl VMI IS el. paslaugų kokybės:

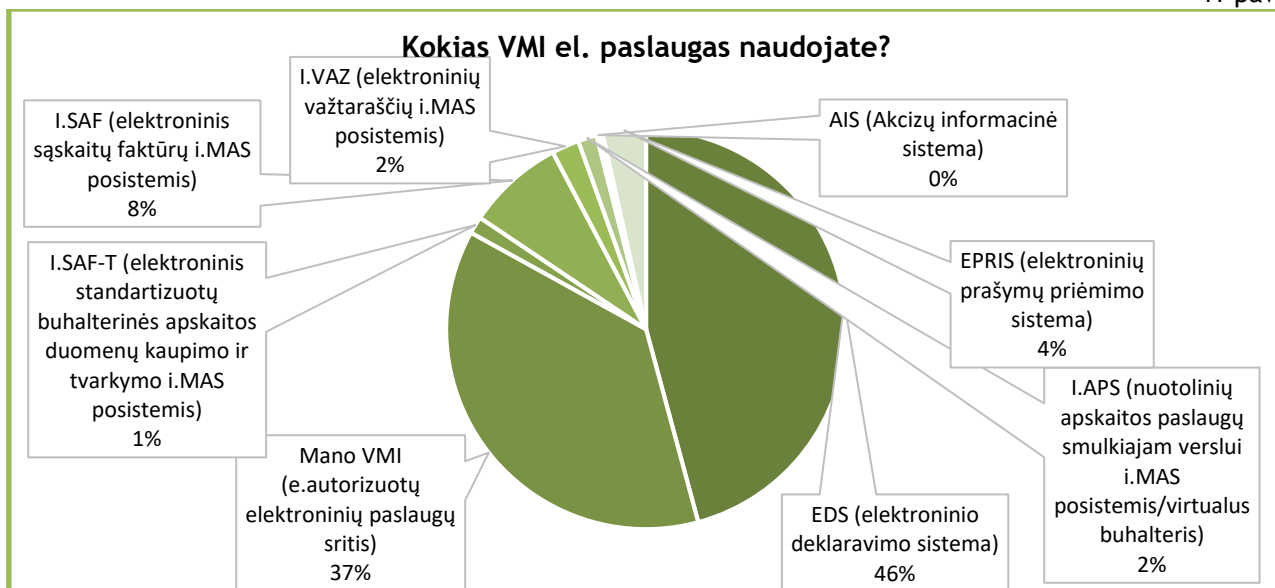
39 pav.



40 pav.

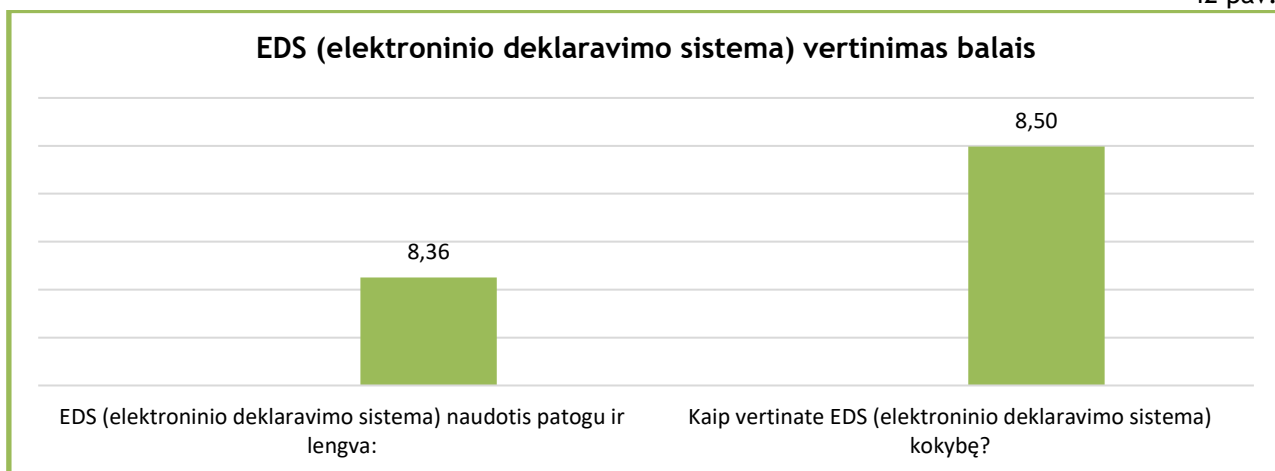


41 pav.

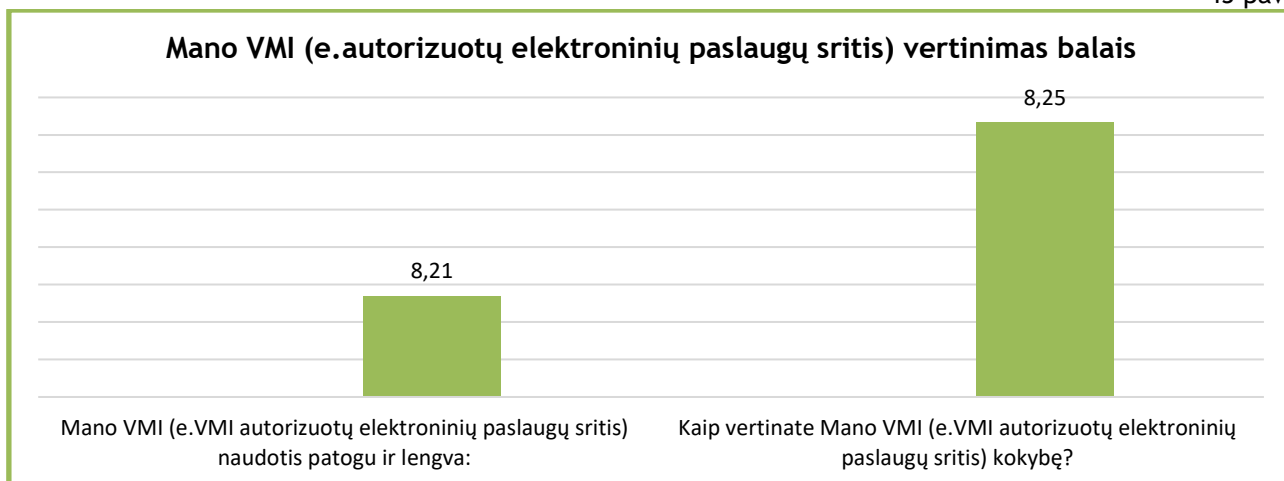


Žemiau pateikiamas konkrečios VMI IS el. paslaugos vertinimas balais:

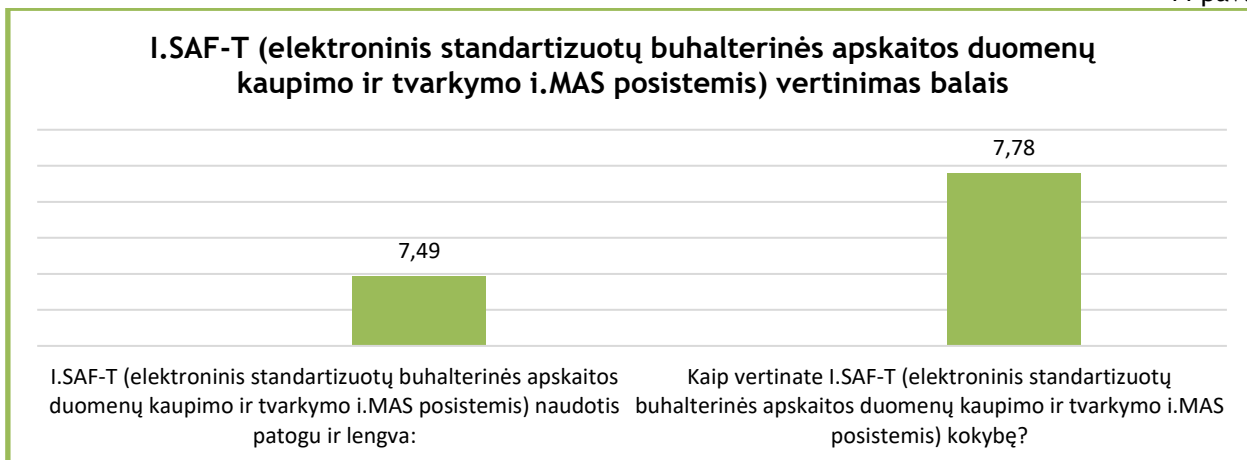
42 pav.



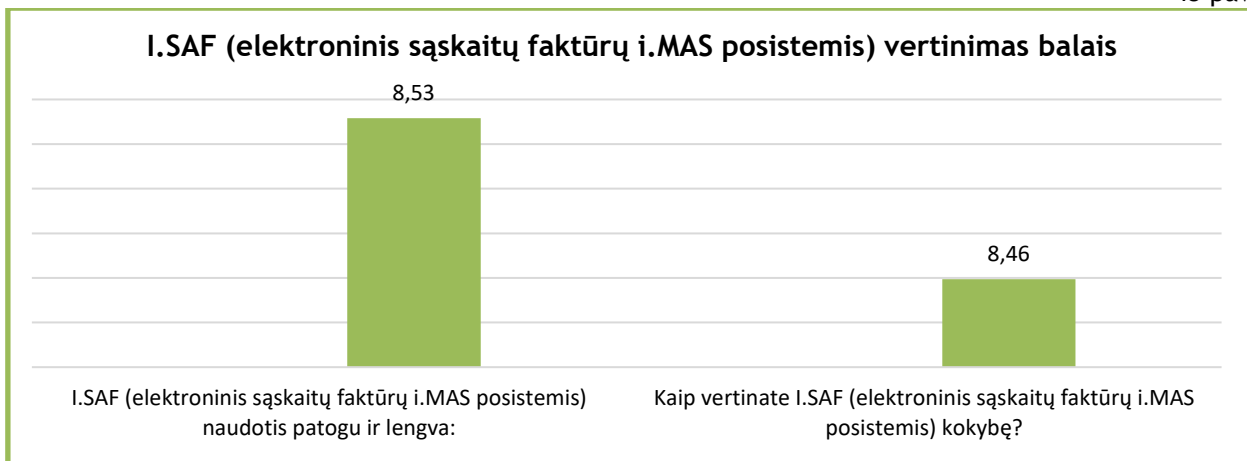
43 pav.



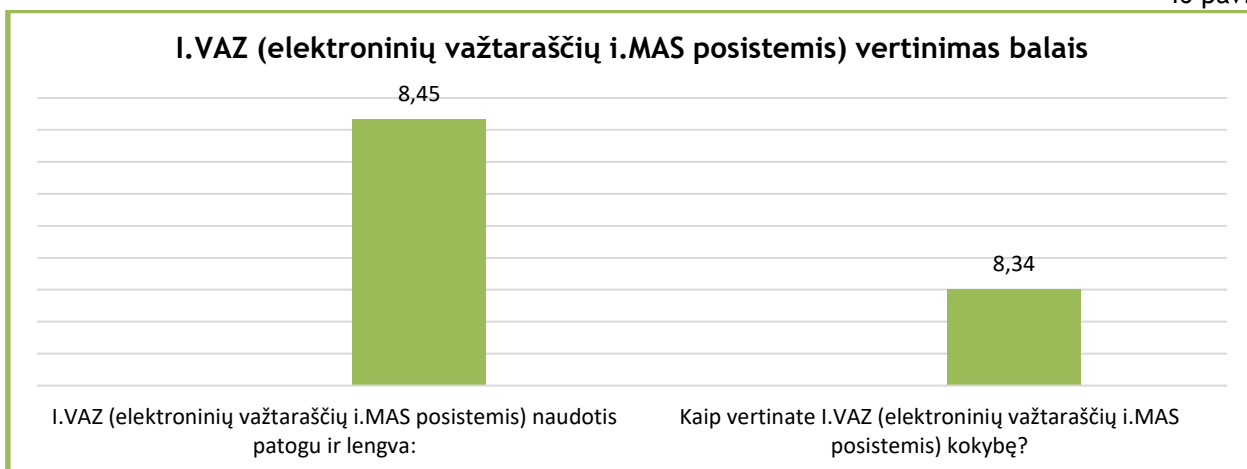
44 pav.



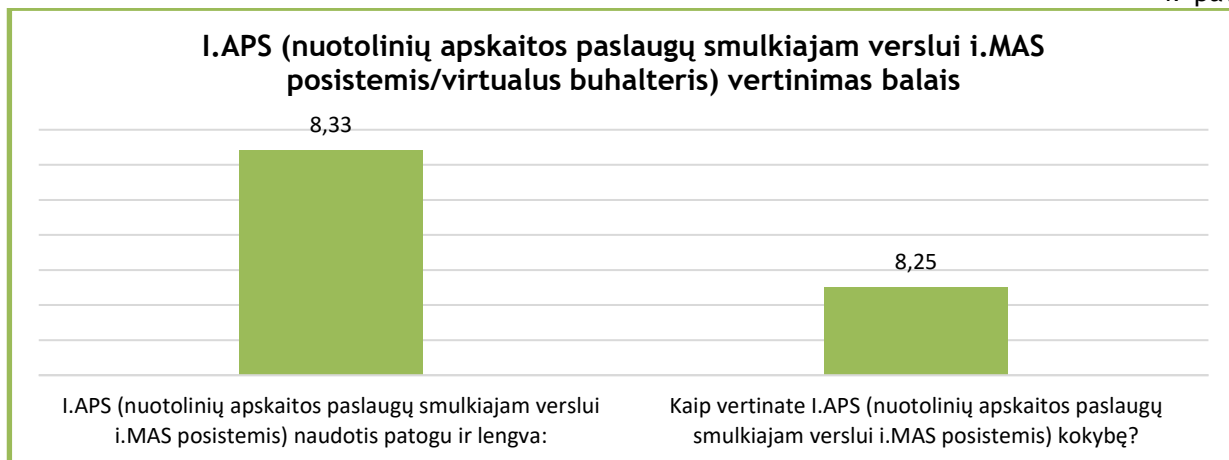
45 pav.



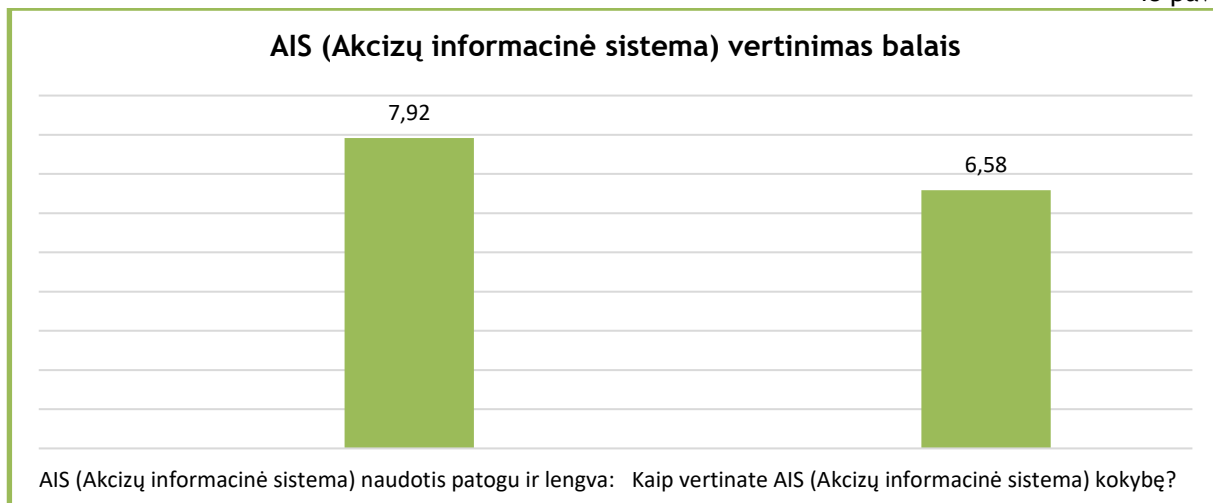
46 pav.



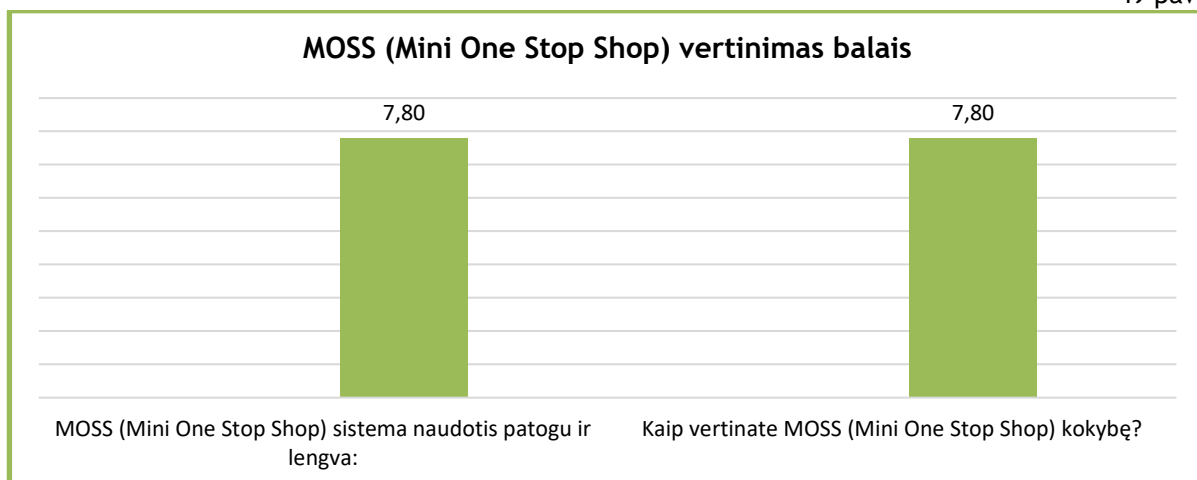
47 pav.



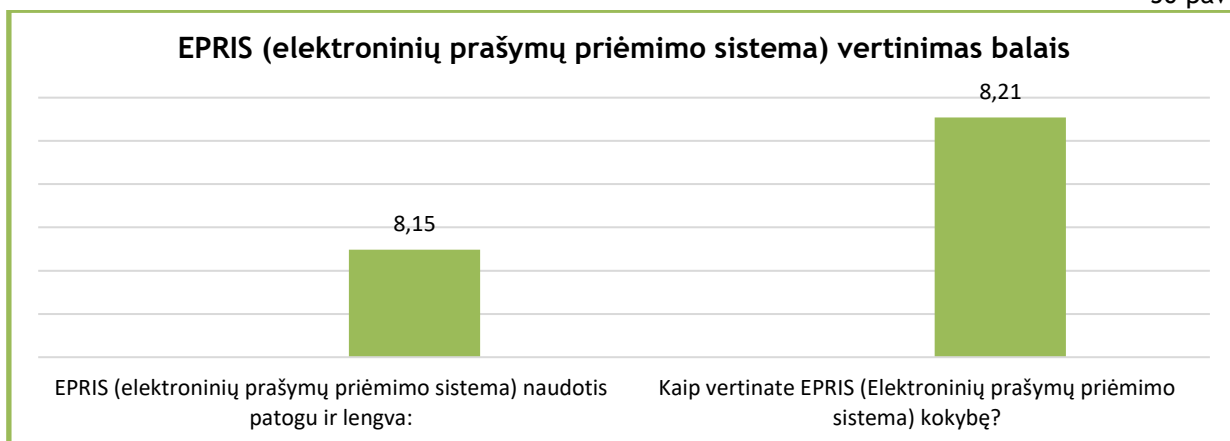
48 pav.



49 pav.



50 pav.

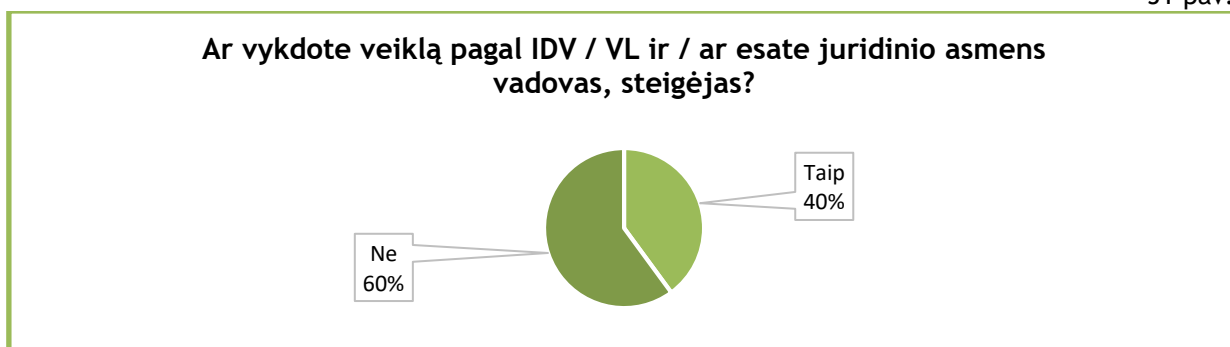


### KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ

Visiems anoniminėje 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 - užduodami klausimai „Naujų mokesčių mokėtojų“ aptarnavimo kokybei nustatyti.

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

51 pav.





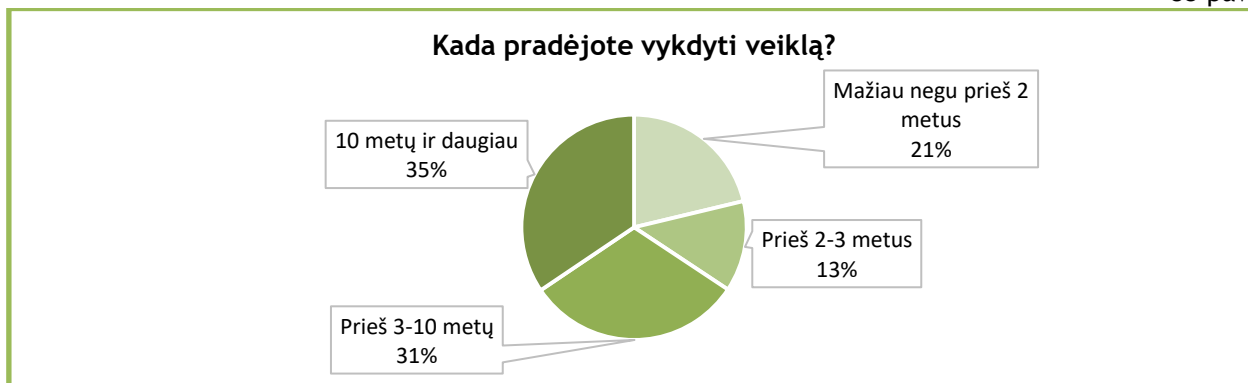
Respondentams, kurie į klausimą ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas atsakė neigiamai, buvo užduodamas sekantis klausimas (su tikslu, esant poreikiui, analizuoti sąsajas su kitų klausimų atsakymais):

52 pav.



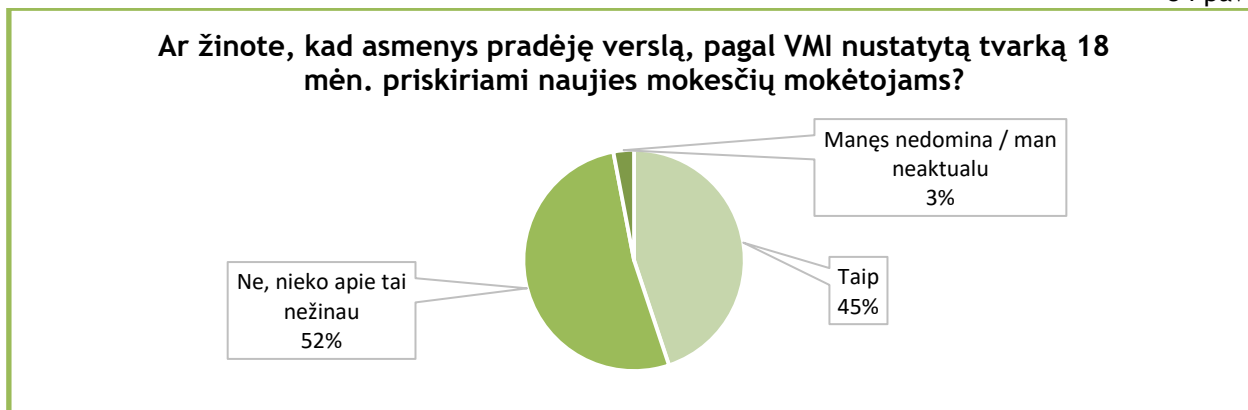
Respondentams, kurie į klausimą ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas atsakė teigiamai, buvo užduodamas sekantis klausimas:

53 pav.

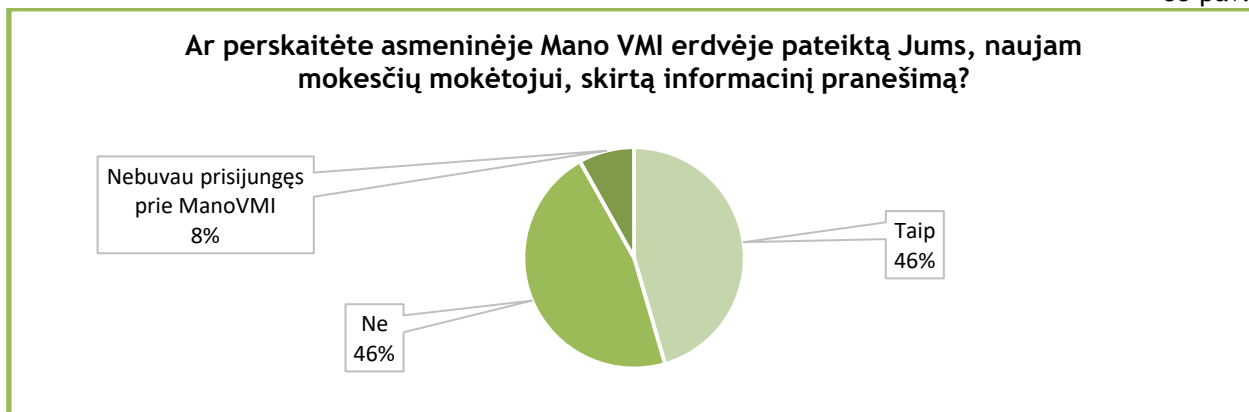


Sekantys klausimai užduodami respondentams, kurių veiklos vykdymo laikotarpis mažiau negu 2 metai (332 respondentų):

54 pav.

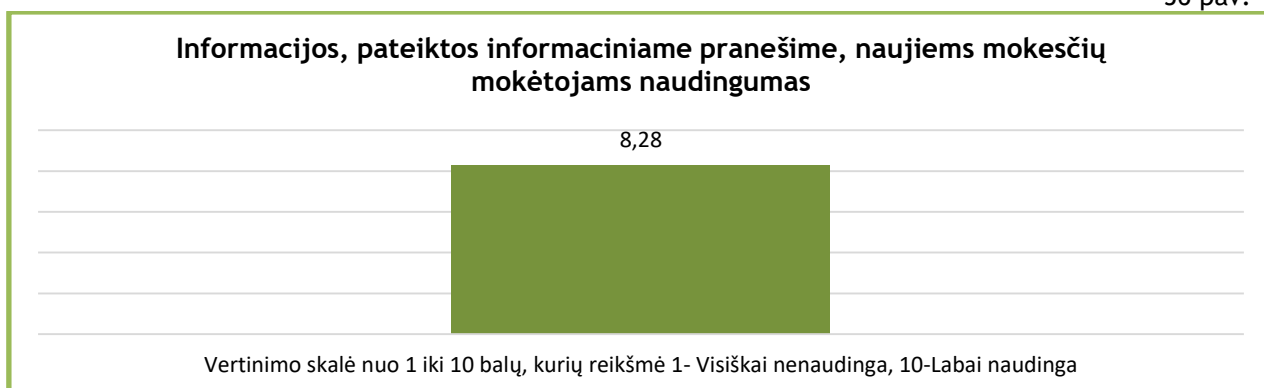


55 pav.

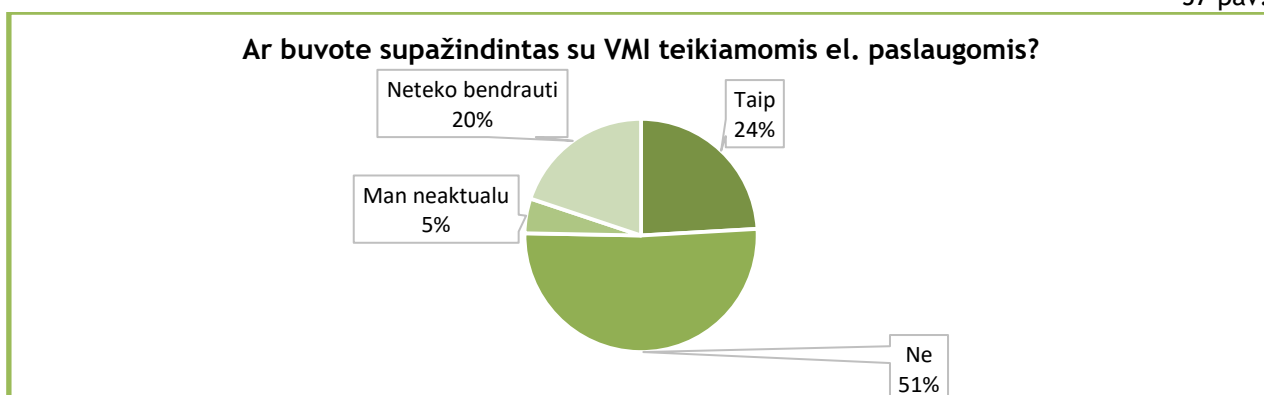


Respondentams, kurie nurodė, kad perskaitė jiems skirtą informacinį pranešimą, buvo prašoma įvertinti informacinio pranešimo naudingumą, balais:

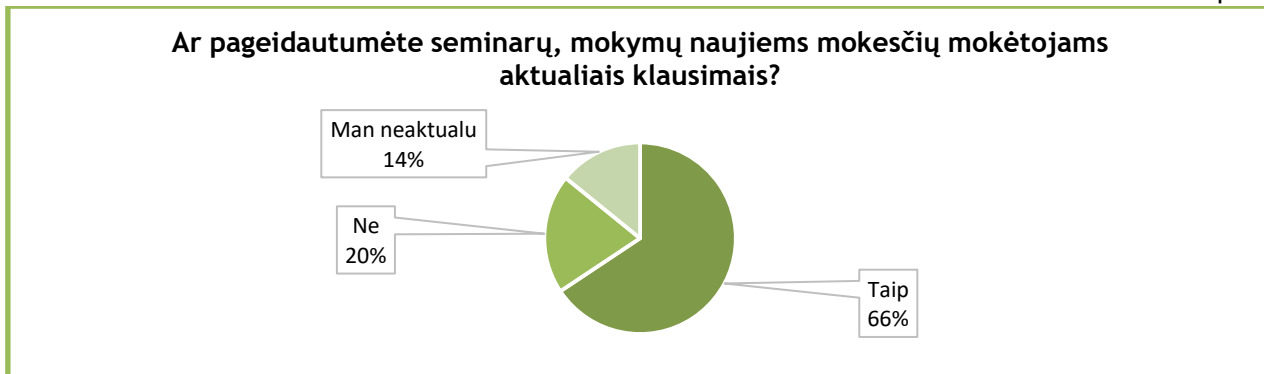
56 pav.



57 pav.



58 pav.

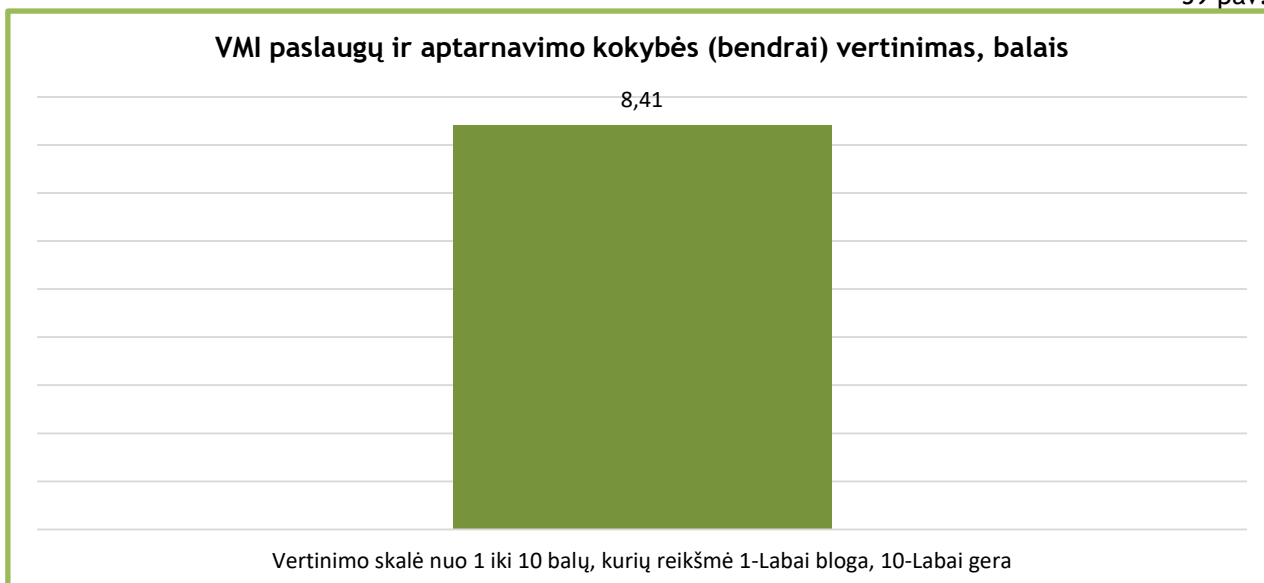


### VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)

Vykdamt „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ anoniminę apklausą, visų respondentų (t.y. 3912) buvo prašoma įvertinti bendrai VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

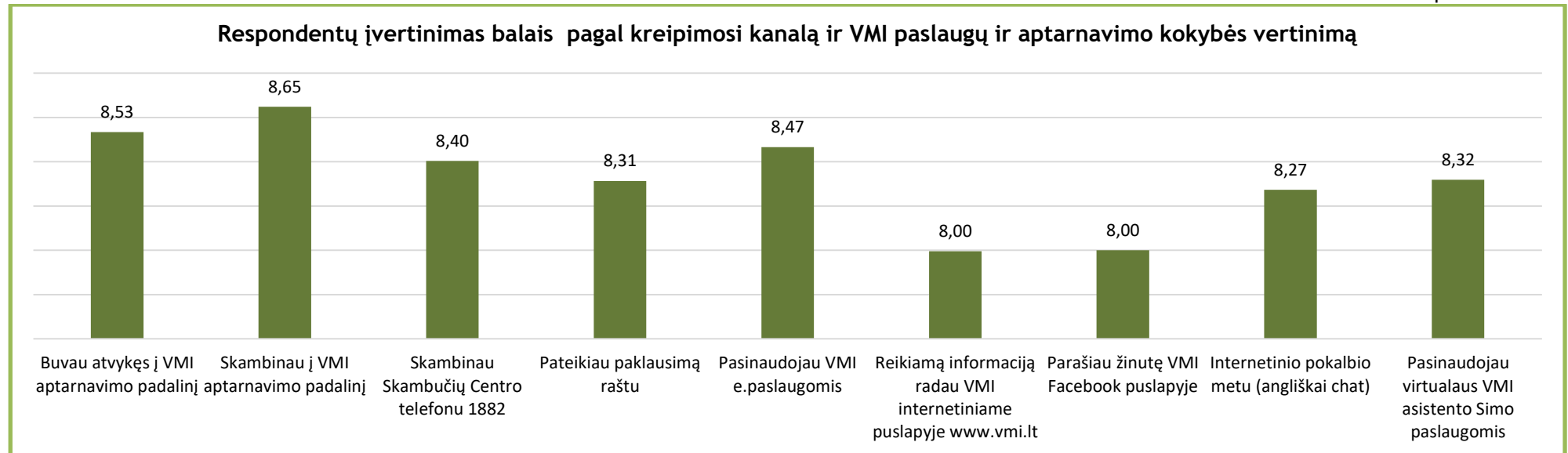
Žemiau diagramoje pateikiamas rezultatas:

59 pav.



Žemiau pateikiamas VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas balais, pagal kreipimosi į VMI kanalą:

60 pav.



Detalūs duomenys:**VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas analizuojant pagal atskirus kreipimosi kanalus**

2021 m. kovo 1 d. - birželio 30 d.												
Kreipimosi kanalas	Balai										Respondentų skaičius, kurie dalyvavo apklausoje pagal kreipimosi kanalą, 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%		
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%		
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%		
Pateikiau 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%		
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%		
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%		
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%		
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%		
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%		

## **Aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės pokytis (lyginami 2021 m. kovo mėn. - birželio mėn. / 2020 m. sausio mėn. - birželio mėn.)**

Nuo 2021-03-01 anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymų variantai buvo pakeisti / papildyti / panaikinti atsižvelgiant į Vidaus audito ir kitų VMI prie FM padalinių rekomendacijas bei išsakytus poreikius analizuoti atskirų klientų naudojamų informacinių sistemų kokybę. Dėl šių priežasčių 2021 m. analizuojamas trumpesnis negu pusės metų laikotarpis (4 mėn.). Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad pasikeitus klausimams bei galimiems atsakymams, palyginimas tarp 2020 m. I pusmečio ir analizuojamo laikotarpio nėra galimas pilna apimtimi, o ir atlikus palyginimą tarp 2020 m. I pusmečio ir 2021 m. kovo / birželio mėn. gauti rezultatai negalėtų būti naudojami rekomendacijų suformulavimui, dėl ženklaus anoniminėje apklausoje dalyvavusių respondentų pokyčio skirtumo (pokytis pateikiamas žemiau) lyginamuoju laikotarpiu. 2020 m. respondentai ties teiginiais turėjo galimybę nurodyti, kad su teiginiu: visiškai sutinka; sutinka; dažniausiai taip; nesutinka; visiškai nesutinka; o 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentai teiginius vertino 10 balų skalėje, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku (arba vertinu Labai blogai), 10 - Visiškai sutinku (arba vertinu Labai gerai).

Žemiau pateikiami klausimų / atsakymų palyginimo procentine išraiška rezultatai (kurių palyginimas įmanomas eliminavus aukščiau išvardintas priežastis):

- 2021 m. analizuojamu laikotarpiu anoniminėje apklausoje dalyvavo 3912 respondentų, arba ~ 52 kartus daugiau negu 2020 m. I pusmetį (dalyvavo 76 respondentas). 2020 m. pabaigoje (spalio mėn.) informacinėje sistemoje Mano VMI buvo įdiegta galimybė klientams pateikti sutikimą gauti pranešimus tiesioginės rinkodaros tikslu. Klientams, pateikusiems tiesioginės rinkodaros sutikimą, buvo siunčiami kvietimai dalyvauti apklausoje. Todėl analizuojamu laikotarpiu anoniminėje apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius stipriai išaugo;
- Būdai, kuriais respondentai kreipėsi rūpimu klausimu į VMI, lyginant analizuojamą laikotarpį su 2020 m. I pusmečiu - persiskirstė. 2021 m. kovo / birželio mėn. atvykusių klientų į VMI aptarnavimo padalinius sumažėjo 32 % (o ir tie 2 %, kurie nurodė, kad kreipėsi atvykdami į aptarnavimo padalinį, tikėtina pateikė senesnę patirtį, kadangi analizuojamu laikotarpiu klientų aptarnavimo padaliniai dėl Covid - 19 pandemijos - kontaktinio aptarnavimo paslaugų neteikė); skambinusių MIC bendruoju 1882 telefonu respondentų tiek 2020 m. I pusmetį, tiek 2021 m. kovo / birželio mėn. buvo po 22 % (nepakito); 2021 m. analizuojamu laikotarpiu 9 % respondentų skambino į AVMI aptarnavimo padalinius; ženkliai išaugo respondentų, kurie pasinaudojo e. paslaugomis, skaičius (32 % augimas 2021 m. kovo / birželio mėn.); 2% mažiau klientų kreipėsi raštu (2020 m. I pusmetis - 4 %; 2021 m. kovas / birželis - 2 %); kitais būdais besikreipiančių respondentų imtis lyginamu laikotarpiu kito tik keliais procentais.

### **VMI KLIENTŲ APTARNAVIMO PADALINIŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ**

Išsamus visų klausimų / atsakymų rezultatų palyginimas nėra galimas dėl pasikeitusių klausimų. Pvz.: VMI klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo palyginimas atliekamas tik atveju, kai respondentas VMI rūpimi klausimu kreipėsi atvykdamas į klientų aptarnavimo padalinį, nors 2021 kovo / birželio mėn. ataskaitoje klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė analizuojama ir tuomet, kai klientas skambino į AVMI aptarnavimo padalinį. Žemiau pateikiami tik galimi palyginti rezultatai:

- Su teiginiais, kad VMI klientų aptarnavimo padalinių darbo laikas patogus, 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 70 % respondentų, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 7,4 balo; VMI aptarnavimo padaliniuose laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.) 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 62 % respondentų, 2021 kovo / birželio mėn. skirtas suminis balas siekė - 6,9 balo; VMI aptarnavimo padaliniai tvarkingi, švarūs 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 81 %, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 8,47 balo; VMI darbuotojas išsiaiškina kliento poreikius, 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 70 % respondentų, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 8,07

balo; rūpimas klausimas buvo išspręstas kvalifikuotai, 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 70 % respondentų, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 7,92 balo; Darbuotojo bendravimas buvo mandagus, 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 77 % respondentų, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 8,48 balo.

### **MOKESČIŲ INFORMACIJOS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ**

Išsamus visų klausimų / atsakymų rezultatų palyginimas nėra galimas dėl pasikeitusių klausimų, pvz. 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentams buvo užduodami klausimai apie Virtualus asistento SIMO aptarnavimo kokybę, o 2020 m. I pusmetį VMI šios paslaugos klientams apamai neteikė. Žemiau pateikiami tik galimi palyginti rezultatai:

#### **Atsakymų raštu kokybė:**

- Anoniminės apklausos rezultatais 2020 m. I pusmetį raštu pateikto atsakymo klientams išsamumas, suprantamumas ir aiškumas siekė 100 % (visiškai sutiko su teiginiu, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad dalyvių skaičius per mažas išvadoms rengti). 2021 m. kovo / birželio mėn. atsakymo raštu išsamumą (paašškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu) respondentai įvertino 7,84 balo; aiškumą (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai) - 7,9 balo, atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrįsti teisės aktų nuostatomis - 7,93 balo.

#### **Informacijos centro (MIC) teikiamų paslaugų kokybė:**

- Vertinant klientų, kurie kreipiasi telefonu į MIC dažnį, 2020 m. I pusmetį / 2021 m. kovo / birželio mėn. 9 % padaugėjo respondentų, kurie nurodė, kad kreipiasi keletą kartų per mėnesį; besikreipiančių klientų kartą per mėnesį ir kelis kartus per savaitę lyginamuoju laikotarpiu padaugėjo po 9 %, o respondentų nurodžiusių, kad skambina 1882 telefonu kelis kartus per metus sumažėjo 12 %;

- Su teiginiais, kad MIC konsultantų atsiliepimo laikas tenkina 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 30 % respondentų, nesutiko ir visiškai nesutiko 41 %, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 5,94 balo; MIC konsultantai kalba maloniai, mandagiai 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 53 % respondentų, dažniausiai taip 18 %, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 8,9 balo; MIC konsultantai išsiaiškina kliento poreikį 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 41 % respondentų, dažniausiai taip 29 %, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 8,48 balo; MIC konsultant7 suteikta informacija buvo aiški ir išsami 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 35 % respondentų, dažniausiai taip 29 %, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 8,39 balo; pasitikiu MIC darbuotojų žiniomis ir kompetencija 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 41 % respondentų, dažniausiai taip 18 %, 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 8,2 balo.

#### **VMI internetinio puslapio [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) vertinimas:**

- 2021 m. kovo / birželio mėn. 9 % išaugo respondentų (nuo 11 % - 2020 m. I pusmetis, iki 20 % 2021 m. kovas / birželis), kurie VMI interneto svetainėje apsilanko kartą per mėnesį, taip pat 11 % padaugėjo klientų, kurie apsilanko kelis kartus per mėnesį; klientų, ieškančių informacijos internetiniame puslapyje kelis kartus per savaitę - praktiškai nepasikeitė (1 % pokytis tarp lyginamų laikotarpių), 7 % sumažėjo klientų, kurie ieško informacijos internetiniame puslapyje keletą kartų per metus (2020 I pusmetis - 45 %, 2021 m. kovas / birželis - 38 %);

- Su teiginiais, kad internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) reikiamą informaciją rasti lengva 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko 56 % respondentų, nesutiko ir visiškai nesutiko 33 %, 11 % nurodė, kad sutinka iš dalies (priklausomai nuo poreikio), 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas siekė - 6,97 balo; internetiniame puslapyje pateikta informacija išsami ir suprantama 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko 45 % respondentų, visiškai nesutiko 22 %, 33 % nurodė, kad sutinka iš dalies, o 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas šiam teiginiui siekė - 7,21 balo.

### **VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė:**

- 2021 m. kovo / birželio mėn. anoniminės apklausos duomenimis klientų aktyvumas VMI Facebook paskyroje buvo aktyvesnis, 25 % respondentų teigė, kad VMI Facebook paskyroje apsilanko ir ieško naudingos informacijos kelis kartus per savaitę (2020 m. I pusmetį tokių klientų nebuvo), o respondentų kurie VMI Facebook paskyroje apsilanko kelis kartus per mėnesį 2021 m. kovo / birželį buvo 25 % klientų, 2020 m. I pusmetį - 50 % respondentų;
- Su teiginiu, kad VMI Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko visi 100 % apklausoje dalyvavusių klientų, o 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas šiam teiginiui siekė - 9,25 balo.

### **VMI internetinio aptarnavimo „chat“ kokybė:**

- Su teiginiais, kad internetinio aptarnavimo (Angliškai „Chat“) išsiaiškina kliento poreikį 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko visi 100 % apklausoje dalyvavusių klientų, o 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas šiam teiginiui siekė - 8,36 balo; internetinio pokalbio metu gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas 2020 m. I pusmetį visiškai sutiko ir sutiko visi 100 % apklausoje dalyvavusių klientų, o 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentų skirtas suminis balas šiam teiginiui siekė - 8,09 balo.

## **VMI IS SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ**

Išsamus visų klausimų / atsakymų rezultatų palyginimas nėra galimas dėl dalies pasikeitusių klausimų / atsakymų vertinant VMI IS sukurtų el. paslaugų kokybę. 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentams buvo užduodami klausimai, kurie leistų labiau išanalizuoti konkrečios informacinės sistemos kokybę kliento akimis, kai tuo tarpu 2020 m. I pusmetį užduodami klausimai buvo daugiau bendriniai. Žemiau pateikiami tik galimi palyginti rezultatai:

- Lyginant 2020 m. I pusmetį su 2021 m. kovo / birželio mėn. pasikeitė respondentų, dalyvavusių apklausoje, VMI IS e. paslaugų naudojimosi dažnis. Išaugo (28 %) respondentų, kurie naudotųsi VMI IS el. paslaugomis keletą kartų į metus, kitokio periodo dažnis lyginamuoju laikotarpiu kito skirtingai;
- 2021 m. kovo / birželio mėn. 30 % daugiau respondentų nurodė, kad informacijos apie VMI IS teikiamas el. paslaugas pakanka, sumažėjo (23 %) respondentų, teigiančių, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias el. paslaugas;
- 2021 m. kovo / birželio mėn. anoniminės apklausos rezultatais stebimas ryškesnis VMI IS EDS (elektroninio deklaratavimo sistema) naudojimas (paaugo 8 %); Mano VMI naudotojų procentas dalyvavęs apklausoje lyginamuoju laikotarpiu praktiškai nepakito (1 %); kitų el. paslaugų rūšies stebimas kitimas įvairus (vienu laikotarpiu vienu sistemų naudojimas šiek tiek dažnesnis, kitų sistemų kitu laikotarpiu);
- 2020 m. I pusmetį 6 % respondentų VMI IS el. paslaugų teikimo kokybę (bendrai, neišskiriant konkrečios el. paslaugos) vertino puikiai, 44 % vertino gerai, 31 % vertino vidutiniškai, ir 19 % vertino blogai. 2021 m. kovo / birželio mėn. atskirų el. paslaugų kokybės vertinimas buvo atliktas balais, ir siekė: EDS (elektroninio deklaratavimo sistema) - 8,5 balai, Mano VMI (e. autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) - 8,25 balai, I-SAF-T (el. standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis) - 7,78 balai, I-SAF (el. sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) - 8,46 balai, I-VAZ (el. važtaraščių i.MAS posistemis) - 8,34 balai, I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis/virtualus buhalteris) - 8,25 balo, AIS (Akcizų informacinė sistema) - 6,58 balo, MOSS (Mini One Stop Shop) - 7,8 balo, EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema) - 8,21 balo;
- 2020 m. I pusmetį 12 % respondentų visiškai sutiko, kad VMI IS el. paslaugomis (bendrai, neišskiriant konkrečios el. paslaugos) naudotis patogiu ir lengva, su teiginiu sutiko - 25 % respondentų, 38 % respondentų sutiko iš dalies (priklausomai nuo poreikio), 6 % nesutiko ir 19 % su teiginiu visiškai nesutiko. 2021 m. kovo / birželio mėn. respondentai balais vertino kiekvienos el. paslaugos patogumą ir naudojimosi lengvumą. EDS (elektroninio deklaratavimo sistema) naudotis patogiu ir lengva respondentai skyrė - 8,36 balo, Mano VMI (e. autorizuotų elektroninių paslaugų



sritis) - 8,21 balo, I-SAF-T (el. standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis) - 7,49 balo, I-SAF (el. sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) - 8,53 balo, I.VAZ (el. važtaraščių i.MAS posistemis) - 8,45 balo, I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis/virtualus buhalteris) - 8,33 balo, AIS (Akcių informacinė sistema) - 7,92 balo, MOSS (Mini One Stop Shop) - 7,8 balo, EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema) - 8,15 balo.

#### **KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ**

- 2020 m. I pusmetį lyginant su analizuojamu laikotarpiu anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje dalyvavusių klientų, kurie vykdo veiklą ir /ar yra juridiniai asmenys, jų vadovai / steigėjai buvo vos 2 % daugiau, ir tik 1 % daugiau 2021 m. kovo / birželio buvo respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad 2021 m. kovo / birželio mėn. apklausoje dalyvavusių respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, net 52 % nežinojo, kad jie gali būti (jeigu veiklos vykdymo laikotarpis iki 18 mėnesių) priskirti prie naujų mokesčių mokėtojų (2020 m. I pusmetį tokių klientų nebuvo), ir net 46 % respondentų neperskaitė ManoVMI patalpinto informacinio pranešimo, skirto naujiems mokesčių mokėtojams (dar 8 % nebuvo prisijungę prie ManoVMI);

- Respondentai, kurie nurodė, kad informacinį pranešimą, skirtą naujiems mokesčių mokėtojams perskaitė, buvo užduotas klausimas (2021 m. kovo / birželio mėn. prašome įvertinti balais) apie pranešimo naudingumą. 2020 m. I pusmetį 100 % respondentų nurodė, kad informacinis pranešimas naudingas, o analizuojamu laikotarpiu informacijos, pateiktos informaciniame pranešime naudingumas naujiems mokesčių mokėtojams buvo įvertintas 8,28 balo;

- 10 % respondentų mažiau 2021 m. kovo / birželio mėn. pateikė informaciją, kad buvo supažindinti su VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis (su el. paslaugomis supažindinti nebuvo), 13 % klientų mažiau nurodė, kad neteko bendrauti tiesiogiai, telefonu su VMI darbuotojais;

- 33 % daugiau respondentų, kurie priskiriami naujiems mokesčių mokėtojams, nurodė, kad pageidautų seminarų, mokymų jiems aktualiais mokestiniais klausimais (2020 m. I pusmetį - 33 %, analizuojamu laikotarpiu - 66 %).

#### **VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)**

- 2020 m. I pusmetį VMI aptarnavimo kokybę teigiamai vertino 62 % proc. respondentų (labai gerai - 42 %, gerai - 20 %), vidutiniškai - 18 %, aptarnavimo kokybė prasta - 15 %, 5 % respondentų tiesiogiai būti tiesiogiai aptarnautiems neteko (pasinaudojo kitais kanalais; todėl nurodė, kad neteko bendrauti);

- 2021 m. kovo / birželio mėn. vykdant „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ anoniminę apklausą, visų respondentų (t.y. 3912) buvo prašoma įvertinti bendrai VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1- Labai blogai, 10 - Labai gerai. Gautas rezultatas siekė - 8, 41 balo.

## 2021 m. KOVO / BIRŽELIO MĖN. IŠVADOS:

2021 m. kovo / birželio mėn. respondentai teiginius vertino 10 balų skalėje, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku (arba vertinu Labai blogai), 10 - Visiškai sutinku (arba vertinu Labai gerai).

Laikotarpyje nuo 2021 m. kovo mėn. 1 d. iki 2021 m. birželio mėn. 30 d. anoniminėje apklausoje dalyvavo 3912 respondentai:

- Daugiausiai respondentų priklausė 36 - 64 metų (67 %) ir 26 - 35 metų (19 % proc.) amžiaus kategorijai;

- Tęsiantis ekstremaliai situacijai šalyje, VMI siekia maksimaliai paslaugų teikimą perkelti į nuotolinius kanalus. Tai atsispindi ir apklausos rezultatuose. Analizuojamu laikotarpiu 53 % respondentų, nurodė, kad rūpimus klausimus stengiasi išspręsti pasinaudodami VMI elektroninėmis paslaugomis, antras pagal populiarumą kreipimosi į VMI kanalas buvo skambutis informaciniu 1882 telefonu (22 %), taip pat nemaža dalis (11 % ir 9 %) respondentų reikiama informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt). ir skambino į VMI klientų aptarnavimo padalinius. 2 % respondentų apklausoje pateikė nuomonę, apie VMI aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybę, tačiau tikėtina, kad jų bendravimo su VMI patirtis buvo senesnio laikotarpio negu analizuojamas laikotarpis, kadangi kontaktinį klientų aptarnavimo VMI analizuojamu laikotarpiu teikė tik nuo birželio mėn. 14 d. Po 1 % - 2% respondentų rūpimą klausimą su VMI sprendė raštu ir pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

### VMI APTARNAVIMO PADALINIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

VMI aptarnavimo padalinių klientų aptarnavimo kokybę vertinama remiantis anoniminės apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi atvykdami į VMI klientų aptarnavimo padalinį ir skambindami į VMI klientų aptarnavimo padalinius.

2 % arba 73 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI kreipėsi atvykdami į AVMI klientų aptarnavimo padalinį.

- Apklausoje dalyvavusių ir rūpimu klausimu į VMI aptarnavimo padalinį atvykusių daugiausia buvo Vilniaus (37 %) apskrities gyventojų, šiek tiek mažiau Kauno (29 %) apskrities gyventojų, Klaipėdos (16 %), Panevėžio (11 % proc.), Šiaulių (7 %) AVMI aptarnaujamose teritorijose gyvenančių asmenų;

- 86 % apklausoje dalyvavusių ir rūpimu klausimu atvykę į VMI klientų aptarnavimo padalinius respondentų teigia, kad pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga buvo iš karto. Likusiems 14 % respondentų, kuriems atsakymas į klausimą / paslauga iš karto nebuvo suteikta, buvo užduotas klausimas, ar jie buvo informuoti apie tolimesnius veiksmus, reikalingus klausimui išspręsti / paslaugai gauti. Net 90 % šių klientų nurodė, kad informacija apie reikalingus tolimesnius veiksmus nebuvo pateikta.

- Klientai, dalyvavę apklausoje, turėjo pasirinkti konkrečią AVMI, į kurią kreipėsi, ir įvertinti balais konkrečius teiginius apie aptarnavimo kokybę. Kiekvieno teiginio gautas rezultatas yra pateikiamas paveikslėliuose (nuo 9 pav. iki 13). Vilniaus AVMI bendras visų teiginių vertinimo rezultatas siekia - 7,17 balo, Kauno AVMI - 7,84 balo, Klaipėdos AVMI - 8,57 balo, Panevėžio AVMI - 8,66 balo, Šiaulių AVMI - 9,74 balo.

9 % arba 338 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI kreipėsi rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinius.

- Rūpimu klausimu į VMI kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinius dažniausiai Vilniaus AVMI aptarnaujamos teritorijos gyventojai (34 %), šiek tiek mažiau Kauno (30 %), Klaipėdos (18 %), Panevėžio (12 % proc.), Šiaulių (6 %) AVMI aptarnaujamose teritorijose

gyvenančių asmenų; respondentai dažniausiai į klientų aptarnavimo padalinius skambina keletą kartų per metus (85 % respondentų);

- 92 % apklausoje rūpimu klausimu skambinusių į VMI klientų aptarnavimo padalinius respondentų teigia, kad atsakymas į klausimą arba paslauga buvo suteikta iš karto. Likusiems 8 % respondentų, kuriems atsakyta į klausimą / suteikta paslauga nebuvo iš karto, buvo užduotas klausimas, ar jie buvo informuoti apie tolimesnius veiksmus, reikalingus klausimui išspręsti / paslaugai gauti. Net 52 % respondentų nurodė, kad apie tolimesnius veiksmus jie nebuvo informuoti;

- Klientai, dalyvavę apklausoje, turėjo pasirinkti konkrečią AVMI, su kurios darbuotoju bendravo skambindami į klientų aptarnavimo padalinį (darbuotojas atsiliepęs telefonu turi prisistatyti nurodant AVMI ir vardą, pavardę) ir įvertinti balais konkrečius teiginius apie aptarnavimo kokybę. Kiekvieno teiginio gautas rezultatas yra pateikiamas paveikslėliuose (nuo 18 pav. iki 22). Vilniaus AVMI bendras visų teiginių vertinimo rezultatas siekia 8,29 balo, Kauno AVMI - 8,42 balo, Klaipėdos AVMI - 8,38 balo, Panevėžio AVMI - 8,48 balo, Šiaulių AVMI - 8,85 balo.

### MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

MID klientų aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybė vertinama remiantis anoniminės apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI skambindami telefonu 1882; pateikė paklausimą raštu; Reikiamos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt); parašė žinutę VMI Facebook paskyroje; internetinio pokalbio metu (angliškai chat); pasinaudojo virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

22 % arba 868 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami mokesčių informacijos centro telefonu 1882.

- Rūpimu klausimu į VMI kreipėsi skambindami į VMI mokesčių informacijos centrą telefonu 1882 keletą kartų per metus (58 % respondentų), kelis kartus per mėnesį (21 % respondentų), šiek tiek mažiau respondentų (15 %)- kartą per mėnesį;

- 93 % respondentų, rūpimu klausimu skambinusių į VMI Mokesčių informacijos centrą telefonu 1882, teigia, kad atsakymas į klausimą suteiktas iš karto. Likusiems 7 % respondentų, kuriems į klausimą nebuvo atsakyta iš karto, buvo užduotas klausimas ar jie buvo informuoti apie tolimesnius veiksmus, reikalingus klausimui išspręsti. Net 58 % respondentų nurodė, kad apie tolimesnius veiksmus jie informuoti nebuvo;

Respondentai turėjo įvertinti balais konkrečius teiginius apie mokesčių informacijos centro aptarnavimo kokybę. Kiekvieno teiginio gautas rezultatas yra pateikiamas 26 paveikslėlyje. Mokesčių informacijos centro bendras visų teiginių vertinimo rezultatas siekia 8 balus (žemiausiai vertinamas teiginys „Skambučių centro konsultanto skambučio atsiliepimo laikas tenkina - 5,94 balo).

3 % arba 99 (iš 3912) respondentų į VMI rūpimu klausimu kreipėsi RAŠTU.

- Daugiausiai respondentų į VMI kreipėsi pateikdami paklausimą raštu kartą per mėnesį - 40 % respondentų, kelis kartus per metus kreipėsi 26 % respondentų, 20 % respondentų nurodė, kad kreipėsi tik vieną kartą, ir 14 % respondentų kreipėsi kartą per pusmetį;

- 82 % respondentų, kurie rūpimu klausimu į VMI pasikreipė raštu, nurodė, kad atsakymo raštu pateikimo terminas juos tenkino;

- Klientai, dalyvavę apklausoje, turėjo įvertinti balais konkrečius teiginius apie aptarnavimo raštu kokybę. Kiekvieno teiginio gautas rezultatas yra pateikiamas 29 paveikslėlyje. Paklausimų raštu bendras visų teiginių vertinimo rezultatas siekia 7,89 balo (nei vienai teiginiui bendrai nebuvo skirta 8 ar daugiau balų).

11 % arba 432 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt).

- 38 % naudingos informacijos interneto svetainėje ieškančių respondentų nurodė, kad VMI interneto svetainėje dažniausiai apsilanko keletą kartų per metus, 22 % - kelis kartus per mėnesį, 20 %- kartą per mėnesį, 12 %- kelis kartus per savaitę, 8 % - kartą per savaitę;
- Respondentai turėjo įvertinti balais konkrečius teiginius apie VMI internetinio puslapio [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) kokybę. Teiginių gautas rezultatas yra pateikiamas 31 paveikslėlyje. VMI internetinio puslapio [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) bendras visų teiginių vertinimo rezultatas siekia 7,09 balo.

4 iš 3912 respondentų į VMI kreipėsi parašydami žinutę VMI Facebook puslapyje.

- 50 % respondentų, kurie ieškojo VMI Facebook paskyroje naudingos informacijos, nurodė, kad VMI paskyroje apsilanko keletą kartų per metus, po 25 % respondentų- apsilanko kelis kartus per mėnesį ir kelis kartus per savaitę;
- Klientai turėjo įvertinti balais konkrečius teiginius apie VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybę. Atskirų teiginių gautas rezultatas yra pateikiamas 33 paveikslėlyje. VMI Facebook paskyros bendras aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatas siekia 9,13 balo.

11 (iš 3912) respondentų į VMI rūpimu klausimu kreipėsi internetinio pokalbio kanalu (angliškai Chat).

- 82 % respondentų į VMI kreipėsi internetinio pokalbio kanalu (angliškai *Chat*), teigia, kad atsakymas į klausimą buvo suteiktas iš karto. Likusiems 18 % respondentų, kuriems į klausimą nebuvo atsakyta iš karto, buvo užduotas klausimas ar jie buvo informuoti apie tolimesnius veiksmus, reikalingus klausimui išspręsti. Visi 100 % respondentų nurodė, kad apie tolimesnius veiksmus jie informuoti nebuvo;
- Klientai, dalyvavę apklausoje turėjo įvertinti balais konkrečius teiginius apie internetinio pokalbio „Chat“ aptarnavimo kokybę. Kiekvieno teiginio gautas rezultatas yra pateikiamas 36 paveikslėlyje. Internetinio pokalbio „Chat“ bendras visų teiginių vertinimo rezultatas siekia 8,23 balus.

1% arba 22 (iš 3912) respondentų į VMI rūpimu klausimu kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

- 64 % respondentų, pasinaudojusių virtualaus asistento SIMO paslaugomis, nurodė, kad su „SIMU“ bendravo keletą kartų per metus, 27 % - kartą per mėnesį, 9 % - kelis kartus per mėnesį;
- Klientai, dalyvavę apklausoje ir nurodė, kad pasinaudojo virtualaus asistento SIMO paslaugomis turėjo balais įvertinti teiginį „Virtualaus asistento SIMO suteikta informacija (konsultacija) pagal pasirinktą temą buvo aiški ir suprantama“. Gautas rezultatas - 8,09 balai.

### VMI IS SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

53 % arba 2065 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, nurodė, kad pasinaudojo VMI IS elektroninėmis paslaugomis.

- Dauguma, t.y. 59 % respondentų nurodė, kad VMI IS el. paslaugomis naudojasi keletą kartų per metus, 16 % - kelis kartus per mėnesį, 14 % - kartą per mėnesį, 5 % - 6 % respondentų nurodė, kad VMI el. paslaugomis naudojasi kartą ar kelis kartus per savaitę;

- 67 % respondentų nurodė, kad informacijos apie VMI teikiamas el. paslaugas pakanka, 27 % respondentų nurodė, kad pakanka tik apie kai kurias el. paslaugas ir 6 % respondentų, kad informacijos nepakanka;

- Dauguma t.y. 46 % respondentų naudojami Elektroninio deklaravimo Sistema (EDS) ir 37 % VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis (Mano VMI); 8 % respondentų nurodė, kad naudojami I.SAF (elektroniniu sąskaitų-faktūrų i.MAS posistemis), 4 % respondentų EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema), po 1-2 % respondentų naudojami I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemio / virtualus buhalteris), I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis), I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis);

- Klientai, dalyvavę apklausoje buvo prašomi įvertinti naudojamų el. paslaugų kokybę balais. Detalūs kiekvieno atskirų teiginių konkrečių el. paslaugų vertinimai balais nurodyti 42 - 50 paveikslėliuose. EDS (elektroninio deklaravimo sistema) bendrai kokybę vertinama 8,5 balo, Mano VMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) - 8,25 balo, I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis) - 7,78 balo, I.SAF (elektroninių sąskaitų-faktūrų i.MAS posistemis) - 8,46 balo, I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) - 8,34 balo, I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis/virtualus buhalteris) - 8,25 balo, AIS (akcizų informacinę sistema) - 6,58 balo, MOSS (mini one stop shop) - 7,8 balo, EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema) - 8,21 balo.

#### **KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ**

Visiems anoniminėje 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 - užduodami klausimai „Naujų mokesčių mokėtojų“ aptarnavimo kokybei nustatyti.

- 40 % respondentų visų apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / arba yra juridinio asmens vadovai, steigėjai. Likusiai 60 % respondentų daliai buvo užduotas klausimas ar jie yra apskaitą tvarkantys asmenys (buhalteriai / mokesčių konsultantai). Teigiamai atsakė 32 % respondentų;

- Aukščiau minėtiems 40 % respondentų, kurie nurodė, kad ekonominę veiklą vykdo, buvo užduotas klausimas apie veiklos pradžią. 21 % respondentų nurodė, kad veiklą pradėjo vykdyti anksčiau negu prieš 2 metus, 35 % - prieš 10 ir daugiau metų, 31 % prieš 3-10 metų;

- Respondentams, kurie nurodė, kad jų veiklos terminas yra iki 2 metų, buvo užduotas klausimas apie tai, ar jie žino, kad asmenys pradėję verslą, pagal VMI nustatytą tvarką 18 mėn. priskiriami naujiems mokesčių mokėtojams. 45 % respondentų teigė, kad ši informacija jiems žinoma, 52 % nieko apie tai nežinojo, 3 % respondentų nurodė, kad jiems neaktualu arba jų tai nedomina;

- Respondentams, kurie nurodė, kad jų veiklos terminas yra iki 2 metų, buvo užduotas klausimas ar perskaitė ManoVMI paskyroje jiems, Naujiems mokesčių mokėtojams, skirtą informacinį pranešimą. Po lygiai, t.y. po 46 % respondentų minėtą pranešimą perskaitė / neperskaitė, ir 8 % nebuvo prisijungę prie savo ManoVMI paskyros. Respondentai, kurie pranešimą perskaitė, informacijos, pateiktos informaciniame pranešime naudingumą, naujiems mokesčių mokėtojams įvertino 8,28 balo;

- Taip pat respondentams, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų termino, buvo klausiama ar jie buvo supažindinti su VMI teikiamomis el.paslaugomis. 24 % respondentų nurodė, kad taip, 51 % respondentų nurodė, kad ne, 20 % teigė, kad jiems tiesiogiai su VMI darbuotojais bendrauti neteko, ir 5 % nurodė, kad jiems neaktualu;

- 66 % respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų nurodė, kad pageidautų seminarų, mokymų naujiems mokesčių mokėtojams aktualiais klausimais (likusieji 20 % nurodė, kad jie mokymų / seminarų nepageidauja, ir 14 %, kad jiems tai neaktualu).

### VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)

Vykdamt „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ anoniminę apklausą, visų respondentų (t.y. 3912) buvo prašoma įvertinti bendrai VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

- Apklausoje dalyvavę respondantai, nepriklausomai nei nuo kreipimosi kanalo, nei nuo to, ar atitinka Naujų mokesčių mokėtojų kriterijus, VMI paslaugas ir aptarnavimo kokybę bendrai vertina 8,41 balo.

## REKOMENDACIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE MOKESČIŲ INSPEKCIJOJE KOKYBĖS GERINIMUI

- **Rekomendacijos aptarnaujant klientus gyvai, telefonu (AVMI ir MID):**

1) Daliai respondentų, kurie į VMI rūpimu klausimu kreipėsi atvykdami į klientų aptarnavimo padalinius (14 %) arba skambino į klientų aptarnavimo padalinius (8 %) arba skambino į mokesčių informacijos centrą telefonu 1882 (7 %), atsakymas į klausimą ir / arba paslauga nebuvo suteikta iš karto. Šių respondentų didesnioji dalis (atvykusių į VMI klientų aptarnavimo padalinius - net 90 %; skambinusių į klientų aptarnavimo padalinius - net 52 %, skambinusių į Mokesčių informacijos centrą telefonu 1882 - net 58 %) **nebuvo informuojami apie tolimesnius reikalingus veiksmus, jų klausimui išspręsti / paslaugai gauti.**

Vadovaujantis klientų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje standarto (toliau – Standartas) 3 skyriaus 3 dalies nuostatomis (13 psl.), jei kliento klausimo sprendimas reikalauja papildomų kliento veiksmų, valstybės tarnautojas ir / arba darbuotojas turi klientą informuoti, kokius veiksmus klientas turi atlikti. Todėl rekomenduojame valstybės tarnautojams ir / arba darbuotojams perklausti 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 matome abejonę atsakymo pagrįstumu - rekomenduojame papildomai klientui pateikti informaciją, nurodant teisės aktus, kur jis galėtų papildomai savarankiškai pasiskaityti.

2) Ypatingai didelį dėmesį reikėtų skirti konsultantų, dirbančių Mokesčių informacijos centre, skambučių atsiliepimo laikui. Respondentai, vertindami VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę, Mokesčių informacijos centro konsultantų skambučio atsiliepimo laiką įvertino **prasčiausiai iš visų anoniminės apklausos pagalba matuojamų rodiklių, šiam rodikliui skirdami tik 5,94 balo.** Atsižvelgiant į vertinimo rezultatus, rekomenduojame išanalizuoti tokio įvertinimo priežastis, silpnąsias sritis ir sudaryti skambučių atsiliepimo laiko gerinimo planą, įvertinti galimybę atskambinti į praleistus skambučius ir plėsti kitų kanalų panaudojimą (Chat, SIMAS ir pan.), didinant spartesnį VMI pasiekiamumą.

3) Primename, kad vadovaujantis Standarto 3 skyriaus 4 dalies nuostatomis, valstybės tarnautojai ir / arba darbuotojai, bendraujantys su klientais (nepriklausomai nuo kanalo) turi pristatyti klientui jam aktualias VMI elektronines paslaugas, užtikrinant platesnę elektroninių paslaugų naudojimosi sklaidą.

- **Rekomendacijos aptarnaujant klientus raštu:**

1) Aptarnavimo raštu kokybę respondentai vertina žemesniu negu 8 balu. Atsižvelgiant į tai, rekomenduojame prieš pateikiant klientui atsakymą raštu įsitikinti, kad raštu pateiktas atsakymas išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu klausimu), atsakymas pateiktas aiškiai, lengvai suprantamai, atsakyta į visus klausimus, atsakymai pagrįsti teisės aktų nuostatomis. Prieš pateikiant atsakymą klientui, siūlome (esant galimybės) leisti kolegai (pagal pareiginius nuostatus galinčiam susipažinti) perskaityti kliento paklausimą ir kolegą parengtą atsakymą, gauti kolegą nuomonę apie atsakymo išsamumą, bei suprantamumą.

2) Taip pat rekomenduojame išanalizuoti atsakymų raštu pateikimo terminus ir taikyti darbo organizavimo metodus, kurie leistų užtikrinti didesnę klientų pasitenkinimą (18 % respondentų nurodo, kad atsakymo raštu terminas jų netenkino).

- **Rekomendacijos VMI IS el. paslaugoms:**

1) Atsižvelgiant į apklausoje dalyvavusių respondentų nuomonę dėl informacijos pakankamumo apie teikiamas VMI elektronines paslaugas (27 % respondentų nurodo, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias VMI IS el. paslaugas, 6 % respondentų nurodo, kad informacijos nepakanka), rekomenduojame įvairiais kanalais didinti sklaidą apie VMI teikiamas

elektronines paslaugas (rekomendacija teikiama ir su klientais kontaktuojantiems valstybės tarnautojams ir /arba darbuotojams).

2) Apsvarstyti galimybes suorganizuoti apklausas dėl konkrečių VMI IS teikiamų elektroninių paslaugų su tiksliniais klausimais, skirtais išsiaiškinti, kokos informacijos apie elektronines paslaugas klientams trūksta. Atlikus apklausas, pasitelkti gautus rezultatus supaprastinant VMI IS el. paslaugas, kad klientams jos būtų patogesnės ir lengviau suprantamos. Didesnis dėmesys turėtų būti skiriamas dabar prasčiau (vertinimas <8 balai) vertinamoms VMI IS elektroninės paslaugoms, t.y. I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis), AIS (akcizų informacinė sistema), MOSS (Mini One Stop Shop).

- **Rekomendacijos VMI internetiniam puslapiui:**

1) Respondentų VMI internetinio puslapio bendras vertinimas nesiekia 8 balų rezultato, o teiginio „internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) reikiama informaciją rasti lengva“ **vertinimas nesiekia net 7 balų**. Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytus rezultatus, rekomenduojame Mokesčių informacijos departamento valstybės tarnautojams ir / arba darbuotojams, atsakingiems už VMI internetinio puslapio administravimą, 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 patalpavimo vieta būtų logiška.

- **Rekomendacijos VMI Facebook paskyrai, internetinio aptarnavimo „Chat“ kanalui ir virtualaus asistento SIMO aptarnavimo kokybei gerinti neteikiamos, dėl per mažo respondentų, kurie pasinaudojo šiais kanalais, skaičiaus.**

- **Rekomendacijos Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo ir paslaugų gerinimui:**

1) Rekomenduojame didinti informacijos sklaidą klientams, kurie gali būti priskirti Naujiems mokesčių mokėtojams (52 % respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, **nurodė, kad jie nežino, kad gali būti priskiriami Naujų mokesčių mokėtojų gretoms**). Bendraujant su klientais (nepriklausomai nuo kanalo) ir gavus informaciją, kad jų veiklos vykdymo terminas yra iki 2 metų bei mokėtojas atitinka kitas Naujiems mokesčių mokėtojams taikomas sąlygas, informuoti klientus, kad jų ManoVMI paskyroje patalpintas Naujiems mokesčių mokėtojams skirtas informacinis pranešimas (46 % respondentų pranešimo neperskaitė, ir 8 % - nebuvo prisijungę prie ManoVMI paskyros);

2) Bendraujant su klientais (nepriklausomai nuo kanalo), supažindinti juos su aktualiomis VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis (51 % respondentų nurodė, kad jie nebuvo supažindinti su VMI el. paslaugomis).

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.