

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

2022 SAUSIO 1 D. - 2022 BIRŽELIO 30 D. ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA

Vadovaujantis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2021 m. gruodžio 09 d. įsakymu Nr. V-464 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos rizikos ir kokybės valdymo vadovo patvirtinimo pakeitimo“ (2021 m. rugpjūčio 23 d. įsakymo Nr. V-320 redakcijos pakeitimas) nuostatomis Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), 2022 m. sausio 1 d. – 2022 m. birželio 30 d. VMI prie FM interneto svetainės www.vmi.lt skyriuje „Apie VMI → Apklausos“ atliko Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės anoniminę apklausą (toliau – anoniminė apklausa). Žemiau pateikiami anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymų variantai, balų reikšmės, kurios atspindi kokybės lygį, apklausoje gauti rezultatai, kurie palyginami su 2021 m. I ir II pusmečio sumos vidutiniu rezultatu (I ir II pusmečio gautų rezultatų suma /2).

Anoniminėje apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius, vnt.:

- 2022 sausio 1 d. - 2022 birželio 30 d. – 2471 respondentai (prilyginama 2022 m. I pusmečiui) iš kurių 2465 respondentų pateikė elektronines apklausų anketas, 6 vnt. popierines;
- 2021 m. kovo 1 d. - birželio 31 d. - 3912 respondentų (prilyginama 2021 m. I pusmečiui). Visos pateiktos anketos - elektroninės;
- 2021 m. liepos 1 d. - 2022 gruodžio 31 d. - 8572 respondentai (prilyginama 2021 m. II pusmečiui). Visos pateiktos anketos elektroninės.

1 pav.

ANONIMINĖS APKLAUSOS KLAUSIMAI IR GALIMI ATSAKYMAI	
Kokiu būdu kreipėtės į VMI Jums rūpimu klausimu?	Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį
	Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį
	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 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
	Taip

Ar Jūs buvote informuotas apie tolimesnius veiksmus, reikalingus Jūsų klausimui išspręsti / paslaugai suteikti? Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.	Ne
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: *Šis klausimas buvo užduodamas iki 2021 gruodžio 31 d. 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 Rūpinas(-i) klausimas(-ai) buvo išspręstas(-i) kvalifikuotai Darbuotojo bendravimas buvo mandagus
Kreipimosi būdas: Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį	
Nurodykite VMI aptarnavimo padalinio apskritį, į kurią skambinate*. *Šis klausimas buvo užduodamas iki 2021 gruodžio 31 d. Klientas pasirenka konkretų aptarnavimo padalinį (miestą), tačiau susisteminant 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.	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

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 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 skambučių centrą?	☐ Kelis kartus per savaitę ☐ Kartą per savaitę ☐ Kelis kartus per mėnesį ☐ Kartą per mėnesį ☐ Keletą kartų per metus
Įvertinkite Skambučių centro teikiamų paslaugų 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
Įvertinkite aptarnavimo kokybę raštu:	☐ Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu) ☐ Raštu pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai) ☐ Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis
Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	
Atsakymo raštu pateikimo terminas mane tenkino:	☐ Taip ☐ Ne
Kreipimosi būdas: Reikiamos informacijos ieškojau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt	
Įvertinkite VMI internetinio puslapio www.vmi.lt kokybę:	☐ Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) galima lengvai rasti reikiamą informaciją ☐ Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) pateikta informacija išsami ir suprantama
Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	
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: Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas
	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? Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė neigiamai.	Taip
	Ne
[vertinkite VMI internetinio aptarnavimo (angliškai Chat) kokybę: Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Internetinio aptarnavimo konsultantai išsiaiškina kliento poreikį
	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
[vertinkite 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	
Kaip dažnai naudojotės VMI el. paslaugomis?	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 smulkiajam verslui i. MAS posistemis/virtualus buhalteris)
	AIS (Akcių informacinė sistema)
	MOSS (Mini 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 smulkiajam verslui i. MAS posistemis/virtualus buhalteris) vertinimas:	I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis) naudotis patogiu ir lengva
	Kaip vertinate I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis) kokybę
AIS (Akcių informacinė sistema) vertinimas:	AIS (Akcių informacinė sistema) naudotis patogiu ir lengva
	Kaip vertinate AIS (Akcių 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	
Vykdoma veikla pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą ir / ar esate juridinio asmens vadovas, steigėjas?	Taip
	Ne

Ar esate apskaitą tvarkantis asmuo (būhalteris) / mokesčių konsultantas? Šis klausimas užduodamas respondentams, kurie į klausimą ar vykdo veiklą atsako neigiamai.	Taip
	Ne
Kada pradėjote vykdyti veiklą (pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą / įsteigėte juridinį vienetą)? Šis klausimas užduodamas respondentams, kurie į klausimą ar vykdo veiklą atsako teigiamai.	Mažiau negu prieš 2 metus
	Prieš 2 - 3 metus
	Prieš 3 - 10 metų
	Prieš 10 ir daugiau metų
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? 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?

***Respondentų pateikti atsiliepimai / pasiūlymai / komentarai pateikiami atskiriame, VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausos rezultatų, priede.**

Balų reikšmės, kurios atspindi kokybės lygį:

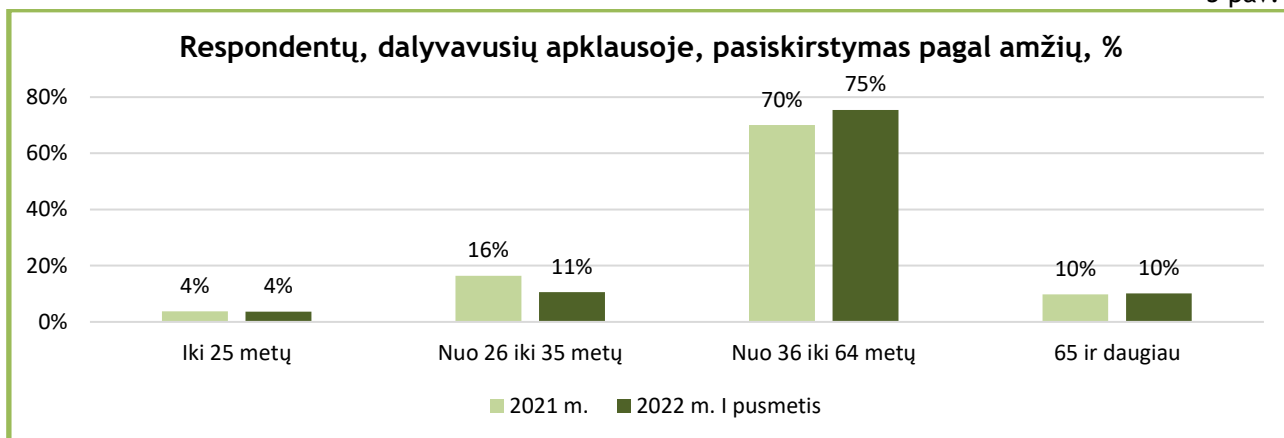
2 pav.

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	

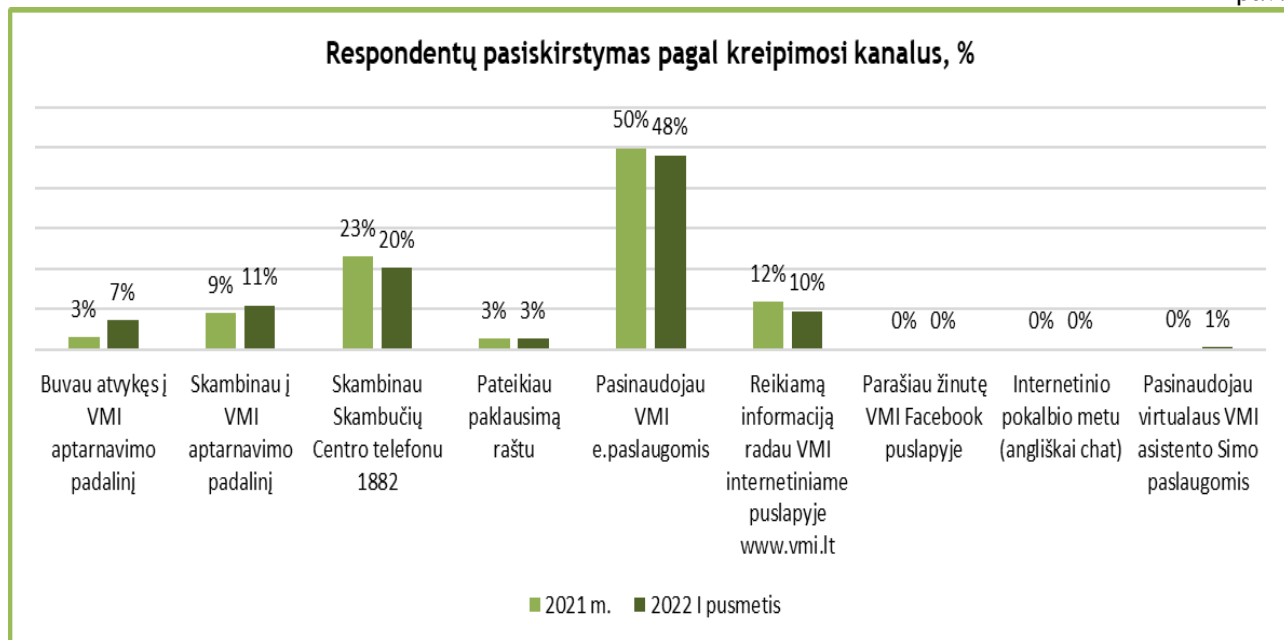
2022 M. I PUSMEČIO ANONIMINĖS „VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS“ APKLAUSOS REZULTATAI, POKYTIS LYGINANT SU 2021 M.

2022 m. I pusmetį anoniminėje apklausoje dalyvavo 2471 respondentai,
2021 m. - 12 848, iš kurių 3912 I pusmetį, 8572 - II pusmetį.
Žemiau pateikiama pokyčių analizė:

3 pav.



4 pav.



VMI APTARNAVIMO PADALINIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

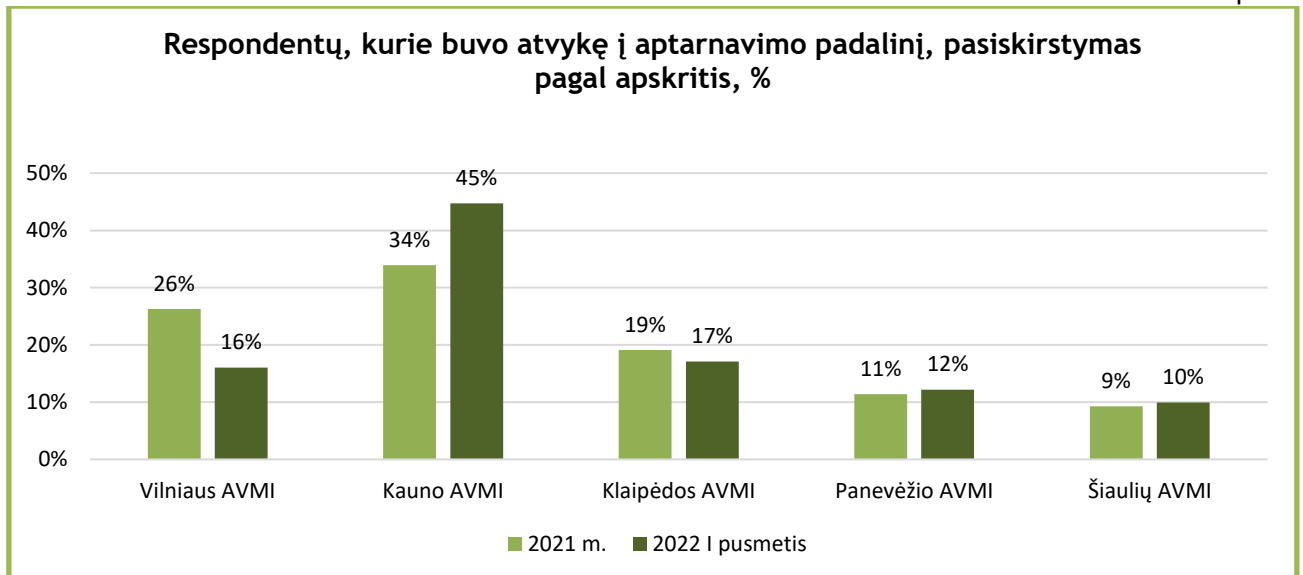
VMI aptarnavimo padalinių klientų aptarnavimo kokybė vertinama remiantis anoniminės apklausos duomenimis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi atvykdami į VMI klientų aptarnavimo padalinį ir skambindami į VMI klientų aptarnavimo padalinius.

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

2022 m. I pusmetį 7 % arba 181 (iš 2471), respondentų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje nurodė, kad, į VMI kreipėsi atvykdami į AVMI klientų aptarnavimo padalinį, o 2021 m., tokių respondentų buvo 3 % arba 377 (iš 12484 respondentų).

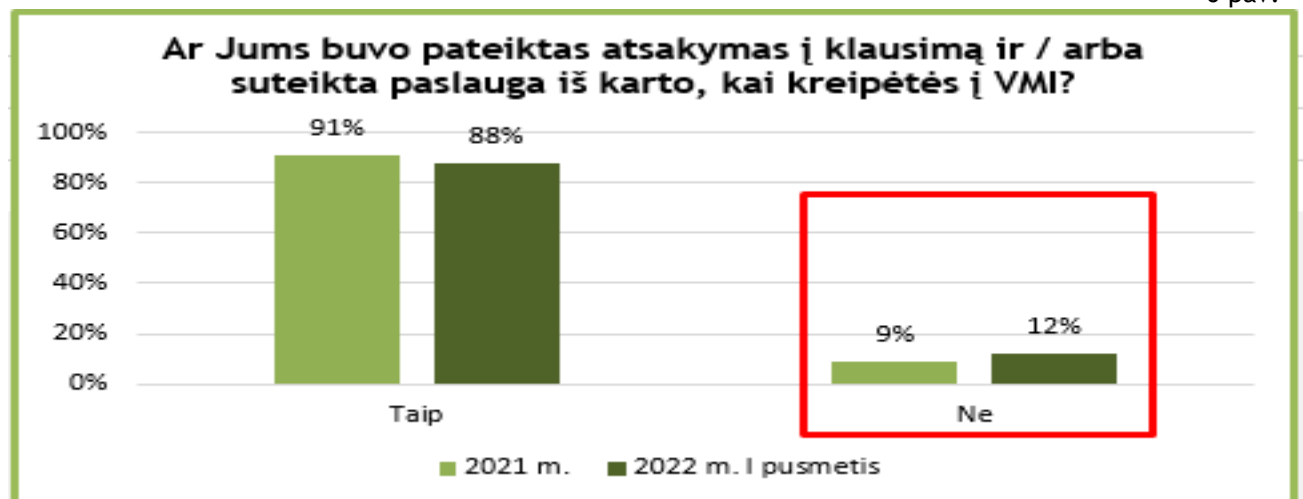
2022 m. I pusmetį iš 181 vnt. 175 vnt. užpildytų apklausos anketų, kai klientas apsilankė apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų klientų aptarnavimo padaliniuose buvo elektroninės, 6 vnt. - popierinės (visos popierinės anketos buvo pateiktos Kauno AVMI klientų aptarnavimo padaliniuose).

5 pav.



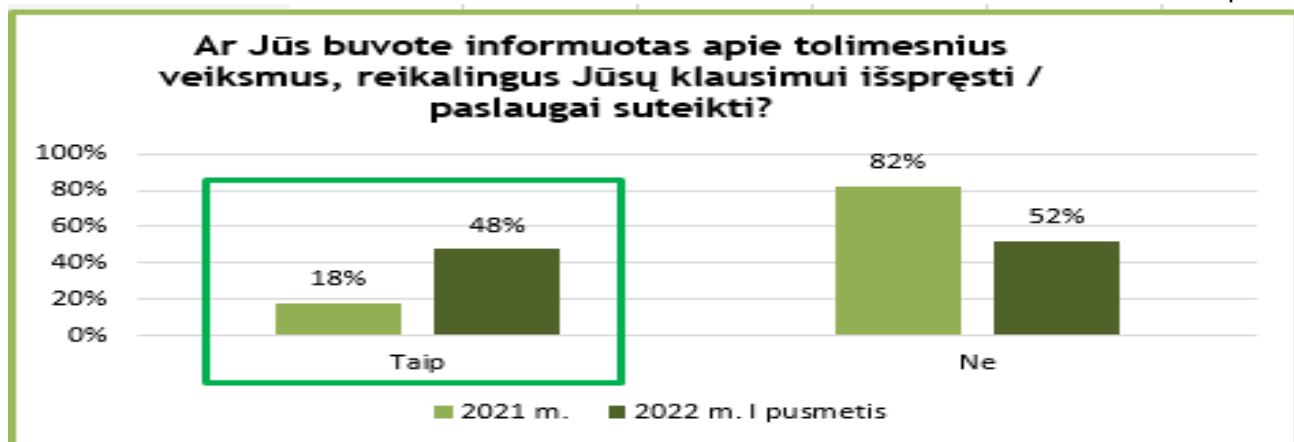
Respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

6 pav.



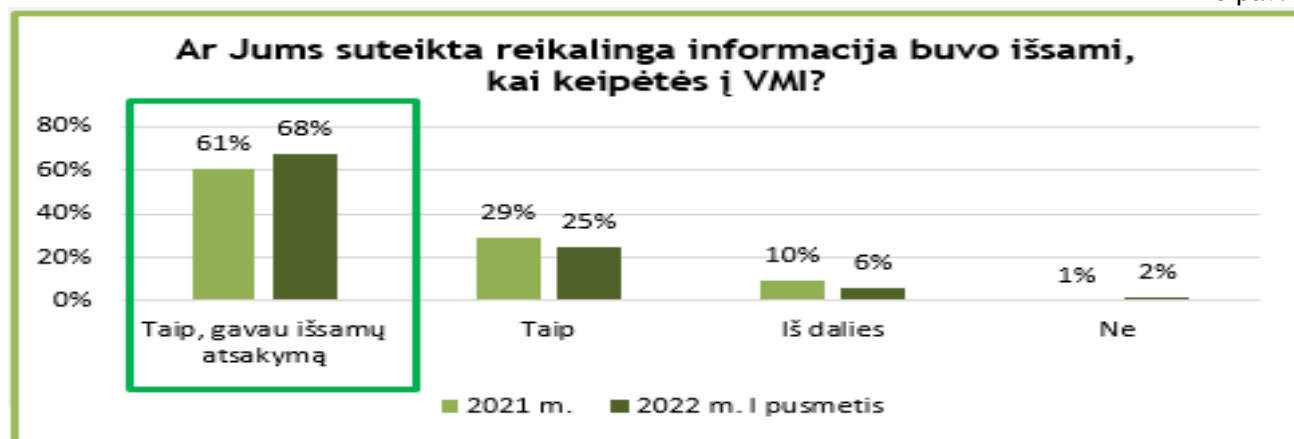
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurių atsakymas į klausimą „Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir /arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?“ buvo neigiamas:

7 pav.



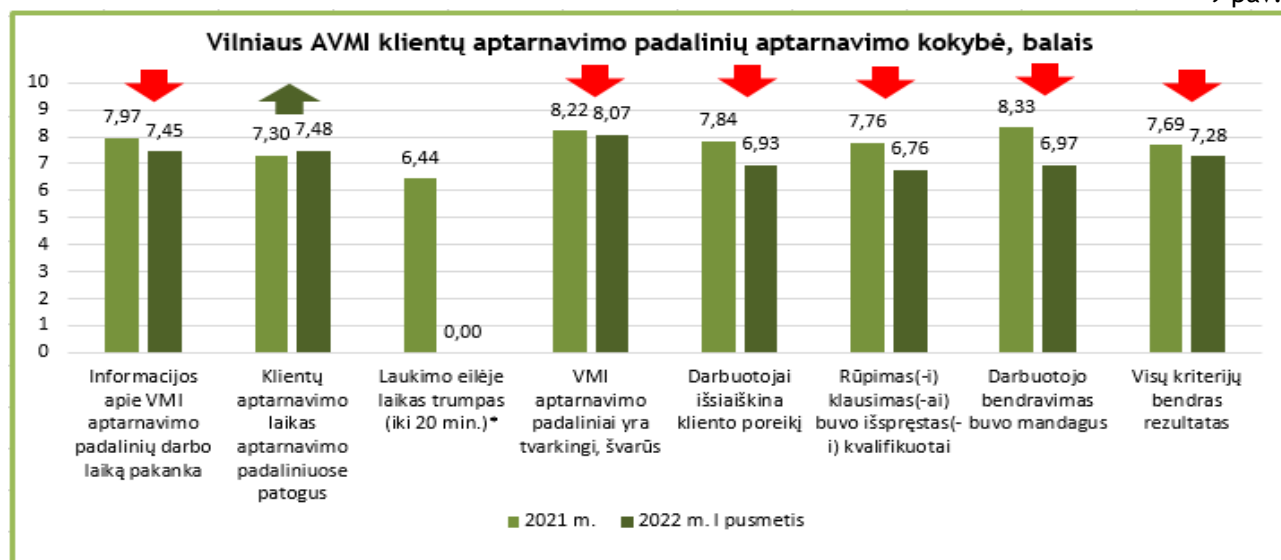
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie atsakė, kad atsakymas į klausimą arba paslauga dėl kurios kreipėsi, buvo suteikta iš karto:

8 pav.



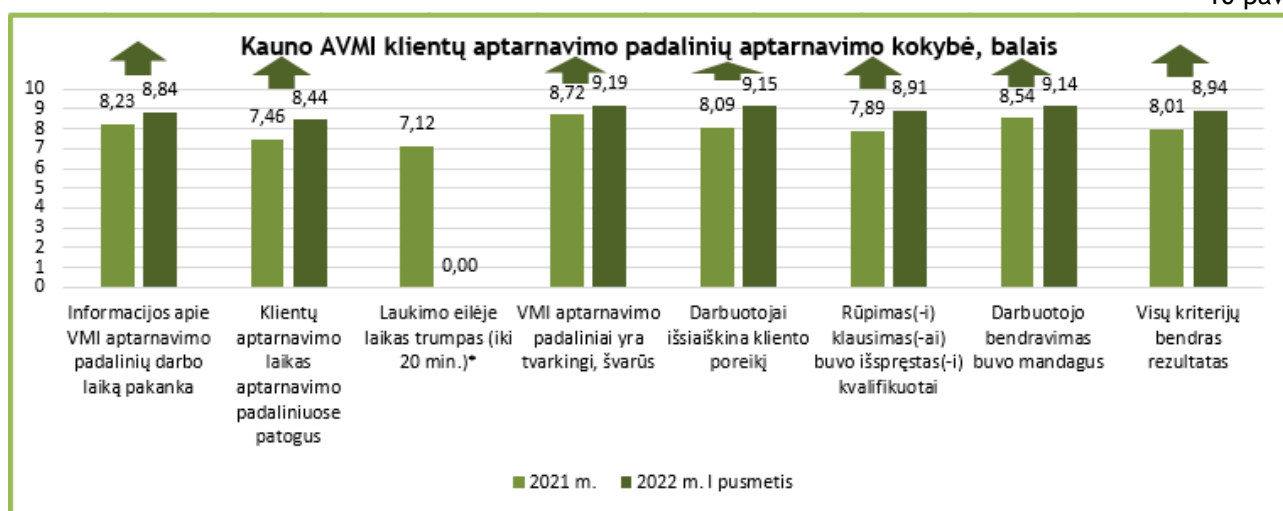
Respondentų, kurie apsilankė VMI aptarnavimo padaliniuose, konkrečių teiginių vertinimas balais pagal atskiras apskritis:

9 pav.



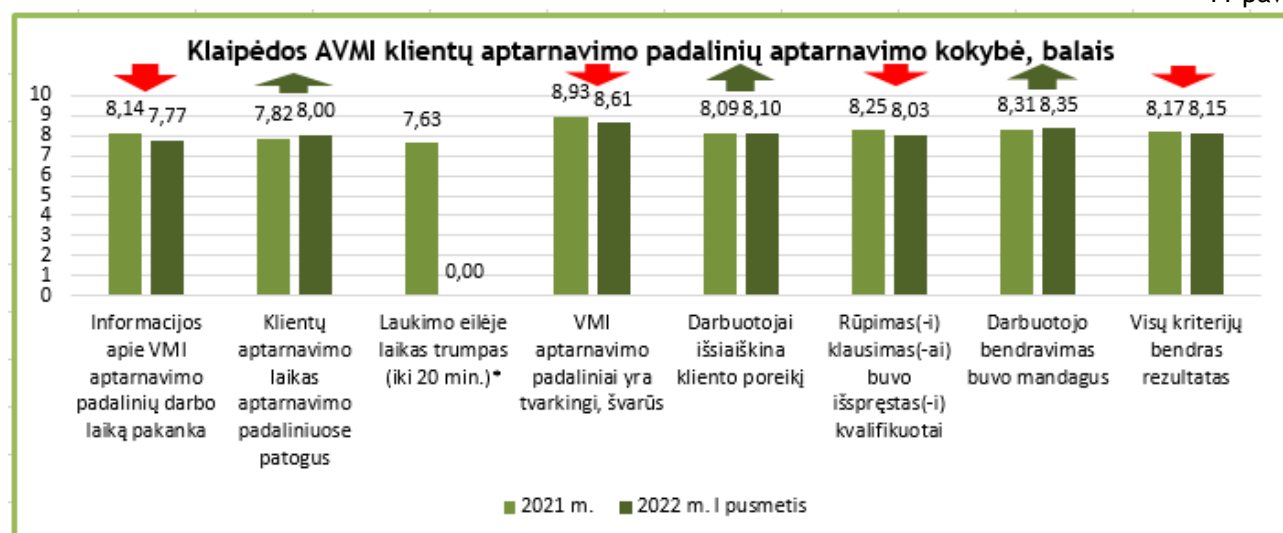
*Šis klausimas buvo užduodamas iki 2021 gruodžio 31 d.

10 pav.



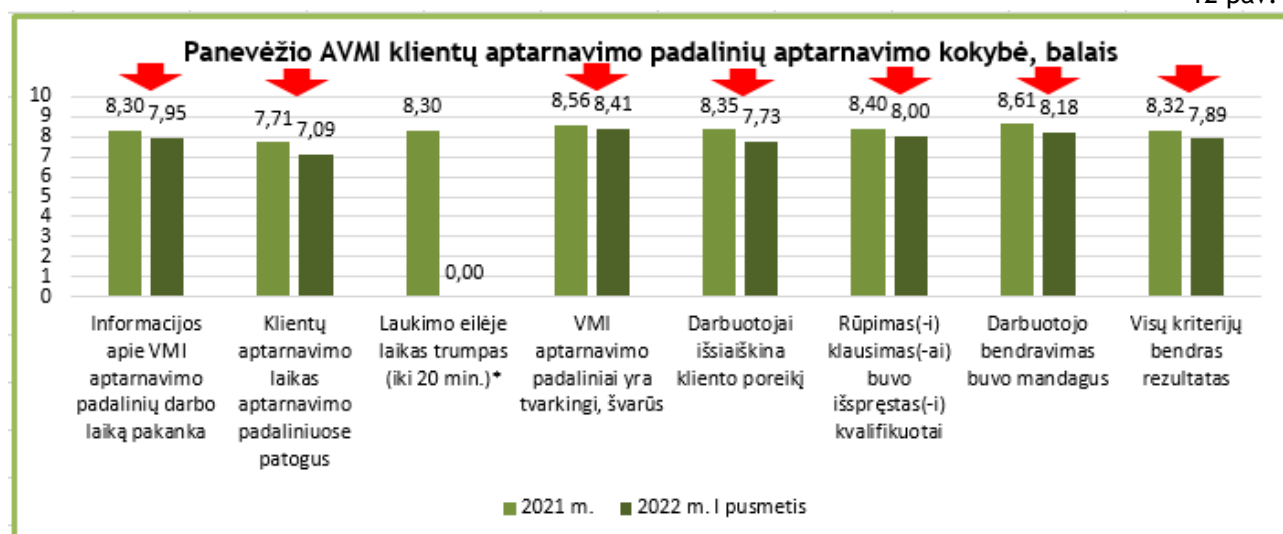
*Šis klausimas buvo užduodamas iki 2021 gruodžio 31 d.

11 pav.

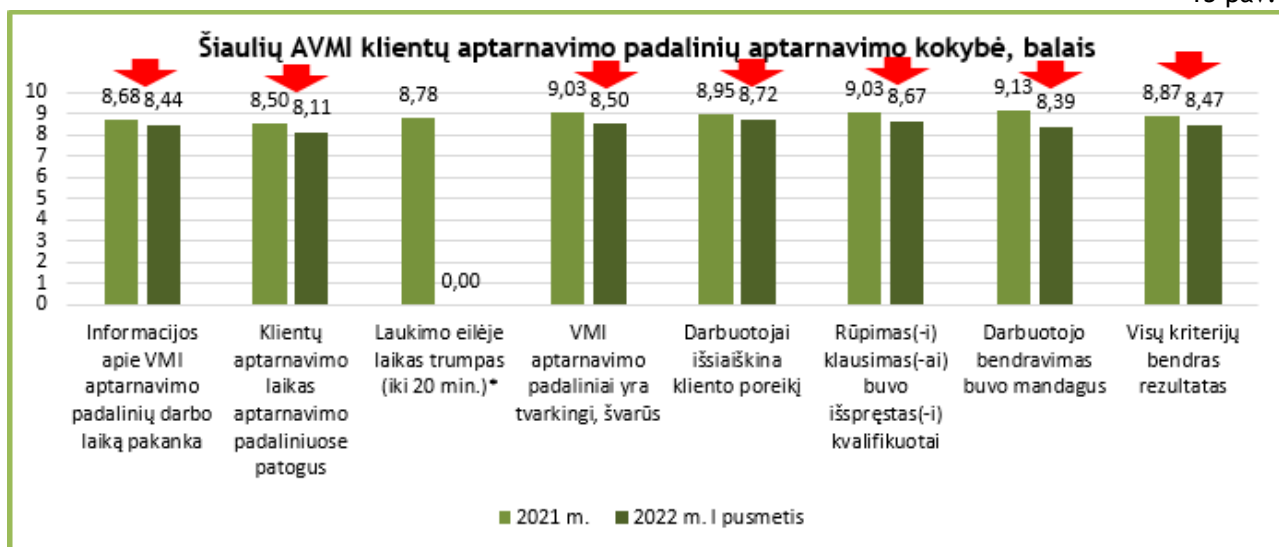


*Šis klausimas buvo užduodamas iki 2021 gruodžio 31 d.

12 pav.



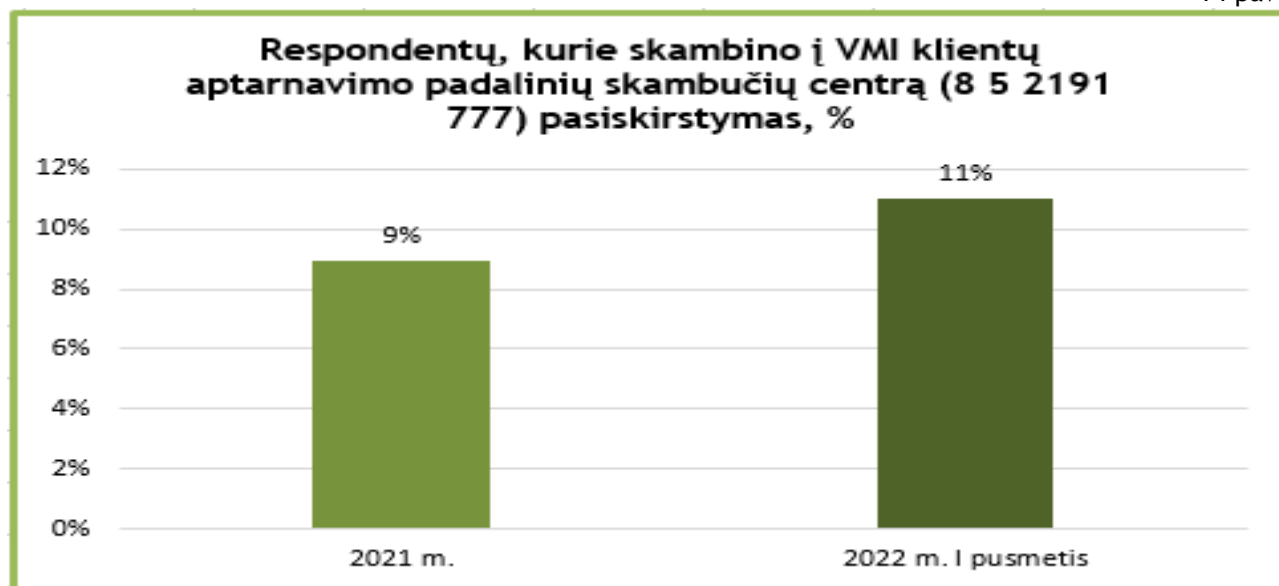
*Šis klausimas buvo užduodamas iki 2021 gruodžio 31 d.



*Šis klausimas buvo užduodamas iki 2021 gruodžio 31 d.

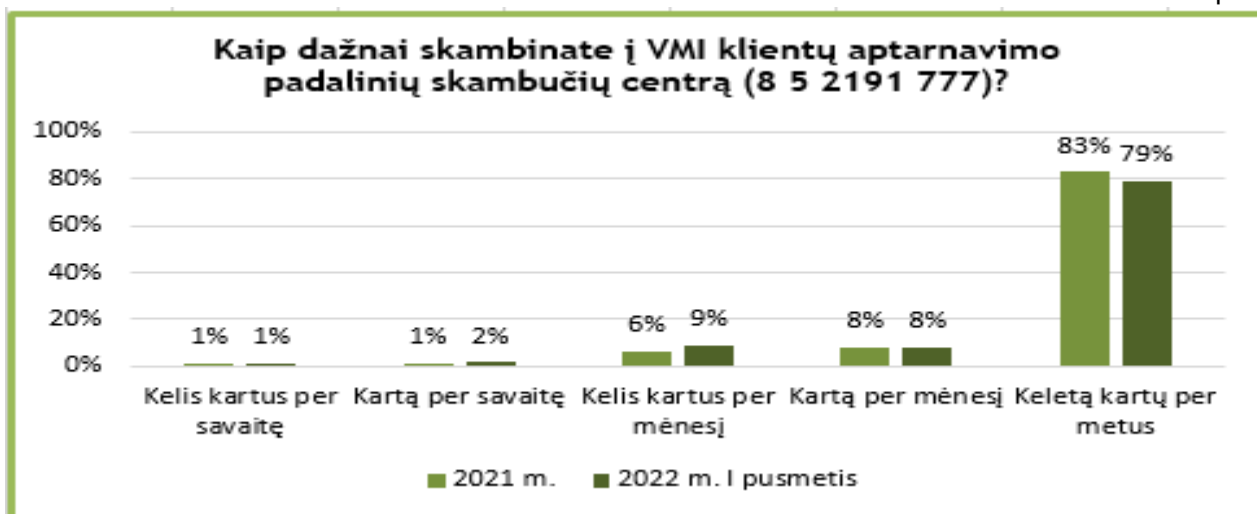
Respondentų, kurie skambino į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu nr. 8 5 2191 777, apklausos rezultatai:

9 % arba 1113 (iš 12484) respondentų 2021 m., ir 11 % arba 272 (iš 2471) respondentų 2022 m. I pusmetį, dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu (8 5 2191 777).

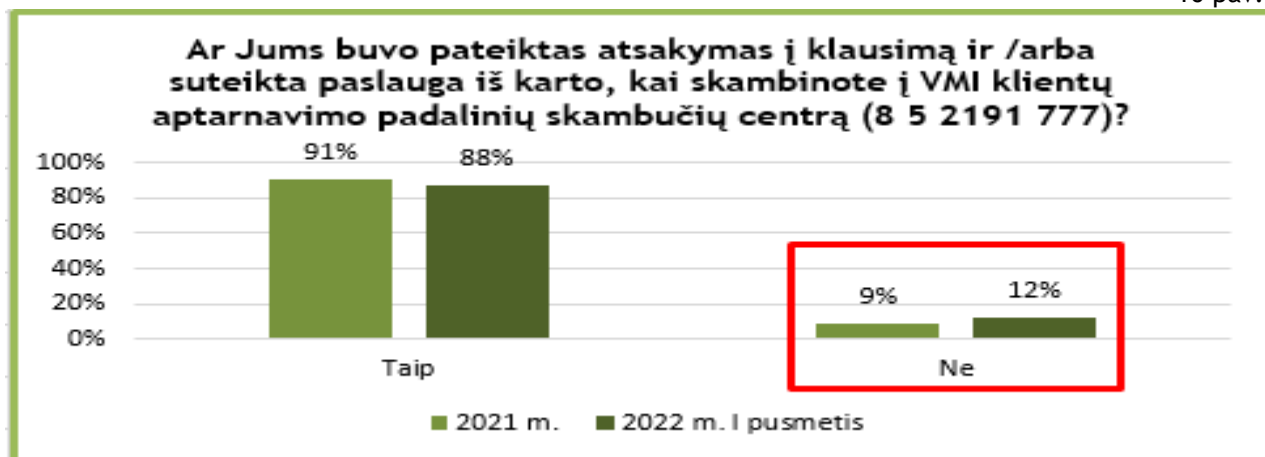


Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

15 pav.

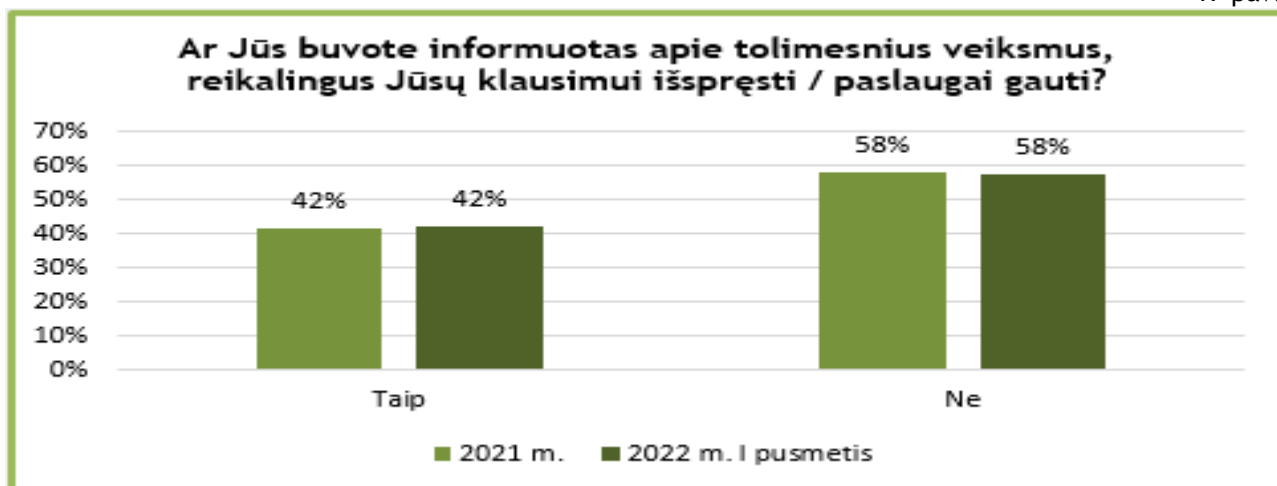


16 pav.



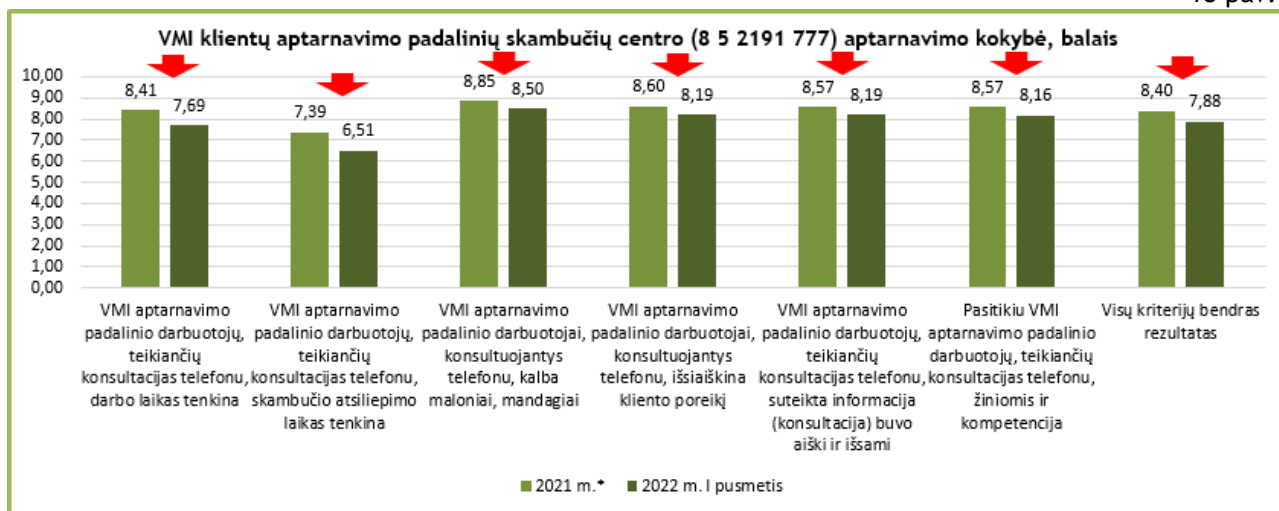
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie neigiamai atsakė į klausimą, ar paslauga, dėl kurios kreipėsi skambindami į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777, buvo suteikta iš karto:

17 pav.



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

18 pav.



*2021 m. metų rezultatas apskaičiuotas sudėjus visų AVMI 2021 m. I, II pusmečio rezultatus / 2.

MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO (toliau – MID) TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

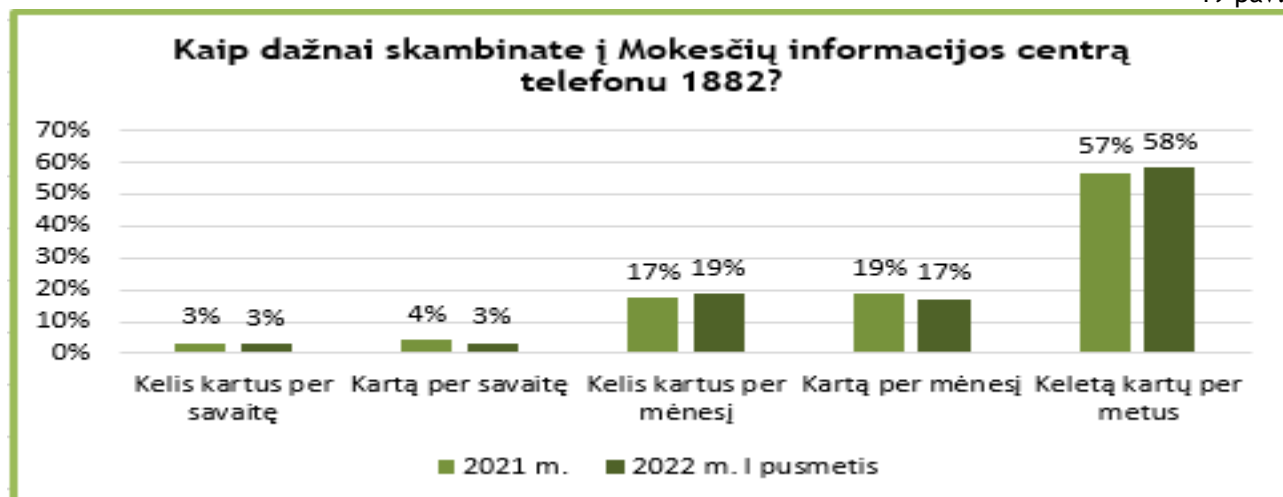
MID klientų aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybė vertinama remiantis anoniminės apklausos duomenis, kai respondentai nurodė, kad į VMI kreipėsi: skambindami telefonu 1882; pateikdami paklausimą raštu; reikiamos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt; parašė žinutę VMI Facebook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

Respondentų, kurie skambino į VMI telefonu 1882 apklausos rezultatai:

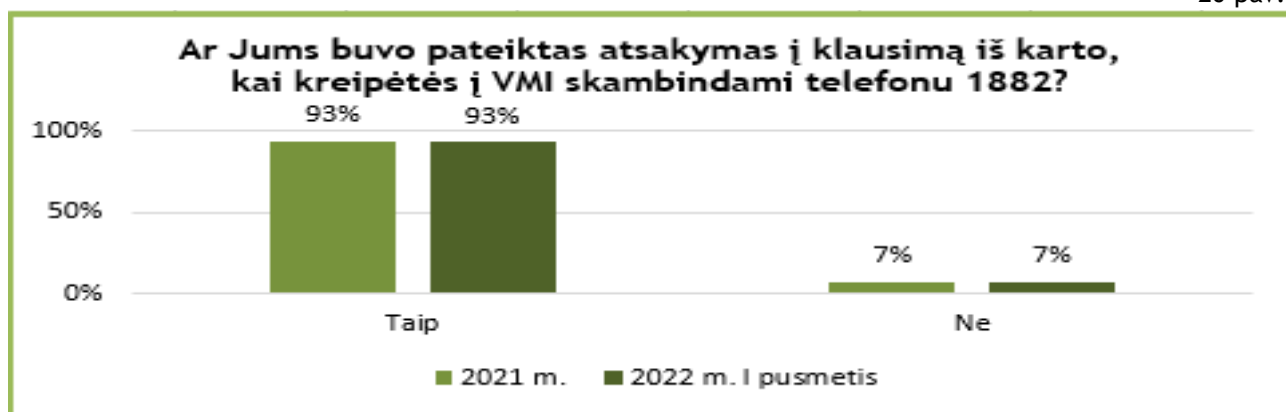
23 % arba 2863 (iš 12484) respondentų 2021 m., ir 20 % arba 499 (iš 2471) respondentų 2022 m. I pusmetį, dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami mokesčių informacijos centro (toliau – MIC) telefonu 1882.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

19 pav.

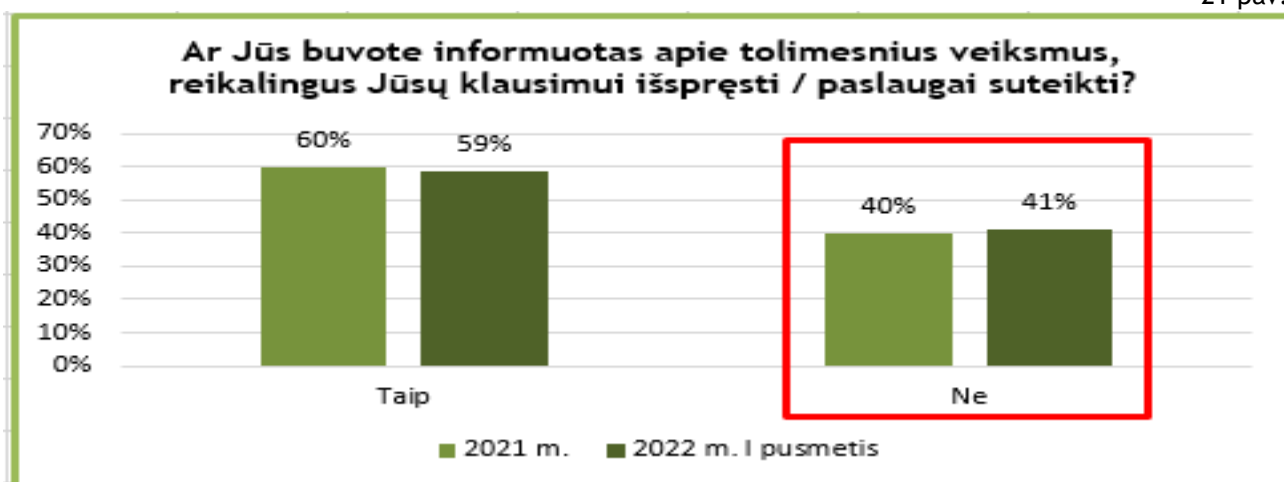


20 pav.



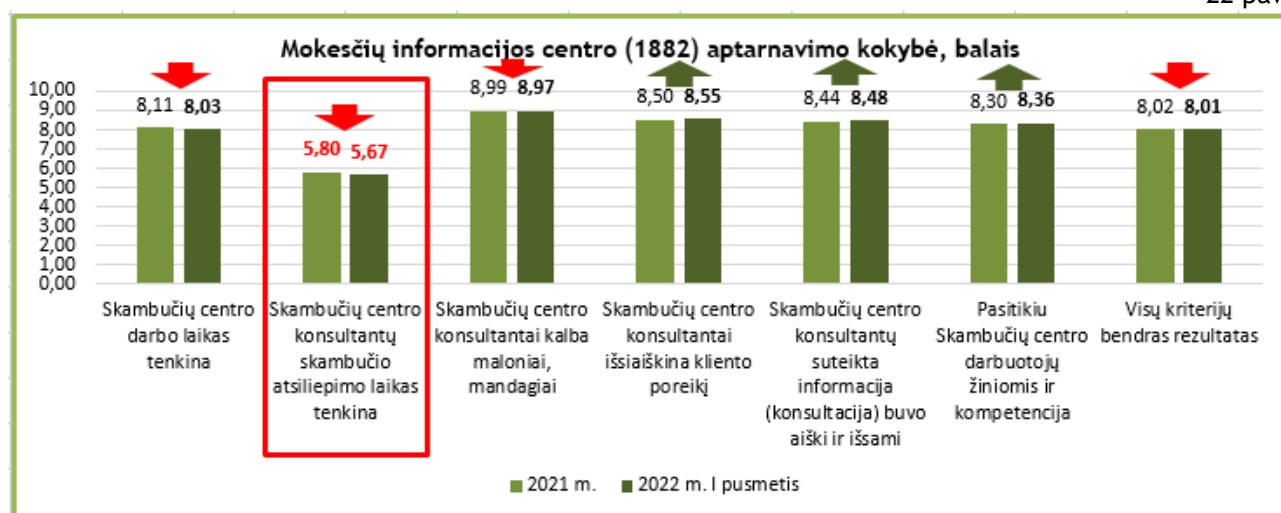
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie neigiamai atsakė į klausimą, ar atsakymas, dėl kurio kreipėsi skambindami MIC telefonu 1882, buvo suteiktas iš karto:

21 pav.



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

22 pav.

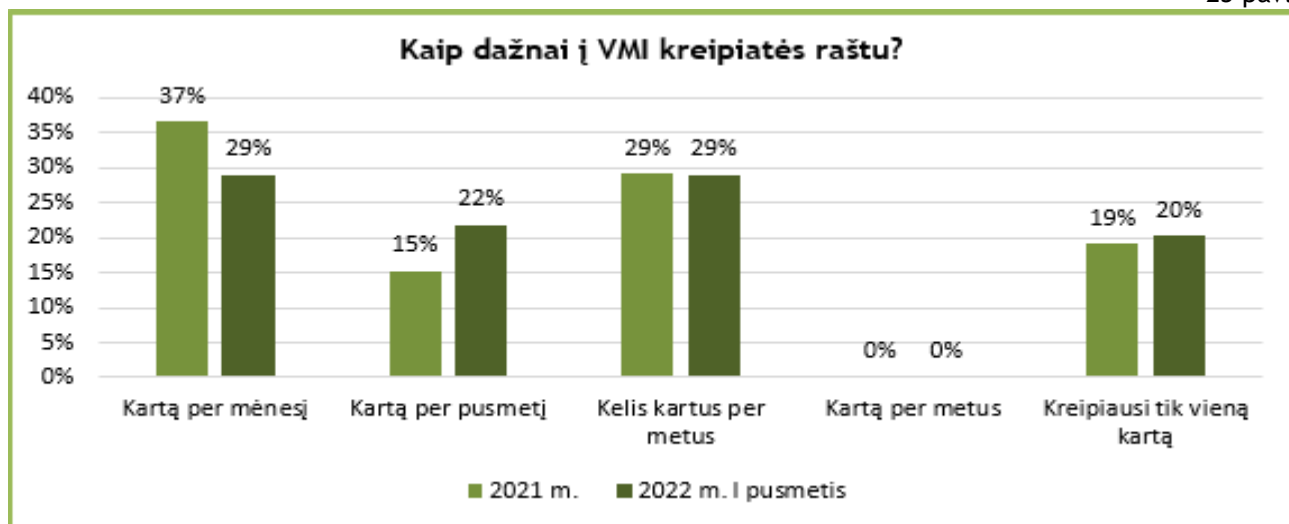


Respondentų, kurie pateikė paklausimą raštu, apklausos rezultatai:

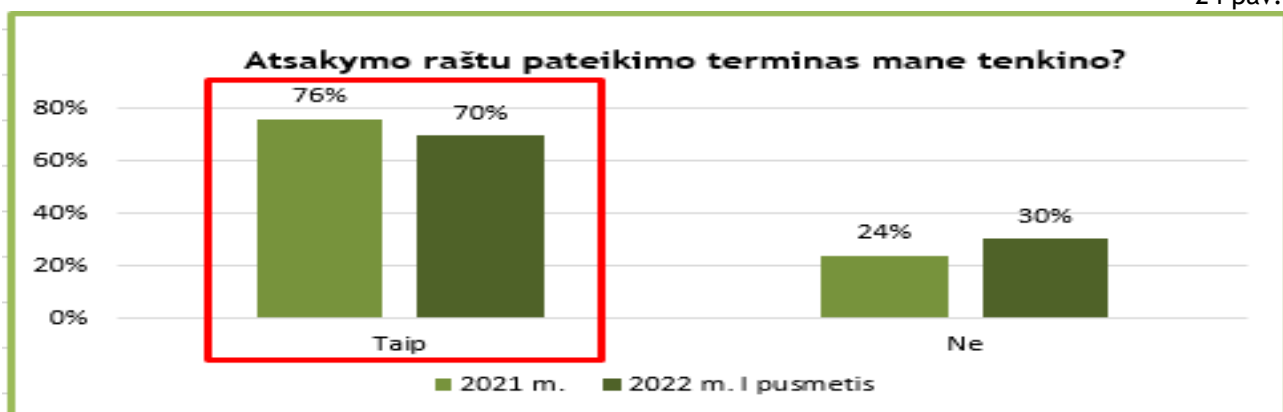
3 % arba 336 (iš 12484) respondentų 2021 m., ir 3 % arba 69 (iš 2471) respondentų 2022 m. I pusmetį, dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi raštu.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

23 pav.

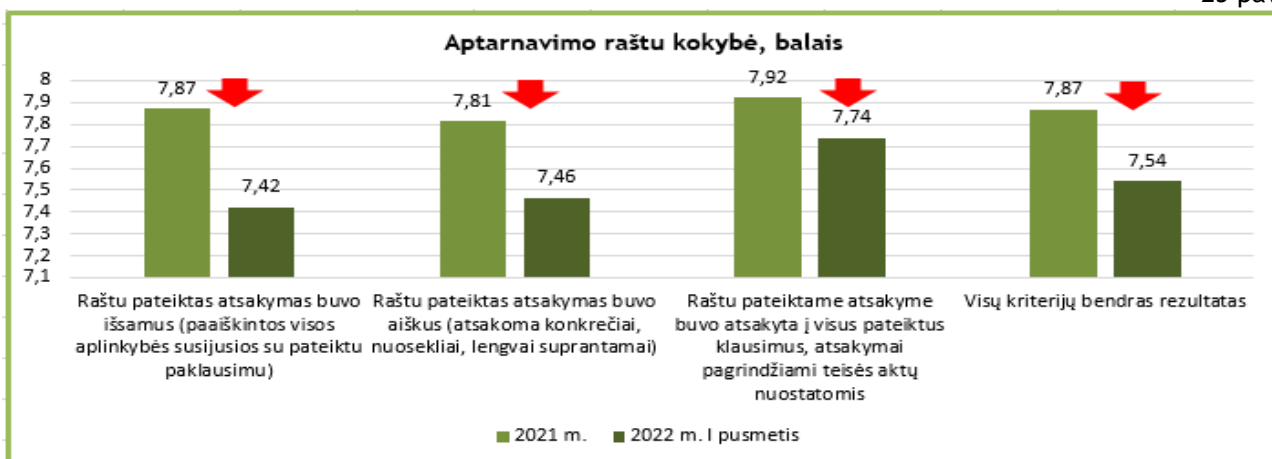


24 pav.



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

25 pav.

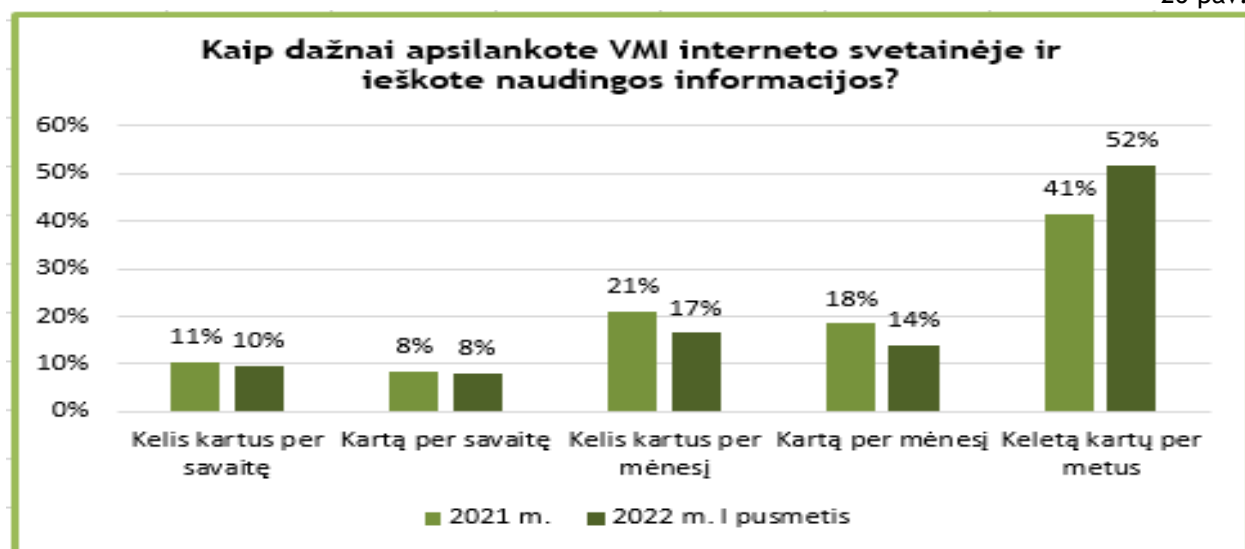


Respondentų, kurie reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt, apklausos rezultatai:

12 % arba 1485 (iš 12484) respondentų 2021 m., ir 10 % arba 236 (iš 2471) respondentų 2022 m. I pusmetį, dalyvavusių apklausoje, reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt.

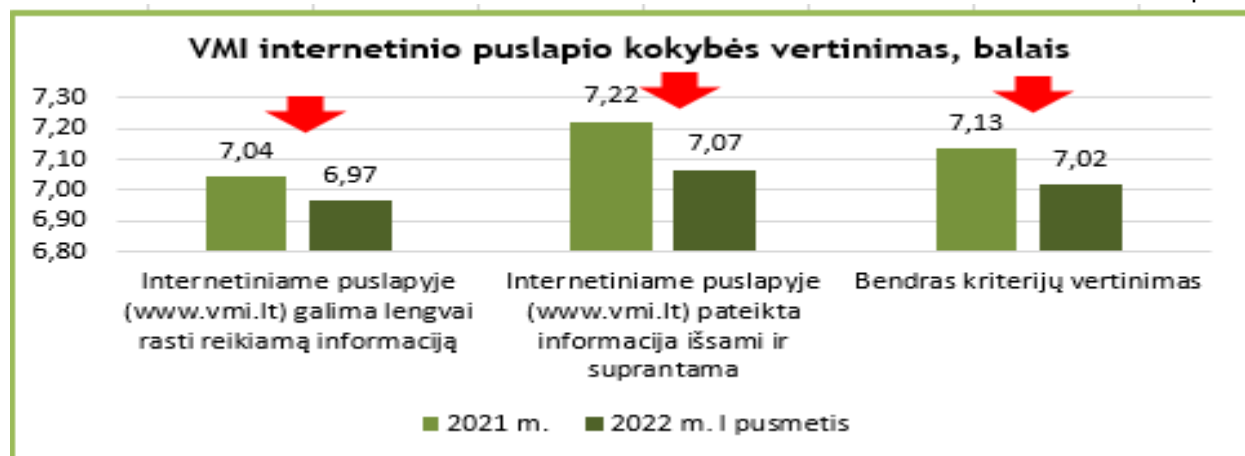
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

26 pav.



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

27 pav.

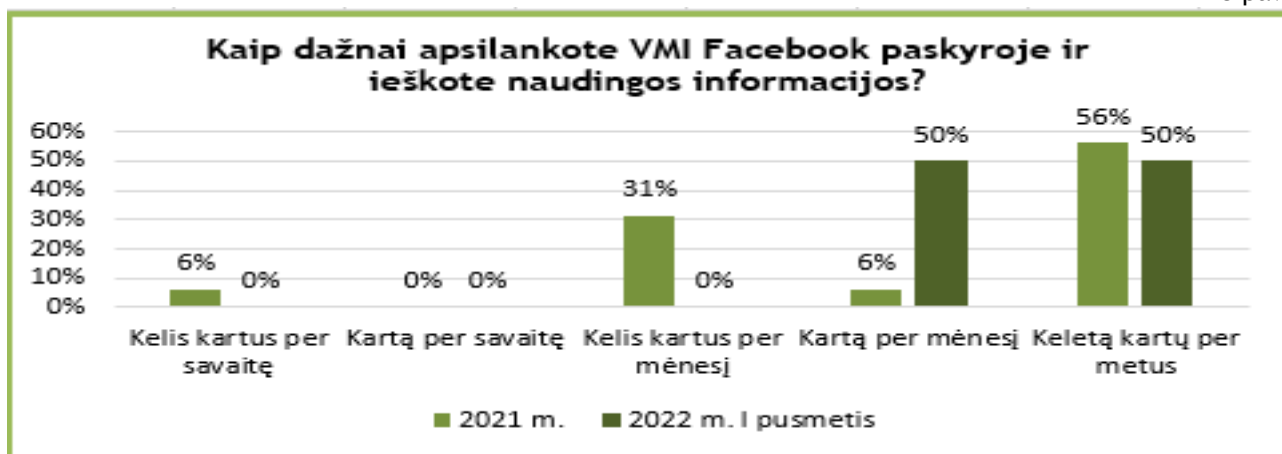


Respondentų, kurie parašė žinutę VMI Facebook paskyroje, apklausos rezultatai:

16 iš 12484 respondentų 2021 m., ir 2 iš 2471 respondentų 2022 m. I pusmetį, dalyvavusių apklausoje, į VMI kreipėsi parašydami žinutę VMI Facebook paskyroje.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

28 pav.



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

29 pav.

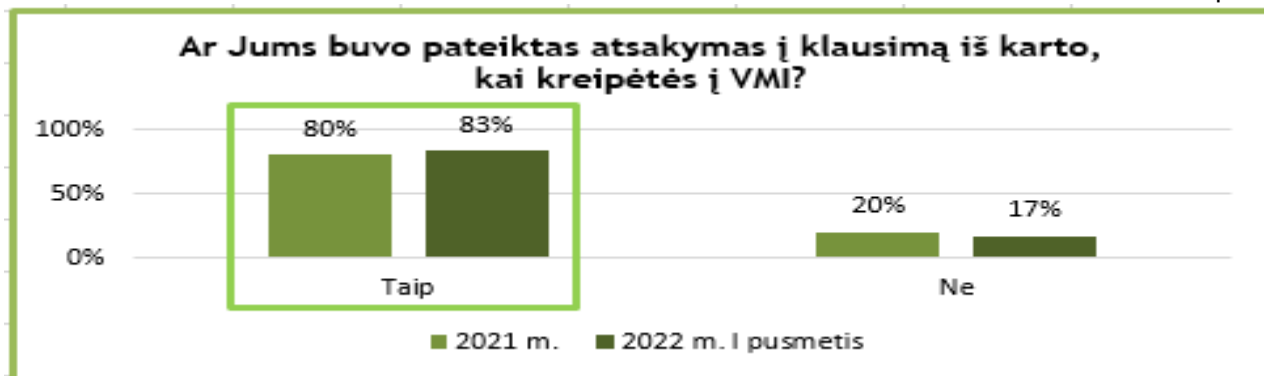


Respondentų, kurie rūpimu klausimu į VMI kreipėsi internetinio pokalbio metu (angliškai Chat), apklausos rezultatai:

20 iš 12484 respondentų 2021 m., ir 6 iš 2471 respondentų 2022 m. I pusmetį, dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi internetinio pokalbio kanalu (angliškai Chat).

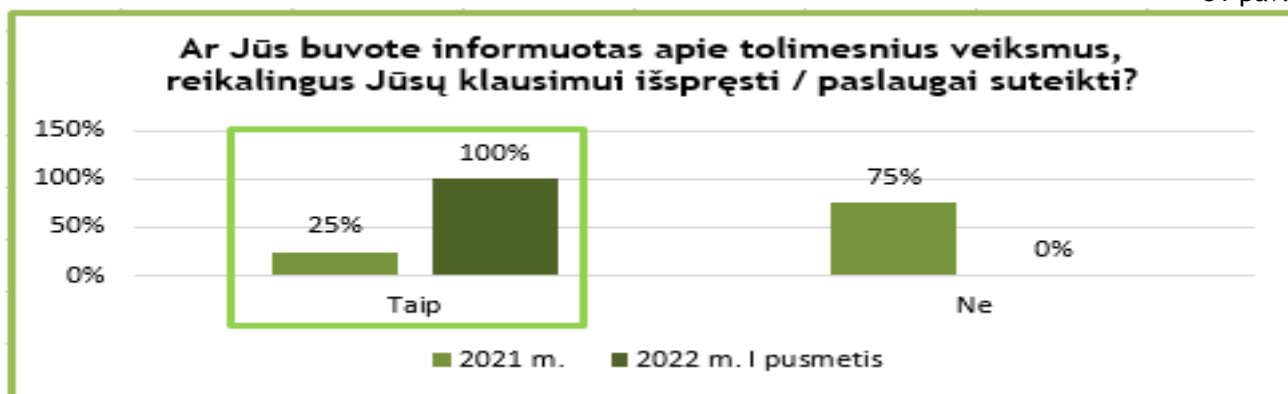
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

30 pav.



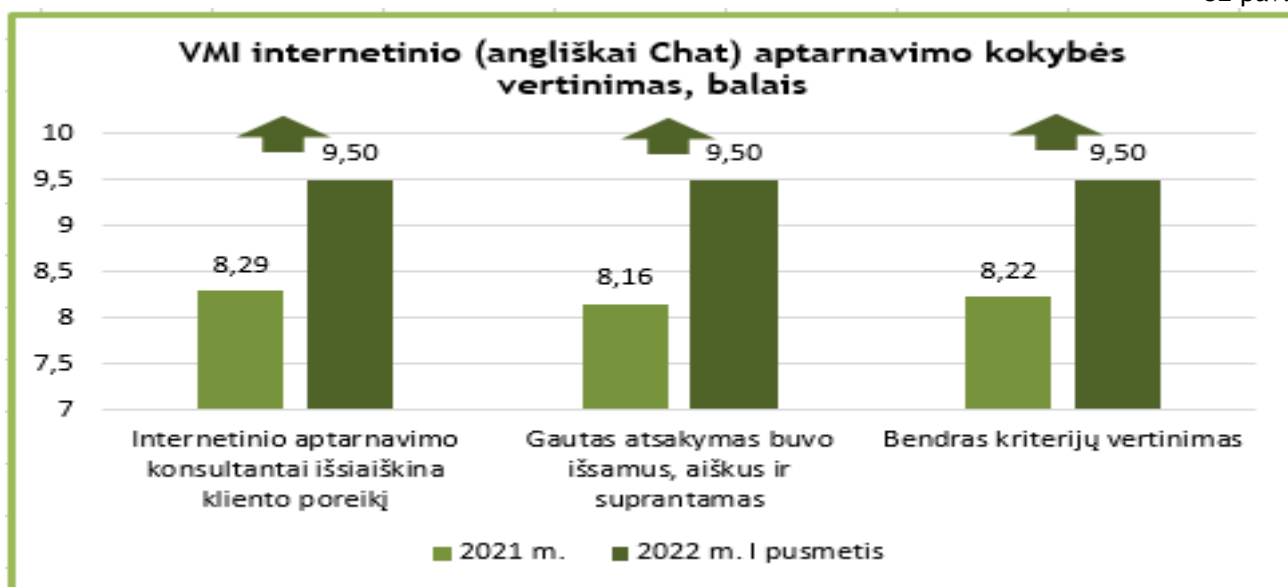
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kuriems atsakymas į klausimą, dėl kurio kreipėsi į VMI, nebuvo suteiktas iš karto:

31 pav.



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

32 pav.

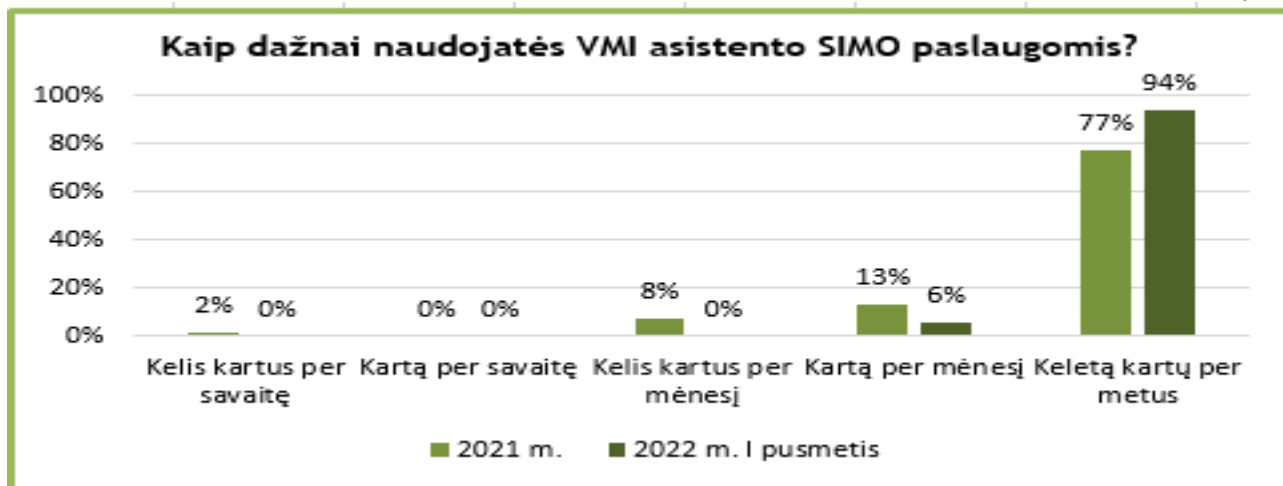


Respondentų, kurie rūpimu klausimu į VMI kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis, apklausos rezultatai:

53 iš 12484 respondentų 2021 m., ir 17 iš 2471 respondentų 2022 m. I pusmetį, dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

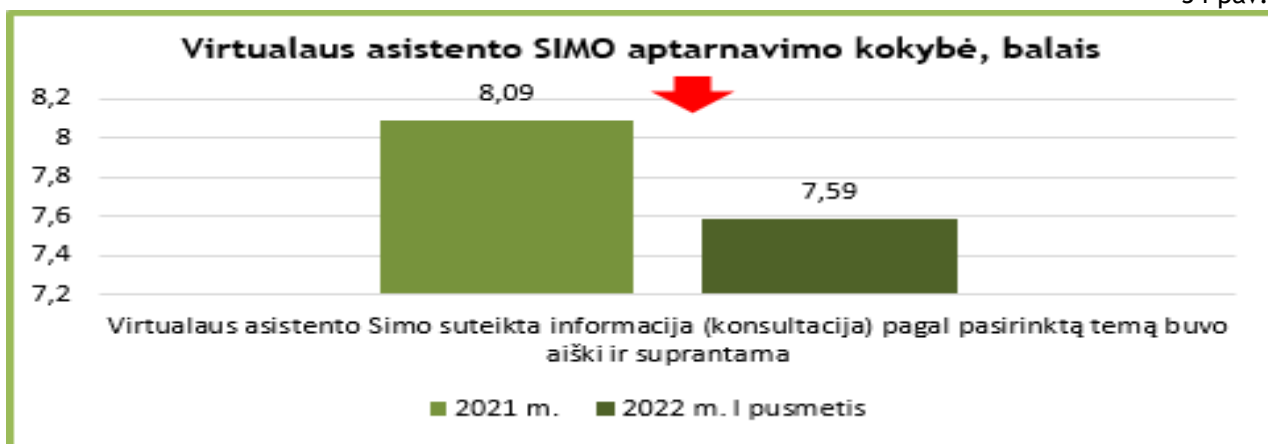
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

33 pav.



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

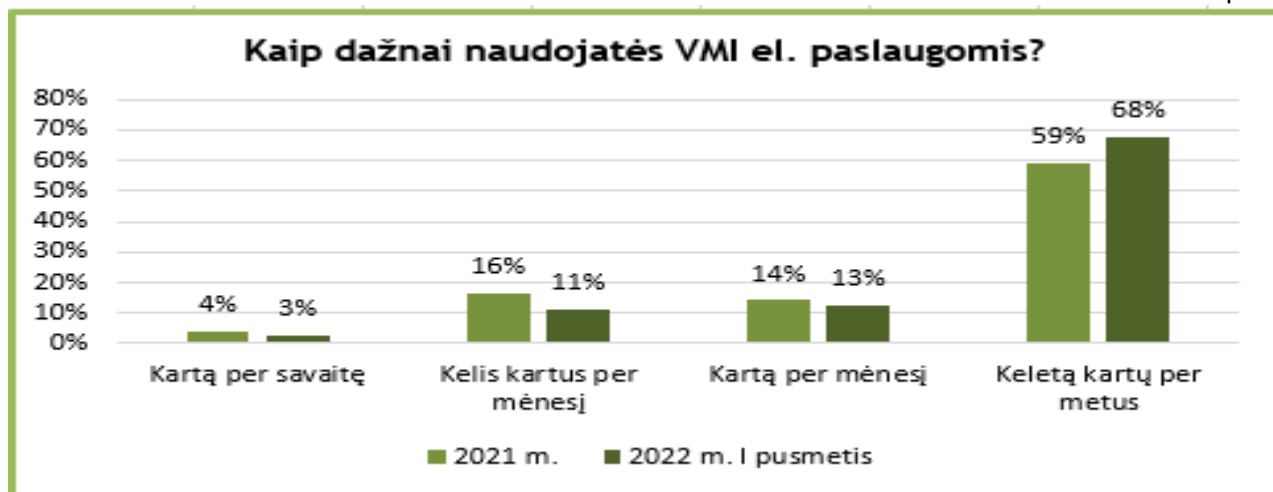
34 pav.



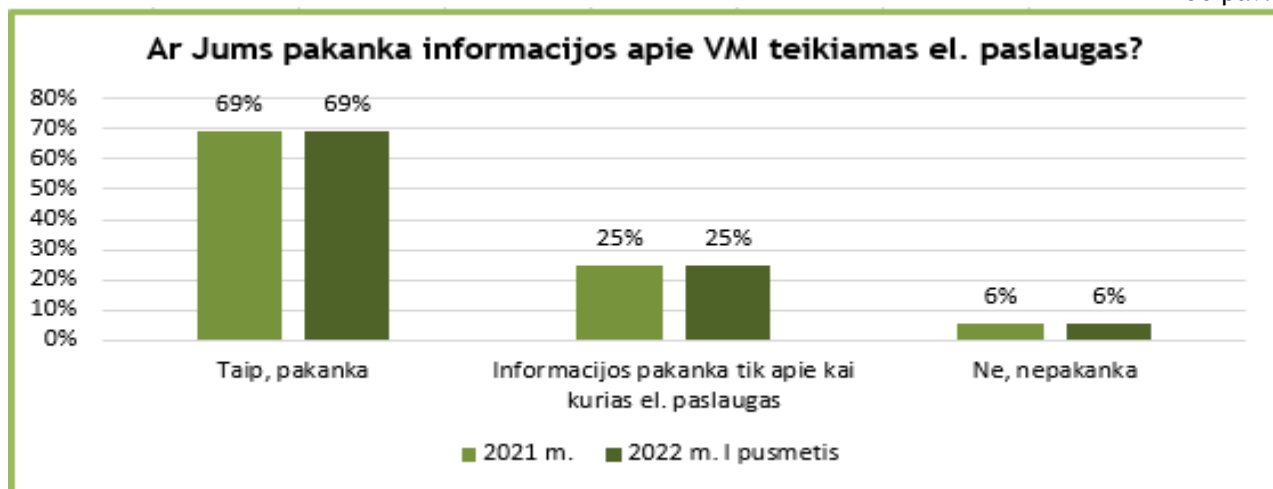
VMI ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

50 % arba 6221 (iš 12484) respondentų 2021 m., ir 48 % arba 1189 (iš 2471) respondentų 2022 m. I pusmetį, dalyvavusių apklausoje, nurodė, kad pasinaudojo VMI elektroninėmis paslaugomis. Klientų nuomonė dėl VMI el. paslaugų kokybės:

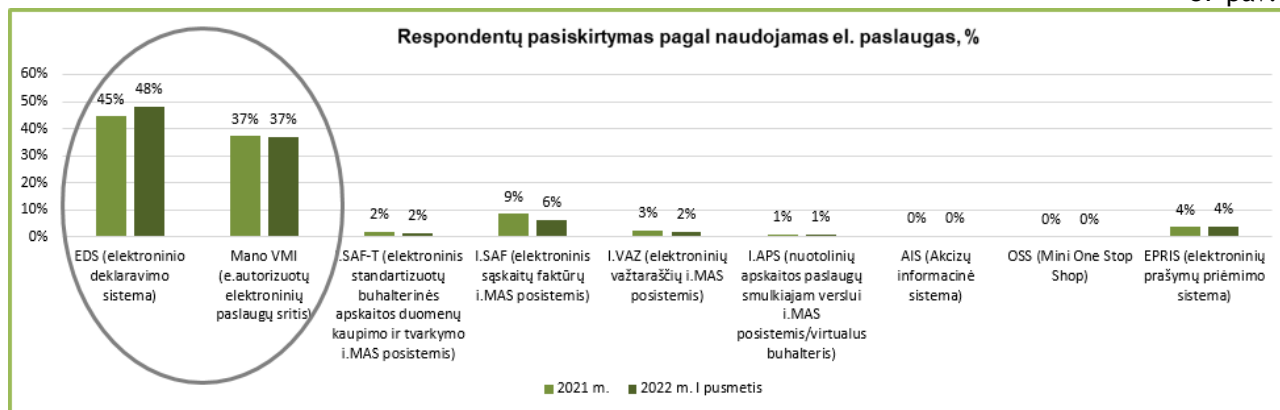
35 pav.



36 pav.

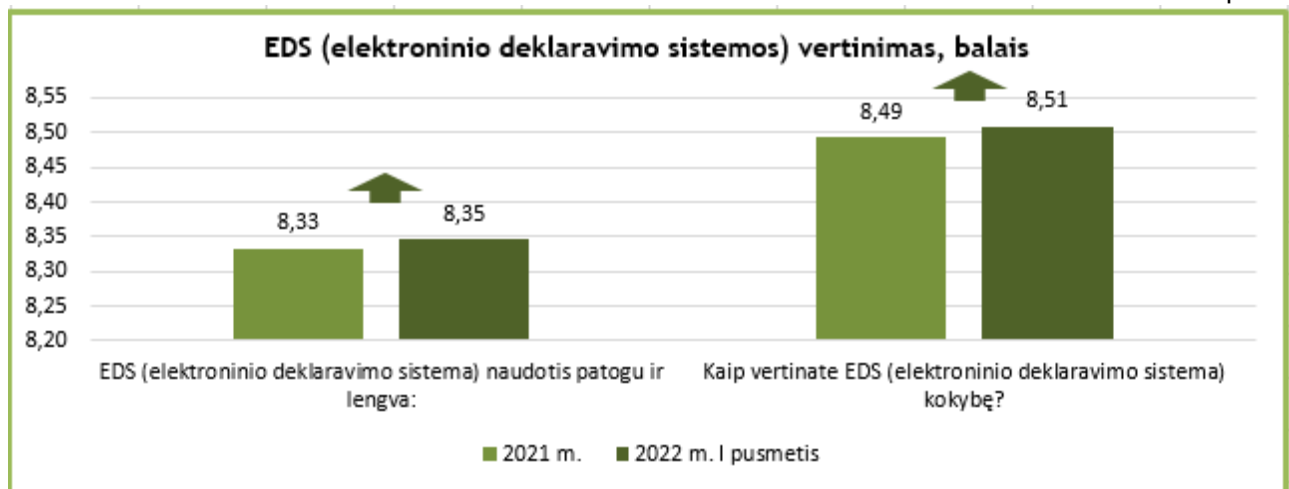


37 pav.

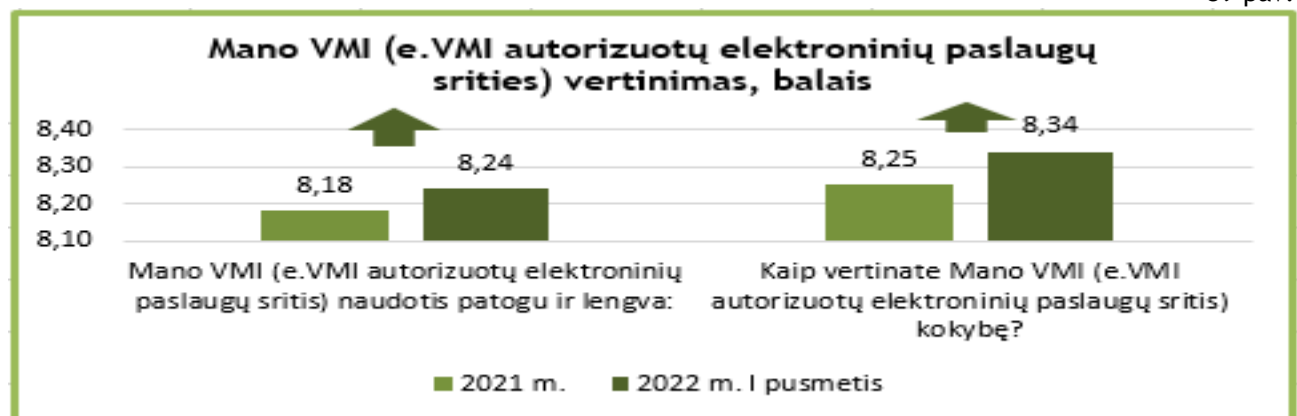


Žemiau pateikiamas konkrečios VMI IS el. paslaugų vertinimas, balais:

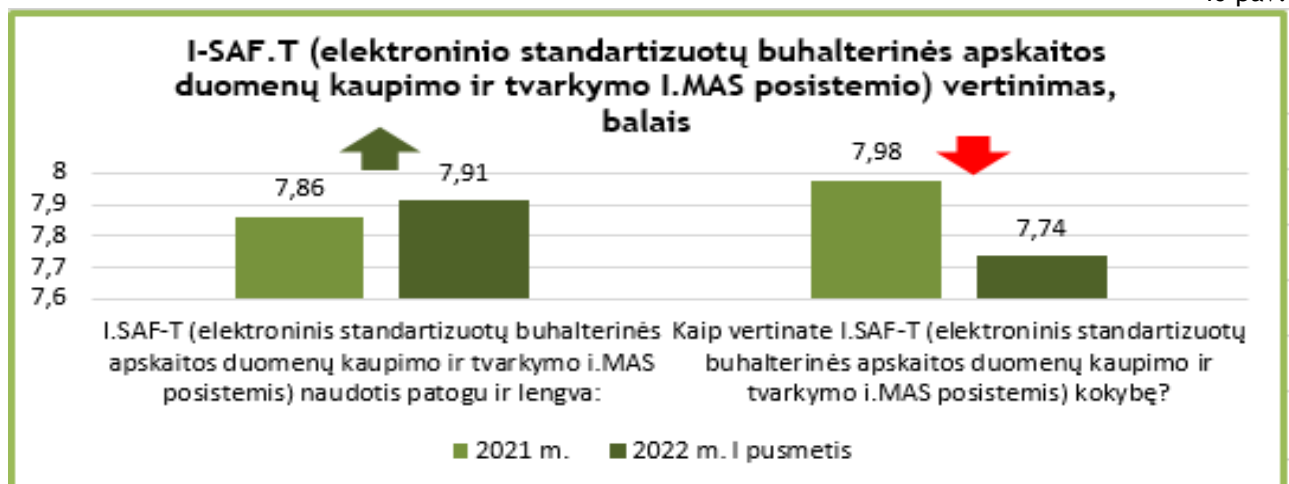
38 pav.



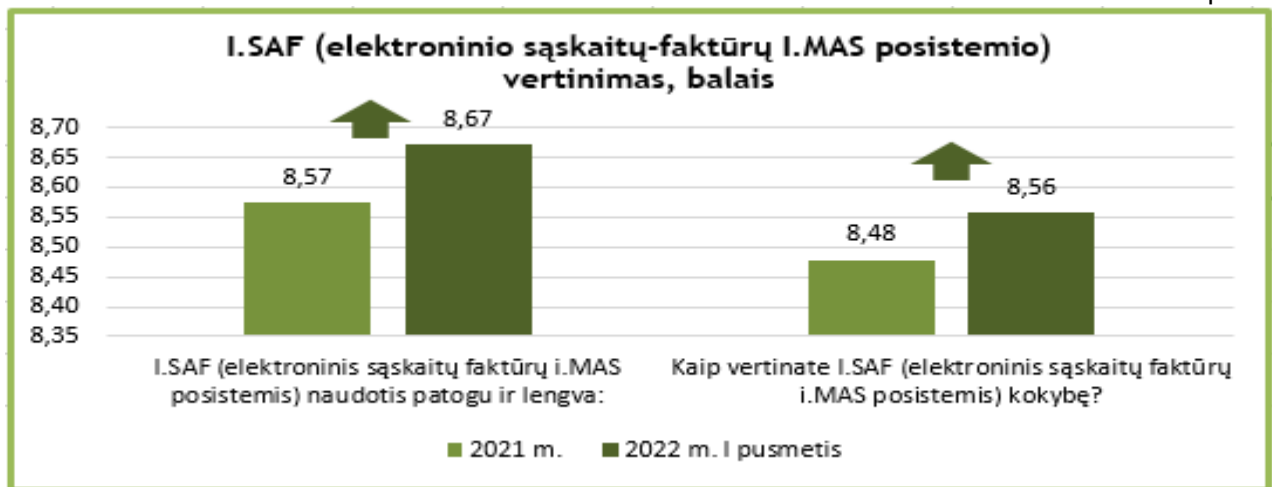
39 pav.



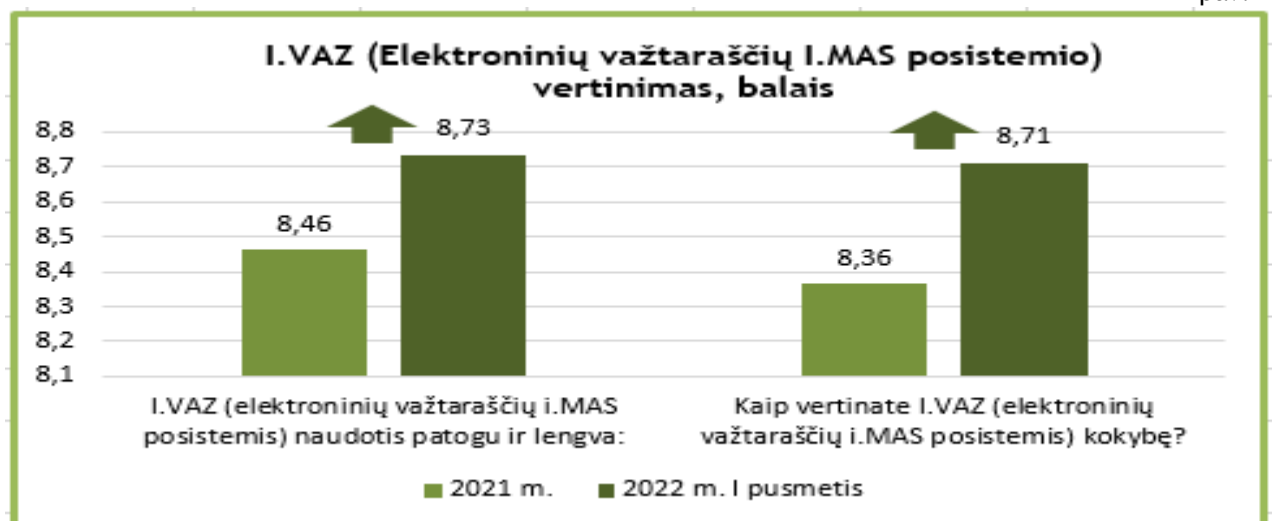
40 pav.



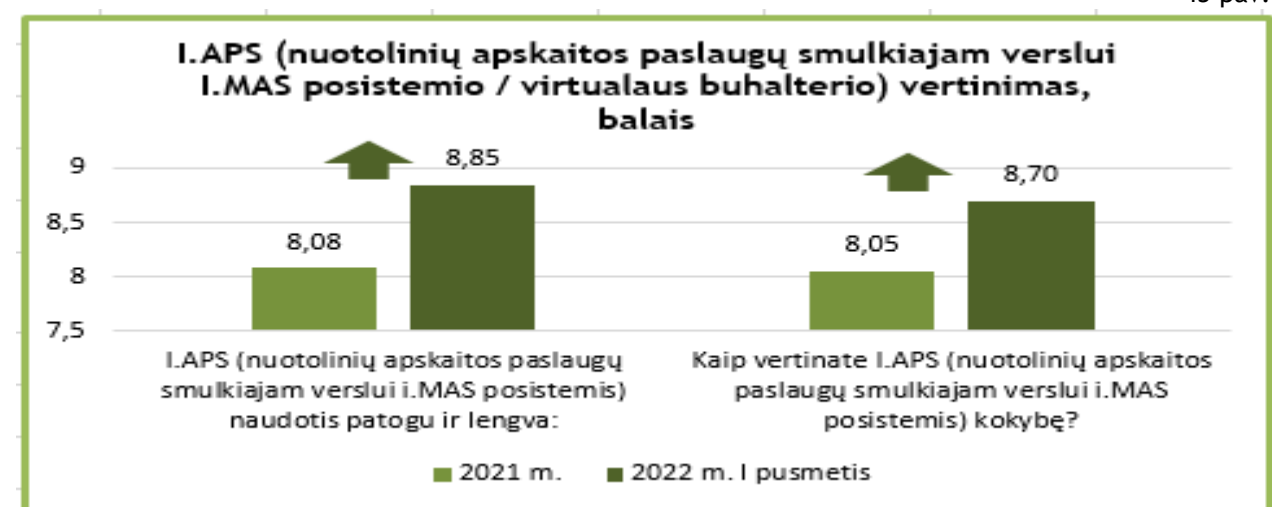
41 pav.



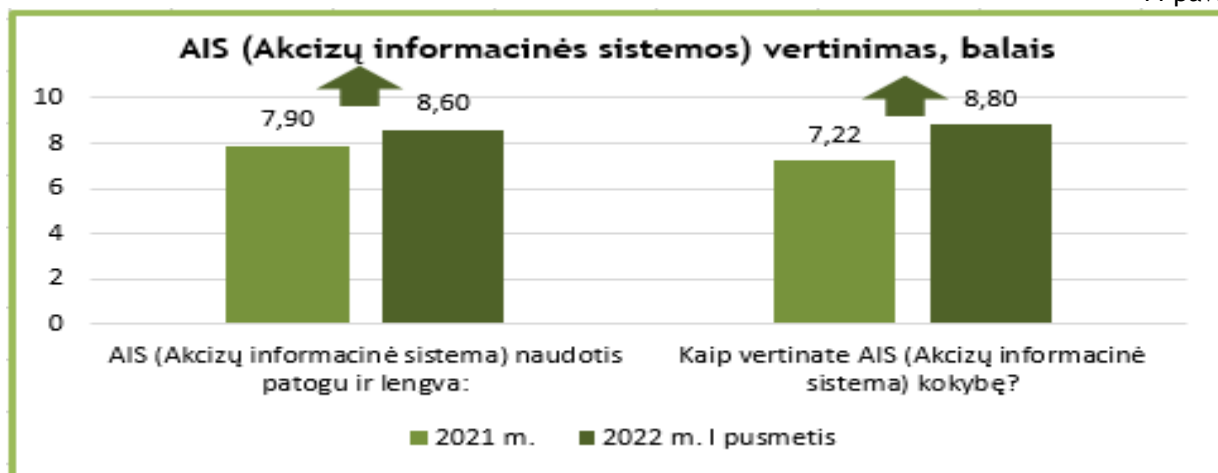
42 pav.



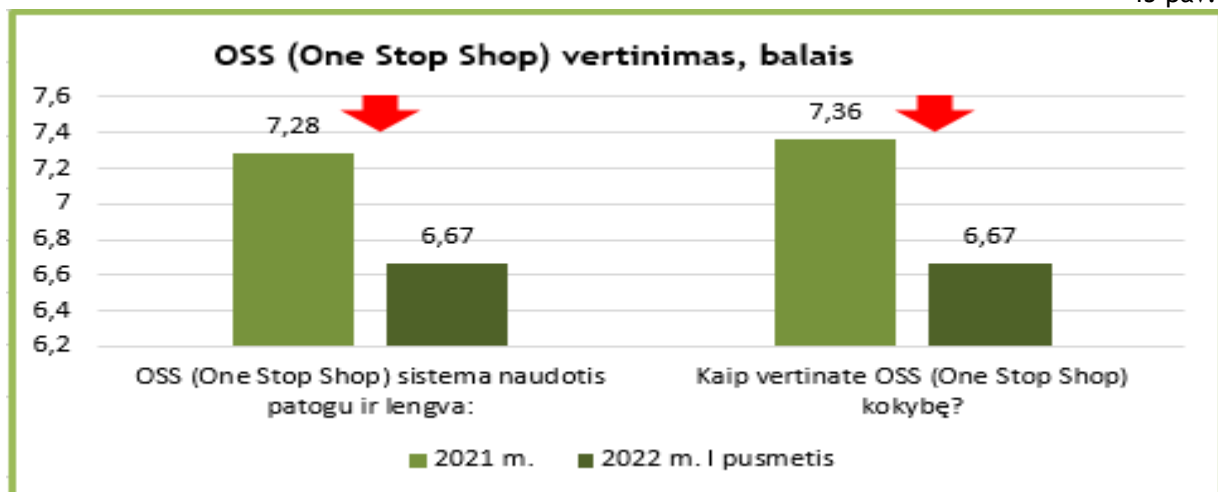
43 pav.



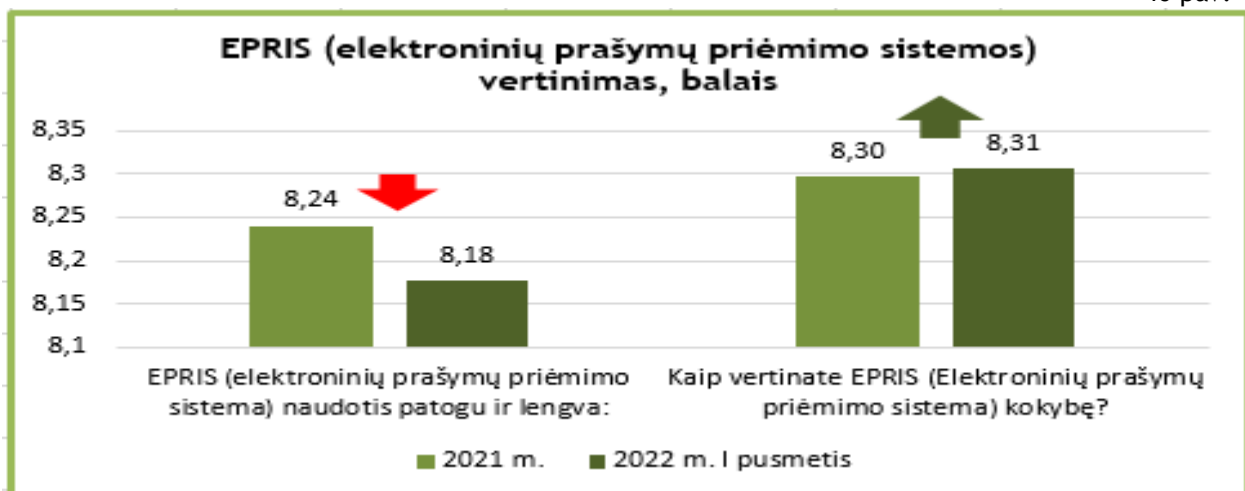
44 pav.



45 pav.



46 pav.



KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ

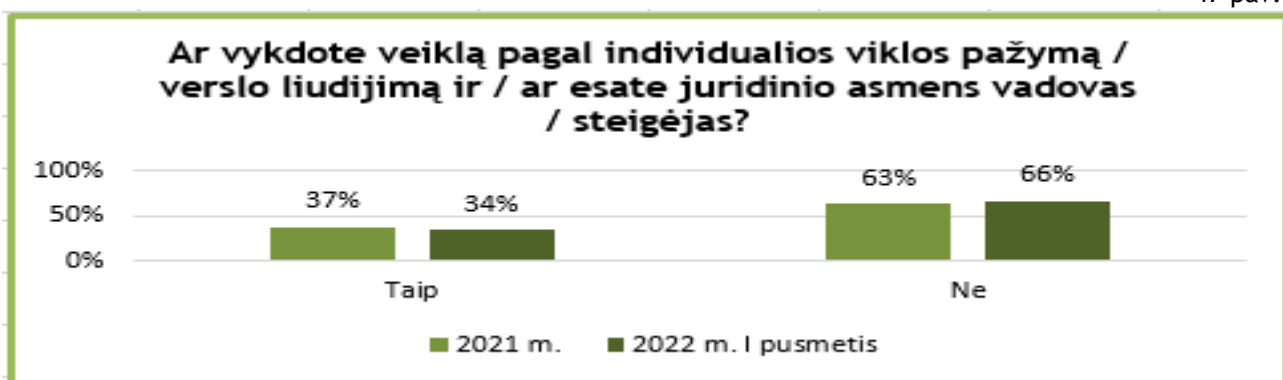
Visiems anoniminėje apklausoje dalyvavusiems respondentams, nepriklausomai nuo kreipimosi kanalo, buvo užduodami klausimai, kurių dėka būtų galima nustatyti, ar respondentas gali būti laikomas „Nauju mokesčių mokėtoju“. Nustačius, kad respondento veiklos vykdymo laikotarpio reikalavimas atitinka „Naujų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

2021 metais iš 12484 respondentų 37 % arba 4654 nurodė, kad vykdo veiklą pagal IDV / VL arba yra juridinio asmens vadovas, steigėjas; 2022 metų I pusmetį tokių respondentų buvo 34 % arba 836 (iš 2465).

Pastaba: Pateiktose 6 popierinėse apklausų anketose, klausimų skirtų Naujiems mokesčių mokėtojams, neužduodama.

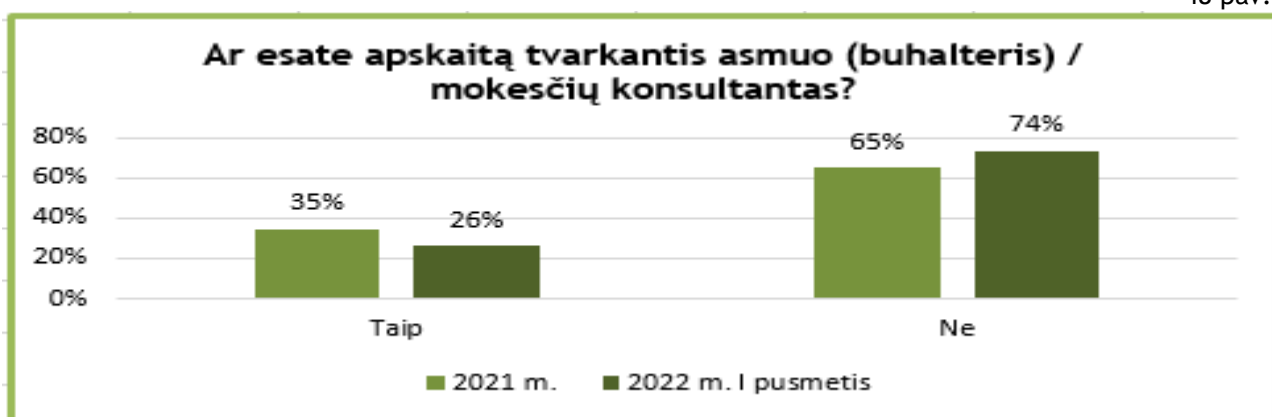
Žemiau pateikiami klausimai / atsakymai ir „Naujų mokesčių mokėtojų“ aptarnavimo kokybės rezultatai už I ir II metų pusmečius.

47 pav.



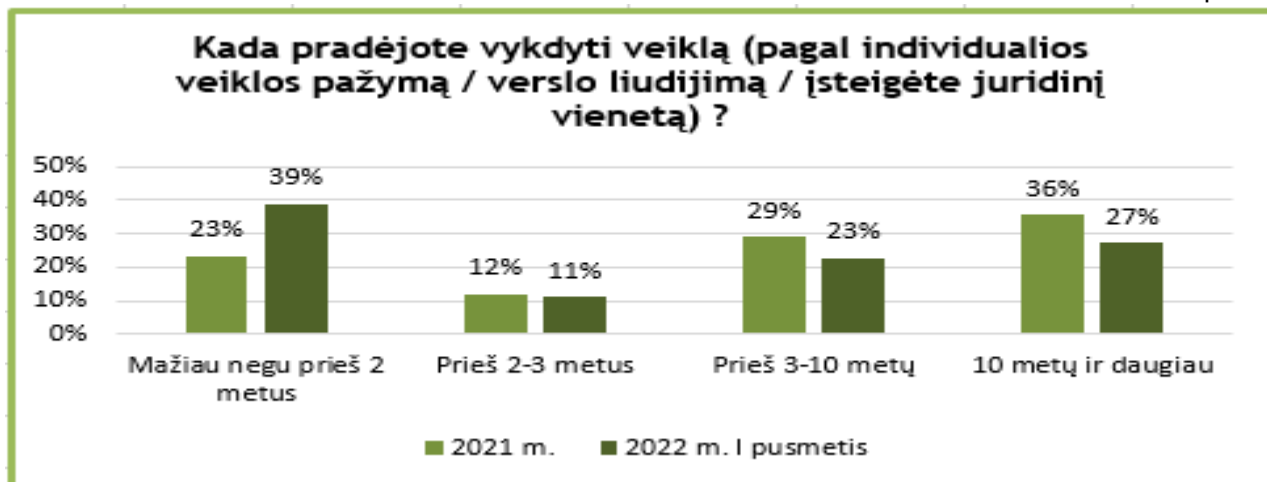
Respondentams, kurie į klausimą, ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas atsakė neigiamai, buvo užduodamas sekantis klausimas (tikslas - esant poreikiui, analizuoti sąsajas su kitų klausimų atsakymais):

48 pav.



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

49 pav.

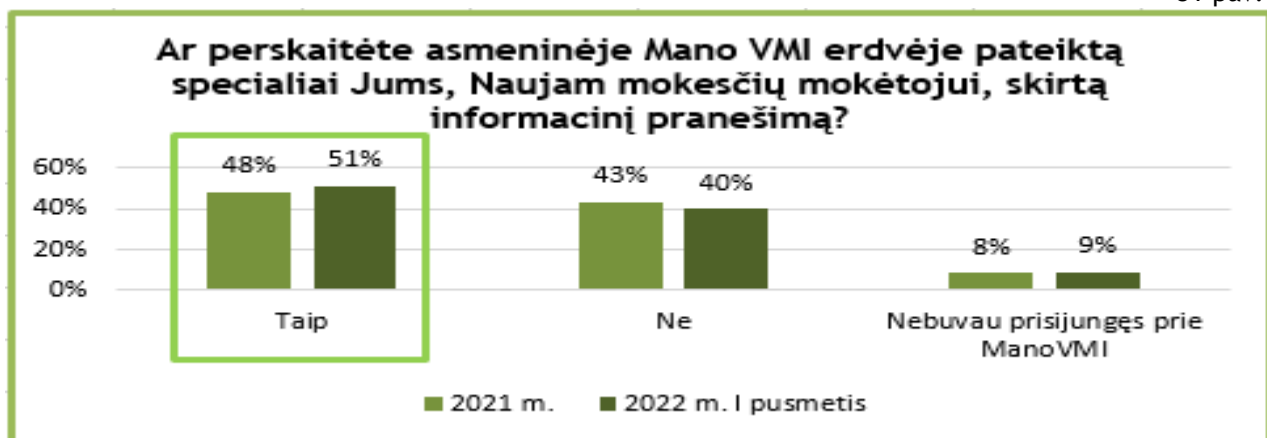


Sekantys klausimai užduodami respondentams, kurių veiklos vykdymo laikotarpis mažiau negu 2 metai (2021 m. - 1083 respondentai; 2022 m. I pusmetis - 326 respondentai):

50 pav.

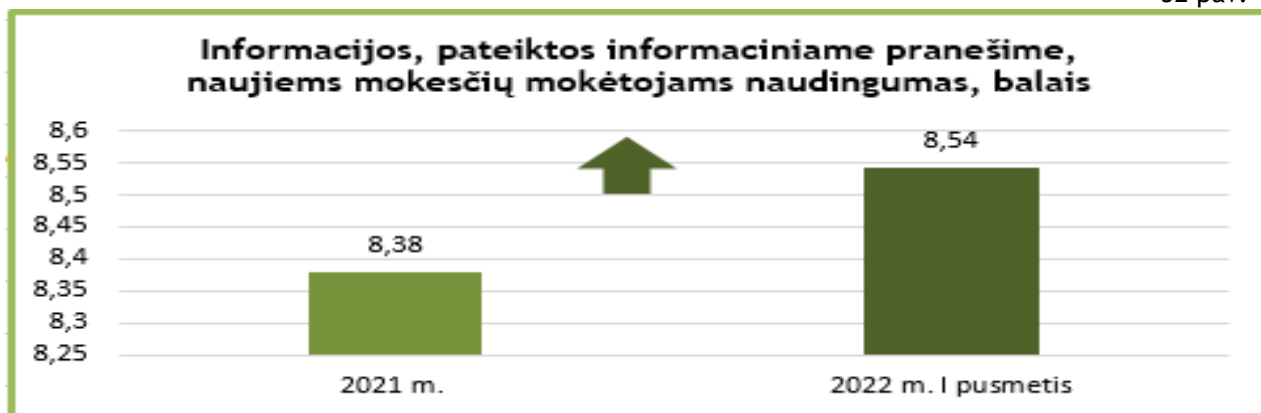


51 pav.

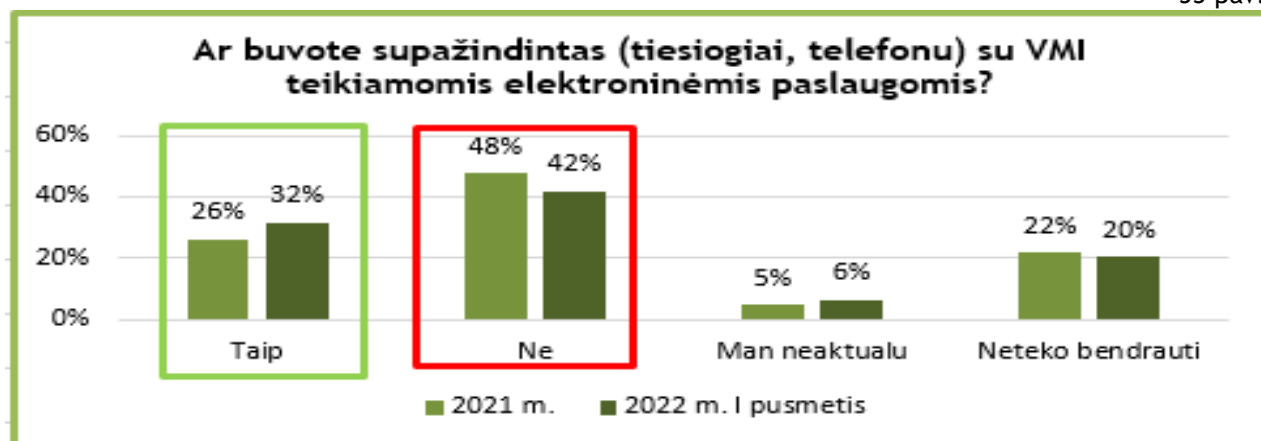


Respondentų, kurie nurodė, kad perskaitė jiems skirtą informacinį pranešimą, buvo prašoma įvertinti informacinio pranešimo naudingumą, balais:

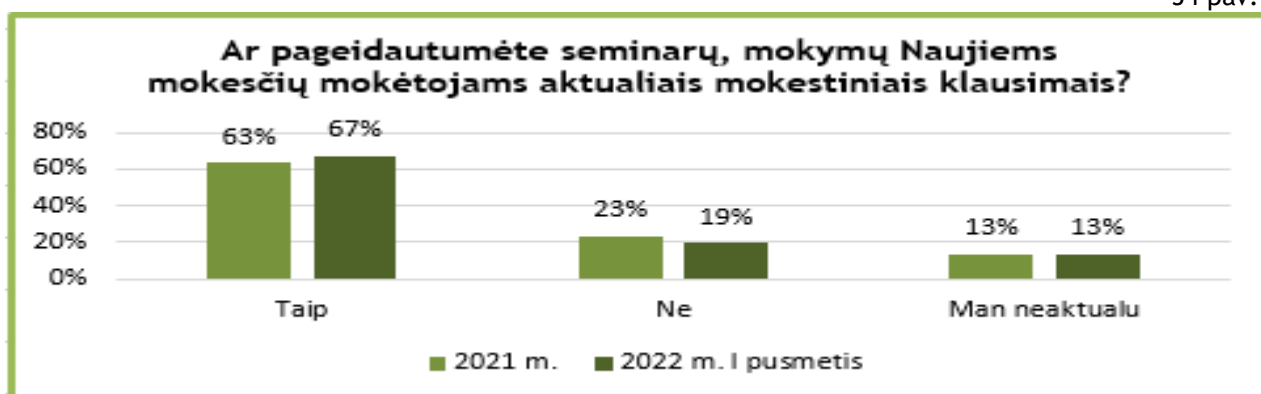
52 pav.



53 pav.



54 pav.

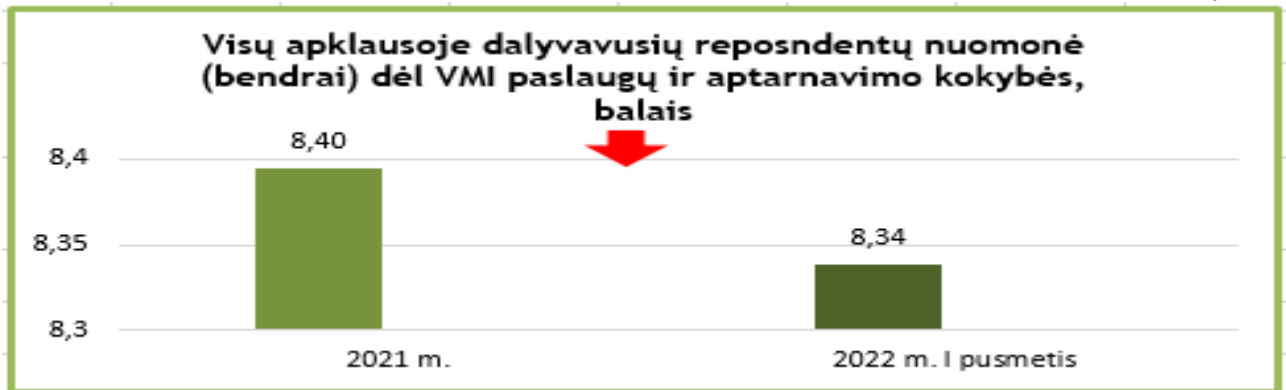


VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)

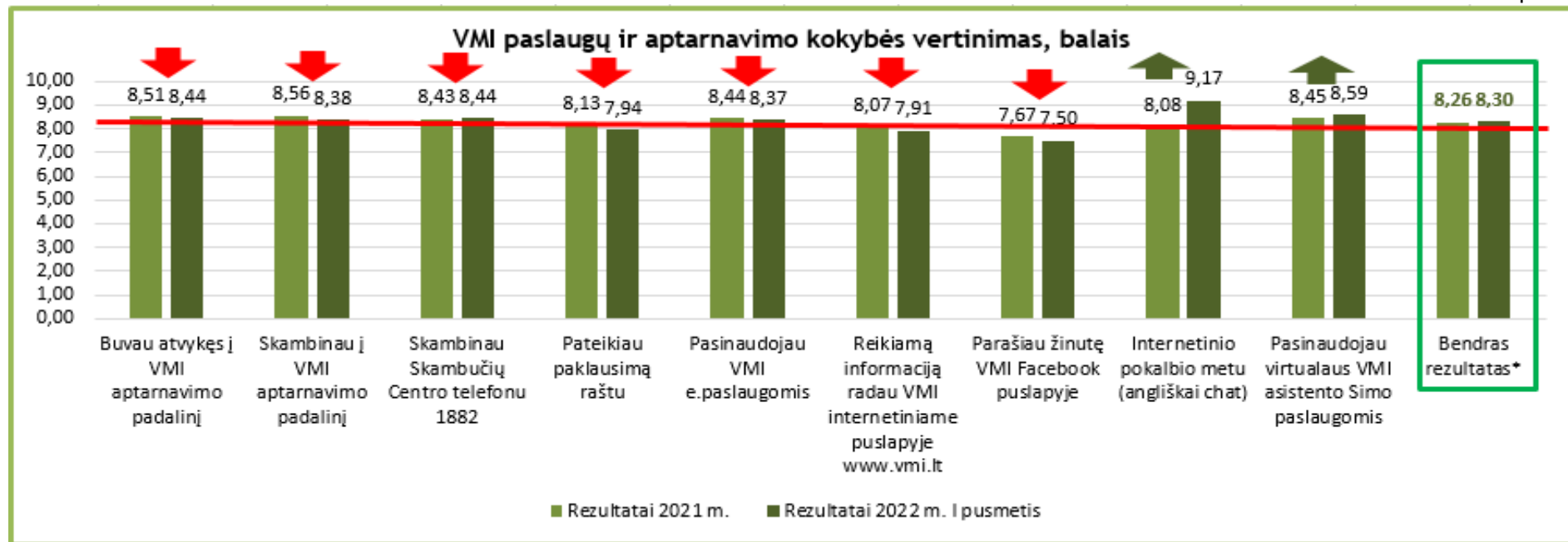
Vykdam „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ anoniminę apklausą, visų respondentų (t.y. 2021 m. - 12484; 2022 m. I pusmetį - 2471) buvo prašoma įvertinti bendrai VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

Žemiau diagramoje pateikiamas rezultatas:

55 pav.



Žemiau pateikiamas VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimas balais, pagal kreipimosi į VMI kanalą už I ir II pusmečius:
56 pav.



* bendras vertinimo rezultatas apskaičiuojamas visų kanalų bendras vertinimas skaičiuojamas: VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendrai) vertinimų pagal kreipimosi kanalą balais, suma / kanalų skaičius

Detalūs duomenys:

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

57 pav.

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%	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%		
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%	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%		
											3912		8,33

58 pav.

2021 m. liepos 1 d. - gruodžio 31 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	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%			
											8572		8,19	

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

59 pav.

2022 m. sausio 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		2022 m. I pusmetis
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%	
Pateikiu 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%	
											2471	
Bendras rezultatas*												8,30

Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės pokytis

Lyginami 2021 m. duomenys su 2022 m. I pusmečio duomenimis.

- Respondentai teiginius vertino 10 balų skalėje, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku (arba vertinu Labai blogai), 10 - Visiškai sutinku (arba vertinu Puikiai). Balų reikšmės prilygintos kokybės lygiui (2 pav.).
- 2021 m. bėgyje klientams, pateikusiems tiesioginės rinkodaros sutikimą, buvo siunčiami kvietimai dalyvauti apklausoje tris kartus, t.y. balandžio viduryje, rugpjūčio pradžioje, ir gruodžio pabaigoje.
- 2022 m. I pusmetį, klientams pateikusiems tiesioginės rinkodaros sutikimą, buvo siunčiami kvietimai dalyvauti apklausoje gegužės pradžioje.

Žemiau pateikiami apklausos rezultatai:

- 2021 m. I pusmetį apklausoje dalyvavo 3912 respondentų, II pusmetį - 8572 respondentų (~ 46 % daugiau negu I metų pusmetį).
- 2022 m. I pusmetį apklausoje dalyvavo 2471 respondentų, iš kurių 2465 apklausos anketas pateikė internetu (elektronines), 6 respondentai anketas pateikė popierines, atvykę į Kauno AVMI klientų aptarnavimo padalinius (~ 37 % mažiau negu 2021 m. I pusmetį).
- 2022 m. I pusmetį anoniminėje apklausoje dalyvavo 5 % respondentų daugiau, kurių amžius nuo 36 m. iki 64 m. ir 5 % respondentų mažiau, kurių amžius nuo 26 m. iki 35 m. amžiaus (3 pav.) negu 2021 m.
- Būdai, kuriais respondentai kreipėsi rūpimu klausimu į VMI, lyginant 2022 m. I pusmetį su 2021 m., praktiškai nepakito. Kelių procentų (nuo 2 iki 4 %) pokytis stebimas tarp respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo e.paslaugomis (sumažėjo 2 %), reikiamą informaciją rado VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt (sumažėjo 2 %), skambino skambučių centru telefonu 1882 (sumažėjo 3 %), skambino VMI klientų aptarnavimo padalinių telefonu 8 5 2191 777 (padaugėjo 2 %), buvo atvykę į VMI klientų aptarnavimo padalinius (padaugėjo 4%)(4 pav.).

VMI KLIENTŲ APTARNAVIMO PADALINIŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

VMI klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybės palyginimas atliekamas tais atvejais, kai respondentai nurodo, kad VMI rūpimi klausimu kreipėsi atvykdamas į klientų aptarnavimo padalinį, arba skambindami į VMI aptarnavimo padalinį. Žemiau pateikiami rezultatai:

- 2022 m. I pusmetį 4 % daugiau (2021 m. - 3 %, 2022 m. I pusmetį - 7 %) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad kreipėsi į VMI atvykdami į klientų aptarnavimo padalinius. 5 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 šio rodiklio prastėjimas, t.y. 2021 m. 3 % daugiau respondentų nurodė, kad atsakymą į klausimą ir / arba paslauga buvo suteikta iš karto (6 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. I pusmetį rodiklis, rodantis, kad klientai informuojami apie reikalingus tolimesnius veiksmus paslaugai gauti - padidėjo 30 % (nuo 18 % iki 48 %), tačiau vis dar daugiau negu pusė, t.y. 52 % klientų imtis nėra informuojama, ką turi atlikti papildomai dėl paslaugos suteikimo (7 pav.).
- Respondentai, kuriems klausimą išspręsti / paslaugą gauti pavyko iš pirmo karto, buvo klausiami apie suteiktos reikalingos informacijos išsamumą. Stebimas teigiamas 7 % pokytis, (nuo 61 % 2021 m. iki 68 % 2022 m. I-ąjį pusmetį), tačiau 2022 m. I pusmetį buvo 1 % respondentų daugiau, kurie nurodė, kad atsakymas buvo neišsamus (8 pav.).

- Vertinant respondentų skirtus balus, ties konkrečiais teiginiais susijusiais su klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybe, matomas teigiamas pokytis (2022 m. I pusmetį lyginant su 2021 m.):

- ✓ Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka (Kauno AVMI +0,61 balo);
- ✓ Klientų aptarnavimo laikas padaliniuose patogus (Vilniaus AVMI +0,18 balo, Kauno AVMI +0,98 balo, Klaipėdos AVMI +0,18 balo);
- ✓ Aptarnavimo padaliniai tvarkingi, švarūs (Kauno AVMI +0,47 balo);
- ✓ Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį (Kauno AVMI +1,06 balo, Klaipėdos AVMI +0,01 balo);
- ✓ Rūpinimas klausimas buvo išspręstas kvalifikuota (Kauno AVMI +1,02 balo);
- ✓ Darbuotojo bendravimas buvo mandagus (Kauno AVMI +0,6 balo).

- Klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė (2022 m. I pusmetį lyginant su 2021 m.) buvo vertinama prasčiau ties šiais teiginiais:

- ✓ Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka (Vilniaus AVMI -0,52 balo, Klaipėdos AVMI -0,37 balo, Panevėžio AVMI -0,35 balo, Šiaulių AVMI -0,24 balo);
- ✓ Klientų aptarnavimo laikas padaliniuose patogus (Panevėžio AVMI -0,19 balo, Šiaulių AVMI -0,39 balo);
- ✓ Aptarnavimo padaliniai tvarkingi, švarūs (Vilniaus AVMI -0,15 balo, Klaipėdos AVMI -0,32 balo, Panevėžio AVMI -0,15 balo, Šiaulių AVMI -0,8 balo);
- ✓ Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį (Vilniaus AVMI -0,91 balo, Panevėžio AVMI -0,62 balo, Šiaulių AVMI -0,23 balo);
- ✓ Rūpinimas klausimas buvo išspręstas kvalifikuota (Vilniaus AVMI -1 balo, Klaipėdos AVMI -0,22 balo, Panevėžio AVMI -0,4 balo, Šiaulių AVMI -0,36 balo);
- ✓ Darbuotojo bendravimas buvo mandagus (Vilniaus AVMI -1,36 balo, Panevėžio AVMI -0,43 balo, Šiaulių AVMI -0,74 balo).

Respondentų vertinimai balais ties konkrečiais teiginiais pagal AVMI pateikiami 9 pav. (Vilniaus AVMI); 10 pav. (Kauno AVMI); 11 pav. (Klaipėdos AVMI); 12 pav. (Panevėžio AVMI) ir 13 pav. (Šiaulių AVMI).

- 2022 m. I pusmetį 11 % respondentų, o 2021 m. 9 % respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą telefonu 8 5 2191 777 (14 pav.)

- Respondentų nurodytas dažnumas skambinti į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą, lyginat analizuojamus laikotarpius, praktiškai nepakito, t.y. abu laikotarpius daugiausiai respondentų (t.y. 83 % - 2021 m.; 79 % - 2022 m. I pusmetį) skambino keletą kartų per metus (15 pav.).

- Respondentams, kurie skambino į VMI klientų aptarnavimo padalinių skambučių centrą, 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 88 % - 2022 m. I pusmetį atsakė, kad atsakymą / paslaugą gavo iš pirmo karto (16 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 nepakito, išliko prastas, t.y. tiek 2021 m., tiek 2022m. I pusmetį 58 % respondentų nurodė, kad nebuvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus (17 pav.).

- 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) teigiamo pokyčio, balais, lyginant 2021 m. su 2022 m. I pusmečiu nebuvo.

- 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) neigiamas pokytis stebimas ties visais teiginiais:

- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas / paslaugas telefonu darbo laikas tenkina (-0,72 balo);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas / paslaugas telefonu, skambučio atsiliepimo laikas tenkina (- 0,88 balo);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys / teikiantys paslaugas telefonu, kalba maloniai, mandagiai (- 0,35 balo);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys telefonu, išsiaiškina kliento poreikį (- 0,41 balo);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, suteikta informacija buvo aiški ir išsami (- 0,38 balo);
- ✓ Pasitikiu VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, žiniomis ir kompetencija (- 0,41 balo).

Detaliai skirti respondentų vertinimai balais 2021 m. ir 2022 m. I pusmetį, ties konkrečiais teiginiais, pateikiami 18 pav.

MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

MID klientų aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybę 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 (angliškai chat); pasinaudojo virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

Mokesčių informacijos centro (MIC) teikiamų paslaugų kokybė:

- Analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu labai panašus skaičius procentais (t.y. 23 % respondentų 2021 m. ir 20 % - 2022 m. I pusmetį) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į MIC telefonu 1882.
- Vertinant klientų, kurie kreipiasi telefonu į MIC dažnį, lyginamuoju laikotarpiu ženklų pokyčių nestebima, daugiausiai respondentų kreipiasi keletą kartų per metus (57 % - 2021 m.; 58 % - 2022 m. I pusmetį). Detalūs kreipimosi dažnumo į MIC duomenys pateikti 19 pav.
- Respondentams, kurie skambino į MIC telefonu 1882, buvo užduodamas klausimas, ar jiems buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto. Šis rodiklis abejais analizuojamais laikotarpiais nepakito, t.y. po 93 % atsakė, kad atsakymą / paslaugą gavo iš pirmo karto (20 pav.). Likusiems 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 taip pat praktiškai nepakito, t.y. 40 % 2021 m, ir 41 % 2022 m. I pusmetį respondentų nurodė, kad nebuvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus (21 pav.).
- 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 (+ 0,05 balo);
 - ✓ Skambučių centro konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami (+ 0,04 balo);
 - ✓ Pasitikiu Skambučių centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija (+0,06 balo).
- Neigiamas pokytis stebimas ties šiais teiginiais:
 - ✓ Skambučių centro darbo laikas tenkina (-0,08 balo);
 - ✓ Skambučių centro konsultantų skambučių atsiliepimo laikas tenkina (-0,13 balo).
 - ✓ Skambučių centro konsultantai kalba maloniai, mandagiai (-0,03 balo).

Detali MIC telefoninio aptarnavimo kokybė, kai klientas skambino telefonu 1882, pateikiama 22 pav.

Atsakymų raštu kokybė:

- Abu analizuojamus laikotarpius po 3 % respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi pateikdami paklausimą raštu.
 - Vertinant klientų, kurie kreipiasi į VMI pateikdami paklausimą raštu dažnį, ryškesnis pokytis (2022 m. I pusmetį 8 % mažiau) stebimas ties dažniu - kreipiasi kartą per mėnesį (nuo 37 % - 2021 m. iki 29 % - 2022 m. I pusmetį), tačiau buvo daugiau respondentų, kurie 2022 m. I pusmetį kreipėsi kartą per pusmetį arba kreipėsi tik vieną kartą. Detalus kreipimosi raštu dažnumo duomenys pateikti 23 pav.
 - Respondentams, kurie pateikė paklausimą raštu, buvo užduotas klausimas, ar atsakymo raštu pateikimo terminas juos tenkino. Šis rodiklis 2022 m. I pusmetį šiek tiek suprastėjo (- 6 %) (nuo 76 % 2021 m. iki 70 % - 2022 m. I pusmetį). Detaliau - 24 pav.
 - Vertinant aptarnavimo raštu kokybę, teigiamų pokyčių ties teiginiais nebuvo.
 - Neigiamas pokytis užfiksuotas ties visais teiginiais:
 - ✓ Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu), pokytis -0,45 balo;
 - ✓ Raštu pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai surantamai) pokytis - 0,35 balo;
 - ✓ Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis, pokytis - 0,18 balo.
- Detalus, paklausimų raštu aptarnavimo kokybės vertinimas, balais pateiktas 25 pav.

VMI internetinio puslapio www.vmi.lt vertinimas:

- 12 % - 2021 m. ir 10 % - 2022 m. I pusmetį apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad reikiamą informaciją susirado VMI internetinėje svetainėje www.vmi.lt
- Vertinant respondentų, kurie lankosi VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt dažnį, ženklesnis pokytis stebimas ties apsilankymu svetainėje keletą kartų per metus (41 % - 2021 m. ir 52 % - 2022 m. I pusmetį). Detalus respondentų apsilankymo VMI interneto svetainėje dažnis pateiktas 26 pav.
- VMI internetinio puslapio www.vmi.lt kokybė, respondentų vertinimu, pablogėjo ties visais teiginiais, t.y. teiginys „Internetiniame puslapyje www.vmi.lt galima lengvai rasti reikiamą informaciją“ buvo įvertintas -0,07 balo mažiau 2022 m. I pusmetį negu 2021 m. ir teiginys „Internetiniame puslapyje www.vmi.lt pateikta informacija išsami ir suprantama“ buvo įvertintas -0,15 balo mažiau (27 pav.).

VMI 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. I pusmetį - 2 respondentai. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad VMI Facebook paskyroje parašė žinutę keletą kartų per metus (2021 m. - 56 %, 2022 m. I pusmetį - 50 %)(28 pav.).
- VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės vertinime stebimas neigiamas pokytis ties teiginiu „Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas“ įvertintas -2,46 balo (2021 m. - 8,46 balo, 2022 m. I pusmetis - 6,0 balo) mažiau. Teiginys, kad atsakymo laikas VMI facebook paskyroje tenkino +0,75 balo (2021 m. - 8,25 balai, 2022 m. I pusmetis - 9 balo)(29 pav.) daugiau.

VMI 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. I pusmetį - 6. 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 I pusmečio rezultatus, stebimas teigiamas pokytis (+3 %)(30 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. I pusmetį tokių respondentų nebuvo (visi respondentai buvo informuoti apie tolimesnius veiksmus)(31 pav.).

- Lyginant 2021 m. su 2022 m. I pusmečiu VMI internetinio (Chat) aptarnavimo kokybę, stebimas teigiamas pokytis ties visais teiginiais, t.y. teiginys „Internetinio aptarnavimo konsultantai išsiaiškina kliento poreikį“ buvo įvertintas +1,21 balo daugiau, teiginys „Gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas“ +1,34 balo daugiau (32 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 ir 17 2022 m. I pusmetį. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad virtualaus asistento SIMO paslaugomis naudojos keletą kartų per metus (2021 m. - 77 %, 2022 m. I pusmetį - 94 %)(33 pav.).

- Lyginant analizuojamo lyginamojo laikotarpio rezultatus, virtualaus asistento SIMO aptarnavimo kokybė suprastėjo. 2021 m. respondentai ties teiginiu, kad virtualaus asistento SIMO suteikta informacija (konsultacija) pagal pasirinktą temą, buvo aiški ir suprantama, skyrė 8,09 balo, o 2022 m. I pusmetį - 7, 59 balo (-0,5 balo mažiau)(34 pav.).

VMI IS SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

- Lyginant analizuojamo lyginamojo laikotarpio rezultatus, respondentų, dalyvavusių apklausoje, VMI e. paslaugų naudojimosi dažnis pakito, t.y. 9 % daugiau respondentų 2022 m. I pusmetį nurodė, kad el. paslaugomis naudojasi keletą kartų per metus. Išsamus VMI e. paslaugų naudojimosi dažnis nurodytas 35 pav.

- Lyginant, kaip respondentai vertino informacijos pakankamumą apie VMI teikiamas el. paslaugas analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu pokyčio nebuvo, t.y. po 69 % respondentų 2021 m. ir 2022 m. I pusmetį nurodė, kad informacijos pakanka, po 25 % respondentų nurodė, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias el. paslaugas, ir po 6 %, kad informacijos nepakanka (36 pav).

- Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas el. paslaugas išliko panašus, tarp dažniausiai naudojamų el. paslaugų buvo EDS (elektroninio deklaravimo sistema)(2021 m. - 45 %, 2022 m. I pusmetis - 48 % respondentų) bei ManoVMI (po 37 % analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu).

- 3 % mažiau respondentų 2022 m. I pusmetį naudojos i.SAF (elektroninis sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis), ir 1 % respondentų mažiau i.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis). Kitų el. paslaugų naudojimosi dažnis nepakito. Detalus respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas el. paslaugas (%), pateikiamas 37 pav.

- Teigiamas pokytis analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu vertinant teiginį, kad sistema naudotis patogiu ir lengva, ties šiomis el.sistemomis:

- ✓ EDS (elektroninio deklaravimo sistema) +0,02 balo;
- ✓ ManoVMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) +0,06 balo;
- ✓ i.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis) +0,02 balo;
- ✓ i.SAF (elektroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) +0,1 balo;
- ✓ i.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) +0,27 balo;
- ✓ i.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris) +0,77 balo;
- ✓ AIS (akcizų informacinės sistemos) +0,7 balo.

- Neigiamas pokytis analizuojamu lyginamuoju laikotarpiu fiksuotas vertinant teiginį, kad sistema, naudotis patogiu ir lengva, ties šiomis el.sistemomis:

- ✓ MOSS (Mini One Stop Shop) -0,61 balo;
- ✓ EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistemos) -0,06 balo.

- Stebimas teigiamas pokytis vertinant pačios el. sistemos kokybę, ties šiomis el.sistemomis:

- ✓ EDS (elektroninio deklarovimo sistema) +0,02 balo;
 - ✓ ManoVMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) +0,09 balo;
 - ✓ I.SAF (elektroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) +0,08 balo;
 - ✓ I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) + 0,35 balo;
 - ✓ I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris) +0,65 balo;
 - ✓ AIS (Akcijų informacinė sistema) +1,58 balo;
 - ✓ EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistemos) +0,01 balo.
 - Stebimas neigiamas pokytis, vertinant pačios el. sistemos kokybę, ties šiomis el.sistemomis:
 - ✓ I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis) -0,24 balo;
 - ✓ EDS (elektroninio deklarovimo sistema) - 0,01 balo;
 - ✓ OSS (One Stop Shop) -0,69 balo.
- Detalus visų e.sistemų vertinimas pateikiamas nuo 38 pav. iki 46 pav.

KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAM PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ

- Lyginant 2021 m. su 2022 m. I pusmečiu, apklausoje dalyvavusių klientų, kurie vykdo veiklą ir /ar yra juridiniai asmenys, jų vadovai / steigėjai buvo 3 % mažiau, tačiau iš šių respondentų, 2022 m. I pusmetį 16 % daugiau respondentų, veiklos vykdymo pradžia yra mažiau negu prieš 2 metus (gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų, jeigu atitinka visus kriterijus) (47 ir 49 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 9 % respondentų mažiau (nuo 35% - 2021 m. iki 26 % - 2022 m. I pusmetį) nurodė, kad jie yra apskaitą tvarkantys asmenys (buhalteriai) / mokesčių konsultantai (48 pav.).
- Atkreiptinas dėmesys, kad tiek 2021 m., tiek 2022 m. I pusmetį didelė dalis apklausoje dalyvavusių respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, net nežinojo (2021 m. - 49 %, 2022 m. I pusmetį - 57 %, II pusmetį - 45 %), kad jie gali būti (jeigu veiklos vykdymo laikotarpis iki 18 mėnesių) priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų (50 pav.). Net 48 % 2021 m. ir 51 % 2022 m. I pusmetį, respondentų, neperskaitė ManoVMI patalpinto informacinio pranešimo, skirto Naujiems mokesčių mokėtojams (dar 8 % 2021 m. ir 9 % 2022 m. I pusmetį nebuvo prisijungę prie ManoVMI)(51 pav.).
- Respondentų, kurie nurodė, kad informacinį pranešimą, skirtą naujiems mokesčių mokėtojams perskaitė, buvo prašoma balais įvertinti informacinio pranešimo Naujiems mokesčių mokėtojams naudingumą. Informacinio pranešimo naudingumas 2022 m. I pusmetį vertinamas + 0,16 balo daugiau (2021 m. - 8,38 balo, 2022 m. I pusmetis - 8,54 balo)(52 pav.)
- Respondentams, kurie gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų, buvo užduotas klausimas, ar jie buvo supažindinti su VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Abu analizuojamus laikotarpius respondentų, atsakiusių teigiamai, skaičius buvo panašus, t.y. 2021 m. 26 % ir 2022 m. I pusmetį 32 % respondentų nurodė (+6 % daugiau), kad buvo supažindinti su VMI teikiamomis el. paslaugomis, ir net 48 % 2021 m. ir 42 % 2022 m. I pusmetį - supažindinti nebuvo. Detalūs duomenys pateikti 53 pav. Taip pat šiems respondentams buvo užduotas klausimas, ar jie pageidautų seminarų, mokymų aktualiais mokestiniais klausimais, skirtais Naujiems mokesčių mokėtojams. Didžioji dalis (2021 m. - 63%, 2022 m. I pusmetį - 67 %) nurodė, kad pageidautų. Kiti - kad mokymų, seminarų nereikia arba jiems neaktualu (54 pav.).

VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)

- 2021 m. apklausoje dalyvavę respondentai (12484) VMI paslaugas ir aptarnavimo kokybę bendrai, vertino 8,40 balo, tuo tarpu 2022 m. I-jį pusmetį apklausoje dalyvavę respondentai (2471) skyrė - 0,06 balo mažiau, t.y. 8,34 balo (55 pav.).

56, 57 ir 58 pav. yra pateikiami VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimai balais pagal atskirus klientų kreipimosi kanalus bei apskaičiuoti bendri VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės vertinimai / rezultatai.

- 2021 m. bendros VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės, pagal kreipimosi kanalus, įvertinimas siekė 8,26 balo (metinis), 2022 m. I pusmečio rezultatas - 8,30 balo (pusmetinis) (56 pav.).

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.