

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

2021 KOVO 1 D. - 2021 GRUODŽIO 31 D. ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA

Vadovaujantis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2021 m. rugpjūčio 23 d. įsakymu Nr. V-320 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos rizikos ir kokybės valdymo vadovo patvirtinimo pakeitimo“ nuostatomis Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), 2021 m. kovo 1 d. – 2021 m. gruodžio 31 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.

Anoniminėje apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius, vnt.:

- 2021 kovo 1 d. - 2021 birželio 30 d. – 3912 respondentai (prilyginama I pusmečiui);
- 2021 liepos 1 d. - 2021 gruodžio 31 d. – 8572 respondentai (prilyginama II pusmečiui).

Per visą analizuojamą laikotarpį anoniminėje apklausoje dalyvavo 12 484 respondentų.

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
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.	
Ar Jums suteikta reikalinga informacija buvo išsami, kai kreipėtės į VMI? Šis klausimas užduodamas klientams, kurie į klausimą ar atsakymas į klausimą / suteikta paslauga buvo suteikta iš karto, kai kreipėtės į VMI atsakė teigiamai.	Taip, gavau išsamų atsakymą Taip Iš dalies Ne
Įvertinkite VMI aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybę: Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka Klientų aptarnavimo laikas aptarnavimo padaliniuose patogus 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
Kreipimosi būdas: Skambinau į VMI aptarnavimo padalinį	
Nurodykite VMI aptarnavimo padalinio apskritį, į kurią skambinate. 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. 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
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? 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 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): Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	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
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: Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	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
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: Ties kiekvienu teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) galima lengvai rasti reikiamą informaciją
	Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) pateikta informacija išsami ir suprantama
Kaip dažnai apsilankote VMI interneto svetainėje ir ieškote naudingos informacijos?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Kreipimosi būdas: Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje	
Įvertinkite VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybę:	Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas
	Atsakymo laikas VMI Facebook paskyroje tenkino

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 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
Įvertinkite 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
Įvertinkite virtualaus VMI asistento Simo aptarnavimo kokybę: Ties teiginiu prašome įvertinimo balais, kur vertinimo skalė nuo 1 iki 10, kurių reikšmė 1-Visiškai nesutinku, 10 - Visiškai sutinku.	Virtualaus asistento Simo suteikta informacija (konsultacija) pagal pasirinktą temą buvo aiški ir suprantama
VMI ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ	
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 (Akcizų 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 (Akcizų informacinė sistema) vertinimas:	AIS (Akcizų informacinė sistema) naudotis patogiu ir lengva
	Kaip vertinate AIS (Akcizų informacinė sistema) kokybę
MOSS (Mini One Stop Shop) vertinimas:	MOSS (Mini One Stop Shop) sistema naudotis patogiu ir lengva
	Kaip vertinate MOSS (Mini One Stop Shop) kokybę
EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema) vertinimas:	EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema) naudotis patogiu ir lengva
	Kaip vertinate EPRIS (Elektroninių prašymų priėmimo sistema) kokybę
Jūsų pasiūlymai: Respondentas turi galimybę įrašyti savo atsiliepimą / pasiūlymus dėl tobulinimo ir pan. (Klausimas nėra privalomas)	Ką siūlytumėte patobulinti norint pagerinti VMI el.paslaugas?
KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ	
Vykdoite veiklą pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą ir / ar esate juridinio asmens vadovas, steigėjas?	Taip
	Ne
Ar esate apskaitą tvarkantis asmuo (bhalteris) / mokesčių konsultantas?	Taip
	Ne
Šis klausimas užduodamas respondentams, kurie į klausimą ar vykdo veiklą atsako neigiamai.	
Mažiau negu prieš 2 metus	

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.	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:

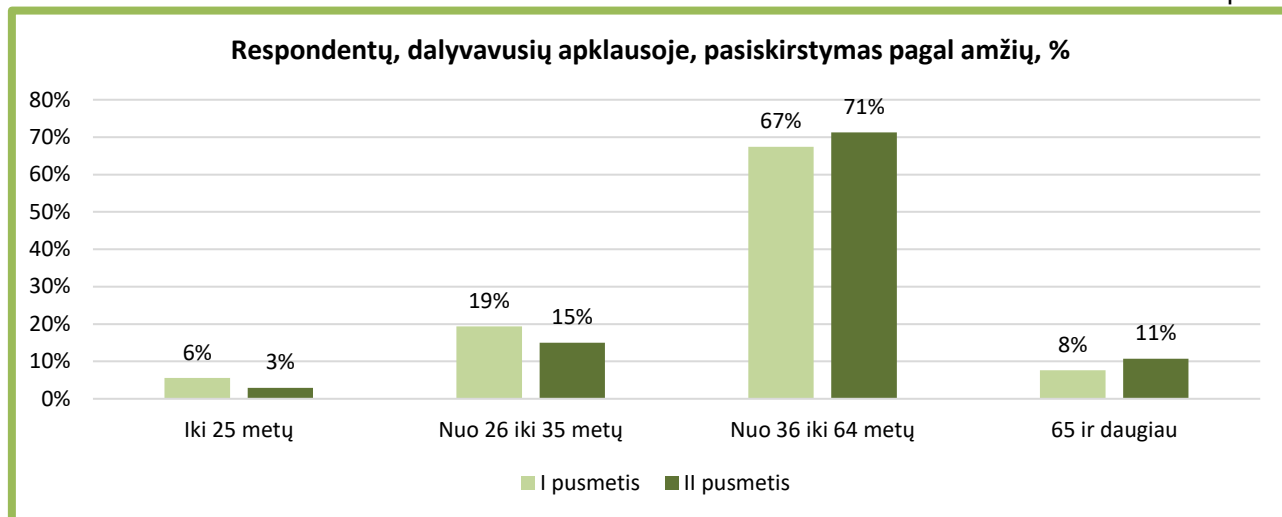
2 pav.

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	

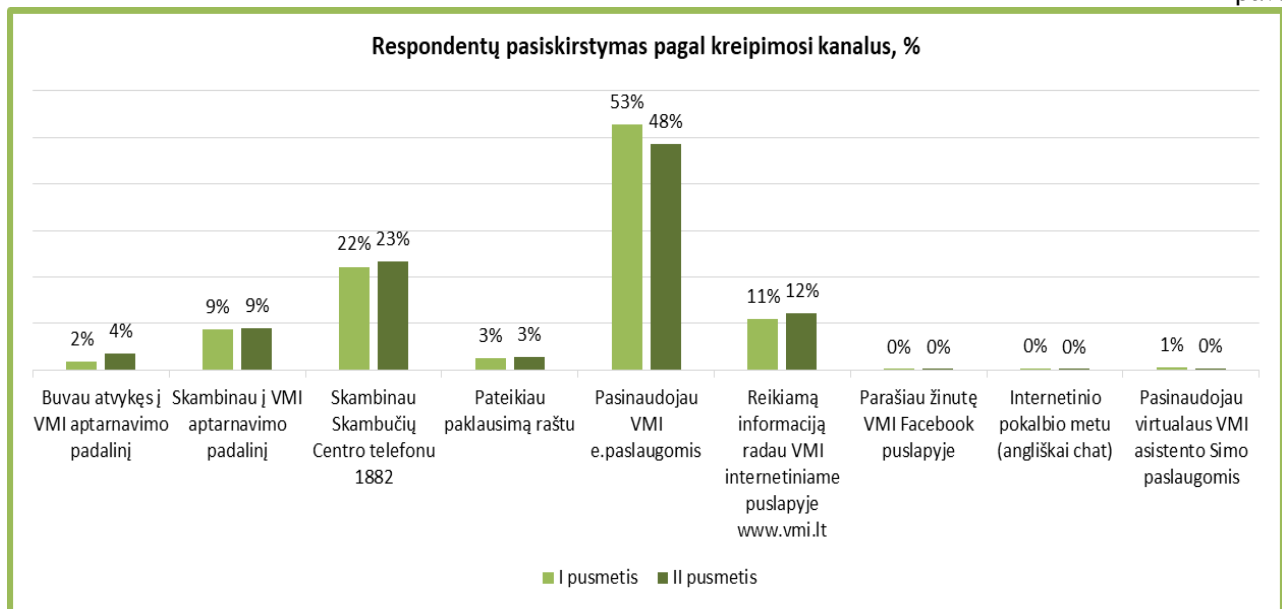
2021 M. KOVO 1 D. - 2021 M. GRUODŽIO 31 D. ANONIMINĖS „VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS“ APKLAUSOS REZULTATAI

I pusmetį anoniminėje apklausoje dalyvavo 3912 respondentai,
II pusmetį – 8572 respondentai.
Žemiau pateikiama pokyčių analizė:

3 pav.



4 pav.



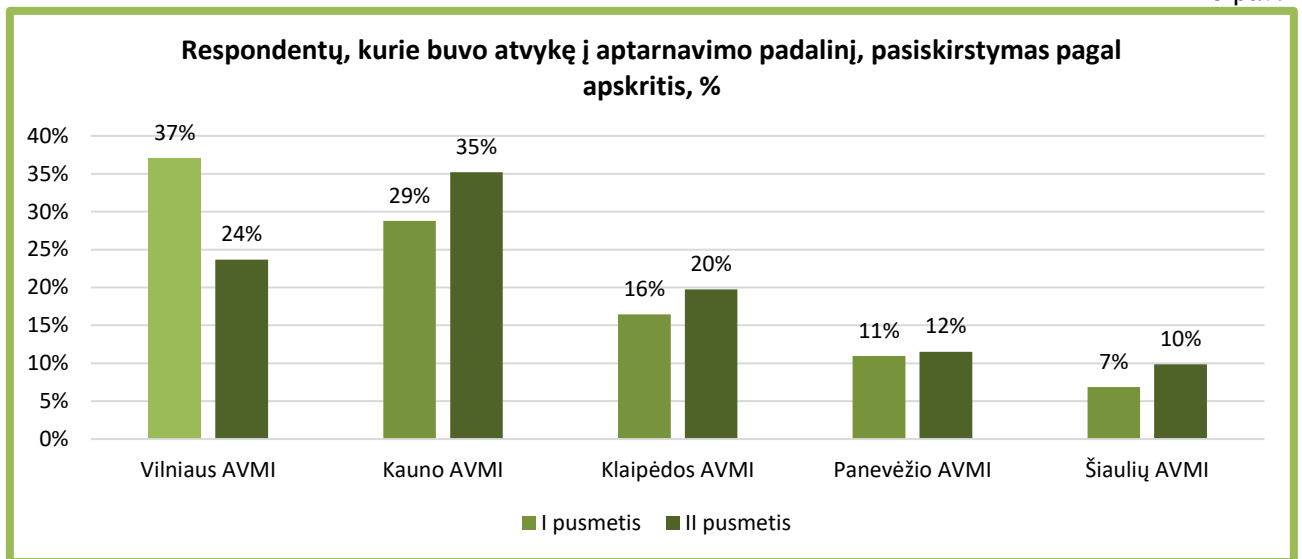
VMI APTARNAVIMO PADALINIŲ KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

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:

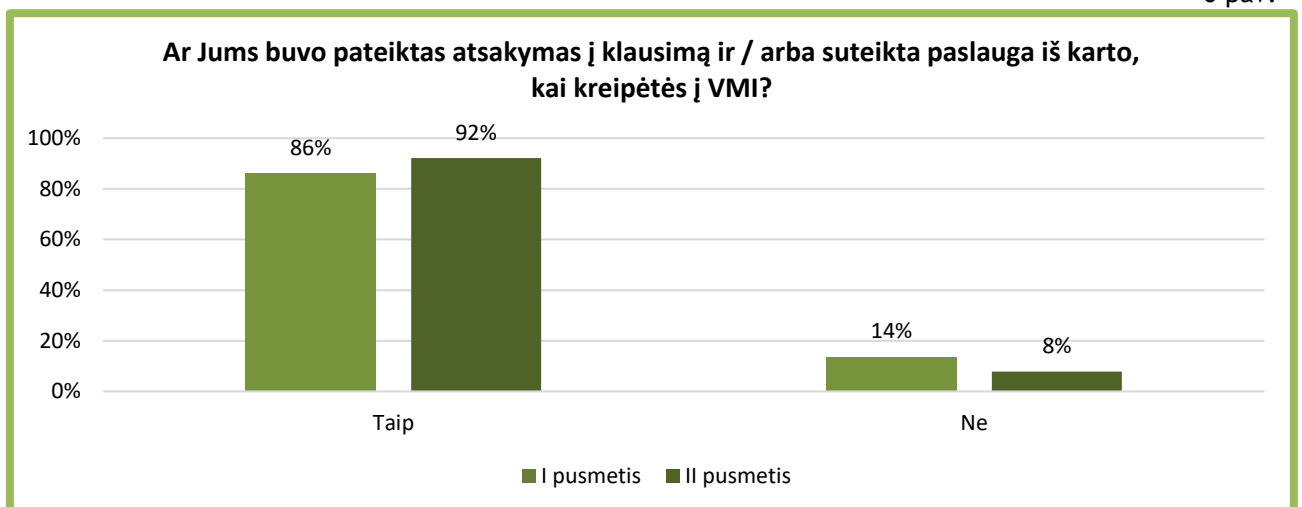
I pusmetį 2 % arba 73 (iš 3912) klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje nurodė, kad, į VMI kreipėsi atvykdami į AVMI klientų aptarnavimo padalinį, o II pusmetį, tokių respondentų buvo dvigubai daugiau, t.y. 4 % arba 304 (iš 8572 klientų).

5 pav.



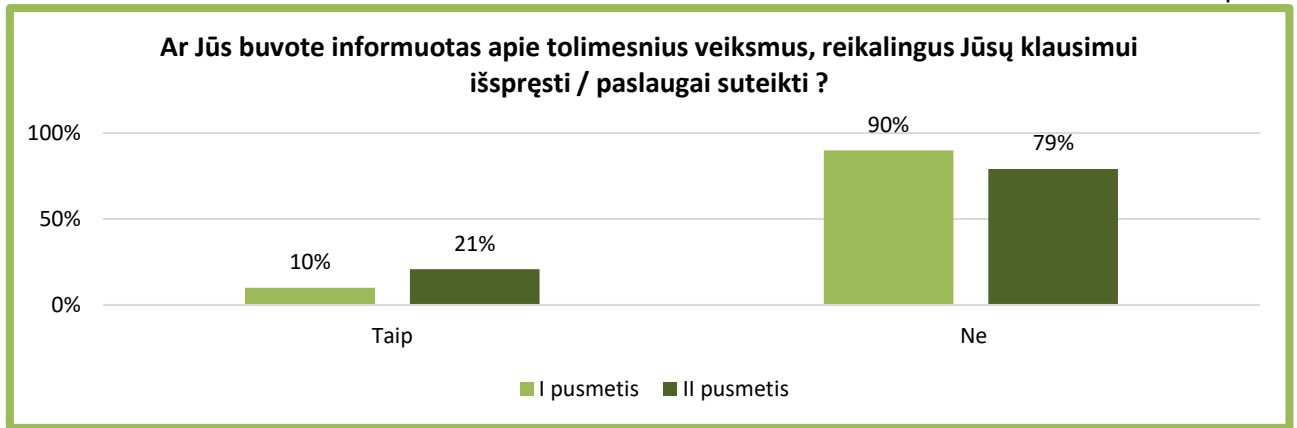
Respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

6 pav.



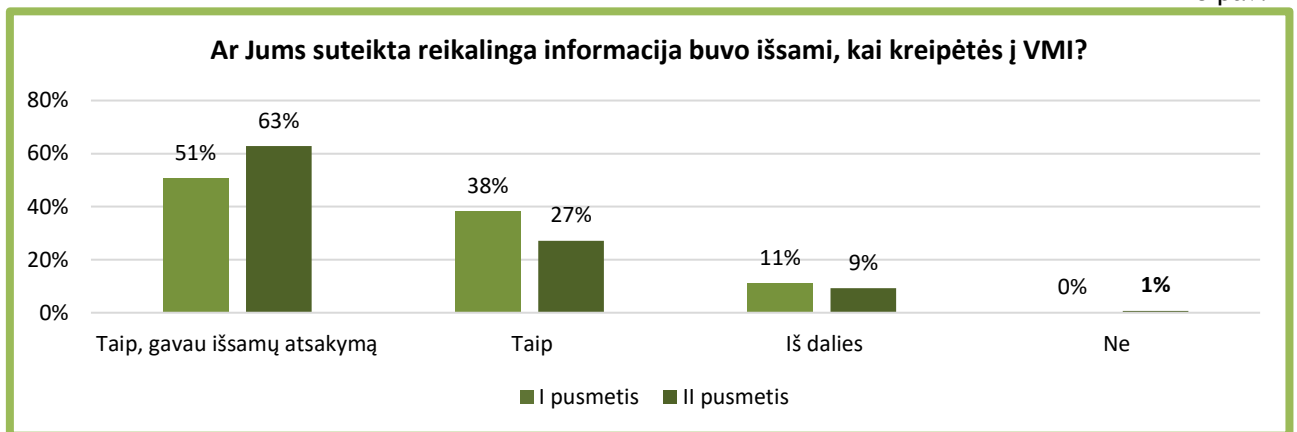
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurių atsakymas į klausimą „Ar Jums buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir /arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI?“ buvo neigiamas:

7 pav.



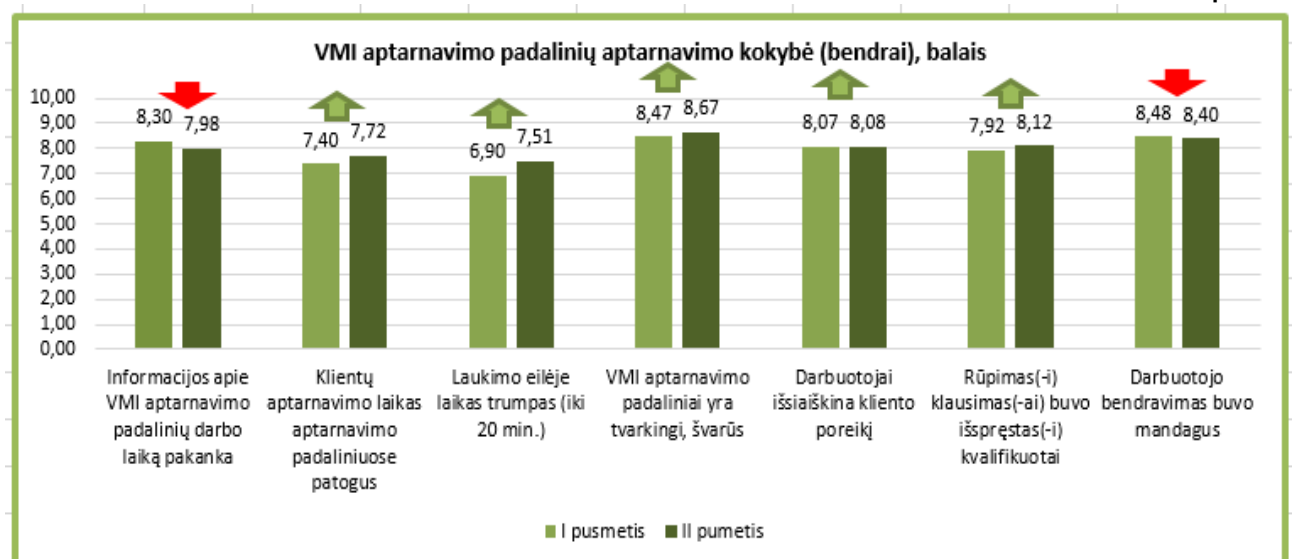
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie atsakė, kad atsakymas į klausimą arba paslauga dėl kuriuos kreipėsi, buvo suteikta iš karto:

8 pav.



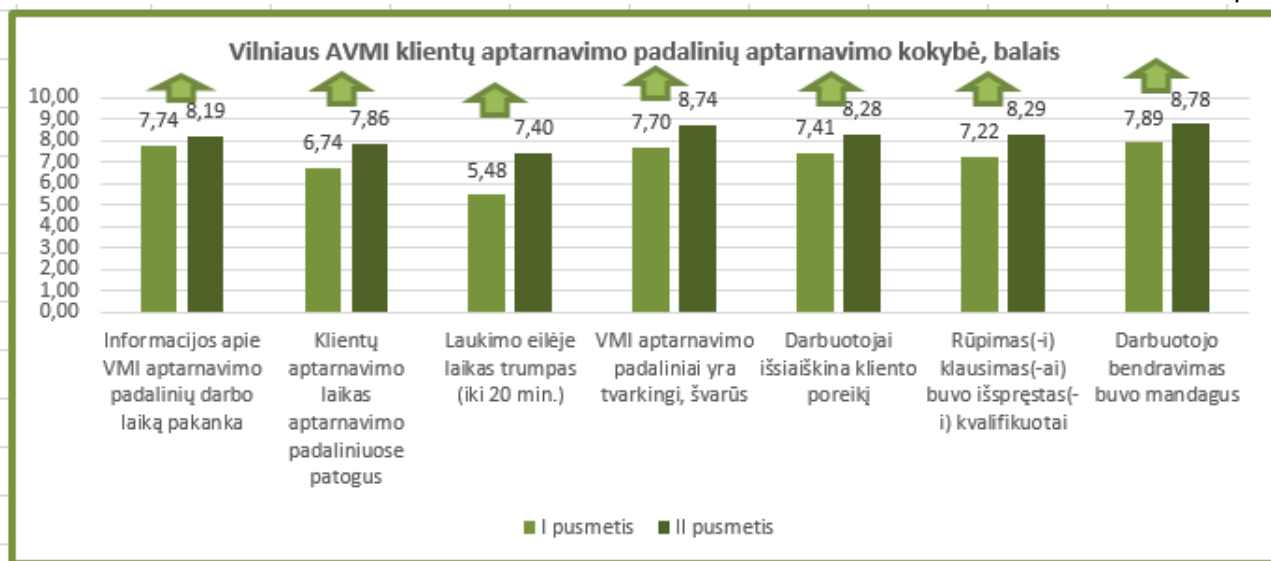
Respondentų, kurie apsilankė VMI aptarnavimo padaliniuose, konkrečių teiginių bendras vertinimas balais (neiškiriant AVMI)

9 pav.

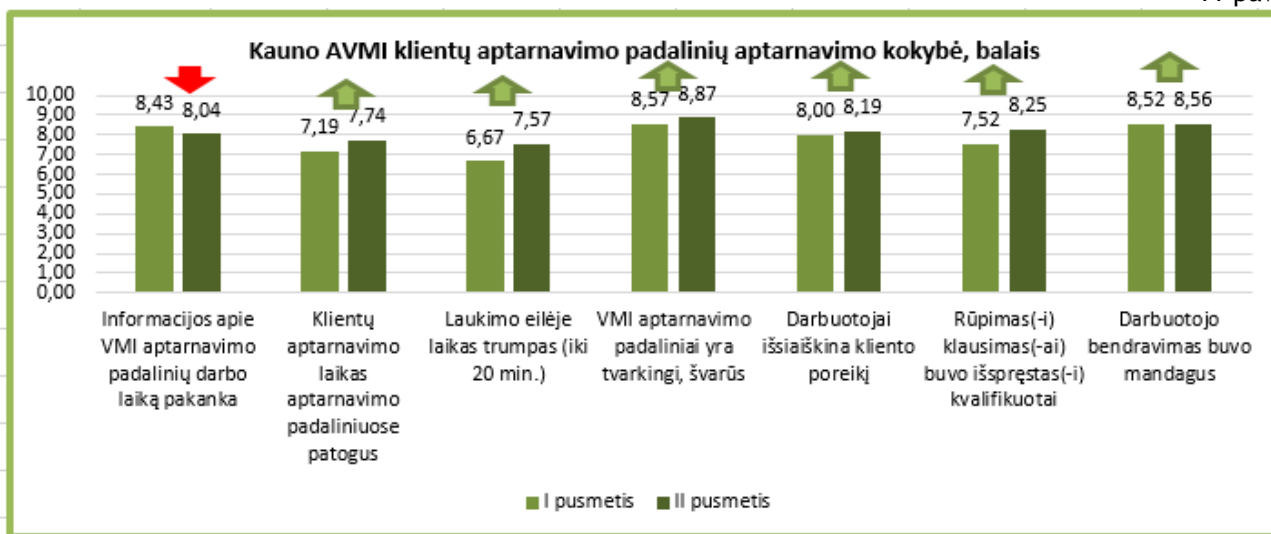


Konkrečių teiginių vertinimas balais pagal atskiras AVMI (kai klientas buvo atvykęs į VMI klientų aptarnavimo padalinį):

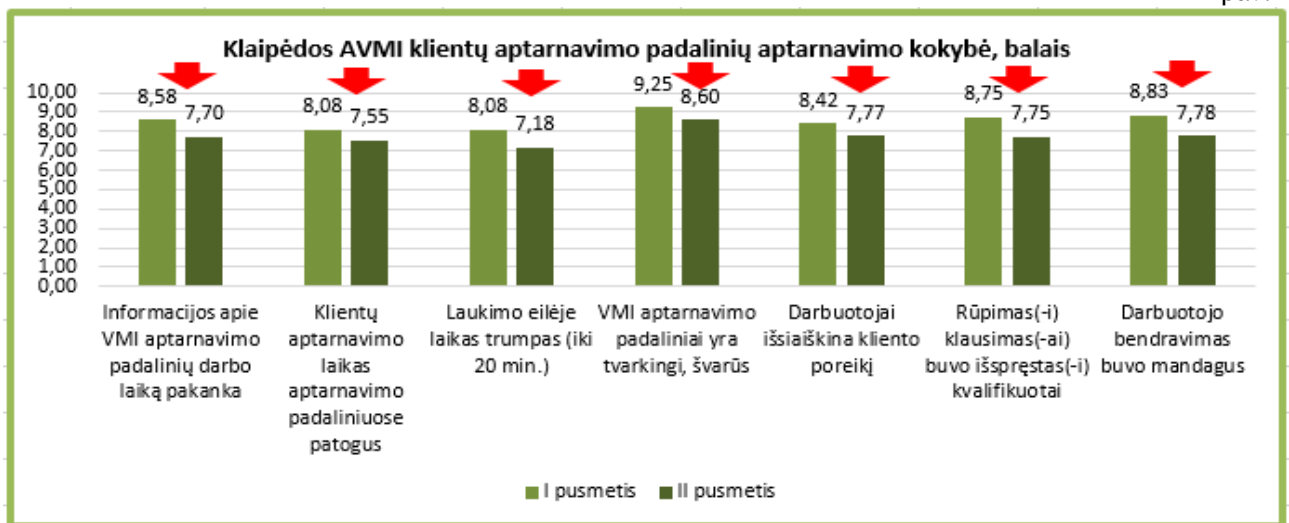
10 pav.



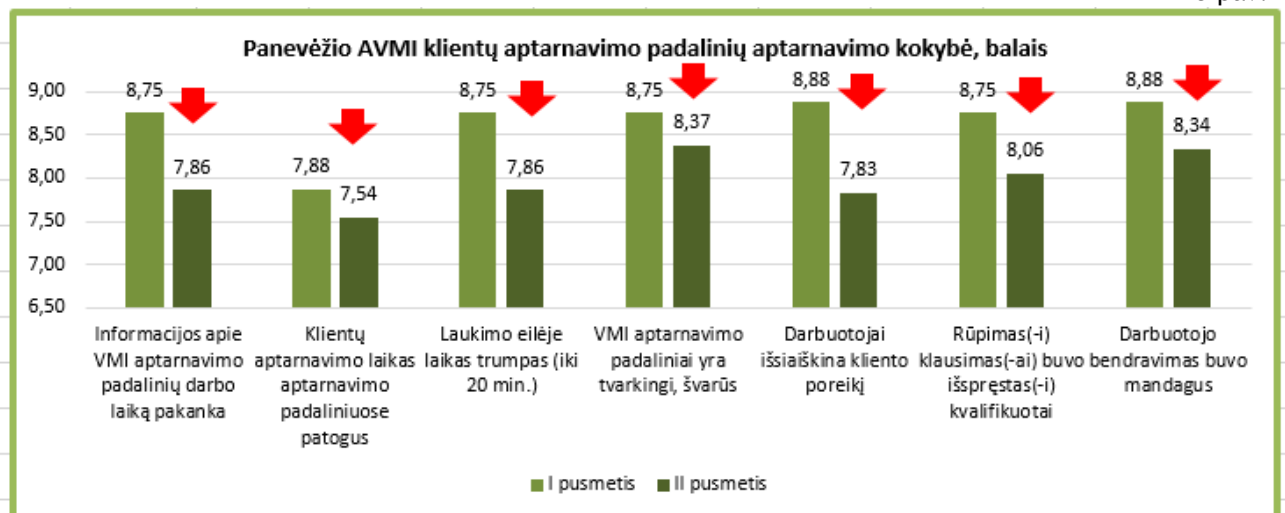
11 pav.



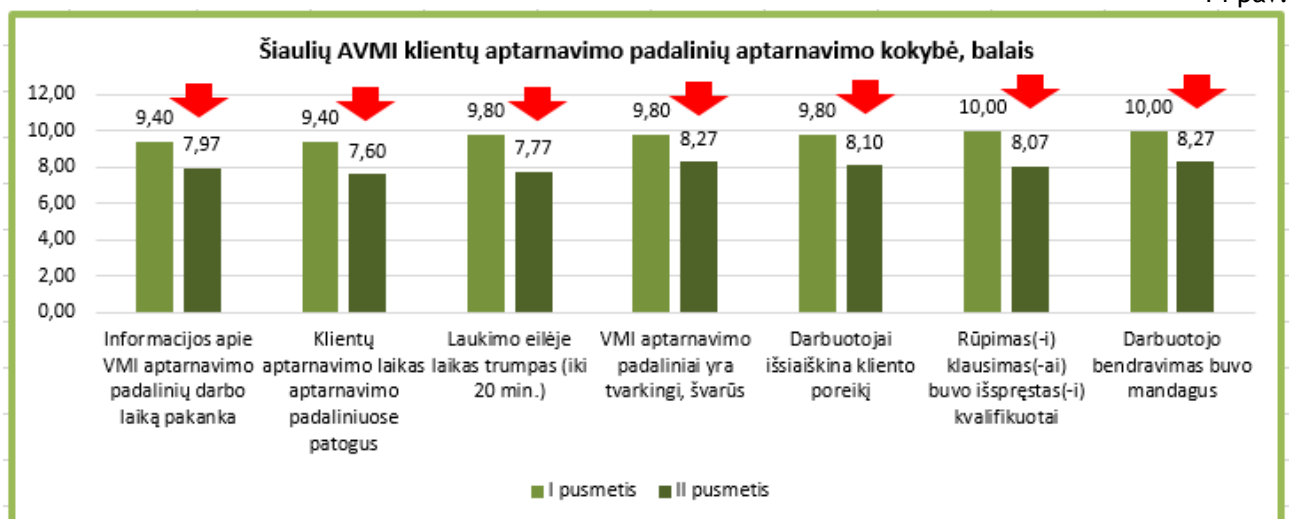
12 pav.



13 pav.



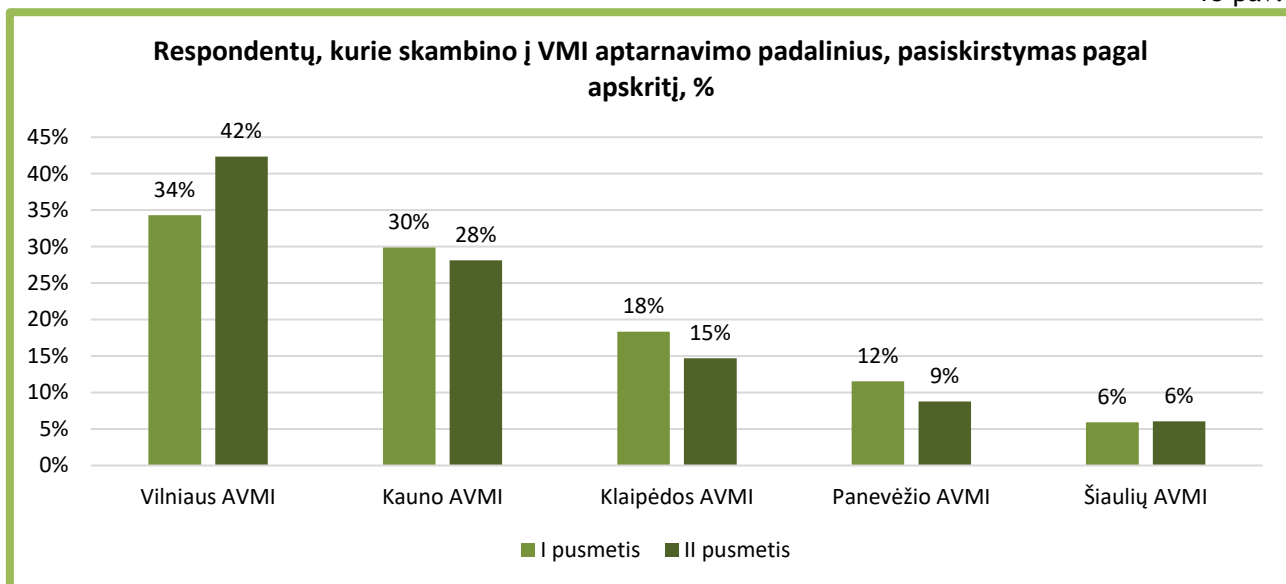
14 pav.



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

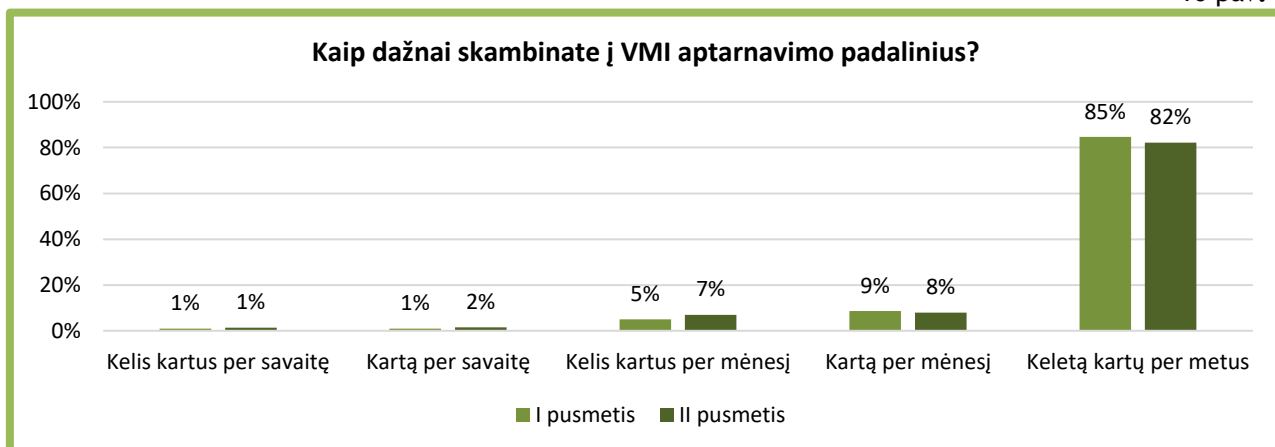
9 % arba 338 (iš 3912) klientų I pusmetį, ir 9 % arba 775 (iš 8572) klientų II pusmetį, dalyvavusių apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinius telefonu (8 5 2191 777).

15 pav.

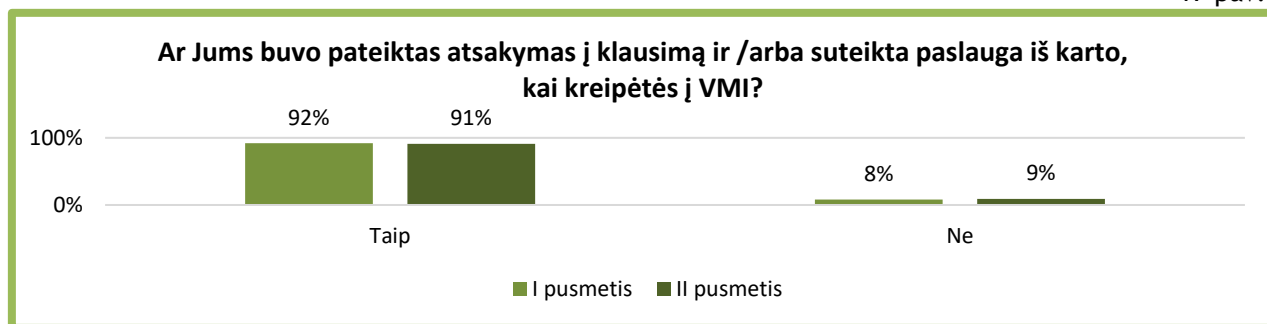


Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

16 pav.

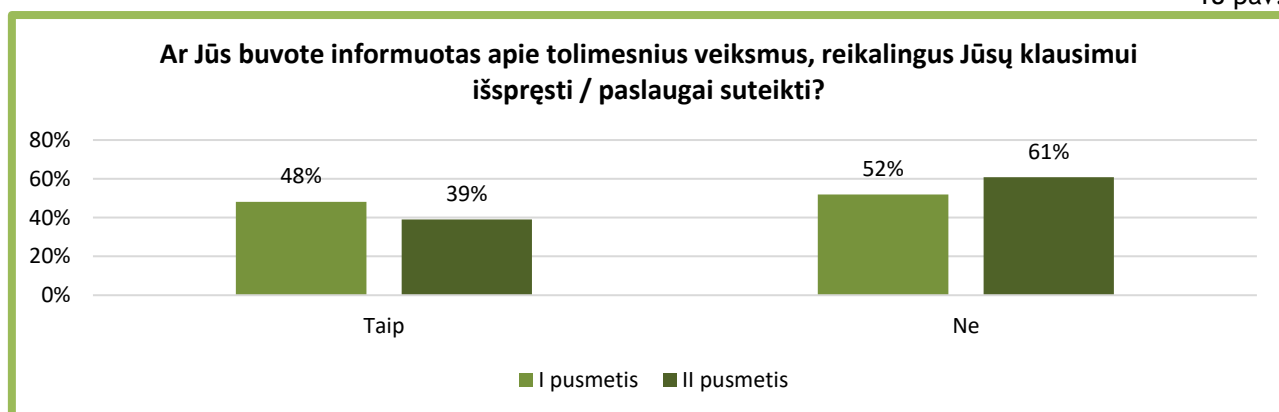


17 pav.



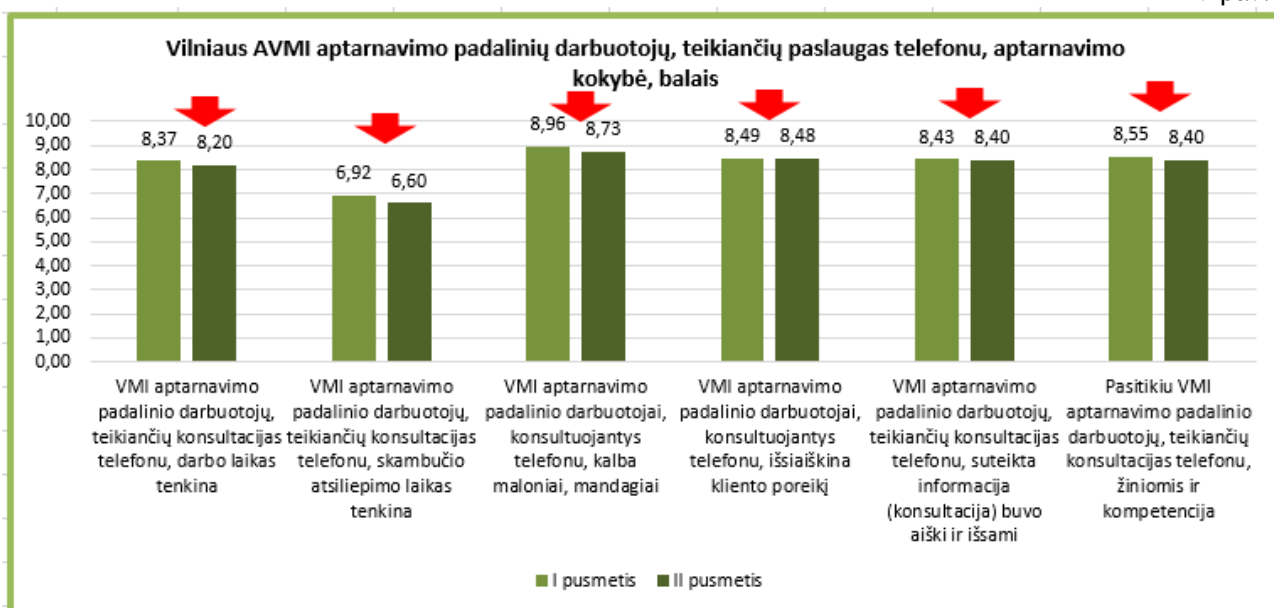
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie neigiamai atsakė į klausimą, ar paslauga, dėl kurios kreipėsi skambindami į VMI aptarnavimo padalinį, buvo suteikta iš karto:

18 pav.

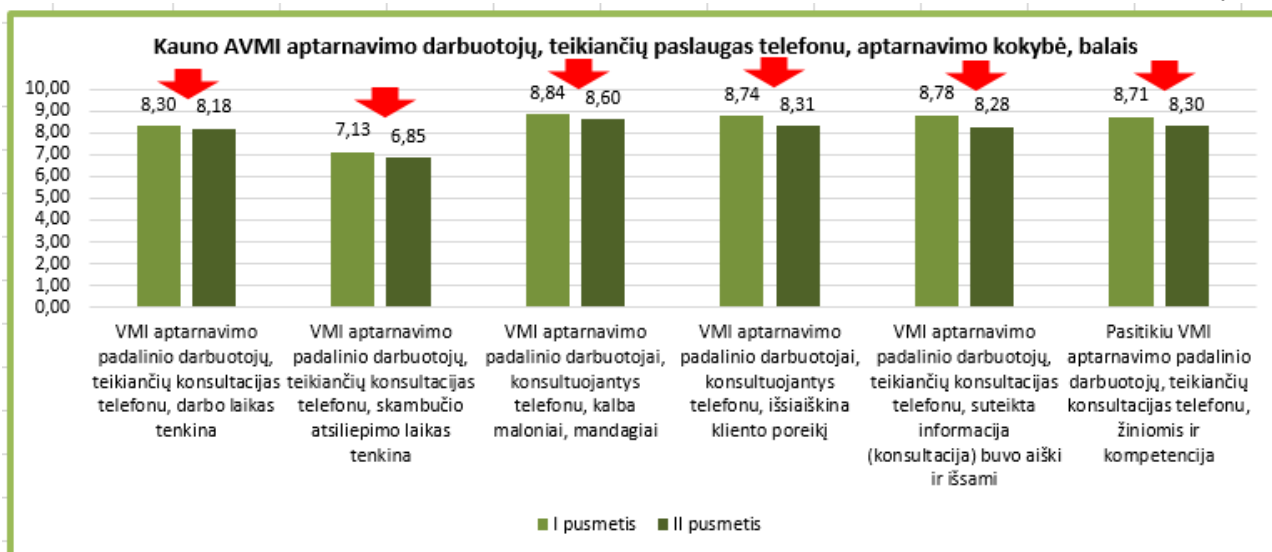


Respondentų, kurie skambino į VMI aptarnavimo padalinius, konkrečių teiginių vertinimas balais:

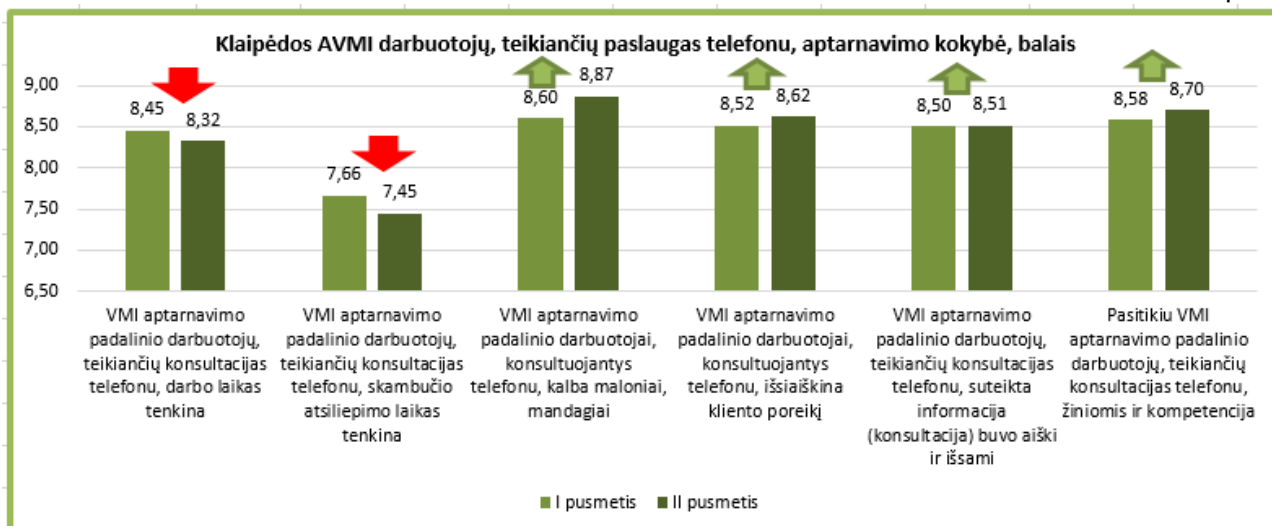
19 pav.



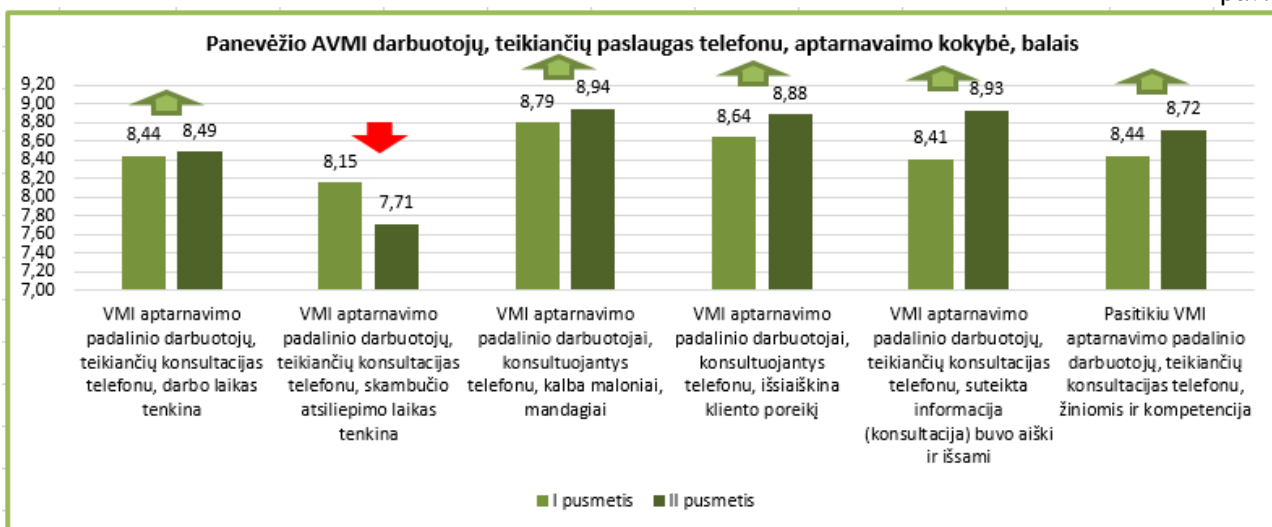
20 pav.

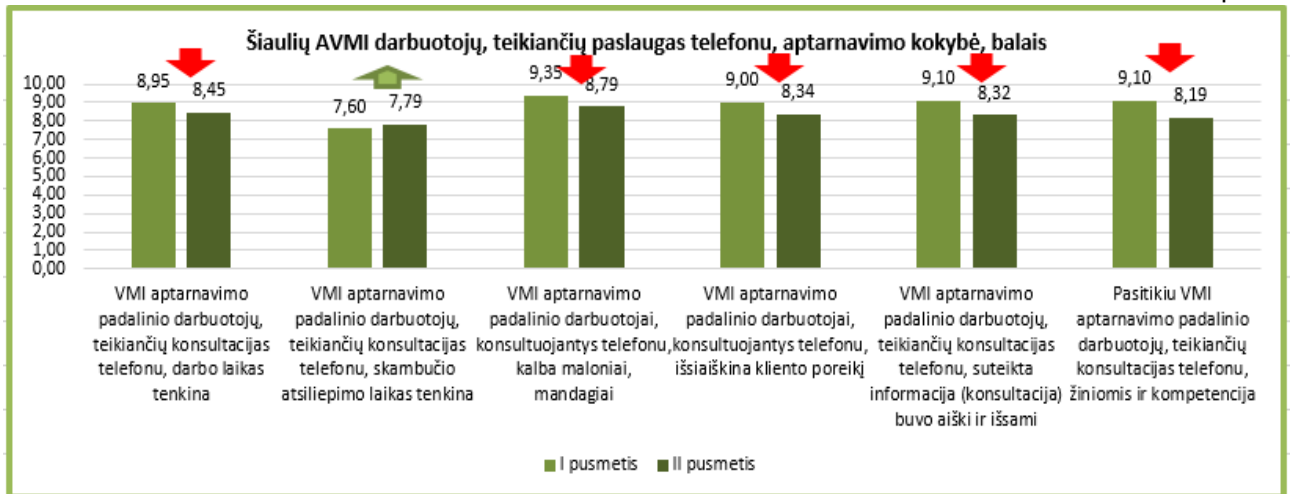


21 pav.



22 pav.





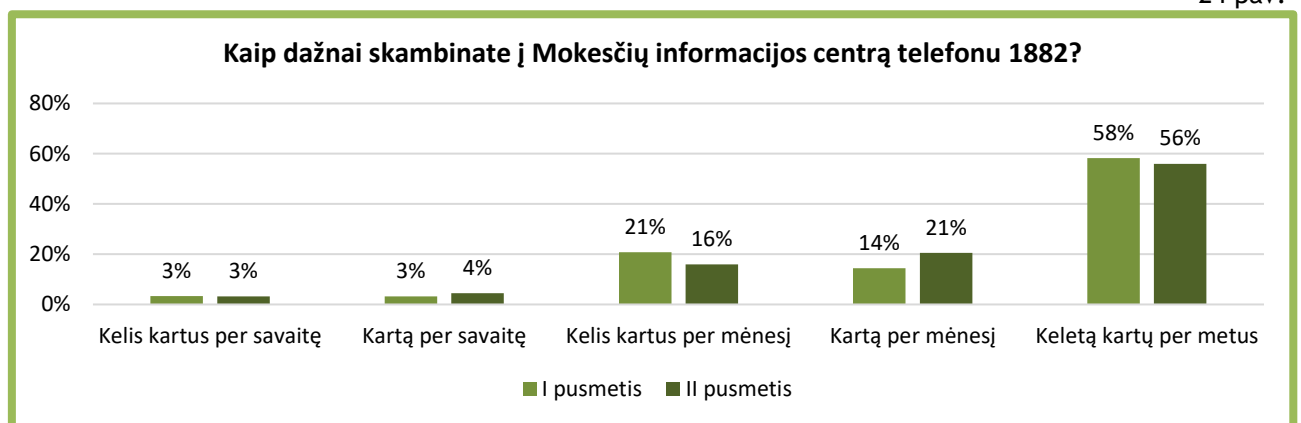
MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO (toliau – MID) TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

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.

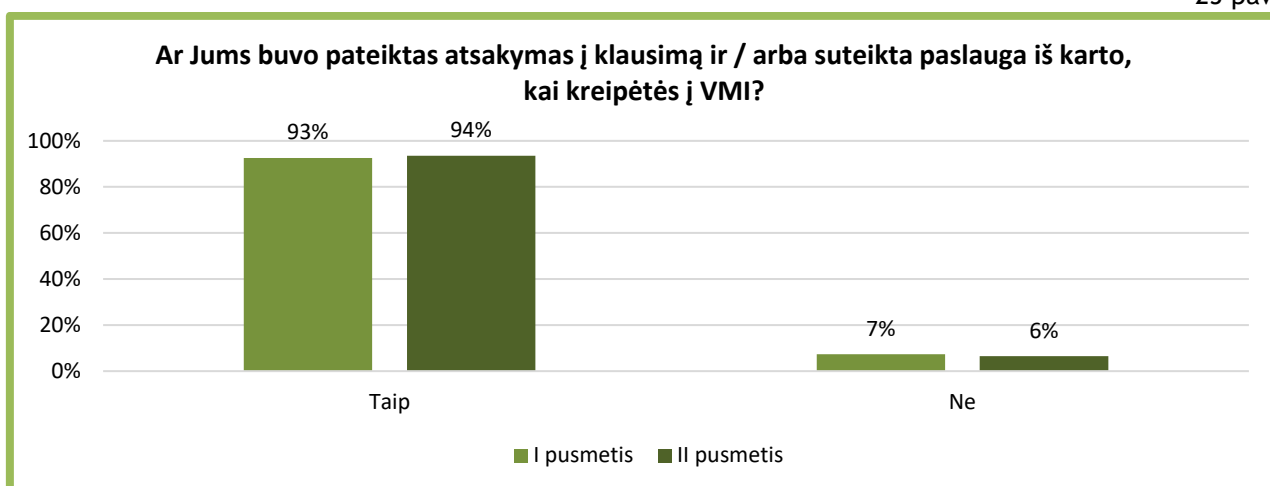
Respondentų, kurie skambino į VMI telefonu 1882 apklausos rezultatai:

22 % arba 868 (iš 3912) klientų I pusmetį ir 23 % arba 1995 (iš 8572) II pusmetį, 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:

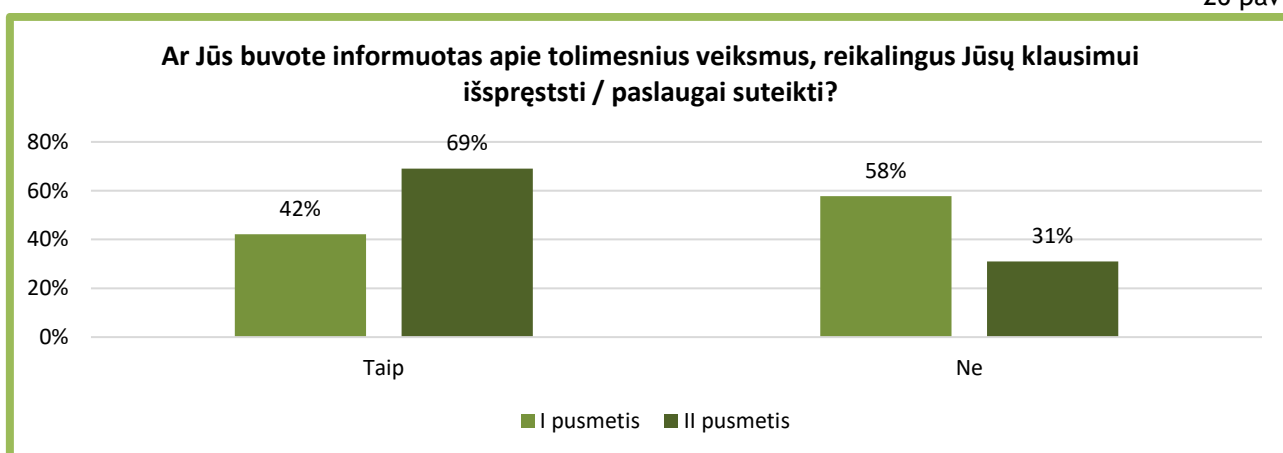


25 pav.



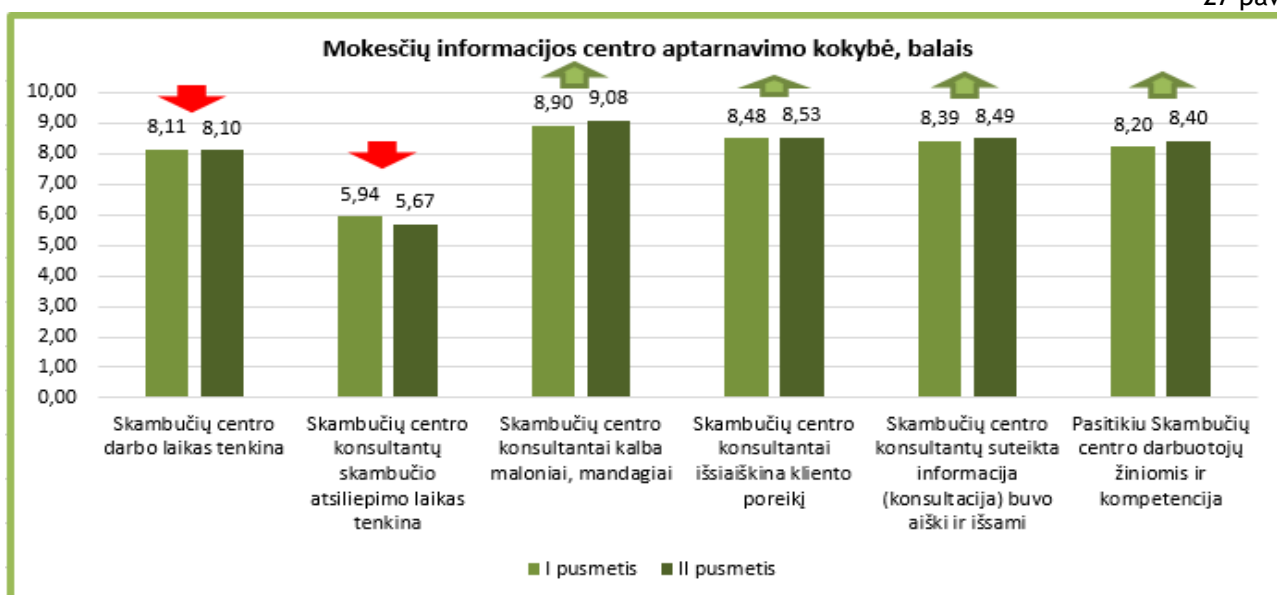
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kurie neigiamai atsakė į klausimą, ar atsakymas, dėl kurio kreipėsi skambindami MIC telefonu 1882, buvo suteiktas iš karto:

26 pav.



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

27 pav.

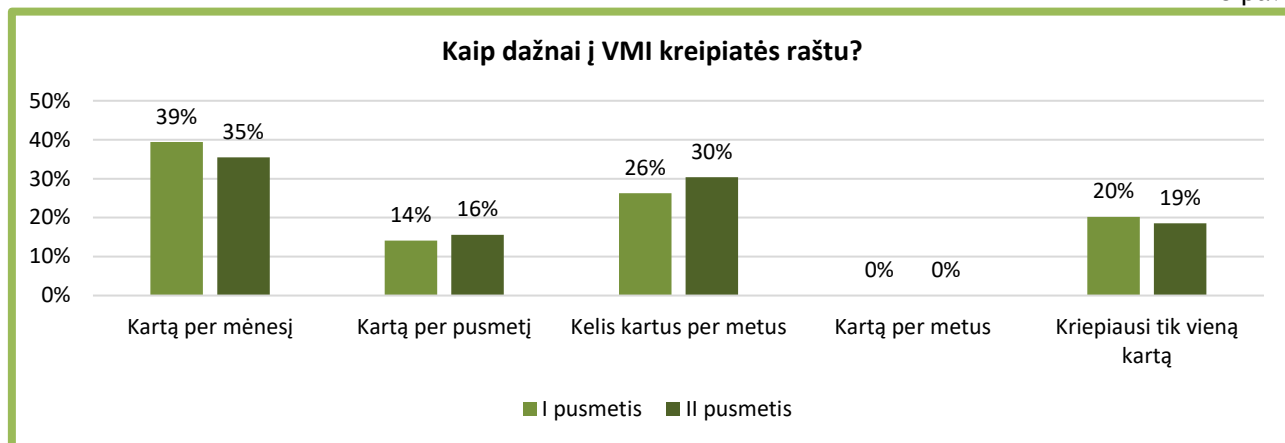


Respondentų, kurie pateikė paklausimą raštu, apklausos rezultatai:

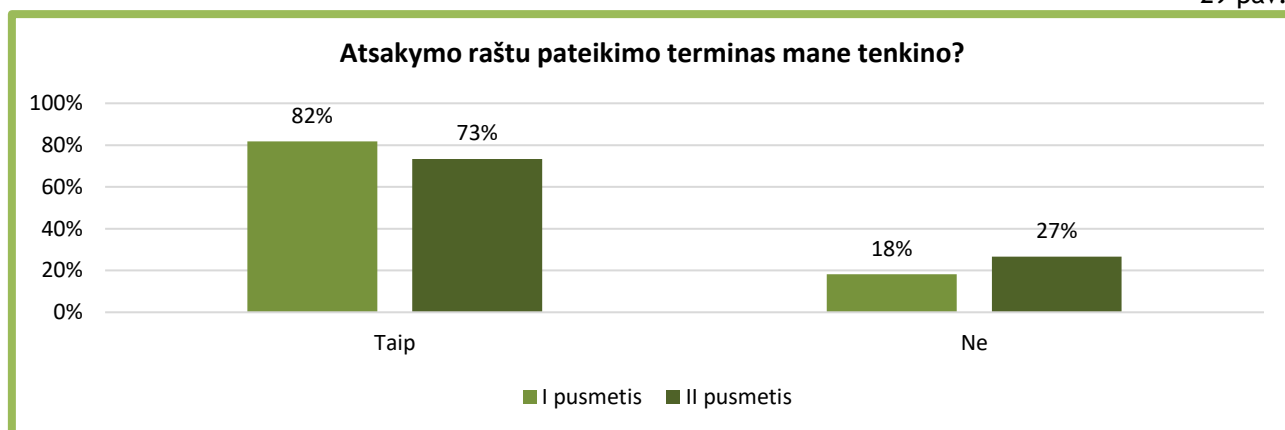
3 % arba 99 (iš 3912) klientų I pusmetį ir 3 % arba 237 (iš 8572) II pusmetį, dalyvavusių „Anoniminėje Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausoje“, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi raštu.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

28 pav.

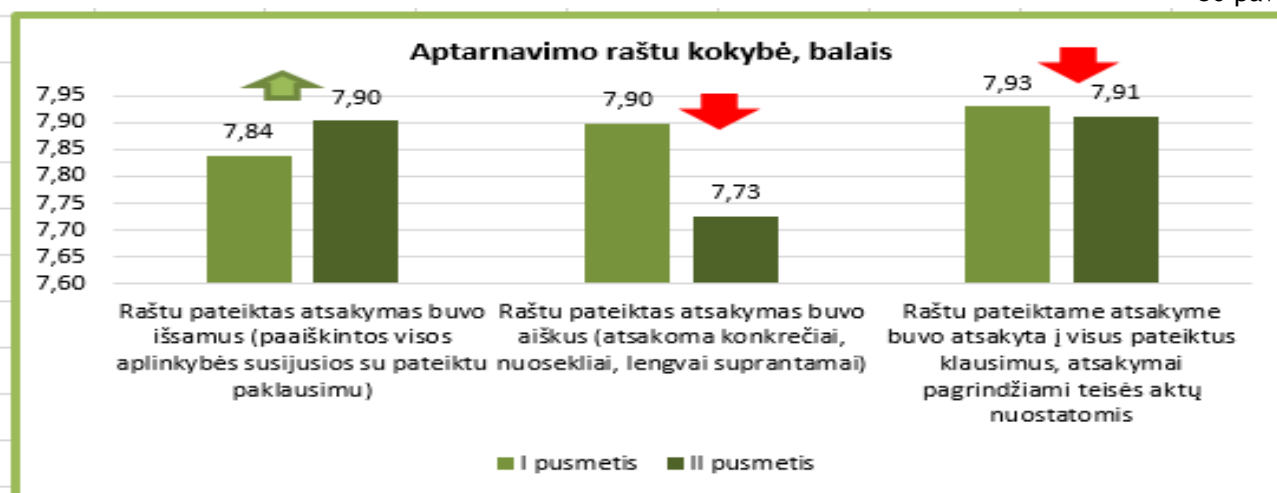


29 pav.



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

30 pav.

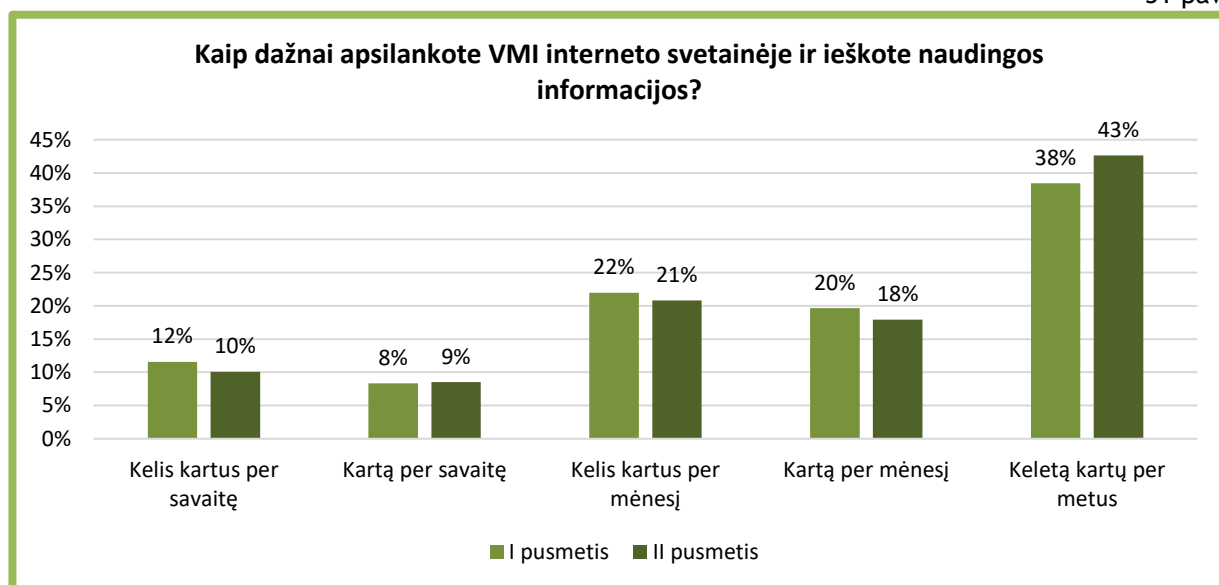


Respondentų, kurie reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt, apklausos rezultatai:

11 % arba 432 (iš 3912) klientų I pusmetį ir 12 % arba 1053 (iš 8572) klientų II pusmetį, dalyvavusių „Anoniminėje Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausoje“, reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt.

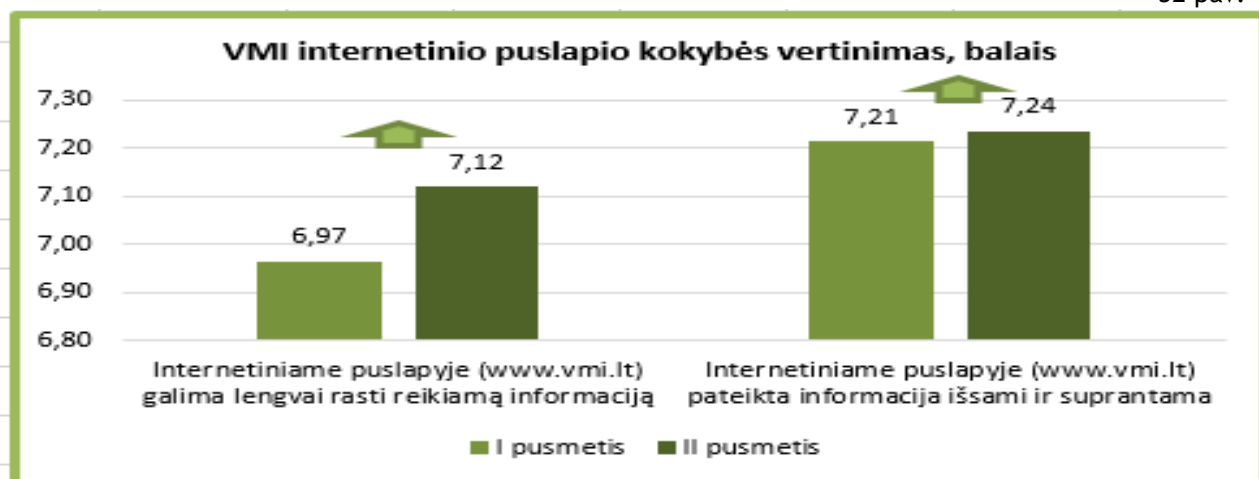
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

31 pav.



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

32 pav.

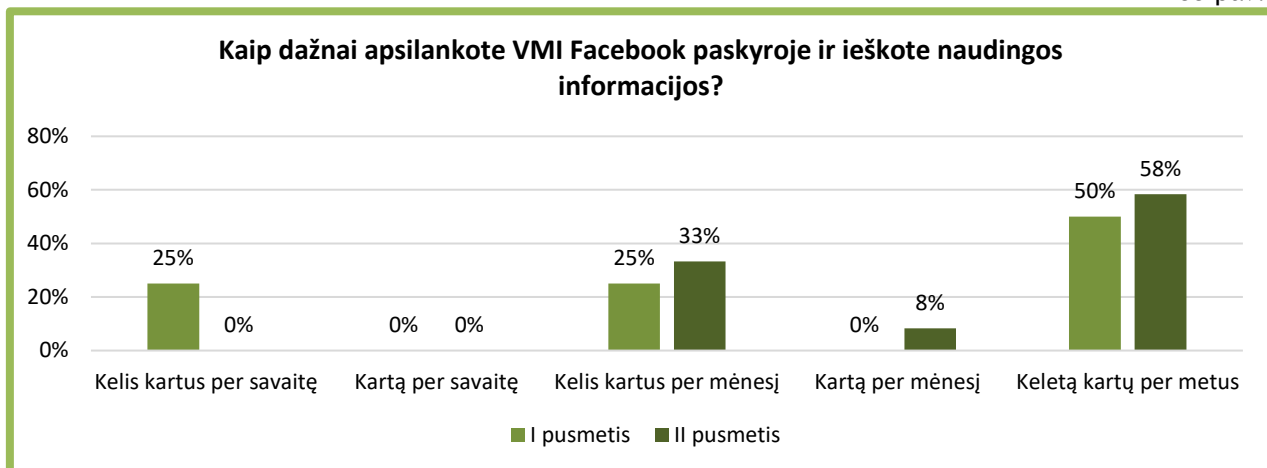


Respondentų, kurie parašė žinutę VMI Facebook paskyroje, apklausos rezultatai:

4 iš 3912 klientų I pusmetį ir 12 iš 8572 klientų II pusmetį, dalyvavusių „Anoniminėje Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausoje“, į VMI kreipėsi parašydami žinutę VMI Facebook paskyroje.

Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai ir atsakymų rezultatai:

33 pav.



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

34 pav.

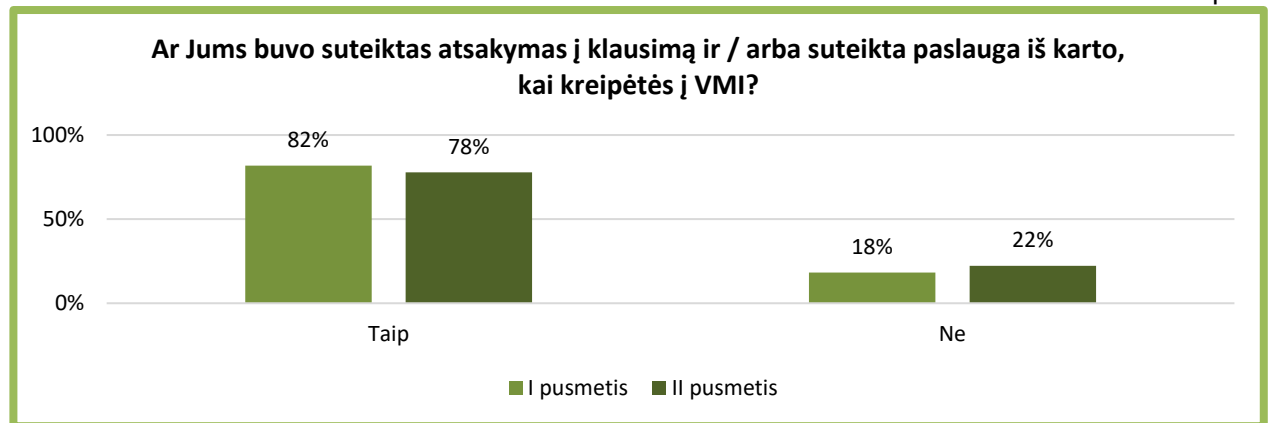


Respondentų, kurie rūpimu klausimu į VMI kreipėsi internetinio pokalbio metu (angliškai Chat), apklausos rezultatai:

11 (iš 3912) klientų I pusmetį ir 9 (iš 8572) klientų II pusmetį, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi internetinio pokalbio kanalu (angliškai Chat).

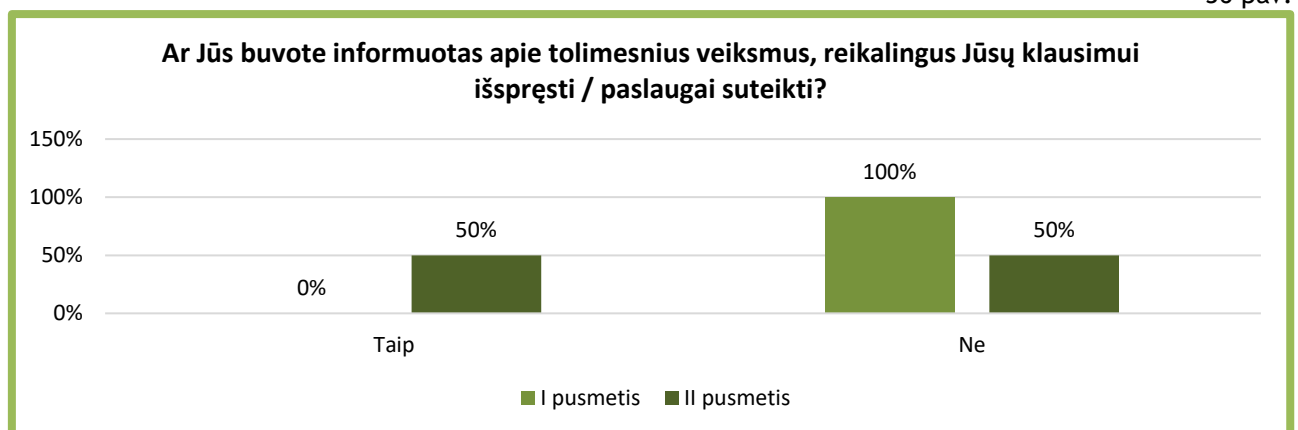
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

35 pav.



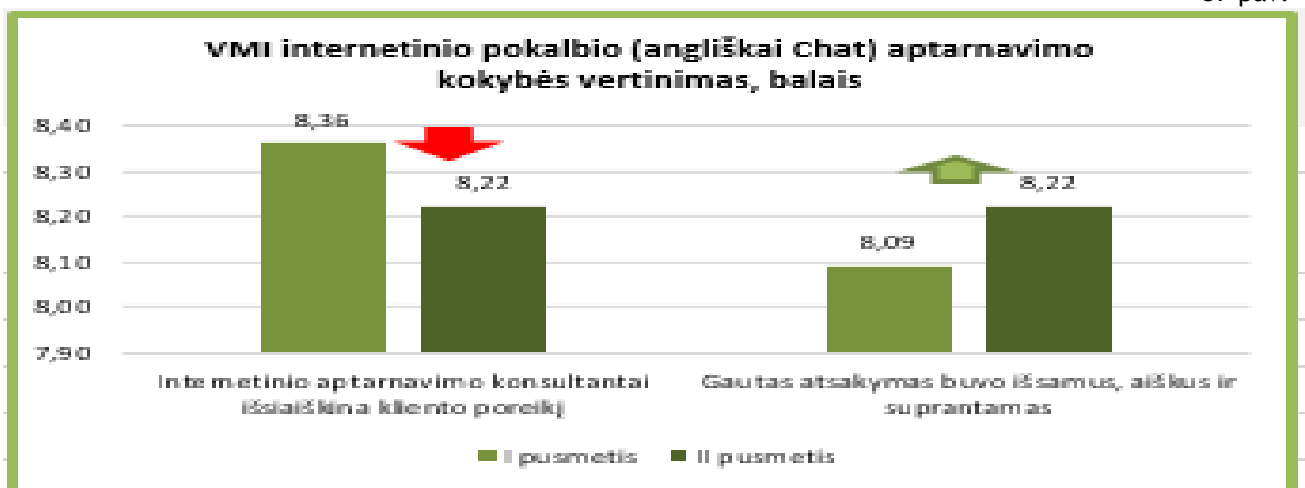
Šis klausimas buvo užduodamas respondentams, kuriems atsakymas į klausimą, dėl kurio kreipėsi į VMI, nebuvo suteiktas iš karto:

36 pav.



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

37 pav.

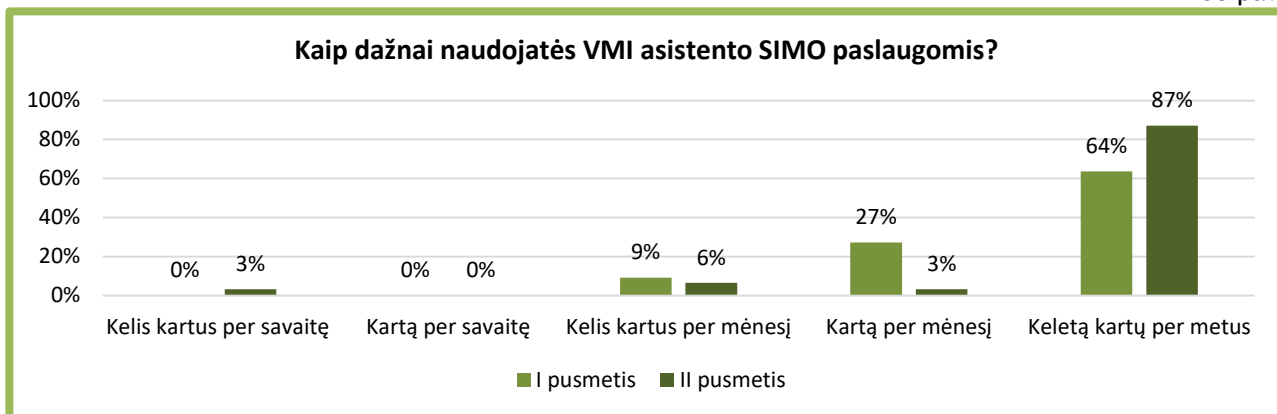


Respondentų, kurie rūpimu klausimu į VMI kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis, apklausos rezultatai:

1% arba 22 (iš 3912) klientų I pusmetį ir 31 (iš 8572, kas sudaro 0 %) II pusmetį dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje klientų, į VMI rūpimu klausimu kreipėsi pasinaudodami virtualaus asistento SIMO paslaugomis.

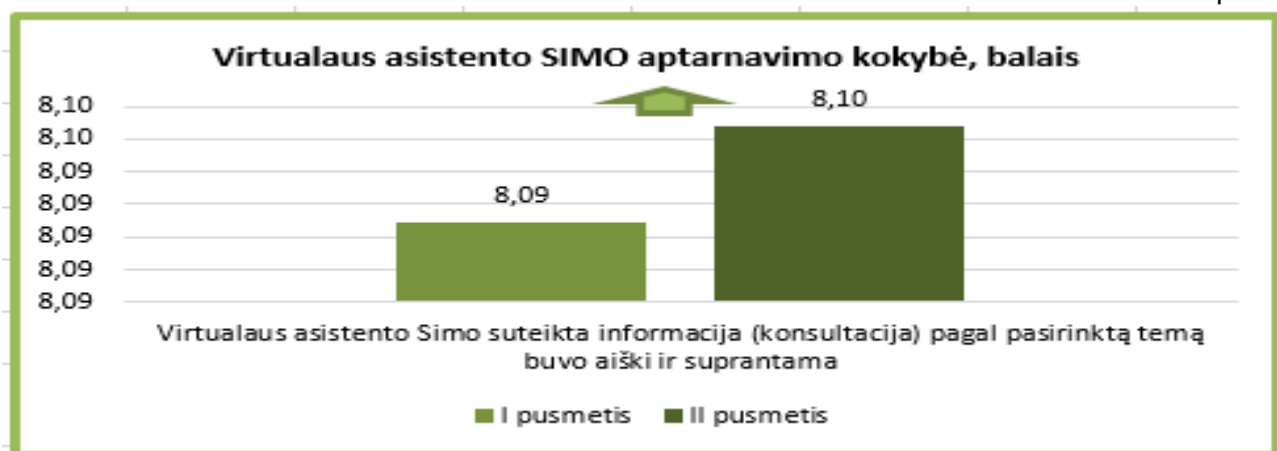
Žemiau pateikiami respondentams užduoti klausimai, ir atsakymų rezultatai:

38 pav.



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

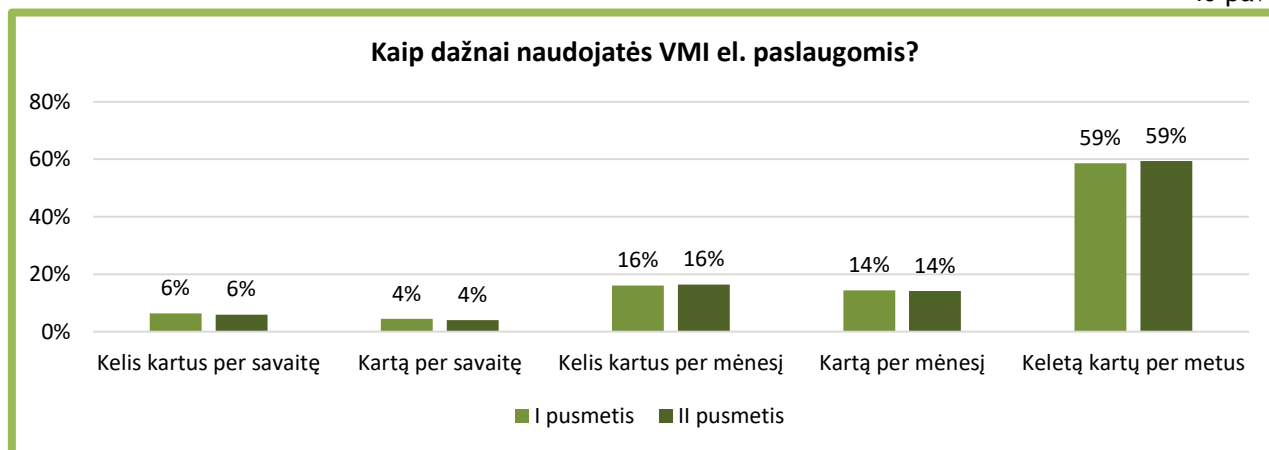
39 pav.



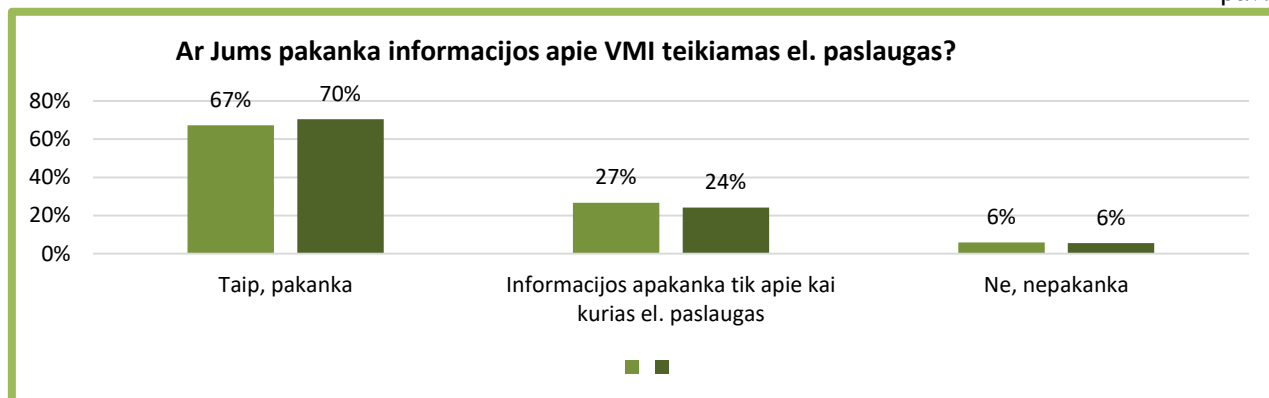
VMI ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

53 % arba 2065 (iš 3912) klientų I pusmetį ir 48 % arba 4156 (iš 8572) II pusmetį, dalyvavusių „Anoniminėje Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausoje“, klientų nurodė, kad pasinaudojo VMI elektroninėmis paslaugomis. Klientų nuomonė dėl VMI el. paslaugų kokybės:

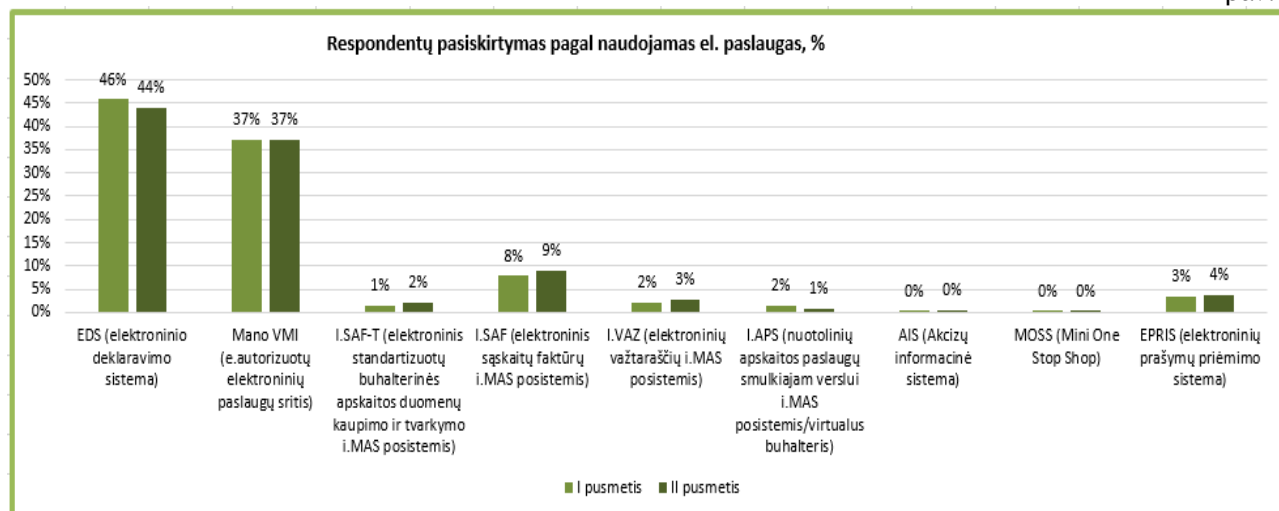
40 pav.



41 pav.

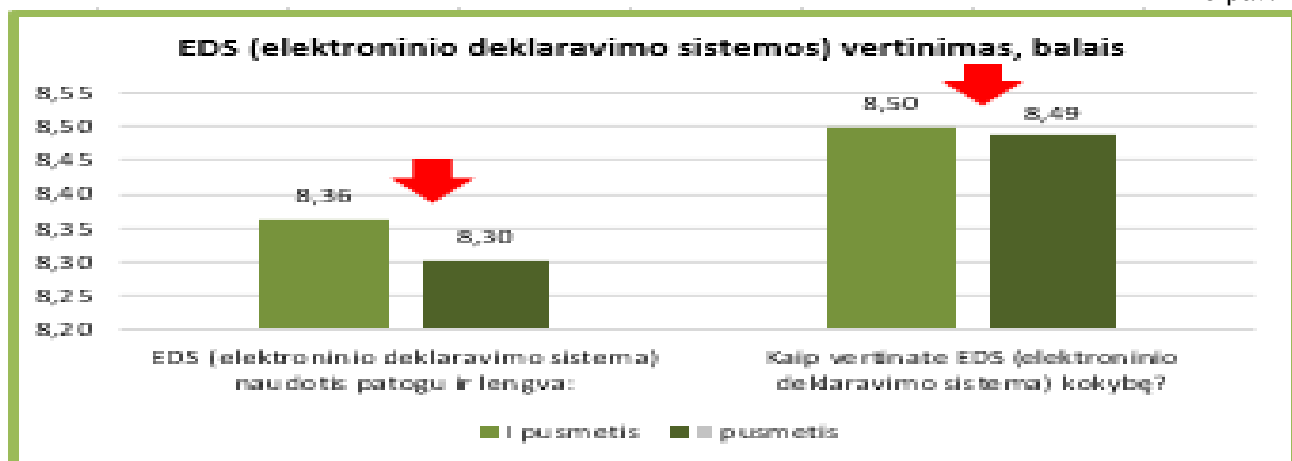


42 pav.

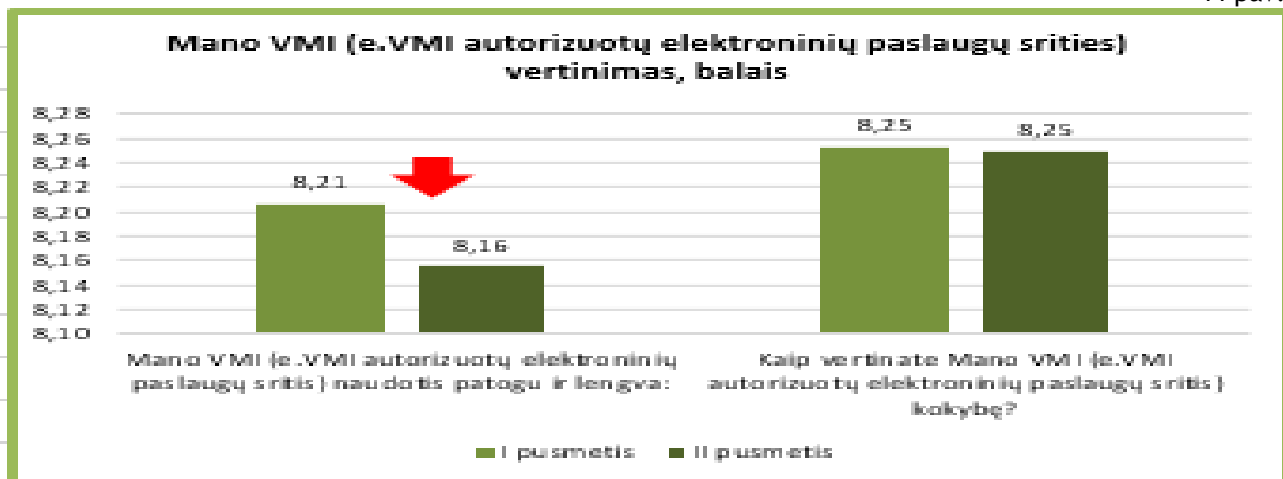


Žemiau pateikiamas konkrečios VMI IS el. paslaugų vertinimas, balais:

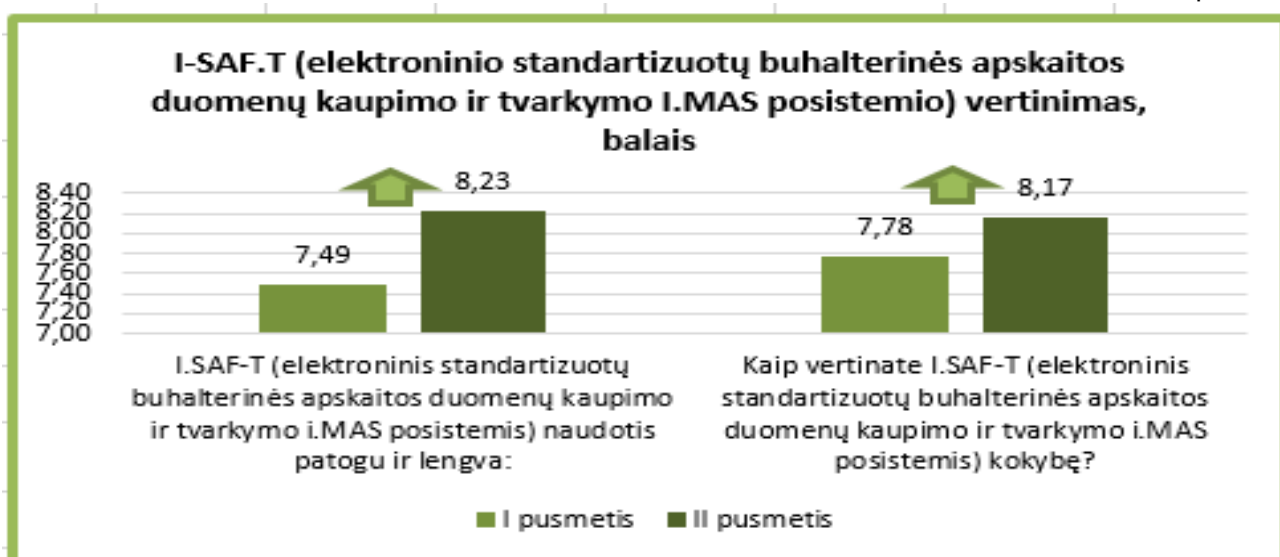
43 pav.



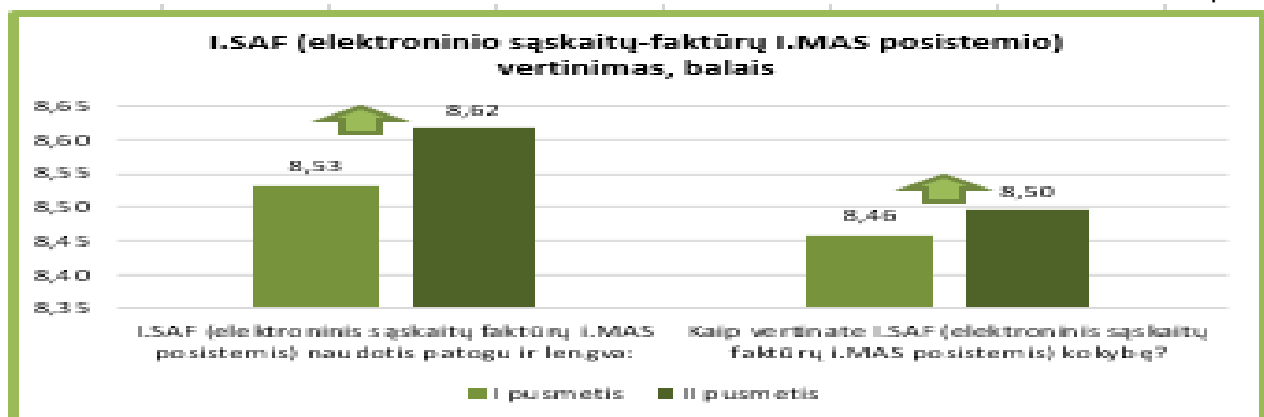
44 pav.



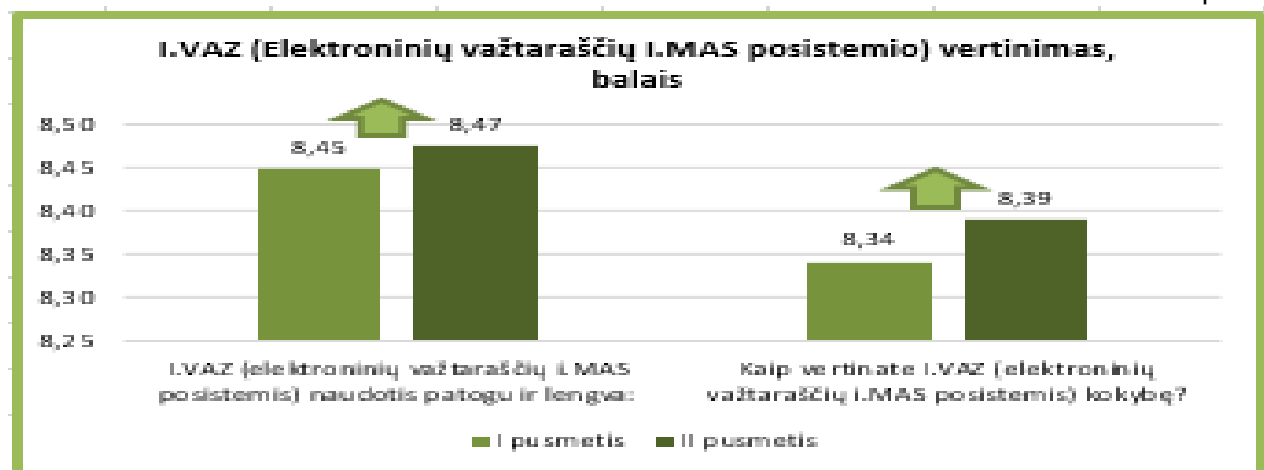
45 pav.



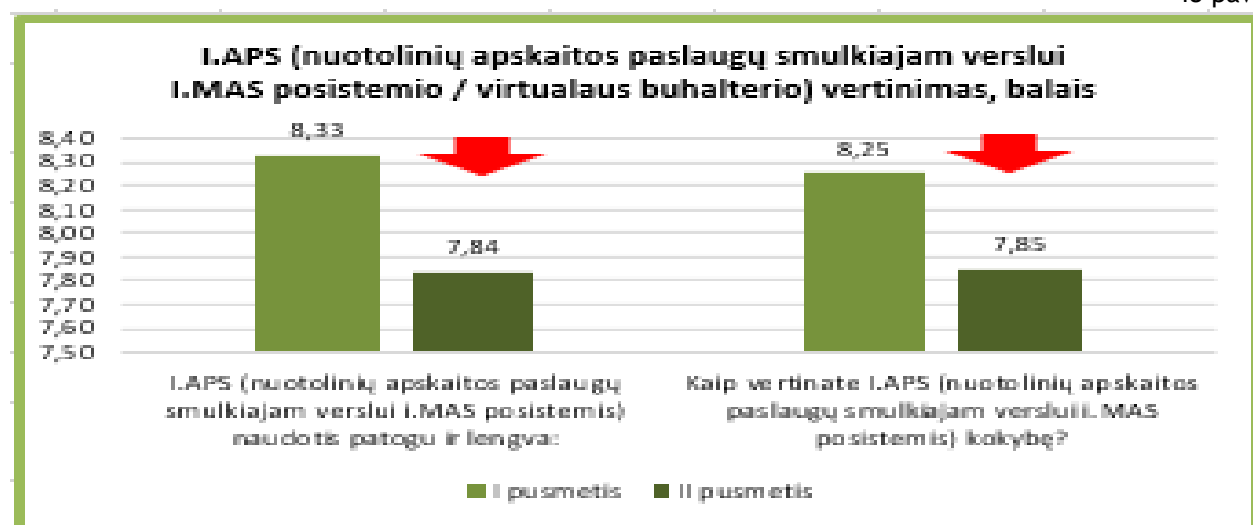
46 pav.



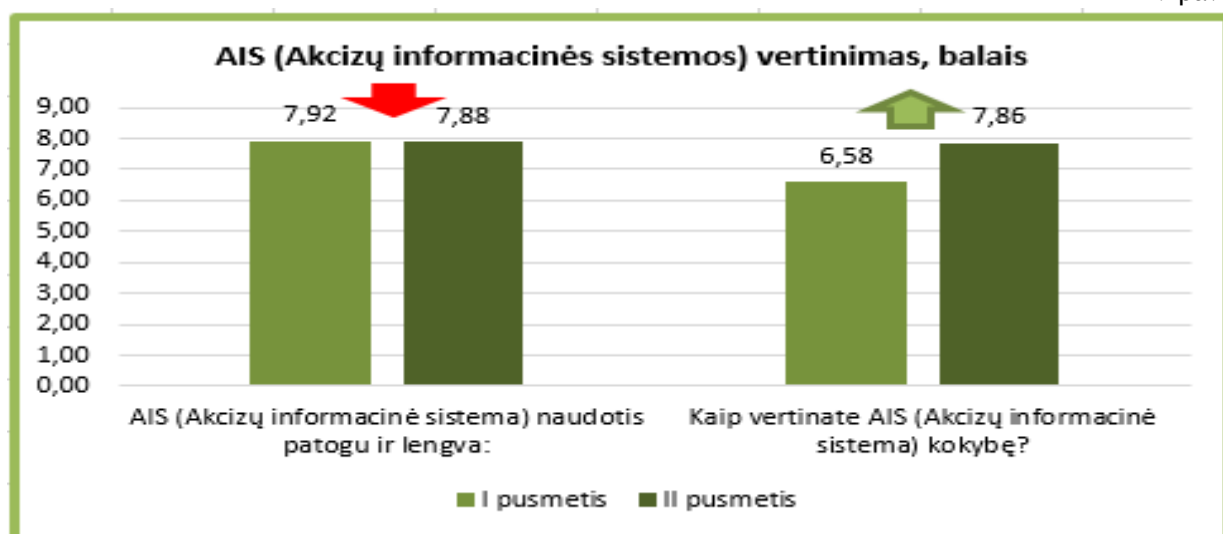
47 pav.



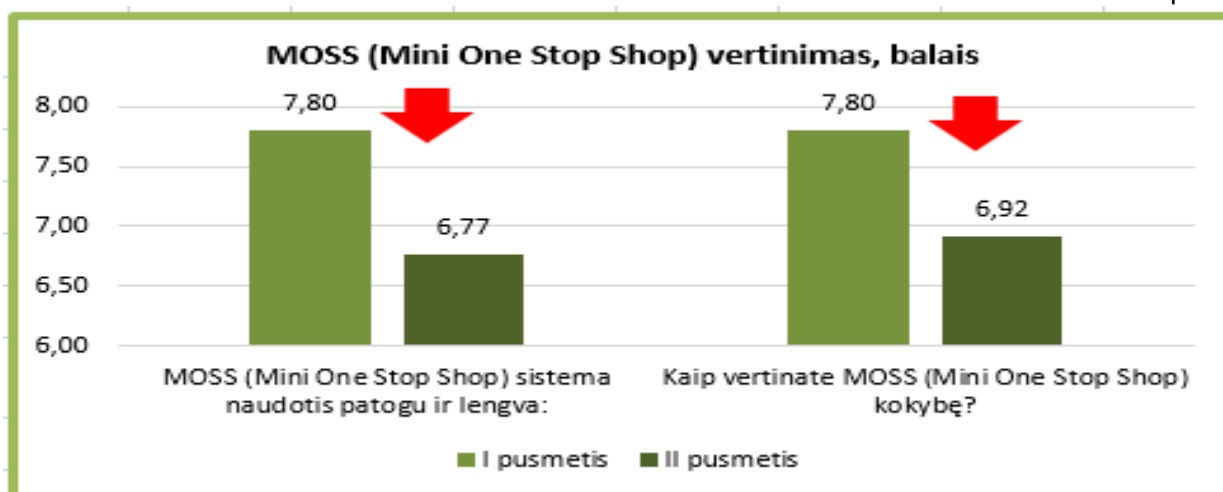
48 pav.



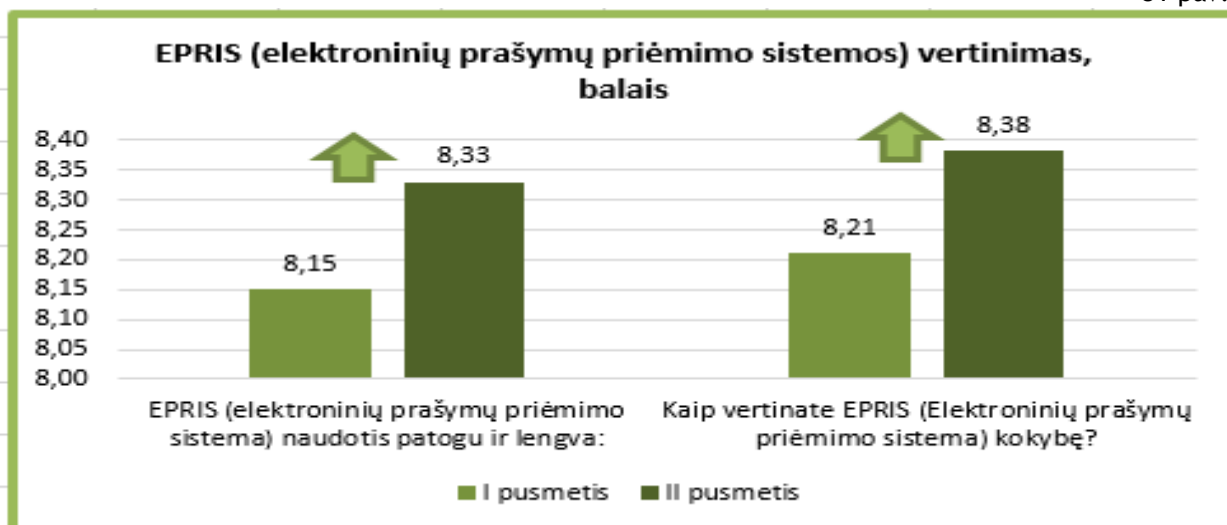
49 pav.



50 pav.



51 pav.



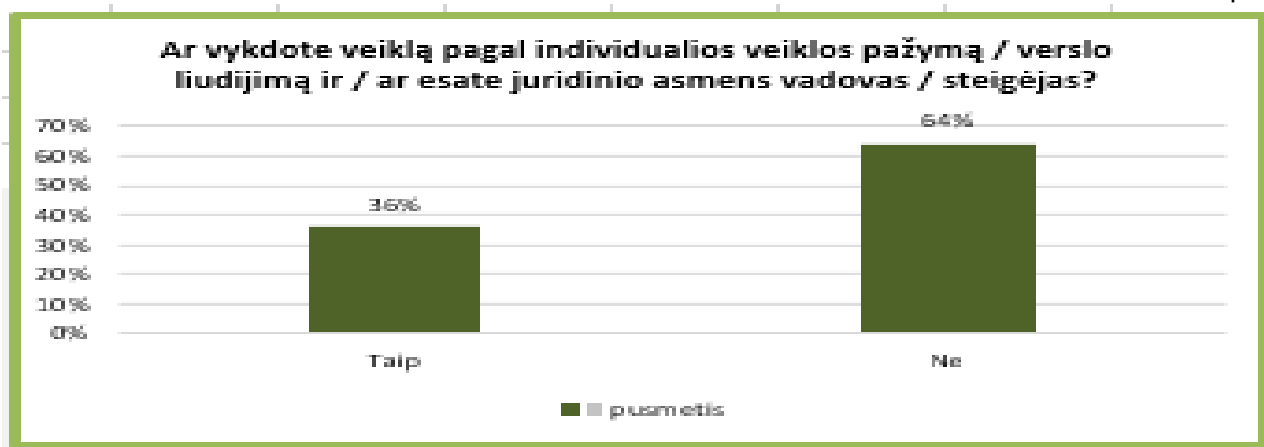
KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ

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.

I metų pusmetį iš 3912 respondentų 40 % arba 1562 nurodė, kad vykdo veiklą pagal IDV / VL arba yra juridinio asmens vadovas, steigėjas; II metų pusmetį tokių respondentų buvo 36 % arba 3092 (iš 8572).

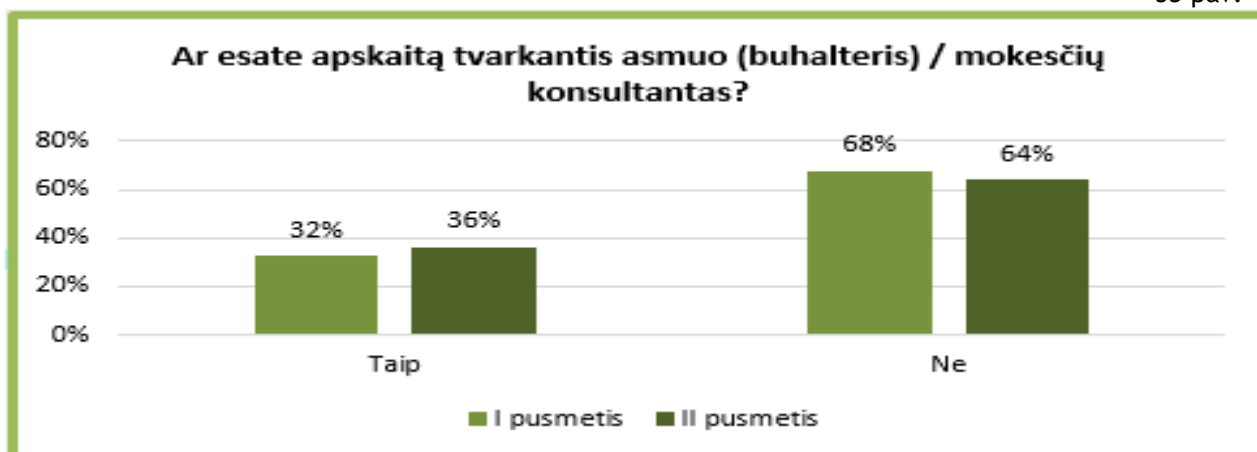
Žemiau pateikiami klausimai / atsakymai ir „Naujų mokesčių mokėtojų“ aptarnavimo kokybės rezultatai už I ir II metų pusmečius.

52 pav.



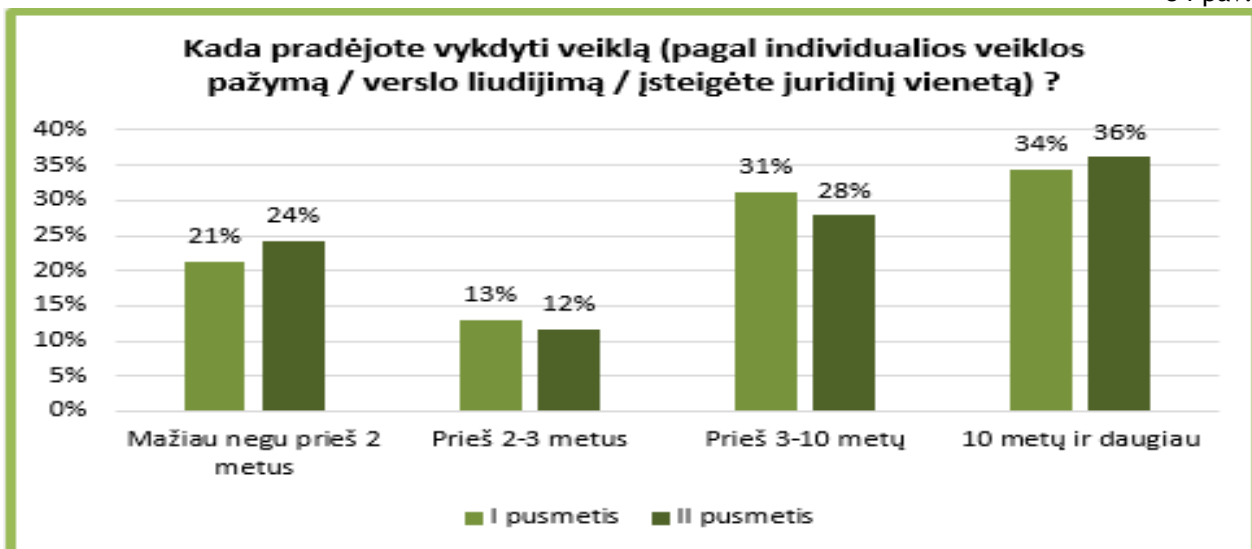
Respondentams, kurie į klausimą, ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas atsakė neigiamai, buvo užduodamas sekantis klausimas (tikslas - esant poreikiui, analizuoti sąsajas su kitų klausimų atsakymais):

53 pav.



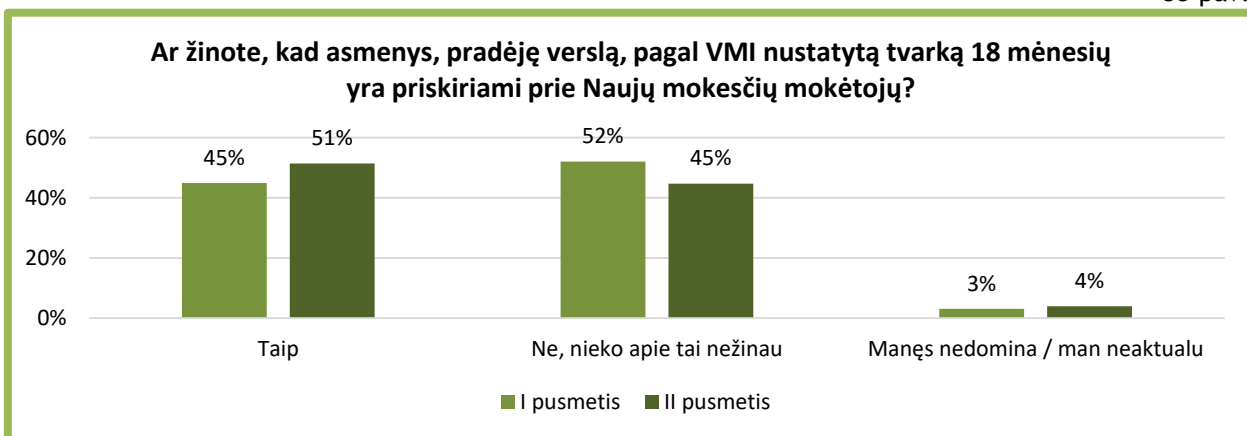
Respondentams, kurie į klausimą, ar vykdo veiklą pagal IDV / VL ir / ar yra juridinio asmens vadovas, steigėjas, atsakė teigiamai, buvo užduodamas sekantis klausimas:

54 pav.

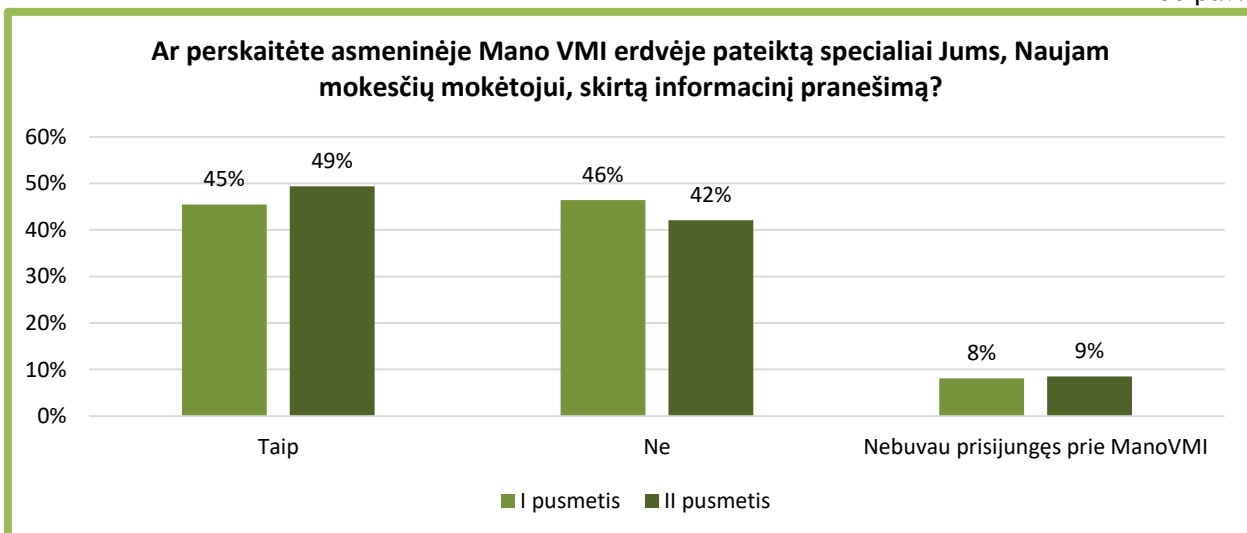


Sekantys klausimai užduodami respondentams, kurių veiklos vykdymo laikotarpis mažiau negu 2 metai (I pusmetis - 332 respondentai; II pusmetis - 751 respondentai):

55 pav.

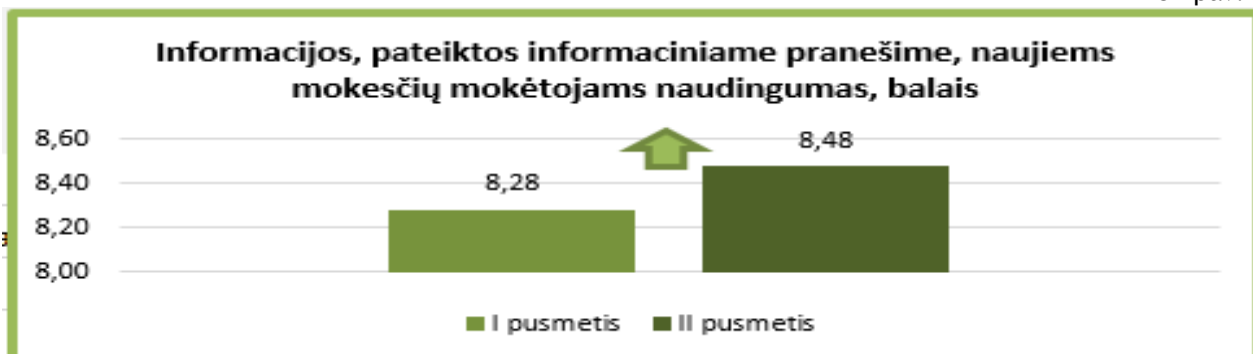


56 pav.

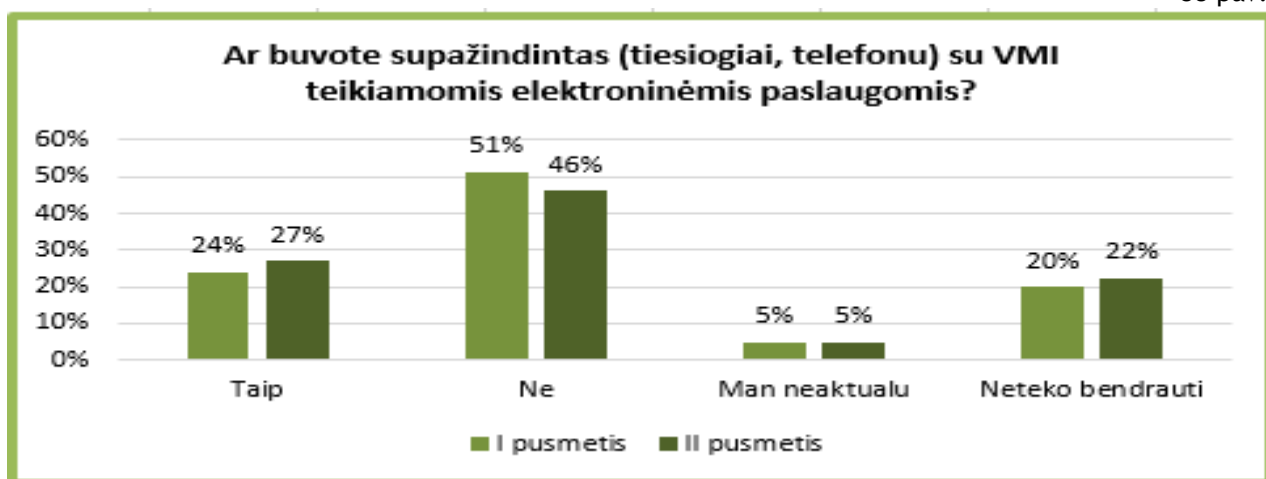


Respondentų, kurie nurodė, kad perskaitė jiems skirtą informacinį pranešimą, buvo prašoma įvertinti informacinio pranešimo naudingumą, balais:

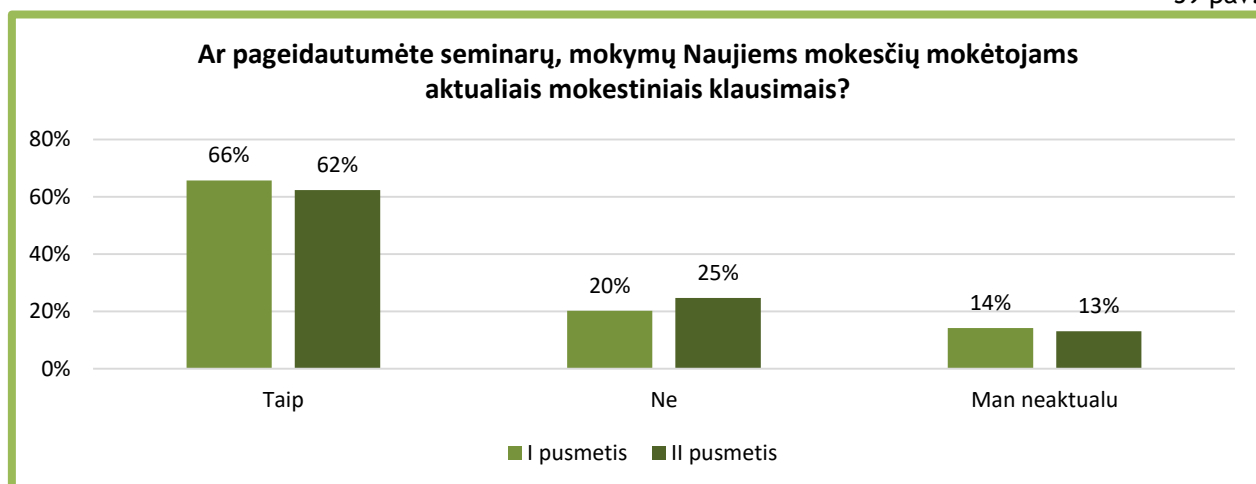
57 pav.



58 pav.



59 pav.

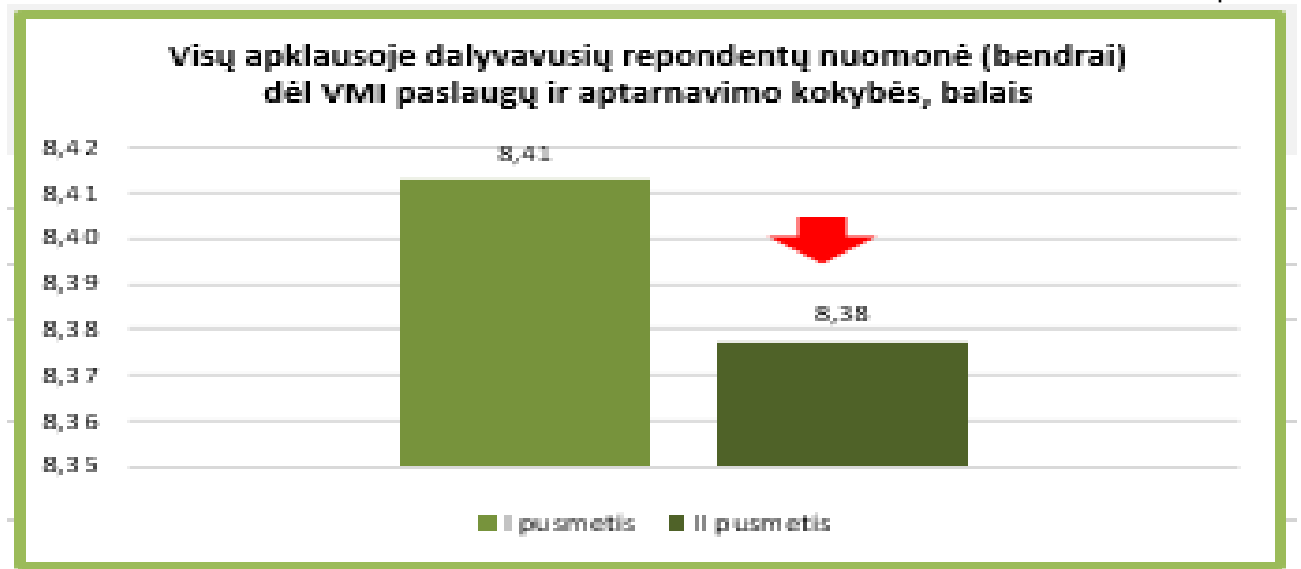


VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)

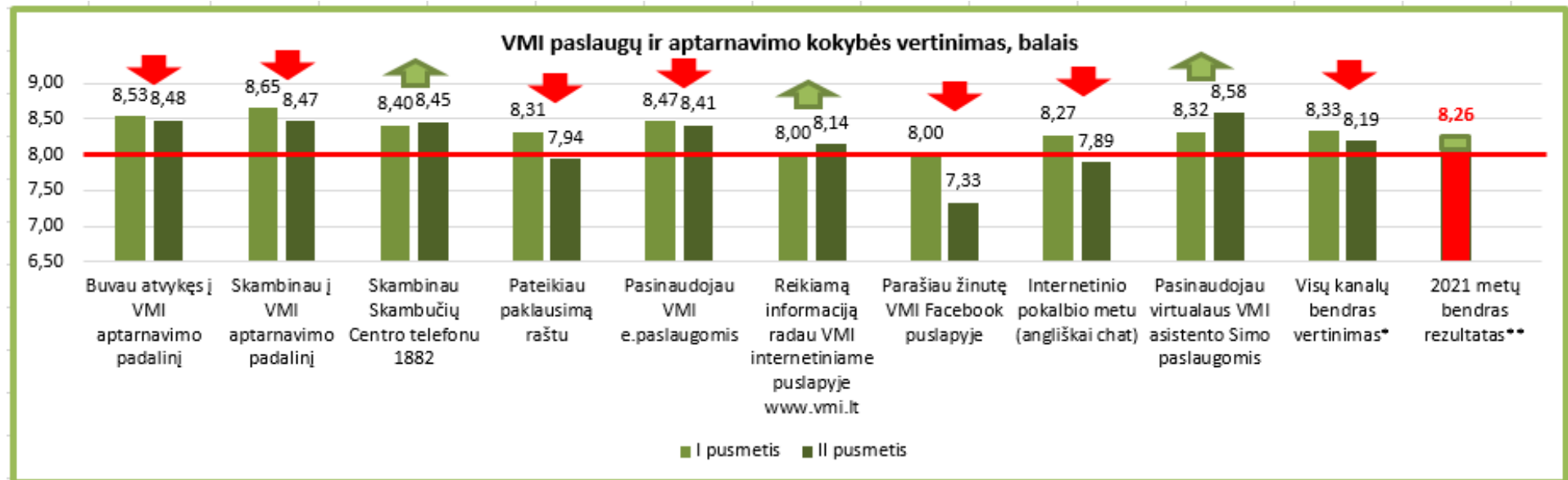
Vykdamt „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ anoniminę apklausą, visų respondentų (t.y. I pusmetį - 3912; II pusmetį - 8572) buvo prašoma įvertinti bendrai VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

Žemiau diagramoje pateikiamas rezultatas:

60 pav.



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



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

** visų kanalų bendro vertinimo I ir II pusmečio rezultatų suma / 2

Detalūs duomenys:

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

62 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	

63 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%		
Pateikiau 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

Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės pokytis

Lyginami 2021 m. kovo 1 d. - birželio 30 d. (prilyginama I pusmečiui) su 2021 m. liepos 1 d. - gruodžio 31 d. (prilyginama II pusmečiui).

Nuo 2021-03-01 apklausos klausimai ir galimi atsakymų variantai buvo pakeisti / papildyti, atsižvelgiant į VMI prie FM Vidaus audito skyriaus ir kitų VMI prie FM padalinių rekomendacijas bei išsakytus poreikius analizuoti atskirų klientų naudojamų informacinių sistemų kokybę. Dėl šių priežasčių 2021 m. I pusmetį analizuojamas trumpesnis negu pusės metų laikotarpis (4 mėn.).

- Nuo 2021 m. kovo 1 d. mėn. 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 mėn. viduryje, rugpjūčio mėn. pradžioje, ir gruodžio mėn. viduryje Mano VMI sistemoje.

Žemiau pateikiami apklausos rezultatai:

- 2021 m. I pusmetį apklausoje dalyvavo 3912 respondentų, II pusmetį - 8572 respondentų (~ 46 % daugiau).

- 2021 m. II pusmetį anoniminėje apklausoje dalyvavo 4 % daugiau respondentų, kurių amžius nuo 36 m. iki 64 m. ir 3 % daugiau respondentų, kurių amžius 65 m. ir daugiau (3 pav.).

- Būdai, kuriais respondentai kreipėsi rūpimu klausimu į VMI, lyginant I pusmetį su II, praktiškai nepakito. Ženklesnis <5 % (II pusmetį mažiau) pokytis stebimas tarp respondentų, kurie nurodė, kad pasinaudojo e.paslaugomis, 2 kartus daugiau respondentų (nuo 2 % I pusmetį iki 4 % II pusmetį) nurodė, kad buvo atvykę į VMI klientų aptarnavimo padalinius (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:

- 2021 m. II pusmetį 2 kartus daugiau (I pusmetį - 2 %, II - 4 %) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad kreipėsi į VMI atvykdamas į klientų aptarnavimo padalinius. 5 pav. pateikiami išsamūs klientų, atvykusių į klientų aptarnavimo padalinius, duomenys (%) pagal pusmečius ir konkrečias AVMI.

- I ir II pusmečius respondentams buvo užduodamas klausimas, ar jiems buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto, kai kreipėtės į VMI. Stebimas šio rodiklio pagerėjimas, t.y. II pusmetį 6 % 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. II pusmetį rodiklis, rodantis, kad klientai informuojami apie reikalingus tolimesnius veiksmus paslaugai gauti - padidėjo 11 % (nuo 10 % iki 21 %), tačiau dar nemaža 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 12 % pokytis, (nuo 51 % I pusmetį iki 63 % II-aį). II pusmetį 12 % respondentų daugiau nurodė, kad gavo išsamų atsakymą. Taip pat sumažėjo (nuo 11 % iki 9 %) respondentų, kurie nurodė, kad tik iš dalies gavo atsakymą į rūpimą klausimą. Tačiau II pusmetį 1 % respondentų nurodė, kad suteikta informacija buvo neišsami (8 pav.), I pusmetį tokių respondentų atsakymų nebuvo.

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

- ✓ Klientų aptarnavimo laikas padaliniuose patogus (+0,32 balo);
 - ✓ Laukimo eilėje laikas trumpas (+0,61 balo);
 - ✓ Aptarnavimo padaliniai tvarkingi, švarūs (+0,2 balo);
 - ✓ Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį (+0,01 balo);
 - ✓ Rūpinimas klausimas buvo išspręstas kvalifikuota (+0,2 balo).
- Aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė (II pusmetį lyginant su I pusmečiu) buvo vertinama prasčiau ties šiais teiginiais:
 - ✓ Informacijos apie VMI aptarnavimo padalinių darbo laiką pakanka (- 0,32 balo);
 - ✓ darbuotojo bendravimas buvo mandagus (-0,08 balo) (išsamiau - 9 pav.).

Respondentų vertinimai balais (už I ir II pusmečius) ties konkrečiais teiginiais pagal AVMI pateikiami 10 pav. (Vilniaus AVMI); 11 pav. (Kauno AVMI); 12 pav. (Klaipėdos AVMI); 13 pav. (Panevėžio AVMI) ir 14 pav. (Šiaulių AVMI).

- Tiek I, tiek II šių metų pusmečius po 9 % respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į klientų aptarnavimo padalinius. 15 pav. pateikiami išsamūs klientų, skambinusių į klientų aptarnavimo padalinius, rezultatai (%) pagal AVMI skirtingais pusmečiais.

- Respondentų nurodytas dažnumas skambinti į VMI aptarnavimo padalinius, lyginat pusmečius, praktiškai nepakito, t.y. abu pusmečius daugiausiai respondentų (t.y. 85 % - I pusmetį; 82 % - II pusmetį) skambino keletą kartų per metus (16 pav.).

- Respondentams, kurie skambino į VMI klientų aptarnavimo padalinius, buvo užduodamas klausimas apie tai, ar jiems buvo pateiktas atsakymas į klausimą ir / arba suteikta paslauga iš karto. Klientų nuomonė reikšmingai nepakito, t.y. - 92 % - I pusmetį, ir 91 % - II pusmetį atsakė, kad atsakymą / paslaugą gavo iš pirmo karto (17 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, nors ir nebuvo aukštas I pusmetį, II pusmetį dar suprastėjo, t.y. tik 48 % - I pusmetį, 39 % - II pusmetį, respondentų nurodė, kad buvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus (18 pav.).

- Vertinant respondentų skirtus balus, ties konkrečiais teiginiais, susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe teikiant paslaugas telefonu (skambinant į VMI klientų aptarnavimo padalinius) teigiamas pokytis, balais, lyginant II pusmetį su I, stebimas ties šiais teiginiais:

- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu darbo laikas tenkina (+ 0,05 balo Panevėžio AVMI);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, skambučio atsiliepimo laikas tenkina (+0,19 balo Šiaulių AVMI);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys telefonu, kalba maloniai, mandagiai (+ 0,27 balo Klaipėdos AVMI; +0,15 balo Panevėžio AVMI);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys telefonu, išsiaiškina kliento poreikį (+ 0,10 balo Klaipėdos AVMI, + 0,24 balo Panevėžio AVMI);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, suteikta informacija buvo aiški ir išsami (+0,01 balo Klaipėdos AVMI, + 0,52 balo Panevėžio AVMI);
- ✓ Pasitikiu VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, žiniomis ir kompetencija (+0,12 balo Klaipėdos AVMI, +0,28 balo Panevėžio AVMI).

- Vertinant respondentų skirtus balus, ties konkrečiais teiginiais susijusiais su klientų aptarnavimo kokybe, teikiant paslaugas telefonu (skambinant į VMI klientų aptarnavimo padalinius) neigiamas pokytis stebimas ties šiais teiginiais:

- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu darbo laikas tenkina (- 0,17 balo Vilniaus AVMI, - 0,12 balo Kauno AVMI, - 0,13 Klaipėdos AVMI, - 0,5 Šiaulių AVMI);

- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, skambučio atsiliepimo laikas tenkina (- 0,32 balo, Vilniaus AVMI, - 0,28 balo Kauno AVMI, - 0,21 balo Klaipėdos AVMI, - 0,44 balo Panevėžio AVMI);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys telefonu, kalba maloniai, mandagiai (- 0,23 balo Vilniaus AVMI, - 0,24 balo Kauno AVMI, - 0,56 balo Šiaulių AVMI);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojai, konsultuojantys telefonu, išsiaiškina kliento poreikį (- 0,01 balo Vilniaus AVMI, - 0,43 balo Kauno AVMI, - 0,66 balo Šiaulių AVMI);
- ✓ VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, suteikta informacija buvo aiški ir išsami (- 0,03 balo Vilniaus AVMI, - 0,5 balo Kauno AVMI, - 0,78 balo Šiaulių AVMI);
- ✓ Pasitikiu VMI aptarnavimo padalinio darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, žiniomis ir kompetencija (- 0,15 balo Vilniaus AVMI, - 0,41 balo Kauno AVMI, - 0,91 balo Šiaulių AVMI).

Detaliai konkrečioms AVMI skirti respondentų vertinimai balais I ir II pusmečius, ties konkrečiais teiginiais, pateikiami 19 pav. (Vilniaus AVMI); 20 pav. (Kauno AVMI); 21 pav. (Klaipėdos AVMI); 22 pav. (Panevėžio AVMI) ir 23 pav. (Šiaulių AVMI).

MOKESČIŲ INFORMACIJOS DEPARTAMENTO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

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

Mokesčių informacijos centro (MIC) teikiamų paslaugų kokybė:

- Tiek I, tiek II šių metų pusmečius, beveik vienodais procentais skaičius (t.y. 22 % - I pusmetį, 23 % - II pusmetį) apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami į MIC telefono 1882. klientų aptarnavimo padalinius.

- Vertinant klientų, kurie kreipiasi telefonu į MIC dažnį, lyginant šių metų II pusmetį su I pusmečiu, ženklių pokyčių nestebima, daugiausiai respondentų kreipiasi keletą kartų per metus (58 % - I pusmetis; 56 % - II pusmetis). Detalūs kreipimosi dažnumo į MIC duomenys pateikti 24 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 pusmečiais praktiškai nepakito, t.y. 93 % - I pusmetį, ir 94 % - II pusmetį atsakė, kad atsakymą / paslaugą gavo iš pirmo karto (25 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, II pusmetį pagerėjo, t.y. 27 % daugiau (I pusmetis - 42 %, II pusmetis - 69 %) respondentų nurodė, kad buvo informuoti apie reikalingus tolimesnius veiksmus (26 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 kalba maloniai, mandagiai (+ 0,18 balo);
- ✓ Skambučių centro konsultantai išsiaiškina kliento poreikį (+ 0,05 balo);
- ✓ Skambučių centro konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami (+ 0,1 balo);
- ✓ Pasitikiu Skambučių centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija (+0,2 balo).
- Neigiamas pokytis stebimas ties šiais teiginiais:
- ✓ Skambučių centro darbo laikas tenkina (- 0,01 balo);
- ✓ Skambučių centro konsultantų skambučių atsiliepimo laikas tenkina (- 0,27 balo).

Detali MIC telefoninio aptarnavimo kokybė, kai klientas skambino telefonu 1882, pateikiama 27 pav.

Atsakymų raštu kokybė:

- Abu pusmečius po 3 % respondentų nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi pateikdami paklausimą raštu.
 - Vertinant klientų, kurie kreipiasi į VMI pateikdami paklausimą raštu dažnį, labai ženklių pokyčių nestebima. Daugiausiai respondentų kreipiasi kartą per mėnesį (39 % - I pusmetis; 35 % - II pusmetis), arba kelis kartus per metus (26 % - I pusmetį, 30 % - II pusmetį). Detalus kreipimosi raštu dažnumo duomenys pateikti 28 pav.
 - Respondentams, kurie pateikė paklausimą raštu, buvo užduotas klausimas, ar atsakymo raštu pateikimo terminas juos tenkino. Šis rodiklis II pusmetį šiek tiek suprastėjo (- 9 %) (nuo 82 % I - pusmetį iki 73 % - II pusmetį). Detaliau - 29 pav.
 - Teigiamas pokytis matomas ties šiuo teiginiu:
 - ✓ Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu), pokytis +0,06 balo.
 - Neigiamas pokytis užfiksuotas ties šiais teiginiais:
 - ✓ Raštu pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai surantamai) pokytis - 0,17 balo;
 - ✓ Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis, pokytis - 0,02 balo.
- Detalus, paklausimų raštu aptarnavimo kokybės vertinimas, balais pateiktas 30 pav.

VMI internetinio puslapio www.vmi.lt vertinimas:

- 11 % - I pusmetį ir 12 % - II pusmetį apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad reikiamą informaciją susirado VMI internetinėje svetainėje www.vmi.lt
- Vertinant klientų, kurie lankosi VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt dažnį, labai ženklių pokyčių nestebima, II pusmetį kaip ir I-ąjį, daugiausiai respondentų nurodė, kad internetiniame puslapyje apsilanko keletą kartų per metus (38 % - I pusmetis; 43 % - II pusmetis). Detalus respondentų apsilankymo VMI interneto svetainėje dažnis pateiktas 31 pav.
- VMI internetinio puslapio www.vmi.lt kokybė, respondentų vertinimu, pagerėjo neženkliai (+ 0,15 balo) ties teiginiu, kad internetiniame puslapyje www.vmi.lt galima lengvai rasti reikiamą informaciją ir + 0,03 balo, ties teiginiu, kad internetiniame puslapyje www.vmi.lt pateikta informacija išsami ir suprantama (32 pav.)

VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė:

- Labai maža respondentų imtis nurodė, kad parašė VMI Facebook paskyroje. I pusmetį tokių respondentų buvo 4, II - 12. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad VMI Facebook paskyroje parašė žinutę keletą kartų per metus (I pusmetis - 50 %, II pusmetis - 58 %)
- VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybės vertinime stebimas neigiamas pokytis, t.y. II pusmetį teiginys, kad Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas įvertintas -1,58 balo (I pusmetis - 9,25 balo, II pusmetis - 7,67 balo) mažiau. Teiginys, kad atsakymo laikas VMI facebook paskyroje tenkino - 1,5 balo (I pusmetis - 9 balai, II pusmetis - 7,5 balo) (34 pav.) mažiau.

VMI internetinio aptarnavimo „Chat“ kokybė:

- Labai maža respondentų imtis, nurodė, kad rūpimu klausimu į VMI kreipėsi internetinio pokalbio (Chat) metu. I pusmetį tokių respondentų buvo 11, II - 9. 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, tačiau lyginant pusmečių rezultatus, stebimas neigiamas pokytis (- 4 %), teigiamai atsakė I pusmetį - 82 %, II - pusmetį - 78 % respondentų. (35 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. Čia stebimas teigiamas pokytis (+50 %), tačiau rezultatas vis tiek nėra geras, nes net pusei respondentų nebuvo nurodomi reikalingi veiksmai klausimui išspręsti / paslaugai gauti (36 pav.).
- Lyginant II pusmečio su I pusmečiu VMI internetinio (Chat) aptarnavimo kokybę, stebimas neigiamas pokytis (- 0,14 balo) ties teiginiu, kad internetinio aptarnavimo konsultantai

išsiaiškina kliento poreikį, ir teigiamas pokytis (+ 0,11 balo) ties teiginiu, kad gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas (37 pav.).

Virtualaus asistento SIMO teikiamų paslaugų kokybė:

- Analizuojamu laikotarpiu tik labai maža respondentų imtis nurodė, kad pasinaudojo virtualaus asistento SIMO teikiamomis paslaugomis. Tokių respondentų I pusmetį buvo - 22 (1 % nuo visų anoniminėje apklausoje dalyvavusių respondentų), II pusmetį - 31 (nesiekė nė 1 %). Didžioji dalis respondentų nurodė, kad virtualaus asistento SIMO paslaugomis naudojosi keletą kartų per metus (I pusmetį - 64 %, II pusmetį - 87 %)(38 pav.).
- Lyginant pusmečių rezultatus, virtualaus asistento SIMO aptarnavimo kokybę reikšmingai nepakito. II pusmetį respondentai ties teiginiu, kad virtualaus asistento SIMO suteikta informacija (konsultacija) pagal pasirinktą temą, buvo aiški ir suprantama, skyrė + 0,01 balo daugiau (nuo 8,09 balo I pusmetį iki 8,10 balo - II pusmetį) (39 pav.).

VMI IS SUKURTŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ

- Lyginant pusmečius, respondentų, dalyvavusių apklausoje, VMI e. paslaugų naudojimosi dažnis nepakito. Daugiausiai respondentų VMI e. paslaugomis naudojosi keletą kartų per metus (po 59 % abu pusmečius). Išsamus VMI e. paslaugų naudojimosi dažnis nurodytas 40 pav.
- Lyginant, kaip respondentai vertino informacijos pakankamumą apie VMI teikiamas el. paslaugas, stebimas teigiamas pokytis, t.y. II metų pusmetį +3 % respondentų nurodė, kad informacijos pakanka (I pusmetis - 67 %, II pusmetis - 70 %). Detali respondentų nuomonė dėl informacijos apie VMI teikiamas el. paslaugas pateikta 41 pav.
- Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas el. paslaugas išliko panašus, tarp dažniausiai naudojamų el. paslaugų buvo EDS (elektroninio deklaravimo sistema)(I pusmetis - 46 %, II pusmetis - 44 % respondentų) bei ManoVMI (I pusmetis - 37 %, II pusmetis - 37%).
II šių metų pusmetį po + 1 % daugiau respondentų nurodė, kad naudojasi I.SAF-T (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) bei EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistema). II šių metų pusmetį - 1% mažiau respondentų naudojosi I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris). Detalus respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas el. paslaugas (%), pateikiamas 42 pav.
- Teigiamas pokytis vertinant teiginį, kad sistema naudotis patogiu ir lengva, ties šiomis el.sistemomis:
 - ✓ I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis) II pusmetį įvertintas + 0,74 balo;
 - ✓ I.SAF (elektroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) + 0,09 balo;
 - ✓ I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) + 0,02 balo ;
 - ✓ EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistemos) + 0,18 balo
- Neigiamas pokytis fiksuotas vertinant teiginį, kad sistema, naudotis patogiu ir lengva, ties šiomis el.sistemomis:
 - ✓ EDS (elektroninio deklaravimo sistema) - 0,06 balo
 - ✓ ManoVMI (e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis) - 0,05 balo
 - ✓ I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris) - 0,49 balo ;
 - ✓ AIS (akcizų informacinės sistemos) - 0,04 balo ;
 - ✓ MOSS (Mini One Stop Shop) - 1,03 balo mažiau.
- Stebimas teigiamas pokytis vertinant pačios el. sistemos kokybę, ties šiomis el.sistemomis:
 - ✓ I.SAF-T (elektroninis standartizuotų buhalterinės apskaitos duomenų kaupimo ir tvarkymo i.MAS posistemis) II pusmetį kokybė įvertinta + 0,39 balo ;
 - ✓ I.SAF (elektroninio sąskaitų faktūrų i.MAS posistemis) + 0,04 balo ;
 - ✓ I.VAZ (elektroninių važtaraščių i.MAS posistemis) + 0,04 balo ;

- ✓ AIS (Akcizų informacinė sistema) + 1,28 balo ;
- ✓ EPRIS (elektroninių prašymų priėmimo sistemos) + 0,17 balo .
- Stebimas neigiamas pokytis, vertinant pačios el. sistemos kokybę, ties šiomis el.sistemomis:

- ✓ EDS (elektroninio deklaravimo sistema) - 0,01 balo ;
- ✓ I.APS (nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui i.MAS posistemis / virtualus buhalteris) - 0,40 balo ;
- ✓ MOSS (Mini One Stop Shop) - 0,88 balo .

ManoVMI sistemos kokybę respondentai abu metų pusmečius vertino vienodai, t.y. tiek I pusmetį, tiek II - skyrė po 8,25 balo.

Detalus visų e.sistemų vertinimas pateikiamas nuo 43 pav. iki 51 pav.

KLIENTŲ, KURIE PRISKIRIAMI PRIE NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ, APTARNAVIMO KOKYBĖ

- Lyginant šių metų II pusmetį su I pusmečiu, apklausoje dalyvavusių klientų, kurie vykdo veiklą ir /ar yra juridiniai asmenys, jų vadovai / steigėjai buvo 4 % mažiau, tačiau iš šių respondentų, II pusmetį 3 % daugiau respondentų, veiklos vykdymo pradžia yra mažiau negu prieš 2 metus (gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų, jeigu atitinka visus kriterijus).
- 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. Nuo 32% (I pusmetį) iki 36 % (II pusmetį) respondentų nurodė, kad jie yra apskaitą tvarkantys asmenys (buhalteriai) / mokesčių konsultantai (54 pav.).
- Atkreiptinas dėmesys, kad 2021 m. I, II pusmetį apklausoje dalyvavusių respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, net nežinojo (I pusmetį 52 %, II pusmetį - 45 %), kad jie gali būti (jeigu veiklos vykdymo laikotarpis iki 18 mėnesių) priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų (55 pav.). Net 46 % I pusmetį ir 42 % II pusmetį, respondentų, neperskaitė ManoVMI patalpinto informacinio pranešimo, skirto Naujiems mokesčių mokėtojams (dar 8 % I pusmetį ir 9 % II pusmetį nebuvo prisijungę prie ManoVMI)(56 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 II pusmetį vertinamas + 0,20 balo daugiau (I pusmetis - 8,28 balo, II pusmetis - 8,48 balo)(57 pav.)
- Respondentams, kurie gali būti priskirti prie Naujų mokesčių mokėtojų, buvo užduotas klausimas, ar jie buvo supažindinti su VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Abu pusmečius respondentų, atsakiusių teigiamai, skaičius buvo panašus, t.y. II pusmetį tik +3 % daugiau respondentų buvo supažindinti nei I-ji pusmetį, ir beveik pusė respondentų - supažindinti nebuvo (51 % - I pusmetį, 46 % - II pusmetį). Detalus duomenys pateikti 58 pav. Taip pat šiems respondentams buvo užduotas klausimas, ar jie pageidautų seminarų, mokymų aktualiais mokestiniais klausimais, skirtais Naujiems mokesčių mokėtojams. Didžioji dalis (I pusmetį- 66%, II pusmetį - 62 %) nurodė, kad pageidautų. Kiti - kad mokymų, seminarų nereikia arba jiems neaktualu (59 pav.).

VMI APTARNAVIMO KOKYBĖ (BENDRAI)

- 2021 m. I pusmetį apklausoje dalyvavę respondentai (3912) VMI paslaugas ir aptarnavimo kokybę bendrai, vertino 8,41 balo, tuo tarpu II-ji šių metų pusmetį apklausoje dalyvavę respondentai (8572) skyrė - 0,03 balo mažiau, t.y. 8,38 balo (60 pav.).

61, 62 ir 63 pav. yra pateikiami VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (bendros) vertinimai (balais) pagal atskirus klientų kreipimosi kanalus bei apskaičiuoti bendri pusmetiniai ir bendras metinis VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės vertinimai.

I pusmečio bendros VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės, pagal kreipimosi kanalus, įvertinimas yra 8,33 balo, II šių metų pusmečio rezultatas - 8,19 balo. 2021 m. metinis VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybės (Bendros) vertinimas siekia 8,26 balo.

REKOMENDACIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE MOKESČIŲ INSPEKCIJOJE KOKYBĖS GERINIMUI

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

1) Tiek I, tiek II šių metų pusmetį, daliai respondentų, kurie į VMI rūpimu klausimu kreipėsi atvykdami į klientų aptarnavimo padalinius (14 % - I pusmetį; 8 % - II pusmetį) arba skambino į klientų aptarnavimo padalinius (8 % - I pusmetis; 9 % - II pusmetis) arba skambino į mokesčių informacijos centrą telefonu 1882 (7 % - I pusmetis; II - pusmetis), atsakymas į klausimą ir / arba paslauga nebuvo suteikta iš karto. Šių respondentų didžioji dalis, (atvykusių į VMI klientų aptarnavimo padalinius - net 90 % I pusmetį ir 79 % - II pusmetį; skambinusių į klientų aptarnavimo padalinius - Mokesčių informacijos centrą telefonu 1882 - net 58 % - I pusmetį, 31 % - II pusmetį) **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 klientų aptarnavimo padalinių skambučių centre ir Mokesčių informacijos centre, darbo efektyvumui ir skambučių atsiliepimo laikui. Respondentai, vertindami VMI paslaugų ir aptarnavimo kokybę, Mokesčių informacijos centro (1882) konsultantų skambučio atsiliepimo laiką respondentai įvertino **prasčiausiai iš visų anoniminės apklausos pagalba matuojamų rodiklių, šiam rodikliui skirdami tik 5,94 balo - I pusmetį, o II-jį šių metų pusmetį šiam teiginiui skyrė dar mažiau balų, t.y. 5,67 balo (vertinimas dar sumažėjo <0,27 balo).** Pažymėtina, kad labai panaši situacija yra ir klientų aptarnavimo padalinių skambučių centre. Vertinant penkias AVMI, tik Šiaulių AVMI, II-jį šių metų pusmetį, ties teiginiu, kad skambučio atsiliepimo laikas tenkino, buvo gautas įvertinimas >0,19 balo daugiau (nuo 7,6 balo I pusmetį iki 0,19 balo - II pusmetį). Visos kitos keturios AVMI, II-jį šių metų pusmetį, ties minėtu teiginiu, buvo įvertintos žemesniu balu (žiūrėti nuo 19 iki 23 pav.). Šis rodiklis, klientų aptarnavimo padalinių skambučių centre, nesiekia siektino 8 balų rezultato.

Atsižvelgiant į aukščiau įvardintus vertinimo rezultatus, rekomenduojame išanalizuoti tokio įvertinimo priežastis, silpnąsias sritis ir sudaryti skambučių atsiliepimo laiko gerinimo planą tiek MIC skambučių centre, tiek AVMI skambučių centre. Taip pat rekomenduojame ilginti 1882 darbo laiką, klientų komentaruose dažnai išreiškiamas pasiūlymas darbo laiką ilginti iki 18-19 val. tai leistų padidinti prisiskambinimo galimybę dirbantiems klientams ir paskirstyti skambučių srautą per ilgesnį laiką dienoje.

Rekomenduojame įvertinti galimybę atskambinti į praleistus skambučius ir plėsti kitų kanalų panaudojimą (Chat, SIMAS ir pan.), didinant spartesnį VMI pasiekiamumą.

- **Rekomendacijos aptarnaujant klientus raštu:**

1) **Aptarnavimo raštu kokybę, respondentai vertina žemesniu negu 8 balu (abejais pusmečiais).** Atkreiptinas dėmesys, kad II-jį šių metų pusmetį gautas balų rezultatas, ties dviem teiginiais, leidžiančiais įvertinti aptarnavimo kokybę raštu, dar labiau suprastėjo (30 pav.) 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, konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai; atsakyta į visus klausimus, atsakymai pagrįsti teisės aktų nuostatomis. Prieš pateikiant atsakymą klientui, siūlome (esant galimybėms) leisti kolegai (pagal pareiginius nuostatus galinčiam susipažinti) perskaityti

kliento paklausimą ir kolegos parengtą atsakymą, gauti kolegos nuomonę apie atsakymo išsamumą, konkretumą bei suprantamumą.

2) Taip pat rekomenduojame išanalizuoti atsakymų raštu pateikimo terminus ir taikyti darbo organizavimo metodus, kurie leistų užtikrinti didesnę klientų pasitenkinimą (18 % - I pusmetį, 27 % - II pusmetį) respondentų nurodo, kad atsakymo raštu terminas jų netenkiną).

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

1) Atsižvelgiant į apklausoje dalyvavusių respondentų nuomonę, dėl informacijos pakankamumo apie teikiamas VMI elektronines paslaugas, (27 % - I pusmetį, 24 % - II pusmetį, respondentų nurodo, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias VMI IS el. paslaugas, po 6 % abiemis pusmečiais, 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, kokios 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 elektroninėms paslaugoms ir toms, kurios II-jį šių metų pusmetį, buvo įvertintos prasčiau negu I pusmetį (žiūrėti nuo 43 iki 51 pav.).

- **Rekomendacijos VMI internetiniam puslapiui:**

1) Respondentų VMI internetinio puslapio bendras vertinimas nesiekia 8 balų rezultato, o teiginio „internetiniame puslapyje www.vmi.lt reikiama informaciją rasti lengva“ **vertinimas I pusmetį nesiekė 7 balų, II pusmetį buvo įvertintas šiek tiek daugiau (7,12 balo), tačiau rezultatas, kokybei užtikrinti, nėra pakankamas.** 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.** Tačiau rekomenduojame MID įsivertinti, ir jeigu tikslinga, atlikti atskiras šių kanalų apklausas.

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

1) Rekomenduojame didinti informacijos sklaidą klientams, kurie gali būti priskirti Naujiems mokesčių mokėtojams (52 % respondentų I pusmetį ir 45 % respondentų II pusmetį, 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 % I pusmetį, 42 % respondentų II pusmetį, pranešimo neperskaitė, ir 8 % I pusmetį, 9 % II pusmetį - nebuvo prisijungę prie ManoVMI paskyros);

2) Bendraujant su klientais (nepriklausomai nuo kanalo), supažindinti juos su aktualiomis VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis (51 % I pusmetį, 46 % II pusmetį) 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.