

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

2020 METŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ 2020 m. sausio – gruodžio mėnesiais VMI prie FM interneto svetainės www.vmi.lt skyriuje „Apie VMI → Apklausos“ atliko Aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės anoniminę apklausą (toliau – anoniminė apklausa).

Apklausoje dalyvavo 135 respondentai.

1 pav.

Anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymai	
Jūsų amžius:	iki 25 metų
	26 - 35 metai
	36 - 64 metai
	65 ir daugiau
Kokiu būdu kreipėtės į VMI Jums rūpimu klausimu?	Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį
	Raštu
	Skambinau informaciniu telefonu 1882
	Pasinaudojau VMI e. paslaugomis
	Reikiamą informaciją radau VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt
	Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje
	Internetinio pokalbio metu (angliškai <i>chat</i>)
VMI aptarnavimo padalinių Klientų aptarnavimo kokybė	
Nurodykite VMI aptarnavimo padalinį į kurį kreipėtės.*	Kauno AVMI
	Klaipėdos AVMI
	Panevėžio AVMI
	Šiaulių AVMI
	Vilniaus AVMI
*Klientas pasirenka konkretų aptarnavimo padalinį, tačiau susisteminant duomenis, kiekvienas atsakymas priskirtas prie AVMI, kuriai priklauso padalinys.	
Ar Jums reikalinga informacija buvo suteikta, kai kreipėtės į VMI?	Taip, gavau išsamų atsakymą
	Taip
	Iš dalies
	Ne
Klientų aptarnavimo laikas patogus	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.)	Visiškai sutinku

	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi, svarūs	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Rūpinimas klausimas (-ai) buvo išspręstas kvalifikuotai	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Darbuotojo bendravimas buvo mandagus	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Aptarnavimo raštu kokybė**	
Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Negavau reikiamos informacijos
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Atsakymas buvo pateiktas greičiau nei per 20 darbo dienų	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Negavau reikiamos informacijos
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Atsakymo raštu pateikimo terminas mane tenkino	Taip
	Ne
**VMI prie FM MID prašymu 2020 11 16 d. šio skyriaus klausimai pakoreguoti. Vertinimas atliekamas aukščiau išvardintų klausimų / atsakymų, kadangi didesniąją 2020 m. dalį respondentams būtent šie klausimai ir buvo užduodami (t. y. iš 135 apklausoje dalyvavusių respondentų 7 nurodė, kad į VMI kreipėsi raštu. 6 iš 7 atsakinėjo į aukščiau nurodytus klausimus, ir 1 respondentas atsakinėjo į pakoreguotus 2020 11 16 klausimus. 1 respondento atsakymai prilyginti prie anksčiau užduotų klausimų, kurių reikšmė artimiausia respondento atsakymui.	
Mokesčių informacijos centro (toliau - MIC) teikiamų paslaugų kokybė	
MIC konsultantų skambučio atsiliepimo laikas tenkina	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip

	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
MIC konsultantai kalba maloniai, mandagiai	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
MIC konsultantai išsiaiškina kliento poreikį	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
MIC konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Pasitikiu MIC darbuotojų žiniomis ir kompetencija	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Kaip dažnai skambinate į MIC	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
VMI IS sukurtų el. paslaugų kokybė	
Kaip dažnai naudojate VMI IS sukurtomis el. paslaugomis?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
Kaip vertinate VMI IS sukurtų el. paslaugų teikimo kokybę?	Puikiai
	Gera
	Neturiu nuomonės
	Vidutiniškai
	Blogai
Ar Jums pakanka informacijos apie VMI IS teikiamas el. paslaugas?	Taip, pakanka
	Informacijos pakanka tik apie kai kurias el. paslaugas
	Ne, nepakanka
Kaip vertinate teikiamas VMI IS el. paslaugas?	Visada iš teikiamos paslaugos tikiusi aukščiausios kokybės

	Jeigu paslauga yra atliekama greitai ir be klaidų, visada vertinu teigiamai
	Nesvarbi paslaugos kokybė, svarbu, kad paslauga būtų suteikta greitai
	Vertinu teigiamai visas man teikiamas paslaugas
	Visos šiandien teikiamos paslaugos yra teikiamos nekokybiškai
	Neturiu nuomonės
Kokias VMI IS el. paslaugų sistemas naudojate?	EDS (Elektroninio deklaravimo Sistema)
	Mano VMI (e. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis)
	I.MAS (Išmanioji mokesčių administravimo sistema)
	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)
VMI IS el. paslaugomis naudotis patogiu ir lengva	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Sutinku iš dalies
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
VMI internetinio puslapio vertinimas	
Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) galima lengvai rasti reikiamą informaciją	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Sutinku iš dalies (priklausomai nuo poreikio)
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Internetiniame puslapyje (www.vmi.lt) pateikta informacija išsami ir suprantama	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Sutinku iš dalies (priklausomai nuo poreikio)
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
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
VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė	
Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Sutinku iš dalies

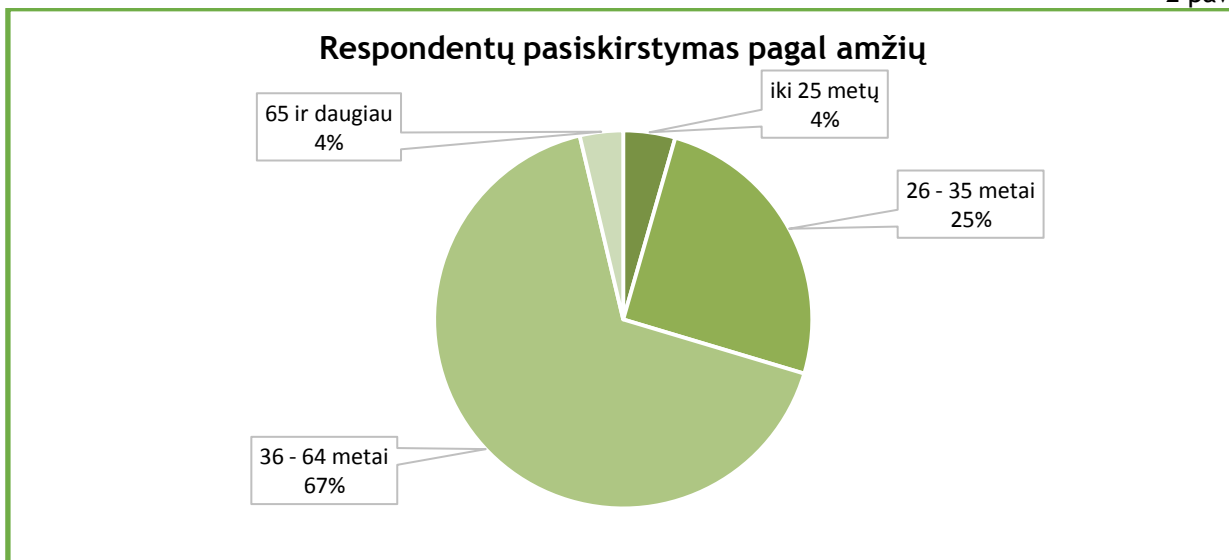
	Nesutinku
	Negavau atsakymo
Atsakymo laikas VMI Facebook paskyroje mane patenkino	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Sutinku iš dalies
	Nesutinku
	Negavau atsakymo
Kaip dažnai apsilankote VMI Facebook paskyroje ir ieškote naudingos informacijos?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
VMI internetinio aptarnavimo "Chat" kokybė	
Internetinio aptarnavimo konsultantai išsiaiškina kliento poreikį	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Sutinku iš dalies
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Sutinku iš dalies
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Klientų, kurie priskiriami prie naujų mokesčių mokėtojų, aptarnavimo kokybė	
Esate verslininkas (vykdote veiklą pagal individualios veiklos pažymą) ar / ir esate juridinio asmens vadovas, steigėjas	Taip
	Ne
Kada pradėjote vykdyti veiklą (pagal individualios veiklos pažymą / įsteigėte juridinį vienetą)?	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?	Taip
	Ne, nieko apie tai nežinau
	Manęs nedomina / man neaktualu
Ar perskaitėte asmeninėje Mano VMI erdvėje pateiktą specialiai Jums, naujam mokesčių mokėtojui, skirtą informacinį pranešimą?	Taip
	Ne
	Nebuvau prisijungęs prie Mano VMI
Ar informacija, pateikta informaciniame pranešime, naujam mokesčių mokėtojui yra naudinga, padedant verslą?	Taip
	Ne
	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
Ar esate apskaitą tvarkantis asmuo (buhalteris)?	Taip
	Ne
VMI aptarnavimo kokybė	
Kaip vertinate VMI aptarnavimo kokybę?	Labai gera
	Gera
	Vidutiniška
	Prasta
	Neteko bendrauti

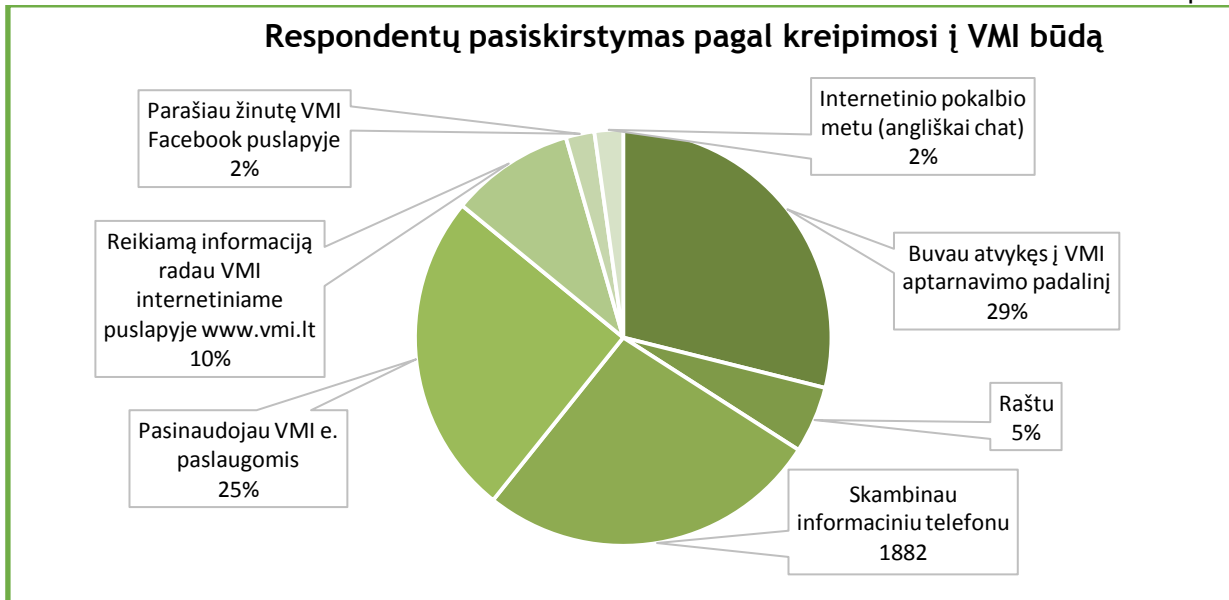
2020 METŲ ANONIMINĖS „VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS“ APKLAUSOS REZULTATAI

2020 metais anoniminėje apklausoje dalyvavo 135 respondentai.

2 pav.



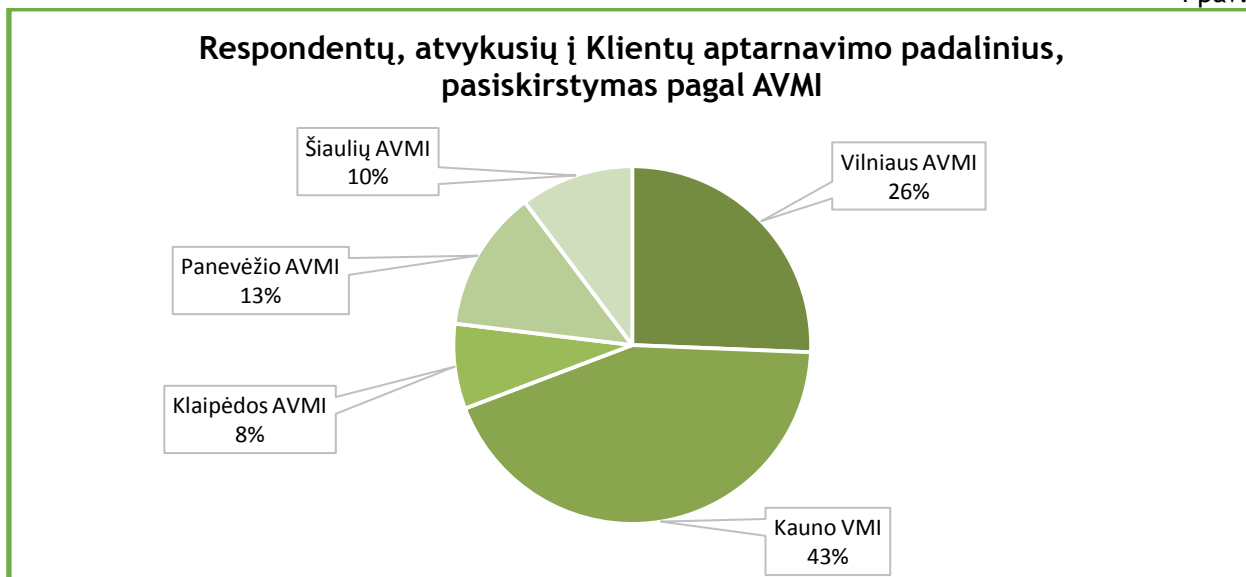
3 pav.



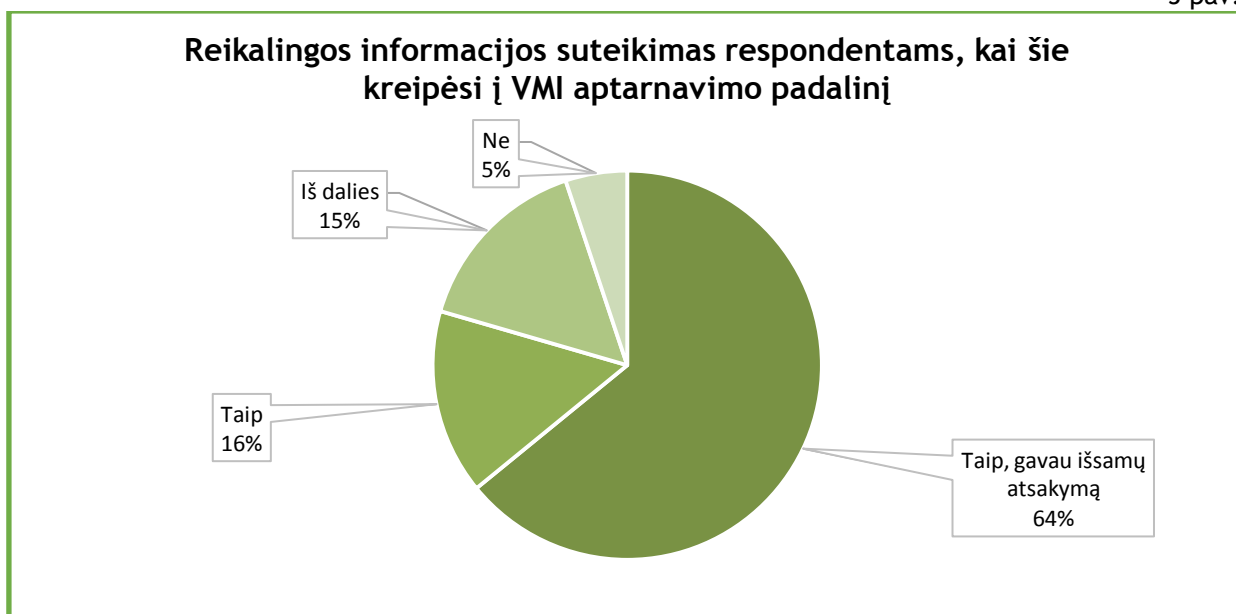
VMI aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė

29 proc. Klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI kreipėsi atvykdami į AVMI Klientų aptarnavimo padalinį. Klientų, kurie apsilankė AVMI Klientų aptarnavimo padaliniuose apklausos rezultatai:

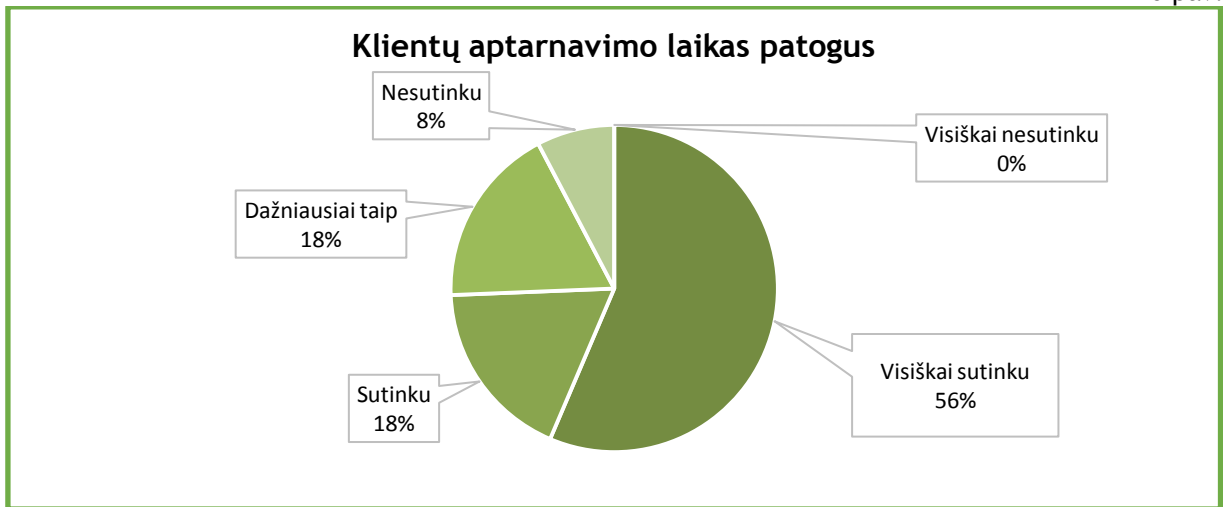
4 pav.



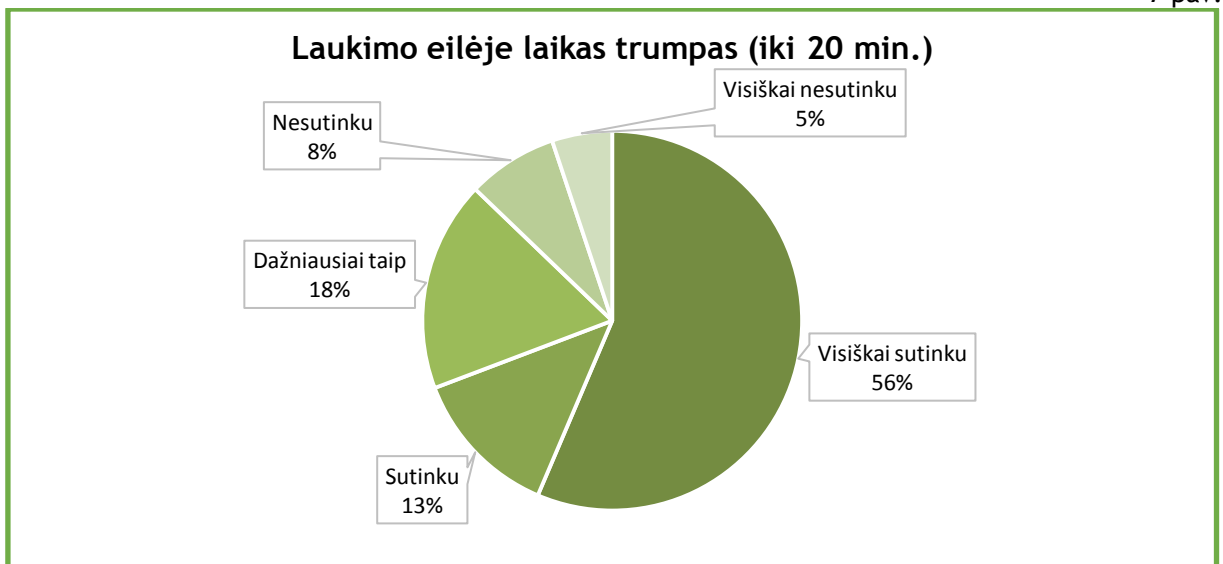
5 pav.



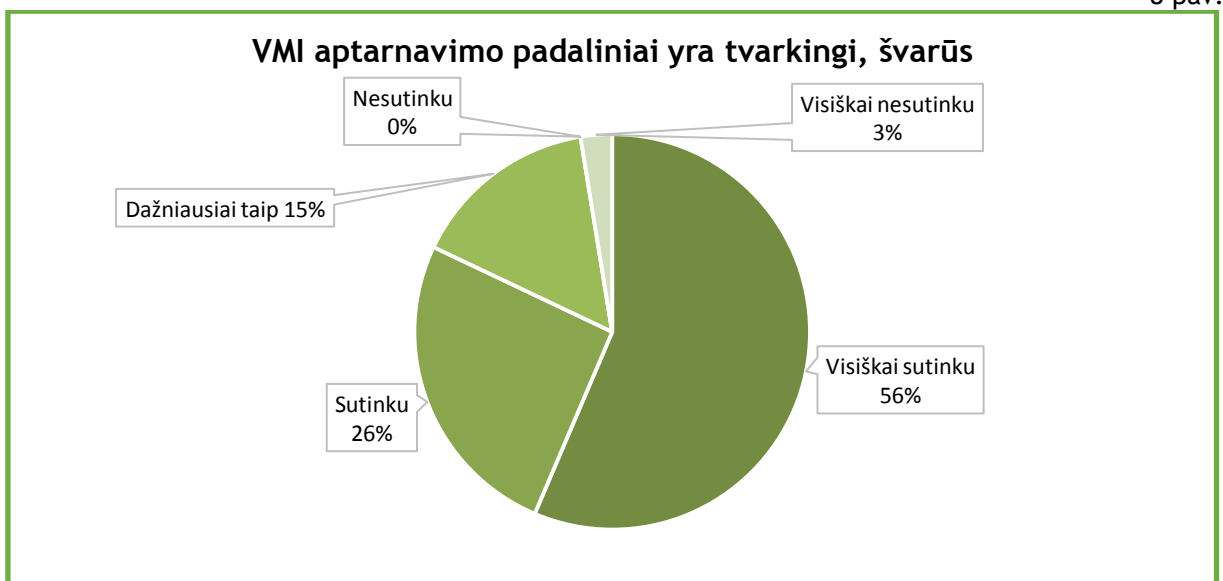
6 pav.



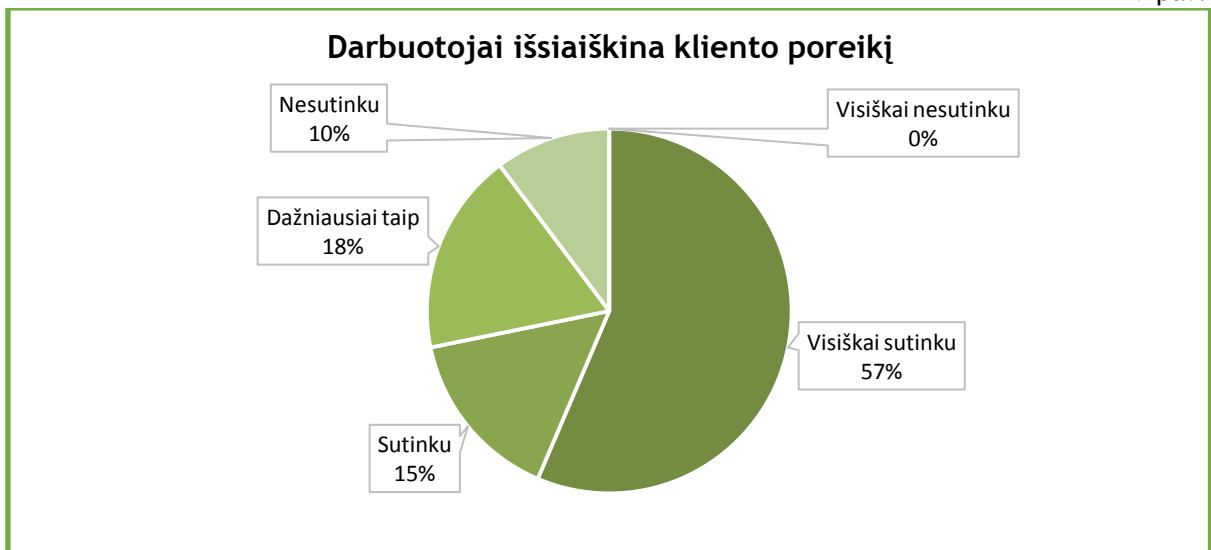
7 pav.



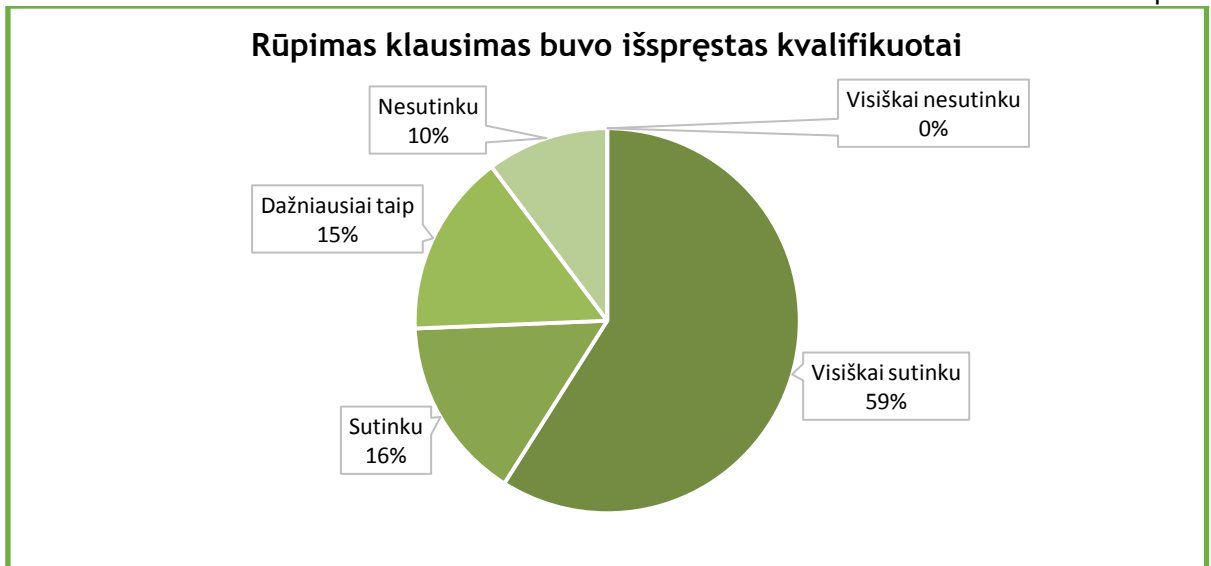
8 pav.



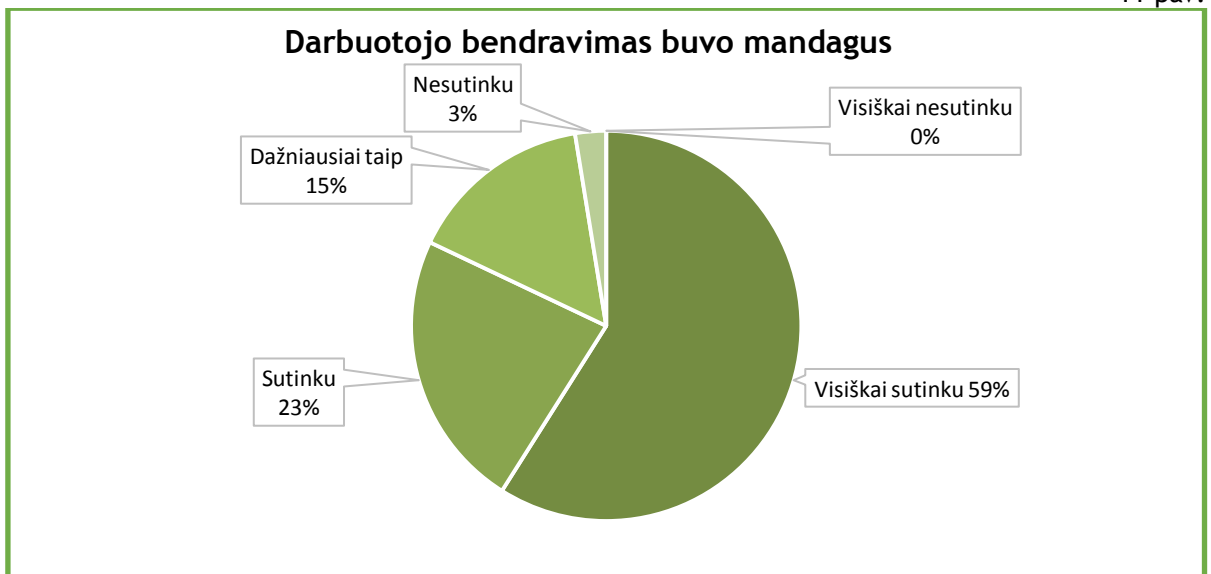
9 pav.



10 pav.



11 pav.

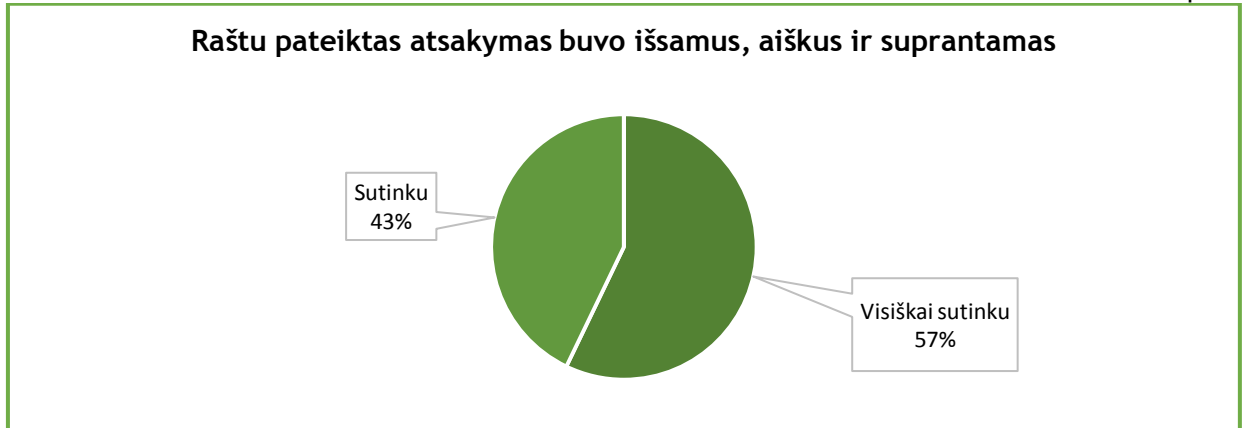


Aptarnavimo raštu kokybė**

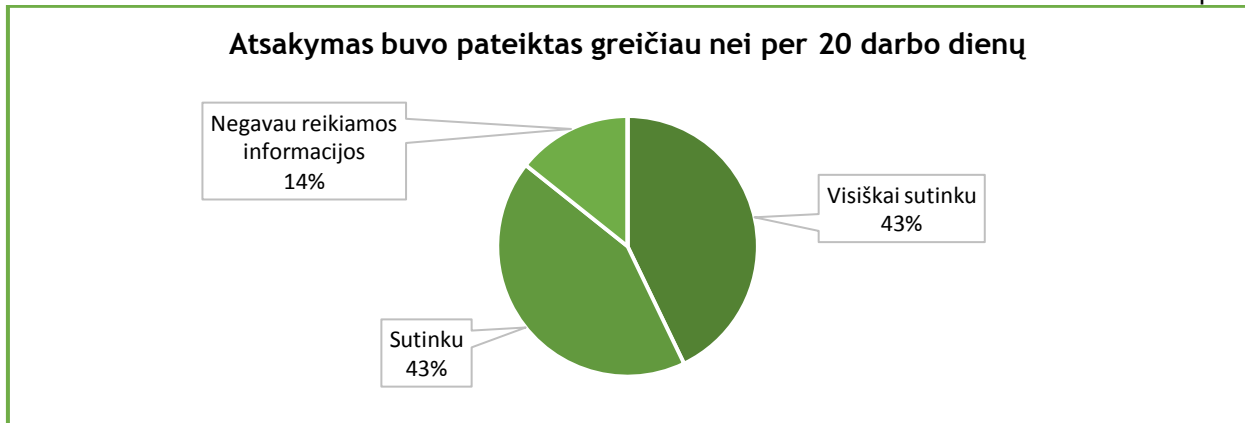
5 proc. Klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI kreipėsi raštu. Klientų, kurie kreipėsi raštu apklausos rezultatai:

**VMI prie FM MID prašymu 2020 11 16 d. šio skyriaus klausimai pakoreguoti. Vertinimas atliekamas aukščiau išvardintų klausimų / atsakymų, kadangi didesniąją 2020 m. dalį respondentams būtent šie klausimai ir buvo užduodami (t. y. iš 135 apklausoje dalyvavusių respondentų 7 nurodė, kad į VMI kreipėsi raštu. 6 iš 7 atsakinėjo į aukščiau nurodytus klausimus, ir 1 respondentas atsakinėjo į pakoreguotus 2020 11 16 klausimus. 1 respondento atsakymai prilyginti prie anksčiau užduotų klausimų, kurių reikšmė artimiausia respondento atsakymui.

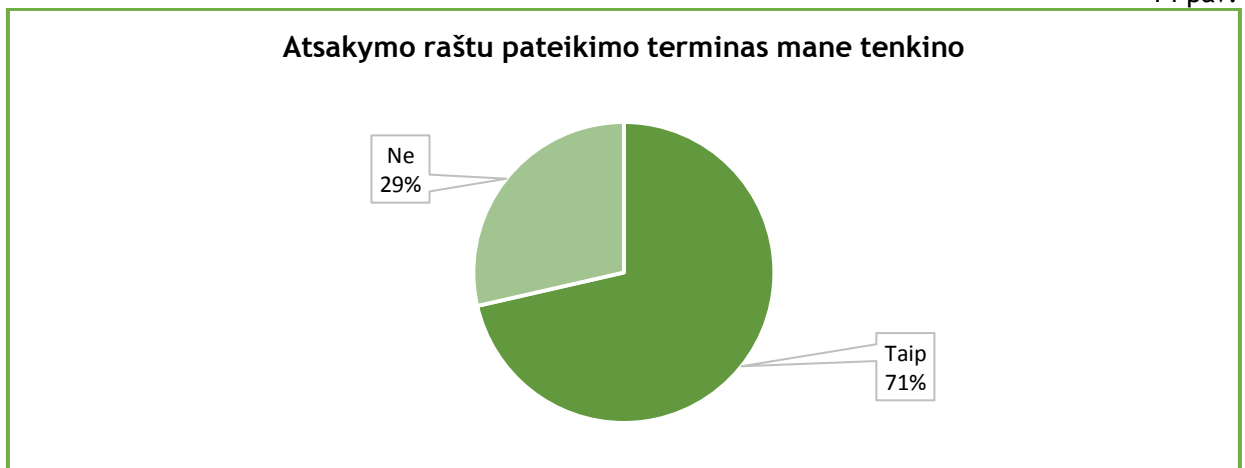
12 pav.



13 pav.



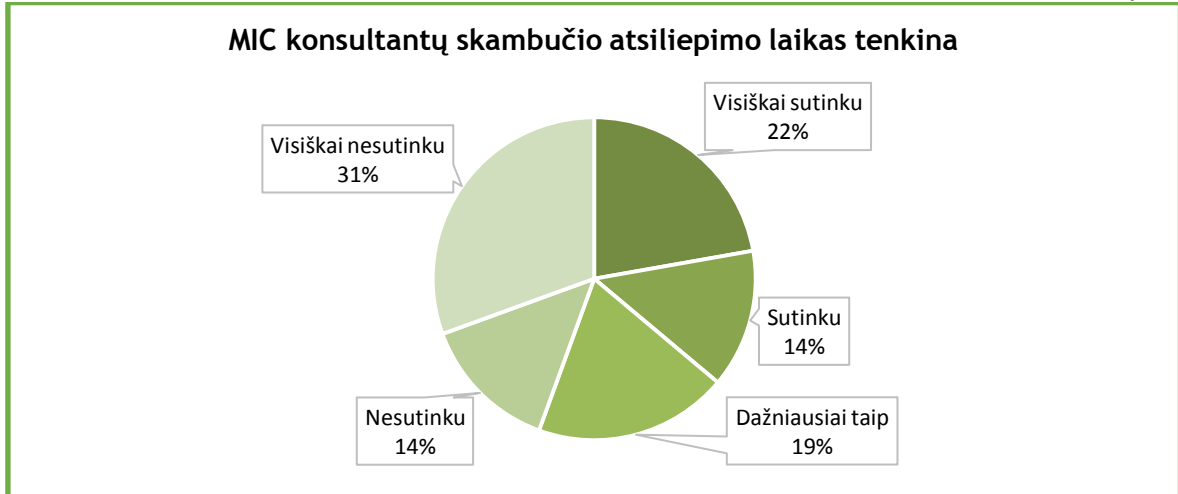
14 pav.



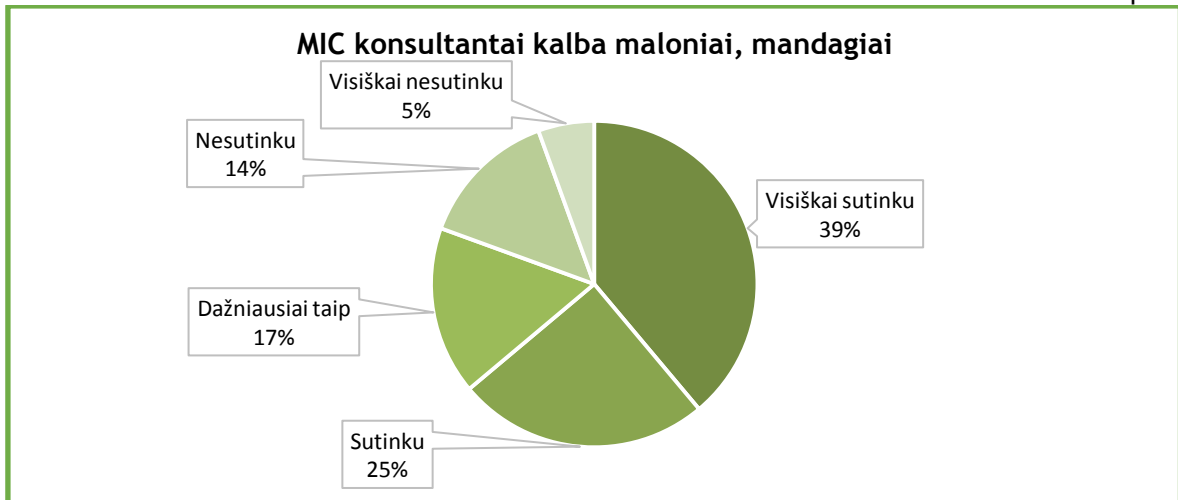
Mokesčių informacijos centro (toliau - MIC) teikiamų paslaugų kokybė

27 proc. Klientų dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje į VMI kreipėsi skambindami MIC telefonu. Anoniminės apklausos rezultatai apie MIC teikiamų paslaugų kokybę:

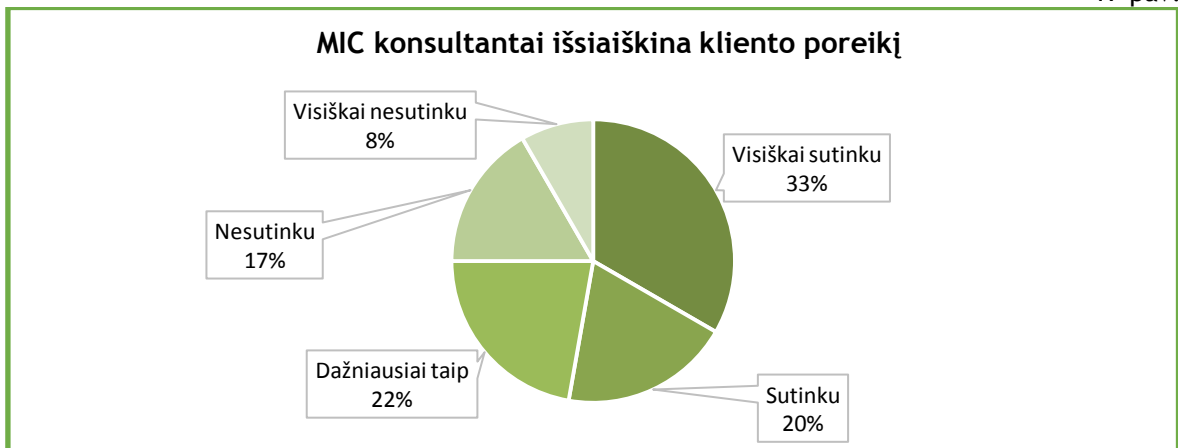
15 pav.



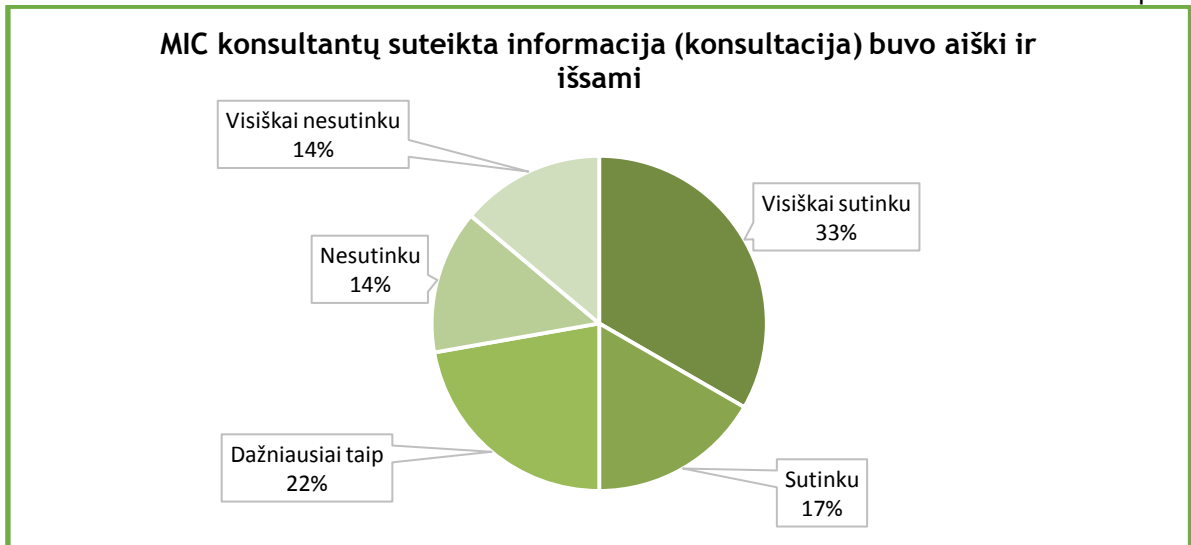
16 pav.



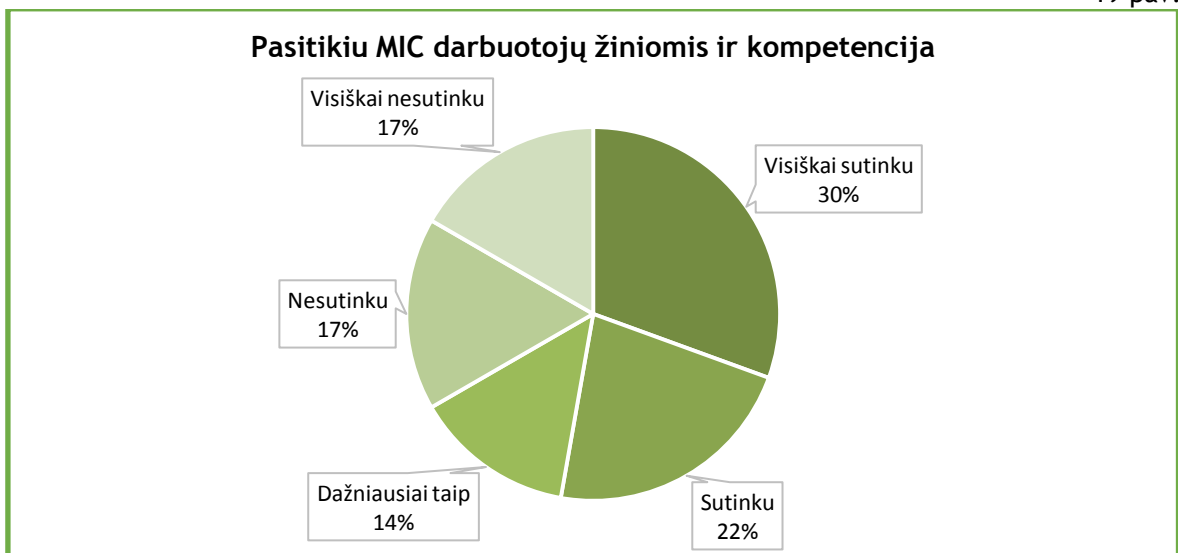
17 pav.



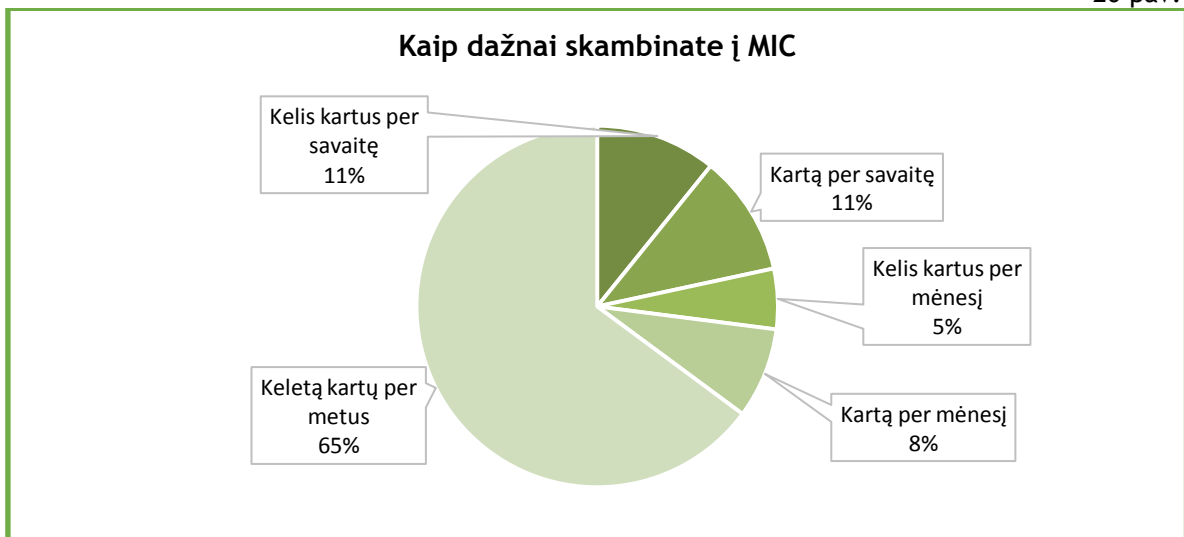
18 pav.



19 pav.



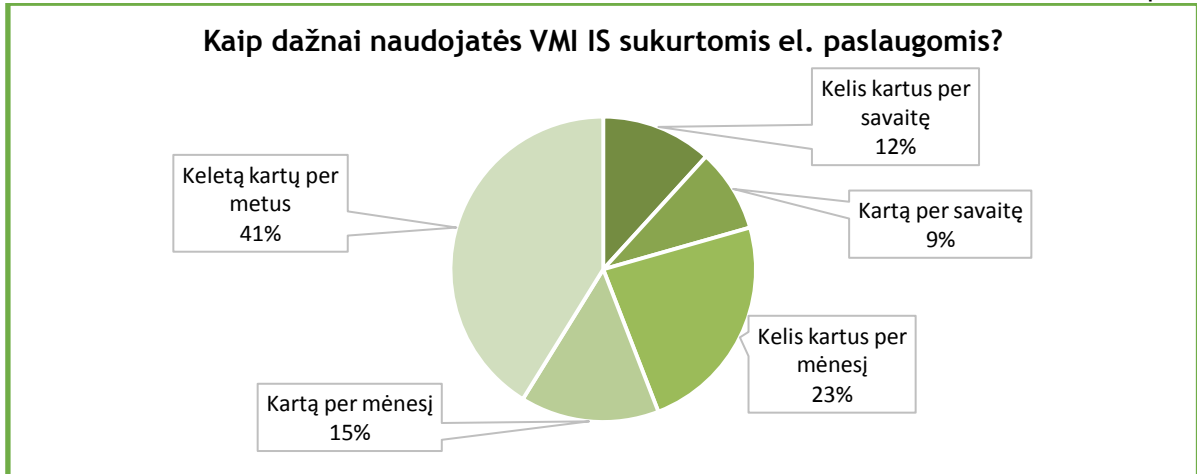
20 pav.



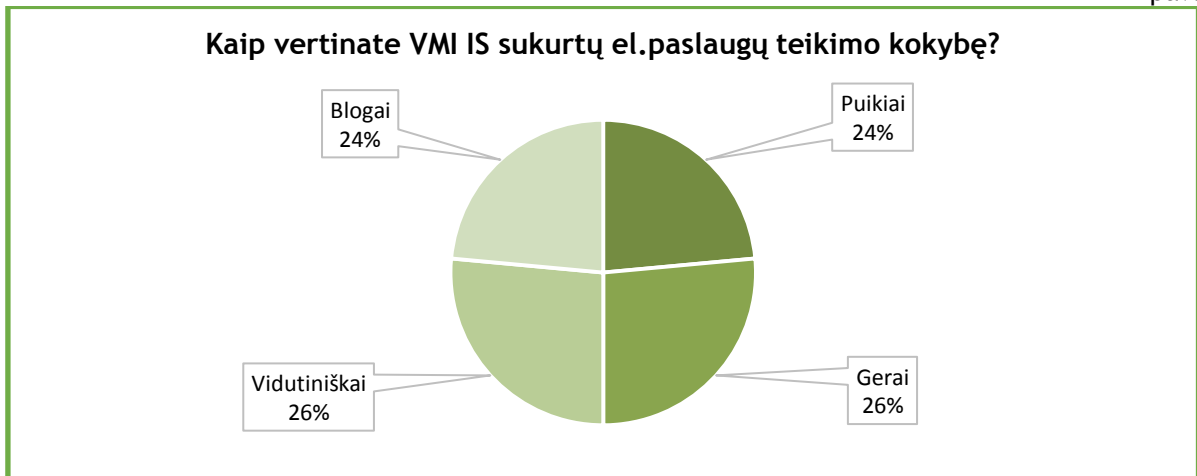
VMI IS sukurtų el. paslaugų kokybė

25 proc. Klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, nurodė, kad pasinaudojo VMI IS elektroninėmis paslaugomis. Klientų nuomonė dėl VMI IS el. paslaugų kokybės:

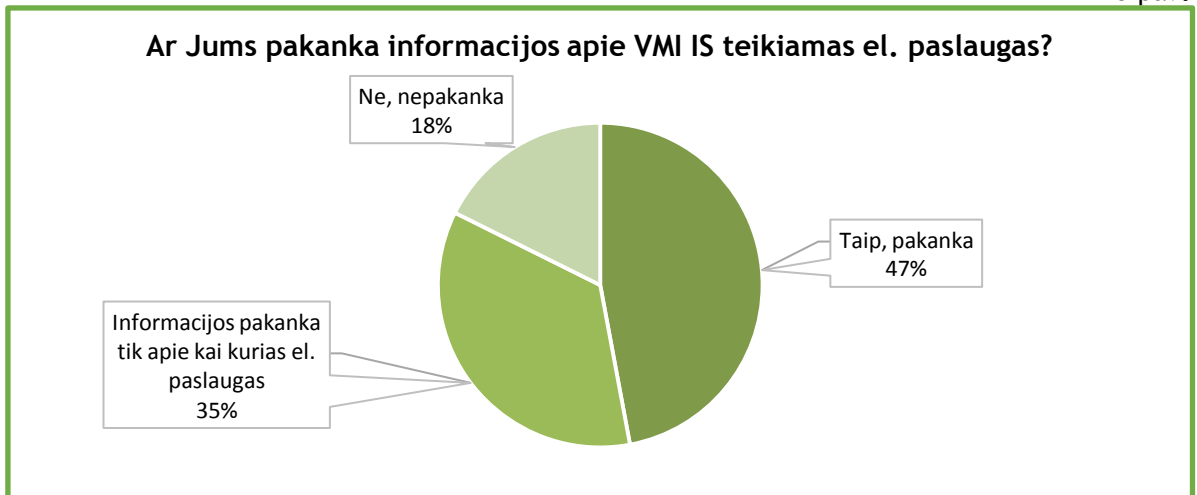
21 pav.



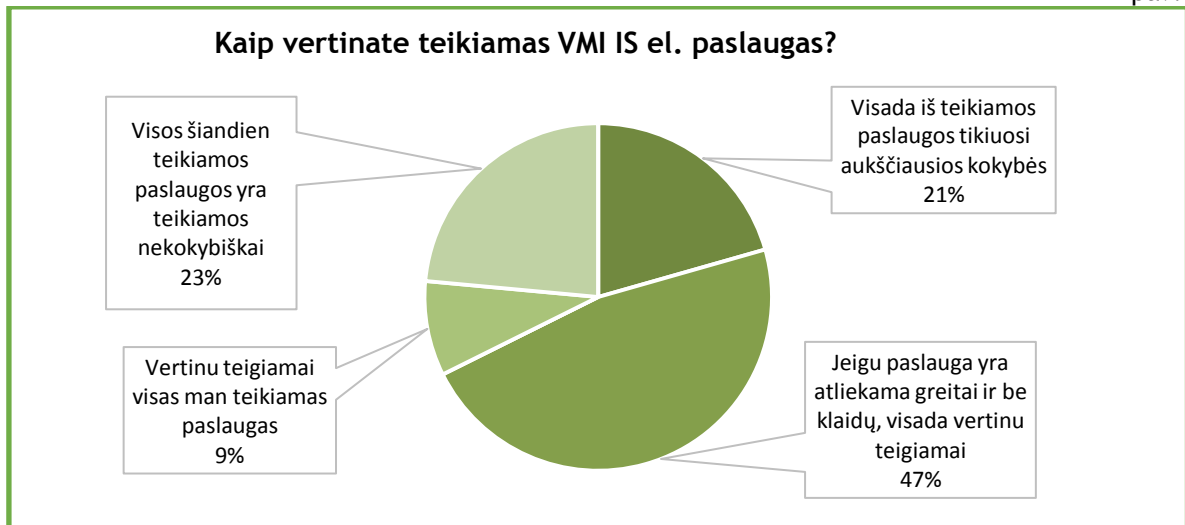
22 pav.



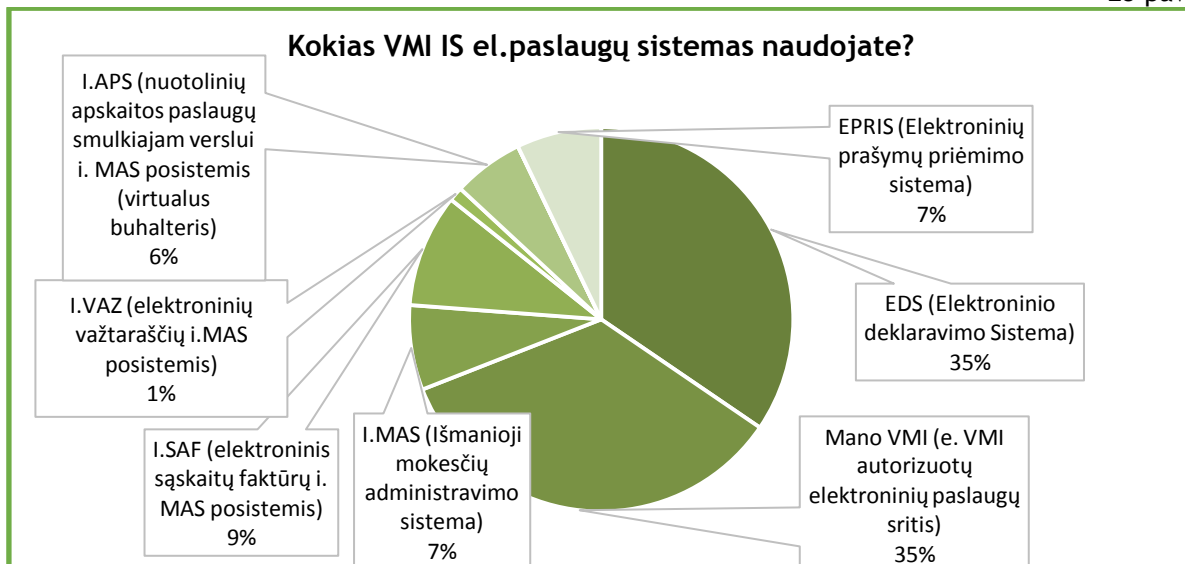
23 pav.



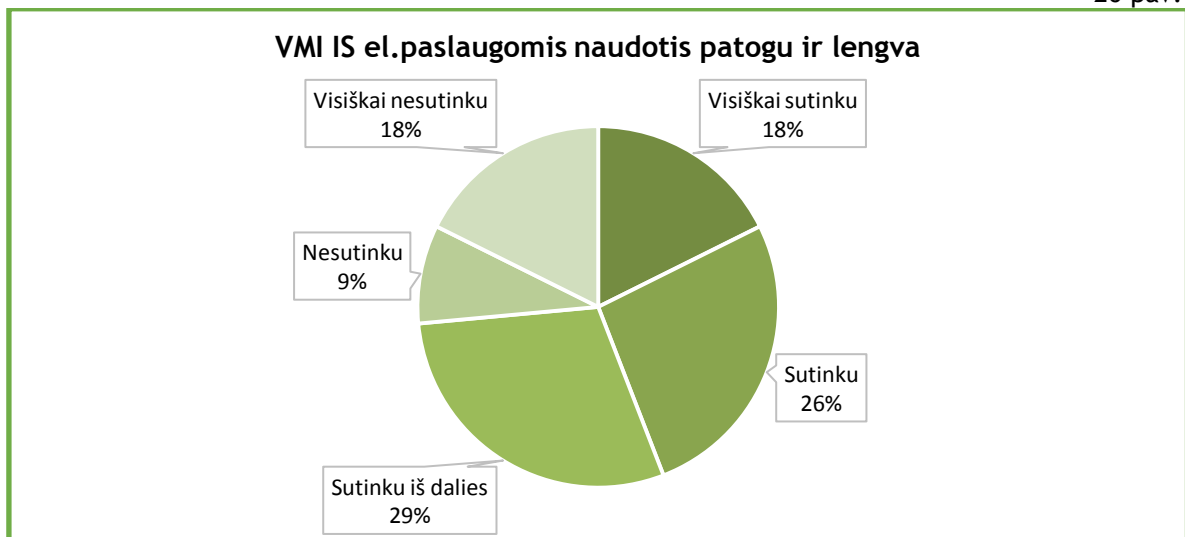
24 pav.



25 pav.



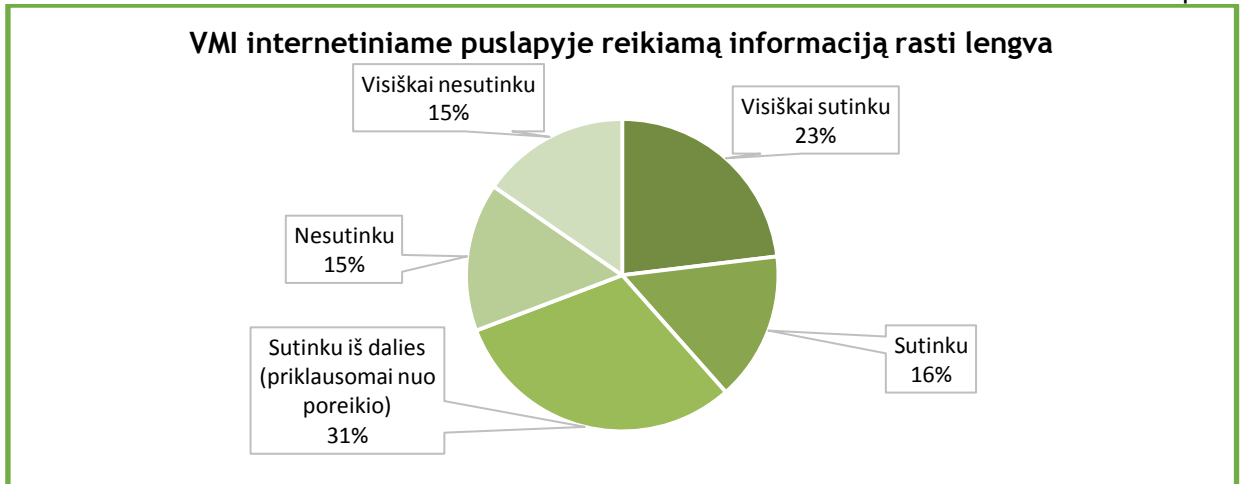
26 pav.



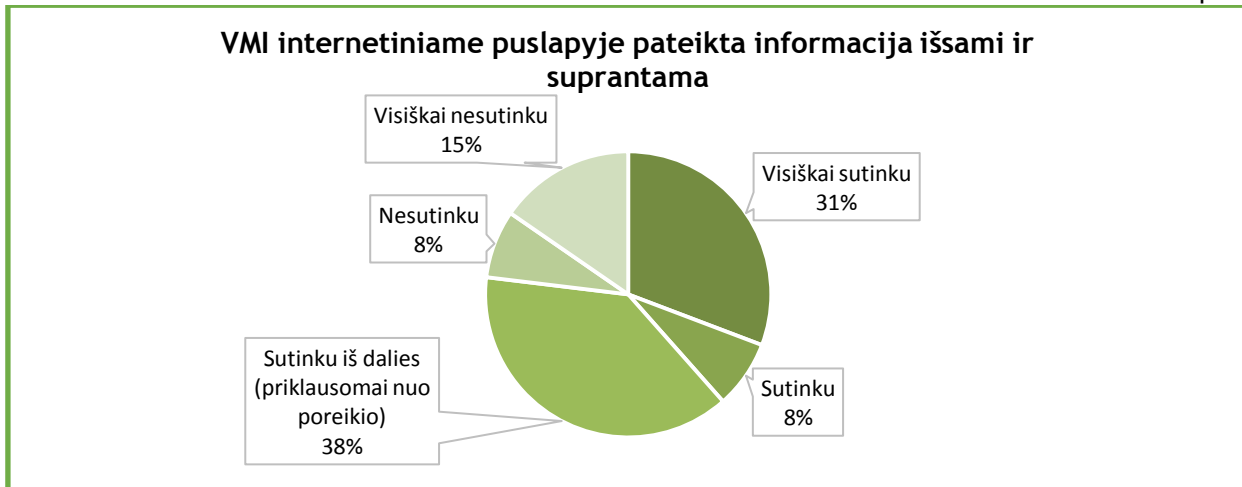
VMI internetinio puslapio www.vmi.lt vertinimas

10 proc. visų anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje dalyvavusių Klientų teigia, kad reikalingos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt. Žemiau pateikiama šių Klientų nuomonę apie VMI internetinį puslapį:

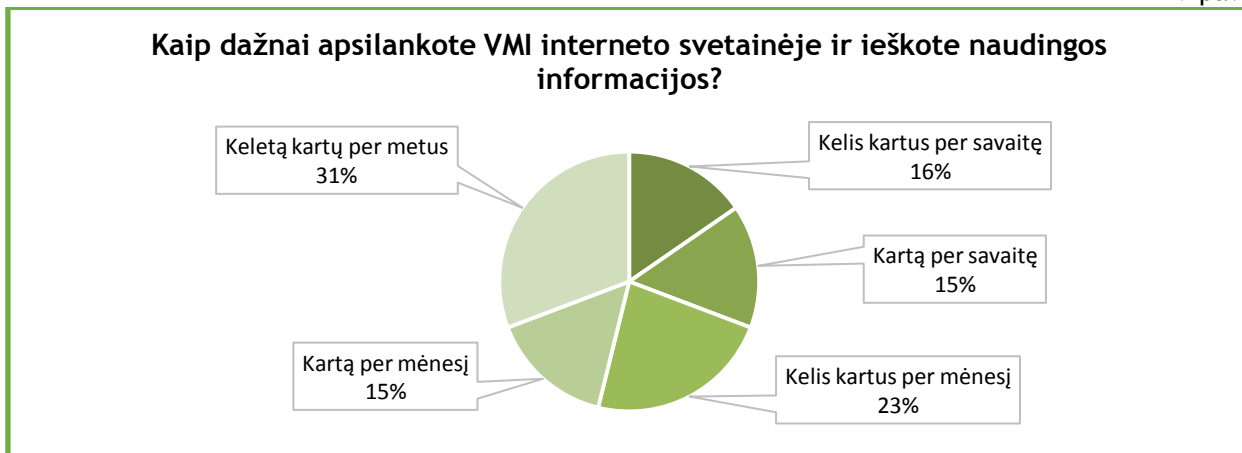
27 pav.



28 pav.



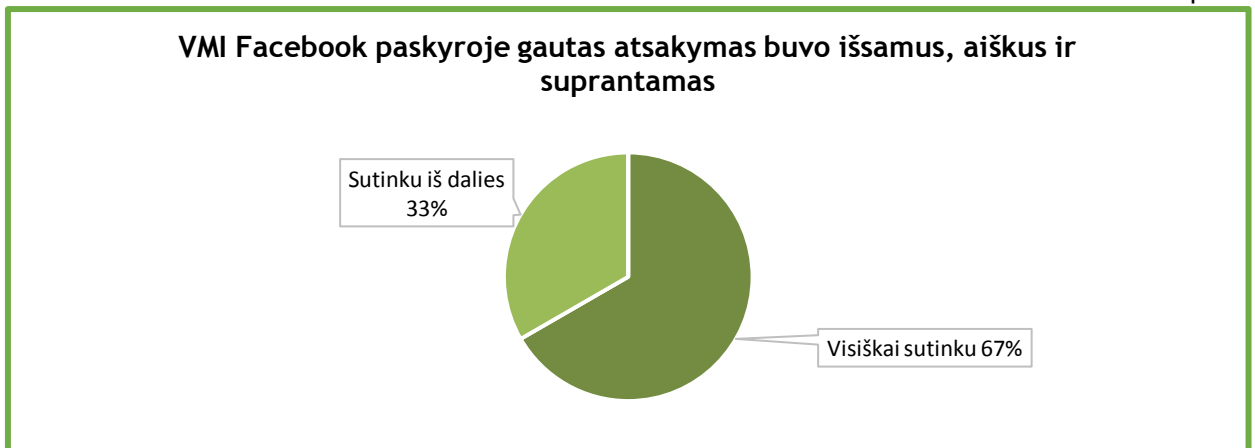
29 pav.



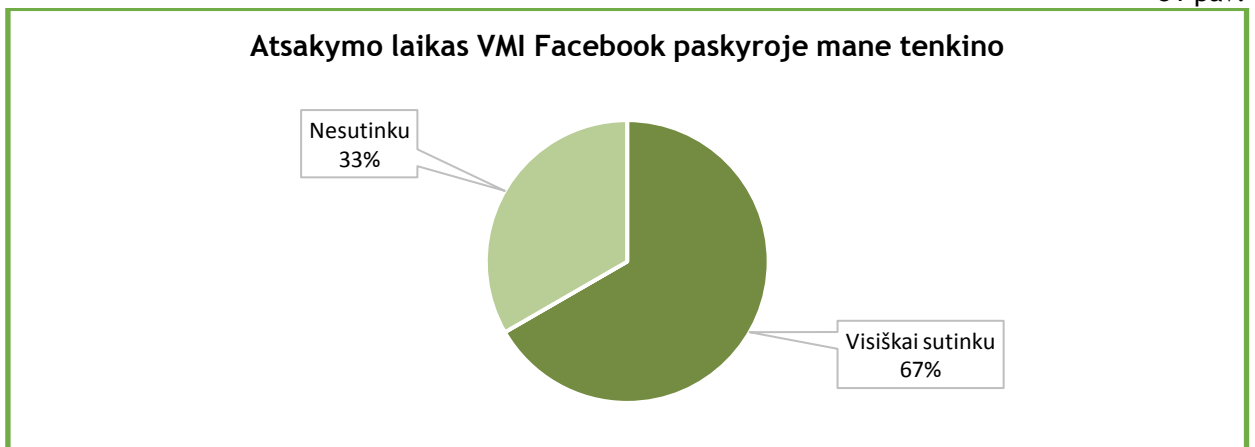
VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė

2 proc. Klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės „apklausoje nurodė, kad pasinaudojo VMI Facebook paskyroje teikiamomis paslaugomis. Žemiau pateikiama šių respondentų nuomonė apie VMI Facebook paskyros kokybę:

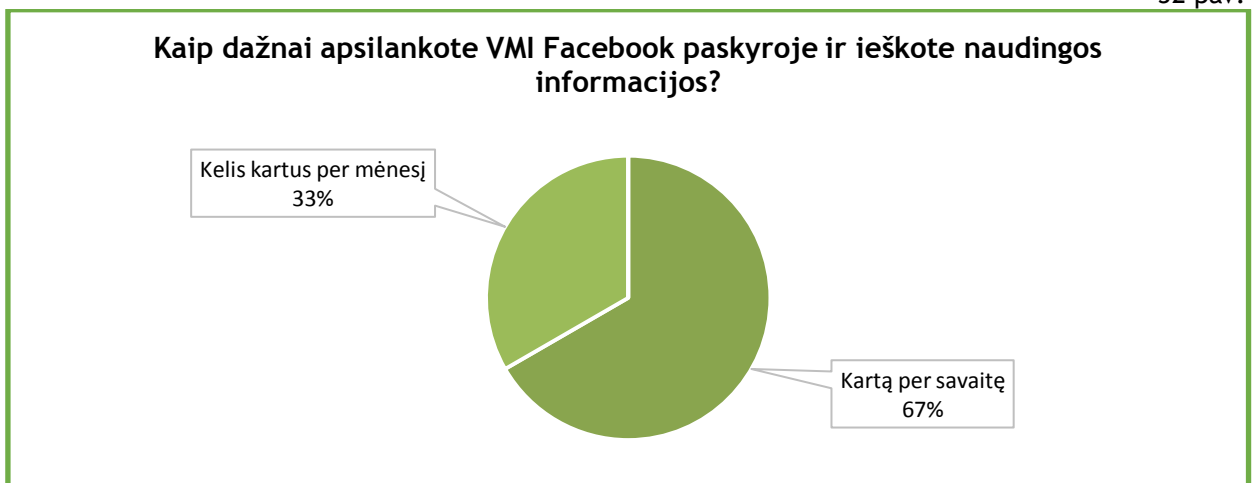
30 pav.



31 pav.



32 pav.



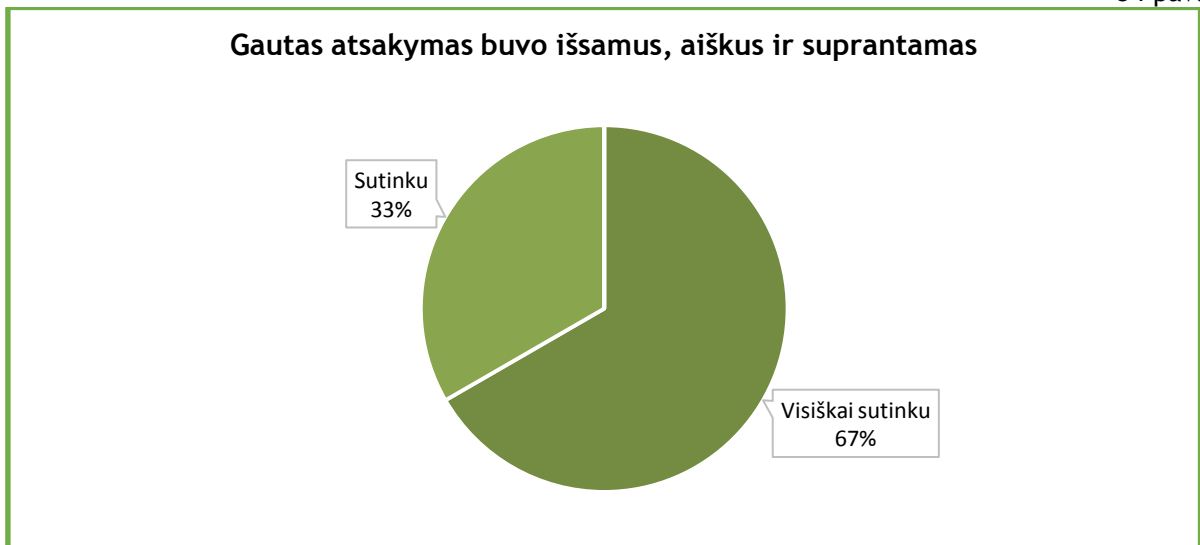
VMI internetinio aptarnavimo "Chat" kokybė

2 proc. Klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, nurodė, kad į VMI rūpimu klausimu kreipėsi pasinaudodami „Chat“ paslaugomis. Žemiau pateikiama šių Klientų nuomonė:

33 pav.



34 pav.

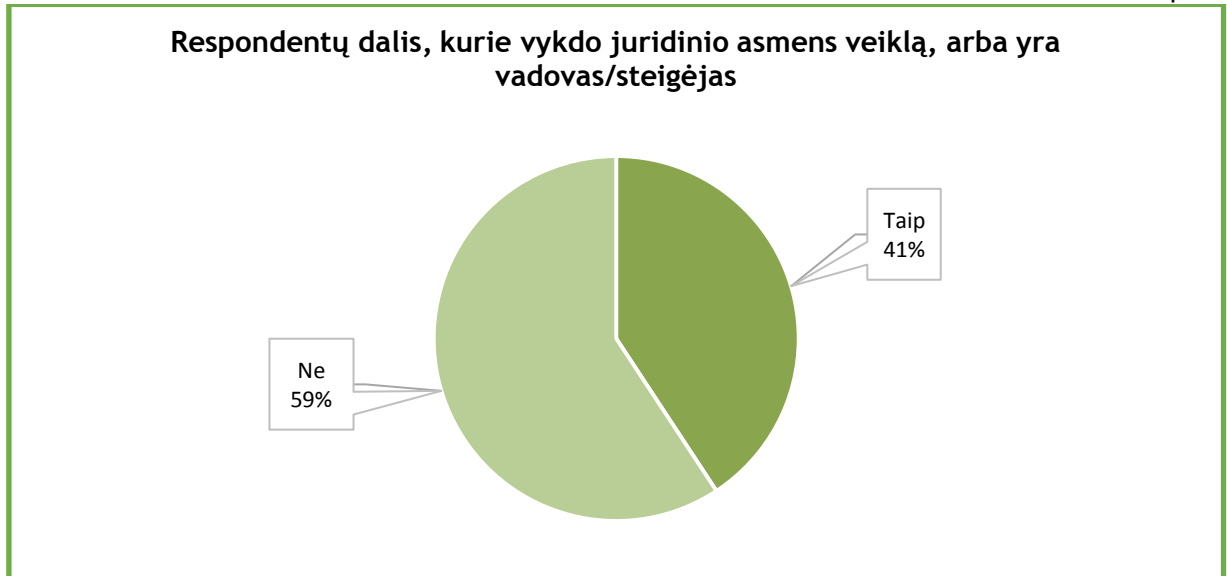


Respondentų, vykdančių veiklą pagal individualios veiklos pažymą ar / ir esančių juridinio asmens vadovu, steigėju apklausos vertinimas

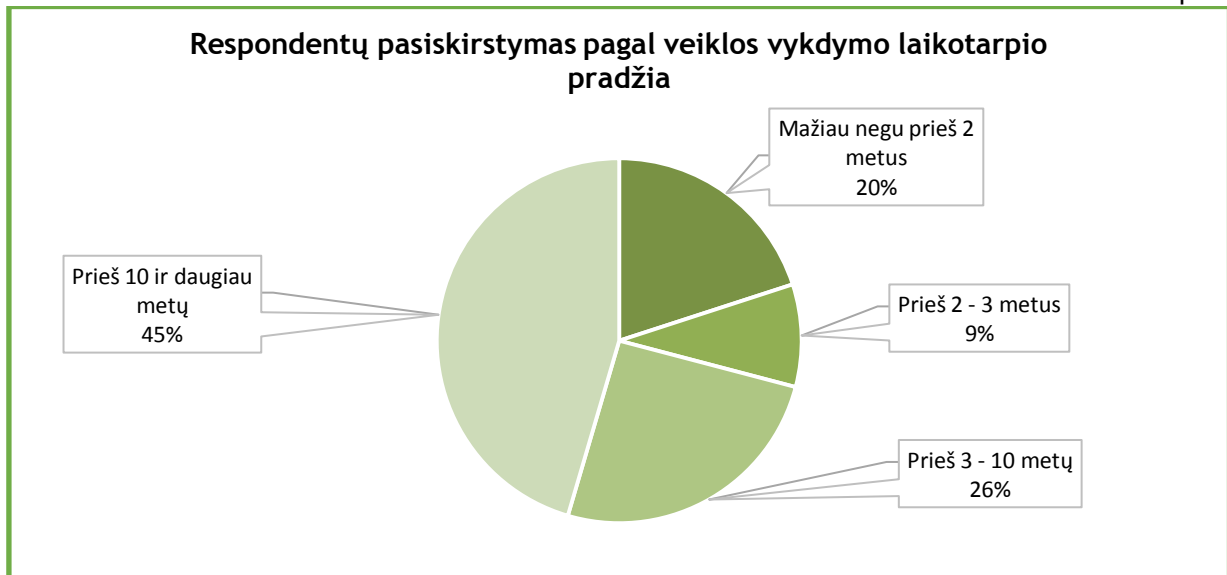
41 proc. Klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje teigia, kad vykdo veiklą pagal pažymą ir / ar yra juridinio asmens vadovai, steigėjai.

20 proc. šių Klientų nurodė, kad veiklą vykdo trumpiau negu 2 metus. Žemiau pateikiami šių klientų atsakymai į užduotus klausimus.

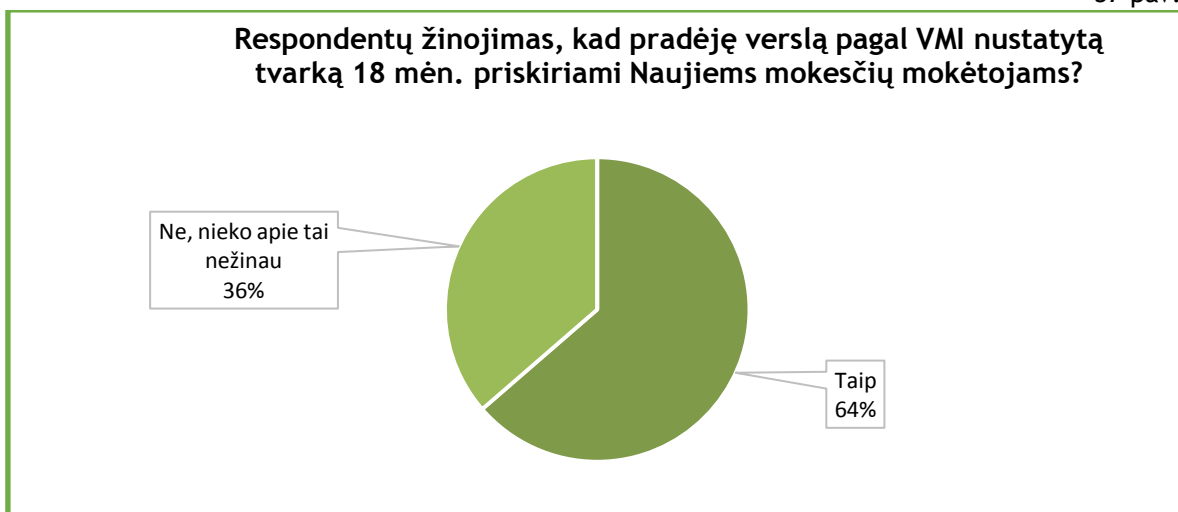
35 pav.



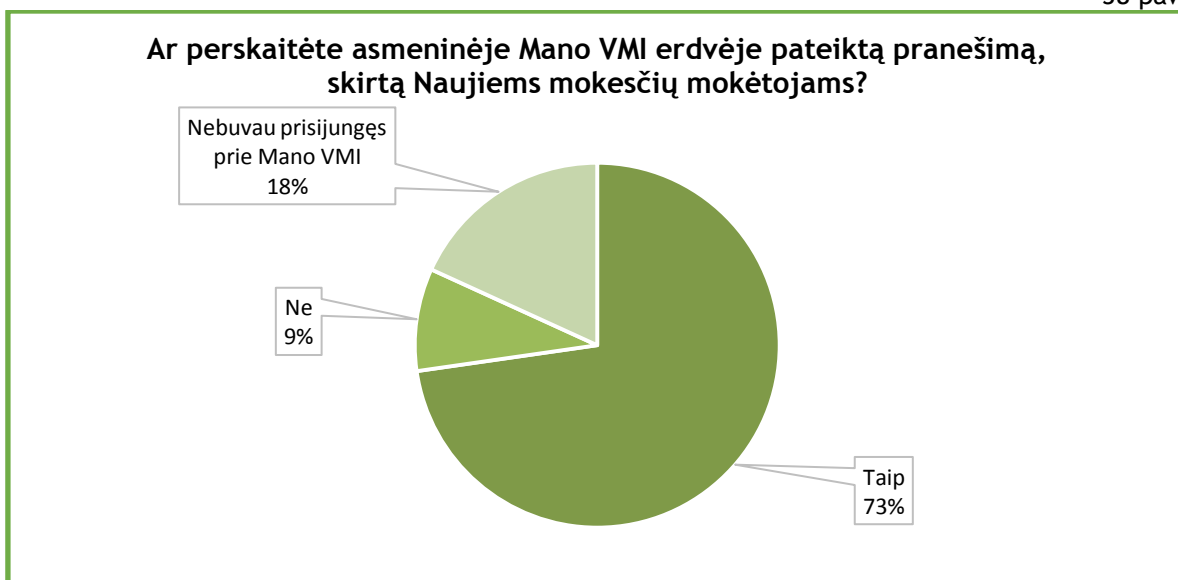
36 pav.



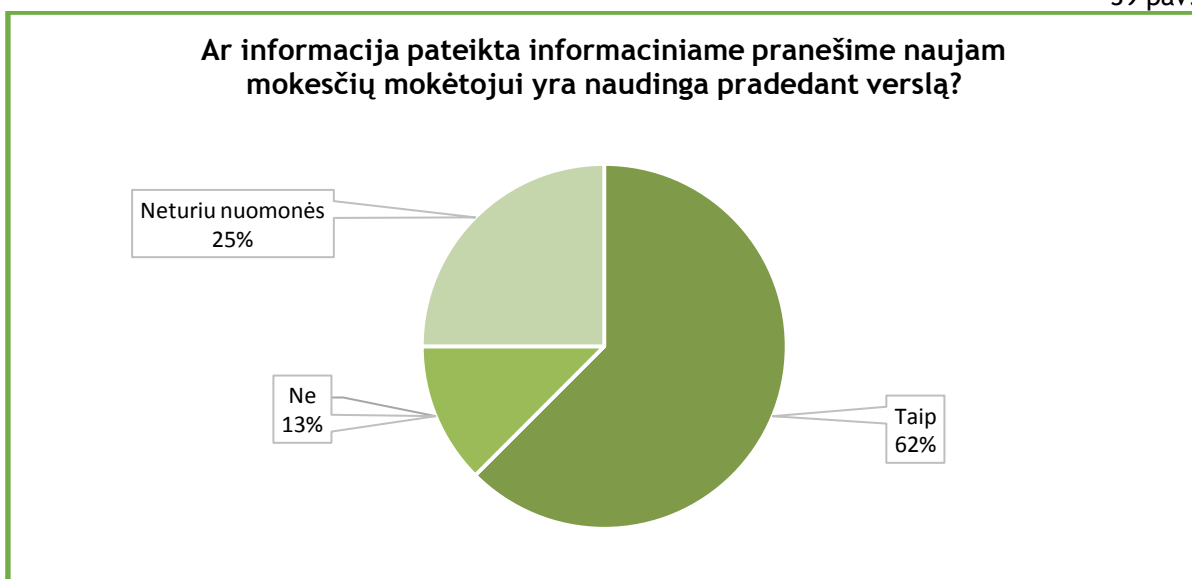
37 pav.



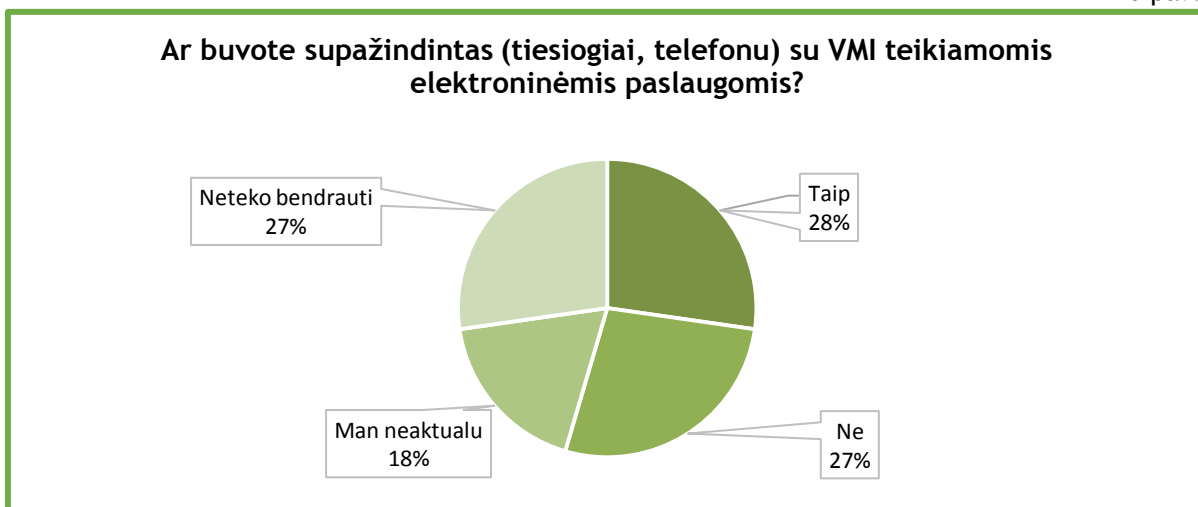
38 pav.



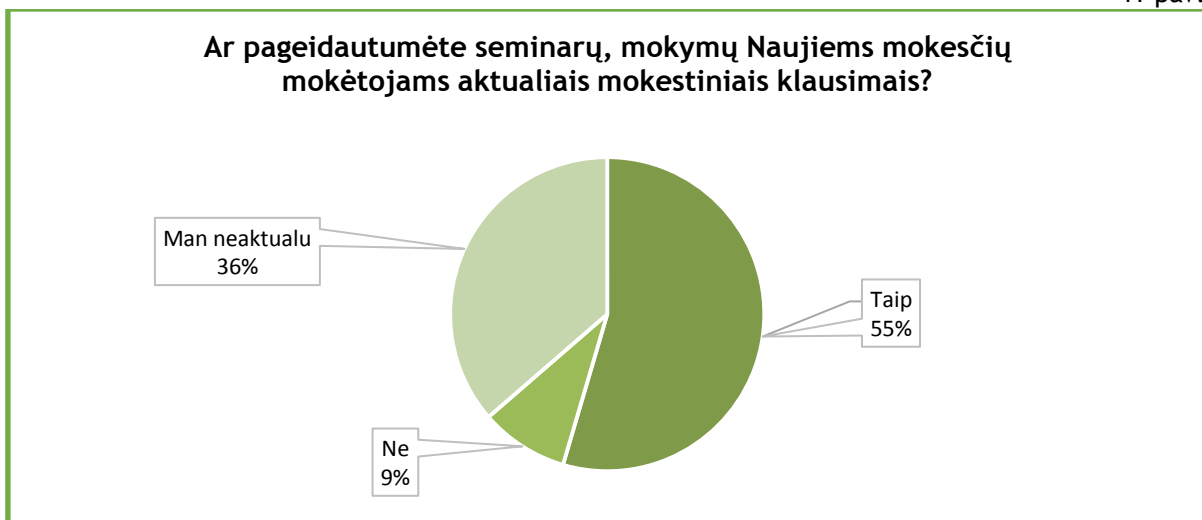
39 pav.



40 pav.

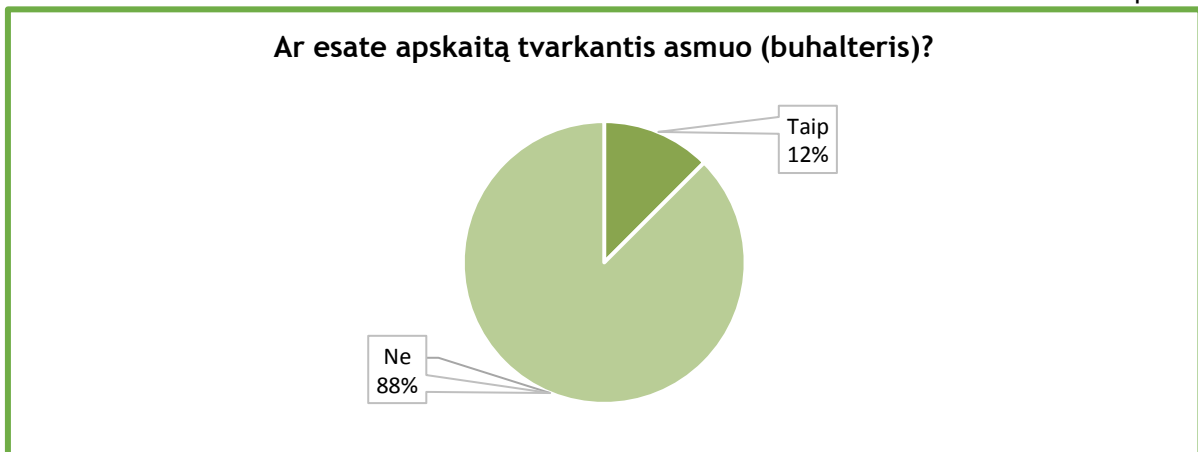


41 pav.



Respondentams, kurie atsakė, kad jie nėra asmenys, dirbantys pagal individualios veiklos pažymą ir / ar esantys juridiniai asmenys, juridinio asmens steigėjai, vadovai buvo užduotas klausimas ar jie priskiriami prie apskaitą tvarkančių asmenų (buhalterių).

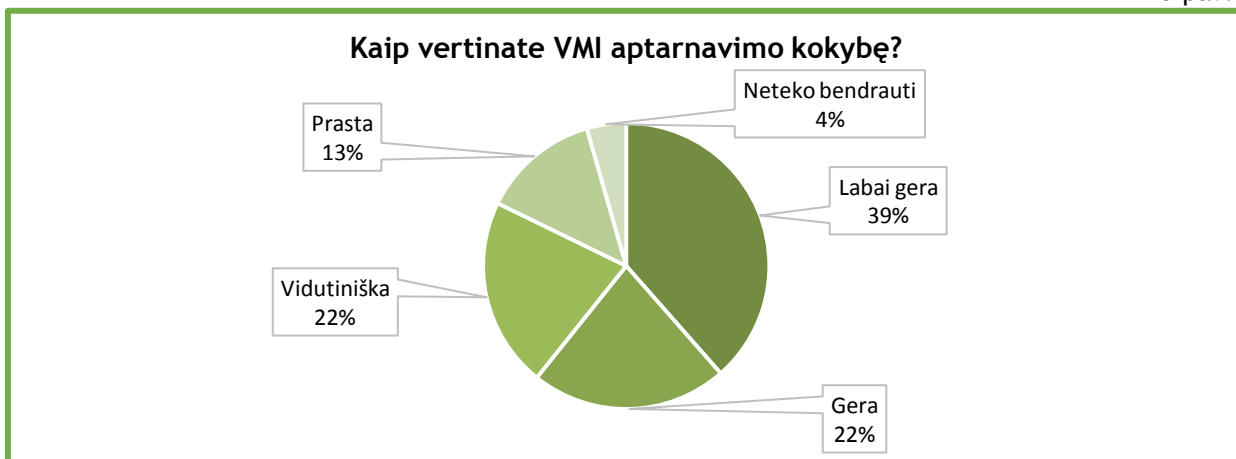
42 pav.



VMI aptarnavimo kokybė (bendrai)

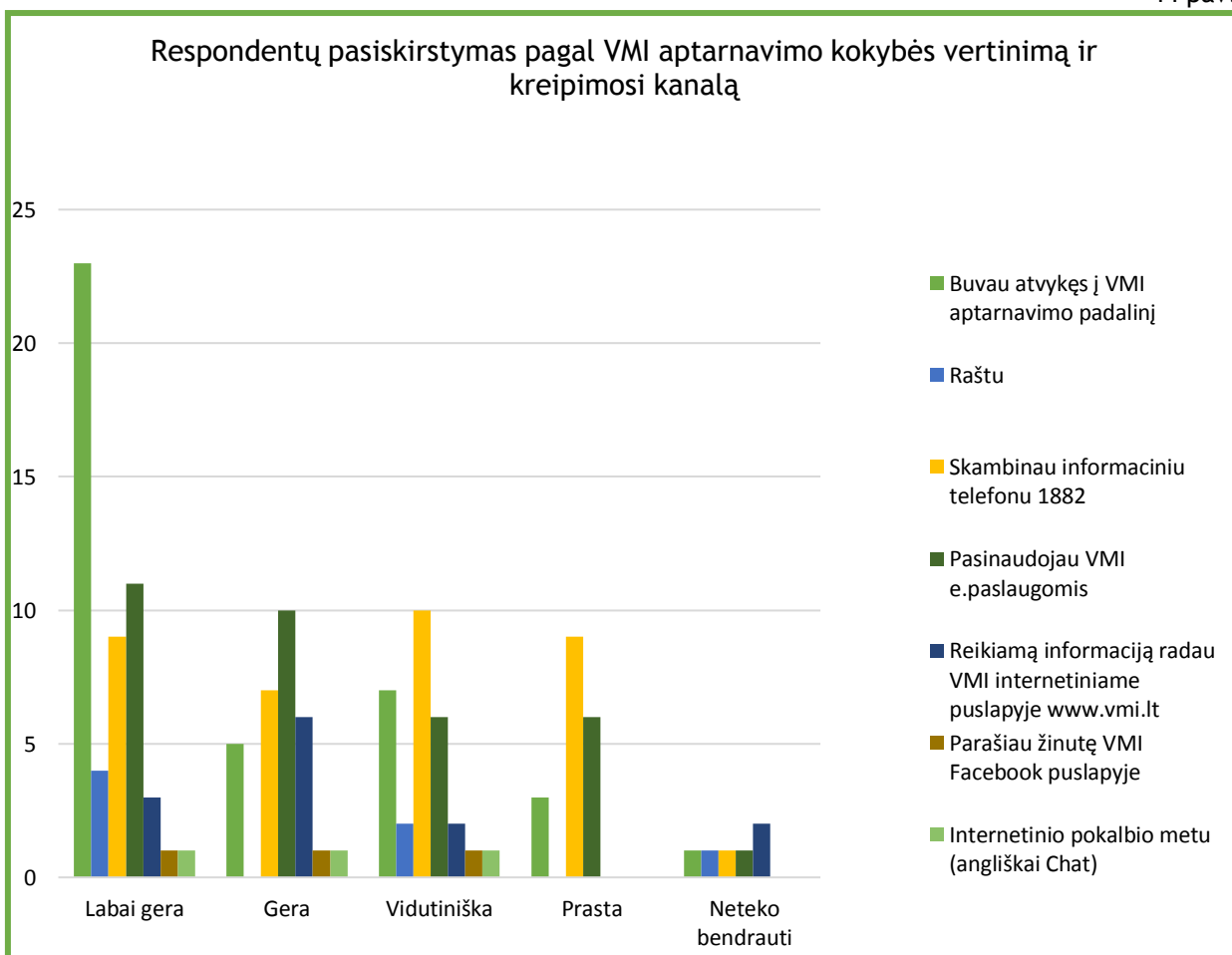
Vykdamt „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir kokybės“ anoniminę apklausą, visiems respondentams (t.y. 135 respondentams) buvo užduotas klausimas: „Kaip vertinate VMI aptarnavimo kokybę?“. Žemiau diagramoje pateikiamas rezultatas:

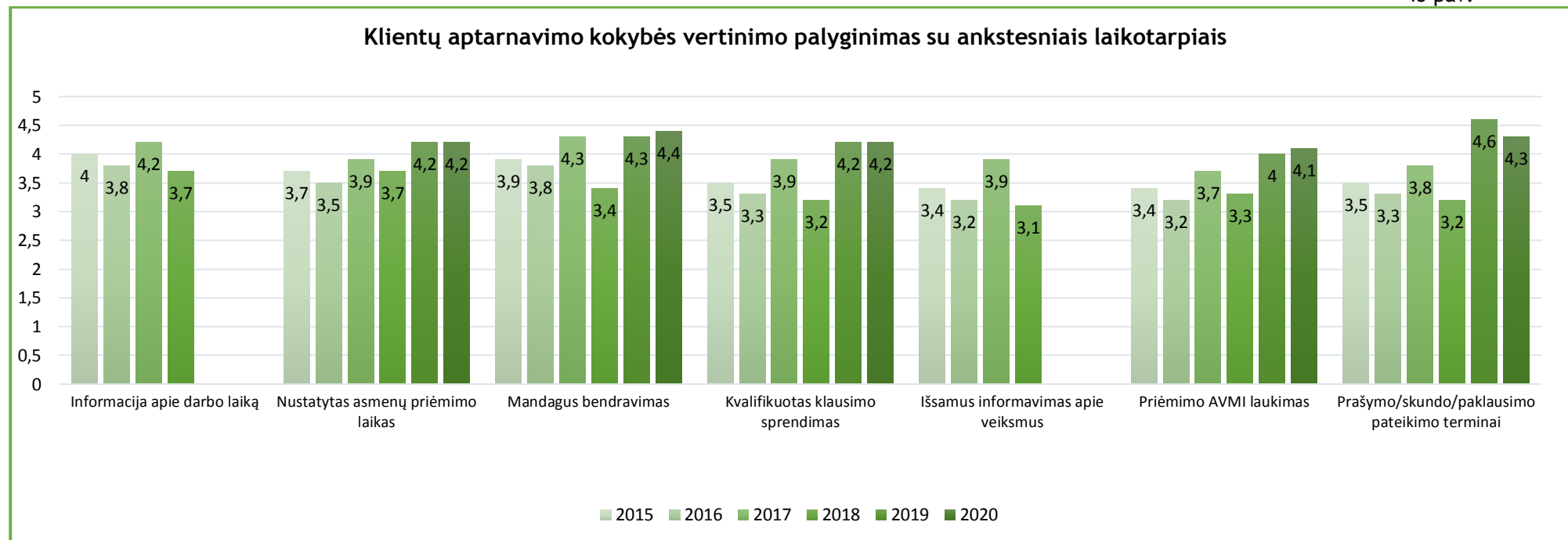
43 pav.



Žemiau pateikiama respondentų nuomonė VMI aptarnavimo kokybės klausimu pagal kreipimosi į VMI kanalą:

44 pav.





*Atsižvelgiant į tai, kad 2019 m. buvo pakoreguoti Anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymai, atliekant Mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybės vertinimo palyginimą atsakymas „Visiškai sutinku“ - prilyginamas 5 balams, „Sutinku“ - 4 balams, „Dažniausiai taip“ - 3 balams, „Nesutinku“ - 2 balams, „Visiškai nesutinku“ - 1 balui. Prilyginimas atliekamas siekiant palyginti skirtingo laikotarpio rezultatus. Klausimai „Informacija apie darbo laiką“, „Išsamus informavimas apie veiksmus“ 2019 m. ir 2020 m. nebuvo respondentams užduodami. Likusių klausimų palyginimas už 2019 m. ir 2020 m. atliktas su artimiausią reikšmę turinčiais klausimais.

Aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės pokytis (lyginami 2020 m. su 2019 m.).

2020 m. anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės„ apklausoje dalyvavo 135 respondentai, t.y. 74 respondentais daugiau negu 2019 m.;

- Apklausas pildančių klientų amžiaus grupė praktiškai nepakito (skirtumai tarp amžiaus grupių svyruoja po 1 proc. vienais ar kitais metais);

- Būdai, kuriais klientai kreipėsi rūpimu klausimu į VMI lyginant 2020 m. su 2019 m. persiskirstė, t.y. 2020 m. atvykusių klientų į VMI aptarnavimo padalinį sumažėjo 9 proc. (nuo 38 proc. 2019 m. iki 29 proc. - 2020 m.); 7 proc. daugėjo klientų, kurie 2020 m. kreipėsi skambindami telefonu į MIC, bei 4 proc. padaugėjo klientų, kurie pasinaudojo el. paslaugomis. Tam įtakos galimai turėjo ir šalyje vyravusi Covid - 19 pandemija, dėl kurios Klientų aptarnavimo padaliniai gyvam aptarnavimui laikinai buvo uždaryti, arba teikė paslaugas tik tiems klientams, kurie į susitikimą iš anksto užsiregistravo. Kitais būdais besikreipiančių klientų skirtumai lyginant 2020 m. su 2019 m. nepakito arba kitu tik keliais procentais.

VMI klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė:

- 2020 m. apklausoje dalyvavusių respondentų lokacija praktiškai nepakito, t.y. tiek 2019 m., tiek 2020 m. aktyviausiai apklausoje dalyvavo klientai iš Kauno AVMI (abiem laikotarpiais šios AVMI klientų daugiausia), Vilniaus ir Panevėžio AVMI (2019 m. aktyviau Panevėžio, o 2020 m. - Vilniaus), Klaipėdos klientai abiem laikotarpiais dalyvavo panašiai (procentinė išraiška tarp skirtingų laikotarpių sudaro 1 proc.), o Šiaulių AVMI 2019 m. apklausoje visai nedalyvavo, 2020 m. šios AVMI klientų jau buvo 10 proc.;

- 2020 m. - 6 proc. daugiau klientų nurodė, kad gavo reikalingą informaciją, kai kreipėsi į VMI aptarnavimo padalinį (2019 m. - 65 proc. taip, gavau išsamų atsakymą, 9 proc. - taip; 2020 m. - 64 proc. taip, gavau išsamų atsakymą, 16 proc. - taip);

- Klientų, visiškai sutinkančių ir sutinkančių, kad VMI aptarnavimo padalinių darbo laikas patogus, skaičius nepakito (po 74 proc.);

- Po 4 proc. 2020 m. padaugėjo klientų, kurie teigia (Visiškai sutiko arba sutiko), kad laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.) ir VMI aptarnavimo padaliniuose dirbantys darbuotojai yra mandagūs;

- Klientų, manančių, kad VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi ir švarūs nepasikeitė, t.y. abiem lyginamais laikotarpiais tokių klientų buvo po 82 proc.;

- 2020 m. 3 proc. daugiau klientų nurodė (Visiškai sutinka ir sutinka), kad VMI darbuotojai, dirbantys VMI aptarnavimo padaliniuose išsiaiškina kliento poreikius;

- 6 proc. daugiau klientų 2020 m. nurodė, kad VMI darbuotojai dirbantys aptarnavimo padaliniuose kliento rūpimus klausimus išsprendė kvalifikuotai (2019 m. visiškai sutiko ir sutiko 69 proc., 2020 m. - visiškai sutiko ir sutiko 75 proc.).

Atsakymų raštu kokybė:

- Raštu pateiktų atsakymo klientams išsamumas, aiškumas ir suprantamumas nepakito, tačiau 2020 m. 14 proc. klientų nurodė, kad atsakymą raštu gavo, informacija jame buvo aiški ir suprantama, tačiau atsakyme klientas negavo jam reikiamos informacijos (2019 m. klientų teigiančių, kad negavo reikiamos informacijos nebuvo), taip pat 2020 m. 29 proc. klientų nurodė, kad atsakymo raštu pateikimo terminas jų netenkinio (2019 m. tokių klientų nebuvo).

Informacijos centro (MIC) teikiamų paslaugų kokybė:

- Vertinant klientų, kurie kreipiasi telefonu į MIC dažnį, 2020 m. padaugėjo (7 proc.) klientų, kurie nurodė, kad kreipiasi keletą kartų per metus; besikreipiančių klientų kartą per mėnesį 2020 m. lyginant su 2019 m. skaičius nepakito; kelis kartus per mėnesį besikreipiančių klientų 2020 m. sumažėjo 12 proc., kelis kartus per savaitę besikreipiančių klientų sumažėjo 6 proc., tačiau 2020 m. - 11 proc. padaugėjo klientų, kurie į MIC kreipiasi kartą per savaitę (2019 m. tokių klientų nebuvo). Klientų, kurie kreipiasi į MIC kartą per savaitę 2020 m. skaičių galėjo lemti šalyje vyravusi pandemija;

- 2020 m. 3 proc. padaugėjo klientų, kurie nurodė, kad MIC atsiliepimo laikas jų netenkina ir MIC konsultantai kalba nemaloniai ir nemandagiai (atsiliepimo laikas tenkina - 42

proc. - 2019 m., 45 proc. - 2020 m. visiškai nesutiko ir nesutiko; kalba maloniai, mandagiai - 16 proc. - 2019 m., ir 19 proc. - 2020 m. visiškai nesutiko ir nesutiko); tačiau nepriklausomai nuo to, 11 proc. daugiau klientų teigia, kad 2020 m. MIC konsultantai išsiaiškina kliento poreikį, 8 proc. daugiau klientų 2020 m. suteikia klientui informaciją aiškiai ir išsamiai, 2 proc. daugiau klientų 2020 m. pasitiki MIC darbuotojų žiniomis ir kompetencija.

VMI IS el. paslaugų kokybės vertinimas:

- 2020 m. ryškesnis VMI IS el. paslaugų rūšies kitimas nestebimas, tiek 2019 m., tiek 2020 m. klientai daugiausiai naudojami elektroninio deklaratavimo Sistema (EDS) ir e.VMI autorizuotų elektroninių paslaugų srities sistema (Mano VMI), 2020 m. šiek tiek padaugėjo klientų, kurie naudojami išmania mokesčių administravimo sistema (I.MAS);
- 2020 m. stebimas 18 proc. augimas klientų, kurie VMI IS el. paslaugomis naudojami keletą kartų per metus (2019 m. - 23 proc., 2020 m. - 41 proc.); 8 proc. augimas klientų, kurie šiomis paslaugomis naudojami kelis kartus per mėnesį (2019 m. - 15 proc., 2020 m. - 23 proc.), sumažėjo klientų (24 proc.) kurie VMI IS el. paslaugomis naudojami kartą per mėnesį. Klientų kurie naudojami el. paslaugomis kelis kartus per savaitę paaugo 4 proc., o tų, kurie kartą per savaitę sumenko 6 proc.;
- 9 proc. klientų daugiau 2020 m. VMI IS el. paslaugų teikimo kokybę vertina blogai (2019 m. - 15 proc., 2020 m. - 24 proc. 4 proc. klientų sumažėjo kurie vertina teigiamai (puikiai ir gerai) ir 5 proc. - kurie vertina vidutiniškai (2019 m. - 31 proc., 2020 m. - 26 proc.), taip pat stebimas 10 proc. augimas klientų, kurie teigia, kad informacijos apie VMI IS teikiamas el. paslaugas nepakanka (2019 m. - 8 proc., 2020 m. - 18 proc.);
- 4 proc. daugiau klientų 2020 m. nurodė, kad VMI IS el. paslaugomis naudotis nėra patogiu ir lengva.

VMI internetinio puslapio www.vmi.lt vertinimas:

- 2020 m. VMI internetiniu puslapiu klientai naudojami aktyviau, t.y. 16 proc. klientų 2020 m. informacijos internetiniame puslapyje ieškojo kelis kartus per savaitę (2019 m. tokių atsakymų nebuvo), išaugo klientų skaičius (9 proc.), kurie ieškojo informacijos internetiniame puslapyje kelis kartus per mėnesį, 14 proc. sumažėjo klientų, kurie ieškojo informacijos internetiniame puslapyje kartą per savaitę;
- 2020 m. klientų nuomonė apie VMI internetiniame puslapyje www.vmi.lt reikiamos informacijos radimo patogumą beveik nepakito (teiginys, kad puslapyje galima lengvai rasti reikiamą informaciją), tačiau 9 proc. daugiau klientų teigia, kad informacija VMI internetiniame puslapyje nėra išsami ir suprantama.

VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė:

- 2020 m. klientų aktyvumas VMI Facebook paskyroje buvo aktyvesnis, 2020 m. 67 proc. klientų teigė, kad VMI Facebook paskyroje apsilanko ir ieško naudingos informacijos kartą per savaitę (2019 m. tokių klientų nebuvo), ir 33 proc. klientų, - kelis kartus per mėnesį (2019 m. visi 100 proc. klientų VMI Facebook paskyroje apsilankydavo kelis kartus per mėnesį);
- 2020 m. 33 proc. klientų nurodė, kad VMI Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas tik iš dalies (2019 m. visi klientai teigė, kad atsakymas išsamus, aiškus ir suprantamas), ir 33 proc. klientų nurodė, kad atsakymo laikas Facebook paskyroje jų netenkino (2019 m. tokių klientų nebuvo).

VMI internetinio aptarnavimo „chat“ kokybė:

- 2020 m. lyginant su 2019 m. VMI internetinio aptarnavimo „chat“ vertinimas praktiškai nepakito, t.y. tiek 2019 m., tiek 2020 m. internetinis aptarnavimas yra vertinamas teigiamai (su teiginiais klientai visiškai sutinka arba sutinka, tik skiriasi procentų pasiskirstymas), klientai nurodo, kad internetinio aptarnavimo konsultantai kliento poreikius išsiaiškina, konsultantų atsakymai išsamūs, aiškūs ir suprantami.

Respondentų, vykdančių veiklą pagal individualios veiklos pažymą ar /ir esančių juridinio asmens vadovu, steigėju apklausos vertinimas:

- 2020 m. lyginant su 2019 m. anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje dalyvavusių klientų, kurie vykdo veiklą ir /ar yra juridiniai asmenys, jų vadovai / steigėjai buvo vos 2 proc. daugiau, tačiau jeigu 2019 m. tokių asmenų veiklos

vykdymo laikotarpis iki 2 metų buvo vos 8 proc. klientų (nauji mokesčių mokėtojai), tai 2020 m. klientų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų (Nauji mokesčių mokėtojai) jau siekė 20 proc. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad 2020 m. net 36 proc. klientų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų nežinojo, kad jie yra priskiriami prie naujų mokesčių mokėtojų (2019 m. tokių klientų nebuvo);

- 2020 m. 9 proc. klientų nurodė, kad asmeninėje Mano VMI erdvėje pateikto pranešimo, skirto naujiems mokesčių mokėtojams neperskaitė, 18 proc. klientų nė nebuvo prisijungę prie Mano VMI sistemos (2019 m. visi 100 proc. naujų mokesčių mokėtojų pranešimus, skirtus naujiems mokesčių mokėtojams buvo perskaitę), taip pat 2020 m. 13 proc. klientų, priskiriamų naujiems mokesčių mokėtojams nurodė, kad pranešimas nėra naudingas pradėdant verslą, 25 proc. klientų šiuo klausimu nuomonės neturėjo (2019 m. visi klientai nurodė, kad pranešimas naudingas pradėdant verslą);

- po 27 proc. klientų 2020 m. pateikė informaciją, kad nebuvo supažindinti arba neteko bendrauti tiesiogiai, telefonu su VMI apie teikiamas el. paslaugomis (2019 m. 50 proc. klientų neteko bendrauti), taip pat 18 proc. nurodė, kad jiems neaktualu;

- 5 proc. daugiau klientų, kurie priskiriami naujiems mokesčių mokėtojams, nurodė, kad pageidautų seminarų, mokymų jiems aktualiais mokesčiais klausimais (2020 m. - 55 proc., 2019 - 50 proc.), 2020 m. 36 proc. nurodė, kad jiems mokymai, seminarai neaktualūs (2019 m. - buvo 50 proc.), ir 9 proc. - kad mokymų nepageidauja.

VMI aptarnavimo kokybė:

- 2020 m. VMI aptarnavimo kokybę teigiamai vertino 61 proc. respondentų (labai gerai - 39 proc. gerai - 22 proc.), 2019 m. teigiamai VMI aptarnavimo kokybę teigiamai vertino 66 proc. (labai gerai - 46 proc., gerai - 20 proc.), tačiau vidutiniškai vertinančių 2020 m. buvo 4 proc. daugiau (vidutiniškai vertino 2019 m. - 18 proc., 2020 m. - 22 proc.). Prastai vertinančių VMI aptarnavimo kokybę dalis 2020 m. lyginant su 2019 m. nepakito ir sudarė - 13 proc., tačiau 1 proc. daugiau buvo klientų 2020 m., kuriems su VMI darbuotojais neteko bendrauti (neteko bendrauti 2020 m. - 4 proc., 2019 m. - 3 proc.).

2020 METŲ IŠVADOS:

2020 m. Anoniminėje apklausoje dalyvavo 135 respondentai:

- Daugiausiai respondentų priklausė 36 - 64 metų (67 proc.) ir 26 - 35 metų (25 proc.) amžiaus kategorijai;
- Nors 2020 m. visuomenę sukaustė Covid - 19 pandemija, tačiau vis tiek tarp respondentų dažniausias į VMI kreipimosi būdas buvo atvykti į VMI aptarnavimo padalinį (29 proc.), antras pagal dažnumą - skambutis MIC telefonu 1882 (27 proc.), nemaža dalis (25 proc.) respondentų pasinaudojo VMI el. paslaugomis. Apie 10 proc. Klientų reikiamos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje, vienodai, t.y. po 2 proc. pasiskirstė respondentai, kurie į VMI kreipėsi Facebook puslapyje arba pasinaudojo konsultantų „Chat“ pagalba.

VMI aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė:

- Apklausoje daugiausia dalyvavo Kauno (43 proc.), Vilniaus (26 proc.) apskrities gyventojų, mažiau - Panevėžio (13 proc.), Šiaulių (10 proc.), Klaipėdos (8 proc.) aptarnaujamose teritorijose gyvenančių asmenų;
- Apklausoje dalyvavusių ir rūpimu klausimu į VMI aptarnavimo padalinį besikreipę respondentai teigia gavę išsamų atsakymą - 64 proc., tinkamą atsakymą gavo - 16 proc., iš dalies gavę atsakymą teigia 15 proc. respondentų, ir 5 proc. respondentų nurodo, kad atsakymo jiems rūpimu klausimu negavo;
- Dauguma respondentų visiškai sutiko (po 56 proc.), sutiko (nuo 26 proc. iki 13 proc.) arba nurodė, kad „Dažniausiai taip“ (nuo 15 proc. iki 18 proc.) su teiginiais, kad VMI aptarnavimo padalinių Klientų aptarnavimo laikas patogus; Laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.); VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi, švarūs. Su teiginiais, kad VMI aptarnavimo padalinių Klientų aptarnavimo laikas patogus, o laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.) nesutiko po 8 proc. respondentų, o respondentų, kurie visiškai nesutiko, su teiginiu, kad Klientų aptarnavimo laikas patogus - nebuvo. Su teiginiu, kad Laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.) visiškai nesutiko 5 proc. respondentų, ir 3 proc. respondentų visiškai nesutiko, kad VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi ir švarūs;
- Nuo 57 proc. iki 59 proc. respondentų visiškai sutinka su teiginiais, kad VMI darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį, klientui rūpimus klausimus išsprendžia kvalifikuotai, su klientais bendrauja mandagiai; su šiais teiginiais Sutinka (nuo 15 proc. iki 23 proc.) respondentų, nurodo, kad dažniausiai taip - nuo 15 proc. iki 18 proc. respondentų, nesutinkančių su minėtais teiginiais yra nuo 3 proc. iki 10 proc. respondentų, o visiškai nesutinkančių respondentų minėtais teiginiais - nėra.

Aptarnavimo raštu kokybė:

- Visi respondentai pateikė nuomonę, kad raštu gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas (57 proc. respondentų visiškai sutiko, 43 proc. respondentų sutiko su teiginiu), tačiau klausiant ar atsakymas buvo pateiktas greičiau nei per 20 darbo dienų - su teiginiu visiškai sutiko arba sutiko po 43 proc. respondentų, tačiau 14 proc. respondentų nurodė, kad nors atsakymas buvo gautas ir jis buvo išsamus, aiškus ir suprantamas, tačiau klientas negavo jam reikiamos informacijos;
- 71 proc. respondentų atsakymo raštu terminas tenkino, 29 proc. klientų atsakymo raštu terminu nebuvo patenkinti.

Mokesčių informacijos centro (MIC) teikiamų paslaugų kokybė:

- Dauguma, t.y. 65 proc. respondentų nurodo, kad skambina į MIC rūpimu klausimu keletą kartų per metus, po 11 proc. respondentų kreipiasi kelis kartus per savaitę arba kartą per savaitę, 8 proc. respondentų į MIC skambina kartą per mėnesį, o 5 proc. - kelis kartus per mėnesį;
- 22 proc. respondentų, kurie į VMI rūpimu klausimu kreipėsi skambindami telefonu į MIC visiškai sutinka su teiginiu, kad MIC konsultantų atsiliepimo laikas tenkina; su šiuo teiginiu sutinka 14 proc., nurodo, kad dažniausiai taip - 19 proc. respondentų. Tačiau 14 proc. respondentų su šiuo teiginiu nesutinka, ir net 31 proc. respondentų visiškai nesutinka;
- Nuo 33 proc. iki 39 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų visiškai sutinka su teiginiais, kad MIC konsultantai kalba maloniai, mandagiai, išsiaiškina kliento poreikį. Su šiais teiginiais sutinka nuo 20 proc. iki 25 proc. respondentų, dažniausiai taip - nuo 17 proc. iki 22 proc.

Nuo 14 proc. iki 17 proc. respondentų nesutinka, kad MIC konsultantai kalba maloniai, mandagiai, išsiaiškina kliento poreikį ir nuo 5 proc. iki 8 proc. respondentų su minėtais teiginiais visiškai nesutinka;

- Nuo 30 proc. iki 33 proc. respondentų visiškai sutinka su teiginiais, kad MIC konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami, nurodo, kad pasitiki MIC darbuotojų žiniomis ir kompetencija; nuo 17 proc. iki 22 proc. respondentų su šiais teiginiais sutinka; nuo 14 proc. iki 22 proc. nurodo, kad dažniausiai taip. Su teiginiais nesutinka arba visiškai nesutinka po nuo 14 proc. iki 17 proc.

VMI IS sukurtų el. paslaugų kokybė:

- Dauguma, t.y. 41 proc. respondentų nurodė, kad VMI IS el. paslaugomis naudojasi keletą kartų per metus, 23 proc. respondentų - kelis kartus per mėnesį, 15 proc. - kartą per mėnesį, nuo 9 proc. iki 12 proc. respondentų nurodė, kad VMI el. paslaugomis naudojasi nuo kartą iki kelių kartų per savaitę;

- Dauguma respondentų (po 35 proc.) naudojami Elektroninio deklaravimo Sistema (EDS) ir VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritimi (Mano VMI); po 7 proc. respondentų nurodė, kad naudojami išmania mokesčių administravimo sistema (I.MAS) ir elektroninių prašymų priėmimo sistema (EPRIS); 9 proc. respondentų naudojami elektroninių sąskaitų - faktūrų I.MAS posistemiu (I.SAF); nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui I.MAS posistemio / virtualus buhalteris (I.APS) - 6 proc. respondentų, ir 1 proc. nurodė, kad naudojami elektroninių važtaraščių I.MAS posistemiu (I.VAZ);

- 50 proc. respondentų teigiamai (24 proc. - puikiai; 26 proc. - gerai) vertina VMI IS el. paslaugų teikimo kokybę, 26 proc. vertina vidutiniškai, ir 24 proc. respondentų vertina blogai;

- 47 proc. respondentų teigia, kad informacijos apie VMI IS teikiamas el. paslaugas pakanka, paslaugas pakanka, 35 proc. nurodo, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias el. paslaugas, ir 18 proc. respondentų nurodo, kad informacijos nepakanka;

- Respondentai į klausimą "Kaip vertinate teikiamas VMI IS el. paslaugas?" atsakė, kad jeigu el. paslauga yra atliekama greitai ir be klaidų, tuomet visada vertinu teigiamai - 47 proc.; visada iš teikiamos paslaugos tikiuosi aukščiausios kokybės - 21 proc. respondentų; 9 proc. respondentų visas VMI IS el. paslaugas vertina teigiamai; ir 23 proc. respondentų teigia, kad VMI IS el. paslaugos, kurias šiandien teikia VMI yra teikiamos nekokybiškai;

- VMI IS el. paslaugomis naudotis patogiu ir lengva - 44 proc. respondentų (visiškai sutinka - 18 proc., sutinka - 26 proc.); iš dalies sutinka, kad šiomis paslaugomis naudotis patogiu ir lengva - 29 proc. respondentų, o 27 proc. (9 proc. nesutinka, 18 proc. visiškai nesutinka) nurodo, kad VMI IS el. paslaugomis naudotis nėra patogiu ir lengva.

VMI internetinio puslapio www.vmi.lt vertinimas:

- Dauguma t.y. 31 proc. respondentų nurodė, kad VMI interneto svetainėje naudingos informacijos ieško keletą kartų per metus, 23 proc. respondentų - kelis kartus per mėnesį, po 15 proc. respondentų - kartą per mėnesį ar kartą per savaitę, ir 16 proc. respondentų - kelis kartus per savaitę;

- Nuo 23 proc. iki 31 proc. respondentų visiškai sutinka, kad VMI internetiniame puslapyje reikiamą informaciją rasti lengva ir informacija yra išsami bei suprantama; su teiginiais sutinka nuo 8 proc. iki 16 proc. respondentų; sutinka iš dalies (priklausomai nuo poreikio) nuo 31 proc. iki 38 proc.; nesutinka - nuo 8 proc. iki 15 proc. respondentų, ir po 15 proc. respondentų su minėtais teiginiais visiškai nesutinka.

VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė:

- 67 proc. respondentų teigia, kad apsilanko VMI Facebook paskyroje ir ieško naudingos informacijos kartą per savaitę, 33 proc. respondentų - kelis kartus per mėnesį;

- 67 proc. respondentų visiškai sutinka, kad VMI Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas, ir atsakymo laikas juos tenkino; 33 proc. respondentų nurodė, kad sutinka iš dalies, kad gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas, taip pat 33 proc. respondentų netenkino VMI Facebook paskyroje gautas atsakymo laikas.

VMI internetinio aptarnavimo „Chat“ kokybė:

- 67 proc. respondentų visiškai sutinka, kad Internetinio aptarnavimo (Chat) konsultantai išsiaiškina kliento poreikį ir gautas atsakymas išsamus, aiškus ir suprantamas; 33 proc. respondentų su minėtais teiginiais sutinka (kitų atsakymo variantų respondentai nesirinko).

Respondentų, vykdančių veiklą pagal individualios veiklos pažymą ar / ir esančių juridinio asmens vadovu, steigėju apklausos vertinimas:

- 41 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė esantys verslininkai arba/ir juridinio asmens vadovai, steigėjai; iš likusiųjų 59 proc. respondentų - 12 proc. yra asmenys, kurie tvarko apskaitą (buhalteriai), o visi kiti likusieji - kitų profesijų atstovai;

- 20 proc. respondentų nurodė, kad veiklos vykdymo laikotarpis yra mažesnis negu 2 metai, t.y. jie priskiriami prie „Nauji mokesčių mokėtojai“ (iki 18 mėn.), ir 64 proc. respondentų nurodė, kad ši informacija jiems žinoma;

- Dauguma, t.y. 73 proc. respondentų pranešimą, skirtą Naujiems mokesčių mokėtojams perskaitė (18 proc. respondentų nebuvo prisijungę prie Mano VMI, 9 proc. respondentų pranešimo neskaitė) ir 62 proc. respondentų nurodė, kad pranešime naujam mokesčių mokėtojui pateikta informacija pradėdant verslą yra naudinga (25 proc. respondentų nuomonės neturėjo, 13 proc. nurodė, kad informacija nenaudinga);

- 28 proc. respondentų teigia buvę supažindinti (tiesiogiai, telefonu) su VMI teikiamomis el. Paslaugomis, po 27 proc. respondentų - supažinti nebuvo arba jiems neteko bendrauti su VMI darbuotojais, ir 18 proc. respondentų nurodė, kad jiems supažindinimas su VMI el. paslaugomis neaktualus;

- 55 proc. respondentų, kurie priskiriami prie naujų mokesčių mokėtojų nurodė, kad pageidauja jiems skirtų seminarų, mokymų aktualiais mokesčiais klausimais, 9 proc. respondentų šių mokymų nepageidauja, ir 36 proc. respondentų teigia, kad jiems ši informacija neaktuali.

VMI aptarnavimo kokybė (bendra):

- Visiems 135 anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje dalyvavusiems respondentams buvo užduotas klausimas „Kaip vertinate VMI aptarnavimo kokybę? 39 proc. respondentų įvertino labai gerai, po 22 proc. respondentų - labai gerai arba vidutiniškai, prastai - 13 proc., o 4 proc. respondentų nurodė, kad jiems neteko bendrauti. Dauguma respondentų, kurie nurodė, kad VMI aptarnavimo kokybė labai gera, į VMI kreipėsi atvykę į VMI aptarnavimo padalinį. Klientai, kurie nurodė, kad VMI aptarnavimo kokybė gera, dažniausiai pasinaudojo VMI el. paslaugomis. Norint gerinti VMI aptarnavimo kokybę didžiausią dėmesį reikėtų skirti klientams, kurie į VMI kreipėsi skambindami informaciniu telefonu 1882, kadangi šiuo kanalu besikreipusių klientų nuomone VMI aptarnavimo kokybė yra arba vidutiniška arba prasta.

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.