

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

**2020 SAUSIO 1 D. - 2021 VASARIO 28 D. ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA**

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ 2020 m. sausio 1 d. – 2021 m. vasario 28 d. VMI prie FM interneto svetainės [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) skyriuje „Apie VMI → Apklausos“ atliko Aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės anoniminę apklausą (toliau – anoniminė apklausa). Analizuojamas ilgesnis negu vienerių metų laikotarpis (šiuo atveju 14 mėn.), kadangi 2020 m. respondentų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ - kiekis (135 respondentai) nepakankamas išsamioms išvadoms ir paslaugų bei aptarnavimo kokybės gerinimo rekomendacijoms teikti.

Apklausoje dalyvavo 1532 respondentai.

1 pav.

<b>Anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymai</b>	
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 <a href="http://www.vmi.lt">www.vmi.lt</a>
	Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje
	Internetinio pokalbio metu (angliškai <i>chat</i> )
<b>VMI aptarnavimo padalinių Klientų aptarnavimo kokybė</b>	
Nurodykite VMI aptarnavimo padalinį į kurį kreipėtės.*  *Klientas pasirenka konkretų aptarnavimo padalinį, tačiau susisteminant duomenis, kiekvienas atsakymas priskirtas prie AVMI, kuriai priklauso padalinys.	Kauno AVMI
	Klaipėdos AVMI
	Panevėžio AVMI
	Šiaulių AVMI
	Vilniaus AVMI
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, švarūs	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
<b>Aptarnavimo raštu kokybė**</b>	
Raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su pateiktu paklausimu)	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Raštu pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai)	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Raštu pateiktame atsakyme buvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Atsakymas buvo pateiktas greičiau nei per 20 darbo dienų	Visiškai sutinku
	Sutinku

	Negavau reikiamos informacijos
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
<b>Atsakymo raštu pateikimo terminas mane tenkino</b>	Taip
	Ne
**VMI prie FM MID prašymu 2020 11 16 d. šio skyriaus klausimai pakoreguoti. Vertinimas atliekamas aukščiau išvardintų klausimų / atsakymų, kadangi didesnioji respondentų dalis atsakinėjo būtent į šiuos klausimus (t. y. iš 1532 apklausoje dalyvavusių respondentų 19 nurodė, kad į VMI kreipėsi raštu). 13 respondentų atsakinėjo į aukščiau nurodytus klausimus, 6 respondentai atsakinėjo į prieš tai buvusius klausimus. 6 respondentų atsakymai prilyginti prie anksčiau užduotų klausimų, kurių reikšmė artimiausia respondento atsakymui.	
<b>Mokesčių informacijos centro (toliau - MIC) teikiamų paslaugų kokybė</b>	
<b>MIC konsultantų skambučio atsiliepimo laikas tenkina</b>	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
<b>MIC konsultantai kalba maloniai, mandagiai</b>	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
<b>MIC konsultantai išsiaiškina kliento poreikį</b>	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
<b>MIC konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami</b>	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
<b>Pasitikiu MIC darbuotojų žiniomis ir kompetencija</b>	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Dažniausiai taip
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
<b>Kaip dažnai skambinate į MIC</b>	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
<b>VMI IS sukurtų el. paslaugų kokybė</b>	
<b>Kaip dažnai naudojate VMI IS sukurtomis el. paslaugomis?</b>	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
	Gerai
	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 tikiuosi 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 smulkiąjam verslui i. MAS posistemis (virtualus buhalteris)
	AIS (Akcijų 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
<b>VMI internetinio puslapio vertinimas</b>	
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)

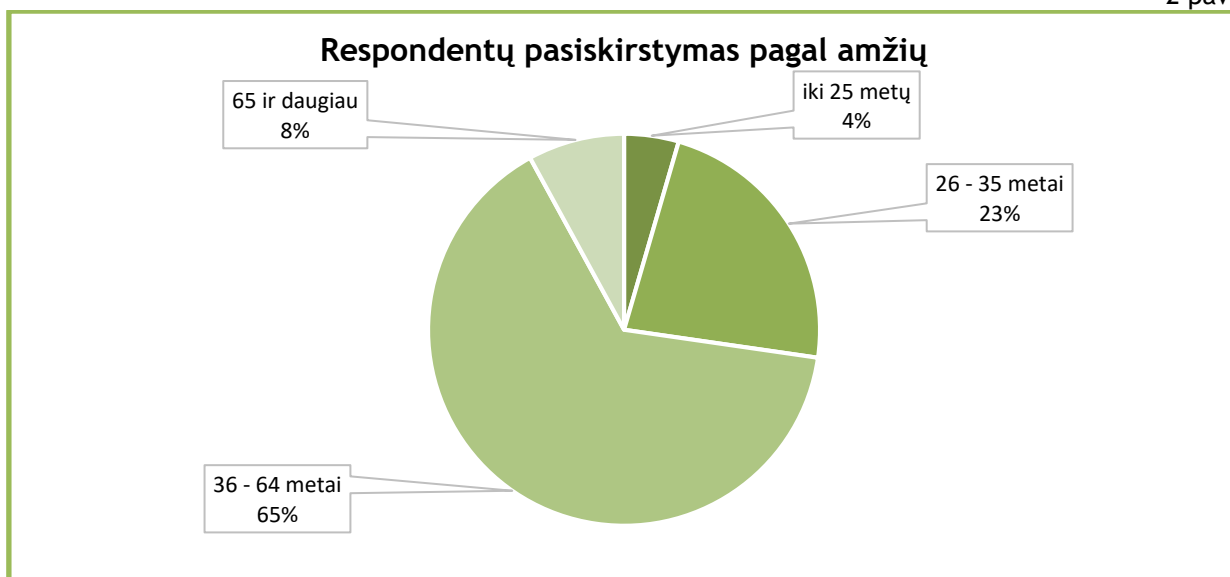
	Nesutinku
	Visiškai nesutinku
Kaip dažnai apsilankote VMI interneto svetainėje ir ieškote naudingos informacijos?	Kelis kartus per savaitę
	Kartą per savaitę
	Kelis kartus per mėnesį
	Kartą per mėnesį
	Keletą kartų per metus
<b>VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė</b>	
Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas	Visiškai sutinku
	Sutinku
	Sutinku iš dalies
	Nesutinku
	Negavau atsakymo
Atsakymo laikas VMI Facebook paskyroje mane patenkina	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
<b>VMI internetinio aptarnavimo "Chat" kokybė</b>	
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
<b>Klientų, kurie priskiriami prie naujų mokesčių mokėtojų, aptarnavimo kokybė</b>	
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 (bhalteris)?	Taip
	Ne
<b>VMI aptarnavimo kokybė</b>	
Kaip vertinate VMI aptarnavimo kokybę?	Labai gera
	Gera
	Vidutiniška
	Prasta
	Neteko bendrauti

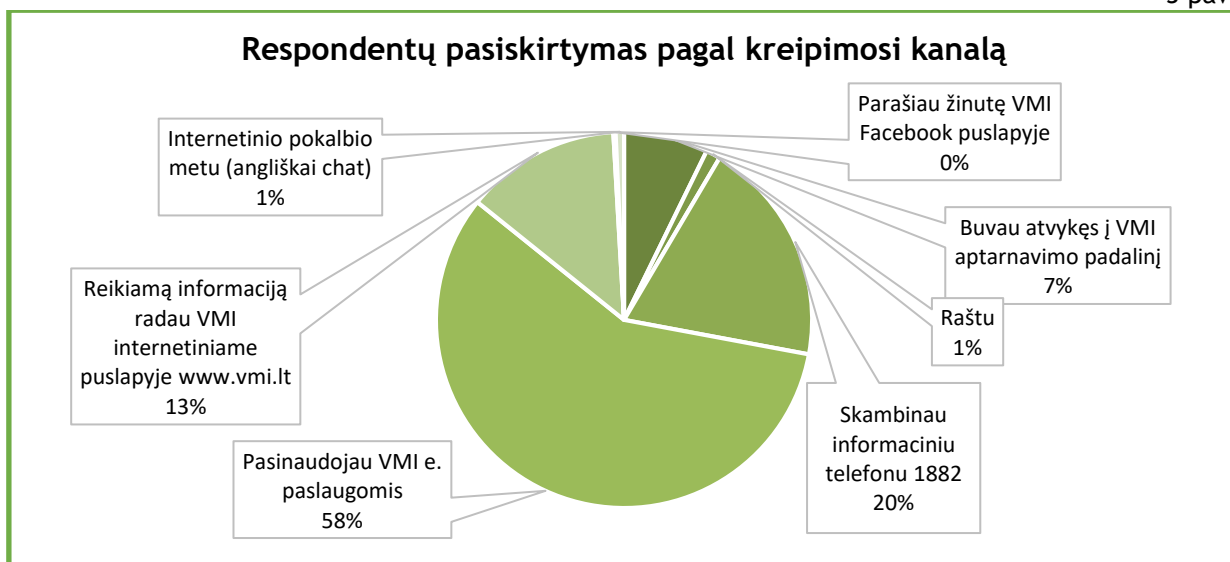
## 2020 M. SAUSIO 1 D. - 2021 M. VASARIO 28 D. ANONIMINĖS „VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS PASLAUGŲ IR APTARNAVIMO KOKYBĖS“ APKLAUSOS REZULTATAI

Laikotarpyje nuo 2020 metų sausio mėn. 1 d. iki 2021 m. vasario mėn. 28 dienos anoniminėje apklausoje dalyvavo 1532 respondentai.

2 pav.



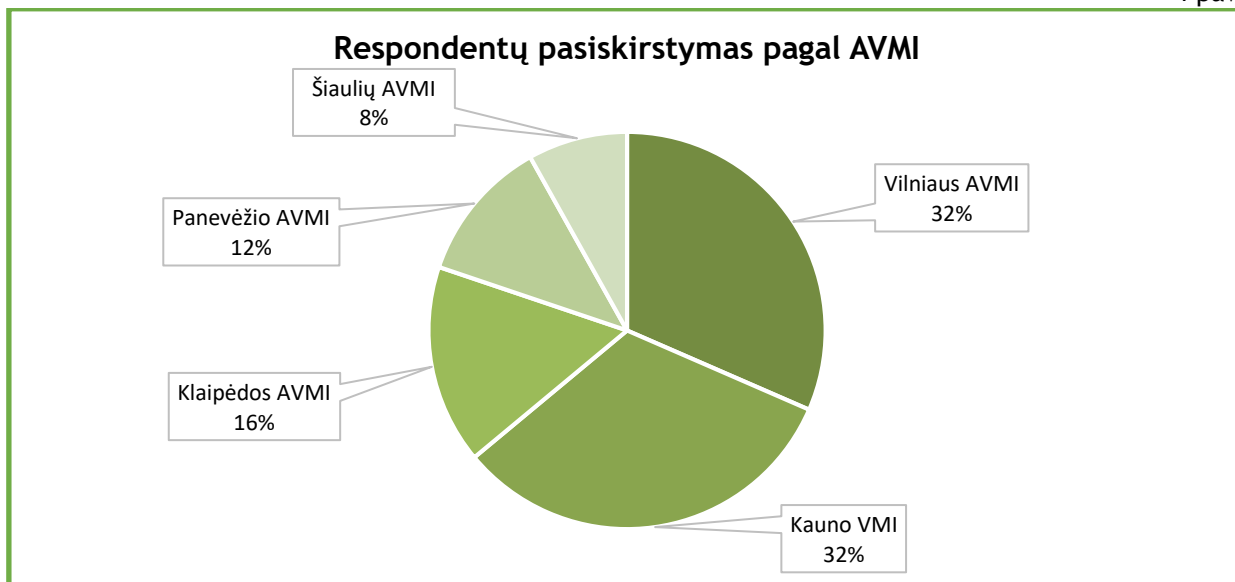
3 pav.



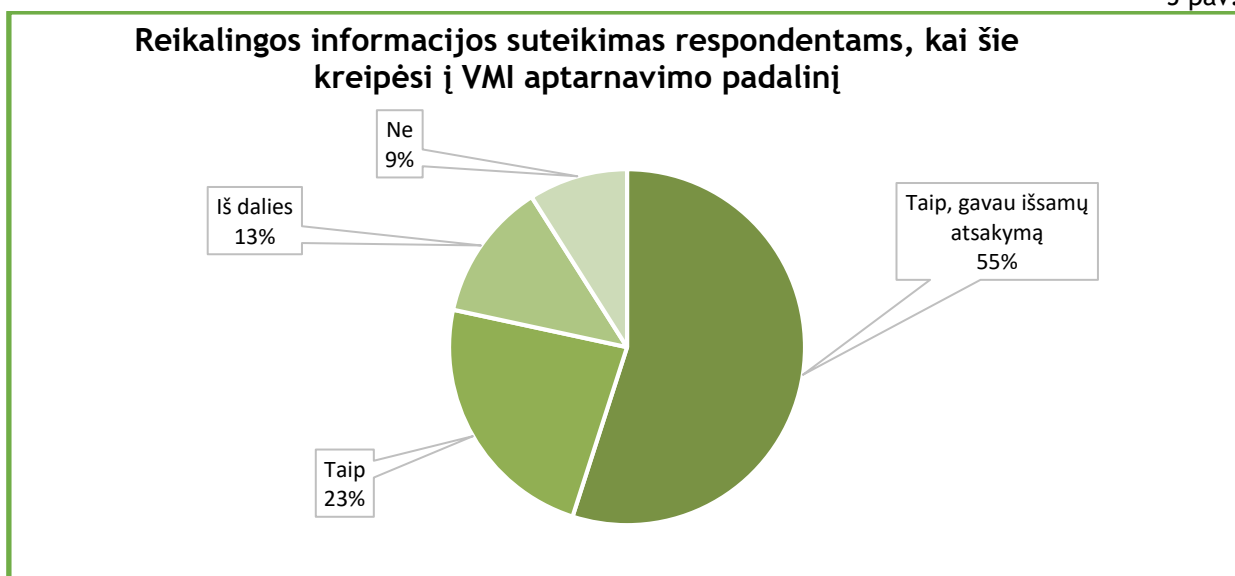
## VMI aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė

7 % arba 111 (iš 1532) 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.

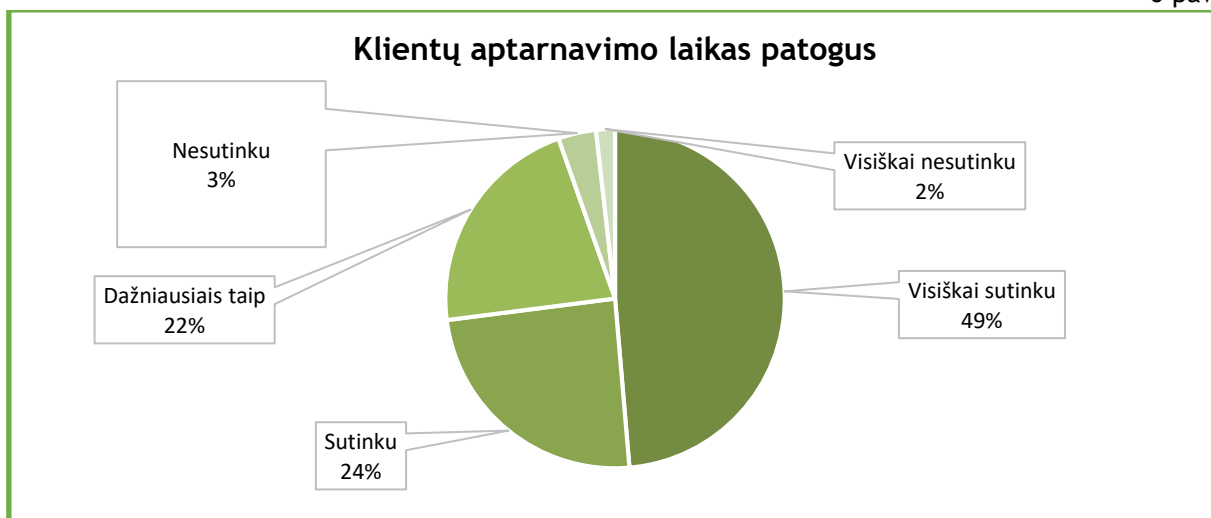


5 pav.

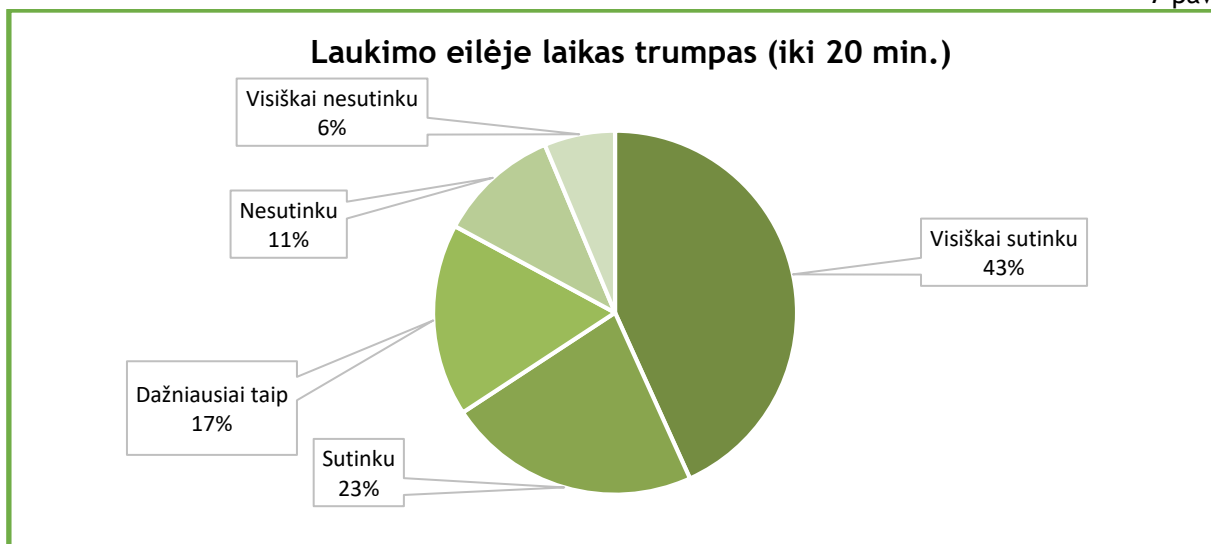




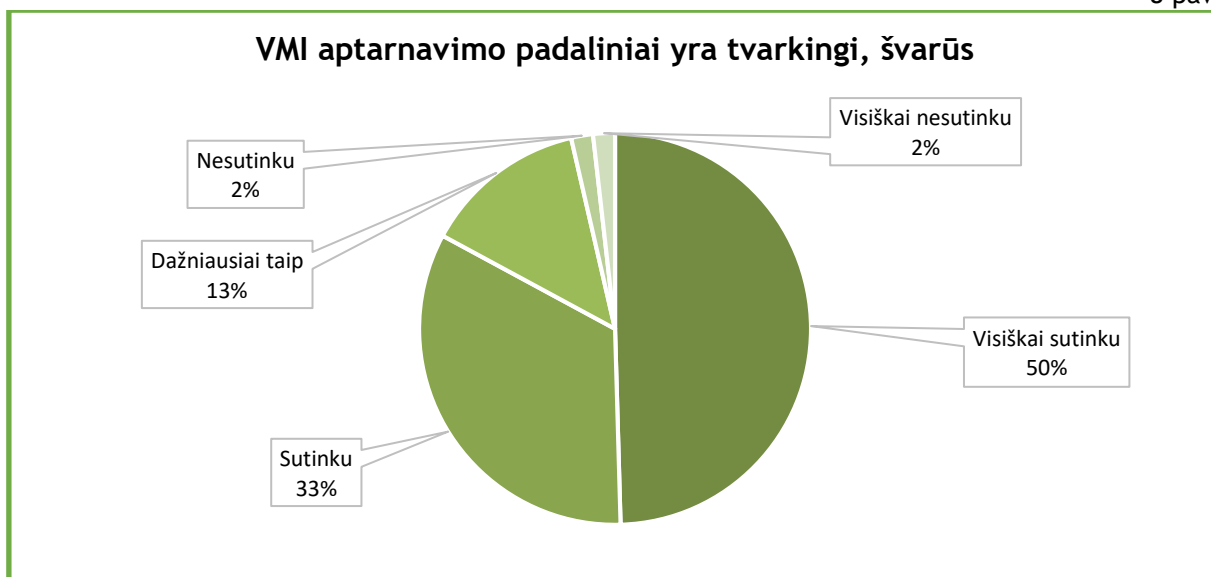
6 pav.



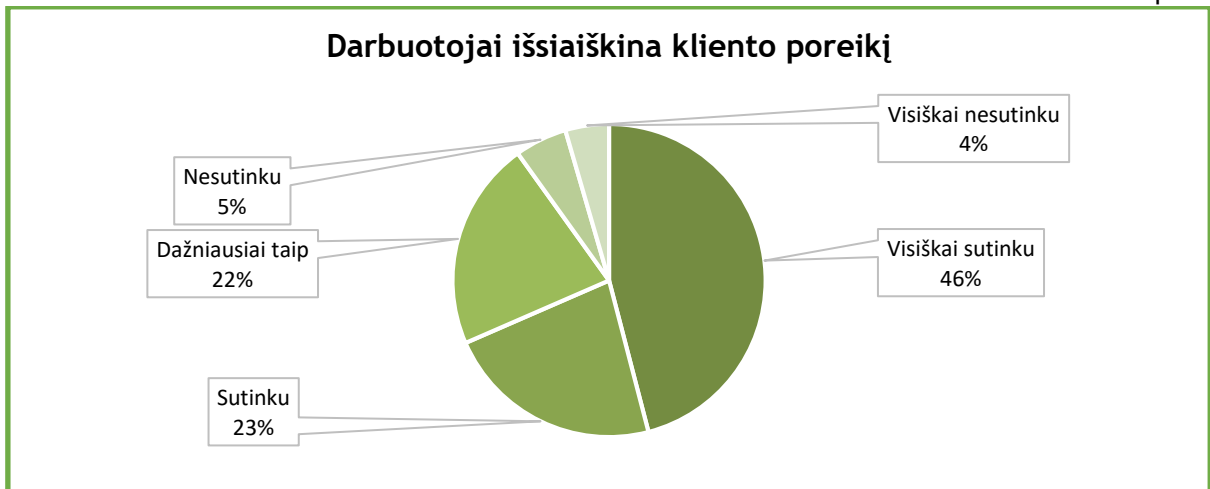
7 pav.



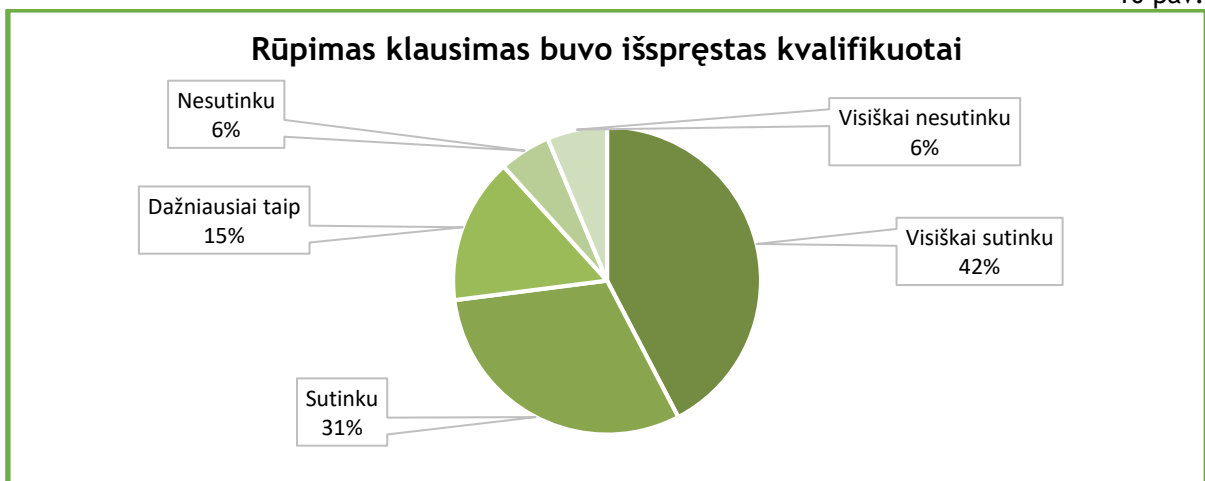
8 pav.



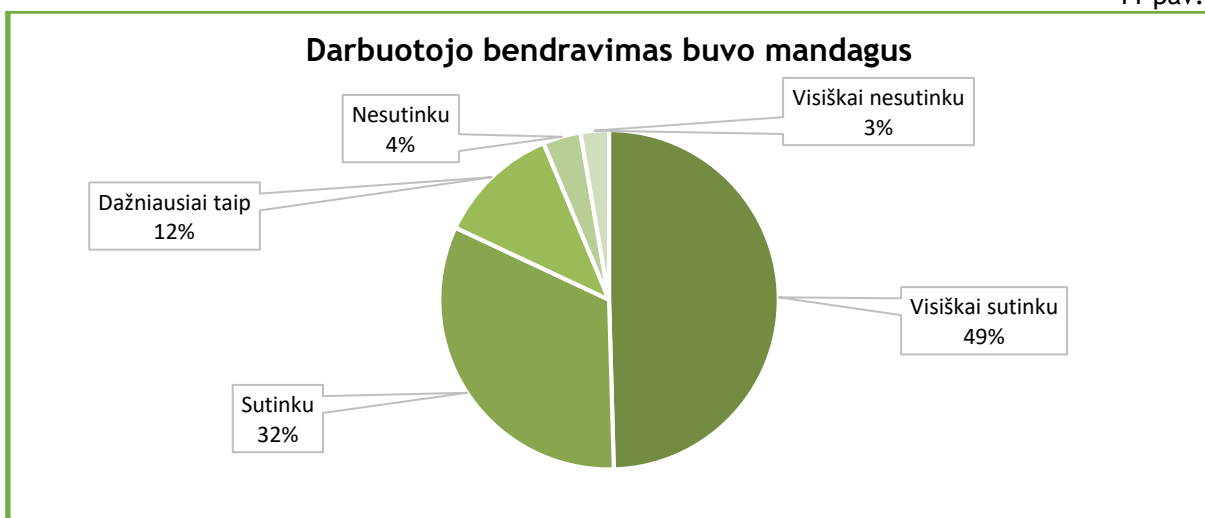
9 pav.



10 pav.



11 pav.

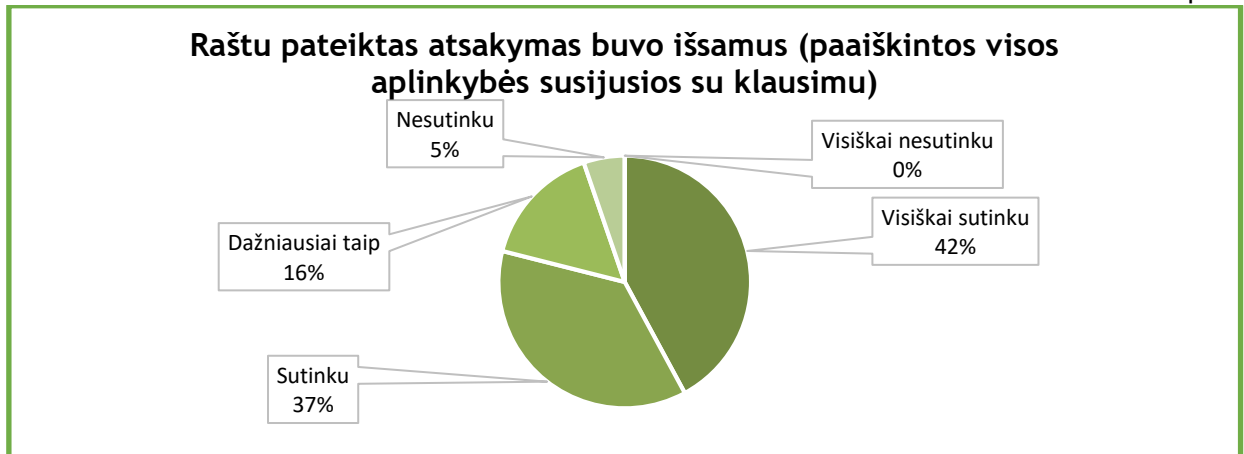


## Aptarnavimo raštu kokybė\*\*

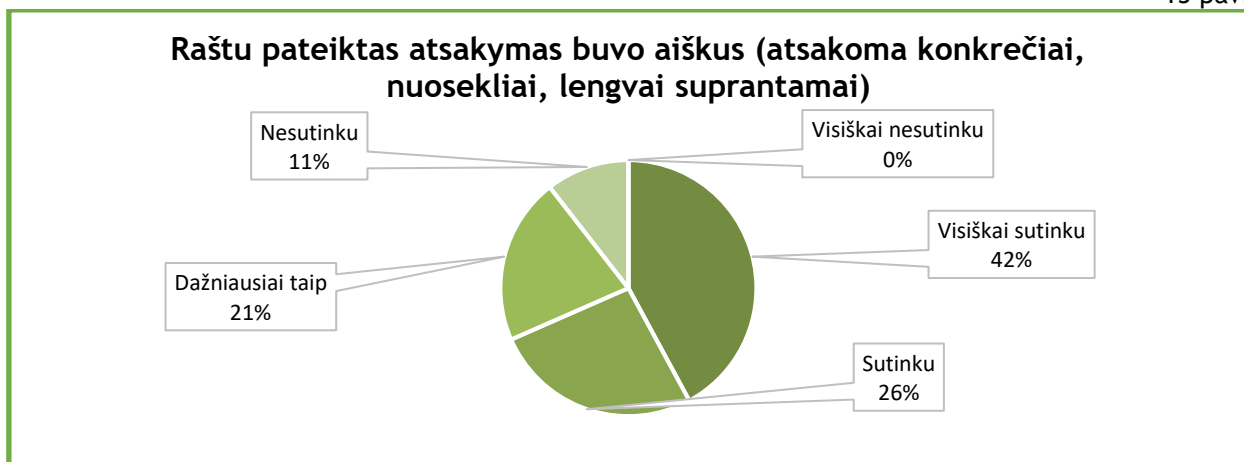
1 % arba 19 (iš 1532) Klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje, į VMI kreipėsi raštu. Klientų, kurie kreipėsi raštu apklausos rezultatai:

\*\*VMI prie FM MID prašymu 2020 11 16 d. šio skyriaus klausimai pakoreguoti. Vertinimas atliekamas 1 paveikslėlyje išvardintų klausimų / atsakymų, kadangi didesnę respondentų dalis atsakinėjo būtent į tuos klausimus, t. y. iš 1532 apklausoje dalyvavusių respondentų 19 nurodė, kad į VMI kreipėsi raštu. 13 respondentų atsakinėjo į 1 paveikslėlyje nurodytus klausimus, 6 respondentai atsakinėjo į prieš tai buvusius klausimus. 6 respondentų atsakymai prilyginti prie anksčiau užduotų klausimų, kurių reikšmė artimiausia respondento atsakymui.

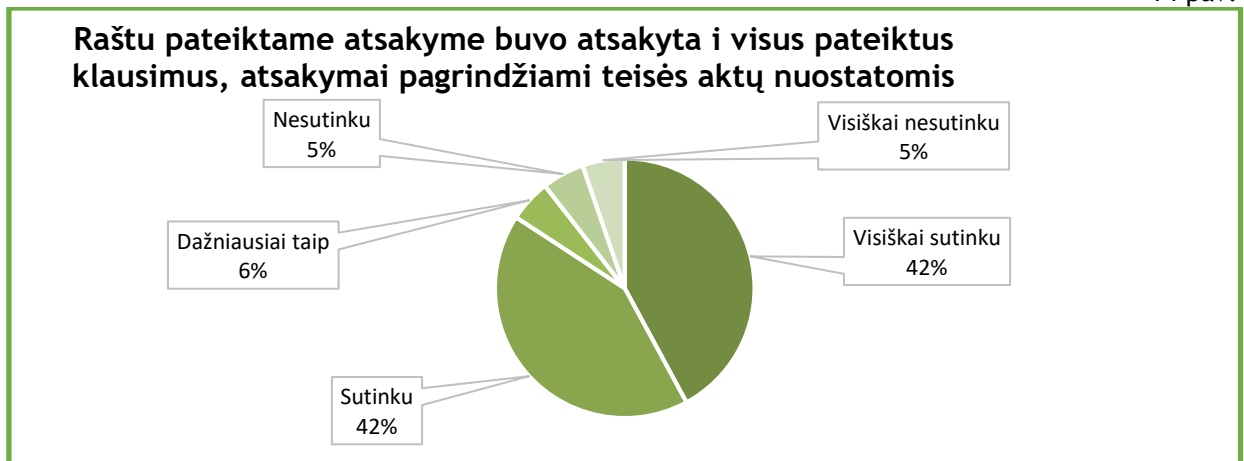
12 pav.



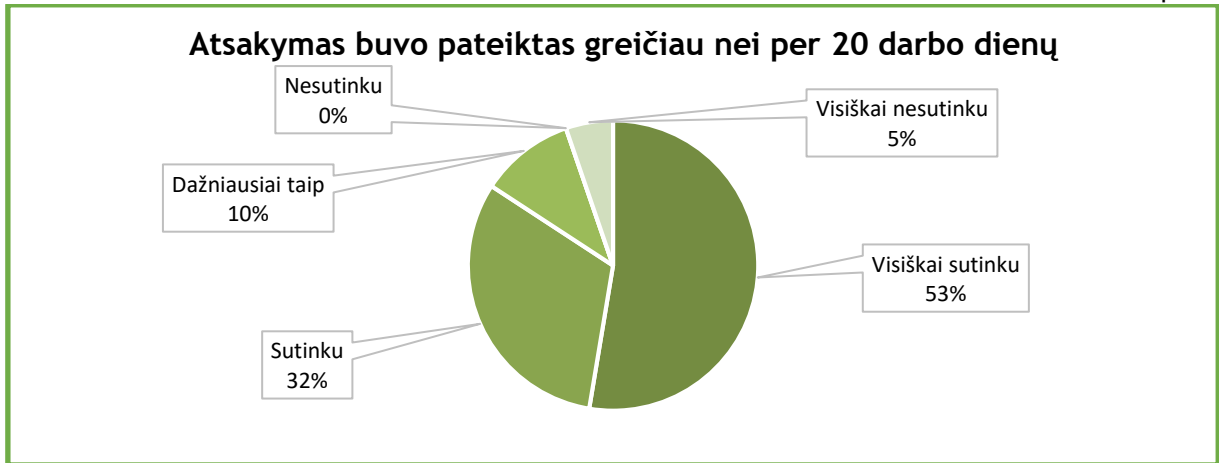
13 pav.



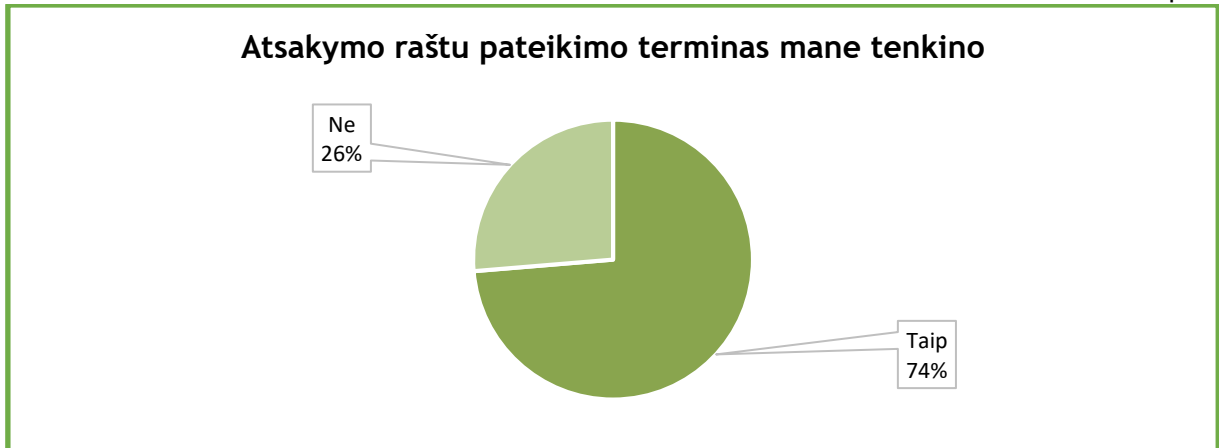
14 pav.



15 pav.



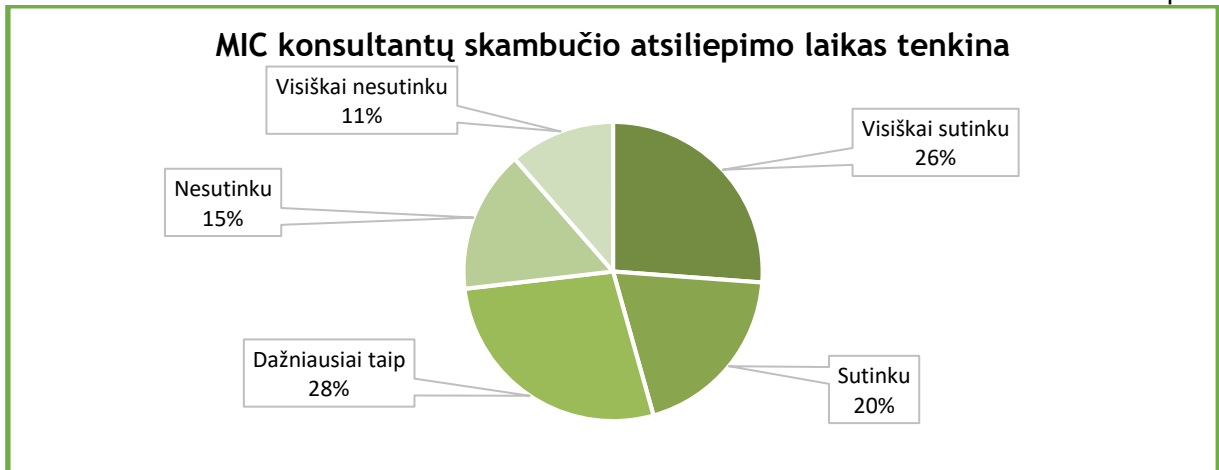
16 pav.



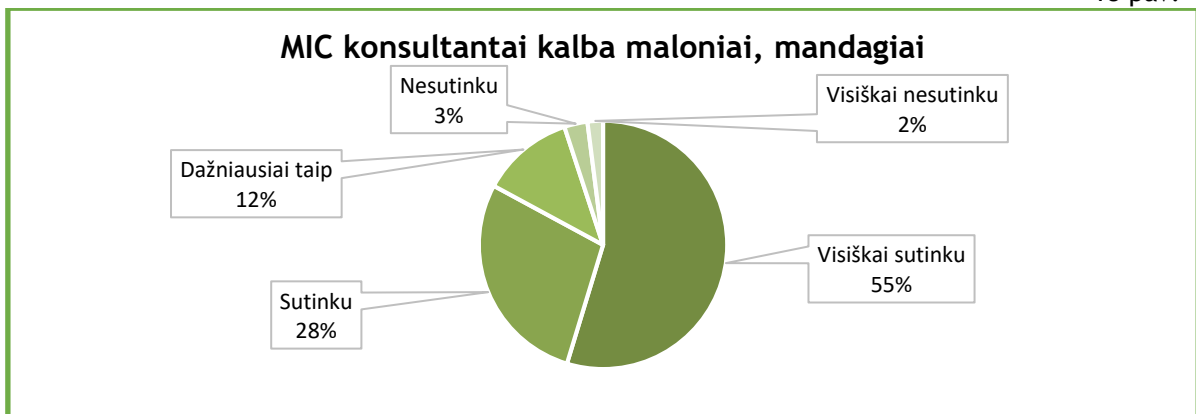
### Mokesčių informacijos centro (toliau - MIC) teikiamų paslaugų kokybė

20 % arba 298 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:

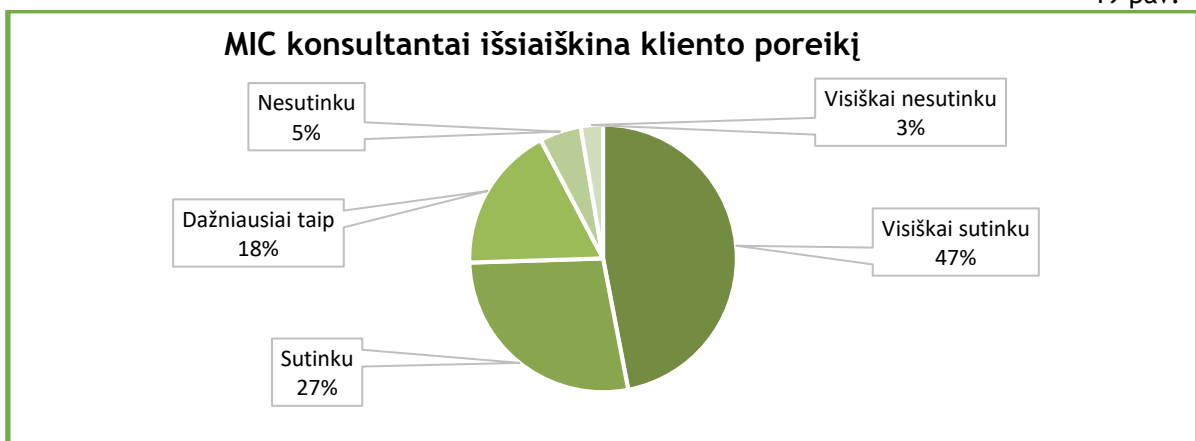
17 pav.



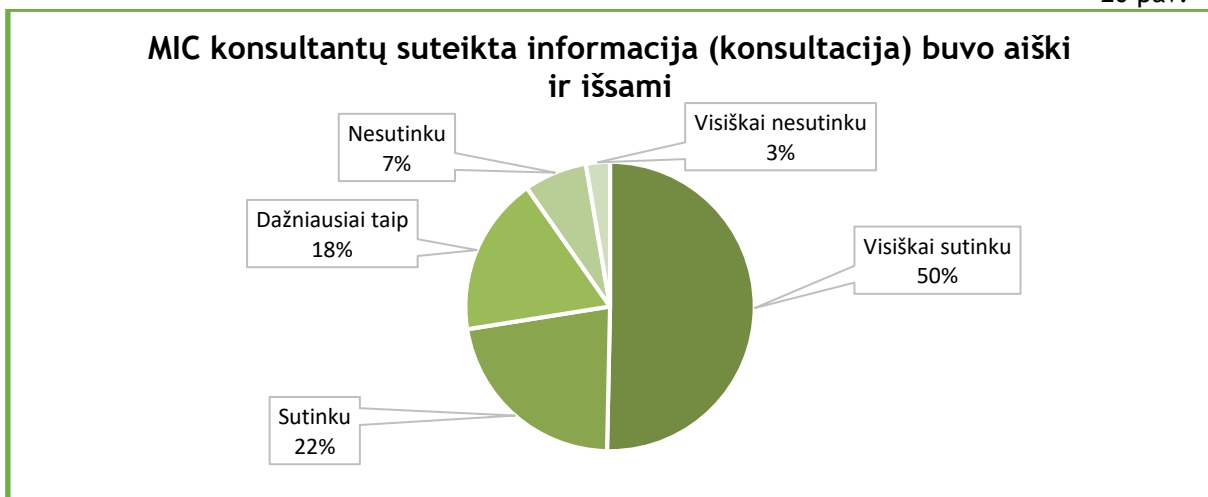
18 pav.



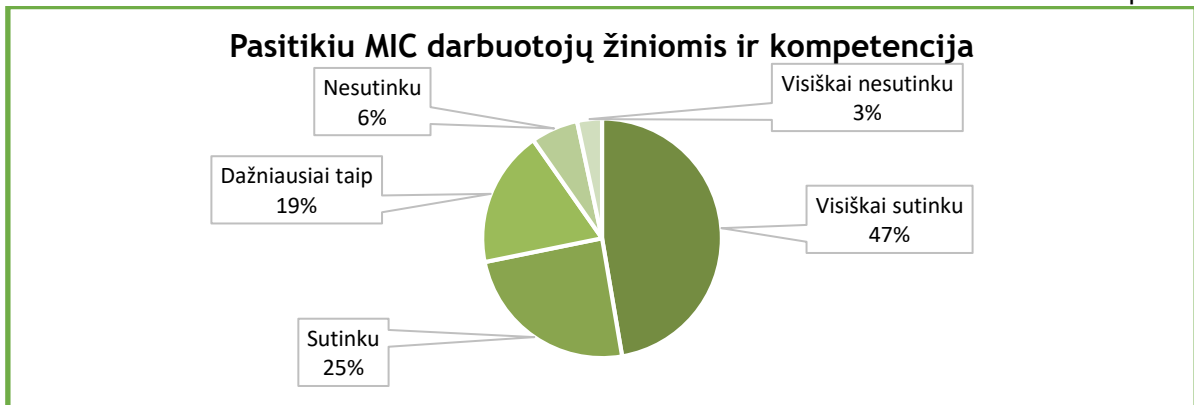
19 pav.



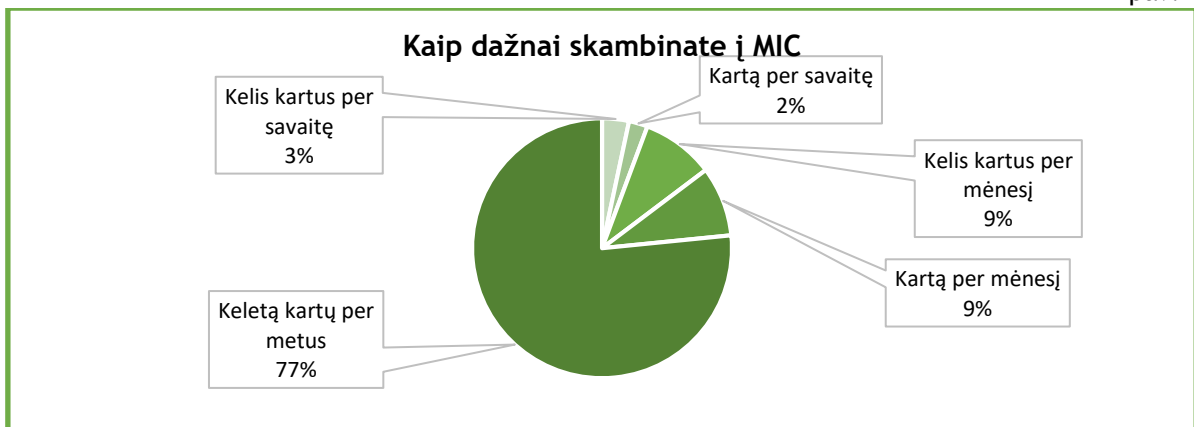
20 pav.



21 pav.



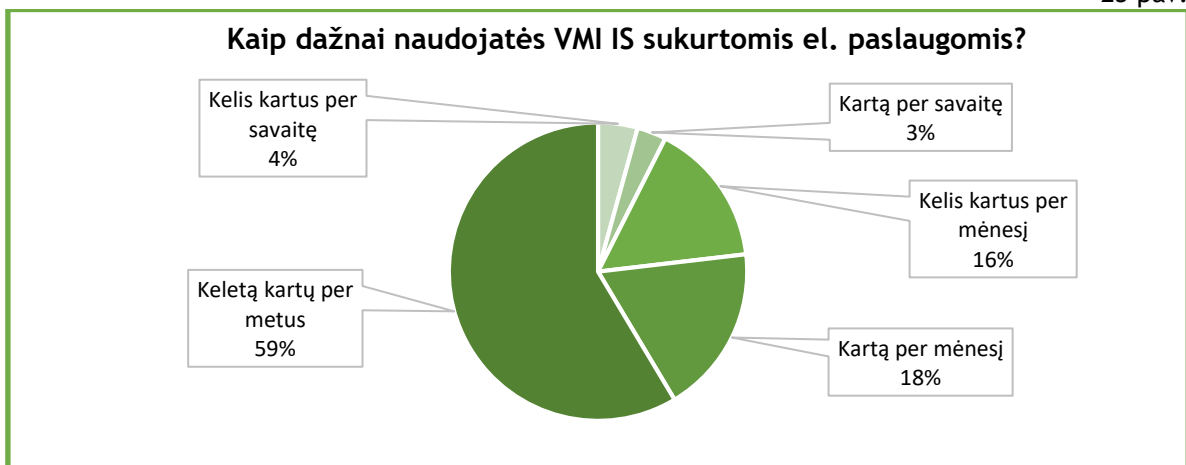
22 pav.



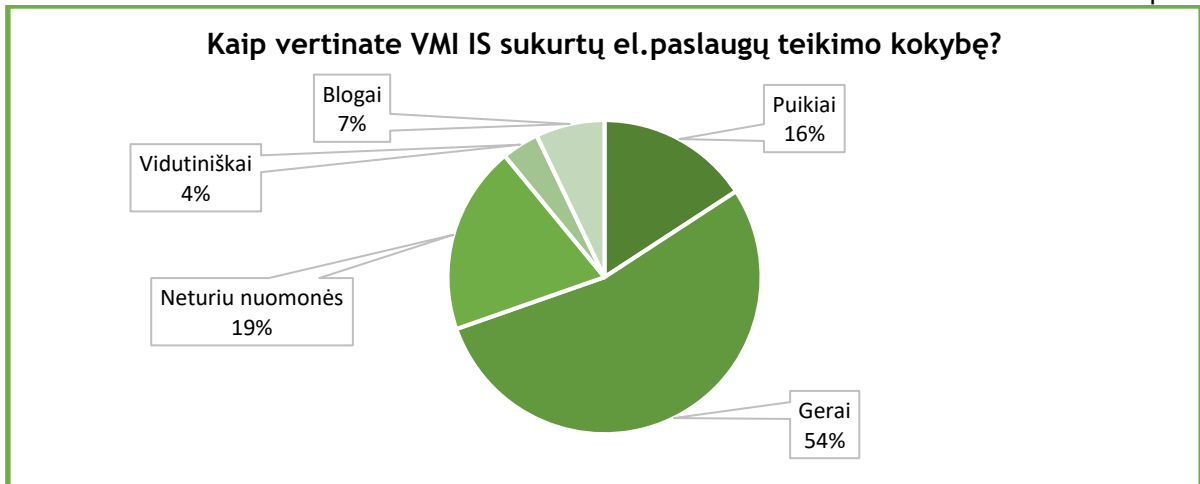
### VMI IS sukurtų el. paslaugų kokybė

58 % arba 886 (iš 1532) 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:

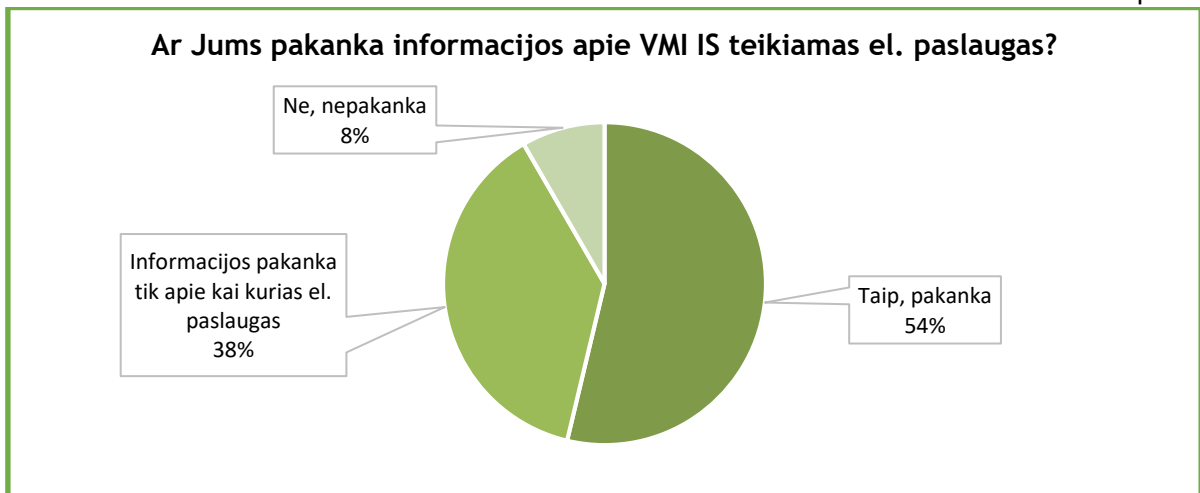
23 pav.



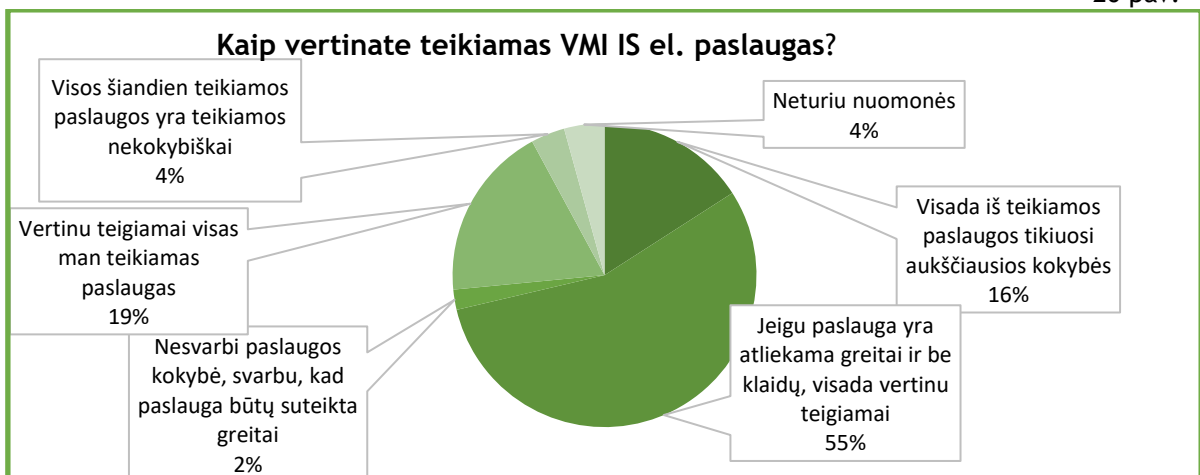
24 pav.



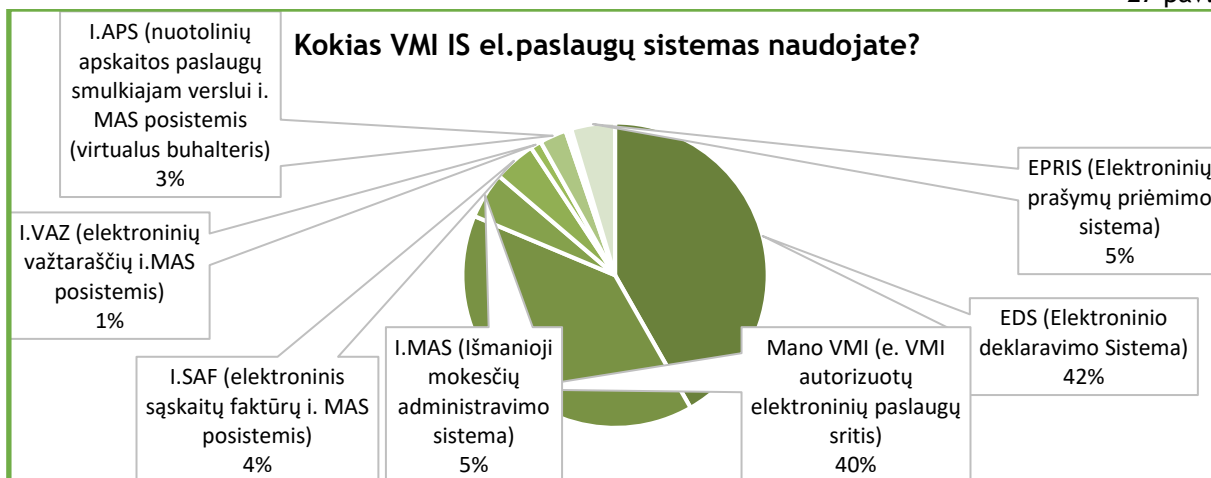
25 pav.



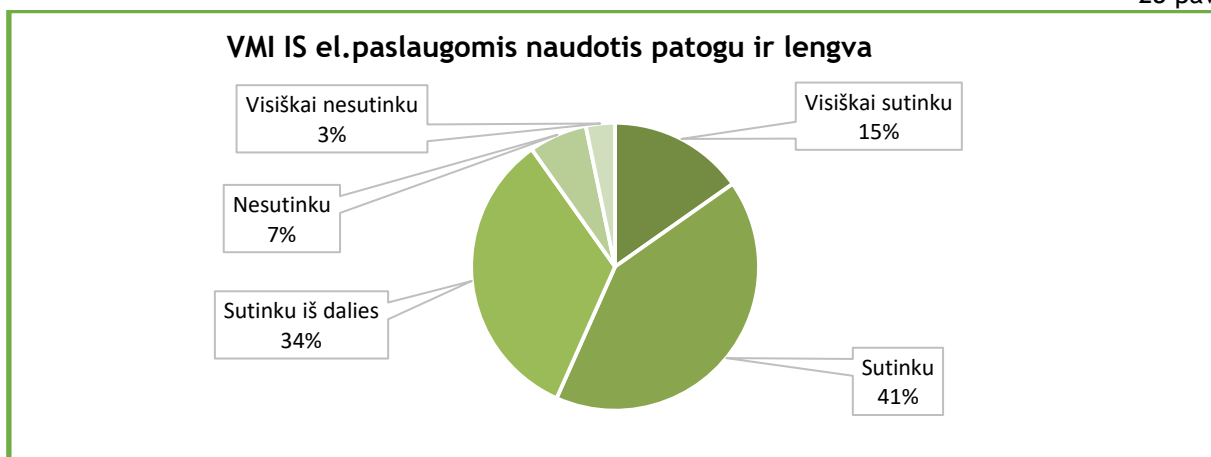
26 pav.



27 pav.



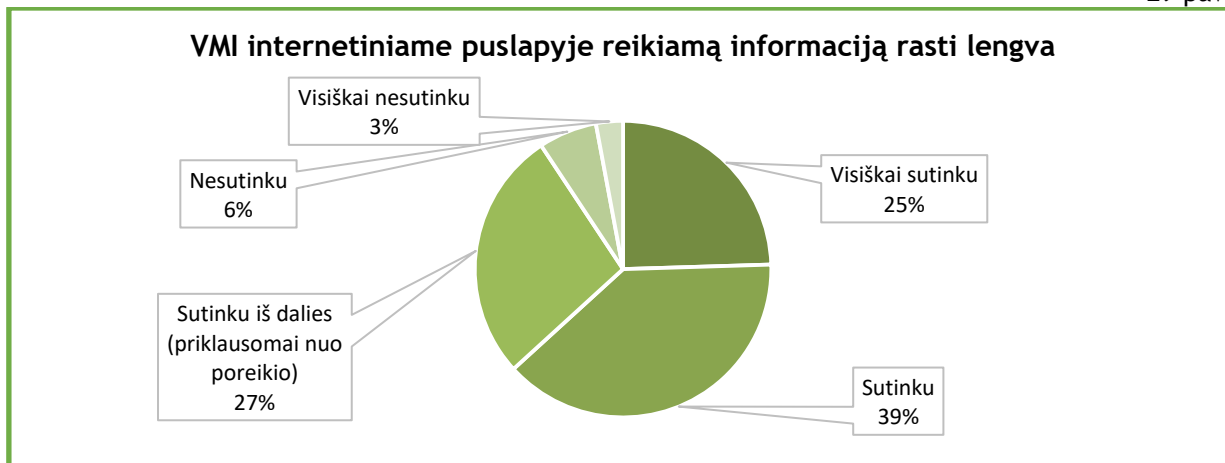
28 pav.



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

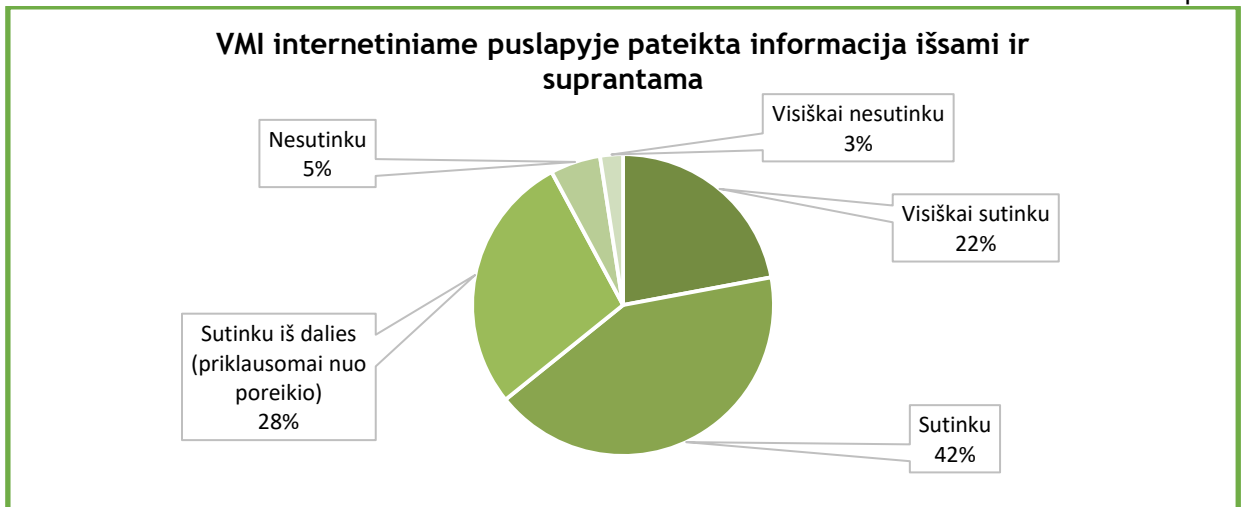
13 % arba 204 visų anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje dalyvavusių Klientų teigia, kad reikalingos informacijos ieškojo VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt). Žemiau pateikiama šių Klientų nuomonę apie VMI internetinį puslapį:

29 pav.

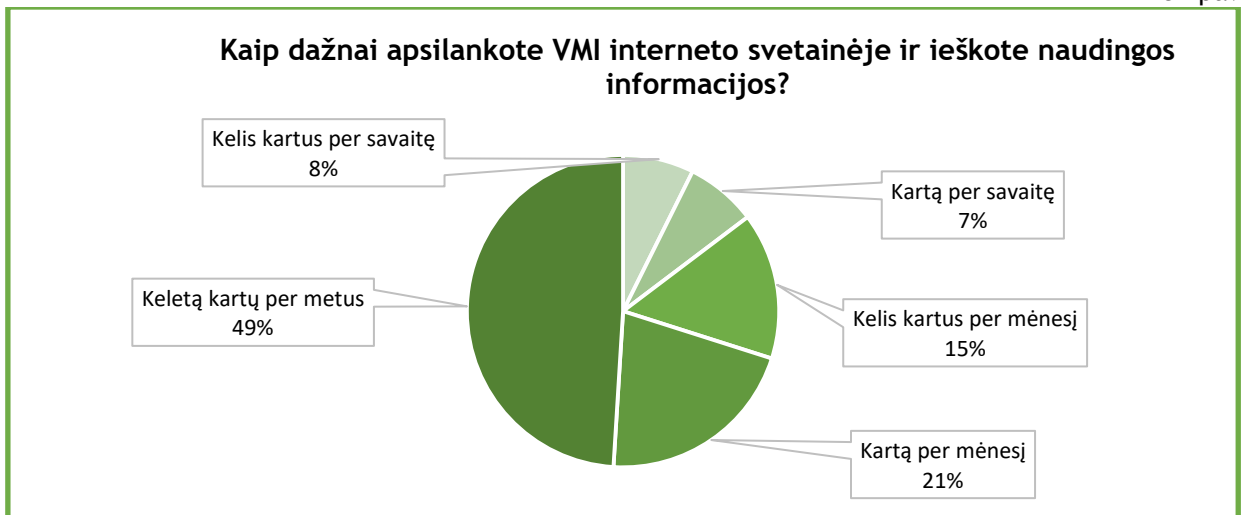




30 pav.



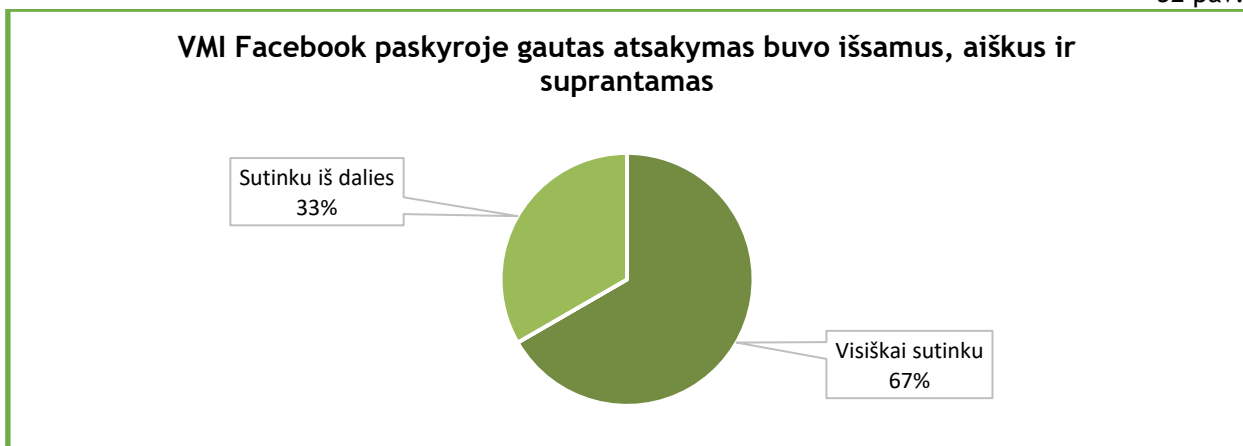
31 pav.



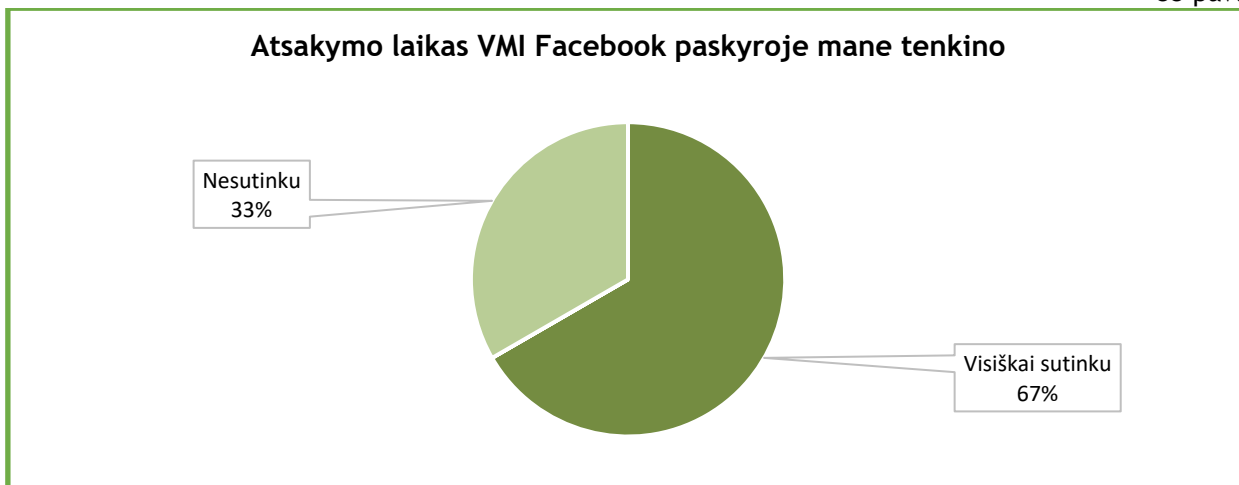
### VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė

3 Klientai, kurie dalyvavo 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:

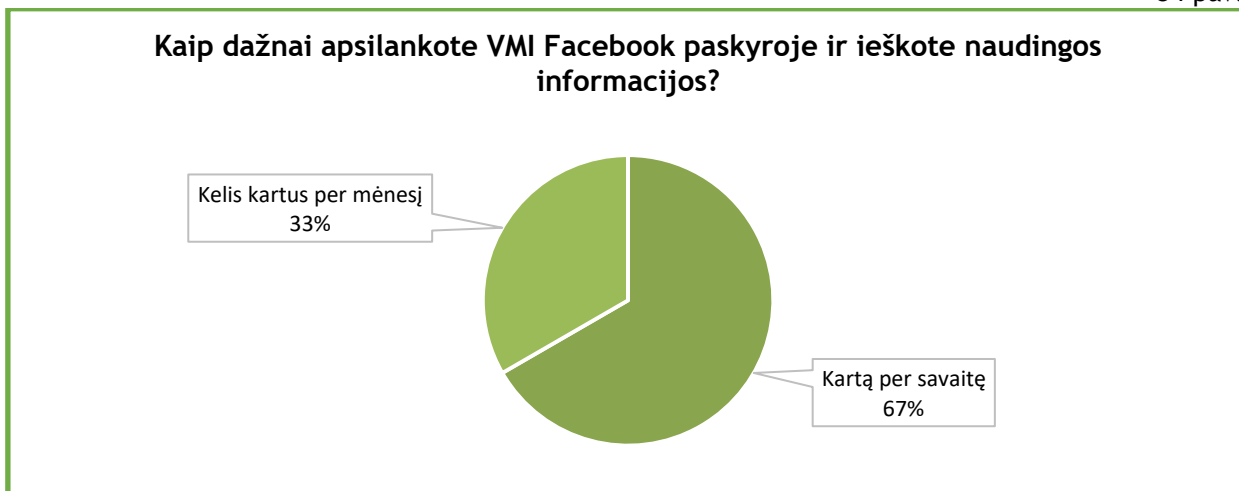
32 pav.



33 pav.



34 pav.



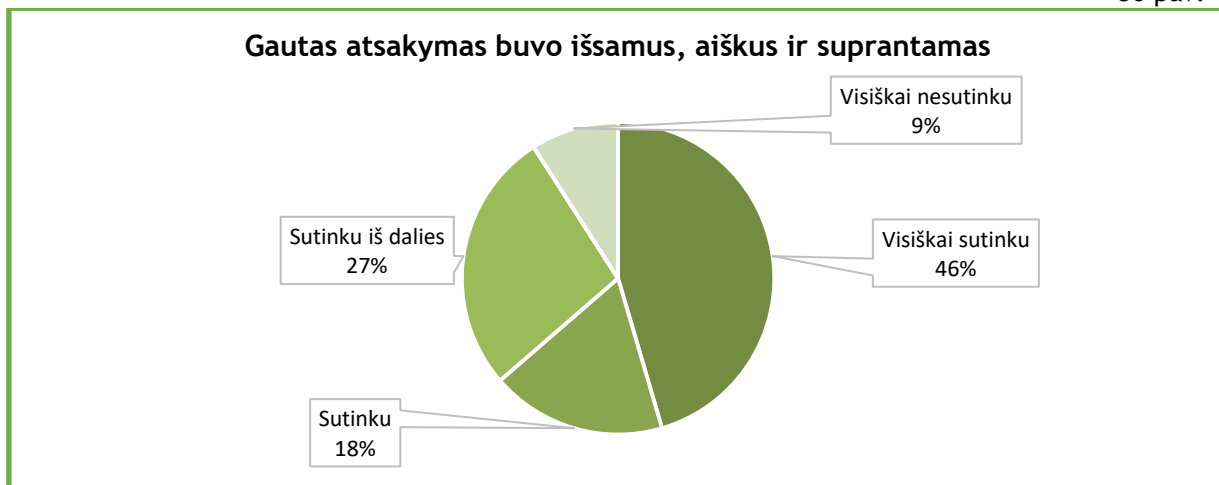
### VMI internetinio aptarnavimo "Chat" kokybė

1 % arba 11 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:

35 pav.



36 pav.

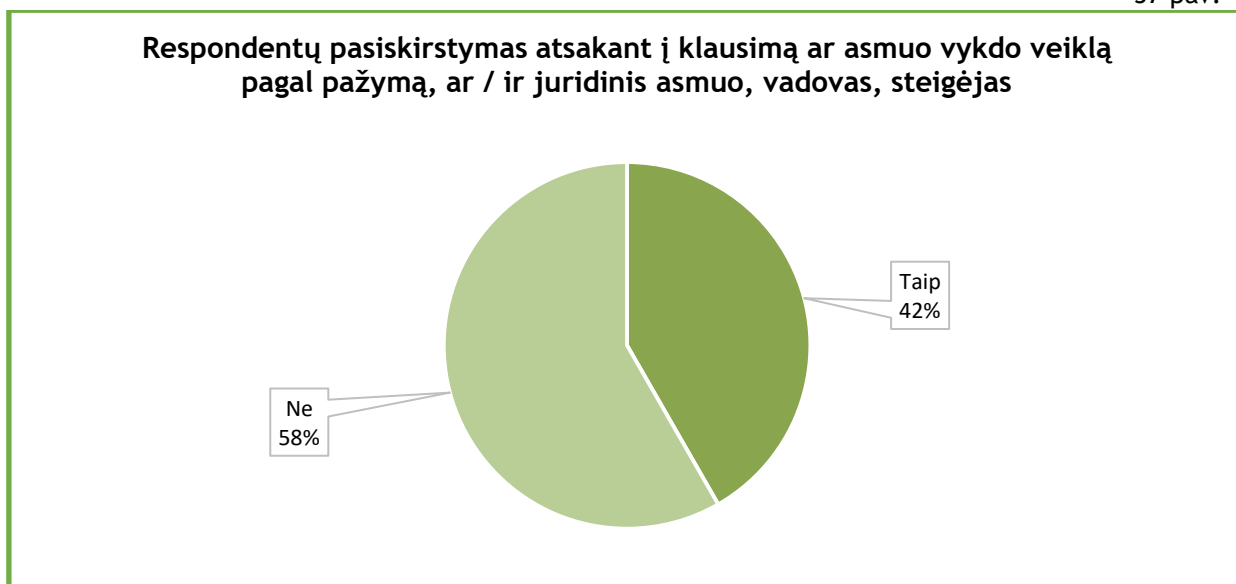


### Respondentų, vykdančių veiklą pagal individualios veiklos pažymą / verslo liudijimą ar / ir esančių juridinio asmens vadovu, steigėju apklausos vertinimas

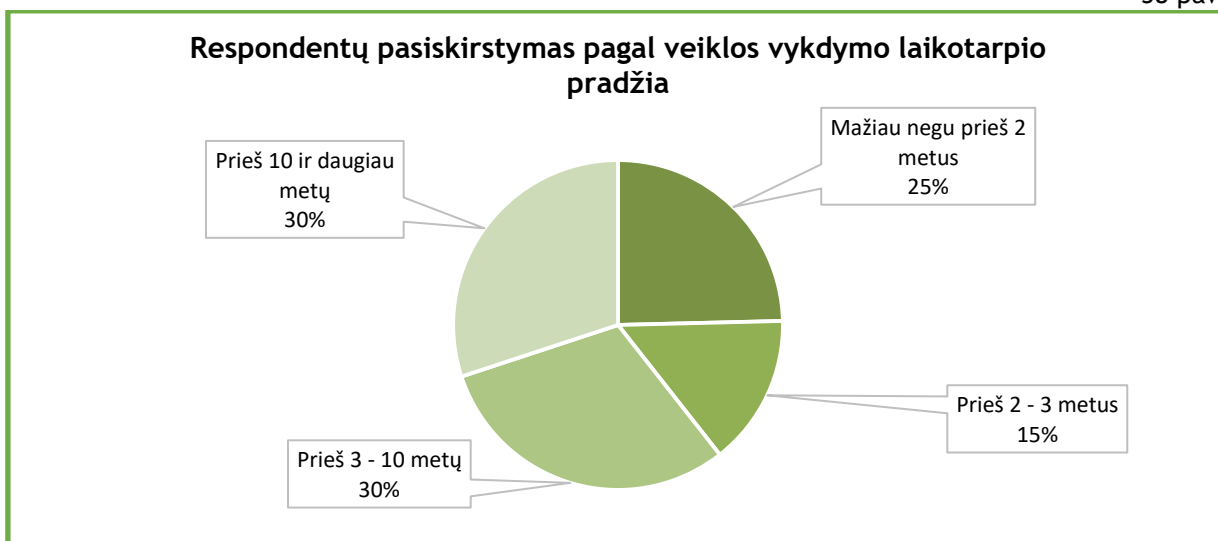
42 % arba 639 Klientų, dalyvavusių anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje teigia, kad vykdo veiklą pagal pažymą ir / arba verslo liudijimą ir / ar yra juridinio asmens vadovai, steigėjai.

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

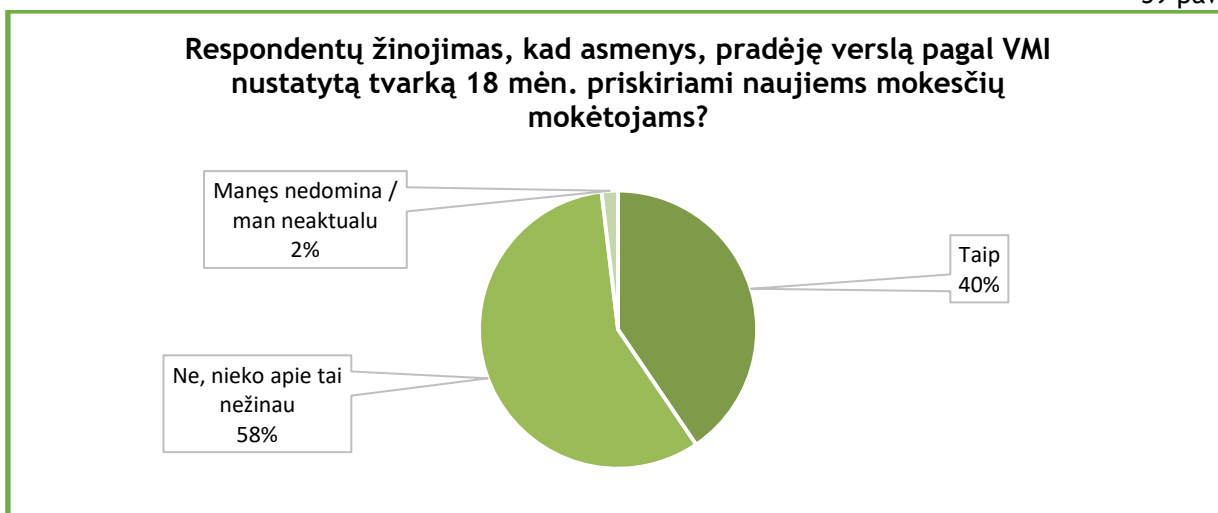
37 pav.



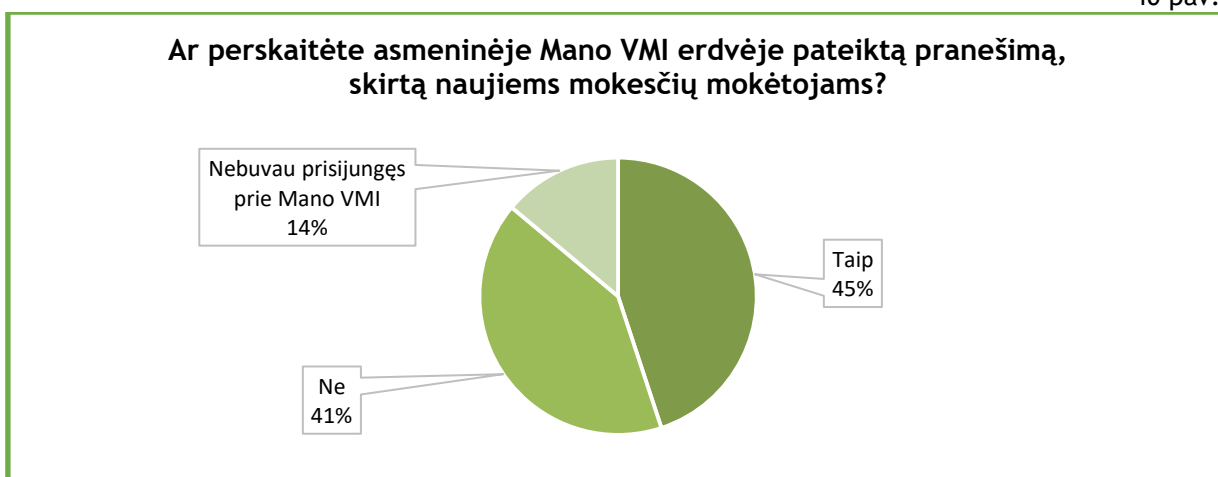
38 pav.



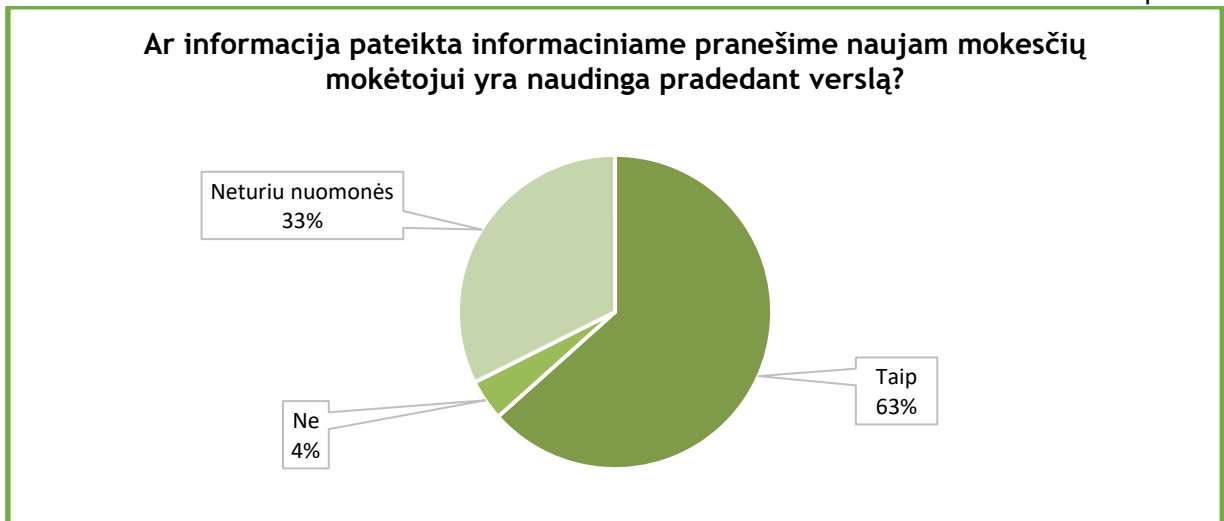
39 pav.



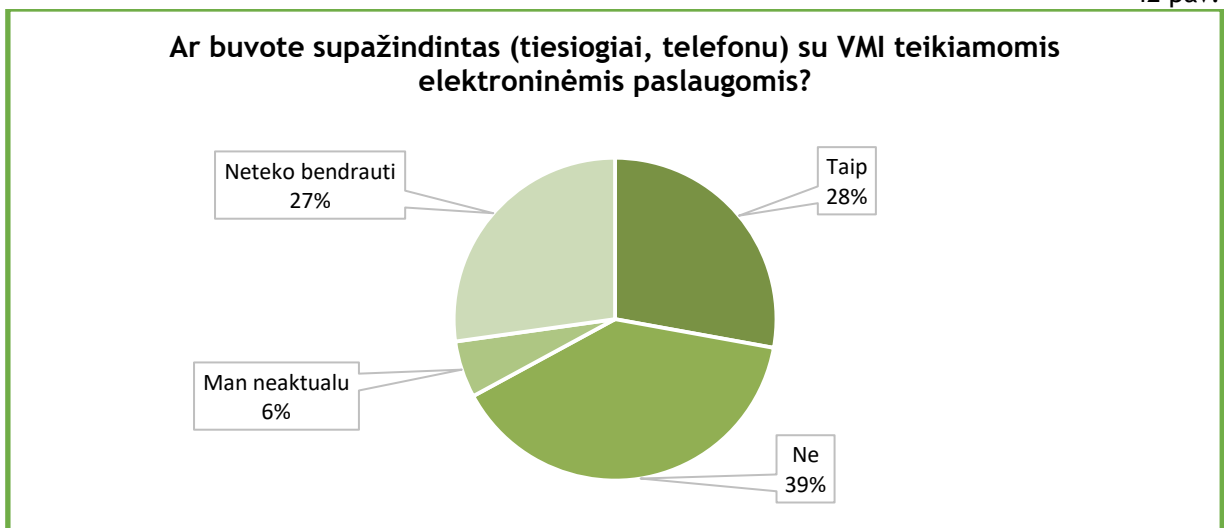
40 pav.



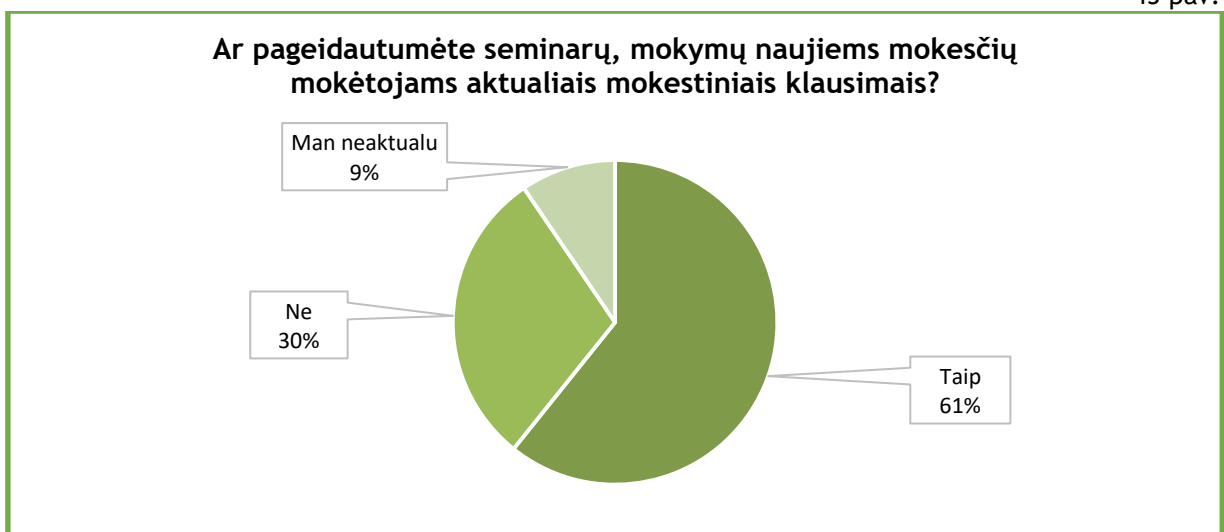
41 pav.



42 pav.

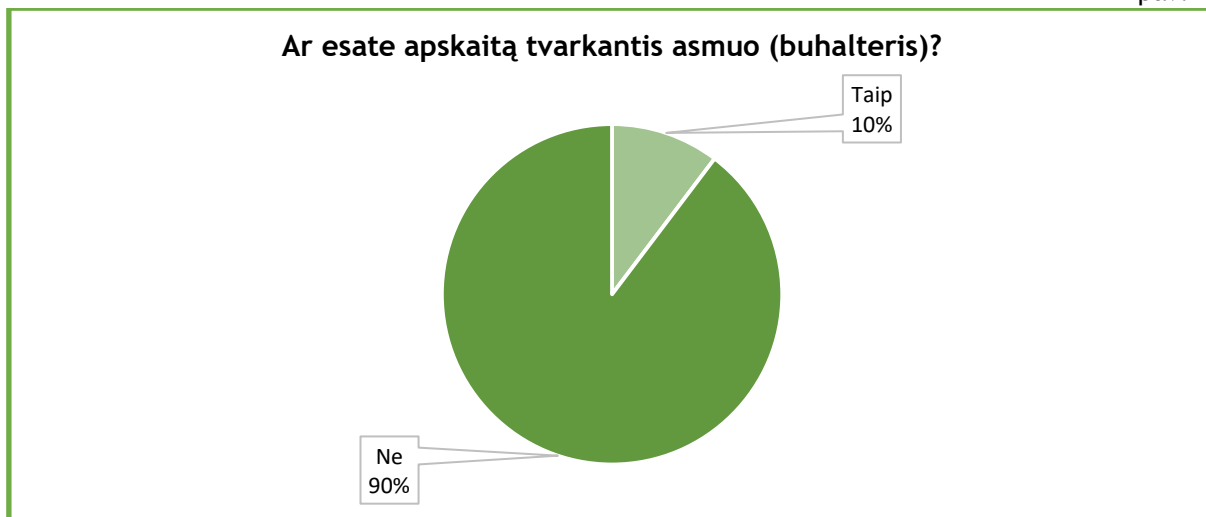


43 pav.



Respondentams (893 klientams), kurie atsakė, kad jie nėra asmenys, dirbantys pagal individualios veiklos pažymą ir / arba verslo liudijimą ar esantys juridiniai asmenys, juridinio asmens steigėjai, vadovai, buvo užduotas klausimas, ar jie priskiriami prie apskaitą tvarkančių asmenų (buhalterių).

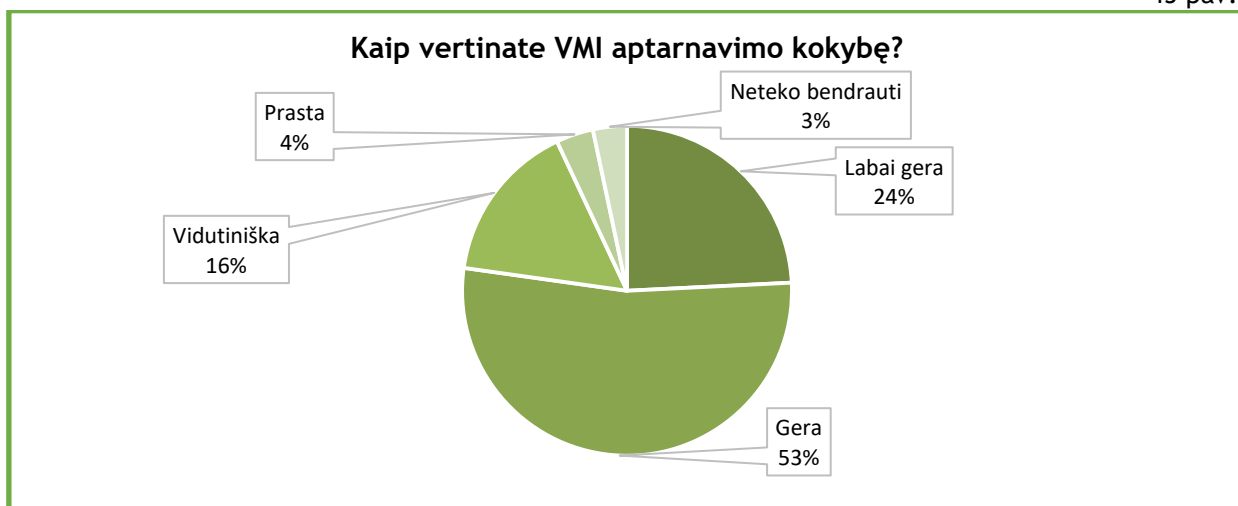
44 pav.



### VMI aptarnavimo kokybė (bendrai)

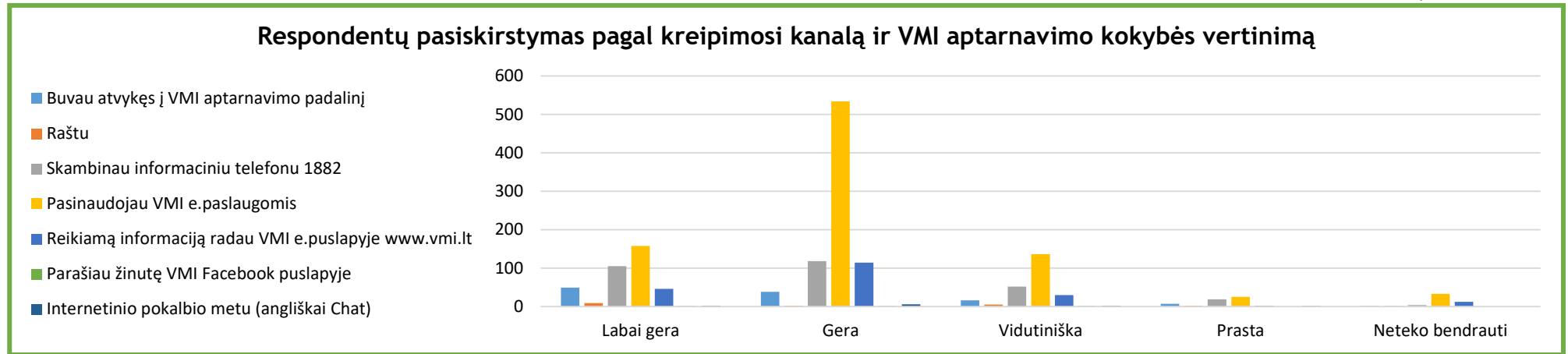
Vykdamas „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir kokybės“ anoniminę apklausą, visiems respondentams (t.y. 1532 respondentams) buvo užduotas klausimas: „Kaip vertinate VMI aptarnavimo kokybę?“. Žemiau diagramoje pateikiamas rezultatas:

45 pav.



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

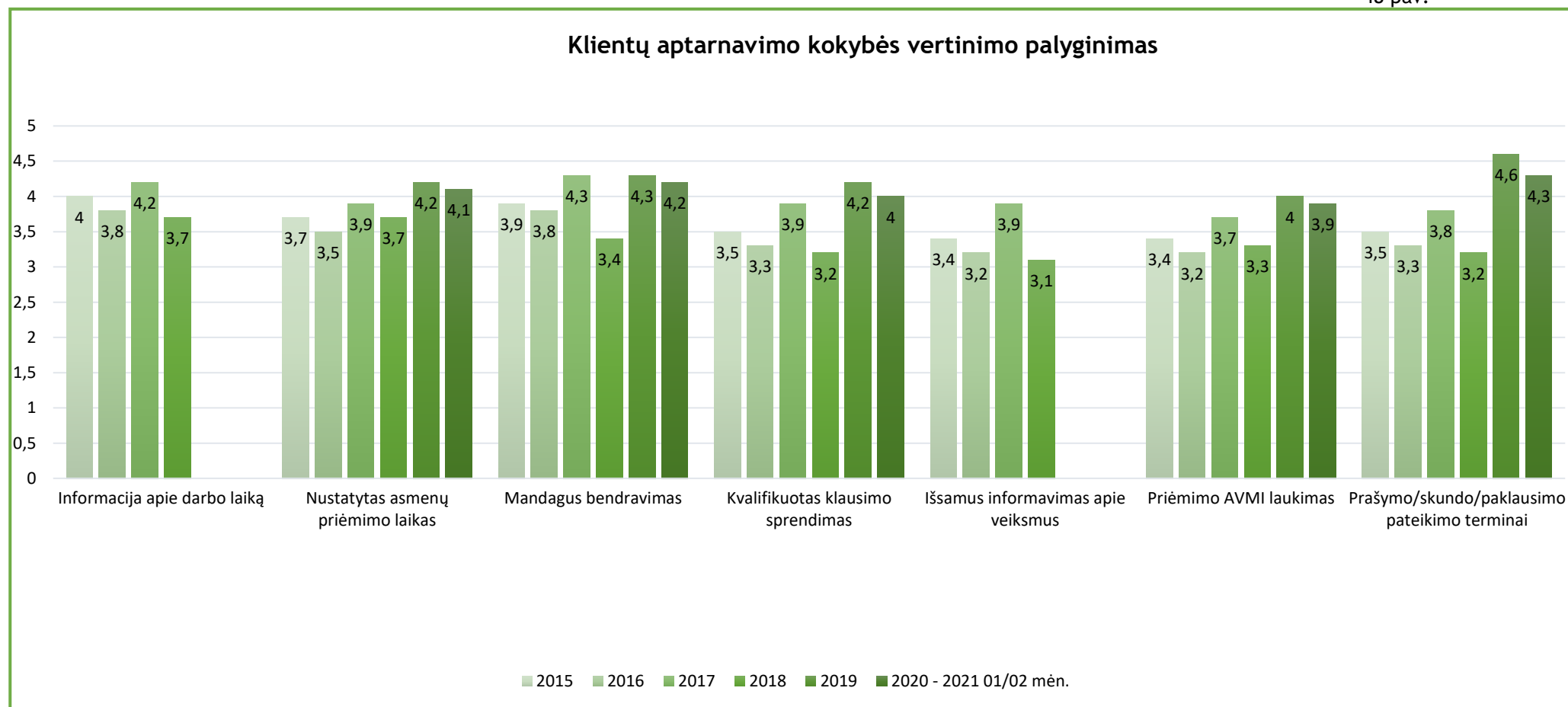
46 pav.



Detalūs duomenys:

47 pav.

2020 sausio 1 d. - 2021 m. vasario 28 d.											
KANALAS	Labai gera		Gera		Vidutiniška		Prasta		Neteko bendrauti		Respondentų skaičius IŠ VISO, vnt.:
	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, vnt.	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, %	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, vnt.	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, %	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, vnt.	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, %	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, vnt.	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, %	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, vnt.	Respondentų skaičius pagal kreipimosi kanalą, %	
Buvau atvykęs į VMI aptarnavimo padalinį	49	44,14%	38	34,23%	16	14,41%	7	6,31%	1	0,90%	111
Raštu	9	47,37%	2	10,53%	5	26,32%	2	10,53%	1	5,26%	19
Skambinau informaciniu telefonu 1882	105	35,23%	118	39,60%	52	17,45%	19	6,38%	4	1,34%	298
Pasinaudojau VMI e.paslaugomis	158	17,83%	534	60,27%	136	15,35%	25	2,82%	33	3,72%	886
Reikiamą informaciją radau VMI e.puslapyje www.vmi.lt	46	22,55%	114	55,88%	30	14,71%	2	0,98%	12	5,88%	204
Parašiau žinutę VMI Facebook puslapyje	1	33,33%	1	33,33%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	3
Internetinio pokalbio metu (angliškai Chat)	2	18,18%	6	54,55%	2	18,18%	1	9,09%	0	0,00%	11
<b>Respondentų skaičius pagal vertinimą nuo visos respondentų imties, vnt. ir %</b>	<b>370</b>	<b>24,15%</b>	<b>813</b>	<b>53,07%</b>	<b>242</b>	<b>15,80%</b>	<b>56</b>	<b>3,66%</b>	<b>51</b>	<b>3,33%</b>	<b>1532</b>



\*Atsižvelgiant į tai, kad 2019 m. buvo pakoreguoti Anoniminės apklausos klausimai ir galimi atsakymai, atliekant Klientų aptarnavimo kokybės vertinimo palyginimą atsakymas „Visiškai sutinku“ - prilyginamas 5 balams, „Sutinku“ - 4 balams, „Dažniausiai taip“ - 3 balams, „Nesutinku“ - 2 balams, „Visiškai nesutinku“ - 1 balui. Palyginimas atliekamas siekiant palyginti skirtingo laikotarpio rezultatus. Klausimai „Informacija apie darbo laiką“, „Išsamus informavimas apie veiksmus“ 2019 m. ir 2020 m. - 2021 m. sausio / vasario mėn. nebuvo respondentams užduodami. Likusių klausimų palyginimas už 2019 m. ir 2020 m./2021 sausio - vasario mėn. atliktas su artimiausią reikšmę turinčiais klausimais.



## **Aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės pokytis (lyginami 2020 m./2021 m. sausio / vasario mėn. rezultatai su 2019 m.).**

Nuo 2020-01-01 iki 2021-02-28 anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje dalyvavo 1532 respondentai, arba ~ 25 kartus daugiau negu 2019 m. (dalyvavo 61 respondentas). Analizuojamu laikotarpiu anoniminėje apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius stipriai išaugo dėl Mano VMI įdiegtos galimybės klientams pateikti sutikimą gauti pranešimus tiesioginės rinkodaros tikslu. Klientai, pateikę tiesioginės rinkodaros sutikimą, gavo kvietimus dalyvauti apklausoje ir aktyviai atsakinėjo į apklausos klausimus.

- Į apklausą atsakusių klientų demografinė struktūra nepakito. Šiek tiek aktyviau (>5 %) į apklausą atsakinėjo vyresni, nei 65 m. klientai.

- Būdai, kuriais respondentai kreipėsi rūpimu klausimu į VMI, lyginant analizuojamą laikotarpį su 2019 m. persiskirstė. 2020 m. / 2021 m. pradžioje atvykusių klientų į VMI aptarnavimo padalinius sumažėjo 31 %, skambinusių MIC bendruoju 1882 telefonu respondentų tiek 2019 m. tiek 2020 m. / 2021 m. pradžioje buvo po 20 % (nepakito); ženkliai išaugo respondentų, kurie pasinaudojo e. paslaugomis, skaičius (37 % augimas 2020 m. / 2021 m. pradžia); 4% daugiau klientų kreipėsi raštu (2019 m. - 1 %; 2020 m. / 2021 m. pradžioje - 5 %). Būdų, kuriais klientai kreipėsi į VMI, persiskirstymui didžiausią įtaką turėjo šalyje vyravusi Covid - 19 pandemija, dėl kurios klientų aptarnavimo padaliniai reikšmingą laikotarpį nevykdė tiesioginio aptarnavimo. Kitais būdais besikreipiančių respondentų imtis lyginamu laikotarpiu nepakito arba kito tik keliais procentais.

### **VMI klientų aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė:**

- Analizuojamu laikotarpiu apklausoje dalyvavusių respondentų lokacija persiskirstė - 2019 m. daugiausiai apklausoje dalyvavusių respondentų buvo Kauno AVMI (52 %) ir Panevėžio AVMI (22%) klientai, šiek tiek mažiau (17 %) sudarė Vilniaus AVMI ir Klaipėdos AVMI (9 %) klientų, o Šiaulių AVMI klientai 2019 m. apklausoje nedalyvavo. 2020 m. / 2021 m. pradžioje vienodai aktyviai (po 32 %) apklausos atsakymų pateikime dalyvavo Vilniaus AVMI ir Kauno AVMI klientai, 16 % Klaipėdos AVMI, 12 % Panevėžio AVMI, taip pat prisijungė (8 %) ir Šiaulių AVMI klientų;

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje - 4 % daugiau respondentų nurodė, kad gavo reikalingą informaciją, kai kreipėsi į VMI aptarnavimo padalinį (2019 m. - 65 % taip, gavau išsamų atsakymą, 9 % - taip; 2020 m. - 55 % taip, gavau išsamų atsakymą, 23 % - taip);

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje respondentų, kurie visiškai sutiko ir sutiko, kad VMI aptarnavimo padalinių darbo laikas patogus, praktiškai nepakito (74 % - 2019 m.; 73 % - 2020 m. / 2021 m. pradžioje), teigiančių, kad dažniausiai taip - padaugėjo 5 % (17 % - 2019 m.; 22 % - 2020 m. / 2021 m. pradžia);

- Respondentų, manančių, kad VMI laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.) tiek 2019 m., tiek 2020 m. / 2021 m. pradžioje buvo beveik tiek pat (t.y. 65 % visiškai sutiko arba sutiko - 2019 m.; 66 % visiškai sutiko arba sutiko - 2020 m. / 2021 m. pradžia);

- Respondentų, manančių, kad VMI aptarnavimo padaliniai yra tvarkingi ir švarūs padaugėjo 1 % ( 2020 m. / 2021 m. pradžioje visiškai sutiko 50 %, 33 % sutiko; 2019 m. visiškai sutiko 65 %, sutiko 17 %), tačiau 2019 m. nebuvo respondentų, kurie būtų nurodę, kad padaliniai nešvarūs, netvarkingi ( 2019 m. likusi dalis respondentų nurodė, kad dažniausiai tvarkingi, švarūs), o 2020 m. / 2021 m. pradžioje tokių respondentų jau buvo 4 % (po 2 % nurodė, kad visiškai nesutinku arba nesutinka su teiginiu, kad aptarnavimo padaliniai tvarkingi, švarūs);

- Respondentų teigiančių, kad VMI darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį tiek 2019 m., tiek 2020 m. / 2021 m. pradžioje buvo tiek pat, t.y. po 69 %, 4 % daugiau 2020 m. / 2021 m. pradžioje buvo respondentų, teigiančių, kad VMI darbuotojai dažniausiai išsiaiškina kliento poreikį (atsakė dažniausiai taip 18 % - 2019 m., 22 % - 2020 m. / 2021 m. pradžia), 4 % mažiau 2020 m. / 2021 m. pradžioje buvo respondentų nurodžiusių, kad su teiginiu, kad aptarnavimo padaliniuose dirbantys darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį - nesutinka arba visiškai nesutinka;

- 4 % daugiau respondentų 2020 m. / 2021 m. pradžioje nurodė, kad VMI darbuotojai dirbantys aptarnavimo padaliniuose, kliento rūpimus klausimus išsprendė kvalifikuotai (2019 m. visiškai sutiko ir sutiko 69 proc., 2020 m. / 2021 m. pradžioje - visiškai sutiko ir sutiko 73 %).

Respondentų, nurodžiusių, kad su teiginiu nesutinka arba visiškai nesutinka lyginant 2019 m. su 2020 m. / 2021 m. pradžia praktiškai nepakito (2019 m. - 13 %, 2020 m. / 2021 m. pradžia - 12 %);

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 7 % mažiau respondentų nurodė, kad VMI darbuotojai, dirbantys VMI aptarnavimo padaliniuose, yra mandagūs, 6 % mažiau respondentų, nurodė, kad dažniausiai yra mandagūs, 3 % daugiau respondentų teigia, kad VMI aptarnavimo padaliniuose dirbantys darbuotojai yra nemandagūs.

#### **Atsakymų raštu kokybė\*\*:**

\*\*VMI prie FM MID prašymu 2020 11 16 d. šio skyriaus klausimai, užduodami klientams, pakoreguoti. Todėl pokytis vertinamas tik tų klausimų, kurie buvo užduodami tiek 2019 m. / tiek 2020 m. / 2021 m. pradžioje.

- 2019 m. raštu pateiktų atsakymų klientams aiškumas ir suprantamumas siekė 100 % (atkreiptinas dėmesys, kad dalyvių skaičius per mažas išvadoms rengti). 2020 m. / 2021 m. pradžioje 68 % respondentų, nurodė, kad sutinka arba visiškai sutinka, kad raštu gautas atsakymas aiškus ir lengvai suprantamas, dažniausiai aiškus ir suprantamas nurodė 21 %, ir 11 % respondentų su minėtu teiginiu nesutiko;

- Su teiginiu, kad atsakymas raštu buvo pateiktas greičiau nei per 20 d.d. - 2019 m. 67 % visiškai sutiko, 33 % sutiko, o tuo tarpu 2020 m. / 2021 m. pradžioje 53 % visiškai sutiko, 32 % sutiko, dažniausiai sutiko - 10 % respondentų, o 5 % respondentų su teiginiu visiškai nesutiko;

- 2019 m. respondentus, dalyvavusius anoniminėje apklausoje 100 % tenkino raštu pateikto atsakymo terminas, kai tuo tarpu 2020 m. / 2021 m. pradžioje tokių klientų buvo 74 %, o 26 % klientų atsakymo raštu pateikimo terminu nebuvo patenkinti.

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

- Vertinant klientų, kurie kreipiasi telefonu į MIC dažnį, 2020 m. / 2021 m. pradžioje 19 % padaugėjo respondentų, kurie nurodė, kad kreipiasi keletą kartų per metus; besikreipiančių klientų kartą per mėnesį 2020 m. / 2021 m. pradžioje lyginant su 2019 m. praktiškai nepakito (kitimas 1 %); kelis kartus per mėnesį besikreipiančių klientų 2020 m. / 2021 m. pradžioje sumažėjo 8 %, kelis kartus per savaitę besikreipiančių klientų sumažėjo 14 % proc., tačiau 2020 m. / 2021 m. pradžioje 2 % daugiau klientų į MIC kreipiasi kartą per savaitę (2019 m. tokių klientų nebuvo);

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 12 % daugiau klientų, kurie nurodė, kad MIC atsiliepimo laikas juos tenkina; 16 % daugiau klientų nurodė, kad ir MIC konsultantai kalba maloniai ir mandagiai;

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 32 % daugiau klientų nurodė, kad MIC konsultantai išsiaiškina kliento poreikį (47 % visiškai sutiko, 27 % sutiko - 2020 m. / 2021 m. pradžia; 25 % visiškai sutiko, sutiko 17 % - 2019 m.); 30 % daugiau klientų, nurodė, kad MIC konsultantų suteikta informacija buvo aiški ir išsami (visiškai sutiko - 50 %, sutiko - 22 % - 2020 m. / 2021 m. pradžia; 25 % visiškai sutiko, 17 % sutiko - 2019 m.); 22 % daugiau klientų 2020 m. / 2021 m. pradžioje nurodė, kad pasitiki MIC darbuotojų žiniomis ir kompetencija (47 % visiškai sutiko, 25 % sutiko - 2020 m. / 2021 m.; po 25 % visiškai sutiko arba sutiko - 2019 m.).

#### **VMI IS el. paslaugų kokybės vertinimas:**

- Lyginant 2020 m. / 2021 m. pradžią su 2019 m. pasikeitė respondentų, dalyvavusių apklausoje, VMI IS e. paslaugų naudojimosi dažnis. 2019 m. 39 % respondentų nurodė, kad VMI IS el. paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį, 23 % respondentų - keletą kartų per mėnesį, o 2020 m. / 2021 m. pradžioje 59 % respondentų nurodė, kad VMI IS el. paslaugomis naudojasi keletą kartų per metus, panašus respondentų skaičius (po 16 % ir 18 %) kelis kartus per mėnesį arba kartą per mėnesį;

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 8 % daugiau respondentų nurodė, kad informacijos apie VMI IS teikiamas el. paslaugas pakanka (2019 m. - 46 %; 2020 m. / 2021 m. pradžia - 54 %);

- 2020 m. / 2021 m. ryškesnis VMI IS el. paslaugų rūšies kitimas nestebimas, tiek 2019 m., tiek 2020 m. / 2021 m. pradžioje klientai daugiausiai naudojasi elektroninio deklaratavimo sistema (EDS) ir e. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų srities sistema (Mano VMI);

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 8 % daugiau klientų VMI IS el. paslaugų teikimo kokybę vertina puikiai (2019 m. - 8 %, 2020 m. / 2021 m. - 16 %); taip pat 8 % daugiau klientų VMI IS el. paslaugas vertina gerai (2019 m. - 46 %, 2020 m. / 2021 m. pradžia - 54 %) , 7 % mažiau respondentų VMI IS el. paslaugas vertina blogai (2019 - 15 %, 2020 m. / 2021 m. pradžia - 7 %).

- 10 % daugiau klientų 2020 m. / 2021 m. pradžioje nurodė, kad visiškai sutinka arba sutinka, kad VMI IS el. paslaugomis naudotis nėra patogu ir lengva.

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

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 6 % išaugo respondentų (nuo 43 % - 2019 m., iki 49 % 2020 m. / 2021 m. pradžia), kurie VMI interneto svetainėje apsilanko keletą kartų per metus, taip pat 7 % padaugėjo klientų, kurie apsilanko kartą per mėnesį (2019 m. - 14 %, 2020 m. / 2021 m. - 21 %); klientų, ieškančių informacijos internetiniame puslapyje kelis kartus per mėnesį - praktiškai nepasikeitė (1 % pokytis tarp lyginamų laikotarpių), 22 % sumažėjo klientų, kurie ieško informacijos internetiniame puslapyje kartą per savaitę (2019 - 29 %, 2020m. / 2021 m. pradžia - 7 %);

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 6 % daugiau respondentų nurodė, kad visiškai sutinka arba sutinka su teiginiu, kad VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) reikiamą informaciją rasti lengva; 21 % daugiau klientų visiškai sutinka arba sutinka, kad [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) internetiniame puslapyje pateikta informacija išsami ir suprantama.

**VMI Facebook paskyros aptarnavimo kokybė:**

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje klientų aktyvumas VMI Facebook paskyroje buvo aktyvesnis, 67 % klientų teigė, kad VMI Facebook paskyroje apsilanko ir ieško naudingos informacijos kartą per savaitę (2019 m. tokių klientų nebuvo), ir 33 % klientų, - kelis kartus per mėnesį (2019 m. visi 100 % klientų VMI Facebook paskyroje apsilankydavo kelis kartus per mėnesį);

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 33 % 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 % klientų nurodė, kad atsakymo laikas Facebook paskyroje jų netenkino (2019 m. tokių klientų nebuvo).

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

- 2020 m. / 2021 m. pradžios užpildytų apklausų rezultatus lyginant su 2019 m. VMI internetinio aptarnavimo „chat“ vertinimas suprastėjo, 2020 m. / 2021 m. pradžioje 18 % respondentų tik iš dalies sutiko su teiginiu, kad „Chat“ konsultantai išsiaiškina kliento poreikį, o su teiginiu nesutikusių buvo 9 %, kai tuo tarpu 2019 m. visi 100 % respondentų nurodė, kad klientų poreikį „Chat“ konsultantai išsiaiškina. Klientų nuomonė apie „Chat“ konsultantų pateikto atsakymo aiškumą, išsamumą ir suprantamumą lyginamuoju laikotarpiu vertinama teigiamai, t.y. 2020 m. / 2021 m. pradžioje 14 % daugiau klientų teigė, kad „Chat“ konsultantų atsakymai išsamūs, aiškūs ir suprantami.

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

- 2020 m. / 2021 m. pradžią 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 3 % daugiau, tačiau jeigu 2019 m. tokių asmenų veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų buvo vos 8 proc. klientų (nauji mokesčių mokėtojai), tai 2020 m. / 2021 m. pradžioje dalyvavusių apklausoje klientų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų (Nauji mokesčių mokėtojai) jau siekė 25%. Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad 2020 m. / 2021 m. pradžioje net 58 % 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. / 2021 m. pradžioje 41 % proc. klientų nurodė, kad asmeninėje Mano VMI erdvėje pateikto pranešimo, skirto naujiems mokesčių mokėtojams neperskaitė, 14 % proc. klientų nė nebuvo prisijungę prie ManoVMI sistemos (2019 m. visi 100 % naujų mokesčių mokėtojų pranešimus buvo perskaitę). 2020 m. / 2021 m. 63 % klientų, priskiriamų naujiems mokesčių mokėtojams, nurodė, kad pranešimas yra naudingas pradedant verslą, 33% proc. klientų šiuo klausimu nuomonės neturėjo (2019 m. visi klientai nurodė, kad pranešimas naudingas pradedant verslą);

- 22 % klientų mažiau 2020 m. / 2021 m. pradžioje pateikė informaciją, kad buvo supažindinti su VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, 23 % klientų mažiau nurodė, kad neteko bendrauti tiesiogiai, telefonu su VMI darbuotojais;

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje 11 % daugiau klientų, kurie priskiriami naujiems mokesčių mokėtojams, nurodė, kad pageidautų seminarų, mokymų jiems aktualiais mokestiniais klausimais (2020 m. / 2021 m. - 61 %, 2019 - 50 %), 2020 m. / 2021 m. pradžioje 9 % nurodė, kad

jiems mokymai, seminarai neaktualūs (2019 m. - buvo 50 %), ir 20 % daugiau - kad mokymų nepageidauja (2019 m. - 50 %, 2020 m. / 2021 m. - 30 %).

**VMI aptarnavimo kokybė:**

- 2020 m. / 2021 m. pradžioje VMI aptarnavimo kokybę teigiamai vertino 77 % proc. respondentų (labai gerai - 24 %, gerai - 53 %), 2019 m. teigiamai VMI aptarnavimo kokybę teigiamai vertino 66 % (labai gerai - 46 %, gerai - 20 %), vidutiniškai vertinančių 2020 m. / 2021 m. pradžioje buvo 2 % mažiau (vidutiniškai vertino 2019 m. - 18 %, 2020 m. / 2021 m. pradžioje - 16 %). Prastai vertinančių VMI aptarnavimo kokybę dalis 2020 m. / 2021 m. pradžioje lyginant su 2019 m. pakito ryškiai, t.y. sumažėjo 9 % respondentų vertinančių VMI aptarnavimo kokybę prastai. (2019 m. prastai vertinančių buvo 13 %, 2020 m. / 2021 m. pradžioje 4 %). Klientų, kurie nurodė, kad neteko bendrauti buvo po 3 proc. abiem analizuojamais laikotarpiais.

## 2020 M. / 2021 m. SAUSIO - VASARIO MĖN. IŠVADOS:

Laikotarpyje nuo 2020 m. sausio mėn. 1 d. iki 2021 m. vasario mėnesio 28 d. anoniminėje apklausoje dalyvavo 1532 respondentai:

- Daugiausiai respondentų priklausė 36 - 64 metų (65 %) ir 26 - 35 metų (23 % proc.) amžiaus kategorijai;

- Nuo 2020 m. pradžios iki dabar visuomenę kausto Covid - 19 pandemija, kurios suvaldymui LR Vyriausybės priimtais nutarimais yra (su pertraukomis) ribojamas žmonių kontaktavimas, paslaugų teikimą perkeliant į nuotolinius kanalus. Tai atsispindi ir apklausos rezultatuose. Analizuojamu laikotarpiu stebimas respondentų elektroninių paslaugų naudojimosi augimas (58 %), antras pagal populiarumą kreipimosi į VMI kanalas buvo skambutis informaciniu telefonu (20 %), taip pat nemaža dalis (13 %) respondentų reikiamą informaciją susirado VMI internetiniame puslapyje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt). 7 % respondentų apklausoje pateikė nuomonę, apie VMI aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybę, tačiau tikėtina, kad jų bendravimo su VMI patirtis buvo analizuojamo laikotarpio pirmoje pusėje, kai dar nebuvo ribojami asmenų kontaktai. Po 1 % respondentų rūpimą klausimą su VMI sprendė raštu ir internetinio pokalbio (Chat) metu.

### VMI aptarnavimo padalinių aptarnavimo kokybė:

- Apklausoje daugiausia dalyvavo Kauno ir Vilniaus (po 32 % proc.) apskrities gyventojų, mažiau - Klaipėdos (16 %), Panevėžio (12 % proc.), Šiaulių (8 %) AVMI aptarnaujamose teritorijose gyvenančių asmenų;

- Apklausoje dalyvavusių ir rūpimu klausimu į VMI aptarnavimo padalinį besikreipę respondentai teigia gavę išsamų atsakymą - 55 % proc., tinkamą atsakymą gavo - 23 % proc., iš dalies gavę atsakymą teigia 13 % proc. respondentų, ir 9 % proc. respondentų nurodo, kad atsakymo jiems rūpimu klausimu negavo;

- Dauguma respondentų nurodo, kad klientų aptarnavimo laikas patogus (su teiginiu visiškai sutinka 49 % respondentų, sutinka - 24 %, dažniausiai taip - 22 %), laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.) (visiškai sutinka - 43 %, sutinka - 23 %, dažniausiai taip - 17 %), VMI aptarnavimo padaliniai tvarkingi, švarūs (visiškai sutinka 50 %, sutinka - 33 %, dažniausiai taip - 13 %). Su teiginiais, kad aptarnavimo laikas patogus, VMI aptarnavimo padaliniai tvarkingi švarūs nesutiko ir visiškai nesutiko nuo 4 iki 5 % respondentų, o su teiginiu, kad laukimo eilėje laikas trumpas (iki 20 min.) nesutiko arba visiškai nesutiko - 17 % respondentų (visiškai nesutiko - 6 %, nesutiko - 11 %);

- Nuo 42 % iki 49 % 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 23 % iki 32 % respondentų, nurodo, kad dažniausiai taip - nuo 12 % iki 22 % respondentų, nesutinkančių su minėtais teiginiais yra nuo 4 % iki 6 % respondentų, o visiškai nesutinkančių yra nuo 3 % iki 6 %.

### Aptarnavimo raštu kokybė:

- 42 % respondentų, kurie į VMI kreipėsi raštu visiškai sutinka su teiginiais, kad raštu pateiktas atsakymas buvo išsamus (paaiškintos visos aplinkybės susijusios su klausimu), pateiktas atsakymas buvo aiškus (atsakoma konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai), pateikti atsakymai pagrindžiami teisės aktų nuostatomis. Nuo 26 % iki 42 % respondentų su minėtais teiginiais sutinka, o dažniausiai taip - nurodo nuo 6 % iki 21 %. Respondentų, kurie teigė, kad raštu pateiktas atsakymas buvo neišsamus (nepaaiškintos visos aplinkybės susijusios su klausimu), neaiškus (atsakoma ne konkrečiai, nenuosekliai, sunkiai suprantamai) buvo nuo 5 % iki 11 %, taip pat 10 % respondentų nurodė, kad pateiktame atsakyme nebuvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai nepagrindžiami teisės aktų nuostatomis;

- 85 % respondentų visiškai sutinka arba sutinka (53 % visiškai sutinka, 32 % sutinka), su teiginiu, kad raštu pateiktas atsakymas buvo pateiktas greičiau nei per 20 darbo dienų, dar 10 % respondentų nurodo, kad dažniausiai taip. 5 % respondentų teigia, kad atsakymas nebuvo pateiktas greičiau negu per 20 d.d.;

- 74 % respondentų atsakymo raštu terminas tenkino, 26 % klientų atsakymo raštu terminu nebuvo patenkinti.

### **Mokesčių informacijos centro (MIC) teikiamų paslaugų kokybė:**

- Dauguma, t.y. 77 % respondentų nurodo, kad skambina į MIC rūpimu klausimu keletą kartų per metus, po 9 % respondentų kreipiasi kelis kartus per mėnesį arba kartą per mėnesį, 2 % respondentų į MIC skambina kartą per savaitę, o 3 % - kelis kartus per savaitę;
- 26 % 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 dar 20 %, nurodo, kad dažniausiai taip - 28 % respondentų. Tačiau net 15 % respondentų su šiuo teiginiu nesutinka, ir 11 % respondentų visiškai nesutinka (viso neigiamai vertina 26 % respondentų);
- Nuo 47 % iki 55 % apklausoje dalyvavusių respondentų visiškai sutinka su teiginiais, kad MIC konsultantai kalba maloniai, mandagiai, išsiaiškina kliento poreikį. Su šiais teiginiais sutinka 27% - 28 % respondentų, dažniausiai taip - nuo 12 % iki 18 %. Nuo 3 % iki 5 % respondentų nesutinka, kad MIC konsultantai kalba maloniai, mandagiai, išsiaiškina kliento poreikį ir 2 % - 3 % respondentų su minėtais teiginiais visiškai nesutinka;
- Nuo 47 % iki 50 % respondentų visiškai sutinka su teiginiais, kad MIC konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami, nurodo, kad pasitiki MIC darbuotojų žiniomis ir kompetencija; nuo 22 % iki 25 % respondentų su šiais teiginiais sutinka; 18 % - 19 % nurodo, kad dažniausiai taip. Su teiginiais nesutinka 6 % - 7 % ir visiškai nesutinka po 3 %.

### **VMI IS sukurtų el. paslaugų kokybė:**

- Dauguma, t.y. 59 % respondentų nurodė, kad VMI IS el. paslaugomis naudojasi keletą kartų per metus, 18 % respondentų - kartą per mėnesį, 16 % - kelis kartus per mėnesį, 3 % - 4 % respondentų nurodė, kad VMI el. paslaugomis naudojasi kartą ar kelis kartus per savaitę;
- Dauguma t.y. 42 % respondentų naudojami Elektroninio deklaravimo Sistema (EDS) ir 40 % VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritimi (Mano VMI); po 5 % respondentų nurodė, kad naudojami išmania mokesčių administravimo sistema (I.MAS) ir elektroninių prašymų priėmimo sistema (EPRIS); 4 % respondentų naudojami elektroninių sąskaitų - faktūrų I.MAS posistemiui (I.SAF); nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiajam verslui I.MAS posistemiui / virtualus buhalteris (I.APS) - 3 % respondentų, ir 1 % nurodė, kad naudojami elektroninių važtaraščių I.MAS posistemiui (I.VAZ);
- 70 % respondentų teigiamai (16 % - puikiai; 54 % - gerai) vertina VMI IS el. paslaugų teikimo kokybę, 4 % vertina vidutiniškai, ir 7 % respondentų vertina blogai, 19 % respondentų nurodė, kad neturi nuomonės šiuo klausimu;
- 54 % respondentų teigia, kad informacijos apie VMI IS teikiamas el. paslaugas pakanka, 38 % nurodo, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias el. paslaugas, ir 8 % 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 - 55 %; visada iš teikiamos paslaugos tikiuosi aukščiausios kokybės - 16 % respondentų; 19 % respondentų visas VMI IS el. paslaugas vertina teigiamai; ir 4 % respondentų teigia, kad VMI IS el. paslaugos, kurias šiandien teikia VMI yra teikiamos nekokybiškai ir 4 % respondentų šiuo klausimu neturi nuomonės;
- VMI IS el. paslaugomis naudotis patogiu ir lengva - teigia 56 % respondentų (visiškai sutinka - 15 %, sutinka - 41 %); iš dalies sutinka, kad šiomis paslaugomis naudotis patogiu ir lengva - 34 % respondentų, o 10 % (7 % nesutinka, 3 % visiškai nesutinka) respondentų nurodo, kad VMI IS el. paslaugomis naudotis nėra patogiu ir lengva.

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

- Dauguma t.y. 49 % respondentų nurodė, kad VMI interneto svetainėje naudingos informacijos ieško keletą kartų per metus, 21 % respondentų - kartą per mėnesį, 15 % respondentų - kelis kartus per mėnesį, 8 % kelis kartus per savaitę, ir 7 % respondentų - kartą per savaitę;
- Nuo 22 % iki 25 % respondentų visiškai sutinka, kad VMI internetiniame puslapyje reikiamą informaciją rasti lengva ir informacija yra išsami bei suprantama; su teiginiais sutinka nuo 39 % iki 42 % respondentų; sutinka iš dalies (priklausomai nuo poreikio) 27 % - 28 %; nesutinka - 5 % - 6 %, ir po 3 % respondentų su minėtais teiginiais visiškai nesutinka.

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

- 67 % respondentų teigia, kad apsilanko VMI Facebook paskyroje ir ieško naudingos informacijos kartą per savaitę, 33 % respondentų - kelis kartus per mėnesį;
- 67 % respondentų visiškai sutinka, kad VMI Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas, ir atsakymo laikas juos tenkino; 33 % respondentų nurodė, kad sutinka iš dalies, kad gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas. Tačiau labai neramu, kad net 33 % respondentų netenkino VMI Facebook paskyroje gautas atsakymo laikas.

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

- Nuo 46 % iki 55 % respondentų visiškai sutinka, kad internetinio aptarnavimo (Chat) konsultantai išsiaiškina kliento poreikį ir gautas atsakymas išsamus, aiškus ir suprantamas; po 18 % respondentų su minėtais teiginiais sutinka, nuo 18 % iki 27 % su minėtais teiginiais sutinka iš dalies ir po 9 % respondentų teigia, kad internetinio aptarnavimo „Chat“ metu nebuvo išsiaiškintas jų poreikis, gautas atsakymas buvo neišsamus, neaiškus ir atsakymo jie nesuprato.

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

- 42 % apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė esantys verslininkai arba / ir juridinio asmens vadovai, steigėjai; iš likusiųjų 58 % respondentų - 10 % yra asmenys, kurie tvarko apskaitą (buhalteriai), o visi kiti likusieji - kitų profesijų atstovai;

- 25 % respondentų nurodė, kad veiklos vykdymo laikotarpis yra mažesnis negu 2 metai, t.y. jie priskiriami prie Naujų mokesčių mokėtojų (veiklos vykdymo laikotarpis iki 18 mėn.), ir 40 % respondentų nurodė, kad ši informacija jiems žinoma. Neramina tai, kad net 58 % respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, nurodė, kad jie nežino, kad yra priskiriami Naujų mokesčių mokėtojų gretoms;

- Asmeninėje ManoVMI erdvėje patalpintą pranešimą, skirtą Naujiems mokesčių mokėtojams perskaitė 45 % respondentų, 41 % pranešimo neperskaitė, ir 14 % respondentų nebuvo prisijungę prie asmeninės ManoVMI paskyros. Iš respondentų, kurie perskaitė informacinį pranešimą 63 % nurodė, kad pranešime naujam mokesčių mokėtojui pateikta informacija pradedant verslą yra naudinga, 4 %, kad informacija nenaudinga, ir 33 % respondentų šiuo klausimu nuomonės neturi;

- 28 % respondentai, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki dvejų metų, teigia, kad buvo tiesiogiai arba telefonu supažindinti su VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, 39 % respondentų nurodė, kad jie supažindinti nebuvo, o 6 % nurodė, kad jiems šis klausimas neaktualus. Taip pat dalis, t.y. 27 % respondentų nurodė, kad jiems neteko bendrauti tiesiogiai su VMI darbuotoju, todėl negalėjo būti supažindinti tiesiogiai su VMI elektroninėmis paslaugomis;

- Pasiteiravus ar respondentai, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, pageidautų seminarų, mokymų naujiems mokesčių mokėtojams aktualiais mokesčiais klausimais, pageidavimą mokymams išreiškė 61 % respondentų, 30 % nurodė, kad tokių mokymų nepageidautų ir 9 % respondentų nurodė, kad jiems mokymai ar seminarai, skirti naujiems mokesčių mokėtojams mokesčiais klausimais, nėra aktualūs.

### **VMI aptarnavimo kokybė (bendra):**

- Visiems 1532 anoniminėje „Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės“ apklausoje dalyvavusiems respondentams buvo užduotas klausimas „Kaip vertinate VMI aptarnavimo kokybę? 24 % respondentų įvertino labai gerai, 53 % respondentų - gerai, 16 % - vidutiniškai, 4 % respondentų VMI aptarnavimo kokybę vertina prastai, ir 3 % nurodo, kad jiems neteko bendrauti.

**Detalus VMI aptarnavimo kokybės vertinimas pagal kreipimosi kanalą pateiktas 47 paveikslėlyje.**

## REKOMENDACIJOS APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE MOKESČIŲ INSPEKCIJOJE KOKYBĖS GERINIMUI

- **Rekomendacijos VMI aptarnavimo padaliniams:**

Atsižvelgiant į tai, kad 22 % respondentų, kurie į VMI kreipėsi atvykdami į aptarnavimo padalinį nurodo, kad atsakymą į klausimą gavo tik iš dalies arba atsakymo negavo, rekomenduojame valstybės tarnautojams ir / arba darbuotojams perklausti klientų ar klientas suprato atsakymą, ar klientui neliko neatsakytų klausimų vietų, ar neliko abejonių, jeigu reikia atsakymą pakartoti, pagrįsti teisės aktais. Jeigu situacija reikalauja - rekomenduojame papildomai klientui pateikti informaciją, kur jis galėtų pasiskaityti papildomai.

- **Rekomendacijos aptarnaujant klientus raštu:**

Apie 10 % apklausoje dalyvavusių ir į VMI rūpimu klausimu besikreipusių respondentų nurodo, kad pateiktame atsakyme nebuvo atsakyta į visus pateiktus klausimus, atsakymai nepagrįsti teisės aktų nuostatomis. Atsižvelgiant į respondentų nuomonę, siūlome prieš išsiunčiant atsakymą klientams patikrinti rašto išsamumą, tikslumą, užduotus klausimus, bei pateiktų atsakymų pagrįstumą;

Taip pat rekomenduojame greitinti atsakymo raštu klientams pateikimą, užtikrinant didesnę klientų patenkinimą (net 26 % respondentai nurodo, kad atsakymo raštu terminas jų netenkin).

- **Rekomendacijos Mokesčių informacijos centrui (MIC):**

Net 26 % klientų neigiamai vertina MIC konsultantų atsiliepimo laiką. Atsižvelgiant į respondentų nuomonę, rekomenduojame nuolat stebėti klientų, kurie kreipiasi telefonu, srautus, prognozuoti reikiamus resursus, ir, srautams išaugus, užtikrinti greitesnį atsiliepimo laiką, didinant konsultantų darbo laiko panaudojimo efektyvumą. Taip pat klientų nepatenkinimą MIC konsultantų atsiliepimo laiku sumažintų atskambinimo paslaugos teikimas, ilgesnis MIC darbo laikas. Rekomenduojame apsvaistyti atskambinimo paslaugos teikimo galimybes, taip pat - deklaravimo metu ilginti MIC darbo laiką;

Taip pat rekomenduojame MIC konsultantams didesnę dėmesį skirti klientams pateiktų atsakymų aiškumui ir išsamumui, perklausiant klientų, ar tikrai viską suprato, ar neliko neatsakytų klausimų vietų, abejonių.

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

Rekomenduojame didinti sklaidą apie VMI teikiamas elektronines paslaugas, atsižvelgiant į respondentų nuomonę (38 % respondentų nurodo, kad informacijos pakanka tik apie kai kurias VMI IS el. paslaugas, ir 8 % respondentų nurodo, kad informacijos nepakanka). Rekomenduojama informacijos sklaida galėtų būti vykdoma visais aptarnavimo kanalais - tiek klientui atvykus į klientų aptarnavimo padalinį, tiek konsultuojant telefonu ar kt. kanalais, būtina trumpai pristatyti kliento poreikius atitinkančius el. paslaugų sprendimus;

Rekomenduojama apsvaistyti galimybes supaprastinti VMI IS el. paslaugas, kad klientams jos būtų dar patogesnės ir lengviau suprantamos.

- **Rekomendacijos VMI internetiniam puslapiui:**

Net 27 % - 28 % respondentų tik iš dalies sutinka, kad VMI internetiniame puslapyje reikiama informacija rasti lengva ir informacija yra išsami bei suprantama; 5 % - 8 % su teiginiais nesutinka arba visiškai nesutinka. Atsižvelgiant į respondentų išsakytą nuomonę, rekomenduojame padaliniui, atsakingam už VMI internetinio puslapio administravimą išsiaiškinti, kurios pateikiamos informacijos dalys kelia daugiausiai problemų ieškantiems informacijos ir rasti sprendimus, kaip ją pateikti paprasčiau ir suprantamiau, užtikrinti, kad informacijos patalpinimo vieta būtų logiška.

**Rekomendacijos VMI Facebook paskyrai bei internetinio aptarnavimo „Chat“ kanalui neteikiamos dėl per mažo respondentų, kurie pasinaudojo šiais kanalais, skaičiaus.**



**Rekomendacijoms Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo ir paslaugų gerinimui:**

Rekomenduojame didinti informacijos sklaidą apie klientus, kurie gali būti priskirti Naujiems mokesčių mokėtojas (58 % respondentų, kurių veiklos vykdymo laikotarpis iki 2 metų, nurodė, kad jie nežino, kad yra priskiriami Naujų mokesčių mokėtojų gretoms). Bendraujant su klientais (nepriklausomai nuo kanalo) gavus informaciją, kad jo vykdymo veiklos terminas iki 2 metų ir jis atitinka kitus Naujiems mokesčių mokėtojams keliamus reikalavimus, informuoti, kad jo ManoVMI asmeninėje erdvėje patalpintas Naujiems mokesčių mokėtojams skirtas informacinis pranešimas (41 % pranešimo neperskaitė, ir 14 % respondentų nebuvo prisijungę prie asmeninės ManoVMI paskyros);

Bendraujant su klientais (nepriklausomai nuo kanalo), supažindinti juos su aktualiomis VMI teikiamomis elektroninėmis paslaugomis (39 % respondentų - Naujų mokesčių mokėtojų 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.