

Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

KVANTITATĪVĀ APTAUJA

2012.gada oktobris - novembris



SATURS

I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA.

II. GALVENIE SECINĀJUMI.

III. PĒTĪJUMA REZULTĀTI.

1. Nodokļu maksātāju apmierinātība ar VID pakalpojumiem un servisu.
 - 1.1. Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros.
 - 1.2. Semināri nodokļu maksātājiem.
 - 1.3. Telefonkonsultācijas un e-pakalpojumi.
 - 1.4. Elektroniskās deklarēšanas sistēma.
 - 1.5. Negatīvā sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana.
 - 1.6. Apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums.
2. Nodokļu maksātāju apmierinātība ar VID veiktajiem kontroles pasākumiem.
3. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem – nozīmīgākie avoti, optimālie komunikācijas kanāli, aktuālā informācija.
4. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai.
5. Pozitīvāk vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos.
6. Kopvērtējums.



I. Metodoloģiskā informācija



<u>IZLASE:</u>	1729 nodokļu maksātāji.
<u>METODE:</u>	Kombinētā intervēšanas metode: 1) 220 tiešās intervijas respondentu dzīves vietās; 2) 1079 tiešās intervijas VID klientu apkalpošanas centros; 3) 430 telefonintervijas.
<u>INTERVĒŠANAS LAIKS:</u>	15.10.2012. – 01.11.2012.

IZLASES SADALĪJUMS		
<u>Nodokļu maksātāja statuss</u>		
Darba ņēmējs	465	7,3%
Valsts amatpersonas	47	13,6%
Saimnieciskās darbības veicējs	196	4,5%
Individuālais komersants	118	4,5%
Zemnieku saimniecības īpašnieks	67	4,5%
Patentmaksātājs	14	4,5%
Mikrouzņēmuma īpašnieks	57	4,5%
Maza uzņēmuma pārstāvis	53	4,5%
Vidēja lieluma nodokļu maksātāja pārstāvis	500	4,5%
Liela nodokļu maksātāja pārstāvis	212	4,5%



VID klientu apkalpošanas centri		
RĪGA	751	43,4%
Jūrmalas klientu apkalpošanas centrs	44	2,5%
Rīgas Vidzemes priekšpilsētas klientu apkalpošanas centrs	157	9,1%
Rīgas Latgales priekšpilsētas klientu apkalpošanas centrs	177	10,2%
Rīgas Pārdaugavas klientu apkalpošanas centrs	156	9,0%
Rīgas Ziemeļu klientu apkalpošanas centrs	120	6,9%
Rīgas rajona klientu apkalpošanas centrs	120	6,9%
Ogres klientu apkalpošanas centrs	45	2,6%
Lielo nodokļu maksātāju pārvaldes klientu apkalpošana	117	6,8%
KURZEME	200	11,6%
Kuldīgas klientu apkalpošanas centrs	5	0,3%
Saldus klientu apkalpošanas centrs	9	0,5%
Liepājas klientu apkalpošanas centrs	88	5,1%
Ventspils klientu apkalpošanas centrs	47	2,7%
Talsu klientu apkalpošanas centrs	44	2,5%

LATGALE	170	9,8%
Balvu klientu apkalpošanas centrs	3	0,2%
Daugavpils klientu apkalpošanas centrs	78	4,5%
Ludzas klientu apkalpošanas centrs	37	2,1%
Preiļu klientu apkalpošanas centrs	5	0,3%
Rēzeknes klientu apkalpošanas centrs	46	2,7%
VIDZEME	421	24,3%
Cēsu klientu apkalpošanas centrs	39	2,3%
Gulbenes klientu apkalpošanas centrs	34	2,0%
Limbažu klientu apkalpošanas centrs	60	3,5%
Madonas klientu apkalpošanas centrs	22	1,3%
Valkas klientu apkalpošanas centrs	31	1,8%
Valmieras klientu apkalpošanas centrs	55	3,2%
ZEMGALE	187	10,8%
Aizkraukles klientu apkalpošanas centrs	27	1,6%
Jelgavas klientu apkalpošanas centrs	84	4,9%
Tukuma klientu apkalpošanas centrs	9	0,5%
Jēkabpils klientu apkalpošanas centrs	57	3,3%
Bauskas klientu apkalpošanas centrs	5	0,3%
Dobeles klientu apkalpošanas centrs	8	0,5%



II. Galvenie secinājumi



1. Galvenie rezultāti.

- **Pētījuma rezultātu analīzei tika aprēķināti galvenie rādītāji 10 punktu skalā:**
 - **Klientu apmierinātībai ar apkalpošanas kvalitāti VID – 8,44 punkti;**
 - **Klientu apmierinātībai ar apkalpošanas kvalitāti VID realizēto kontroles pasākumu laikā – 8,68 punkti;**
 - **Vispārējai apmierinātībai ar VID pakalpojumiem un klientu servisu – 8,41 punkts.**
- **Iegūtie rādītāji ir augsti, vidējais vērtējums virs 8 punktiem 10 punktu skalā uzskatāms par pozitīvu vērtējumu.**
- **Pētījuma rezultāti ļauj secināt, ka kopumā nodokļu maksātājus klientu apkalpošanas kārtība un kvalitāte VID apmierina. Pēc visiem pētījumā iekļautajiem kritērijiem VID pakalpojumus un klientu servisu pilnībā vai drīzāk pozitīvi vērtēja vairāk nekā trīs ceturtdaļas aptaujāto nodokļu maksātāju. Visās pētījuma pozīcijās vidējais vērtējums bija pozitīvs. Pētījuma rezultāti neatklāj kādu būtisku, acīmredzamu trūkumu nodokļu maksātāju apkalpošanā.**
- **Vispārēji kā teicamu apkalpošanas kvalitāti VID novērtēja 31,2% aptaujāto nodokļu maksātāju. Pilnībā vai drīzāk pozitīvi apkalpošanas kvalitāti VID kopumā vērtēja 91,9% pētījuma dalībnieku.**

- ☐ **VID pakalpojumus un klientu servisa vērtējumi atklāj sekojošas vispārējas tendences:**
 - ☐ **Nodokļu maksātāji – juridiskās personas kopumā vērtējumos bija nedaudz rezervētāki nekā fiziskās personas;**
 - ☐ **Rīgā VID pakalpojumu un klientu servisa kvalitāte tika vērtēta nedaudz rezervētāk nekā citos Latvijas reģionos.**

2. Nodokļu maksātāju apmierinātība ar VID pakalpojumiem un servisu.

- ☐ **Biežāk izmantotie pakalpojumi VID klientu apkalpošanas centros ir:**
 - ☐ **Konsultācijas klātienē (pēdējo 6 mēnešu laikā izmantojuši 42,6% aptaujāto nodokļu maksātāju);**
 - ☐ **Izziņu un apliecinājumu saņemšana (31,7%);**
 - ☐ **Deklarāciju pārskatu iesniegšana (24,2%).**
- ☐ **Pēc visiem kritērijiem vairāk nekā 80% pētījuma dalībnieku apkalpošanas kvalitāti klātienē VID klientu apkalpošanas centros vērtēja pilnībā vai drīzāk pozitīvi. Vairāk nekā trešdaļā gadījumu tika sniegts augstākais novērtējums (“pilnībā apmierina”).**
- ☐ **Vērtējot apkalpošanas kvalitāti VID klientu apkalpošanas centros, salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēta VID KAC darbinieku profesionālā ētika, attieksme pret klientiem un apkalpošanas kultūra. Rezervētāk vērtētās pozīcijas – klientu apkalpošanas operativitāte un pakalpojumu pieejamība un ērtība.**



- ☐ **VID organizētos seminārus nodokļu maksātājiem ir apmeklējuši 28% pētījuma dalībnieki. Visbiežāk seminārus apmeklē juridiskās personas – vidējo un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.**
- ☐ **VID organizētie semināri tika vērtēti pozitīvi. 88% aptaujāto semināru apmeklētāju pilnībā vai drīzāk piekrita tam, ka semināru kvalitāte ir laba, sniegtā informācija ir vispusīga un viegli uztverama.**
- ☐ **Telefonkonsultācijas, zvanot uz VID informatīvo tālruni 1898, pēdējo 6 mēnešu laikā ir veikuši 42,6% pētījuma dalībnieku. Visbiežāk pakalpojumu izmanto izmanto vidējie un lielie nodokļu maksātāji.**
- ☐ **Telefonkonsultāciju kvalitāte iebildes neraisīja. Vairāk nekā 80% aptaujāto nodokļu maksātāju VID telefonkonsultācijas pēc visiem kritērijiem vērtēja pilnībā vai drīzāk pozitīvi.**
- ☐ **Konsultācijas, izmantojot elektronisko pastu, pēdējo 6 mēnešu laikā ir veikuši 25,7% nodokļu maksātāju, savukārt izziņu pieprasīšanu, izmantojot elektronisko pastu – 23,5% respondentu.**
- ☐ **Par VID e-pakalpojumiem dominēja pozitīvi vērtējumi. Vairāk nekā 85% aptaujāto VID e-pakalpojumu lietotāju pēc visiem kritērijiem tos vērtēja pilnībā vai drīzāk pozitīvi.**

- **VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmu pēdējo 6 mēnešu laikā ir izmantojuši gandrīz visi nodokļu maksātāji – juridiskās personas (89,3%). VID klientu – fizisko personu auditorijā EDS lietota ievērojami retāk - pēdējo 6 mēnešu laikā to izmantojuši tikai 8,3% aptaujāto.**
- **VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums ir kopumā pozitīvs. Vairāk nekā trīs ceturtdaļas EDS lietotāju to kopumā raksturoja kā vienkāršu, saprotamu un lietošanai ērtu.**
- **Tomēr pētījuma rezultāti ļauj secināt, ka Elektroniskās deklarēšanas sistēmas pilnveidošana ir prioritārs uzdevums, jo vairāk kā pusei (55,3%) EDS lietotāju ir bijuši kādi sarežģījumi sistēmas lietošanā. Biežāk minētās problēmas – tehniskas problēmas VID pusē (minēja 59,1% EDS lietotāju, kuriem ir bijušas problēmas) un sistēmas nepārzināšana (47,5%). Katrā otrajā gadījumā (49%) EDS lietošanas problēmas atrisinātas vienas darba dienas laikā.**
- **Kā vēlāmie Elektroniskās deklarēšanas sistēmas uzlabojumi visbiežāk tika minēti – iespēju saņemt elektroniski izziņas; EDS vienkāršošana; iespēja saņemt konsultācijas par EDS elektroniski; ieviest elektronisko parakstu.**

- **Pētījuma rezultāti atklāj, ka 26,5% aptaujāto nodokļu maksātāju ir bijušas situācijas, kad viņus neapmierināja VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāte. Negatīva sadarbības pieredze nedaudz biežāk bijusi nodokļu maksātājiem – juridisko personu pārstāvjiem.**
- **Situācijās, kad nodokļu maksātājus neapmierināja VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāte, sūdzība tika iesniegta tikai 7,6% gadījumu. Kā iemesli, kāpēc netika iesniegta sūdzība, visbiežāk tika minēti – sūdzību iesniegšanai nav jēgas, jo nav ticības, ka jautājums tiks risināts (minēja 28,7% respondentu, kuriem ir bijušas problēmas sadarbībā ar VID); jautājumu atrisināja cits VID darbinieks/ citā VID nodaļā (22,4%); problēma nebija tik būtiska, lai par to sūdzētos (21,7%).**
- **Pētījuma rezultāti atklāj, ka nodokļu maksātāju Informētība par to, uz kuriem zvanīt VID amatpersonu prettiesiskas rīcības gadījumā, ir zema. Tikai 28,2% aptaujas dalībnieku atzina, ka zin, kur zvanīt šādos gadījumos.**

3. Nodokļu maksātāju apmierinātība ar VID veiktajiem kontroles pasākumiem.

- ☐ Ar VID amatpersonu veiktajiem kontroles pasākumiem pēdējo trīs gadu laikā ir saskāries katrs trešais (33,2%) nodokļu maksātājs. Ievērojami biežāk (57,3% gadījumu) ar VID veiktajiem kontroles pasākumiem saskārušās juridiskās personas.
- ☐ No kontroles pasākumiem vairākumā gadījumu (79,1%) VID veicis tematisko pārbaudi. Nozīmīgs nodokļu maksātāju loks ir saskāries ar tādiem kontroles pasākumiem, kā pieprasījums sniegt paskaidrojumu par iesniegtajām deklarācijām/pārskatiem un juridiskās personas nodokļu audits.
- ☐ Apkalpošanas kvalitāte VID realizēto kontroles pasākumu laikā iebildes neraisīja. Gandrīz visi (90% un vairāk) aptaujātie nodokļu maksātāji, kuriem ir VID kontroles pasākumu pieredze, apkalpošanas kvalitāti kontroles pasākumu laikā pēc visiem kritērijiem vērtēja pilnībā vai drīzāk pozitīvi. Vispārēji kā teicamu apkalpošanas kvalitāti kontroles pasākumu laikā vērtēja 38,3% respondentu. Pilnībā vai drīzāk pozitīvi to vērtēja 93,3% pētījuma dalībnieku, vkuriem ir bijusi VID veikto kontroles pasākumu pieredze.

4. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem – nozīmīgākie avoti, optimālie komunikācijas kanāli, aktuālā informācija.

- ☐ **Nozīmīgākais informācijas avots par nodokļu administrēšanas jautājumiem ir VID mājas lapā internetā www.vid.gov.lv, ko informācijas gūšanai izmanto gandrīz divas trešdaļas (64,7%) aptaujāto nodokļu maksātāju. Nākamās vietas nozīmīgāko informācijas avotu sarakstā ieņem – konsultācijas klātienē VID klientu apkalpošanas centros (izmanto 53,8% respondentu), interneta resursi - www.likumi.lv, ministriju mājas lapās un tml. (43,8%), VID informatīvais tālrunis 1898 (32,2%).**
- ☐ **Pētījuma rezultātu analīze atklāj, ka juridiskās personas informācijas ieguvei biežāk izmanto VID mājas lapu vai citus interneta resursus un VID informatīvo tālruni, savukārt privātpersonas biežāk apmeklē VID klientu apkalpošanas centrus.**
- ☐ **Pētījuma rezultātos izdalās trīs nozīmīgākie komunikāciju kanāli, ar kuru starpniecību nodokļu maksātāji vēlētos saņemt informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem:**
 - ☐ **e-pasts (informāciju vēlētos saņemt 49% nodokļu maksātāju);**
 - ☐ **konsultācijas klātienē VID KAC (43,3%);**
 - ☐ **VID interneta lapā www.vid.gov.lv (38,7%).**
- ☐ **Nodokļu maksātāji - fiziskās personas informāciju labprātāk saņemtu konsultējoties klātienē VID KAC, savukārt juridiskās personas informācijas kanālu izvēlē priekšroku dod elektroniskajiem saziņas līdzekļiem.**



- ☐ Pakalpojums, izmantot iespēju telefoniski vai elektroniski pieteikties uz konsultāciju VID klientu apkalpošanas centrā uz konkrētu laiku, interesētu divas trešdaļas (65,5%) aptaujāto nodokļu maksātāju.
- ☐ Runājot par to, kāda informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem visvairāk pietrūkst, lielākā interese tika pausta par jauninājumiem nodokļu administrēšanā, izmaiņām likumdošanā un likumu piemērošanu konkrētai situācijai.

5. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai.

- ☐ Biežāk minētie ierosinājumi:
 - ☐ nodrošināt ātrāku apkalpošanu, samazināt rindas klientu apkalpošanas centros;
 - ☐ Palielināt darbinieku skaitu;
 - ☐ Paaugstināt darbinieku kvalifikāciju;
 - ☐ Paaugstināt konsultāciju kvalitāti.

6. Pozitīvāk vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos.

- ☐ Nodokļu skatījumā būtiskākais progress panākts EDS uzlabošanā. Nozīmīgs respondentu skaits pauda viedokli, ka VID uzlabota apmeklētāju apkalpošanas kārtība, tā kļuvusi ātrāka, mazāk birokrātiska.



III. Pētījuma rezultāti



1. Nodokļu maksātāju apmierinātība ar VID pakalpojumiem un servisu

1.1. Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros

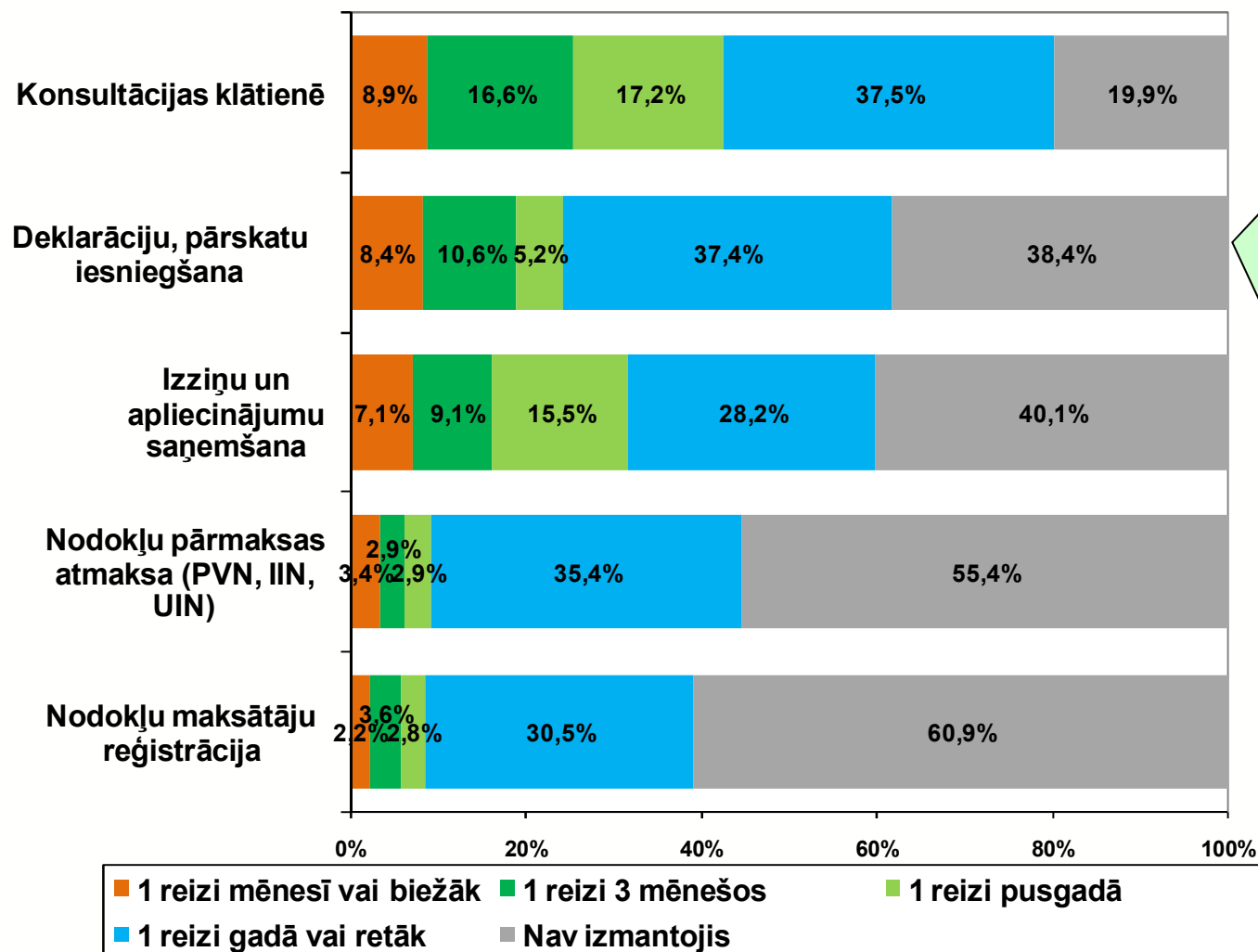


Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošos VID pakalpojumus?

PAKALPOJUMI KLĀTIENĒ VID KAC

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

**Pakalpojumu
izmantošanas
intensitāte VID KAC**



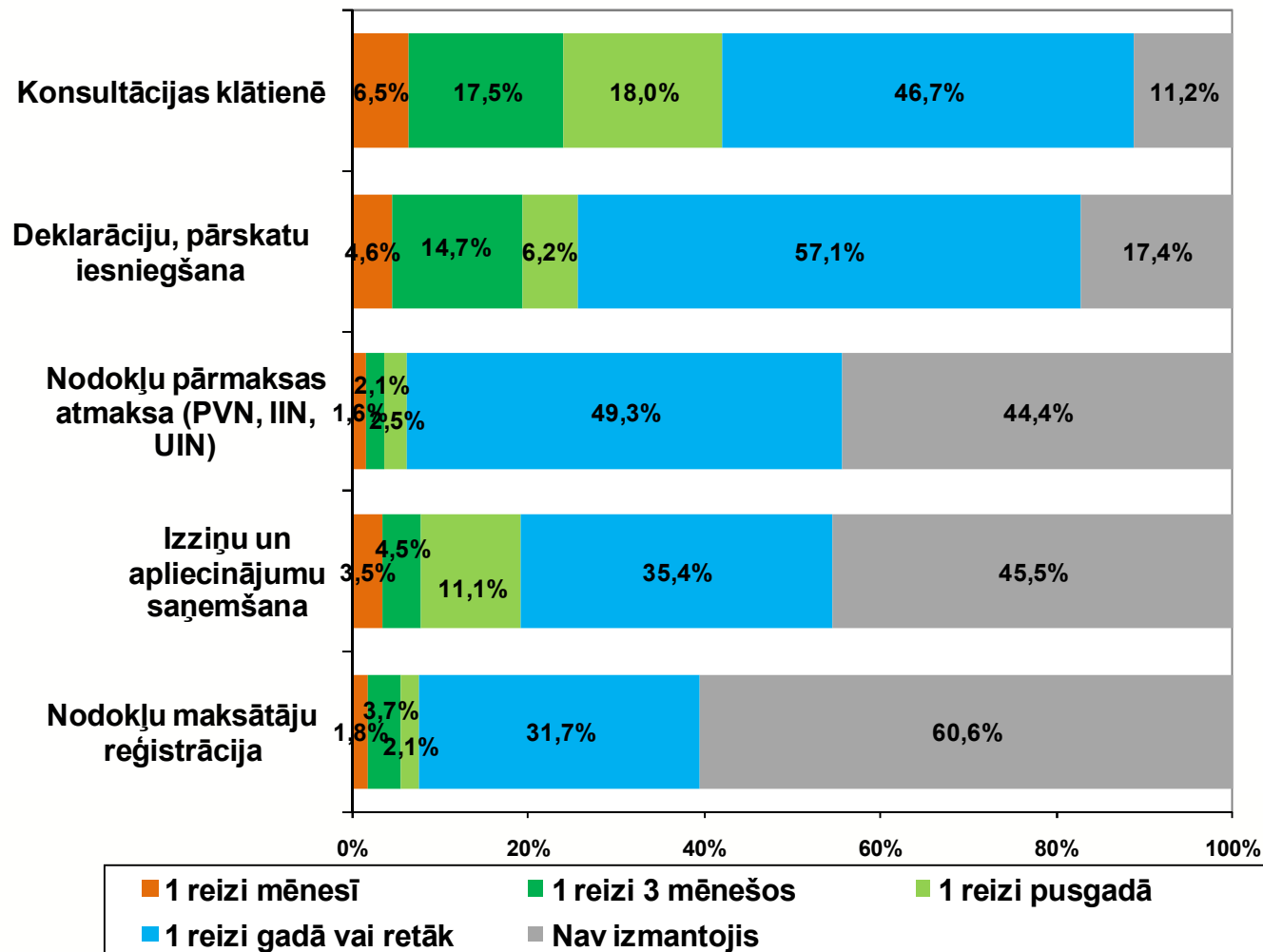
Biežāk izmantotie pakalpojumi VID KAC ir:

- Konsultācijas klātienē;
- Deklarāciju pārskatu iesniegšana;
- Izziņu un apliecinājumu saņemšana.



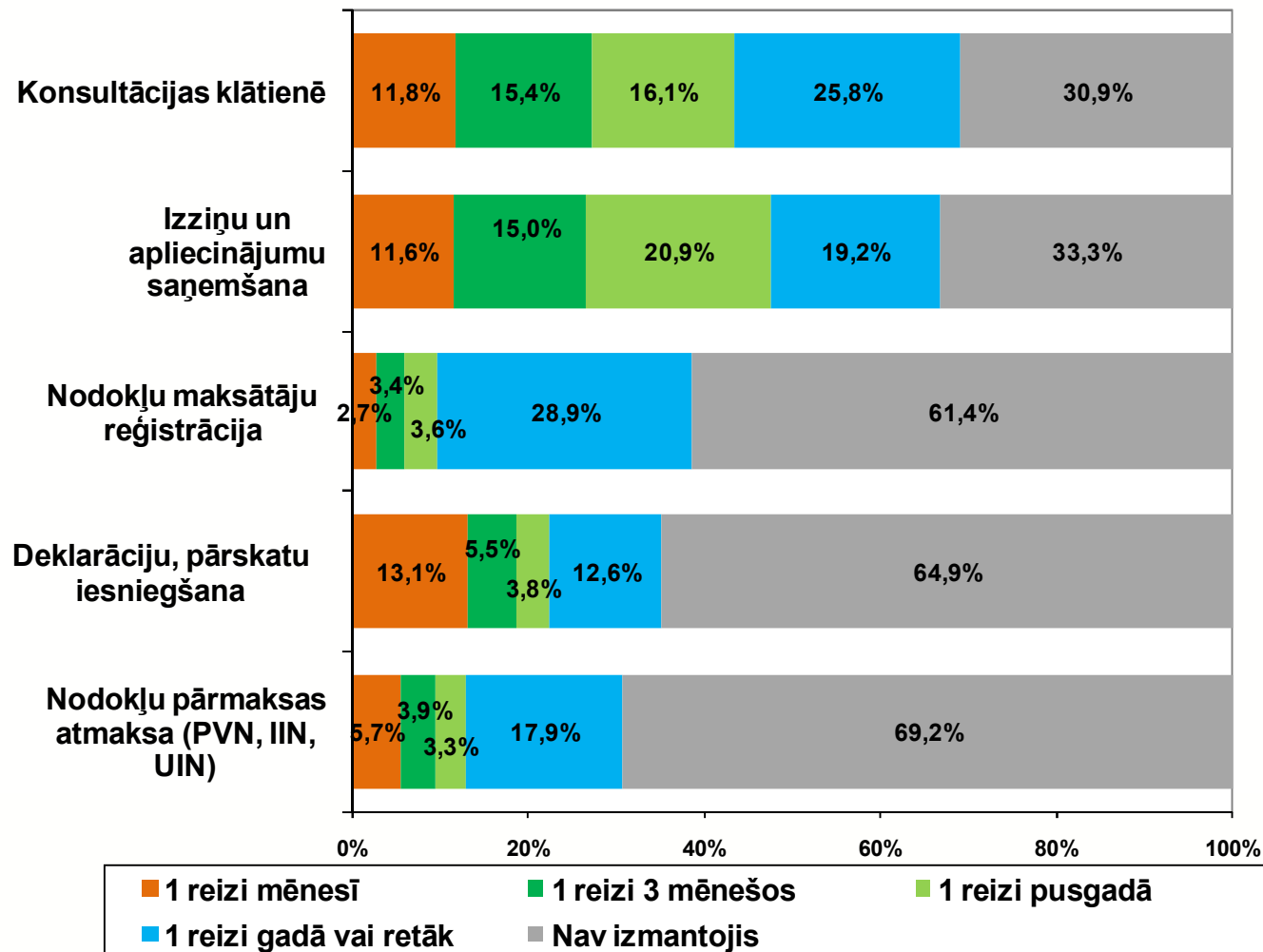
**Pakalpojumu
izmantošanas
intensitāte VID KAC
(fiziskās personas)**

Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošos VID pakalpojumus?
PAKALPOJUMI KLĀTIENĒ VID KAC
(Fiziskās personas: N=964)



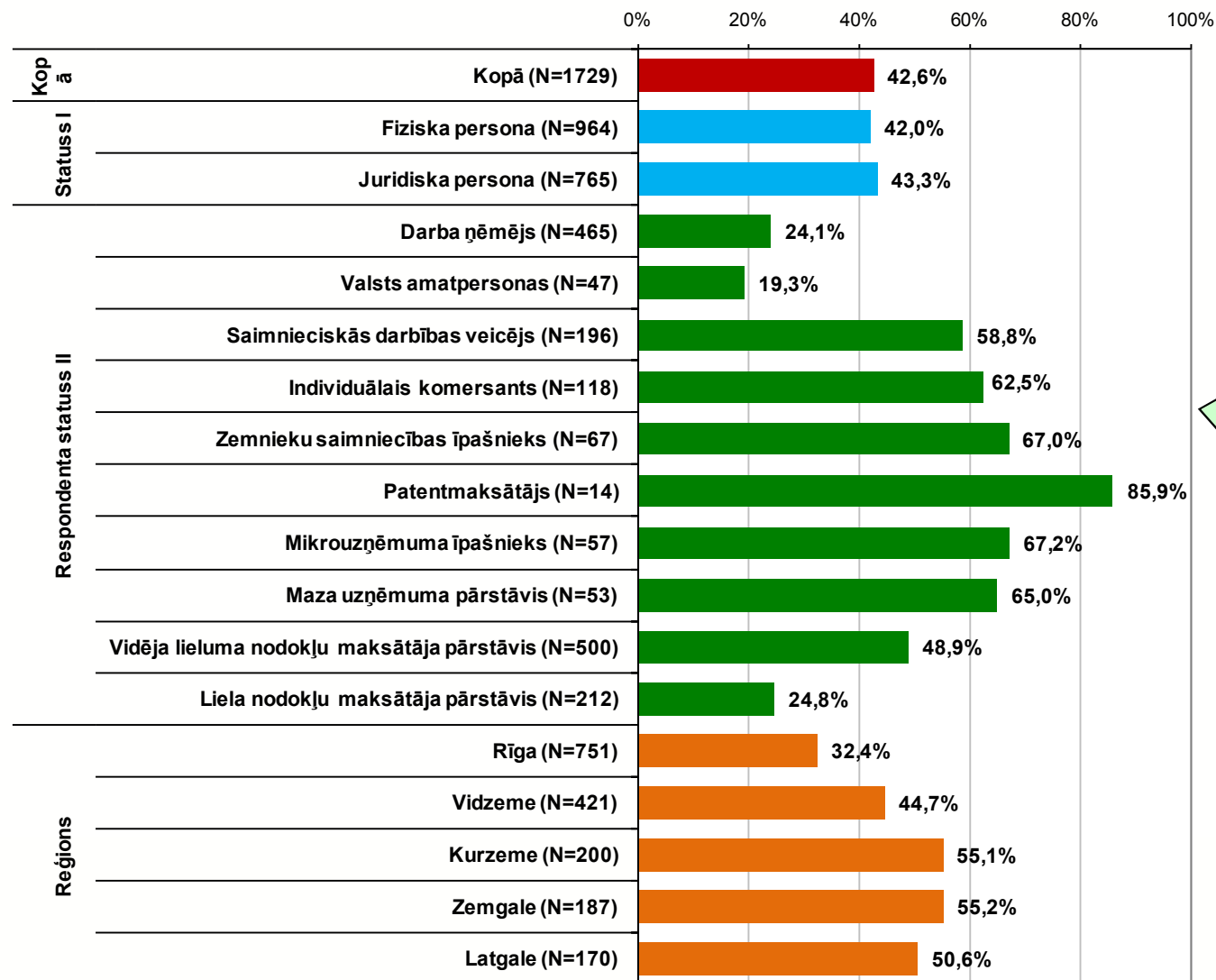
**Pakalpojumu
izmantošanas
intensitāte VID KAC
(juridiskās
personas)**

Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošos VID pakalpojumus?
PAKALPOJUMI KLĀTIENĒ VID KAC
(Juridiskās personas; N=765)



Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu KONSULTĀCIJAS KLĀTIENĒ

(Visi aptaujas dalībnieki: N=1729)

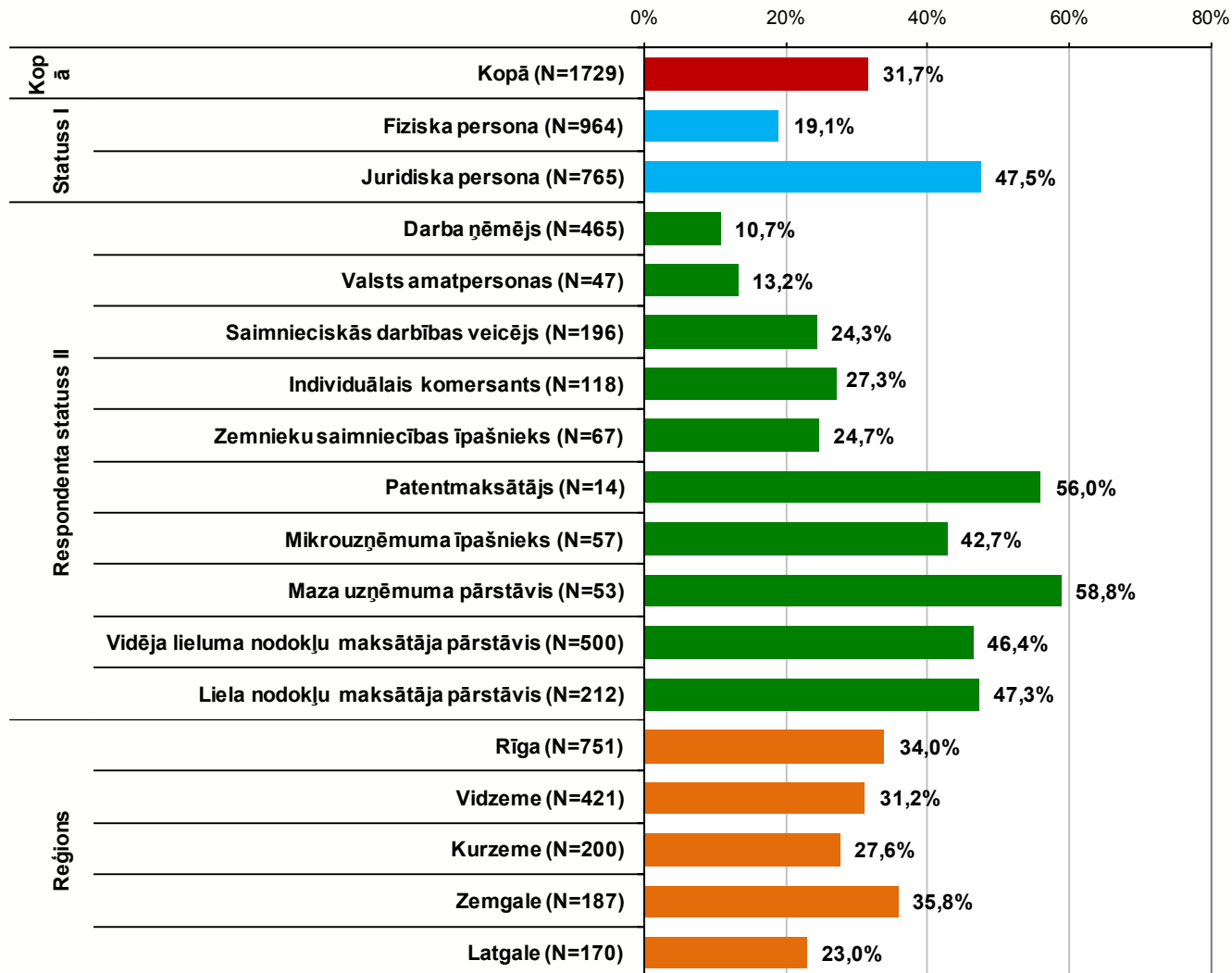


Visbiežāk konsultācijas klātienē VID KAC izmanto mazie nodokļu maksātāji, kā arī nodokļu maksātāji ārpus Rīgas.



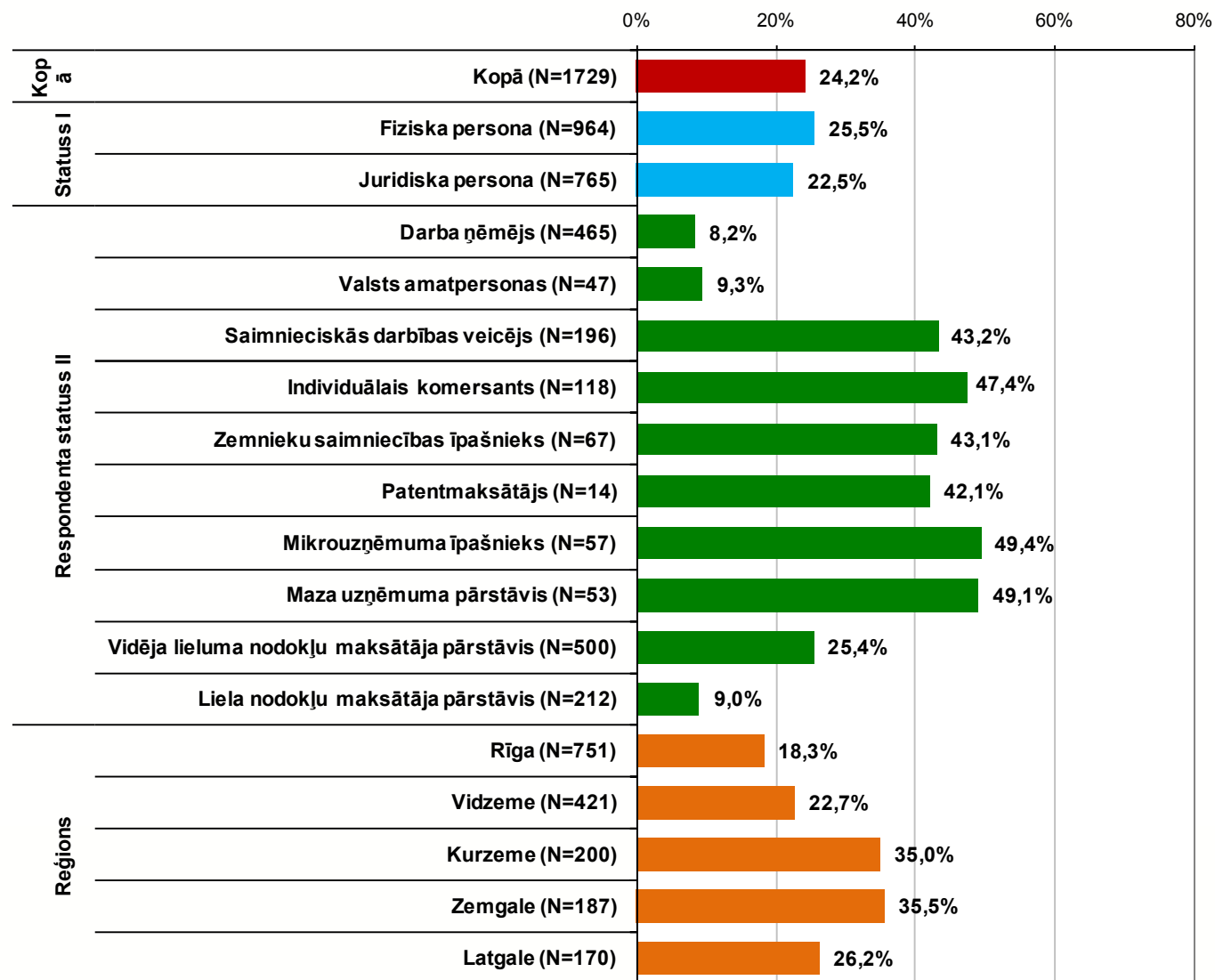
Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu IZZIŅU UN APLIECINĀJUMU SAŅEMŠANA

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

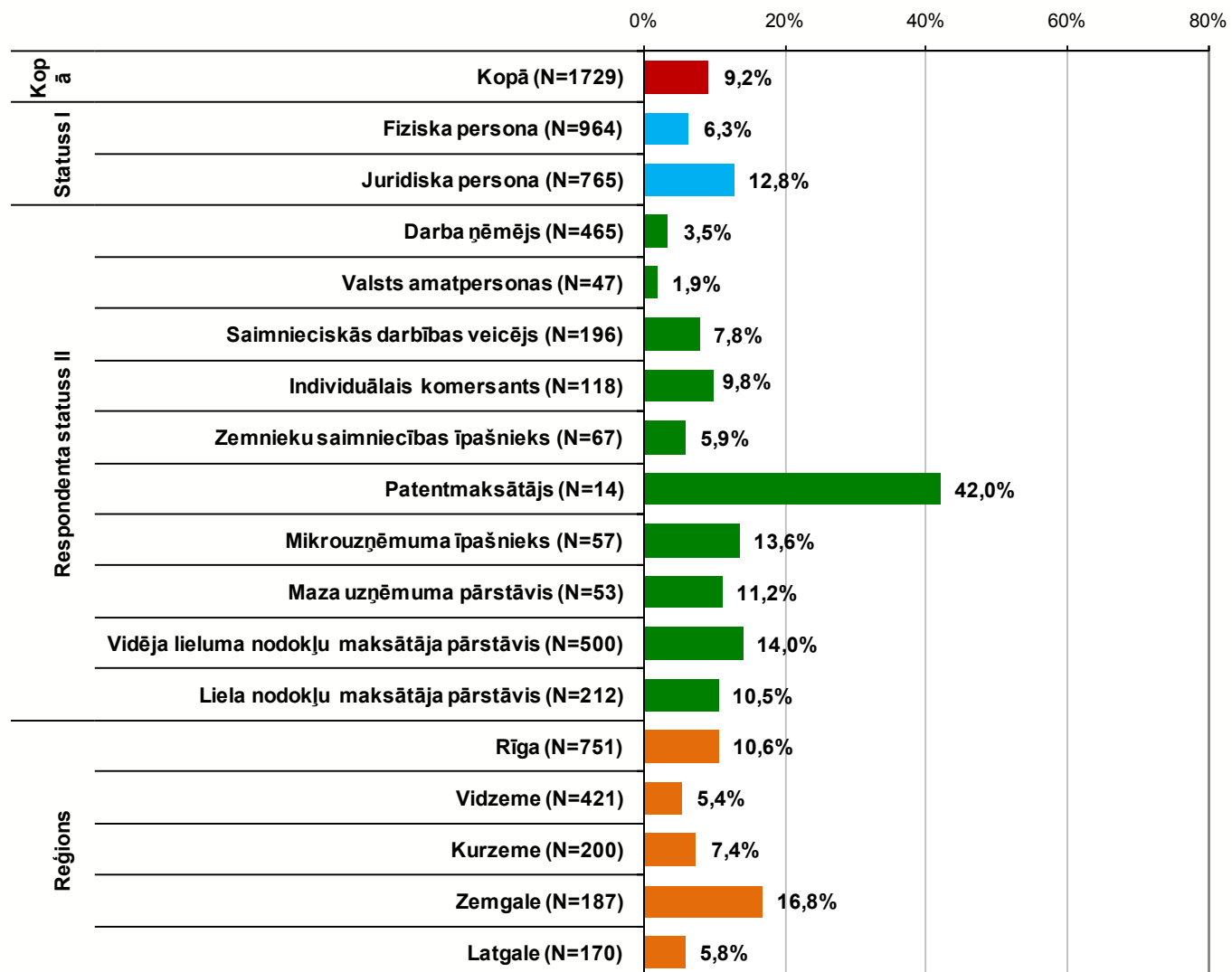


Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu DEKLARĀCIJU, PĀRSKATU, IESNIEGŠANA

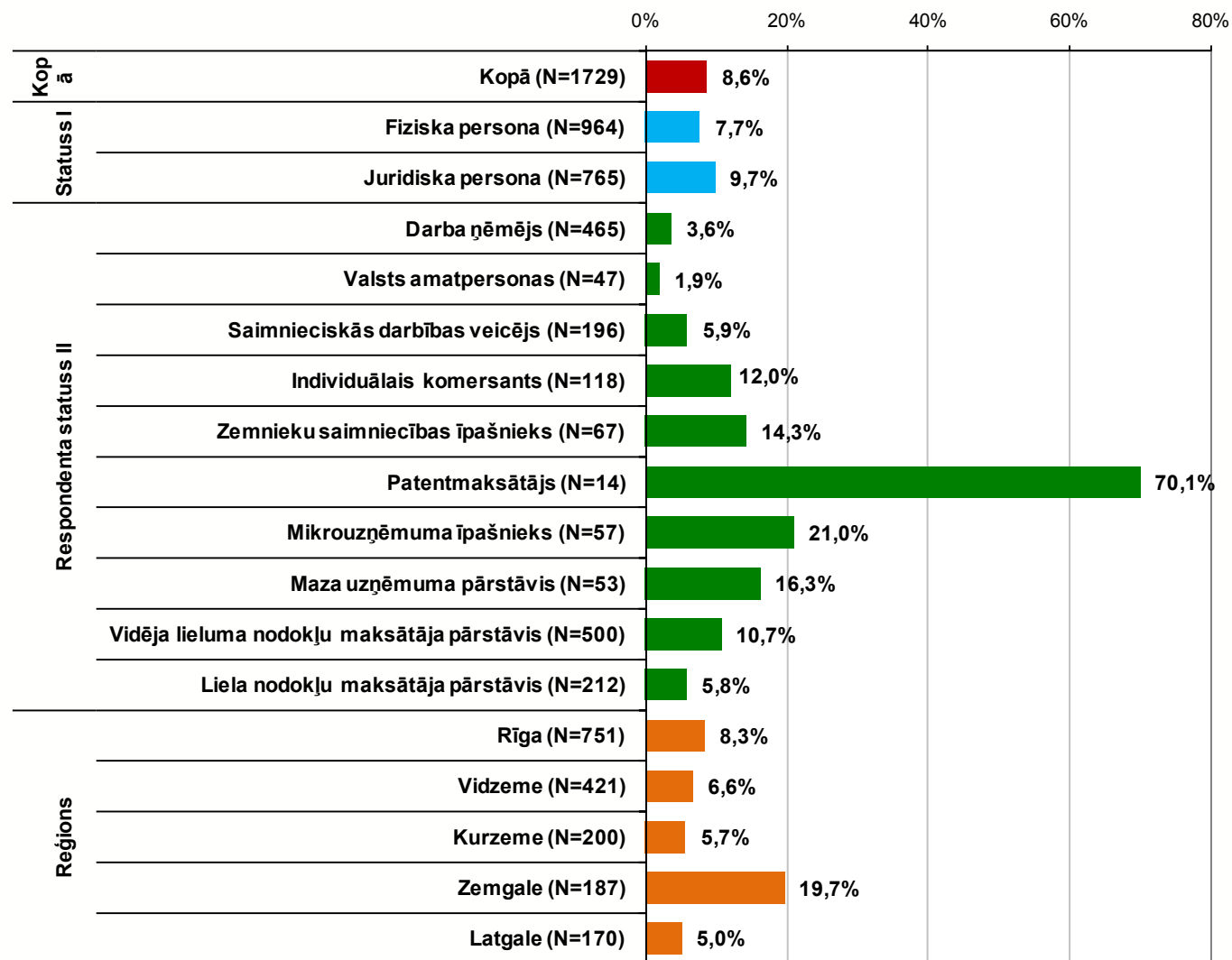
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



**Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu
NODOKĻU PĀRMAKSAS ATMAKSA (PVN, IIN, UIN)**
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



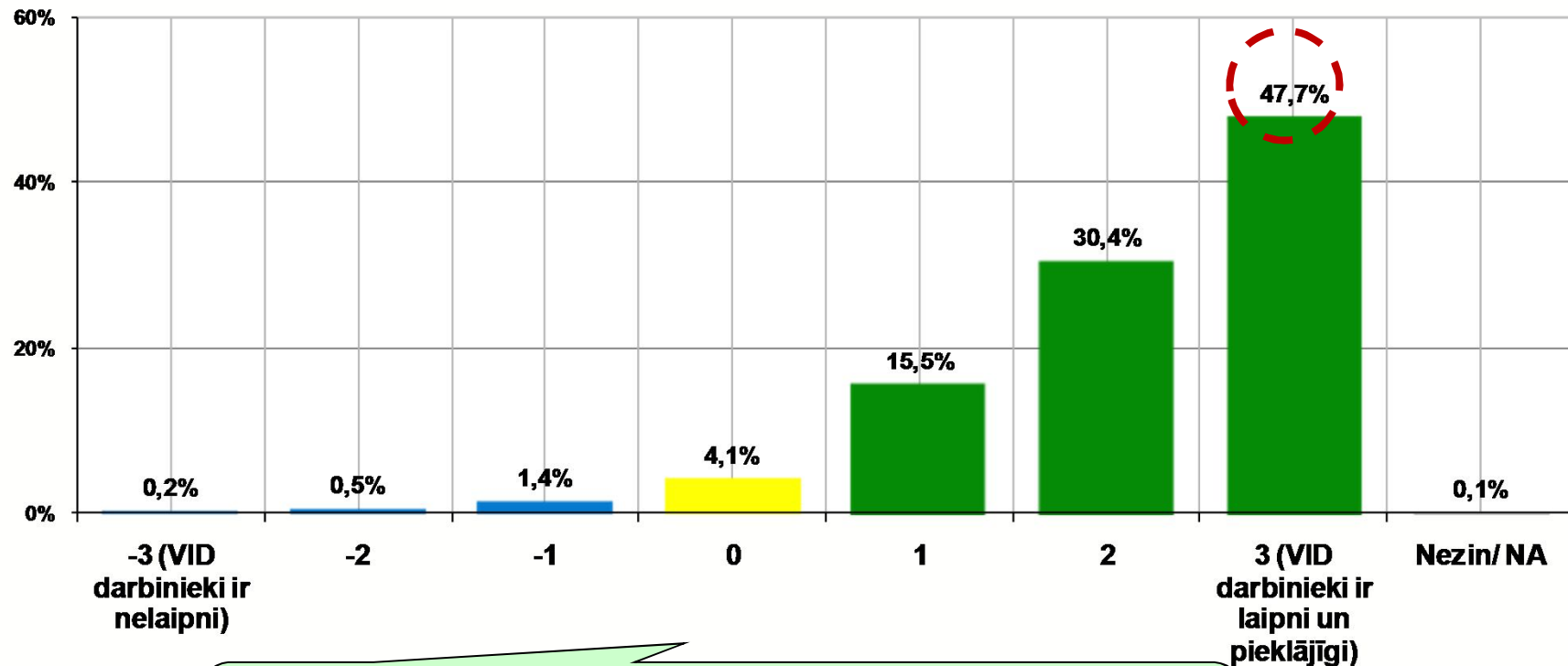
Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu
**NODOKĻU MAKSĀTĀJU REĢISTRĀCIJA (TAI SKAITĀ,
 REĢISTRĀCIJA AR PVN APLIEKAMO PERSONU REĢISTRĀ)**
 (Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus KAC?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

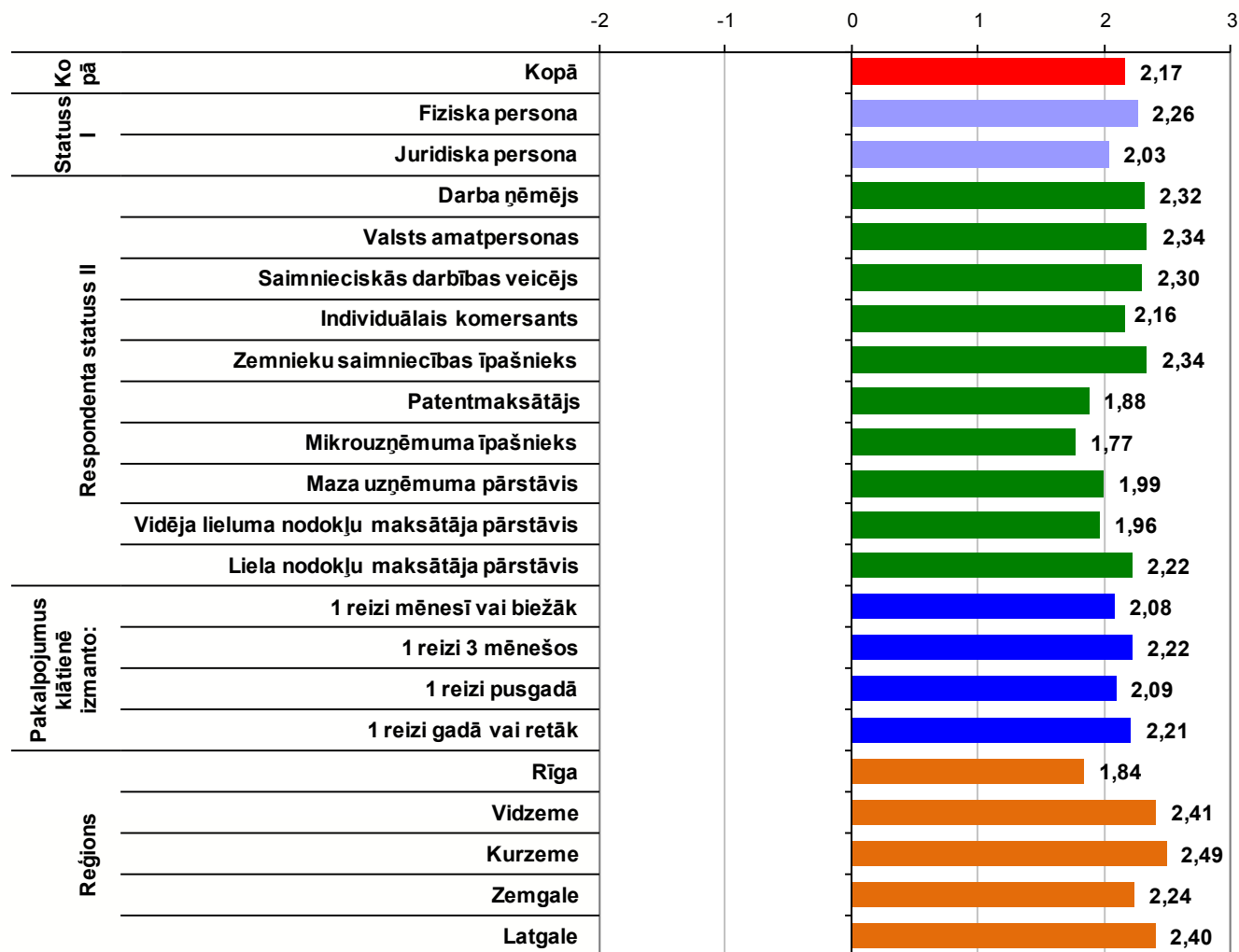


Raksturojumam "VID KAC darbinieki ir laipni un pieklājīgi":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 47,7% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 93,7% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,1% respondentu.

VID KAC DARBINIEKU APKALPOŠANAS KULTŪRA
 Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “VID darbinieki ir nelaipni”, bet “3” nozīmē “VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi”
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC: N=1630)

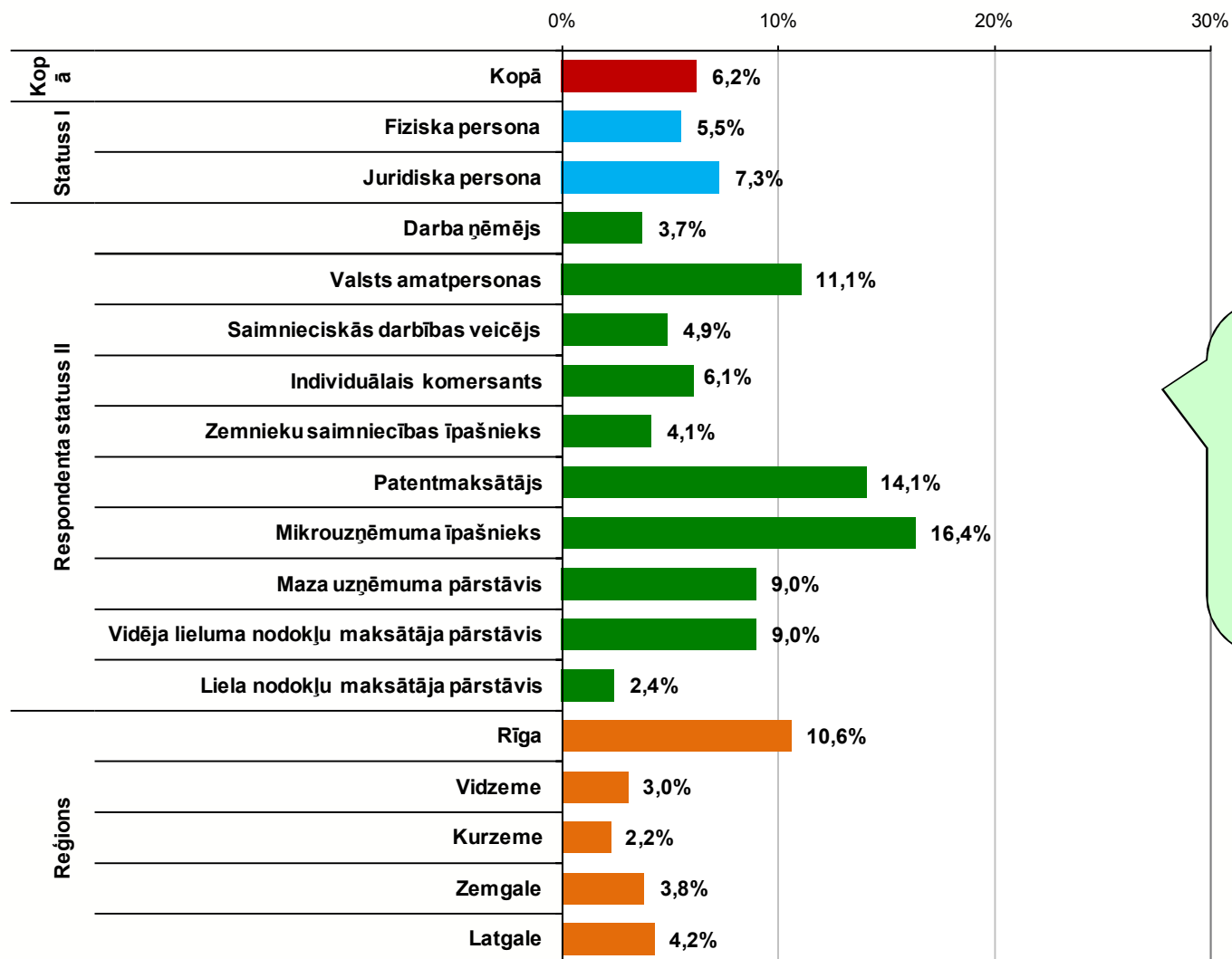
**KAC darbinieku
apkalpošanas kultūra**



Visās nodokļu maksātāju grupās dominē pozitīvs vērtējums.



VID KAC DARBINIEKU APKALPOŠANAS KULTŪRA
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



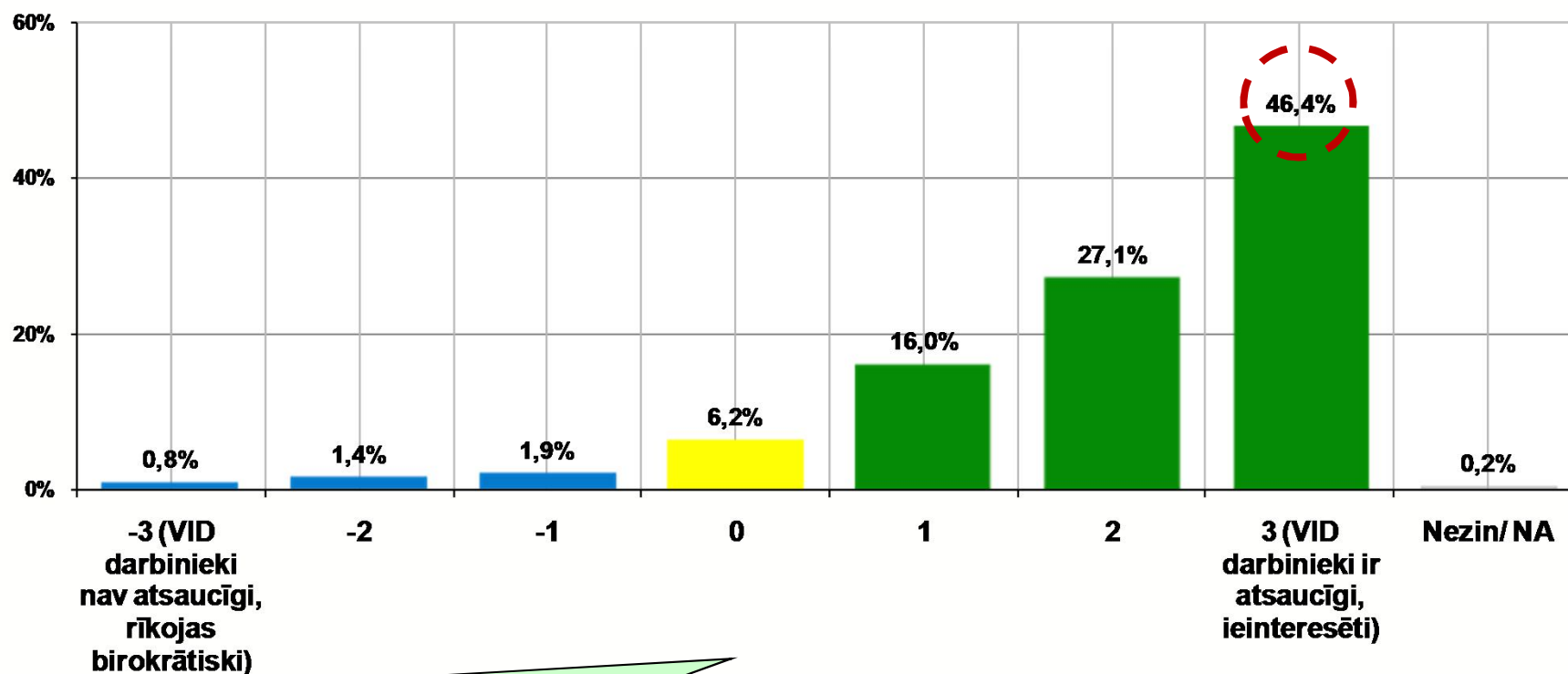
Rezervēts un kritisks vērtējums biežāk pārstāvēts bija mazo un vidējo nodokļu maksātāju auditorijās, kā arī Rīgas KAC apmeklētāju vidū.

KAC darbinieku atsaucība un ieinteresētība

Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru darbinieku atsaucību un ieinteresētību risinot Jūsu jautājumu / sniedzot konsultāciju Jūsu jautājumā?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



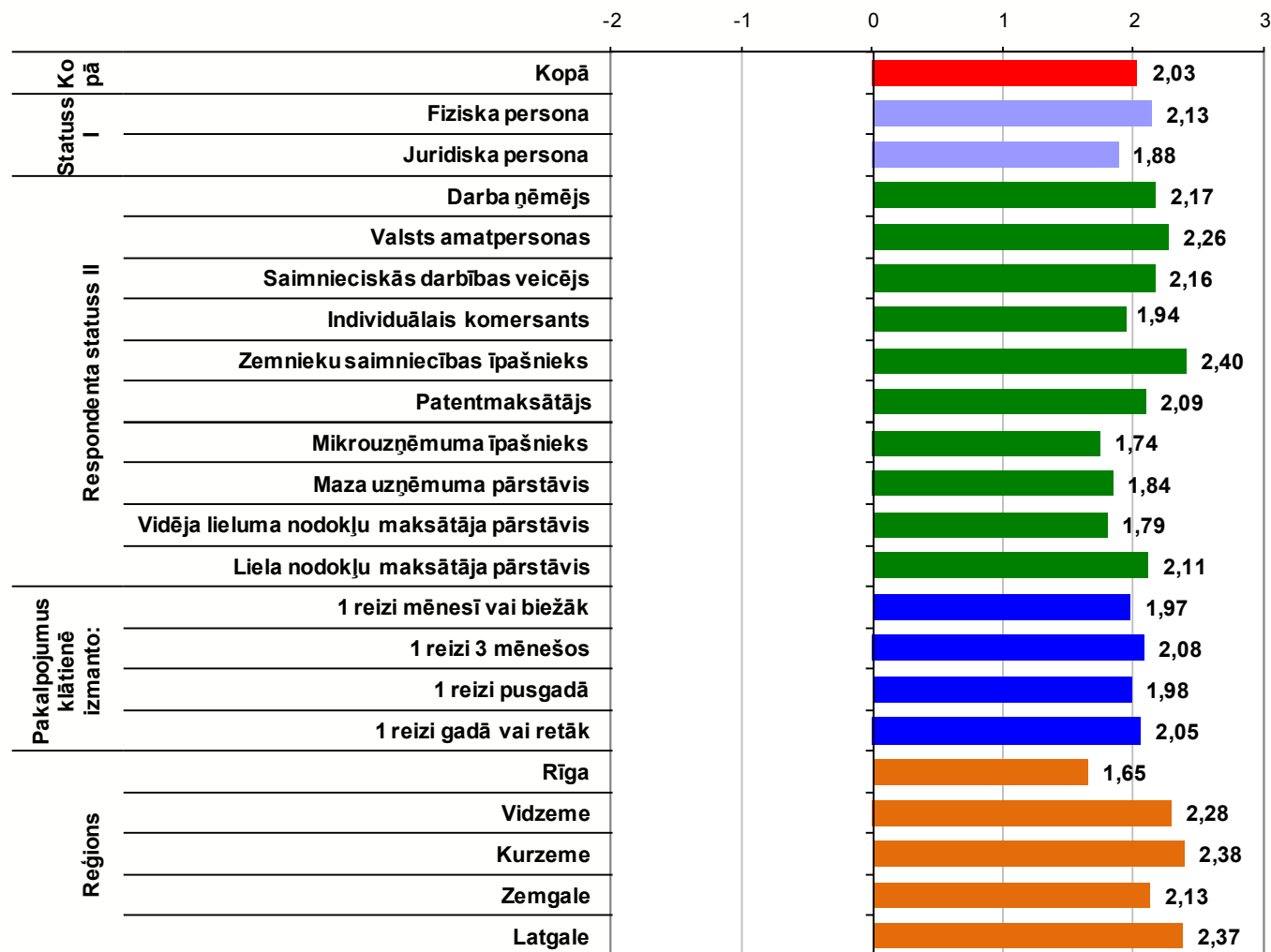
Raksturojumam "VID KAC darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 46,4% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 89,5% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 4,1% respondentu.

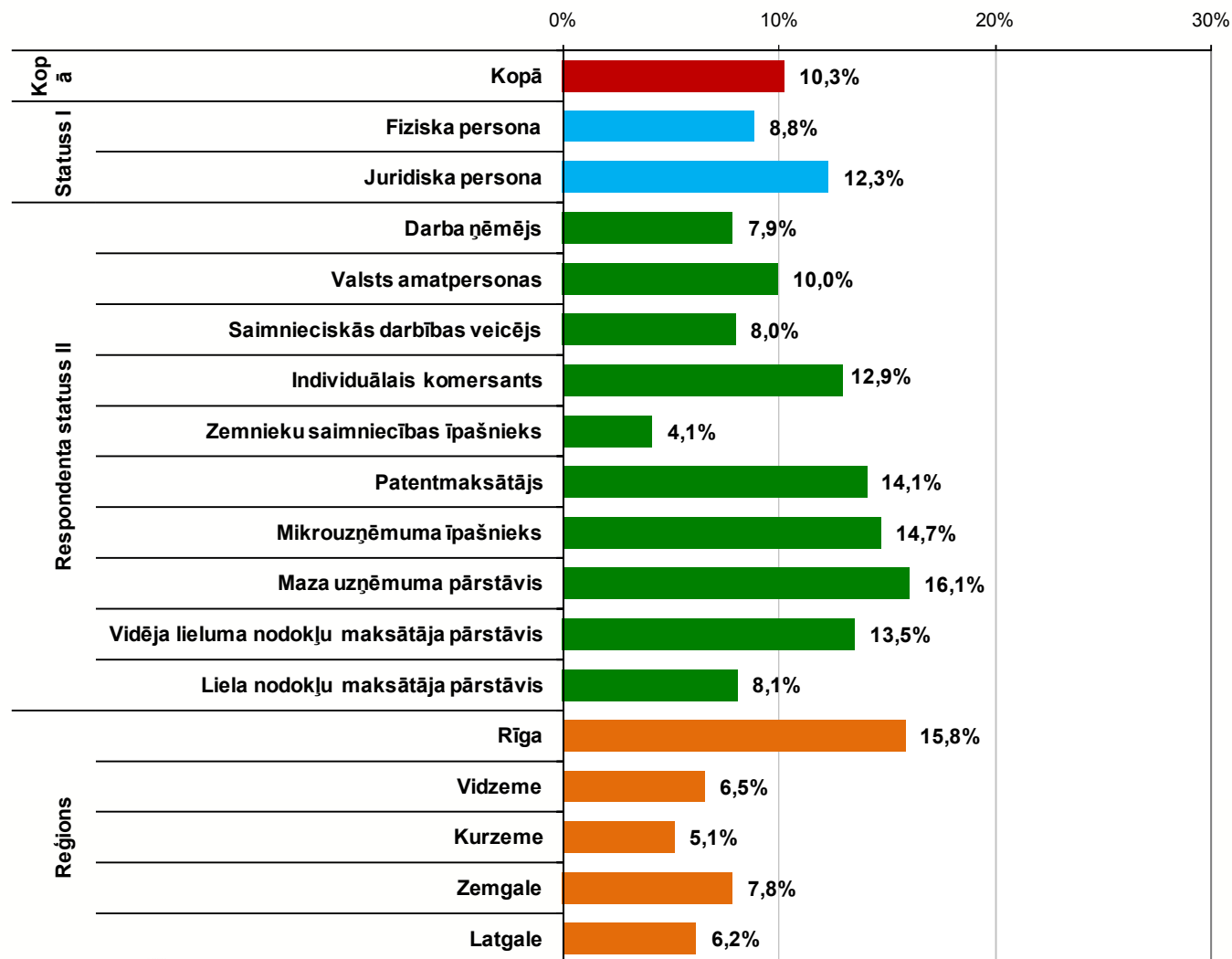
VID KAC DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski”, bet “3” - “darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti”

(Ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



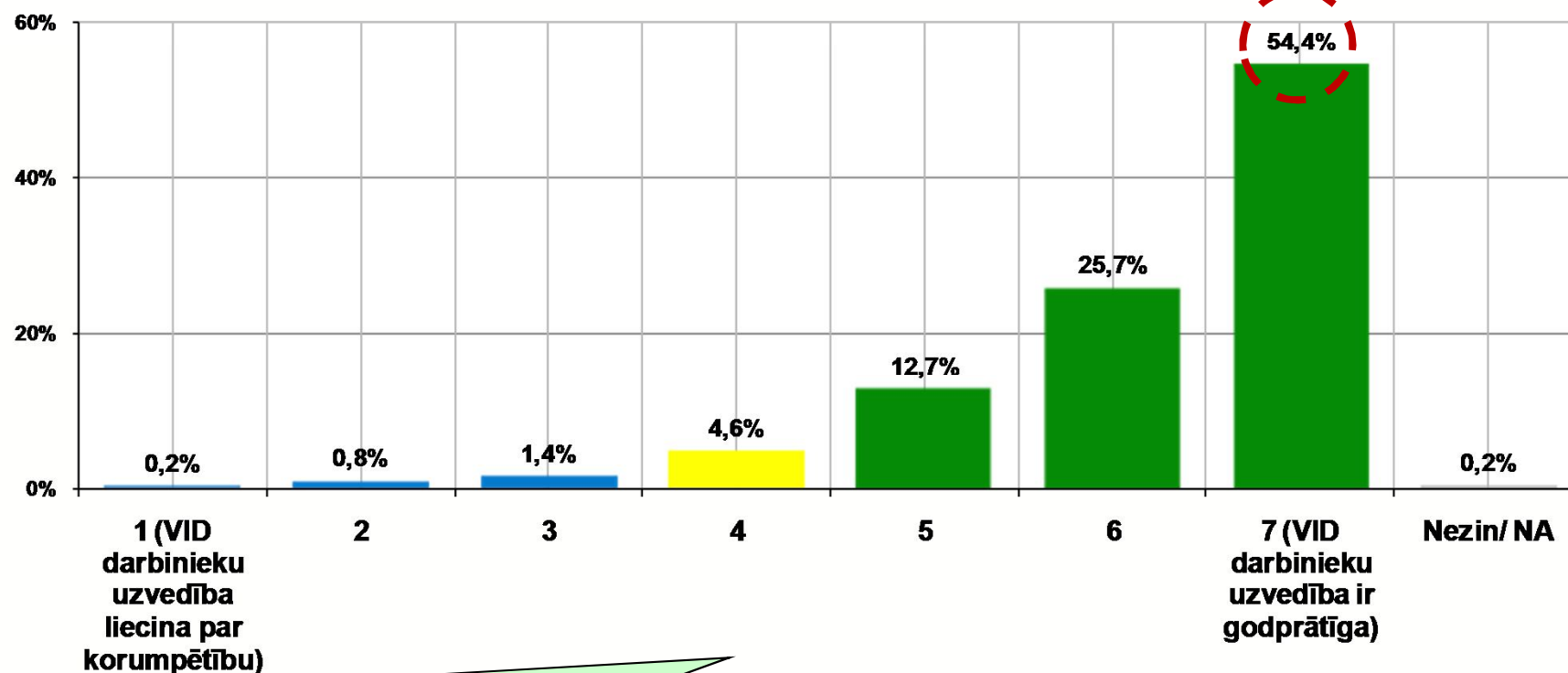
VID KAC DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru darbinieku profesionālo ētiku saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus KAC?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



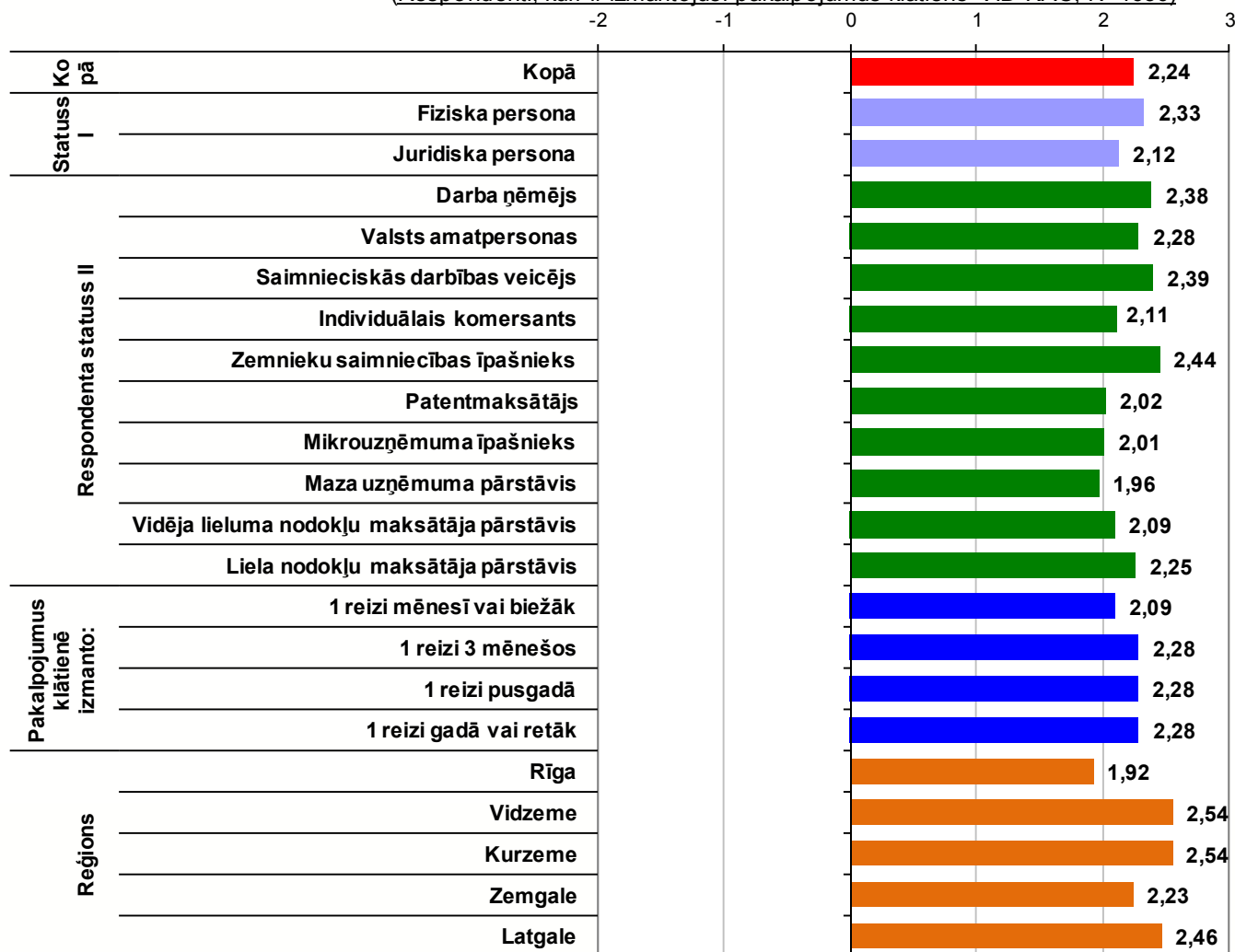
Raksturojumam "VID KAC darbinieku uzvedība ir godprātīga":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 54,4% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 92,8% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,4% respondentu.

VID KAC DARBINIEKU PROFESIONĀLĀ ĒTIKA

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “darbinieku uzvedība liecina par korumpētību”, bet “3” - “darbinieku uzvedība ir godprātīga”

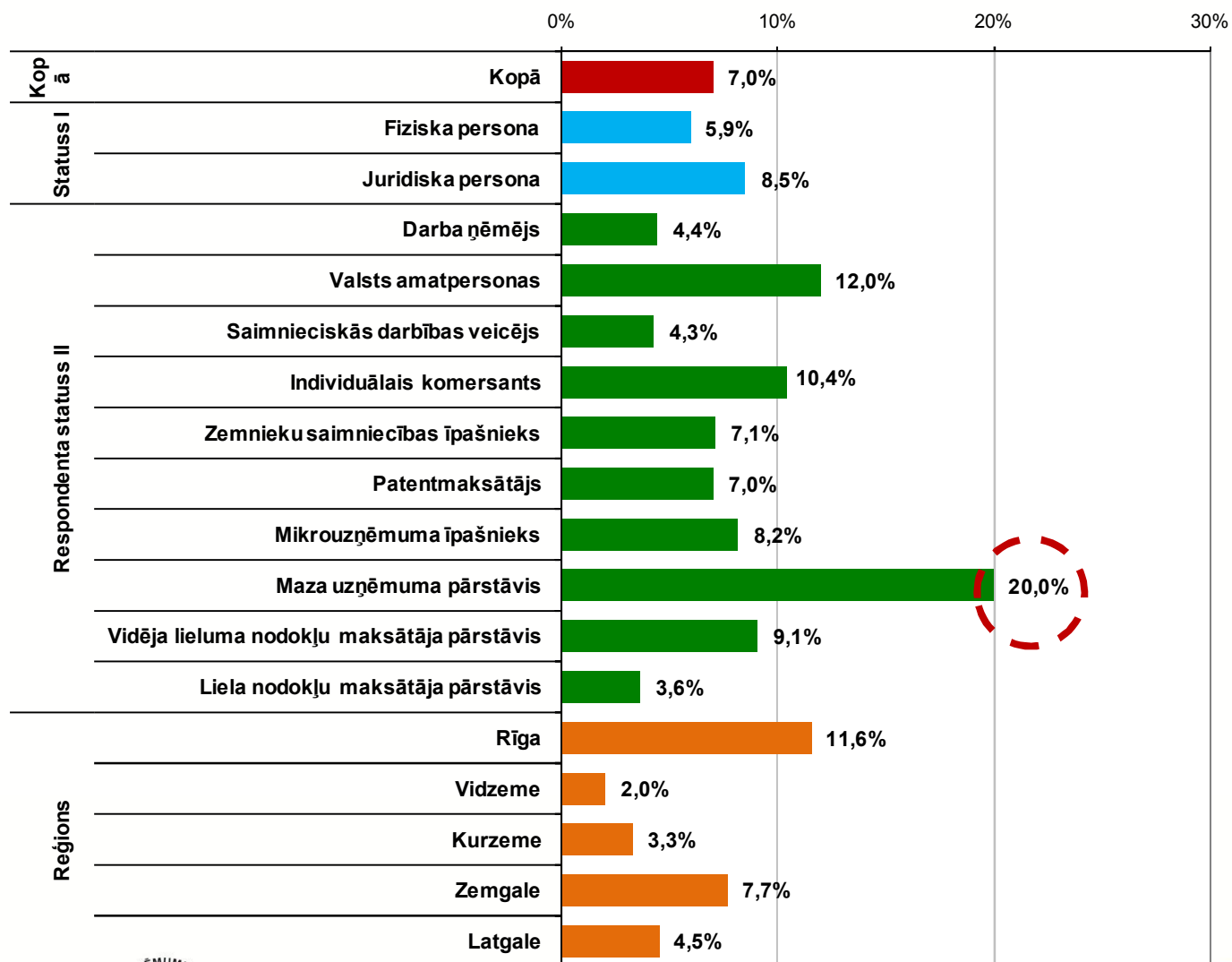
(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



VID KAC DARBINIEKU PROFESIONĀLĀ ĒTIKA

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

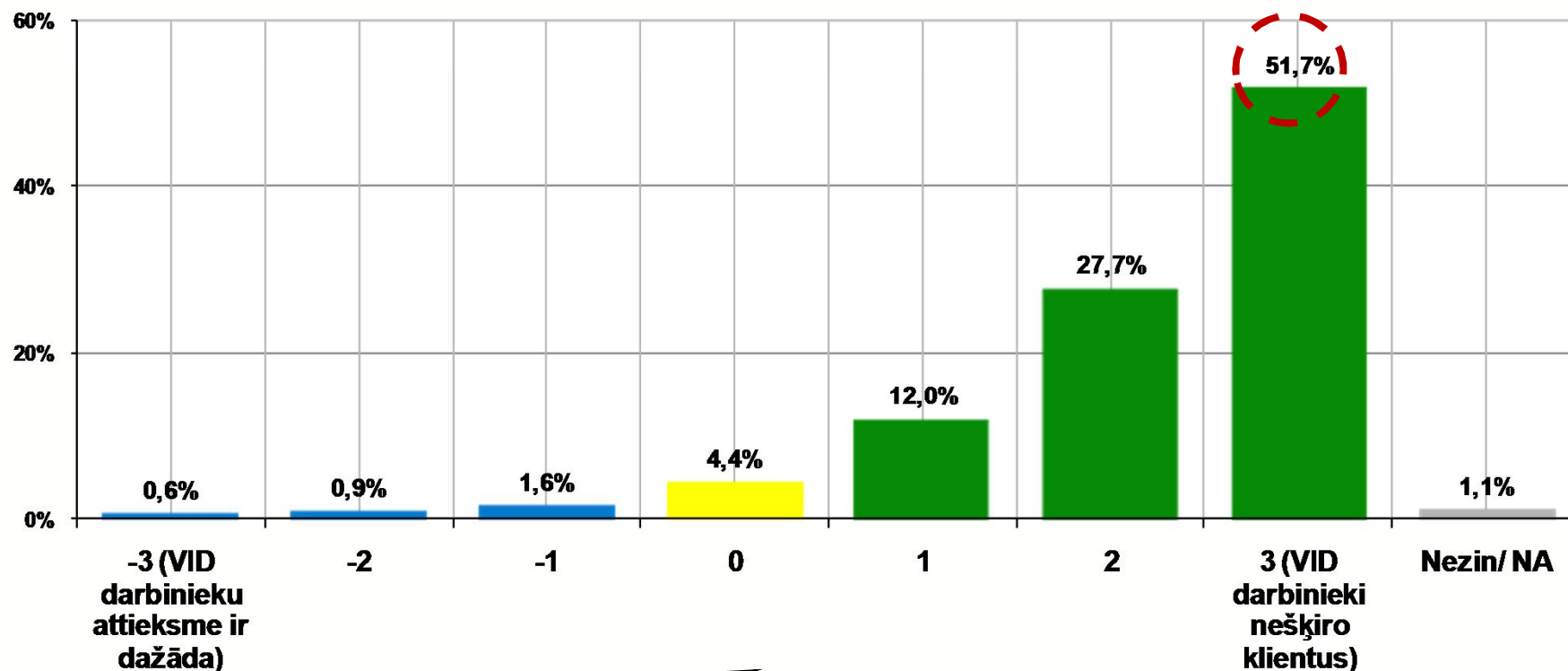


KAC darbinieku attieksme pret klientiem

Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru darbinieku attieksmi pret klientiem, saņemot pakalpojumus klientu apkalpošanas centros?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



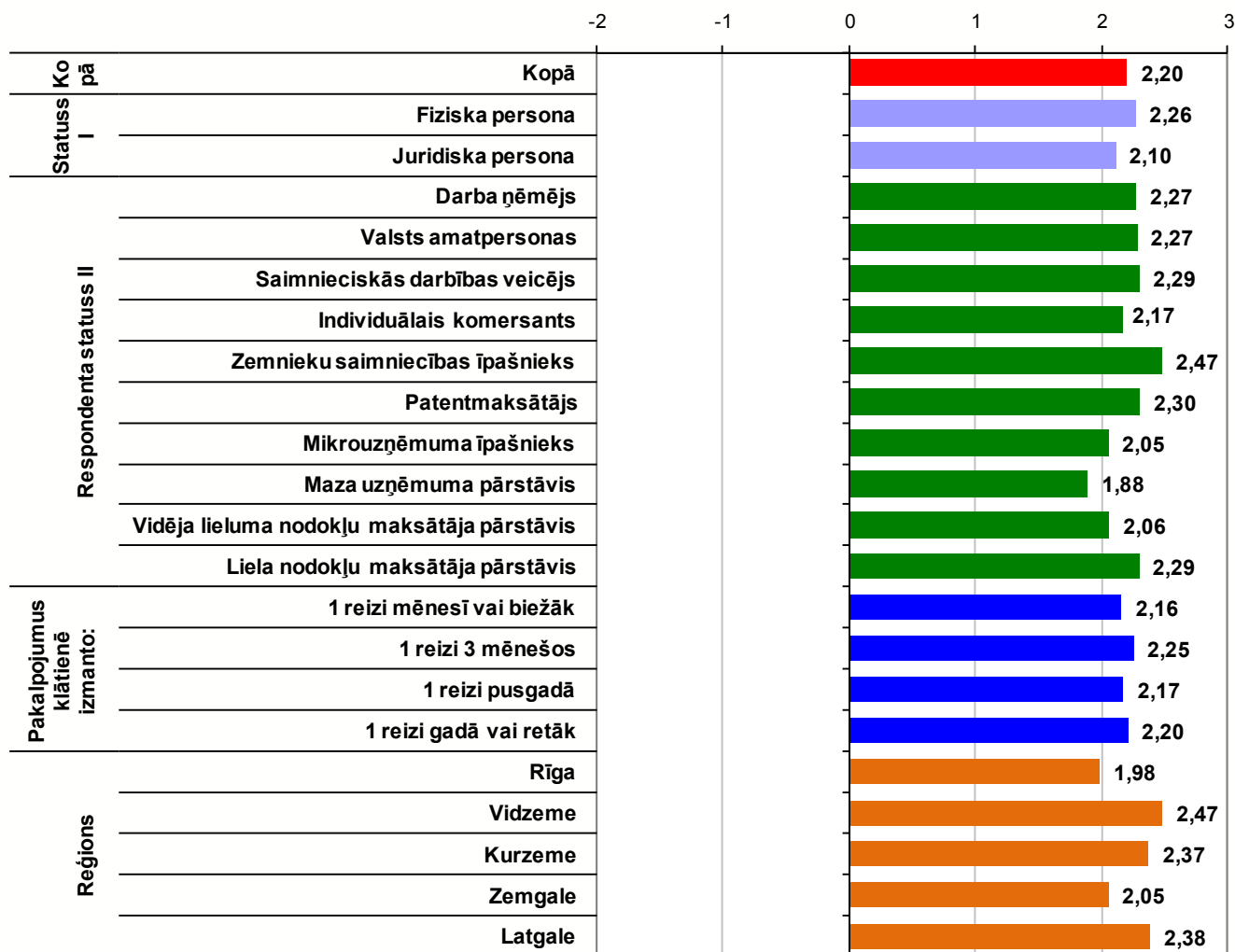
Raksturojumam "VID KAC darbinieki nešķiro klientus, viņu attieksme pret visiem ir vienāda":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 51,7% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 91,5% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 3,1% respondentu.

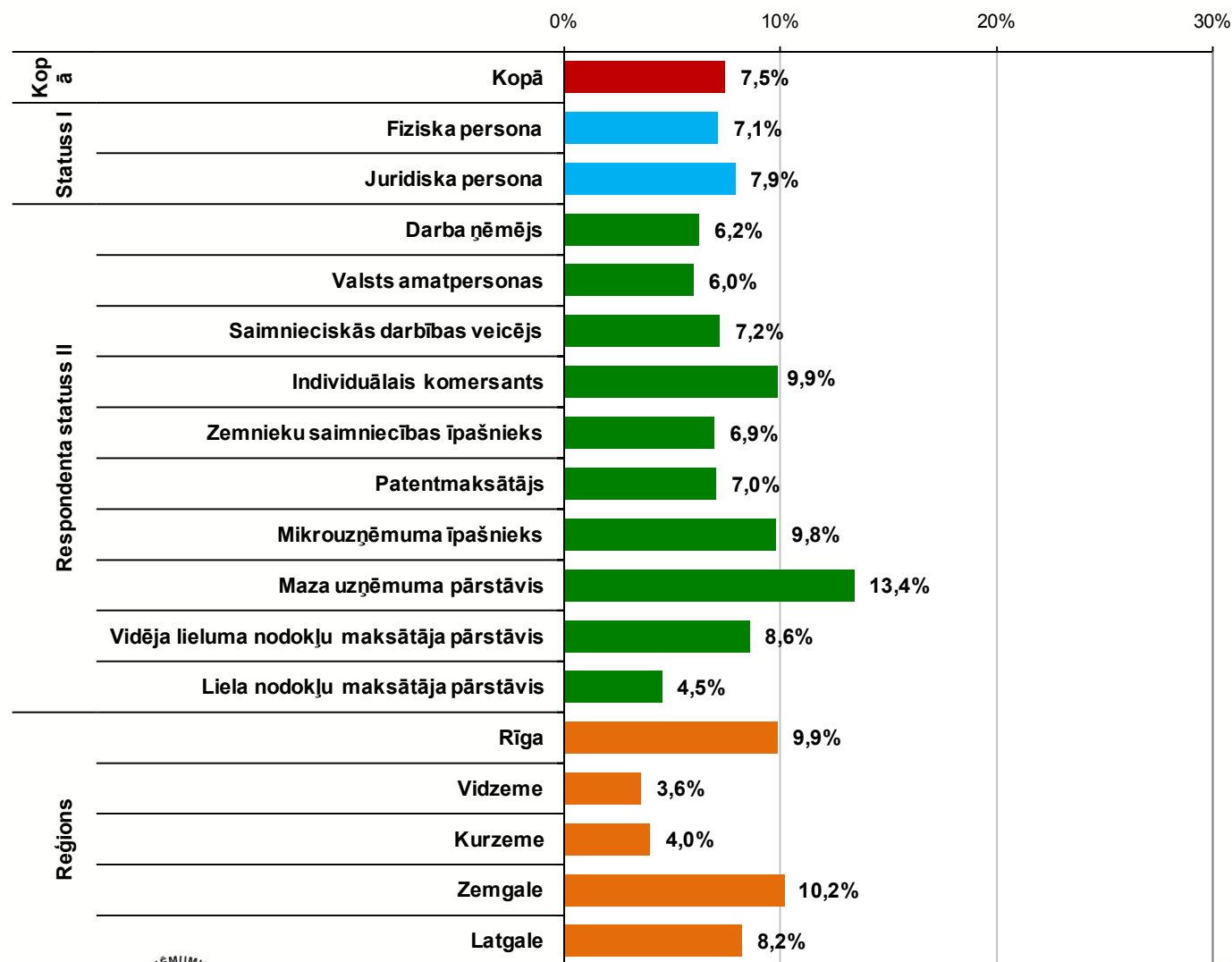


VID KAC DARBINIEKU ATTIEKSME PRET KLIENTIEM

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “darbinieku attieksme ir dažāda, atkarībā no personas, kuru tā apkalpo”, bet “3” - “darbinieki nešķiro klientus, viņu attieksme pret visiem ir vienāda”



VID KAC DARBINIEKU ATTIEKSME PRET KLIENTIEM
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

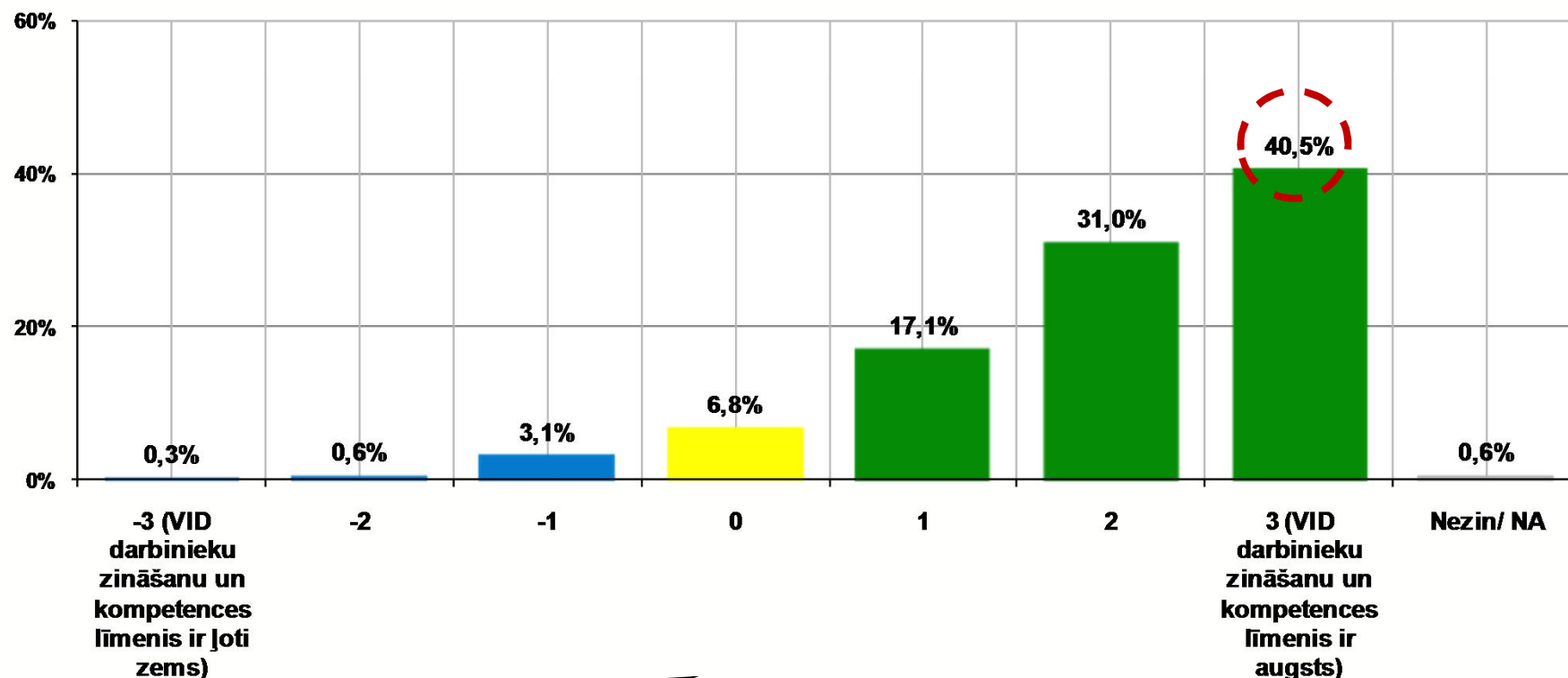


KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis

Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru darbinieku zināšanas un kompetenci?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

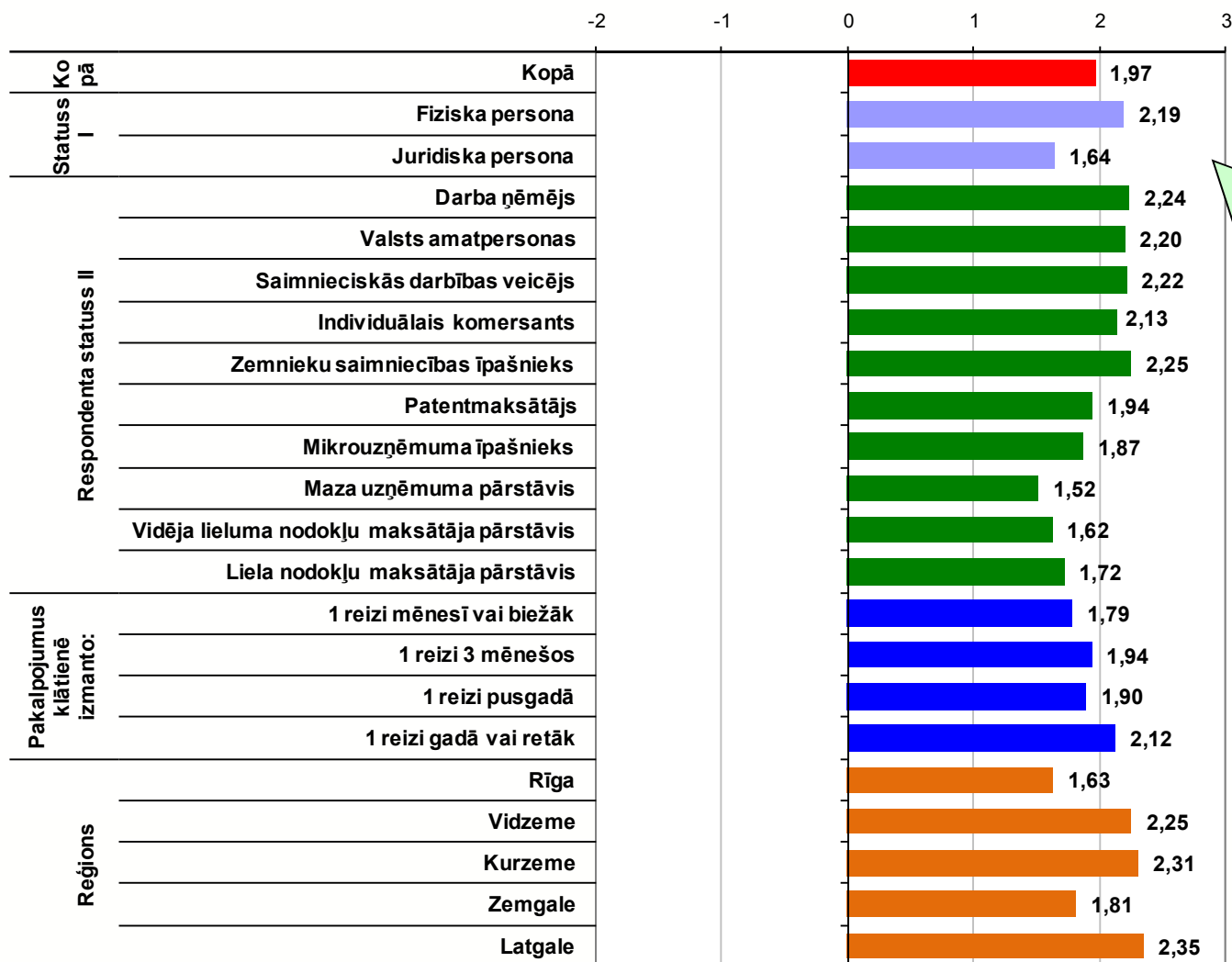


Raksturojumam “KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts”:

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums “3” skalā no -3 līdz 3) 40,5% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi “3” + “2” + “1”) 88,6% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 4% respondentu.

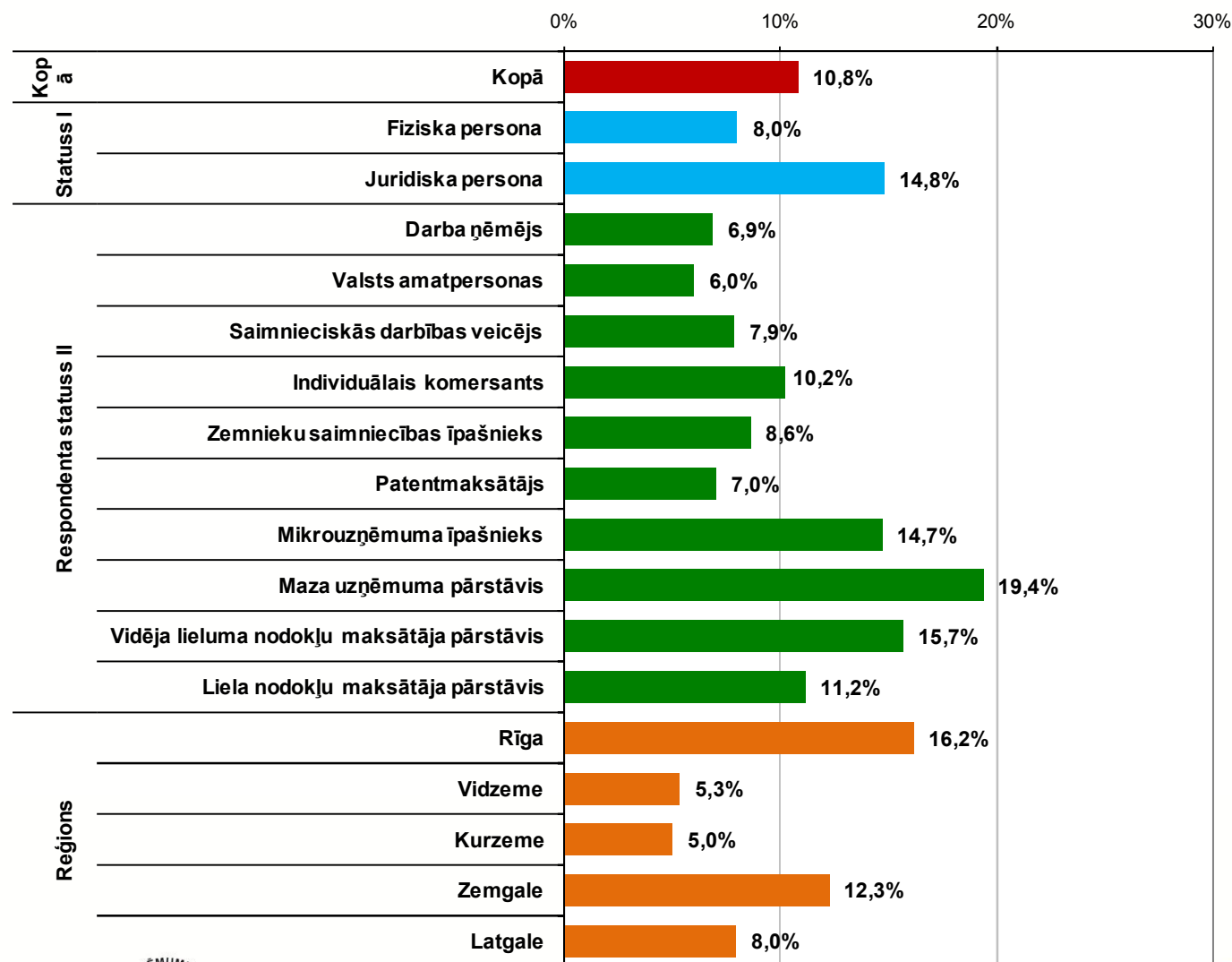
VID KAC DARBINIEKU ZINĀŠANAS UN KOMPETENCE

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems”, bet “3” - “zināšanu un kompetences līmenis ir augsts”



VID KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmeni nodokļu maksātāji - juridiskās personas vērtēja rezervētāk nekā fiziskās personas.

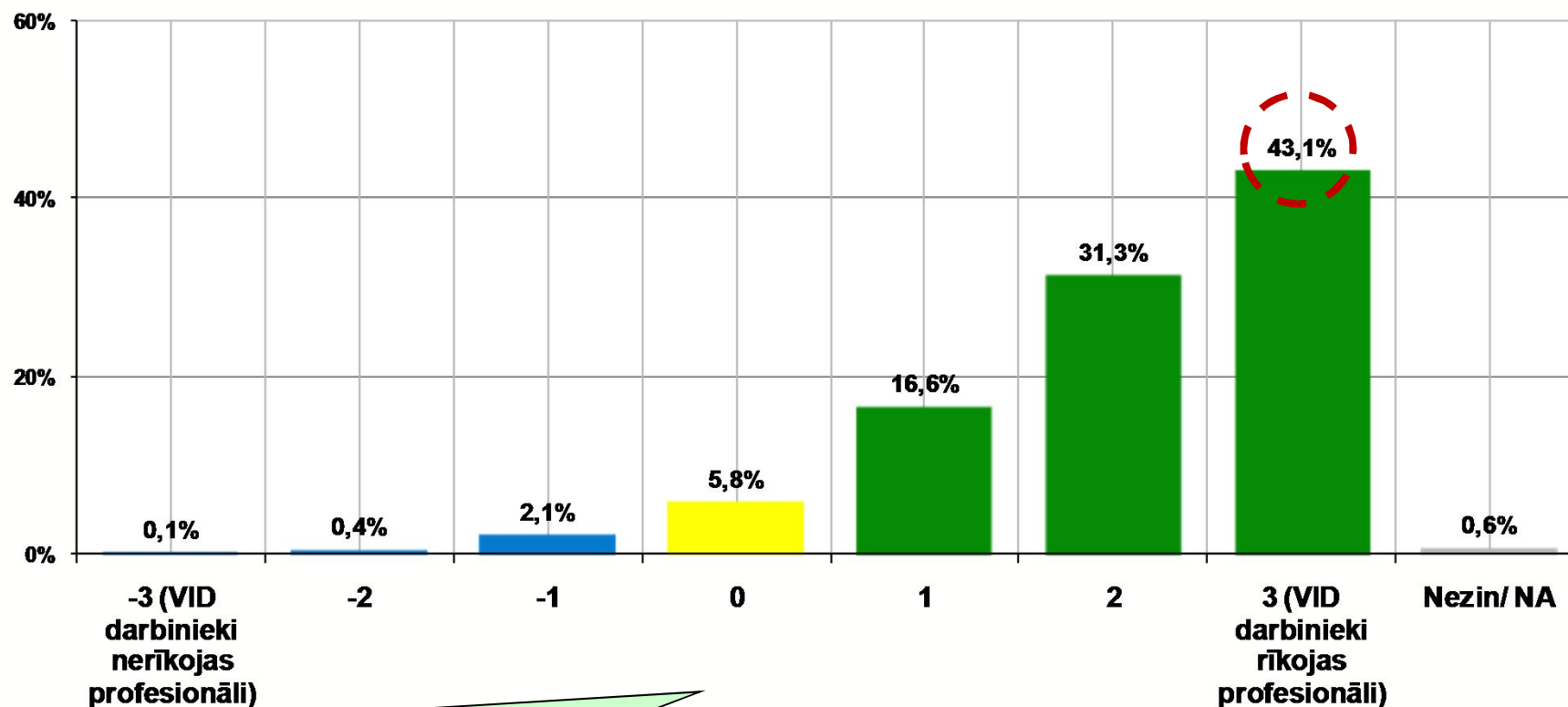
VID KAC DARBINIEKU ZINĀŠANAS UN KOMPETENCE
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru darbinieku profesionalitāti?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



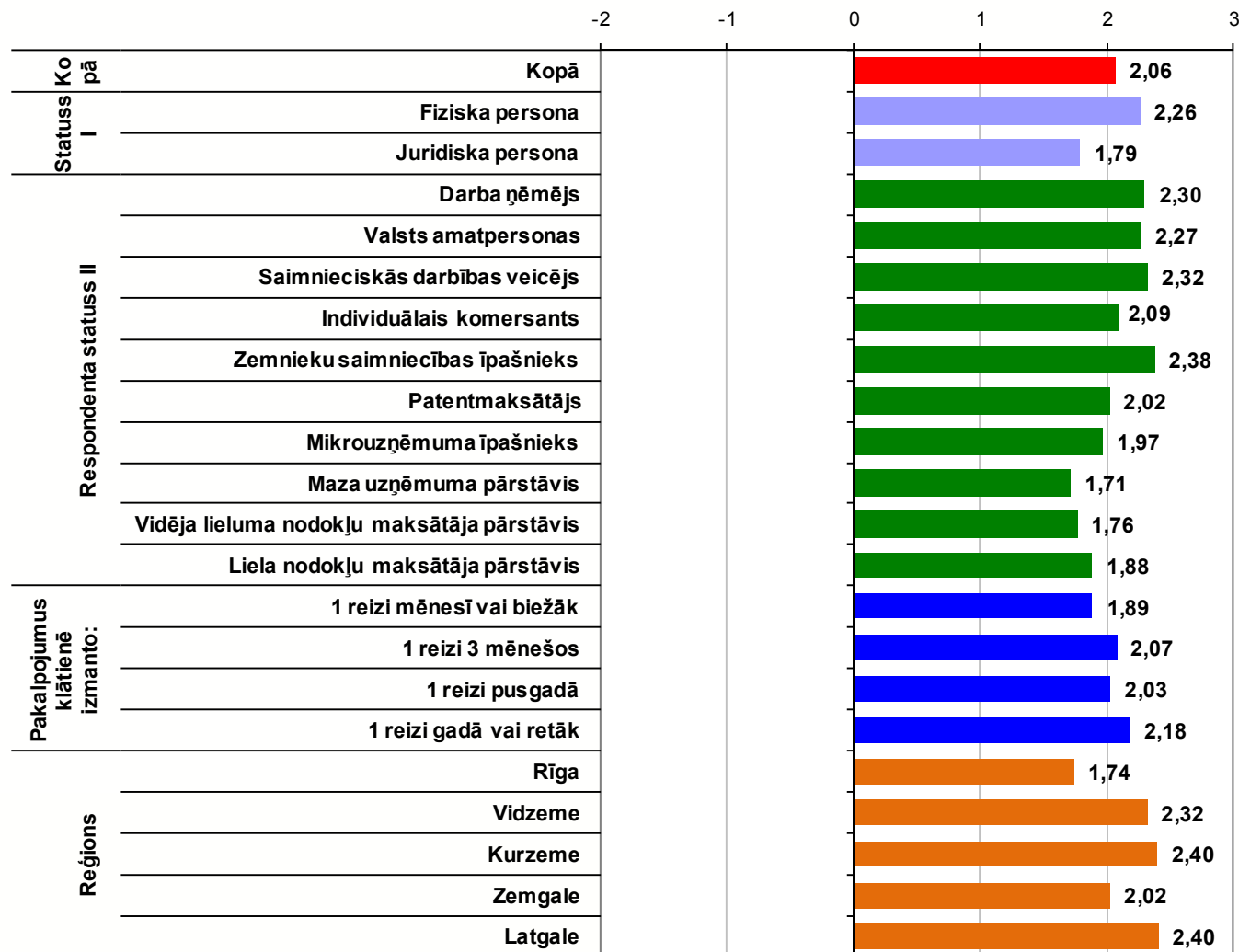
Raksturojumam “KAC darbinieki rīkojas profesionāli”:

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums “3” skalā no -3 līdz 3) 43,1% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi “3” + “2” + “1”) 91% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,6% respondentu.

VID KAC DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “VID darbinieki nerīkojas profesionāli”, bet “3” - “VID darbinieki rīkojas profesionāli”

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



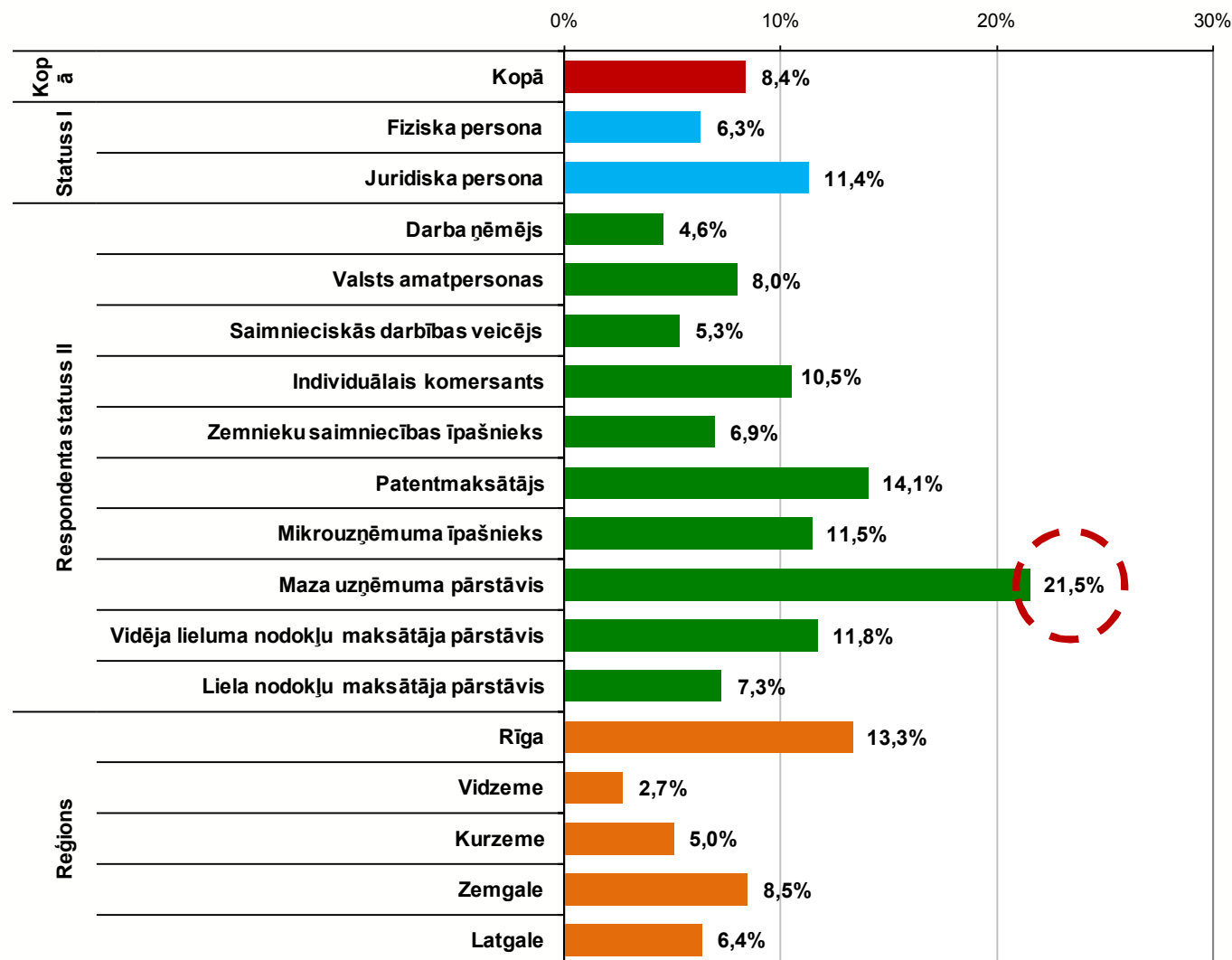
VID KAC darbinieku profesionalitāti nodokļu maksātāji -juridiskās personas vērtēja rezervētāk nekā fiziskās personas.



VID KAC DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

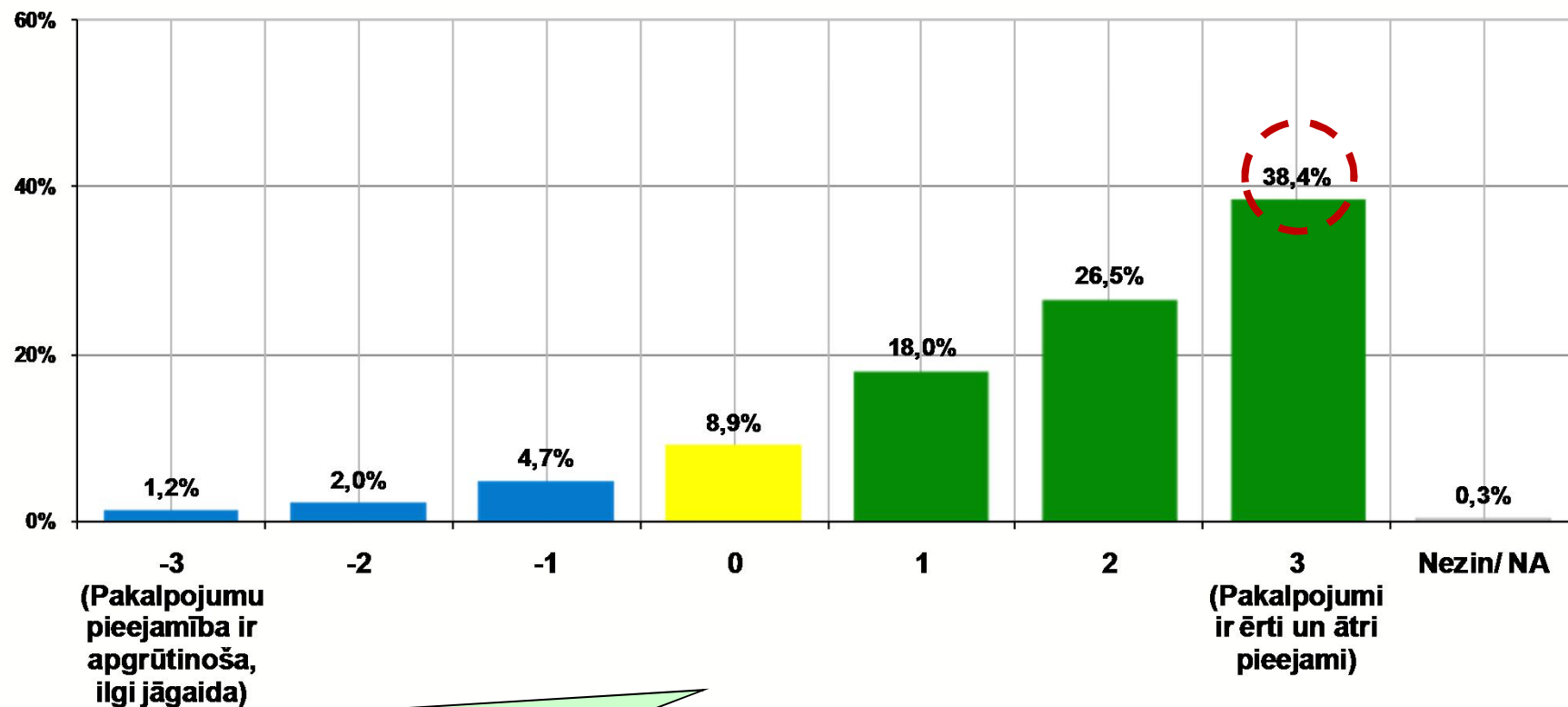
(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



Kā Jūs vērtējat pakalpojumu pieejamību VID klientu apkalpošanas centros?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



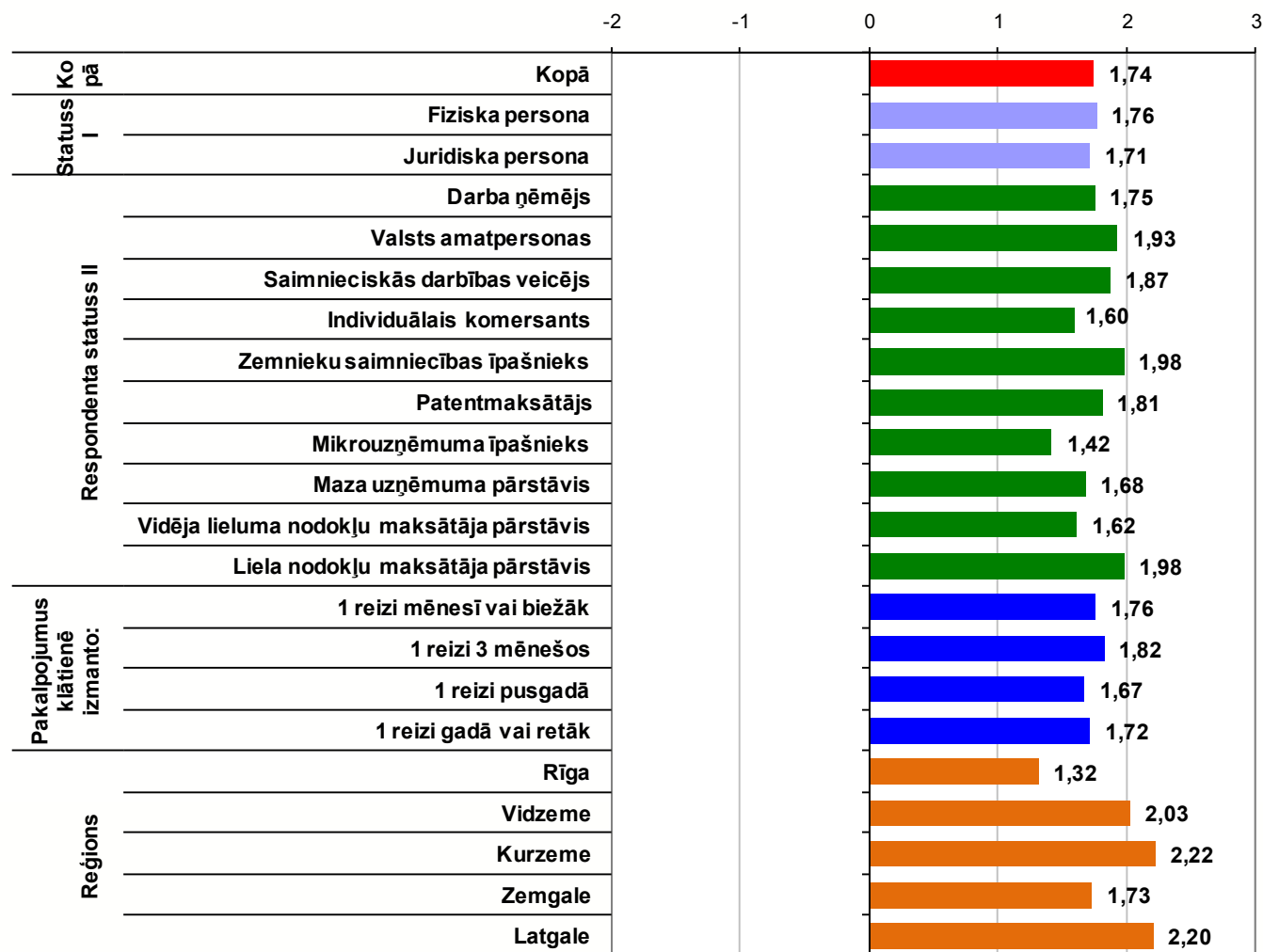
Raksturojumam "Pakalpojumi ir ērti un ātri pieejami":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 38,4% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 83% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 7,9% respondentu.

PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBA VID KAC

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “Pakalpojumu pieejamība ir apgrūtināša, ilgi jāgaida”, bet “3” - “Pakalpojumi ir ērti un ātri pieejami”

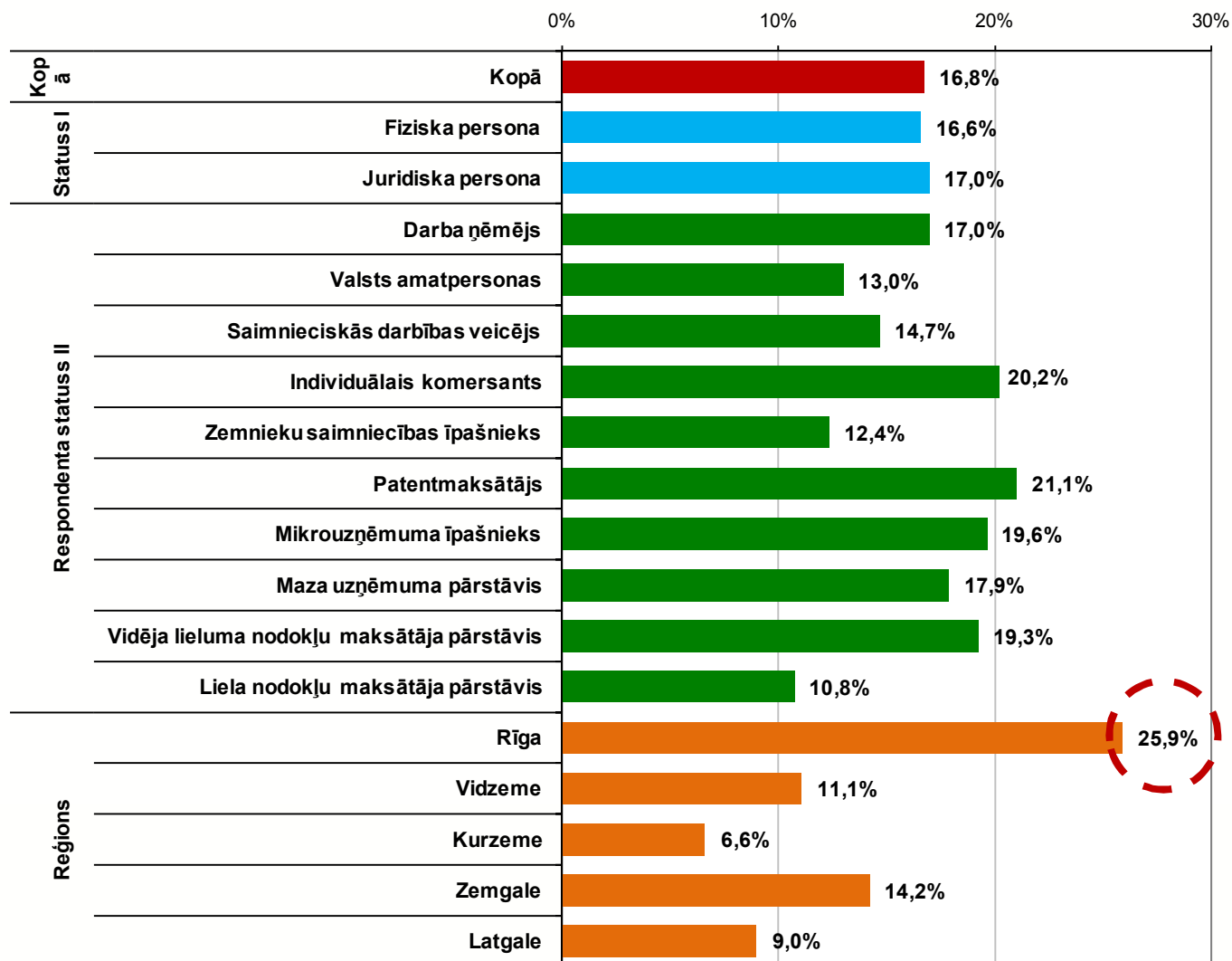
(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē; N=1630)



PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBA VID KAC

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku ("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



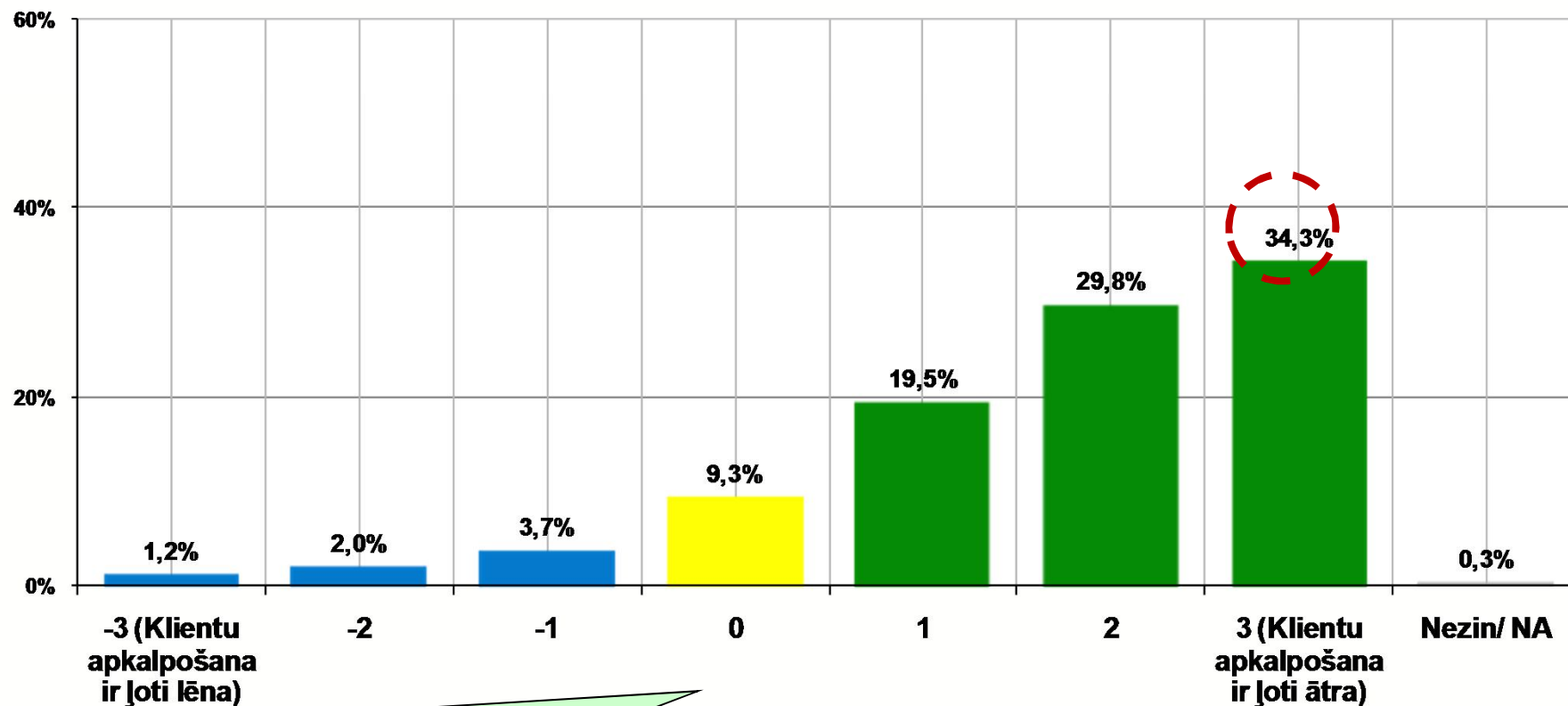
Pakalpojumu pieejamība VID KAC biežāk kritiski tika vērtēta Rīgā.



Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID klientu apkalpošanas centros?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



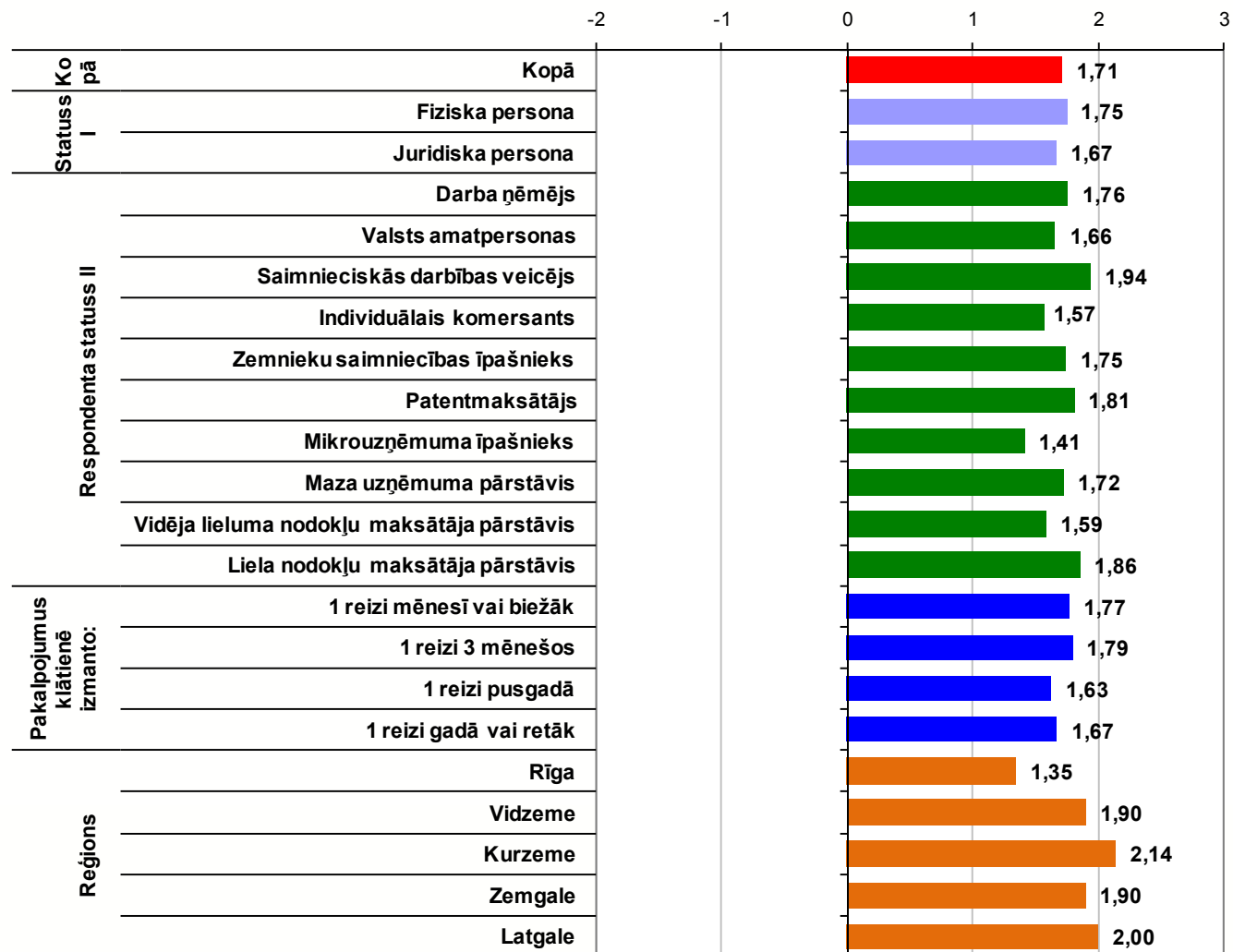
Raksturojumam "Klientu apkalpošana ir ļoti ātra":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 34,3% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 83,6% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 6,9% respondentu.

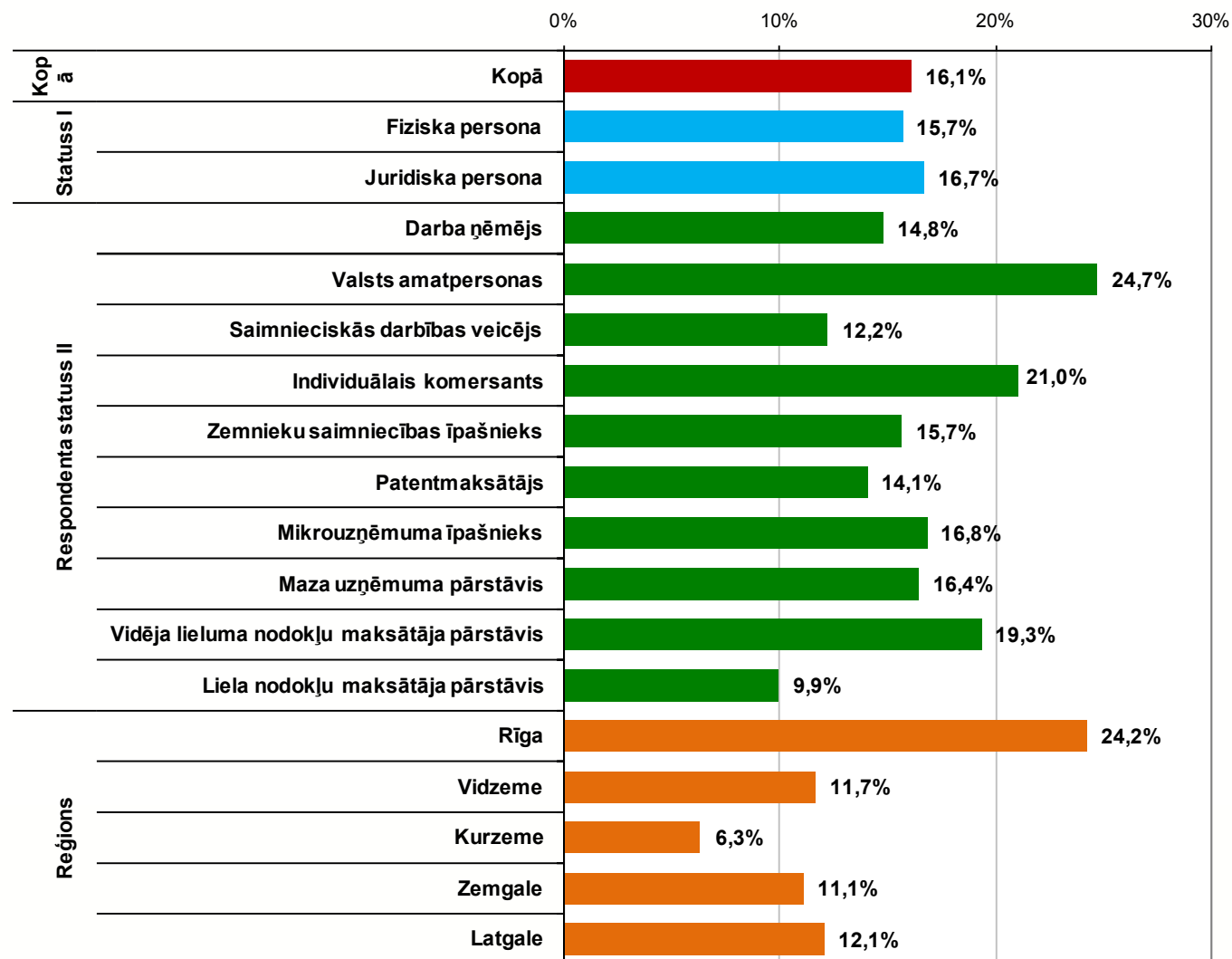
KLIENTU APKALPOŠANAS ĀTRUMS VID KAC

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”, bet “3” - “Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē; N=1630)



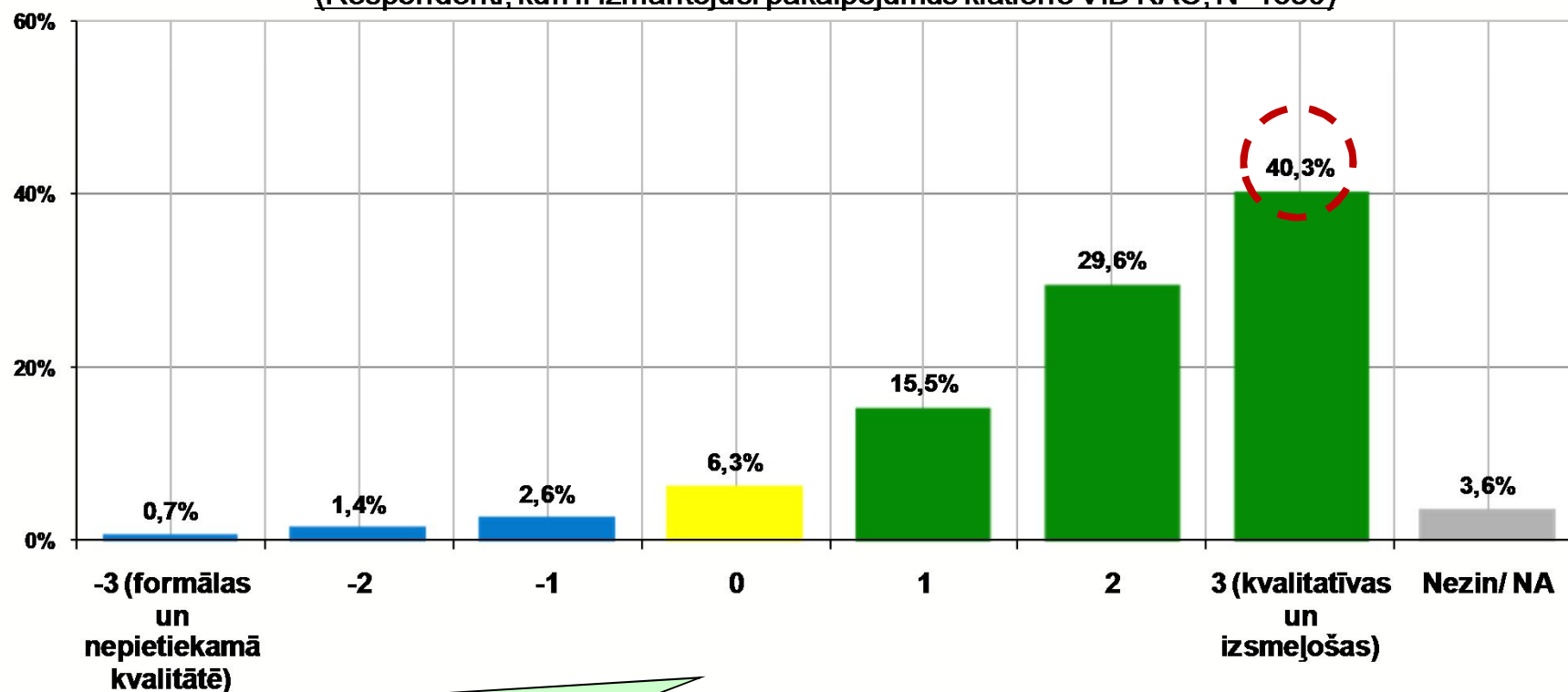
KLIENTU APKALPOŠANAS OPERATIVITĀTE VID KAC
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



Lūdzu novērtējiet VID klientu apkalpošanas centros
klātienē sniegto konsultāciju kvalitāti?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

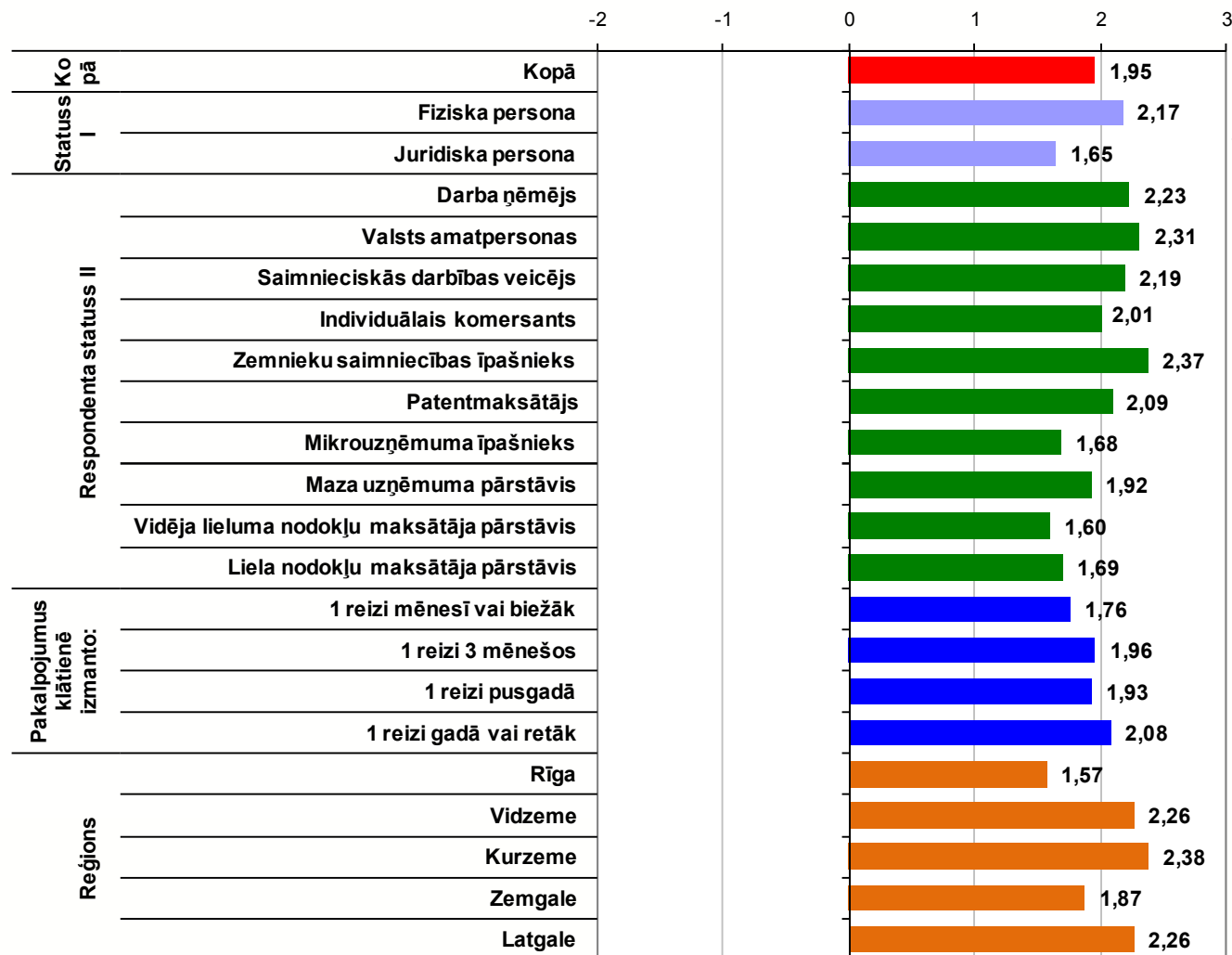


Raksturojumam "Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 40,3% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 85,4% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 4,7% respondentu.

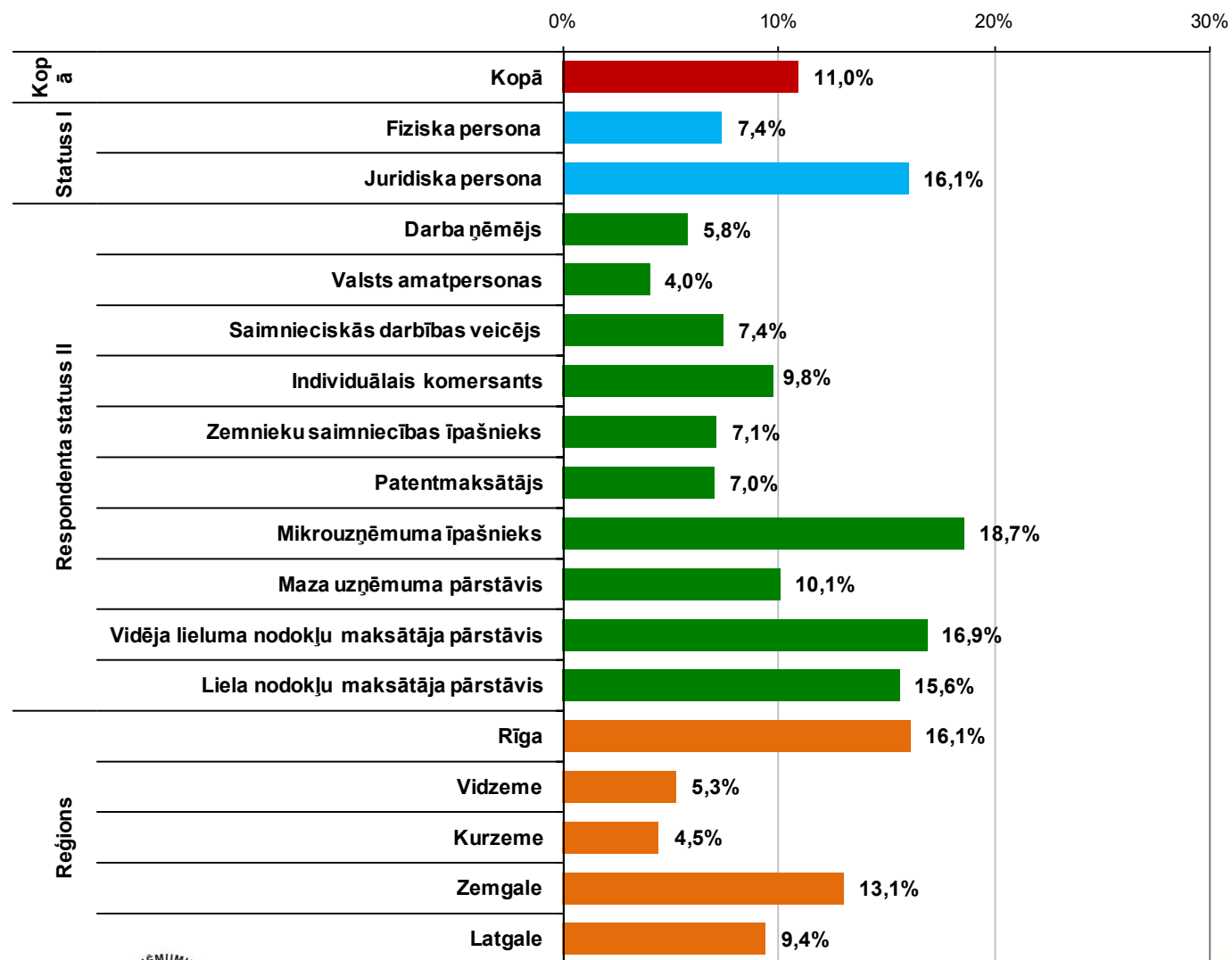
VID KAC KLĀTIENĒ SNIEGTO KONSULTĀCIJU KVALITĀTE

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē”, bet “3” - “Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmelošas”



Juridiskās personas konsultāciju kvalitāti vērtēja rezervētāk nekā fiziskās personas.

VID KAC KLĀTIENĒ SNIEGTO KONSULTĀCIJU KVALITĀTE
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

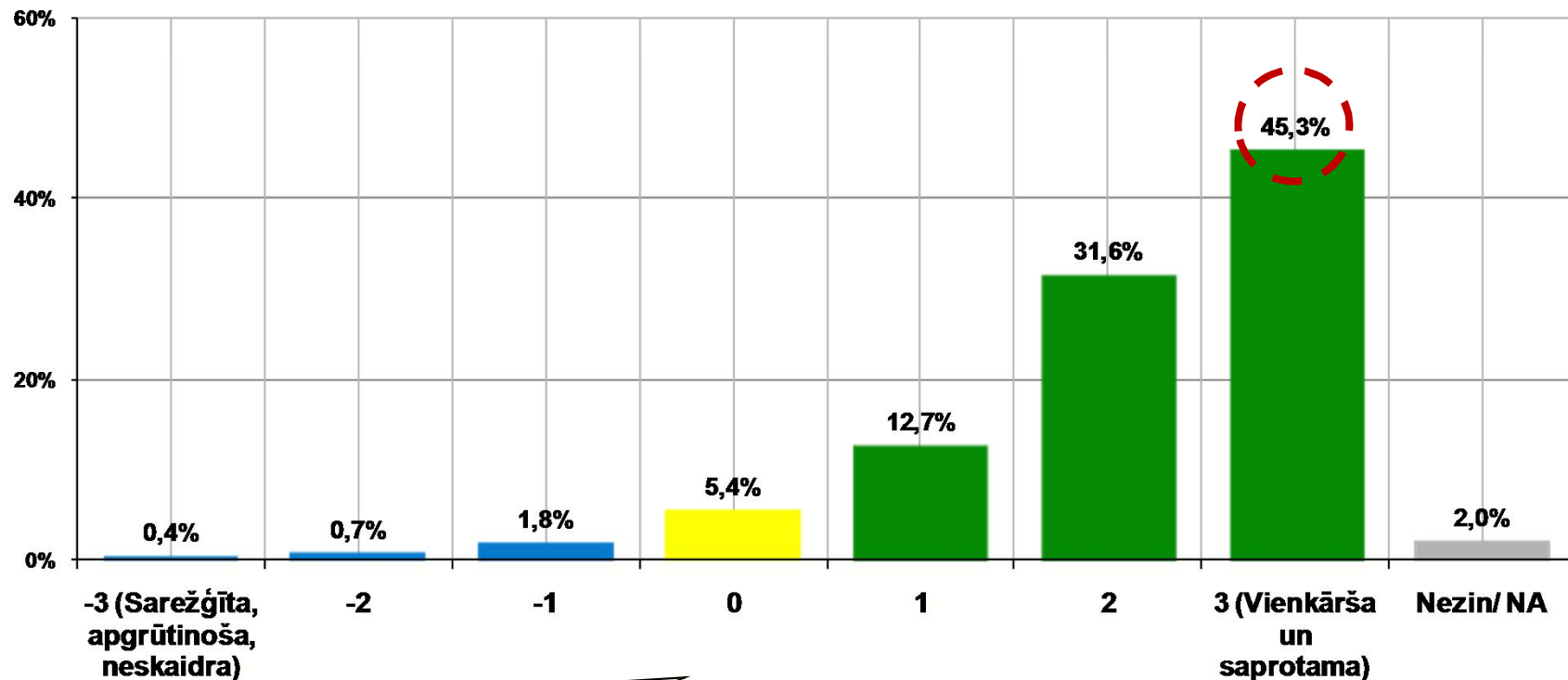


Izziņu saņemšanas kārtības vienkāršība un saprotamība

Lūdzu novērtēties izziņu saņemšanas kārtības vienkāršību un saprotamību
VID klientu apkalpošanas centros?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir saņēmuši izziņas VID KAC; N=1034)



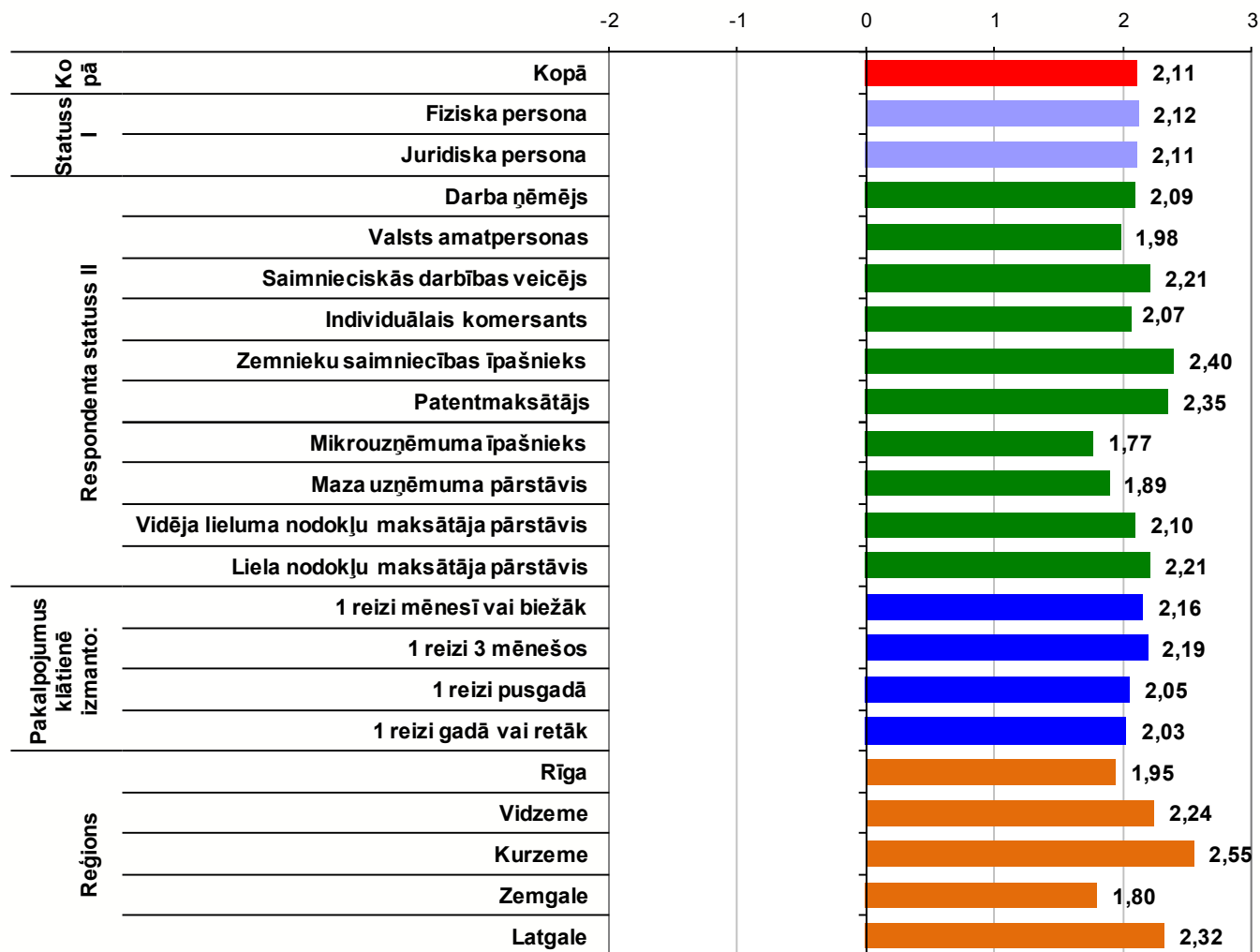
Raksturojumam "Izziņu saņemšanas kārtība VID KAC - vienkārša un saprotama":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 45,3% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 89,5% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,9% respondentu.

IZZINU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA VID KAC

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “Sarežģīta, apgrūtināša, neskaidra”, bet “3” - “Vienkārša un saprotama”

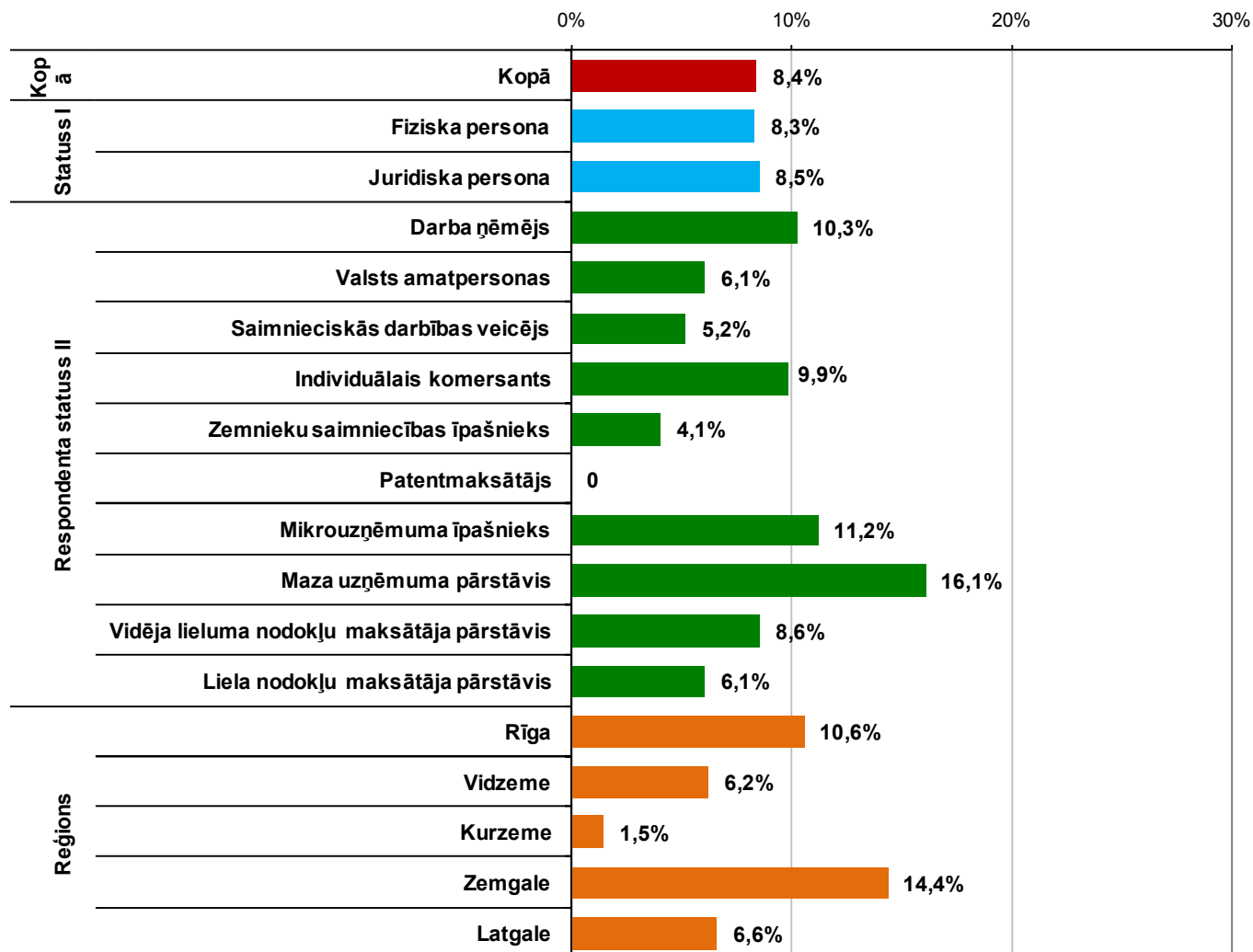
(Respondenti, kuri ir saņēmuši izziņas VID KAC; N=1034)



IZZINU SANEMŠANAS KĀRTĪBAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA VID KAC

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

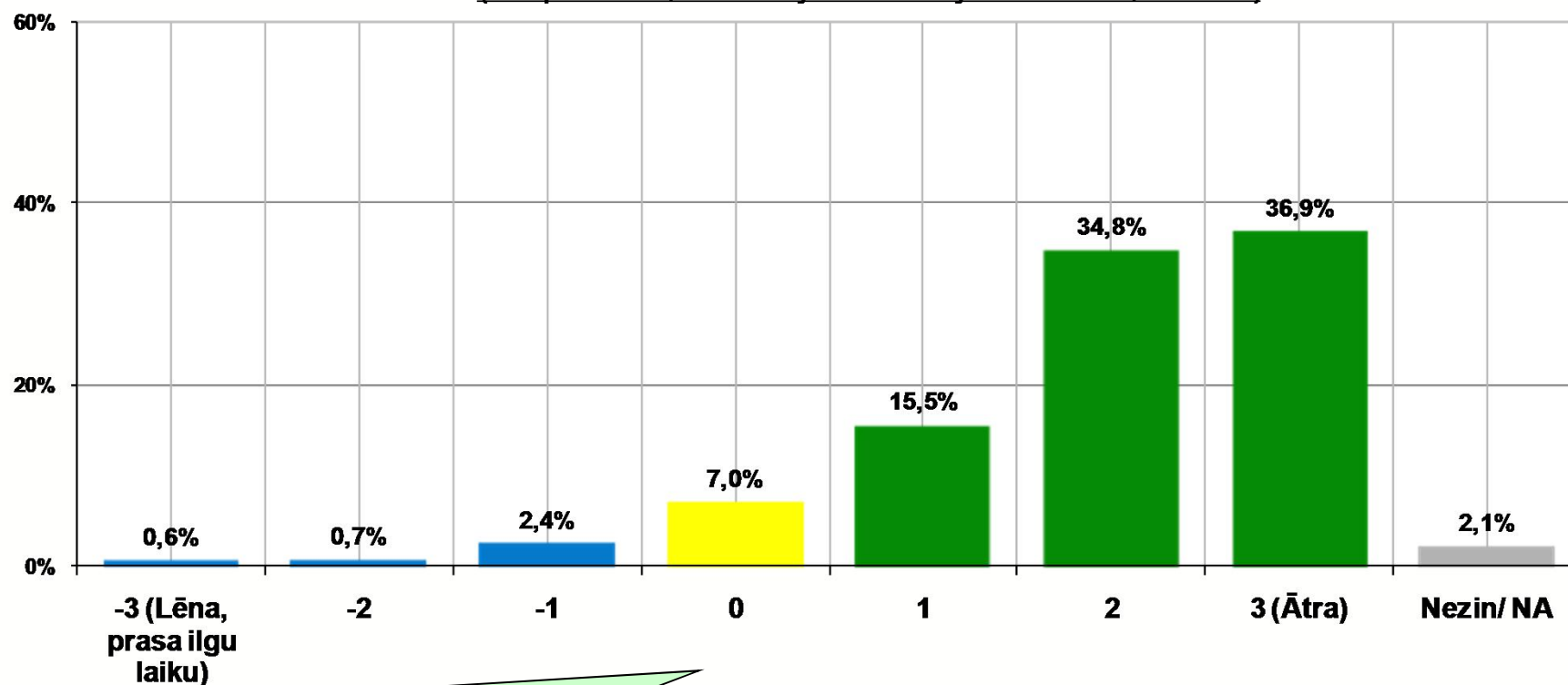


Izziņu saņemšanas kārtības operativitāte

Lūdzu novērtēt izziņu saņemšanas kārtības ātrumu
VID klientu apkalpošanas centros?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir saņēmuši izziņas VID KAC; N=1034)



Raksturojumam "Izziņu saņemšana VID KAC - ātra":

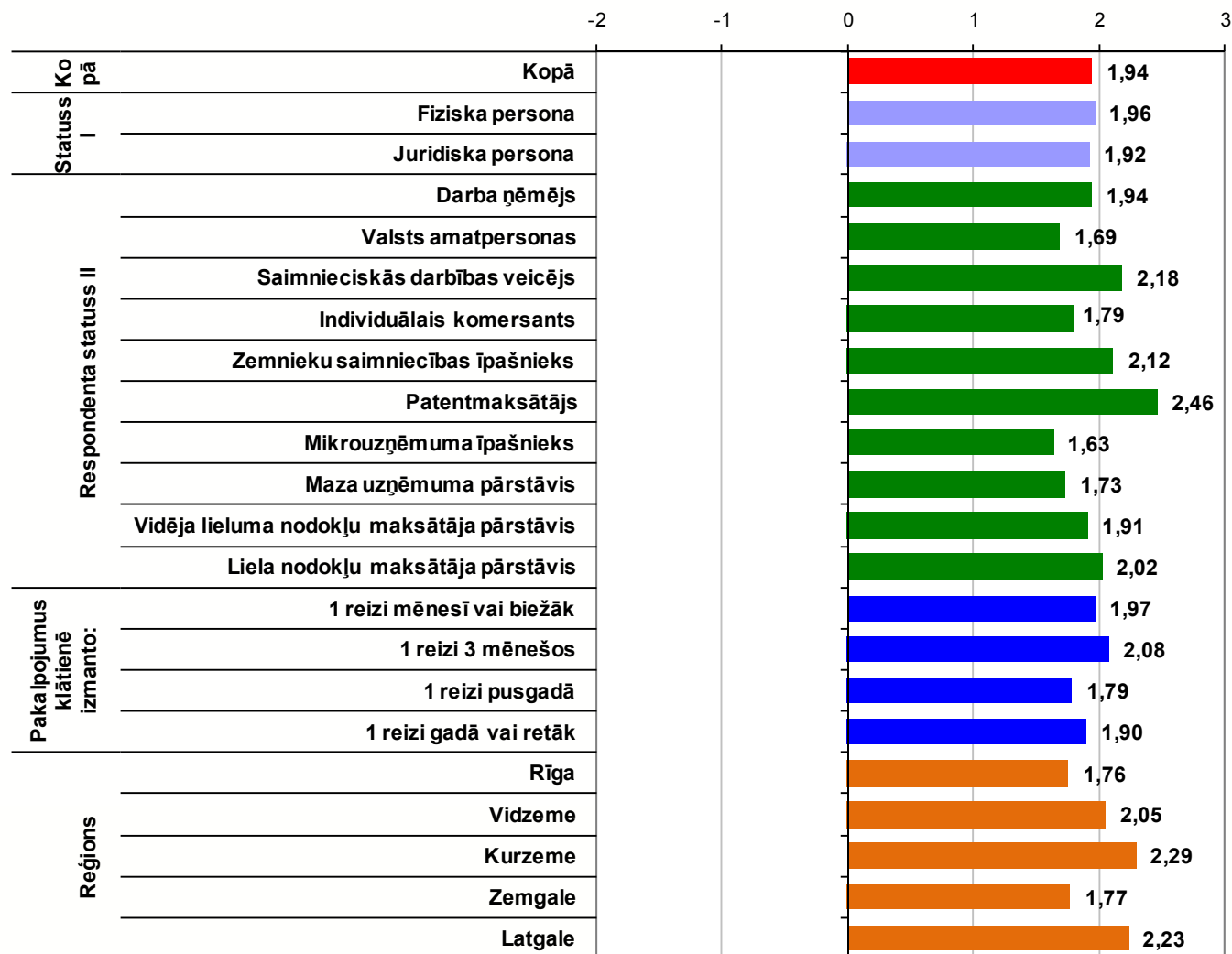
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 36,9% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 83,6% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 3,7% respondentu.



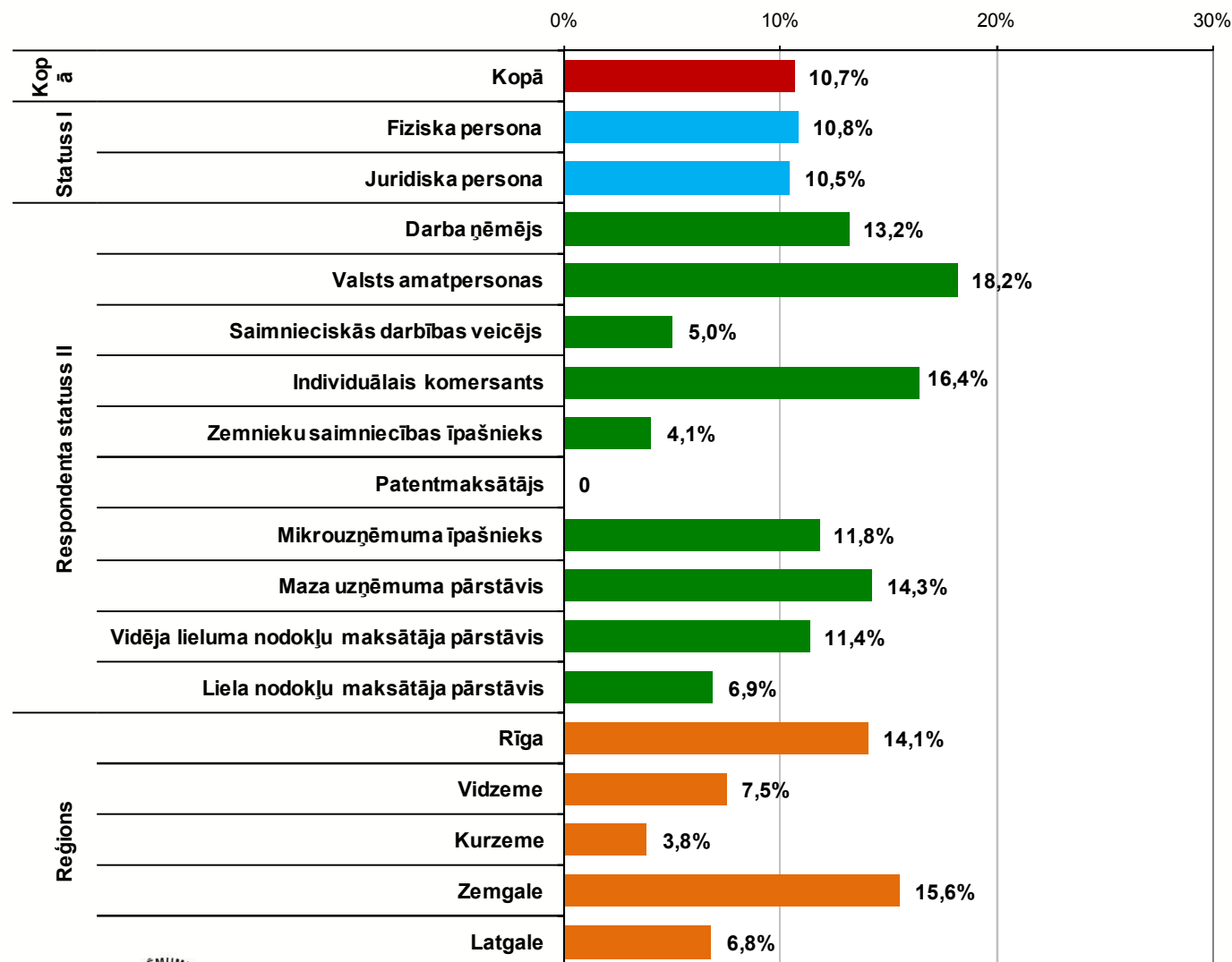
IZZINU SANEMŠANAS KĀRTĪBAS ĀTRUMS VID KAC

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “Lēna, prasa ilgu laiku”, bet “3” - “Ātra”

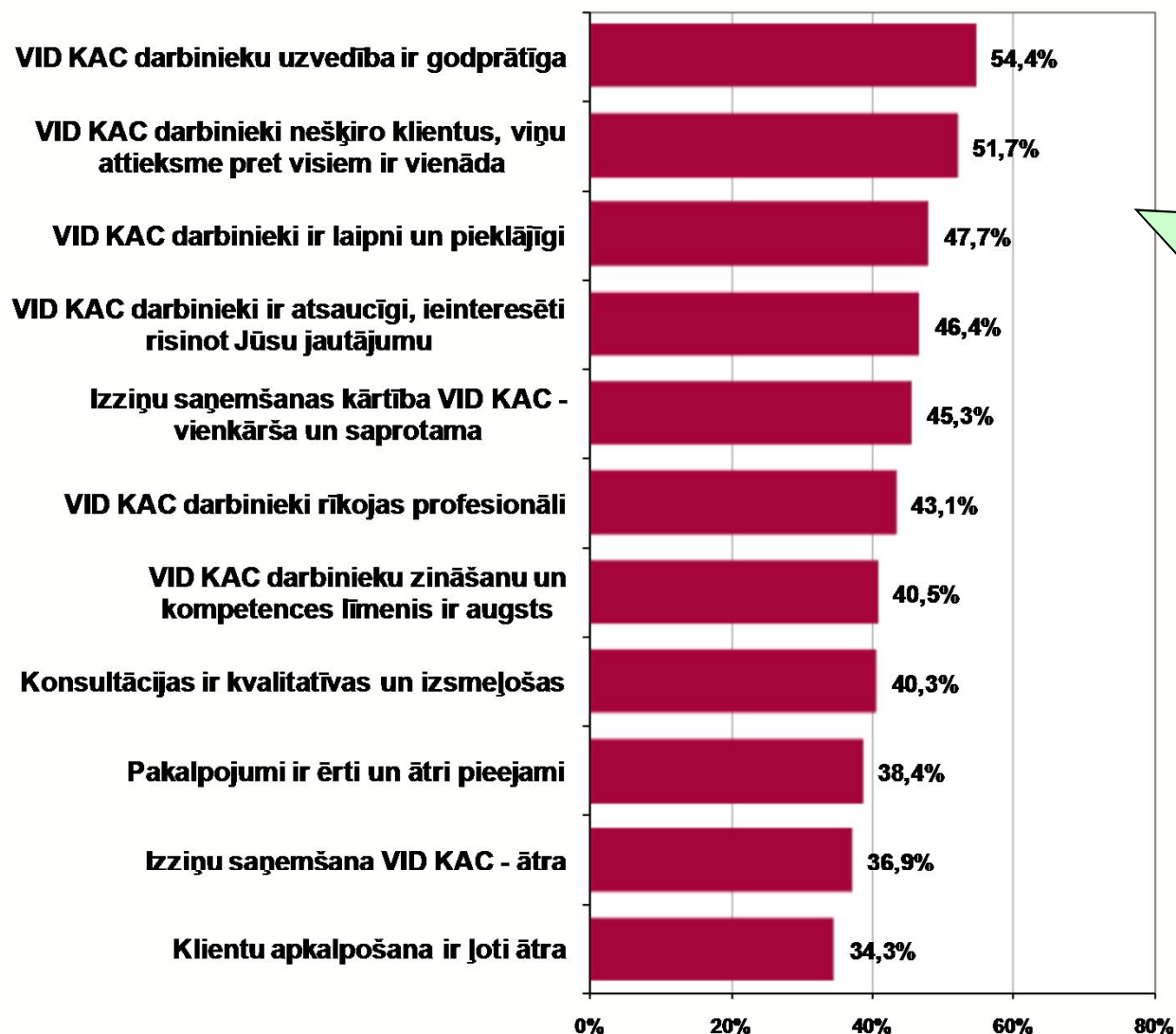
(Respondenti, kuri ir saņēmuši izziņas VID KAC: N=1034)



IZZINU SANEMŠANAS KĀRTĪBAS OPERATIVITĀTE VID KAC
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



Viennozīmīgi piekrita raksturojumiem
(vērtējums "3" 7 punktu skalā no -3 līdz 3)
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)



**Apkalpošanas
kvalitāte klātienē
VID KAC –
kopsavilkums**

Pēc visiem kritērijiem
apkalpošanas
kvalitāte klātienē VID
KAC vairāk nekā
trešdaļā gadījumu
vērtēta ar augstāko
vērtējuma atzīmi.



Pilnībā vai drīzāk piekrita raksturojumiem
(vērtējumi "3" + "2" + "1" 7 punktu skalā no -3 līdz 3)
 (Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

**Apkalpošanas
 kvalitāte klātienē
 VID KAC –
 kopsavilkums**



Vairāk nekā 80% aptaujāto nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitāti klātienē VID KAC pēc visiem kritērijiem vērtēja pilnībā vai drīzāk pozitīvi.



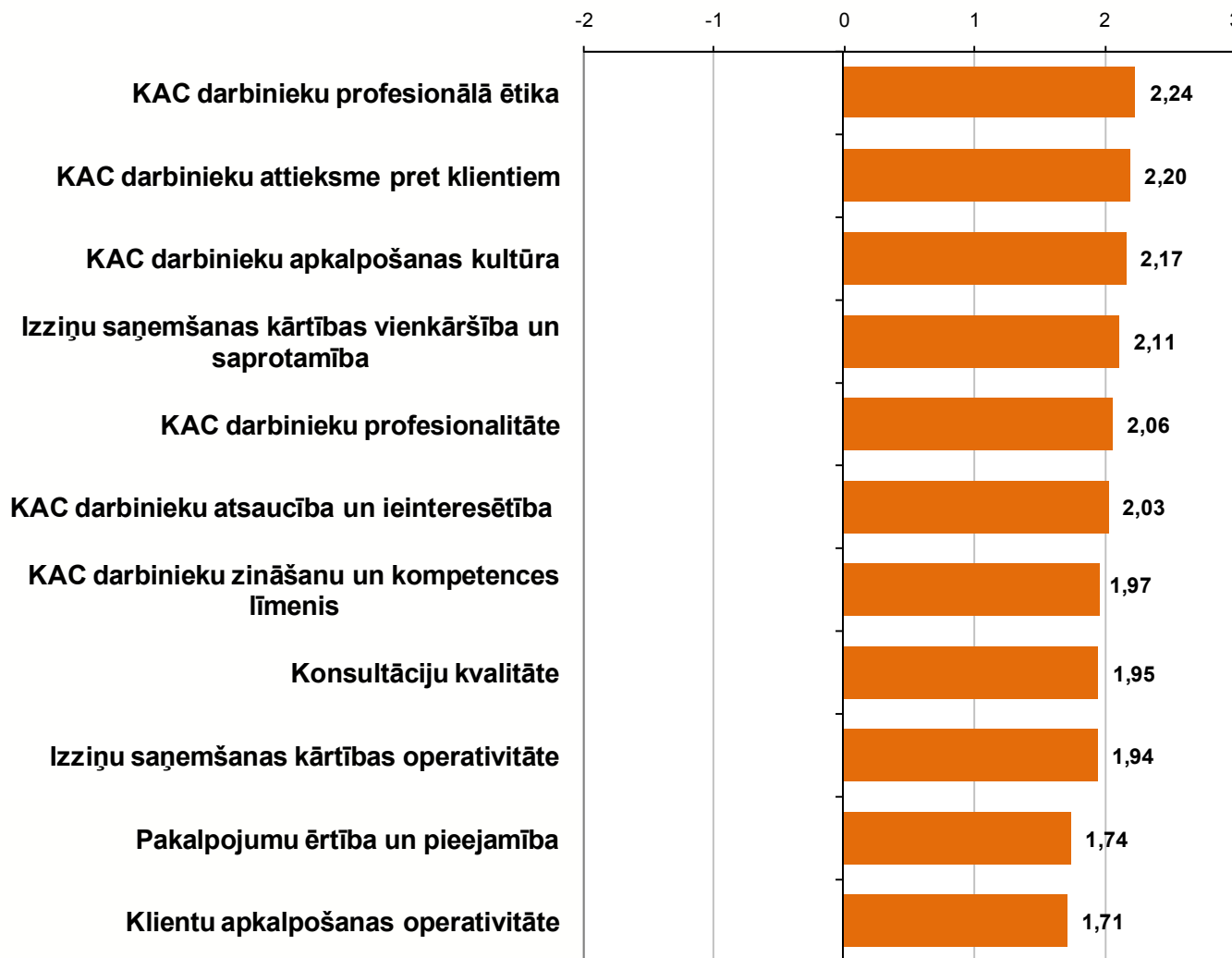
Apmierinātība ar pakalpojumiem un servisu klātienē VID KAC

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā

no -3 (zemākais vērtējums) līdz 3 (augstākais vērtējums)

(Respondenti, kuri ir izmantojuši pakalpojumus klātienē VID KAC; N=1630)

**Apkalpošanas
kvalitāte klātienē
VID KAC –
kopsavilkums**



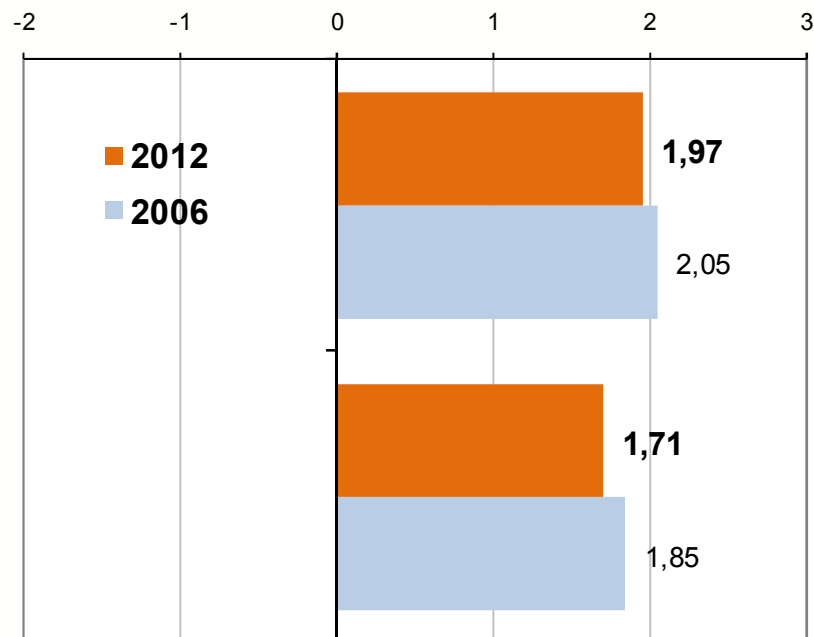
Pēc visiem kritērijiem apkalpošanas kvalitāte klātienē VID KAC skalā no -3 līdz 3 vidēji vērtēta ar augstāku atzīmi par 1,7 punktiem, ko droši var raksturot kā pozitīvu novērtējumu.



Apmierinātība ar klientu servisu klātienē VID KAC
Vidējais novērtējums 7 punktu skalā
 no -3 (zemākais vērtējums) līdz 3 (augstākais vērtējums)

KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis

Klientu apkalpošanas operativitāte



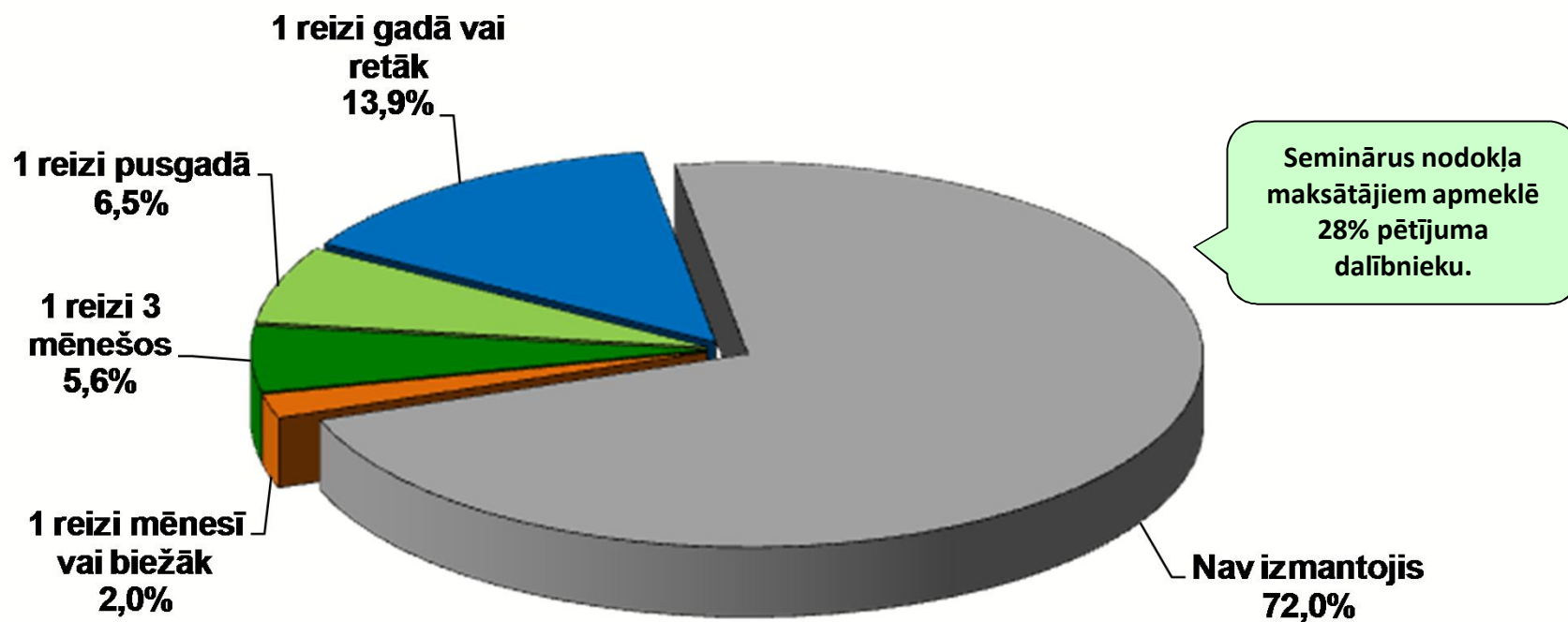
Divās vērtējumu pozīcijās iespējams salīdzināt 2006. un 2012.g. rezultātus. Rezultāti ir līdzīgi, izmaiņas ir minimālas (vidēji par 0,1 punktu 7 punktu skalā), tomēr šogad tie ir nedaudz zemāki nekā 2006.g.



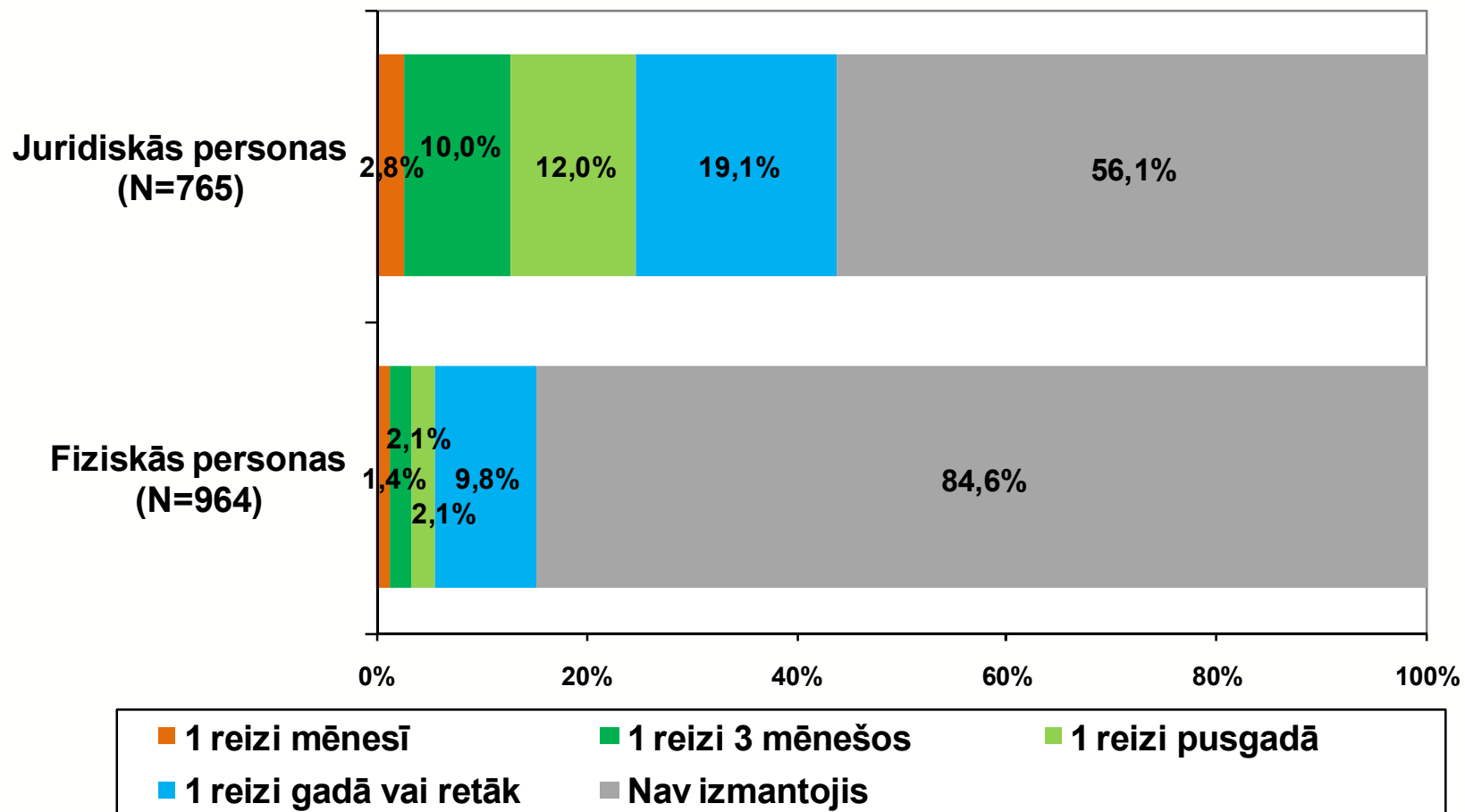
1.2. Semināri nodokļu maksātājiem



Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošu VID pakalpojumu?
SEMINĀRI NODOKĻU MAKSĀTĀJIEM
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

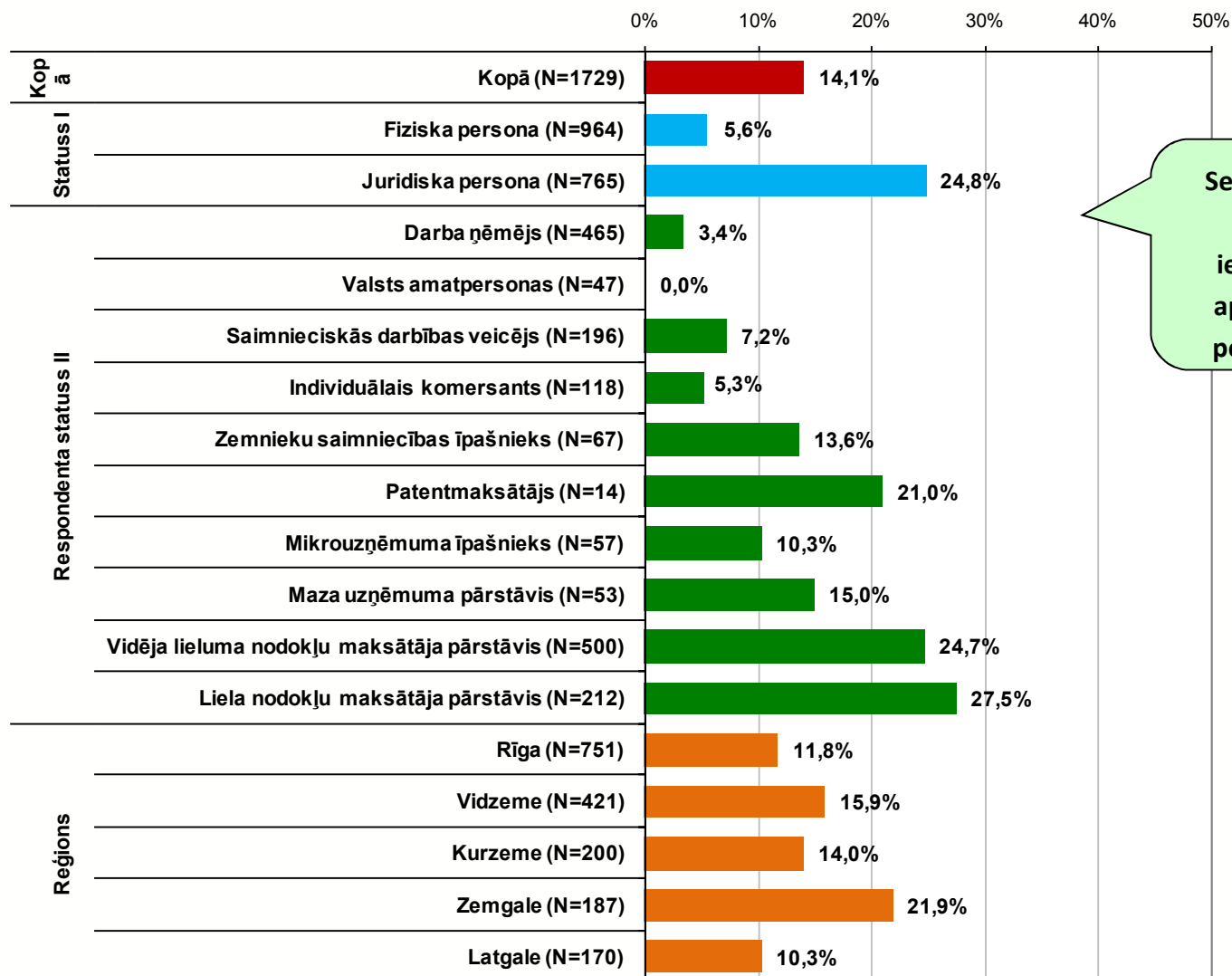


**Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošu VID pakalpojumu?
SEMINĀRI NODOKĻU MAKSĀTĀJIEM**



Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu SEMINĀRI NODOKĻU MAKSĀTĀJIEM

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



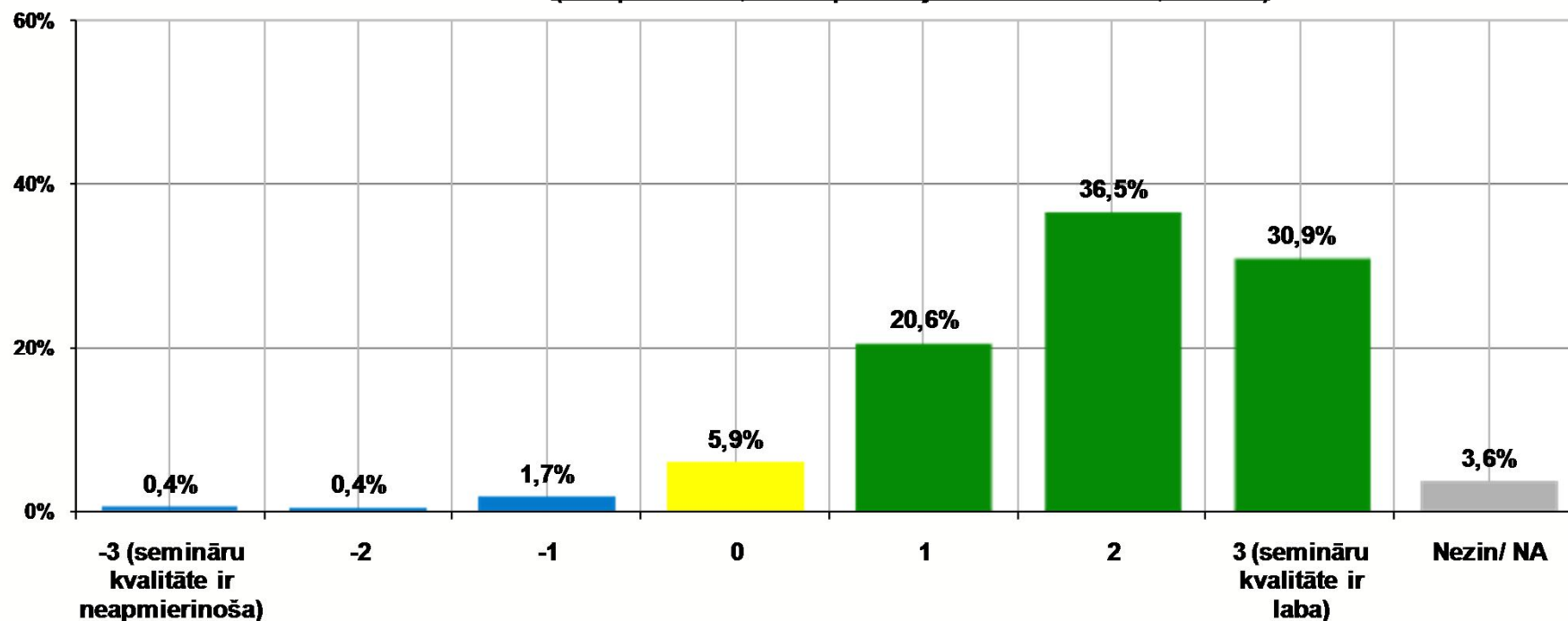
Seminārus nodokļa maksātājiem ievērojami vairāk apmeklē juridisko personu pārstāvji.

VID organizēto bezmaksas semināru vērtējums

Kā Jūs vērtējat VID organizētos bezmaksas seminārus par izmaiņām nodokļu normatīvajos aktos un jaunreģistrētajiem nodokļu maksātājiem VID KAC?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir piedalījušies semināros; N=482)



Raksturojumam "Semināru kvalitāte ir laba (informācija ir vispusīga un viegli uztverama)":

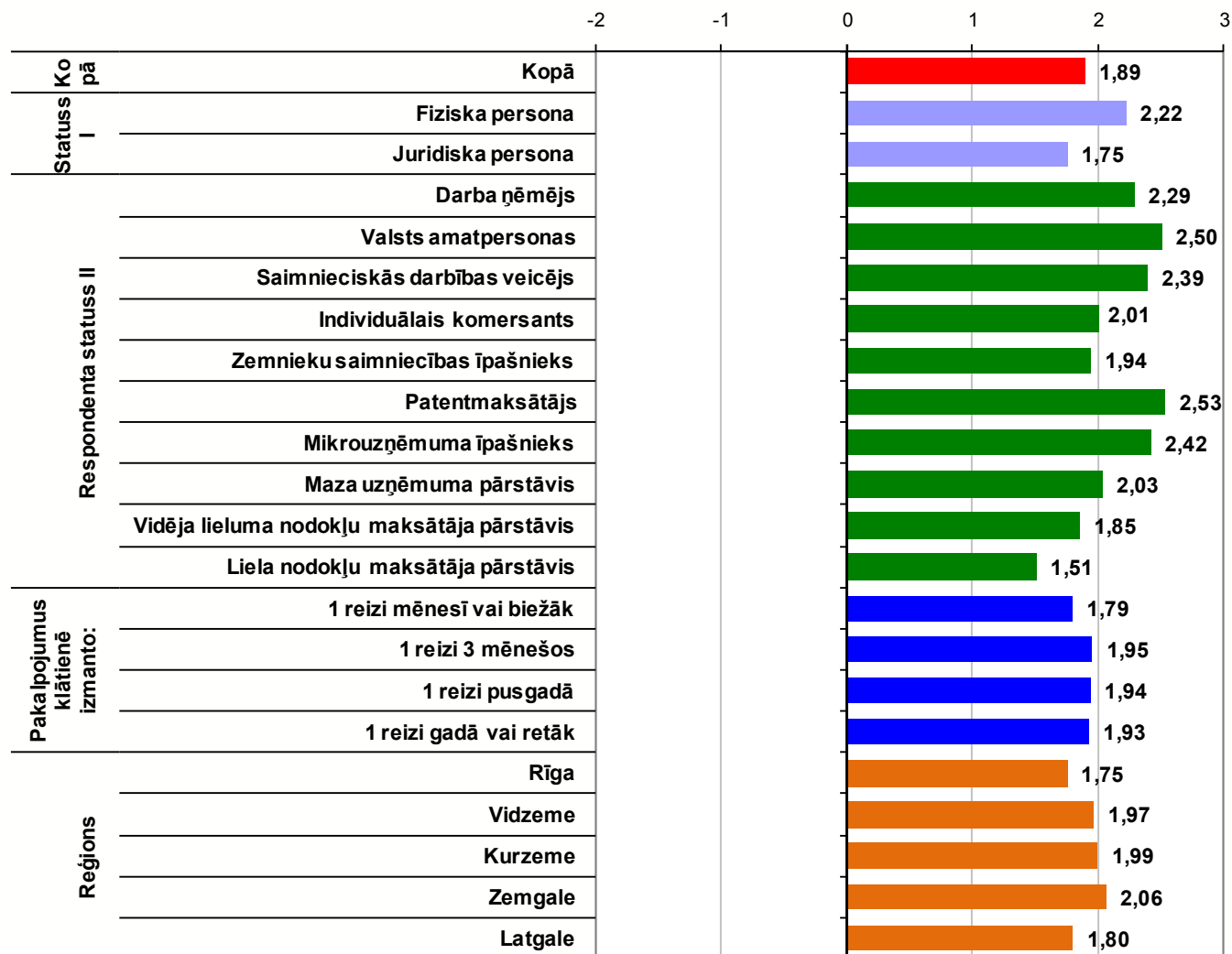
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 30,9% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 88% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,5% respondentu.



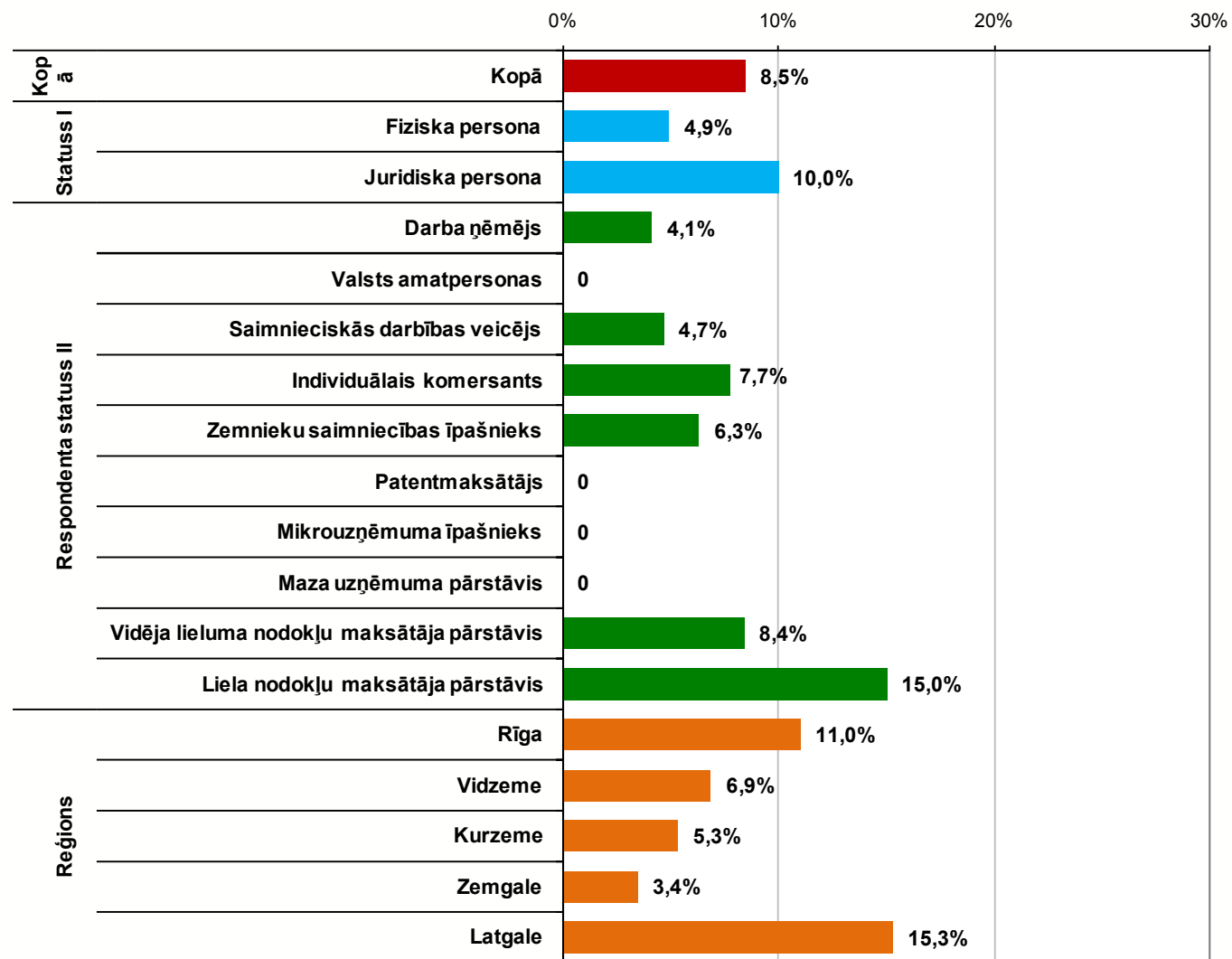
VID ORGANIZĒTIE BEZMAKSAS SEMINĀRI

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “Semināru kvalitāte ir neapmierinoša”, bet “3” - “Semināru kvalitāte ir laba”

(Respondenti, kuri ir piedalījušies semināros: N=482)



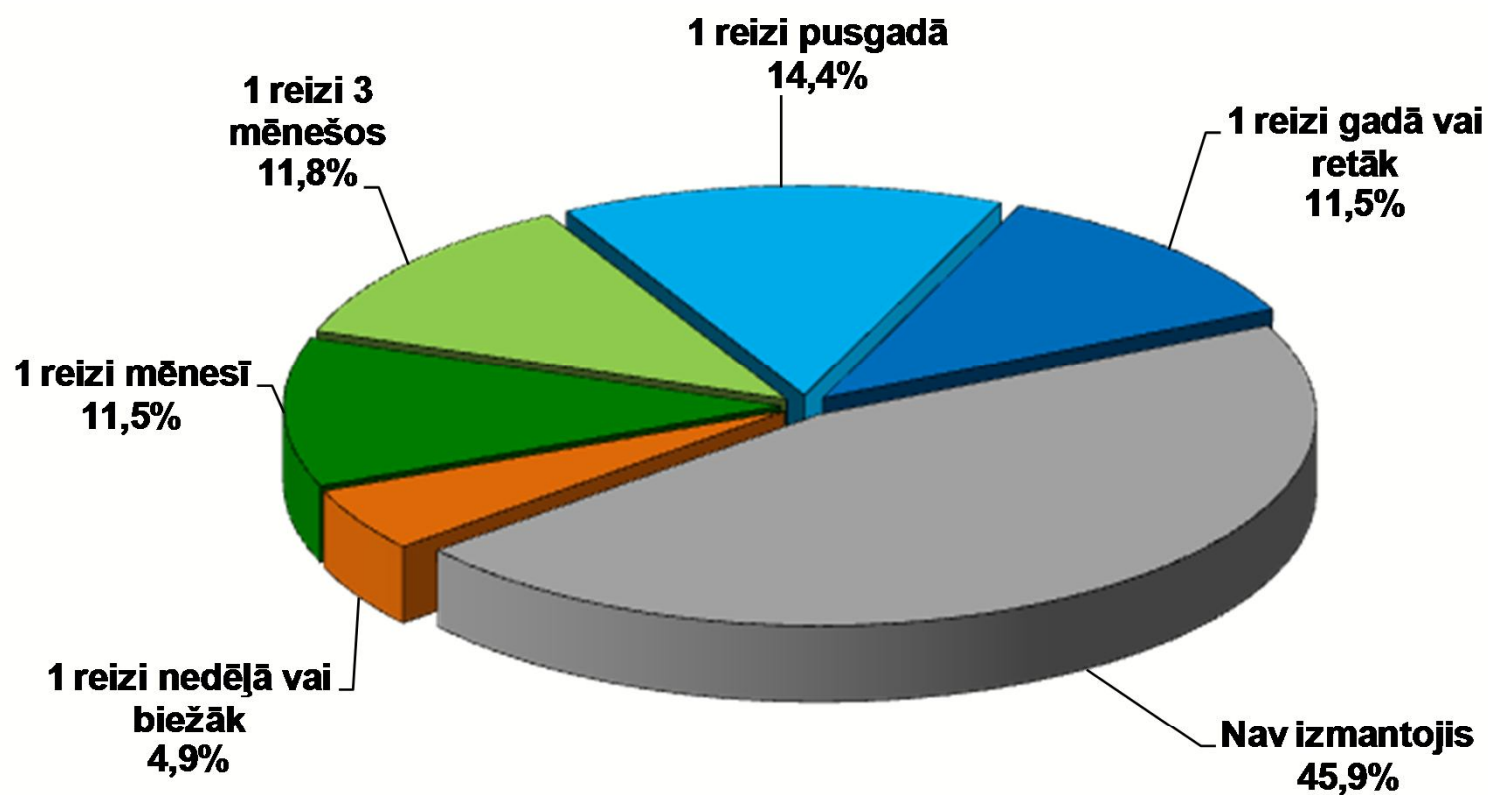
VID ORGANIZĒTIE BEZMAKSAS SEMINĀRI
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir piedalījušies semināros; N=482)



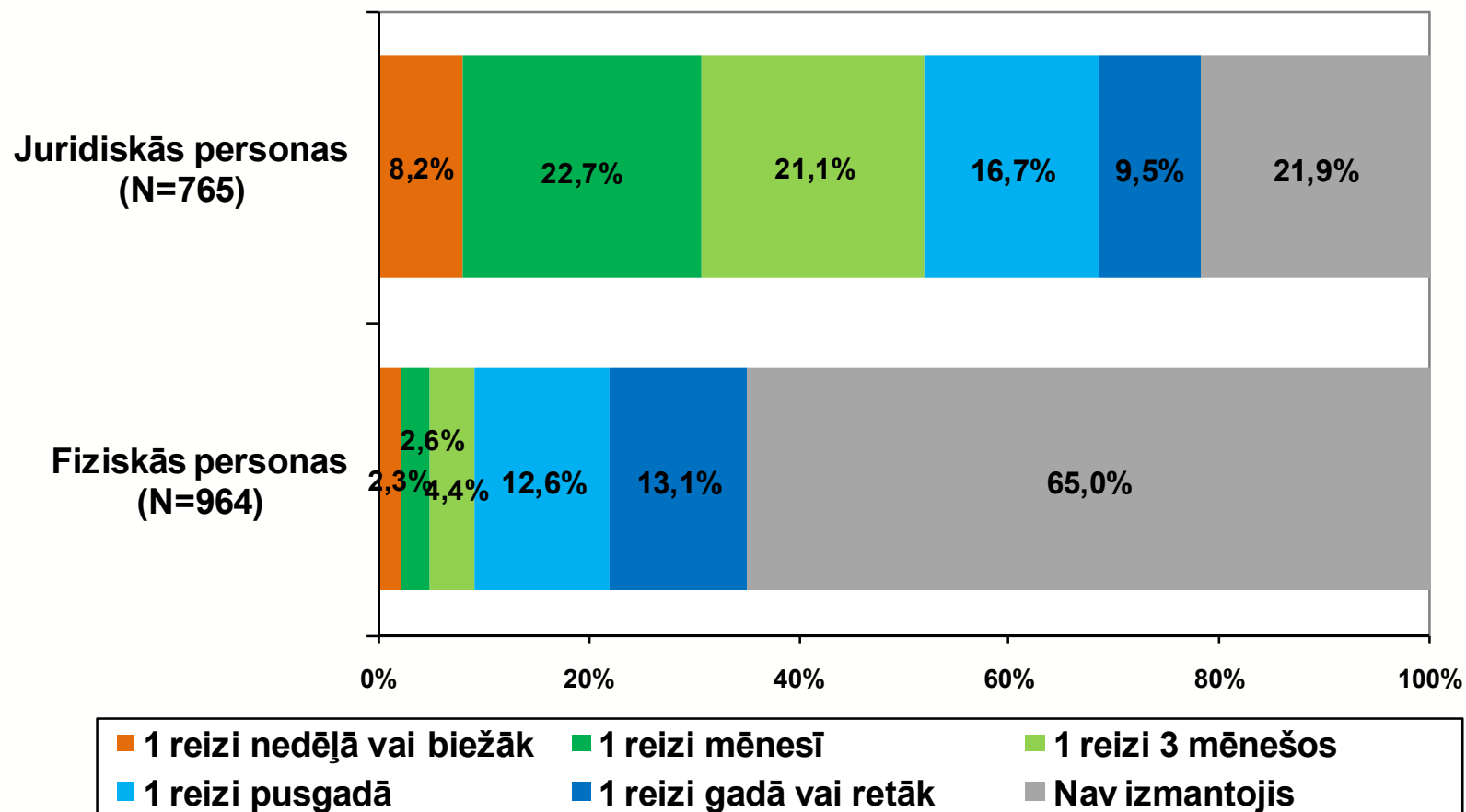
1.3. Telefonkonsultācijas un e-pakalpojumi



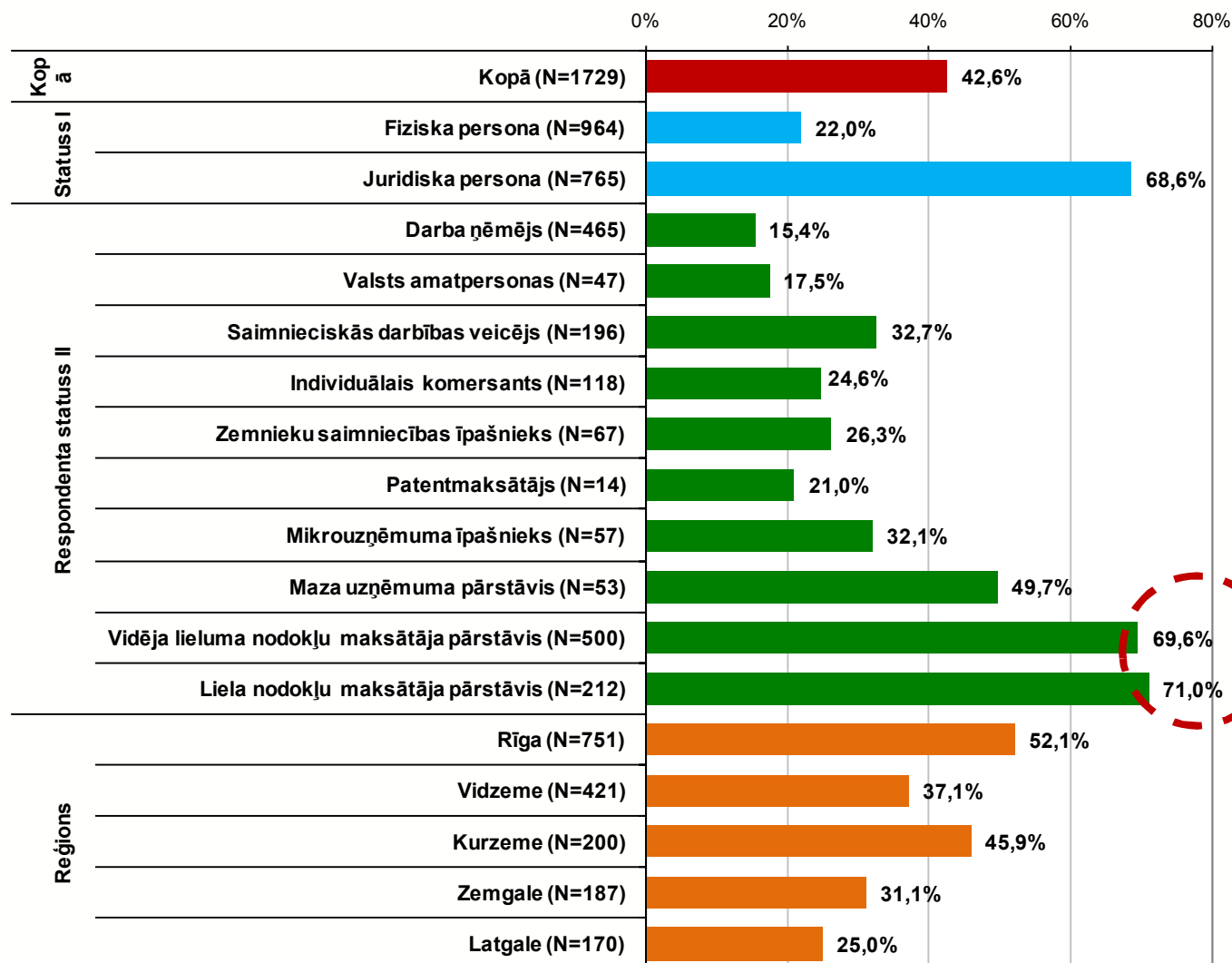
**Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošu VID pakalpojumu?
KONSULTĀCIJAS, ZVANOT UZ VID INFORMATĪVO TĀLRUNI 1898**
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



**Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošu VID pakalpojumu?
KONSULTĀCIJAS, ZVANOT UZ VID INFORMATĪVO TĀLRUNI 1898**



Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu
KONSULTĀCIJAS,
ZVANOT UZ VID INFORMATĪVO TĀLRUNI 1898
 (Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Telefonkonsultācijas
 ievērojami vairāk
 izmanto vidējie un
 lielie nodokļu
 maksātāji.

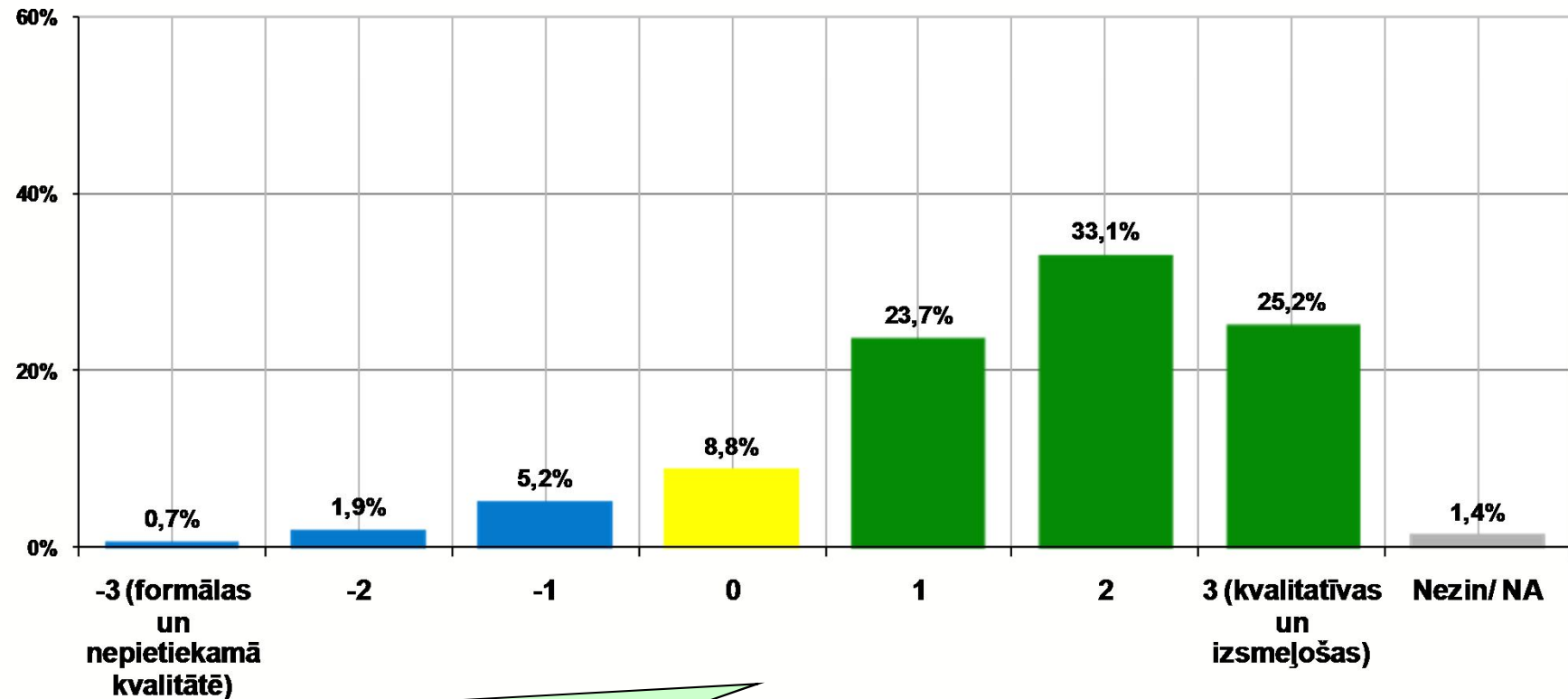


Telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāte

Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



Raksturojumam "Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas":

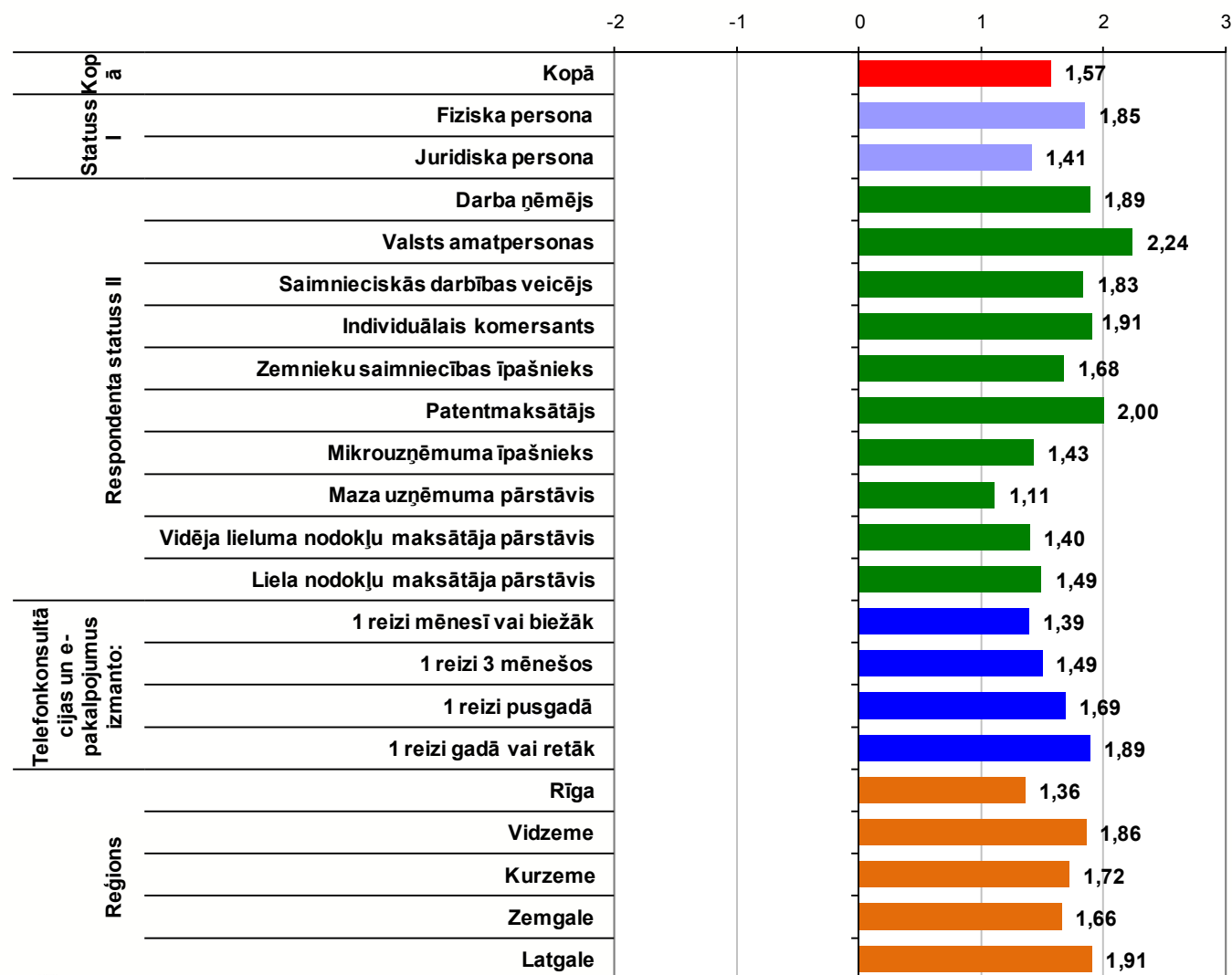
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 25,2% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 82% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 7,8% respondentu.



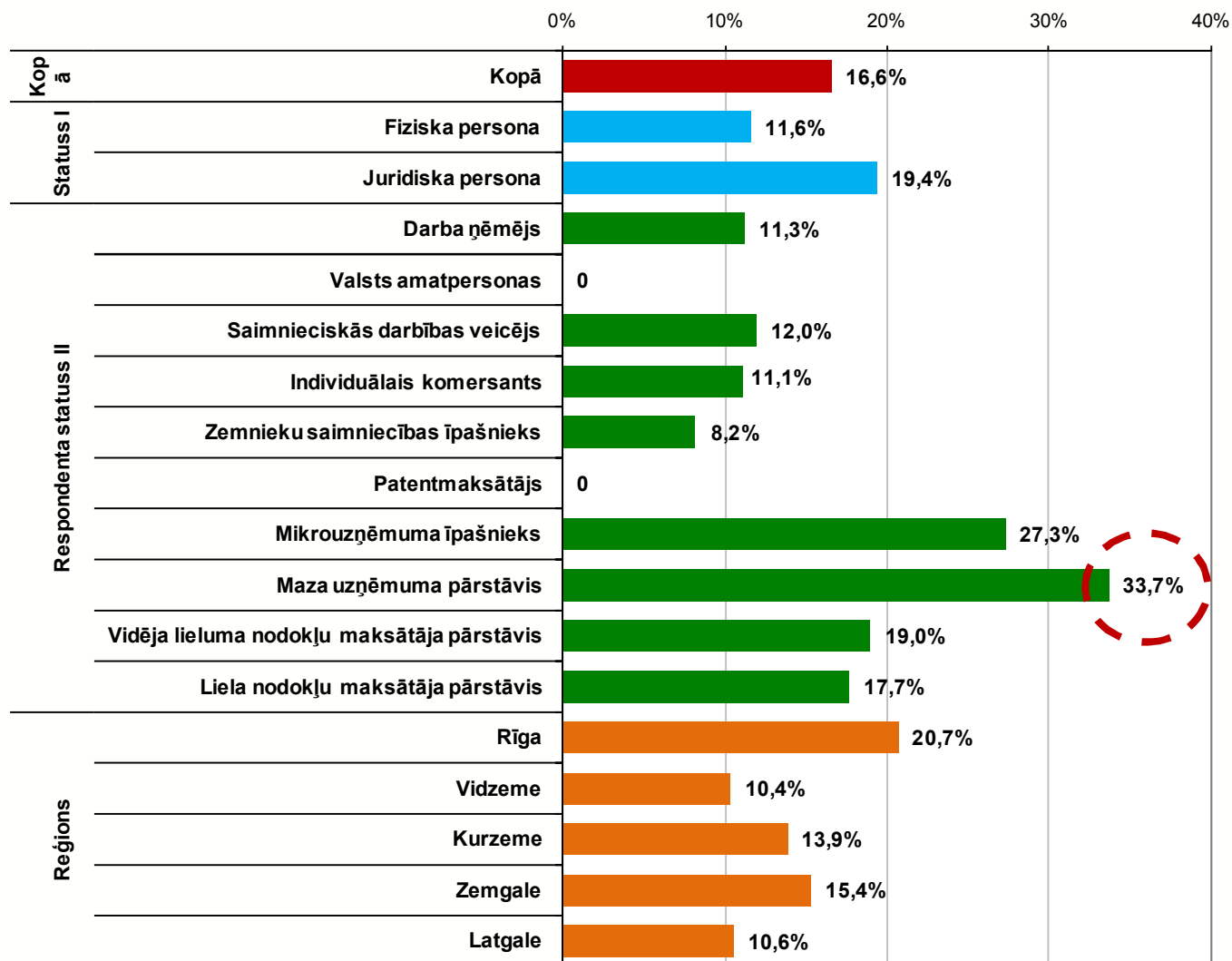
TELEFONISKI SNIEGTO KONSULTĀCIJU KVALITĀTE

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “formālas un nepietiekamā kvalitātē”, bet “3” - “kvalitatīvas un izsmeļošas”

(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



TELEFONISKI SNIEGTO KONSULTĀCIJU KVALITĀTE
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



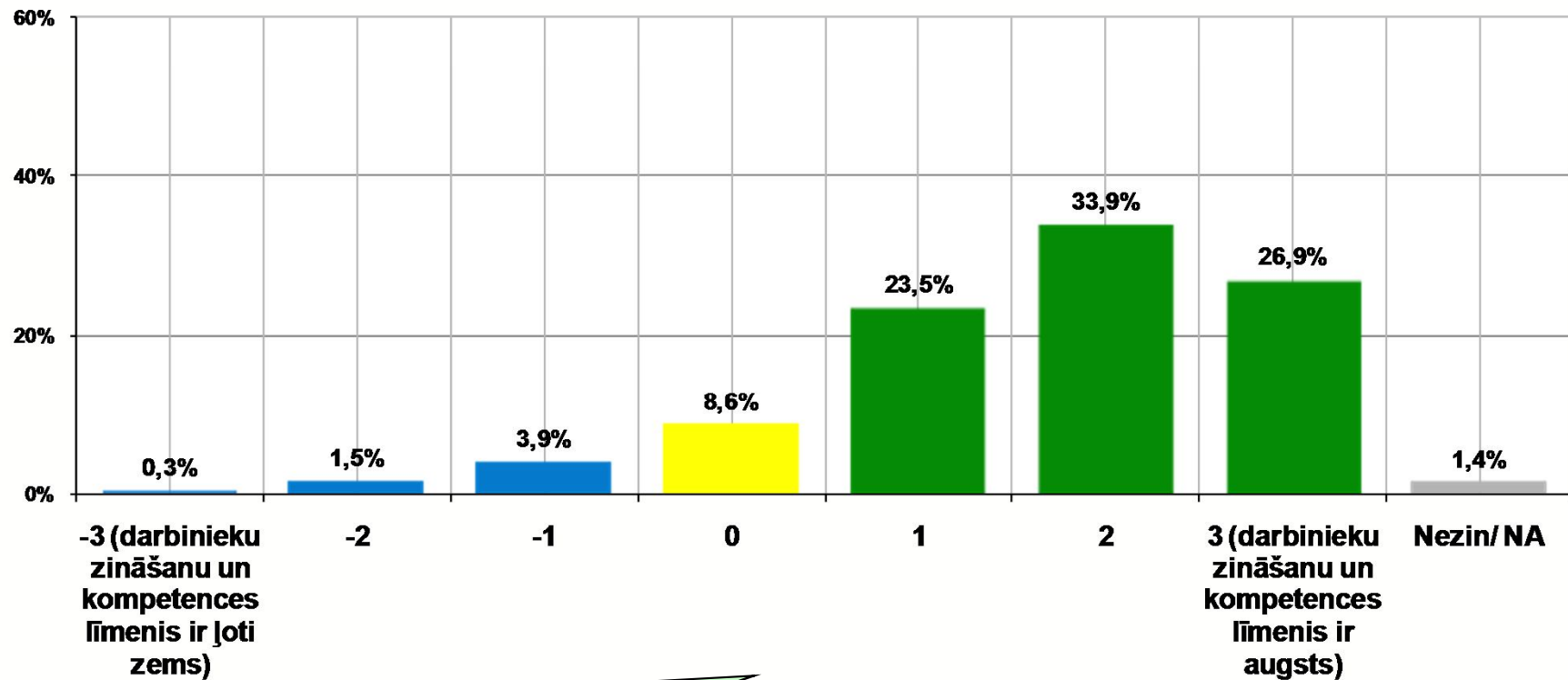
VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis

Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti?

VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)

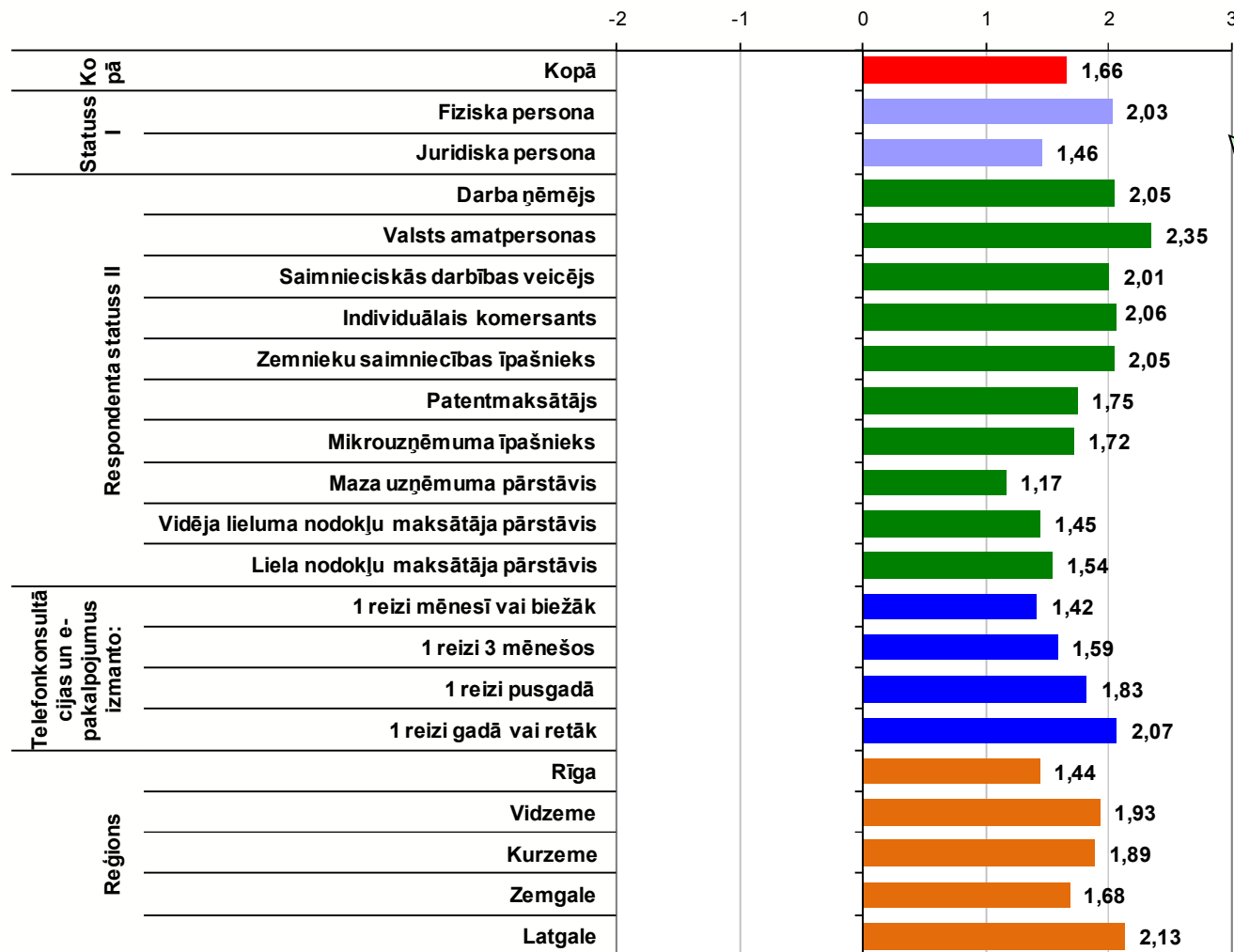


Raksturojumam "VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 26,9% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 84,3% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 5,7% respondentu.

TELEFONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS VID darbinieku zināšanas un kompetence

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems”, bet “3” - “zināšanu un kompetences līmenis ir augsts”

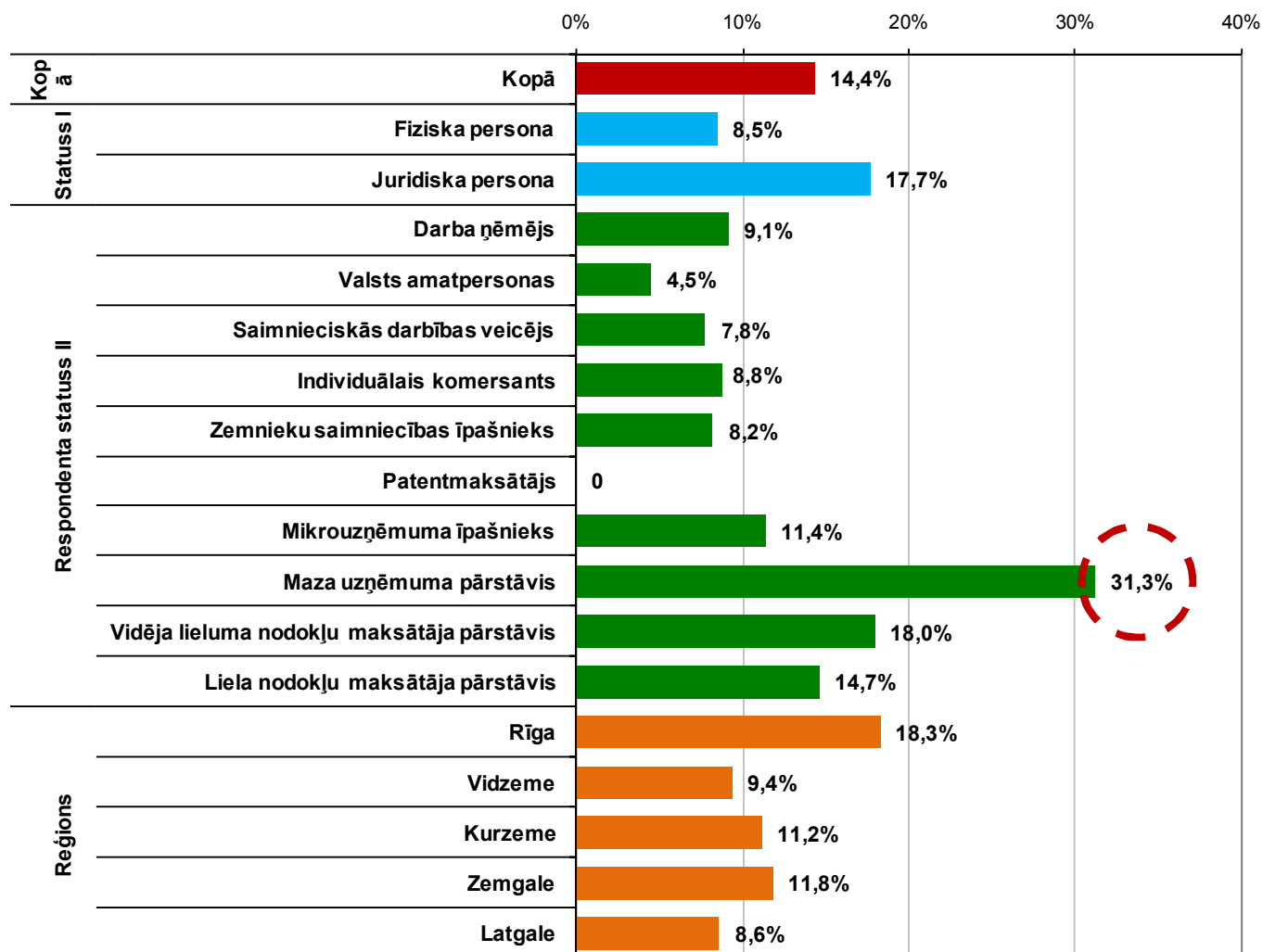


VID telefonkonsultāciju darbinieku zināšanu un kompetences līmeni nodokļu maksātāji - juridiskās personas vērtēja rezervētāk nekā fiziskās personas.

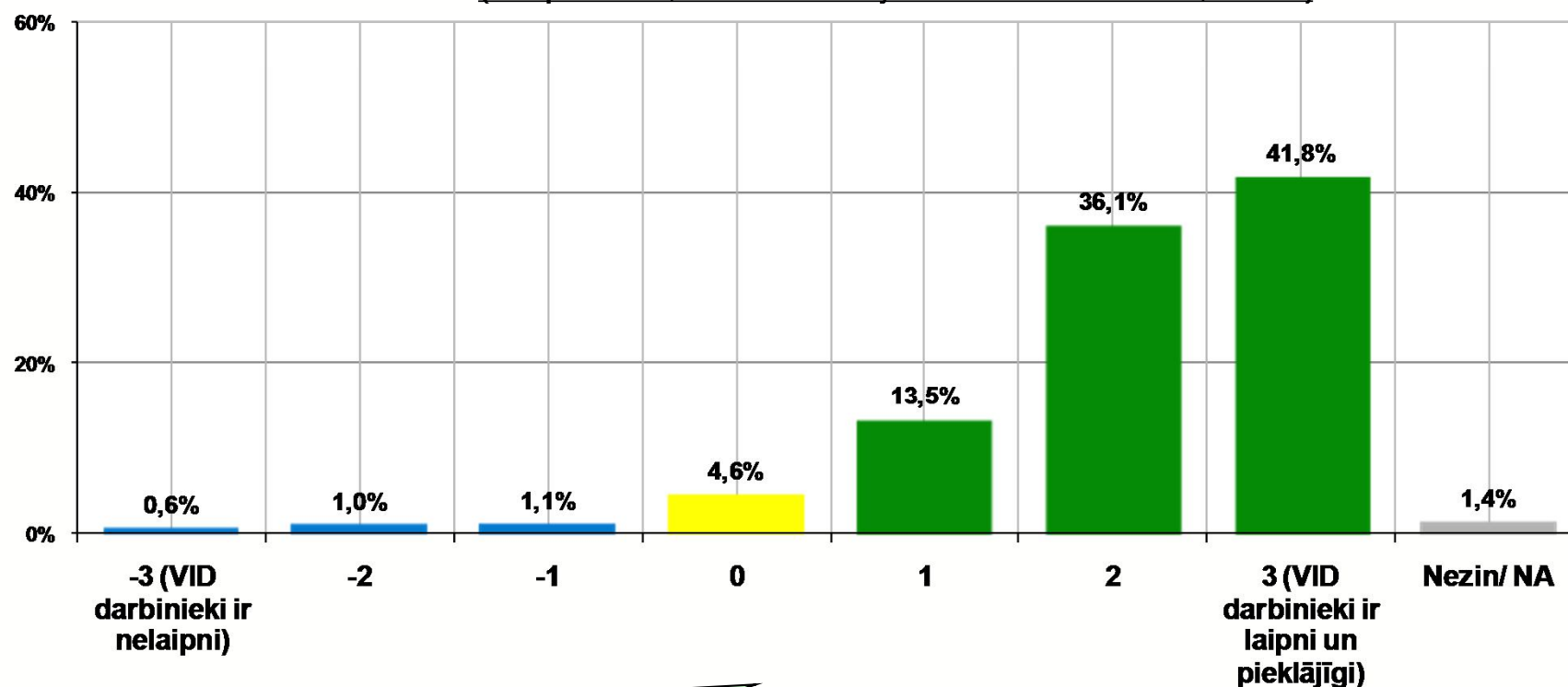
TELEFONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS
VID darbinieku zināšanas un kompetence

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
 ("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegtās konsultācijas?
VID darbinieku apkalpošanas kultūra
Vērtējums 7 punktu skalā
(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



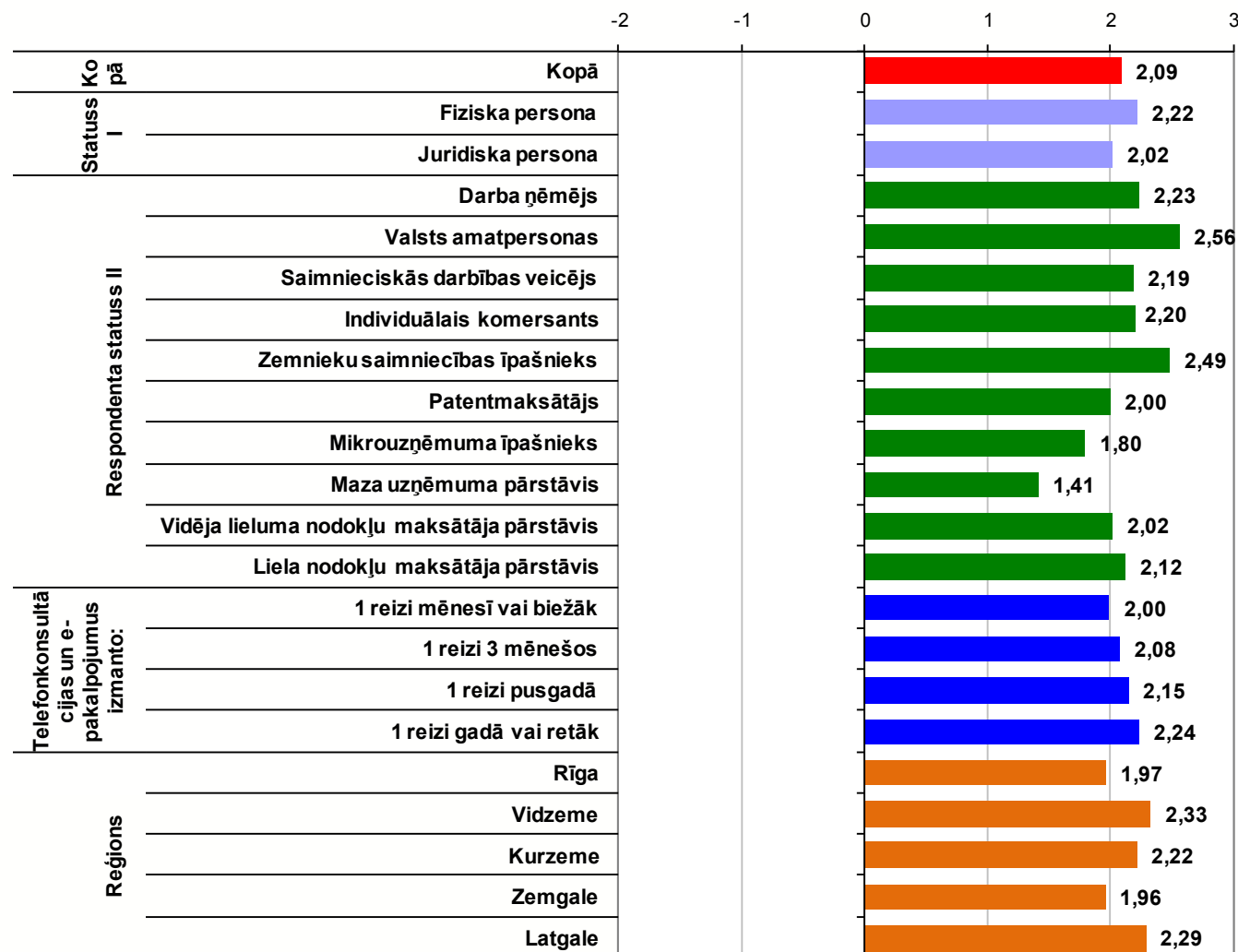
Raksturojumam "VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 41,8% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 91,4% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,7% respondentu.

TELEFONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS VID darbinieku apkalpošanas kultūra

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “VID darbinieki ir nelaipni”, bet “3” nozīmē “VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi”

(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski)

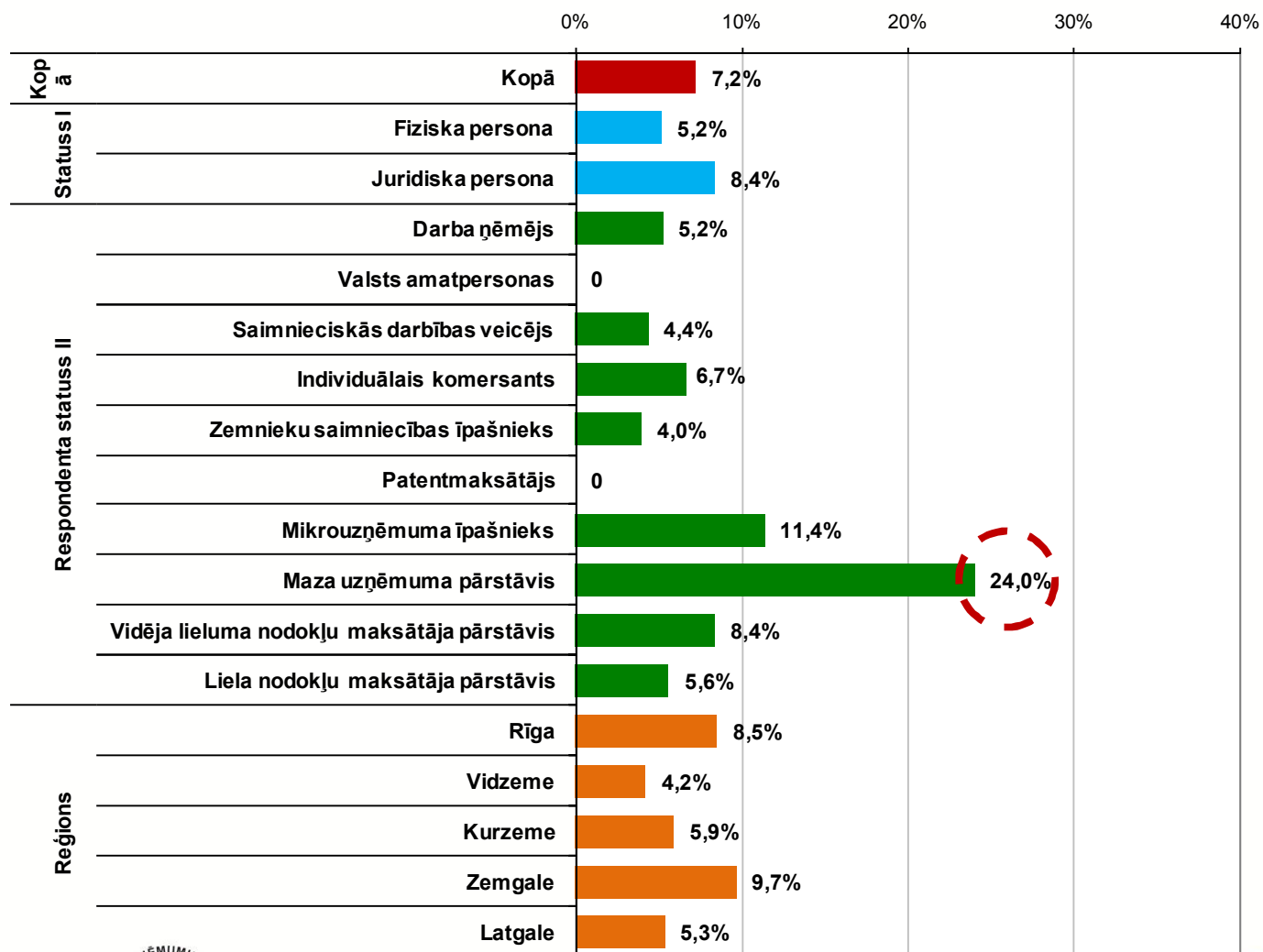


TELEFONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS

VID darbinieku apkalpošanas kultūra

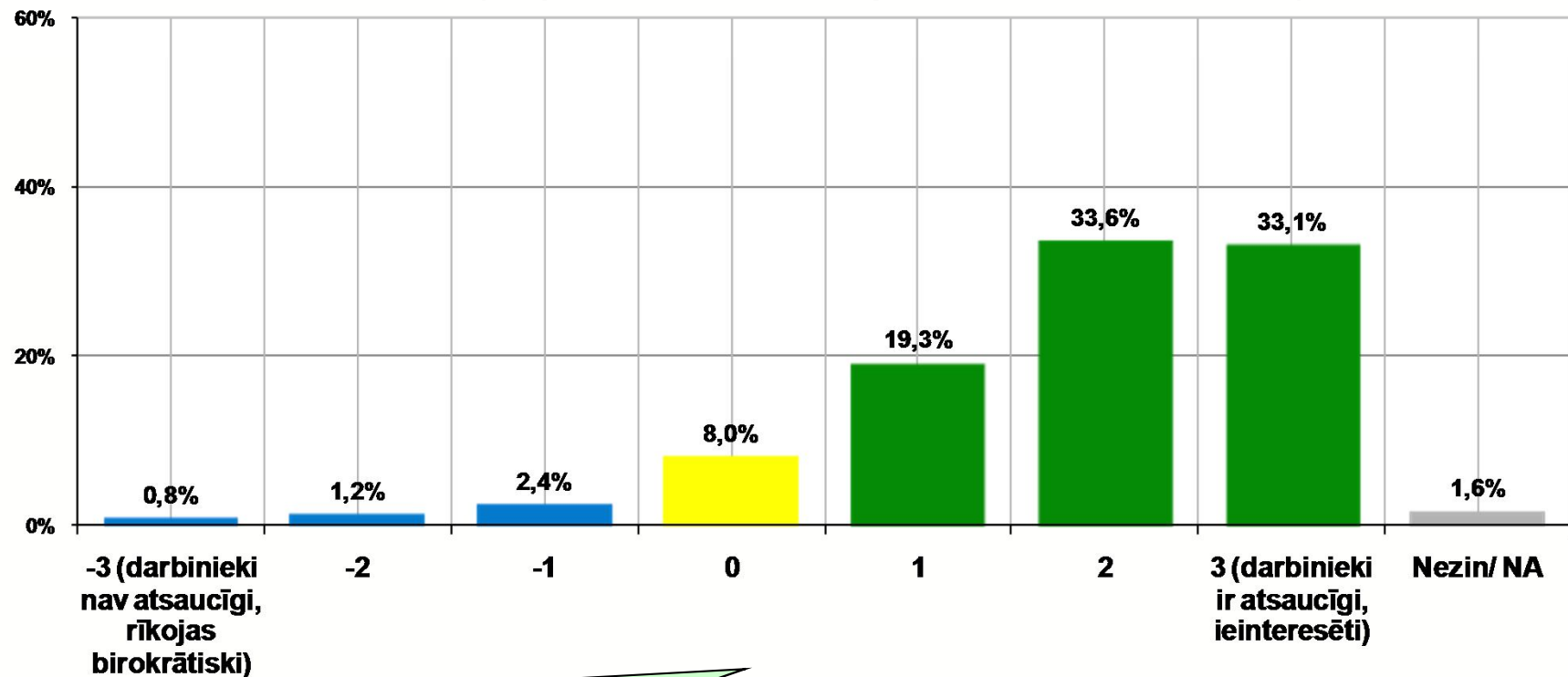
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku ("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība

Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegtās konsultācijas?
VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība
Vērtējums 7 punktu skalā
(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



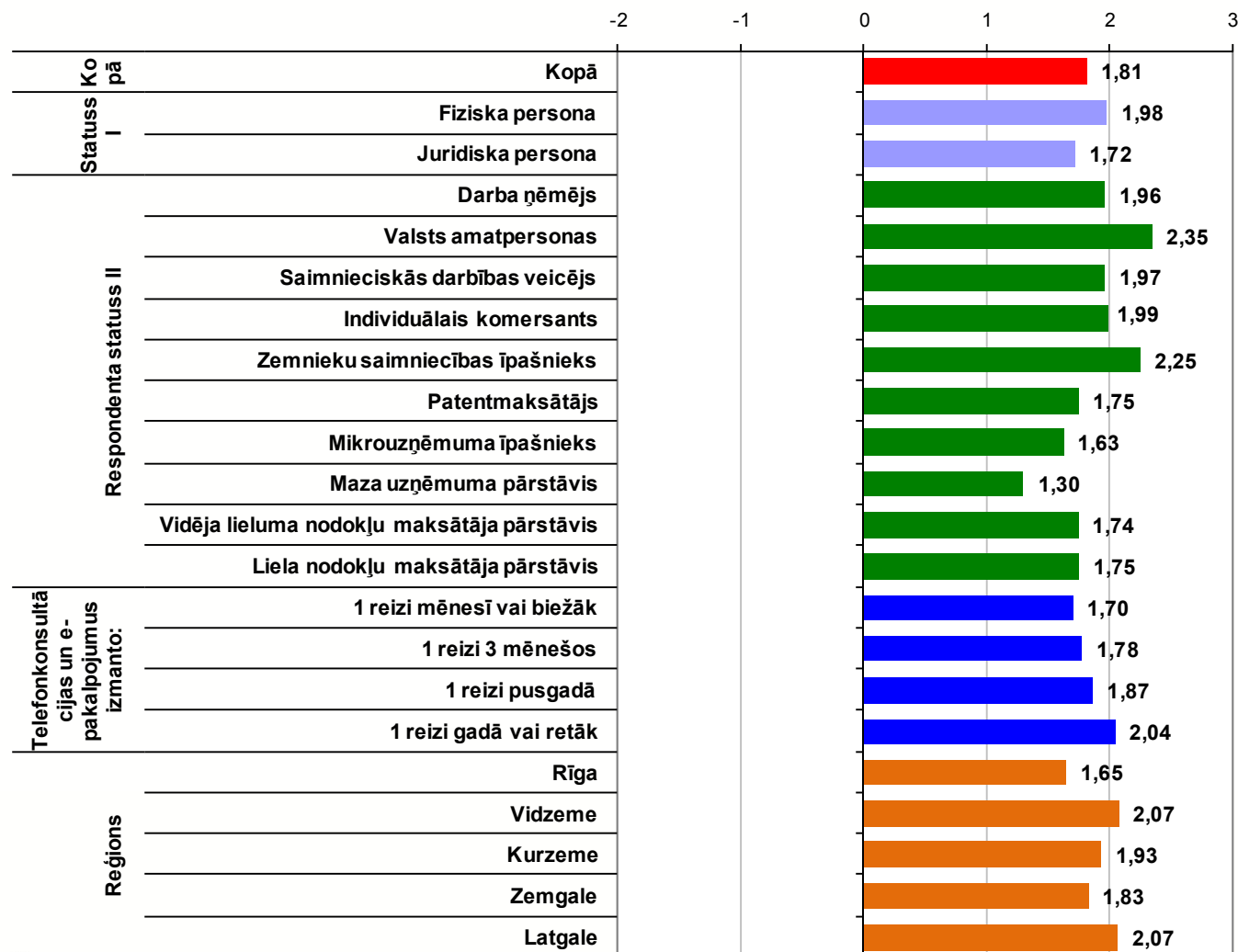
Raksturojumam "VID darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 33,1% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 86% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 4,4% respondentu.

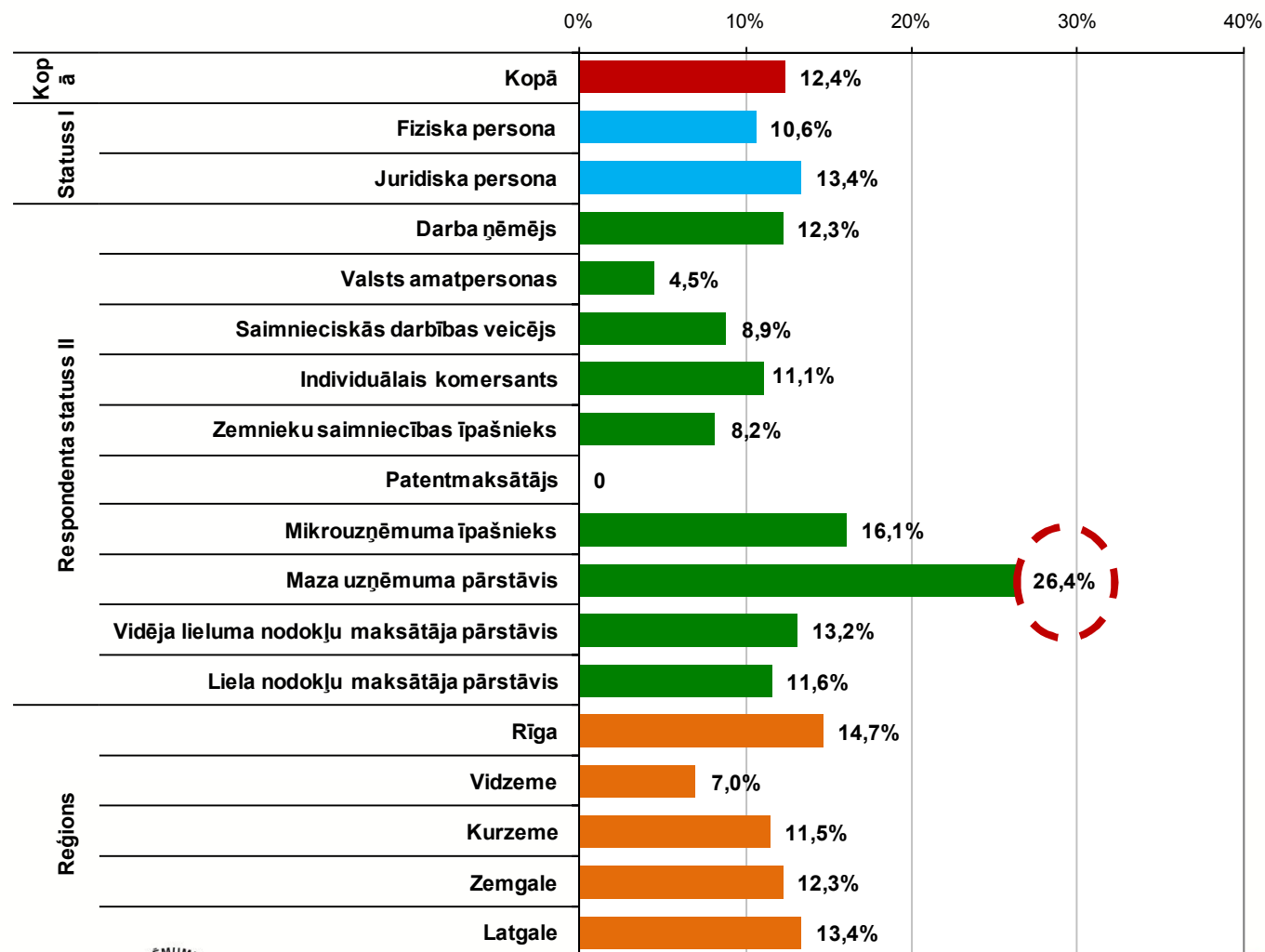


TELEFONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība

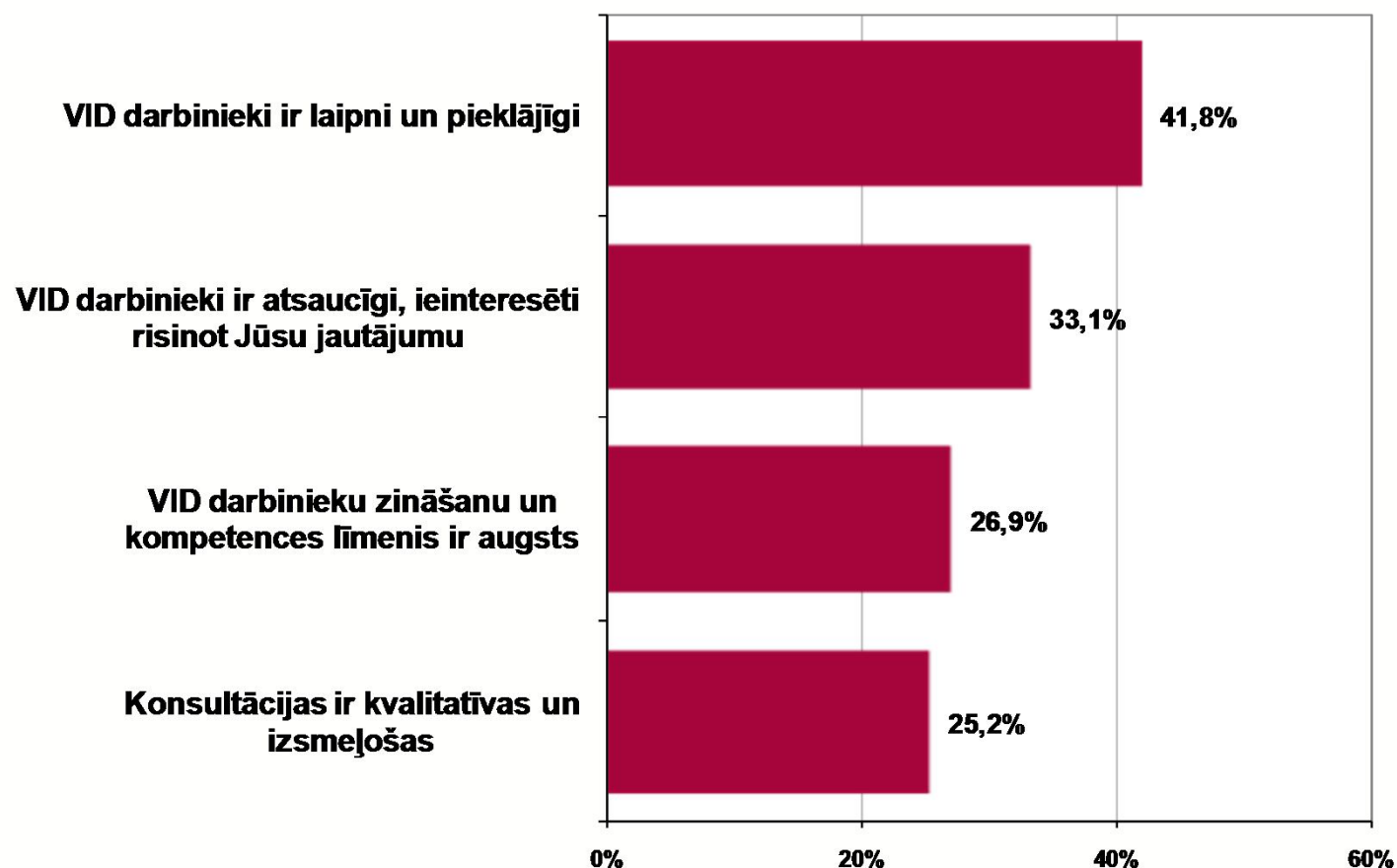
Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski”, bet “3” - “darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti”



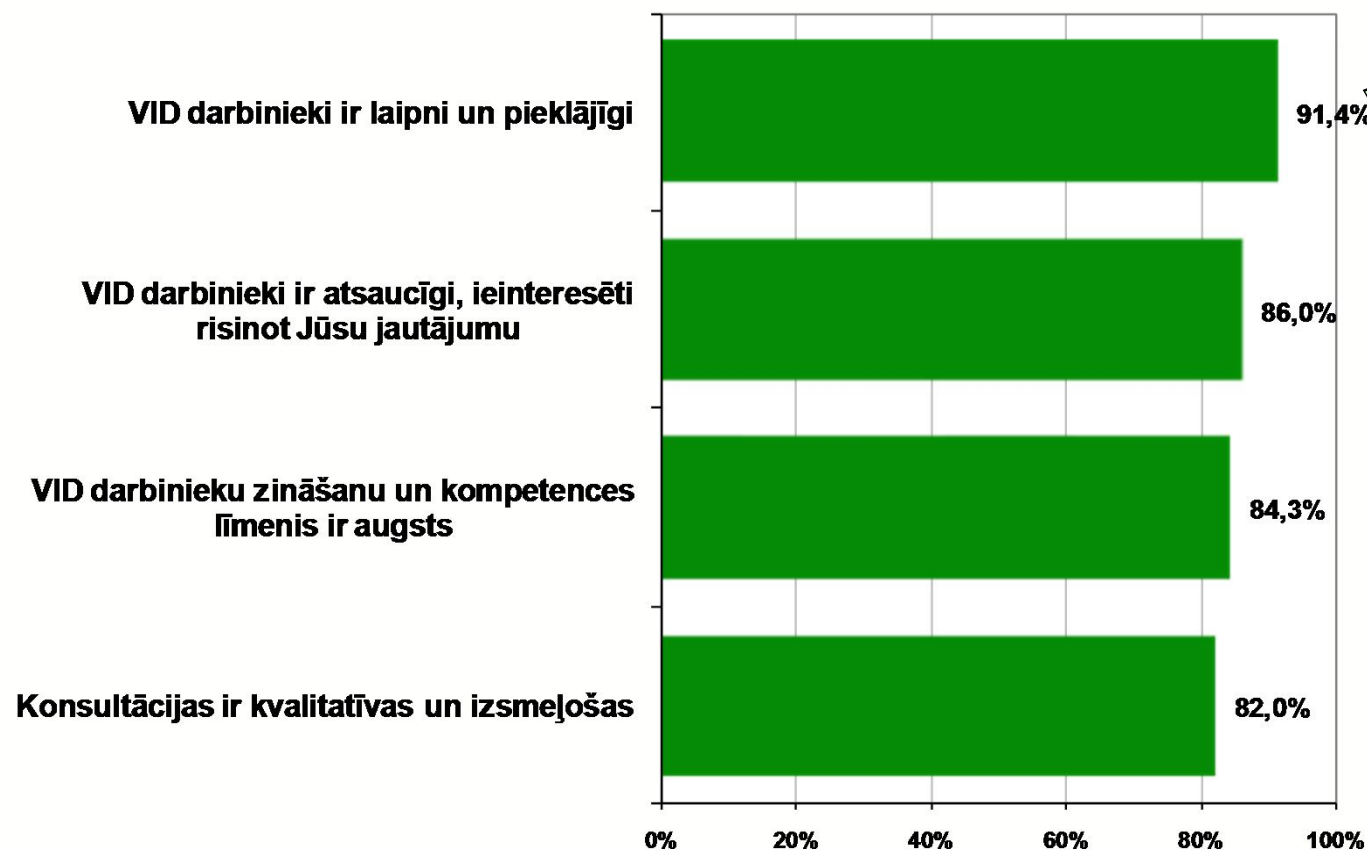
TELEFONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS
VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība
 Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
 ("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID: N=938)



Viennozīmīgi piekrita raksturojumiem
(vērtējums "3" 7 punktu skalā no -3 līdz 3)
(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



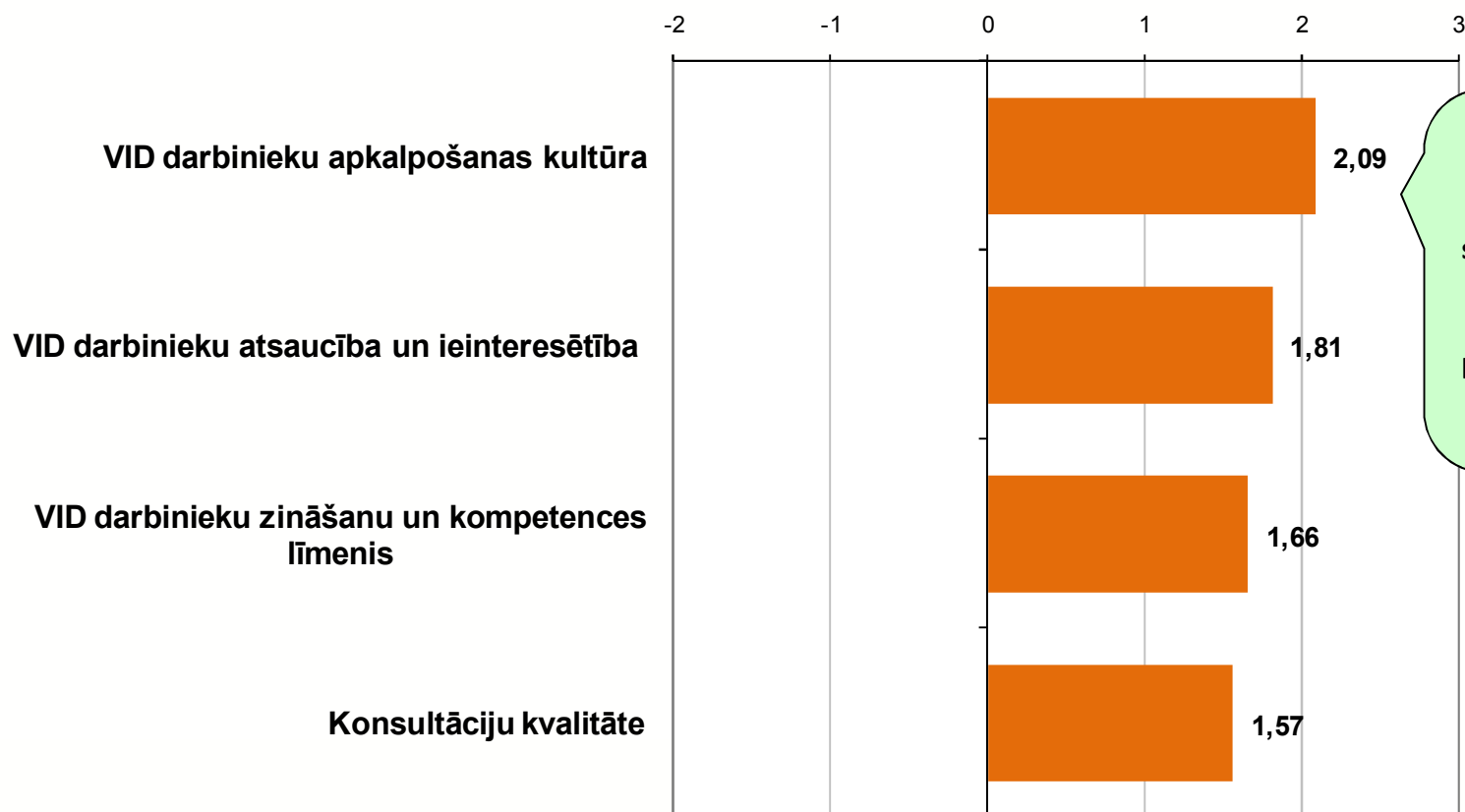
Pilnībā vai drīzāk piekrita raksturojumiem
(vērtējumi "3" + "2" + "1" 7 punktu skalā no -3 līdz 3)
(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



Vairāk nekā 80% aptaujāto nodokļu maksātāju VID telefonkonsultācijas pēc visiem kritērijiem vērtēja pilnībā vai drīzāk pozitīvi.



Apmierinātība ar telefonkonsultācijām
Vidējais novērtējums 7 punktu skalā
no -3 (zemākais vērtējums) līdz 3 (augstākais vērtējums)
(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



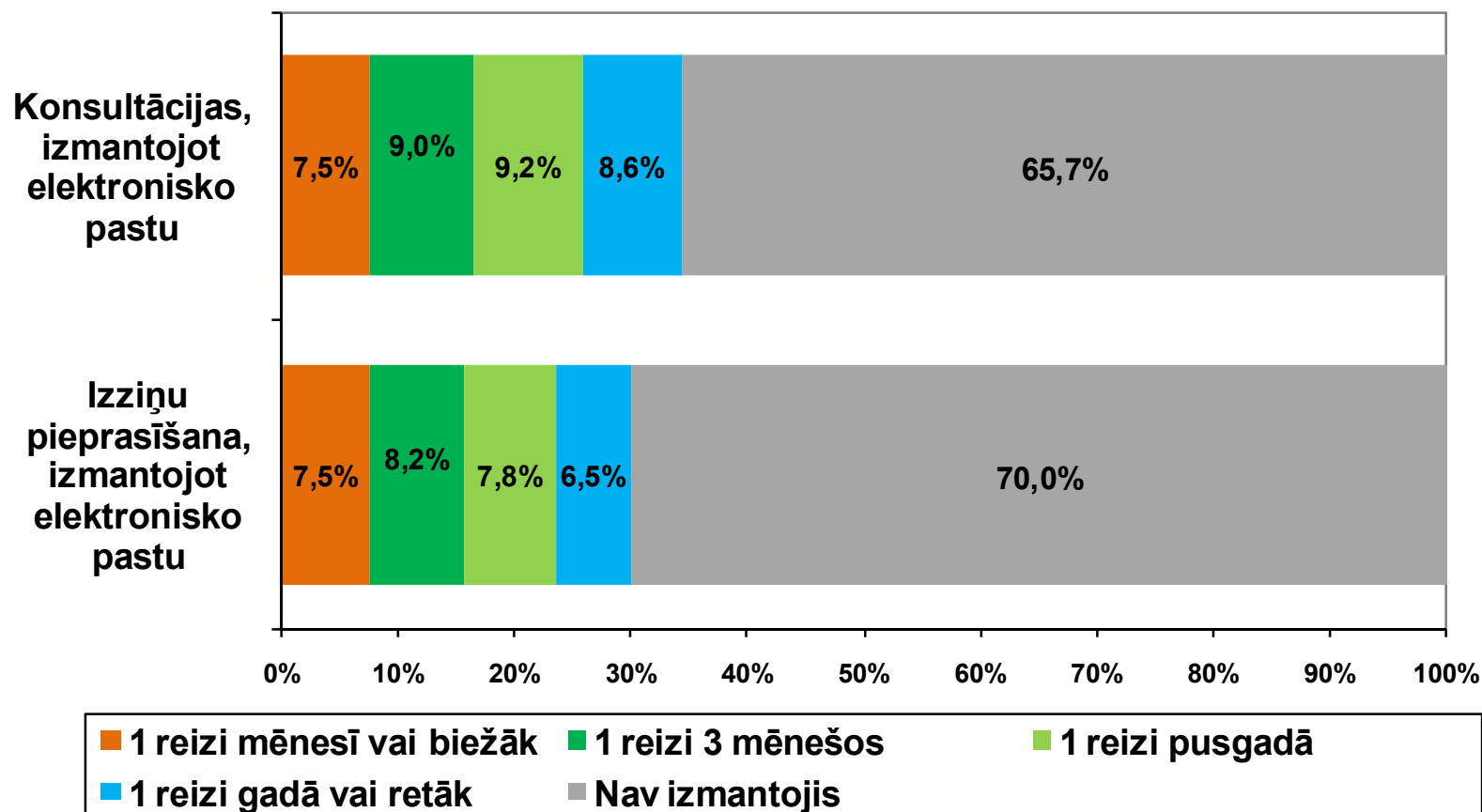
Pēc visiem kritērijiem
VID
telefonkonsultācijas
skalā no -3 līdz 3 vidēji
vērtēta ar augstāku
atzīmi par 1,5
punktiem, ko droši var
raksturot kā pozitīvu
novērtējumu.



Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošos VID pakalpojumus?

E-PAKALPOJUMI

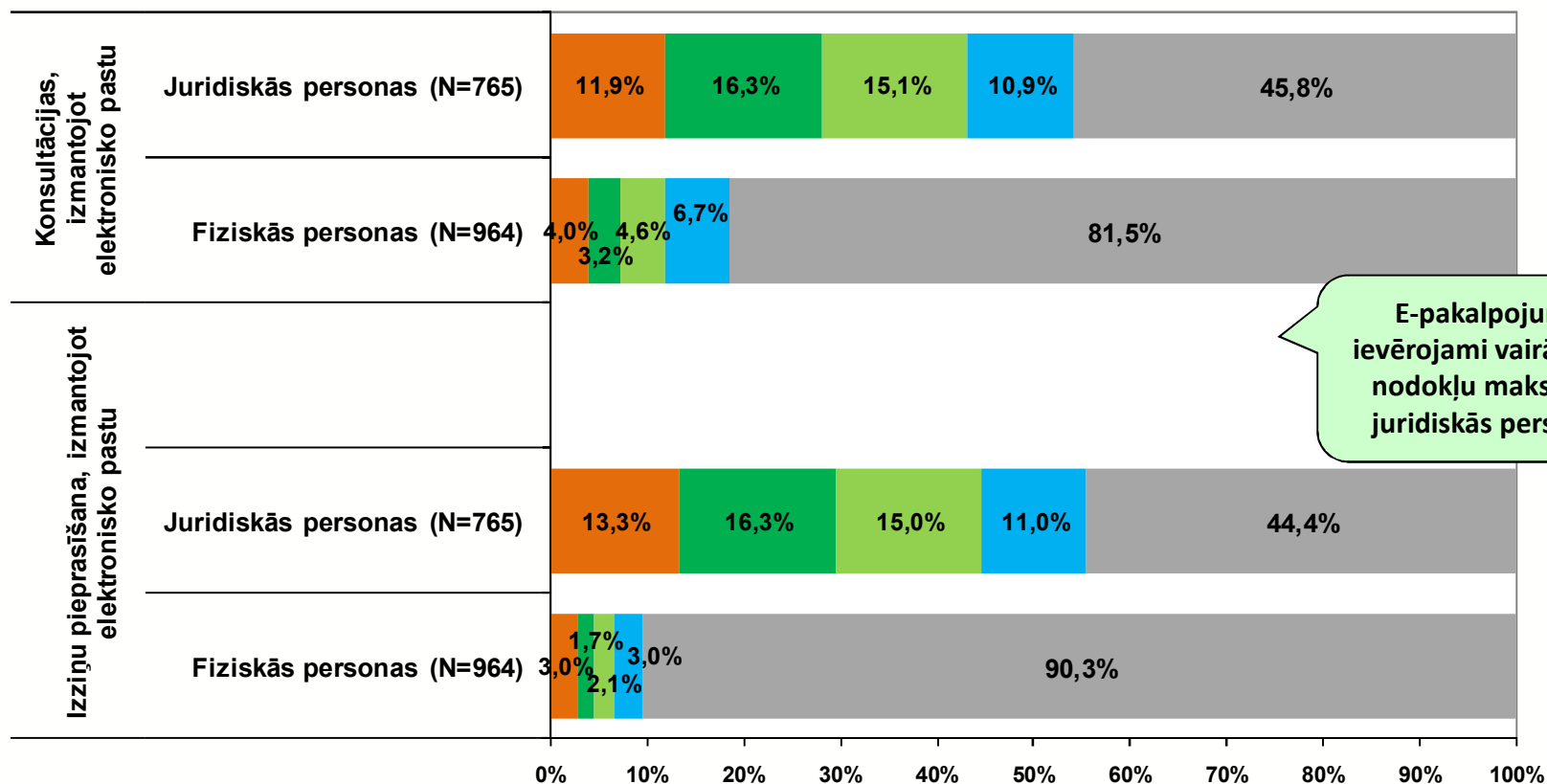
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošos VID pakalpojumus?

E-PAKALPOJUMI

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

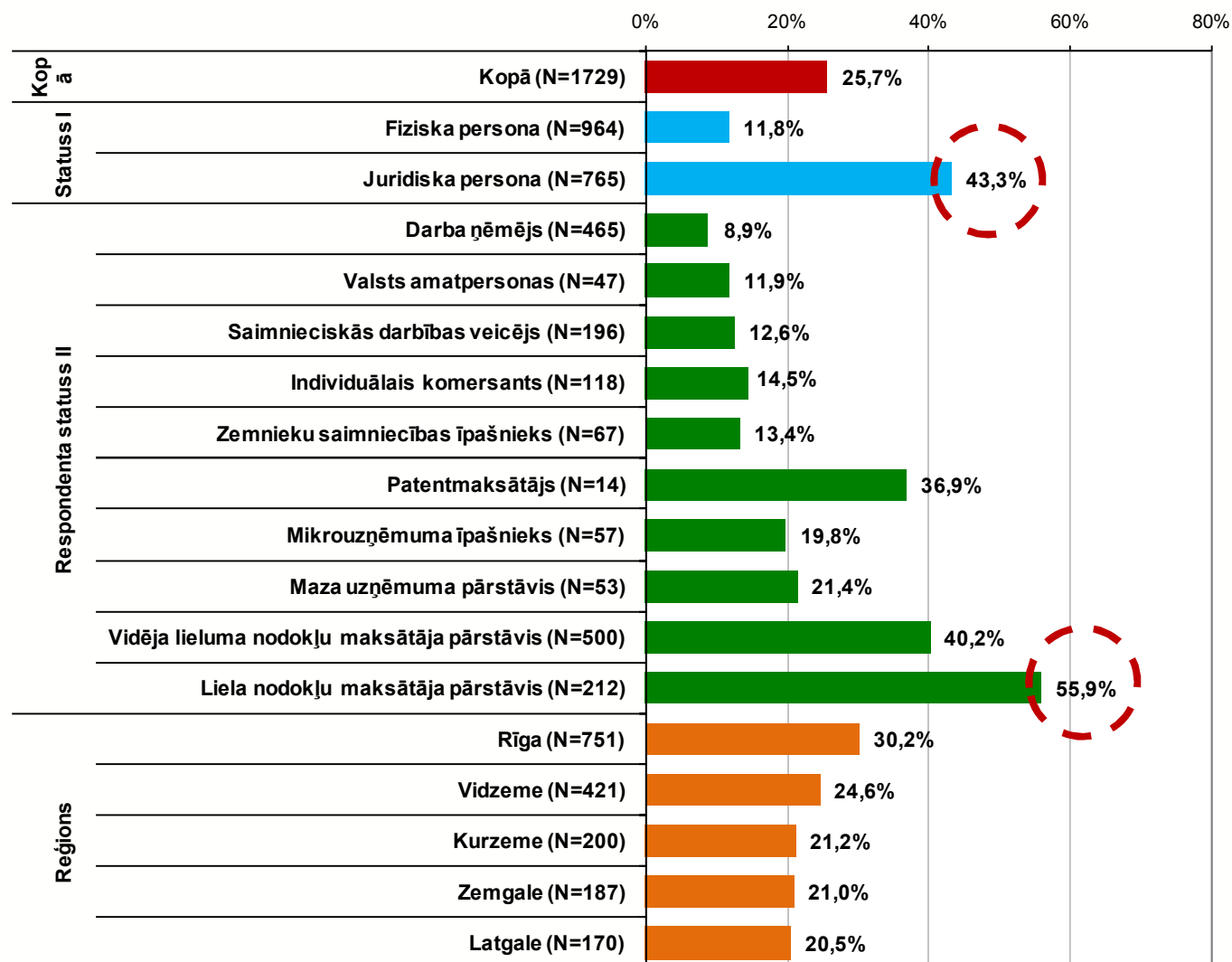


E-pakalpojumus ievērojami vairāk lieto nodokļu maksātāji - juridiskās personas.

- 1 reizi mēnesī vai biežāk
- 1 reizi 3 mēnešos
- 1 reizi pusgadā
- 1 reizi gadā vai retāk
- Nav izmantojis

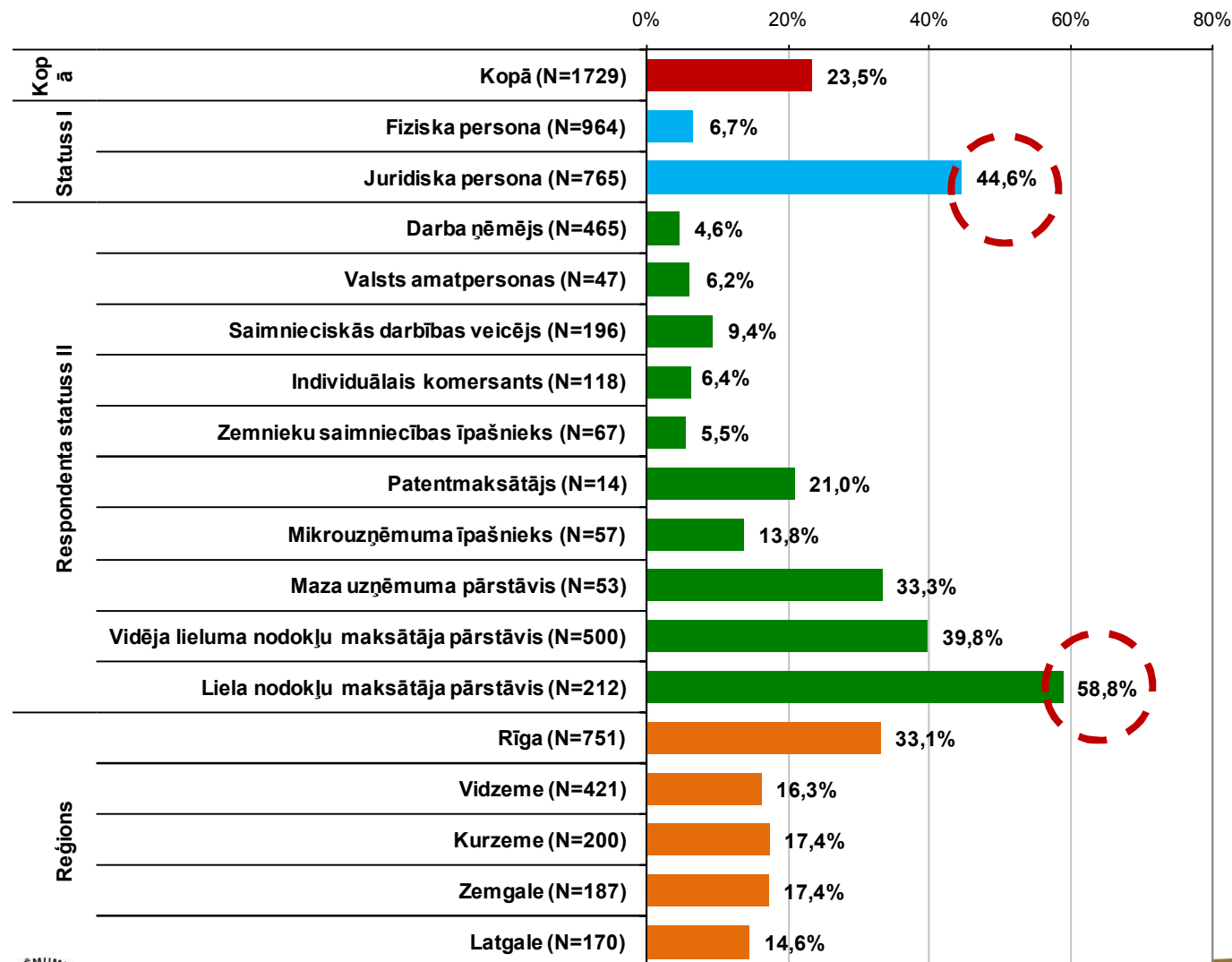


Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu
KONSULTĀCIJAS, IZMANTOJOT ELEKTRONISKO PASTU
 (Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu
**IZZIŅU PIEPRASĪŠANA,
 IZMANTOJOT ELEKTRONISKO PASTU**

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

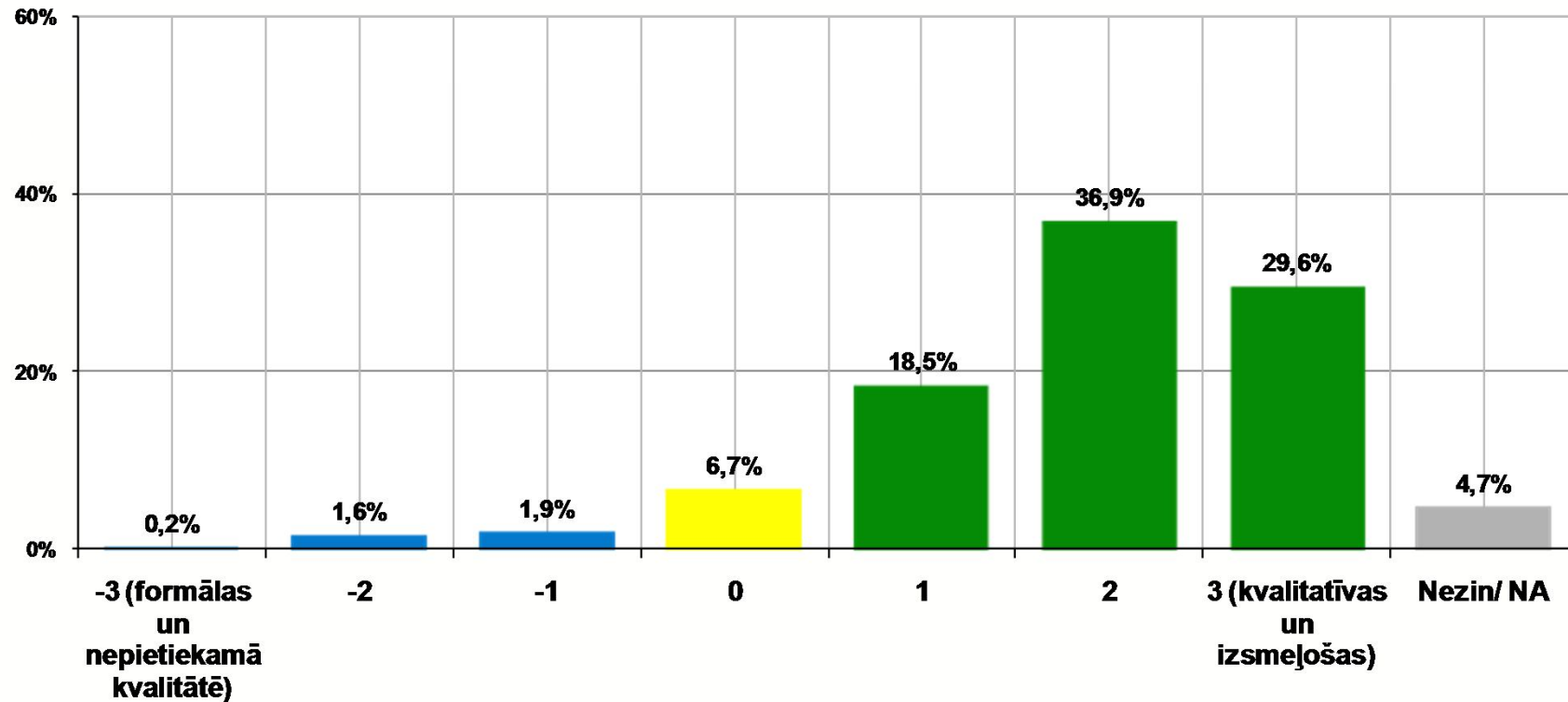


Elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāte

Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



Raksturojumam "Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas":

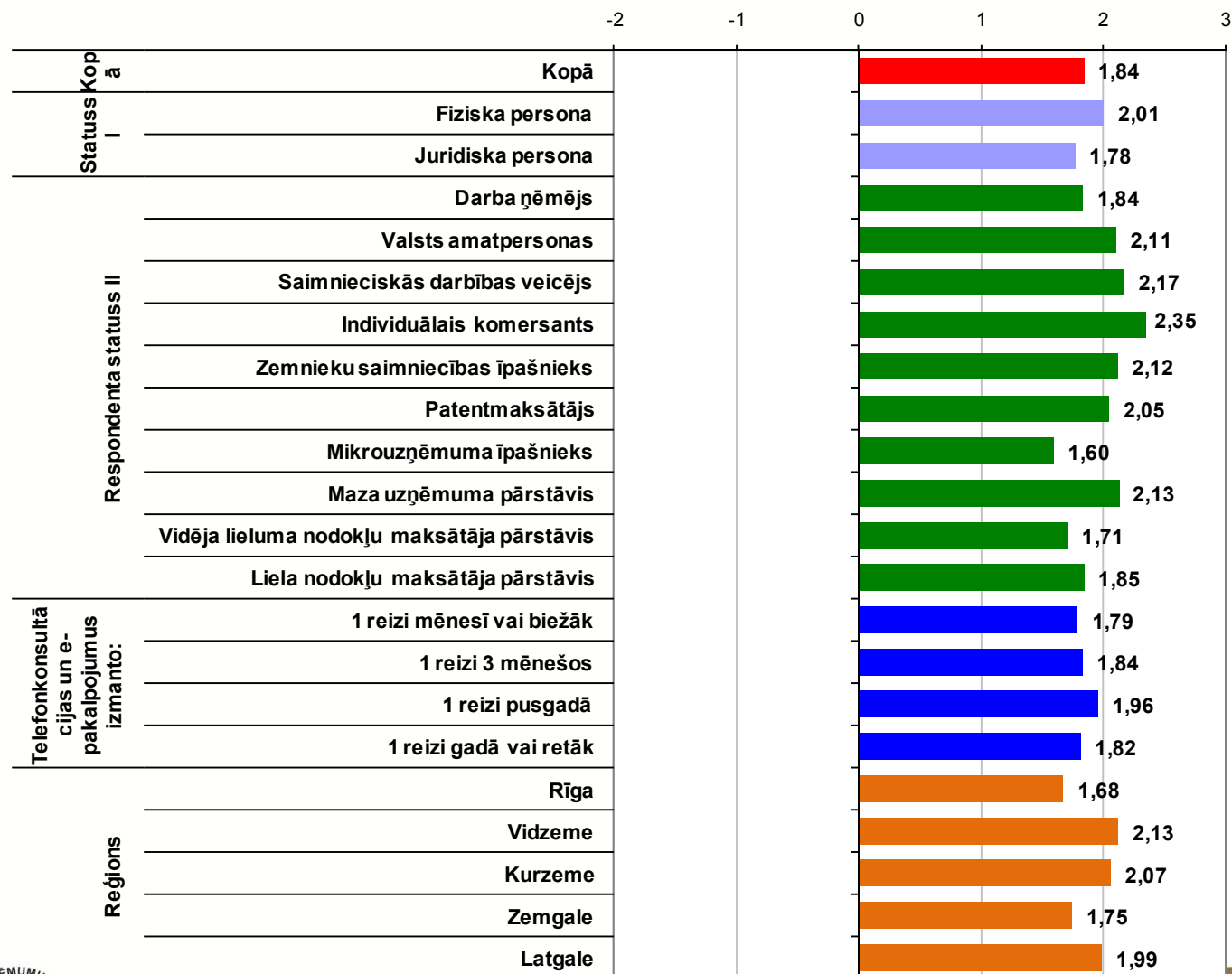
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 29,6% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 85% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 3,7% respondentu.



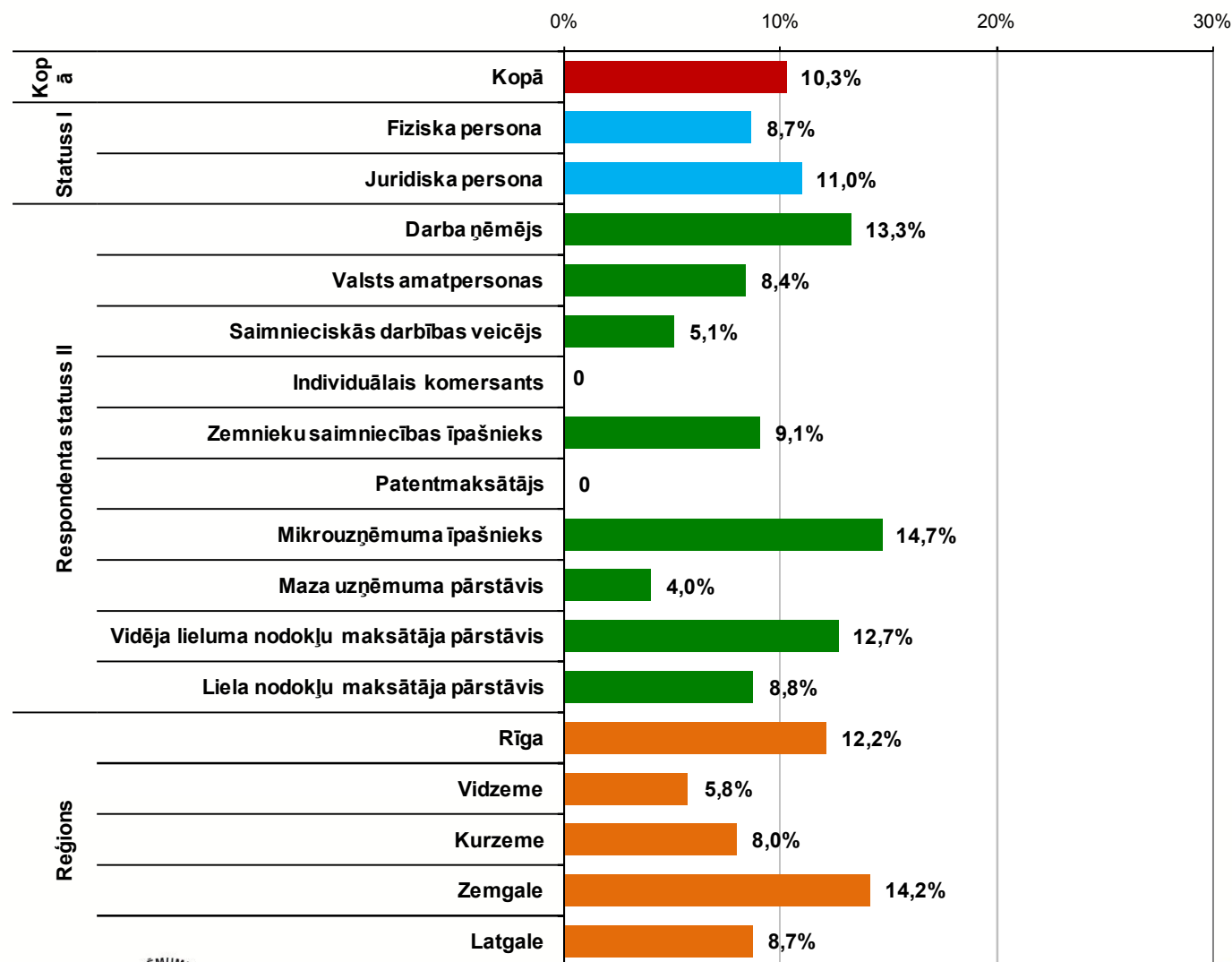
ELEKTRONISKI SNIEGTO KONSULTĀCIJU KVALITĀTE

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “formālas un nepietiekamā kvalitātē”, bet “3” - “kvalitatīvas un izsmelošas”

(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID: N=592)



ELEKTRONISKI SNIEGTO KONSULTĀCIJU KVALITĀTE
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



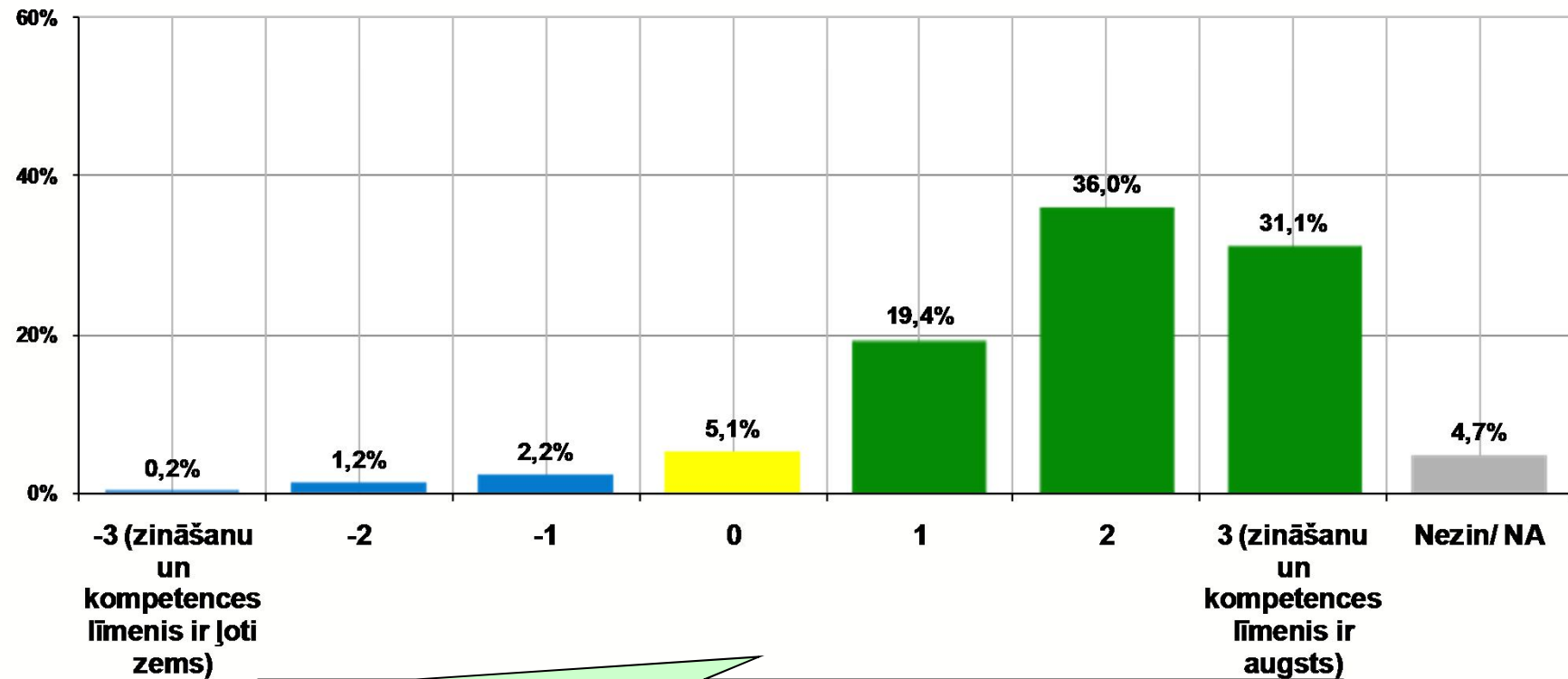
VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis

Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti?

VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



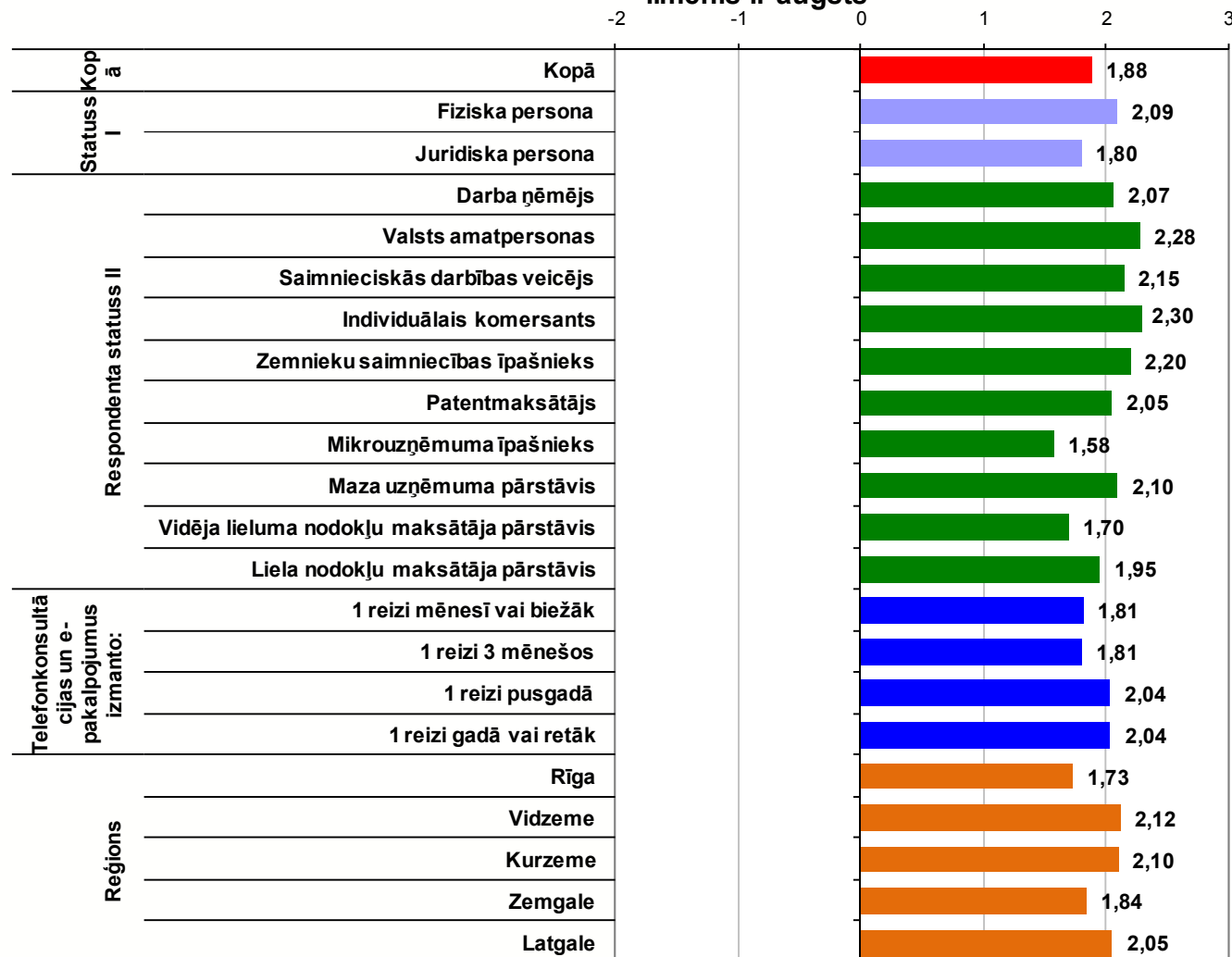
Raksturojumam "Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 31,1% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 86,6% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 3,6% respondentu.



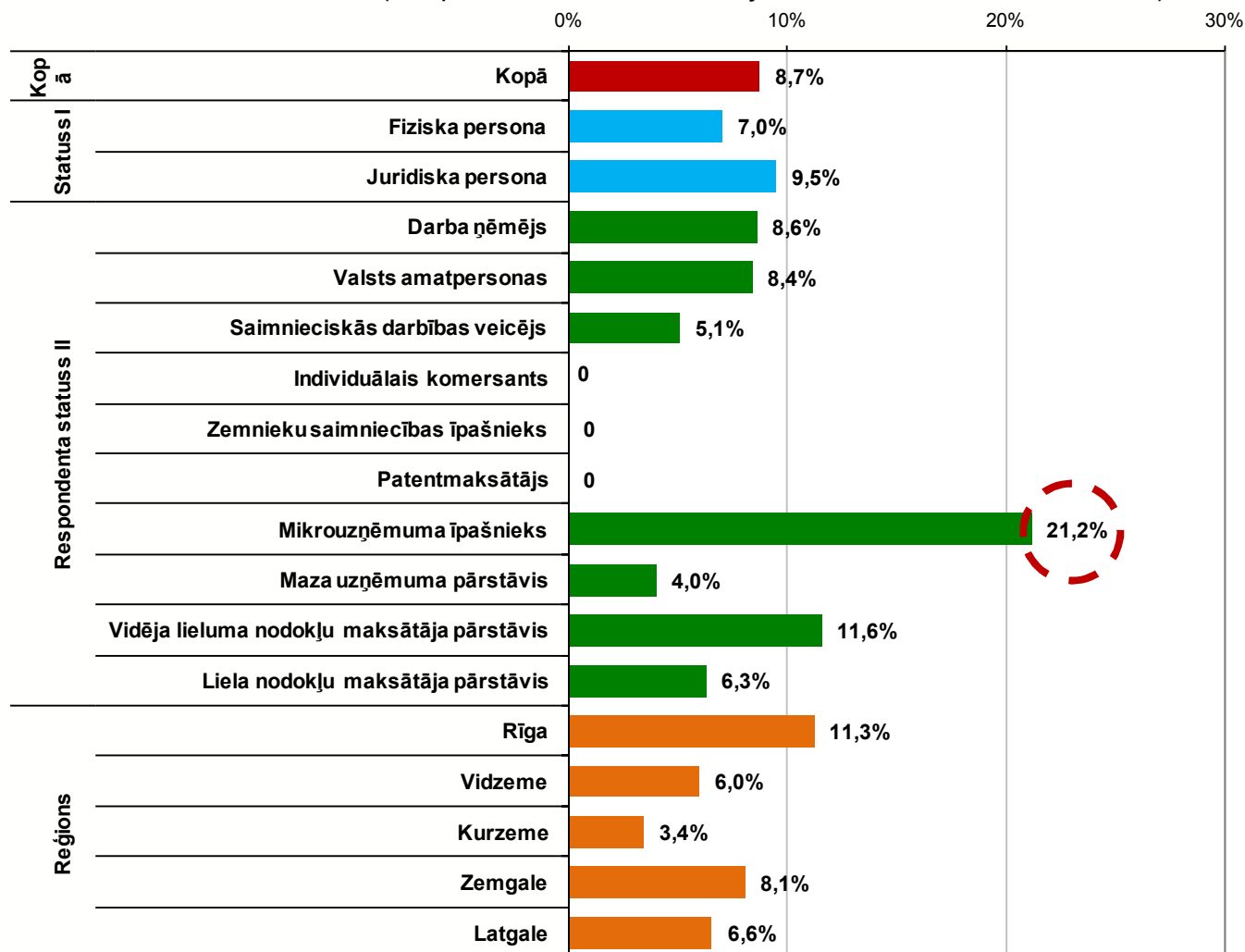
ELEKTRONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS VID darbinieku zināšanas un kompetence

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems”, bet “3” - “zināšanu un kompetences līmenis ir augsts”



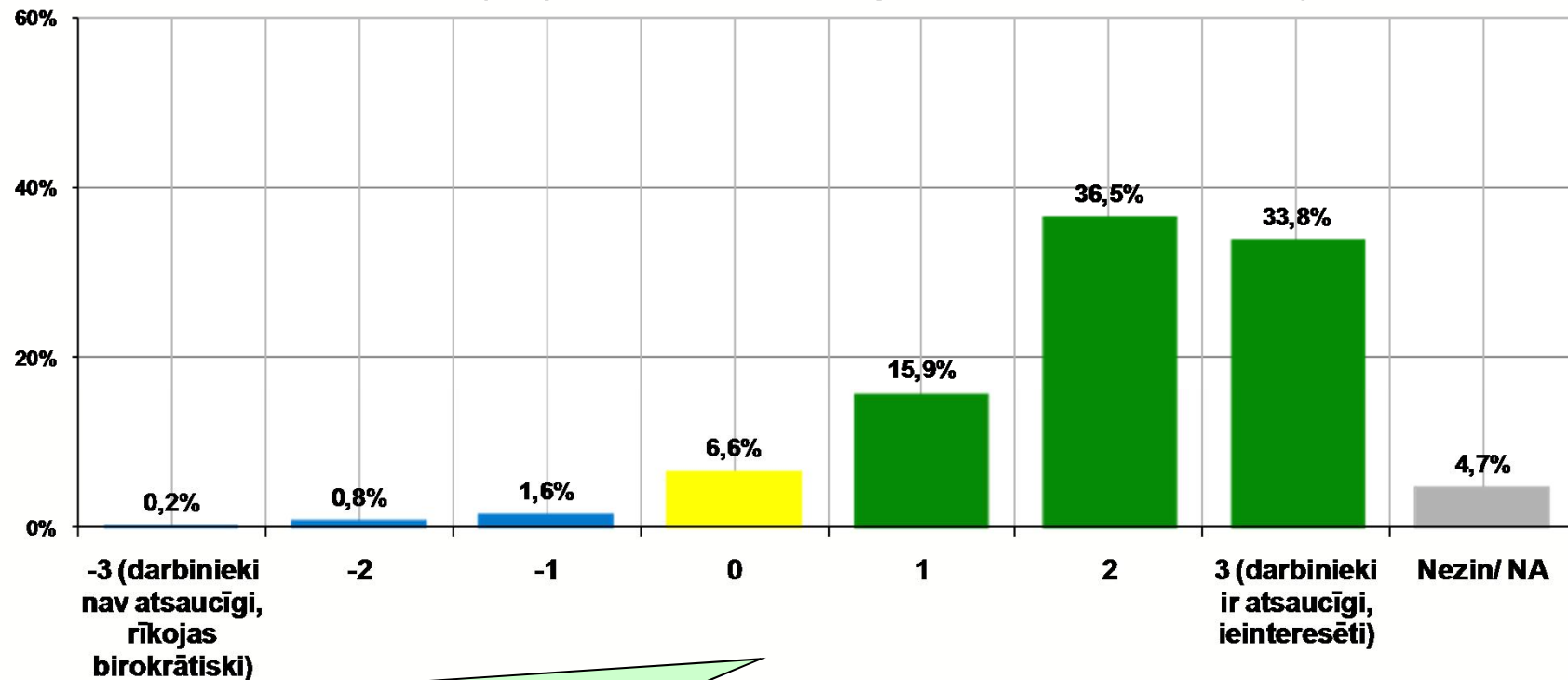
ELEKTRONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS
VID darbinieku zināšanas un kompetence
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība

Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegtās konsultācijas?
VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība
Vērtējums 7 punktu skalā
(Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)

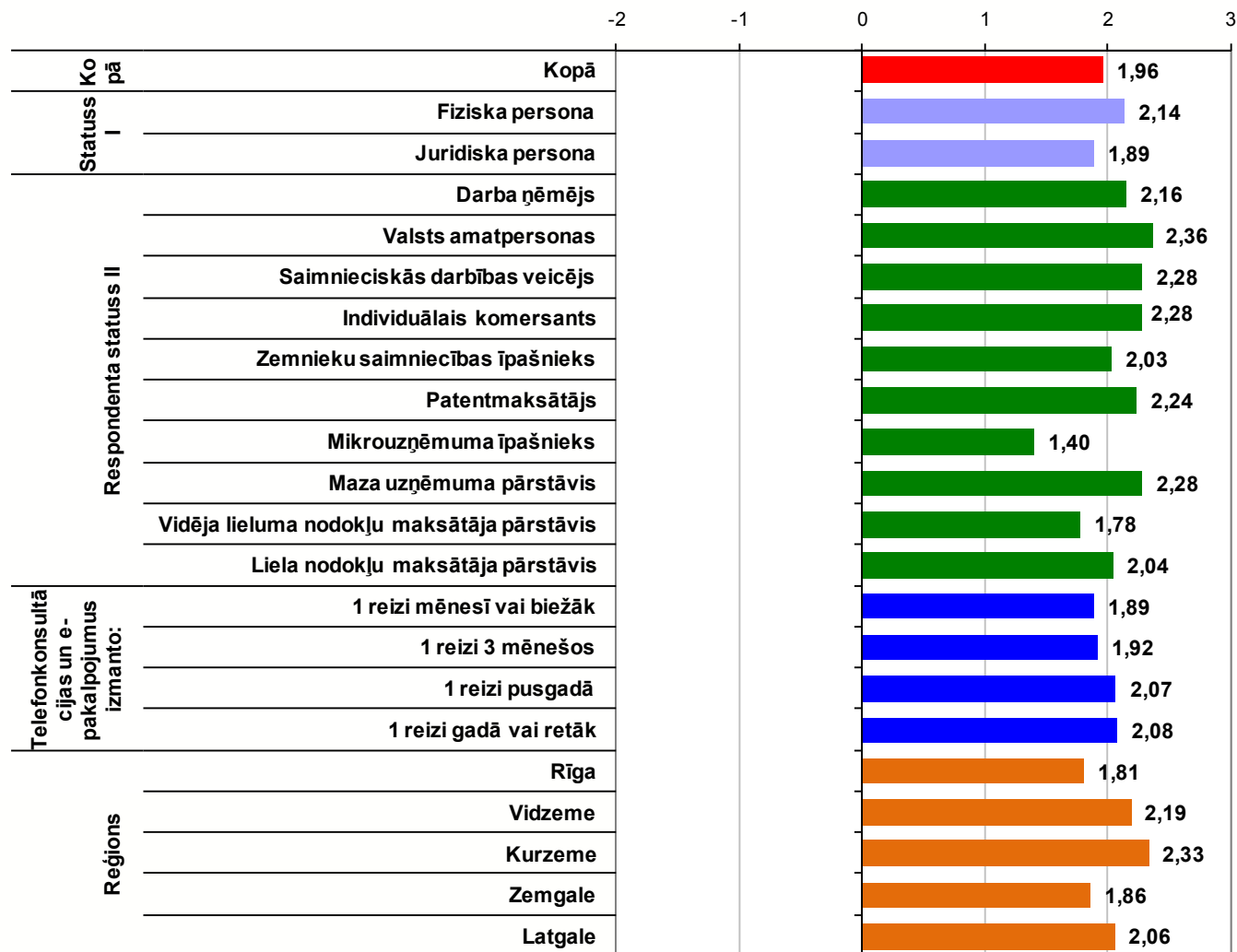


Raksturojumam "Saņemtās atbildes liecināja par to, ka VID darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu":

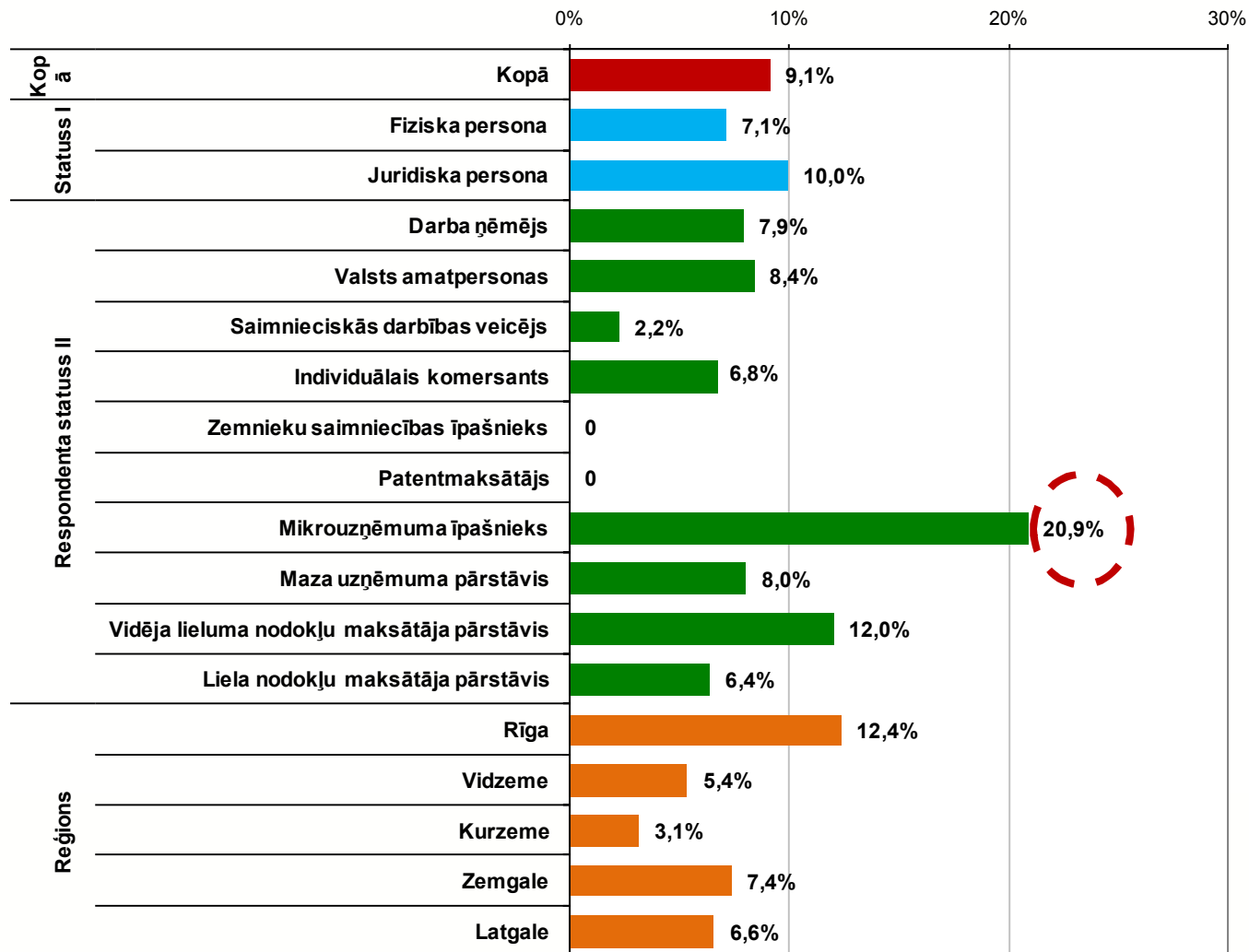
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 33,8% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 86,2% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,6% respondentu.



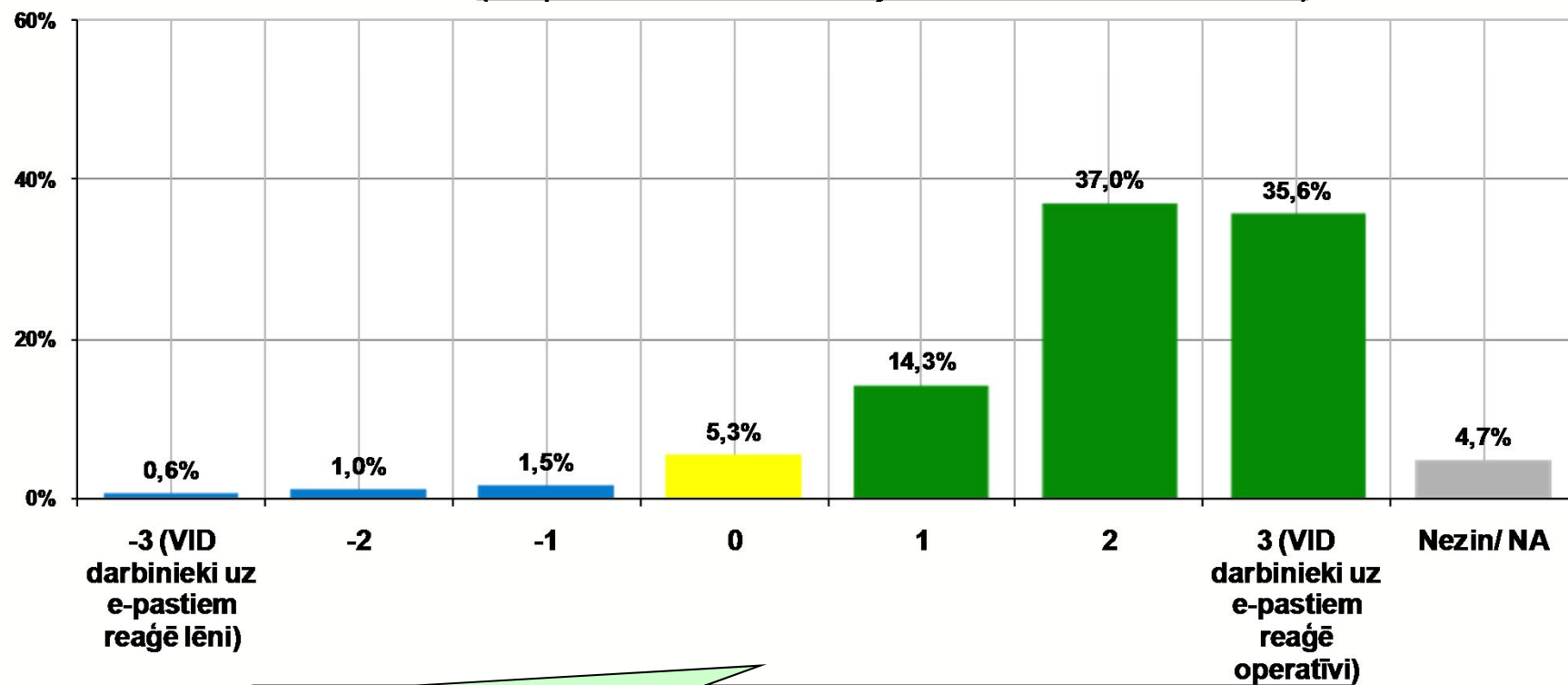
ELEKTRONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS
VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība
 Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “darbinieki nav
 atsaucīgi, rīkojas birokrātiski”, bet “3” - “darbinieki ir atsaucīgi,
 ieinteresēti”



ELEKTRONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS
VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegtās konsultācijas?
VID darbinieku atbilžu operativitāte
Vērtējums 7 punktu skalā
 (Respondenti, kuri ir konsultējušies telefoniski ar VID; N=938)



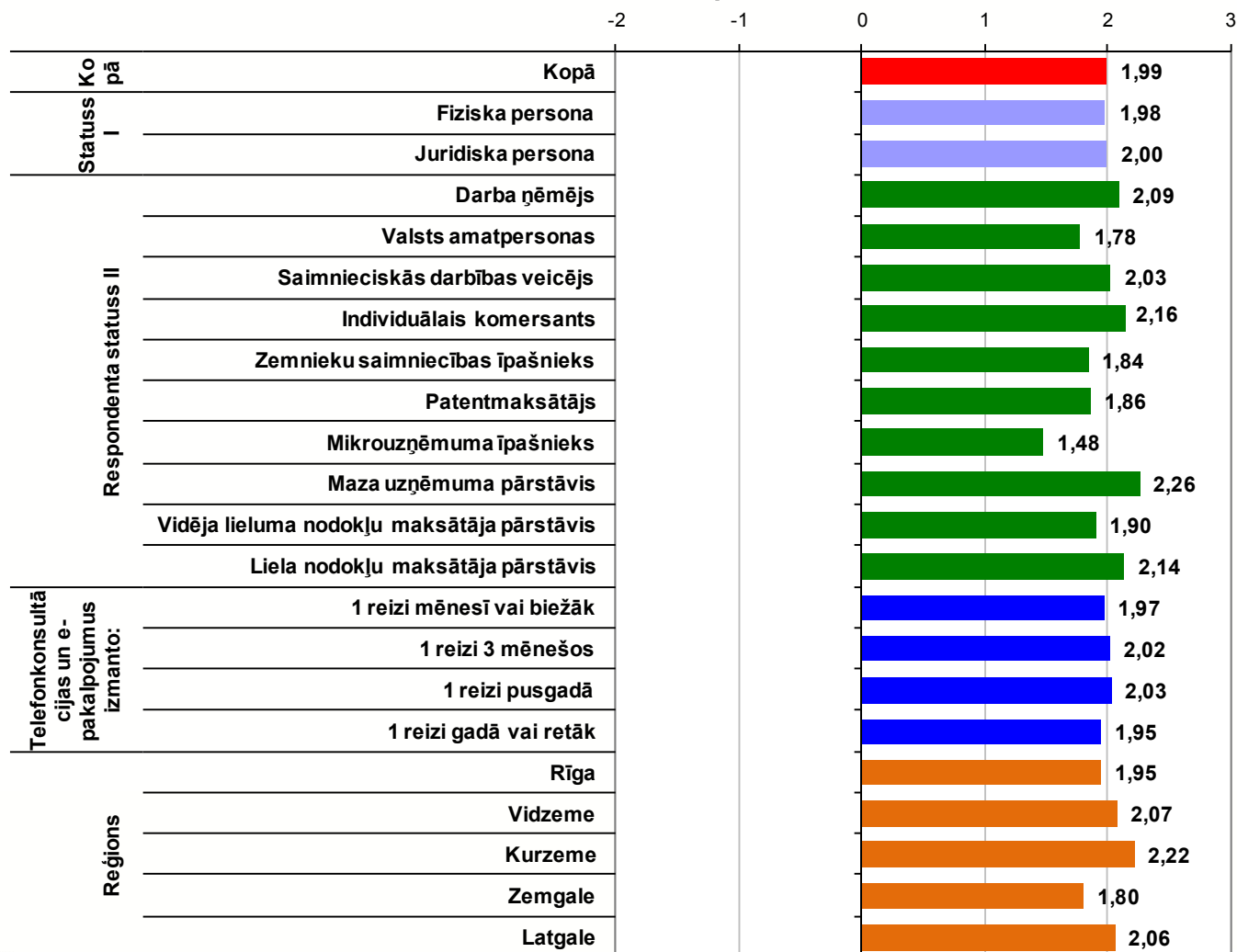
Raksturojumam "VID darbinieki uz e-pastiem reaģē operatīvi, atbilde tika saņemta ātri":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 35,6% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 86,9% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 3,1% respondentu.

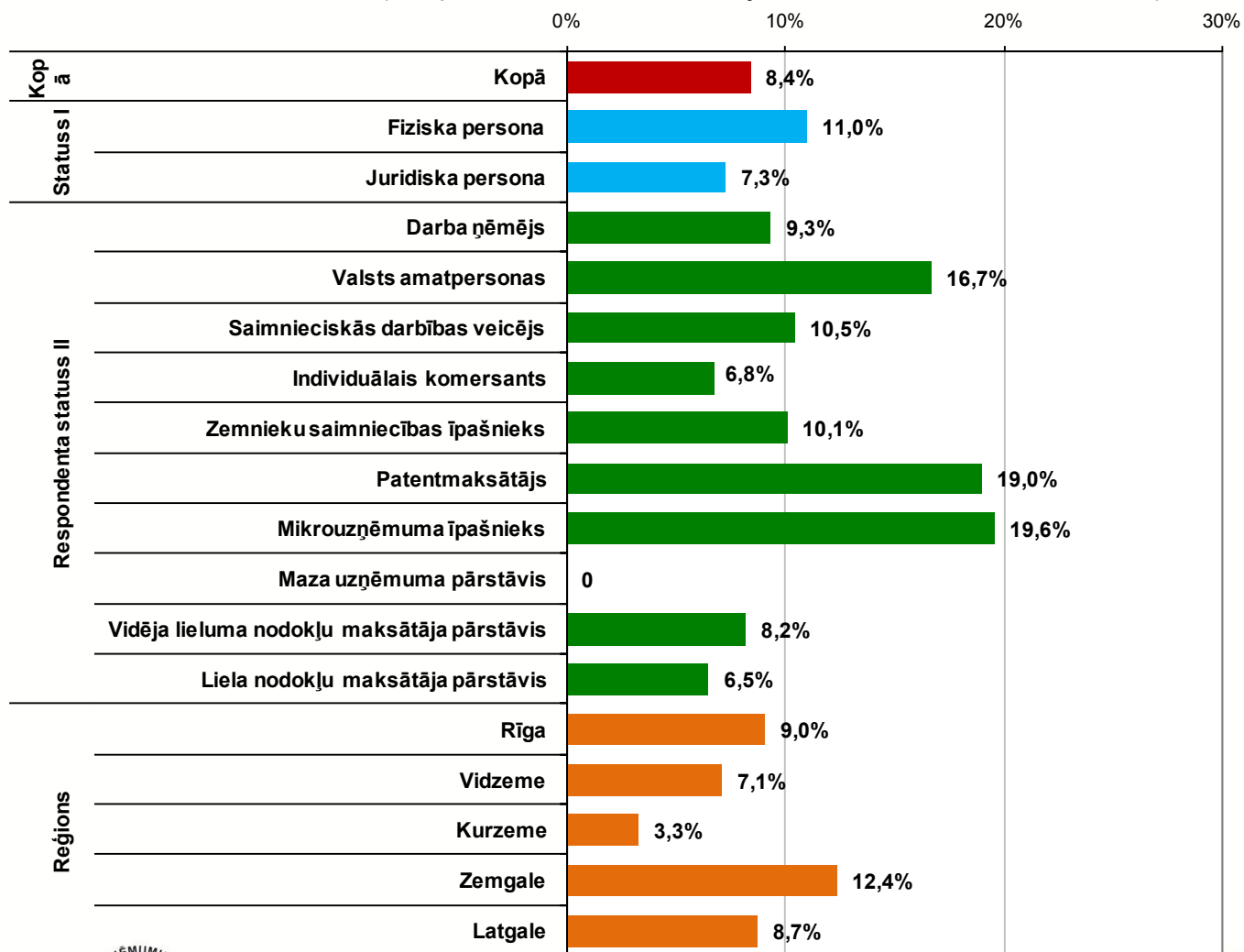
ELEKTRONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS

VID darbinieku atbilžu operativitāte

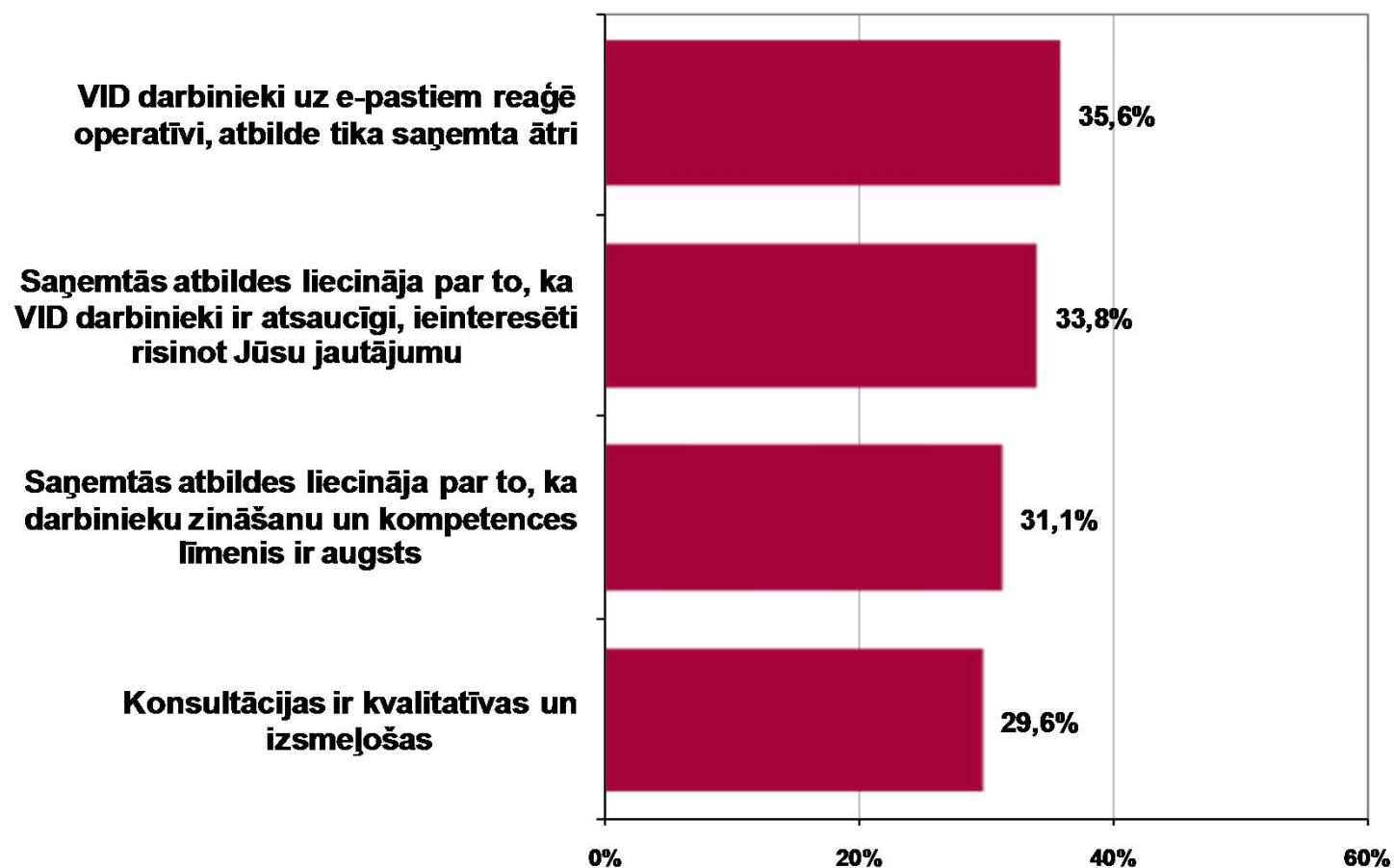
Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “VID darbinieki uz e-pastiem reaģē lēni”, bet “3” - “VID darbinieki uz e-pastiem reaģē operatīvi”



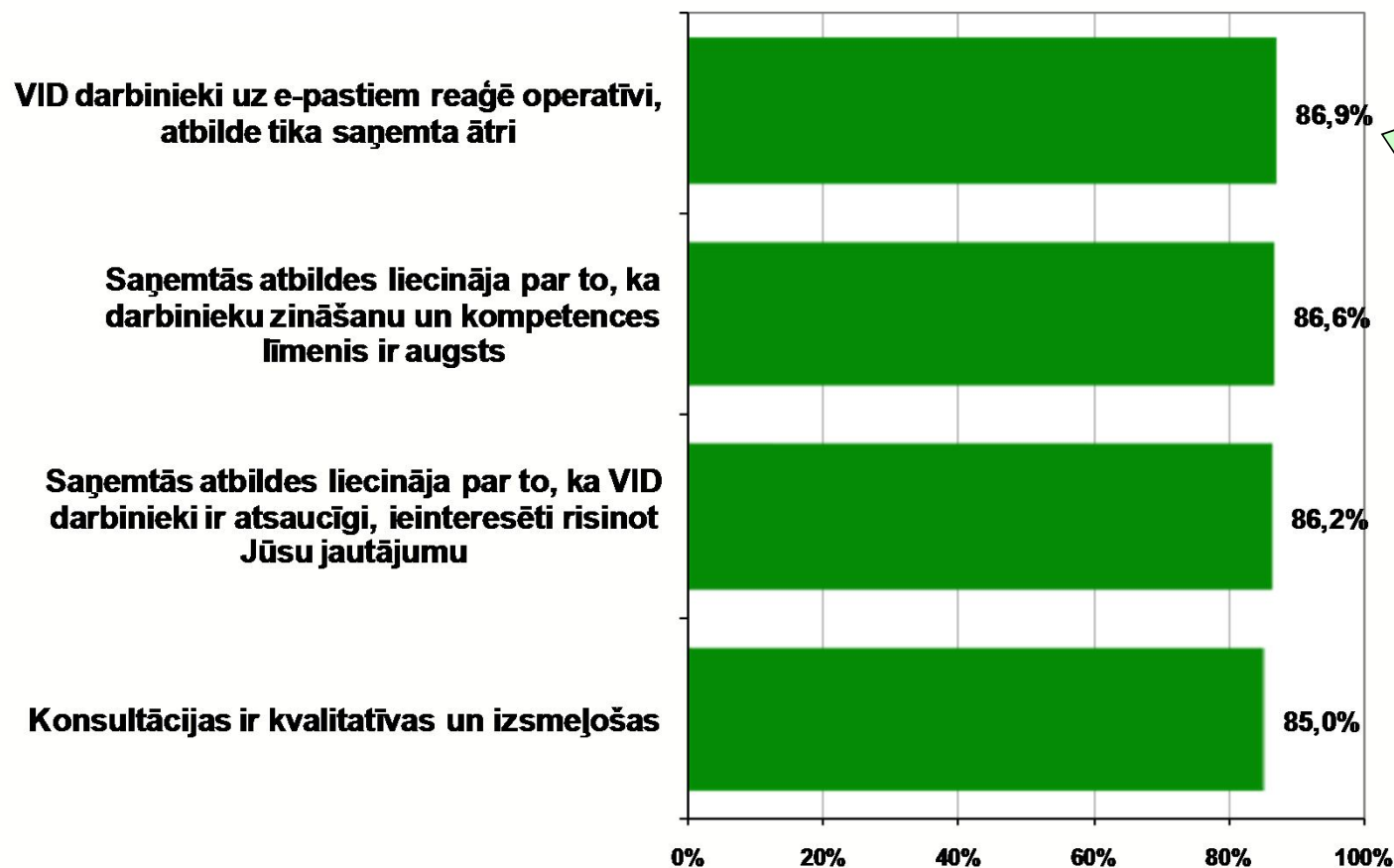
ELEKTRONISKI SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS
VID darbinieku atbildžu operativitāte
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



Viennozīmīgi piekrita raksturojumiem
(vērtējums "3" 7 punktu skalā no -3 līdz 3)
(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



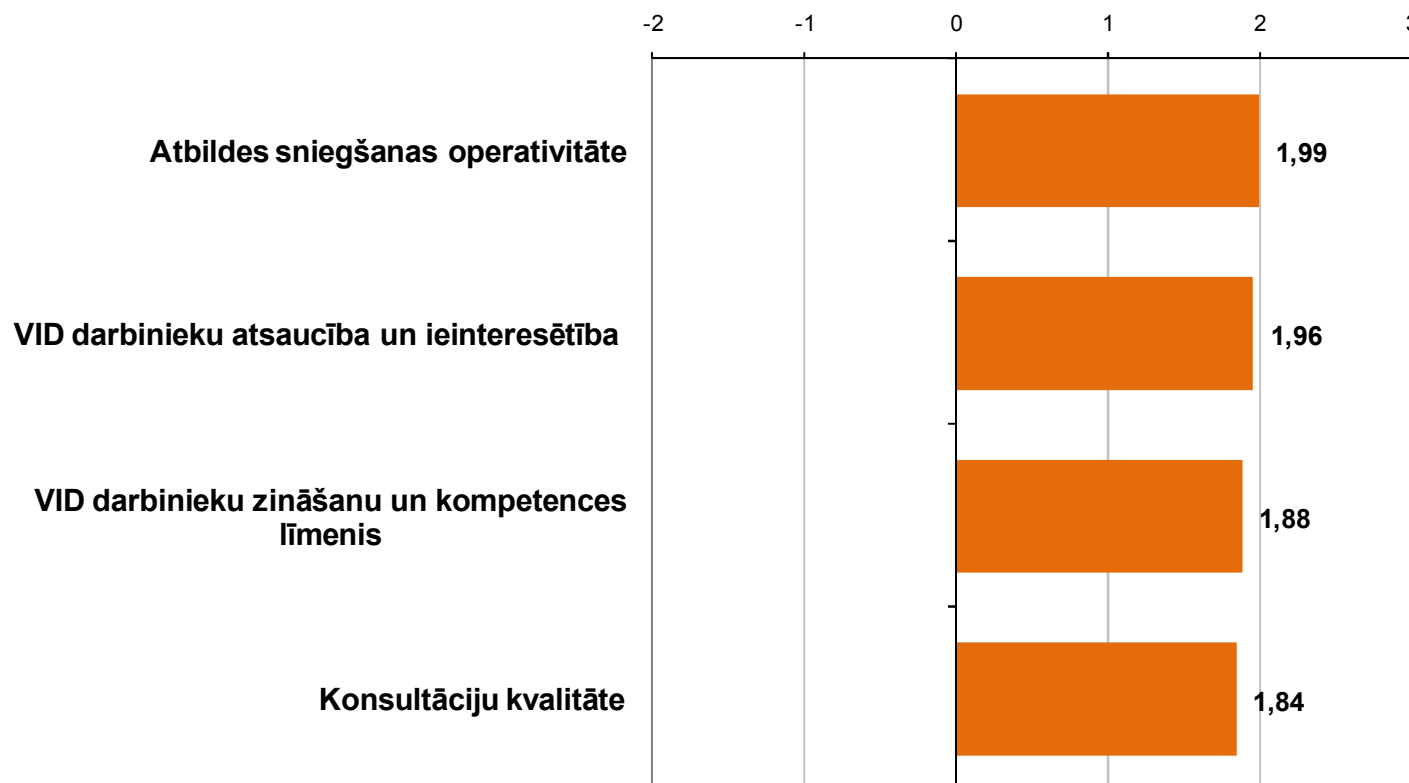
Pilnībā vai drīzāk piekrita raksturojumiem
(vērtējumi "3" + "2" + "1" 7 punktu skalā no -3 līdz 3)
(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



Vairāk nekā 85% aptaujāto nodokļu maksātāju VID e-pakalpojumus pēc visiem kritērijiem vērtēja pilnībā vai drīzāk pozitīvi.



Apmierinātība ar e-pakalpojumiem
Vidējais novērtējums 7 punktu skalā
no -3 (zemākais vērtējums) līdz 3 (augstākais vērtējums)
(Respondenti, kuri ir konsultējušies elektroniski ar VID; N=592)



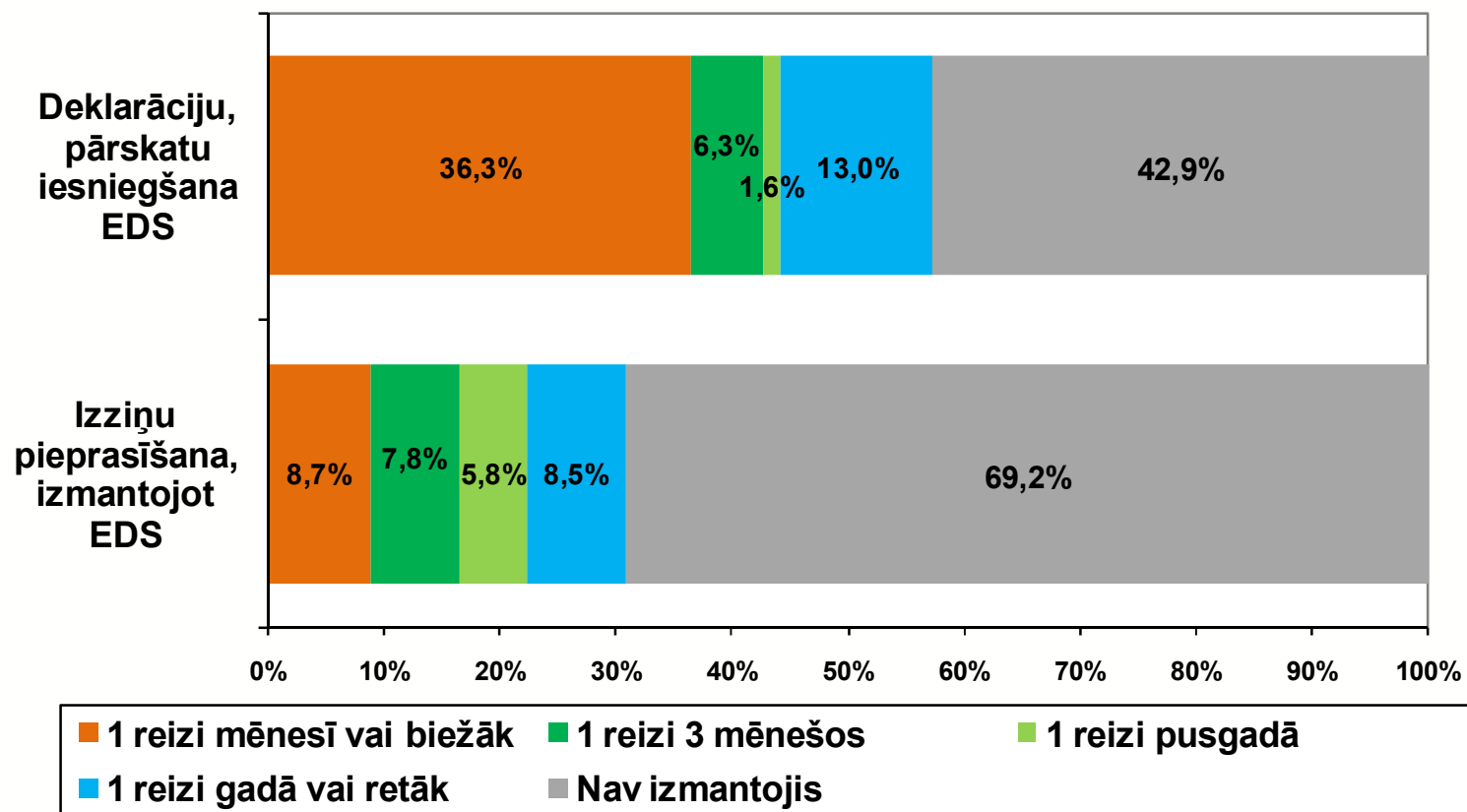
Pēc visiem kritērijiem
VID e-pakalpojumi
skalā no -3 līdz 3 vidēji
vērtēti ar augstāku
atzīmi par 1,8
punktiem, ko droši var
raksturot kā pozitīvu
novērtējumu.



1.4. Elektroniskās deklarēšanas sistēma



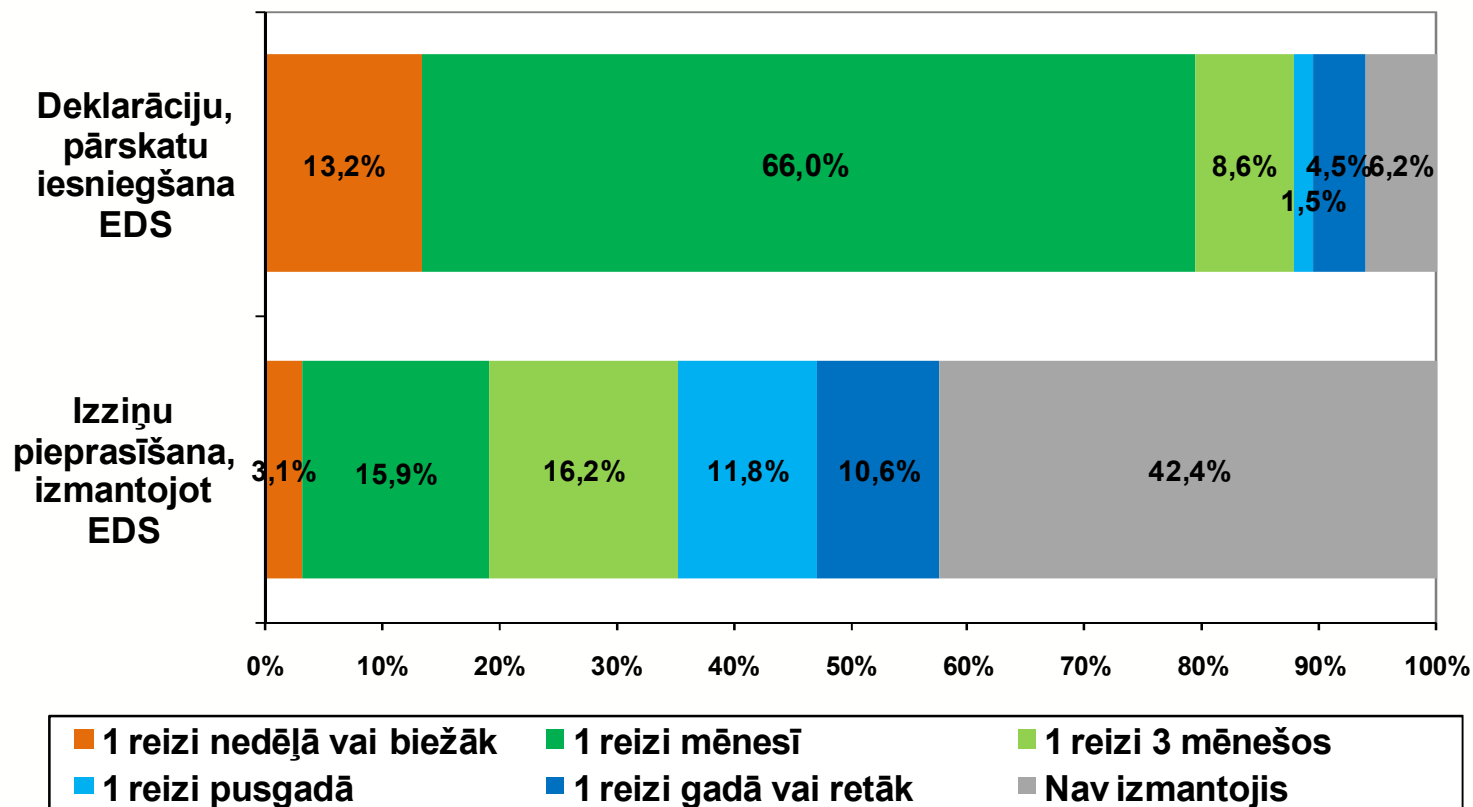
Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošos VID pakalpojumus?
ELEKTRONISKĀS DEKLARĒŠANAS SISTĒMA
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



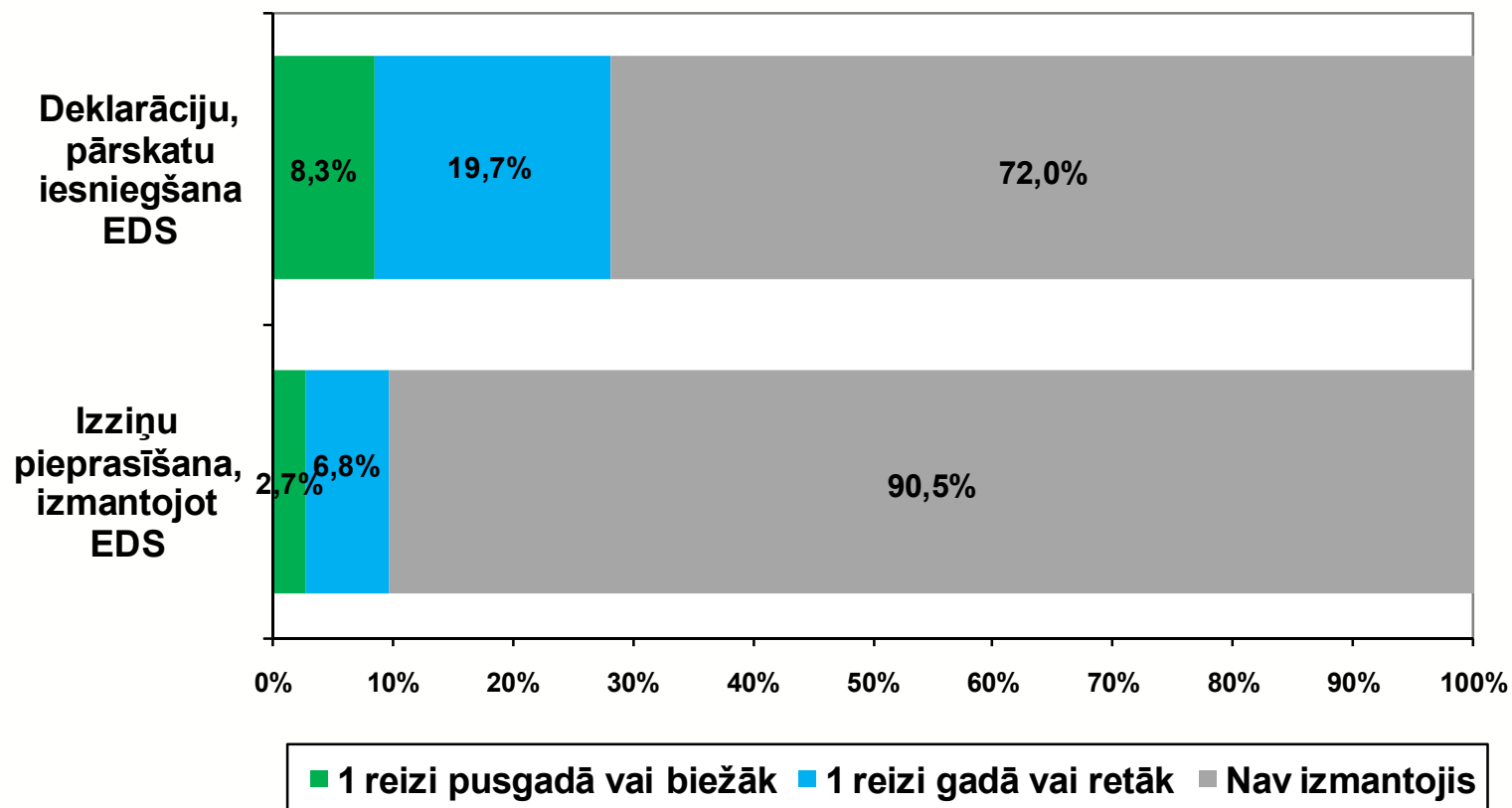
Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošos VID pakalpojumus?

ELEKTRONISKĀS DEKLARĒŠANAS SISTĒMA

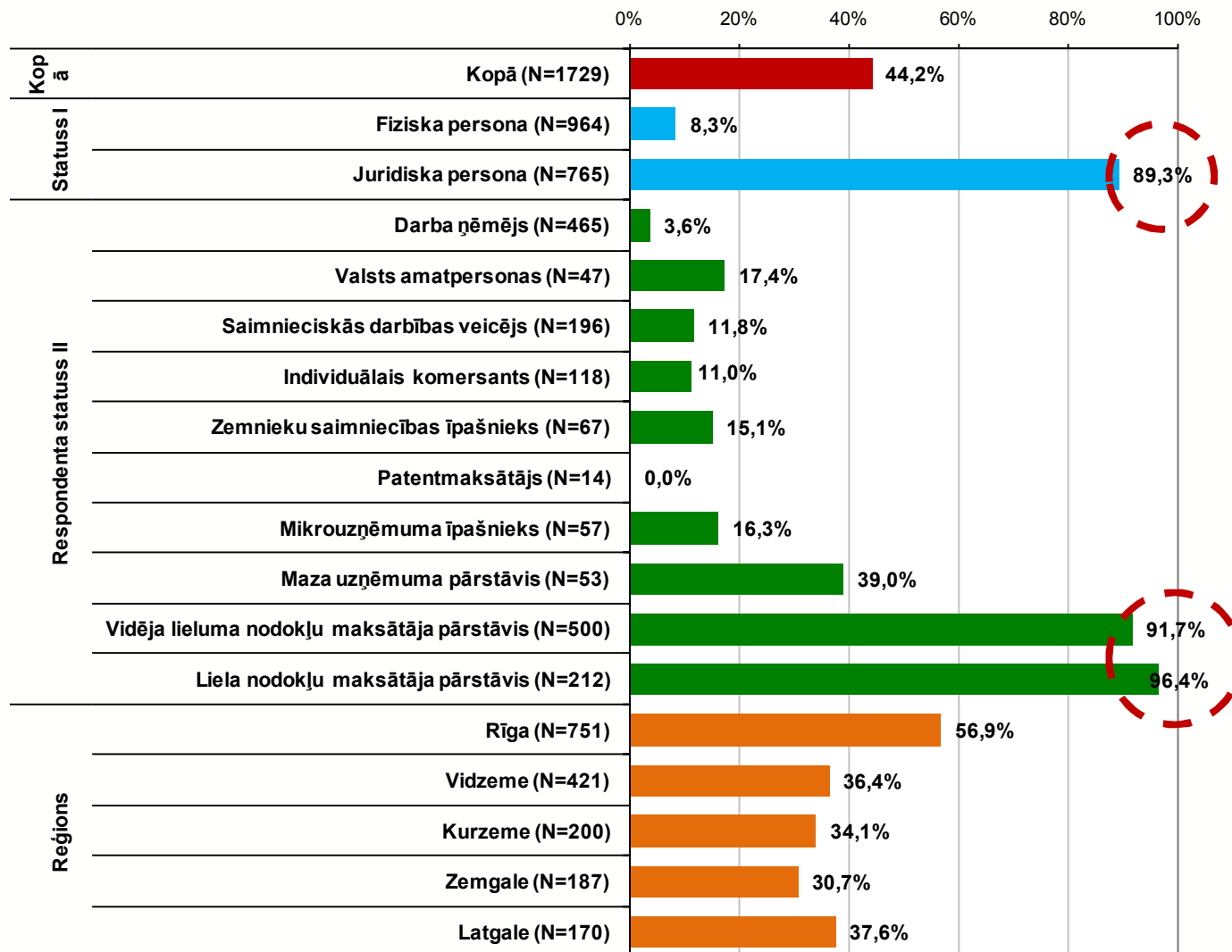
(Juridiskas personas; N=765)



Cik bieži Jūs izmantojiet sekojošos VID pakalpojumus?
ELEKTRONISKĀS DEKLARĒŠANAS SISTĒMA
(Fiziskās personas; N=964)

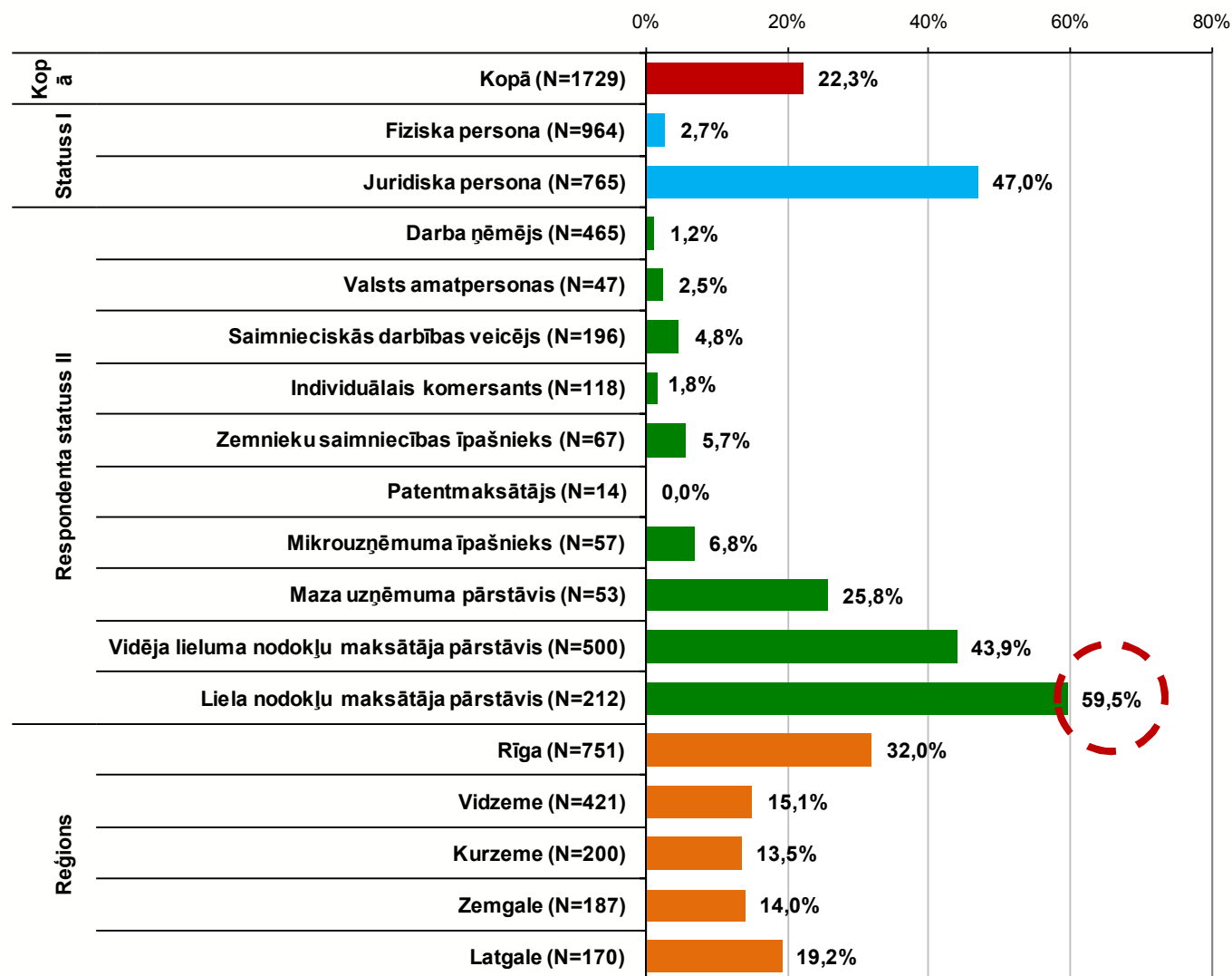


**Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu
DEKLARĀCIJU, PĀRSKATU IESNIEGŠANA EDS**
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Vismaz reizi 6 mēnešos izmanto pakalpojumu IZIŅU PIEPRASĪŠANA, IZMANTOJOT EDS

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



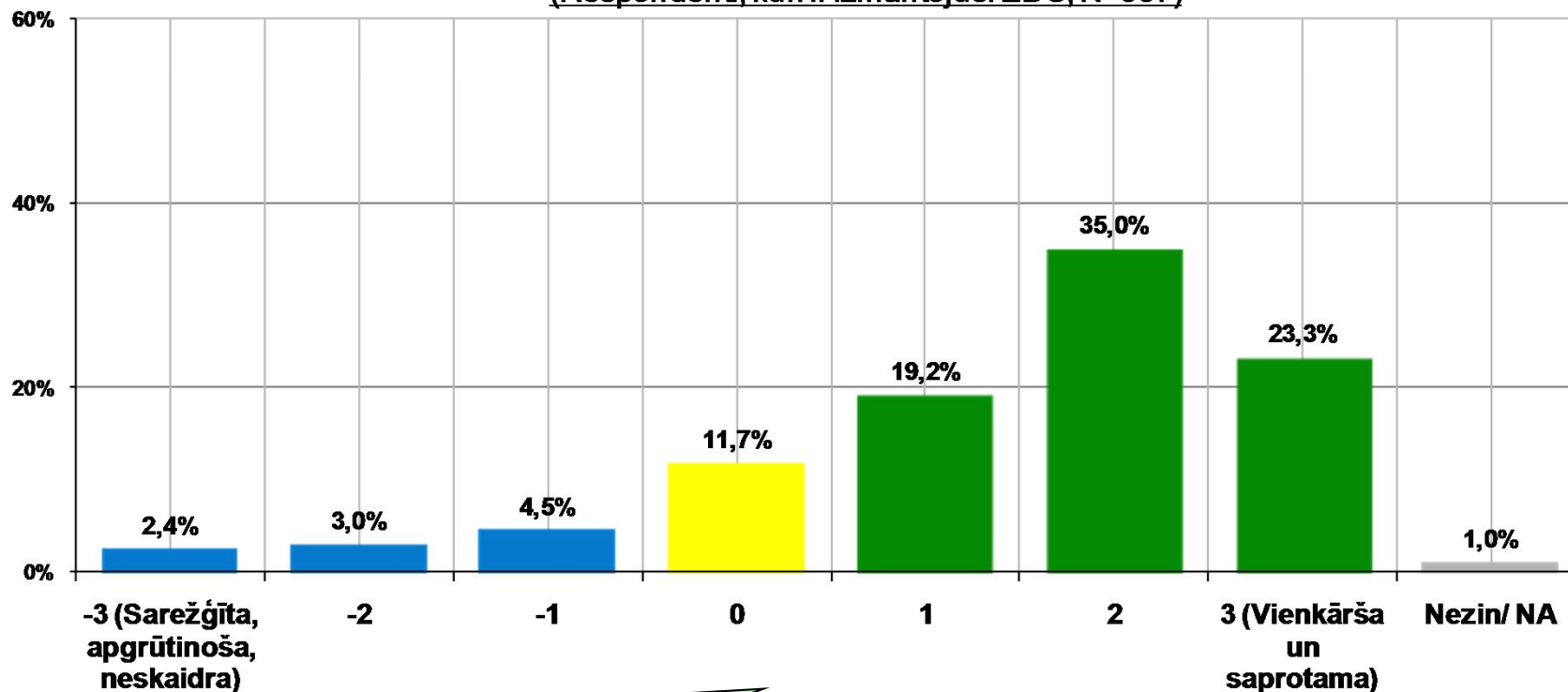
Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums – vienkāršība/ saprotamība

Kā Jūs vērtējat Elektroniskās deklarēšanas sistēmu?

Vienkāršība/ saprotamība

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS; N=997)



Raksturojumam "Elektroniskās deklarēšanas sistēmu – vienkārša un saprotama":

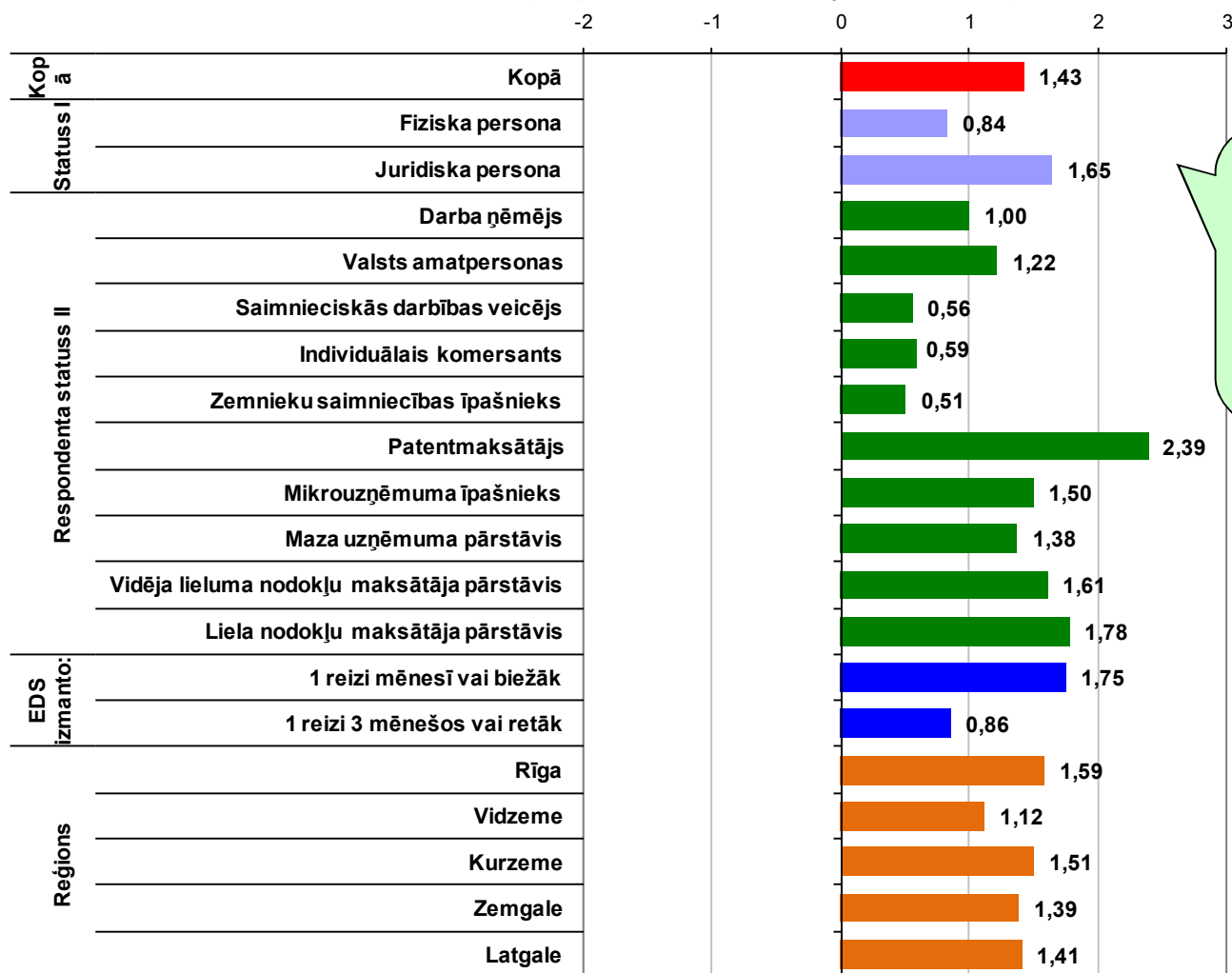
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 23,3% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 77,5% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 9,9% respondentu.

ELEKTRONISKĀS DEKLARĒŠANAS SISTĒMA

EDS vienkāršība/ saprotamība

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “Sarežģīta, apgrūtināša, neskaidra”, bet “3” - “Vienkārša un saprotama”

(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS: N=997)



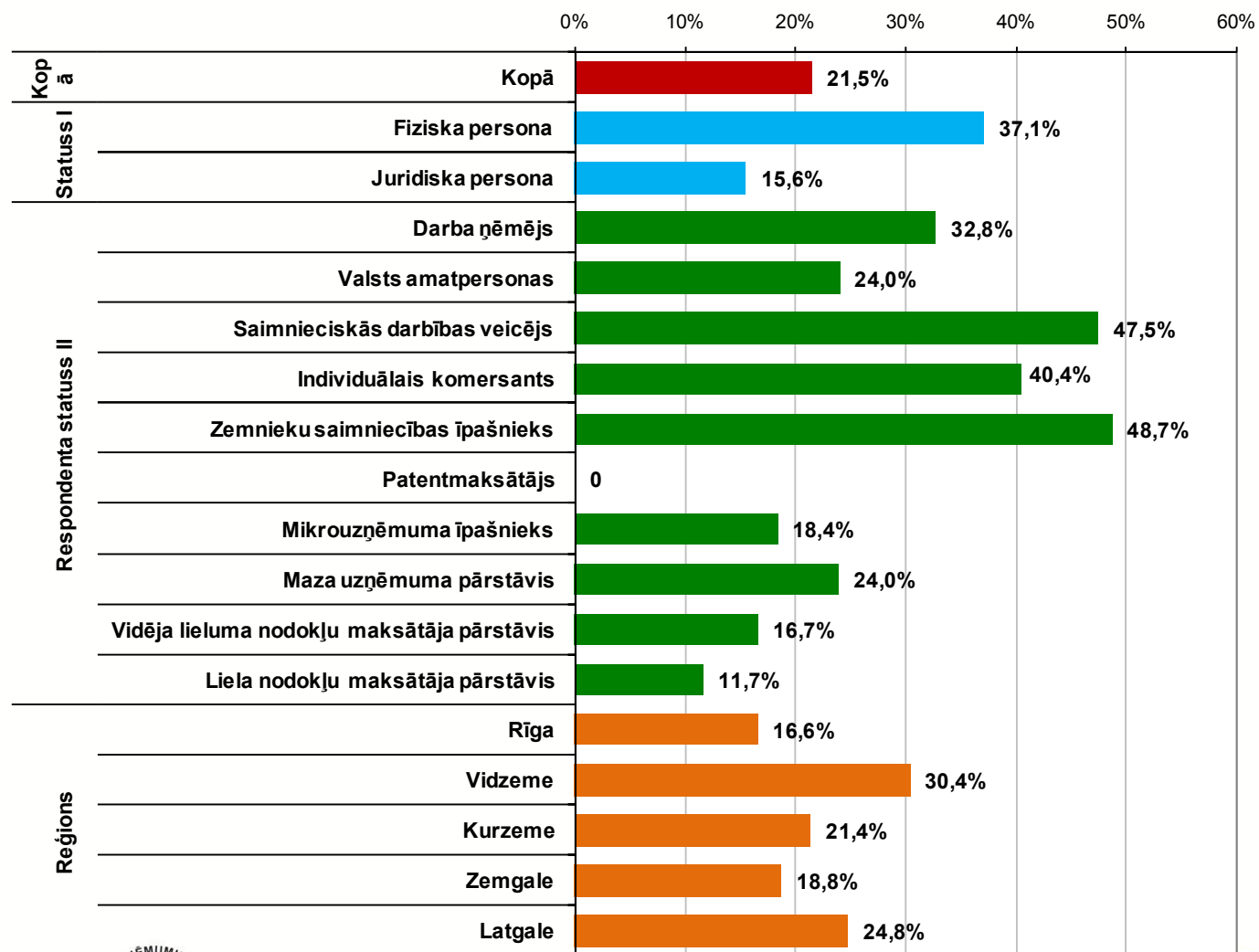
EDS nodokļu maksātāji - juridiskās personas vērtēja pozitīvāk nekā fiziskās personas.

ELEKTRONISKĀS DEKLARĒŠANAS SISTĒMA

EDS vienkāršība/ saprotamība

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS; N=997)



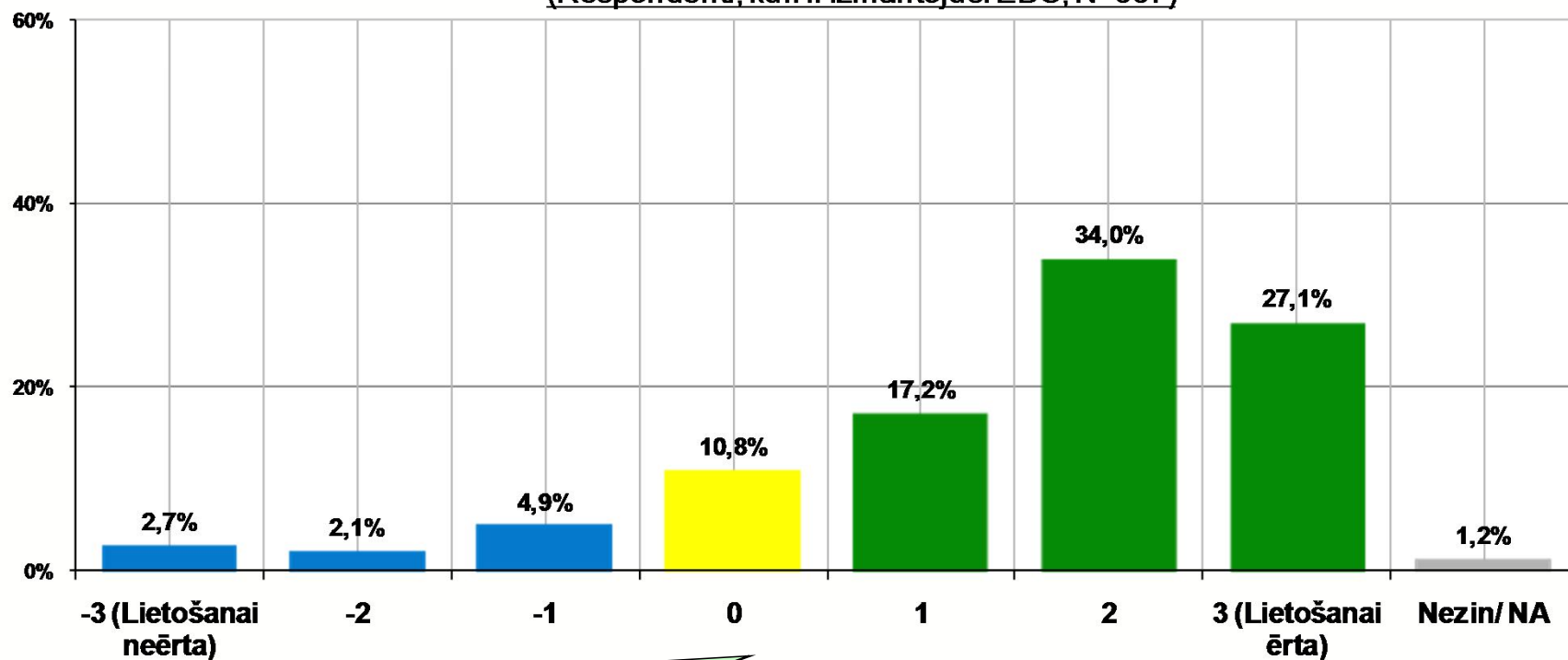
Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums – lietošanas ērtība

Kā Jūs vērtējat Elektroniskās deklarēšanas sistēmu?

Lietošanas ērtība

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS; N=997)



Raksturojumam “Elektroniskās deklarēšanas sistēmu – lietošanai ērta”:

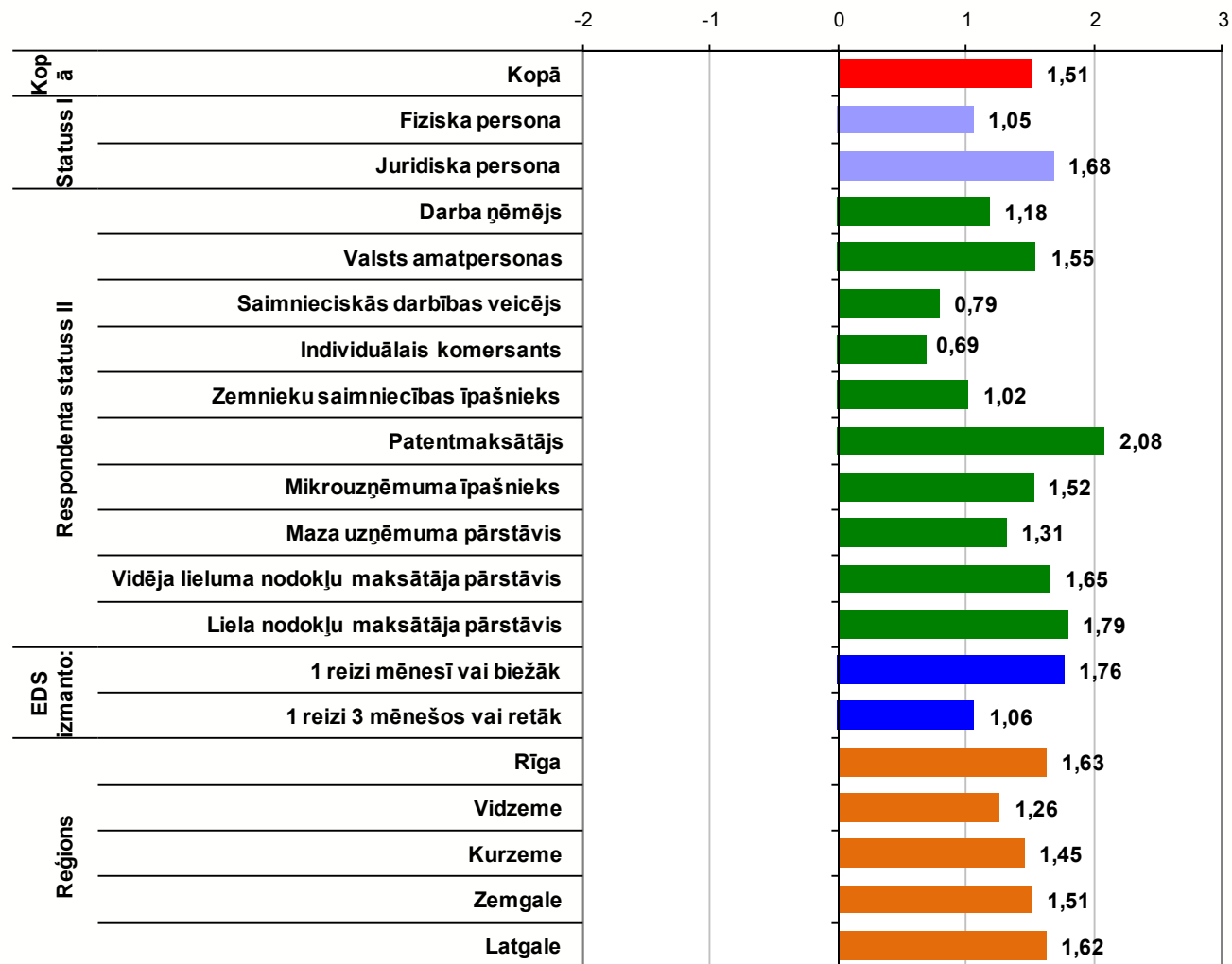
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums “3” skalā no -3 līdz 3) 27,1% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi “3” + “2” + “1”) 78,3% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 9,7% respondentu.

ELEKTRONISKĀS DEKLARĒŠANAS SISTĒMA

EDS lietošanas ērtība

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “Lietošanai neērta”, bet “3” - “Lietošanai ērta”

(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS: N=997)

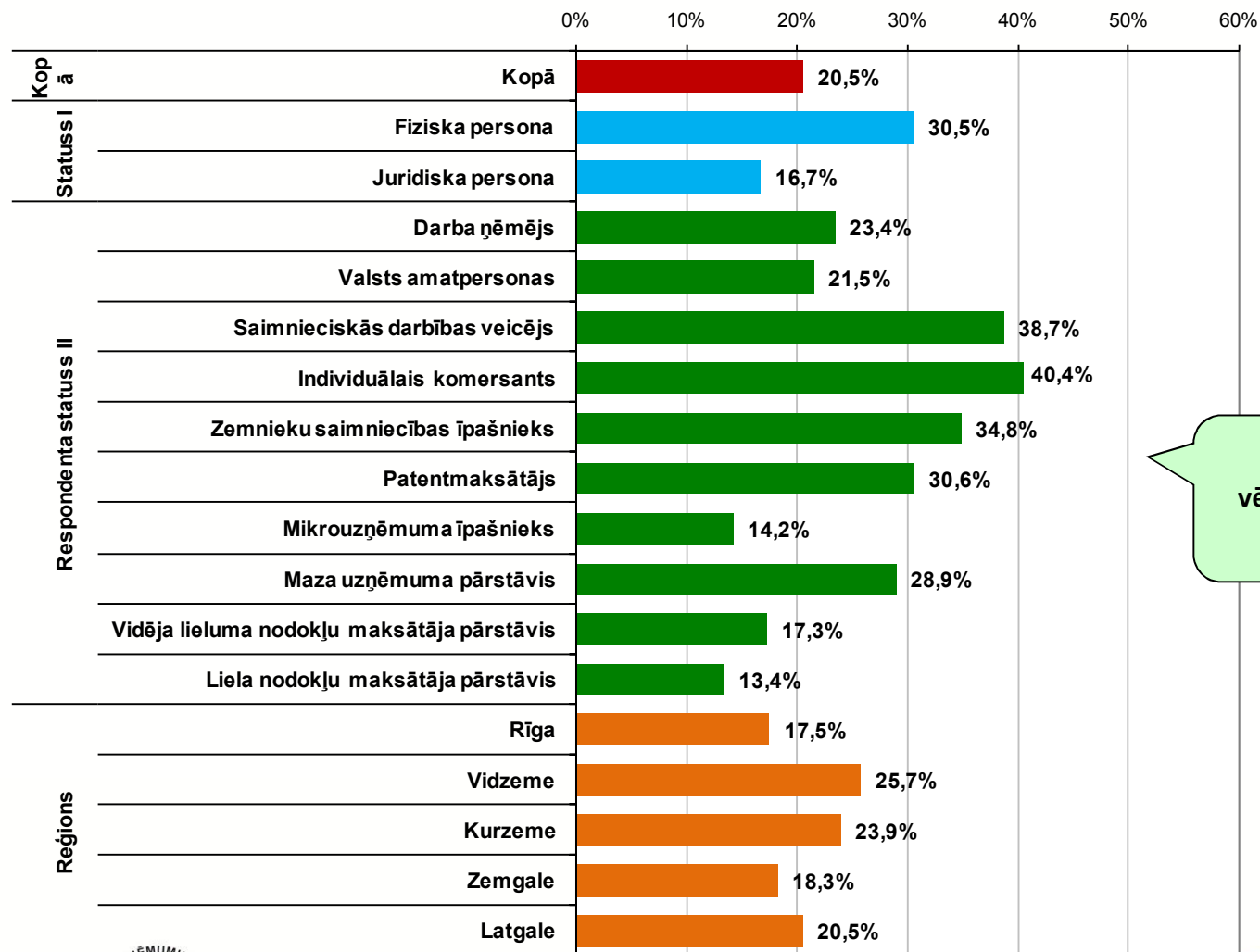


ELEKTRONISKĀS DEKLARĒŠANAS SISTĒMA

EDS lietošanas ērtība

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku ("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS: N=997)

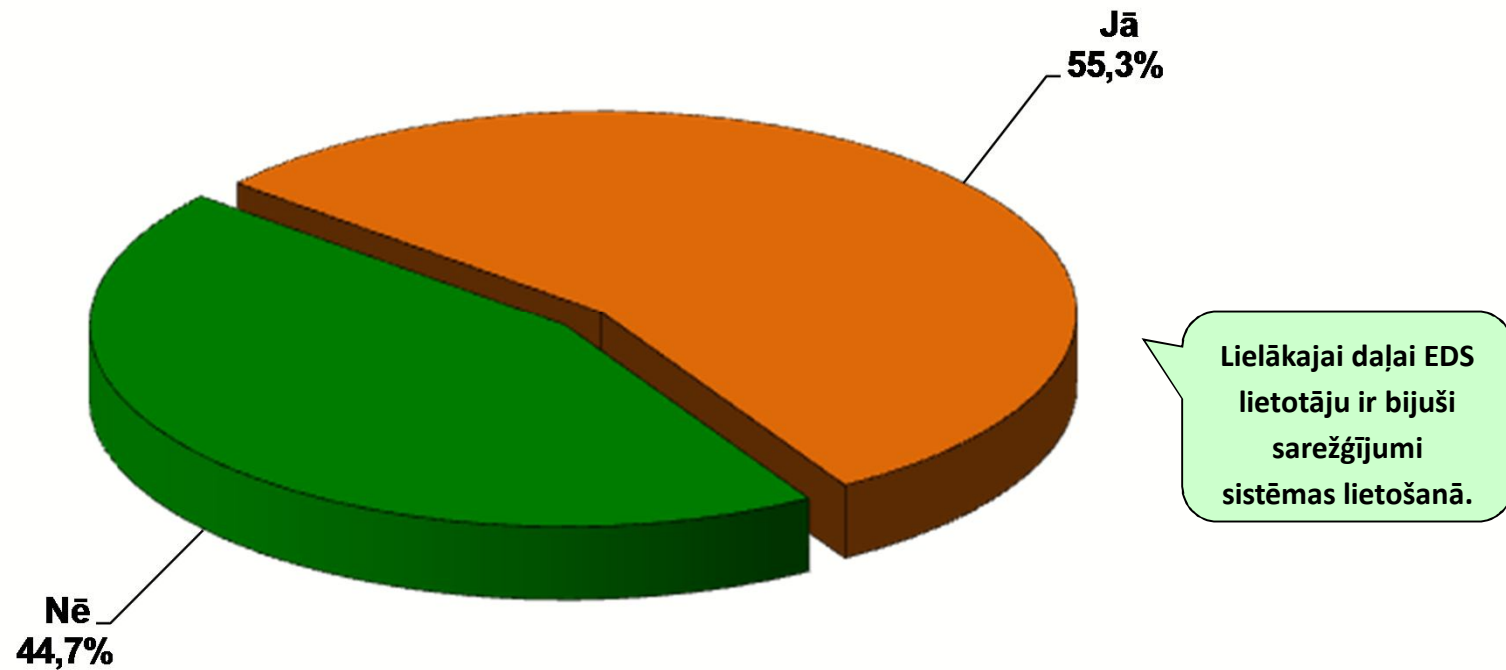


EDS kritiski biežāk vērtēja mazie nodokļu maksātāji.



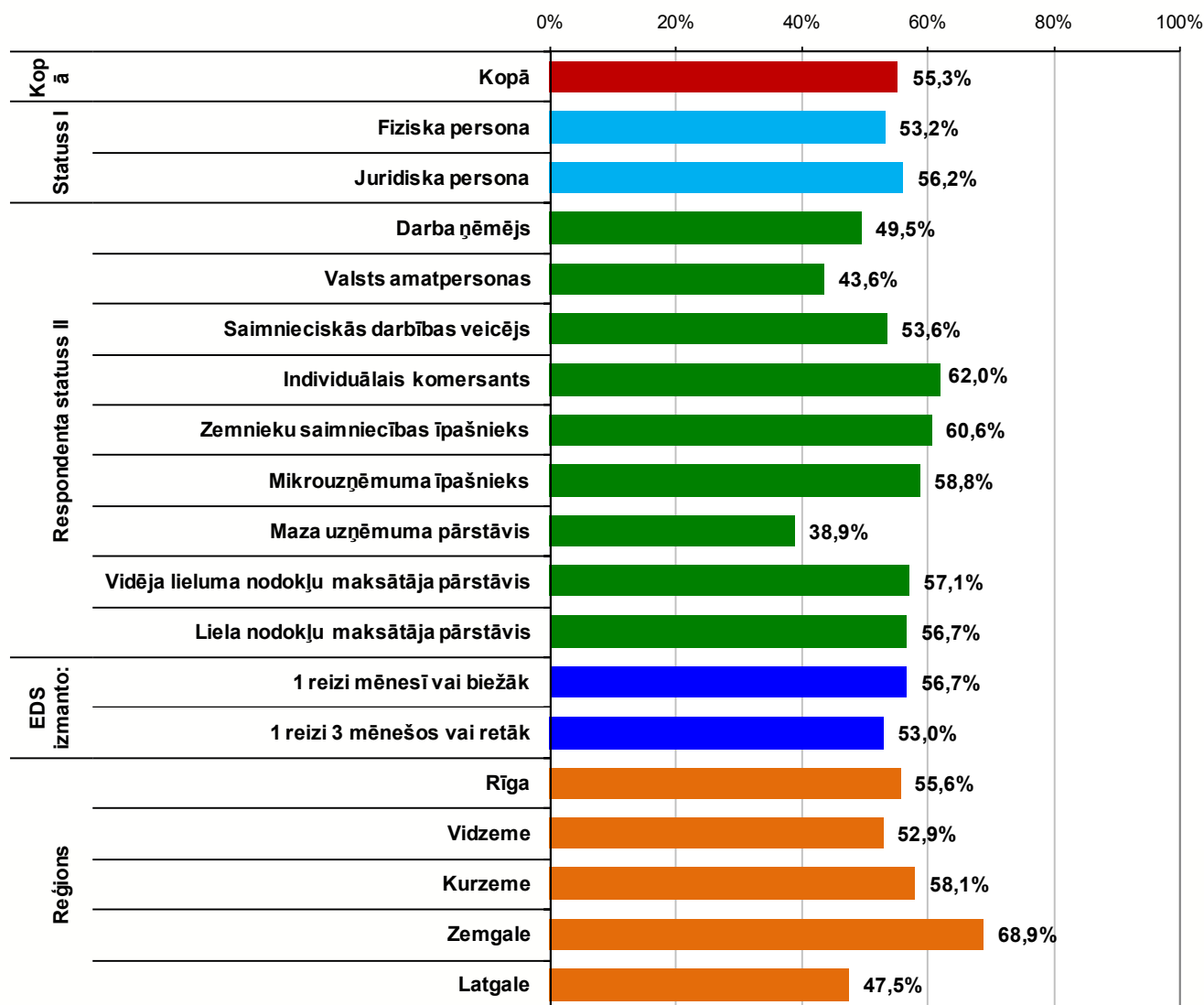
Vai Jums ir bijuši sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā?

(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS; N=997)



Ir bijuši sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā

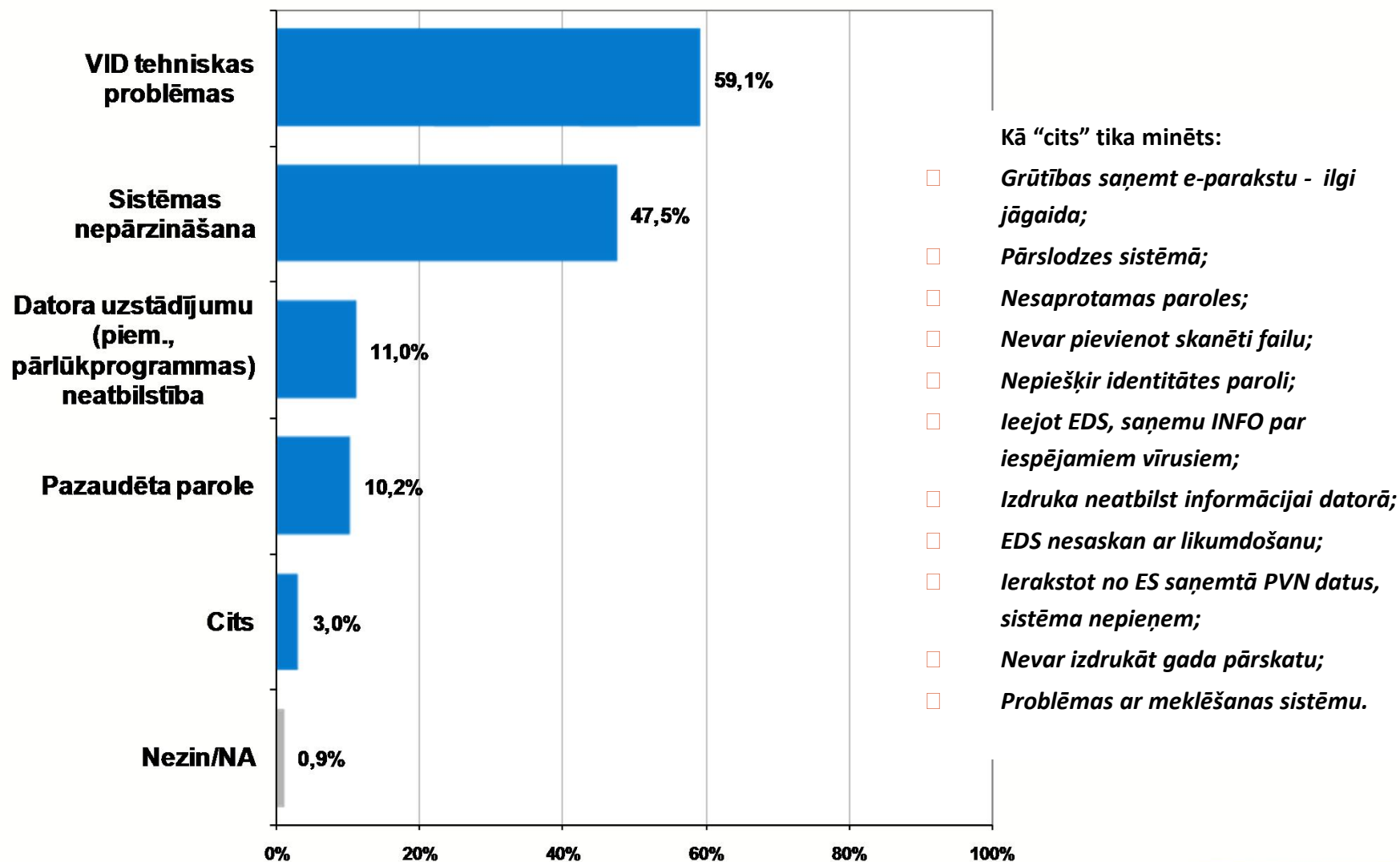
(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS; N=997)



Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijušas EDS lietošanā?

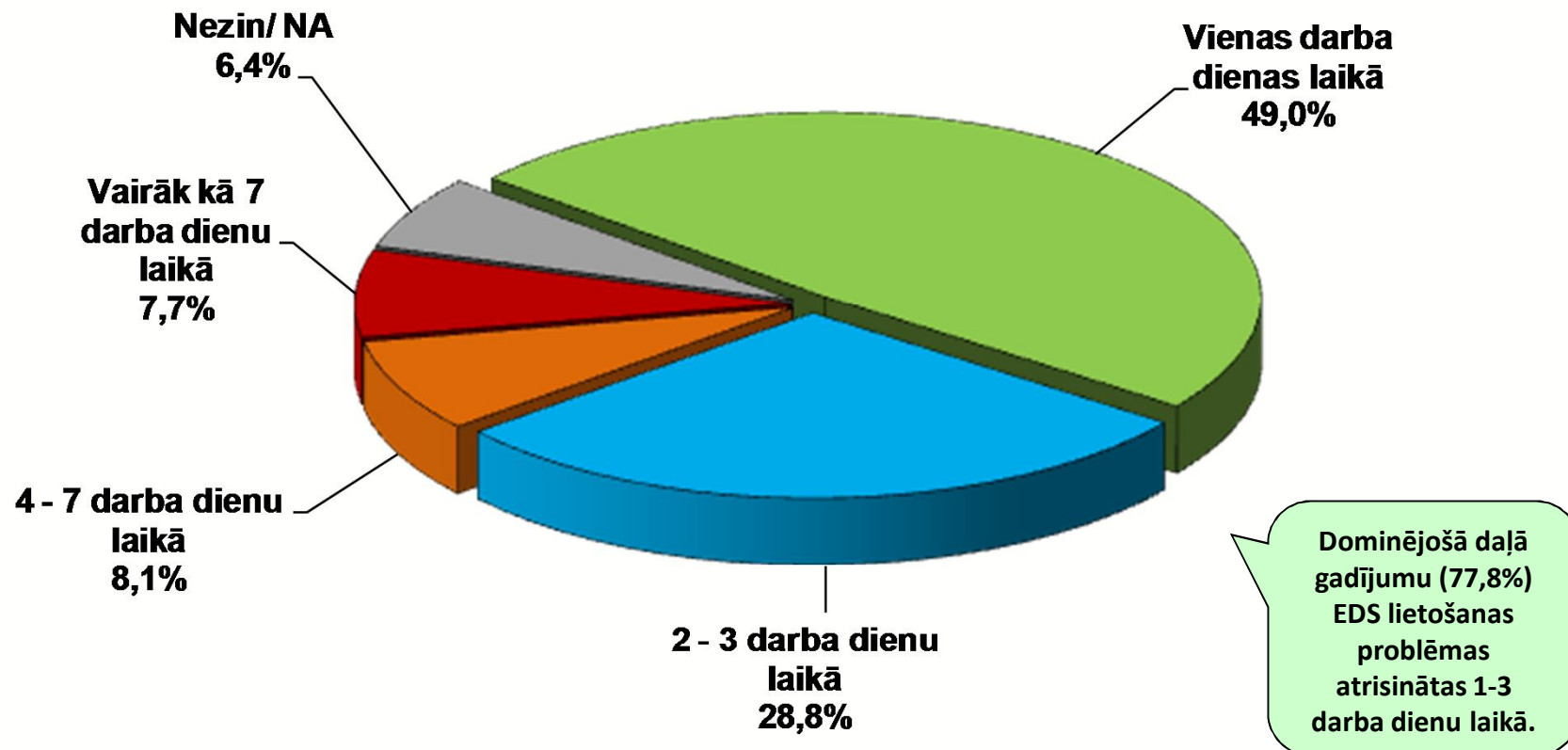
(Respondenti, kuriem ir bijušas problēmas EDS lietošanā; N=552)

Problēmas EDS lietošanā



Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanas problēmas?

(Respondenti, kuriem ir bijušas problēmas EDS lietošanā; N=552)

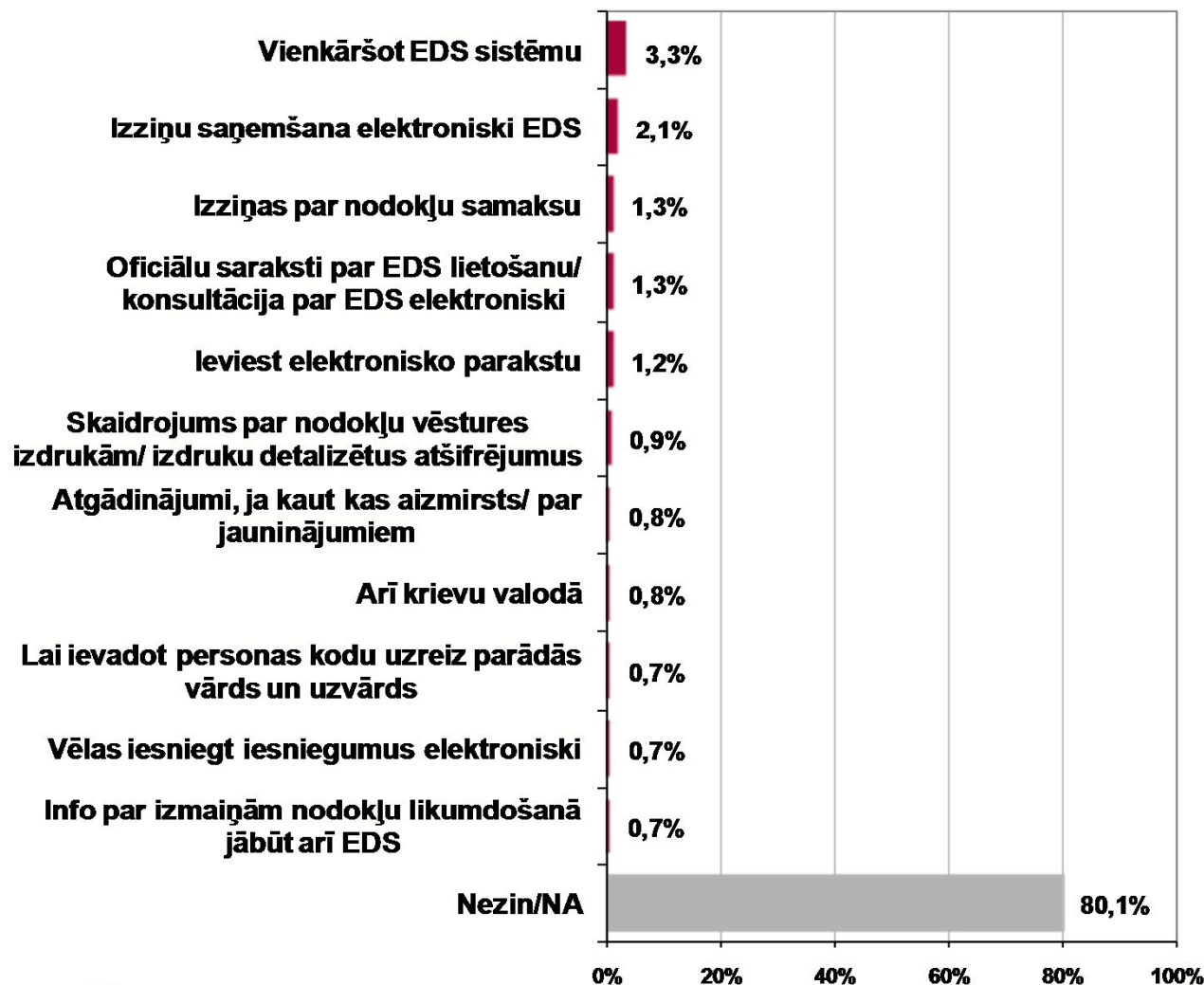


Kādus pakalpojumus Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) Jūs vēl papildus gribētu saņemt?

BIEŽĀK MINĒTĀS ATBILDES

(Respondenti, kuri ir izmantojuši EDS; N=997)

**Vēlamie EDS
uzlabojumi**



Vairākums EDS lietotāju nespēja nosaukt kādus konkrētus pakalpojumus, ko vēl papildus varētu piedāvāt EDS.



Retāk tika minētas sekojošas atbildes:

- *Vēl detalizētākus datus jebkurai atskaitei - lai nav jāprasa papildus dati: par darījumiem, naudas pārvedumi uz ārzemēm;*
- *Uzlabot EDS, jo slodzes dēļ laiku pa laikam nepieņem atskaiti/ lai pārslodzes laikā neizmet no sistēmas;*
- *Pilnīgi visus pakalpojumus, ko VID sniedz uz vietas, lai nav jābraukā;*
- *izziņas par nodokļu parādiem;*
- *Bieži jāmaina parole- tas nav ērti;*
- *Iespēja EDS savienot/ savietot ar excel programmu;*
- *Vienkāršot esošo gada pārskatu iesniegšanu;*
- *Detalizētākus datus atskaitēm;*
- *Ātrāku datu atjaunošanu;*
- *Lai iepriekšējos pārskatus un deklarācijas var redzēt EDS/ fizisko personu ienākumu deklarācijas;*
- *Gada pārskatos automātiskā summēšana;*
- *Piedāvājumi par semināriem;*
- *Biežāku atskaišu apstrādi;*
- *Automātiski sniegt datus par nekustamo īpašumu;*
- *Ievietot Word dokumentus;*
- *PVN reģistrēšana EDS;*

- ***Apkopojošās atskaites redzēt;***
- ***Redzēt sistēmā PVN atlikumu;***
- ***Lai varētu deklarēt uzņēmuma darbības veidus elektroniski;***
- ***Papildus pieejama visa info, kas UR;***
- ***EDS līgumus, pilnvaras ieskenētas sūtīt nevis nest personiski;***
- ***Nav izdalīta parāda pamatsumma;***
- ***Ieviest kases aparātu reģistrāciju;***
- ***Lai uz ekrāna redzētu visu lapas formu, jo vai nu neredz rindas nosaukumu vai rindu ko jāaizpilda, bilances lapā;***
- ***Sistēmu kā Lietuvā;***
- ***Pieejamu autotransporta nodokļa maksājumu vēsturi;***
- ***Izveidot operatīvāku nodokļu maksātāju sistēmu;***
- ***Regulāru kases aparātu struktūrvienību apliecinājumu;***
- ***Elektroniskā veidā algas nodokļu grāmatiņas;***
- ***Gada beigās saņemt statistikas indeksus;***
- ***Ja pieprasu gada apgrozījumu, tad gribētu to saņemt ātrāk;***
- ***Lielāka info par soda naudām;***

- ***Nodokļu sadalījums pa kategorijām;***
- ***Izveidot video paraugus/ pamācības;***
- ***Pašnodarbinātas personas reģistrācija;***
- ***Reģistrēt elektroniski kvīšu grāmatiņas;***
- ***Bērnu uzlikšana apgādībā;***
- ***Plašāku atbilžu rubriku;***
- ***Jābūt lietošanas pamācībai.***

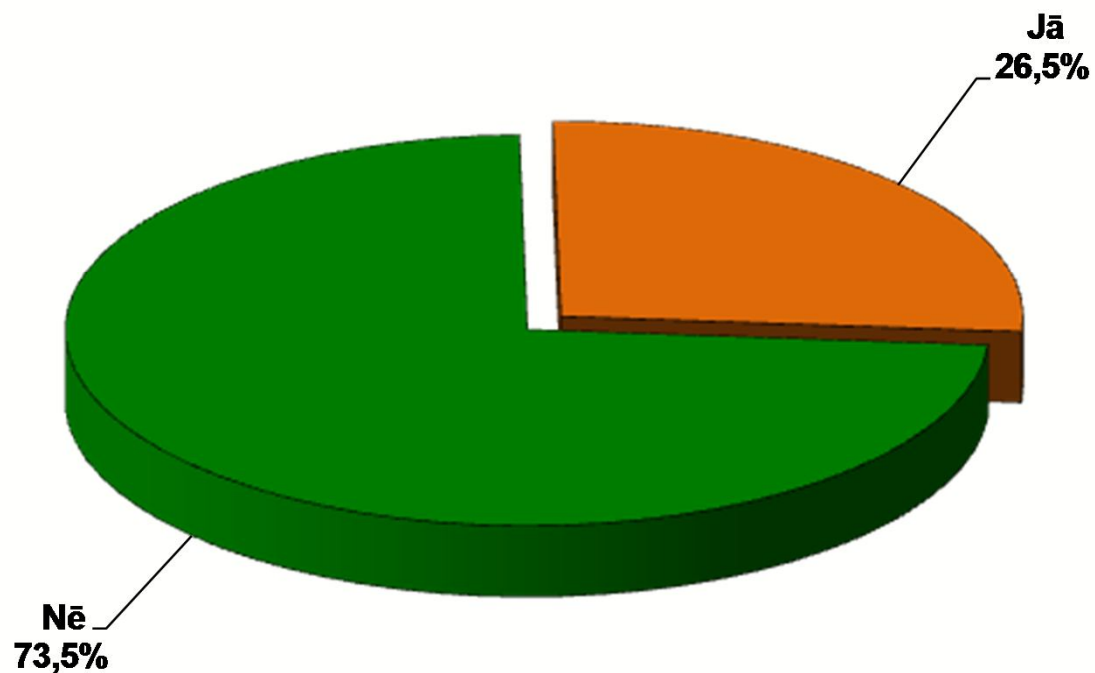


1.5. Negatīvā sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana



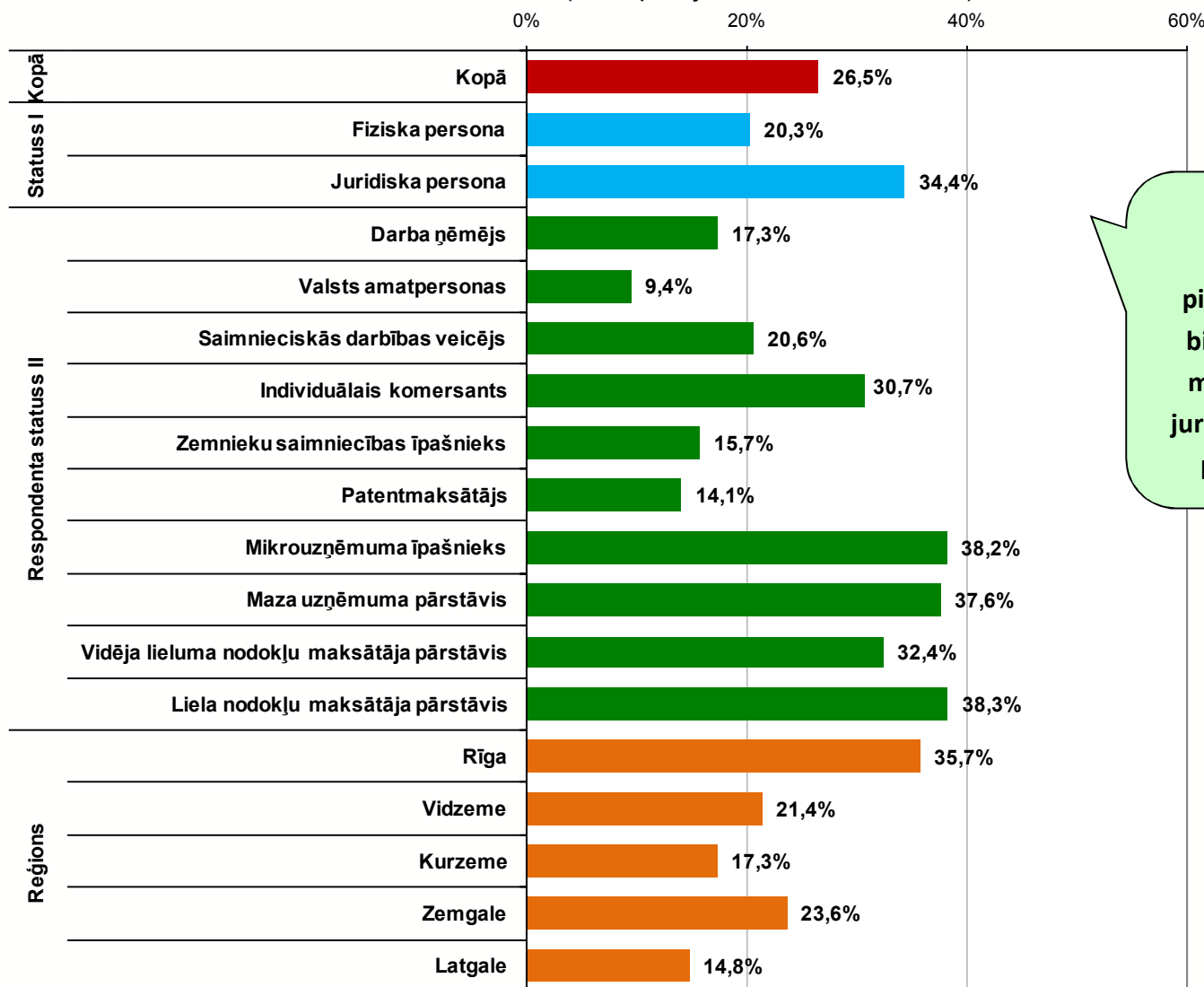
**Vai Jums ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts ar
VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti?**

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināts ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

**Negatīvā pieredze
sadarbībā ar VID**

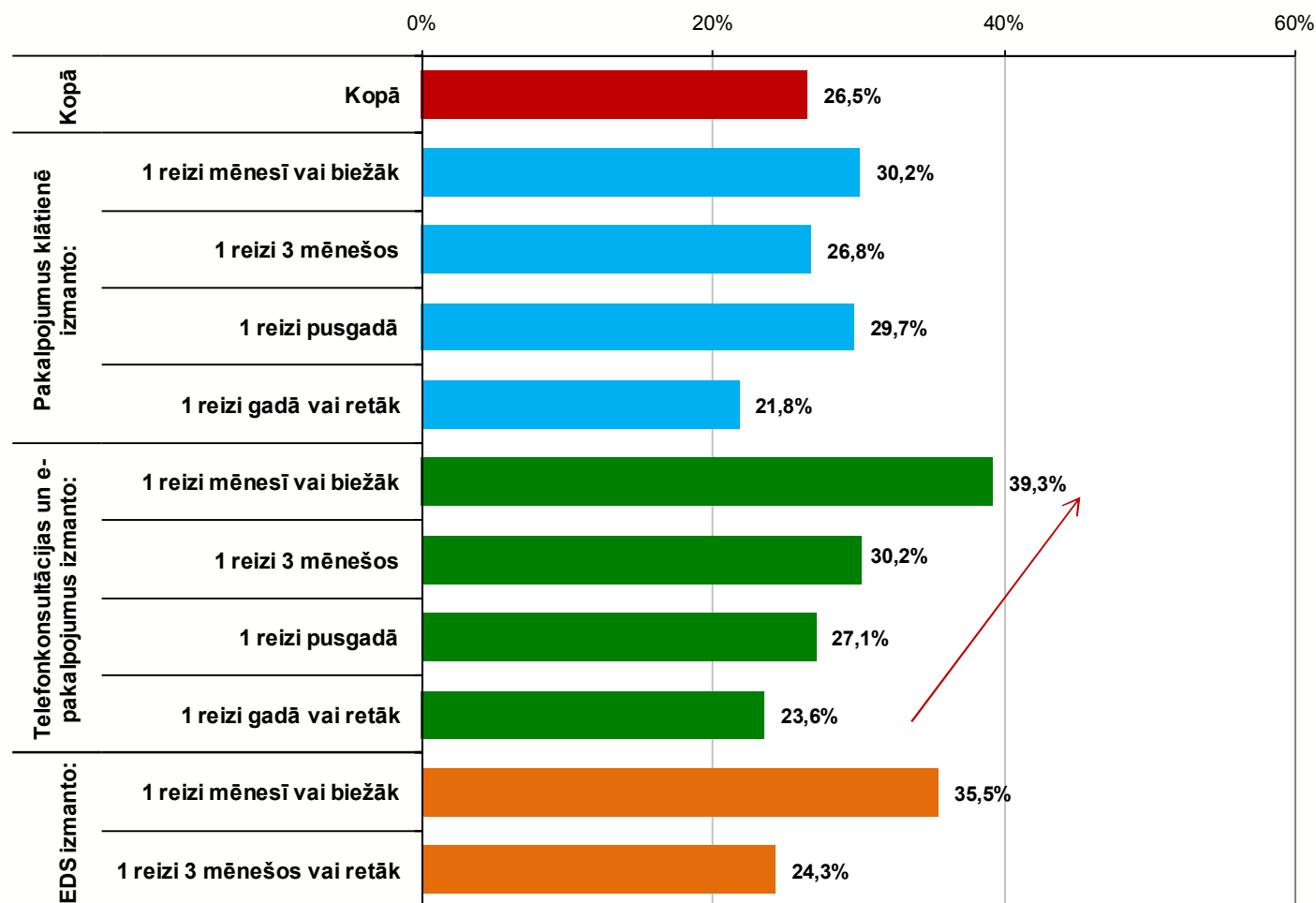


Negatīva
sadarbības
pieredze biežāk
bijusi nodokļu
maksātājiem –
juridisko personu
pārstāvjiem.



Ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināts ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

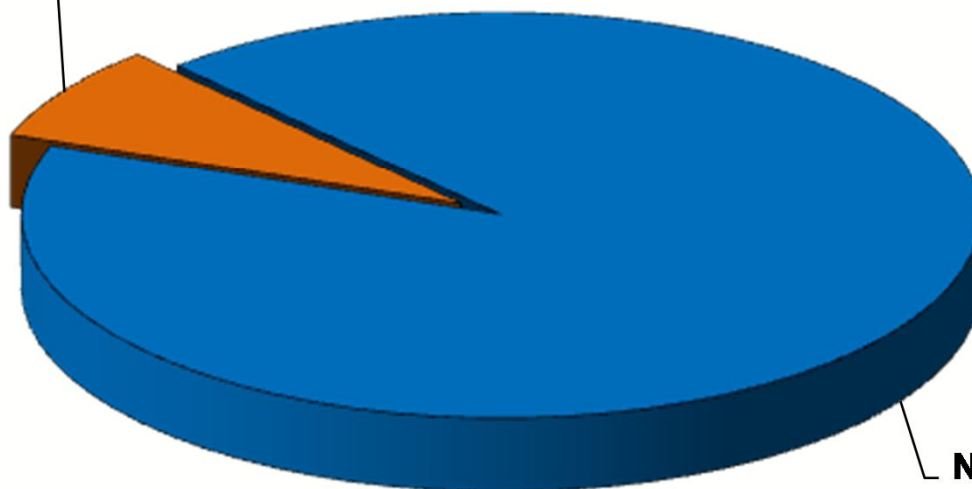
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



**Vai gadījumā, kad nebijāt apmierināts ar ar sniegto
pakalpojumu, Jūs iesniedzāt sūdzību?**

(Respondenti, kuri ir bijuši neapmierināti ar VID pakalpojumu/
apkalpošanas kvalitāti; N=464)

Jā, iesniedza
7,6%



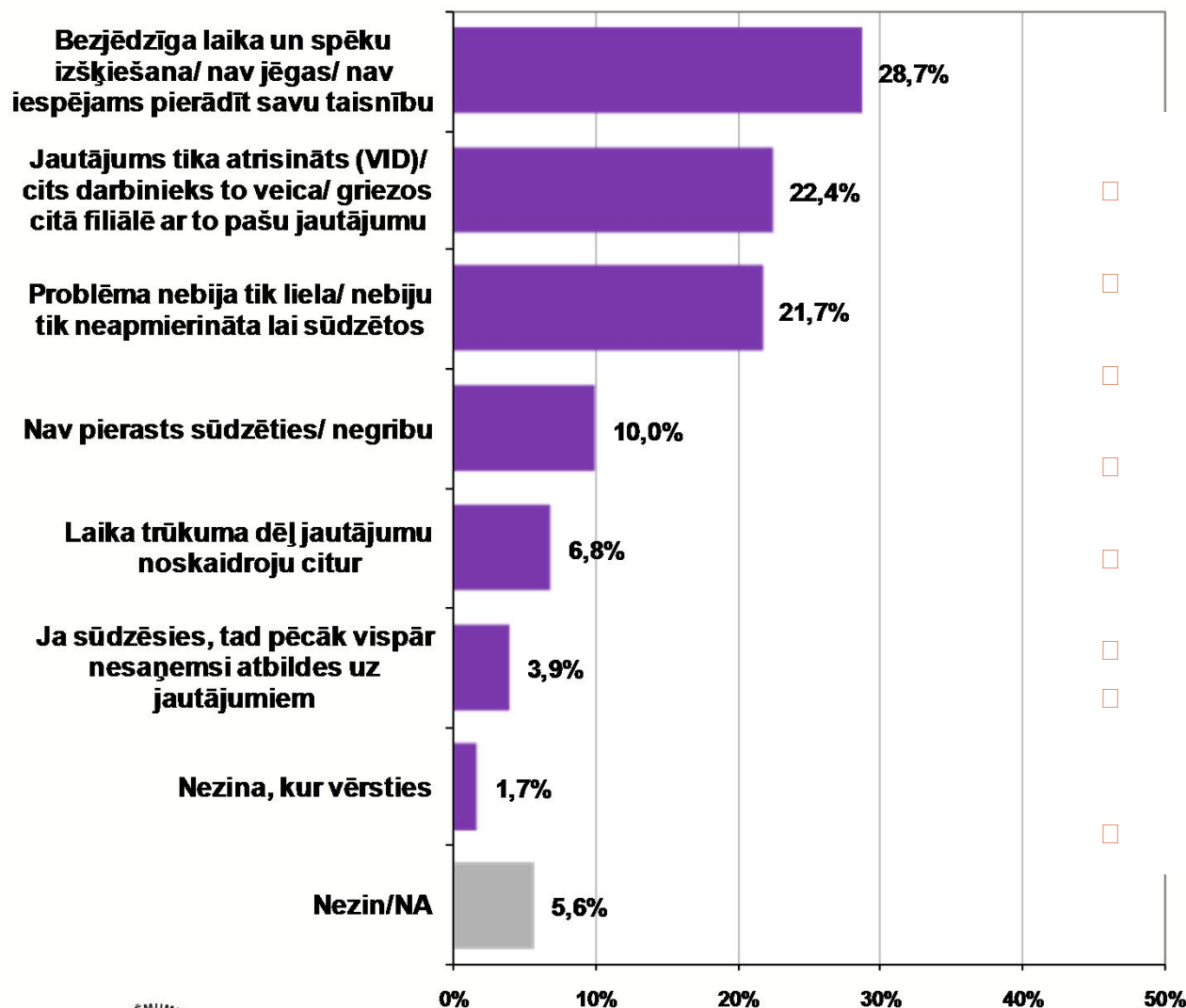
Nē, neiesniedza
92,4%

Kāpēc Jūs neiesniedzāt sūdzību?

BIEŽĀK MINĒTĀS ATBILDES

(Respondenti, kuri ir bijuši neapmierināti ar VID pakalpojumu/
apkalpošanas kvalitāti, bet sūdzību neiesniedza; N=430)

Iemesli, kāpēc netika
iesniegta sūdzība



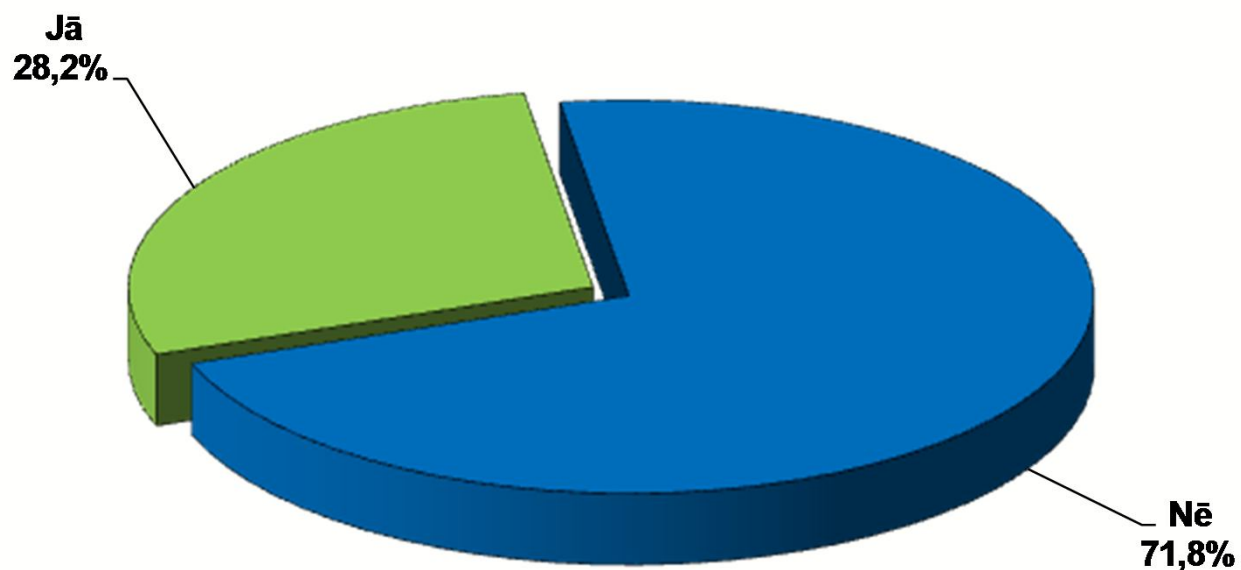
Retāk tika minētas sekojošas atbildes:

- ☐ Vēl jautājums nav līdz galam izskatīts/ gaidām rezultātus;
- ☐ Jo problēmsituācija attiecās uz sliktu apkalpošanu;
- ☐ Nepietiekamas latviešu valodas zināšanas, lai sūdzētos;
- ☐ Jau iepriekš zinājām, ka mums nenāks pretī;
- ☐ Sūdzības nemainīs darbinieku attieksmi;
- ☐ Lai pēc tam nebūtu problēmas;
- ☐ Bija neapmierināta ar konsultāciju pa telefonu, tagad nāk uz KAC un nav problēmu;
- ☐ Veselības problēmu dēļ nevarēja.

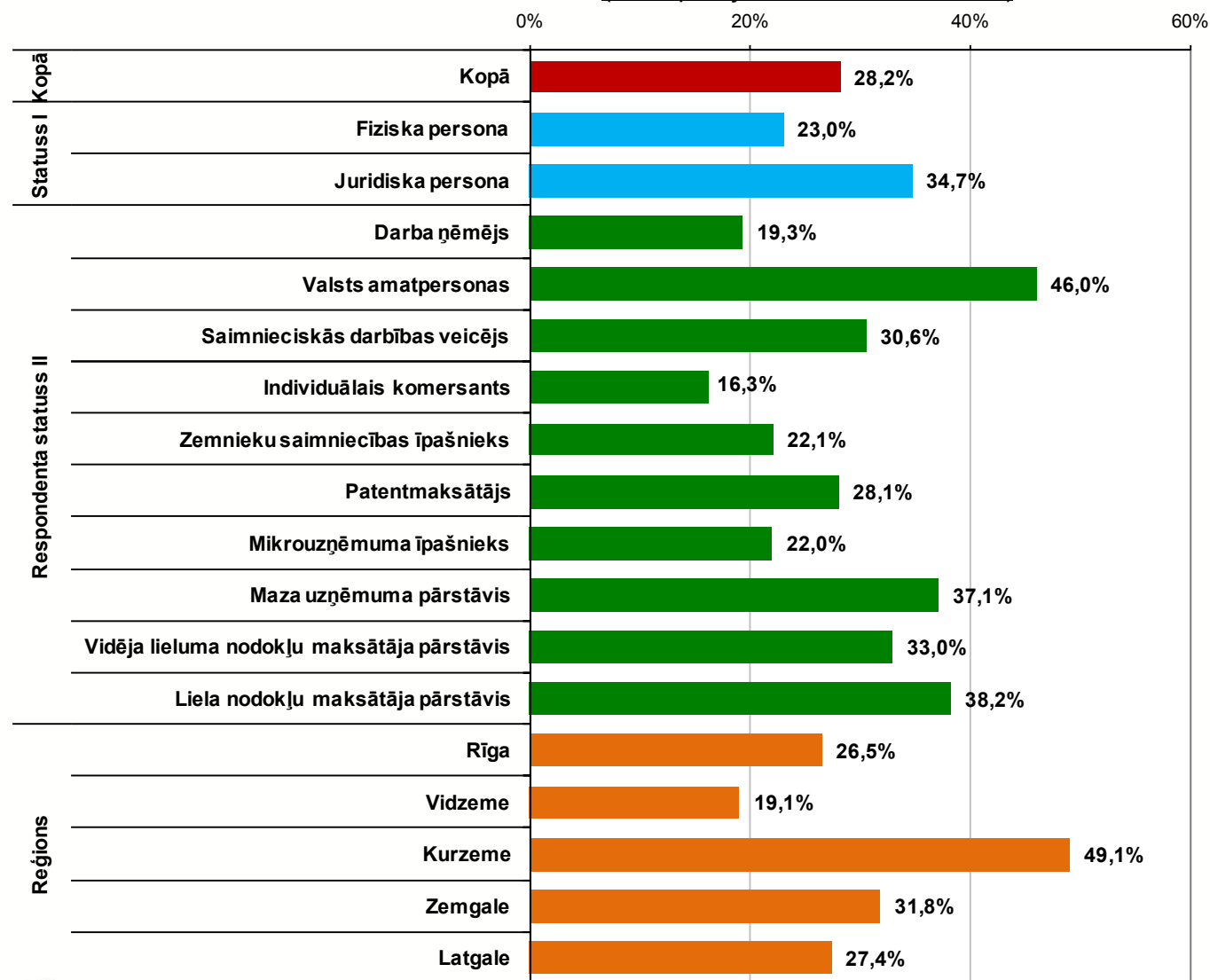
Informētība par to, uz kuriem
zvanīt VID amatpersonu
prettiesiskas rīcības gadījumā

**Vai Jūs esat informēts, uz kādu tālruni zvanīt VID
amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā?**

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

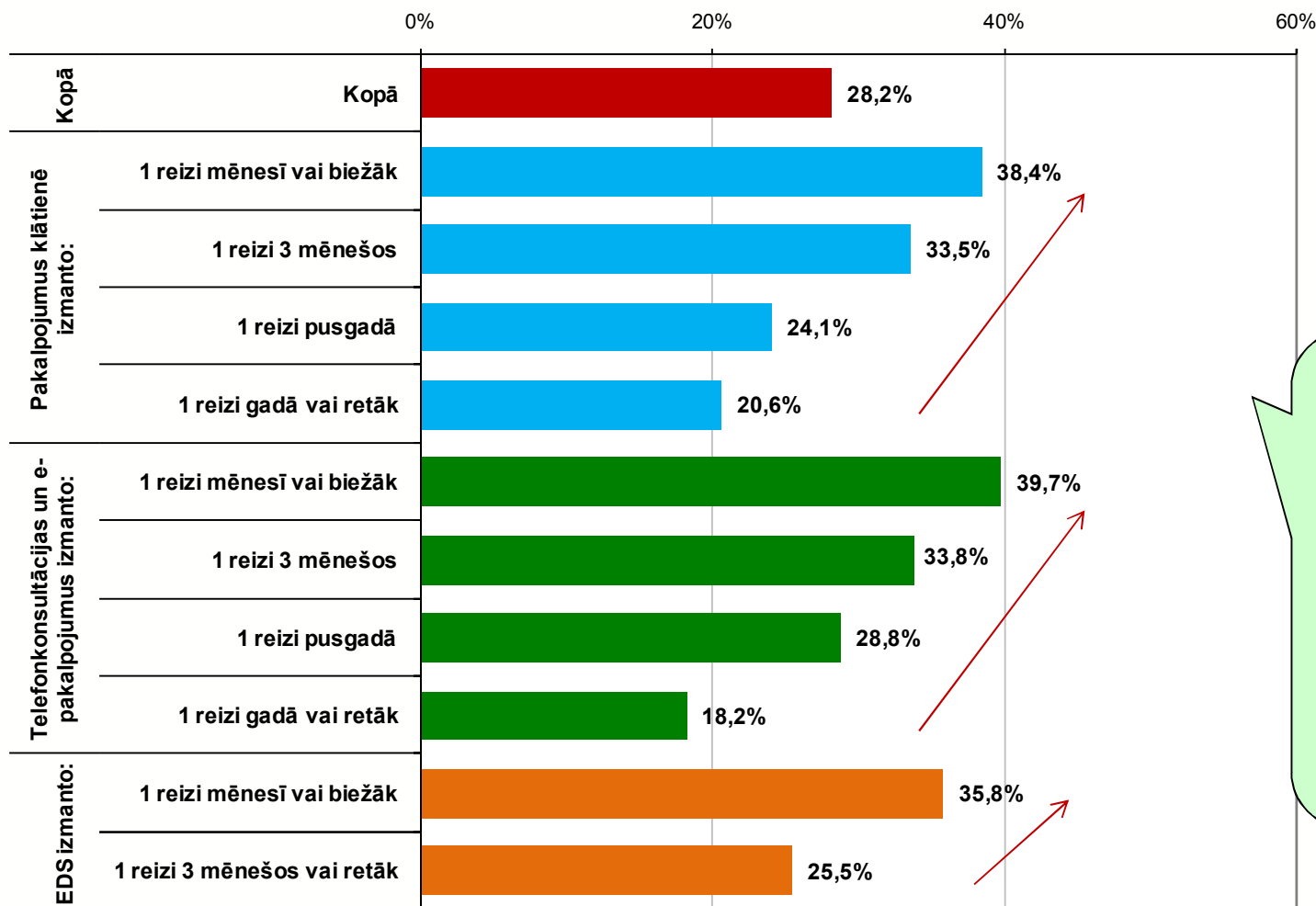


**Ir informēts, uz kādu tālruni zvanīt VID amatpersonas
prettiesiskas rīcības gadījumā**
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Ir informēts, uz kādu tālruni zvanīt VID amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Aptaujas rezultātu analīze iezīmē tendenci – jo biežāk tiek izmantoti VID pakalpojumi, jo augstāks ir informētības līmenis, kur griezties VID amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā.

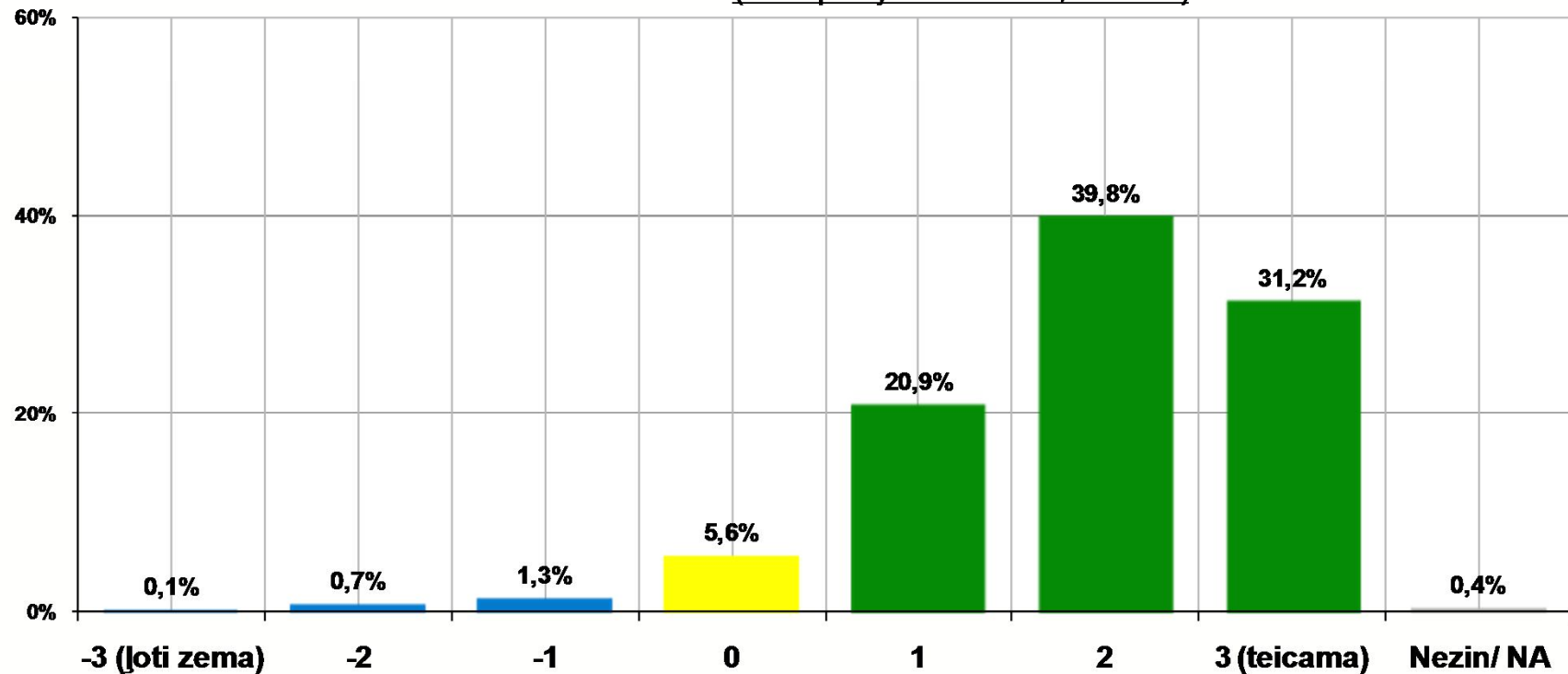
1.6. Apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums



Vispārējs apkalpošanas kvalitātes vērtējums

Nemot vērā visu līdzšinējo komunikācijas pieredzi ar VID, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID?

Vērtējums 7 punktu skalā
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Raksturojumam "Apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama":

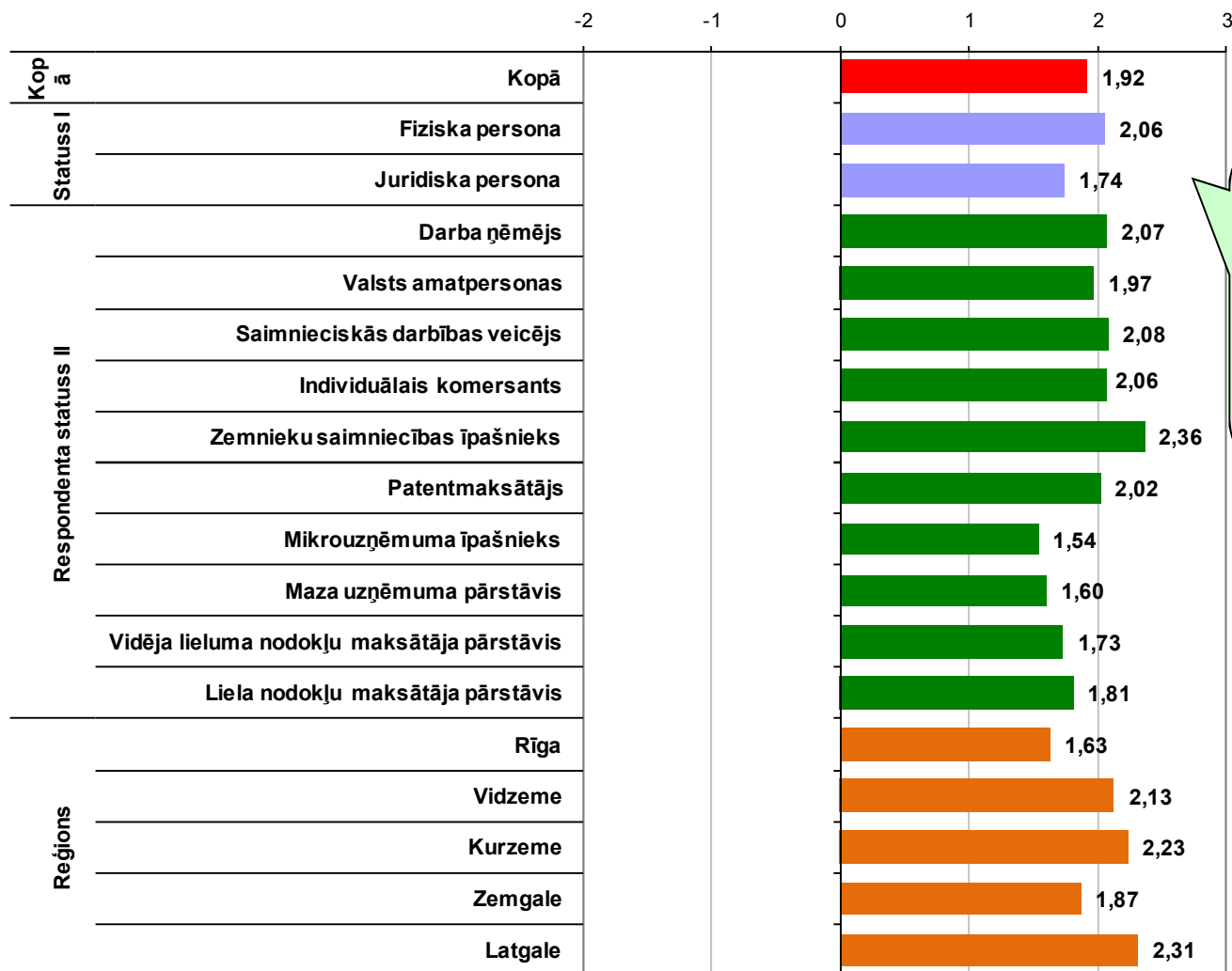
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 31,2% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 91,9% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,1% respondentu.



APKALPOŠANAS KVALITĀTE VID KOPUMĀ

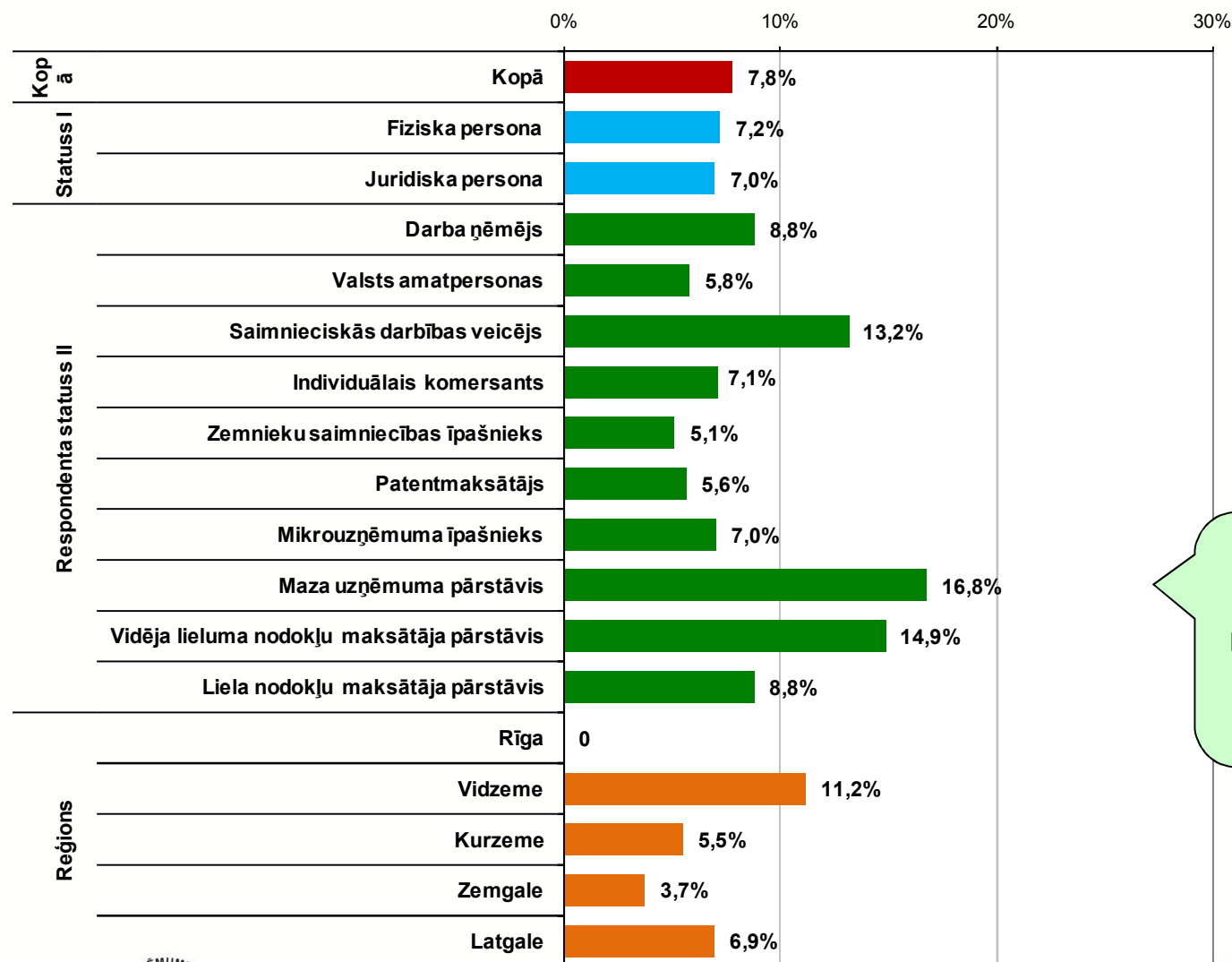
Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema”, bet “3” - “apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama”

(Visi respondenti: N=1729)



Privātpersonas apkalpošanas kvalitāti VID vispārēji vērtēja nedaudz pozitīvāk nekā juridisko personu pārstāvji.

APKALPOŠANAS KVALITĀTE VID KOPUMĀ
 Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
 ("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu
 (Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

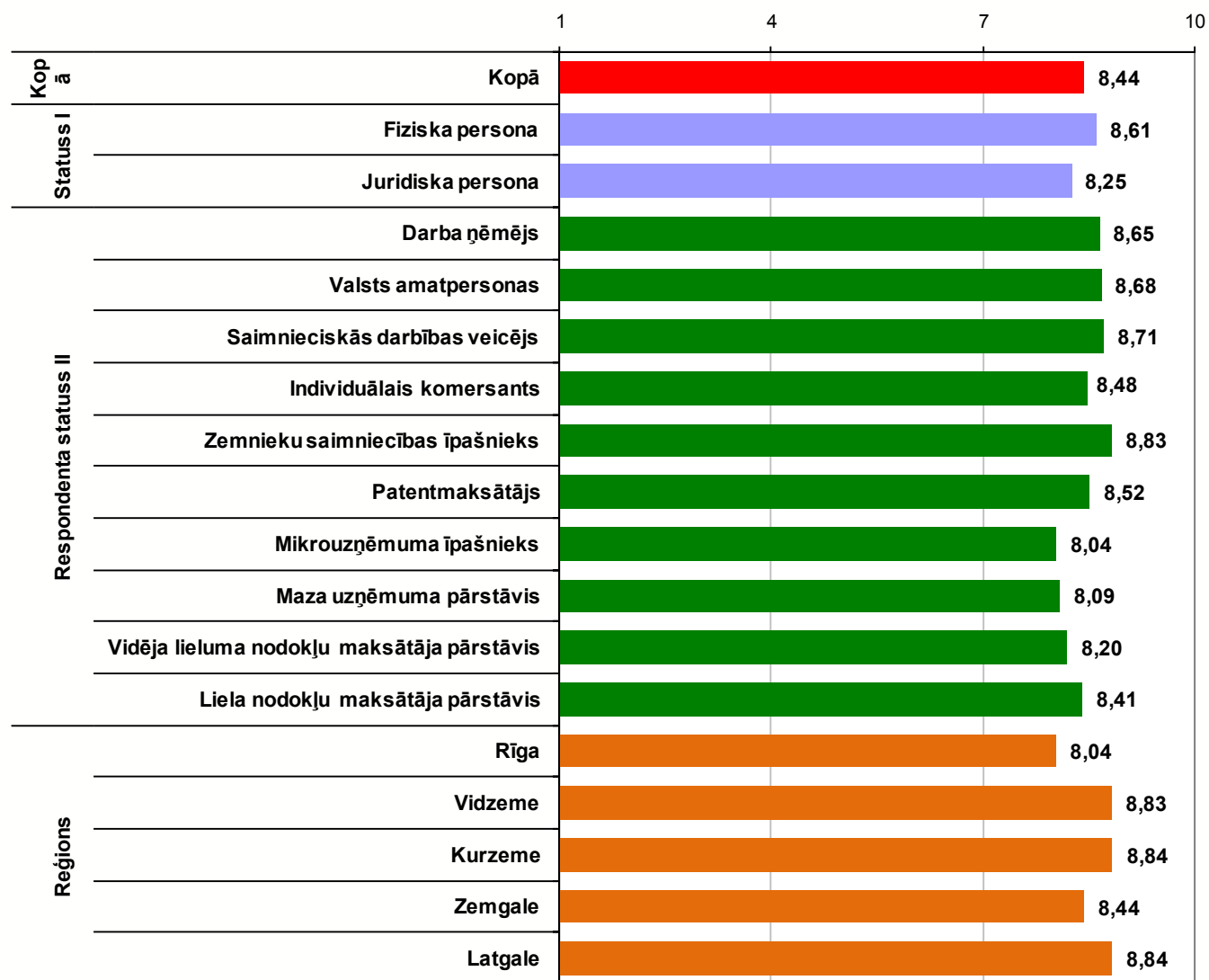


Kritiskie vērtējumi
 biežāk bija
 pārstāvēti mazo un
 vidējo nodokļu
 maksātāju grupās.



Klientu apmierinātības rādītājs ar apkalpošanas kvalitāti VID

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



**Klientu
apmierinātības
rādītājs ar
apkalpošanas
kvalitāti VID**

Pētījuma rezultātu analīzei tika aprēķināts galvenais rādītājs 10 punktu skalā klientu apmierinātībai ar apkalpošanas kvalitāti VID. Iegūtais rezultāts ir 8,44 punkti, kas 10 punktu skalā uzskatāms par augstu novērtējumu.

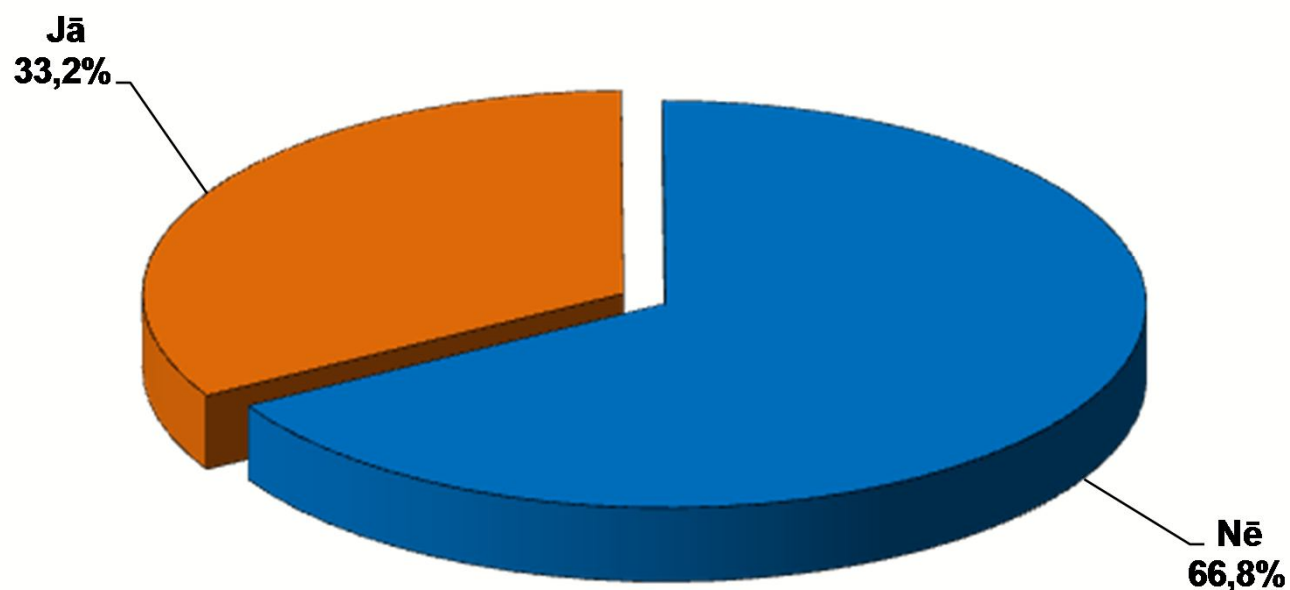


2. Nodokļu maksātāju apmierinātība ar VID veiktajiem kontroles pasākumiem



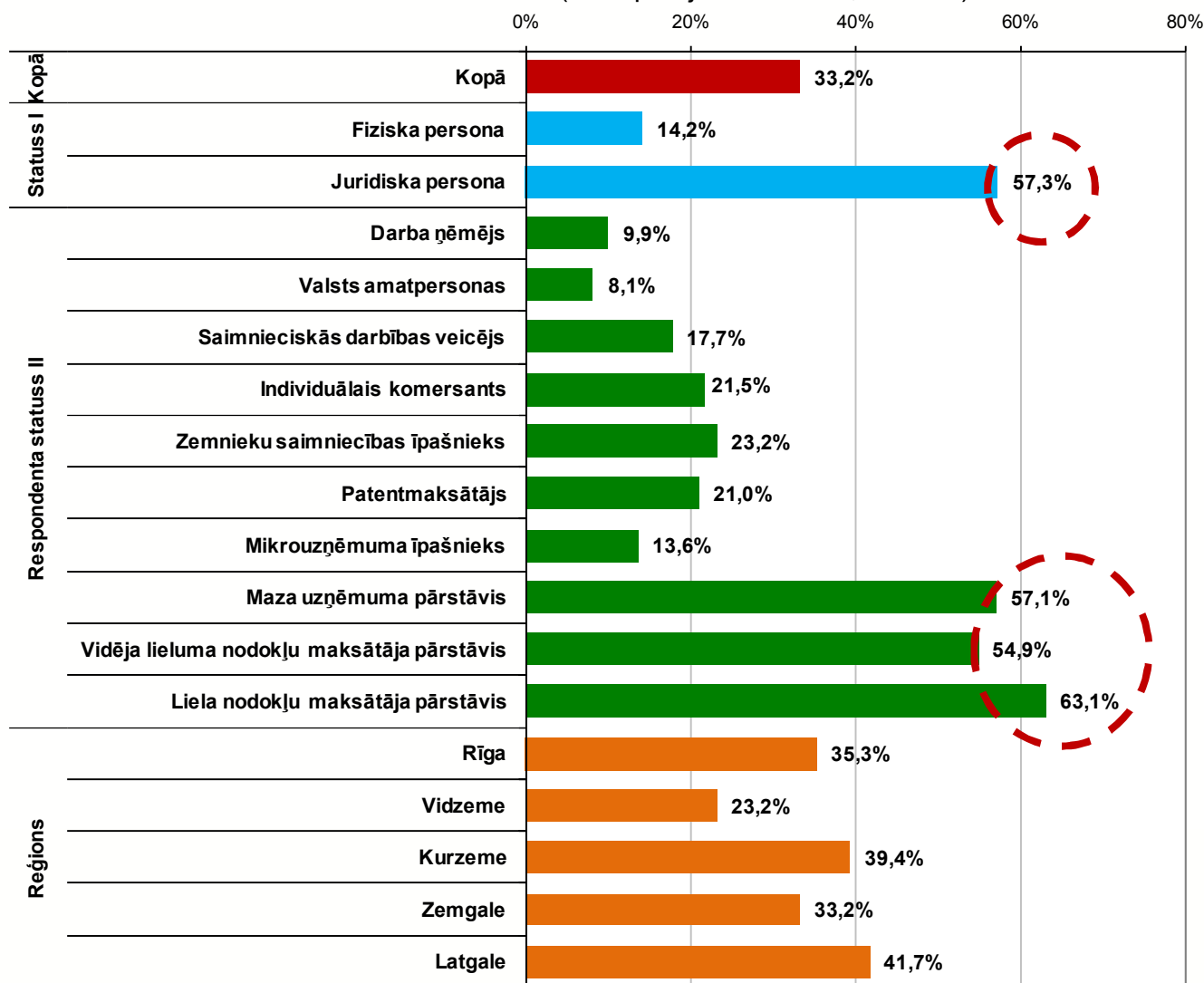
**Vai VID amatpersonas Jums vai Jūsu pārstāvētajā
uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā ir veikušas kādus
kontroles pasākumus?**

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



VID amatpersonas pēdējo trīs gadu laikā ir veikušas kādus kontroles pasākumus

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

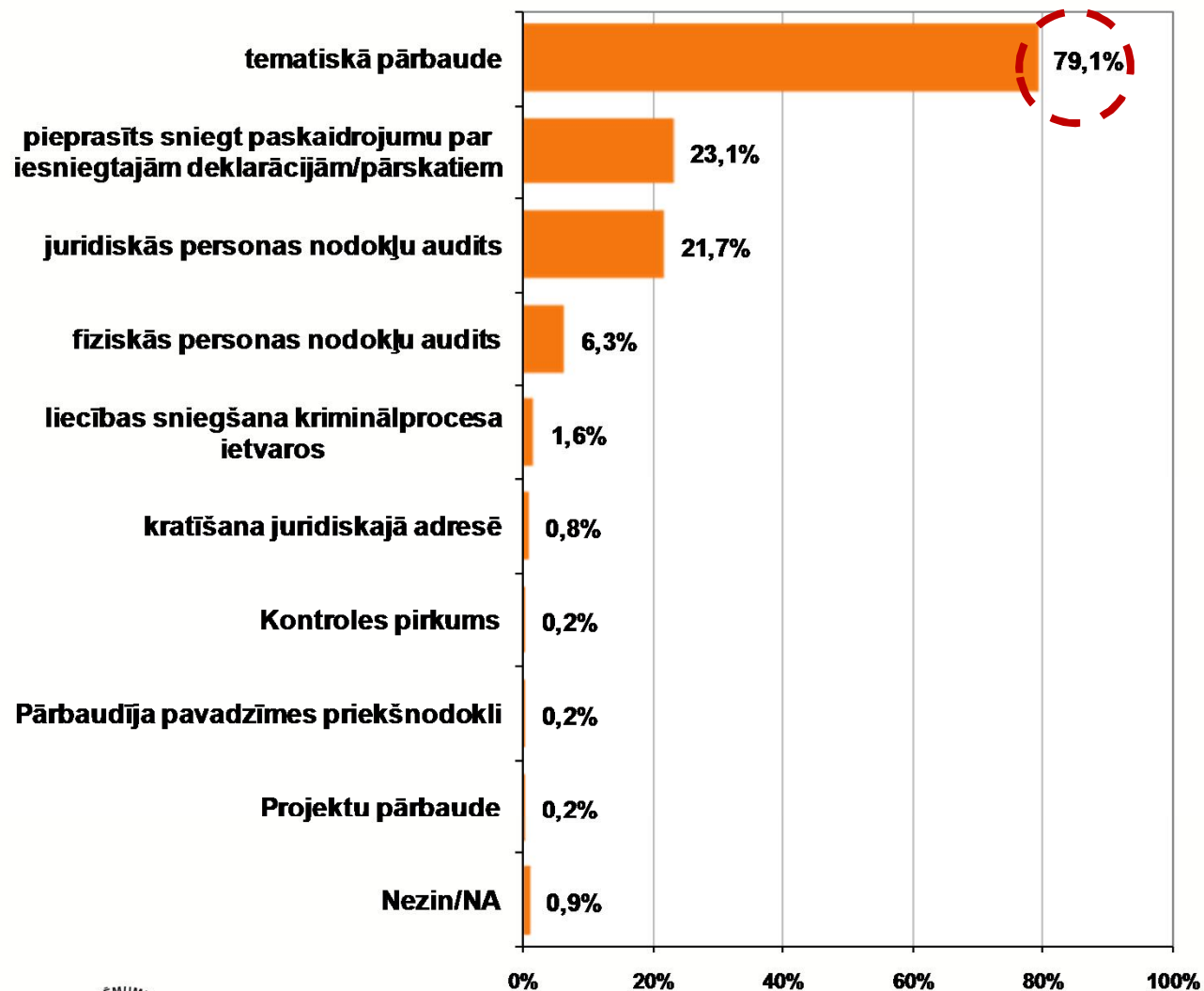


Ar VID veiktajiem kontroles pasākumiem biežāk saskārušās juridiskās personas.



**Kāda veida kontroles pasākumi Jums vai Jūsu
uzņēmumā veikti pēdējo trīs gadu laikā?**
(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles
pasākumi; N=572)

**Kontroles pasākumu
veidi**

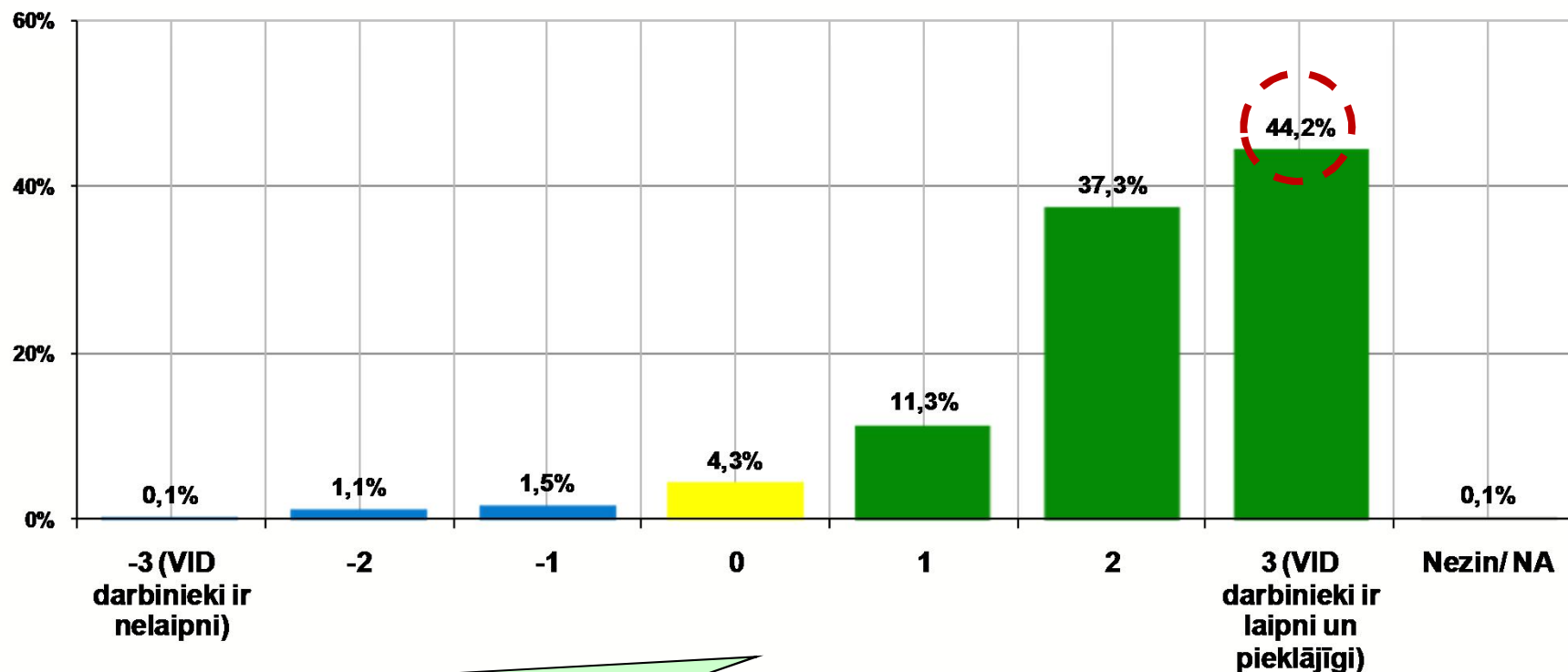


VID darbinieku apkalpošanas kultūra kontroles pasākumu laikā

Kā Jūs vērtējat VID darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti kontroles pasākumi?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



Raksturojumam "VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi":

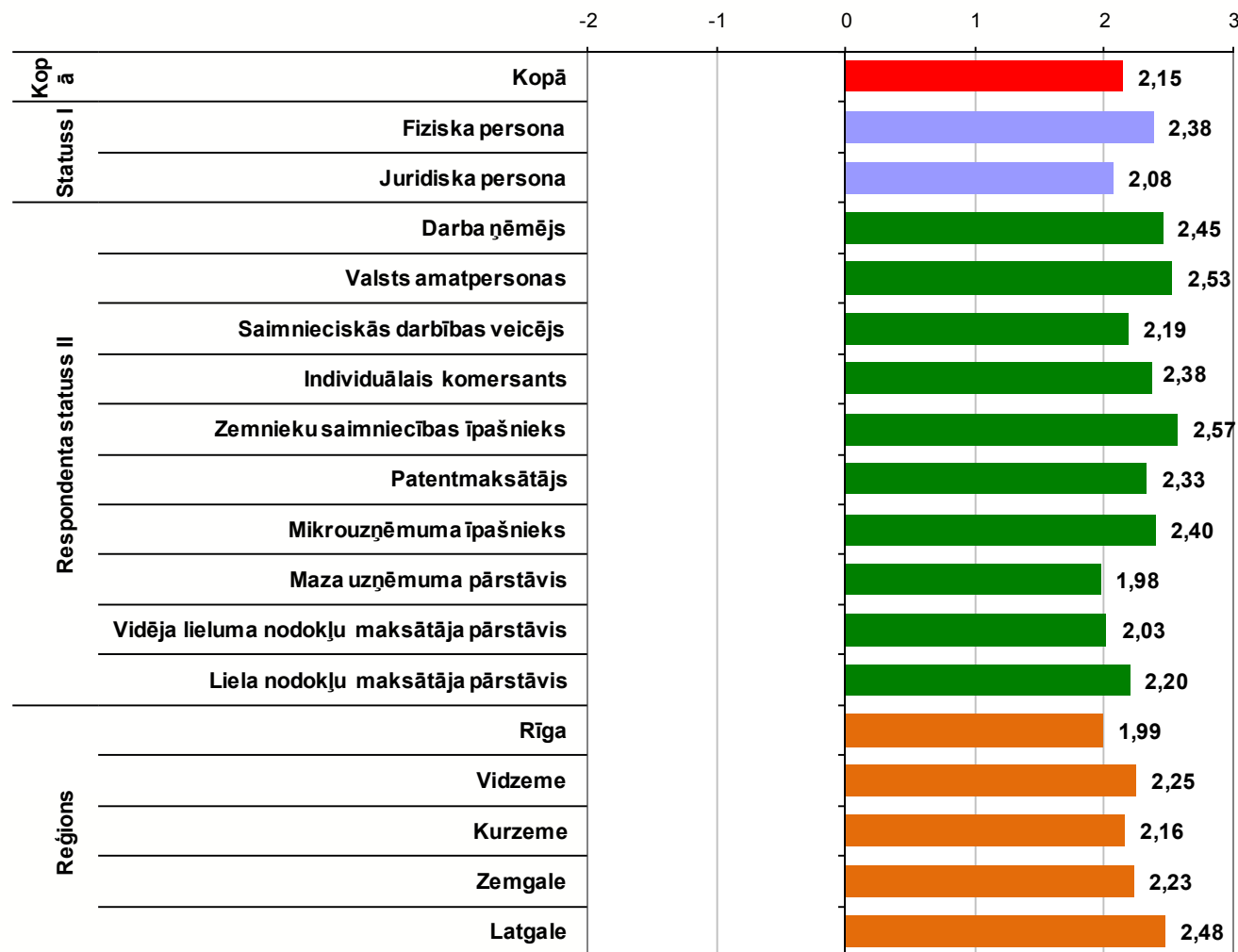
- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 44,2% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 92,9% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,7% respondentu.



VID DARBINIEKU APKALPOŠANAS KULTŪRA KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “VID darbinieki ir nelaipni”, bet “3” nozīmē “VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi”

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)

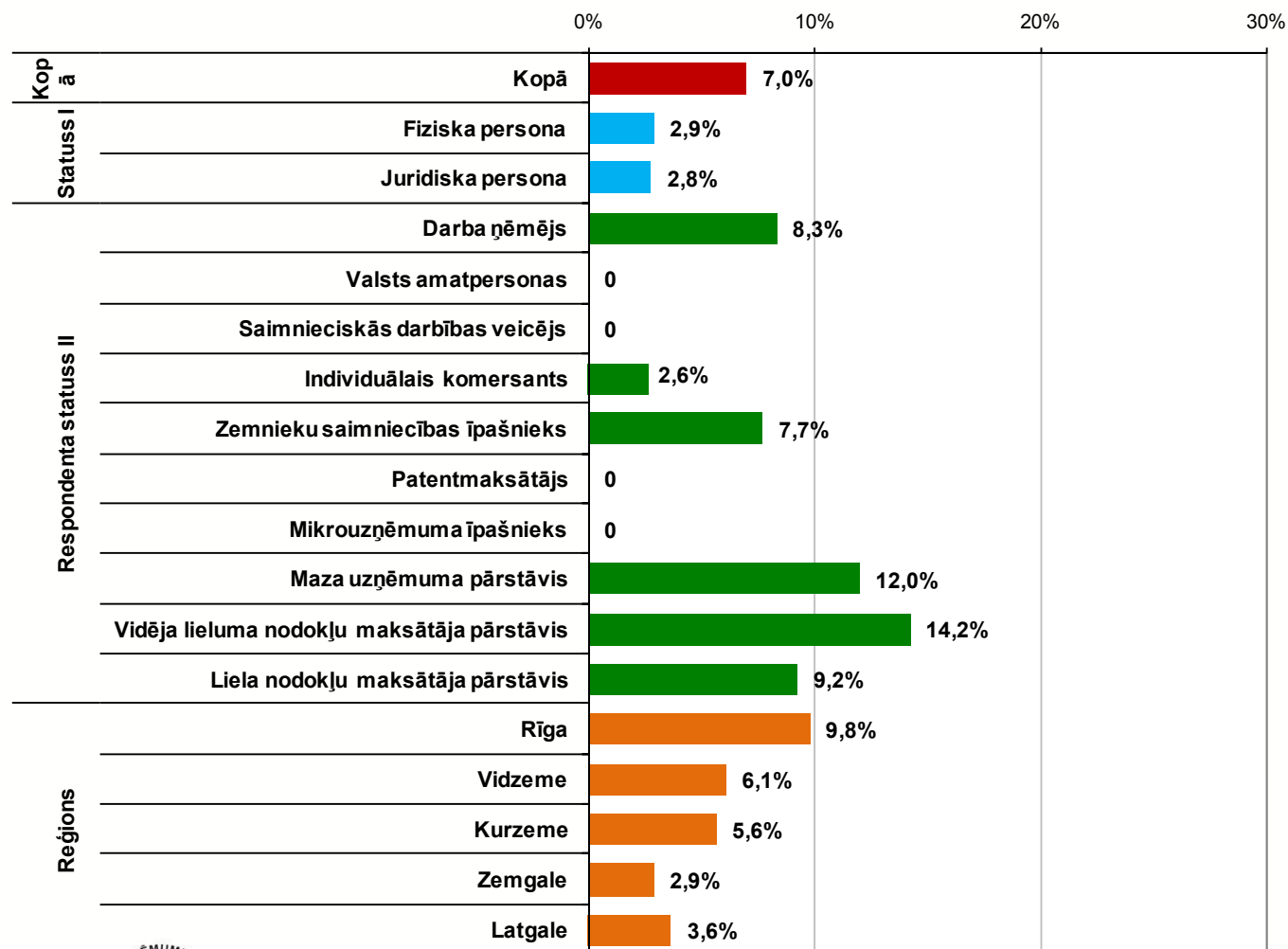


VID DARBINIEKU APKALPOŠANAS KULTŪRA KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi:

N=572)

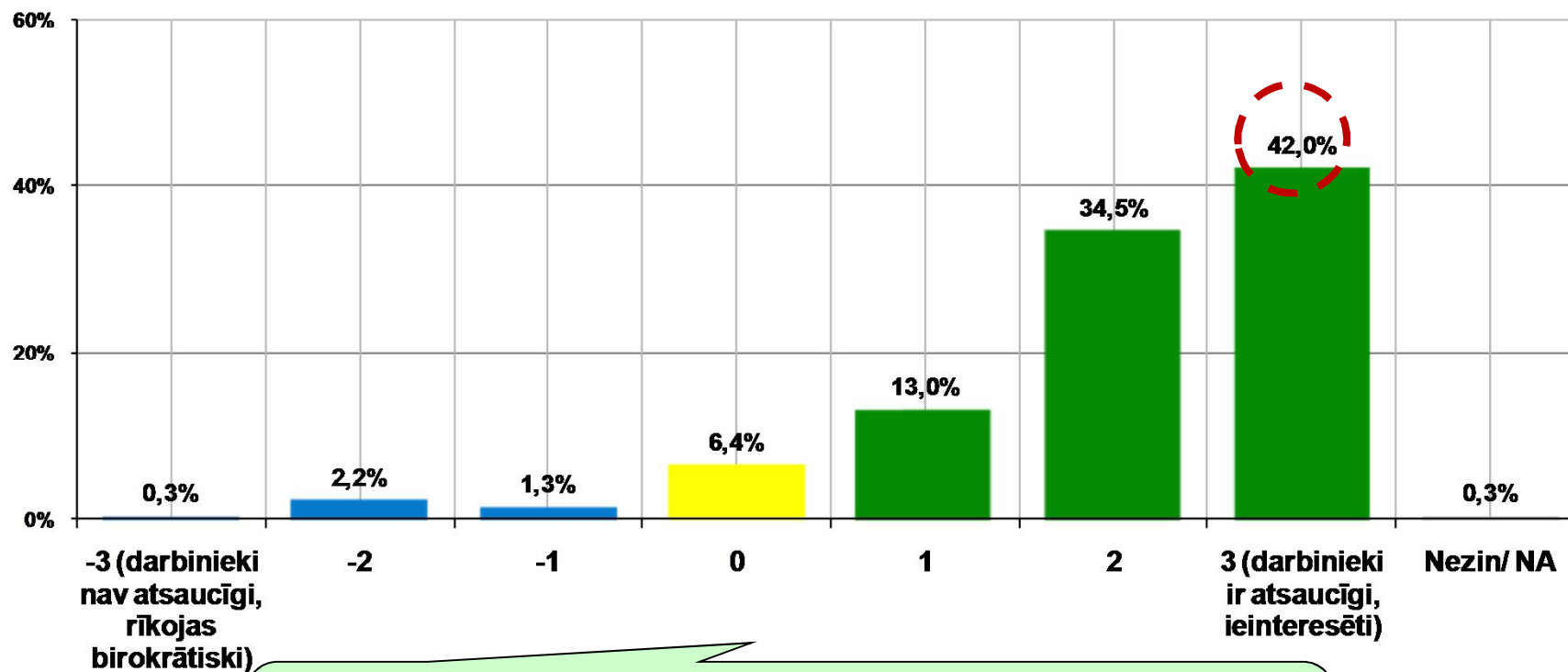


VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība kontroles pasākumu laikā

Kā Jūs vērtējat VID darbinieku atsaucību un ieinteresētību saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti kontroles pasākumi?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



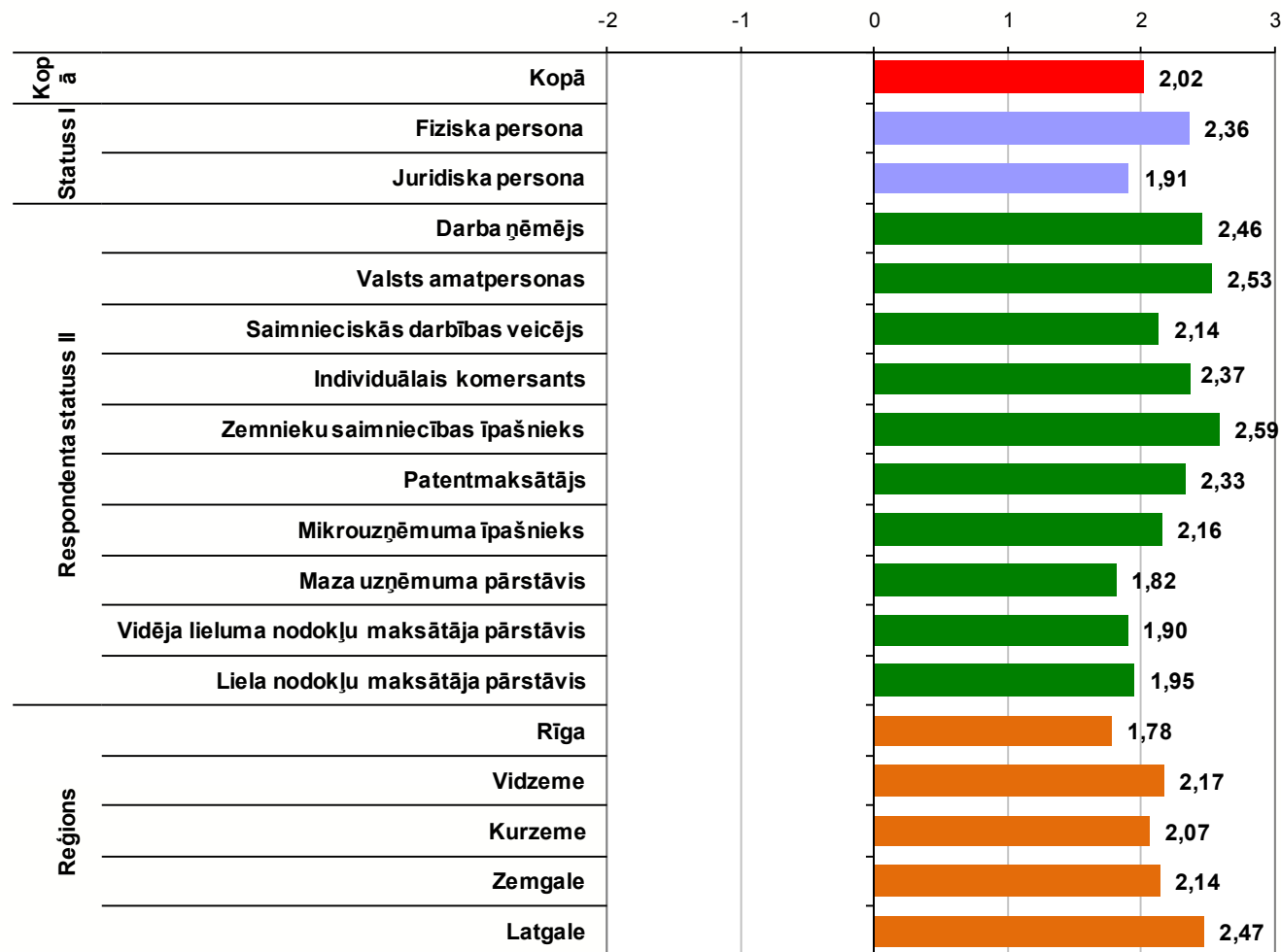
Raksturojumam "VID darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 42% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 89,5% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 3,6% respondentu.

VID DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “VID darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski”, bet “3” nozīmē “VID darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot jautājumu”

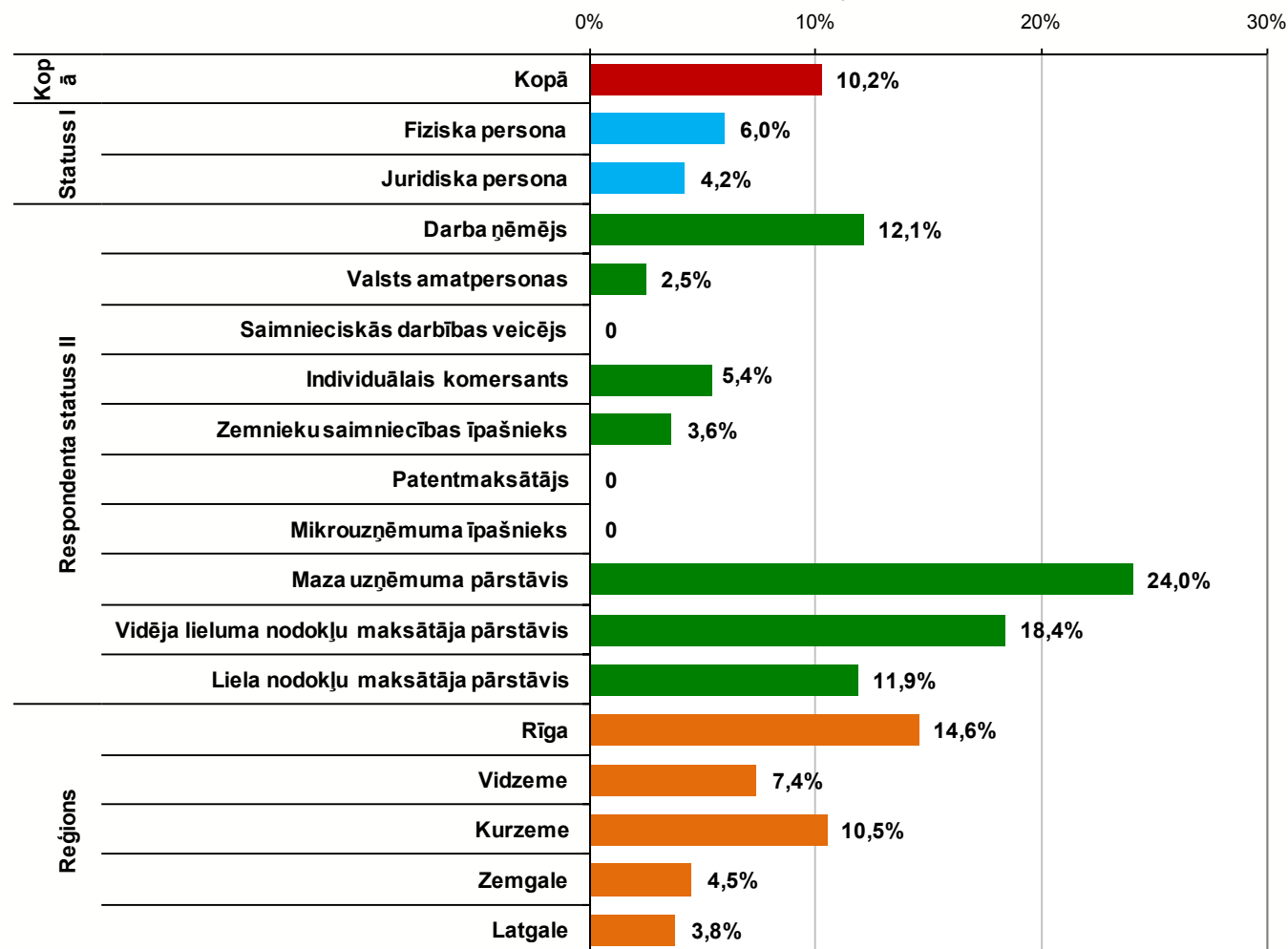
(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



VID DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi:
N=572)

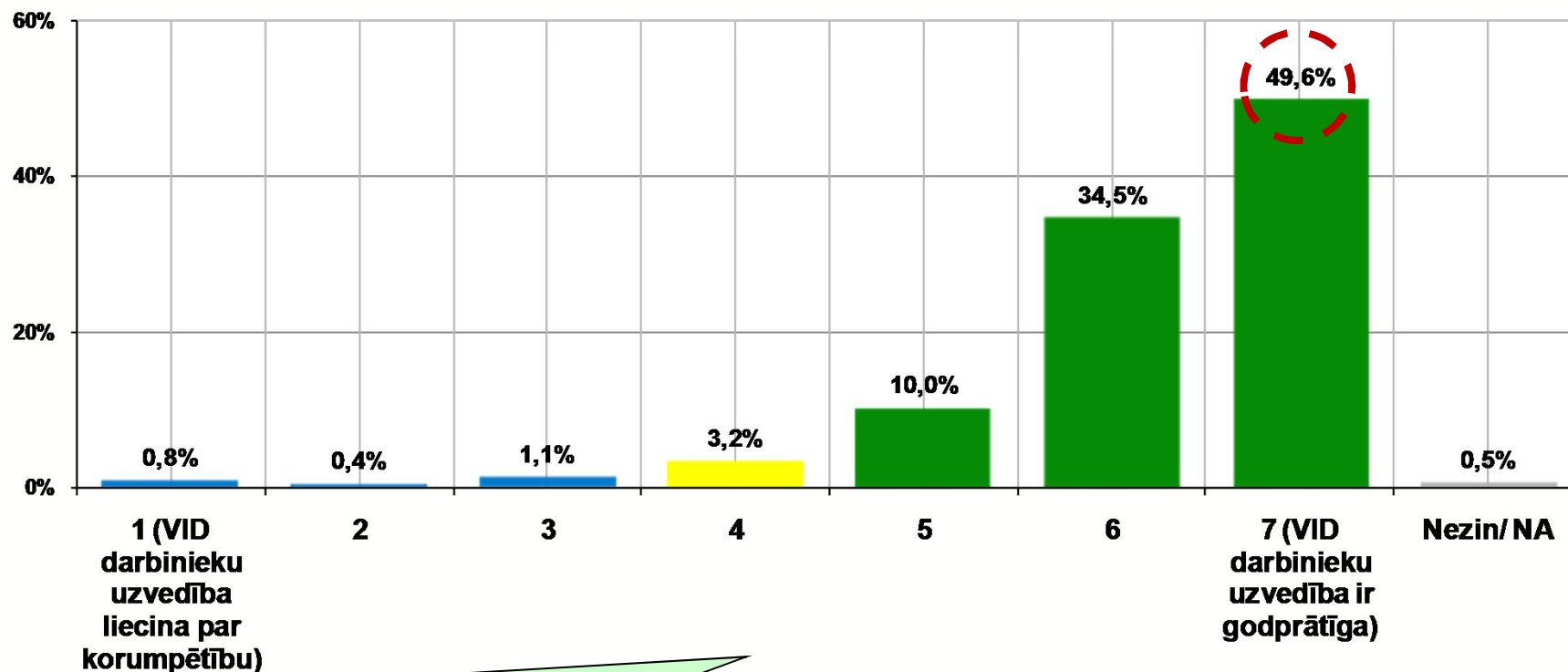


VID darbinieku profesionālā ētika kontroles pasākumu laikā

Kā Jūs vērtējat VID darbinieku profesionālo ētiku saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti kontroles pasākumi?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



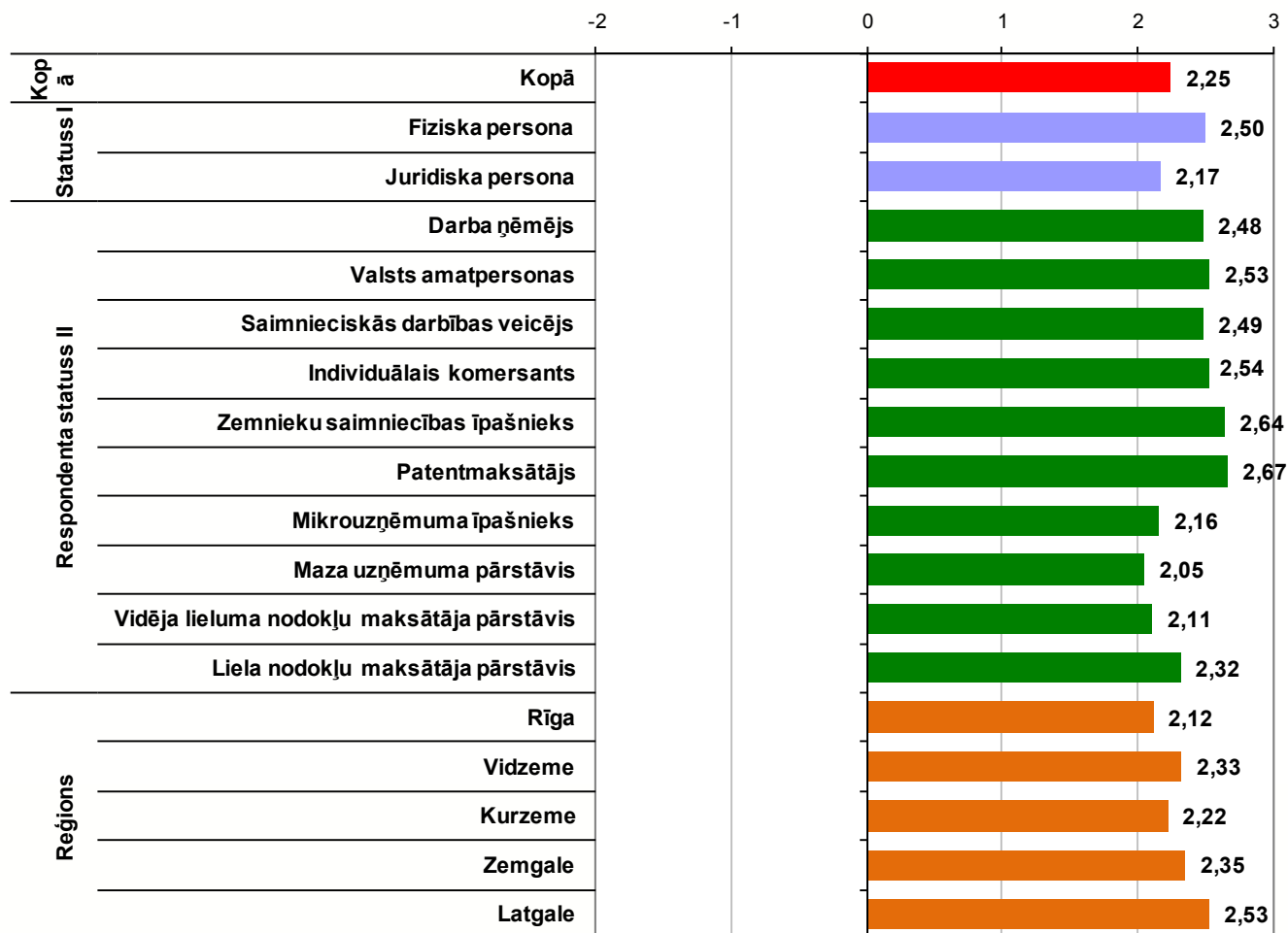
Raksturojumam "VID darbinieku uzvedība ir godprātīga":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 49,6% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 94,1% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2,3% respondentu.

VID DARBINIEKU PROFESIONĀLĀS ĒTIKAS VĒRTĒJUMS KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “VID darbinieku uzvedība liecina par korumpētību”, bet “3” nozīmē “VID darbinieku uzvedība ir godprātīga”

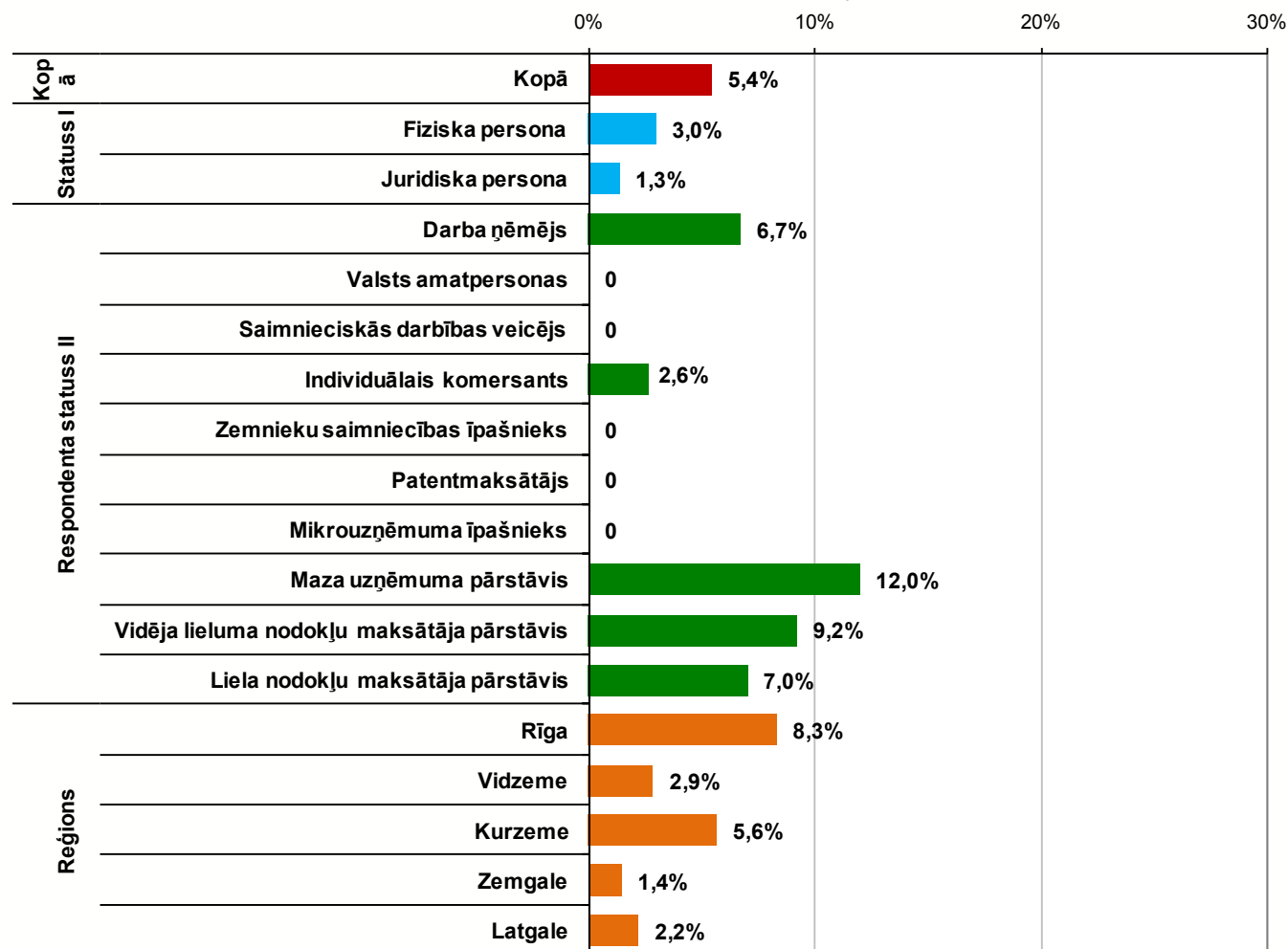
(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



VID DARBINIEKU PROFESIONĀLĀS ĒTIKAS VĒRTĒJUMS KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi:
N=572)

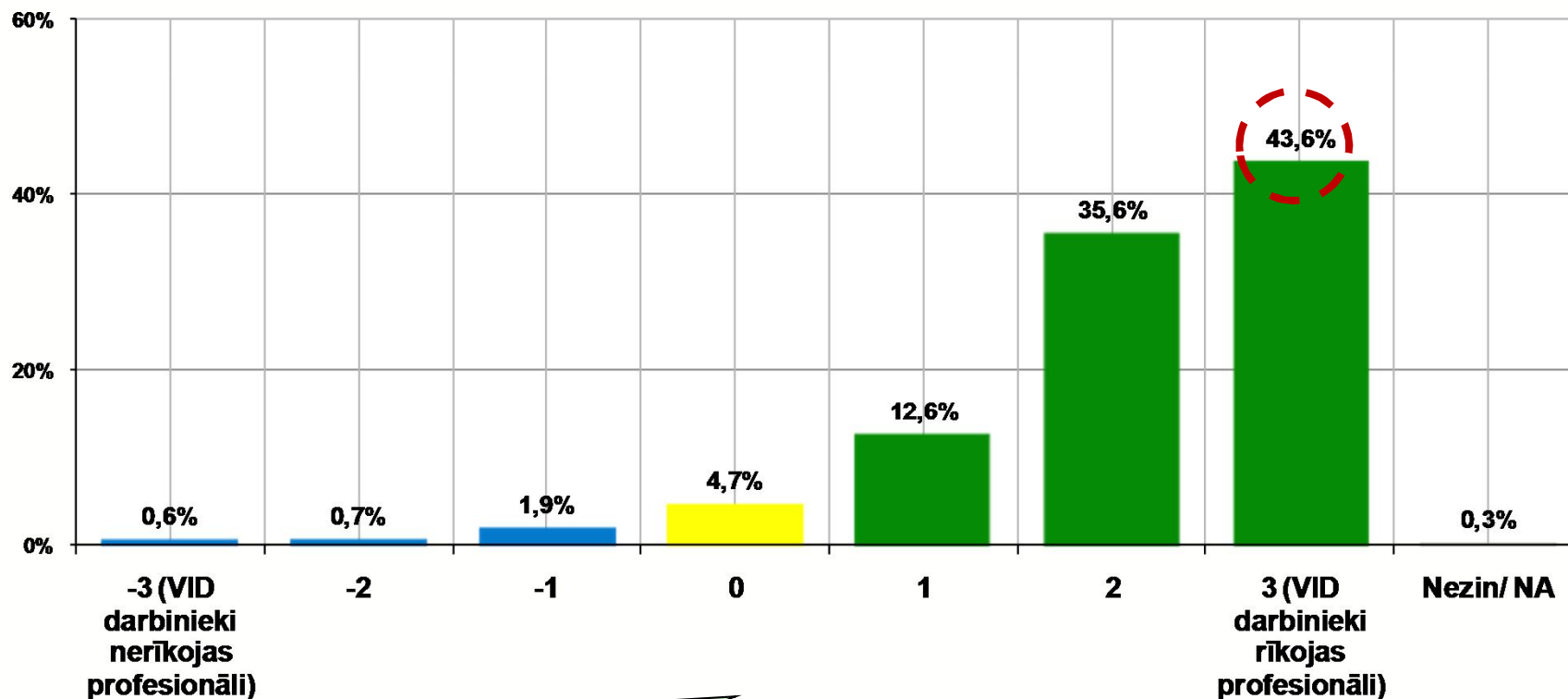


VID darbinieku profesionalitāte kontroles pasākumu laikā

Kā Jūs vērtējat VID darbinieku profesionalitāti, kad tiek veikti kontroles pasākumi?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



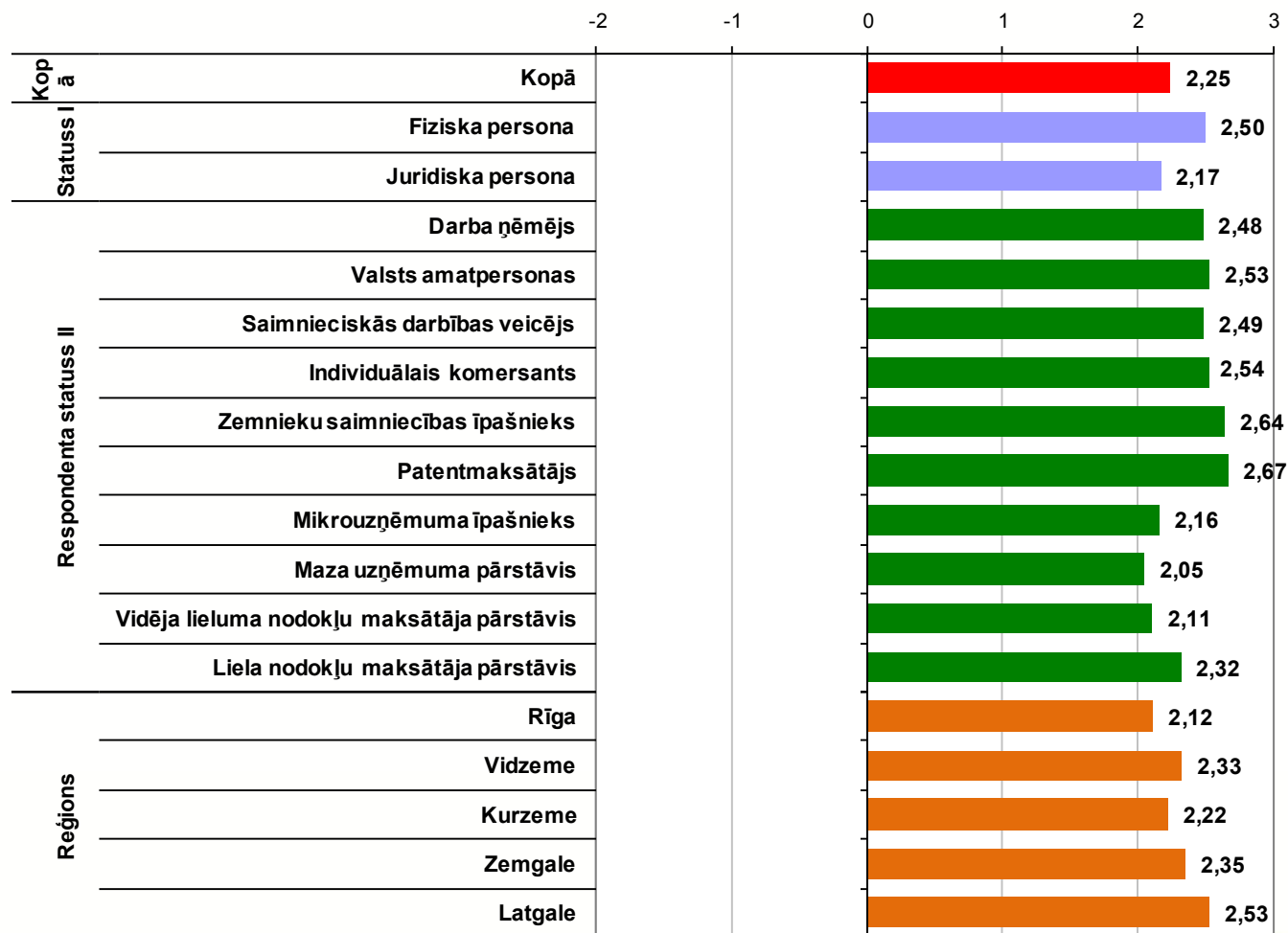
Raksturojumam "VID darbinieki rīkojas profesionāli":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 43,6% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 91,8% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 3,2% respondentu.

VID DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “VID darbinieki nerīkojas profesionāli”, bet “3” nozīmē “VID darbinieki rīkojas profesionāli”

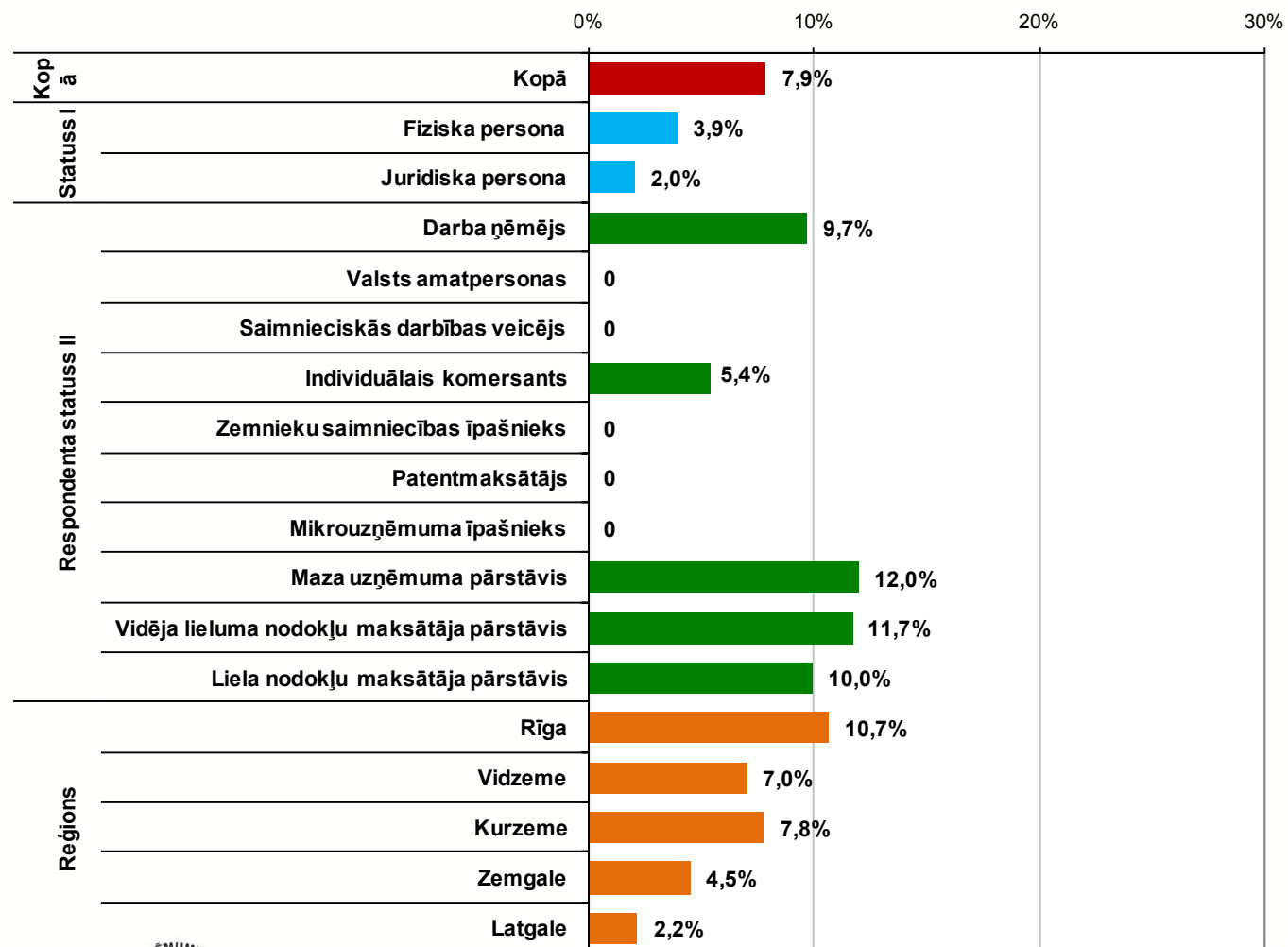
(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



VID DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi:
N=572)

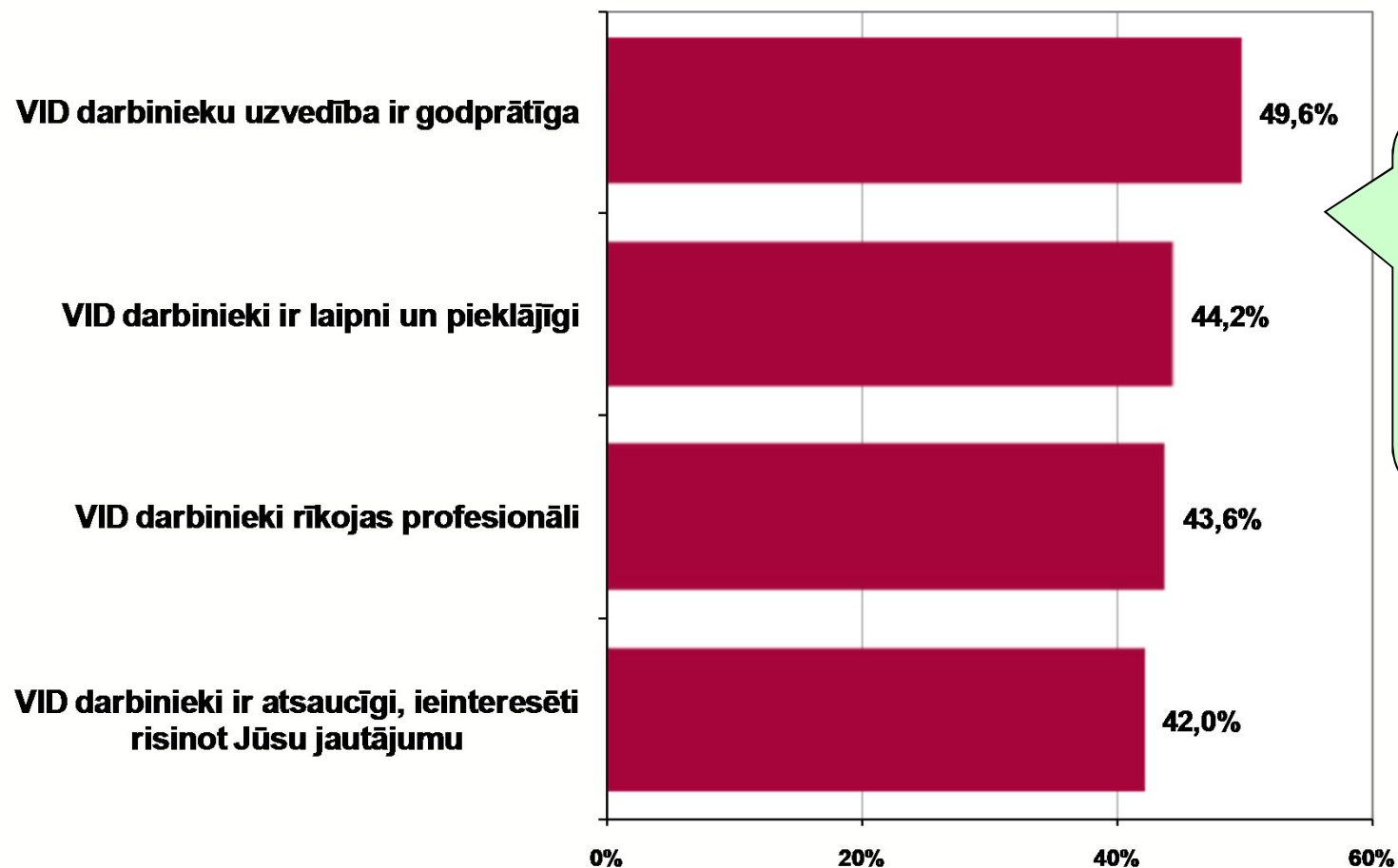


**Apkalpošanas
kvalitāte kontroles
pasākumu laikā –
kopsavilkums**

Viennozīmīgi piekrita raksturojumiem

(vērtējums "3" 7 punktu skalā no -3 līdz 3)

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)

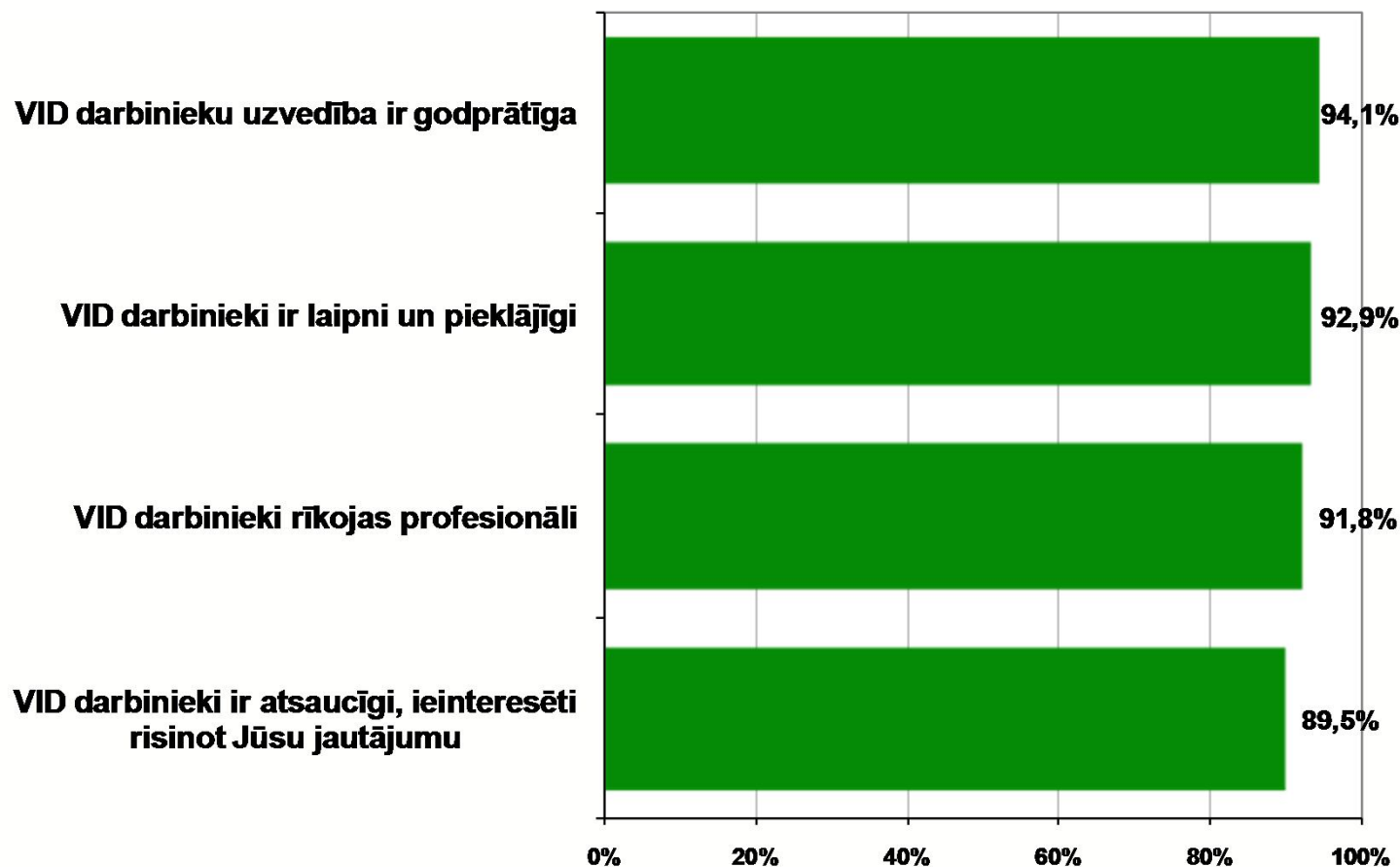


Pēc visiem
kritērijiem
apkalpošanas
kvalitāte kontroles
pasākumu laikā
vairāk nekā 40%
gadījumu vērtēta ar
augstāko vērtējuma
atzīmi.



**Apkalpošanas
kvalitāte kontroles
pasākumu laikā –
kopsavilkums**

Pilnībā vai drīzāk piekrita raksturojumiem
(vērtējumi "3" + "2" + "1" 7 punktu skalā no -3 līdz 3)
(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)

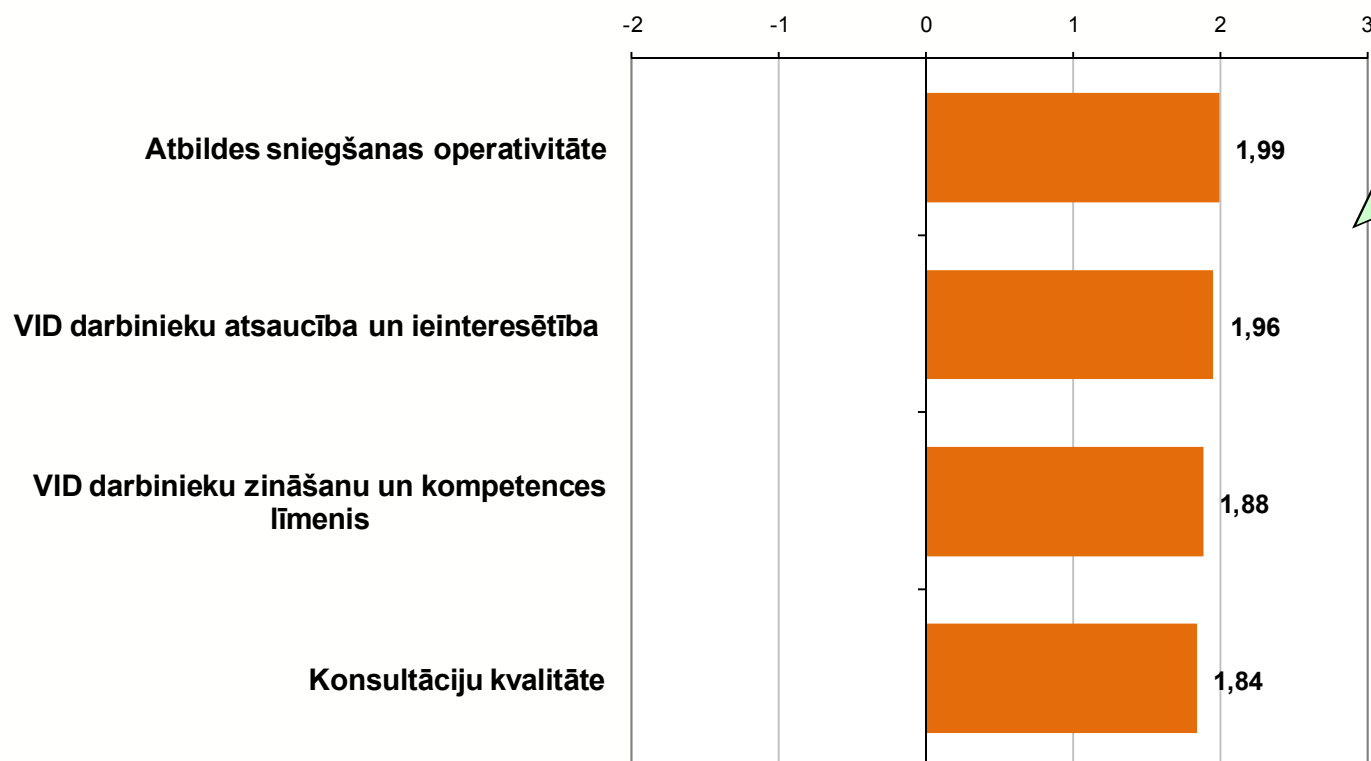


Gandrīz visi aptaujātie nodokļu maksātāji, kuriem ir VID kontroles pasākumu pieredze, apkalpošanas kvalitāti kontroles pasākumu laikā pēc visiem kritērijiem vērtēja pilnībā vai drīzāk pozitīvi.



Apkalpošanas kvalitāte kontroles pasākumu laikā – kopsavilkums

Apkalpošanas kvalitāte kontroles pasākumu laikā
Vidējais novērtējums 7 punktu skalā
no -3 (zemākais vērtējums) līdz 3 (augstākais vērtējums)
 (Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi: N=572)



Pēc visiem kritērijiem apkalpošanas kvalitāte VID realizēto kontroles pasākumu laikā skalā no -3 līdz 3 vidēji vērtēta ar augstāku atzīmi par 1,8 punktiem, kas raksturojams kā pozitīvs novērtējums.

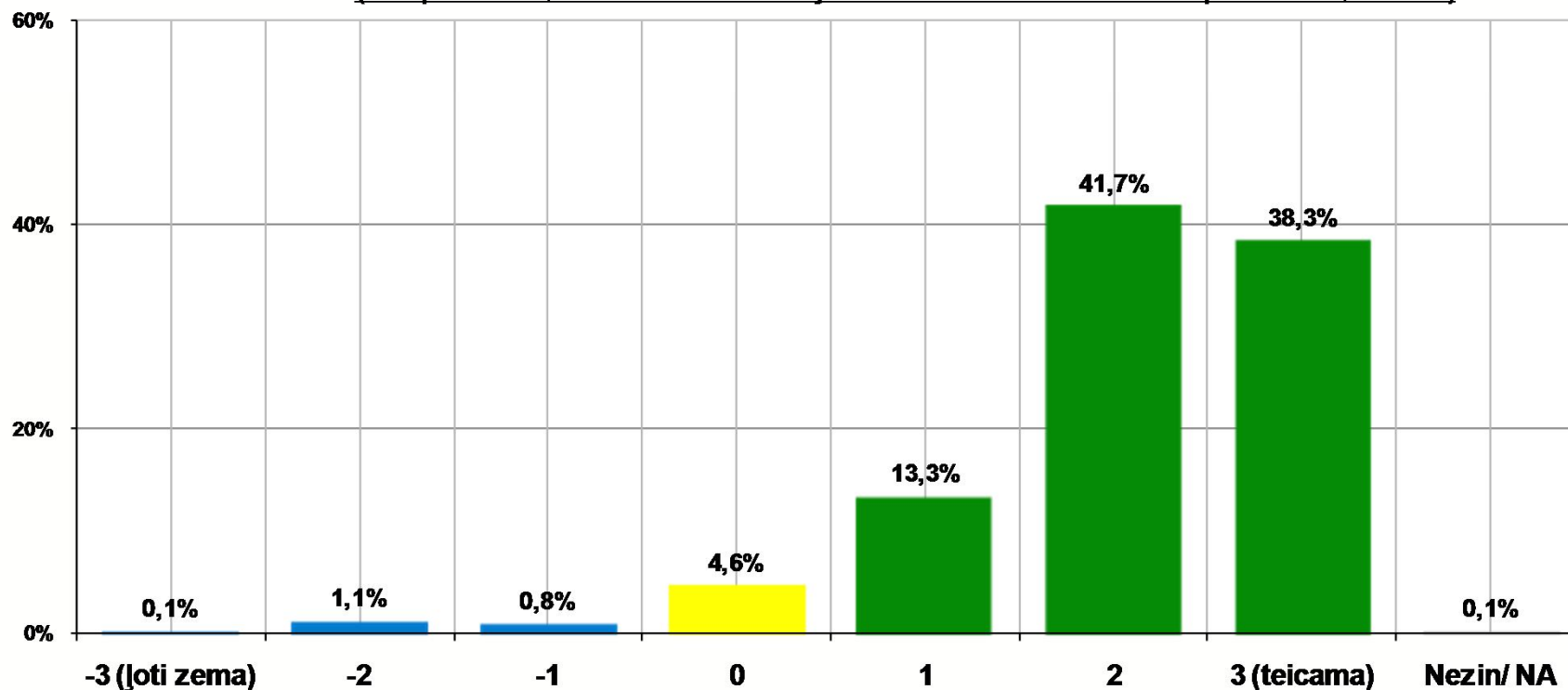


Vispārējs apkalpošanas kvalitātes vērtējums VID realizēto kontroles pasākumu laikā

Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti Jūsu uzņēmumā VID darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā?

Vērtējums 7 punktu skalā

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



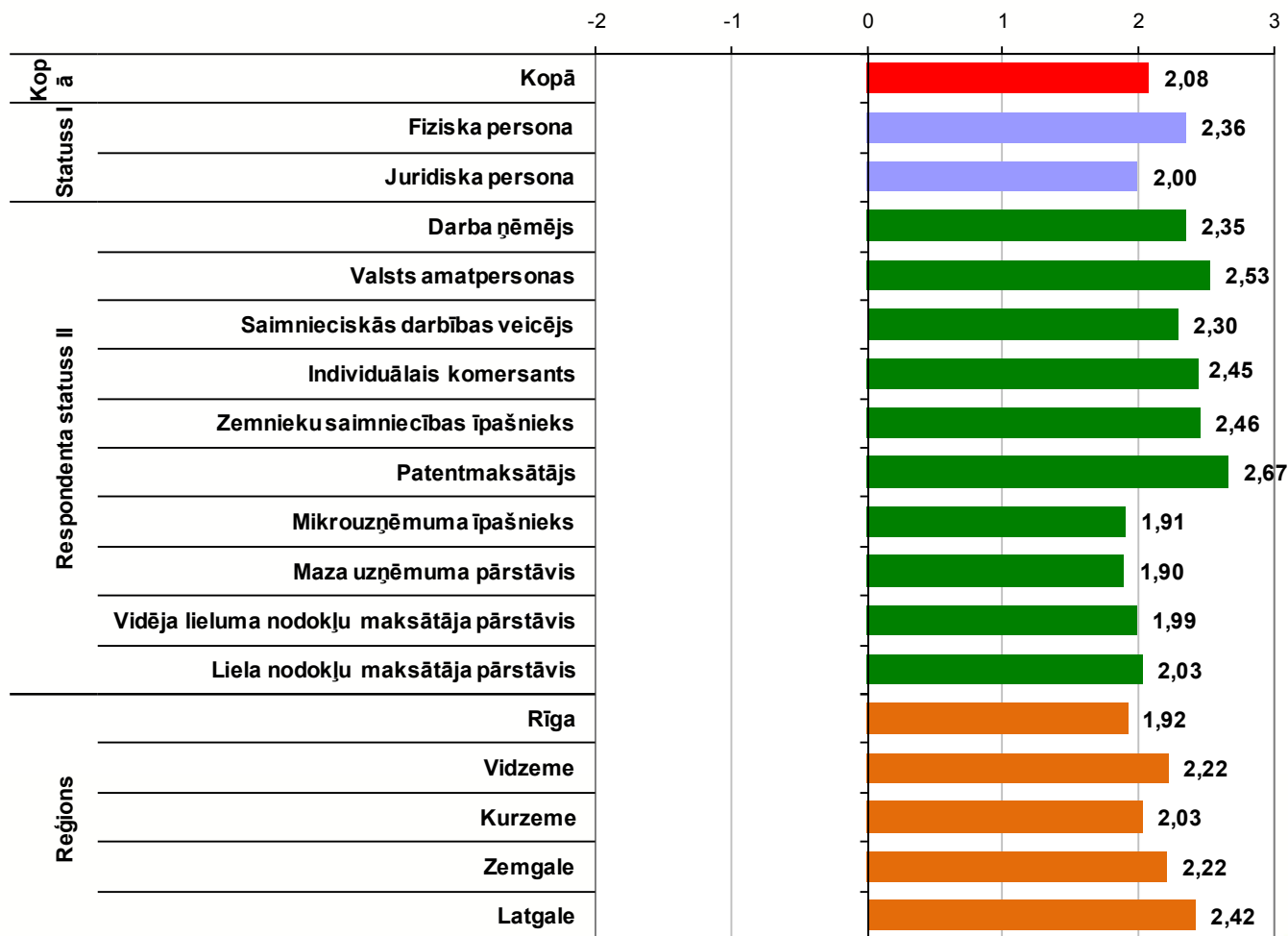
Raksturojumam "Apkalpošanas kvalitāte no VID darbinieku puses kopumā ir teicama":

- ☐ pilnībā piekrita (vērtējums "3" skalā no -3 līdz 3) 38,3% nodokļu maksātāju;
- ☐ drīzāk vai pilnībā piekrita (vērtējumi "3" + "2" + "1") 93,3% respondentu;
- ☐ kritisku viedokli pārstāvēja 2% respondentu.

APKALPOŠANAS KVALITĀTE KOPUMĀ KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

Vidējais novērtējums 7 punktu skalā, kur “-3” nozīmē “apkalpošanas kvalitāte no VID darbinieku puses kopumā ir ļoti zema”, bet “3” apkalpošanas kvalitāte no VID darbinieku puses kopumā ir teicama”

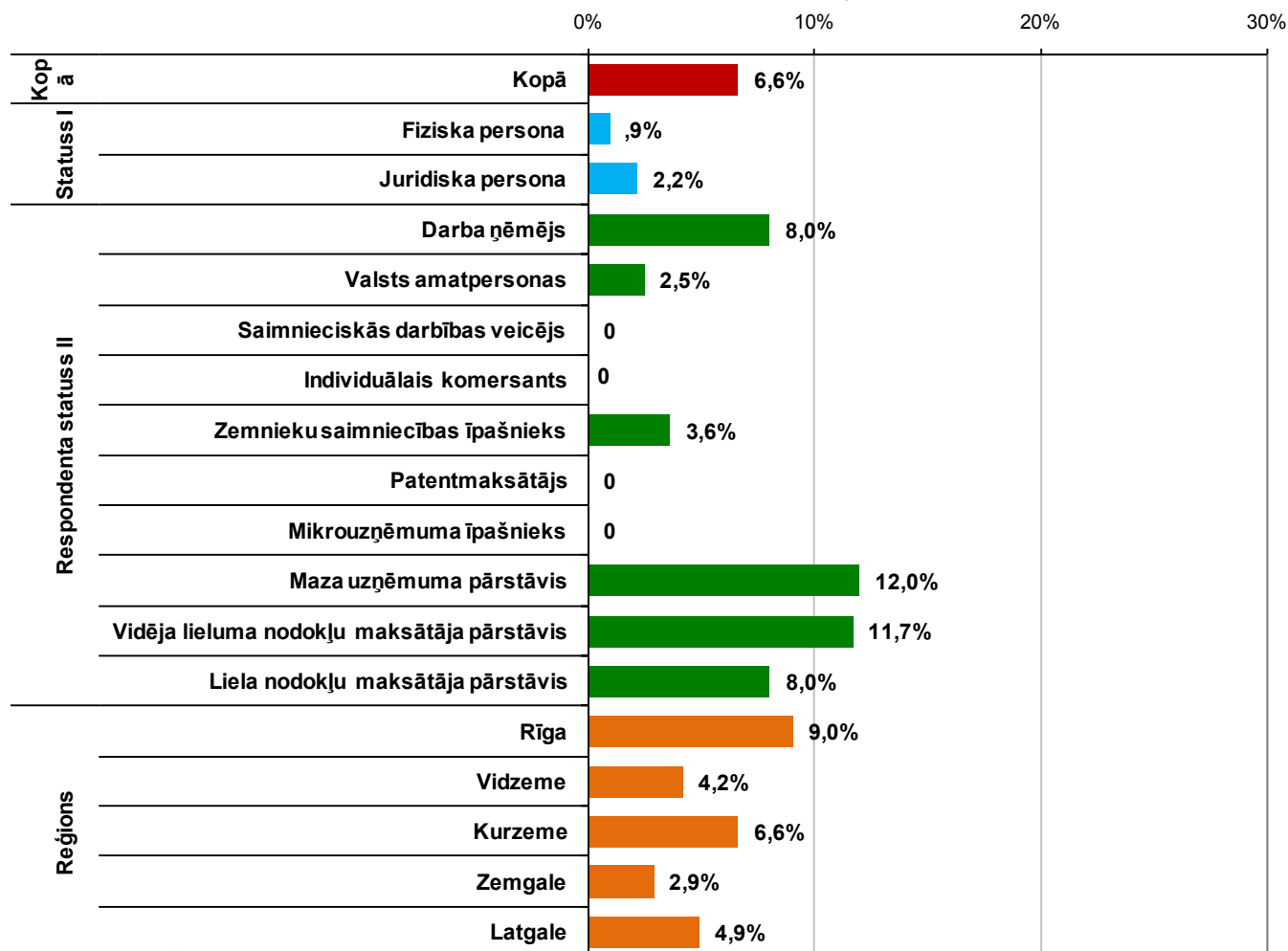
(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



APKALPOŠANAS KVALITĀTE KOPUMĀ KONTROLES PASĀKUMU GAITĀ

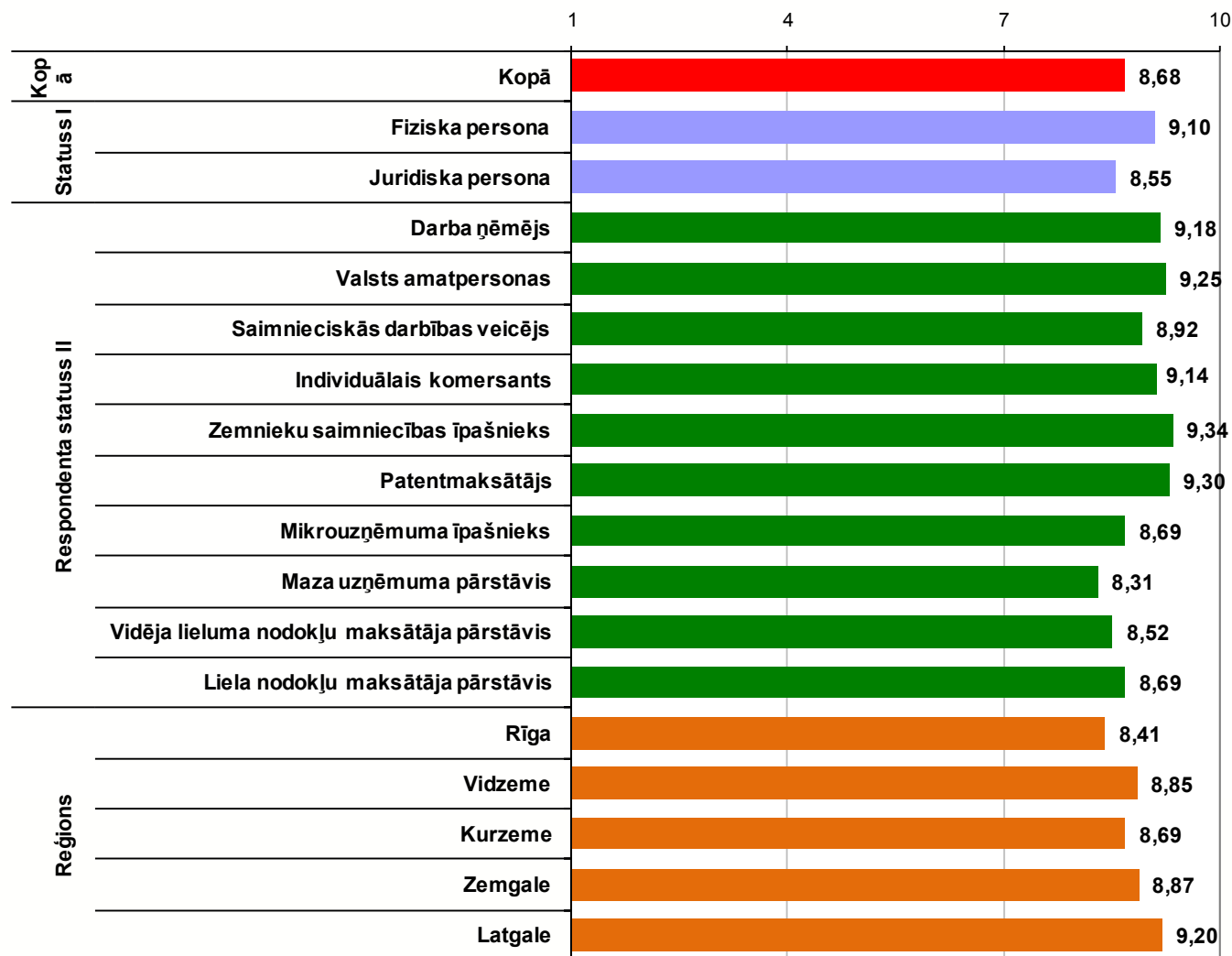
Respondentu skaits, kuri 7 punktu skalā sniedza rezervētu vai kritisku
("0", "-1", "-2", "-3") vērtējumu

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi:
N=572)



Klientu apmierinātības rādītājs ar apkalpošanas kvalitāti VID realizēto kontroles pasākumu laikā 10 punktu skalā

(Respondenti, kuriem vai kuru uzņēmumiem ir veikti kontroles pasākumi; N=572)



**Klientu
apmierinātības
rādītājs ar
apkalpošanas
kvalitāti VID realizēto
kontroles pasākumu
laikā**

Pētījuma rezultātu
analīzei tika aprēķināts
galvenais rādītājs 10
punktu skalā klientu
apmierinātībai ar
apkalpošanas kvalitāti
VID realizēto kontroles
pasākumu laikā. Iegūtais
rezultāts ir 8,68 punkti,
kas 10 punktu skalā
uzskatāms par augstu
novērtējumu.

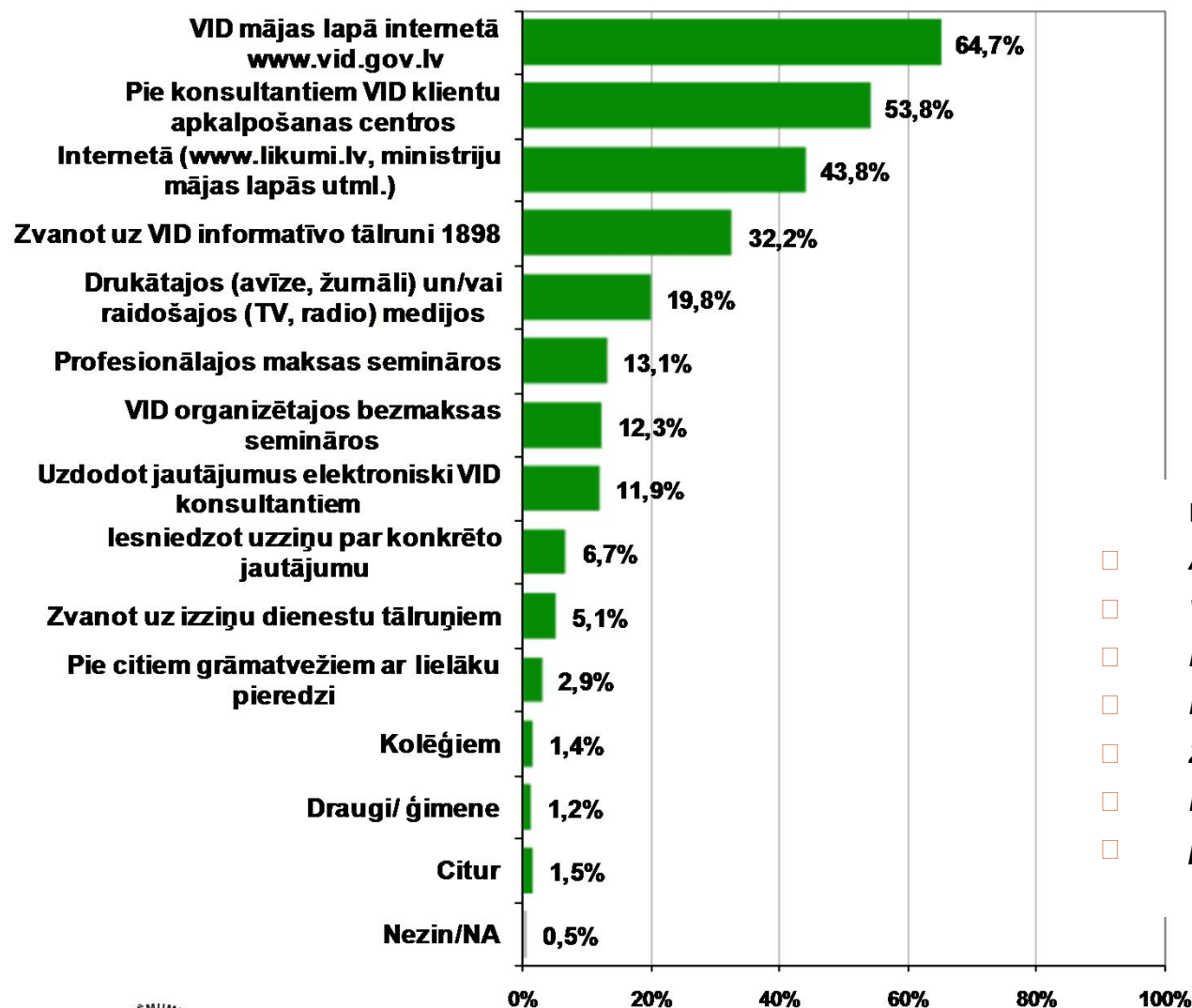


*3. Informācija par nodokļu administrēšanas
jautājumiem – nozīmīgākie avoti, optimālie
komunikācijas kanāli, aktuālā
informācija*



Sakiet lūdzu, kur nepieciešamības gadījumā Jūs iegūstat informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

Nozīmīgākie informācijas avoti par nodokļu administrēšanas jautājumiem

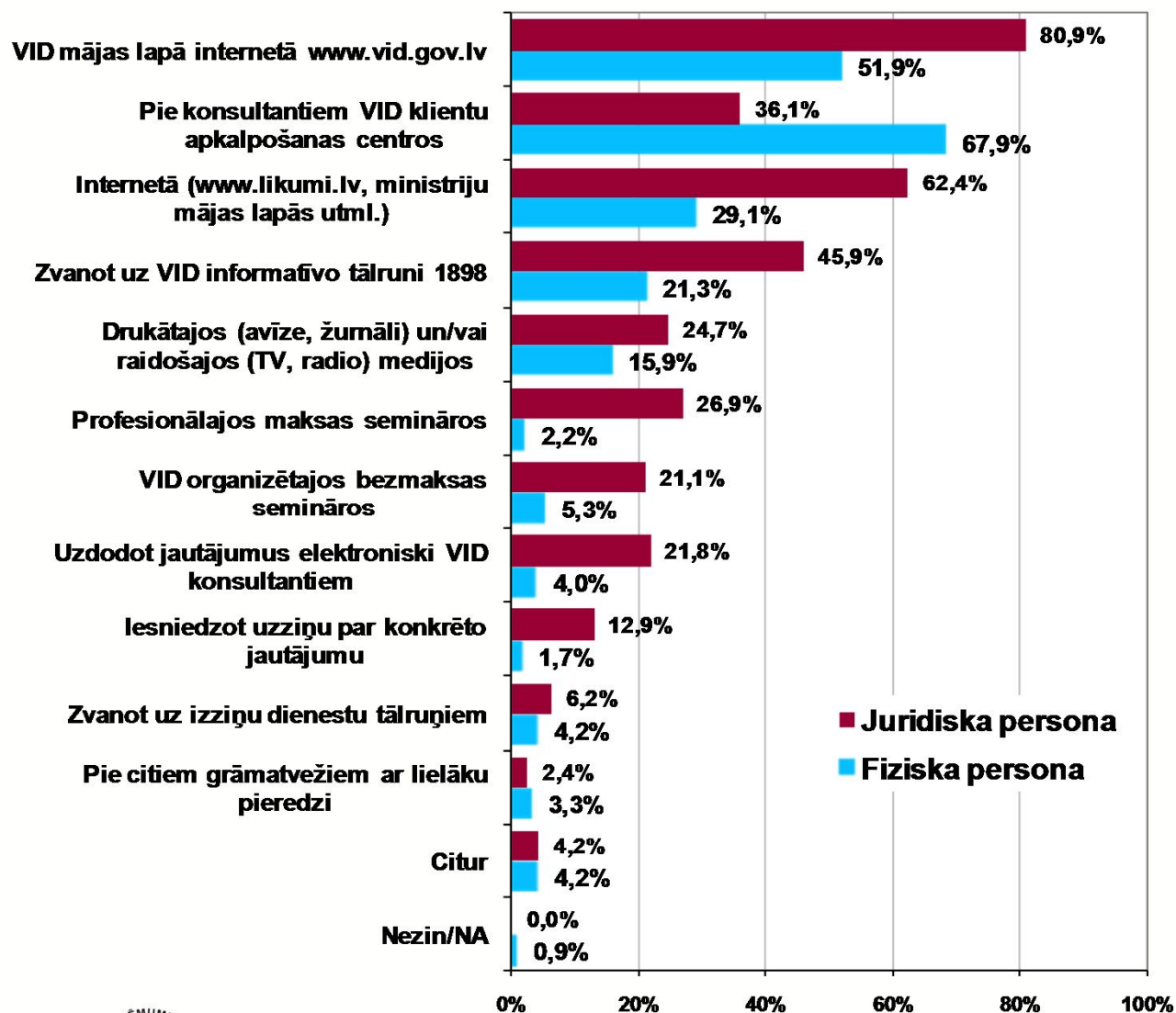


Kā "citur" tika minēts:

- ☐ Auditoru konsultācijas;
- ☐ Virtuālo grāmatvežu klubā;
- ☐ Revidenta konsultācijas;
- ☐ Nodokļu konsultāciju birojs;
- ☐ Zemnieku konsultāciju birojā;
- ☐ Bukleti;
- ☐ pie Rīgas Domes konsultanta.



Sakiet lūdzu, kur nepieciešamības gadījumā Jūs iegūstat informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



Nozīmīgākie informācijas avoti par nodokļu administrēšanas jautājumiem

Juridiskās personas informācijas ieguvei biežāk izmanto VID mājas lapu vai citus interneta resursus, VID informatīvo tālruni, savukārt privātpersonas biežāk apmeklē VID KAC.



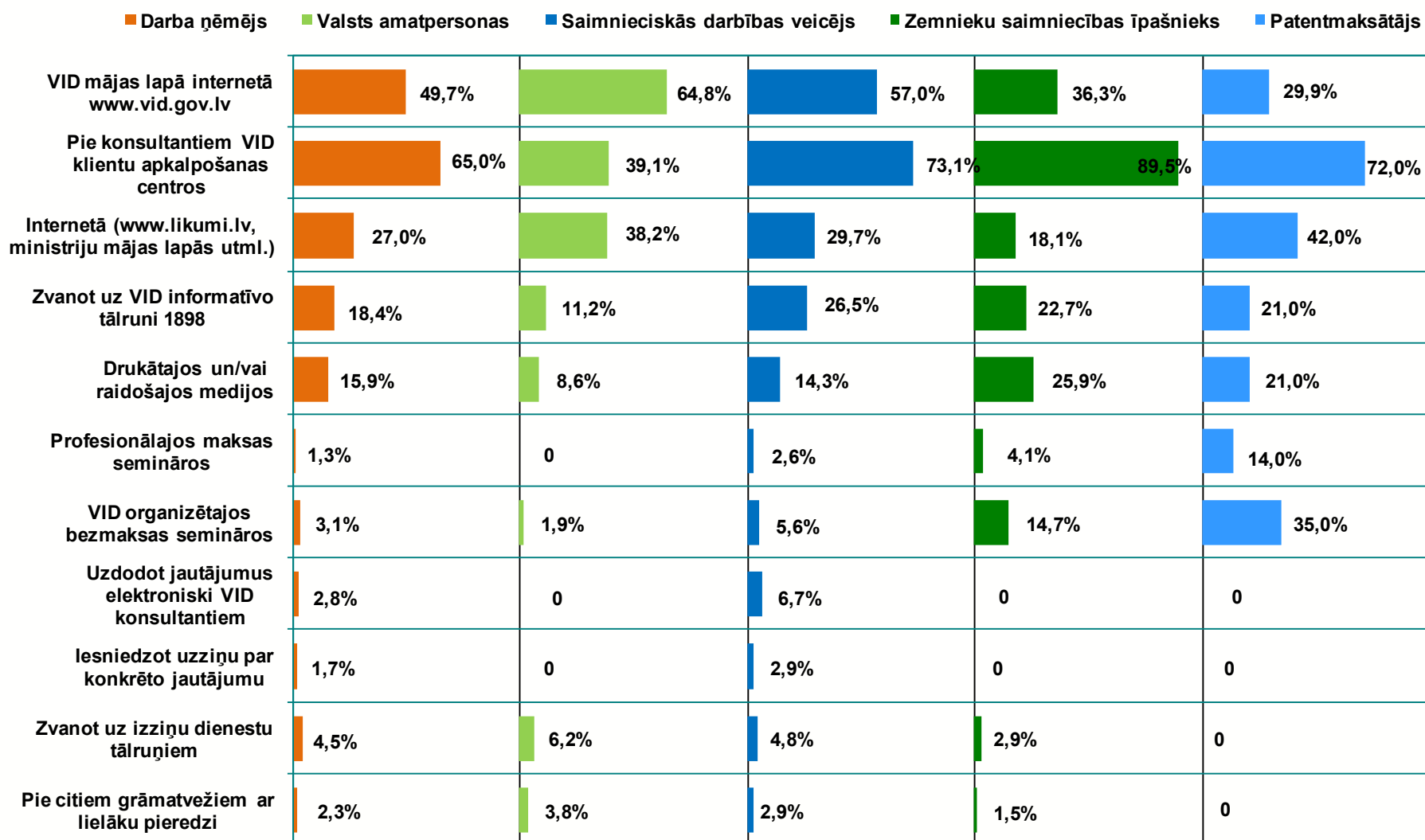
Sakiet lūdzu, kur nepieciešamības gadījumā Jūs iegūstat informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?

■ Lielie uzņēmumi
 ■ Vidējie uzņēmumi
 ■ Mazie uzņēmumi
 ■ Mikrouzņēmumi
 ■ Individuālais komersants

VID mājas lapā internetā www.vid.gov.lv	80,6%	81,5%	76,3%	66,9%	51,7%
Pie konsultantiem VID klientu apkalpošanas centros	21,1%	39,9%	59,5%	60,1%	72,9%
Internetā (www.likumi.lv, ministriju mājas lapās utml.)	66,5%	63,3%	37,5%	43,6%	30,9%
Zvanot uz VID informatīvo tālruni 1898	50,1%	44,5%	42,4%	30,4%	23,0%
Drukātajos (avīze, žurnāli) un/vai raidošajos (TV, radio) medijos	27,7%	23,3%	25,9%	10,2%	17,3%
Profesionālajos maksas semināros	36,4%	24,9%	7,6%	3,3%	2,7%
VID organizētajos bezmaksas semināros	23,2%	21,5%	8,5%	8,8%	4,1%
Uzdodot jautājumus elektroniski VID konsultantiem	27,9%	20,5%	10,5%	10,7%	5,2%
Iesniedzot uzziņu par konkrēto jautājumu	12,8%	13,1%	12,3%	1,6%	1,6%
Zvanot uz izziņu dienestu tālruniem	4,2%	7,2%	4,3%	3,7%	2,3%
Pie citiem grāmatvežiem ar lielāku pieredzi	0,6%	2,5%	8,6%	11,5%	5,0%

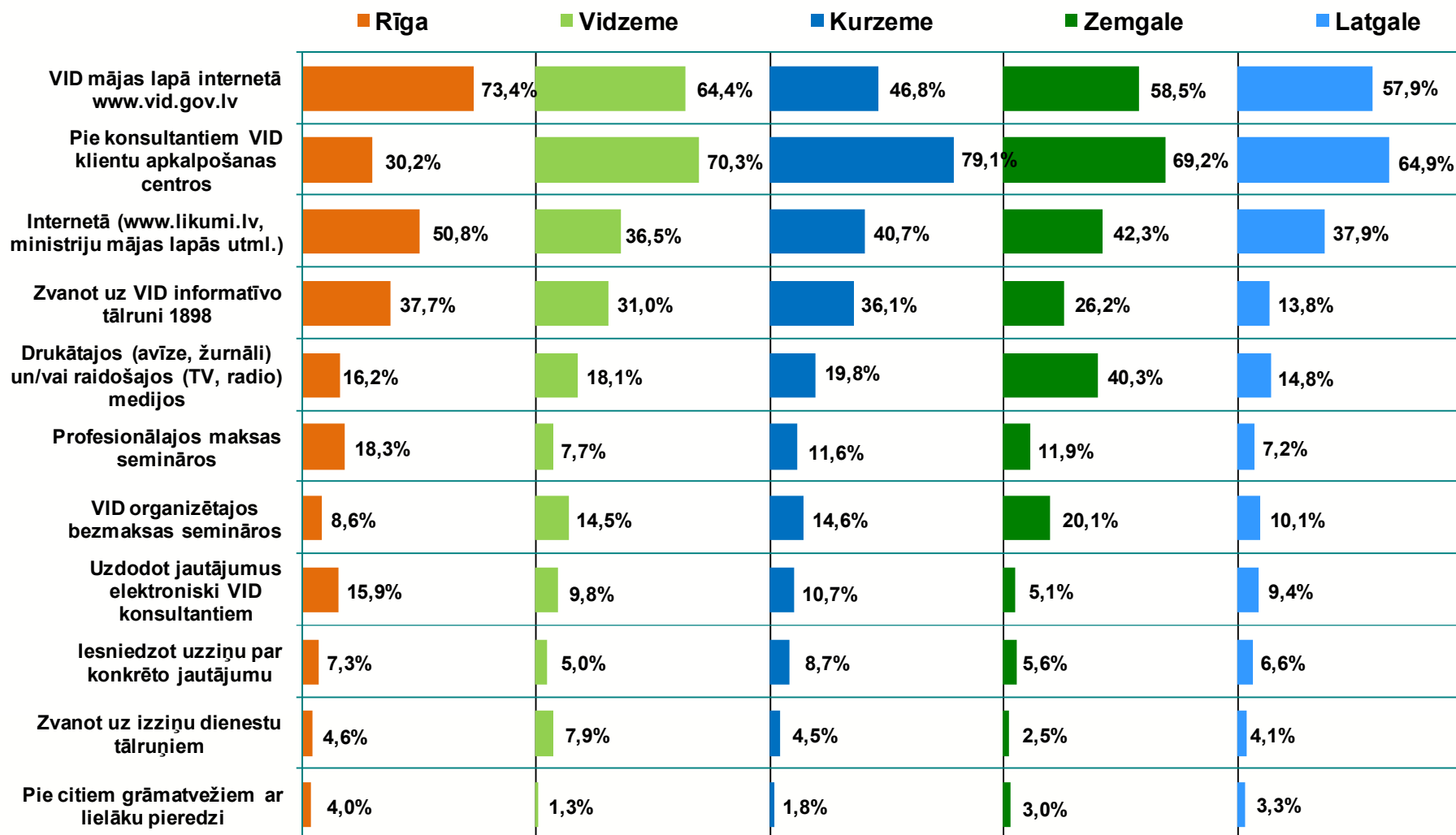


Sakiet lūdzu, kur nepieciešamības gadījumā Jūs iegūstat informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?



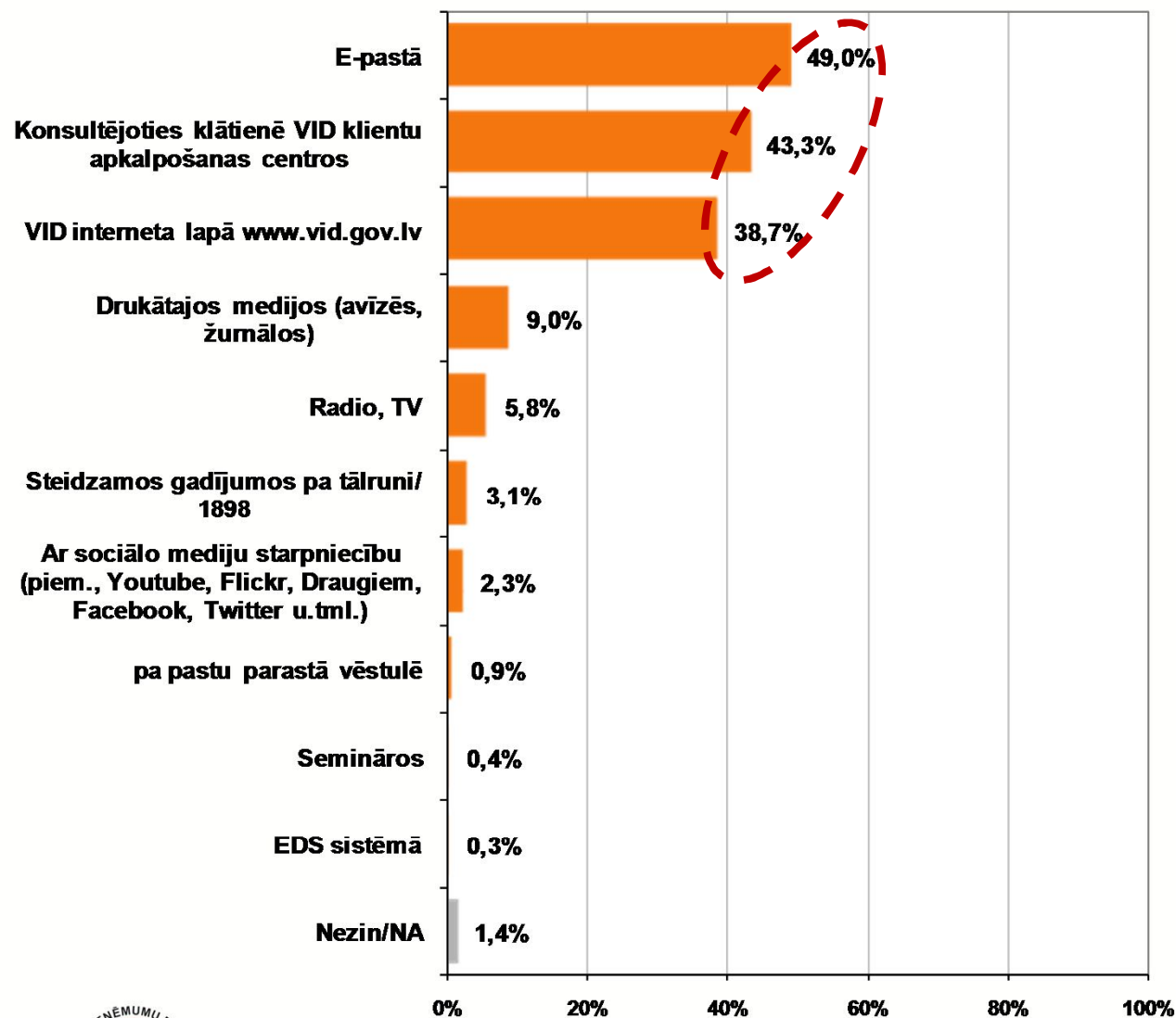
Sakiet lūdzu, kur nepieciešamības gadījumā Jūs iegūstat informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?

(Visi aptaujas dalībnieki: N=1729)



**Kādā veidā Jūs vislabprātāk vēlētos saņemt informāciju no VID
par nodokļu administrēšanas jautājumiem?**
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

**Optimālie
komunikācijas
kanāli**

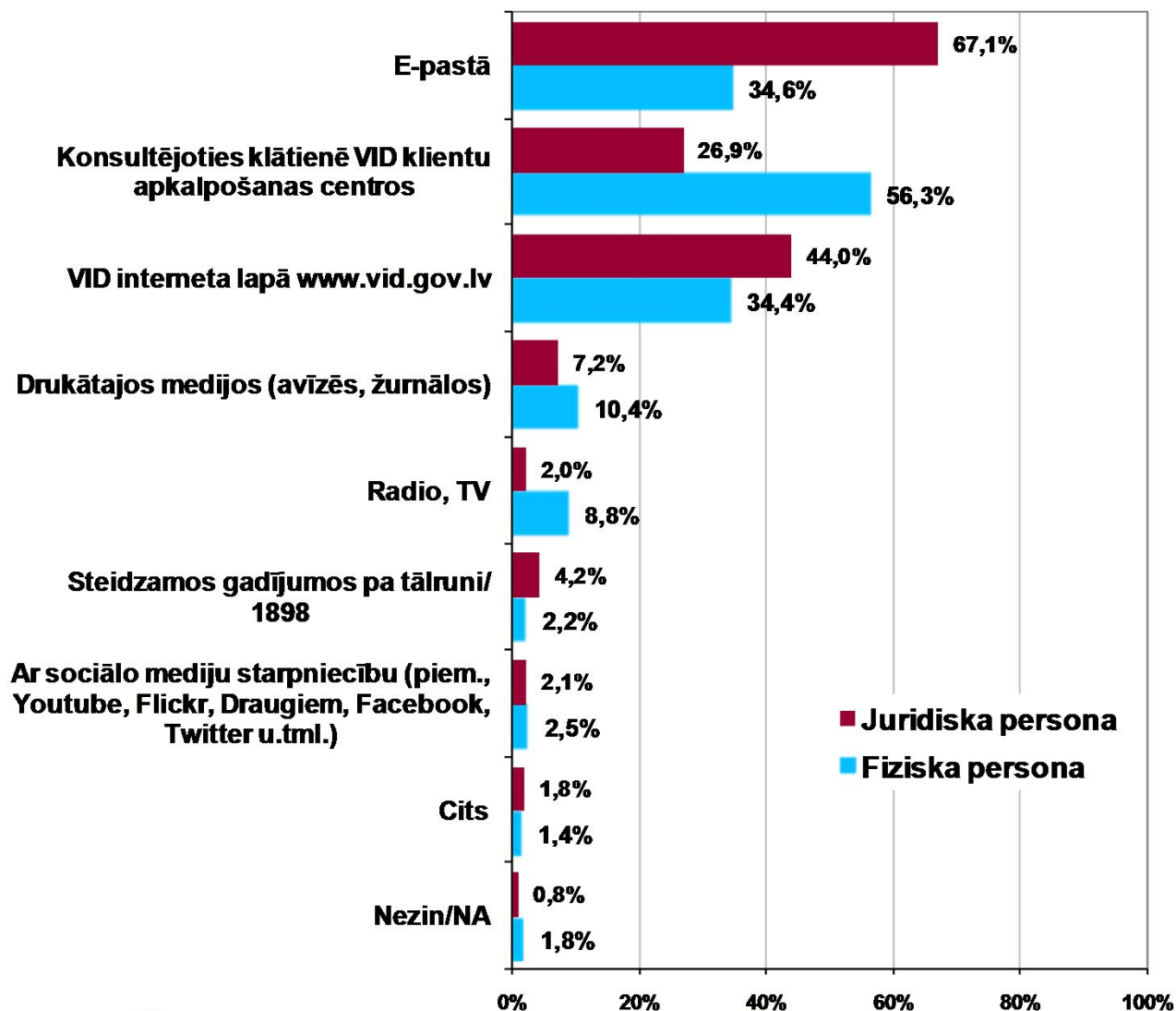


Trīs nozīmīgākie komunikāciju kanāli, ar kuru starpniecību nodokļu maksātāji vēlētos saņemt informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem:

- ☐ e-pasts;
- ☐ konsultācijas klātienē VID KAC;
- ☐ VID interneta lapā www.vid.gov.lv.

**Kādā veidā Jūs vislabprātāk vēlētos saņemt informāciju no VID
par nodokļu administrēšanas jautājumiem?**

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

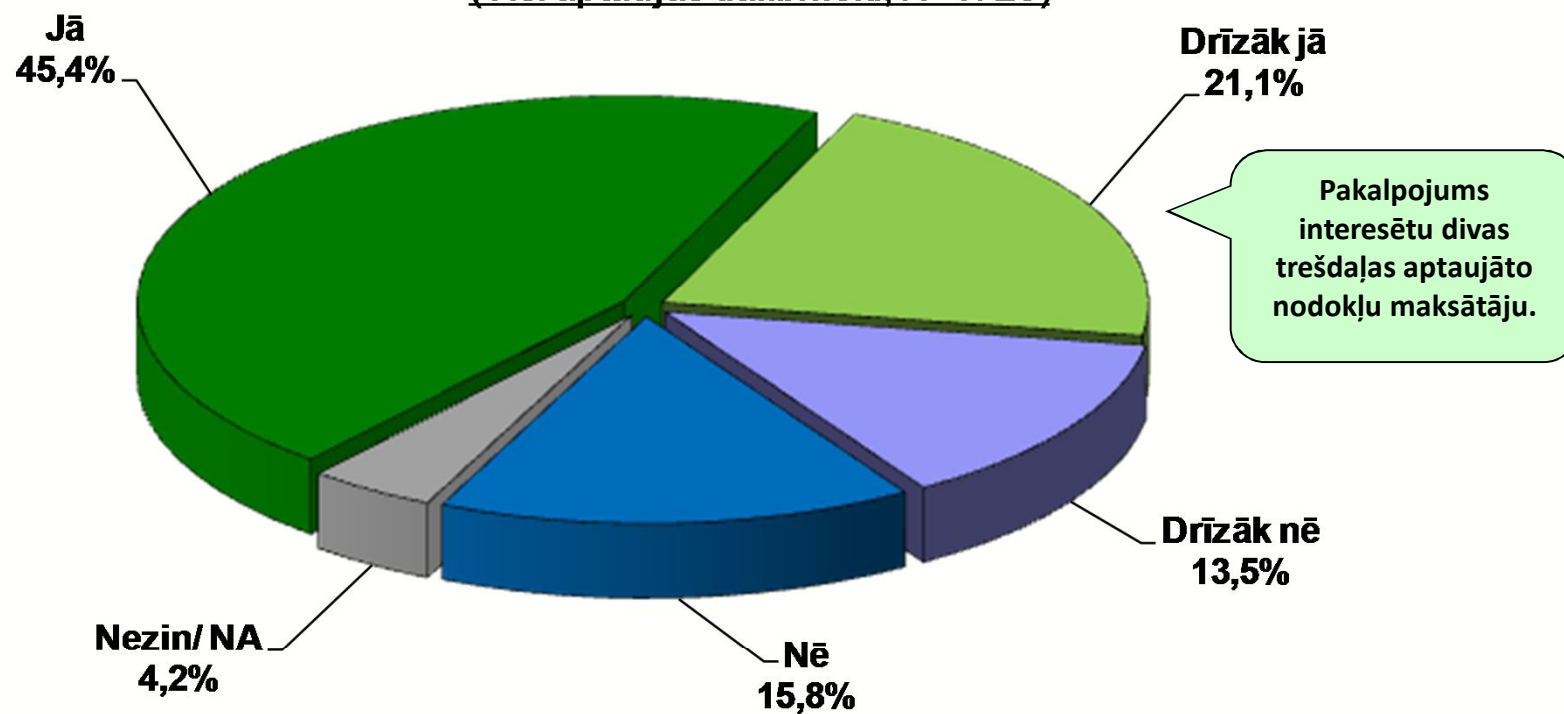


**Optimālie
komunikācijas
kanāli**

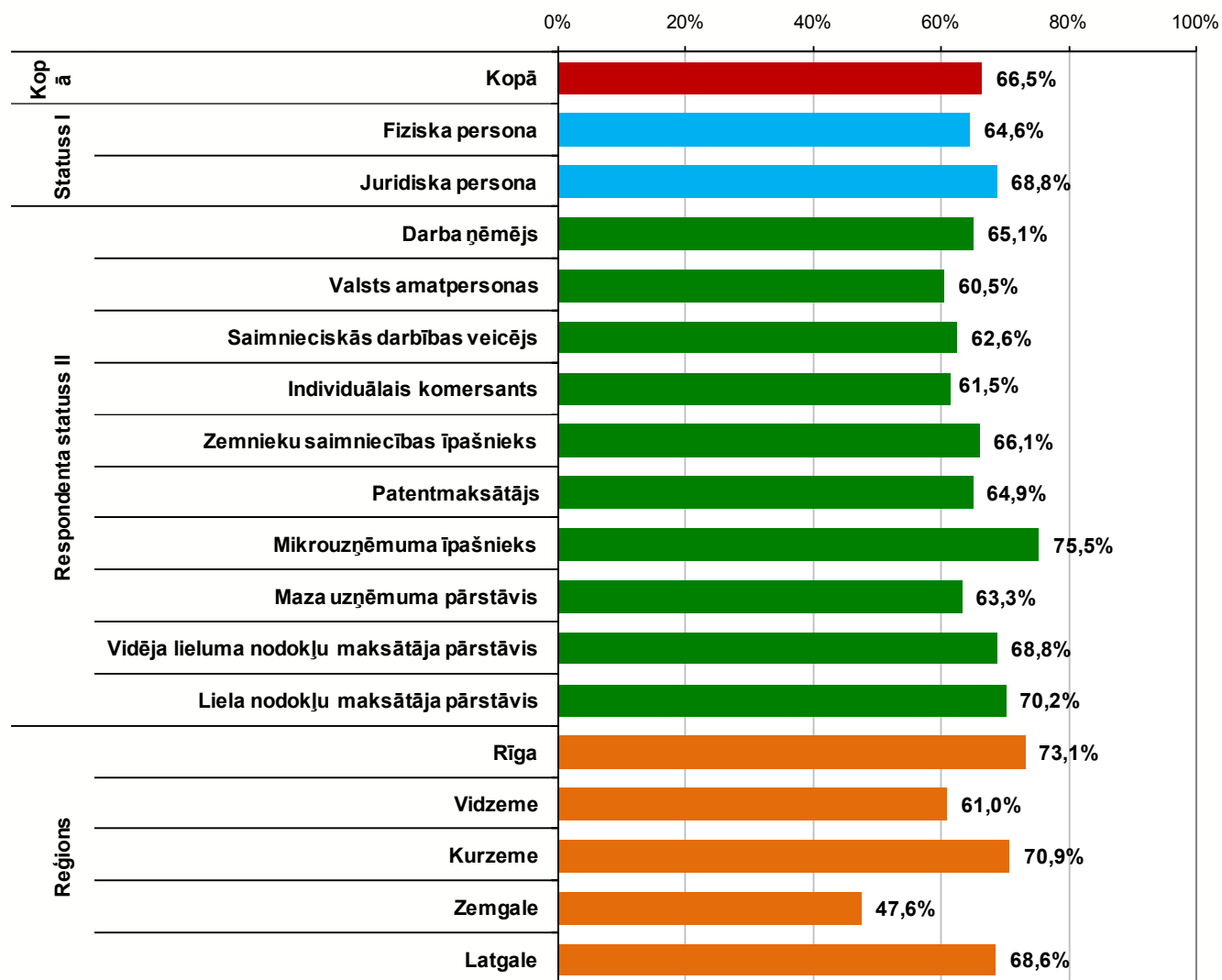
Nodokļu maksātāji -
fiziskās personas
informāciju labprātāk
saņemtu konsultējoties
klātienē VID KAC,
savukārt juridiskās
personas informācijas
kanālu izvēlē priekšroku
dod elektroniskajiem
saziņas līdzekļiem.

Ja būtu iespējams telefoniski vai VID mājaslapā pieteikties elektroniski uz konsultāciju VID klientu apkalpošanas centrā uz konkrētu laiku, vai Jūs izmantotu šādu pakalpojumu?

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



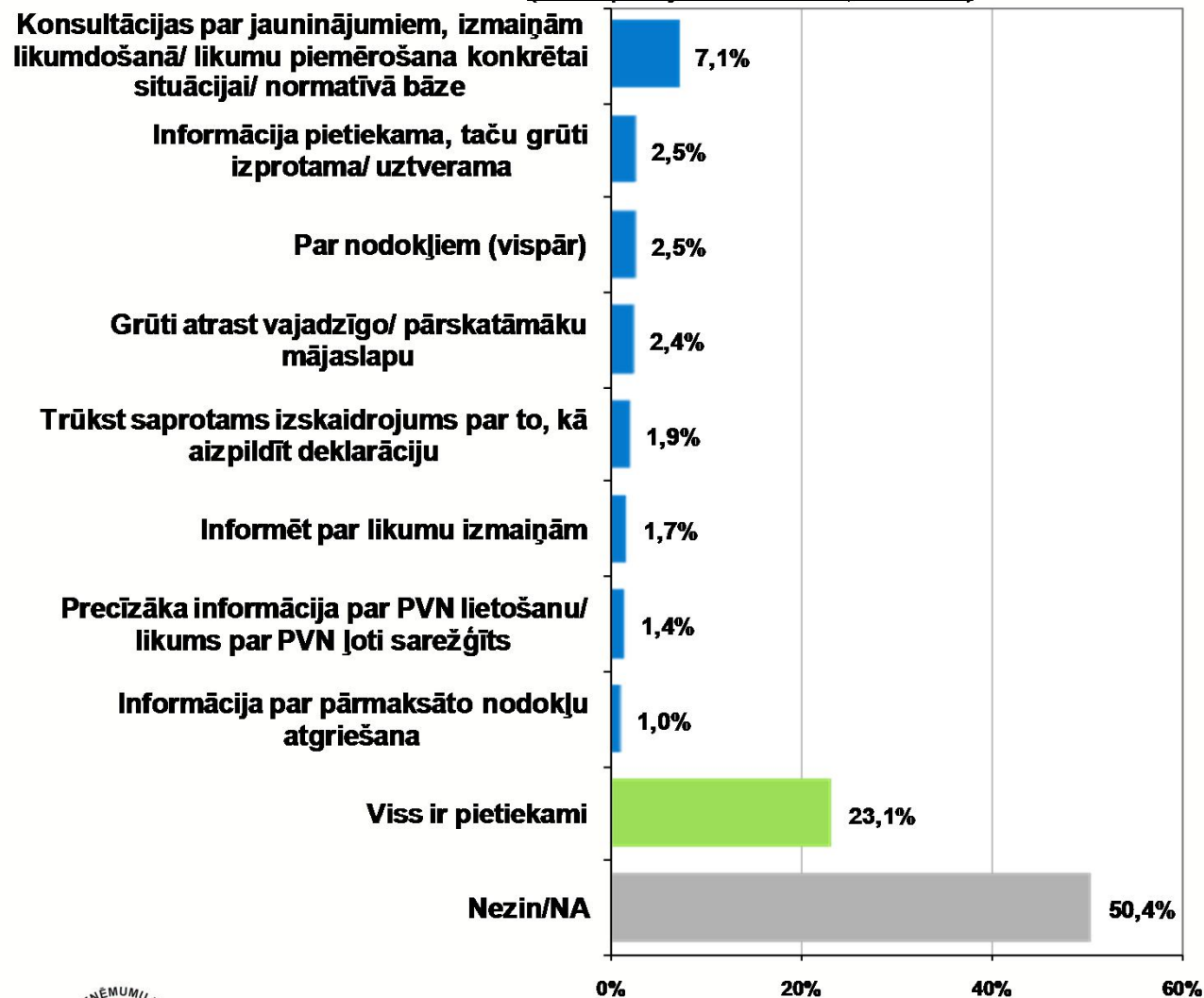
**Ir ieinteresēti izmantot pakalpojumu - iespēju
telefoniski vai VID mājaslapā pieteikties elektroniski uz konsultāciju VID
klientu apkalpošanas centrā uz konkrētu laiku
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)**



Kāda rakstura informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem, Jūsaprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne arī kur citur)?

BIEŽĀK MINĒTĀS ATBILDES

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



**Aktuālā informācija
par nodokļu
administrēšanas
jautājumiem**

Lielākā interese
nodokļu maksātāju
auditorijā ir
jauninājumiem
nodokļu
administrēšanā,
izmaiņām
likumdošanā un
likumu piemērošanu
konkrētai situācijai.



Retāk tika minētas sekojošas atbildes:

- *Informācija par nodokļu atmaksu;*
- *Informācija par specifiskiem jautājumiem;*
- *Informācija par mikrouzņēmumiem;*
- *Par deklarācijām- cik daudz naudas tiek atgriezts atpakaļ par studiju samaksu, ārstnieciskajiem izdevumiem utt.;*
- *PVN pārmaksas novirzīšana;*
- *Plašāka info par pašnodarbinātām personām;*
- *Biežāk seminārus kas veltīti konkrētiem jautājumiem/ metodiskie materiāli;*
- *Par autotransporta izmantošanas nodokli/ par transporta lietošanu;*
- *Detalizētāku info par uzņēmuma dibināšanu;*
- *Informācija par to, cik var saņemt par čekiem/ čeku nodošanas noteikumi;*
- *Informācija par darījumiem ar PVN ne ES valstīs;*
- *Informācija par sociālās sfēras nodokļiem;*
- *Informācija par nodokli pārdodot nekustamo īpašumu/ par nekustamā īpašuma nodokli;*
- *Konsultācijas, kā samazināt nodokļus/ kādas nodokļu atlaides pienākas;*
- *Par reverso PVN;*
- *Par veidlapu aizpildīšanu;*
- *Informācija par datumiem, no kura līdz kuram jāiesniedz vajadzīgie dokumenti;*
- *Informācija par uzņēmums likvidāciju - no kura gala sākt šo procesu;*

- ***Informācija par nodokļu atvieglojumiem 2 grupas invalīdiem;***
- ***Izskaidrojumi par darījumiem ar nerezidentiem;***
- ***par būvniecības atļaujām/ nodokļi būvniecības jomā;***
- ***Vajadzīga steidzama informācija par nodokļu parāda atmaksu (ir kvīts no bankas, bet vēl joprojām uzrāda parādu);***
- ***Informācija par attaisnotiem izdevumiem;***
- ***Info par darījumiem ar PVN ES valstīs/ PVN piemērošana ES valstīs;***
- ***Sīkāku info par uzņēmumiem ar maksātnespēju/ uzņ. likvidāciju;***
- ***Info par pārmaksātajiem nodokļiem, kas vecāki par 3 gadiem;***
- ***Izveidot tabulas veidā nodokļu kalkulatoru algu aprēķināšanai;***
- ***Nodokļu administrēšana ar citām valstīm;***
- ***Informācija par muitas jautājumiem;***
- ***Par nodokļu atvieglojumiem, maksājot pensijas uzkrājumus Seesam;***
- ***PVN maksātāju reģistram jābūt pieejamākam;***
- ***Par IIN;***
- ***Informācija par muitas nodokļiem;***
- ***Informācija par to kā pareizi noformēt nodokļu pārskaitījumu bankā;***
- ***Konsultācijas on-line;***
- ***Kā pievienot dokumentu failu EDS/ sīkāku skaidrojumu par EDS lietošanu;***

- *Trūkst konkrētu aprēķinu formulas mājas lapā;*
- *Informācija, kā atrisināt individuālā komersanta un privātpersonas IIN maksājumus;*
- *Jaunākos statistikas datus;*
- *Kā reģistrēties kā PVN maksātājiem Lietuvā;*
- *Informācija par degvielas akcīzes nodokli;*
- *Par transfēra cenām;*
- *Izmaiņas noteikumos mājas jāsatiek hronoloģiskā secībā;*
- *PVN pielietojums kokapstrādē;*
- *Info par dabas resursu nodokli;*
- *Kases čeku noformēšana;*
- *Informācija par mantojuma nodokli;*
- *Informācija par fiksēto nodokļu maksu;*
- *Informācija par apmaksām saskaņā ar līgumiem un nodokļu ieturēšanu;*
- *Par komandējuma atskaitēm;*
- *Grūti atrast konkrētus VID filiāles telefonus, ir tikai pieejams kopējais telefons 1898.*

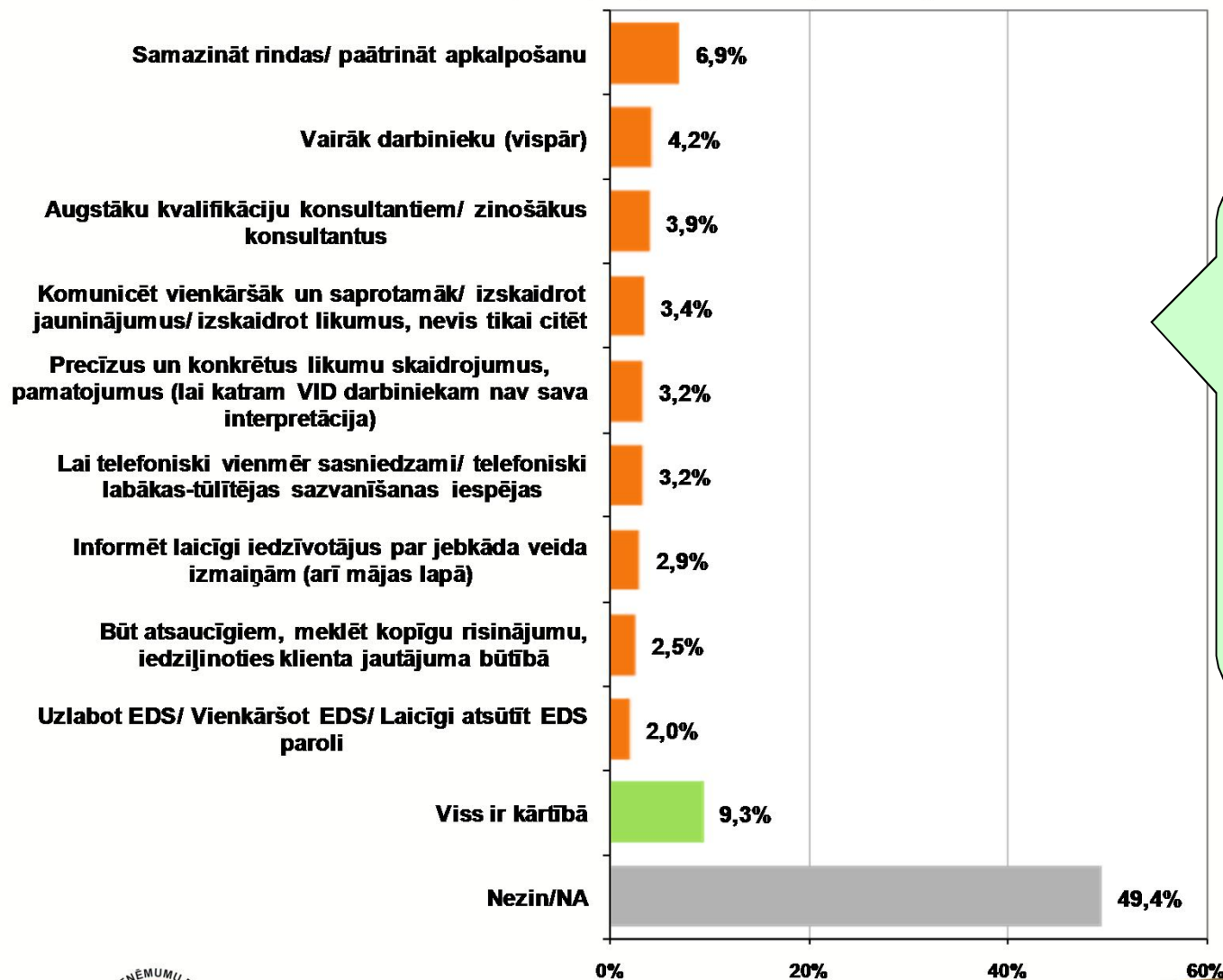
4. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai



Kādi ir Jūsu ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai?

BIEŽĀK MINĒTĀS ATBILDES (Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

Ierosinājumi apkalpošanas uzlabošanai



Biežāk minētie ierosinājumi:

- ☐ nodrošināt ātrāku apkalpošanu, samazināt rindas KAC;
- ☐ Palielināt darbinieku skaitu;
- ☐ Paaugstināt darbinieku kvalifikāciju;
- ☐ Paaugstināt konsultāciju kvalitāti.



Retāk tika minētas sekojošas atbildes:

- *Iespēja pierakstīties uz konkrētu laiku, lai saņemtu konsultāciju;*
- *Atjaunot konsultācijas KAC uz vietas/ konsultāciju "galdiņu";*
- *Sūtīt informāciju par jauninājumiem uz e-pastu/ pāriet vairāk uz elektronisko komunikāciju;*
- *Jautājumus vairāk/ ātrāk risināt elektroniski;*
- *Jābūt vienādei attieksmei pret visiem (lielajiem un mazajiem uzņēmumiem) / pretimnākošākus, laipnākus darbiniekus;*
- *Ilgāku darba laiku KAC (8.00-18.00 vai līdz 19:00);*
- *Sniegt atbildes arī krievu valodā;*
- *Izsniegt veidlapas uz vietas KAC/ veidlapas nedrīkst trūkt;*
- *Birokrātija (pārāk daudz papīru uzņēmuma reģistrācijai)/ Pārāk liels administratīvais aparāts;*
- *Ātrāk un operatīvāk saņemt atbildi elektroniski;*
- *Viena persona, kas konsultē tieši mani/ mūsu uzņēmumu;*
- *Lai ievieš elektronisko rindu mašīnu/ uzlabot elektroniskās rindas aparātu, lai nav jāgaida divreiz;*
- *Vairāk KAC/ Neslēgt KAC;*
- *Augstāku apkalpošanas kultūru (neapspriest privāto dzīvi, pildot darba pienākumus/ vispirms apkalpot klientus);*
- *Lai būtu ieinteresētība sniegt informāciju/ sniegt plašāku Info uzreiz un uz vietas;*
- *Lai konsultanti palīdz aizpildīt deklarācijas u.c. dokumentus;*

- *Sadalīt fizisko un juridisko personu apkalpošanu;*
- *Vairāk darbinieku mēneša 1. un 15. datumā;*
- *Telpu labiekārtošana (WC; ūdens aparāts, drēbju pakaramais);*
- *Vienkāršot izziņu saņemšanu (bez rindas/ vienas dienas laikā);*
- *Turpināt organizēt bezmaksas seminārus (semināros ne tikai teoriju, bet arī piemērus no prakses);*
- *Lielāku ātrumu problēmsituāciju risināšanā;*
- *Vairāk info masu saziņas līdzekļos;*
- *VID ēku tuvāk centam;*
- *Bukletiem jābūt uz vietas/ bezmaksas informatīvie materiāli;*
- *Kompetentākus darbiniekus, zvanot uz uzziņu tālruni- šokējoši zems kompetences līmenis;*
- *Vienkāršākas, saprotamākas atskaites/ veidot vienkāršākas atskaišu formas;*
- *Atlaist neprofesionālos 1898 centra konsultantus;*
- *Katram nodokļu veidam atsevišķu, kompetentu konsultantu;*
- *Iespēja elektroniski pieteikties uz konsultāciju;*
- *Lai būtu ērtāks telpu izkārtojums/ Vēdināt telpas;*
- *Semināru/ konsultāciju par EDS programmu;*
- *Detalizētu info (arī mājas lapā) par pakalpojumu klāstu, kas pieejams KAC, norādīt telpu;*
- *Iespēja elektroniski iesniegt deklarācijas privātpersonām;*

- *Uzlabot semināru kvalitāti - darbinieki nespēj atbildēt uz interesējošiem jautājumiem;*
- *Ātrāku dokumentu izskatīšanu/ neveikt nevajadzīgas izpētes, aizkavējot naudas izmaksas;*
- *Vairāk darbiniekus telefonu centrā – 1898;*
- *Veikt aptauju klientiem, kādus jautājumus jāizskata semināros;*
- *Lai izziņu dokumenti būtu pieejami uz vietas VID, nevis pašam klientam jānes izprintēti (bieži nezina, kāda lapa jānes);*
- *Piesaistīt studentus vieglāku darbu veikšanai;*
- *VID birojos vajadzīgs "cilvēks informators";*
- *VID mājas lapā izveidot kalkulatoru un formulu, pēc kuras var aprēķināt nodokļus pašnodarbinātai personai;*
- *Lai neievieš tādu sistēmu ar rindu mašīnām kā bankā;*
- *Pildspalvu trūkums KAC;*
- *Lai EDS sakristu ar Komerclikumu;*
- *Analizēt ierakstītās telefona sarunas;*
- *Sakārtot VID mājas lapu- grūti atrodama informācija, nepārskatāma, meklētājā grūti kaut ko atrast;*
- *Paaugstināt darbinieku algas;*
- *Visus iespējamus pakalpojumus/ atskaides elektronizēt, iekļaut EDS;*
- *VID sadarbība ar statistikas pārvaldi;*
- *Brīdinājumi par nodokļu apmaksām (1 mēnesi iepriekš brīdināt);*

- *Atgādināt par datumiem, kad jāiesniedz deklarācijas, dokumenti;*
- *Iespēja internetā mainīt uzņēmējdarbības veidu;*
- *Vieglāku paroli EDS;*
- *Atjaunot KAC Jeruzalemes ielā (kvalitatīva apkalpošana);*
- *Atjaunot tiešo zvanīšanu uz savu VID pārvaldi;*
- *Lai audits netraucē uzņēmuma darbu;*
- *Pie lodziņiem KAC novilkt Stop līniju, lai citi apmeklētāji neatrastos tik tuvu un nenoklausītos;*
- *1898 jābūt bezmaksas;*
- *Uzņēmumi nav jāpiesaista konkrētam KAC;*
- *Slikta darba organizācija (sevišķi Rīgā);*
- *Klientu zālē ieviest datorus, lai varētu veikt EDS;*
- *Lai VID ēkā būtu pieejams arī jurists;*
- *Datu publiska pieejamība;*
- *Ieviest sēdvietas;*
- *Klientu apkalpošanas zāli 1. stāvā, jo vecākiem cilvēkiem grūti uzkāpt;*
- *Kad tiek iemesta kastē deklarācija, vajadzētu saņemt apliecinājumu, ka tas ir izdarīts, lai ir pierādāms;*
- *Ieviest anonīmos telefonus/ uzticības tālruni - sūdzības par sliktiem inspektoriem u.tml.;*
- *Nepārtrauktā informācijas plūsma traucē uztvert būtiskāko;*
- *Iespēja par pakalpojumiem norēķināties uz vietas ar karti.*

5. Pozitīvāk vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos

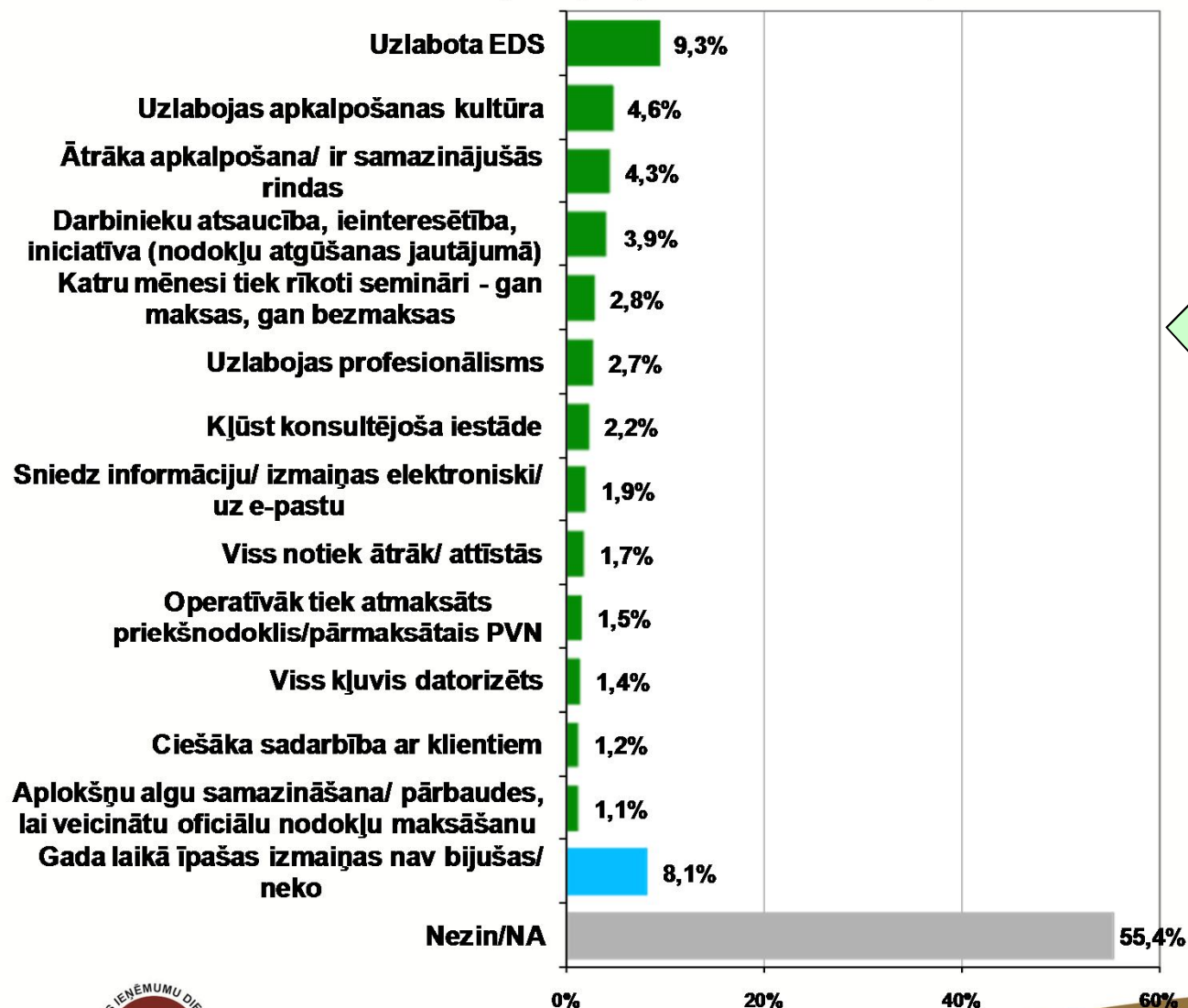


Kādas aktivitātes pēdējā gada laikā Jūs vērtējat atzinīgi VID darbībā
nodokļu administrēšanas jautājumos?

BIEŽĀK MINĒTĀS ATBILDES

(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)

**Pozitīvāk vērtētās
VID aktivitātes**



Nodokļu skatījumā būtiskākais progress panākts EDS uzlabošanā. Nozīmīgs respondentu skaits pauda viedokli, ka VID uzlabota apmeklētāju apkalpošanas kārtība, tā kļuvusi ātrāka, mazāk birokrātiska.



Retāk tika minētas sekojošas atbildes:

- *Deklarācijas var iesniegt elektroniski;*
- *Uzlabojusies telefoniskā saziņa;*
- *Vispirms brīdina, ja ir kādas kļūdas/ nav uzreiz naudassods;*
- *Samazināja par 1% PVN;*
- *Parāda nodokļa atbalsta pasākumi/ atlikti nodokļu maksājumi;*
- *Ērtāka apkalpošana;*
- *Izziņas var pieteikt elektroniski/ var saņemt konta izdrukas elektroniski;*
- *Tagad strādā arī piektdienās VID/ ilgāks darba laiks;*
- *Vienmēr jauna un aktuāla informācija mājas lapā;*
- *Labi strādā komunikācijas nodaļa/ uzlabojusies komunikācija;*
- *Nodokļu iekasēšanu 3 miljardu apmērā;*
- *Informācija par VID pakalpojumiem ir kļuvusi pieejamāka (TV, Internets, Radio);*
- *Ļoti laba ir rindas elektroniskā reģistrācija;*
- *Iespēja iegādāties veidlapas uz vietas;*
- *Pieejama informācija VID mājas lapā;*
- *Centralizācija (var vērsties jebkurā VID nodaļā);*
- *Labi metodiskie materiāli;*
- *Labs klientu apkalpošanas tālrunis;*

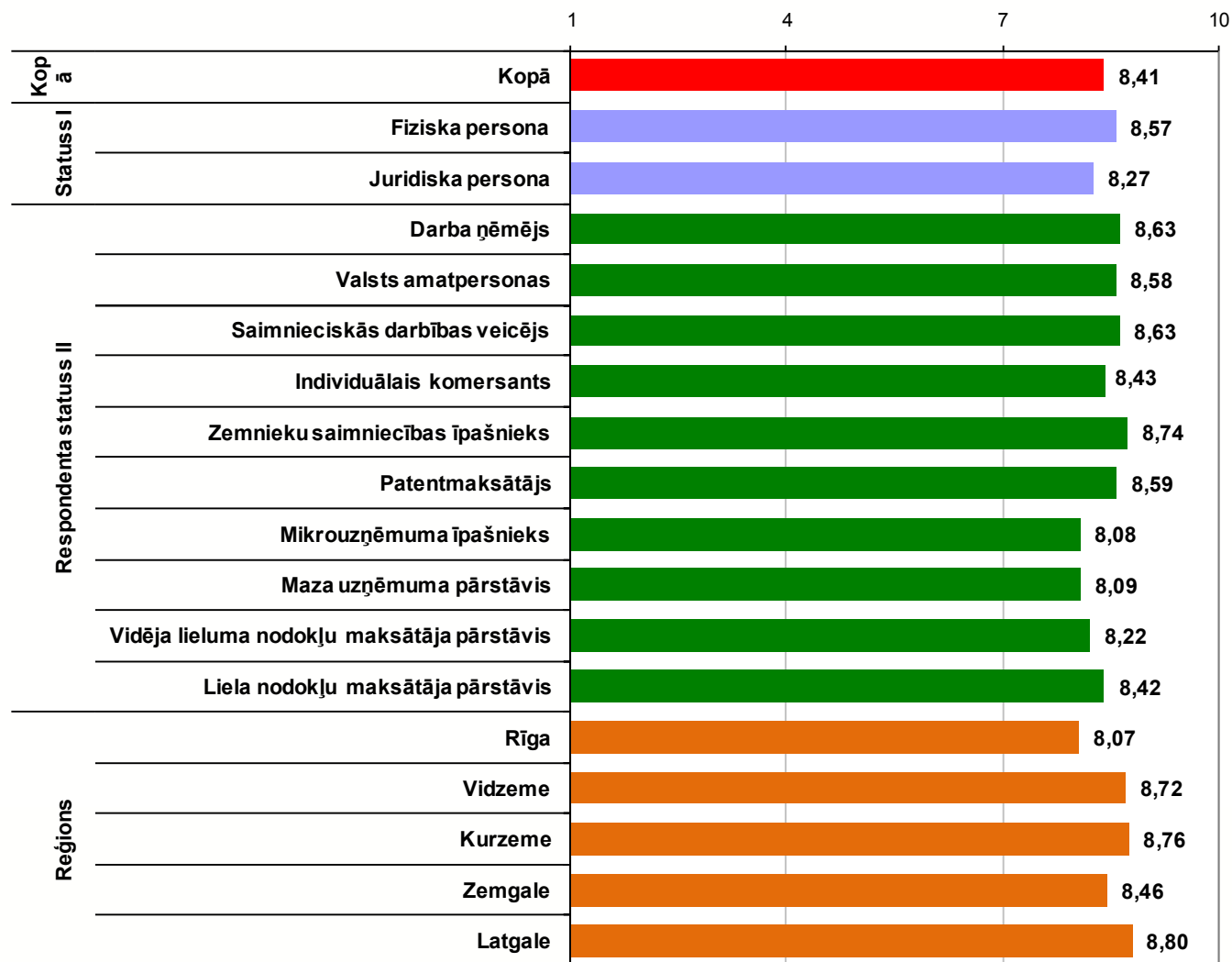


- *Mikrouzņēmuma nodoklis;*
- *Labiekārtota nodaļa (ieviestas sēdvietas; pieejamas pildspalvas utt);*
- *Samazinājies pārbaužu skaits;*
- *Atgādina par atskaišu nodošanas termiņiem;*
- *Kontrabandas apkarošana;*
- *VID darbinieku izbraukumi pie klientiem;*
- *Iespējas veidlapas izdrukāt no mājas lapas;*
- *Mērķtiecīgas tematiskās pārbaudes;*
- *Pagarināts elektroniskās deklarēšanas termiņš;*
- *Atskaite EDS sistēmā var nodot arī fiziska persona;*
- *Atsūta informāciju, ka viss kārtībā;*
- *Ļāva atskaites taisīt rakstiski, nevis pa elektronisko pastu;*
- *Deklarācijas var iemest kastītē;*
- *Deklarāciju var iesniegt, kad iznāk laiks, nevis līdz konkrētam datumam;*
- *Vienkāršota dokumentācija par atsevišķiem jautājumiem;*
- *Palīdzēja atvērt struktūrvienību.*

6. Kopvērtējums



**Kopējais apmierinātības rādītājs
ar VID pakalpojumiem un klientu servisu**
10 punktu skalā
(Visi aptaujas dalībnieki; N=1729)



**Kopējais
apmierinātības
rādītājs
ar VID
pakalpojumiem un
klientu servisu**

Pētījuma rezultātu analīzei, ņemot vērā visas pētījuma instrumentārijā iekļautās vērtējuma pozīcijas, tika aprēķināts galvenais rādītājs 10 punktu skalā klientu kopējai apmierinātībai ar ar VID pakalpojumiem un klientu servisu. Iegūtais rezultāts ir 8,41 punkti, kas 10 punktu skalā uzskatāms par augstu novērtējumu.

