



Valsts ieņēmumu dienesta klientu apmierinātības pētījuma padziļinātā analīze

Detalizēti aprēķini, datu korelācijas analīze,
klientu ieteikumi un secinājumi

Rīga, 2007



Valsts ieņēmumu dienesta (VID) klientu apmierinātības pētījuma padziļinātā analīze ir VID klientu apmierinātības pētījuma analītiskais pielikums, kas sniedz detalizētāku ieskatu pētījuma rezultātos. Padziļinātā analīze veikta divās daļās – segmentācijas analīze un savstarpējo sakarību analīze.

1) Segmentācijas analīzē iekļauti 32 aptaujas jautājumi, kuros respondentu atbildes tiek pētītas griezumā pa respondentu veidiem un pēc VID pakalpojumu izmantošanas ilguma (skatīt 1.tabulu). Šāda veida analīze tika veikta, lai identificētu dažādu VID mērķa auditoriju atšķirības un īpatnības attiecībā uz dažādu VID klientu apkalpošanas faktoru novērtējumu.

2) Savstarpējo sakarību analīzē iekļauti 24 aptaujas jautājumi, kuros tiek apskatītas respondentu atbildes griezumā pa respondentu veidiem un atkarībā no kāda cita saistoša jautājuma novērtējuma (skatīt 2.tabulu). Jautājumu savstarpējā analīze tika veikta, lai padziļināti izpētītu dažādus klientu neapmierinātības iemeslus un sakarības starp tiem. Tas palīdzēja noteikt klientu apmierinātības un lojalitātes veidošanās cēloņsakarības un vienlaikus iezīmēja arī VID klientu veidu atšķirīgās attieksmes un viedokļus.

Respondentu atbildes ir attēlotas ar aplūveida grafikiem. Grafikos atspoguļots tabulas virsrakstā norādītā jautājuma novērtējums katrā no respondentu grupām atkarībā no VID pakalpojumu izmantošanas ilguma (segmentācijas analīzē) vai atkarībā no kāda cita saistoša jautājuma novērtējuma (savstarpējo sakarību analīzē). Saistošais jautājums, pēc kura tiek vērtēts virsrakstā norādītais jautājums, ir norādīts tabulas augšpusē.

Piemēram, segmentācijas analīzes pirmā jautājuma “VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem” pirmais aplūveida grafiks parāda, ka 49% mazo uzņēmumu, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus, uzskata, ka apgalvojums atbilst patiesībai, 8% uzskata, ka tas neatbilst patiesībai, 37% izvēlas atbildi “grūti pateikt”, bet 6% nav snieguši atbildi uz šo jautājumu. Otrais aplūveida grafiks (pa labi) parāda mazo uzņēmumu, kas ir VID klienti 2-5 gadus, viedokli jautājumā par VID izglītošanas darbu, u.t.t. Savukārt pēdējais grafiks šajā rindā norāda visas mazo uzņēmumu grupas vērtējumu šim jautājumam. Nākamās grafiku rindas atspoguļo pārējo respondentu grupu viedokli, savukārt pēdējā rindā redzams jautājuma kopējais novērtējums. Minētajā jautājumā 46% no visiem klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus uzskata, ka VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu, bet 23% tam nepiekrīt. Grafikos uzskatāmi redzams, ka būtiski atšķirīgs ir to klientu viedoklis, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem – šajā grupā 68% piekrīt, ka VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu, un vairs tikai 11% tam nepiekrīt.

Zem grafiskajiem attēliem ir pievienoti klientu ieteikumi un autoru kolektīva komentāri un novērojumi, kas tiek izmantoti pētījuma rezultātu analīzē, un līdz ar to arī veido pētījuma secinājumus.



Segmentācijas analīzē iekļautie aptaujas jautājumi

Nr. p.k.	Aptaujas anketas jaut.Nr.*	Jautājums
1.	1	VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem
2.	2	VID darbinieki ir profesionāli savā jomā
3.	4	VID ir vājš klientu serviss
4.	10	VID mani informē par manām tiesībām
5.	31	Dokumentu reģistrācija
6.	32	Nodokļu maksātāju reģistrācija
7.	33	Dokumentu un izziņu saņemšana VID klientu apkalpošanas zālēs
8.	34	Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs
9.	35	Bezmaksas semināri
10.	51	Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas?
11.	52	Apkalpošanas procesa ātrums VID klientu apkalpošanas zālēs
12.	55	Apkalpošanas procesa ātrums VID muitas kontroles punktos (atsevišķi analizētas arī respondentu, kas tika aptaujāti MKP, atbildes)
13.	58	VID darbinieku zināšanas un kompetence VID klientu apkalpošanas zālēs
14.	59	VID darbinieku zināšanas un kompetence VID muitas kontroles punktos (atsevišķi analizētas arī respondentu, kas tika aptaujāti MKP, atbildes)
15.	60	VID darbinieki izturas pret Jums laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt
16.	61	VID darbinieki velta Jums pietiekoši daudz laika
17.	62	VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu
18.	64	VID darbinieki atvairina par pieļautajām kļūdām
19.	65	VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uztverama un saprotama
20.	66	VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu
21.	111	www.vid.gov.lv ievietotā informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi
22.	112	www.vid.gov.lv ievietotās deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapas
23.	114	Elektroniskā deklarēšanas sistēma
24.	117	www.vid.gov.lv dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)
25.	119	www.vid.gov.lv navigācijas novērtējums
26.	121	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība
27.	122	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība
28.	123	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis
29.	124	Gaidīšanas ilgums
30.	125	Rindu regulēšanas mehānisms
31.	126	Darba laiks
32.	127	Darbinieku skaita pietiekamība

* Visi anketas jautājumi ir sanumurēti secīgi pa visiem anketas jautājumu blokiem.

Savstarpējo sakarību analizē iekļautie aptaujas jautājumi

Nr. p.k.	Jautājums (Aptaujas anketas jaut.Nr.)	Jautājums (Aptaujas anketas jaut.Nr.)
1.	Bezmaksas semināri (35)	VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem (1)
2.	Bezmaksas semināri (35)	VID mani informē par manām tiesībām (10)
3.	Bezmaksas semināri (35)	Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas? (51)
4.	Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs (34)	VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem (1)
5.	Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs (34)	VID mani informē par manām tiesībām (10)
6.	Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs (34)	Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas? (51)
7.	Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs (34)	Klienta lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (130)
8.	Pārskatu un deklarāciju iesniegšana VID klientu apkalpošanas zālēs (30)	Klienta lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (130)
9.	Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (Lēns – Ātrs) (52)	Klienta lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (130)
10.	VID mani informē par manām tiesībām (10)	Klienta lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (130)
11.	Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas? (51)	Klienta lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (130)
12.	VID klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežums (27)	Gaidīšanas ilgums (124)
13.	VID klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežums (27)	VID izvirzītās prasības dokumentu iesniegšanai un saņemšanai (49)
14.	VID klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežums (27)	Pārskatu un deklarāciju iesniegšana VID klientu apkalpošanas zālēs (30)
15.	VID klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežums (27)	Dokumentu un izziņu saņemšana VID klientu apkalpošanas zālēs (33)
16.	VID klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežums (27)	Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs (34)
17.	Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (Lēns – Ātrs) (52)	VID ir vājš klientu serviss (4)
18.	Gaidīšanas ilgums (124)	VID ir vājš klientu serviss (4)
19.	Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas? (51)	VID ir vājš klientu serviss (4)
20.	VID darbinieku zināšanas un kompetence VID klientu apkalpošanas zālēs (58)	Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (Lēns – Ātrs) (52)
21.	Darbinieku skaita pietiekamība (127)	Gaidīšanas ilgums (124)
22.	Elektroniskās deklarēšanas sistēmas novērtējums (114)	Gaidīšanas ilgums (124)
23.	Rindu regulēšanas mehānisms (125)	Gaidīšanas ilgums (124)
24.	Darba laiks (126)	Gaidīšanas ilgums (124)

VID klientu apmierinātības aptaujas 1.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem"

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā pers	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	7%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Vērtējot šo apgalvojumu, 63% aptaujas respondentu uzskatīja, ka VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem un 9% norādīja uz pretējo. Pozitīvāku vērtējumu snieguši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem (68% piekrita apgalvojumam). Izteikti negatīvi VID darbību šajā jomā ir vērtējuši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (23% nepiekrita apgalvojumam), īpaši šīs grupas lielle uzņēmumi (100%) un vidējie uzņēmumi (22%). Turpretī visi valsts uzņēmumu pārstāvji (100%), kas arī ir VID klienti mazāk kā divus gadus, šo apgalvojumu atzina par patiesu. Sadalījumā pa respondentu veidiem minēto apgalvojumu visbiežāk atbalstīja valsts uzņēmumi (72%), savukārt negatīvāku vērtējumu sniedza pašnodarbinātās personas (11% nepiekrita apgalvojumam), lielle uzņēmumi (11%) un vidējie uzņēmumi (10%). Pretēji kopējai tendencei jāatzīmē, ka pašnodarbināto personu grupā visbiežāk apgalvojumam nepiekrita tieši tie klienti, kas sadarbojas ar VID ilgāk par 11 gadiem (22%).

VID klientu apmierinātības aptaujas 2.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID darbinieki ir profesionāli savā jomā"

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4.4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Novērtējot šo apgalvojumu, lielākā daļa (72%) respondentu piekrīt, ka VID darbinieki ir profesionāli savā jomā, visvairāk to ir atzinušas valsts amatpersonas (77%) un valsts uzņēmumu pārstāvji (75%). Jāatzīmē, ka atšķirībā no pārējām respondentu grupām neviens no aptaujātajiem valsts uzņēmumiem nav uzskatījis, ka apgalvojums ir nepatiess. Aplūkojot datus pēc VID pakalpojumu izmantošanas ilguma, redzams, ka apgalvojumu visbiežāk atbalstījuši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 5 līdz 8 gadiem (74%).

Savukārt 4% respondentu nepiekrīt apgalvojumam, ka VID darbinieki ir profesionāli savā jomā.

Visbiežāk tā uzskata lielie uzņēmumi (10%), it sevišķi tie, kas izmanto VID pakalpojumus 2 līdz 11 gadus. Īpaši liela neapmierinātība vērojama starp vidējiem uzņēmumiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (22% nepiekrīta apgalvojumam).

VID klientu apmierinātības aptaujas 4.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID ir vājš klientu serviss"

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šim apgalvojumam piekrīt viena ceturtdaļa (25%) respondentu un visbiežāk tā uzskata lielie uzņēmumi (32%), mazie uzņēmumi (27%) un vidējie uzņēmumi (25%). Savukārt 44% respondentu nepiekrīt, ka VID ir vājš klientu serviss – šāda proporcija ir vērojama visās respondentu grupās, izņemot lielo uzņēmumu vidū (tikai 34%). Atkarībā no sadarbības ilguma ar VID, klientu viedoklī nav novērojamas izteiktas tendences, tomēr salīdzinot negatīvāk šo apgalvojumu vērtē klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (33% piekrīt šim apgalvojumam un tikai 27% nepiekrīt). Interesanta sakarība novērojama pašnodarbināto personu vidū – respondentu proporcija, kas nepiekrīt apgalvojumam "VID ir vājš klientu serviss", paliek nemainīga neatkarīgi no sadarbības ilguma ar VID (45%-48%). Savukārt respondentu īpatsvars, kas piekrīt šim apgalvojumam, palielinās līdz ar sadarbības ilguma pieaugumu (no 18% neapmierinātu klientu grupā līdz 2 gadiem uz 34% neapmierinātu klientu grupā virs 11 gadiem). Ja ceturtdaļa jaunāko klientu izvēlās atbildi "grūti pateikt", tad vecākajiem klientiem jau ir konkrētāks viedoklis un tas ir vairāk negatīvs. Jāatzīmē, ka arī valsts uzņēmumu vidū tieši tie klienti, kas visilgāk sadarbojas ar VID (ilgāk par 8 gadiem), pauž negatīvāku viedokli par VID klientu servisu.

VID klientu apmierinātības aptaujas 10.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID mani informē par manām tiesībām"

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	2.7%	4.8%	4.1%	4.4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2%	6.3%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

59% aptaujas respondentu uzskata, ka šis apgalvojums atbilst patiesībai, tomēr visai liela ir arī respondentu daļa, kas tam nepiekrīt (22%). Visās respondentu grupās vērtējums ir samērā līdzīgs, tomēr salīdzinoši negatīvāk apgalvojumu vērtē valsts amatpersonas (54% pozitīvu un 26% negatīvu novērtējumu), darba ņēmēji (51 % pozitīvu un 24% negatīvu novērtējumu) un lielie uzņēmumi (60% pozitīvu un 25% negatīvu novērtējumu). Aplūkojot minētās respondentu grupas atkarībā no pakalpojumu izmantošanas ilguma redzams, ka visneapmierinātākie ir tieši jaunākie VID klienti. Īpaši jāatzīmē, ka apgalvojumu negatīvi novērtēja visi lielie uzņēmumi, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus (100%). Tas nozīmē, ka VID šobrīd nevelta pietiekoši daudz uzmanības jaunāko klientu informēšanai par viņu tiesībām. Neraugoties uz kopējo tendenci, pretējs viedoklis ir aptaujātajiem valsts uzņēmumiem, kas ir VID klienti 5 un mazāk gadus – šī grupa pilnībā piekrīt, ka VID informē klientus par viņu tiesībām (100%).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- vairāk informācijas par klientu tiesībām, informatīvu pasākumu / bezmaksas semināru (31 respondents).
- biežāk informēt klientus par izmaiņām normatīvajos aktos (16 respondenti);
- vairāk informācijas masu medijos par privātpersonu deklarācijām, to iesniegšanas termiņiem, attaisnoto izdevumu atgūšanu (4 respondenti).
- informāciju krievu valodā (3 respondenti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 31.jautājums - vai esat apmierināti ar pakalpojuma "Dokumentu reģistrācija VID klientu apkalpošanas zālēs" kvalitāti

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā 64% respondentu ir apmierināti ar dokumentu reģistrācijas pakalpojumu VID klientu apkalpošanas zālēs un apmierinātākie ir tie respondenti, kas izmanto VID pakalpojumus vairāk par 11 gadiem (69%). Savukārt negatīvu vērtējumu visbiežāk devuši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (9%), īpaši šīs grupas vidējie uzņēmumi (33%).

Uz šo jautājumu konkrētas atbildes sniegušas īpaši daudz juridiskās personas un pašnodarbinātās personas un pārsvarā šo grupu respondenti ir apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu – dokumentu reģistrāciju, it sevišķi vidējie uzņēmumi (78%) un mazie uzņēmumi (74%). Neviens no aptaujātajiem valsts uzņēmumiem nav sniedzis negatīvu vērtējumu. Pārējās respondentu grupas daudz biežāk izvēlas atbildi variantu "grūti pateikt", jo tie šo pakalpojumu izmanto salīdzinoši retāk. Respondentu grupa, kas šo pakalpojumu novērtē salīdzinoši slikti, ir valsts amatpersonas (9% negatīvu vērtējumu).

VID klientu apmierinātības aptaujas 32.jautājums - vai esat apmierināti ar VID pakalpojuma "Nodokļu maksātāju registrācija" kvalitāti

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Nodokļu maksātāju registrāciju pozitīvi ir novērtējuši 56% respondentu un tikai 5% uzskata, ka šī pakalpojuma kvalitāte ir neapmierinoša. Respondenti, kas ir VID klienti mazāk kā divus gadus, ir ievērojami negatīvāk novērtējuši nodokļu maksātāju registrāciju (8% negatīvu vērtējumu), īpaši šīs grupas vidējie uzņēmumi (22%). Savukārt pārējo respondentu vidū minētajā jautājumā ir novērojama vienprātība, lai gan ir novērojama neliela tendence, ka respondenti, kas ir VID klienti ilgāk, šo pakalpojumu novērtē labāk.

Aplūkojot datus pa respondentu veidiem, pozitīvāko vērtējumu snieguši vidējie un mazie uzņēmumi (attiecīgi 73% un 71%), savukārt negatīvu viedokli visbiežāk izteikušas valsts amatpersonas un lielie uzņēmumi (7%). Neviens no aptaujātajiem valsts uzņēmumiem nav sniedzis negatīvu vērtējumu.

VID klientu apmierinātības aptaujas 33.jautājums - vai esat apmierināti ar VID pakalpojuma "Dokumentu un izziņu saņemšana VID klientu apkalpošanas zālēs" kvalitāti

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

66% respondentu ir apmierināti ar šī pakalpojuma kvalitāti, īpaši vidējie uzņēmumi (81%), mazie uzņēmumi (78%) un valsts uzņēmumi (69%). Darba ņēmēji, valsts amatpersonas un arī pašnodarbinātās personas salīdzinoši biežāk izvēlas atbildi "grūti pateikt". Savukārt 8% respondentu nav apmierināti ar dokumentu un izziņu saņemšanu VID klientu apkalpošanas zālēs. Neapmierinātību biežāk izsaka valsts amatpersonas (12%) un lielie uzņēmumi (11%).

Pastāv tendence, ka apmierinātāki ir respondenti, kas ir VID klienti ilgāku laiku. Īpaši pozitīvi šī pakalpojuma kvalitāti novērtē klienti, kas izmanto VID pakalpojumus vairāk par 11 gadiem (73%). Savukārt neapmierinātāki ir jaunākie VID klienti (14% negatīvu vērtējumu), īpaši šīs grupas lielie uzņēmumi (50%).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- leviest maksas izziņu izsniegšanu, lai steidzīgos gadījumos uzņēmumi var par maksu saņemt izziņu 1 dienas (4 respondenti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 34.jautājums - vai esat apmierināti ar VID pakalpojuma "Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs" kvalitāti

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadiem	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	7%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

63% aptaujas respondentu ir apmierināti ar konsultēšanas kvalitāti VID klientu apkalpošanas zālēs, savukārt 14% uzskata to par neapmierinošu. Visvairāk negatīvo novērtējumu ir to klientu vidū, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (41%), un jo īpaši neapmierināti šajā grupā ir lielie uzņēmumi un valsts uzņēmumi (100% negatīvu novērtējumu), vidējie uzņēmumi (33% negatīvu novērtējumu) un valsts amatpersonas (20% negatīvu novērtējumu). Savukārt visapmierinātākie ir VID klienti, kas izmanto pakalpojumus vairāk par 11 gadiem (71%).

Pēc respondentu veidu sadalījuma ar konsultēšanas kvalitāti visvairāk apmierināti mazie un vidējie, kā arī lielie uzņēmumi (70%), tomēr jāatzīmē, ka lielo uzņēmumu vidū ir arī visvairāk neapmierināto klientu (19%). Konsultēšanas kvalitāti visai negatīvi novērtē arī visai liela daļa pašnodarbināto personu neatkarīgi no sadarbības ilguma ar VID (vidēji 16% negatīvu vērtējumu). Rezultāti liecina, ka VID nepieciešams lielāku uzmanību veltīt tieši jauno klientu konsultēšanai, nodrošinot klientu vajadzībām atbilstošas informācijas sniegšanu jau sadarbības sākuma posmā.

Biezāk izteiktie klientu ierosinājumi un komentāri:

- palielināt konsultantu skaitu un sniegt papildus konsultācijas (17 respondenti);
- uzlabot konsultāciju kvalitāti (9 respondenti);
- sniegtās konsultācijas mēdz būt kļūdainas un pretrunīgas (3 respondenti);
- konsultatīvie tālruņi nav saņemami (4 respondenti);
- ir nepieciešams koordinators VID klientu apkalpošanas zālēs, kas paskaidrotu klientiem, pie kā vērsties noteiktajos gadījumos (1 respondents);
- konsultācijās ar klientu izmantot vienkāršāku un pieejamāku valodu (3 respondenti);
- vairāk kompetences no konsultantu puses (3 respondenti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 35.jautājums - vai esat apmierināti ar VID pakalpojuma "Bezmaksas semināri" kvalitāti

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	7%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa (60%) aptaujāto nav snieguši konkrētu atbildi uz minēto jautājumu, īpaši daudz šādu respondentu ir starp klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā divus gadus (81%). Ir novērojama spēcīga tendence, ka respondenti, kas ir VID klienti īsāku laiku, izvairās sniegt konkrētu vērtējumu vai vispār neatbild uz šo jautājumu. Tas liecina, ka jaunākajiem klientiem trūkst informācijas par esošajiem VID pakalpojumiem un viņi tos nav izmantojuši.

Bezmaksas seminārus pozitīvi novērtējuši 35% respondentu, savukārt negatīvs viedoklis tika izteikts 5% gadījumu. Vispozitīvāk seminārus novērtējuši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem (45%). Sadalījumā pa respondentu veidiem visbiežāk pozitīvu novērtējumu snieguši lielo uzņēmumu pārstāvji (48%), valsts uzņēmumi (46%) un vidējie uzņēmumi (44%), tomēr šajās grupās ir arī nedaudz vairāk negatīvu vērtējumu kā citās. Jāpiemin, ka neviens no aptaujātajiem valsts uzņēmumiem neatbildēja negatīvi.

Salīdzinoši daudz negatīvu un maz pozitīvu vērtējumu VID semināriem snieguši klienti, kas izmanto pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (attiecīgi 5% un 14%), kā arī pašnodarbinātās personas (attiecīgi 5% un 22%).

Biezāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- vairāk informācijas par klientu tiesībām, informatīvu pasākumu / bezmaksas semināru (26 respondenti).



VID klientu apmierinātības aptaujas 51.jautājums - Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas?

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veids	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā personu	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

46% respondentu uzskata, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas, bet ļoti liela daļa (25%) tās vērtē negatīvi. 20% respondentu normatīvo aktu prasības vērtēja kā vidēji skaidras un saprotamas, bet 9% uz šo jautājumu neatbildēja. Neapmierinātāki šajā jautājumā ir lielie uzņēmumi (30%), vidējie uzņēmumi (29%), mazie uzņēmumi (28%) un valsts amatpersonas (28%). Juridisko personu vidū vislielākā neapmierinātība ir starp respondentiem, kas ir VID klienti mazāk kā 8 gadus, īpaši grupā no 2 līdz 5 gadiem. Mazliet pozitīvāk normatīvajos aktos iekļautās prasības vērtē fiziskās personas, kā arī vidējie un valsts uzņēmumi – aptuveni 50% respondentu šajās grupās uzskata, ka prasības ir skaidri un saprotami definētas. Tomēr, lai nodrošinātu godīgu saistību izpildi un produktīvu un efektīvu konsultāciju darbu, normatīvo aktu prasībām būtu jābūt saprotamām daudz lielākai klientu proporcijai. Tas nozīmē, ka jāiegulda liels darbs VID klientu izglītošanā.

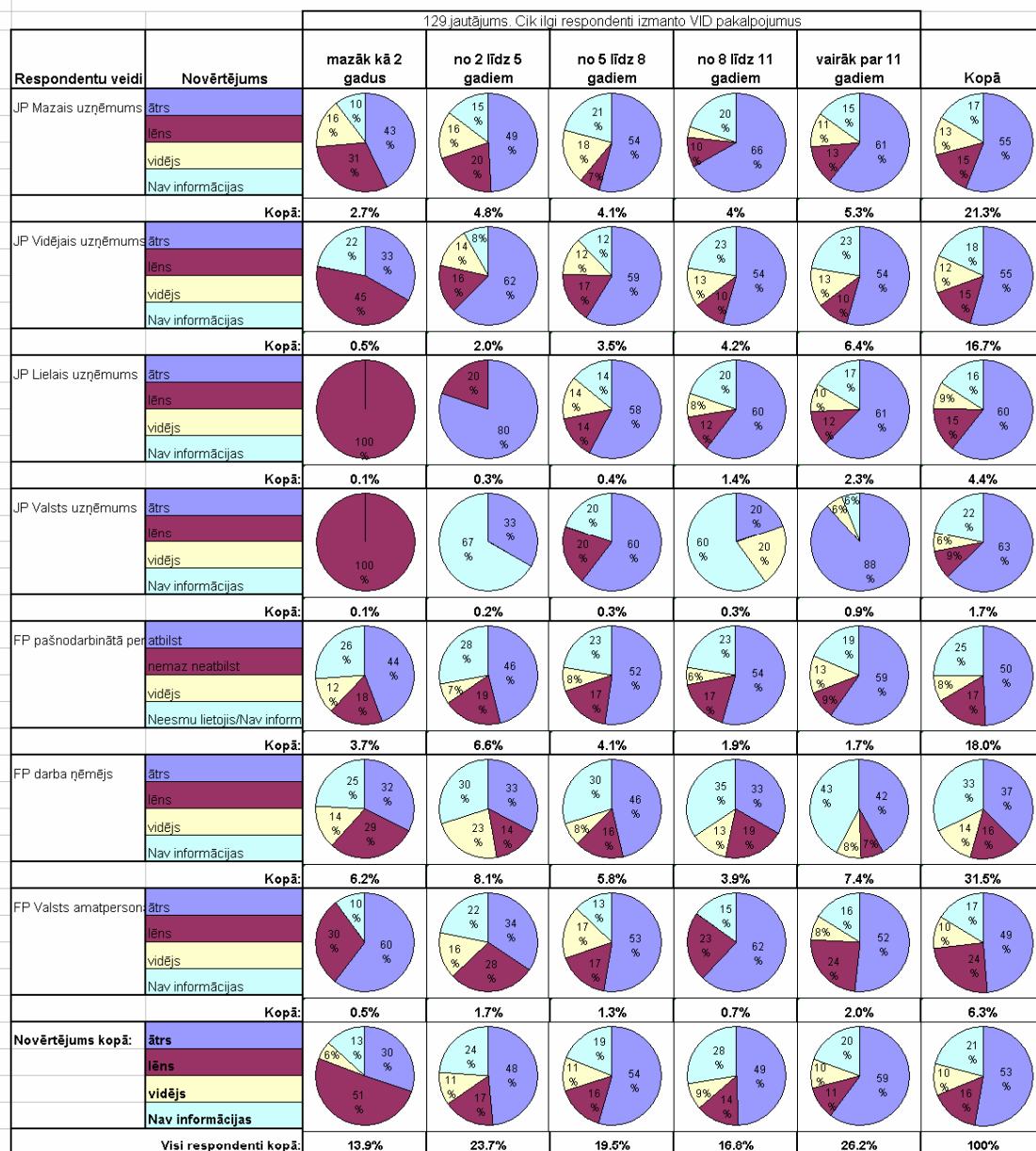
Aplūkojot datus pēc VID pakalpojumu izmantošanas ilguma redzams, ka visnegatīvāk šo jautājumu vērtē klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (34%). Respondenti, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus salīdzinoši retāk norāda, ka normatīvo aktu prasības ir neskaidras un nesaprotamas (23%), tomēr jāatzīmē, ka salīdzinājumā ar citām grupām šie respondenti daudz biežāk izvēlējušies vispār neatbildēt uz šo jautājumu (21%).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- jāvienkāršo likumdošana (2 respondenti).



VID klientu apmierinātības aptaujas 52.jautājums - novērtējiet apkalpošanas procesa ātrumu VID klientu apkalpošanas zālēs



Diagrammas apraksts un secinājumi.

Klientu apkalpošanas procesu VID klientu apkalpošanas zālēs kā ātru novērtēja 53% respondentu. Pozitīvāk klientu apkalpošanas ātrumu vērtē juridiskās personas, īpaši valsts uzņēmumi (63%) un lielle uzņēmumi (60%). Jāpieņem, ka 88% valsts uzņēmumu, kas ir VID klienti ilgāk kā 11 gadus, klientu apkalpošanas procesu novērtēja kā ātru un nevienam nenovērtēja kā lēnu. Savukārt 16% klientu VID klientu apkalpošanas procesu novērtēja kā lēnu, īpaši tā uzskata valsts amatpersonas (24%), pašnodarbinātās personas (17%) un darba ņēmēji (16%).

Vērtējot rezultātus atkarībā no apkalpošanas ilguma, ir novērojama spēcīga tendence, ka jaunākie VID klienti apkalpošanas ātrumu novērtē daudz negatīvāk (51% klientu, kas sadarbojas ar VID mazāk kā 2 gadus, apkalpošanu novērtēja kā lēnu), īpaši tā uzskata šīs grupas lielle un valsts uzņēmumi (100%). Tas, iespējams, ir izskaidrojams ar to, ka ilgstošie VID klienti ir pieredzējuši VID modernizācijas procesu un apkalpošanas procesa uzlabošanu, bet jaunāko klientu apkalpošanas piemērs ir citu institūciju klientu apkalpošana.

Neraugoties uz minēto tendenci, respondentu grupā, kas ir VID klienti 2 līdz 5 gadus, pozitīvi VID klientu apkalpošanas ātrumu ir novērtējuši salīdzinoši daudz vidējie uzņēmumi (62%) un lielle uzņēmumi (80%). Lielo uzņēmumu apmierinātību ar apkalpošanas ātrumu nodrošina segmentatīvā pieeja šo klientu apkalpošanā (atsevišķa klientu apkalpošanas zāle VID Lielo nodokļu maksātāju pārvaldē).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- paātrināt dokumentu noformēšanas procedūru (4 respondenti).



VID klientu apmierinātības aptaujas 55.jautājums - novērtējiet apkalpošanas procesa ātrumu VID muitas kontroles punktos

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā pers	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa respondentu (65%) nesniedza konkrētu atbildi uz šo jautājumu, 20% apkalpošanas procesu VID muitas kontroles punktos novērtēja kā ātru, savukārt 7% - kā lēnu. Ir novērojama tendence ka respondenti, kas sadarbojas ar VID ilgāk par 8 gadiem, uzskata, ka apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs. Īpaši pozitīvi to vērtē darba ņēmēji un valsts amatpersonas, kas izmanto VID pakalpojumus 8-11 gadus (attiecīgi 43% un 38% pozitīvu vērtējumu). Visnegatīvākais viedoklis ir klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus – gandrīz puse no respondentiem, kas šajā grupā sniedz konkrētu viedokli, apkalpošanas procesu vērtē negatīvi (43%).

VID klientu apmierinātības aptaujas 55.jautājums - novērtējiet apkalpošanas procesa ātrumu VID muitas kontroles punktos*

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.5%	2.3%	2.9%	4.1%	4.7%	15.5%
JP Vidējais uzņēmums	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	1.8%	3.2%	7.0%	4.1%	16.4%
JP Lielais uzņēmums	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0%	0.6%	3.2%	5.0%	9.1%
JP Valsts uzņēmums	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%
FP pašnodarbinātā persona	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.2%	4.4%	2.6%	0.6%	0.6%	9.4%
FP darba ņēmējs	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	7.0%	7.6%	7.9%	9.4%	15.5%	47.4%
FP Valsts amatpersonas	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0.3%	0%	0.3%	1.2%	2.0%
Novērtējums kopā:	ātrs						
	lēns						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		10.5%	16.4%	17.3%	24.9%	31.0%	100%

* Tikai MKP aptaujātie respondenti

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Tā kā liela daļa aptaujas respondentu nesniedza konkrētu viedokli par šo pakalpojumu, atsevišķi tika aplūkota respondentu grupa, kas aizpildīja anketas tieši muitas kontroles punktos. Ar pakalpojumu bija saskārušies un pozitīvu vērtējumu sniedza 55% no muitas kontroles punktos aptaujātajiem, 10% šo pakalpojumu novērtēja negatīvi un 10% bija grūtības formulēt savu viedokli. Visbiežāk apkalpošanas procesu kā ātru novērtēja darba ņēmēji (79%) un pašnodarbinātās personas (76%), savukārt kā lēnu – vidējie uzņēmumi (21%) un valsts amatpersonas (14%), kā arī respondenti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (21%).

VID klientu apmierinātības aptaujas 58.jautājums - novērtējiet VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID klientu apkalpošanas zālēs

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	7%	4.1%	1.9%	1.7%	18.01%
FP darba ņēmējs	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa jeb 74% respondentu VID klientu apkalpošanas zāļu darbinieku zināšanas un kompetenci vērtē kā augstu, savukārt 6% - kā zemu. Pozitīvu novērtējumu sniedza vairāk nekā puse katras grupas respondentu neatkarīgi no tā, cik ilgi viņi izmanto VID pakalpojumus. Īpaši labi VID darbinieku zināšanas un kompetenci novērtējuši klienti, kas sadarbojas ar VID no 5 līdz 8 gadiem (79%), savukārt negatīvāko novērtējumu snieguši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (16%). Vērtējot pa respondentu veidiem, apmierinātākie ir valsts uzņēmumi (91% klientu VID darbinieku zināšanas un kompetenci novērtēja pozitīvi un neviens nenovērtēja negatīvi) un mazie uzņēmumi (76% pozitīvu vērtējumu), savukārt neapmierinātību visbiežāk pauž lielo uzņēmumu pārstāvji un valsts amatpersonas (10%).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- vairāk kompetentāku konsultantu (3 respondenti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 59.jautājums - novērtējiet VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID muitas kontroles punktos

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa respondentu (55%) nesniedz konkrētu atbildi uz šo jautājumu, 36% respondentu VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID muitas kontroles punktos novērtēja pozitīvi un 3% - negatīvi. Skaidri iezīmējas tendence, ka apmierinātāki ar VID darbinieku zināšanām un kompetenci VID muitas kontroles punktos ir respondenti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk kā 8 gadus (aptuveni 40% pozitīvu vērtējumu). Sadalījumā pa respondentu veidiem visapmierinātākie ir lielie uzņēmumi (50%) un darba ņēmēji (45%). Turpretī visneapmierinātākie ir VID klienti, kas izmanto pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (5% negatīvu vērtējumu), it sevišķi valsts amatpersonas šajā grupā (20% negatīvu vērtējumu).

VID klientu apmierinātības aptaujas 59.jautājums - novērtējiet VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID muitas kontroles punktos*

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.5%	2.3%	2.9%	4.1%	4.7%	15.5%
JP Vidējais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	1.8%	3.2%	7.0%	4.1%	16.4%
JP Lielais uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0%	0.6%	3.2%	5%	9.1%
JP Valsts uzņēmums	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0%	0%	0%	0.3%	0%	0.3%
FP pašnodarbinātā pers	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.2%	4.4%	2.6%	0.6%	0.6%	9.4%
FP darba ņēmējs	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	7.0%	7.6%	7.9%	9.4%	15.5%	47.4%
FP Valsts amatperson	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0.3%	0%	0.3%	1.2%	2.0%
Novērtējums kopā:	augsts						
	zems						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	10.5%	16.4%	17.3%	24.9%	31%	100%

* Tikai MKP aptaujātie respondenti

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Tā kā liela daļa aptaujas respondentu nesniedza konkrētu viedokli par šo pakalpojumu, atsevišķi tika aplūkota respondentu grupa, kas aizpildīja anketas tieši muitas kontroles punktos. Arī šeit redzams, ka lielākā daļa pozitīvi vērtē VID darbinieku zināšanas un kompetenci (89%). Nedaudz zemāk salīdzinoši ar pārējiem respondentiem šo jautājumu novērtē tie klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (77% VID darbinieku zināšanas un kompetenci vērtē augstu, 23% - vidēji), kā arī klienti, kas sadarbojas ar VID ilgāk par 11 gadiem (83% augstu vērtējumu un 7% - zemu).

VID klientu apmierinātības aptaujas 60.jautājums - apgalvojums "VID darbinieki izturas pret Jums laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt"

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā personu	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	7%	4.1%	1.9%	1.7%	18%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonu	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

78% aptaujas respondentu uzskata, ka VID darbinieki izturas laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt, savukārt 7% ir pretējās domās. Tik augsts apmierinātības rādītājs kopumā norāda uz VID darbinieku klientorientētu attieksmi un pozitīvu tēlu klientu acīs. Īpaši apmierināti ar VID darbinieku attieksmi ir valsts uzņēmumi (94% piekrīt apgalvojumam), mazie uzņēmumi (79%) un darba ņēmēji (78%), bet mazāk apmierināti – vidējie uzņēmumi un valsts amatpersonas (9% nepiekrīt apgalvojumam).

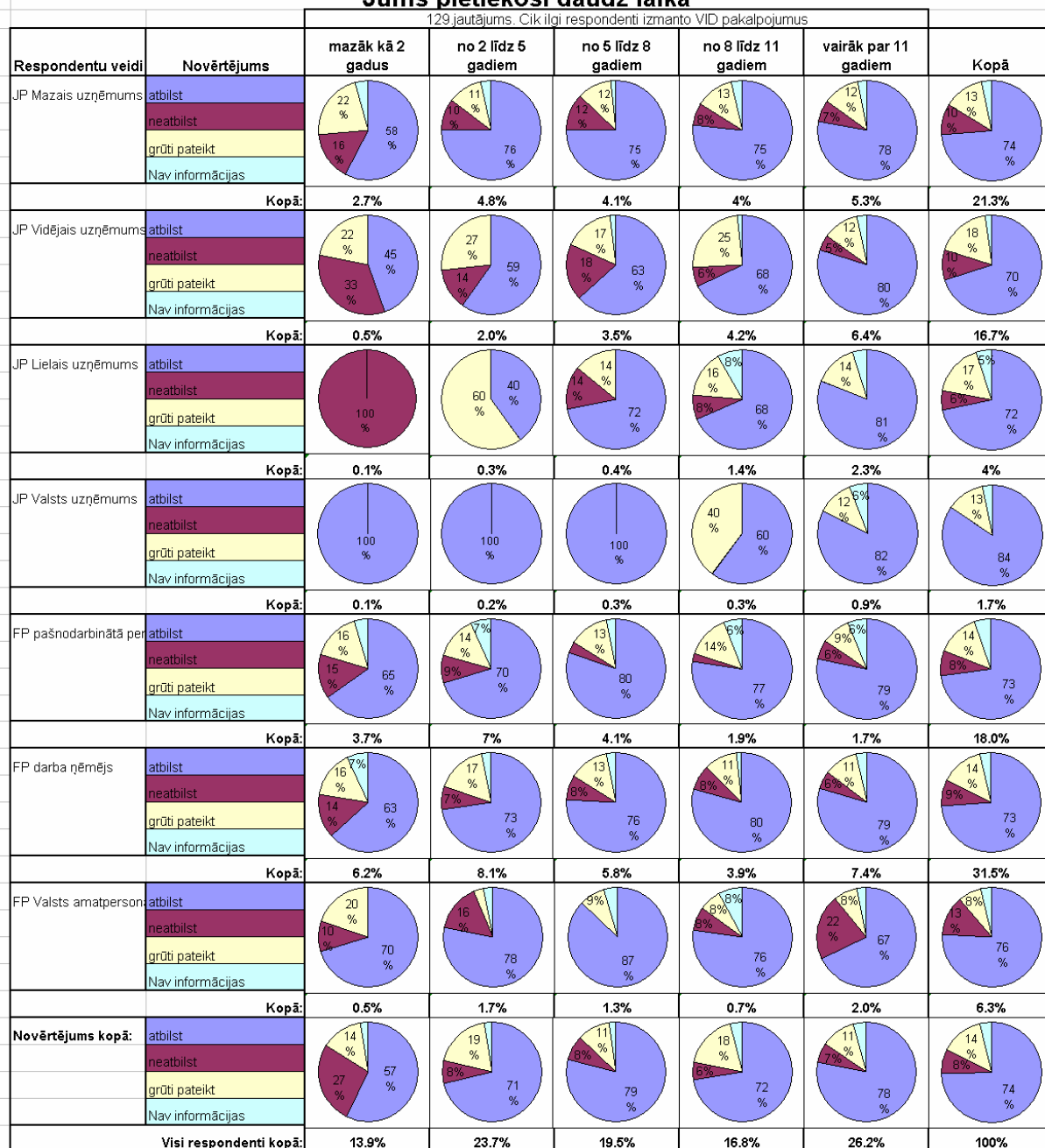
Vislielāko neapmierinātību ar VID darbinieku attieksmi pauž klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (24% nepiekrīt apgalvojumam). Īpaši negatīvi noskaņoti šajā grupā ir lielle uzņēmumi (100% nepiekrīt), vidējie uzņēmumi (33% nepiekrīt) un mazie uzņēmumi (14% nepiekrīt), savukārt valsts uzņēmumiem un valsts amatpersonām ir pozitīvāks viedoklis (apgalvojumam attiecīgi 0% un 0% nepiekrīt).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- laipnāku attieksmi pret klientu (19 respondenti);
- kvalitatīvāku apkalpošanu, individuālu pieeju katram klientam, diferenciālu pieeju kļūdu labošanā (6 respondenti).



VID klientu apmierinātības aptaujas 61.jautājums - apgalvojums "VID darbinieki velta Jums pietiekoši daudz laika"



Diagrammas apraksts un secinājumi.

74% aptaujas respondentu uzskata, ka šis apgalvojums atbilst patiesībai, tomēr neliela daļa respondentu (8%) tam nepiekrīt. Apgalvojumam, ka darbinieki velta VID klientam pietiekoši daudz laika, visvairāk piekrita valsts uzņēmumi (84%), valsts amatpersonas (76%) un mazie uzņēmumi (74%). Arī šajā jautājumā vērojams, ka neapmierinātāki ir tieši jaunie VID klienti – 27% respondentu, kas sadarbojas ar VID mazāk kā 2 gadus, uzskatīja, ka viņiem netiek veltīts pietiekoši daudz laika. Jauno klientu vidū visbiežāk negatīvs viedoklis bija lielajiem uzņēmumiem (100% nepiekrīt), vidējiem uzņēmumiem (33% nepiekrīt) un mazajiem uzņēmumiem (16% nepiekrīt), savukārt visapmierinātākie bija valsts uzņēmumi – visi klienti ar sadarbības ilgumu līdz 8 gadiem uzskatīja, ka viņiem tiek veltīts pietiekoši daudz laika. Tomēr kopējā tendence parāda, ka jaunie klienti lielā mērā izjūt laika trūkumu kontaktā ar VID darbiniekiem un nepieciešams intensīvāk veltīt laiku un uzmanību tieši šai grupai.

VID klientu apmierinātības aptaujas 62.jautājums - apgalvojums "VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu"

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadiem	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	7%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

76% no aptaujātajiem klientiem piekrīt apgalvojumam, ka VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu, savukārt 8% - nepiekrīt. Gandrīz visās klientu grupās viedoklis ir līdzīgs, tomēr salīdzinoši negatīvāk VID izmantoto valodu novērtējuši jaunākie VID klienti (23% uzskata, ka apgalvojums neatbilst patiesībai), īpaši šīs grupas lielie uzņēmumi (100%), vidējie uzņēmumi (22%) un pašnodarbinātās personas (16%). Kopumā visvairāk pozitīvu vērtējumu VID darbinieku izmantotajai valodai snieguši valsts uzņēmumi (84%), mazie uzņēmumi (78%) un valsts amatpersonas (77%). Jāpiemin, ka neviens no aptaujātajiem valsts uzņēmumiem neatbildēja negatīvi, ko, iespējams, var izskaidrot ar vienotu stilu valsts sektora iestādēs un uzņēmumos.

VID klientu apmierinātības aptaujas 64.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID darbinieki atvairina par pieļautajām kļūdām"

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	7%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

47% respondentu uzskata, ka VID darbinieki atvairina par pieļautajām kļūdām, 16% tam nepiekrīt, savukārt pārējie respondenti nesniedz konkrētu viedokli. Šim apgalvojumam vairāk piekrīt respondenti, kas jau ilgāku laiku ir VID klienti (44%-52%), savukārt vismazāk – klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (35% piekrīt un 28% nepiekrīt). Tas, iespējams, nozīmē, ka klienti, kas jau ilgāku laiku sadarbojas ar VID, ir nodibinājuši kontaktu ar VID darbiniekiem klientu apkalpošanas zālēs un tas nodrošina efektīvāku atgriezenisko saiti, tai skaitā atvairīšanos par pieļautajām kļūdām. Īpaši neapmierināti jauno klientu vidū (līdz 2 gadiem) ir lieli uzņēmumi (50% uzskata, ka apgalvojums neatbilst patiesībai), valsts uzņēmumi (50%) un vidējie uzņēmumi (33%). Šī tendence atspoguļojas arī kopējos rādītājos pa klientu grupām.

VID klientu apmierinātības aptaujas 65.jautājums - apgalvojums "VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uztverama un saprotama"

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	7%	4.1%	1.9%	1.7%	18%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

57% respondentu piekrita šim apgalvojumam, 25% no aptaujātajiem VID klientiem bija grūtības novērtēt VID informatīvajās brošūrās iekļauto informāciju, savukārt 11% apgalvojumam nepiekrita. Arī šajā jautājumā ir vērojama tendence, ka apgalvojumu pozitīvāk novērtē klienti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāku laiku, savukārt jaunie klienti sniedz negatīvāku vērtējumu. Visapmierinātākie ir klienti, kas izmanto VID pakalpojumus vairāk par 11 gadiem (64% piekrit apgalvojumam), īpaši valsts uzņēmumi (76%) un mazie uzņēmumi (68%). Arī kopumā tieši valsts uzņēmumi visbiežāk (66%) atbalstījuši apgalvojumu, ka VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uztverama un saprotama, savukārt negatīvie novērtējumi dažādās klientu grupās ir visai līdzīgi.

Pēc sadarbības ilguma visneapmierinātākie ir tie klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (29% nepiekrit un tikai 29% piekrit šim apgalvojumam), jo īpaši lielie uzņēmumi (100% nepiekrit), vidējie uzņēmumi (33% nepiekrit) un valsts amatpersonas (20%). Tāpat redzams, ka jaunākie VID klienti (līdz 5 gadiem), visvairāk izvēlējās novērtēt šo apgalvojumu. Rezultāti apliecina, ka klienti ar laiku kļūst ziņošāki un pierod pie VID izmantotajiem termiņiem, savukārt jaunajiem klientiem VID sniegto informāciju ir grūtāk uztvert.

VID klientu apmierinātības aptaujas 66.jautājums - apgalvojums "VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu"

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadiem	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

72% aptaujāto VID klientu piekrīt šim apgalvojumam un vērtējums ir līdzīgs visās klientu grupās. Tikai 4% respondentu negatīvi novērtēja VID sarakstē izmantoto valodu un pārējie nesniedza konkrētu viedokli. Visvairāk pozitīvu vērtējumu šim apgalvojumam sniedza respondenti, kas ir VID klienti no 5 līdz 8 gadiem (74%), īpaši šīs grupas valsts amatpersonas (83%) un valsts uzņēmumi (80%).

Attiecībā uz VID klientu sadalījumu pa veidiem jāatzīmē, ka arī kopumā visapmierinātākās ir tieši valsts amatpersonas – 75% uzskata, ka VID sarakstē izmanto vienkāršu un saprotamu valodu, ko, iespējams, var skaidrot ar vienotu stilu valsts iestādēs. Salīdzinoši neapmierināti ar savstarpējo saraksti ir lielie uzņēmēji (10% nepiekrīt apgalvojumam), ko var skaidrot ar sarakstes sarežģītību salīdzinot ar pārējiem VID klientu veidiem. Jāatzīmē, ka neviens no aptaujātajiem valsts uzņēmumiem uz šo jautājumu neatbildēja negatīvi un visi valsts uzņēmumi, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus, pozitīvi novērtēja VID sarakstē izmantoto valodu.

VID klientu apmierinātības aptaujas 111.jautājums - novērtējiet VID interneta mājas lapā www.vid.gov.lv sniegto informāciju par nodokļu un muitas saistību izpildi

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadiem	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu izmantojis/Nav informācija						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4.4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu izmantojis/Nav informācija						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu izmantojis/Nav informācija						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu izmantojis/Nav informācija						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu izmantojis/Nav informācija						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu izmantojis/Nav informācija						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu izmantojis/Nav informācija						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šo jautājumu novērtējuši tikai 55% respondentu – 33% VID mājas lapā sniegto informāciju par nodokļu un muitas saistību izpildi novērtē pozitīvi, 17% - vidēji un 5% - negatīvi. Visbiežāk pakalpojumu nav izmantojušas vai atbildi nav sniegušas pašnodarbinātās personas un darba ņēmēji, attiecīgi 60% un 58%. Ņemot vērā, ka šīs grupas veido 49,5% no kopējā respondentu skaita, to viedoklis būtiski iespaido kopējo rezultātu. Aplūkojot pārējo respondentu grupu sniegtās atbildes, redzams, ka visvairāk pozitīvu novērtējumu saņemts no lielajiem uzņēmumiem (48%), valsts uzņēmumiem (43%) un vidējiem uzņēmumiem (36%), savukārt visnepamierinātākās ir valsts amatpersonas (7% novērtēja informāciju kā sliktu).

Savukārt atkarībā no sadarbības ilguma vispozitīvāk šo VID interneta mājas lapas elementu novērtējuši respondenti, kas ir VID klienti vairāk par 11 gadiem (38% sniedza pozitīvu vērtējumu), bet negatīvāk - respondenti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (12% sniedza negatīvu vērtējumu).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- www.vid.gov.lv – sniegt informāciju krievu valodā (2 respondenti);



VID klientu apmierinātības aptaujas 112.jautājums - novērtējiet VID interneta mājas lapas www.vid.gov.lv deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapas

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā pers	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav info						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Aptuveni puse (52%) no visiem aptaujātajiem respondentiem VID interneta mājas lapā ievietotās veidlapas novērtējuši kā labas, 15% - kā vidēji labas un 4% - kā sliktas, savukārt 29% respondentu nesniedza konkrētu vērtējumu. Arī šo pakalpojumu visbiežāk nav izmantojušas vai atbildi nav sniegušas pašnodarbinātās personas un darba ņēmēji (attiecīgi 48% un 47%), kā arī mazie uzņēmumi (30%). Pārējās respondentu grupās šis īpatsvars ir robežās no 19% - 23%. Labi šo pakalpojumu ir novērtējuši valsts uzņēmumu pārstāvji (75%) un lielie uzņēmumi (58%), turklāt jāatzīmē, ka neviens no valsts uzņēmumiem nav sniedzis negatīvu vērtējumu. Kritiskākas ir valsts amatpersonas (7% negatīvu vērtējumu), vidējie uzņēmumi (7%) un mazie uzņēmumi (5%).

Atkarībā no sadarbības ilguma ar VID, klientu viedoklī nav novērojamas izteiktas tendences, tomēr interesanti, ka interneta mājas lapā ievietotās veidlapas nav novērtējuši 43% klientu, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus. Tas liecina, ka jauna klientiem, iespējams, trūkst informācijas par iespēju izmantot šādu pakalpojumu.

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- paplašināt un popularizēt e-pakalpojumus, nodrošināt izdrukas par norēķiniem ar budžetu elektroniskā veidā (caur EDS vai VID mājas lapā), nodrošināt visu dokumentu apriti caur Internetu un ērtu pieeju uzņēmuma datiem (44 respondenti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 114.jautājums - novērtējiet Elektronisko deklarēšanas sistēmu

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa respondentu (64%) nesniedza konkrētu atbildi uz šo jautājumu, 32% respondentu Elektronisko deklarēšanas sistēmu novērtēja pozitīvi un 4% - negatīvi. Līdzīgi kā iepriekšējos jautājumos, visbiežāk no konkrētās atbildes sniegšanas izvairījušies darba ņēmēji (67%) un pašnodarbinātās personas (70%), kas nozīmē ka šīs respondentu grupas pagaidām visai maz izmanto EDS sniegtās iespējas. Sadalījumā pa respondentu veidiem visapmierinātākie ir valsts uzņēmumi (44%), kuriem nav arī neviena negatīva vērtējuma, kā arī lielie uzņēmumi (49%) un vidējie uzņēmumi (36%). Savukārt negatīvāku vērtējumu sniegušas valsts amatpersonas (7%) un lielie uzņēmumi (6%). Atkarībā no VID pakalpojumu izmantošanas ilguma visneapmierinātākie ir klienti, kas sadarbojas ar VID no 2 līdz 5 gadiem (7% negatīvu vērtējumu), it sevišķi šīs grupas lielie uzņēmumi (40%). Savukārt apmierinātākie ir klienti, kas izmanto VID pakalpojumus 5-8 gadus (37% pozitīvu vērtējumu), jo sevišķi šīs grupas valsts uzņēmumi (80%).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- attīstīt, pilnveidot, vienkāršot un popularizēt EDS (9 respondenti).



VID klientu apmierinātības aptaujas 117.jautājums - novērtējiet VID interneta mājas lapas www.vid.gov.lv dizainu (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)

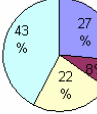
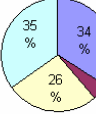
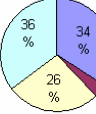
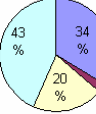
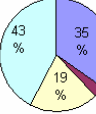
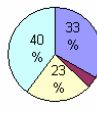
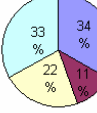
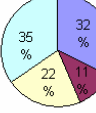
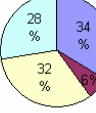
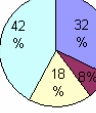
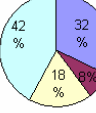
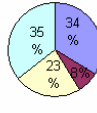
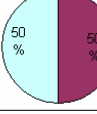
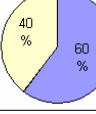
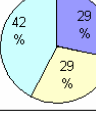
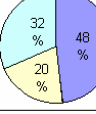
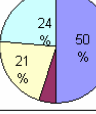
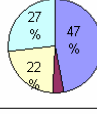
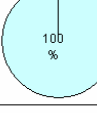
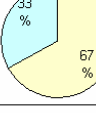
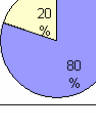
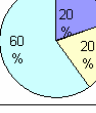
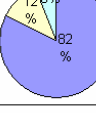
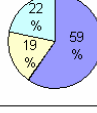
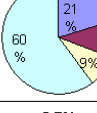
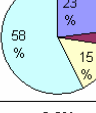
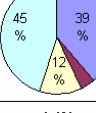
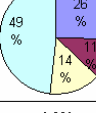
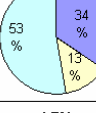
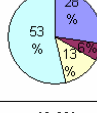
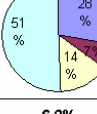
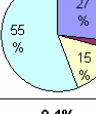
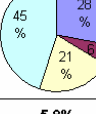
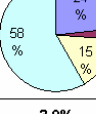
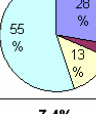
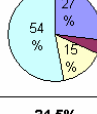
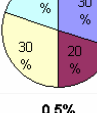
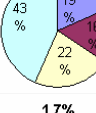
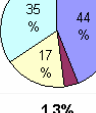
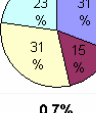
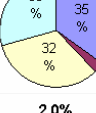
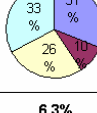
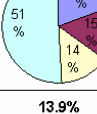
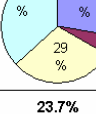
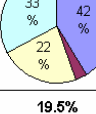
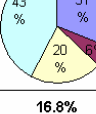
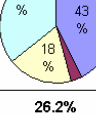
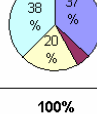
		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā VID interneta mājas lapas dizainu labi novērtē 44% respondentu, 18% - vidēji, 2% - slikti un 36% to nebija izmantojuši vai nesniedza atbildi. Pozitīvāk VID mājas lapas dizainu novērtē juridiskās personas, it sevišķi valsts uzņēmumi (59%) un lielle uzņēmumi (54%). Jāpiemin, ka aptuveni 80% valsts uzņēmumu, kas ir VID klienti no 5 līdz 8 gadiem un ilgāk kā 11 gadus, interneta mājas lapas dizainu atzina kā labu, un neviens valsts uzņēmums to nenovērtēja slikti. Savukārt kritisku attieksmi biežāk izteikuši vidējo uzņēmumu pārstāvji (6%), īpaši vidējie uzņēmumi, kas sadarbojas ar VID ilgāk par 5 gadiem.

Šajā jautājumā konkrētu atbildi visbiežāk izvēlējās sniegt jaunākie VID klienti (49%), savukārt sadalījumā pa respondentu veidiem – pašnodarbinātās personas (53%), darba ņēmēji (51%) un mazie uzņēmumi (40%). Tas nozīmē, ka šīs grupas salīdzinoši maz izmanto VID interneta mājas lapas piedāvātās iespējas.

VID klientu apmierinātības aptaujas 119.jautājums - novērtējiet VID interneta mājas lapas www.vid.gov.lv navigāciju

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
	Kopā:	2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
	Kopā:	0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
	Kopā:	0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
	Kopā:	3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
	Kopā:	6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav inform						
	Kopā:	0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Neesmu lietojis/Nav info						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Arī šajā jautājumā konkrētu viedokli nav sniegusi visai liela aptaujāto daļa (38%), īpaši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (51%), pašnodarbinātās personas (53%), darba ņēmēji (54%) un mazie uzņēmumi (40%). 37% VID klientu aptaujas respondentu sniedza pozitīvu vērtējumu, 20% - šo VID mājas lapas elementu vērtēja vidēji un 5% - negatīvi.

Navigāciju VID mājas lapā vislabāk novērtē respondenti, kas ir VID klienti vairāk par 11 gadiem (43% pozitīvu vērtējumu). Savukārt vissliktāk šo jautājumu novērtē respondenti, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus (15% negatīvu vērtējumu), īpaši šīs grupas lielie uzņēmumi (50%) un valsts amatpersonas (20%). Tas liecina, ka šiem VID klientiem ir augstākas interneta vides prasības. No respondentu veidiem vispozitīvāk lapas navigāciju novērtēja valsts uzņēmumi – 59% norāda, ka tā ir laba, un neviens respondents nav to atzinis par sliktu. Salīdzinoši vissliktāk VID mājas lapas navigāciju novērtē valsts amatpersonas (10% negatīvu vērtējumu) un vidējie uzņēmumi (8%).

VID klientu apmierinātības aptaujas 121.jautājums - novērtējiet VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienotu stilu un atpazīstamību

		129 jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadiem	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs	16 %	16 %	11 %	16 %	15 %	15 %
	slikts	37 %	49 %	18 %	23 %	23 %	26 %
	vidējs	39 %	32 %	66 %	61 %	60 %	56 %
	Nav informācijas	8 %					
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs	45 %	14 %	9 %	12 %	12 %	10 %
	slikts	33 %	56 %	55 %	55 %	55 %	57 %
	vidējs	22 %	27 %	36 %	31 %	31 %	28 %
	Nav informācijas			8 %	2 %		
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs	100 %	20 %	29 %	20 %	12 %	15 %
	slikts		80 %	42 %	72 %	49 %	57 %
	vidējs			29 %	8 %	29 %	21 %
	Nav informācijas					10 %	7 %
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs	50 %	33 %	20 %	20 %	6 %	13 %
	slikts	50 %	67 %	80 %	60 %	29 %	59 %
	vidējs				20 %	65 %	28 %
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	labs	18 %	12 %	13 %	26 %	22 %	16 %
	slikts	44 %	57 %	55 %	60 %	59 %	54 %
	vidējs	32 %	26 %	27 %	14 %	19 %	26 %
	Nav informācijas	8 %					
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs	17 %	15 %	13 %	14 %	15 %	15 %
	slikts	45 %	47 %	55 %	52 %	59 %	52 %
	vidējs	33 %	34 %	25 %	31 %	20 %	28 %
	Nav informācijas			7 %		6 %	
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	labs	30 %	8 %	13 %	31 %	11 %	8 %
	slikts		54 %	57 %	61 %	51 %	52 %
	vidējs	70 %	34 %	26 %	8 %	27 %	33 %
	Nav informācijas		6 %			11 %	7 %
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:		7 %	9 %	13 %	21 %	13 %	13 %
		39 %	30 %	25 %	21 %	25 %	27 %
		34 %	58 %	58 %	56 %	58 %	56 %
		20 %					
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

56% aptaujas respondentu pozitīvi novērtē VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienoto stilu un atpazīstamību un 27% uzskata to par vidēju. Respondenti, kas ir VID klienti no 2 līdz 5 gadiem, kā arī ilgāk par 11 gadiem, vispozitīvāk novērtēja šo klientu ērtības rādītāju (58% sniedza pozitīvu vērtējumu). Savukārt no respondentu veidiem visbiežāk pozitīvi izteicās valsts uzņēmumi (59%), kas nesniedza arī nevienu negatīvu vērtējumu. Kopumā respondentu grupu vidū šajā jautājumā vērojama vienprātība.

No visiem aptaujas respondentiem tikai 4% sniedza negatīvu vērtējumu. Visvairāk negatīvo atbilžu bija respondentiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus – 20% novērtēja VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienoto stilu un atpazīstamību kā sliktu, īpaši negatīvs bija šīs grupas lielo un vidējo uzņēmumu viedoklis (attiecīgi 100% un 20%). Sadalījumā pa respondentu grupām visneapmierinātākie ir lielie uzņēmumi un valsts amatpersonas – 7% respondentu sniedza negatīvu vērtējumu.

Biezāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- uzstādīt kafijas un ūdens automātus (13 respondenti);
- uzstādīt kondicionierus (11 respondenti);
- izvietot papildus krēslus un galdus (10 respondenti);
- ierīkot autostāvvietas (10 respondenti);
- ierīkot labierīcības (4 respondenti);
- sniegt kopēšanas pakalpojumus (2 respondenti);
- vienādu kārtību un apkalpošanas stilu visās apkalpošanas zālēs (2 respondenti).



VID klientu apmierinātības aptaujas 122.jautājums - novērtējiet VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamību

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā pers	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

55% aptaujas respondentu, novērtējot VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamību, uzskata to par labu, savukārt 21% vērtē kā vidēju. Visvairāk pozitīvu vērtējumu sniedza VID klienti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem (60%). Savukārt no respondentu grupām visvairāk tam piekrīt vidējie uzņēmumi - 62% no tiem pozitīvi novērtēja VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamību.

No visiem aptaujas respondentiem tikai 5% uzskata, ka VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība ir slikta un lielāka daļa no tiem ir VID klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (20% respondentiem ir negatīvs vērtējums). Visneapmierinātākie no visiem respondentu veidiem ir lielie uzņēmumi – 9% novērtē VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamību negatīvi. Kopumā novērtējums visās klientu grupās ir līdzīgs.

VID klientu apmierinātības aptaujas 123.jautājums - novērtējiet VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmeni

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā 63% aptaujas respondentu novērtēja VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmeni kā labu, 16% - kā vidēju un tikai 2% uzskata, ka tas ir neapmierinošs. VID telpu sakoptības līmenis visvairāk neapmierina pašnodarbinātās personas (4%), darba ņēmējus (4%) un valsts amatpersonas (4%). Savukārt valsts uzņēmumu pārstāvji nav snieguši nevienu negatīvu novērtējumu, īpaši apmierināti ir tie valsts uzņēmumi, kas ir VID klienti ilgāk kā 11 gadus (pozitīvo vērtējumu īpatsvars ir 94%).

Respondenti, kas ir VID klienti mazāk kā divus gadus, ir ievērojami negatīvāk novērtējuši šo klientu ērtības rādītāju (10% - negatīvi un 26% - vidēji), īpaši negatīvu attieksmi izteikuši šīs grupas lielie uzņēmumi (50%). Pārējo respondentu vidū minētajā jautājumā ir novērojama vienprātība – pozitīvas atsauksmes ir intervālā no 56% līdz 68% neatkarīgi no respondentu veida un VID pakalpojumu izmantošanas ilguma.

VID klientu apmierinātības aptaujas 124.jautājums - novērtējiet gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā tikai 35% VID klientu gaidīšanas ilgumu vērtēja labi, 18% - slikti, bet 37% respondentu gaidīšanas ilgumam sniedza vidēju novērtējumu. Apmierināti ar gaidīšanas ilgumu ir 50% valsts uzņēmumu, īpaši tie, kas ir VID klienti ilgāk par 11 gadiem (76%), kā arī lielie uzņēmumi (41%). Negatīvu attieksmi biežāk izteikušas valsts amatpersonas (27%), darba ņēmēji (22%) un vidējie uzņēmumi (20%).

Ir spēcīgi izteikta tendence, ka jaunākie VID klienti sniedz negatīvāku gaidīšanas ilguma novērtējumu. 41% respondentu, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus, neapmierinoši vērtē šo klientu ērtības rādītāju. Negatīvs ir visu šīs grupas lielo uzņēmumu viedoklis (100%), tā uzskata arī 50% valsts uzņēmumu, 40% valsts amatpersonu un 30% darba ņēmēju. Salīdzinot ar citiem klientu ērtības rādītājiem gaidīšanas ilgums ir novērtēts salīdzinoši slikti, līdz ar to šis ir viens no klientu apkalpošanas aspektiem, kam VID turpmāk jāpievērš īpaša uzmanība.

VID klientu apmierinātības aptaujas 125.jautājums - novērtējiet rindu regulēšanas mehānismu

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa no aptaujas respondentiem (41%) novērtē rindu regulēšanas mehānismu kā labu, 28% kā vidēju, bet 16% kā sliktu. Izteikti negatīvi rindu regulēšanas mehānismu vērtē valsts amatpersonas (28%) un darba ņēmēji (18%). Pozitīvās atsauksmes ir saņemtas no lielo uzņēmumu pārstāvjiem (47%), iespējams tas ir pateicoties segmentētai VID lielo klientu apkalpošanai. Salīdzinoši apmierinātas ir arī pašnodarbinātās personas (45%) un mazie uzņēmumi (44%).

Atkarībā no sadarbības ilguma ar VID vērojama neliela tendence, ka VID klienti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk, sniedz pozitīvāku rindu regulēšanas mehānisma novērtējumu. Savukārt jaunākie VID klienti salīdzinoši bieži (51%) novērtē to kā vidēji labu, bet negatīvāko vērtējumu šajā grupā snieguši lielie uzņēmumi (50%) un valsts amatpersonas (30%).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- sakārtot rindas (28 respondenti);
- atdalīt fizisko un juridisko personu apkalpošanu (6 respondenti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 126.jautājums - novērtējiet VID darba laiku

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā person	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

65% aptaujas respondentu vērtē VID darba laiku kā labu un 17% - kā vidēji labu. Šo klientu ērtības rādītāju negatīvi vērtē salīdzinoši maza respondentu daļa (6%), īpaši valsts amatpersonas (9%) un lielo uzņēmumu pārstāvi (10%). Vislabāk darba laiku novērtējuši valsts uzņēmumi (72%), turklāt jāatzīmē, ka valsts uzņēmumu pārstāvi nav snieguši nevienu negatīvu vērtējumu neatkarīgi no tā, cik ilgi viņi izmanto VID pakalpojumus.

Respondenti, kas ir VID klienti mazāk kā divus gadus, vissliktāk vērtē VID darba laiku un atzīst to par nepieņemamu (18%), īpaši jāizceļ vidējo un lielo uzņēmumu pārstāvju viedokļi šajā grupā – attiecīgi 33% un 50%. Pārējo klientu vidū šajā jautājumā valda vienprātība.

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- pagarināt darba dienas laiku, lai strādājošie varētu saņemt konsultācijas un iesniegt deklarācijas (10 respondenti);
- līdz mēneša 15.datumam izveidot vēl papildus vienu darba dienu ar darba laiku līdz plkst.19:00 (3 respondenti).



VID klientu apmierinātības aptaujas 127.jautājums - novērtējiet darbinieku skaita pietiekamību

		129.jautājums. Cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus					
Respondentu veidi	Novērtējums	mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs	14%	16%	8%	19%	11%	14%
	slikts	27%	41%	43%	40%	53%	42%
	vidējs	43%	30%	38%	28%	23%	31%
	Nav informācijas	16%	13%	11%	13%	13%	13%
Kopā:		2.7%	4.8%	4.1%	4%	5.3%	21.3%
JP Vidējais uzņēmums	labs	44%	14%	9%	12%	12%	11%
	slikts	45%	35%	42%	50%	50%	43%
	vidējs	11%	32%	32%	26%	26%	29%
	Nav informācijas	11%	19%	17%	12%	12%	17%
Kopā:		0.5%	2.0%	3.5%	4.2%	6.4%	16.7%
JP Lielais uzņēmums	labs	50%	40%	29%	20%	10%	10%
	slikts	50%	40%	29%	52%	42%	43%
	vidējs	0%	20%	42%	20%	31%	30%
	Nav informācijas	0%	0%	0%	0%	17%	17%
Kopā:		0.1%	0.3%	0.4%	1.4%	2.3%	4%
JP Valsts uzņēmums	labs	50%	33%	20%	20%	18%	9%
	slikts	50%	67%	40%	60%	76%	63%
	vidējs	0%	0%	40%	20%	6%	25%
	Nav informācijas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	0.9%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	labs	18%	13%	21%	17%	19%	17%
	slikts	43%	50%	49%	49%	56%	49%
	vidējs	24%	24%	25%	23%	25%	24%
	Nav informācijas	15%	13%	11%	11%	10%	10%
Kopā:		3.7%	6.6%	4.1%	1.9%	1.7%	18.0%
FP darba ņēmējs	labs	20%	12%	14%	14%	17%	15%
	slikts	38%	39%	43%	41%	52%	44%
	vidējs	24%	36%	33%	32%	23%	29%
	Nav informācijas	18%	13%	10%	13%	8%	12%
Kopā:		6.2%	8.1%	5.8%	3.9%	7.4%	31.5%
FP Valsts amatpersonas	labs	20%	13%	17%	15%	8%	10%
	slikts	30%	28%	30%	46%	33%	31%
	vidējs	50%	40%	36%	31%	32%	36%
	Nav informācijas	0%	19%	17%	9%	27%	23%
Kopā:		0.5%	1.7%	1.3%	0.7%	2.0%	6.3%
Novērtējums kopā:		7%	10%	17%	14%	12%	12%
		25%	42%	39%	46%	51%	45%
		41%	34%	35%	24%	26%	29%
		27%	14%	9%	16%	11%	14%
Visi respondenti kopā:		13.9%	23.7%	19.5%	16.8%	26.2%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

45% respondentu, novērtējot darbinieku skaitu VID klientu apkalpošanas zālēs, atzinuši, ka tas ir pietiekams, visvairāk tam piekrita Valsts uzņēmumi (63%), it sevišķi tie, kas ir VID klienti vairāk kā 11 gadus (76%). Pārējo respondentu vidū (izņemot valsts amatpersonas) novērojama vienprātība – aptuveni 43% uzskata, ka darbinieku skaits ir pietiekams, un 15% uzskata, ka darbinieku skaits nav pietiekams. Visneapmierinātākās ar darbinieku pietiekamību VID klientu apkalpošanas zālēs ir valsts amatpersonas (23%).

Darbinieku skaits VID klientu apkalpošanas zālēs šķiet pietiekams 51% respondentu, kas ir VID klienti ilgāk kā 11 gadus. Var novērot tendenci, ka respondenti, kas ir VID klienti salīdzinoši neilgu laiku, izrāda lielāku neapmierinātību ar darbinieku skaita pietiekamību. Neapmierināti jūtas 27% respondentu, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus, īpaši šīs grupas lielie un valsts uzņēmumi (50%) un valsts amatpersonas (30%).

Biežāk izteiktie klientu ierosinājumi:

- palielināt darbinieku skaitu (16 respondenti).



VID klientu apmierinātības aptaujas 1.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem"

		35 jautājums. Bezmaksas semināru novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1%	1%	8.5%	3.8%	11.1%	25.5%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.9%	0.8%	5.7%	3.8%	9.3%	20.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.5%	1.7%	1.0%	2.7%	6.1%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0%	0%	0.4%	0.4%	1%	1.8%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1%	0.7%	6.6%	1.5%	5.3%	15.2%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1%	0.3%	13.1%	3.7%	6.7%	24.8%
FP Valsts amatpersonas	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0.3%	2.6%	0.5%	2.6%	6.2%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	4.5%	3.5%	38.5%	14.8%	38.7%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Vērtējot šo apgalvojumu, 63% aptaujas respondentu uzskatīja, ka VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem un 10% norādīja uz pretējo. Sadalījumā pa respondentu veidiem minēto apgalvojumu visaktīvāk atbalstīja valsts uzņēmumi (73%), savukārt negatīvāku vērtējumu sniedza valsts amatpersonas (11% nepiekrīta apgalvojumam), pašnodarbinātās personas (12%) un darba ņēmēji (8%). Savukārt ar bezmaksas semināriem kopumā apmierināta lielākā daļa respondentu – 38,7% ir apmierināti, 14,8% – daļēji apmierināti.

Ir novērojama spēcīga tendence, ka, jo vairāk VID klienti ir apmierināti ar bezmaksas semināriem, jo vairāk tie piekrīt, ka VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem. Pozitīvāku vērtējumu snieguši klienti, kas ir apmierināti ar bezmaksas semināriem VID klientu apkalpošanas zālēs (81% piekrīta apgalvojumam). Izteikti negatīvi VID darbību šajā jomā ir vērtējuši klienti, kas ir neapmierināti ar bezmaksas semināriem VID klientu apkalpošanas zālēs (38% nepiekrīta apgalvojumam), īpaši šīs grupas valsts amatpersonas (67%), pašnodarbinātās personas (64%) un darba ņēmēji (55%). Tas nozīmē, ka semināri klientiem ir būtisks informācijas avots un no to kvalitātes lielā mērā atkarīga klientu apmierinātība ar VID izglītošanas un konsultēšanas darbu.

VID klientu apmierinātības aptaujas 10.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID mani informē par manām tiesībām"

		35 jautājums. Bezmaksas semināru novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	1.0%	8.5%	3.8%	11.1%	25.5%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.9%	0.8%	5.7%	3.8%	9.3%	20.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.5%	1.7%	1.0%	2.7%	6.1%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	1.0%	1.8%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	0.7%	6.6%	1.5%	5.3%	15.2%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	0.3%	13.1%	3.7%	6.7%	24.8%
FP Valsts amatpersonas	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0.3%	2.6%	0.5%	2.6%	6.2%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	4.5%	3.5%	38.5%	14.8%	38.7%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

61% aptaujas respondentu uzskata, ka šis apgalvojums atbilst patiesībai, tomēr visai liela ir arī respondentu daļa, kas tam nepiekrīt (22%). Salīdzinoši biežāk apgalvojumam piekrīt pašnodarbinātās personas (65%) un valsts uzņēmumi (63%), bet negatīvāk apgalvojumu vērtē darba ņēmēji (26% nepiekrīt) un lielo uzņēmumu pārstāvji (27% nepiekrīt).

Aplūkojot minētās respondentu grupas atkarībā no apmierinātības ar VID bezmaksas semināriem, var redzēt, ka apgalvojumam "VID mani informē par manām tiesībām" nepiekrīt tie respondenti, kuri ir neapmierināti arī ar VID bezmaksas semināriem (69%). Īpaši jāatzīmē, ka apgalvojumu negatīvi novērtēja visi lielle uzņēmumi un valsts amatpersonas, kas nav apmierinātas ar bezmaksas semināriem (100%). Savukārt klienti, kas ir apmierināti ar VID semināriem, biežāk piekrīt minētajam apgalvojumam (79%). Tas nozīmē, ka semināri ir būtisks informācijas avots un no to kvalitātes lielā mērā atkarīga klientu informētība un izpratne par viņu tiesībām un pienākumiem.

VID klientu apmierinātības aptaujas 51.jautājums - vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas?

		35.jautājums. Bezmaksas semināru novērtējums.					
Respondentu veidi	Novērtējums	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.0%	1%	8.5%	3.8%	11.1%	25.5%
JP Vidējais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.9%	0.8%	5.7%	3.8%	9.3%	20.5%
JP Lielais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.2%	0.5%	1.7%	1.0%	2.7%	6.1%
JP Valsts uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0%	0%	0.4%	0.4%	1.0%	1.8%
FP pašnodarbinātā personu	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		1%	0.7%	6.6%	1.5%	5.3%	15.2%
FP darba ņēmējs	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		1%	0.3%	13.1%	3.7%	6.7%	24.8%
FP Valsts amatpersonas	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.3%	0.3%	2.6%	0.5%	2.6%	6.2%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		4.5%	3.5%	38.5%	14.8%	38.7%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā 45% respondentu, kas atbildējuši uz jautājumu par VID bezmaksas semināriem, uzskata, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas, tomēr diezgan liela daļa - 28% tās vērtē negatīvi. 23% respondentu normatīvo aktu prasības vērtēja kā vidēji skaidras un saprotamas, bet 4% uz šo jautājumu neatbildēja. Neapmierinātāki ir lielie uzņēmumi (34%), vidējie uzņēmumi (31%), mazie uzņēmumi (28%) un valsts amatpersonas (31%).

Aplūkojot datus pēc respondentu sniegtā novērtējuma par bezmaksas semināriem, redzama tendence, ka respondentu vidū, kas ir neapmierināti un daļēji neapmierināti ar bezmaksas semināriem, ir lielāka daļa neapmierināto respondentu, kas uzskata, ka prasības normatīvajos aktos nav skaidri un saprotami definētas. Visnegatīvāk šo jautājumu vērtē respondenti, kas ir viennozīmīgi neapmierināti ar bezmaksas semināriem (48%). Respondenti, kas ir daļēji neapmierināti ar bezmaksas semināriem, 36% gadījumu norāda, ka normatīvo aktu prasības ir neskaidras un nesaprotamas.

VID klientu apmierinātības aptaujas 1.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem"

		34.jautājums. Konsultēšanas pakalpojumu kvalitātes novērtējums.					
Respondentu veidi	Novērtējums	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.1%	2.0%	2.5%	5.8%	12.2%	23.5%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.1%	1.8%	1.6%	4.9%	9.3%	18.6%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.5%	0.3%	1.5%	2.3%	5.1%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0%	0.3%	0.1%	0.1%	1.2%	1.8%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.9%	1.5%	1.1%	3.5%	9.6%	17.7%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.9%	2.6%	3.0%	6.8%	12.8%	27.1%
FP Valsts amatpersonas	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.4%	0.4%	1.4%	3.5%	6.2%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	7.0%	9.1%	9.0%	24.1%	50.8%	100.0%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Vērtējot šo apgalvojumu, 63% aptaujas respondentu uzskatīja, ka VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem un 10% norādīja uz pretējo. Sadalījumā pa respondentu veidiem minēto apgalvojumu visaktīvāk atbalstīja valsts uzņēmumi (70%), savukārt negatīvāku vērtējumu sniedza lielie uzņēmumi (12% nepiekrīta apgalvojumam) un valsts amatpersonas (11%).

Ir novērojama tendence, ka, jo vairāk VID klienti ir apmierināti ar konsultēšanu, jo vairāk tie piekrīt, ka VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem. Pozitīvāku vērtējumu snieguši klienti, kas ir apmierināti ar konsultēšanu VID klientu apkalpošanas zālēs (79% piekrīta apgalvojumam). Izteikti negatīvi VID darbību šajā jomā ir vērtējuši klienti, kas ir neapmierināti ar konsultēšanu VID klientu apkalpošanas zālēs (42% nepiekrīta apgalvojumam), īpaši šīs grupas vidējie uzņēmumi (62%) un lielie uzņēmumi (49%). Tas nozīmē, ka konsultēšana klientiem ir būtisks informācijas avots un no konsultāciju kvalitātes lielā mērā atkarīga klientu apmierinātība ar VID izglītošanas darbu.

VID klientu apmierinātības aptaujas 10.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID mani informē par manām tiesībām"

		34.jautājums. Konsultēšanas pakalpojumu kvalitātes novērtējums.					
Respondentu veidi	Novērtējums	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.1%	2.0%	2.5%	5.8%	12.2%	23.5%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.1%	1.8%	1.6%	4.9%	9.3%	18.6%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.5%	0.3%	1.5%	2.3%	5.1%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0%	0.3%	0.1%	0.1%	1.2%	1.8%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.9%	1.5%	1.1%	3.5%	9.6%	17.7%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.9%	2.6%	3.0%	6.8%	12.8%	27.1%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.4%	0.4%	1.4%	3.5%	6.2%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	7.0%	9.1%	9.0%	24.1%	50.8%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

60% aptaujas respondentu uzskata, ka šis apgalvojums atbilst patiesībai, tomēr visai liela ir arī respondentu daļa, kas tam nepiekrīt (23%). Salīdzinoši biežāk apgalvojumam piekrīt pašnodarbinātās personas (64%) un valsts uzņēmumi (63%), bet negatīvāk apgalvojumu vērtē darba ņēmēji, valsts amatpersonas (26% nepiekrīt) un lielie uzņēmumi (25% nepiekrīt).

Aplūkojot minētās respondentu grupas atkarībā no apmierinātības ar konsultēšanu, var redzēt, ka apgalvojumam "VID mani informē par manām tiesībām" nepiekrīt tie respondenti, kuri ir neapmierināti arī ar konsultēšanu VID klientu apkalpošanas zālēs (64%). Savukārt klienti, kas ir apmierināti ar konsultēšanas pakalpojumiem, biežāk piekrīt minētajam apgalvojumam (76%). Tas apliecina, ka konsultēšana klientiem ir būtisks informācijas avots un no konsultāciju kvalitātes lielā mērā atkarīga klientu informētība un izpratne par viņu tiesībām un pienākumiem.

VID klientu apmierinātības aptaujas 51.jautājums - vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas?

		34.jautājums. Konsultēšanas pakalpojumu kvalitātes novērtējums.					
Respondentu veidi	Novērtējums	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.8%	1.6%	1.9%	4.6%	9.6%	18.5%
JP Vidējais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.8%	1.4%	1.3%	3.8%	7.3%	14.6%
JP Lielais uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.4%	0.4%	0.3%	1.2%	1.8%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0%	0.3%	0.1%	0.1%	0.9%	1.4%
FP pašnodarbinātā personu	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.5%	1.2%	0.8%	2.8%	7.6%	13.9%
FP darba ņēmējs	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.5%	2.0%	2.4%	5.3%	10.1%	21.3%
FP Valsts amatpersonas	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.4%	2.2%	2.0%	5.9%	15.7%	26.2%
Novērtējums kopā:	ir skaidras un saprotamas						
	ir neskaidras un nesaprotamas						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		5.5%	9.0%	8.8%	23.7%	53.0%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 41% respondentu, kas atbildējuši uz jautājumu par konsultēšanas pakalpojumiem, uzskata, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas, tomēr diezgan liela daļa - 31% tās vērtē negatīvi. 20% respondentu normatīvo aktu prasības vērtēja kā vidēji skaidras un saprotamas, bet 8% uz šo jautājumu neatbildēja. Īpaši neapmierinātas ar normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību ir valsts amatpersonas (65%).

Aplūkojot datus pēc respondentu sniegtā novērtējuma par konsultēšanas pakalpojumiem, redzama tendence, ka respondentu vidū, kas ir neapmierināti un daļēji neapmierināti ar konsultēšanu, ir lielāka daļa neapmierināto respondentu, kas uzskata, ka prasības normatīvajos aktos nav skaidri un saprotami definētas. Visnegatīvāk šo jautājumu vērtē respondenti, kas ir viennozīmīgi neapmierināti ar konsultēšanu (54% respondentu prasības vērtē kā neskaidras un tikai 18% - kā skaidras). Savukārt, respondenti, kas ir apmierināti ar konsultēšanas pakalpojumiem, 54% gadījumu norāda, ka normatīvo aktu prasības ir skaidras un saprotamas un vairs tikai 22% gadījumu vērtē tās negatīvi.

VID klientu apmierinātības aptaujas 130.jautājums - novērtējiet savu lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

		34.jautājums. Konsultēšanas pakalpojumu kvalitātes novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	neapmierina	daļēji neapmierina	Grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.1%	2.0%	2.5%	5.8%	12.2%	23.5%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.1%	1.8%	1.6%	4.9%	9.3%	18.6%
JP Lielais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.5%	0.3%	1.5%	2.3%	5.1%
JP Valsts uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0%	0.3%	0.1%	0.1%	1.2%	1.8%
FP pašnodarbinātā pers	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.9%	1.5%	1.1%	3.5%	9.6%	17.7%
FP darba ņēmējs	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.9%	2.6%	3.0%	6.8%	12.8%	27.1%
FP Valsts amatperson	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.4%	0.4%	1.4%	3.5%	6.2%
Novērtējums kopā:	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	7.0%	9.1%	9.0%	24.1%	50.8%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 81% respondentu ir atzinuši, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 8% atzinuši, ka tie ir nelojāli, 11% nespēja dot konkrētu atbildi. Aplūkojot datus pa respondentu grupām, visbiežāk par lojāliem sevi uzskata konkrēti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (96%). Savukārt lielo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzina, ka tie ir nelojāli (attiecīgi 12% un 11%).

Vērojama tendence, ka tie aptaujas respondenti, kas ir neapmierināti ar konsultēšanas pakalpojumu kvalitāti, vairāk atzīmē savu nelojalitāti, it sevišķi respondenti, kas viennozīmīgi uzskata, ka šī pakalpojuma kvalitāte ir neapmierinoša (18%). Savukārt respondenti, kas ir apmierināti ar konsultēšanu VID klientu apkalpošanas zālēs, ir lojālāki pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (85% respondentu, kas ir apmierināti un 82%, kas ir daļēji apmierināti). Tomēr jāatzīmē, ka šajā jautājumā savu lojalitāti visbiežāk atzinuši respondenti, kuriem bija grūtības sniegt konkrētu atbildi par konsultēšanas pakalpojumiem – 88%.

VID klientu apmierinātības aptaujas 130.jautājums - novērtējiet savu lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

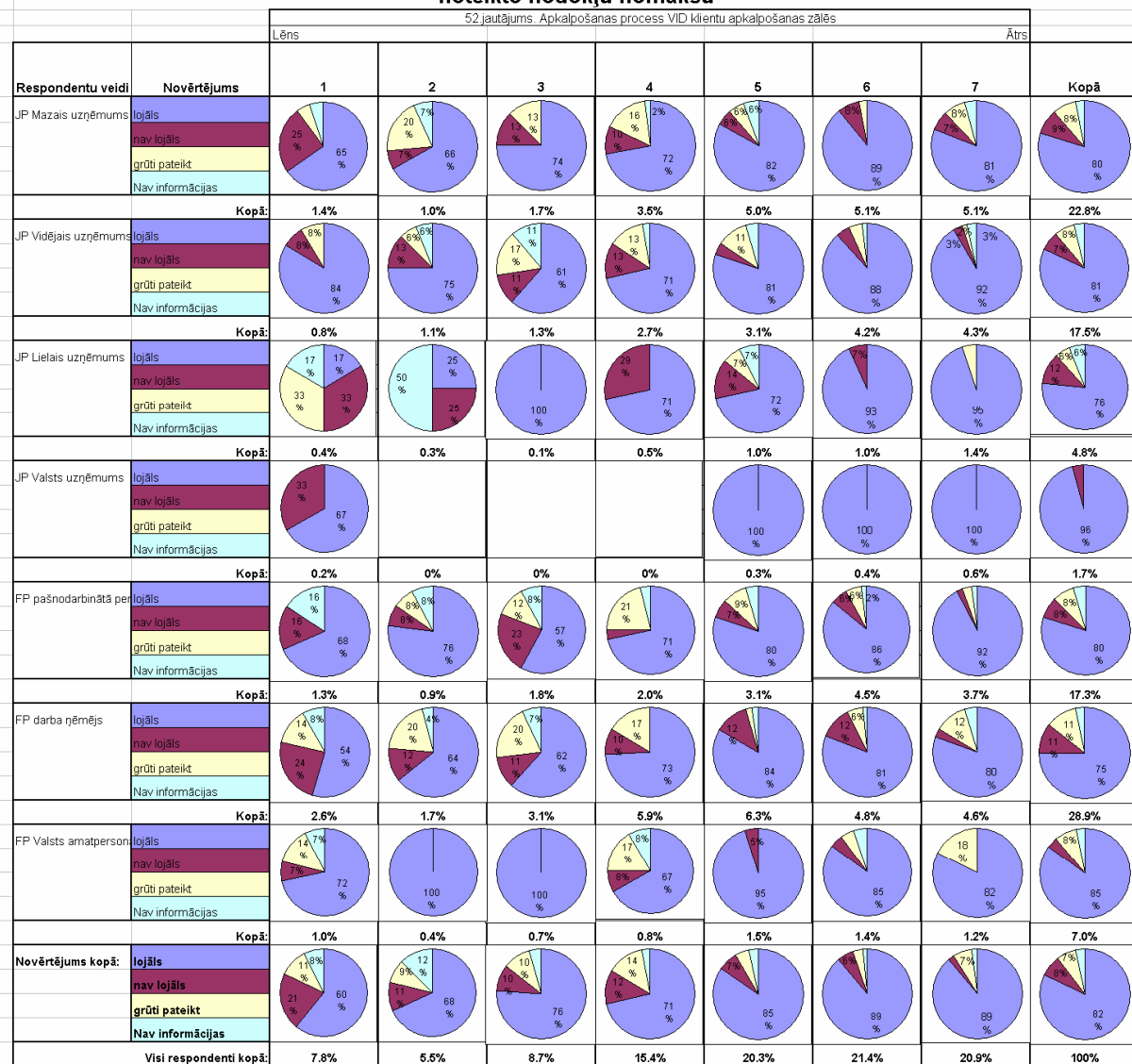
		30.jautājums. Pārskatu un deklarāciju iesniegšanas pakalpojumu novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.5%	1.6%	1.0%	6.1%	12.8%	22.1%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.7%	1.6%	0.9%	4.0%	10.2%	17.4%
JP Lielais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.2%	0.4%	0.3%	0.8%	3.0%	4.7%
JP Valsts uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0%	0.1%	0%	0.4%	1.3%	1.8%
FP pašnodarbinātā person	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.8%	1.9%	0.8%	3.8%	10.6%	17.9%
FP darba ņēmējs	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.8%	4.4%	2.7%	6.4%	13.7%	29%
FP Valsts amatperson	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.7%	0.6%	0.3%	1.8%	3.6%	7.0%
Novērtējums kopā:	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		4.7%	10.8%	5.9%	23.3%	55.3%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 82% respondentu ir atzinuši, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 8% atzinuši, ka tie ir nelojāli, 7% nespēja dot konkrētu atbildi. Aplūkojot datus pa respondentu grupām, visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (97%). Savukārt lielo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzina, ka tie ir nelojāli (attiecīgi 12% un 11%).

Vērojama tendence, ka tie aptaujas respondenti, kas ir neapmierināti ar pārskatu un deklarāciju pakalpojumu kvalitāti, vairāk atzīmē savu nelojalitāti, it sevišķi respondenti, kas viennozīmīgi uzskata, ka šī pakalpojuma kvalitāte ir neapmierinoša (21%). Savukārt respondenti, kas ir apmierināti ar šī pakalpojuma kvalitāti, ir lojālāki pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (85% respondentu, kas ir apmierināti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 130.jautājums - novērtējiet savu lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu



Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 82% respondentu ir atzinuši, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 8% atzinuši, ka tie ir nelojāli, 7% nespēja dot konkrētu atbildi. Aplūkojot datus pa respondentu grupām, visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (96%). Savukārt lielo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzina, ka tie ir nelojāli (attiecīgi 12% un 11%).

Vērojama tendence, ka tie aptaujas respondenti, kas uzskata, ka apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir lēns, vairāk atzīmē savu nelojalitāti, it sevišķi respondenti, kas sniedz vissliktāko novērtējumu apkalpošanas procesam (21%). Savukārt respondenti, kas ir apmierināti ar apkalpošanas procesu VID klientu apkalpošanas zālēs, ir lojālāki pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, it sevišķi respondenti, kas vislabāk novērtēja apkalpošanas procesu (89%).

VID klientu apmierinātības aptaujas 130.jautājums - novērtējiet savu lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

		10.jautājums. Apgalvojuma "VID mani informē par manām tiesībām" novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1%	3.5%	3.3%	11.0%	2.2%	21.1%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.8%	2.8%	2.5%	8.3%	2.0%	16.4%
JP Lielais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.7%	0.7%	2.3%	0.5%	4.6%
JP Valsts uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.3%	1.0%	0.1%	1.7%
FP pašnodarbinātā personu	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	3.0%	2.4%	9.2%	2.9%	18.5%
FP darba ņēmējs	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	2.3%	6.0%	5.3%	14.6%	2.9%	31.1%
FP Valsts amatpersonu	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	1.2%	1.1%	2.9%	0.7%	6.6%
Novērtējums kopā:	lojāls						
	nav lojāls						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	6.2%	17.5%	15.7%	49.3%	11.3%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā 80% respondentu ir atzinuši, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 8% atzinuši, ka tie ir nelojāli un 12% nesniedza konkrētu atbildi. No visām respondentu grupām visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (94%). Savukārt lielo uzņēmumu vidū bija visvairāk respondentu, kas atzīst, ka ir nelojāli (8%).

Vērojama tendence, ka tie aptaujas respondenti, kas novērtēja apgalvojumu "VID mani informē par manām tiesībām" kā neatbilstošu, biežāk atzīst sevi par nelojāliem. Īpaši tas redzams respondentu grupā, kas uzskata, ka minētais apgalvojums nemaz neatbilst patiesībai (27% atzīst sevi par nelojāliem). Savukārt respondenti, kas uzskata, ka apgalvojums atbilst patiesībai, biežāk atzīmē, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (83% respondentu, kas sniedza atbildi "ļoti atbilst" un 82% respondentu, kas sniedza atbildi "atbilst").

VID klientu apmierinātības aptaujas 130.jautājums - novērtējiet savu lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

		51.jautājums. Normatīvajos aktos iekļauto prasību novērtējums							
		Nav skaidras un saprotamas				Ir skaidras un saprotamas			
Respondentu veidi	Novērtējums	1	2	3	4	5	6	7	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls								
	nav lojāls								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	1.2%	1.9%	3.4%	5.7%	3.2%	3.8%	2.2%	21.4%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls								
	nav lojāls								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	1.5%	1.4%	2.2%	3.5%	3.6%	2.7%	2.3%	17.3%
JP Lielais uzņēmums	lojāls								
	nav lojāls								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.2%	0.3%	0.9%	1.1%	0.6%	0.8%	0.4%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	lojāls								
	nav lojāls								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.0%	0.2%	0.2%	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	lojāls								
	nav lojāls								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.9%	1.5%	2.0%	3.5%	3.8%	3.5%	2.7%	17.9%
FP darba ņēmējs	lojāls								
	nav lojāls								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	2.1%	2.2%	3.1%	6.1%	6.4%	6.0%	5.1%	30.9%
FP Valsts amatpersonas	lojāls								
	nav lojāls								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.8%	0.6%	0.6%	1.1%	1.3%	1.1%	1.1%	6.5%
Novērtējums kopā:									
Visi respondenti kopā:		6.8%	8.1%	12.4%	21.2%	19.2%	18.2%	14.1%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 81% respondentu ir atzinuši, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 8% atzinuši, ka tie ir nelojāli, 7% nespēja dot konkrētu atbildi. Aplūkojot datus pa respondentu grupām, visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (97%). Savukārt lielo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzina, ka tie ir nelojāli (attiecīgi 12% un 11%).

Aplūkojot datus atkarībā no klientu sniegtā vērtējuma jautājumam "Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas?", ir novērojams, ka tie aptaujas respondenti, kas uzskata, ka prasības normatīvajos aktos nav skaidras un saprotamas, vairāk atzīmē savu nelojalitāti. Savukārt respondenti, kas uzskata, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas, ir lojālāki pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu.

VID klientu apmierinātības aptaujas 124.jautājums - novērtējiet gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos

		27.jautājums. Cik bieži klienti apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles					
Respondentu veidi	Gaidīšanas ilgums	1 reizi gadā vai retāk	1 reizi pusgadā	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi mēnesī	1 reizi nedēļā vai biežāk	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.5%	2.8%	3.4%	12.3%	2.1%	22%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	1.1%	2.3%	9.0%	3.9%	17.3%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	0.1%	0.2%	2.4%	1.4%	4.7%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	0.2%	0.1%	1.1%	0.2%	1.9%
FP pašnodarbinātā person	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	4.9%	1.9%	7.5%	3.5%	0.7%	18.4%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	15.0%	4.2%	3.1%	3.9%	2.6%	28.9%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	3.2%	0.9%	0.8%	1.3%	0.6%	6.9%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	26.6%	11.1%	17.3%	33.4%	11.6%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs pozitīvi novērtēja 34% respondentu, 37% sniedza vidēju vērtējumu un 18% izrādīja neapmierinātību. Visvairāk apmierināto ir valsts uzņēmumu pārstāvji (50%). Neapmierinātākā grupa ir valsts amatpersonas - 28% uzskata gaidīšanas ilgumu par neapmierinošu un tikai 21% to vērtē pozitīvi. Šajā grupā īpaši jāatzīmē amatpersonas, kas apmeklē VID 1 reizi trijos mēnešos – viņu vidū neapmierināto skaits ir īpaši liels (38%).

Sadalījumā pēc VID nodaļu apmeklējumu biežuma respondentu viedokļi ir diezgan līdzīgi, attiecīgi pozitīvi vērtē 27% - 39%, negatīvi 12% - 19%. Jāatzīmē, ka visi lielo uzņēmumu pārstāvji, kas apmeklē VID nodaļas reizi pusgadā, vienprātīgi pozitīvi novērtēja gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs (100%).

VID klientu apmierinātības aptaujas 49.jautājums - vai VID klientam izvirzītās prasības dokumentu iesniegšanai un saņemšanai (deklarāciju, pārskatu, atļauju, licenču, izziņu u.c.) ir saprotamas un skaidras?

		27.jautājums. Cik bieži klienti apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles					
Respondentu veidi	Gaidīšanas ilgums	1 reizi gadā vai retāk	1 reizi pusgadā	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi mēnesī	1 reizi nedēļā vai biežāk	Kopā
JP Mazais uzņēmums	saprotamas un skaidras						
	nav saprotamas un skaidras						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.5%	2.7%	3.4%	12.2%	2.0%	21.9%
JP Vidējais uzņēmums	saprotamas un skaidras						
	nav saprotamas un skaidras						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.0%	1.1%	2.3%	8.9%	3.9%	17.2%
JP Lielais uzņēmums	saprotamas un skaidras						
	nav saprotamas un skaidras						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.6%	0.1%	0.2%	2.4%	1.4%	4.7%
JP Valsts uzņēmums	saprotamas un skaidras						
	nav saprotamas un skaidras						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.4%	0.3%	0.2%	1.1%	0.3%	2.3%
FP pašnodarbinātā persona	saprotamas un skaidras						
	nav saprotamas un skaidras						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		4.9%	1.9%	7.4%	3.5%	0.7%	18.4%
FP darba ņēmējs	saprotamas un skaidras						
	nav saprotamas un skaidras						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		15.0%	4.2%	3.1%	3.9%	2.6%	28.8%
FP Valsts amatpersonas	saprotamas un skaidras						
	nav saprotamas un skaidras						
	vidēji						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.2%	0.9%	0.8%	1.3%	0.6%	6.8%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		26.5%	11.2%	17.4%	33.3%	11.6%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Atbildot uz šo jautājumu, 71% respondentu atzīmēja, ka VID izvirzītās prasības viņiem ir skaidras un saprotamas un 11% norādīja uz pretējo. Sadalījumā pa respondentu veidiem minēto apgalvojumu visbiežāk atbalstīja vidējie uzņēmumi (82%) un mazie uzņēmumi (77%), savukārt tam nepiekrita 16% darba ņēmēju un 15% valsts amatpersonu.

VID izvirzītās prasības ir neskaidrākas tiem klientiem, kas apmeklē VID 1 reizi gadā vai retāk (17% klientu tās nav saprotamas un 56% - ir saprotamas). Savukārt, palielinoties apmeklējumu biežumam, pieaug arī klientu izpratne par VID prasībām. Tikai 5% klientu, kas apmeklē VID 1 reizi nedēļā vai biežāk, atzīmēja, ka VID prasības nav saprotamas un skaidras, savukārt 78% tās novērtēja pozitīvi.

VID klientu apmierinātības aptaujas 30.jautājums - vai esat apmierināti ar pakalpojuma "Pārskatu un deklarāciju iesniegšana VID klientu apkalpošanas zālēs" kvalitāti?

		27.jautājums. Cik bieži klienti apmeklēja VID klientu apkalpošanas zāles					
Respondentu veidi	Gaidīšanas ilgums	1 reizi gadā vai retāk	1 reizi pusgadā	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi mēnesī	1 reizi nedēļā vai biežāk	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.5%	2.8%	3.4%	12.3%	2.1%	22.0%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.0%	1.1%	2.3%	9.0%	3.9%	17.3%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.6%	0.1%	0.2%	2.4%	1.4%	4.7%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.4%	0.2%	0.1%	1.1%	0.2%	1.9%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		4.9%	1.9%	7.5%	3.5%	0.7%	18.4%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		15.0%	4.2%	3.1%	3.9%	2.6%	28.9%
FP Valsts amatpersonas	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.2%	0.9%	0.8%	1.3%	0.6%	6.9%
Novērtējums kopā:	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		26.6%	11.1%	17.3%	33.4%	11.6%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Atbildot uz šo jautājumu, 77% visu respondentu atzīmēja, ka pārskatu un deklarāciju iesniegšanas kārtība viņus pilnībā apmierina un 13% norādīja uz pretējo. Sadalījumā pa respondentu veidiem pakalpojumu pozitīvāk novērtēja valsts uzņēmumi (88%), mazie (82%), vidējie (79%) un lieli uzņēmumi (77%). Savukārt pakalpojuma kvalitāti kā neapmierinošu biežāk vērtēja darba ņēmēji (20%) un valsts amatpersonas (18%).

Klienti, kas biežāk apmeklēja VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus, sniedza pozitīvāku vērtējumu pakalpojumam "Pārskatu un deklarāciju iesniegšana" (virs 80% pozitīvu novērtējumu klientiem, kas apmeklēja VID biežāk kā 1 reizi mēnesī). Savukārt klienti, kas apmeklēja VID 1 reizi gadā vai retāk, biežāk izsaka negatīvu viedokli (22%). Paši neapmierinātākie ir lielo uzņēmumu pārstāvji, kas nāc nodot pārskatus reizi gadā vai retāk (30% negatīvo vērtējumu). Tas varētu nozīmēt, ka klientu apkalpošanas zālēs ir pārāk maz informācijas un norāžu par šī pakalpojuma saņemšanu, līdz ar to klienti, kas VID apmeklēja retāk, jūtas nedrošāk.

VID klientu apmierinātības aptaujas 33.jautājums - norādiet vai esat apmierināti ar pakalpojumu kvalitāti sniegto VID klientu apkalpošanas zālēs - dokumentu un izziņu saņemšanu

		27. jautājums. Cik bieži klienti apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles					
Respondentu veidi	Novērtējums	1 reizi gadā vai retāk	1 reizi pusgadā	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi mēnesī	1 reizi nedēļā vai biežāk	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.5%	2.8%	3.4%	12.3%	2.1%	22.0%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	1.1%	2.3%	9.0%	3.9%	17.3%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	0.1%	0.2%	2.4%	1.4%	4.7%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	0.2%	0.1%	1.1%	0.2%	1.9%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	4.9%	1.9%	7.5%	3.5%	0.7%	18.4%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	15.0%	4.2%	3.1%	3.9%	2.6%	28.9%
FP Valsts amatpersona	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:	3.2%	0.9%	0.8%	1.3%	0.6%	6.9%
Novērtējums kopā:	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	26.6%	11.1%	17.3%	33.4%	11.6%	100%

VID klientu apmierinātības aptaujas 34.jautājums - norādiet vai esat apmierināti ar pakalpojumu kvalitāti sniegto VID klientu apkalpošanas zālēs - konsultēšanu

		27.jautājums. Cik bieži klienti apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles					
Respondentu veidi	Novērtējums	1 reizi gadā vai retāk	1 reizi pusgadā	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi mēnesī	1 reizi nedēļā vai biežāk	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.5%	2.8%	3.4%	12.3%	2.1%	22.0%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.0%	1.1%	2.3%	9.0%	3.9%	17.3%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.6%	0.1%	0.2%	2.4%	1.4%	4.7%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.4%	0.2%	0.1%	1.1%	0.2%	1.9%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		4.9%	1.9%	7.5%	3.5%	0.7%	18.4%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		15.0%	4.2%	3.1%	3.9%	2.6%	28.9%
FP Valsts amatpersonas	apmierina						
	neapmierina						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		3.2%	0.9%	0.8%	1.3%	0.6%	6.9%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		26.6%	11.1%	17.3%	33.4%	11.6%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

65% aptaujas respondentu ir apmierināti ar konsultēšanas kvalitāti VID klientu apkalpošanas zālēs, savukārt 15% uzskata to par neapmierinošu. Pēc respondentu veidu sadalījuma ar konsultēšanas kvalitāti visvairāk apmierināti vidējie uzņēmumi (72%), bet visvairāk neapmierināto klientu ir lielo uzņēmumu vidū (19% negatīvu novērtējumu).

Atkarībā no VID klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežuma klientu viedoklī nav novērojamas izteiktas tendences, tomēr salīdzinoši pozitīvāk konsultācijas vērtē klienti, kas apmeklē VID biežāk. Visvairāk pozitīvo novērtējumu ir VID klientiem, kas apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles 1 reizi mēnesī (73%), bet jāatzīmē, ka šo klientu vidū, salīdzinot ar pārējiem, ir visvairāk negatīvo novērtējumu (18%). Konsultēšanu visai negatīvi novērtējuši arī klienti, kas apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles 1 reizi gadā vai retāk (16%). Respondentu vidū, kas apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles 1 reizi mēnesī, īpaši neapmierināti ir lieli uzņēmumi (27%), pašnodarbinātas personas un darba ņēmēji (22% negatīvu novērtējumu). Savukārt respondentu vidū, kas apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles 1 reizi gadā vai retāk, īpaši neapmierināti ar konsultēšanu ir valsts uzņēmumi (29%).

VID klientu apmierinātības aptaujas 4.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID ir vājš klientu serviss"

		52.jautājums. Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs							
		Lēns			Ātrs				
Respondentu veidi	Novērtējums	1	2	3	4	5	6	7	Kopā
JP Mazais uzņēmums	neatbilst								
	atbilst								
	grūti pateikt								
	Nav informācijas								
	Kopā:	1.4%	1.0%	1.7%	3.5%	5.0%	5.1%	5.1%	22.8%
JP Vidējais uzņēmums	neatbilst								
	atbilst								
	grūti pateikt								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.8%	1.1%	1.3%	2.7%	3.1%	4.2%	4.3%	17.5%
JP Lielais uzņēmums	neatbilst								
	atbilst								
	grūti pateikt								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.4%	0.3%	0.1%	0.5%	1.0%	1.0%	1.4%	4.8%
JP Valsts uzņēmums	neatbilst								
	atbilst								
	grūti pateikt								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.2%	0%	0%	0.1%	0.3%	0.4%	0.6%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	neatbilst								
	atbilst								
	grūti pateikt								
	Nav informācijas								
	Kopā:	1.3%	0.9%	1.8%	2.0%	3.1%	4.5%	3.7%	17.3%
FP darba ņēmējs	neatbilst								
	atbilst								
	grūti pateikt								
	Nav informācijas								
	Kopā:	2.6%	1.7%	3.1%	5.9%	6.3%	4.8%	4.6%	28.9%
FP Valsts amatpersonas	neatbilst								
	atbilst								
	grūti pateikt								
	Nav informācijas								
	Kopā:	1.0%	0.4%	0.7%	0.8%	1.5%	1.4%	1.2%	7.0%
Novērtējums kopā:									
Visi respondenti kopā:		7.8%	5.5%	8.7%	15.4%	20.3%	21.4%	20.9%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa aptaujas respondentu (44%) uzskatīja, ka apgalvojums "VID ir vājš klientu serviss" neatbilst patiesībai, 27% piekrita šim apgalvojumam un 23% respondentu novērtēja to kā vidēji atbilstošu. Apgalvojumam visbiežāk piekrita valsts uzņēmumi (44%), savukārt nepiekrita – valsts amatpersonas (57%) un pašnodarbinātās personas (51%). Sadalījumā pa respondentu viedokļiem attiecībā uz apkalpošanas procesu VID klientu apkalpošanas zālēs, vairāk pozitīvu vērtējumu apgalvojumam "VID ir vājš klientu serviss" sniedz klienti, kas uzskata, ka apkalpošanas process ir ātrs (vairāk kā 50% nepiekrīt apgalvojumam un uzskata, ka serviss nav vājš, bet aptuveni 20% - piekrīt). Savukārt klienti, kas negatīvi vērtē apkalpošanas ātrumu, biežāk uzskata, ka apgalvojums "VID ir vājš klientu serviss" ir paties (44%) un tikai 25% tam nepiekrīt.

VID klientu apmierinātības aptaujas 4.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID ir vājš klientu serviss"

		124 jautājums. Gaidīšanas ilguma novērtējums VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos					
Respondentu veidi	Novērtējums	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	ļoti labs	Kopā
JP Mazais uzņēmums	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.7%	2.6%	9.1%	7.2%	1.2%	20.9%
JP Vidējais uzņēmums	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.9%	2.7%	6.6%	5.5%	1.0%	16.8%
JP Lielais uzņēmums	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.6%	1.5%	1.6%	0.4%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0%	0.2%	0.7%	0.7%	0.2%	1.9%
FP pašnodarbinātā pers	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.8%	2.2%	7.4%	6.0%	1.2%	17.6%
FP darba ņēmējs	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	2.3%	5.8%	13.5%	8.6%	1.8%	31.9%
FP Valsts amatperson	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Kopā:	0.9%	1.2%	2.9%	1.3%	0.3%	6.6%
Novērtējums kopā:	neatbilst						
	atbilst						
	grūti pateikt						
	Nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	5.8%	15.3%	41.8%	31.0%	6.0%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

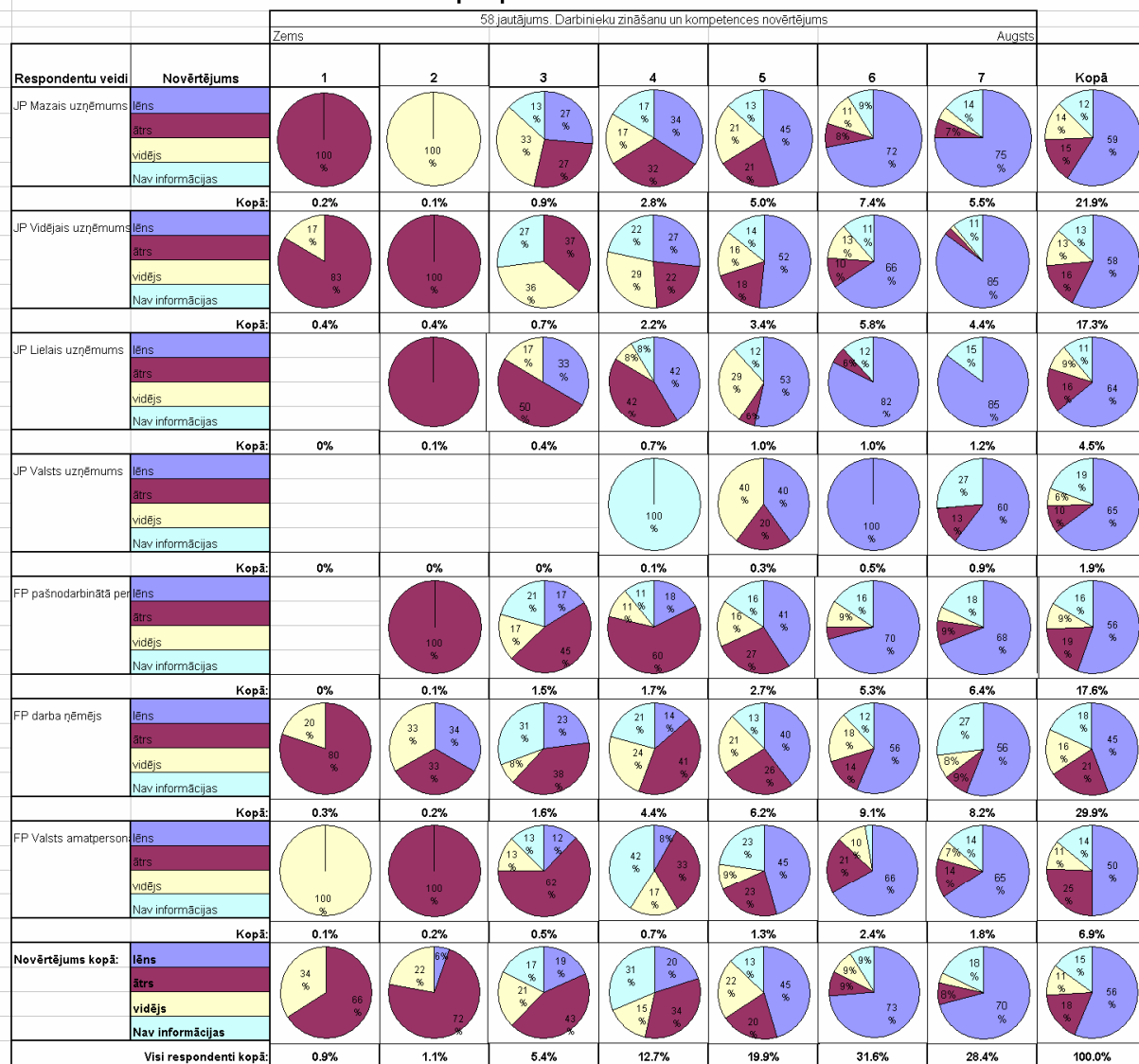
Šim apgalvojumam piekrīt 24% respondentu un visbiežāk tā uzskata lielie uzņēmumi (33%), mazie uzņēmumi (25%) un vidējie uzņēmumi (24%). Savukārt 45% respondentu nepiekrīt, ka VID ir vājš klientu serviss – šāda proporcija ir vērojama visās respondentu grupās, izņemot lielos uzņēmumus (tikai 32%).

Klientu viedoklī ir vērojama izteikta tendence, ka negatīvāk šo apgalvojumu vērtē klienti, kas nav apmierināti arī ar gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs (tikai 25% nepiekrīt šim apgalvojumam un 49% tam piekrīt). Savukārt klienti, kas ir ļoti apmierināti ar gaidīšanas ilgumu, daudz pozitīvāk novērtē arī apgalvojumu "VID ir vājš klientu serviss" (62% nepiekrīt un 17% piekrīt). Īpaši jāatzīmē, ka minētajam apgalvojumam piekrīt 75% lielo uzņēmumu, kas ir ļoti neapmierināti ar gaidīšanas ilgumu, savukārt nepiekrīt – 75% valsts uzņēmumu, kas ir ļoti apmierināti ar gaidīšanas ilgumu. Tas apstiprina pieņēmumu, ka viens no būtiskākajiem faktoriem, kas izraisa klientu neapmierinātību ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, ir tieši gaidīšanas ilgums.

VID klientu apmierinātības aptaujas 4.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID ir vājš klientu serviss"

		51.jautājums. Normatīvajos aktos iekļauto prasību novērtējums.							
		Prasības ir neskaidras un nesaprotamas				Prasības ir skaidras un saprotamas			
Respondentu veidi	Novērtējums	1	2	3	4	5	6	7	Kopā
JP Mazais uzņēmums	neatbilst								
	atbilst								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	1.2%	1.9%	3.4%	5.7%	3.2%	3.8%	2.2%	21.4%
JP Vidējais uzņēmums	neatbilst								
	atbilst								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	1.5%	1.4%	2.2%	3.5%	3.6%	2.7%	2.3%	17.3%
JP Lielais uzņēmums	neatbilst								
	atbilst								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.2%	0.3%	0.9%	1.1%	0.6%	0.8%	0.4%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	neatbilst								
	atbilst								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0%	0.2%	0.2%	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	1.7%
FP pašnodarbinātā persona	neatbilst								
	atbilst								
	vidēji								
	Nav informācijas								
	Kopā:	0.9%	1.5%	2.0%	3.5%	3.8%	3.5%	2.7%	17.9%
FP darba ņēmējs	neatbilst								
	atbilst								
	vidēji								

VID klientu apmierinātības aptaujas 52.jautājums - novērtējiet kāds Jums šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs - ātrs vai lēns



Diagrammas apraksts un secinājumi.

Klientu apkalpošanas procesu VID klientu apkalpošanas zālēs kā ātru novērtēja 56% respondentu. Pozitīvāk klientu apkalpošanas ātrumu vērtē juridiskās personas, īpaši valsts uzņēmumi (65%) un lieli uzņēmumi (64%). Savukārt 18% respondentu VID klientu apkalpošanas procesu novērtēja kā lēnu, īpaši tā uzskata valsts amatpersonas (25%), darba ņēmēji (21%) un pašnodarbinātās personas (19%).

Vērtējot rezultātus atkarībā no darbinieku zināšanu un kompetences novērtējuma, ir novērojama tendence, ka respondenti, kas uzskata, ka VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir zems, apkalpošanas ātrumu novērtē negatīvi. Savukārt respondenti, kas novērtēja VID darbinieku zināšanu un kompetences līmeni kā augstu, sniedz pozitīvāku novērtējumu apkalpošanas procesam VID klientu apkalpošanas zālēs.

VID klientu apmierinātības aptaujas 124.jautājums - novērtējiet gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos

		127.jautājums. Darbinieku skaita pietiekamības novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, nepieņemams	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.6%	2.5%	7.5%	8.5%	1.9%	20.9%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.0%	2.2%	5.6%	6.1%	1.9%	16.8%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.2%	0.7%	1.5%	1.7%	0.4%	4.5%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0%	0.1%	0.5%	0.9%	0.4%	1.8%
FP pašnodarbinātā person	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.6%	1.6%	5.1%	8.4%	1.7%	17.3%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.8%	3.7%	11.5%	12.9%	3.1%	32.0%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.6%	1.2%	2.5%	1.9%	0.4%	6.7%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		3.8%	12.0%	34.1%	40.3%	9.8%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā respondentu daļa (40%) vērtē gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos kā vidēju, 39% - kā labu, bet 19% - kā sliktu. Apmierināti ar gaidīšanas ilgumu ir 55% valsts uzņēmumu, kas vispozitīvāk novērtēja šo rādītāju salīdzinājumā ar pārējām respondentu grupām. Turpretī negatīvu novērtējumu biežāk sniegušas valsts amatpersonas (31%).

Aplūkojot datus atkarībā no klientu sniegtā vērtējuma VID darbinieku skaita pietiekamībai, redzama ļoti izteikta tendence. Visapmierinātākie ar gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos ir tie klienti, kas uzskata, ka darbinieku skaits ir pietiekošs (85% pozitīvu vērtējumu). Savukārt klienti, kas novērtē darbinieku skaitu kā ļoti sliktu un nepieņemamu, zemu novērtē arī gaidīšanas ilgumu (85% negatīvu vērtējumu). Arī 59% klientu, kas novērtēja darbinieku skaitu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos kā sliktu, negatīvi vērtēja gaidīšanas ilgumu. Jāatzīmē, ka vairāk nekā puse no respondentiem, kas novērtēja darbinieku skaita pietiekamību kā vidēju, sniedza tādu pašu vērtējumu arī gaidīšanas ilgumam (59%).

VID klientu apmierinātības aptaujas 124.jautājums - novērtējiet gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos

		114 jautājums. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas novērtējums					
Respondentu veidi	Gaidīšanas ilgums	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, nepieņemams	vidējs	labs	ļoti labs	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:		0.1%	1.6%	6.5%	10.9%	3.0%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:		0.3%	1.6%	6.3%	11.1%	3.3%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:			0.5%	0.1%	1.0%	4.2%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:			0%	0%	0.4%	1.3%
FP pašnodarbinātā per	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:		0.3%	1.0%	3.0%	7.3%	1.6%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:		0.3%	1.8%	8.6%	12.6%	2.4%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Kopā:		0.3%	0.9%	2.1%	3.4%	0.7%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:		1.7%	7.1%	28.0%	50.8%	12.4%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā lielākā daļa respondentu (41%) gaidīšanas ilgumam sniedz vidēju novērtējumu, 37% VID klientu šo aspektu vērtē labi, bet 17% - slikti. Apmierināti ar gaidīšanas ilgumu ir 53% valsts uzņēmumu, kas vispozitīvāk novērtēja šo apgalvojumu salīdzinājumā ar pārējām grupām. Savukārt visvairāk negatīvu novērtējumu sniegušas valsts amatpersonas (25%).

Atkarībā no Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) novērtējuma, visapmierinātākie ir klienti, kas sniedz pozitīvu vērtējumu EDS. Turpretī visneapmierinātākie ar gaidīšanas ilgumu ir klienti, kas EDS vērtē negatīvi (slikti un ļoti slikti) – vidēji puse respondentu šajās grupās ir neapmierināti. Diezgan liela respondentu daļa gaidīšanas ilgumam sniedza vidēju vērtējumu, bet pozitīvi to novērtēja ļoti maz respondentu no šīm grupām (8% respondentu, kas novērtēja EDS kā ļoti sliktu, un 11% respondentu, kas novērtēja EDS kā sliktu, sniedza pozitīvu vērtējumu gaidīšanas ilgumam).

VID klientu apmierinātības aptaujas 124.jautājums - novērtējiet gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos

		125.jautājums. Rindu regulēšanas mehānisms					
Respondentu veidi	Novērtējums	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	ļoti labs	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		1.1%	2.0%	6.7%	8.8%	2.1%	20.7%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.8%	2.4%	5.7%	6.2%	1.9%	17.0%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.4%	0.4%	1.1%	1.9%	0.5%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.1%	0.8%	0.6%	0.2%	1.8%
FP pašnodarbinātā person	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.6%	2.2%	5.2%	7.6%	2.1%	17.7%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		2.2%	4.5%	11.9%	10.4%	2.7%	31.7%
FP Valsts amatperson	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0.6%	1.6%	2.0%	2.0%	0.5%	6.8%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts						
	vidējs						
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		5.8%	13.1%	33.5%	37.6%	10.0%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā visvairāk respondentu gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos novērtēja vidēji (40%), pozitīvu novērtējumu sniedza 38% respondentu un 20% izrādīja neapmierinātību. Visvairāk apmierināto ir valsts uzņēmumu pārstāvju vidū (57%). Neapmierinātākā grupa ir valsts amatpersonas - 32% uzskata gaidīšanas ilgumu par neapmierinošu un tikai 23% to vērtē pozitīvi.

Aplūkojot datus pēc rindu regulēšanas mehānisma novērtējuma, redzama stipra tendence, ka respondentu vidū, kas ir neapmierināti ar rindu regulēšanas mehānismu, ir lielāka daļa neapmierināto respondentu, kas negatīvi novērtē arī gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos. Visnegatīvāk šo jautājumu vērtē respondenti, kas novērtēja gaidīšanas ilgumu kā ļoti sliktu un nepieņemamu (60%). Šajā grupā īpaši jāatzīmē amatpersonas – viņu vidū neapmierināto skaits ir īpaši liels (90% novērtēja negatīvi). Respondenti, kas ir apmierināti ar gaidīšanas ilgumu, 79% gadījumu norāda, ka ir ļoti apmierināti ar gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos.

VID klientu apmierinātības aptaujas 126.jautājums - novērtējiet VID darba laiku

		124.jautājums. Gaidīšanas ilguma novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	ļoti labs	Kopā
JP Mazais uzņēmums	labs						
	slikts	51%	16%	8%	8%		18%
	vidējs	3%					
	Nav informācijas						
Kopā:		0.7%	2.6%	9.1%	7.2%	1.2%	20.9%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slikts	20%	36%	25%	9%	6%	18%
	vidējs	46%	18%	9%			9%
	Nav informācijas						
Kopā:		0.9%	2.7%	6.6%	5.5%	1.0%	16.8%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slikts	25%	10%	16%	19%		15%
	vidējs		60%	6%			11%
	Nav informācijas						
Kopā:		0.2%	0.6%	1.5%	1.6%	0.4%	4.4%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slikts		33%	17%			19%
	vidējs						
	Nav informācijas						
Kopā:		0%	0.2%	0.7%	0.7%	0.2%	1.9%
FP pašnodarbinātā persona	labs						
	slikts	15%	11%	20%	9%		17%
	vidējs	31%	33%	6%			5%
	Nav informācijas		19%				
Kopā:		0.8%	2.2%	7.4%	6.0%	1.2%	17.6%
FP darba ņēmējs	labs						
	slikts	18%	28%	26%	11%		20%
	vidējs	24%	15%	11%			10%
	Nav informācijas						
Kopā:		2.3%	5.8%	13.5%	8.6%	1.8%	31.9%
FP Valsts amatpersonas	labs						
	slikts	42%	35%	19%	9%		22%
	vidējs	29%	15%	10%			11%
	Nav informācijas						
Kopā:		0.9%	1.2%	2.9%	1.3%	0.3%	6.6%
Novērtējums kopā:	labs						
	slikts	29%	24%	23%	11%		19%
	vidējs	23%	21%	7%			7%
	Nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		5.8%	15.3%	41.8%	31%	6.02%	100%

Diagrammas apraksts un secinājumi.

71% aptaujas respondentu vērtē VID darba laiku kā labu un 19% - kā vidēji labu. Šo klientu ērtības rādītāju negatīvi vērtē tikai 7% respondentu, īpaši lielie uzņēmumi, valsts amatpersonas (11%) un darba ņēmēji (10%). Vislabāk darba laiku novērtējuši valsts uzņēmumi (75%) un pašnodarbinātās personas (73%),

Aplūkojot respondentu grupas atkarībā no gaidīšanas ilguma VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos novērtējuma, ir vērojama izteikta tendence, ka respondenti, kas visnegatīvāk vērtē gaidīšanas ilgumu, vissliktāk vērtē arī VID darba laiku (23% respondentu, kas uzskata, ka gaidīšanas ilgums ir ļoti slikts un nepieņemams, sniedz negatīvu vērtējumu). Savukārt, respondenti, kas uzskata gaidīšanas ilgumu par ļoti labu, vispozitīvāk vērtē arī darba laiku VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos (94% sniedz pozitīvu novērtējumu un neviens respondents šajā grupā nesniedz negatīvu vērtējumu).