



Valsts ieņēmumu dienesta klientu apmierinātības pētījuma padziļinātā analīze

Detalizēti aprēķini un datu korelācijas analīze

Rīga, 2008



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 14 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 18 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 informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi” pirmais aplūveida grafiks parāda, ka 61% mazo uzņēmumu, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus, uzskata, ka apgalvojums atbilst patiesībai, 9% uzskata, ka tas neatbilst patiesībai, 28% izvēlas atbildi “grūti pateikt”, bet 2% 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 59% no visiem klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus uzskata, ka VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi, bet 9% tam nepiekrīt. Grafikos uzskatāmi redzams, ka pozitīvāku vērtējumu snieguši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem (62% piekrita apgalvojumam). Salīdzinoši negatīvi VID darbību šajā jomā ir vērtējuši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (15% nepiekrita apgalvojumam).

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

1.tabula

Segmentācijas analīzē iekļautie aptaujas jautājumi

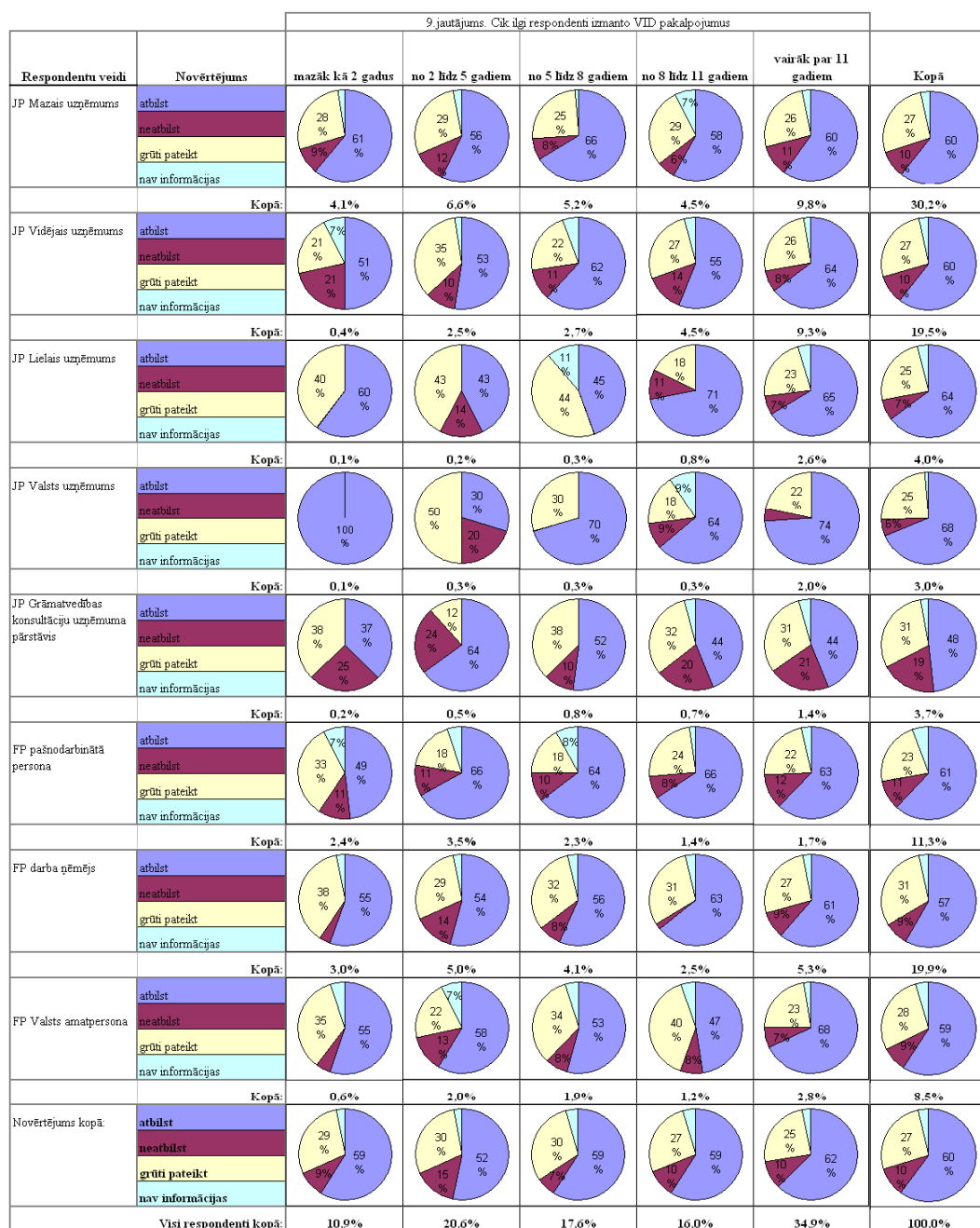
Nr. p.k.	Aptaujas anketas jaut.Nr.*	Jautājums	Lpp. Nr.
1.	1.1.	VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi	5
2.	1.2.	VID darbinieki ir profesionāli savā jomā	6
3.	4.4.	Dokumentu un izziņu saņemšana	7
4.	4.5.	Konsultēšana	8
5.	4.8.	Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē	9
6.	4.13.	Konsultācijas par muitas lietām	10
7.	4.18.	Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) pakalpojuma pieejamība	11
8.	4.21.	Muitas elektroniskās sistēmas (piemēram, NCTS Komersanta modulis, ASYCUDA, ITVS)	12
9.	5.4.	VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami	13
10.	5.6.	VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām	14
11.	5.9.	VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID muitas kontroles punktos ir skaidras un saprotamas	15
12.	5.10.	Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs	16
13.	5.11.	Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs	17
14.	7.4.	Gaidīšanas ilgums	18

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

Savstarpējo sakarību analīzē iekļautie aptaujas jautājumi

Nr. p.k.	Jautājums (Aptaujas anketas jaut.Nr.)	Jautājums (Aptaujas anketas jaut.Nr.)	Lpp. Nr.
1.	VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi (1.1.)	Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)	19
2.	VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā (1.2.)	Konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālē un muitas kontroles punktā (6.1.)	20
3.	VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā (1.2.)	Konsultācijas pa tālruni (6.2.)	21
4.	Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas (1.17.)	Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)	22
5.	Cik bieži Jūs apmeklējat VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus (3.1.)	VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID klientu apkalpošanas zālēs ir skaidras un saprotamas (5.8.)	23
6.	Cik bieži Jūs apmeklējat VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus (3.1.)	Pārskatu un deklarāciju iesniegšana (4.1.)	24
7.	Cik bieži Jūs apmeklējat VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus (3.1.)	Dokumentu un izziņu saņemšana (4.4.)	25
8.	Pārskatu un deklarāciju iesniegšana (4.1.)	Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)	26
9.	Konsultēšana (4.5.)	VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi (1.1.)	27
10.	Konsultēšana (4.5.)	Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas (1.17.)	28
11.	Konsultēšana (4.5.)	Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)	29
12.	Bezmaksas semināri (4.6.)	VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi (1.1.)	30
13.	Bezmaksas semināri (4.6.)	Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas (1.17.)	31
14.	Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs (5.10.)	Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)	32
15.	Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs (5.10.)	VID ir attīstīts klientu serviss (1.3.)	33
16.	Gaidīšanas ilgums (7.4.)	VID ir attīstīts klientu serviss (1.3.)	34
17.	Gaidīšanas ilgums (7.4.)	Konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālē un muitas kontroles punktā (6.1.)	35
18.	Gaidīšanas ilgums (7.4.)	Konsultācijas pa tālruni (6.2.)	36

VID klientu apmierinātības aptaujas 1.1.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valsti noteikto saistību izpildi"



Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Vērtējot šo apgalvojumu, 60% aptaujas respondentu uzskatīja, ka VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem, bet 10% norādīja uz pretējo. Pozitīvāku vērtējumu snieguši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem (62% piekrita apgalvojumam). Salīdzinoši negatīvi VID darbību šajā jomā ir vērtējuši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (15% nepiekrita apgalvojumam), īpaši šīs grupas grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (24%) un valsts uzņēmumi (20%).

Sadalījumā pa respondentu veidiem minēto apgalvojumu visbiežāk atbalstīja valsts uzņēmumi (68%), savukārt negatīvāku vērtējumu sniedza grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (19%) nepiekrita apgalvojumam) un pašnodarbinātās personas (11%). Jāatzīmē, ka pašnodarbināto personu grupā visbiežāk apgalvojumam nepiekrita jaunie klienti, kas sadarbojas ar VID mazāk kā 2 gadus (11%) un no 2 līdz 5 gadiem (11%). Savukārt 2007.gadā pašnodarbināto personu grupā visbiežāk apgalvojumam nepiekrita klienti, kuri izmantoja VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem.

Salīdzinot ar 2007.gada datiem rezultāti kopumā nav būtiski atšķirīgi. Tomēr jāatzīmē, ka 2007.gadā izteikti negatīvi VID darbību šajā jomā vērtēja klienti, kas izmantoja VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus. Savukārt šogad klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus vairs nav tik negatīvi noskaņoti, kas liecina, ka ir uzlabojies tiešs jauno klientu informēšanas darbs.



VID klientu apmierinātības aptaujas 1.2.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID darbinieki ir profesionāli savā jomā"

		9.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:		4.1%	6.6%	5.2%	4.5%	9.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.4%	2.5%	2.7%	4.5%	9.3%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.8%	2.6%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.3%	0.3%	2.0%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.2%	0.5%	0.8%	0.7%	1.4%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		2.4%	3.5%	2.3%	1.4%	1.7%	11.3%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		3.0%	5.0%	4.1%	2.5%	5.3%	19.9%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.6%	2.0%	1.9%	1.2%	2.8%	8.5%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		10.9%	20.6%	17.6%	16.0%	34.9%	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

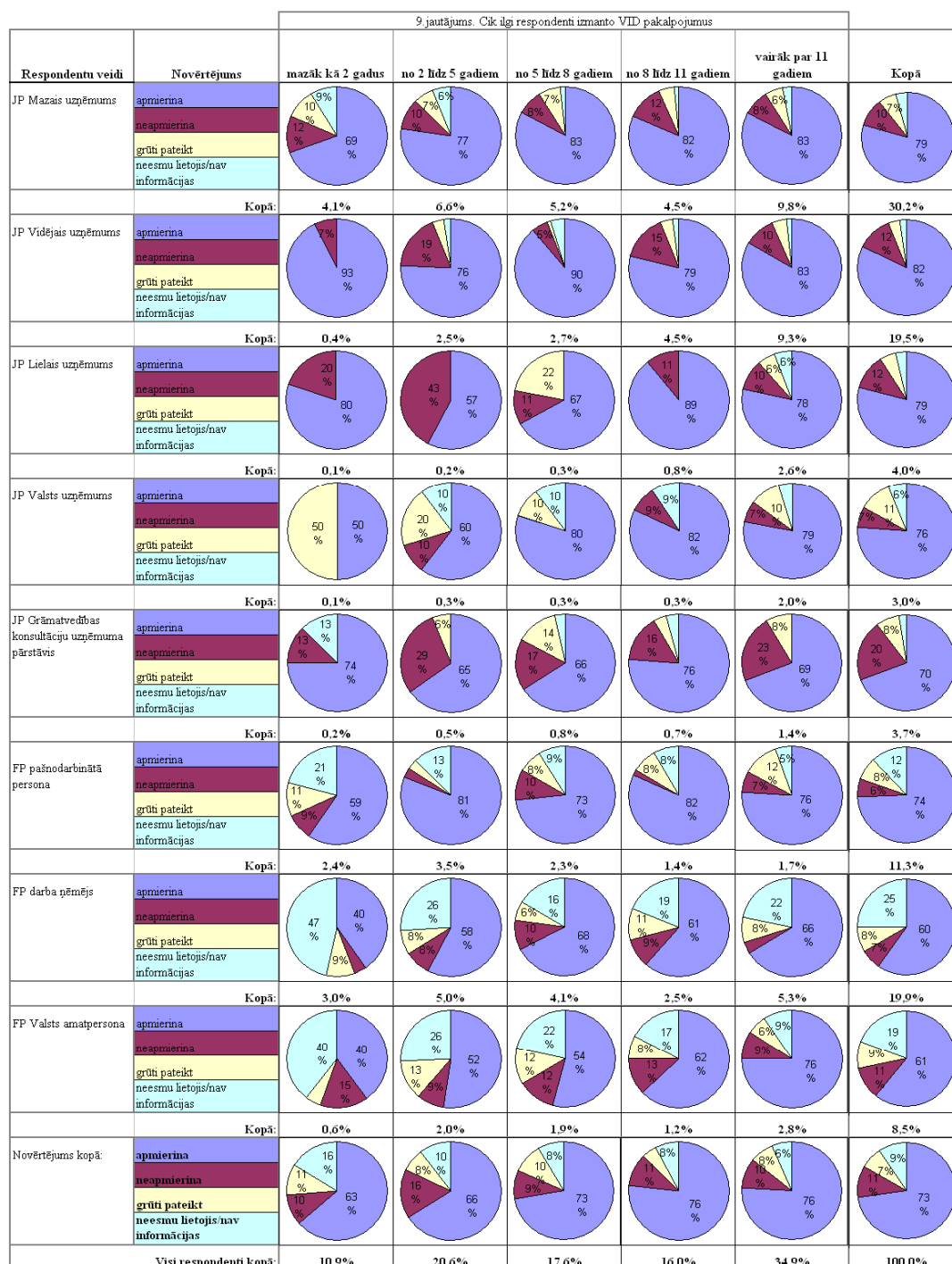
Novērtējot šo apgalvojumu, lielākā daļa (63%) respondentu piekrīt, ka VID darbinieki ir profesionāli savā jomā, visvairāk to ir atzinušas pašnodarbinātās personas (72%), valsts amatpersonas (70%) un darba ņēmēji (69%). Aplūkojot datus pēc VID pakalpojumu izmantošanas ilguma, redzams, ka apgalvojumu visbiežāk atbalstījuši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (66%).

Savukārt 11% respondentu nepiekrīt apgalvojumam, ka VID darbinieki ir profesionāli savā jomā. Visbiežāk tā uzskata grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvi (26%), it sevišķi tie, kas izmanto VID pakalpojumus vairāk par 11 gadiem (31%).

Salīdzinot ar 2007.gada datiem, šī gada rezultāti kopumā ir nedaudz zemāki, jo 2007.gadā šim apgalvojumam piekrita 72% respondentu, savukārt tikai 4% respondentu apgalvojumam nepiekrita. Salīdzinot rezultātus pēc VID pakalpojumu izmantošanas biežuma, rezultāti kopumā nav būtiski atšķirīgi no 2007.gada.



VID klientu apmierinātības aptaujas 4.4.jautājums - vai esat apmierināti ar pakalpojuma "Dokumentu un izziņu saņemšana" kvalitāti?



Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

73% respondentu ir apmierināti ar šī pakalpojuma kvalitāti, īpaši vidējie uzņēmumi (82%), mazie uzņēmumi (79%) un valsts uzņēmumi (76%). Savukārt 11% respondentu nav apmierināti ar dokumentu un izziņu saņemšanu VID klientu apkalpošanas zālēs. Neapmierinātību biežāk izsaka grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (20%), lielie uzņēmumi (12%) un vidējie uzņēmumi (12%).

Vērojama tendence, ka apmierinātāki ir respondenti, kas ir VID klienti ilgāku laiku. Īpaši pozitīvi šī pakalpojuma kvalitāti novērtē klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 8 līdz 11 gadiem un vairāk par 11 gadiem (abās grupās 76% respondentu ir apmierināti). Savukārt neapmierinātāki ir VID klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (16% negatīvu vērtējumu), īpaši šīs grupas lielie uzņēmumi (43%) un grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (29%).

Salīdzinot ar 2007.gada rezultātiem, šajā gadā ir vairāk pozitīvu vērtējumu (2007.gadā kopā bija 66% pozitīvo vērtējumu), tomēr arī nedaudz palielinājās negatīvo vērtējumu daudzums (2007.gadā kopā bija 8% negatīvo vērtējumu).

VID klientu apmierinātības aptaujas 4.5.jautājums - vai esat apmierināti ar pakalpojuma "Konsultēšana" kvalitāti?

		9.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	11%	8%	12%	14%	17%	12%
	neapmierina	5%	15%	15%	20%	20%	12%
	grūti pateikt	22%	25%	70%	19%	64%	21%
	neesmu neņojis/nav informācijas	61%	52%		63%		61%
Kopā:		4.1%	6.6%	5.2%	4.5%	9.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina	14%	12%	16%	10%	8%	10%
	neapmierina	7%	28%	15%	26%	20%	22%
	grūti pateikt	79%	58%	64%	59%	70%	65%
	neesmu neņojis/nav informācijas						
Kopā:		0.4%	2.5%	2.7%	4.5%	9.3%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	apmierina	20%	43%	11%	14%	14%	13%
	neapmierina	20%	57%	56%	29%	17%	22%
	grūti pateikt	60%			63%	63%	61%
	neesmu neņojis/nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.8%	2.6%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	apmierina	50%	10%	20%	9%	9%	19%
	neapmierina	50%	30%	80%	9%	21%	19%
	grūti pateikt				62%	67%	68%
	neesmu neņojis/nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.3%	0.3%	2.0%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	apmierina	13%	18%	28%	24%	15%	19%
	neapmierina	13%	47%	28%	40%	50%	44%
	grūti pateikt	74%	35%	44%	36%	35%	36%
	neesmu neņojis/nav informācijas						
Kopā:		0.2%	0.5%	0.8%	0.7%	1.4%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina	20%	13%	8%	6%	14%	12%
	neapmierina	11%	77%	14%	74%	74%	72%
	grūti pateikt	60%		70%			
	neesmu neņojis/nav informācijas						
Kopā:		2.4%	3.5%	2.3%	1.4%	1.7%	11.3%
FP darba gēnējs	apmierina	39%	16%	10%	13%	17%	19%
	neapmierina	45%	58%	60%	61%	65%	59%
	grūti pateikt	8%	17%	16%	18%	12%	14%
	neesmu neņojis/nav informācijas						
Kopā:		3.0%	5.0%	4.1%	2.5%	5.3%	19.9%
FP Valsts amatpersona	apmierina	20%	17%	12%	13%	8%	13%
	neapmierina	15%	7%	9%	10%	7%	10%
	grūti pateikt	60%	63%	65%	72%	77%	69%
	neesmu neņojis/nav informācijas						
Kopā:		0.6%	2.0%	1.9%	1.2%	2.8%	8.5%
Novērtējums kopā:		13%	9%	14%	10%	10%	11%
		61%	57%	62%	63%	67%	62%
		18%	26%	19%	20%	20%	20%
Visi respondenti kopā:		10.9%	20.6%	17.6%	16.0%	34.9%	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

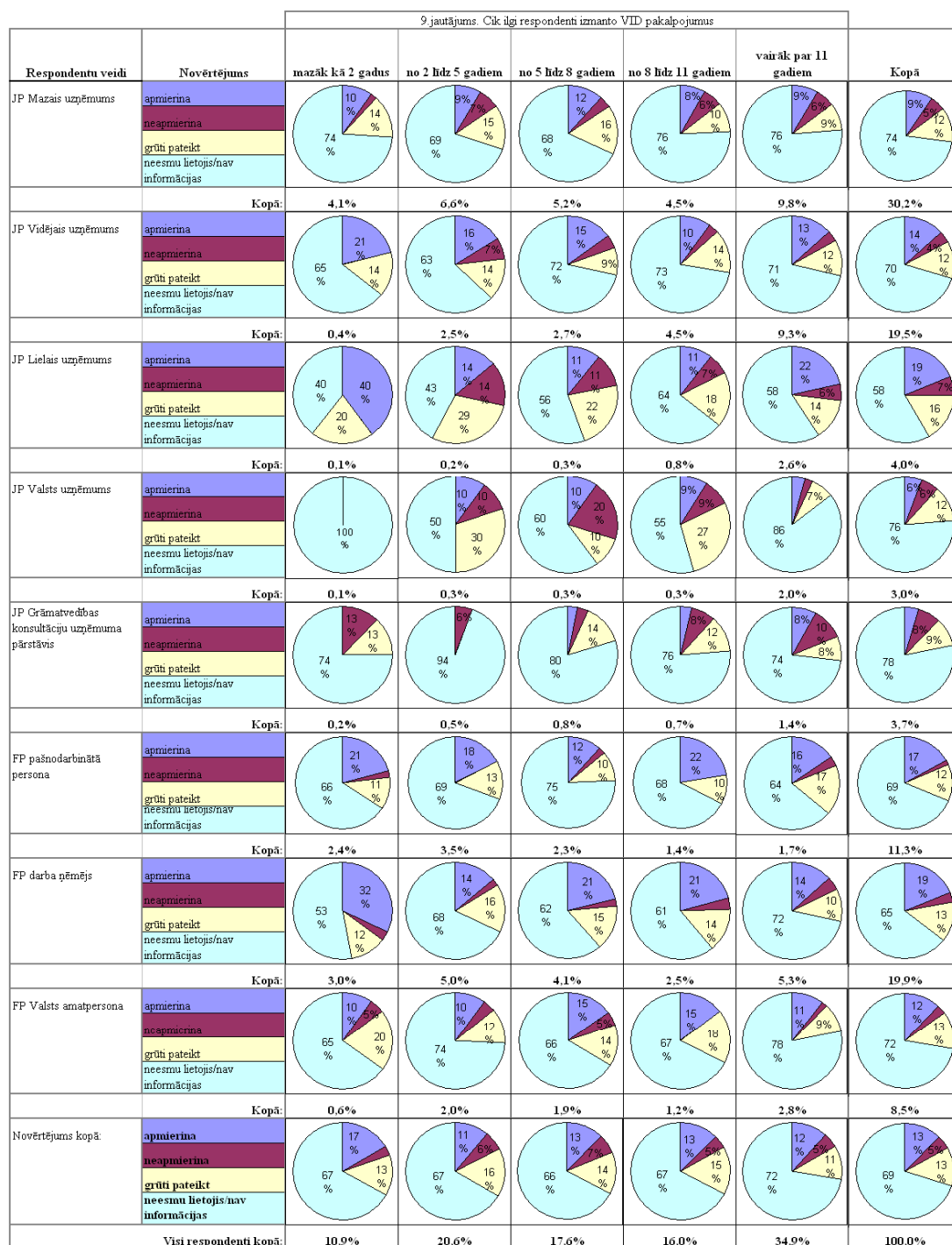
62% aptaujas respondentu ir apmierināti ar konsultēšanas kvalitāti VID klientu apkalpošanas zālēs, savukārt 20% uzskata to par neapmierinošu. Visvairāk negatīvo novērtējumu ir to klientu vidū, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (26%), un jo īpaši neapmierinātās šajā grupā ir juridiskās personas - lielie uzņēmumi (43% negatīvu novērtējumu), grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (35%), valsts uzņēmumi (30%), vidējie uzņēmumi (28% negatīvu novērtējumu) un mazie uzņēmumi (25%). Savukārt visapmierinātākie ir VID klienti, kas izmanto pakalpojumus vairāk par 11 gadiem (67%).

Pēc respondentu veidu sadalījuma ar konsultēšanas kvalitāti visvairāk apmierinātās pašnodarbinātās personas (72%), valsts amatpersonas (69%), valsts uzņēmumi (68%) un vidējie uzņēmumi (65%). Konsultēšanas kvalitāti negatīvi novērtē visai liela daļa grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu (35%-44% atkarībā no sadarbības ilguma ar VID), izņemot šīs grupas klientus, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (tikai 13% negatīvu vērtējumu).

Salīdzinot ar 2007.gada datiem, rezultāti kopumā nav būtiski atšķirīgi, tomēr negatīvo vērtējumu skaits palielinājās no 14% līdz 20%. Jāatzīmē, ka 2007.gadā visvairāk negatīvo novērtējumu bija klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (41%), savukārt 2008.gadā šīs grupas respondentu vidū negatīvo vērtējumu ir snieguši daudz mazāk respondenti (18%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 4.8.jautājums - vai esat apmierināti ar pakalpojuma "Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē" kvalitāti?



Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Novērtējot šo apgalvojumu, lielākā daļa (69%) respondentu nesniedza atbildi uz šo jautājumu. 13% respondentu ir apmierināti ar šī pakalpojuma kvalitāti, īpaši lielos uzņēmumos (19%), darba ņēmēji (19%) un pašnodarbinātās personas (17%). Savukārt 5% respondentu nav apmierināti ar muitas procedūru noformēšanu muitas iestādē. Neapmierinātību biežāk izsaka grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (8%).

Neskatoties uz to, ka lielos uzņēmumos salīdzinoši pozitīvi novērtējuši muitas procedūru noformēšanu muitas iestādē, tomēr jāatzīmē, ka šīs grupas respondenti arī biežāk par pārējām grupām šim pakalpojumam sniedza negatīvu novērtējumu (7%). Tas nozīmē, ka lielos uzņēmumos ir biežāk saskārušies ar muitas pakalpojumiem un var tiem sniegt konkrētu vērtējumu.

Atkarībā no VID pakalpojumu izmantošanas ilguma, apmierinātāki ir respondenti, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus (17%). Savukārt neapmierinātāki ir VID klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 5 līdz 8 gadiem (7% negatīvu vērtējumu), īpaši šīs grupas valsts uzņēmumi (20%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 4.13.jautājums - vai esat apmierināti ar pakalpojuma "Konsultācijas par muitas lietām" kvalitāti?

		9.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						
	neesmu lietojis/nav informācijas						
Kopā:		4,1%	6,6%	5,2%	4,5%	9,8%	30,2%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	neesmu lietojis/nav informācijas						
Kopā:		0,4%	2,5%	2,7%	4,5%	9,3%	19,5%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	neesmu lietojis/nav informācijas						
Kopā:		0,1%	0,2%	0,3%	0,8%	2,6%	4,0%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	neesmu lietojis/nav informācijas						
Kopā:		0,1%	0,3%	0,3%	0,3%	2,0%	3,0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	neesmu lietojis/nav informācijas						
Kopā:		0,2%	0,5%	0,8%	0,7%	1,4%	3,7%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	neesmu lietojis/nav informācijas						
Kopā:		2,4%	3,5%	2,3%	1,4%	1,7%	11,3%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	neesmu lietojis/nav informācijas						
Kopā:		3,0%	5,0%	4,1%	2,5%	5,3%	19,9%
FP Valsts amatpersona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	neesmu lietojis/nav informācijas						
Kopā:		0,6%	2,0%	1,9%	1,2%	2,8%	8,5%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		10,9%	20,6%	17,6%	16,0%	34,9%	100,0%

Bāze: visi respondenti, n=3417

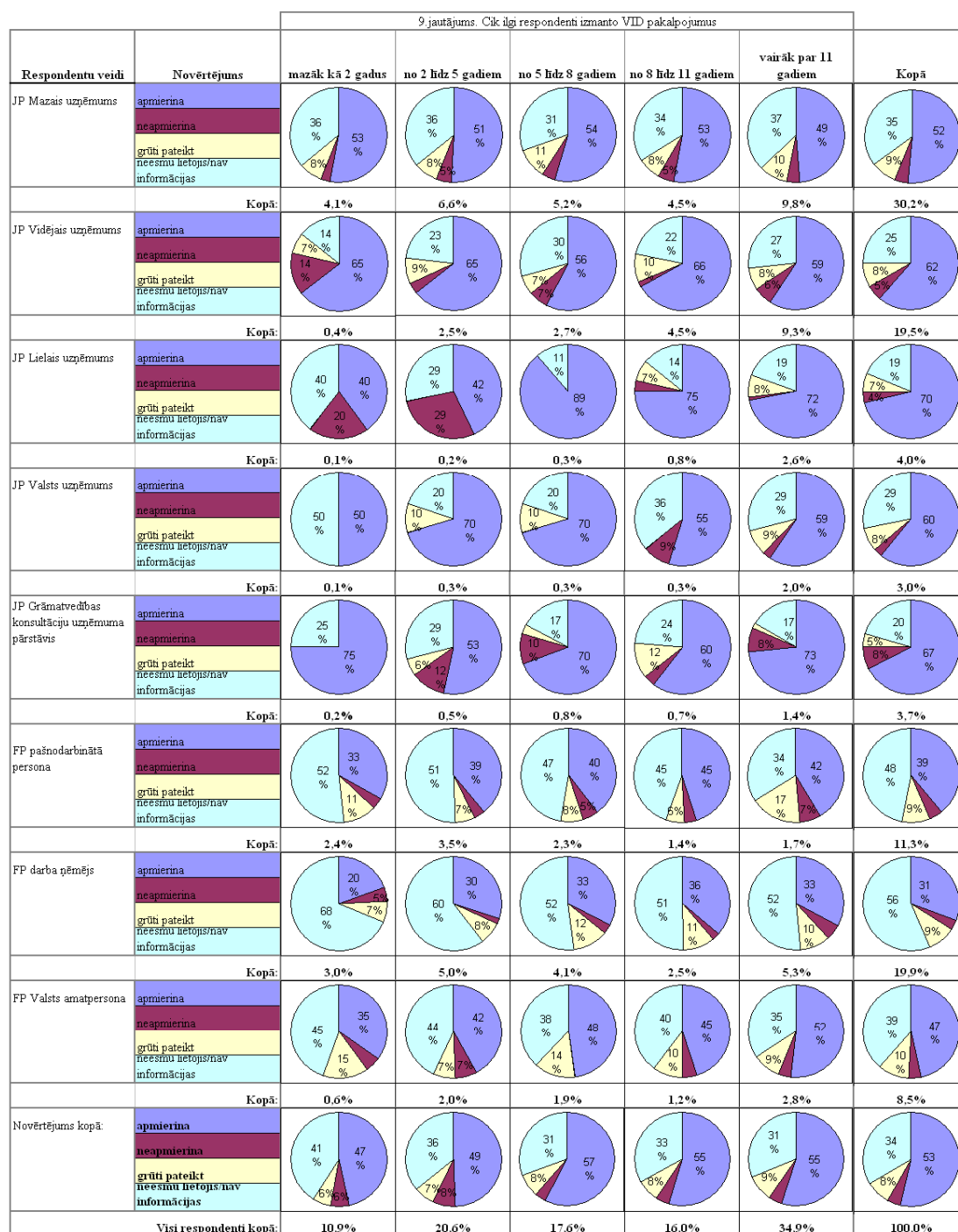
Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa respondentu (71%) nesniedza atbildi uz šo jautājumu, 12% aptaujas respondentu ir apmierināti ar konsultēšanas kvalitāti VID klientu apkalpošanas zālēs, savukārt 4% uzskata to par neapmierinošu. Visvairāk negatīvo novērtējumu ir to klientu vidū, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (9%), un jo īpaši neapmierināti šajā grupā ir lielie uzņēmumi (29% negatīvu novērtējumu). Savukārt visapmierinātākie ir VID klienti, kas izmanto pakalpojumus no 5 līdz 8 gadiem (14% pozitīvu vērtējumu).

Pēc respondentu veidu sadalījuma ar konsultāciju kvalitāti visvairāk apmierināti lielie uzņēmumi (20%), darba ņēmēji (18%) un pašnodarbinātās personas (15%). Konsultāciju kvalitāti par muitas lietām salīdzinoši negatīvi novērtē mazie uzņēmumi un grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārsāvji (5% negatīvu vērtējumu).



VID klientu apmierinātības aptaujas 4.18.jautājums - vai esat apmierināti ar pakalpojuma "Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) pakalpojuma pieejamība" kvalitāti?



Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

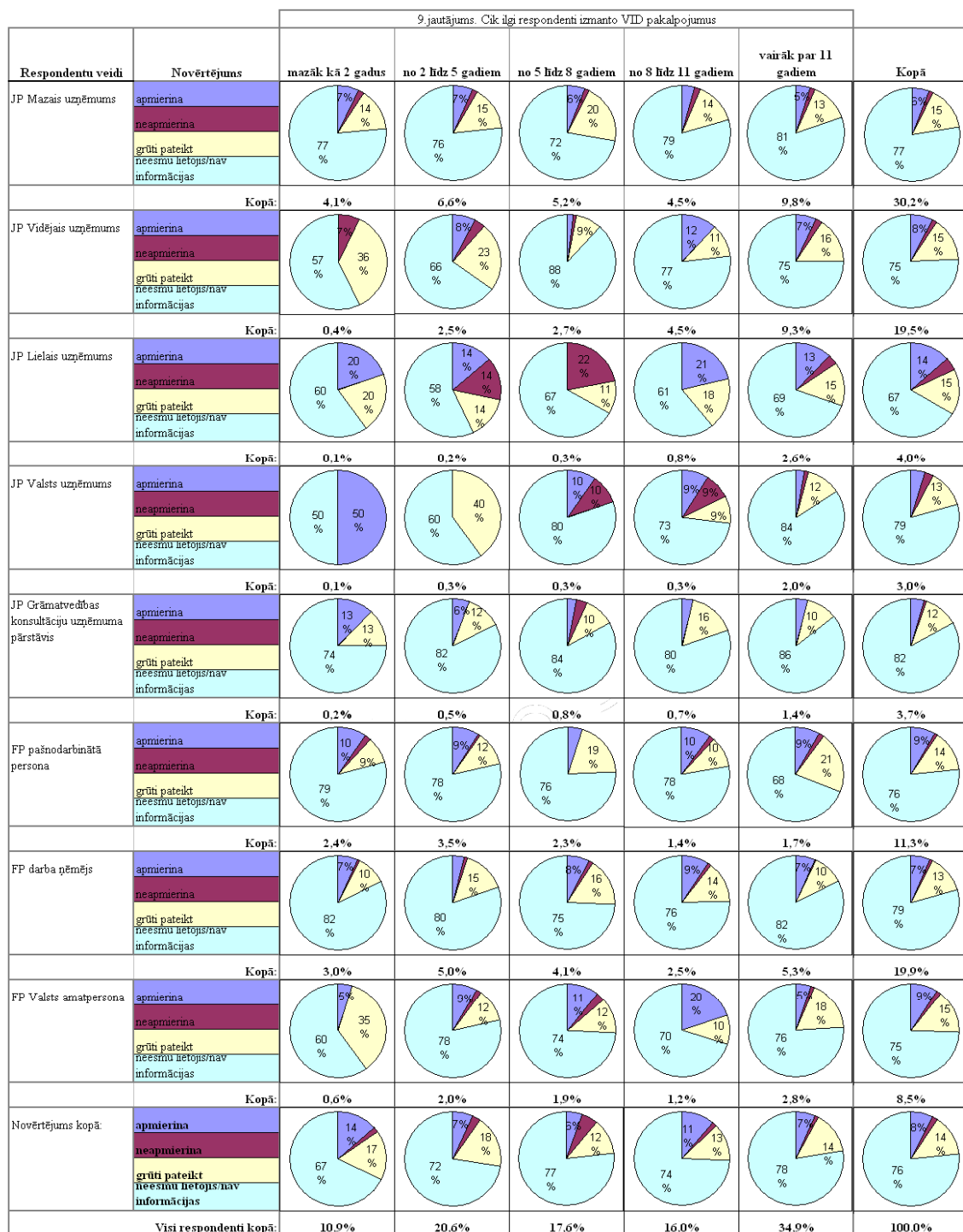
Lielākā daļa respondentu (53%) EDS pakalpojuma pieejamību novērtēja pozitīvi. Visvairāk pozitīvo novērtējumu ir to klientu vidū, kas izmanto VID pakalpojumus no 5 līdz 8 gadiem (57%). Visapmierinātākie šajā grupā ir lielie uzņēmumi (89%). Savukārt negatīvu vērtējumu EDS pakalpojuma pieejamībai sniedza 5% respondentu, īpaši VID klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (8%) un mazāk kā 2 gadus (6%).

Sadalījumā pa respondentu veidiem visapmierinātākie ar EDS pakalpojuma pieejamību ir lielie uzņēmumi (70%). Jāatzīmē, ka apmierinātāki ir lielie uzņēmumi, kas jau ilgstoši sadarbojas ar VID. Lielie uzņēmumi, kas izmanto VID pakalpojumus no 5 līdz 8 gadiem nesniedza nevienu negatīvu vērtējumu šim jautājumam. Savukārt ievērojama daļa lielo uzņēmumu, kas izmanto VID pakalpojumus īsāku laiku – līdz 5 gadiem – nav apmierināti ar EDS pakalpojuma pieejamību (20% neapmierinātu klientu grupā līdz 2 gadiem un 29% - grupā no 2 līdz 5 gadiem).

Pozitīvu vērtējumu kopumā ir snieguši arī vidējie uzņēmumi (62%) un valsts uzņēmumi (60%). Savukārt salīdzinoši negatīvi šī pakalpojuma pieejamību ir novērtējuši grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (8%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 4.21.jautājums - vai esat apmierināti ar pakalpojuma "Muitas elektroniskās sistēmas (piemēram, NCTS Komersanta modulis, ASYCUDA, ITVS)" kvalitāti?



Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa (76%) aptaujāto nav snieguši konkrētu atbildi uz minēto jautājumu, īpaši daudz šādu respondentu ir starp klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus vairāk par 11 gadiem (78%). Ir novērojama spēcīga tendence, ka respondenti, kas ir VID klienti ilgāku laiku, izvēlas sniegt konkrētu vērtējumu vai vispār neatbild uz šo jautājumu. Tas liecina, ka šiem klientiem trūkst informācijas par esošajiem VID pakalpojumiem un viņi tos nav izmantojuši.

Muitas elektroniskās sistēmas pozitīvi novērtējuši 8% respondentu, savukārt negatīvs viedoklis tika izteikts 2% gadījumu. Vispozitīvāk muitas elektroniskās sistēmas novērtējuši klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (14%). Sadalījumā pa respondentu veidiem visbiežāk pozitīvu novērtējumu snieguši lielo uzņēmumu pārstāvji (14%), tomēr šajā grupā ir arī nedaudz vairāk negatīvo vērtējumu (4%) kā citās. Salīdzinoši negatīvi muitas elektroniskās sistēmas ir novērtējuši arī valsts uzņēmumi (5%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 5.4.jautājums - VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami

		9.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:	4.1%	6.6%	5.2%	4.5%	9.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	2.5%	2.7%	4.5%	9.3%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.2%	0.3%	0.8%	2.6%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.3%	0.3%	2.0%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.5%	0.8%	0.7%	1.4%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	2.4%	3.5%	2.3%	1.4%	1.7%	11.3%
FP darba pērnējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	3.0%	5.0%	4.1%	2.5%	5.3%	19.9%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	2.0%	1.9%	1.2%	2.8%	8.5%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	10.9%	20.6%	17.6%	16.0%	34.9%	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

62% respondentu piekrita šim apgalvojumam, 22% no aptaujātajiem VID klientiem bija grūtības novērtēt VID informatīvos materiālus, savukārt 14% apgalvojumam nepiekrita. Visapmierinātākie ir klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 8 līdz 11 gadiem (70% piekriti apgalvojumam), īpaši šīs grupas valsts uzņēmumi (82%) un grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (80%). Arī kopumā tieši grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi visbiežāk (68%) atbalstījuši apgalvojumu, ka VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami, savukārt visneapmierinātākās ar informatīvajiem materiāliem ir pašnodarbinātās personas (16% negatīvu vērtējumu). Pārējās klientu grupās negatīvie novērtējumi ir salīdzinoši līdzīgi (11%-14%). Pēc sadarbības ilguma visneapmierinātākie ir tie klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (15%) un vairāk par 11 gadiem (14%).

Salīdzinājumā ar 2007.gada datiem, 2008.gadā ir nedaudz palielinājies gan pozitīvo, gan negatīvo vērtējumu skaits, kas nozīmē, ka klientu viedoklis ir kļuvis konkrētāks (mazāka respondentu daļa izvēlas variantu "grūti pateikt"). Jāatzīmē, ka 2007.gada rezultātos bija vērojama tendence, ka šo apgalvojumu īpaši negatīvi novērtēja VID klienti, kas izmantoja VID pakalpojumus līdz 2 gadiem. Savukārt 2008.gadā šī tendence vairs nav vērojama.



VID klientu apmierinātības aptaujas 5.6.jautājums - VID darbinieki atvairina par pieļautajām kļūdām

		9. 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:	4.1%	6.6%	5.2%	4.5%	9.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	2.5%	2.7%	4.5%	9.3%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.2%	0.3%	0.8%	2.6%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.3%	0.3%	2.0%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.5%	0.8%	0.7%	1.4%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	2.4%	3.5%	2.3%	1.4%	1.7%	11.3%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	3.0%	5.0%	4.1%	2.5%	5.3%	19.9%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	2.0%	1.9%	1.2%	2.8%	8.5%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	10.9%	20.6%	17.6%	16.0%	34.9%	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

46% respondentu uzskata, ka VID darbinieki atvairina par pieļautajām kļūdām, 23% tam nepiekrīt, savukārt pārējie respondenti nesniedz konkrētu viedokli. Analizējot respondentu atbildes atkarībā no sadarbības ilguma ar VID var secināt, ka būtiskas atšķirības starp respondentu grupām nav vērojamas. Salīdzinoši mazāk negatīvo vērtējumu ir klientu grupā, kas sadarbojas ar VID mazāk kā 2 gadus, tomēr šajā grupā ir arī vairāk nekonkrētu vērtējumu - 37% respondentu izvēlējušies atbildi "grūti pateikt".

Pēc respondentu veida vispozitīvāk šo apgalvojumu ir novērtējuši valsts uzņēmumi (54%) un pašnodarbinātās personas (50%). Savukārt visnegatīvāko vērtējumu šim jautājumam ir snieguši grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (49%), īpaši šīs grupas klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 5 līdz 8 gadiem (73%). Tā kā tieši šī respondentu grupa ikdienā visbiežāk saskaras ar VID, šis rezultāts parāda būtiskus trūkumus VID klientorientētas attieksmes jomā, līdz ar to turpmāk šim jautājumam jāpievērš īpaša uzmanība.



VID klientu apmierinātības aptaujas 5.9.jautājums - VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID muitas kontroles punktos ir skaidras un saprotamas

		9.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:		4.1%	6.6%	5.2%	4.5%	9.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.4%	2.5%	2.7%	4.5%	9.3%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	0.3%	0.8%	2.6%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.3%	0.3%	0.3%	2.0%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.2%	0.5%	0.8%	0.7%	1.4%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		2.4%	3.5%	2.3%	1.4%	1.7%	11.3%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		3.0%	5.0%	4.1%	2.5%	5.3%	19.9%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Kopā:		0.6%	2.0%	1.9%	1.2%	2.8%	8.5%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
Visi respondenti kopā:		10.9%	20.6%	17.6%	16.0%	34.9%	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=3417

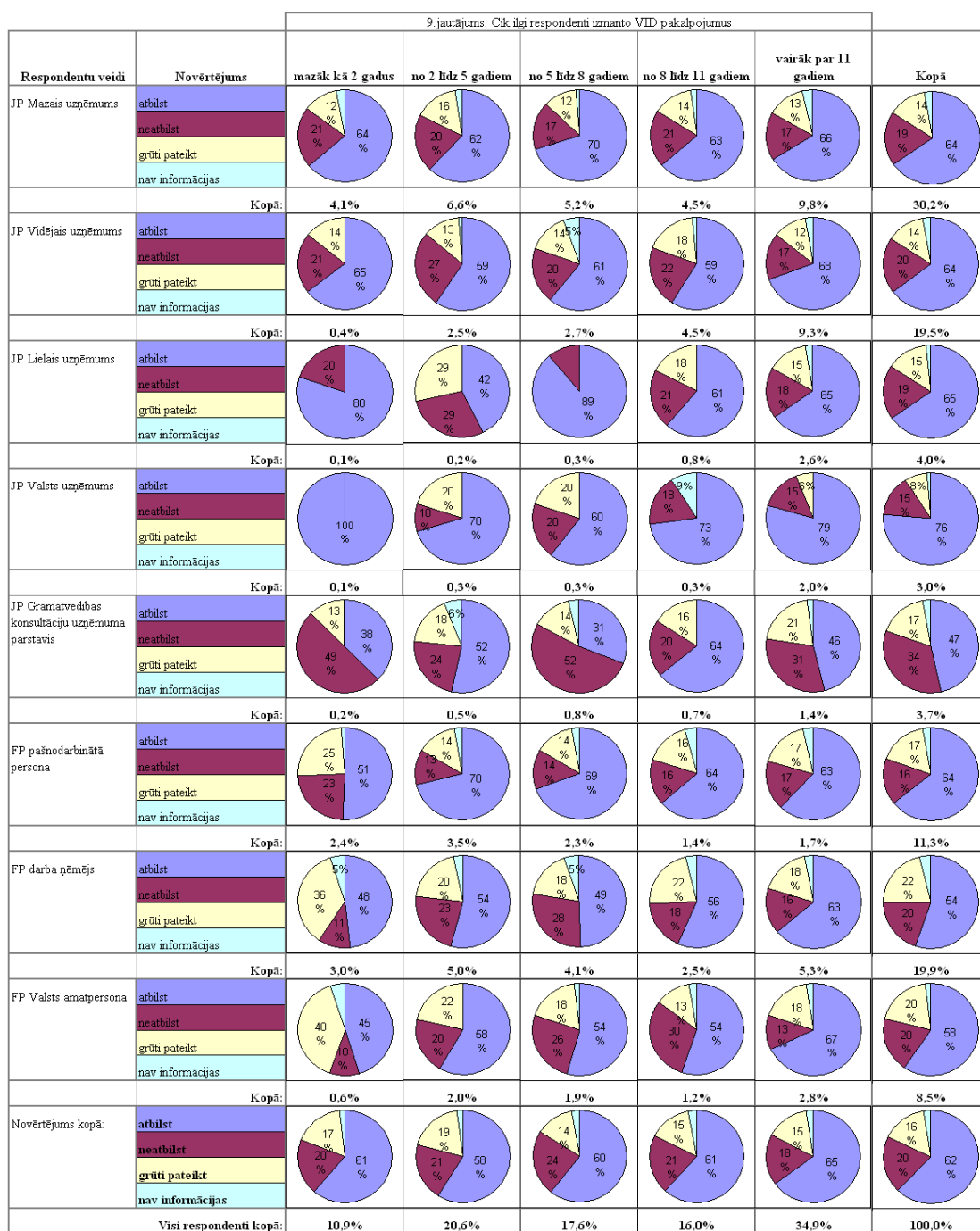
Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākai daļai (53%) no aptaujātajiem VID klientiem bija grūtības novērtēt šo jautājumu. Kopumā tikai 22% respondentu piekrita šim apgalvojumam un 11% nepiekrita. Visapmierinātākie ir klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus (37% piekrit un 8% nepiekrit). Savukārt pārējās respondentu grupās pēc sadarbības ilguma šim apgalvojumam ir salīdzinoši mazāk pozitīvu vērtējumu (17-29%) un vairāk negatīvu (11%-13%).

Pēc respondentu veida vispozitīvāk šo apgalvojumu ir novērtējuši darba ņēmēji (33%) un lielie uzņēmumi (28%). Jāatzīmē, ka lielo uzņēmumu vidū ir arī salīdzinoši vairāk negatīvu vērtējumu (14%). Īpaši daudz negatīvu vērtējumu ir lielo uzņēmumu vidū, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (29%) un no 5 līdz 8 gadiem (22%). Visnegatīvāk šo apgalvojumu ir novērtējuši arī grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (14%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 5.10.jautājums - vai apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs?



Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Klientu apkalpošanas procesu VID klientu apkalpošanas zālēs kā ātru novērtēja 62% respondentu. Pozitīvāk klientu apkalpošanas ātrumu vērtē valsts uzņēmumi (76%), lielie uzņēmumi (65%), ka arī vidējie, mazie uzņēmumi un pašnodarbinātās personas (64%). Jāpiemin, ka 100% valsts uzņēmumu, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus, klientu apkalpošanas procesu novērtēja kā ātru. 20% aptaujas respondentu VID klientu apkalpošanas procesu novērtēja kā lēnu, īpaši tā uzskata grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (34%).

Atkarībā no VID pakalpojumu izmantošanas ilguma, apmierinātāki ir respondenti, kas ir VID klienti vairāk kā 11 gadus (65%). Savukārt neapmierinātāki ir VID klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 5 līdz 8 gadiem (24% negatīvu vērtējumu).

Salīdzinot ar 2007. gada datiem, 2008. gadā gan pozitīvo, gan negatīvo vērtējumu skaits nedaudz palielinājās.

Jāatzīmē, ka 2007. gada rezultātos bija vērojama spēcīga tendence, ka jaunākie VID klienti apkalpošanas ātrumu novērtē daudz negatīvāk nekā ilgstošie VID klienti. Savukārt 2008. gadā vērtējot rezultātus atkarībā no apkalpošanas ilguma, šī tendence vairs nav vērojama.



VID klientu apmierinātības aptaujas 5.11.jautājums - vai apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs?

		9.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:	4.1%	6.6%	5.2%	4.5%	9.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	2.5%	2.7%	4.5%	9.3%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.2%	0.3%	0.8%	2.6%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.3%	0.3%	2.0%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.5%	0.8%	0.7%	1.4%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	2.4%	3.5%	2.3%	1.4%	1.7%	11.3%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	3.0%	5.0%	4.1%	2.5%	5.3%	19.9%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	2.0%	1.9%	1.2%	2.8%	8.5%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	10.9%	20.6%	17.6%	16.0%	34.9%	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Lielākā daļa respondentu (56%) nesniedza konkrētu atbildi uz šo jautājumu, 15% apkalpošanas procesu VID muitas kontroles punktos novērtēja kā ātru, savukārt 14% - kā lēnu. Jāatzīmē, ka salīdzinoši liela daļa respondentu, kas sadarbojas ar VID mazāk kā 2 gadus, novērtēja apkalpošanas procesu VID muitas kontroles punktos kā ātru (27%). Īpaši pozitīvi to vērtē šīs grupas valsts uzņēmumi, darba ņēmēji un lielo uzņēmumi (attiecīgi 50%, 42% un 40% pozitīvu vērtējumu). Salīdzinoši negatīvāks viedoklis ir klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus vairāk nekā 2 gadus – gandrīz visas grupās 14%-15% respondentu apkalpošanas procesu vērtē negatīvi.

Pēc respondentu veidu sadalījuma ar apkalpošanas procesu visvairāk ir apmierināti darba ņēmēji (25%), pašnodarbinātās personas un lielo uzņēmumi (20%). Savukārt neapmierinātāki ir grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (17% negatīvu un tikai 5% pozitīvu vērtējumu), tāpat neapmierināti ir arī 17% lielo uzņēmumu.

Salīdzinot ar 2007.gada datiem, 2008.gadā pozitīvo vērtējumu skaits ir nedaudz samazinājies, savukārt negatīvo vērtējumu skaits - palielinājies. Jāatzīmē, ka 2007.gadā visnegatīvākais vērtējums bija klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus, savukārt 2008.gadā situācija ir pretēja - šī grupa ir visapmierinātākā.



VID klientu apmierinātības aptaujas 7.4.jautājums - novērtējiet gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos

		9.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						
	slukts						
	vidējs						
	nav informācijas						
	Kopā:	4.1%	6.6%	5.2%	4.5%	9.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	labs						
	slukts						
	vidējs						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	2.5%	2.7%	4.5%	9.3%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	labs						
	slukts						
	vidējs						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.2%	0.3%	0.8%	2.6%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	labs						
	slukts						
	vidējs						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.5%	0.5%	0.6%	3.7%	5.5%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	labs						
	slukts						
	vidējs						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.5%	0.8%	0.7%	1.4%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	labs						
	slukts						
	vidējs						
	nav informācijas						
	Kopā:	2.4%	3.5%	2.3%	1.4%	1.7%	11.3%
FP darba ņēmējs	labs						
	slukts						
	vidējs						
	nav informācijas						
	Kopā:	3.0%	5.0%	4.1%	2.5%	5.3%	19.9%
FP Valsts amatpersona	labs						
	slukts						
	vidējs						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	2.0%	1.9%	1.2%	2.8%	8.5%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		10.9%	20.6%	17.6%	16.0%	34.9%	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=3417

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā tikai 38% VID klientu gaidīšanas ilgumu vērtēja labi, 16% - slikti, bet 42% respondentu gaidīšanas ilgumam sniedza vidēju novērtējumu. Apmierināti ar gaidīšanas ilgumu ir 44% valsts uzņēmumu, 40% valsts amatpersonu un 38% darba ņēmēju. Negatīvu attieksmi biežāk izteikuši grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (28%) un lielo uzņēmumi (23%).

Ir spēcīgi izteikta tendence, ka jaunākie VID klienti sniedz negatīvāku gaidīšanas ilguma novērtējumu. 22% respondentu, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus, neapmierinoši vērtē šo klientu ērtības rādītāju. Īpaši negatīvs ir šīs grupas lielo uzņēmumu viedoklis (80% negatīvi novērtēja šo rādītāju un pārējie 20% novērtēja kā vidēju).

Salīdzinot ar 2007.gada datiem rezultāti kopumā nav būtiski atšķirīgi. Arī iepriekšējā gadā negatīvāko vērtējumu šim jautājumam sniedza tieši jaunākie VID klienti. Tomēr kā pozitīva tendence jāatīmē fakts, ka 2008.gadā negatīvo vērtējumu skaits samazinājās no 41% līdz 22%.



VID klientu apmierinātības aptaujas 11.jautājums - klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

		1.1.jautājums. Apgalvojuma "VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi" novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	2.4%	8.5%	16.4%	2.4%	30.3%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	1.6%	5.4%	10.8%	1.3%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.2%	1.0%	2.2%	0.5%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.1%	0.8%	1.8%	0.3%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.6%	1.2%	1.7%	0.2%	3.8%
FP pašnodarbinātā persona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	1.0%	2.6%	6.2%	1.0%	11.1%
FP darba ņēmējs	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	1.3%	6.3%	10.5%	1.4%	20.0%
FP Valsts amatpersona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0.5%	2.5%	4.5%	0.7%	8.4%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		2.2%	7.8%	28.4%	54.0%	7.6%	100.0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu apgalvojumam "VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi", n = 3 300

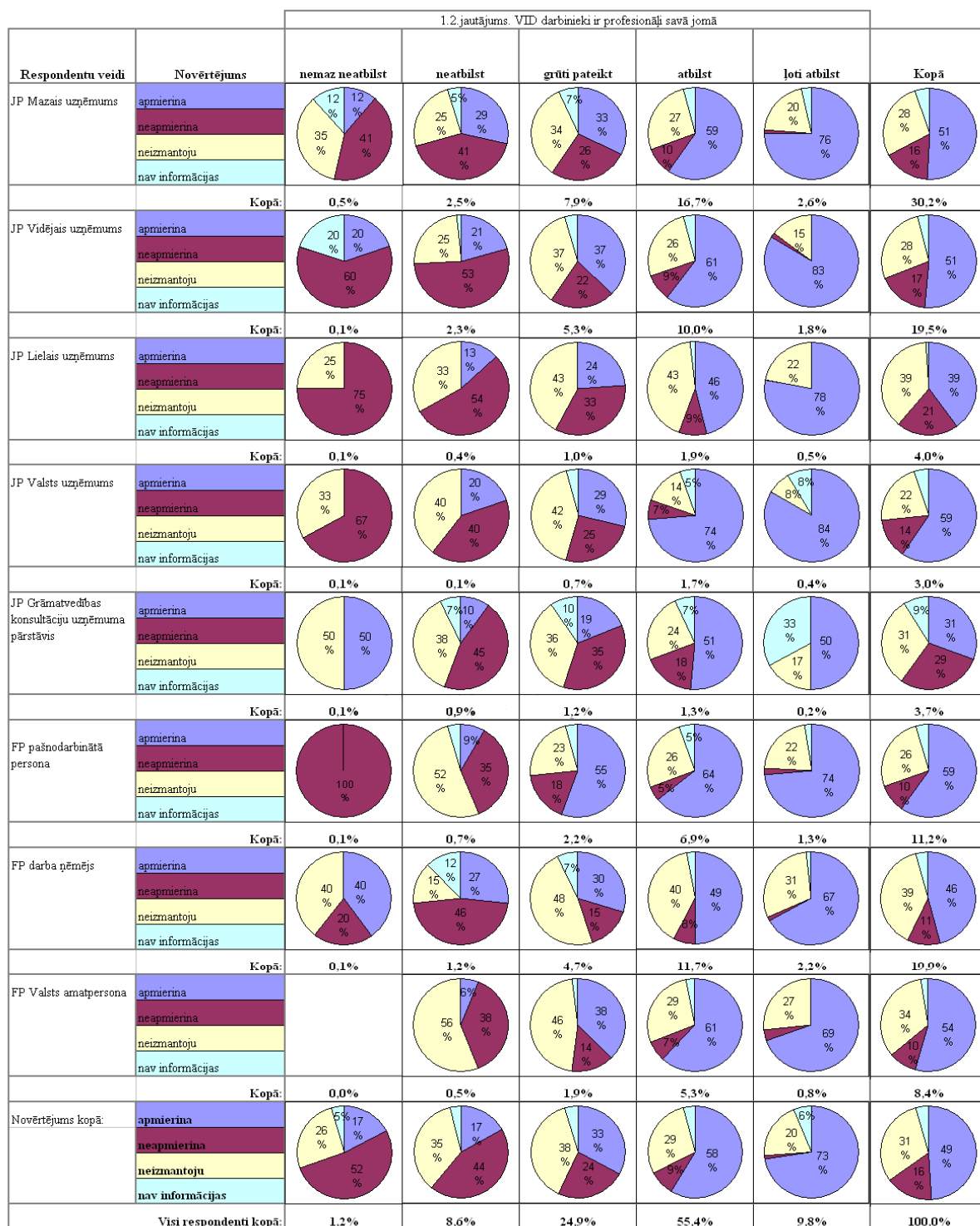
Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā 78% respondentu ir atzinuši, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 7% atzinuši, ka ir nelojāli un 15% vērtēja sevi kā vidēji lojālus. No visām respondentu grupām visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (87%). Savukārt mazo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzina, ka ir nelojāli (9%). Ir samazināties lielo uzņēmumu īpatsvars, kas atzīst, ka ir nelojāli - no 11% respondentu 2007.gadā uz 6% šogad.

Vērojama tendence, ka tie aptaujas respondenti, kas novērtēja apgalvojumu "VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi" kā neatbilstošu, biežāk atzīst sevi par nelojāliem. Īpaši tas redzams respondentu grupā, kas uzskata, ka minētais apgalvojums nemaz neatbilst patiesībai (19% atzīst sevi par nelojāliem). Savukārt respondenti, kas pozitīvāk novērtē VID informēšanas darbu, biežāk atzīmē, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (86% respondentu, kas sniedza atbildi "ļoti atbilst" un 83% respondentu, kas sniedza atbildi "atbilst").



VID klientu apmierinātības aptaujas 6.1.jautājums - novērtējiet konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos



Bāze: respondenti, kas atbildējuši uz jautājumu, vai VID darbinieki ir profesionāli savā jomā, n = 3 371

Diagrammas apraksts un secinājumi.

49% respondentu ir apmierināti ar konsultācijām, kas tiek sniegtas uz vietas VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos, īpaši apmierināti valsts uzņēmumi un pašnodarbinātās personas (59%). Savukārt 16% respondentu nav apmierināti ar minētajiem konsultācijām un 31% respondentu vispār tās neizmanto. Neapmierinātību biežāk izsaka grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji (29%) un lielie uzņēmumi (21%).

Pastāv tendence, ka apmierinātāki ir respondenti, kas uzskata, ka VID darbinieki ir profesionāli savā jomā. Īpaši pozitīvi šī pakalpojuma kvalitāti novērtē klienti, kas pilnīgi piekrīt apgalvojumam par VID darbinieku profesionalitāti (73%). Savukārt neapmierinātāki ir klienti, kas pilnīgi nepiekrīt apgalvojumam (52%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 6.2.jautājums - novērtējiet konsultācijas pa tālruni

		1.2.jautājums. VID darbinieki ir profesionāli savā jomā					
Respondentu veidi	Novērtējums	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	2.5%	7.9%	16.7%	2.6%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	2.3%	5.3%	10.0%	1.8%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.4%	1.0%	1.9%	0.5%	4.0%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.1%	0.7%	1.7%	0.4%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.9%	1.2%	1.3%	0.2%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.7%	2.2%	6.9%	1.3%	11.2%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	1.2%	4.7%	11.7%	2.2%	19.9%
FP Valsts amatpersona	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.0%	0.5%	1.9%	5.3%	0.8%	8.4%
Novērtējums kopā:	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.2%	8.6%	24.9%	55.4%	9.8%	100.0%

Bāze: respondenti, kas atbildējuši uz jautājumu, vai VID darbinieki ir profesionāli savā jomā, n = 3 371

Diagrammas apraksts un secinājumi.

54% respondentu ir apmierināti ar šī pakalpojuma kvalitāti, īpaši valsts uzņēmumi (66%), vidējie un lielie uzņēmumi (65%). Savukārt 20% respondentu nav apmierināti ar konsultācijām pa tālruni. Neapmierinātību biežāk izsaka grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji (44%). Vismazāk minēto konsultāciju veidu izmanto darba ņēmēji (47%), pašnodarbinātās personas un valsts amatpersonas (37%).

Pastāv tendence, ka apmierinātāki ir respondenti, kas uzskata, ka VID darbinieki ir profesionāli savā jomā. Īpaši pozitīvi šī pakalpojuma kvalitāti novērtē klienti, kas pilnīgi piekrīt apgalvojumam par VID darbinieku profesionalitāti (71%). Savukārt neapmierinātāki ir klienti, kas pilnīgi nepiekrīt, ka VID darbinieki ir profesionāli savā jomā (55%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 11.jautājums - klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

		1.17.jautājums. Apgalvojuma "Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas" novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	3,2%	10,1%	6,6%	9,4%	0,9%	30,2%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	2,0%	7,4%	3,5%	6,1%	0,7%	19,6%
JP Lielais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,5%	1,7%	0,8%	1,0%	0,1%	4,1%
JP Valsts uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,3%	1,1%	0,5%	1,0%	0,2%	3,0%
JP Grāmatvedības konsultants	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,7%	1,4%	0,6%	0,9%	0,2%	3,8%
FP pašnodarbinātā persona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,9%	3,5%	1,8%	4,3%	0,7%	11,3%
FP darba ņēmējs	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	1,7%	5,2%	4,4%	6,8%	1,7%	19,8%
FP Valsts amatpersona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,2%	2,5%	2,4%	2,9%	0,3%	8,3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		9,5%	32,9%	20,6%	32,4%	4,6%	100,0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu apgalvojumam "Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas", n = 3 329

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Kopumā 77% respondentu ir atzinuši, ka ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 7% atzinuši, ka ir nelojāli un 13% vērtēja sevi kā vidēji lojālus. No visām respondentu grupām visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (87%). Savukārt mazo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzīst, ka ir nelojāli (attiecīgi 9% un 10%).

Vērojama tendence, ka aptaujas respondenti, kas novērtēja apgalvojumu "Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas" kā neatbilstošu, biežāk atzīst sevi par nelojāliem. Īpaši tas redzams respondentu grupā, kas uzskata, ka minētais apgalvojums nemaz neatbilst patiesībai (12% 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 (82% respondentu, kas sniedza atbildi "ļoti atbilst" un 80 % respondentu, kas sniedza atbildi "atbilst"). Tomēr jāatzīmē, ka lielo un mazo uzņēmumu vidū vislielākais nelojālo respondentu īpatsvars ir starp tiem, kas normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību novērtēja ļoti pozitīvi (attiecīgi 25% un 21%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 5.8.jautājums - Vai VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID klientu apkalpošanas zālēs ir skaidras un saprotamas?

		3.1.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	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.7%	2.6%	5.5%	18.1%	2.4%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	1.7%	3.6%	11.1%	2.5%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0.4%	0.6%	2.3%	0.4%	4.1%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.3%	0.3%	1.4%	0.5%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.6%	1.7%	1.0%	3.8%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	2.6%	1.6%	3.4%	3.1%	0.7%	11.3%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	9.5%	3.7%	1.8%	3.4%	1.4%	19.8%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	4.1%	2.0%	0.9%	0.9%	0.5%	8.3%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	19.5%	12.6%	16.7%	41.9%	9.4%	100.0%

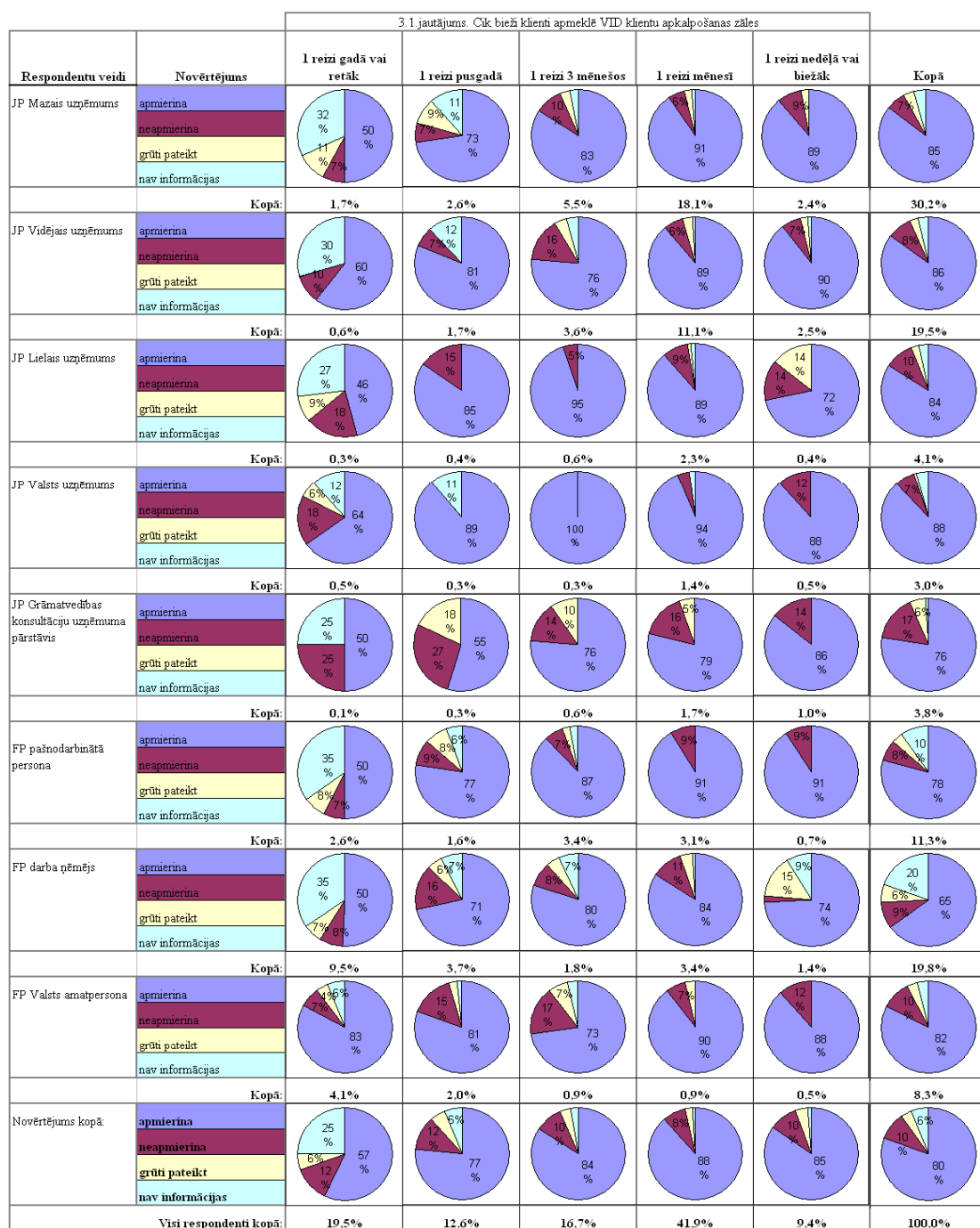
Bāze: respondenti, kas atbildējuši uz jautājumu par klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežumu, n = 3 375

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Atbildot uz šo jautājumu, 72% respondentu atzīmēja, ka VID izvirzītās prasības VID klientu apkalpošanas zālēs viņiem ir skaidras un saprotamas, bet 10% norādīja uz pretējo. Sadalījumā pa respondentu veidiem minēto apkalpojumu visbiežāk atbalstīja vidējie uzņēmumi (81%), kā arī mazie un lielo uzņēmumi (attiecīgi 76% un 75%), savukārt tam nepiekrīta 13% pašnodarbinātās personas, 12% darba ņēmēju un grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvji.

VID izvirzītās prasības ir neskaidrākas tiem klientiem, kas apmeklē VID 1 reizi gadā vai retāk (11% klientu tās nav saprotamas un 56% - ir saprotamas). Savukārt, palielinoties apmeklējumu biežumam, pieaug arī klientu izpratne par VID prasībām. Tikai 7% klientu, kas apmeklē VID 1 reizi nedēļā vai biežāk, atzīmēja, ka VID prasības nav saprotamas un skaidras, savukārt 76% tās novērtēja pozitīvi.

VID klientu apmierinātības aptaujas 4.1.jautājums - novērtējiet pakalpojuma "Pārskatu un deklarāciju iesniegšana" kvalitāti?



Bāze: respondenti, kas atbildējuši uz jautājumu par klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežumu, n = 3 375

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Atbildot uz šo jautājumu, 80% visu respondentu atzīmēja, ka pārskatu un deklarāciju iesniegšanas kārtība viņus pilnībā apmierina, bet 10% norādīja uz pretējo. Sadalījumā pa respondentu veidiem pakalpojumu pozitīvāk novērtēja valsts uzņēmumi (88%), vidējie (86%), mazie (85%), un lielie uzņēmumi (84%). Savukārt pakalpojuma kvalitāti kā neapmierinošu biežāk vērtēja grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji (17%) un valsts amatpersonas (10%). Salīdzinājumā ar 2007. gadu ir uzlabojies darba ņēmēju viedoklis - ja pērn ar pakalpojumu nebija apmierināti 20% darba ņēmēju, tad šogad tie ir vairs tikai 10%. Arī valsts amatpersonu viedoklis ir uzlabojies no 18% negatīvu vērtējumu 2007. gadā uz 10% šogad.

Klienti, kas biežāk apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus, sniedz pozitīvāku vērtējumu pakalpojumam "Pārskatu un deklarāciju iesniegšana" (virs 85% pozitīvu novērtējumu klientiem, kas apmeklē VID biežāk kā 1 reizi mēnesī). Savukārt klienti, kas apmeklē VID 1 reizi pusgadā vai retāk, biežāk izsaka negatīvu viedokli (12%). Paši neapmierinātākie ir grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji, kas nāk nodot pārskatus reizi pusgadā vai retāk (25%-27% negatīvu vērtējumu).



VID klientu apmierinātības aptaujas 4.4.jautājums - novērtējiet pakalpojuma "Dokumentu un izziņu saņemšana" kvalitāti?

		3.1.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						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.7%	2.6%	5.5%	18.1%	2.4%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	1.7%	3.6%	11.1%	2.5%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0.4%	0.6%	2.3%	0.4%	4.1%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	0.3%	0.3%	1.4%	0.5%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	0.6%	1.7%	1.0%	3.8%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	2.6%	1.6%	3.4%	3.1%	0.7%	11.3%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	9.5%	3.7%	1.8%	3.4%	1.4%	19.8%
FP Valsts amatpersona	apmierina						
	neapmierina						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	4.1%	2.0%	0.9%	0.9%	0.5%	8.3%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		19.5%	12.6%	16.7%	41.9%	9.4%	100.0%

Bāze: respondenti, kas atbildējuši uz jautājumu par klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežumu, n = 3 375

Diagrammas apraksts un secinājumi.

72% respondentu ir apmierināti ar šī pakalpojuma kvalitāti, īpaši vidējie uzņēmumi (82%) un mazie uzņēmumi (80%). Savukārt 11% respondentu nav apmierināti ar dokumentu un izziņu saņemšanu VID klientu apkalpošanas zālēs. Neapmierinātību biežāk izsaka grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji (20%), vidējie un lieli uzņēmumi (12%).

Pastāv tendence, ka apmierinātāki ir respondenti, kas biežāk apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles. Šie klienti arī biežāk sniedz konkrētu atbildi uz šo jautājumu. Īpaši pozitīvi dokumentu un izziņu saņemšanas pakalpojuma kvalitāti novērtē klienti, kas apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles 1 reizi mēnesī (82%), kā arī 1 reizi nedēļā vai biežāk (85%). Savukārt neapmierinātāki ir klienti, kas apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles 1 reizi 3 mēnešos un 1 reizi pusgadā (15%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 11.jautājums - klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

		4.1.jautājums. Pārskatu un deklarāciju iesniegšana					
Respondentu veidi	Novērtējums	Pavisam neapmierina	Neapmierina	Grūti pateikt	Apmierina	Ļoti apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	1.9%	1.2%	20.9%	6.0%	31.3%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	1.4%	0.7%	13.6%	4.3%	20.3%
JP Lielais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.4%	0.1%	2.6%	1.1%	4.2%
JP Valsts uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.0%	0.2%	0.0%	2.3%	0.5%	3.1%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.6%	0.2%	2.5%	0.7%	4.0%
FP pašnodarbinātā persona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.8%	0.4%	7.3%	2.4%	11.0%
FP darba ņēmējs	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	1.6%	1.4%	10.8%	3.0%	17.2%
FP Valsts amatpersona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.7%	0.4%	6.1%	1.4%	8.8%
Novērtējums kopā:	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.6%	7.7%	4.5%	66.0%	20.3%	100.0%

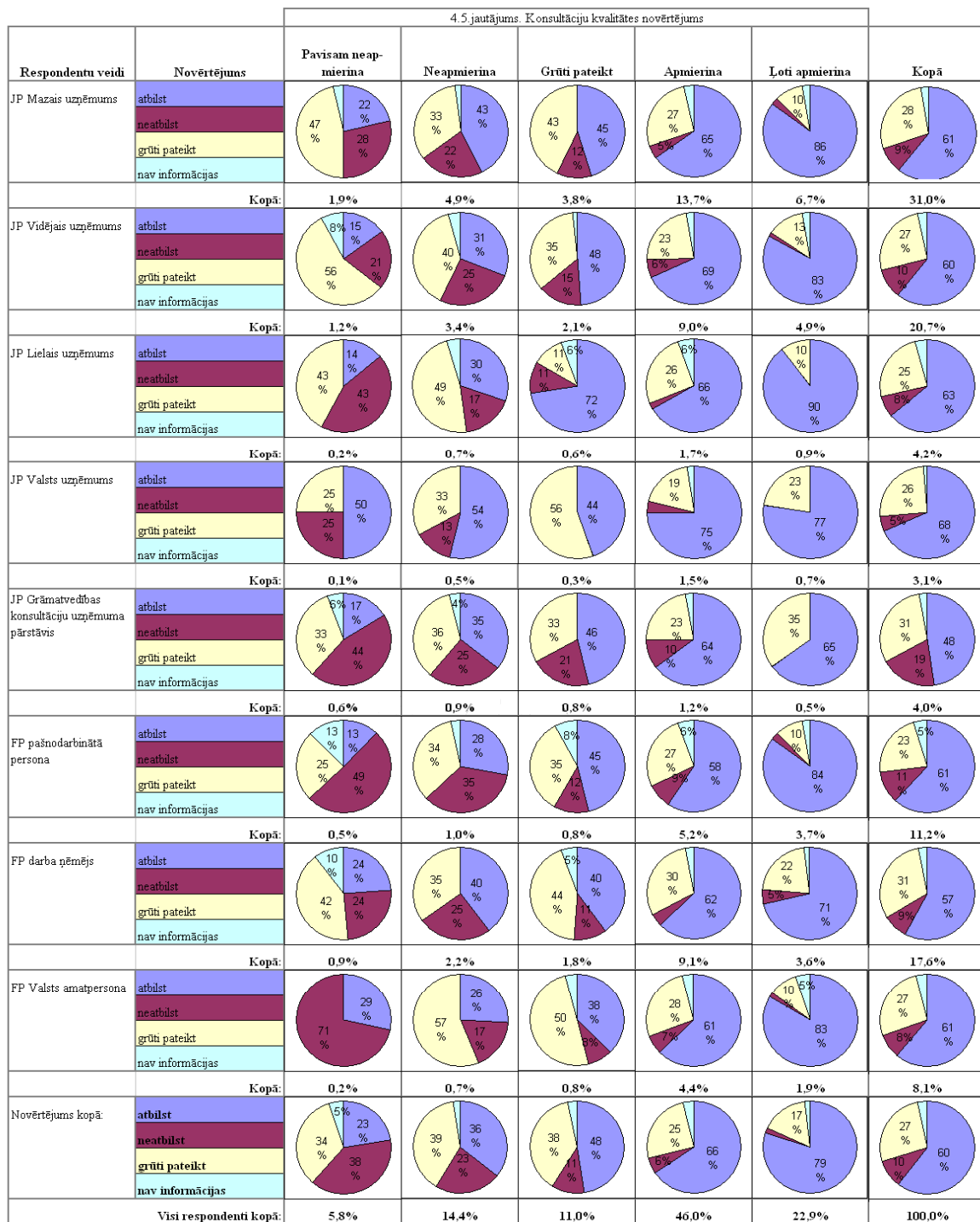
Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu pakalpojumam "Pārskatu un deklarāciju iesniegšana", n = 3 142

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 78% respondentu ir atzinuši, ka ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 7% atzinuši, ka ir nelojāli, bet 12% vērtēja sevi kā vidēji lojālus. Aplūkojot datus pa respondentu grupām, visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (88%, 2007.gadā – 97%). Savukārt mazo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzina, ka tie ir nelojāli (attiecīgi 8% un 10%). Salīdzinājumam 2007.gadā vislielākais nelojālo respondentu īpatsvars bija lielo uzņēmumu vidū, šogad tas samazinājies (5%).

Vērojama tendence, ka 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 pavisam neapmierinoša (27%, 2007.gadā – 21%). Savukārt respondenti, kas ir apmierināti ar šī pakalpojuma kvalitāti, ir lojālāki pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (80% respondentu, kas ir apmierināti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 1.1.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi"



Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu VID konsultāciju kvalitātei, n=3121

Diagrammas apraksts un secinājumi.

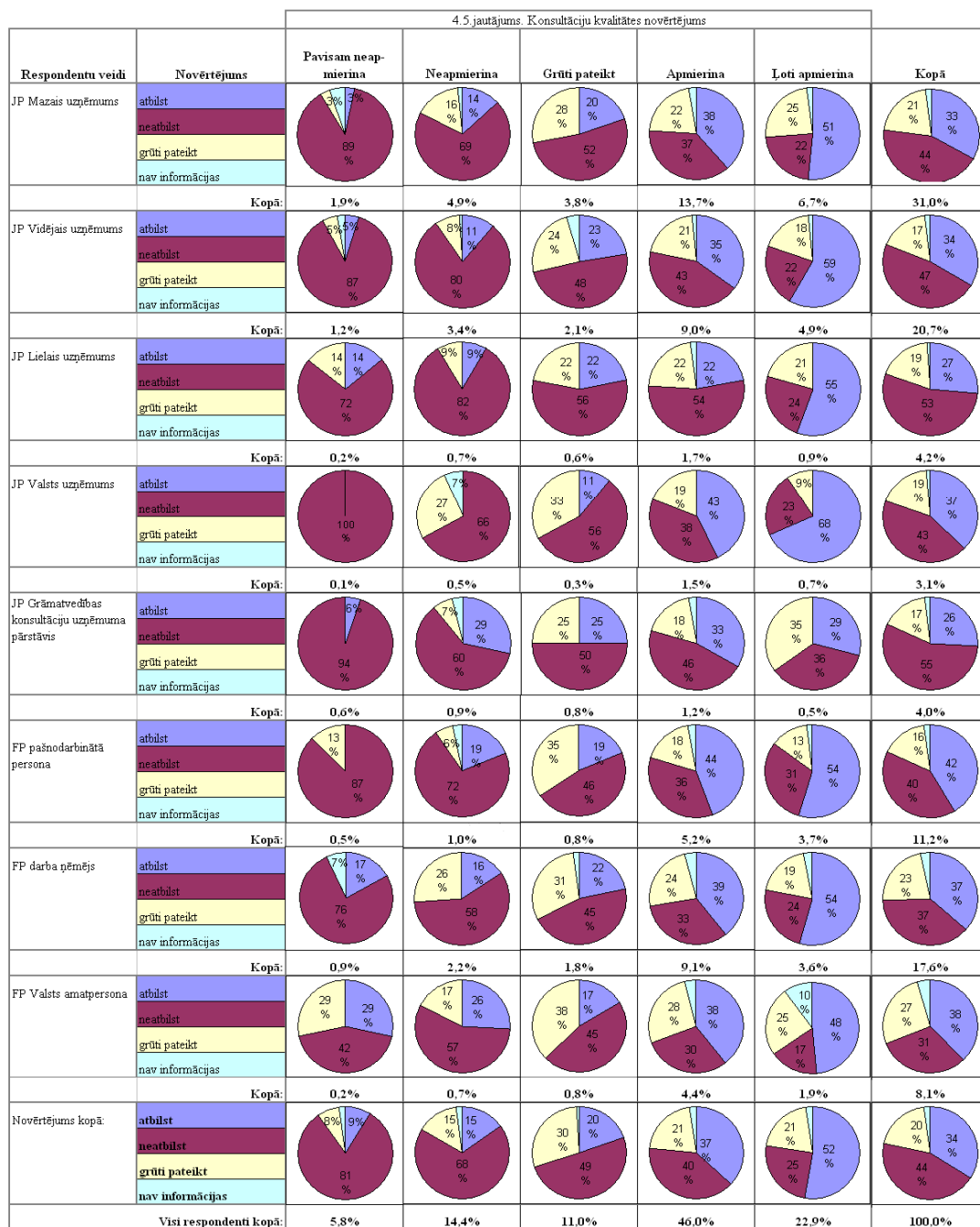
60% respondentu uzskata, ka šis apgalvojums atbilst patiesībai, bet tam nepiekrīt 10%. Salīdzinoši biežāk apgalvojumam piekrīt valsts uzņēmumi (68%), mazie uzņēmumi, valsts amatpersonas un pašnodarbinātās personas (61%), bet negatīvāk apgalvojumu vērtē grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji (19%).

Aplūkojot respondentu viedokli par VID informēšanas darbu atkarībā no apmierinātības ar VID konsultāciju kvalitāti, var redzēt, ka apgalvojumam biežāk nepiekrīt tie respondenti, kuri ir īpaši neapmierināti arī ar konsultēšanu VID klientu apkalpošanas zālēs (38%). Savukārt klienti, kas ir īpaši apmierināti ar konsultēšanas pakalpojumiem, biežāk piekrīt arī apgalvojumam, ka VID informē un izglīto nodokļu maksātājus un muitas klientus par saistību izpildi (79%).

Rezultāti 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 1.17.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas"



Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu VID konsultāciju kvalitātei, n=3121

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 34% respondentu uzskata, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas, tomēr lielākā daļa (44%) tās vērtē negatīvi. Vērtējums ir daudz zemāks nekā 2007.gadā, kad prasības normatīvajos aktos pozitīvi novērtēja 41% un negatīvi - 31% respondentu, kas bija atbildējuši uz jautājumu par konsultāciju kvalitāti.

Īpaši neapmierināti ar normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību ir grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (55% negatīvu vērtējumu), kā arī lielie uzņēmumi (53% negatīvu vērtējumu, kas ir daudz vairāk kā 2007.gadā, kad šajā grupā bija 29% negatīvu vērtējumu). Savukārt valsts amatpersonu viedoklis ir būtiski uzlabojies - no 65% negatīvu vērtējumu 2007.gadā uz 31% šogad.

Aplūkojot datus pēc respondentu sniegtā konsultēšanas pakalpojumu novērtējuma, redzama tendence, ka respondentu vidū, kas ir neapmierināti vai kuriem bija grūti sniegt atbildi par VID konsultēšanas pakalpojumiem, ir lielāka daļa neapmierināto respondentu, kas uzskata, ka prasības normatīvajos aktos nav skaidri un saprotami definētas. Visnegatīvāk šo jautājumu vērtē respondenti, kurus īpaši neapmierina konsultēšanas kvalitāte (81% respondentu normatīvo aktu prasības vērtē kā neskaidras un tikai 9% - kā skaidras). Savukārt, respondenti, kas ir ļoti apmierināti ar konsultēšanas pakalpojumiem, 52% gadījumu norāda, ka normatīvo aktu prasības ir skaidras un saprotamas, bet divreiz retāk (25% gadījumu) vērtē tās negatīvi.



VID klientu apmierinātības aptaujas 11.jautājums - klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

		4.5.jautājums. Konsultēšanas pakalpojumu novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	Pavisam neapmierina	Neapmierina	Grūti pateikt	Apmierina	Loti apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.9%	4.9%	3.8%	13.7%	6.7%	31.0%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.2%	3.4%	2.1%	9.0%	4.0%	20.7%
JP Lielais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.7%	0.6%	1.7%	0.9%	4.2%
JP Valsts uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.5%	0.3%	1.5%	0.7%	3.1%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	0.9%	0.8%	1.2%	0.5%	4.0%
FP pašnodarbinātā persona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.5%	1.0%	0.8%	5.2%	3.7%	11.2%
FP darba ņēmējs	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.9%	2.2%	1.8%	9.1%	3.6%	17.6%
FP Valsts amatpersona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.7%	0.8%	4.4%	1.9%	8.1%
Novērtējums kopā:	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	5.8%	14.4%	11.0%	46.0%	22.9%	100.0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu konsultāciju pakalpojumam, n = 3 121

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 79% respondentu ir atzinuši, ka ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 7% atzinuši, ka ir nelojāli, bet 12% novērtēja sevi kā vidēji lojālus. Aplūkojot datus pa respondentu grupām, visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (88%, 2007.gadā – 96%). Savukārt mazo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzina, ka tie ir nelojāli (9%). Salīdzinājumā ar 2007.gadu vislielākais nelojālo respondentu īpatsvars bija lielo uzņēmumu vidū, šogad tas samazinājies (6%).

Vērojama tendence, ka 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 (13%, 2007.gadā – 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 ļoti apmierināti un 80%, kas ir apmierināti).

VID klientu apmierinātības aptaujas 1.1.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi"

		4.6.jautājums. Bezmaksas semināru kvalitātes novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	Pavisam neapmierina	Neapmierina	Grūti pateikt	Apmierina	Ļoti apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,7%	2,2%	7,5%	13,9%	8,1%	32,4%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,6%	1,4%	4,1%	10,0%	6,5%	22,6%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,2%	0,5%	0,8%	2,3%	1,0%	4,8%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,0%	0,1%	0,7%	2,0%	0,6%	3,4%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,1%	0,6%	0,8%	1,9%	0,9%	4,3%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,4%	0,6%	2,5%	4,0%	3,5%	10,9%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,1%	0,6%	5,0%	5,9%	3,1%	14,8%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0,1%	0,3%	2,1%	3,4%	1,1%	6,9%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	2,2%	6,3%	23,4%	43,4%	24,7%	100,0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu VID bezmaksas semināru kvalitātei, n = 2 281

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Vērtējot šo apgalvojumu, 67% aptaujas respondentu uzskatīja, ka VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus, bet 7% norādīja uz pretējo. Sadalījumā pa respondentu veidiem minēto apgalvojumu visbiežāk atbalstīja valsts uzņēmumi (72%) un pašnodarbinātās personas (70%). Savukārt negatīvāku vērtējumu sniedza grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (16% nepiekrīta apgalvojumam).

Ir vērojama izteikta tendence, ka respondenti, kas ir neapmierināti ar bezmaksas semināru kvalitāti, ir arī biežāk snieguši negatīvu vērtējumu apgalvojumam, ka VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus. Savukārt respondenti, kas ir apmierināti ar bezmaksas semināru kvalitāti, daudz pozitīvāk novērtē VID izglītošanas un informēšanas darbu. Tas nozīmē, ka VID klienti seminārus uzskata par nozīmīgu informācijas avotu.



VID klientu apmierinātības aptaujas 1.17.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas"

		4.6.jautājums. Bezmaksas semināru kvalitātes novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	Pavisam neapmierina	Neapmierina	Grūti pateikt	Apmierina	Ļoti apmierina	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.7%	2.2%	7.5%	13.9%	8.1%	32.4%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.6%	1.4%	4.1%	10.0%	6.5%	22.6%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.5%	0.8%	2.3%	1.0%	4.8%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.0%	0.1%	0.7%	2.0%	0.6%	3.4%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.6%	0.8%	1.9%	0.9%	4.3%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	0.6%	2.5%	4.0%	3.5%	10.9%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.6%	5.0%	5.9%	3.1%	14.8%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.3%	2.1%	3.4%	1.1%	6.9%
Novērtējums kopā:	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Visi respondenti kopā:	2.2%	6.3%	23.4%	43.4%	24.7%	100.0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu bezmaksas semināriem, n = 2 281

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Vērtējot šo apgalvojumu, 35% aptaujas respondentu uzskatīja, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas, savukārt lielākā daļa - 38% respondentu - norādīja uz pretējo. Sadalījumā pa respondentu veidiem minēto apgalvojumu visbiežāk atbalstīja pašnodarbinātās personas (43%). Negatīvāku vērtējumu sniedza lielie uzņēmumi (52%) un grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (50%).

Salīdzinoši pozitīvāk šo apgalvojumu ir novērtējuši klienti, kas ir ļoti apmierināti ar bezmaksas semināru kvalitāti (53% piekrita apgalvojumam). Savukārt visnegatīvāko vērtējumu sniedza klienti, kas ir pavisam neapmierināti ar bezmaksas semināru kvalitāti (64%). Ir novērojama izteikta tendence, ka, jo vairāk VID klienti ir neapmierināti ar bezmaksas semināru kvalitāti, jo vairāk viņi nepiekrīt apgalvojumam, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas. Tas nozīmē, ka kvalitatīvi semināri klientiem ir būtisks informācijas avots un palīdz izprast normatīvajos aktos iekļautās prasības.



VID klientu apmierinātības aptaujas 11.jautājums - klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu

		5.10.jautājums. Apkalpošanas procesa VID klientu apkalpošanas zālēs novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst	Kopā
JP Mazais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	4.8%	4.2%	17.4%	2.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.1%	2.9%	2.7%	10.9%	1.9%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.7%	0.6%	2.2%	0.5%	4.1%
JP Valsts uzņēmums	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.4%	0.2%	2.0%	0.3%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	1.1%	0.7%	1.6%	0.2%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	1.5%	2.0%	6.1%	1.3%	11.3%
FP darba ņēmējs	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.9%	3.1%	4.4%	9.3%	1.9%	19.7%
FP Valsts amatpersona	lojāls						
	nav lojāls						
	vidēji lojāls						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	1.6%	1.7%	4.4%	0.7%	8.5%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		3.9%	16.0%	16.6%	53.9%	9.6%	100.0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu apkalpošanas procesa ātrumam, n = 3 329

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 78% respondentu ir atzinuši, ka ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, 7% atzinuši, ka ir nelojāli, bet 13% vērtēja sevi kā vidēji lojālus. Aplūkojot datus pa respondentu grupām, visbiežāk par lojāliem sevi uzskata respondenti, kas pārstāv valsts uzņēmumus (87%). Savukārt mazo uzņēmumu un darba ņēmēju vidū bija visvairāk respondentu, kas atzina, ka tie ir nelojāli (attiecīgi 9% un 10%). Salīdzinājumā ar 2007. gadu vislielākais nelojālo respondentu īpatsvars bija lielo uzņēmumu vidū, šogad tas samazinājies (6%).

Vērojama tendence, ka aptaujas respondenti, kas uzskata, ka apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir lēns, biežāk atzinē savu nelojalitāti, it sevišķi respondenti, kas sniedz vissliktāko novērtējumu apkalpošanas procesam (19%, 2007. gadā – 21%). Savukārt respondenti, kas ir apmierināti ar apkalpošanas procesa ātrumu VID klientu apkalpošanas zālēs, ir lojālāki pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, it sevišķi respondenti, kas vislabāk novērtēja apkalpošanas procesu (85%).



VID klientu apmierinātības aptaujas 1.3.jautājums - novērtējiet apkalpojumu "VID ir attīstīts klientu serviss"

		5.10.jautājums. Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs					
Respondentu veidi	Novērtējums	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst	Kopā
JP Mazais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	4.8%	4.2%	17.4%	2.8%	30.2%
JP Vidējais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.1%	2.9%	2.7%	10.9%	1.9%	19.5%
JP Lielais uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.7%	0.6%	2.2%	0.5%	4.1%
JP Valsts uzņēmums	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.4%	0.2%	2.0%	0.3%	3.0%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	1.1%	0.7%	1.6%	0.2%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.4%	1.5%	2.0%	6.1%	1.3%	11.3%
FP darba ņēmējs	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.9%	3.1%	4.4%	9.3%	1.9%	19.7%
FP Valsts amatpersona	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	1.6%	1.7%	4.4%	0.7%	8.5%
Novērtējums kopā	atbilst						
	neatbilst						
	grūti pateikt						
	nav informācijas						
	Kopā:	3.9%	16.0%	16.6%	53.9%	9.6%	100.0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu klientu apkalpošanas procesa ātrumam, n = 3 329

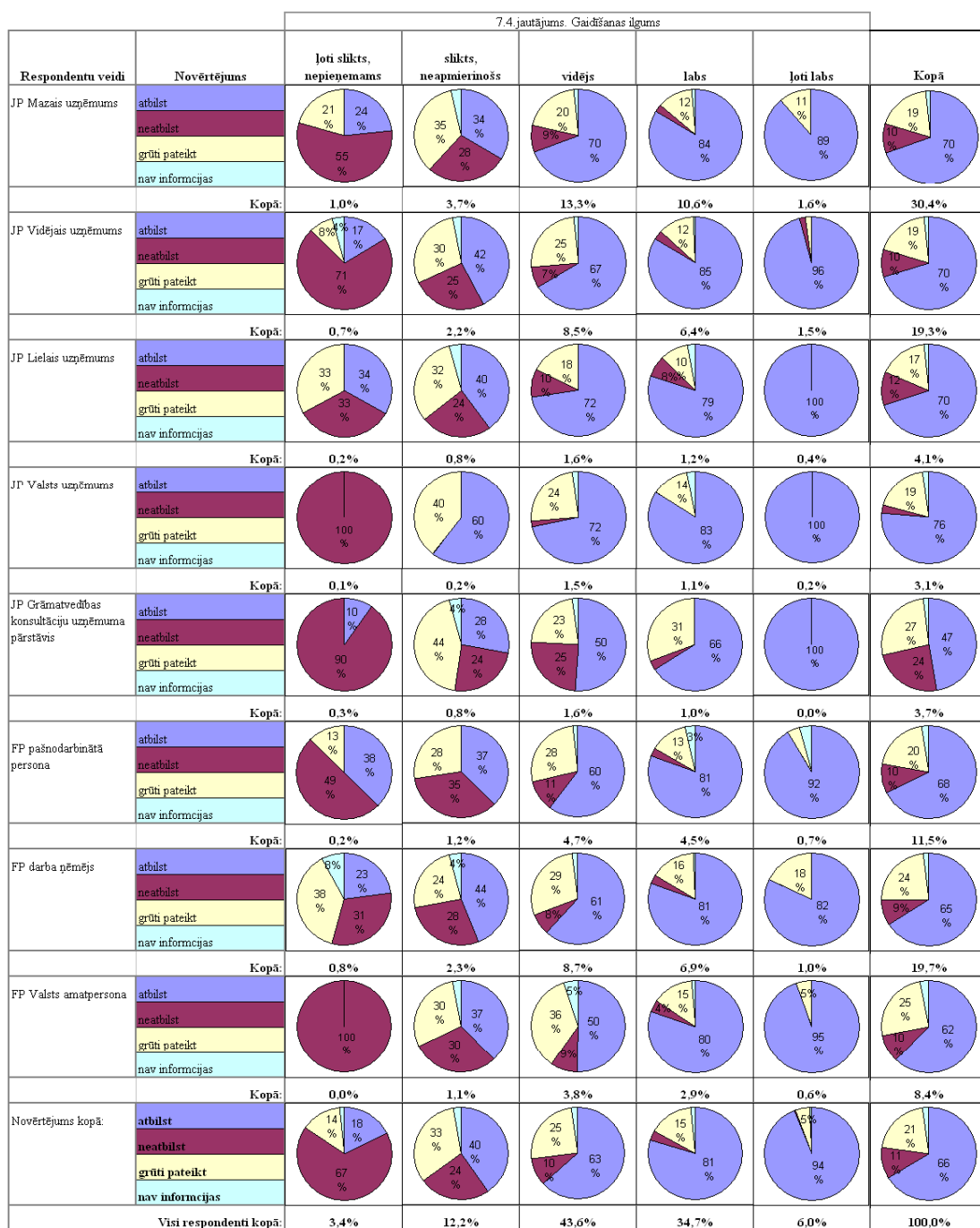
Diagrammas apraksts un secinājumi.

Apgalvojumam "VID ir attīstīts klientu serviss" piekrīt lielākā daļa (65%) respondentu un visbiežāk tā uzskata valsts uzņēmumi (75% respondentu), kā arī vidējie un lielie uzņēmumi (70% respondentu abās grupās). Savukārt 11% respondentu nepiekrīt, ka VID ir attīstīts klientu serviss. Visvairāk šim apgalvojumam nepiekrīt grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (23%).

Ir novērojama tendence, ka, jo vairāk VID klienti ir apmierināti ar apkalpošanas procesa ātrumu VID klientu apkalpošanas zālēs, jo vairāk tie piekrīt, ka VID ir attīstīts klientu serviss. Pozitīvāku vērtējumu ir snieguši klienti, kas novērtēja apkalpošanas procesu kā ļoti ātru (91% piekrita apgalvojumam), īpaši šīs grupas grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (100% piekrita apgalvojumam). Izteikti negatīvi VID klientu servisu ir novērtējuši respondenti, kas uzskata, ka apkalpošanas process lēns (62% nepiekrita, ka VID ir attīstīts klientu serviss), īpaši visi šīs grupas lielie uzņēmumi. Tas nozīmē, ka apkalpošanas procesa ātrums ir būtisks faktors kopējā klientu apmierinātībā.



VID klientu apmierinātības aptaujas 1.3.jautājums - novērtējiet apgalvojumu "VID ir attīstīts klientu serviss"



Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu gaidīšanas ilgumam, n = 3 371

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Apgalvojumam "VID ir attīstīts klientu serviss" piekrīt lielākā daļa (66%) respondentu un visbiežāk tā uzskata valsts uzņēmumi (76% pozitīvu vērtējumu), kā arī mazie, vidējie un lielie uzņēmumi (70% pozitīvu vērtējumu visās grupās). Savukārt 11% respondentu nepiekrīt, ka VID ir attīstīts klientu serviss. Visvairāk šim apgalvojumam nepiekrīt grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (24% negatīvu vērtējumu).

Ir novērojama tendence, ka, jo vairāk VID klienti ir apmierināti ar gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos, jo vairāk tie piekrīt, ka VID ir attīstīts klientu serviss. Pozitīvāku vērtējumu ir snieguši klienti, kas novērtēja gaidīšanas ilgumu kā ļoti labu (94% piekrita apgalvojumam, ka VID ir attīstīts klientu serviss), īpaši šīs grupas lielie uzņēmumi, valsts uzņēmumi un grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (100% piekrita apgalvojumam).

Izteikti negatīvi VID klientu servisu ir novērtējuši respondenti kas uzskata, ka gaidīšanas ilgums ir ļoti slikts un nepieņemams (67% nepiekrita apgalvojumam), īpaši visi šīs grupas valsts uzņēmumi un valsts amatpersonas. Tas nozīmē, ka gaidīšanas ātrums ir būtisks faktors kopējā klientu apmierinātībā.



VID klientu apmierinātības aptaujas 6.1.jautājums - novērtējiet konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālē un muitas kontroles punktā

		7.4.jautājums. Gaidīšanas ilguma novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	loti slikts	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	loti labs	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	1.0%	3.7%	13.3%	10.6%	1.6%	
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.7%	2.2%	8.5%	6.4%	1.5%	
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	0.8%	1.6%	1.2%	0.4%	
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.1%	0.2%	1.5%	1.1%	0.2%	
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.3%	0.8%	1.6%	1.0%	0.0%	
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.2%	1.2%	4.7%	4.5%	0.7%	
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.8%	2.3%	8.7%	6.9%	1.0%	
FP Valsts amatpersona	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	0.0%	1.1%	3.8%	2.9%	0.6%	
Novērtējums kopā:	apmierina						
	neapmierina						
	neizmantoju						
	nav informācijas						
	Kopā:	3.4%	12.2%	43.6%	34.7%	6.0%	
Visi respondenti kopā:		3.4%	12.2%	43.6%	34.7%	6.0%	100.0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu gaidīšanas ilgumam VID klientu apkalpošanas vietās, n = 3 275

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 50% respondentu pozitīvi novērtējuši konsultācijas, kas tiek sniegtas uz vietas VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos. 30% respondentu šo konsultāciju veidu neizmanto un 16% respondentu ar šo pakalpojumu nav apmierināti. Vislabāk konsultācijas uz vietas klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos novērtējuši valsts uzņēmumi un pašnodarbinātās personas (59%). Neapmierinātību biežāk izsaka grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji (29%) un lieli uzņēmumi (20%).

Aplūkojot respondentu grupas atkarībā no gaidīšanas ilguma novērtējuma VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos, ir vērojama izteikta tendence, ka respondenti, kas visnegatīvāk vērtē gaidīšanas ilgumu, vissliktāk vērtē arī VID konsultācijas uz vietas (45% respondentu, kas uzskata, ka gaidīšanas ilgums ir ļoti slikts, sniedz negatīvu vērtējumu arī konsultāciju kvalitātei). Savukārt, respondenti, kas uzskata gaidīšanas ilgumu par ļoti labu, vispozitīvāk vērtē arī konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos (80% sniedz pozitīvu novērtējumu un tikai 1% respondentu šai grupai sniedz negatīvu vērtējumu).



VID klientu apmierinātības aptaujas 6.2.jautājums - novērtējiet konsultācijas pa tālruni

		7.4.jautājums. Gaidīšanas ilguma novērtējums					
Respondentu veidi	Novērtējums	loti slikts	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	loti labs	Kopā
JP Mazais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neiznantoju						
	nav informācijas						
Kopā:		1.0%	3.7%	13.3%	10.6%	1.6%	30.4%
JP Vidējais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neiznantoju						
	nav informācijas						
Kopā:		0.7%	2.2%	8.5%	6.4%	1.5%	19.3%
JP Lielais uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neiznantoju						
	nav informācijas						
Kopā:		0.2%	0.8%	1.6%	1.2%	0.4%	4.1%
JP Valsts uzņēmums	apmierina						
	neapmierina						
	neiznantoju						
	nav informācijas						
Kopā:		0.1%	0.2%	1.5%	1.1%	0.2%	3.1%
JP Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis	apmierina						
	neapmierina						
	neiznantoju						
	nav informācijas						
Kopā:		0.3%	0.8%	1.6%	1.0%	0.0%	3.7%
FP pašnodarbinātā persona	apmierina						
	neapmierina						
	neiznantoju						
	nav informācijas						
Kopā:		0.2%	1.2%	4.7%	4.5%	0.7%	11.5%
FP darba ņēmējs	apmierina						
	neapmierina						
	neiznantoju						
	nav informācijas						
Kopā:		0.8%	2.3%	8.7%	6.9%	1.0%	19.7%
FP Valsts amatpersona	apmierina						
	neapmierina						
	neiznantoju						
	nav informācijas						
Kopā:		0.03%	1.1%	3.8%	2.9%	0.6%	8.4%
Novērtējums kopā:							
Visi respondenti kopā:		3.4%	12.2%	43.6%	34.7%	6.0%	100.0%

Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu gaidīšanas ilgumam VID klientu apkalpošanas vietās, n = 3 275

Diagrammas apraksts un secinājumi.

Šajā jautājumā 54% respondentu pozitīvi novērtējuši konsultācijas pa tālruni, īpaši apmierināti ir valsts uzņēmumi, vidējie un lielie uzņēmumi (66%). Savukārt 20% respondentu nav apmierināti ar konsultācijām pa tālruni. Neapmierinātību biežāk izsaka grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji (47%). Vismazāk minētas konsultācijas izmanto darba ņēmēji (47%), pašnodarbinātās personas un valsts amatpersonas (attiecīgi 37% un 36%).

Pastāv tendence, ka izteikti apmierinātāki ar telefona konsultāciju kvalitāti ir respondenti, kas labāk novērtē arī gaidīšanas ilgumu. Īpaši pozitīvi telefona konsultāciju pakalpojumu novērtē klienti, kas gaidīšanas ilgumu novērtē „ļoti labi” (82%). Savukārt neapmierinātāki ir klienti, kas gaidīšanas ilgumu novērtē ļoti slikti un slikti (attiecīgi 58% un 34%).

