



Valsts ieņēmumu dienesta klientu apmierinātības pētījums

Rīga, 2007



Saturs

Ievads	3
1. Pētījuma metodes un gaita.....	6
1.1. Pētījuma vispārējās metodes.....	6
1.2. Pētījumā ietvertās jomas	6
1.3. Anketas sagatavošana	6
1.4. Respondentu intervēšana	7
1.5. Respondentu grupas analīze	9
2. VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšana un analīze.....	12
2.1. VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšana	12
2.2. A - Klientu apkalpošanas kvalitāte (uz klientu orientēta attieksme).....	16
2.3. B – Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums	20
2.4. C – Sniegto konsultāciju novērtējums	22
2.5. D – Sniegto pakalpojumu novērtējums	25
2.6. E – Klientu apkalpošanas procesa novērtējums	27
2.7. F – VID darbinieku kompetences novērtējums	30
2.8. G – Apmierinātība ar VID mājas lapu.....	32
2.9. H – Tehniskais nodrošinājums VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos	35
3. VID tēla novērtējums	38
4. VID darbinieku aptaujas rezultāti	41
5. VID klientu apmierinātības aptaujas rezultātu padziļinātā analīze.....	45
5.1. Klientu viedoklis atkarībā no sadarbības ilguma ar VID.	49
5.2. Klientu viedoklis sadalījumā pa respondentu grupām.....	51
5.3. Jautājumu savstarpējo sakarību analīze.....	55
6. Secinājumi un priekšlikumi	64
7. Pētījuma autoru kolektīvs.....	67
Pielikumi.....	70
1.pielikums. Pētījuma PR stratēģija.....	71
2.pielikums. VID klientu aptaujas anketa.....	72
3.pielikums. VID klientu apkalpošanas zāļu darbinieku aptaujas anketa.....	77
4.pielikums. Anketēšanas instrukcija un Intervētāja uzruna.	81
5.pielikums. Apliecinājums par godprātīgu anketēšanas veikšanu un instrukcijas ievērošanu.....	82
6.pielikums. VID klientu aptaujas jautājumu padziļinātā analīze (tendences).....	83
7.pielikums. VID klientu aptaujas jautājumu padziļinātā analīze (salīdzinājums pa respondentu veidiem)	86

VID klientu apmierinātības pētījuma padziļinātā analīze
(detalizēti aprēķini, datu korelācijas analīze,
klientu ieteikumi un secinājumi)..... atsevišķā sējumā



Ievads

Viens no galvenajiem Valsts ieņēmumu dienesta (VID) attīstības virzieniem ir sekmēt sadarbību ar savu klientu. Šī nostāja ir iekļauta LR Finanšu ministra O.Spurdziņa 2007.gada 6.martā apstiprinātās VID attīstības stratēģijas 2007.-2009.gadam pirmajā mērķī. Stratēģija kopumā uzsver klienta un profesionāla personāla nozīmi organizācijas darbā un attīstībā, tai skaitā, nodrošinot vienotus, augsti kvalitatīvus klientu apkalpošanas standartus, formas un veidus.

Sabiedrības uzskatu attīstība un iespēju paplašināšanās pēdējos gados ir uzskatāmi parādījusi cilvēka un viņa zināšanu nozīmi valstī, darbinieka spēju lomu organizācijā, klienta un viņa apmierinātības nozīmi jebkurā valstī, organizācijā un uzņēmumā. VID nepieciešams turpināt darba pilnveidošanu atbilstoši jaunajām klientu prasībām un tehnoloģiju iespējām. Tāpēc VID jaunie nākotnes izaicinājumi ir – visu klientu apmierinātības līmeņa, kā arī paša dienesta darbinieku spēju, zināšanu un prasmju paaugstināšana.

Lai pilnveidotu VID pakalpojumu kvalitāti un apkalpošanas kultūru atbilstoši VID klientu, tai skaitā sabiedrības, prasībām un lai palielinātu klientu apmierinātības līmeni ar VID un tā sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī uzlabotu VID tēlu, 2007.gada martā un aprīlī tika veikts pētījums par VID klientu apmierinātības un zināšanu līmeni. Minētais pētījums bija secīgs solis klientu viedokļa par VID nepārtrauktai apzināšanai, kā arī saistīts ar nepieciešamību noteikt VID klientu apmierinātības rādītājus VID attīstības stratēģijas 2007-2009.gadam realizācijas novērtēšanai.

Pētījums liks būtisku pamatu VID virzībai uz klientorientētu un konkurētspējīgu valsts pārvaldes iestādi. Lai sasniegtu šo mērķi, VID ir izstrādājis klientu apkalpošanas stratēģiju, kas sevī ietver pasākumu kopumu klientu apkalpošanas, informēšanas, kā arī pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanai. Daudzi no stratēģijā iekļautajiem pasākumiem saskan ar VID attīstības stratēģijas 2007.-2009.gadam pasākumiem, kā arī ar Finanšu ministrijas darbības stratēģijas 2007.-2009.gadam jaunajām politikas iniciatīvām, kas nodrošinās pasākumu realizācijai nepieciešamā finansējuma piesaistīšanu. Pasākumu realizācijai ir plānots piesaistīt arī Eiropas Savienības struktūrfondu finansiālo atbalstu.

Izvirzīto mērķu sasniegšanai īstenojamo uzdevumu un pasākumu noteikšanai un detalizētai pašreizējās situācijas noskaidrošanai tika veikta arī VID klientu apkalpošanas zāļu un nodokļu maksātāju konsultāciju daļu speciālistu aptauja.

Šāda veida pētījumi ir nepieciešami katrai organizācijai, jo saikne ar klientiem un darbiniekiem ir svarīga organizācijas stratēģiskajai plānošanai un veiksmīgai darbībai. Klientu



aptauja iegūtie dati ataino VID klientu viedokli par VID sniegto pakalpojumu kvalitāti un apkalpošanas kultūru, kā arī ļauj noteikt jomas, kurās būtu jāveic uzlabojumi, lai paaugstinātu klientu apmierinātību ar VID darbību. Ņemot vērā minēto, šis pētījums ir būtisks katram uzņēmumam un personai, kas izmanto VID sniegtos pakalpojumus.

Savukārt darbinieku aptauja ļauj novērtēt, kā klientu apkalpošanu uztver VID darbinieki, kādās jomās VID klientu un darbinieku viedoklis par klientu apkalpošanu sakrīt un kādās – atšķiras. Aptaujas rezultāti ļauj labāk plānot darbinieku izglītošanas pasākumus, kā arī noteikt jomas, kurās darbinieku un klientu viedoklis krasi atšķiras, līdz ar to tām jāpievērš pastiprināta uzmanība.

VID klientu apmierinātības pētījuma mērķis:

Rast priekšlikumus klienta un VID pienākumu (saistību) ātrākai, ērtākai un kvalitatīvākai izpildei, kā arī veicināt sadarbību ar VID.

Mērķa sasniegšanai tika noteikti šādi veicamie uzdevumi:

1. Identificēt problēmjautājumus par VID sniegtajiem pakalpojumiem un apkalpošanas kvalitāti; klasificēt tos pēc dažādām grupējošām pazīmēm.
2. Noteikt pētījuma respondentu grupas.
3. Izstrādāt pētījuma anketu izlases veida aptaujām, identificējot aktuālos jautājumus un iespējamus atbilžu variantus, kā arī nodrošinot salīdzināmu secīgumu ar iepriekšējām VID klientu aptaujām.
4. Izstrādāt anketēšanas plānu un grafiku, nosakot nepieciešamo anketu skaitu un paredzot pasākumus darbaspēka resursu piesaistīšanai anketēšanas ātruma un kapacitātes nodrošināšanai.
5. Veikt VID klientu anketēšanu visā Latvijas teritorijā.
6. Ievadīt saņemto anketu datus, apstrādāt tos, veikt pirmreizējo rezultātu kvantitatīvo analīzi.
7. Veikt detalizētu rezultātu analīzi, tai skaitā analizēt datu korelāciju.
8. Izstrādāt secinājumus par VID klientu apmierinātības līmeni ar sniegto pakalpojumu un apkalpošanas kvalitāti, un klientu zināšanu līmeni par VID un tā sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī sniegt priekšlikumus.
9. Sagatavot pētījuma, analīzes gaitas un metodoloģijas aprakstu.
10. Izstrādāt un realizēt pētījuma PR (sabiedrisko attiecību) stratēģiju (skatīt 1.pielikumu).



VID darbinieku aptaujas mērķis:

Noskaidrot VID darbinieku attieksmi pret klientu apkalpošanu un esošās situācijas klientu apkalpošanā novērtējumu. Sniegt priekšlikumus VID darbinieku izglītošanas pasākumu organizēšanai.

Mērķa sasniegšanai tika noteikti šādi veicamie uzdevumi:

1. Identificēt jautājumus no VID klientu apmierinātības pētījuma anketas, kuros ir svarīgi noskaidrot VID klientu apkalpošanā iesaistīto darbinieku viedokli, un sagatavot anketu aptaujas veikšanai;
2. Veikt VID Rīgas reģionālās iestādes klientu apkalpošanas zāļu un nodokļu maksātāju konsultāciju nodaļu darbinieku anketēšanu;
3. Ievadīt saņemto anketu datus, apstrādāt tos, veikt pirmreizējo rezultātu kvantitatīvo analīzi.
4. Salīdzināt iegūtos datus ar VID klientu aptaujas rezultātiem, veikt to integrētu analīzi, nosakot jautājumus, kuros VID darbinieku un klientu domas viskrasāk atšķiras.
5. Sagatavot priekšlikumus problēmjautājumu risināšanai un VID darbinieku izglītošanas pasākumu organizēšanai. Sniegt priekšlikumus par nepieciešamiem uzdevumiem un pasākumiem iekļaušanai VID klientu apkalpošanas stratēģijā.

1. Pētījuma metodes un gaita

1.1. Pētījuma vispārējās metodes

VID klientu apmierinātības aptaujas laikā tika apzināts gan nodokļu administrācijas, gan muitas klientu viedoklis dažādos ar klientu apkalpošanu saistītos jautājumos. VID klienti tika aptaujāti VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos (MKP) atbilstoši klientu skaita sadalījumam pa reģioniem.

Ņemot vērā, ka 65% respondentu tika aptaujāti VID Rīgas reģionālās iestādes (RRI) klientu apkalpošanas zālēs, VID darbinieku aptaujas ietvaros tika aptaujāti tikai VID RRI klientu apkalpošanas speciālisti un konsultanti.

1.2. Pētījumā ietvertās jomas

Pētījuma ietvaros tika novērtēts klientu un darbinieku viedoklis par VID šādās jomās:

- VID tēla novērtējums un tā veidošanās;
- sniegto pakalpojumu kvalitāte;
- klientu apkalpošanas kvalitāte;
- konsultācijas;
- informācijas kanālu izmantošana;
- mājas lapas www.vid.gov.lv novērtējums.

1.3. Anketas sagatavošana

Klientu apmierinātības pētījuma anketa tika sagatavota, ņemot vērā iepriekšējos gados SIA “Latvijas Fakti” veikto aptauju par nodokļu administrācijas un muitas klientu apmierinātību, kā arī SIA “Analītisko pētījumu un stratēģiju laboratorija” veiktos pētījumus par VID tēlu. Anketa tika sagatavota, integrēti iekļaujot tajā jautājumus par nodokļiem un muitu, kā arī par VID kopumā. Lai nodrošinātu pēctecību minētajiem pētījumiem, kā arī, lai būtu iespējams novērtēt izmaiņas VID klientu apmierinātībā, daudzi jautājumi anketā tika ievietoti identiski no iepriekšējām aptaujām (anketu skatīt 2.pielikumā).

Lai gūtu vispusīgu priekšstatu par klientu apmierinātību ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī attieksmi pret VID, anketas jautājumi (kopskaitā 131) tika uzdoti 19 blokos. Tai skaitā anketā tika iekļauti arī jautājumi, kuros lūgts sniegt konkrētus priekšlikumus VID darbības uzlabošanai un pakalpojumu klāsta paplašināšanai.

Lai aptaujā būtu vienmērīgi pārstāvēti visi Latvijas iedzīvotāji, anketas tika sagatavotas latviešu un krievu valodās, sadalot tās proporcionāli saskaņā ar Centrālās statistikas pārvaldes datiem par pastāvīgo iedzīvotāju nacionālo sastāvu Latvijas reģionos,

pilsētās un rajonos. Anketu sadalījuma plānošanai tika izmantota arī VID interneta mājas lapā pieejamā statistika par nodokļu maksātāju skaita sadalījumu pa reģioniem un muitas darbības rezultātiem.

VID darbinieku aptaujas anketas sagatavošanā tika izmantoti VID klientu aptaujas anketas jautājumi, kuri tika noformulēti tā, lai noskaidrotu gan pašu darbinieku viedokli par VID un tā sniegtajiem pakalpojumiem, gan arī VID darbinieku uzskatus par to, kāds varētu būt klientu viedoklis (anketu skatīt 3.pielikumā). Tādā veidā tika noskaidrots VID darbinieku viedoklis par klientu vajadzībām un vēlmēm, ko var salīdzināt ar pašu klientu viedokli.

1.4. Respondentu intervēšana

VID klientu aptaujas veikšanai tika izmantota tiešā anketēšana (*face-to-face*) visās 33 VID reģionālo iestāžu nodaļās, kā arī lielākajos muitas kontroles punktos (skatīt 1.4.1.attēlā). Anketēšanu Rīgas klientu apkalpošanas zālēs veica VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes darbinieki, piesaistot Rīgas tehniskās universitātes (RTU) Starptautisko ekonomisko sakaru un muitas institūta (SESMI) studentus, savukārt VID reģionālo iestāžu un Rīgas muitas reģionālās iestādes (RMRI) klientu apkalpošanas zālēs – VID reģionālo iestāžu darbinieki.

Sekmīga un korekta intervēšanas procesa nodrošināšanai kā palīgmateriāls aptaujas veicējiem anketēšanas laikā tika izstrādāta Intervētāja uzruna un Anketēšanas instrukcija. Intervētājiem, saņemot anketas, bija jāparaksta Apliecinājums par godprātīgu anketēšanas veikšanu un instrukcijas ievērošanu (minētos dokumentus lūdzu skatīt 4.un 5.pielikumā).

Anketēšana tika veikta klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos, aptaujājot respondentus, kas ieradušies izmantot VID pakalpojumus. Respondentiem tika piedāvāta iespēja aizpildīt anketu latviešu vai krievu valodā. Atbilstoši respondentu izvēlei respondentu kopa tika sadalīta pa valodu grupām. Respondenti aizpildīja anketas sev piemērotākajā laikā – attiecīgi pirms vai pēc pakalpojuma saņemšanas. Anketēšana bija anonīma, kas nodrošina augstāku pētījuma rezultātu objektivitāti.

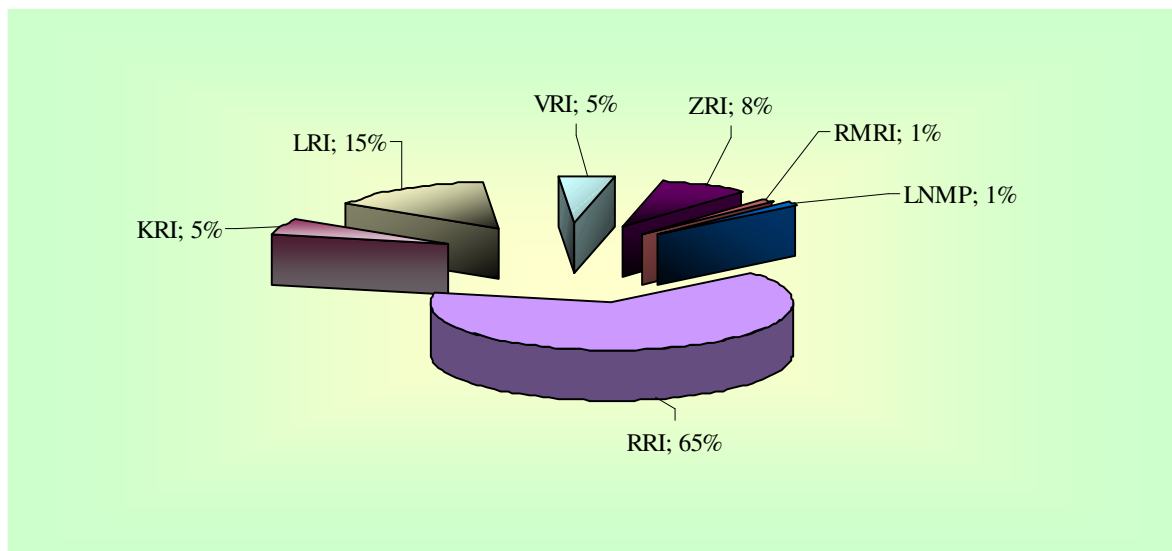
Intervēšanas laikā vairākkārt tika saņemti arī atteikumi aizpildīt anketas. Kā galvenos atteikuma iemeslus klienti minēja savu aizņemtību un laika trūkumu. Vidēji VID klients anketas pildīšanai patērēja 10 minūtes. Klientam tika piedāvāta iespēja anketu aizpildīt pašam vai mutiski atbildēt uz anketētāja uzdotajiem jautājumiem.

Klientu aptaujas laikā respondentiem tika izsniegtas **2249** aptaujas anketas, bet kopējais respondentu skaits, kuru viedoklis turpmāk pētījumā tiek analizēts ir **2017**.

Kopējais dalībnieku skaits atbilst reprezentatīvai socioloģiskai aptaujai Latvijas mērogā (tādai, kuras dalībnieku skaits ir pietiekams, lai no rezultātiem varētu spriest par visas mērķa auditorijas viedokli).

1.4.1.attēls

Aizpildītu aptaujas anketu skaita sadalījums pa VID reģionālajām iestādēm un LNMP



VID darbinieku aptauja tika veikta tikai Lielo nodokļu maksātāju pārvaldē (LNMP) un VID Rīgas reģionālās iestādes klientu apkalpošanas zālēs un to veica VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes darbinieki, kas divu dienu laikā aptaujāja 81 respondentu. Respondentu sadalījumu pa RRI nodaļām un LNMP skatīt 1.4.1.tabulā.

1.4.1.tabula

VID Rīgas reģionālās iestādes un LNMP klientu apkalpošanas zāļu un nodokļu maksātāju konsultāciju daļu speciālistu aptaujas respondentu kopas sadalījums pa struktūrvienībām

Nr.	Struktūrvienība	Aptaujāto skaits
1	Vidzemes priekšpilsētas nodaļa	16
2	Rīgas rajona nodaļa	11
3	Latgales priekšpilsētas nodaļa	13
4	Ziemeļu rajona nodaļa	9
5	Rīgas centra nodaļa	11
6	Kurzemes un Zemgales priekšpilsētu nodaļas	19
7	Lielo nodokļu maksātāju pārvalde	2
8	Kopā:	81

1.5. Respondentu grupas analīze

Pētījuma mērķa auditorija ir VID nodokļu administrācijas un muitas klienti, kā arī VID darbinieki. Veicot aptauju un apkopojot iegūtos datus, ir uzkrāta ļoti plaša informācija par respondentiem. No aptaujas respondentu sadalījuma var spriest par to, cik reprezentatīva ir aptaujas rezultātu analīze – kādu viedokli aptaujas rezultāti pārstāv. Šajā nodaļā tiek apskatīta klientu aptaujas respondentu kopa dažādos griezumos, sniedzot informāciju gan tabulāri, gan grafiski.

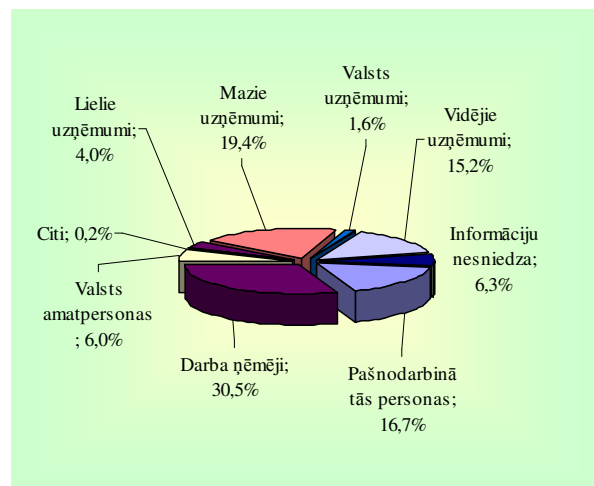
Klientu aptaujas respondentu kopa tika sadalīta 3 grupās – pašnodarbinātās personas, fiziskās personas un juridiskās personas. Grupa “Pašnodarbinātās personas” tika izdalīta atsevišķi, jo tā Latvijas ekonomiskajā situācijā ir specifiska grupa, kuru pēc būtības no VID viedokļa nav pamatoti pieskaitīt fiziskām personām, jo tā pati atbild par valstī noteikto nodokļu nomaksu (atšķirībā no fiziskām personām – darba ņēmējiem). Grupas “Fiziskās personas” un “Juridiskās personas” tika sadalītas vēl smalkāk – specifiskākās grupās. Grupā “citi” (skatīt 1.5.1.tabulu) ietilpst respondenti, kas neiekļaujas nevienā no anketā piedāvātajām respondentu grupām (tie bija 3 pensionāri un 1 bezdarbnieks).

VID klientu aptaujas respondentu sadalījums pa veidiem

1.5.1. tabula

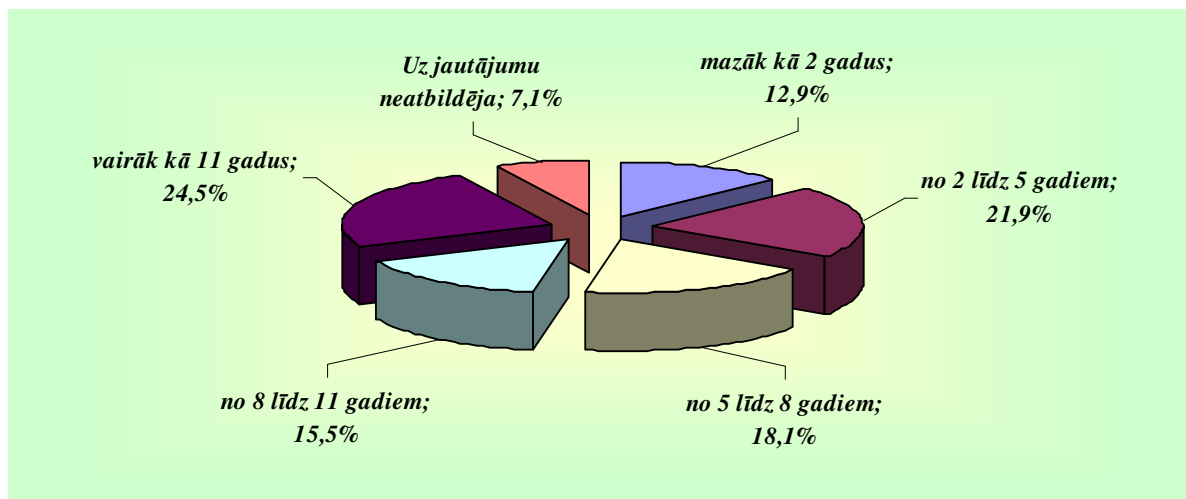
Respondenta veids	Skaitis	%
Pašnodarbinātās personas	337	16,7%
Fiziskās personas	742	36,8%
- darba ņēmēji	616	30,5%
- valsts amatpersonas	122	6,0%
- citi	4	0,2%
Juridiskās personas	810	40,2%
- lielle uzņēmumi	81	4,0%
- mazie uzņēmumi	391	19,4%
- vidējie uzņēmumi	306	15,2%
- valsts uzņēmumi	32	1,6%
Informāciju par sevi nesniedza	128	6,3%
Kopā	2017	100%

1.5.1.attēls



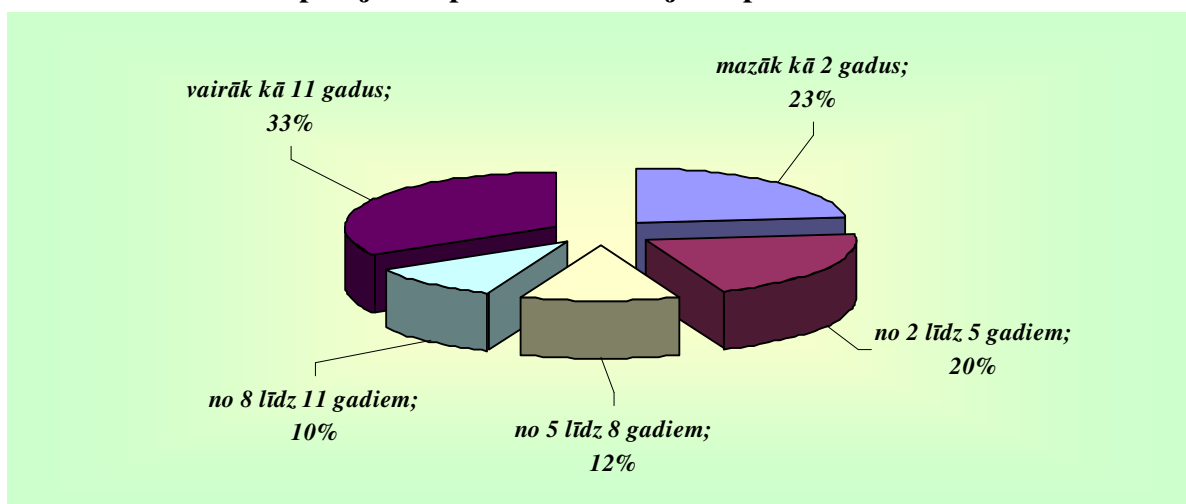
Svarīgs apstāklis, kas jāņem vērā, analizējot VID klientu apmierinātības pētījuma rezultātus, ir VID pakalpojumu izmantošanas ilgums. Jauna uzņēmuma, kas pirmo reizi dodas uz VID, viedoklis ir būtiski atšķirīgs no tāda uzņēmuma viedokļa, kam jau ir ilgstoša pieredze darbā ar VID. Aptaujas rezultāti norāda, ka klientu, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus, viedoklis ir daudz nekonkrētāks nekā klientu, kas izmanto VID pakalpojumus vairāk par 2 gadiem. Respondentu sadalījums pēc VID pakalpojumu izmantošanas ilguma norādīts 1.5.2.attēlā.

Klientu aptaujas respondentu sadalījums pēc VID pakalpojumu izmantošanas ilguma



Savukārt VID darbinieku aptaujas respondenti tika iedalīti grupās tikai atkarībā no laika, cik ilgi tie ir nostrādājuši VID (skatīt 1.5.3.attēlu). Visplašāk pārstāvētā respondentu vecuma grupa bija VID darbinieki, kas VID nostrādājuši vairāk par 11 gadiem.

Darbinieku aptaujas respondentu sadalījums pēc nostrādātā laika VID



40 klientu anketas jautājumos, kuros izteikti dažādi apgalvojumi par VID kopumā, VID pakalpojumu kvalitāti nodokļu un muitas jomā, kā arī dažādiem VID klientu apkalpošanas aspektiem, bija iekļauts atbilžu variants “grūti pateikt”, kas ļāva respondentiem

atturēties paust konkrētu viedokli. Šis atbildes variants tika izvēlēts 22% gadījumu, turklāt vēl 25% gadījumu respondenti vispār nebija atbildējuši uz šiem jautājumiem, līdz ar to varam secināt, ka lielai daļai respondentu nav konkrēta viedokļa par VID tēlu un dažādiem apkalpošanas procesa aspektiem. Jāatzīmē, ka īpaši daudz respondentu atturējušies sniegt konkrētu vērtējumu dažādiem muitas pakalpojumiem (65% gadījumu nav atbildēts uz jautājumu, bet 15% gadījumu izvēlēta atbilde “grūti pateikt”), tātad liela daļa aptaujāto klientu nav saskārušies ar šo VID darbības jomu.

Savukārt VID darbinieki salīdzinoši biežāk sniedza konkrētu vērtējumu – vidēji uz šiem 40 jautājumiem neatbildēja 17% darbinieku, bet atbilžu variantu “grūti pateikt” izvēlējās 20% darbinieku. Ņemot vērā, ka aptaujāti tika nodokļu administrēšanas jomā strādājošie VID darbinieki, lielākā daļa nekonkrēto vērtējumu bija jautājumos par muitas jomu. Uz pārējiem jautājumiem konkrētas atbildes sniedza 80% aptaujāto darbinieku, bet atlikušie 2% izvairījās atbildēt un 18% izvēlējās atbilžu variantu “grūti pateikt”.

7 jautājumos klientiem tika piedāvāta iespēja sniegt priekšlikumus VID darbības uzlabošanai un 582 gadījumos šī iespēja arī tika izmantota, bet no VID darbiniekiem tika saņemti 45 priekšlikumi un komentāri.

2. VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšana un analīze

2.1. VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšana

Lai noteiktu VID klientu apmierinātības rādītāju, tika noteikti 8 klientu apmierinātības faktori, kas raksturo VID klientu apmierinātību ar VID dažādos saskarsmes punktos. Šie faktori sniedz vispusīgu priekšstatu par klienta viedokli un kopējo apmierinātību ar VID sniegtajiem pakalpojumiem un apkalpošanas kvalitāti.

Klientu apmierinātības faktori:

- A. Klientu apkalpošanas kvalitāte (uz klientu orientēta attieksme);
- B. Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums;
- C. Sniegto konsultāciju novērtējums;
- D. Sniegto pakalpojumu novērtējums;
- E. Klientu apkalpošanas procesa novērtējums;
- F. VID darbinieku kompetences novērtējums;
- G. Apmierinātība ar VID mājas lapu;
- H. Tehniskais nodrošinājums VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos.

Izstrādājot šī rādītāja aprēķināšanas metodiku, ir nodrošināta iespēja veikt šī rādītāja aprēķinu nākotnē katru gadu, lai mērītu klientu apmierinātības tendences, kā arī novērtētu VID attīstības stratēģijas 2007.– 2009.gadam stratēģisko mērķu un uzdevumu realizāciju.

Šo faktoru skaitlisko rādītāju noteikšanai izmantoti 56 no klientiem uzdotajiem jautājumiem un apgalvojumiem, kuros respondentiem ir jānovērtē, vai tie tam piekrīt vai nē (skatīt 2.1.1.tabulu). Jautājumu sadalījums pa noteiktajiem VID klientu apmierinātības faktoriem tiek aplūkots arī turpmākajā analīzes gaitā, detalizēti analizējot katru faktoru.

2.1.1.tabula

VID klientu aptaujas jautājumi, kas tika izmantoti VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšanā

Nr.	Jautājuma Nr.	A - Klientu apkalpošana (klientorientētā attieksme)
1	4	VID ir vājš klientu serviss
2	60	VID darbinieki izturas pret Jums laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt
3	61	VID darbinieki velta Jums pietiekoši daudz laika
4	62	VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu
5	64	VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām



Nr.	Jautājuma Nr.	B - Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi
1	1	VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem
2	10	VID mani informē par manām tiesībām
3	35	Bezmaksas semināri
4	65	VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uztverama un saprotama

Nr.	Jautājuma Nr.	C - Konsultācijas
1	34	Konsultēšana (nodokļu jomā)
2	46	Konsultācijas (muitas jomā)
3	66	VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu

Nr.	Jautājuma Nr.	D - Pakalpojumu kvalitāte
1	30	Pārskatu un deklarāciju iesniegšana
2	31	Dokumentu reģistrācija
3	32	Nodokļu maksātāju reģistrācija
4	33	Dokumentu un izziņu saņemšana
5	37	Robežas šķērsošana kā fiziskai personai
6	38	Importa muitas procedūru noformēšana muitas iestādē
7	39	Eksporta muitas procedūru noformēšana muitas iestādē
8	40	Tranzīta muitas procedūru noformēšana muitas iestādē
9	41	Robežas šķērsošana veicot pārvadājumus
10	42	Pasta pārvadājumu veikšana
11	43	Muitas maksājumu veikšana
12	44	Preču fiziskā kontrole
13	45	Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana

Nr.	Jautājuma Nr.	E – Klientu apkalpošanas process (saistību izpildes ātrums, sarežģītība)
1	49	Vai VID prasības ir saprotamas un skaidras (klientu apkalpošanas zālēs)
2	50	Vai VID prasības ir saprotamas un skaidras (muitas kontroles punktos)
3	51	Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas?
4	52	Kāds šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (lēns-ātrs)
5	53	Kāds šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (apgrūtināts- kvalitatīvs)
6	54	Kāds šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (neskaidrs – skaidrs)
7	55	Kāds šķiet apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos (lēns-ātrs)
8	56	Kāds šķiet apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos (apgrūtināts – kvalitatīvs)
9	57	Kāds šķiet apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos (neskaidrs – skaidrs)

Nr.	Jautājuma Nr.	F – VID darbinieku kompetences novērtējums
1	2	VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā
2	58	Kā vērtējat VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID klientu apkalpošanas zālēs?
3	59	Kā vērtējat VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID muitas kontroles punktos?

Nr.	Jautājuma Nr.	G - VID interneta mājas lapa
1	108	Vispārīgā informācija par VID
2	109	VID kontaktinformācija
3	110	VID darbības jomu regulējošie LR normatīvie akti (likumi, MK noteikumi, kārtības u.c.)
4	111	Informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi
5	112	Deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapu pieejamība
6	113	VID publiskojamās datu bāzes
7	114	Elektroniskā deklarēšanas sistēma
8	115	Muitas procedūras pakalpojumi (NCTS Komersanta modulis)
9	117	Dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)
10	118	Valodas vienkāršība un saprotamība



11	119	Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums)
12	120	Pakalpojumu pieejamība

Nr.	Jautājuma Nr.	H - VID tehniskais nodrošinājums
1	121	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība
2	122	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība
3	123	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis
4	124	Gaidīšanas ilgums
5	125	Rindu regulēšanas mehānisms
6	126	Darba laiks
7	127	Darbinieku skaita pietiekamība

Katram faktoram no respondentu sniegtajām atbildēm tika aprēķināts novērtētais koeficients un noteikts svars kopējā klientu apmierinātības rādītāja aprēķinā (skatīt 2.1.2.tabulu).

2.1.2.tabula

Klientu apmierinātības rādītāja faktoru svars

Faktors	A	B	C	D	E	F	G	H
Faktora svars kopējā rādītājā	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,1	0,1	0,05

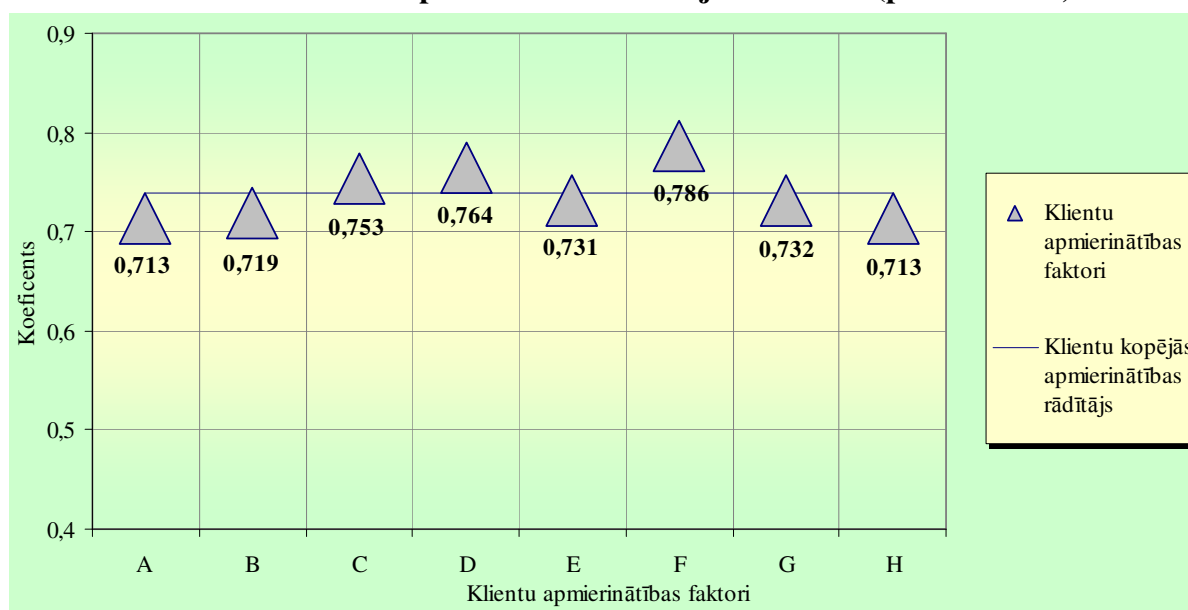
Katra klientu apmierinātības faktora novērtētais koeficients tiek noteikts kā vidējā vērtība no visām faktora noteikšanai iekļauto jautājumu atbildēm (novērtētajiem koeficientiem). Katra jautājuma skaitliskā vērtība tiek kalkulēta kā koeficients robežās no 0 līdz 1. Pozitīva atbilde tiecas uz vērtību 1, negatīva atbilde uz 0 (vērtība ir atkarīga no izvēlētajā atbilžu varianta), bet, respondentam atbildot “grūti pateikt” vai “vidēji”, tiek piešķirts koeficients 0,5. Kopējais jautājuma koeficients tiek iegūts, aprēķinot visu sniegto atbilžu vidējo vērtību.

Veikto aprēķinu rezultātā ir noteikts VID klientu apmierinātības rādītāja faktoru novērtējums (skatīt 2.1.1.attēlu). Šie dati uzskatāmi parāda, ar kuriem faktoriem klienti ir apmierinātāki un ar kuriem – mazāk apmierināti.

Jāatzīst, ka visu klientu apmierinātības faktoru novērtētie koeficienti ir salīdzinoši augsti – robežās no 0,7 – 0,8, kas nozīmē, ka tie matemātiski ir daudz tuvāki vieniniekam (absolūtā klientu apmierinātības vērtība) nekā nullei (absolūtā klientu neapmierinātības vērtība).



VID klientu apmierinātības rādītāja struktūra (pa faktoriem)



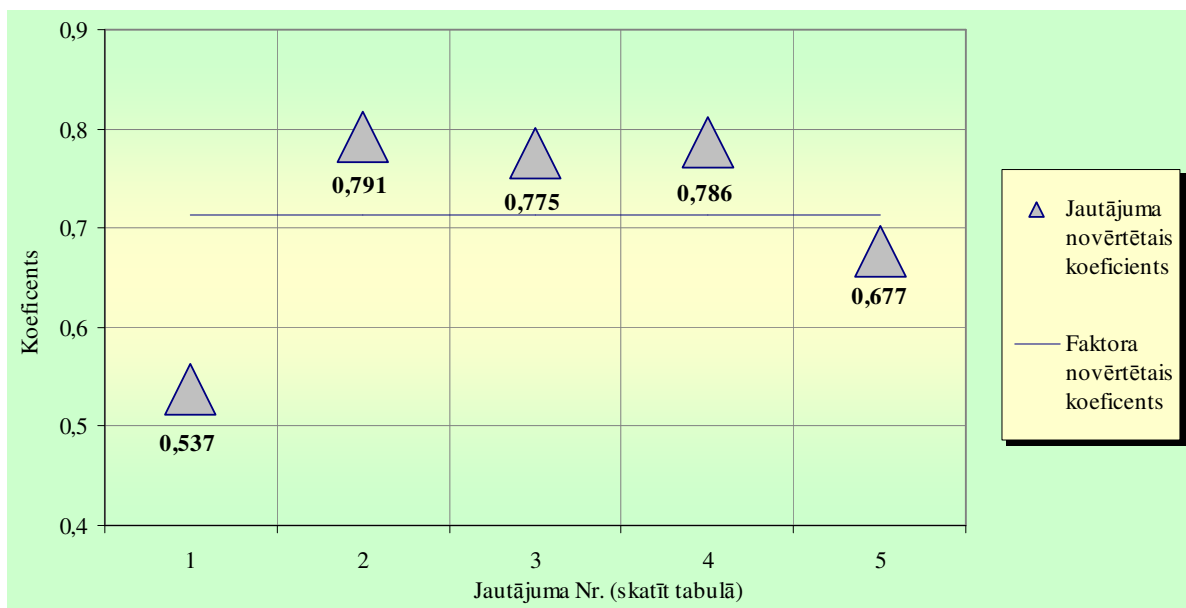
Ņemot vērā, ka klientu apmierinātības faktoru koeficienti atšķiras savā starpā, ir novērtēts, kuri jautājumi būtiskāk ietekmē katra faktora kopējo novērtējumu. Piemēram, no iegūtajiem datiem var secināt, ka liela daļa klientu vislabāk ir novērtējuši VID personāla kompetences līmeni un VID sniegto pakalpojumu kvalitāti, tomēr uzskata, ka klientu apkalpošanas kvalitāte, ko var apzīmēt arī kā VID darbinieku klientorientēto attieksmi, nav tādā līmenī, kādā tie vēlētos. Vienlaikus salīdzinoši zemi rezultāti ir arī klientu apmierinātības faktoriem “Tehniskais nodrošinājums VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos” un “Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums”.

2.2. A - Klientu apkalpošanas kvalitāte (uz klientu orientēta attieksme)

Šī faktora novērtētais koeficients 2.2.1.attēlā un 2.2.1.tabulā norāda uz to, kā VID klienti vērtē apkalpošanas kvalitāti saistībā ar VID darbinieku attieksmi, ieinteresētību un saskarsmē izmantoto valodu.

2.2.1.attēls

VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošanas kvalitāte (uz klientu orientēta attieksme)" uzbūve pa jautājumiem



2.2.1.tabula

VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošanas kvalitāte (uz klientu orientēta attieksme)" uzbūve pa jautājumiem

Jautājuma Nr.	Anketas jautājums	Jautājuma novērtētais koeficients
1	VID ir vājš klientu serviss*	0,537
2	VID darbinieki izturas pret Jums laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt	0,791
3	VID darbinieki velta Jums pietiekoši daudz laika	0,775
4	VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu	0,786
5	VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām	0,677
VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošana (klientorientēta attieksme)" novērtētais koeficients		0,713

* ņemot vērā jautājuma negatīvo formu ("vājš") jautājuma novērtētais koeficients tika noteikts tieši pretēji

Iepriekš tika konstatēts, ka kopumā VID klienti ir apmierināti ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, tomēr, aplūkojot 2.2.2.attēlu jāsecina, ka novērtējot jautājumu "VID ir vājš

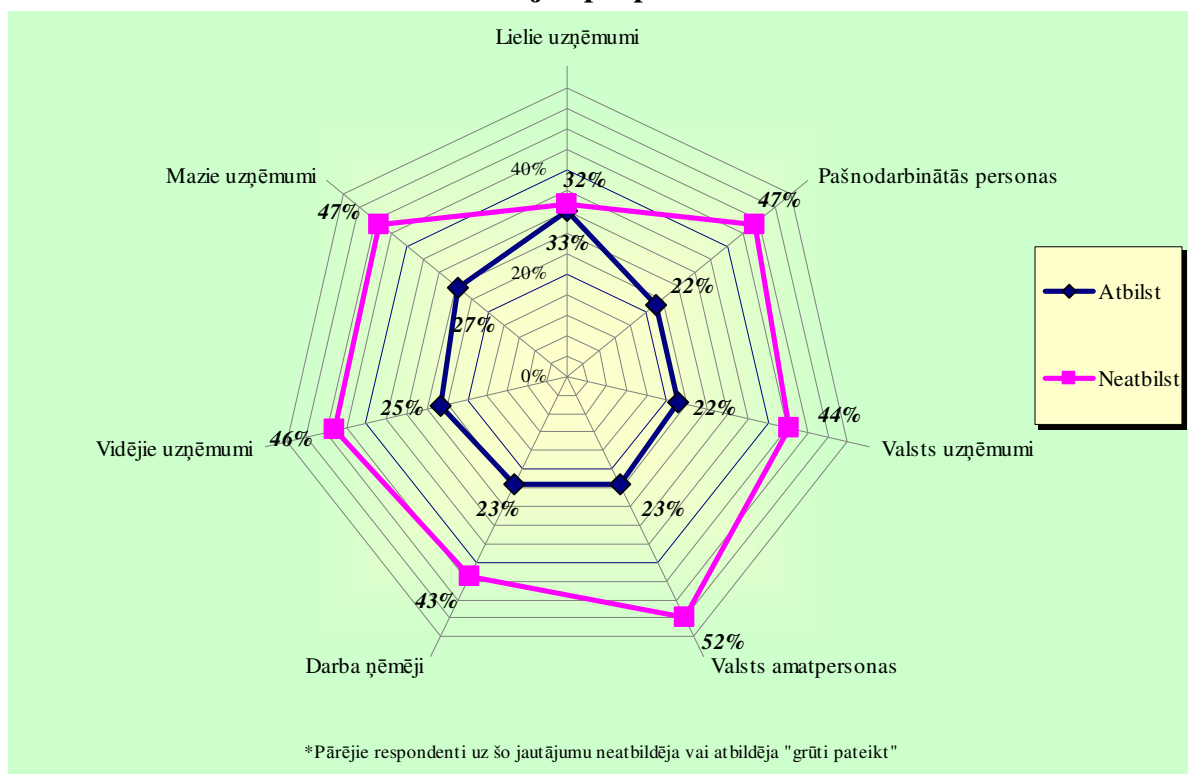
klientu serviss”, ļoti liela daļa respondentu (25%) izvēlas atbildes variantu “atbilst” vai “ļoti atbilst”, tomēr lielākā respondentu daļa (44%) uzskata, ka VID nav vājš klientu serviss.

Apskatot respondentu grupu, kas uzskata, ka VID ir vājš klientu serviss, var secināt, ka neapmierinātākie ir lielie uzņēmumi – 32% no aptaujātajiem respondentiem šajā grupā uzskata, ka VID ir vājš klientu serviss un tikai 33% uzskata, ka VID nav vājš serviss (skatīt 2.2.2.attēlu).

Vislabāk VID klientu servisu novērtē valsts amatpersonas – tā ir vienīgā respondentu grupa, kurā vairāk par pusi respondentu ir atbildējuši, ka VID nav vājš klientu serviss.

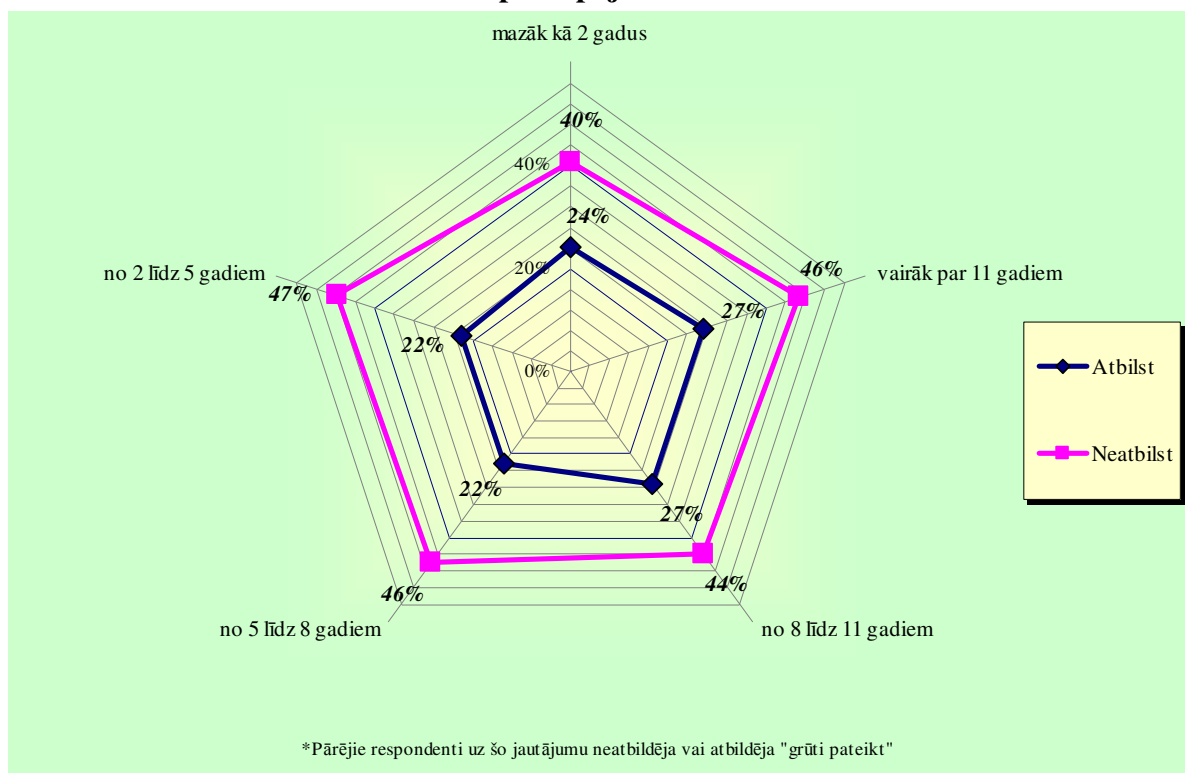
2.2.2.attēls

VID respondentu kopas sadalījums attiecībā uz to, vai apgalvojumu "VID ir vājš klientu serviss" tie novērtēja apstiprinoši vai noliedzoši*



To, ka VID ir vājš klientu serviss, visvairāk uzskata respondenti, kuri ir VID klienti jau 8 un vairāk gadus – 27% respondenti no šīs respondentu grupas (skatīt 2.2.3.attēlu). Neskatoties uz to, ka respondenti, kas ir VID klienti mazāk kā 8 gadus, daudz mazāk atzīst, ka VID ir vājš klientu serviss, atšķirība starp respondentu grupām nav būtiska. Respondenti ar mazāku pieredzi daudz vairāk ir izvēlējušies atbildēt “grūti pateikt”, nevis paust konkrētu viedokli.

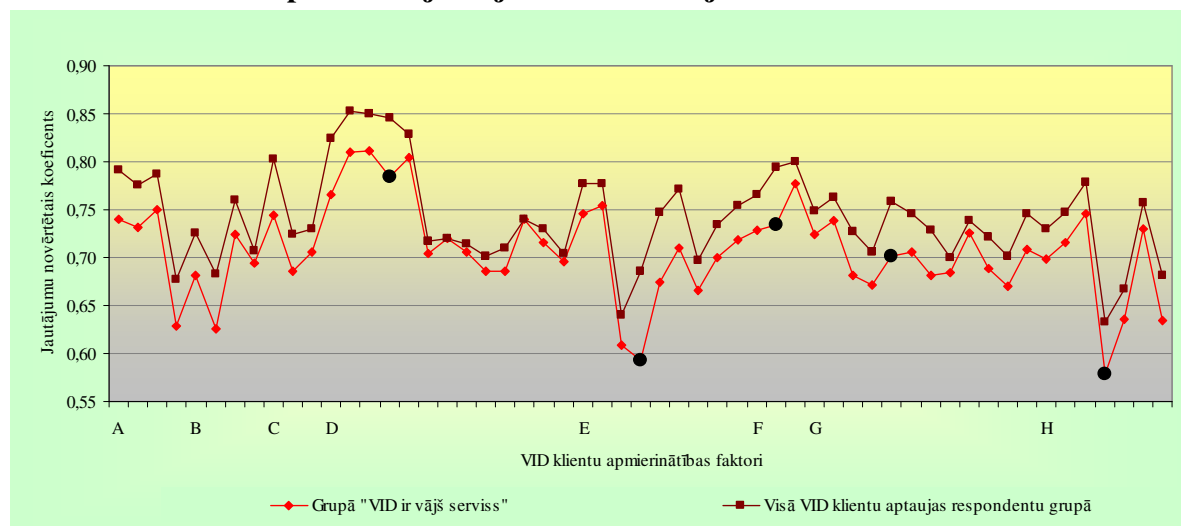
VID respondentu sadalījums attiecībā uz to, vai apgalvojumu "VID ir vājš klientu serviss" tie novērtēja apstipriņoši vai noliedzīgi, un cik ilgi jau tie izmanto VID pakalpojumus*



Veicot vispārēju aptaujas jautājumu analīzi, tiek secināts, ka šis ir viszemāk novērtētais jautājums no visiem jautājumiem, kas tiek izmantoti klientu apmierinātības rādītāja noteikšanai. Tāpēc šis jautājums tiek apskatīts detalizētāk.

2.2.4.attēlā ir attēloti visu uzdoto jautājumu novērtētie koeficienti divās respondentu grupās: visu respondentu grupā, un respondentu grupā, kas piekrita apgalvojumam "VID ir vājš klientu serviss". Attēlā var novērot, ka uz visiem aptaujas jautājumiem kopējā respondentu grupa ir atbildējusi pozitīvāk nekā respondenti, kas uzskata, ka VID ir vājš klientu serviss. Analizējot šos rezultātus, jāpievērš uzmanība tam, ka novirzes atbilžu novērtētajos koeficientos būtu vēl lielākas, ja aplūkojamās respondentu grupas būtu: pirmā grupa – respondenti, kas uzskata, ka VID ir vājš klientu serviss; otrā grupa – pārējie respondenti.

Respondentu grupas, kas uz apgalvojumu "VID ir vājš klientu serviss" atbildēja, ka ļoti atbilst un atbilst, jautājumu novērtēto koeficientu salīdzinājums ar visu klientu aptaujas respondentu jautājumu novērtētajiem koeficientiem



Neskatoties uz to, ka šī grupa novērtē visus jautājumus sliktāk nekā pārējie, tendence atbildot uz jautājumiem ir diezgan līdzīga, izņemot dažus jautājumus, kuros redzamas būtiskas novirzes no kopējās tendences – skatīt 2.2.4.attēlā zemākajā līknē treknāk iekrāsotās vērtības. Tādējādi tiek identificēti tie jautājumi, kuri, iespējams, atspoguļo iemeslus, kāpēc šie respondenti uzskata, ka VID ir vājš klientu serviss.

Identificētie riska jautājumi:

- Kā Jūs novērtējat VID sniegto pakalpojumu “Dokumentu un izziņu saņemšana klientu apkalpošanas zālēs”?
- Kāds Jums šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (lēns vai ātrs)?
- Kā Jūs vērtējat VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID klientu apkalpošanas zālēs?
- Kā Jūs vērtējat VID mājas lapā sniegto informāciju “Deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapas”?
- Kā Jūs novērtējat klientu ērtības rādītāju “Gaidīšanas ilgums” VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos?

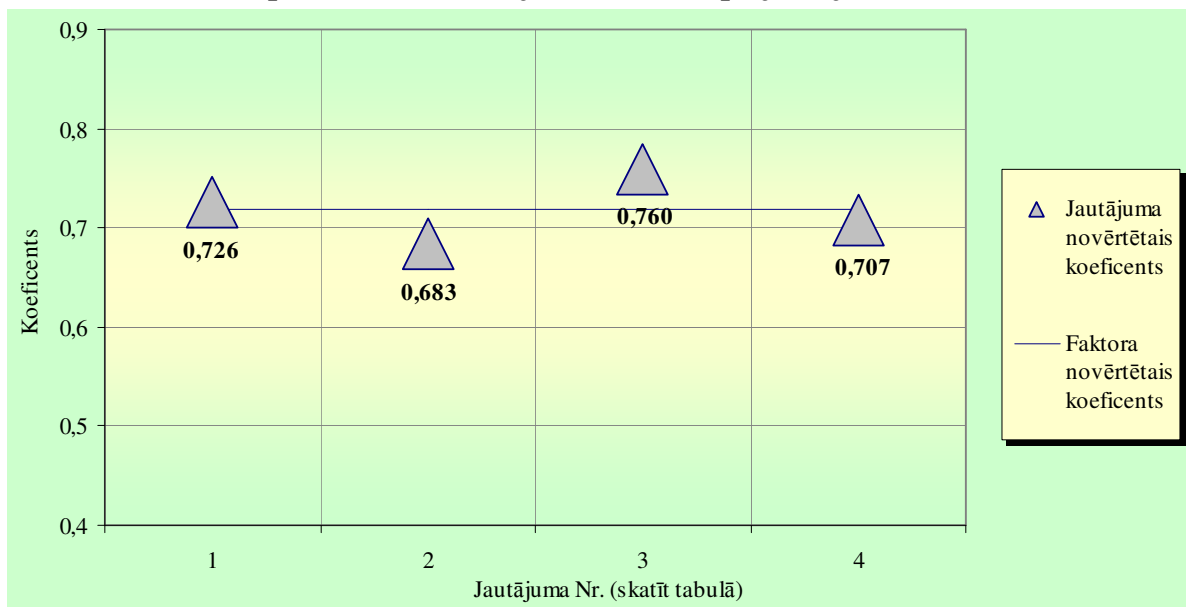
Šie jautājumi tiek papildus analizēti detalizētajā pētījuma rezultātu analizē, apskatot tos griezumā pa respondentu veidiem un pēc VID pakalpojumu izmantošanas ilguma.

2.3. B – Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums

Šis faktors norāda VID klientu apmierinātības vērtējumu par VID informatīvajiem un izglītojošajiem jautājumiem (skatīt 2.3.1.attēlu un 2.3.1.tabulu).

2.3.1.attēls

VID klientu apmierinātības faktora "VID klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums" uzbūve pa jautājumiem



2.3.1.tabula

VID klientu apmierinātības faktora "VID klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums" uzbūve pa jautājumiem

Jautājuma Nr.	Anketas jautājums	Jautājuma novērtētais koeficients
1	VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem	0,726
2	VID mani informē par manām tiesībām	0,683
3	Bezmaksas semināri	0,760
4	VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uztverama un saprotama	0,707
VID klientu apmierinātības faktora "VID klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums" novērtētais koeficients		0,719

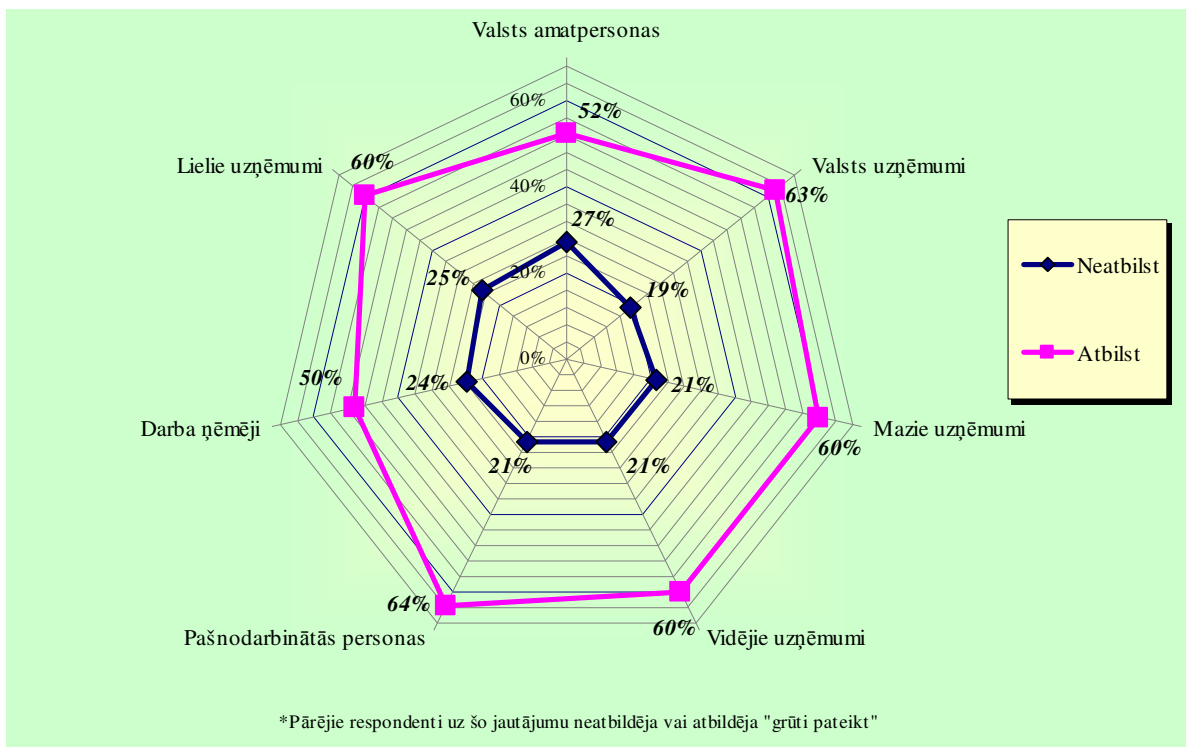
Veicot respondentu atbilžu analīzi, tiek secināts, ka šajā jautājumu grupā vispozitīvāk novērtēts ir jautājums par to, cik ļoti klientus apmierina VID piedāvātie bezmaksas semināri. Tomēr uz šo jautājumu atbildējuši tikai 54% respondenti, kas liecina par to, ka ļoti liela daļa no VID klientiem nav apmeklējuši nevienu VID organizēto bezmaksas semināru (58% darba ņēmēju; 53% pašnodarbināto; 47% valsts amatpersonu). Juridisko personu aktivitāte, atbildot uz šo jautājumu, ir daudzkārt augstāka – uz jautājumu atbildēja 79% lielo uzņēmumu; 70% vidējo uzņēmumu; 68% mazo uzņēmumu un 59% valsts uzņēmumu. Ņemot vērā tikai tos respondentus, kas atbildējuši uz jautājumu par bezmaksas semināriem, 54% bezmaksas

semināru kvalitāte apmierina, 38% izvēlas atbilžu variantu “grūti spriest”, bet 8% respondentu bezmaksas semināru kvalitāte neapmierina.

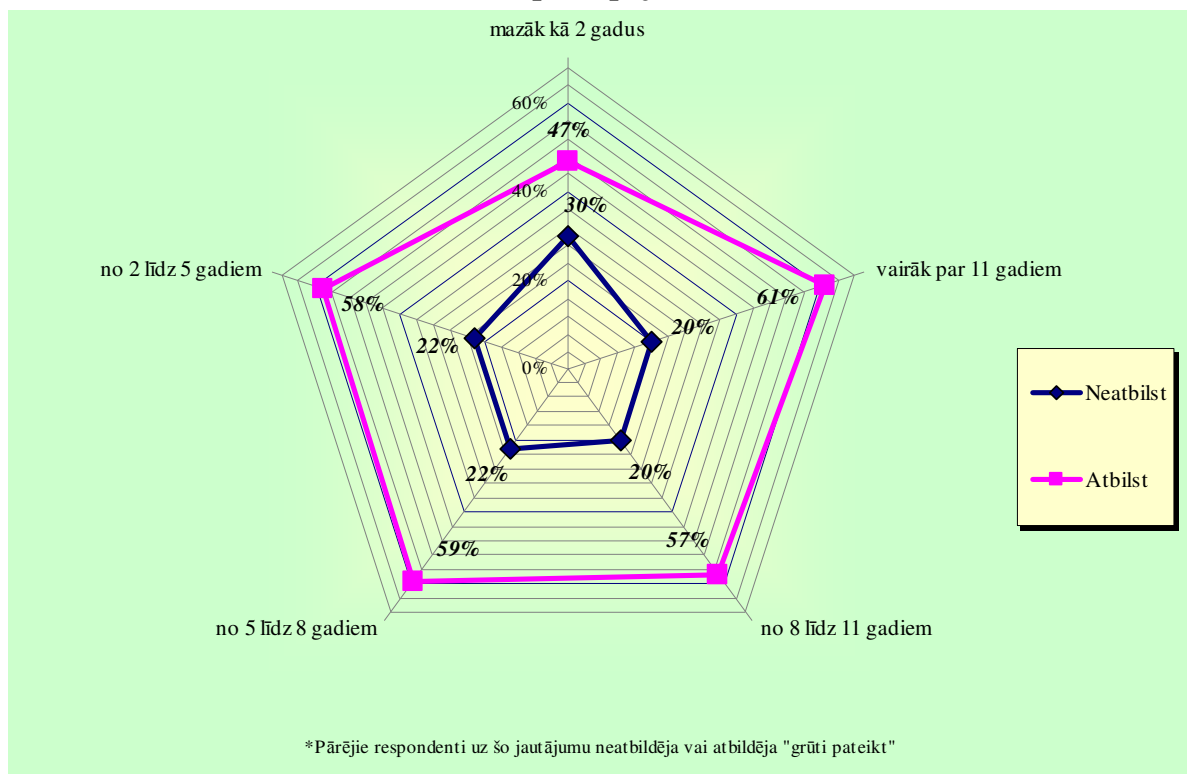
No 2.3.2. un 2.3.3. attēla var secināt, ka aptaujātās valsts amatpersonas, kā arī respondenti, kas ir VID klienti mazāk kā 2 gadus, uzskata, ka VID pietiekoši neinformē savus klientus par to tiesībām. Tomēr lielākā daļa respondentu uzskata, ka VID sniedz informāciju par klienta tiesībām.

2.3.2.attēls

VID respondentu sadalījums attiecībā uz to, vai apgalvojumu "VID mani informē par manām tiesībām" tie novērtēja apstiprinoši vai noliedzīgi*



VID respondentu kopas sadalījums attiecībā uz to, vai apgalvojumu "VID mani informē par manām tiesībām" tie novērtēja apstiprinoši vai noliedzīgi, un cik ilgi jau tie izmanto VID pakalpojumus*



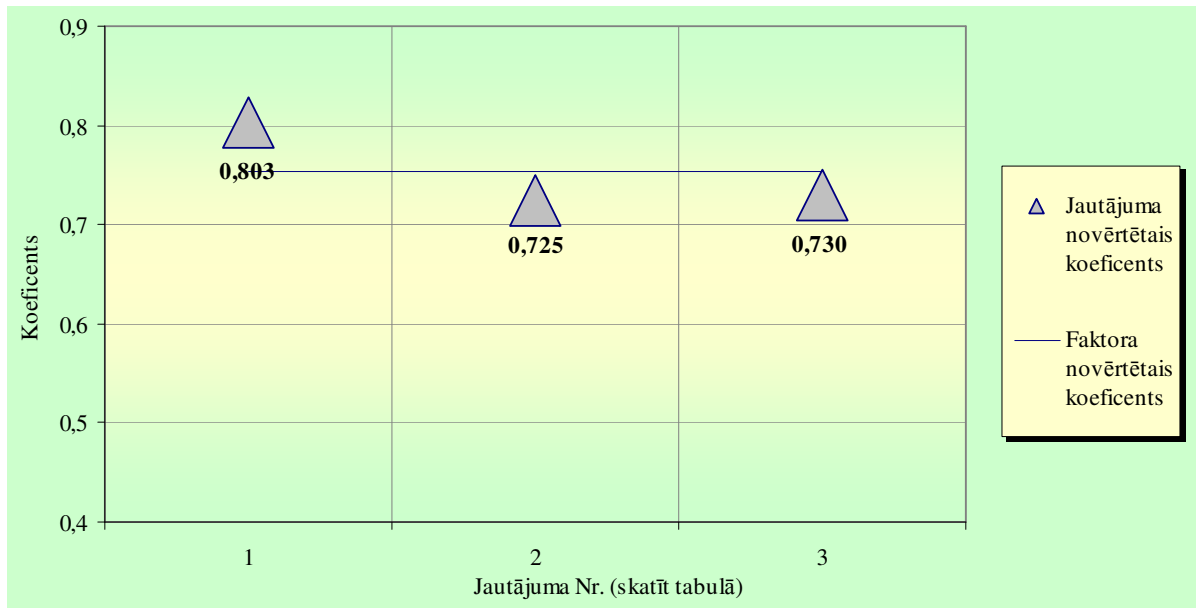
2.4. C – Sniegto konsultāciju novērtējums

VID sniegto konsultāciju novērtējums ir izteikts kā atsevišķs klientu apmierinātības faktors, jo tam atšķirībā no pārējiem pakalpojumiem, kas tiek novērtēti faktorā D "Sniegto pakalpojumu novērtējums", ir būtiska nozīme sadarbībā ar klientu. No konsultāciju kvalitātes ir atkarīgas klienta zināšanas par valstī noteikto saistību izpildi, līdz ar to arī klienta rīcība, lojalitāte un turpmākā sadarbība.

Faktora noteikšanai tiek izmantoti divi jautājumi, kuros klientam jānovērtē konsultāciju kvalitāte nodokļu un muitas jomās, kā arī viens jautājums par to, vai VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu (skatīt 2.4.1.tabulu).

VID klienti kopumā ir apmierināti ar VID sniegtajām konsultācijām. Aplūkojot 2.4.1.attēlu var secināt, ka respondenti ļoti augstu ir novērtējuši VID sniegtās konsultācijas nodokļu administrācijas jomā.

VID klientu apmierinātības faktora "Sniegto konsultāciju novērtējums" uzbūve pa jautājumiem



2.4.1.tabula

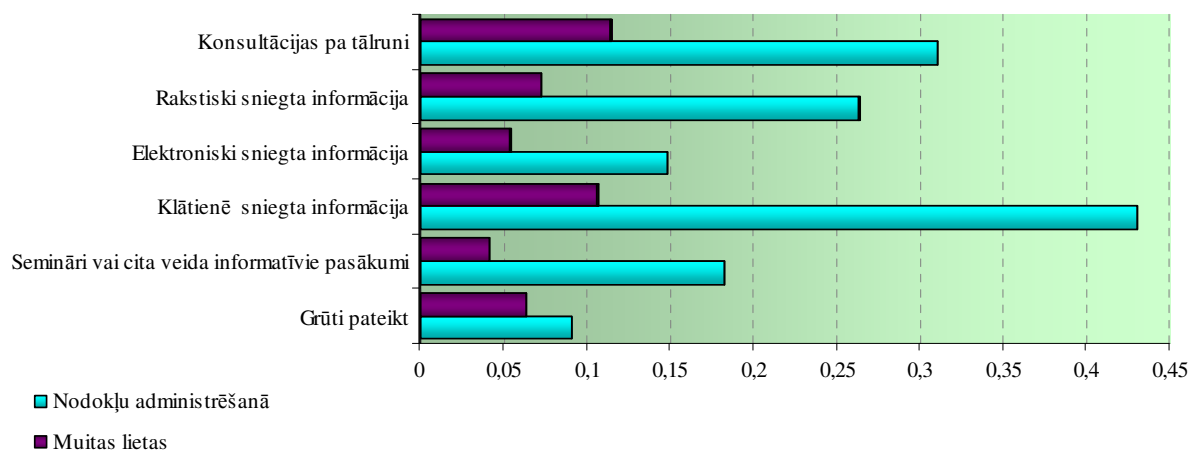
VID klientu apmierinātības faktora "Sniegto konsultāciju novērtējums" uzbūve pa jautājumiem

Jautājuma Nr.	Anketas jautājums	Jautājuma novērtētais koeficients
1	Konsultācijas (nodokļu jomā)	0,803
2	Konsultācijas (muitas jomā)	0,725
3	VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu	0,730
VID klientu apmierinātības faktora "VID klientu konsultēšana" novērtētais koeficients		0,753

Aplūkojot 2.4.2.attēlu, tiek secināts, ka gan muitas, gan nodokļu jomā populārākās ir konsultācijas, kas sniegtas klātienē apmeklējot VID iestādes un kas sniegtas izmantojot konsultāciju tālruni. Interesanti, ka vismazāk tiek izmantotas konsultācijas, kas sniegtas elektroniski.

2.4.2.attēls

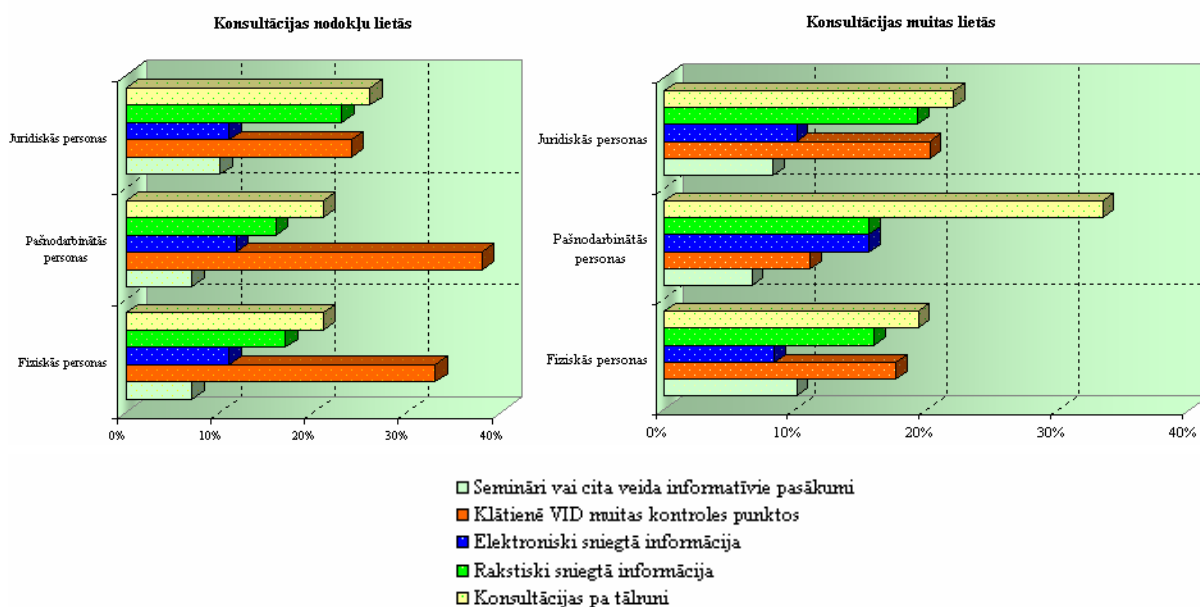
Kāda veida sniegtās konsultācijas ir bijušas visizsmeļošākās un kvalitatīvākās



Lai noskaidrotu, vai kopējā tendence ir vienāda visās klientu grupās, tiek analizēts VID sniegto konsultāciju skaita sadalījums pa konsultāciju veidiem un respondentu grupu veidiem (skatīt 2.4.3.attēlu). Tiek secināts, ka nodokļu administrēšanā visās klientu grupās galvenokārt tiek izmantotas konsultācijas klātienē, bet muitas jomā pārsvarā tiek izmantotas konsultācijas pa tālruni.

2.4.3.attēls

Kāda veida sniegtās konsultācijas ir bijušas visizsmeļošākās un kvalitatīvākās pa respondentu veidiem



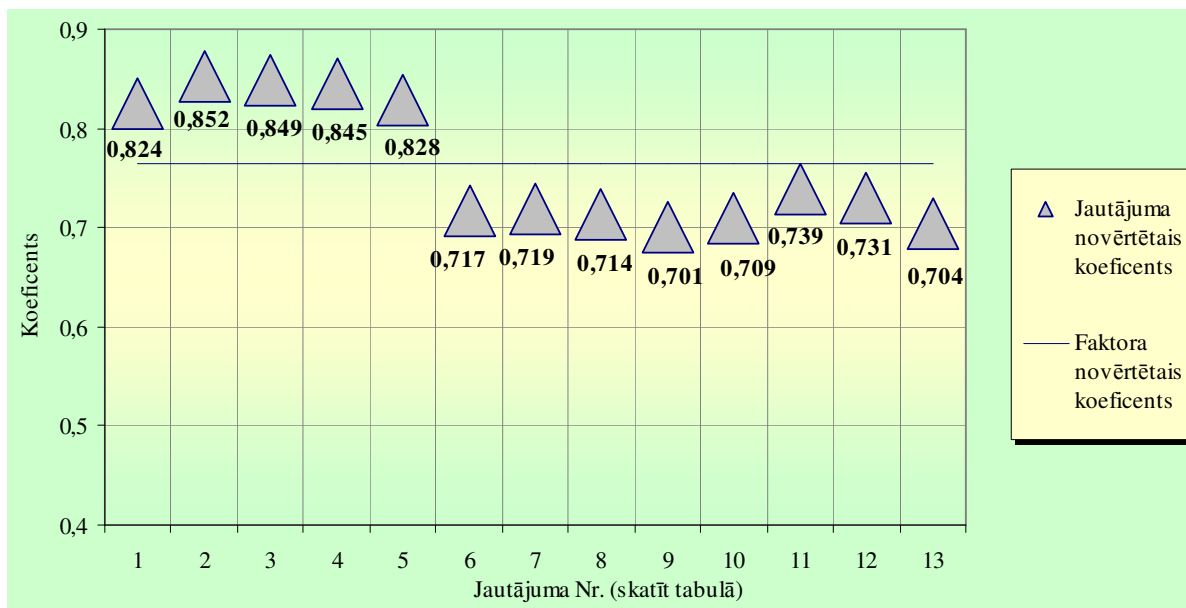
2.4.3.attēlā sniegtā informācija norāda uz to, ka klienti izvēlas to konsultāciju veidu, kas VID speciālistiem prasa vislielāko laika patēriņu, kā arī veido rindas klientu apkalpošanas zālēs. Semināri, kas ir konsultāciju veids, kurā tiek uzreiz informēts daudz lielāks klientu loks, tiek izmantoti daudz retāk. Biežāka semināru organizēšana un plašāka informēšana un popularizēšana, iespējams, ir viens no veidiem, kā atslotot tiešo konsultantu darbu.

2.5. D – Sniegto pakalpojumu novērtējums

VID klientu apmierinātības faktora “Sniegto pakalpojumu novērtējums” koeficients tiek novērtēts, lūdzot respondentus novērtēt 4 tipiskākos VID nodokļu administrācijas un 9 tipiskākos muitas pakalpojumus (skatīt 2.5.1.attēlā un 2.5.1.tabulā).

2.5.1.attēls

VID klientu apmierinātības faktora "Sniegto pakalpojumu novērtējums" uzbūve pa jautājumiem



2.5.1.tabula

VID klientu apmierinātības faktora "Sniegto pakalpojumu novērtējums" uzbūve pa jautājumiem

Jautājuma Nr.	VID piedāvātais pakalpojums	Jautājuma novērtētais koeficients
1	Pārskatu un deklarāciju iesniegšana	0,824
2	Dokumentu reģistrācija	0,852
3	Nodokļu maksātāju reģistrācija	0,849
4	Dokumentu un izziņu saņemšana (VID klientu apkalpošanas zālēs)	0,845
5	Robežas šķērsošana kā fiziskai personai	0,828
6	Importa muitas procedūru noformēšana muitas iestādē	0,717
7	Eksporta muitas procedūru noformēšana muitas iestādē	0,719
8	Tranzīta muitas procedūru noformēšana muitas iestādē	0,714
9	Robežas šķērsošana veicot pārvadājumus	0,701
10	Pasta pārvadājumu veikšana	0,709
11	Muitas maksājumu veikšana	0,739
12	Preču fiziskā kontrole	0,731
13	Atļauju, izziņu vai citu dokumentu saņemšana (muitas jomā)	0,704
VID klientu apmierinātības faktora "Sniegto pakalpojumu novērtējums" novērtētais koeficients		0,764

No aptaujā gūtajiem datiem tiek secināts, ka aptaujātie respondenti kopumā ir apmierināti ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, īpaši nodokļu administrēšanas jomā. Atbildot uz šīs grupas jautājumiem, nodokļu administrācijas pakalpojumus novērtēja vidēji 77% respondenti, bet muitas pakalpojumus 35% respondentu.

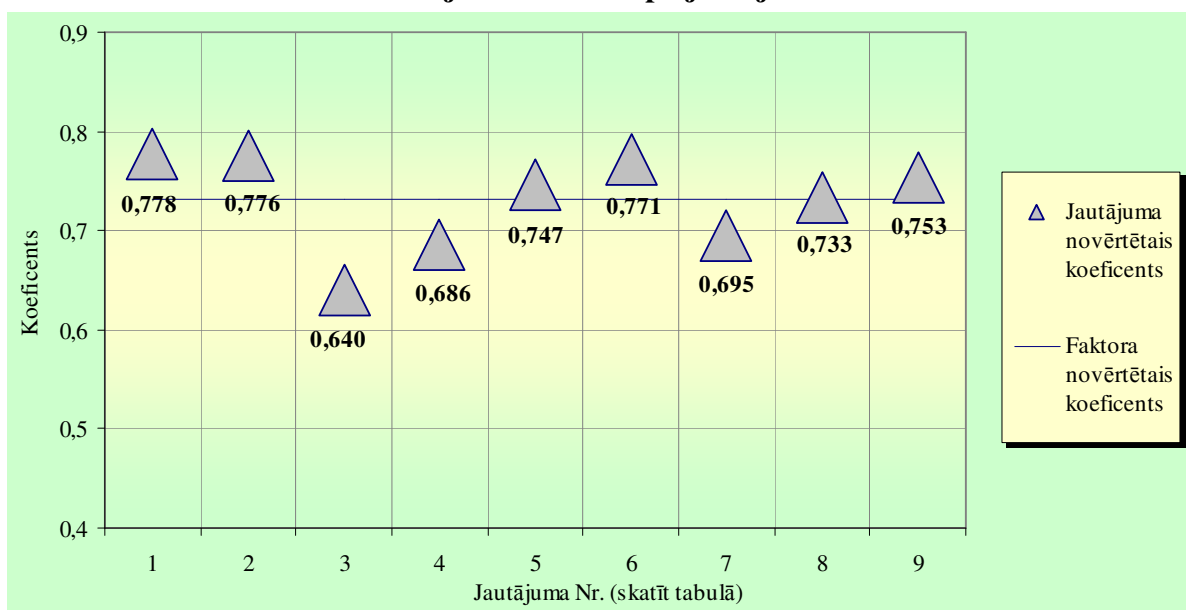
Savstarpēji salīdzinot nodokļu pakalpojumu novērtējumu un muitas pakalpojumu novērtējumu, īpaši var izcelt muitas pakalpojumu “Robežas šķērsošana kā fiziskai personai”, kas novērtēts ievērojami labāk nekā pārējie muitas pakalpojumi.

2.6. E – Klientu apkalpošanas procesa novērtējums

Analizējot šo faktoru, tiek aprēķināts klientu apkalpošanas procesa novērtējums. Salīdzinot šo faktoru ar iepriekšējo (klientu apmierinātība ar konkrētiem VID sniegtajiem pakalpojumiem), tiek secināts, ka apmierinātība ar pakalpojumu sniegšanas procesu ir salīdzinoši zemāka (faktoru novērtētie koeficienti attiecīgi 0,764 un 0,731). 2.6.1.attēlā un 2.6.1.tabulā uzskatāmi parādīts, kādu iemeslu dēļ klienti nav apmierināti ar klientu apkalpošanas procesu.

2.6.1.attēls

VID klientu apmierinātības faktora "VID klientu apkalpošanas procesa novērtējums" uzbūve pa jautājumiem



2.6.1.tabula

VID klientu apmierinātības faktora "VID klientu apkalpošanas procesa novērtējums" uzbūve pa jautājumiem

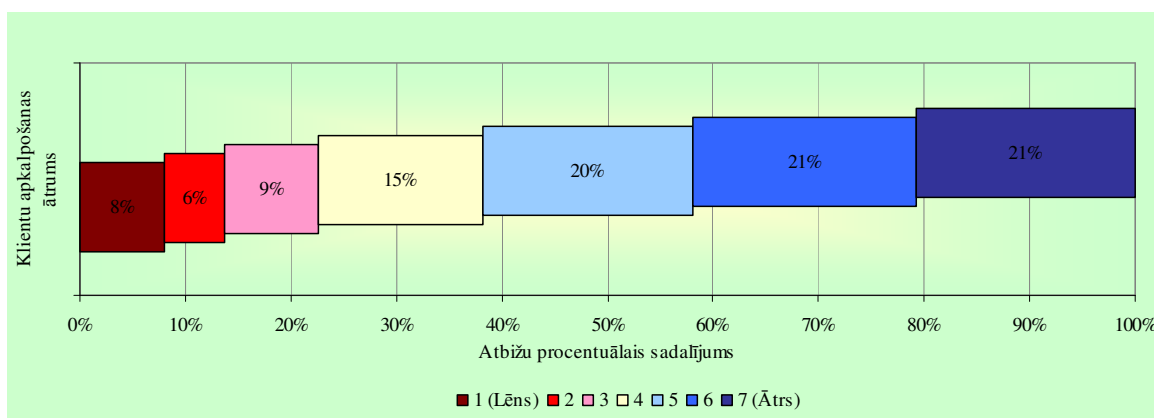
Jautājuma Nr.	Anketas jautājums	Jautājuma novērtētais koeficients
1	Vai prasības skaidras un saprotamas (VID klientu apkalpošanas zālēs)?	0,778
2	Vai prasības skaidras un saprotamas (VID muitas kontroles punktos)?	0,776
3	Vai prasības normatīvajos aktos skaidras un saprotamas?	0,640
4	Kāds šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (lēns vai ātrs)?	0,686
5	Kāds šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (apgrūtinošs vai kvalitatīvs)?	0,747
6	Kāds šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (neskaidrs vai skaidrs)?	0,771
7	Kāds šķiet apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos (lēns vai ātrs)?	0,695
8	Kāds šķiet apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos (apgrūtinošs vai kvalitatīvs)?	0,733
9	Kāds šķiet apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos (neskaidrs vai skaidrs)?	0,753
VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošanas procesa novērtējums" novērtētais koeficients		0,731

Nosakot klientu apmierinātību šajā faktorā, respondenti vissliktāk ir novērtējuši to, cik skaidri un saprotami ir formulētas prasības normatīvajos aktos attiecībā pret nodokļu nomaksu. Jāpiemin, ka šī jautājuma risināšana nav VID kompetencē, tomēr ir svarīgi noskaidrot klientu viedokli šajā jautājumā, jo ar šī faktora klientu neapmierinātības sekām VID klientu konsultantiem nākas saskarties ik dienas. Tāpat tiek secināts, ka atšķirībā no prasībām normatīvajos aktos, prasības VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos klienti biežāk novērtē skaidras un saprotamas.

Klientu apkalpošanas ātrumu VID klientu apkalpošanas zālēs nodokļu administrēšanas jomā novērtējuši 74% respondentu. Uzdotot jautājumu par klientu apkalpošanas ātrumu, klienti to vērtēja no 1 (lēns) līdz 7 (ātrs). Veicot analīzi, tiek secināts, ka klientu vērtējums ir līdzīgi “izkaisīts” pa piedāvātajiem atbilžu variantiem, tomēr aptuveni 40% respondentu uzskata, ka VID ir lēns klientu apkalpošanas ātrums (skatīt 2.6.2.attēlu).

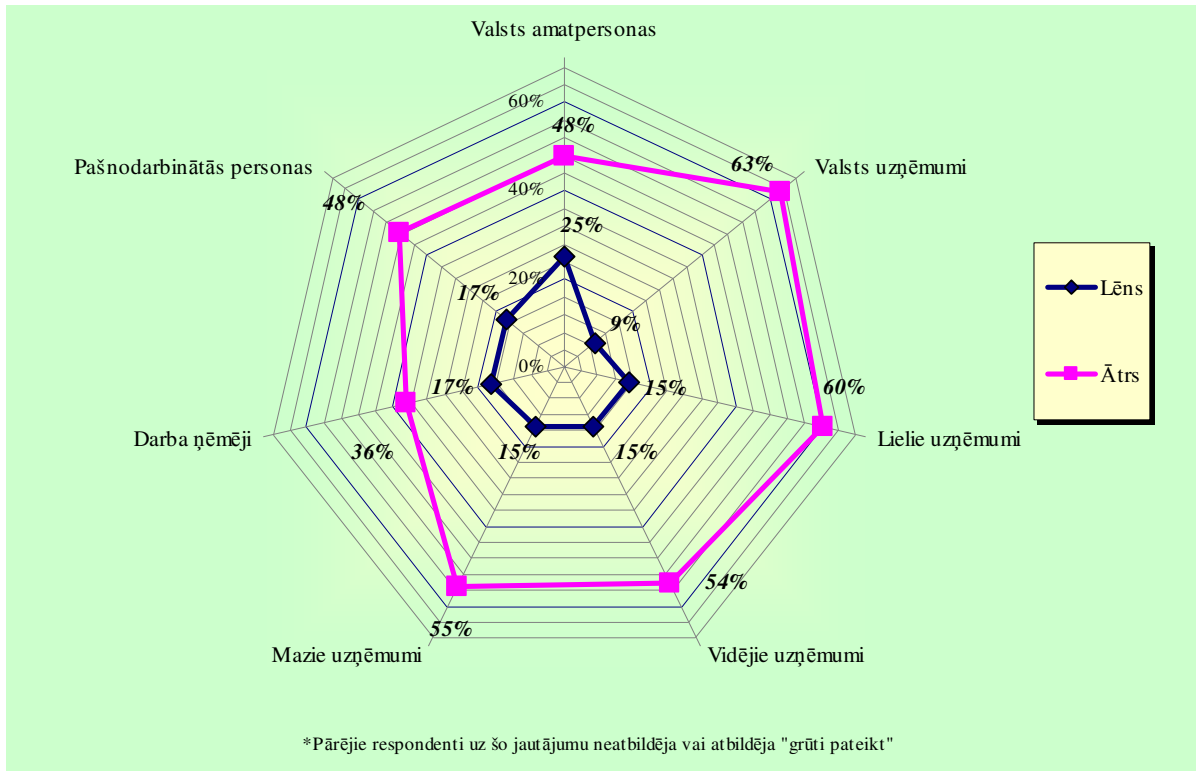
2.6.2.attēls

Klientu apkalpošanas ātruma novērtējums VID klientu apkalpošanas zālēs



Veicot detalizētāku analīzi, tiek secināts, ka vislabāko klientu apkalpošanas ātruma novērtējumu sniedz juridiskās personas, un vislabāk no tām – valsts uzņēmumi (63%), bet tikai 9% – kā lēnu (skatīt 2.6.3.attēlu).

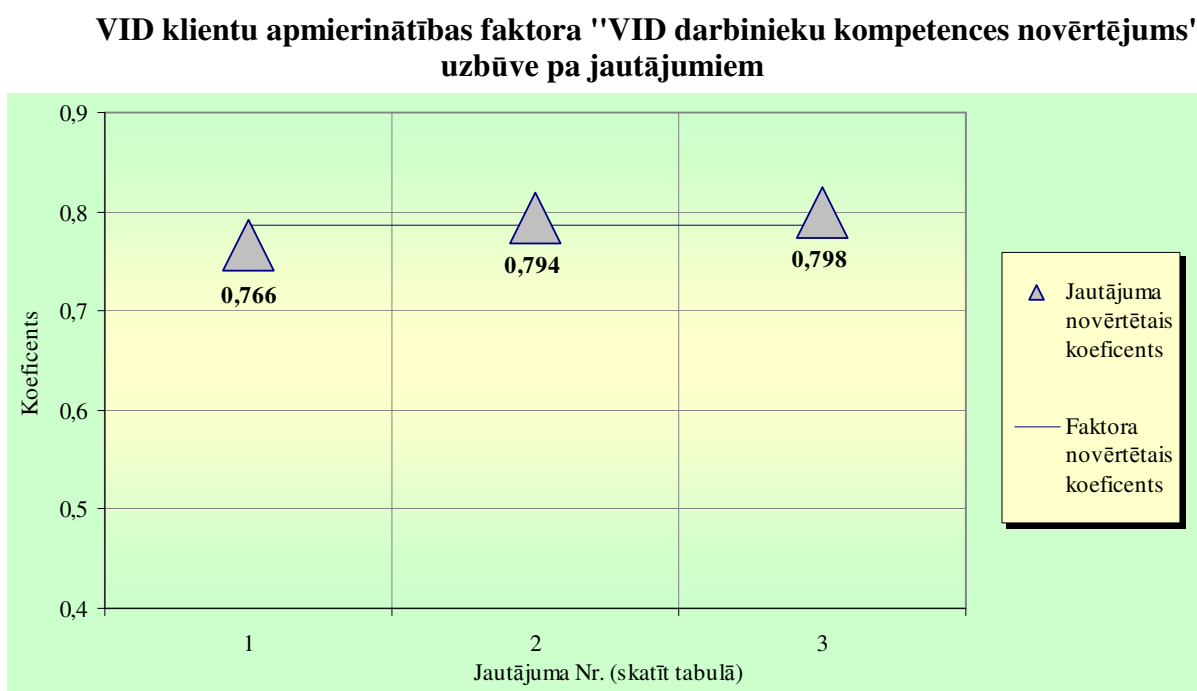
Klientu apkalpošanas ātruma novērtējums VID klientu apkalpošanas zālēs pa klientu grupām



2.7. F – VID darbinieku kompetences novērtējums

Analizējot 2.7.1.attēlu “VID klientu apmierinātības rādītāja struktūra (pa faktoriem)” tiek secināts, ka tieši faktors F “VID darbinieku kompetences novērtējums” ir visaugstāk novērtētais. Lai aprēķinātu šī faktora novērtēto koeficientu, tiek analizētas respondentu atbildes 3 jautājumos par VID darbinieku kompetenci.

2.7.1.attēls



2.7.1.tabula

VID klientu apmierinātības faktora "VID darbinieku kompetences novērtējums" uzbūve pa jautājumiem

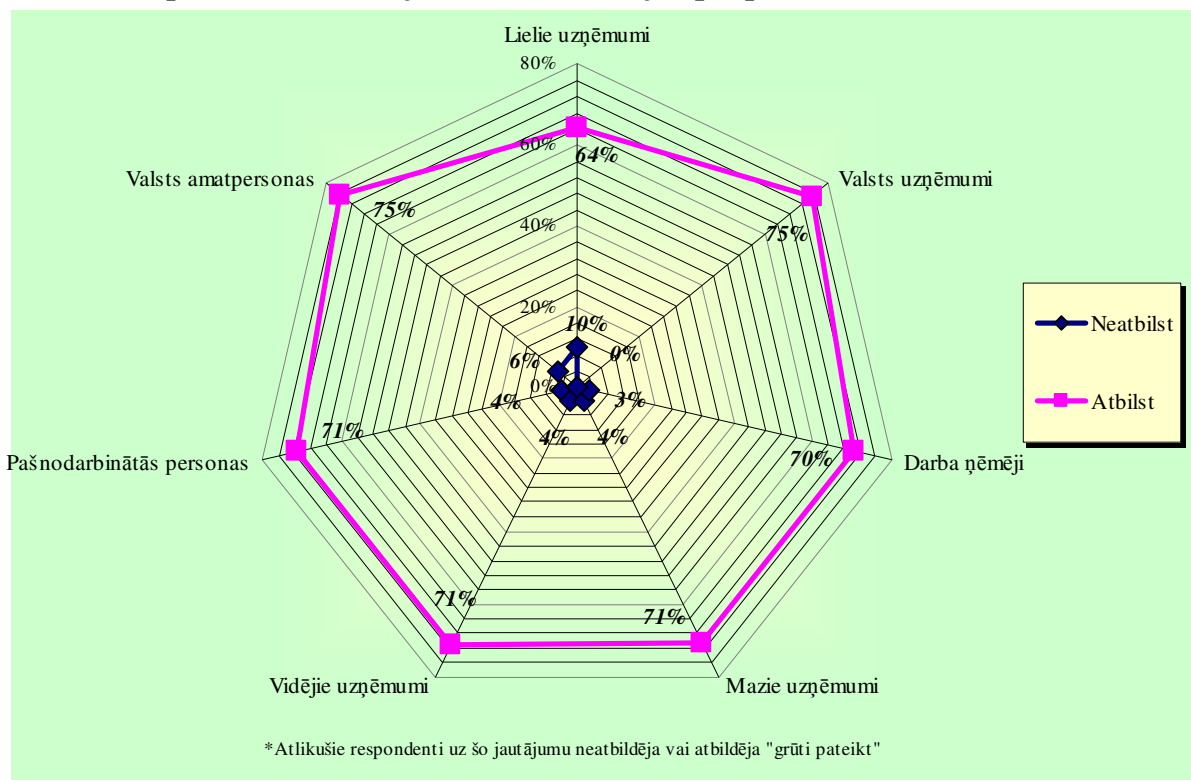
Jautājuma Nr.	Anketas jautājums	Jautājuma novērtētais koeficients
1	VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā	0,766
2	Kā vērtējat VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID klientu apkalpošanas zālēs?	0,794
3	Kā vērtējat VID darbinieku zināšanas un kompetenci VID muitas kontroles punktos?	0,798
VID klientu apmierinātības faktora "VID darbinieku kompetences novērtējums" novērtētais koeficients		0,786

Detalizētāk tiek analizēts šī faktora 1.jautājums (skatīt 2.7.1.tabulu). Visaugstāk VID darbinieku kompetenci novērtējuši valsts uzņēmumi, kas nevienā gadījumā nav norādījuši, ka tie nepiekrīt apgalvojumam “VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā” (skatīt 2.7.2.attēlu).

Visnegatīvāk uz šo jautājumu atbildējuši lielle uzņēmumi, ko var izskaidrot ar to, ka šīs grupas prasības pret VID darbiniekiem salīdzinot ar pārējiem respondentiem ir daudzkārt augstākas, ko nosaka nozares specifika, sarežģītība, uzņēmumu lielums un darbiniekiem nepieciešamās kompetences.

2.7.2.attēls

VID respondentu sadalījums attiecībā uz to, vai apgalvojumu "VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā" tie novērtēja apstiprinoši vai noliedzīgi*



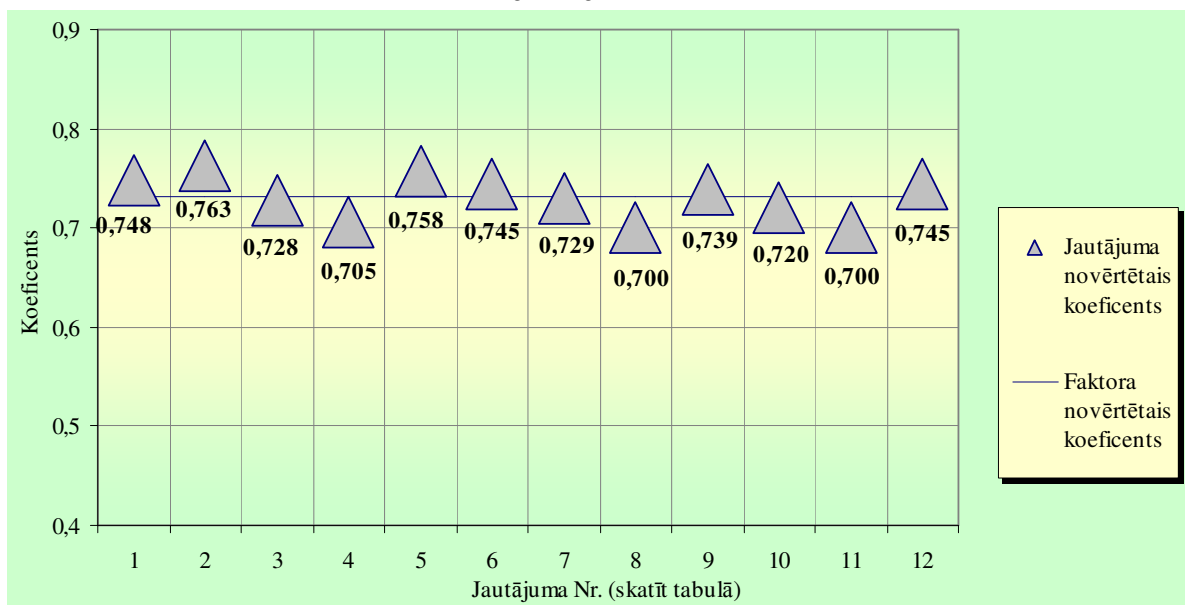
2.8. G – Apmierinātība ar VID mājas lapu

Sev nepieciešamās informācijas iegūšanai klienti diezgan bieži izmanto VID mājas lapu (no šī pētījuma rezultātiem: 54% respondentu to regulāri izmanto), tāpēc klientu apmierinātības būtisks faktors ir “Apmierinātība ar VID mājas lapu”. Katrs klients, apmeklējot VID mājas lapu, to dara ar noteiktu mērķi. Ja šo mērķi realizē – atrod sev nepieciešamo informāciju nepieciešamajā kvalitātē un neveltot tam pārlietu daudz laika – tad klients ir apmierināts. Savukārt, ja klients neiegūst meklēto informāciju vai neiegūst to vēlamajā kvalitātē, klients ir neapmierināts. Faktorā ir iekļauts arī Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) novērtējums. Elektroniskās deklarēšanas sistēma dod iespēju vairākus no VID sniegtajiem pakalpojumiem saņemt e-vidē. Nākotnē šis klientu apmierinātības faktors varētu raksturot visu VID e-pakalpojumu novērtējumu.

Šī klientu apmierinātības faktora ietvaros tika analizēti 12 jautājumi par VID mājas lapu, uz kuriem atbildot klients vērtēja informācijas pieejamību, VID mājas lapas navigāciju, dizainu, Elektronisko deklarēšanas sistēmu un datu bāzu pieejamību (skatīt 2.8.1.attēlu).

2.8.1.attēls

VID klientu apmierinātības faktora "Apmierinātība ar VID mājas lapu" uzbūve pa jautājumiem



VID klientu apmierinātības faktora "Apmierinātība ar VID mājas lapu" uzbūve pa jautājumiem

Jautājuma Nr.	Anketas jautājums par VID interneta mājas lapas elementiem	Jautājuma novērtētais koeficients
1	Vispārīgā informācija par VID	0,748
2	VID kontaktinformācija	0,763
3	VID darbības jomu regulējošie LR normatīvie akti (likumi, MK noteikumi, kārtības u.c.)	0,728
4	Informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi	0,705
5	Deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapu pieejamība	0,758
6	VID publiskojamās datu bāzes	0,745
7	Elektroniskā deklarēšanas sistēma	0,729
8	Muitas procedūras pakalpojumi (NCTS Komersanta modulis)	0,700
9	Dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)	0,739
10	Valodas vienkāršība un saprotamība	0,720
11	Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums)	0,700
12	Pakalpojumu pieejamība	0,745
VID klientu apmierinātības faktora "Apmierinātība ar VID mājas lapu" novērtētais koeficients		0,732

Vislabāk respondenti novērtēja šādus VID interneta mājas lapas elementus:

- Vispārīgā informācija par VID;
- VID kontaktinformācija;
- Deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapu pieejamība.

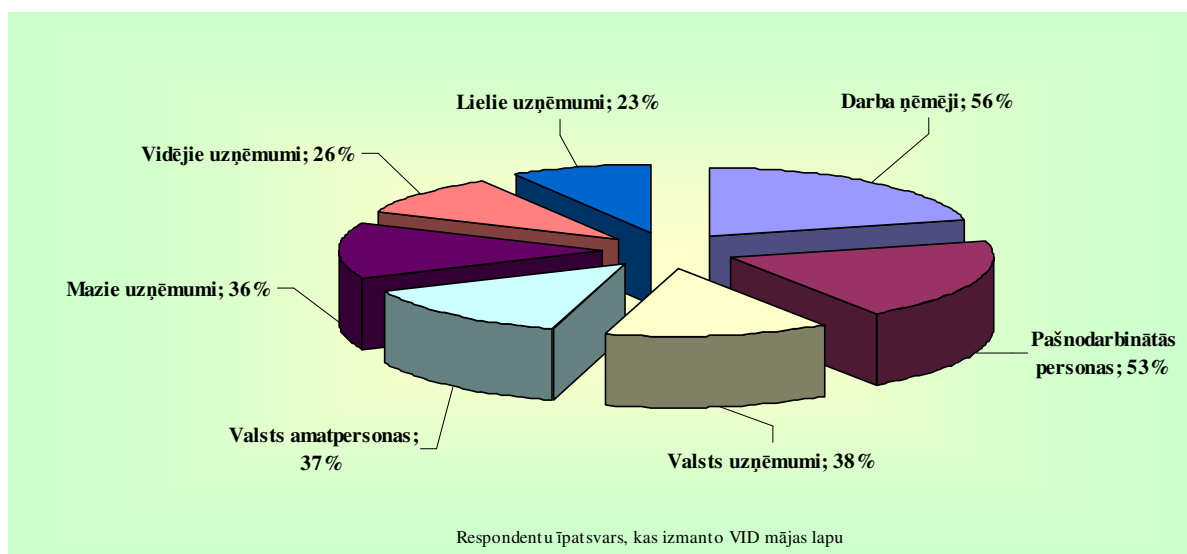
Vissliktāk respondenti novērtēja šādus VID mājas lapas elementus:

- Informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi;
- Muitas procedūras pakalpojumi (NCTS Komersanta modulis);
- Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums);
- VID mājas lapā nav informācijas krievu valodā.

Veicot analīzi, tiek secināts, ka visvairāk VID mājas lapu izmanto darba ņēmēji un pašnodarbinātās personas – vairāk kā puse no šo grupu respondentiem, bet vismazāk – vidējie un lielie uzņēmumi – aptuveni ceturtdaļa (skatīt 2.8.2.attēlu).

VID interneta mājas lapas kā komunikāciju kanāla funkcionalitātes pilnveidošanai vēlams īpaši "uzrunāt" biežākos VID mājas lapas apmeklētājus (darba ņēmējus un pašnodarbinātās personas), sniedzot tiem īpaši viņiem attiecināmo informāciju.

VID klientu aptaujas respondentu īpatsvars, kas sev vēlamās informācijas iegūšanai izmanto VID mājas lapu



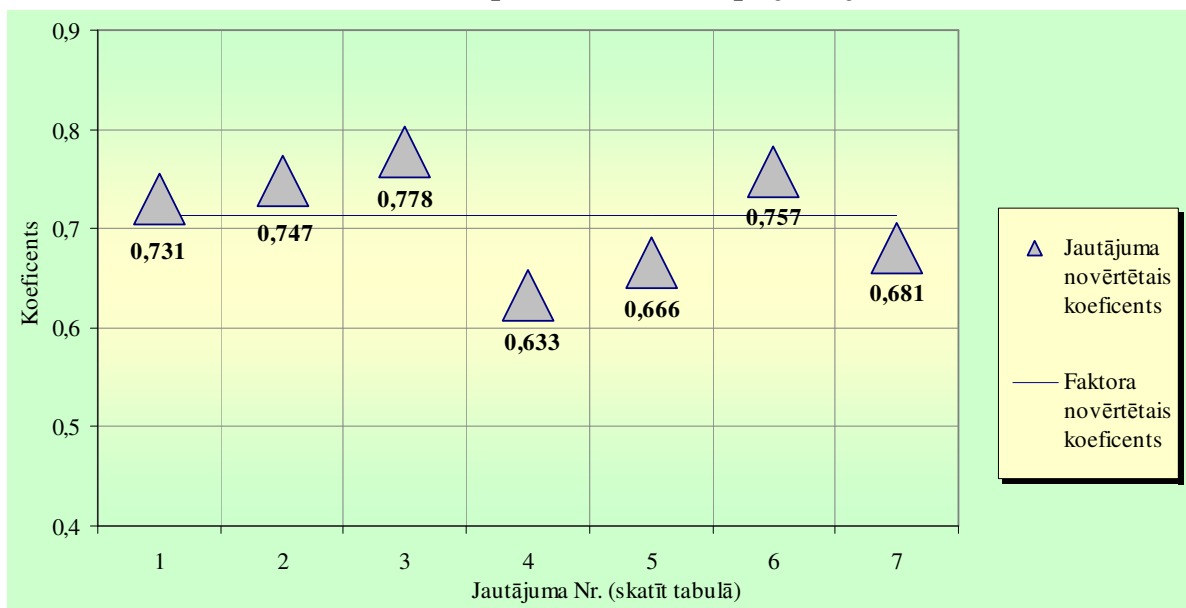
2.9. H – Tehniskais nodrošinājums VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos

Šim klientu apmierinātības faktoram ir liela nozīme klientu apmierinātības veidošanā, jo šis ir vienīgais faktors, kas ir vizuāli pamanāms, līdz ar to tas tieši ietekmē klientu. Ja tehniskais nodrošinājums nav pietiekams, tas rada klientu neapmierinātību. Savukārt, ja tehniskais nodrošinājums ir pilnīgs, klients pēc kāda laika to uztver kā normu un nepamana. Šī iemesla dēļ, aprēķinot VID klientu apmierinātību, šim faktoram ir mazāks svars.

Aplūkojot 2.1.1.attēlu (VID klientu apmierinātības rādītāja faktoru novērtējums), var secināt, ka tehniskā nodrošinājuma rādītājs ir viens no negatīvāk novērtētajiem. Lai noteiktu, kas tieši klientus neapmierina VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos, H faktorā iekļautie jautājumi tiek analizēti detalizētāk (skatīt 2.9.1.attēlu).

2.9.1.attēls

VID klientu apmierinātības faktora "VID tehniskais nodrošinājums klientu zālēs un muitas kontroles punktos" uzbūve pa jautājumiem



2.9.1.tabula

VID klientu apmierinātības faktora "VID tehniskais nodrošinājums klientu zālēs un muitas kontroles punktos" uzbūve pa jautājumiem

Jautājuma Nr.	Anketas jautājums	Jautājuma novērtētais koeficients
1	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība	0,731
2	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība	0,747
3	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis	0,778
4	Gaidīšanas ilgums	0,633
5	Rindu regulēšanas mehānisms	0,666

6	Darba laiks	0,757
7	Darbinieku skaita pietiekamība	0,681
VID klientu apmierinātības faktora "VID tehniskais nodrošinājums klientu zālēs un muitas kontroles punktos" novērtētais koeficients		0,713

VID klienti visvairāk neapmierināti ir ar to, ka, apmeklējot VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus, uz pakalpojuma saņemšanu ir ilgstoši jāgaida. Par to liecina viszemāk novērtētie jautājumi:

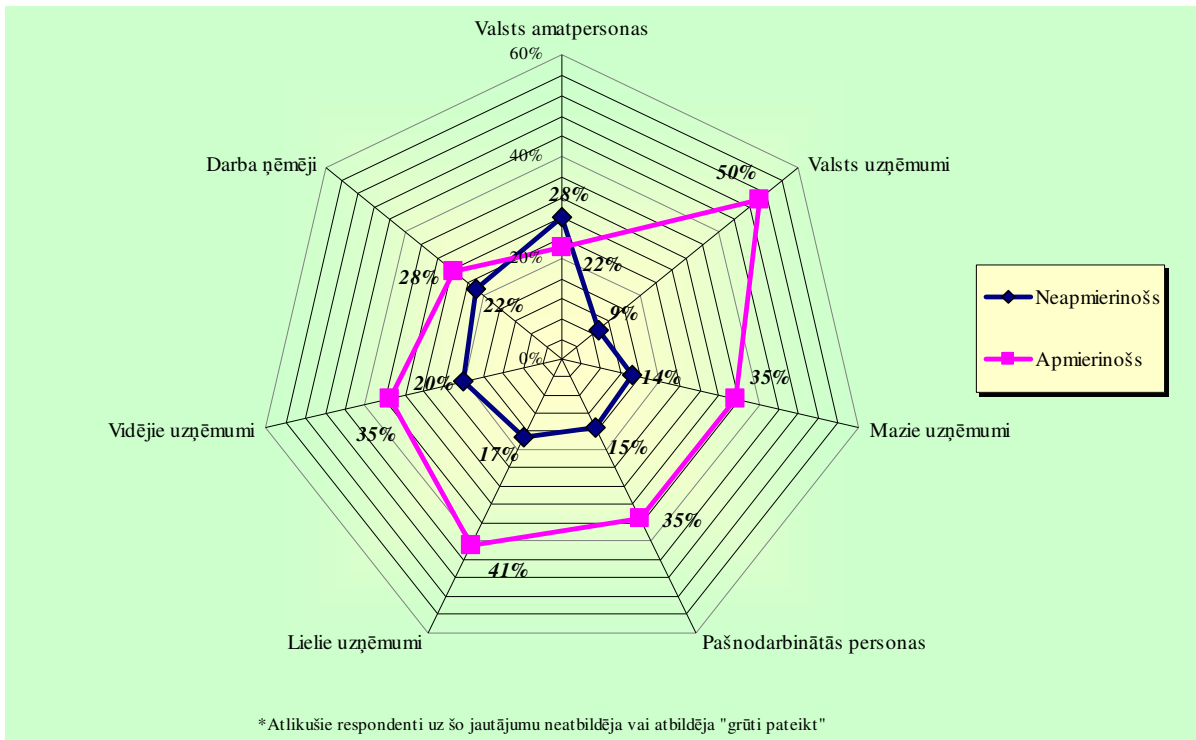
- Gaidīšanas ilgums;
- Rindu regulēšanas mehānisms;
- Darbinieku skaita pietiekamība.

Visos minētajos jautājumos klientu attieksme sadalījumā pa grupām ir līdzīga – gaidīšanas ilgums, rindu regulēšanas mehānisms, kā arī darbinieku skaita pietiekamība visvairāk apmierina valsts uzņēmumus, kā arī respondentus, kas ir VID klienti ilgāk par 11 gadiem. Savukārt, vismazāk apmierinātas ir valsts amatpersonas un respondenti, kuri ir VID klienti mazāk kā 2 gadus.

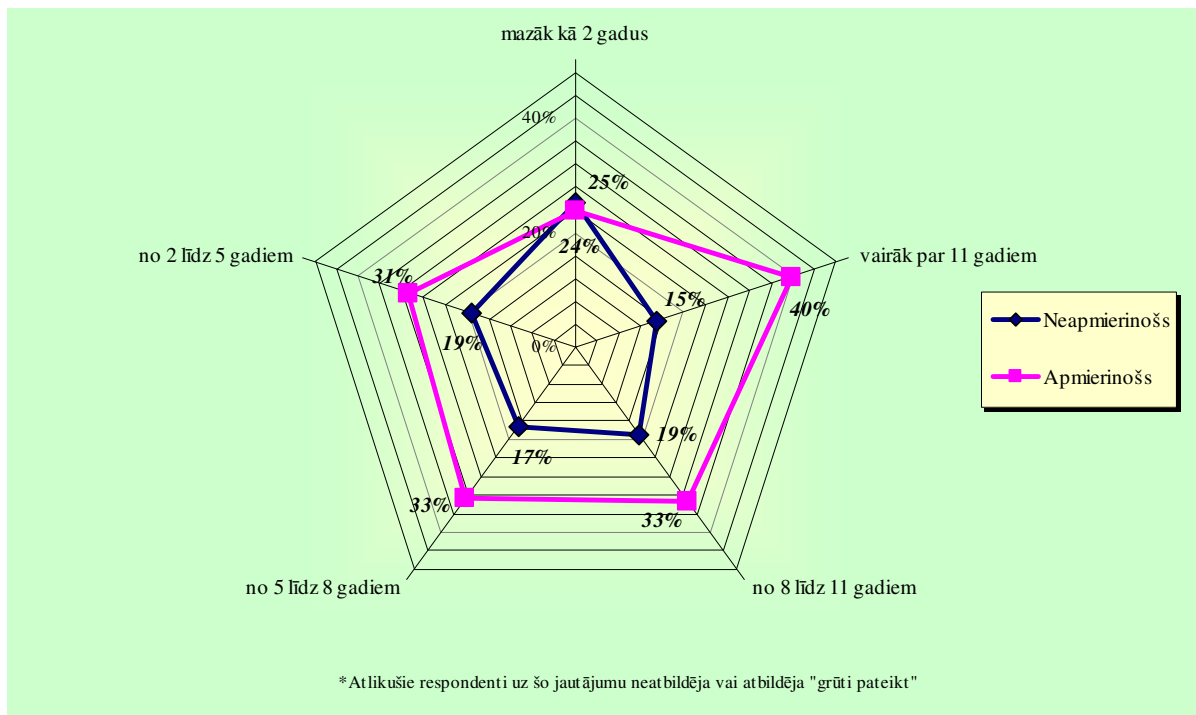
Ņemot vērā šī faktora negatīvo novērtējumu, jāsecina, ka būtiska uzmanība jāpievērš klientu apkalpošanas zāļu darbinieku vienmērīgai darba noslodzei un darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanai, lai tie būtu spējīgi elastīgi nodrošināt prioritāro funkciju veikšanu. Nepieciešams paplašināt un popularizēt elektronisko pakalpojumu iespējas VID klientu saistību izpildei, lai samazinātu VID klientu apkalpošanas zāļu noslogotību.

Detalizētāk tiek analizēti jautājuma, kurā jānovērtē gaidīšanas ilgums klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos, rezultāti sadalījumā pa respondentu grupām (skatīt 2.9.2. un 2.9.3.attēlus). Tādējādi ir identificēti jautājumi, kuri var atspoguļot iemeslus, kāpēc VID ir lēna klientu apkalpošana. Jautājums par gaidīšanas ilgumu tiek sīkāk pētīts veicot pētījuma rezultātu detalizētāku analīzi.

Respondentu sadalījums attiecībā uz to, kāda ir to attieksme pret gaidīšanas ilgumu klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos



Respondentu sadalījums attiecībā uz to, kāda ir to attieksme pret gaidīšanas ilgumu klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos



3. VID tēla novērtējums

Lai novērtētu VID klientu attieksmi pret VID, kā arī viedokli par VID darbību, klientiem tika sniegta virkne apgalvojumu, kurus tika lūgts novērtēt, norādot, cik lielā mērā klienti tiem piekrīt vai nepiekrīt (skatīt 3.1.attēlu).

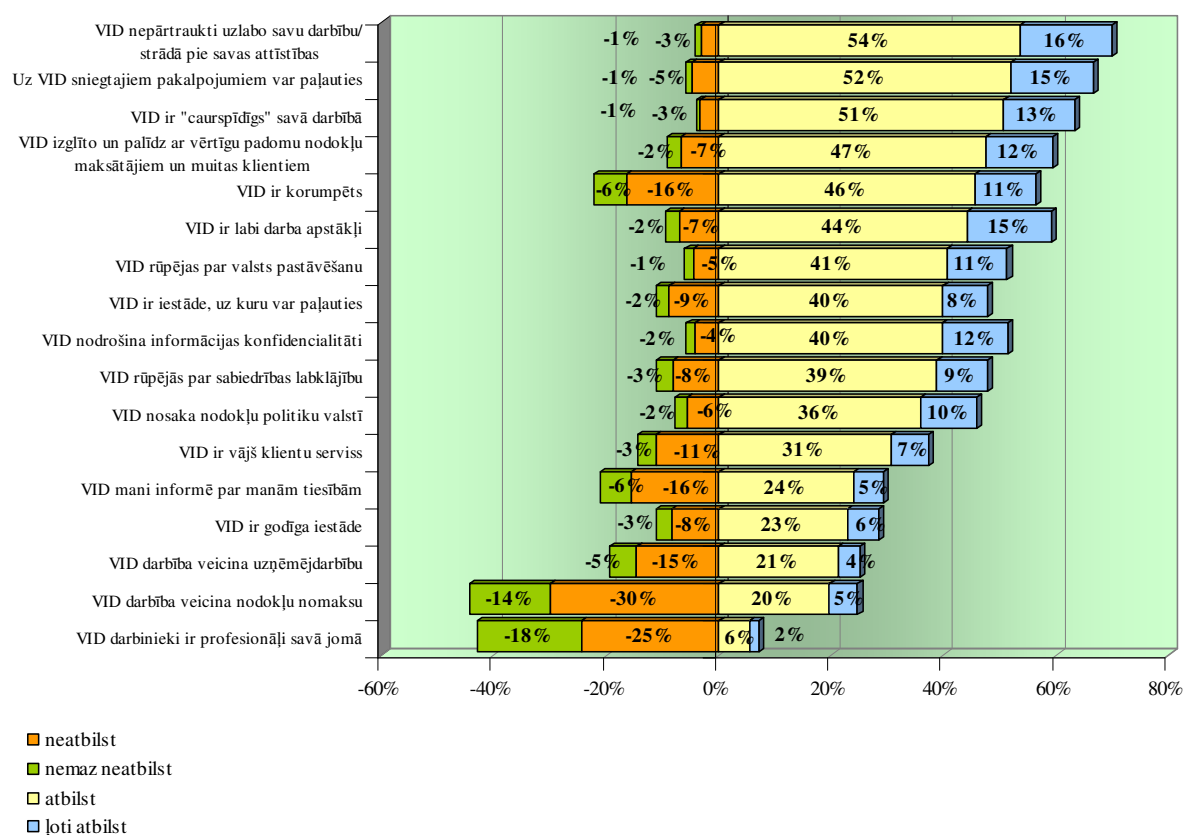
Vispārliecinošāk klienti piekrita apgalvojumiem “VID darbinieki ir profesionāli savā jomā” un “Uz VID sniegtajiem pakalpojumiem var paļauties”, kurus attiecīgi atbalstīja 70% un 67% respondentu. Šī pati nostāja atspoguļojas klientu apmierinātības F faktorā “VID darbinieku kompetences novērtējums”, kas no visiem faktoriem ir novērtēts visaugstāk (skatīt 2.1.1.attēlu). Respondenti pārliecinoši atbalsta arī apgalvojumu “VID nepārtraukti uzlabo savu darbību” (64% atbalsta un tikai 4% neatbalsta), kas liecina, ka VID klienti novērtē veiktās pārmaiņas, kā arī sagaida, ka nākotnē VID turpinās attīstīties. Par to liecina arī klientu neapmierinātība ar servisu, jo apgalvojumam “VID ir vājš klientu serviss” piekrīt 25% respondentu.

Neskatoties uz to, ka lielākā daļa respondentu (57%) piekrīt apgalvojumam “VID mani informē par manām tiesībām”, liela daļa (22%) šim apgalvojumam nepiekrīt. Nepieciešamība attīstīt informēšanas un izglītošanas darbu apliecina arī fakts, ka klientu apmierinātības B faktors “Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums” ir novērtēts kā trešais sliktākais.

Šajā jautājumu blokā tika ievietots arī apgalvojums “VID nosaka nodokļu politiku valstī”, kuram piekrita 29% respondentu, bet nepiekrita 22% un atbildēja “grūti pateikt” 40% respondentu. Tā kā tikai 22% respondentu zina, ka VID nenosaka nodokļu un muitas politiku valstī, kas tiek uzskatīts par negatīvu rādītāju, tiek sniegts priekšlikums aktīvāk informēt sabiedrību, izmantojot visus komunikāciju kanālus un segmentējot sabiedrību pa iepriekšējās darba apakšnodaļas identificētajām klientu mērķa grupām.

Veicot analīzi, tiek secināts, ka tikai 8% respondentu uzskata, ka VID ir korumpēts, savukārt 43% apgalvo, ka tā nav. Apgalvojumam, ka VID ir godīga iestāde, piekrīt 52% respondentu, un tikai 6% nepiekrīt.

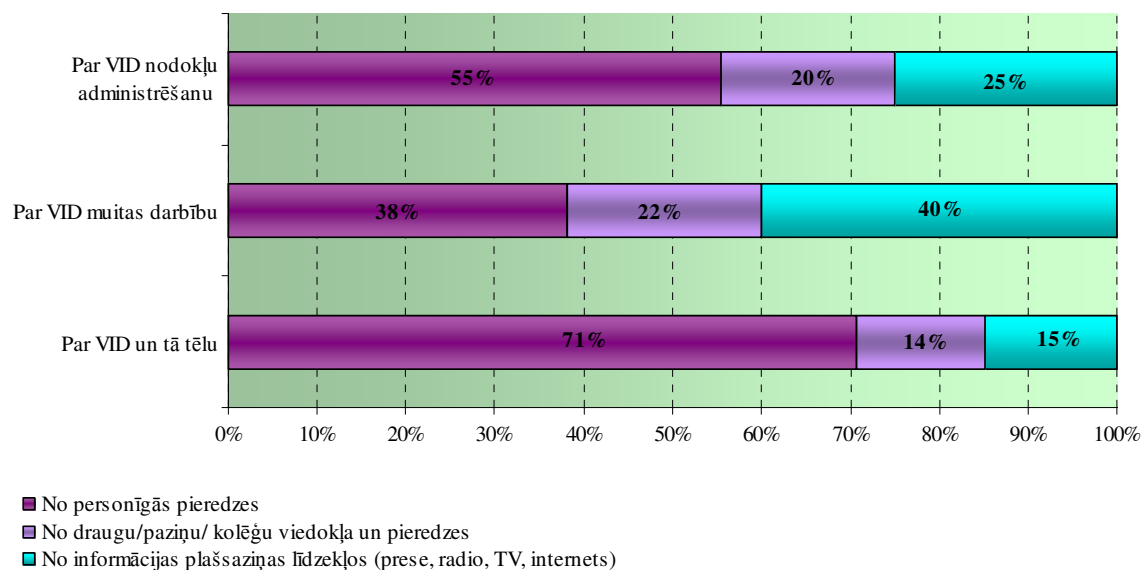
Klientu izteikto apgalvojumu par VID atbilstības novērtējums saskaņā ar klienta priekšstatiem un/vai pieredzi



Būtiski ir arī noskaidrot, kā ir veidojies klientu viedoklis par VID. Minētais jautājums tika uzdots atsevišķi par nodokļu administrēšanu, muitas darbību un par VID tēlu kopumā. Lielākajai daļai respondentu viedoklis par VID izveidojies tieši no personīgās pieredzes (skatīt 3.2.attēlu). Tas iespējams izskaidrojams ar faktu, ka aptauja tika veikta klientu apkalpošanas zālēs, kas nozīmē, ka respondenti ir personīgi apmeklējuši VID klientu apkalpošanas zāli vai muitas kontroles punktu.

Par muitas darbību klienti vienlīdz daudz guvuši priekšstatu gan no savas personīgās pieredzes, gan arī no informācijas plašsaziņas līdzekļos. Arī par nodokļu administrēšanu būtiska respondentu daļa (25%) priekšstatu guvusi tieši no plašsaziņas līdzekļiem.

Avoti, no kuriem veidojas VID klientu priekšstats par VID



Izvērtējot iegūto informāciju, ir jāatzīst, ka plašsaziņas līdzekļiem ir spēcīga ietekme uz sabiedrības attieksmi un viedokli. Diemžēl mēdijos sabiedrībai sniegtā informācija par VID darbību bieži vien ir tendencioza un nesniedz skaidrojumu par konkrētu radušos situāciju. Tas savukārt nozīmē, ka VID nepieciešams nodrošināt regulāru pozitīvu publicitāti, atspoguļojot darbības sasniegumus.

4. VID darbinieku aptaujas rezultāti

Veicot VID darbinieku aptauju, VID klientu apkalpošanas zāļu un nodokļu maksātāju konsultāciju daļu darbiniekiem tika uzdoti jautājumi, kas pēc būtības bija ļoti līdzīgi VID klientiem uzdotajiem jautājumiem. Aptaujas rezultāti liecina, ka nevar viennozīmīgi pateikt, vai darbinieku viedoklis par VID klientu apkalpošanu ir pozitīvāks vai negatīvāks, jo ir novērojamas abas sakarības.

Analizējot klientu un darbinieku aptauju rezultātus, secinām, ka uz visiem jautājumiem, kuri uzdoti par muitas lietām, klienti sniedz būtiski labāku novērtējumu, kas izskaidrojams ar to, ka lielākā daļa aptaujāto darbinieku uz šo jautājumu neatbildēja (62%), vai izvēlējās atbilžu variantu “grūti pateikt” (27%), jo aptaujāti tika tikai nodokļu administrācijas darbinieki. Ņemot vērā minēto faktu, šie jautājumi, salīdzinot aptauju rezultātus, netiek ņemti vērā.

Salīdzinot abu aptauju rezultātus, tika atlasīti jautājumi, kuros VID klienti sniedz pozitīvāku novērtējumu nekā VID darbinieki, kā arī jautājumi, kurus pozitīvāk novērtē VID darbinieki.

Jautājumi, kurus **VID klienti novērtē izteikti labāk nekā darbinieki:**

- 1) Darbinieku skaita pietiekamība;
- 2) VID ir labi darba apstākļi;
- 3) VID pakalpojums “Pārskatu un deklarāciju iesniegšana”;
- 4) VID kontaktinformācija VID mājas lapā;
- 5) VID mājas lapas dizains (krāsas, forma, noformējums);
- 6) VID pakalpojums “Dokumentu un izziņu saņemšana”;
- 7) VID klientu apkalpošanas zāļu vienots stils un atpazīstamība;
- 8) VID mājas lapā lietotās valodas vienkāršība un saprotamība.

No atlasītajiem jautājumiem varam secināt, ka VID darbinieki ir neapmierināti ar saviem darba apstākļiem, kurus VID klienti novērtē attiecīgi labāk kā VID darbinieki. Visbūtiskākā atšķirība ir novērojama jautājumā par darbinieku skaita pietiekamību, kur lielākā daļa klientu atbildēja, ka darbinieku skaits ir pietiekams, tomēr VID darbinieki ir pārliecināti par to, ka tā nav (skatīt 4.1.attēlu).

Būtiska viedokļu atšķirība ir novērojama arī jautājumā par VID darbinieku darba apstākļiem. 48% VID klientu uzskata, ka VID ir labi darba apstākļi, ko atbalsta arī 43% VID

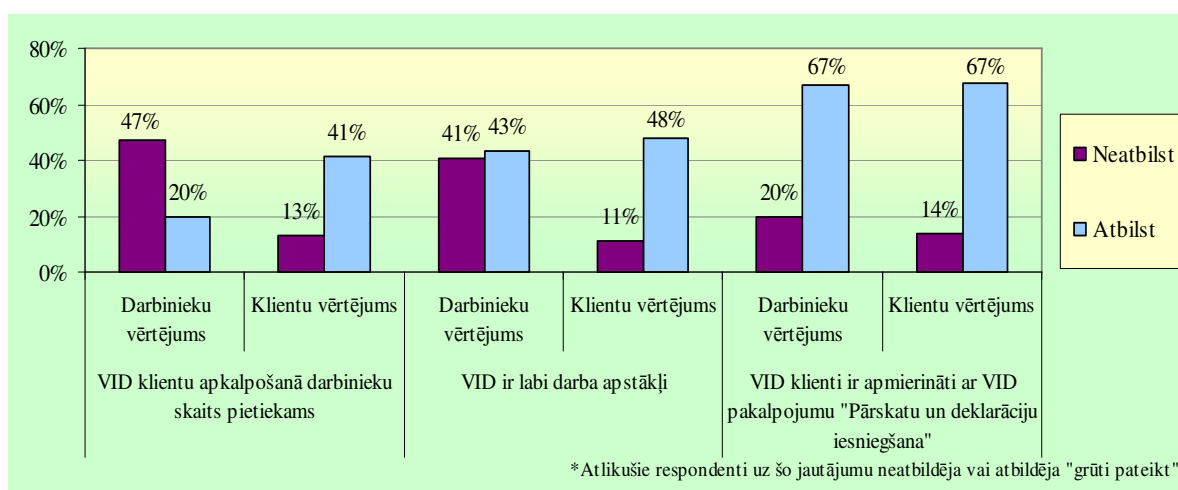


darbinieku, tomēr ļoti liela daļa (41%) darbinieku uzskata, ka VID nav labi darba apstākļi. Apkopojot darbinieku priekšlikumus un komentārus, tika noteikts, ka 32% no tiem ir priekšlikumi par nepieciešamību uzlabot darba apstākļus VID darbiniekiem, tai skaitā uzlabot telpu iekārtojumu, nodrošināt atbilstošu darba samaksu un organizēt apmācības par klientu apkalpošanas uzlabošanu.

Lai noteiktu detalizētākus iemeslus VID darbinieku neapmierinātībai, ir nepieciešams organizēt atsevišķu aptauju. Jāatzīmē, ka arī 13 VID klientu aptaujas respondenti īpaši uzsvēra nepieciešamību palielināt darbinieku algas, uzlabot darba apstākļus un motivēt VID darbiniekus.

4.1.attēls

VID klientu un darbinieku aptaujas jautājumi, kurus klienti novērtēja izteikti labāk kā darbinieki



Pārējos jautājumos viedokļu atšķirības nav tik ļoti atšķirīgas, bet aizvien būtiskas. Piemēram, svarīgi ir tas, ka VID darbinieki lielāku vērību pievērš VID mājas lapai, kā arī vienota klientu apkalpošanas zāļu stila un noformējuma nepieciešamībai. Tas liecina par to, ka šīs lietas VID darbiniekiem ir būtiskas, jo tās raksturo organizāciju, kurā tie strādā, bet VID klienti tām nepiešķir tik būtisku nozīmi.

VID darbinieki pozitīvāk novērtē tās lietas, kas saistītas tieši ar viņu darbu, un bieži vien tieši šīs ir tās lietas, ar kurām VID klienti nav apmierināti.

Jautājumi, kurus VID darbinieki novērtē izteikti labāk nekā klienti:

- 1) VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām;
- 2) VID ir korumpēts;
- 3) VID klientu apkalpošanas ātruma klientu apkalpošanas zālēs novērtējums;

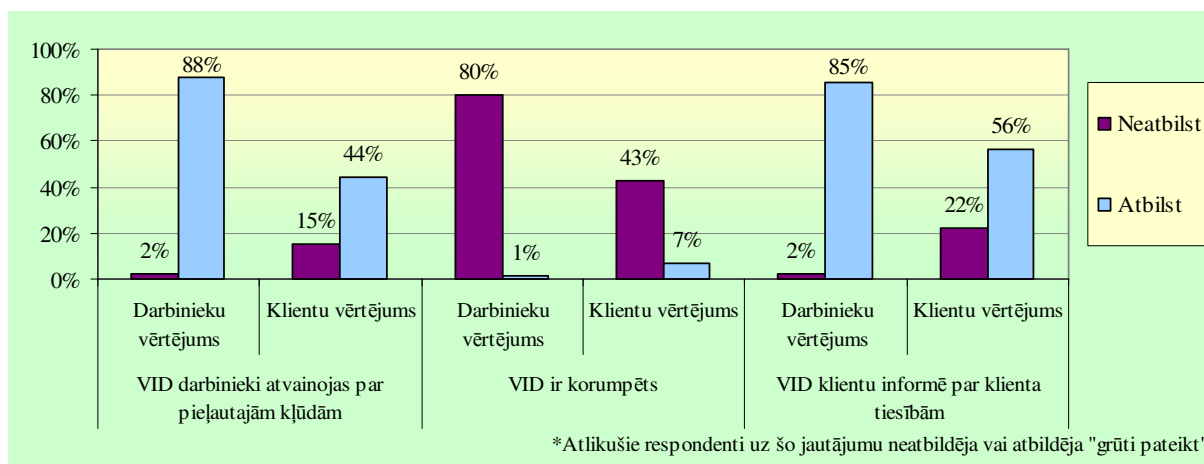


- 4) VID klientus informē par to tiesībām;
- 5) VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem;
- 6) VID nodrošina informācijas konfidencialitāti;
- 7) VID ir godīga iestāde;
- 8) VID ir iestāde, uz kuru var paļauties.

Uzskaitītajos jautājumos novērojama tendence, ka VID klientu viedoklis ir salīdzinoši rezervēts (tie izvēlējās atbildēt, vai atbild "grūti pateikt", kā arī pozitīvais vērtējums ir mazāks un negatīvais – lielāks), turpretim VID darbinieki sniedz pārliecinoši pozitīvas atbildes (atbildes uz 3 būtiskākajiem jautājumiem skatīt 4.2.attēlā).

4.2.attēls

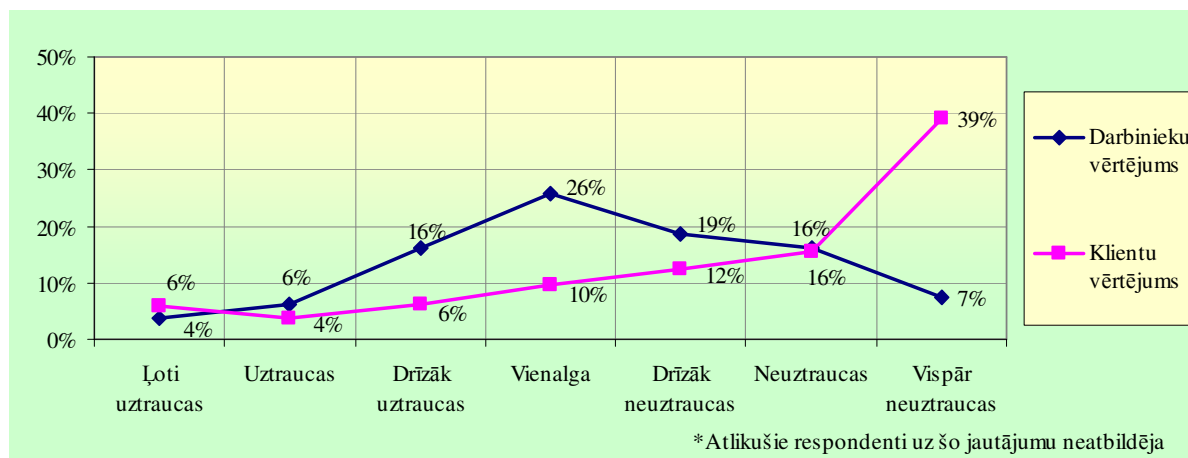
VID klientu un darbinieku aptaujas jautājumi, kurus darbinieki novērtēja izteikti labāk kā klienti



Veicot VID klientu un darbinieku aptauju, tika arī lūgts novērtēt to, kā VID klienti jūtas dodoties uz VID – pirms došanās uz VID klienti izjūt zināmas bailes un nedrošības sajūtu vai arī došanās uz VID tos pilnībā neuztrauc.

Aptaujas rezultāti norāda, ka VID darbinieki uzskata, ka klienti uztraucas vairāk nekā to atzinuši paši klienti. VID klienti pārsvarā ir atbildējuši, ka došanās uz VID tos neuztrauc, bet liela daļa (26%) VID darbinieki uzskata, ka klienti tomēr izjūt zināmas bailes un nedrošības sajūtu (skatīt 4.3.attēlu).

Kā VID klienti reagē pirms došanās uz VID klientu apkalpošanas zāli vai muitas kontroles punktu



Lai izdarītu secinājumus par darbinieku aptaujas rezultātiem un to salīdzinājumu ar VID klientu aptaujas rezultātiem, svarīgi ir ņemt vērā, ka aptaujāto VID darbinieku vidū ir 33% darbinieku, kas VID ir nostrādājuši vairāk kā 11 gadus, un 23% darbinieku, kas VID ir nostrādājuši mazāk kā 2 gadus. Tas liecina par to, ka VID klientu apkalpošanas zālēs strādā darbinieki, kas jau ļoti ilgi strādā VID un kuriem ir nepieciešamas zināšanas klientorientētas apkalpošanas nodrošināšanai, un darbinieki, kuriem nav pārāk lielas pieredzes, līdz ar to arī nepieciešamo zināšanu.

Ņemot vērā visu šajā nodaļā minēto, galveno uzsvaru klientorientētas apkalpošanas nodrošināšanai būtu nepieciešams likt uz VID darbinieku apmācībām šādās jomās:

1. Klientorientētas apkalpošanas pamati;
2. Atgriezeniskās saites izmantošana klientu apkalpošanā, tai skaitā, atvairošanās par pieļautajām kļūdām;
3. Jaunākās tendences klientu apkalpošanā publiskajā sektorā;
4. Regulāri kursi par jaunumiem normatīvajos aktos, nodokļu un muitas jautājumos.

5. VID klientu apmierinātības aptaujas rezultātu padziļinātā analīze

Pētījuma padziļinātā analīze ir veikta divās daļās – segmentācijas analīze (5.1.un 5.2.apakšnodaļa) un savstarpējo sakarību analīze (5.3.apakšnodaļa).

Lai novērtētu atsevišķu klientu grupu attieksmi pret VID servisu, segmentācijas analīzē tika iekļauti 32 klientu apmierinātības aptaujas jautājumi (skatīt 5.1.tabulu), uz kuriem sniegtās atbildes tika detalizēti aplūkotas sadalījumā pa respondentu veidiem un atkarībā no sadarbības ilguma ar VID. Segmentācijas analīzē tika ņemtas vērā tikai to respondentu atbildes, kas sevi bija identificējuši kādā no piedāvātajām respondentu grupām.

5.1.tabula

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 profesionāļi 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 process VID klientu apkalpošanas zālēs (Lēns - Ātrs)
12.	55	Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos (Lēns - Ātrs)
13.	58	VID darbinieku zināšanas un kompetence VID klientu apkalpošanas zālēs
14.	59	VID darbinieku zināšanas un kompetence VID muitas kontroles punktos
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 atvairojas 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

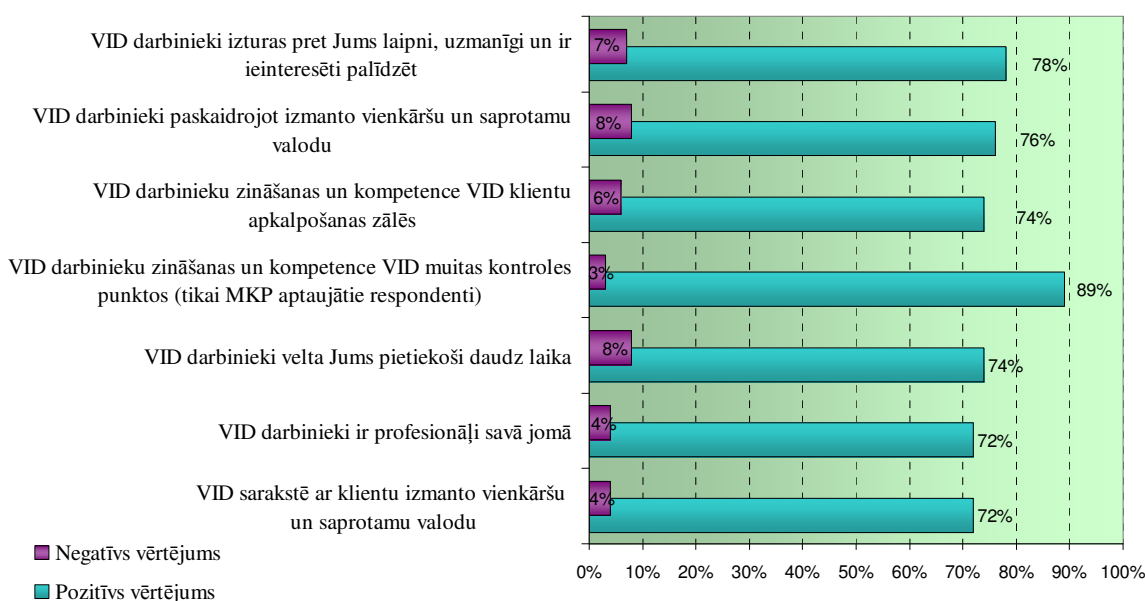
30.	125	Rindu regulēšanas mehānisms
31.	126	Darba laiks
32.	127	Darbinieku skaita pietiekamība

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

Kopumā vispozitīvāk tika novērtēti jautājumi attiecībā uz VID darbiniekiem – viņu profesionalitāti, zināšanām un kompetenci, kā arī attieksmi pret klientu (skatīt 5.1.attēlu).

5.1.attēls

Vispozitīvāk novērtētie jautājumi no padziļinātajā analizē iekļautajiem



* Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja, atbildēja "grūti pateikt" vai vērtēja vidēji

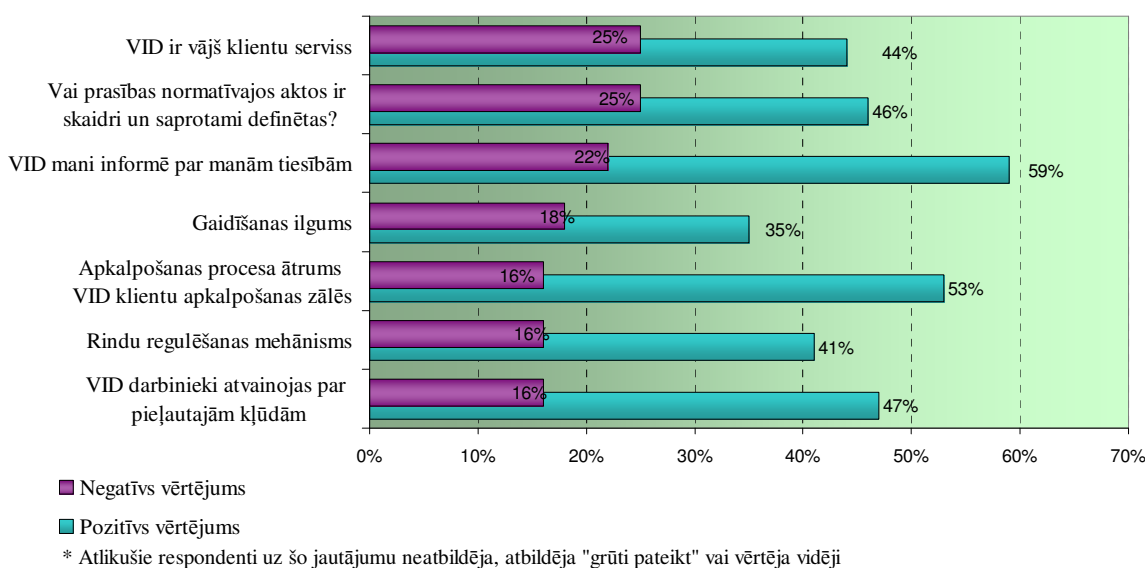
Lai gan kopumā rezultāti ir vērtējami pozitīvi, jāatceras, ka arī šajos jautājumos daļa klientu izteica neapmierinātību (3-8% respondentu vērtēja tos negatīvi, bet 8-24% vērtēja vidēji vai nesniedza konkrētu viedokli). Īpaši jāatzīmē, ka, izmantojot iespēju sniegt komentārus, 19 respondenti pauda vēlmi izjust laipnāku VID darbinieku attieksmi, savukārt 6 respondenti – saņemt kvalitatīvāku apkalpošanu un individuālu pieeju kļūdu labošanā.

Līdz ar to VID nepieciešams turpināt pilnveidot klientu apkalpošanas zāļu darbinieku izpratni par klientorientētu apkalpošanu, organizēt apmācību un pieredzes apmaiņas pasākumus, lai visās VID klientu apkalpošanas zālēs nodrošinātu vienoti augstu klientu apkalpošanas standartu ievērošanu.

Savukārt visnegatīvāk tika novērtēti klientu aptaujas jautājumi attiecībā uz VID servisu kopumā, apkalpošanas procesa ātrumu un normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību (skatīt 5.2.attēlu).

5.2.attēls

Visnegatīvāk novērtētie jautājumi no padziļinātajā analizē iekļautajiem



Jāatzīmē, ka vissliktāk novērtētais apkalpojums “VID ir vājš klientu serviss” atšķirībā no pārējiem bija uzstādīts negatīvā formā, kas, iespējams, ir ietekmējis rezultātu. To apliecina pārējo jautājumu novērtējums – neviens no atsevišķiem klientu apkalpošanas aspektiem nebija novērtēts tik slikti. Arī apmierināto klientu īpatsvars atsevišķos jautājumos bija daudz lielāks, nekā šajā jautājumā, kur aplūkots VID serviss kopumā. Tomēr ir iespējams, ka, lai gan neviens no klientu apkalpošanas aspektiem nav vērtēts tik negatīvi kā klientu serviss kopumā, atsevišķu jautājumu negatīvie vērtējumi akumulējas un tādējādi rada negatīvāku VID servisa novērtējumu.

Otrs tik pat negatīvi novērtētais jautājums ir par normatīvajos aktos iekļauto prasību skaidrību un saprotamību – klienti uzskata, ka likumdošana ir jāvienkāršo. Kā jau tika minēts, šī jautājuma risināšana nav VID kompetencē, turklāt saskaņā ar analīzes rezultātiem klientu viedoklis par VID sniegto pakalpojumu kvalitāti nav cieši saistīts ar viņu viedokli par normatīvajos aktos noteikto prasību saprotamību, tomēr klientu neapmierinātības sekas ikdienā būtiski ietekmē VID darbu. Līdz ar to VID jāiegulda liels darbs klientu izglītošanā, lai

nodrošinātu godīgu saistību izpildi un produktīvu un efektīvu konsultāciju darbu. To apliecina arī nākamais negatīvi novērtētais jautājums – VID informēšanas darbs.

31 respondents savos ieteikumos atzīmējis, ka VID nepieciešams sniegt vairāk informācijas par klientu tiesībām, biežāk organizēt informatīvos pasākumus un bezmaksas seminārus. 16 respondenti uzsvēruši, ka vēlētos biežāk saņemt informāciju par izmaiņām normatīvajos aktos, savukārt 4 respondenti norādījuši, ka būtu nepieciešams vairāk informācijas masu mēdijos par privātpersonu deklarācijām, to iesniegšanas termiņiem un attaisnoto izdevumu atgūšanu.

Liela daļa respondentu negatīvi novērtējuši apkalpošanas procesa ātrumu, kas cieši saistīts arī ar jautājumiem par gaidīšanas ilgumu un rindu regulēšanas mehānismu. Savos ieteikumos respondenti ir lakoniski – 28 VID klienti norāda, ka nepieciešams sakārtot rindas, 6 respondenti piedāvā atdalīt fizisko un juridisko personu apkalpošanu, savukārt 4 respondenti uzsver, ka nepieciešams paātrināt dokumentu noformēšanas procedūru. Pakalpojuma saņemšanas paātrināšanai 4 klienti ieteikuši ieviest maksas izziņu izsniegšanu, lai steidzīgos gadījumos uzņēmumi varētu par maksu saņemt izziņu 1 dienas laikā. Arī VID darbinieku aptaujā saņemti ieteikumi sakārtot rindas – to īpaši uzsvēruši 5 no aptaujātajiem darbiniekiem. Tāpat darbinieki norāda uz nepieciešamību publiski informēt nodokļu maksātājus par deklarāciju un pārskatu iesniegšanas termiņiem, lai nevajadzīgi neveidotos rindas klientu apkalpošanas zālēs.

5.1. Klientu viedoklis atkarībā no sadarbības ilguma ar VID.

Analizējot katru no minētajiem 32 jautājumiem sadalījumā pa respondentu veidiem un atkarībā no sadarbības ilguma ar VID, tika noteikts, vai pastāv šādas tendences:

- klienti, kas izmanto VID pakalpojumus īsāku laiku, t.i. līdz 5 gadiem (turpmāk – jaunākie VID klienti), sniedz negatīvāku viedokli;
- jaunākie VID klienti izvairās no atbildes sniegšanas;
- respondentu veidu vidū ir vērojama vienprātība.

Informācija par minētajām tendencēm, padziļinātajā analīzē iekļauto jautājumu kopējo novērtējumu un klientu grupām, kas ir visvairāk un vismazāk apmierinātas katrā no jautājumiem, apkopota 6.pielikumā pievienotajā tabulā.

Viena no būtiskākajām tendencēm, kas atspoguļojas pētījuma rezultātos – ar VID pakalpojumiem neapmierinātāki ir klienti, kas sadarbojas ar VID īsāku laiku. Minētā tendence novērojama kopumā divās trešdaļās no 32 padziļinātajā analīzē ietvertajiem jautājumiem (9 gadījumos tendence ir stipra, 13 gadījumos – vāja). Turklāt trešajā daļā jautājumu ir novērojama arī tendence, ka respondenti, kas ir VID klienti īsāku laiku, izvairās sniegt konkrētu vērtējumu vai vispār neatbild uz jautājumiem. Tas liecina, ka šai klientu grupai trūkst informācijas par esošajiem VID pakalpojumiem vai viņi tos nav izmantojuši.

Savukārt apmierinātāki ir klienti, kas sadarbojas ar VID ilgāku laiku (20 jautājumos pozitīvāko vērtējumu sniedza klienti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem, savukārt 10 jautājumos – klienti, kas izmanto VID pakalpojumus 5-8 gadus).

Īpaši neapmierināti ir klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus - 28 jautājumos no 32 šī grupa sniedza procentuāli vairāk negatīvu vērtējumu, nekā pārējās. Visnegatīvāk novērtētos jautājumus šajā klientu grupā lūdzu skatīt 5.1.1. attēlā.

Aptaujas rezultāti liecina, ka VID šobrīd nevelta pietiekoši daudz uzmanības jaunāko klientu konsultēšanai un informēšanai par viņu tiesībām. Klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus, ir grūtāk uztvert VID informatīvajās brošūrās sniegto informāciju un šī grupa lielā mērā izjūt arī laika trūkumu kontaktā ar VID darbiniekiem, līdz ar to nepieciešams intensīvāk veltīt laiku un uzmanību tieši darbam ar jaunajiem VID klientiem.

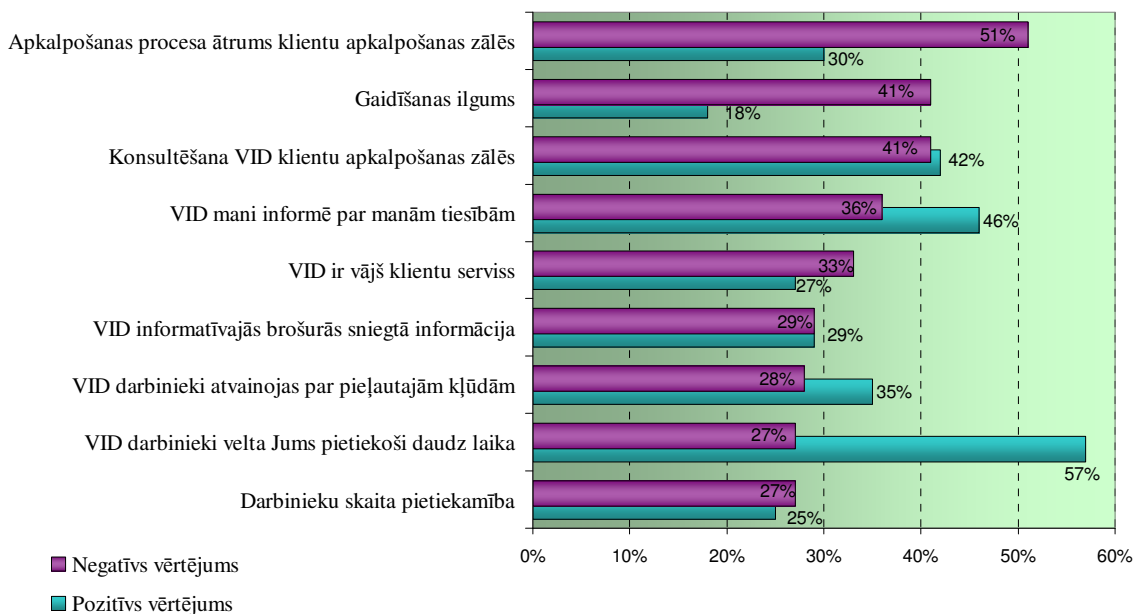
Klientu, kas izmanto VID pakalpojumus īsāku laiku, viedoklis ir izteikti negatīvs arī jautājumos saistībā ar klientu apkalpošanas ātrumu, gaidīšanas ilgumu un darbinieku skaita pietiekamību. Kritiskā attieksme, iespējams, ir izskaidrojama ar to, ka ilgstošie VID klienti ir



pieredzējuši VID modernizācijas procesu un apkalpošanas procesa uzlabošanu, bet jaunākie klienti salīdzina VID ar citām institūcijām un privātā sektora organizācijām.

5.1.1.attēls

Visnegatīvāk novērtētie jautājumi klientu grupā, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus



* Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja, atbildēja "grūti pateikt" vai vērtēja vidēji

Attiecībā uz konsultācijām biežāk saņemtie klientu ieteikumi bija palielināt konsultantu skaitu un sniegt papildus konsultācijas (17 respondenti), kā arī uzlabot konsultāciju kvalitāti (9 respondenti). 3 respondenti norādīja, ka sniegtās konsultācijas mēdz būt kļūdainas un pretrunīgas, savukārt 4 respondenti uzsvēra, ka konsultatīvie tālruņi nav saņemami. Tika saņemts arī ieteikums nodrošināt koordinātoru VID klientu apkalpošanas zālēs, kas paskaidrotu klientiem, pie kā vērsties noteiktajos gadījumos.

Arī aptaujātie VID darbinieki uzskata, ka nepieciešama plašāka fizisko un juridisko personu konsultēšana, kā arī palīdzība fiziskām personām deklarāciju aizpildīšanā.

5.2. Klientu viedoklis sadalījumā pa respondentu grupām.

Aplūkojot datus sadalījumā pa respondentu grupām var secināt, ka visapmierinātākie ir valsts uzņēmumi (16 jautājumos no 32 šī grupa sniedza pozitīvāku vērtējumu kā citas grupas), bet neapmierinātākās – valsts amatpersonas (17 jautājumos no 32 šī grupa sniedza negatīvāku vērtējumu kā citas grupas). 7.pielikumā apkopots padziļinātajā analizē iekļauto jautājumu novērtējuma salīdzinājums pa respondentu veidiem – katram jautājumam atzīmētas tās klientu grupas, kas sniegušas maksimālo pozitīvo vai negatīvo novērtējumu, kā arī izteiktāk novērtējušas jautājumu salīdzinājumā ar pārējām respondentu grupām.

5.2.1. Valsts uzņēmumi.

Kā jau tika minēts iepriekš, valsts uzņēmumi bija visapmierinātākā respondentu grupa un nevienā no jautājumiem valsts uzņēmumi nebija izteikti negatīvāk noskaņoti par pārējiem respondentiem.

Jautājumi, ar kuriem valsts uzņēmumi bija visapmierinātākie, ir šādi:

- VID darbinieki izturas pret jums laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt (94%);
- VID darbinieku zināšanas un kompetence VID klientu apkalpošanas zālēs (91%);
- VID darbinieki velta jums pietiekoši daudz laika (84%);
- VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu (84%).

Jāatzīmē, ka tieši valsts uzņēmumi un arī valsts amatpersonas sniegušas visvairāk pozitīvu vērtējumu VID darbinieku izmantotajai valodai, ko var izskaidrot ar vienotu stilu valsts sektorā.

5.2.2. Valsts amatpersonas.

Valsts amatpersonas bija neapmierinātākā grupa lielākajā daļā jautājumu, tomēr šajos jautājumos amatpersonas sniedza pozitīvāku vērtējumu nekā citas grupas:

- VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā (77% piekrīt);
- VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu (77% piekrīt);
- VID ir vājš klientu serviss (51% nepiekrīt).

Jautājumi, kuros valsts amatpersonas sniedza negatīvāku vērtējumu nekā citas grupas:

- Rindu regulēšanas mehānisms (28% novērtē negatīvi);
- Gaidīšanas ilgums (27% novērtē negatīvi);
- Apgalvojums “VID mani informē par manām tiesībām” (26% novērtē negatīvi);
- Klientu apkalpošanas ātrums VID klientu apkalpošanas zālēs (24% novērtē negatīvi).

Jāatzīmē, ka valsts amatpersonu sniegtās atbildes ir zināmā mērā pretrunīgas – no vienas puses valsts amatpersonas salīdzinājumā ar citām respondentu grupām visvairāk nepiekrīta apgalvojumam “VID ir vājš klientu serviss” (51%). No otras puses, vērtējot atsevišķus VID servisa elementus, šī bija visneapmierinātākā respondentu grupa lielākajā daļā jautājumu (17 jautājumos no 32). Var secināt, ka valsts amatpersonu prasības pret klientu apkalpošanu kopumā ir nedaudz zemākas kā pārējām respondentu grupām, jo daļa amatpersonu, kas kritiski vērtē atsevišķus klientu apkalpošanas elementus (piemēram, VID informēšanas darbu, gaidīšanas ilgumu, rindu regulēšanas mehānismu), tomēr uzskata, ka serviss kopumā nav vājš.

5.2.3. Lielie uzņēmumi.

Lielie uzņēmumi 6 jautājumos sniedza pozitīvāku vērtējumu kā citas grupas, bet 11 jautājumos – negatīvāku vērtējumu kā citas grupas.

Jautājumi, ar kuriem lielie uzņēmumi ir vairāk apmierināti:

- VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām (51% piekrīt);
- VID darbinieku zināšanas un kompetence VID muitas kontroles punktos (50% vērtē pozitīvi);
- VID interneta mājas lapā ievietotā informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi (48% vērtē pozitīvi);
- Bezmaksas semināri (48% vērtē pozitīvi);
- Rindu regulēšanas mehānisms (47% vērtē pozitīvi; iespējams – pateicoties segmentētai VID lielo klientu apkalpošanai).

Salīdzinoši ar citām respondentu grupām pozitīvāk vērtēts arī apkalpošanas procesa ātrums, informatīvās brošūras, VID interneta mājas lapas elementi, klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība, kā arī gaidīšanas ilgums.

Jautājumi, kuros lielie uzņēmumi sniedza negatīvāku vērtējumu nekā citas grupas:

- VID ir vājš klientu serviss (piekrīt 32%);
- Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas (30% uzskata, ka prasības ir neskaidras un nesaprotamas);
- Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs (lai gan 70% respondentu ir apmierināti ar konsultēšanu, ļoti liela ir arī respondentu daļa, kas izsaka neapmierinātību - 19%);
- VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu (14% nepiekrīt).

Salīdzinoši ar citām respondentu grupām negatīvāk vērtēts arī VID informēšanas darbs, nodokļu maksātāju reģistrācija, dokumentu un izziņu saņemšana, Elektroniskā deklarēšanas sistēma un darbinieku skaita pietiekamība.

5.2.4. Vidējie uzņēmumi.

Vidējie uzņēmumi 6 jautājumos sniedza pozitīvāku vērtējumu kā citas grupas, savukārt 5 jautājumos – negatīvāku vērtējumu. Jautājumi, ar kuriem vidējie uzņēmumi ir vairāk apmierināti:

- Dokumentu un izziņu saņemšana VID klientu apkalpošanas zālēs (81%);
- Dokumentu reģistrācija VID klientu apkalpošanas zālēs (78%);
- Nodokļu maksātāju reģistrācija (73%);
- Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs (70%).

Salīdzinoši ar citām respondentu grupām pozitīvāk vērtēti arī bezmaksas semināri, VID informatīvās brošūras, VID interneta mājas lapā ievietotā informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi, Elektroniskā deklarēšanas sistēma, klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis.

Jautājumi, kuros vidējie uzņēmumi ir sniedza negatīvāku vērtējumu nekā citas grupas:

- VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām (21% nepiekrīt);
- Apkalpošanas procesa ātrums VID muitas kontroles punktos (12% vērtē kā lēnu);
- VID darbinieki izturas pret jums laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt (9% nepiekrīt).

Salīdzinoši ar citām respondentu grupām negatīvāk vērtēts VID izglītošanas darbs, VID klientu serviss kopumā, normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamība, VID

darbinieku zināšanas un kompetence MKP, klientam veltītais laiks un saskarsmē izmantotā valoda, VID interneta mājas lapas navigācija, kā arī gaidīšanas ilgums.

5.2.5. Mazie uzņēmumi.

Šī respondentu grupa pozitīvāk vērtējusi konsultēšanas, dokumentu reģistrācijas, nodokļu maksātāju reģistrācijas, dokumentu un izziņu saņemšanas pakalpojumus, VID darbinieku zināšanas un kompetenci klientu apkalpošanas zālēs, VID darbinieku attieksmi un saskarsmē izmantoto valodu, klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamību un sakoptības līmeni, rindu regulēšanas mehānismu un darba laiku.

Salīdzinoši ar citām respondentu grupām negatīvāk vērtēts VID klientu serviss kopumā, bezmaksas semināri, normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamība, kā arī VID interneta mājas lapā ievietotās veidlapas.

5.2.6. Pašnodarbinātās personas.

Salīdzinot ar citām respondentu grupām pašnodarbinātās personas pozitīvāk vērtējušas VID klientu servisu kopumā, apgalvojumu “VID mani informē par manām tiesībām”, normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību, apkalpošanas procesa ātrumu muitas kontroles punktos, rindu regulēšanas mehānismu un darbinieku skaita pieejamību.

Savukārt negatīvāk ir vērtēts apgalvojums “VID izglīto un palīdz klientiem ar vērtīgu padomu”, konsultēšanas pakalpojumi, bezmaksas semināri, apkalpošanas procesa ātrums klientu apkalpošanas zālēs, VID informatīvās brošūras, klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis, kā arī interneta mājas lapā ievietotā informācija par muitas un nodokļu saistību izpildi.

5.2.7. Darba ņēmēji.

Darba ņēmēji labāk par citām grupām novērtējuši apkalpošanas procesa ātrumu muitas kontroles punktos, bezmaksas seminārus, normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību, darbinieku zināšanas un kompetenci muitas kontroles punktos, kā arī VID darbinieku attieksmi.

Turpretī negatīvāk vērtēts klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis un pieejamība, apgalvojums “VID mani informē par manām tiesībām”, apkalpošanas procesa ātrums klientu apkalpošanas zālēs, gaidīšanas ilgums un rindu regulēšanas mehānisms.

5.3. Jautājumu savstarpējo sakarību analīze.

Pētījumā tika padziļināti analizēti arī dažādu klientu apmierinātības aptaujas jautājumu savstarpējā saistība, tādējādi nosakot, kuri klientu apkalpošanas procesa aspekti visvairāk ietekmē klientu kopējo viedokli par VID servisu un viņu lojalitāti pret valsti (skatīt 5.3.1.tabulu).

5.3.1.tabula

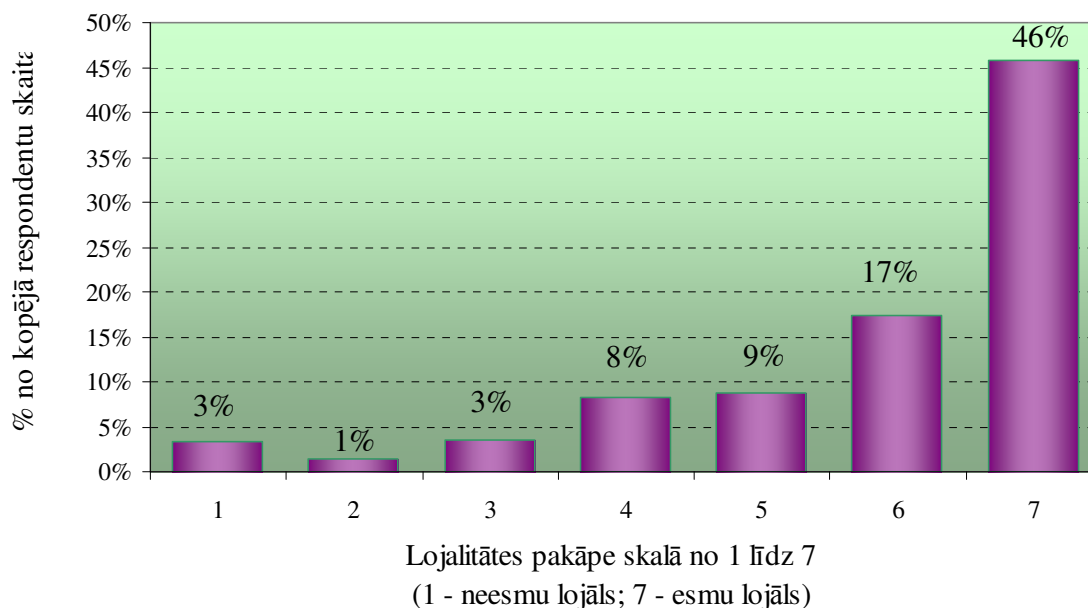
Savstarpējo sakarību analīzē iekļautie aptaujas jautājumi

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)

Uz jautājumu par lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu kopumā atbildēja 88% aptaujas respondentu – 46% novērtēja sevi kā ļoti lojālus (maksimālais lojalitātes pakāpes novērtējums – 7), savukārt 3% atzina sevi par izteikti nelojāliem (minimālais lojalitātes pakāpes novērtējums – 1) (skatīt 5.3.1.attēlu).

5.3.1.attēls

Respondentu lojalitātes pakāpes pret valsti novērtējums

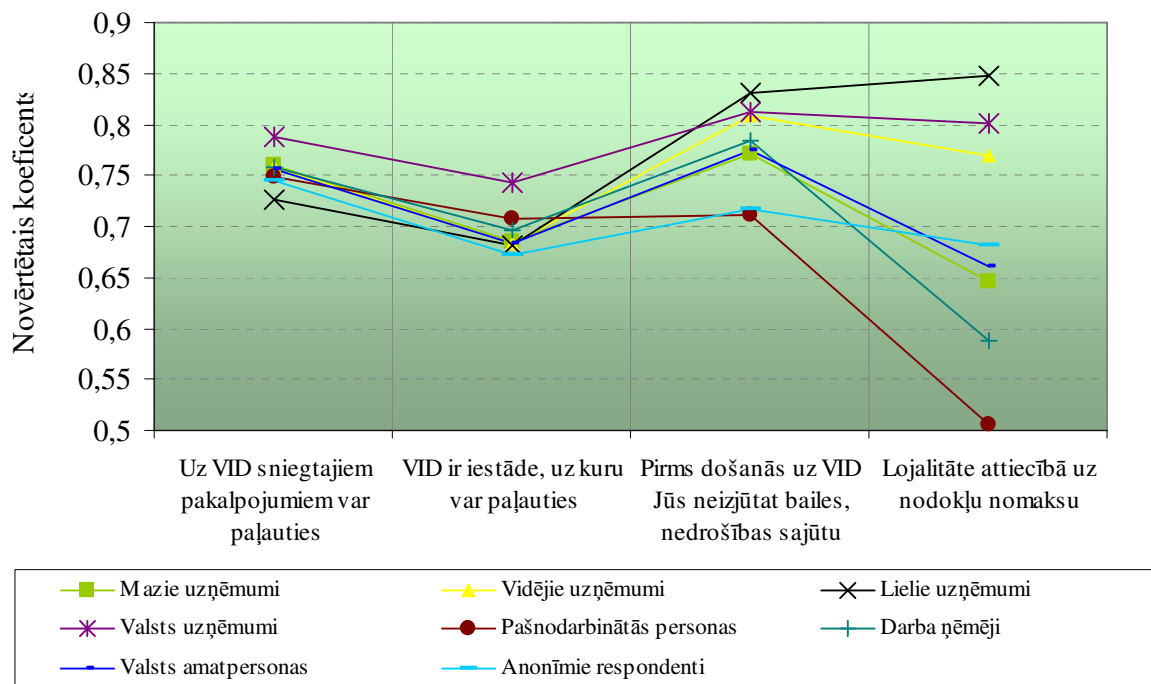


Aplūkojot klientu lojalitātes pakāpes novērtējumu pa respondentu grupām un saistībā ar atsevišķu apgalvojumu par VID novērtējumu, redzama tendence, ka klienti vairāk paļaujas uz VID sniegtajiem pakalpojumiem, bet mazāk – uz VID kā iestādi (skatīt 5.3.2.attēlu). Visvairāk uz VID sniegtajiem pakalpojumiem un VID kā iestādi paļaujas valsts uzņēmumi, šī grupa arī salīdzinoši retāk izjūt bailes un nedrošību pirms došanās uz VID un atzīst sevi par lojāliem pret valsti.

Savukārt vislojālākie attiecībā uz nodokļu nomaksu ir lielie uzņēmumi, līdz ar to tie arī nebaidās no došanās uz VID. Tajā pašā laikā lielie uzņēmumi no visiem respondentu veidiem vismazāk paļaujas uz VID kā iestādi un VID sniegtajiem pakalpojumiem.

Izteikti nelojālākie attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu ir pašnodarbinātās personas, līdz ar to šī grupa attiecīgi jūtas visnedrošāk, dodoties uz VID. Pašnodarbinātajām personām salīdzinot ar citām klientu grupām ir dota vislielākā brīvība brīvprātīgās nodokļu nomaksas izpildē, tādēļ VID turpmākajā darbā nepieciešams pievērst īpašu uzmanību šīs grupas informēšanai un izglītošanai par korektu un godīgu nodokļu nomaksu.

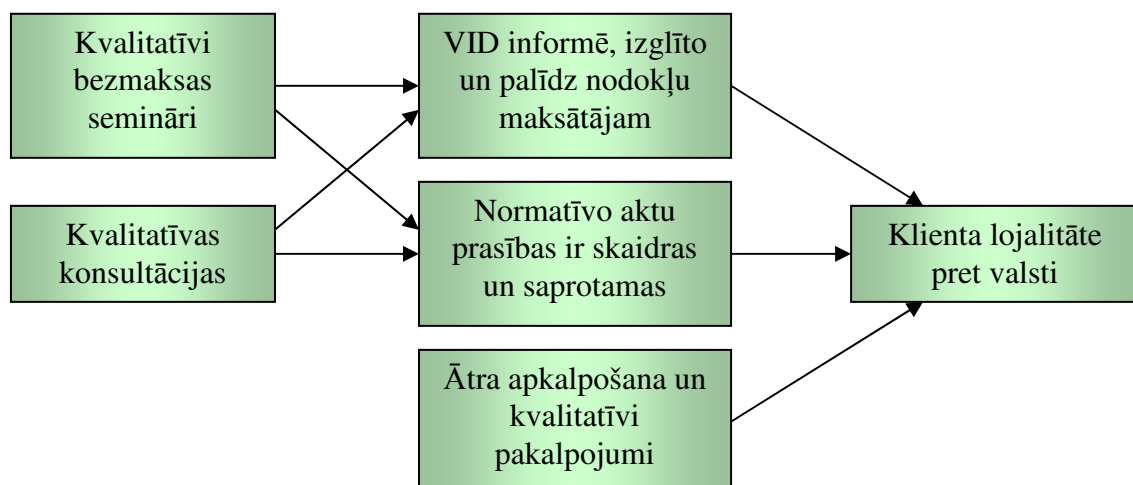
Apģalvojumu par VID un klientu lojalitātes novērtējums pa respondentu grupām



Turpmākajā pētījuma gaitā tika noteikts, kādi VID klientu apkalpošanas aspekti visbūtiskāk ietekmē klientu lojalitāti pret valsti. Veiktā analīze liecina, ka būtisks informācijas avots klientiem ir bezmaksas semināri un konsultācijas. No šo, kā arī citu VID pakalpojumu kvalitātes lielā mērā atkarīga klientu informētība un izpratne par viņu tiesībām un pienākumiem, kā arī sekojoši viņu apmierinātība un lojalitāte (skatīt 5.3.3.attēlu).

5.3.3.attēls

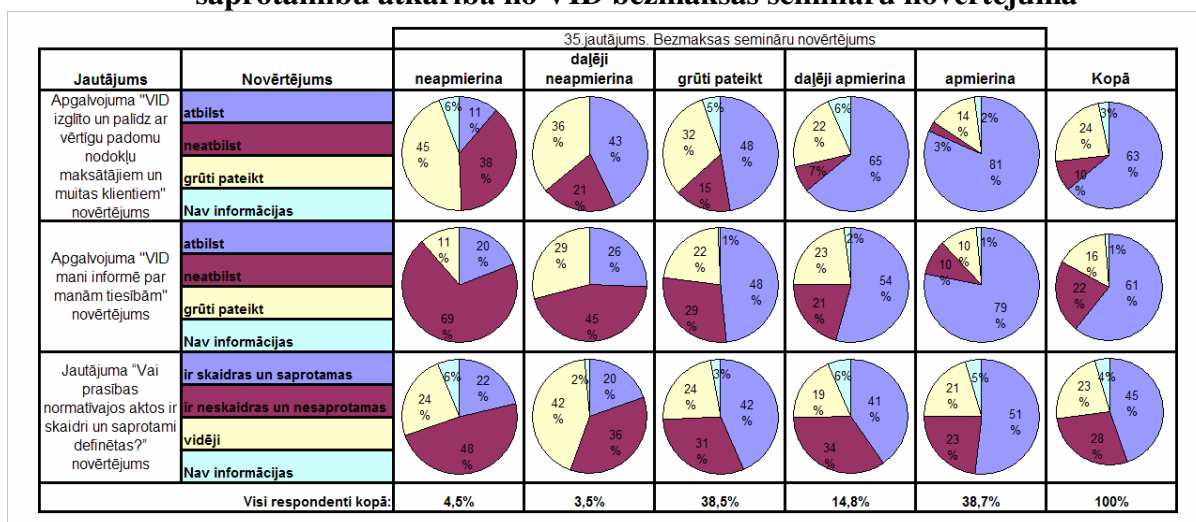
Saistība starp VID sniegto pakalpojumu kvalitāti un klientu lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu



5.3.3.attēlā aplūkoto saistību apliecina sekojošā analīze. Klienti, kas ir apmierināti ar bezmaksas semināriem un VID sniegtajām konsultācijām, daudz pozitīvāk vērtē apgalvojumus “VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem” un “VID mani informē par manām tiesībām”, kā arī biežāk uzskata, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas (skatīt 5.3.4.attēlu un 5.3.5.attēlu).

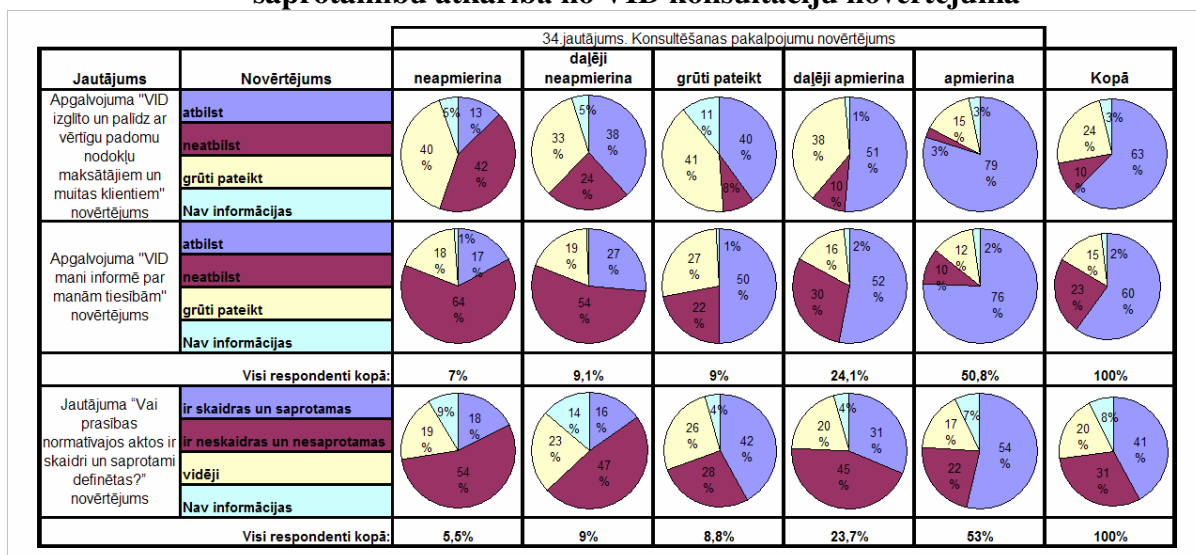
5.3.4.attēls

Klientu viedoklis par VID informēšanas darbu un normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību atkarībā no VID bezmaksas semināru novērtējuma



5.3.5.attēls

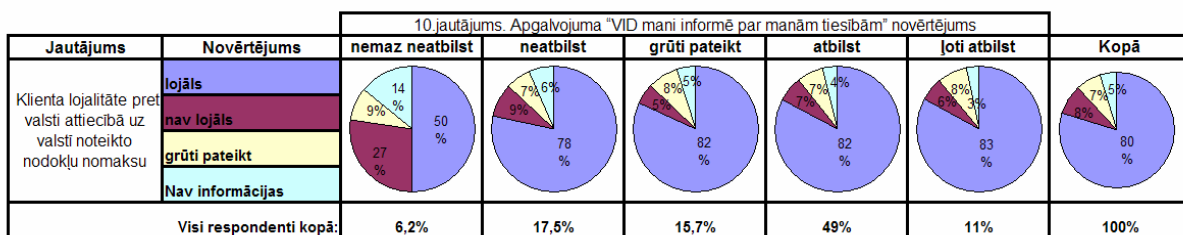
Klientu viedoklis par VID informēšanas darbu un normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību atkarībā no VID konsultāciju novērtējuma



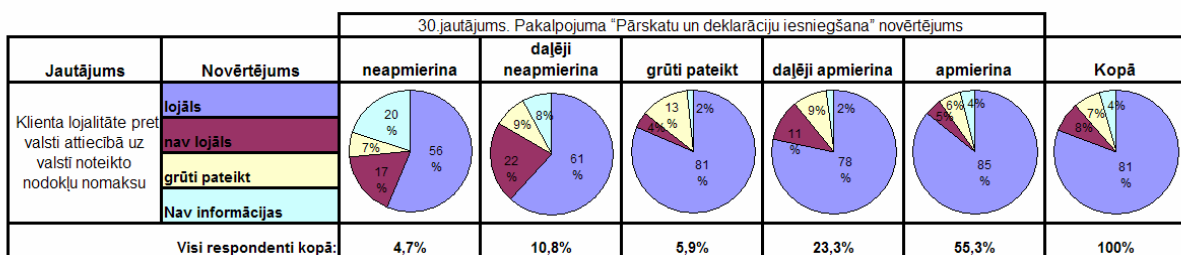
Tāpat vērojama tendence, ka klienti, kas ir apmierinātāki ar konsultēšanas pakalpojumu kvalitāti, pārskatu un deklarāciju iesniegšanas pakalpojumu kvalitāti, apkalpošanas ātrumu, kā arī uzskata, ka VID viņus informē par viņu tiesībām, biežāk atzīmē arī, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (skatīt 5.3.6.-5.3.10.attēlus).



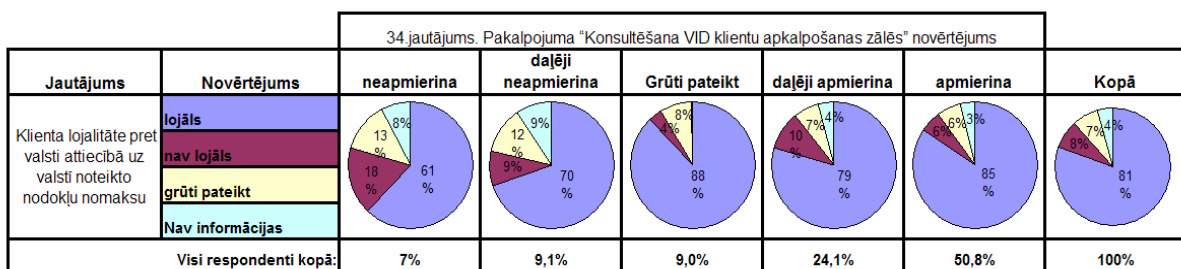
Klientu lojalitāte pret valsti atkarībā no VID informēšanas darba novērtējuma



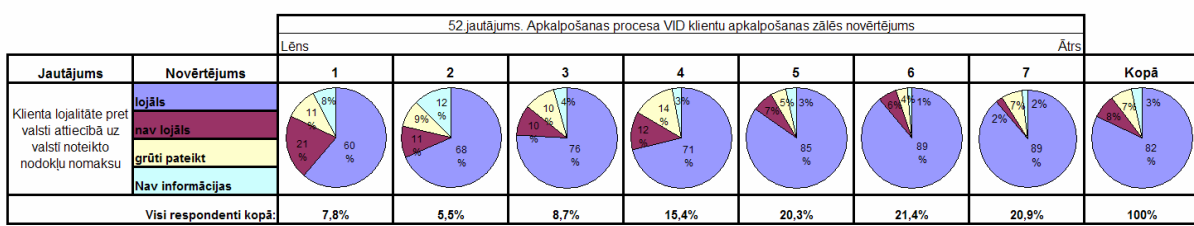
Klientu lojalitāte pret valsti atkarībā no pakalpojuma "Pārskatu un deklarāciju iesniegšana" novērtējuma



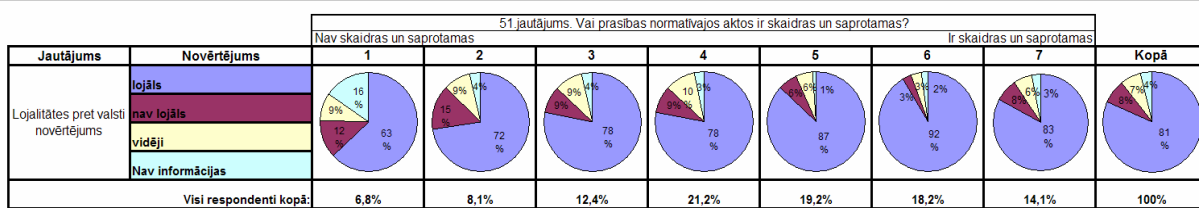
Klientu lojalitāte pret valsti atkarībā no VID sniegto konsultāciju novērtējuma



Klientu lojalitāte pret valsti atkarībā no VID apkalpošanas procesa ātruma novērtējuma



Klientu lojalitāte pret valsti atkarībā no normatīvo aktu prasību novērtējuma

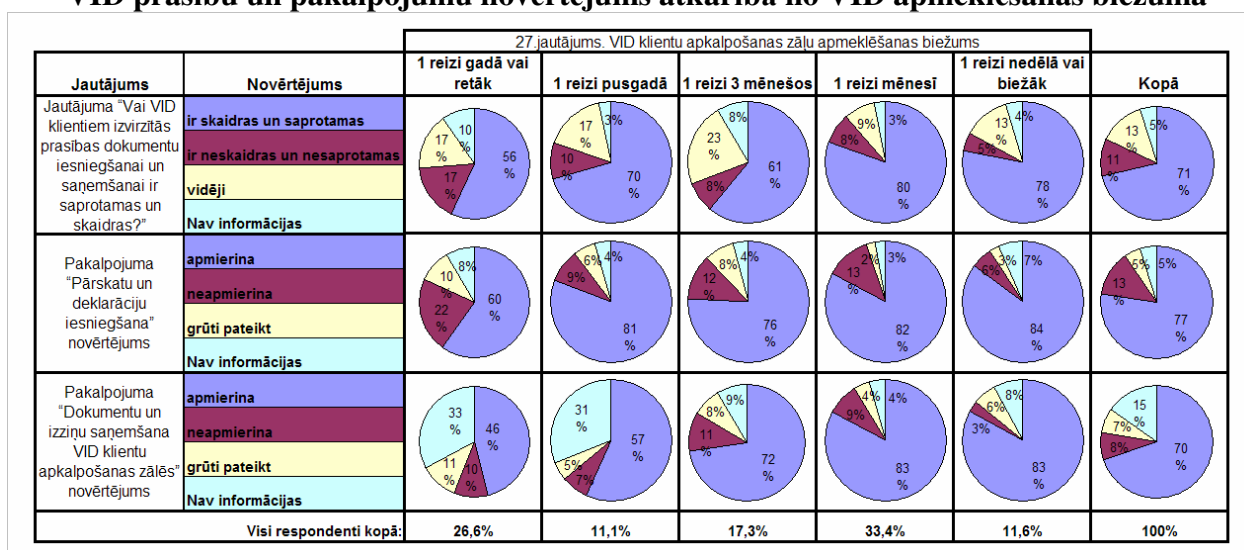


Minētās tendences apliecina gan to, ka kvalitatīvi VID pakalpojumi un normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamība veicina klientu lojalitāti, gan arī to, ka lojalitāte pret valsti veicina izpratni un pozitīvāku attieksmi pret VID darbību kopumā.

Pētījumā tika analizēta arī klientu apmierinātība ar dažādiem jautājumiem atkarībā no VID apmeklēšanas biežuma un konstatēts, ka VID izvirzītās prasības ir skaidrākas un atsevišķu pakalpojumu (piemēram, pārskatu un deklarāciju iesniegšana, dokumentu un izziņu saņemšana) novērtējums ir pozitīvāks tiem klientiem, kas VID apmeklē biežāk (skatīt 5.3.11.attēlu).

5.3.11.attēls

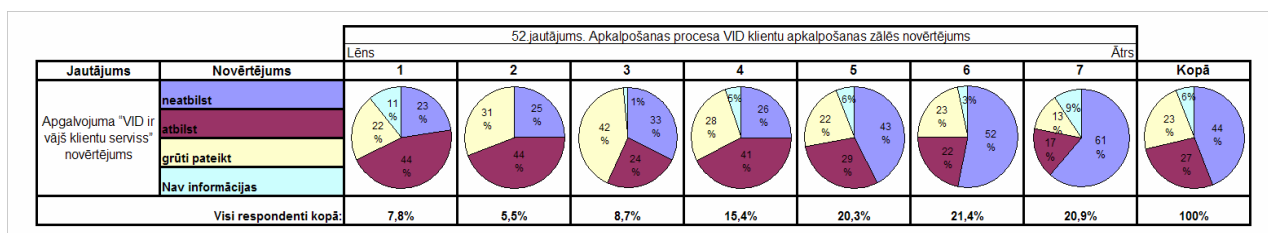
VID prasību un pakalpojumu novērtējums atkarībā no VID apmeklēšanas biežuma



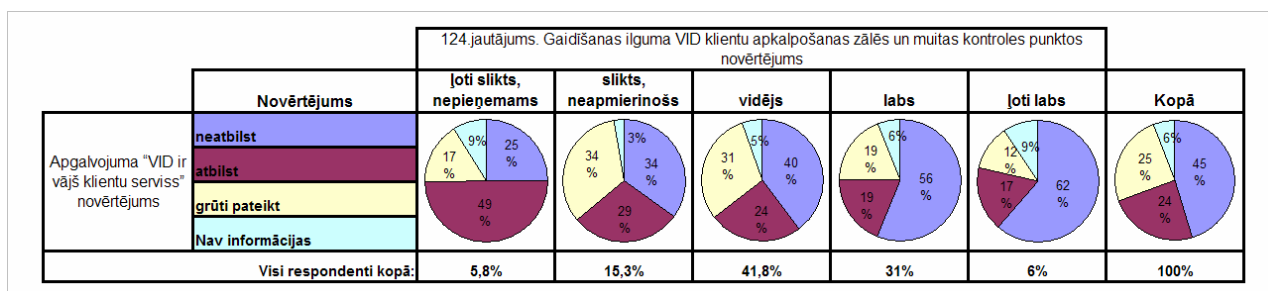
Tas nozīmē, ka klienta izpratne un apmierinātība ir atkarīga no viņa iepriekš iegūtajām zināšanām un pieredzes, kā arī tiešā kontakta ar VID darbiniekiem, savukārt klienti, kas VID apmeklē retāk (īpaši tie, kas ierodas 1 reizi gadā vai retāk), nejūtas tik droši un līdz ar to ir mazāk apmierināti ar saņemto pakalpojumu. Savukārt konsultēšanas pakalpojumu novērtējums un gaidīšanas ilguma novērtējums nav atkarīgs no tā, cik bieži klienti apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles – šajos jautājumos izteiktas tendences netika novērotas.

Pētījuma 2.2.nodaļā tika identificēti arī vairāki jautājumi, kas varētu atspoguļot iemeslus, kāpēc daļa respondentu uzskata, ka VID ir vājš klientu serviss. Detalizēti analizējot minētos jautājumus saistībā ar apgalvojuma "VID ir vājš klientu serviss" novērtējumu, ir vērojama izteikta tendence, ka daudz negatīvāk VID klientu servisu vērtē respondenti, kas nav apmierināti arī ar apkalpošanas procesa ātrumu un gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs (skatīt 5.3.12.attēlu un 5.3.13.attēlu).

VID klientu servisa novērtējums atkarībā no apkalpošanas procesa ātruma novērtējuma

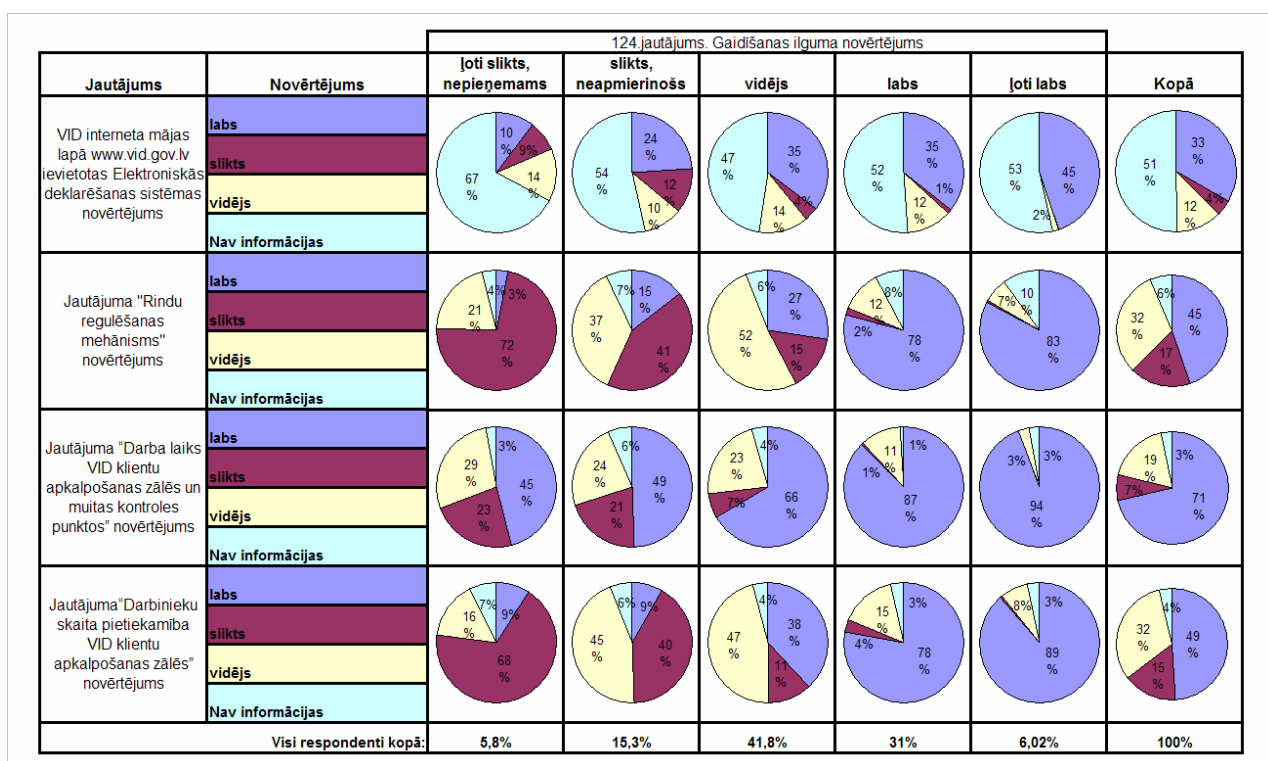


VID klientu servisa novērtējums atkarībā no gaidīšanas ilguma novērtējuma



Savukārt gaidīšanas ilguma novērtējums ir cieši saistīts ar klientu uzskatu par darbinieku skaita pietiekamību, rindu regulēšanas mehānisma novērtējumu, VID darba laika novērtējumu un elektroniskās vides novērtējumu. Vērojama izteikta tendence, ka klienti, kas minētos jautājumus vērtē negatīvi, zemāk novērtē arī gaidīšanas ilgumu (skatīt 5.3.14.attēlu).

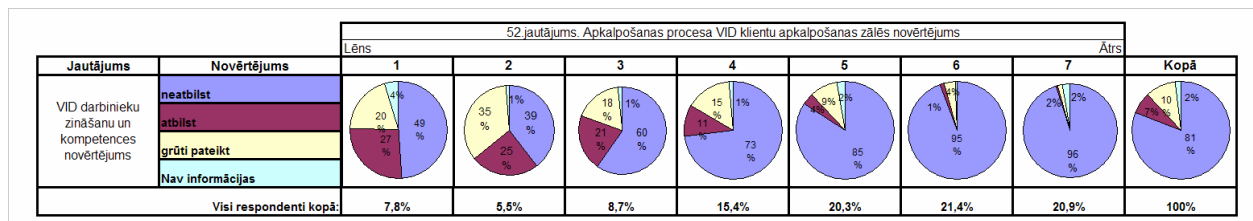
Gaidīšanas ilguma novērtējums atkarībā no citu jautājumu novērtējuma



Savukārt apkalpošanas procesa ātruma novērtējums lielā mērā saistīts ar VID darbinieku zināšanu un kompetences novērtējumu (skatīt 5.3.15.attēlu).

5.3.15.attēls

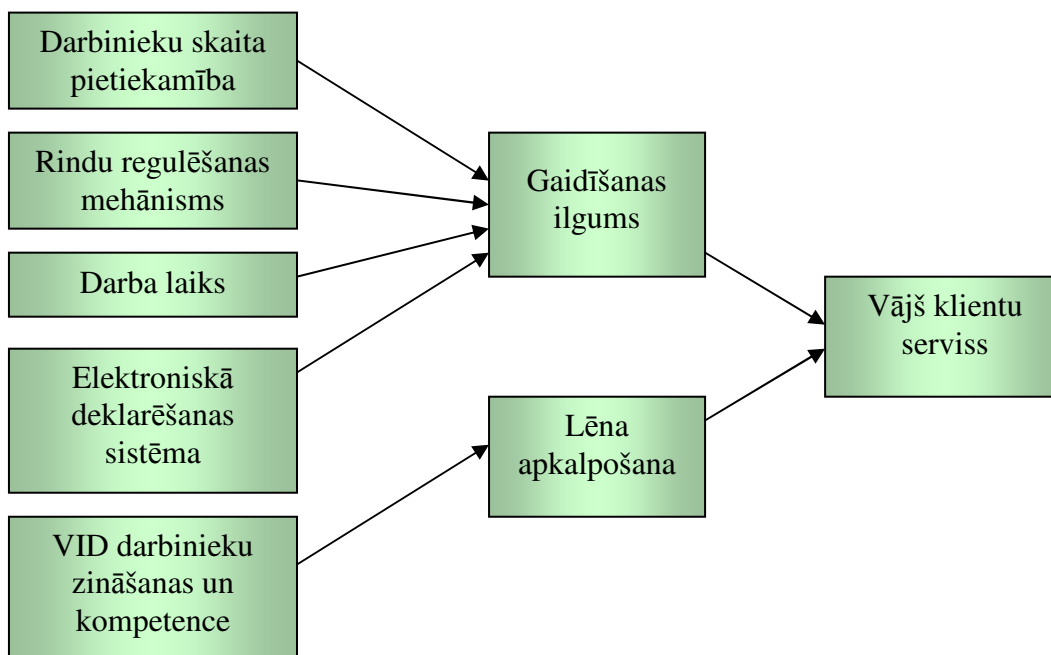
Apkalpošanas procesa ātruma novērtējums atkarībā no VID darbinieku zināšanu un kompetences novērtējuma.



Tas nozīmē, ka minētie klientu apkalpošanas procesa aspekti būtiski ietekmē kopējo klientu apmierinātības līmeni un turpmākajā darbā VID tiem jāpievērš īpaša uzmanība (skatīt 5.3.16.attēlu).

5.3.16.attēls

Saistība starp dažādiem VID klientu apkalpošanas aspektiem un klientu servisa kopējo novērtējumu



Kā redzams 5.3.13.attēlā, gaidīšanas ilguma novērtējums saistīts arī ar elektroniskās vides novērtējumu – klienti, kas negatīvi vērtē Elektronisko deklarēšanas sistēmu, zemāk novērtē arī gaidīšanas laiku. Savukārt pilnveidojot un popularizējot EDS, palielināsies klientu loks, kas izmantos šo pakalpojumu un tādējādi saistības pret valsti varēs nokārtot ātrāk un ērtāk, turklāt samazināsies VID klientu zālēs apkalpojamo klientu skaits.

Elektroniskās vides pilnveidošanai respondenti snieguši salīdzinoši daudz priekšlikumu. Kopumā 44 respondenti izteikuši dažādus ierosinājumus saistībā ar e-pakalpojumu klāsta paplašināšanu un popularizēšanu, elektroniskas dokumentu aprites (t.sk. izziņu izsniegšanas) nodrošināšanu, pilnīgas un vienkāršas pieejas nodrošināšanu uzņēmuma datiem un izdruku saņemšanu par norēķiniem ar budžetu elektroniskā veidā (caur EDS vai VID mājas lapā). Vēl 9 respondenti norāda uz nepieciešamību attīstīt, pilnveidot, vienkāršot un popularizēt EDS.

Jāatzīmē, ka jautājumos par VID interneta mājas lapu konkrētu atbildi visbiežāk izvērtējās sniegt jaunākie VID klienti, savukārt sadalījumā pa respondentu veidiem – pašnodarbinātās personas, darba ņēmēji un mazie uzņēmumi. Jaunākie klienti arī nedaudz negatīvāk vērtē dažādus VID interneta mājas lapas elementus, kas nozīmē, ka šai grupai ir augstākas interneta vides prasības.

Papildus e-pakalpojumu attīstīšanai nepieciešams pārskatīt esošos pakalpojumu sniegšanas procesus, lai nodrošinātu pietiekošu klientu apkalpošanas darbinieku skaitu un vienmērīgu noslodzi, jo klienti norāda uz darbinieku trūkumu un augsti kvalificētu darbinieku noslodzi ar tehnisku darbu, kas nav lietderīgi. Uz nepieciešamību sakārot darba struktūru un organizāciju, kā arī optimizēt darbinieku skaitu norāda arī aptaujātie VID darbinieki.

6 VID klienti norāda uz nepieciešamību vienkāršot nodokļu saistību izpildes procedūras un pilnveidot dokumentu veidlapas. 3 VID klienti uzsvēruši, ka būtu nepieciešama iespēja nodot atskaites neatkarīgi no firmas juridiskās adreses un deklarētās dzīvesvietas klientam izdevīgā iestādē. Savukārt 2 klientu aptaujas respondenti uzskata, ka būtu nepieciešama iespēja iepriekš telefoniski pieteikties uz dokumentu noformēšanu klientam vēlamajā laikā. Lai efektīvāk plānotu un organizētu darbu, arī 2 no aptaujātajiem darbiniekiem ieteica noteikt klientu pieņemšanas laikus.

Samērā daudz respondentu norādīja arī uz nepieciešamību uzlabot klientu gaidīšanas apstākļus un pārskatīt VID darba laiku. 13 klienti norādīja, ka klientu apkalpošanas zālēs būtu vēlams uzstādīt kafijas un ūdens automātus, uzstādīt kondicionierus (11 klienti), izvietot papildus krēslus un galdus (10 klienti), ierīkot autostāvvietas (10 klienti), ierīkot labiercības (4 klienti), sniegt kopēšanas pakalpojumus (2 klienti un 3 darbinieki), kā arī nodrošināt vienādu kārtību un apkalpošanas stilu visās apkalpošanas zālēs (2 klienti). Tāpat tika lūgts pagarināt darba dienas laiku, lai arī strādājošie varētu saņemt konsultācijas un iesniegt deklarācijas (10 respondenti). 3 respondenti ieteica līdz mēneša 15.datumam izveidot vēl papildus vienu darba dienu ar darba laiku līdz plkst.19:00.

6. Secinājumi un priekšlikumi

Secinājumi.

1. Kopumā visu klientu apmierinātības faktoru novērtētie koeficienti ir salīdzinoši augsti – robežās no 0,7 – 0,8, kas nozīmē, ka tie matemātiski ir daudz tuvāki vieniniekam (absolūtā klientu apmierinātības vērtība) nekā nullei (absolūtā klientu neapmierinātības vērtība).

2. VID klienti visaugstāk novērtē VID darbinieku kompetences līmeni (koeficients 0,786 no 1) un VID sniegtos pakalpojumus (koeficients 0,764 no 1), bet viszemāk – klientu apkalpošanas kvalitāti (koeficients 0,713 no 1), klientu informēšanas un izglītošanas pasākumus (koeficients 0,719 no 1) un VID klientu apkalpošanas zāļu tehnisko nodrošinājumu un darba organizāciju (koeficients 0,713 no 1).

3. Klientu apmierinātība identificētajās VID klientu grupās atšķiras, līdz ar to arī klientu vajadzības un prasības ir būtiski atšķirīgas. Ar VID darbību visapmierinātākie ir valsts uzņēmumi, bet neapmierinātākās – valsts amatpersonas. Savukārt pēc sadarbības ilguma neapmierinātāki ir klienti, kas izmanto VID pakalpojumus īsāku laiku, īpaši tie klienti, kas sadarbojas ar VID mazāk kā 2 gadus.

4. VID šobrīd nevelta pietiekoši daudz uzmanības jaunāko klientu (līdz 2 gadiem) konsultēšanai un informēšanai par viņu tiesībām, šī klientu grupa izjūt arī laika trūkumu kontaktā ar VID darbiniekiem un negatīvi vērtē VID klientu apkalpošanas ātrumu, gaidīšanas ilgumu un darbinieku skaita pietiekamību.

5. Lai gan VID piedāvā vairākas citas konsultāciju sniegšanas formas, lielākā daļa klientu joprojām kā piemērotāko konsultāciju veidu izvēlas konsultācijas klātienē, kas VID speciālistiem prasa vislielāko laika patēriņu, kā arī veido rindas klientu apkalpošanas zālēs.

6. Būtisks informācijas avots klientiem ir bezmaksas semināri un konsultācijas, jo no šo pakalpojumu kvalitātes lielā mērā atkarīga klientu informētība un izpratne par viņu tiesībām un pienākumiem, kā arī normatīvajos aktos iekļautajām prasībām. Savukārt klienti, kas ir informēti par savām tiesībām un apmierināti ar VID pakalpojumu kvalitāti un ātrumu, biežāk atzīmē, ka tie ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, tātad kvalitatīvs VID darbs veicina klientu lojalitāti.

7. Daudz negatīvāk VID klientu servisu vērtē respondenti, kas nav apmierināti arī ar apkalpošanas procesa ātrumu un gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs. Savukārt gaidīšanas ilguma vērtējums ir cieši saistīts ar klientu uzskatu par darbinieku skaita pietiekamību, rindu regulēšanas mehānisma novērtējumu, VID darba laika novērtējumu un elektroniskās vides novērtējumu. Turpretī apkalpošanas procesa ātruma vērtējums lielā mērā saistīts ar VID darbinieku zināšanu un kompetences novērtējumu.

8. Jautājumi, kurus VID darbinieki vērtē negatīvāk kā VID klienti, ir saistīti ar darba apstākļiem un darbinieku skaita pietiekamību. VID darbinieki lielāku vērtību pievērš arī VID mājas lapai un vienota klientu apkalpošanas zāļu stila un noformējuma nepieciešamībai. VID darbinieki izteikti labāk nekā klienti novērtē jautājumus, kas saistīti tieši ar viņu darbu – atvairšanos par pieļautajām kļūdām, klientu apkalpošanas ātrumu, informēšanas un izglītošanas darbu, kā arī jautājumus saistībā ar iestādes godīgumu.

9. VID attīstības stratēģijā 2007.-2009.gadam noteiktie uzdevumi un pasākumi klientu apkalpošanas uzlabošanas jomā atbilst pētījumā identificētajām klientu vēlmēm un vajadzībām.

Priekšlikumi.

1. Definēt VID piedāvātos pakalpojumus un izstrādāt klientu apkalpošanas standartu, ar iekšējo normatīvo aktu nosakot pamatnoteikumus, kas jāievēro klientu apkalpošanas procesā, lai novērstu nekvalitatīva servisa sniegšanu.

2. Katru gadu VID Stratēģiskās attīstības pārvaldei līdz 1.aprīlim veikt klientu apmierinātības aptaujas, kā arī pakalpojumu novērtēšanu to sniegšanas vietās atbilstoši klientu apkalpošanas standarta prasībām, nosakot un izmantojot mērāmus pakalpojumu precizitātes, pieejamības un ātruma rādītājus.

3. Veikt klientu segmentāciju un organizēt klientu apkalpošanu un informācijas plūsmu pa klientu mērķa grupām, izmantojot individuālu pieeju atbilstoši katras grupas vajadzībām. Īpašu uzmanību pievērst darbam ar jaunajiem VID klientiem un pašnodarbinātajām personām. Nodrošināt jauniešu informēšanu un izpratnes veidošanu par nodokļu sistēmu un godīgas nodokļu nomaksas nozīmi.

4. Ieviest sūdzību un priekšlikumu vadības sistēmu un nodrošināt atgriezeniskās informācijas saņemšanu no klientiem, VID interneta mājas lapā strukturētā veidā izveidojot atsevišķu sadaļu klientu atsauksmēm un priekšlikumiem, kā arī izstrādājot klientu atsauksmju un priekšlikumu anketas izvietošanai klientu apkalpošanas zālēs. Nodrošināt efektīvu no klientiem saņemtās atgriezeniskās informācijas analīzi un izmantošanu VID darbības pilnveidošanas plānošanā.

5. Regulāri attīstīt un pilnveidot klientu apkalpošanas personāla kompetenci un izpratni par klientorientētu apkalpošanu. Ar efektīvām materiālās un nemateriālās motivācijas metodēm (tai skaitā, atbilstoši darba apstākļi, telpu iekārtojums, darba samaksa) veicināt personāla orientāciju uz klientu.

6. Galveno uzsvaru klientorientētas apkalpošanas nodrošināšanai un vienoti augstu klientu apkalpošanas standartu ievērošanai būtu nepieciešams likt uz VID darbinieku apmācībām un pieredzes apmaiņas pasākumiem šādās jomās:



- a. Klientorientētas apkalpošanas pamati;
- b. Atgriezeniskās saites izmantošana klientu apkalpošanā, tai skaitā, atvaidošanās par pieļautajām kļūdām;
- c. Jaunākās tendences klientu apkalpošanā publiskajā sektorā;
- d. Regulāri kursi par jaunumiem normatīvajos aktos, nodokļu un muitas jautājumos.

7. Pilnveidot esošos elektroniskos pakalpojumus un paplašināt VID e-pakalpojumu klāstu: nodrošināt dokumentu un informācijas elektronisku apriti, izmantojot drošu elektronisko parakstu; paplašināt EDS iespējas; sagatavot uzskatāmas prezentācijas deklarāciju aizpildīšanas atvieglošanai un EDS izmantošanai ar audio un video elementiem; izstrādāt personalizētus saistību izpildes kalendārus ar iespēju saņemt atgādinājumu par nodokļu saistību izpildes tuvošanos atbilstoši klienta izvēlētam komunikācijas kanālam (e-pasts vai SMS).

8. Veicināt e-pakalpojumu izmantošanu, izmantojot mārketinga instrumentus, nodrošinot klientiem palīdzību e-pakalpojumu izmantošanā VID klientu apkalpošanas zālēs un atvieglojot klientiem pakalpojumu saņemšanas nosacījumus (piemēram, saīsinot iesniegto dokumentu akceptēšanas laiku vai pagarinot dokumentu iesniegšanas termiņus).

9. Pievērst lielāku uzmanību VID sagatavoto dokumentu un interneta resursu vizuālajam noformējumam, valodai un stilam, lai padarītu tos pievilcīgus, saprotamus un saistošus klientam. Strukturēt VID interneta mājas lapu atbilstoši klientu mērķa grupām.

10. Uzlabot gaidīšanas apstākļus VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos, piedāvājot klientiem dažādas ērtības gaidīšanas laikā (piemēram, kafijas un ūdens automātus, labierīcības, ģērbtuves, papildus krēslus un galdus, gaisa kondicionieri), kā arī papildus pakalpojumus (piemēram, kopēšana un faksa izmantošana).

11. Pilnveidot VID izglītošanas darbu, īpašu uzsvāru liekot uz semināru organizēšanu un popularizēšanu, kā arī pievēršot uzmanību VID sniegto konsultāciju kvalitātei un apjomam. Pastiprināti informēt sabiedrību par VID lomu nodokļu un muitas politikā valstī, kā arī VID darbības sasniegumiem, izmantojot visus komunikāciju kanālus.

12. Izvērtēt esošos pakalpojumu sniegšanas procesus (darba struktūru un organizāciju), pievēršot uzmanību VID klientu apkalpošanas zāļu darbinieku vienmērīgai darba noslodzei un darbinieku skaita pietiekamībai, kā arī iespējām paātrināt un vienkāršot saistību izpildes procedūras, pilnveidot veidlapas, nodrošināt iespēju nodot atskaites neatkarīgi no firmas juridiskās adreses un deklarētās dzīvesvietas klientam izdevīgā iestādē, kā arī pilnveidot VID darba laiku.

7. Pētījuma autoru kolektīvs

Pētījumu vadīja:

Dzintars Jakāns

Pētījuma izstrādi uzraudzīja:

Dzintars Jakāns
Kaspars Čerņeckis

Konsultēja:

Dr.oec., prof. Aivars Krastiņš

Pētījuma mērķus un uzdevumus noteica un pētījumu plānoja:

Marina Baško
Romāns Putāns
Jolanta Znotiņa
Armands Uzraugs

Pētījuma metodoloģisko vadību un uzraudzību veica:

Armands Uzraugs
Marina Baško
Romāns Putāns

Anketas sagatavoja:

Ineta Dubrovska

Klientu aptaujas anketēšanas plānošanu un uzskaiti veica:

Jānis Cielava
Pēteris Pētersons

Klientu aptaujas anketēšanu veica:

VID Kurzemes reģionālās iestādes darbinieki:

Viktorija Baranova
Emma Gorbačova
Zinta Cinciusa
Kristīne Irbe
Ineta Pāvelsone
Gunita Sparāne

Iveta Šveicere
Jānis Tiļugs
Ona Vissonova
Indra Vītiņa
Lilita Zeltiņa

VID Latgales reģionālās iestādes darbinieki:

Janīna Bērziņa
Lidija Cirse
Irēna Frīdenberga
Marija Golubeva
Vita Goromiko

Aelita Joņina
Guntars Kokins
Aina Silajeva
Anita Sorokina
Gundars Valters

VID Lielo nodokļu maksātāju pārvaldes darbinieki:

Inese Ansone
Vera Astratova
Dace Avotiņa
Ildze Bite
Aija Butkāne
Ināra Daniševska
Jolanta Dzerkale
Vizma Kalēja
Ilze Krilova

Mairita Kristapsone
Inga Merzļakova
Mirdza Mikūda
Rita Ruta Mežale
Solvita Skvarnaviča
Helēna Slava
Jolanta Stulpina
Rasma Zaiceva
Inese Zāmuēla



VID Rīgas muitas reģionālās iestādes darbinieki:

Ingrīda Balčuna
Vilis Družiņis
Lāsma Kronīte

Lauris Mičulis
Guntis Gribusts
Darja Šukšina

VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes darbinieki:

Jānis Cielava
Alīte Grobiņa
Pēteris Pētersons

Mārtiņš Daniels
Natalja Maidanova
Armands Uzraugs

VID Vidzemes reģionālās iestādes darbinieki:

Iveta Dreimane
Sarmīte Grapēna
Līga Īvāne
Irina Markova

Liene Ozola
Vēsma Stebere
Adra Stīpniece

VID Zemgales reģionālās iestādes darbinieki:

Ira Eglīte
Agrita Ozoliņa
Ināra Pudele

Benita Veisa
Indra Veršūne

RTU SESMI studenti:

Jekaterina Antipenkova
Ivars Beitāns
Aleksandrs Bļiņihins
Mārtiņš Bubins
Svetlana Bulankova
Jeļena Čistjakova
Ērika Dureia
Natalja Haritonova
Andrejs Ivanovs
Jekaterina Konotopa
Ērika Krauze
Kristīne Krauze
Viktorija Lapinska
Olga Ličmane

Deniss Ļotovs
Svetlana Maksimova
Marianna Molodčina
Oksana Novikova
Juris Opeņhovskis
Līva Paula
Olga Purpiša
Jānis Rubins
Tatjana Ržečicka
Natalija Samosudova
Gatis Sausītis
Jeļizaveta Savicka
Jūlija Smirnova
Kristīna Tirāne

RTU studenti:

Indra Silicka
Alvis Sviķkalns
Mārtiņš Vītols

Latvijas Universitātes studente:

Marita Strazdiņa

Rīgas Pedagoģijas un izglītības vadības augstskolas studente:

Ilona Silicka

Valsts Priekuļu lauksaimniecības tehnikuma studente:

Elīna Bluka

Klientu aptaujas datu ievadi un pirmreizējo apstrādi veica:

Jekaterina Porožņakova
Anastasija Vasiļjeva

Alīte Grobiņa
Natalja Maidanova



Klientu aptaujas analīzi veica:

Armands Uzraugs
Anastasija Vasiļjeva
Jānis Cielava

Klientu aptaujas padziļināto analīzi veica:

Jolanta Znotiņa
Armands Uzraugs
Anastasija Vasiļjeva
Jekaterina Porožņakova
Jānis Cielava

VID darbinieku aptauju veica:

Mārtiņš Daniels
Mārtiņš Šveiduks

VID darbinieku aptaujas datu ievadi veica:

Anastasija Vasiļjeva

VID darbinieku aptaujas analīzi veica:

Armands Uzraugs
Jekaterina Porožņakova

Pētījuma rezultātu noformēšanu veica:

Jānis Cielava
Jolanta Znotiņa
Mārtiņš Šveiduks

Pētījuma secinājumus un priekšlikumus sagatavoja:

Marina Baško
Romāns Putāns
Jolanta Znotiņa
Armands Uzraugs

Pētījuma PR stratēģiju sagatavoja:

Romāns Putāns

Pētījuma gala atskaiti sagatavoja:

Jolanta Znotiņa

Pielikumi



1.pielikums. Pētījuma PR stratēģija.

VID klientu apmierinātības 2007.gada pētījuma PR (sabiedrisko attiecību) stratēģija

VID klientu apmierinātības un zināšanu līmeņa novērtēšanas pētījums (anketēšana) tika veikts visā Latvijas teritorijā no 2007.gada 22.marta līdz 11.aprīlim.

Cilvēka faktora godprātīga līdzdalība ir būtiskākais ieguldījums saskarsmē ar klientu. Tāpēc šī pētījuma PR stratēģija nepieciešama, lai atzinīgi novērtētu VID darbinieku un partneru brīvprātīgu personisko ieguldījumu un līdzdalību pētījumā. Stratēģija popularizēs labās vērtības, uzlabos VID tēlu un veicinās godprātīgu un spējīgu studentu līdzdalību arī nākamajos VID pētījumos.

Stratēģijas mērķis Publiski un personiski atzinīgi novērtēt VID darbinieku, partneru un klientu brīvprātīgu personisko ieguldījumu un līdzdalību pētījumā.

Pieci stratēģijas uzdevumi

- 1) Sagatavot koncentrētu statistisku un analītisku pārskatu par veikto pētījumu un ievietot to VID intraneta un interneta mājas lapās. Pārskatā iekļaut šādu precīzu, konkrētu informāciju – Kad? Kurā VID nodaļā? Kurš? Cik anketas? Rezultāti. Secinājumi. Pateicība konkrētiem cilvēkiem.
- 2) Sagatavot VID vadības un VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes rakstisku pateicību VID Latgales, Vidzemes, Zemgales, Kurzemes, Rīgas un Rīgas muitas reģionālajām iestādēm un RTU SESMI institūtam par līdzdalību pētījumā.
- 3) Sagatavot VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes rakstisku pateicību visiem VID Rīgas reģionālās iestādes VID klientu apkalpošanas zāļu vadītājiem par atbalstu VID klientu anketēšanas realizēšanā.
- 4) Sagatavot VID vadības un VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes rakstisku pateicību RTU SESMI institūta vadībai un VID Latgales, Vidzemes, Zemgales un Kurzemes reģionālo iestāžu vadītājiem par līdzdalību pētījumā, piesaistot studentus VID klientu anketēšanai.
- 5) Sagatavot VID vadības un VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes personificētu pateicību katram pētījuma veikšanā iesaistītajam RTU SESMI un reģionālo augstskolu studentam un VID darbiniekam.

2.pielikums. VID klientu aptaujas anketa.

Valsts ieņēmumu dienests (VID) veic pētījumu – aptauju, kuras mērķis ir iegūt priekšstatu par VID klientu apmierinātības un zināšanu līmeni par VID sniegtajiem pakalpojumiem. Pētījuma laikā tiek aptaujāti VID klienti dažādās klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos visā Latvijā.

Būsim ļoti pateicīgi, ja veltīsiet laiku anketas aizpildīšanai. Jūsu atbildes palīdzēs mums pilnveidot Jums sniegtos pakalpojumus atbilstoši Jūsu vajadzībām un vēlmēm.

JAUTĀJUMI PAR VID

1. Ir izteikti dažādi apgalvojumi par Valsts ieņēmumu dienestu. Lūdzu, novērtējiet katra no minētajiem apgalvojumiem atbilstību saviem priekšstatiem un/vai pieredzei.

(LŪDZAM KATRAM APGALVOJUMAM ATZĪMĒT TIKAI VIENU ATBILDI)	Cik ļoti šis apgalvojums atbilst				
	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst
VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem	1	2	3	4	5
VID darbinieki ir profesionāli savā jomā	1	2	3	4	5
Uz VID sniegtajiem pakalpojumiem var paļauties	1	2	3	4	5
VID ir vājš klientu serviss	1	2	3	4	5
VID darbība veicina uzņēmējdarbību	1	2	3	4	5
VID ir korumpēts	1	2	3	4	5
VID nepārtraukti uzlabo savu darbību / strādā pie savas attīstības	1	2	3	4	5
VID ir "caurspīdīgs" savā darbībā	1	2	3	4	5
VID ir labi darba apstākļi	1	2	3	4	5
VID mani informē par manām tiesībām	1	2	3	4	5
VID darbība veicina nodokļu nomaksu	1	2	3	4	5
VID rūpējās par sabiedrības labklājību	1	2	3	4	5
VID nosaka nodokļu politiku valstī	1	2	3	4	5
VID nodrošina informācijas konfidencialitāti	1	2	3	4	5
VID rūpējas par valsts pastāvēšanu	1	2	3	4	5
VID ir iestāde, uz kuru var paļauties	1	2	3	4	5
VID ir godīga iestāde	1	2	3	4	5

2. Kā Jums ir veidojies iespaids:

(LŪDZAM ATZĪMĒT AR "X")	no personīgās pieredzes	no draugu/paziņu/kolēģu viedokļa un pieredzes	no informācijas plašsaziņas līdzekļos (prese, radio, TV, internets)
par VID un tā tēlu			
par VID muitas darbību			
par VID nodokļu administrēšanu			

«Nr»



3. Cik bieži Jūs apmeklējat VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus? (LŪDZAM ATZĪMĒT AR "X")

	1 reizi gadā vai retāk	1 reizi pusgadā	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi mēnesī	1 reizi nedēļā vai biežāk
VID klientu apkalpošanas zāles					
VID muitas kontroles punktus					

4. Kā Jūs reaģējat pirms došanās uz Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanas zāli vai muitas kontroles punktu? Lūdzu novērtēties pēc 7 ballu sistēmas. (LŪDZAM ATZĪMĒT KATRĀ RINDĀ VIENU ATBILDI, IEVELKOT "X" ATBILSTOŠAJĀ LAUCIŅĀ)

Pirms došanās uz VID Jūs izjūtat zināmas bailes, nedrošības sajūtu	1	2	3	4	5	6	7	Došanās uz VID un tikšanās ar tā darbiniekiem Jūs pilnīgi neuztrauc

5. Lūdzam norādīt, ar kādām VID darbības jomām Jums ir nācies saskarties, un vai Jūs esat apmierināti ar šo pakalpojumu kvalitāti? (IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES, LŪDZAM ATZĪMĒT AR "X")

	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina
VID klientu apkalpošanas zālēs					
Pārskatu un deklarāciju iesniegšana					
Dokumentu reģistrācija					
Nodokļu maksātāju reģistrācija					
Dokumentu un izziņu saņemšana					
Konsultēšana					
Bezmaksas semināri					
Cits (nosaukt)					
VID muitas kontroles punktos					
Robežas šķērsošana kā fiziskai personai					
Importa muitas procedūru noformēšana muitas iestādē					
Eksporta muitas procedūru noformēšana muitas iestādē					
Tranzīta muitas procedūru noformēšana muitas iestādē					
Robežas šķērsošana veicot pārvadājumus ar autotransportu, dzelzceļa transportu, gaisa transportu vai jūras transportu saskarsmē ar muitas amatpersonu					
Pasta pārvadājumu veikšana					
Muitas maksājumu veikšana					
Preču fiziskās kontrole					
Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana					
Konsultācijas par muitas lietām					
Cits (nosaukt)					



6. Kādus pakalpojumus Jūs vēlētos, lai Valsts ieņēmumu dienests vēl papildus piedāvātu?

7. Vai VID klientam izvirzītās prasības dokumentu iesniegšanai un saņemšanai (deklarāciju, pārskatu, atļauju, licenču, izziņu u.c.) ir saprotamas un skaidras?

VID klientu apkalpošanas zālēs	Prasības ir neskaidras un nesaprotamas	1	2	3	4	5	6	7	Prasības ir skaidras un saprotamas
VID muitas kontroles punktos		1	2	3	4	5	6	7	

8. Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas, lai nebūtu iespējams tās interpretēt pēc vajadzības un interesēm?

Prasības nav skaidras un saprotamas, tās ir iespējams interpretēt	1	2	3	4	5	6	7	Prasības ir skaidri un saprotami definētas
---	---	---	---	---	---	---	---	--

9. Lūdzu novērtējiet, kāds Jums šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos?

VID klientu apkalpošanas zālēs	Lēns	1	2	3	4	5	6	7	Ātrs
	Apgrūtinošs	1	2	3	4	5	6	7	Kvalitatīvs
	Neskaidrs	1	2	3	4	5	6	7	Skaidrs
VID muitas kontroles punktos	Lēns	1	2	3	4	5	6	7	Ātrs
	Apgrūtinošs	1	2	3	4	5	6	7	Kvalitatīvs
	Neskaidrs	1	2	3	4	5	6	7	Skaidrs

10. Kā Jūs vērtējat VID darbinieku zināšanas un kompetenci?

VID klientu apkalpošanas zālēs	VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems	1	2	3	4	5	6	7	VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts
VID muitas kontroles punktos		1	2	3	4	5	6	7	

11. Kāds Jums ir izveidojies viedoklis par VID klientu apkalpošanu:

(LŪDZAM KATRAM APGALVOJUMAM ATZĪMĒT TIKAI VIENU ATBILDI)	Cik ļoti šis apgalvojums atbilst ...				
	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst
VID darbinieki izturas pret Jums laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt	1	2	3	4	5
VID darbinieki velta Jums pietiekoši daudz laika	1	2	3	4	5
VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu	1	2	3	4	5
VID darbinieku uzvedība liecina par korumpētību	1	2	3	4	5
VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām	1	2	3	4	5
VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uztverama un saprotama	1	2	3	4	5
VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu	1	2	3	4	5

12. Kāda veida sniegtās konsultācijas ir bijušas visizsmeļošākās un kvalitatīvākās?

	nodokļu administrēšanā	muitas lietās
--	-------------------------------	----------------------



Konsultācijas pa tālruni		
Rakstiski sniegta informācija		
Elektroniski sniegta informācija		
Klātienē VID klientu apkalpošanas zālēs/ muitas kontroles punktos sniegta informācija		
Semināri vai cita veida informatīvie pasākumi		
Grūti pateikt		

13. Lūdzu atzīmējiet, kādus komunikācijas kanālus Jūs izmantojat informācijas iegūšanai par VID sniegtajiem pakalpojumiem un kādus vēlētos izmantot nākotnē?

		šobrīd izmantoju	vēlos izmantot
Verbālie	Konsultācija VID klientu apkalpošanas zālē un muitas kontroles punktā		
	Informatīvie un konsultāciju tālruņi		
	Bezmaksas konsultatīvais tālrunis		
	I-tālrunis		
	Zvans uz uzziņu dienestu tālruņiem		
Neverbālie	VID interneta mājas lapā www.vid.gov.lv		
	Latvijas internetā pieejamie resursi		
	Bukleti, brošūras u.c. informatīvie materiāli, kas izvietoti VID muitas kontroles punktos un klientu apkalpošanas zālēs		
	E-pasts		
	Sarakste ar VID pa pastu		
	Informatīvas brošūras piegādātas klienta pasta kastītē		
	Drukātie (avīzes, žurnāli) un/vai raidošie (TV, radio) mediji		
	Informatīva/ atgādinājuma īsziņa uz mobilo telefonu		
Cits (nosaukt)			
Neizmantoju/ nevēlos izmantot nevienu kanālu			

14. Lūdzu novērtējiet VID interneta mājas lapā www.vid.gov.lv sniegto informāciju un tās elementus?

(LŪDZAM KATRAM APGALVOJUMAM ATZĪMĒT TIKAI VIENU ATBILDI)

	nekad neesmu izmantojis	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	ļoti labs
Vispārīgā informācija par VID	0	1	2	3	4	5
VID kontaktinformācija	0	1	2	3	4	5
VID darbības jomu regulējošie LR normatīvie akti (likumi, MK noteikumi, kārtības u.c.)	0	1	2	3	4	5
Informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi	0	1	2	3	4	5
Deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapas	0	1	2	3	4	5
VID publiskojamās datu bāzes	0	1	2	3	4	5
Elektroniskā deklarēšanas sistēma	0	1	2	3	4	5
Muitas procedūras pakalpojumi (NCTS Komersanta modulis)	0	1	2	3	4	5
Cits variants (lūdzu uzrakstiet):	0	1	2	3	4	5



Dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)	0	1	2	3	4	5
Valodas vienkāršība un saprotamība	0	1	2	3	4	5
Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums)	0	1	2	3	4	5
Pakalpojumu pieejamība	0	1	2	3	4	5

15. Lūdzu novērtējiet šādus klientu ērtības rādītājus VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos. (LŪDZAM KATRAM APGALVOJUMAM ATZĪMĒT TIKAI VIENU ATBILDI)

	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	ļoti labs
VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība	1	2	3	4	5
VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība	1	2	3	4	5
VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis	1	2	3	4	5
Gaidīšanas ilgums	1	2	3	4	5
Rindu regulēšanas mehānisms	1	2	3	4	5
Darba laiks	1	2	3	4	5
Darbinieku skaita pietiekamība	1	2	3	4	5

JAUTĀJUMI PAR JUMS

16. Jūs esat (LŪDZU ATZĪMĒJIET AR "X"):

Juridiska persona	Fiziska persona
<input type="checkbox"/> Mazais uzņēmums	<input type="checkbox"/> Pašnodarbinātā persona
<input type="checkbox"/> Vidējais uzņēmums	<input type="checkbox"/> Darba ņēmējs
<input type="checkbox"/> Lielais uzņēmums	<input type="checkbox"/> Valsts amatpersona
<input type="checkbox"/> Valsts uzņēmums	

17. Cik gadus Jūs vai Jūsu uzņēmums izmanto VID pakalpojumus? (LŪDZU ATZĪMĒJIET AR "X")

mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem

18. Vai Jūs esat lojāls pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu?

Neesmu lojāls	1	2	3	4	5	6	7	Esmu lojāls

«Nr»

19. Būsim Jums pateicīgi par citiem Jūsu priekšlikumiem VID klientu apkalpošanas uzlabošanai.

PALDIES PAR ATSAUCĪBU UN SADARBĪBU!



3.pielikums. VID klientu apkalpošanas zāļu darbinieku aptaujas anketa.



Valsts ieņēmumu dienesta (VID) Stratēģiskās attīstības pārvalde veic pētījumu – aptauju, kuras mērķis ir iegūt priekšstatu par VID klientu apkalpošanā strādājošo priekšstatu par VID klientu apmierinātības līmeni par VID sniegtajiem pakalpojumiem.

Būsim ļoti pateicīgi, ja veltīsiet laiku anketas aizpildīšanai.

JAUTĀJUMI PAR VID

1. Ir izteikti dažādi apgalvojumi par Valsts ieņēmumu dienestu. Lūdzu, novērtējiet katra no minētajiem apgalvojumiem atbilstību saviem priekšstatiem un/vai pieredzei.

(LŪDZAM KATRAM APGALVOJUMAM ATZĪMĒT TIKAI VIENU ATBILDI)	Cik ļoti šis apgalvojums atbilst ...				
	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst
VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem	1	2	3	4	5
VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā	1	2	3	4	5
Uz VID sniegtajiem pakalpojumiem var paļauties	1	2	3	4	5
VID ir vājš klientu serviss	1	2	3	4	5
VID darbība veicina uzņēmējdarbību	1	2	3	4	5
VID ir korumpēts	1	2	3	4	5
VID nepārtraukti uzlabo savu darbību / strādā pie attīstības	1	2	3	4	5
VID ir "caurspīdīgs" savā darbībā	1	2	3	4	5
VID ir labi darba apstākļi	1	2	3	4	5
VID klientu informē par klienta tiesībām	1	2	3	4	5
VID darbība veicina nodokļu nomaksu	1	2	3	4	5
VID rūpējās par sabiedrības labklājību	1	2	3	4	5
VID nosaka nodokļu politiku valstī	1	2	3	4	5
VID nodrošina informācijas konfidencialitāti	1	2	3	4	5
VID rūpējas par valsts pastāvēšanu	1	2	3	4	5
VID ir iestāde, uz kuru var paļauties	1	2	3	4	5
VID ir godīga iestāde	1	2	3	4	5

2. Lūdzam norādīt, kā Jūs domājat, vai VID klienti ir apmierināti ar šo pakalpojumu kvalitāti?

(IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES, LŪDZAM ATZĪMĒT AR "X")	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina
VID klientu apkalpošanas zālēs					
Pārskatu un deklarāciju iesniegšana	1	2	3	4	5
Dokumentu reģistrācija	1	2	3	4	5
Nodokļu maksātāju reģistrācija	1	2	3	4	5
Dokumentu un izziņu saņemšana	1	2	3	4	5
Konsultēšana	1	2	3	4	5
Bezmaksas semināri	1	2	3	4	5
Cits (nosaukt)	1	2	3	4	5



VID muitas kontroles punktos	neapmierina	daļēji neapmierina	grūti pateikt	daļēji apmierina	apmierina
Robežas šķērsošana kā fiziskai personai	1	2	3	4	5
Importa muitas procedūru noformēšana muitas iestādē	1	2	3	4	5
Eksporta muitas procedūru noformēšana muitas iestādē	1	2	3	4	5
Tranzīta muitas procedūru noformēšana muitas iestādē	1	2	3	4	5
Robežas šķērsošana veicot pārvadājumus ar transporta līdzekli saskarsmē ar muitas amatpersonu	1	2	3	4	5
Pasta pārvadājumu veikšana	1	2	3	4	5
Muitas maksājumu veikšana	1	2	3	4	5
Preču fiziskās kontrole	1	2	3	4	5
Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana	1	2	3	4	5
Konsultācijas par muitas lietām	1	2	3	4	5
Cits (nosaukt)	1	2	3	4	5

3. Pēc Jūs domām, kādus pakalpojumus VID klienti vēlētos, lai VID vēl papildus piedāvātu?

4. Vai VID klientam izvirzītās prasības dokumentu iesniegšanai un saņemšanai (deklarāciju, pārskatu, atļauju, licenču, izziņu u.c.) ir saprotamas un skaidras?

VID klientu apkalpošanas zālēs	Prasības ir neskaidras un nesaprotamas	1	2	3	4	5	6	7	Prasības ir skaidras un saprotamas
		VID muitas kontroles punktos	1	2	3	4	5	6	

5. Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas, lai nebūtu iespējams tās interpretēt pēc vajadzības un interesēm?

Prasības nav skaidras un saprotamas, tās ir iespējams interpretēt	1	2	3	4	5	6	7	Prasības ir skaidri un saprotami definētas

6. Lūdzu novērtējiet, kāds Jums šķiet apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos?

VID klientu apkalpošanas zālēs	Lēns	1	2	3	4	5	6	7	Ātrs
	Apgrūtinošs	1	2	3	4	5	6	7	Kvalitatīvs
	Neskaidrs	1	2	3	4	5	6	7	Skaidrs
VID muitas kontroles punktos	Lēns	1	2	3	4	5	6	7	Ātrs
	Apgrūtinošs	1	2	3	4	5	6	7	Kvalitatīvs
	Neskaidrs	1	2	3	4	5	6	7	Skaidrs

7. Kā Jūs domājat, kā VID klienti vērtē VID darbinieku zināšanas un kompetenci?

VID klientu apkalpošanas zālēs	VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems	1	2	3	4	5	6	7	VID darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts
		VID muitas kontroles punktos	1	2	3	4	5	6	



8. Kā Jūs domājat, kā VID klienti reaģē pirms došanās uz Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanas zāli vai muitas kontroles punktu? Lūdzu novērtējiet pēc 7 ballu sistēmas. (LŪDZAM ATZĪMĒT KATRĀ RINDĀ VIENU ATBILDI, IEVELKOT "X" ATBILSTOŠAJĀ LAUCIŅĀ)

Pirms došanās uz VID klienti izjūtāt zināmas bailes, nedrošības sajūtu	1	2	3	4	5	6	7	Došanās uz VID un tikšanās ar tā darbiniekiem klientus pilnīgi neuztrauc
--	---	---	---	---	---	---	---	--

9. Kāds, Jūsaprāt, VID klientiem ir izveidojies viedoklis par VID klientu apkalpošanu:

(LŪDZAM KATRĀM APGALVOJUMAM ATZĪMĒT TIKAI VIENU ATBILDI)	Cik ļoti šis apgalvojums atbilst ...				
	nemaz neatbilst	neatbilst	grūti pateikt	atbilst	ļoti atbilst
VID darbinieki izturas pret klientu laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt	1	2	3	4	5
VID darbinieki velta klientam pietiekoši daudz laika	1	2	3	4	5
VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu	1	2	3	4	5
VID klienti uzskata, ka darbinieku uzvedība liecina par korumpētību	1	2	3	4	5
VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām	1	2	3	4	5
VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uztverama un saprotama	1	2	3	4	5
VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu	1	2	3	4	5

10. Jūsaprāt, kāda veida sniegtās konsultācijas VID klientam ir visizsmeļošākās un kvalitatīvākās?

(LŪDZAM NOVĒRTĒJIET PĒC 6 BALLU SISTĒMAS, KUR 1 – VISIZSMEĻOŠĀKĀS, BET 6 – VISMAZĀK IZSMEĻOŠĀS KONSULTĀCIJAS)	nodokļu administrēšanā	muitas lietās
Konsultācijas pa tālruni		
Rakstiski sniegta informācija		
Elektroniski sniegta informācija		
Klātienē VID klientu apkalpošanas zālēs/ muitas kontroles punktos sniegta informācija		
Semināri vai cita veida informatīvie pasākumi		
Grūti pateikt		

11. Lūdzu atzīmējiet, jūsaprāt, kādus komunikācijas kanālus VID klienti šobrīd izmanto visvairāk informācijas iegūšanai par VID sniegtajiem pakalpojumiem un kādus vēlētos izmantot nākotnē?

		šobrīd izmantoju	vēlos izmantot
Verbālie	Konsultācija VID klientu apkalpošanas zālē un MKP		
	Informatīvie un konsultāciju tālruni		
	Bezmaksas konsultatīvais tālrunis		
	I-tālrunis		
	Zvans uz uzziņu dienestu tālruniem		
Neverbālie	VID interneta mājas lapā www.vid.gov.lv		
	Latvijas internetā pieejamie resursi		
	Bukleti, brošūras u.c. informatīvie materiāli		
	E-pasts		
	Sarakste ar VID pa pastu		
	Informatīvas brošūras piegādātas klienta pasta kastītē		
	Drukātie (avīzes, žurnāli) un/vai raidošie (TV, radio) mediji		
Informatīva/ atgādinājuma īsziņa uz mobilo telefonu			
Cits (nosaukt)			



12. Lūdzu novērtējiet VID mājas lapā www.vid.gov.lv sniegto informāciju un tās elementus?

(LŪDZAM KATRAM APGALVOJUMAM ATZĪMĒT TIKAI VIENU ATBILDI)	nekad neesmu izmantojis	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	ļoti labs
Vispārīgā informācija par VID	0	1	2	3	4	5
VID kontaktinformācija	0	1	2	3	4	5
VID darbības jomu regulējošie LR normatīvie akti	0	1	2	3	4	5
Informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi	0	1	2	3	4	5
Deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapas	0	1	2	3	4	5
VID publiskojamās datu bāzes	0	1	2	3	4	5
Elektroniskā deklarēšanas sistēma	0	1	2	3	4	5
Muitas procedūras pakalpojumi (NCTS Komersanta modulis)	0	1	2	3	4	5
Cits variants (lūdzu uzrakstiet):	0	1	2	3	4	5
Dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)	0	1	2	3	4	5
Valodas vienkāršība un saprotamība	0	1	2	3	4	5
Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums)	0	1	2	3	4	5
Pakalpojumu pieejamība	0	1	2	3	4	5

13. Lūdzu novērtējiet šādus klientu ērtības rādītājus VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos. (LŪDZAM KATRAM APGALVOJUMAM ATZĪMĒT TIKAI VIENU ATBILDI)

	ļoti slikts, nepieņemams	slikts, neapmierinošs	vidējs	labs	ļoti labs
VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība	1	2	3	4	5
VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība	1	2	3	4	5
VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis	1	2	3	4	5
Gaidīšanas ilgums	1	2	3	4	5
Rindu regulēšanas mehānisms	1	2	3	4	5
Darba laiks	1	2	3	4	5
Darbinieku skaita pietiekamība	1	2	3	4	5

JAUTĀJUMI PAR JUMS

14. Cik gadus Jūs strādājat Valsts ieņēmumu dienestā? (LŪDZU ATZĪMĒJIET AR "X")

mazāk kā 2 gadus	no 2 līdz 5 gadiem	no 5 līdz 8 gadiem	no 8 līdz 11 gadiem	vairāk par 11 gadiem

15. Vai Jūs veicot savus pienākumus esat lojāls pret Valsts ieņēmumu dienestu?

Neesmu lojāls	1	2	3	4	5	6	7	Esmu lojāls

16. Būsim pateicīgi par citiem Jūsu priekšlikumiem VID klientu apkalpošanas uzlabošanai.



4.pielikums. Anketēšanas instrukcija un Intervētāja uzruna.

LATVIJAS REPUBLIKAS VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS

I n s t r u k c i j a

Valsts ieņēmumu dienesta klientu aptaujai, kas tiek veikta 2007.gadā no 21.marta līdz 11.aprīlim

1. Aptaujas veicējs saņem noteikto aptaujas anketu skaitu un uzrunas tekstu.
2. Saņemot anketas, aptaujas veicējs paraksta apliecinājuma lapu.
3. Katra anketa ir domāta vienam respondentam individuālajai aizpildīšanai.
4. Pirms anketas aizpildīšanas, aptaujas veicējs uzrunā respondentu pēc pievienotā parauga.
5. Ir svarīgi sekot līdzi tam, lai tiktu ievērota anketas aizpildīšanas kārtība:
 - katrai anketai respondents vidēji patērē 10 minūtes;
 - uz jautājumiem ir jāatbild, ievērojot “momenta uztveres principu”;
 - anketa jāpilda tekoši, neatgriežoties pie iepriekšējiem jautājumiem.
6. Visas saņemtās anketas ir obligāti jāatgriež atpakaļ nodaļā neatkarīgi no tā, vai tās ir aizpildītas vai bojātas, ieliekot aploksnē un to aizlīmējot. Uz aploksnes jānorāda:
 - adresāts - VID Stratēģiskās attīstības pārvalde, Šķūņu iela 19, 4.stāvs, Rīga;
 - aptaujas veicēja vārds, uzvārds;
 - nododamo anketu skaits (atsevišķi norādot anketu skaitu krievu un latviešu valodās).

Vēlam veiksmi darbā!

I n t e r v ē t ā j a u z r u n a

Labdien, cienījamais/amā kungs/dze!

Lūdzam Jūs veltīt mazliet laiku. VID ģenerāldirektora Dzintara Jakāna kunga uzdevumā veic pētījumu – aptauju. Aptaujas mērķis ir iegūt priekšstatu par klientu apmierinātības un zināšanu līmeni par VID sniegtajiem pakalpojumiem. Lūdzam Jūs, aizpildot anketu, izteikt savu viedokli par VID darbību, apkalpošanas kultūru un pakalpojumu kvalitāti. Tas būtiski palīdzēs mums uzlabot klientu apkalpošanas sistēmu un novērst tās trūkumus.

Paldies par atsaucību!



5.pielikums. Apliecinājums par godprātīgu anketēšanas veikšanu un instrukcijas ievērošanu.

LATVIJAS REPUBLIKAS VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS

APLIECINĀJUMS

par Valsts ieņēmumu dienesta klientu aptauju, kas tiek veikta laikā
no _____ līdz _____

Es, _____, apstiprinu, ka esmu iepazinies ar klientu aptaujas instrukciju un apliecinu, ka nav tādu faktu vai apstākļu, kuru dēļ es būtu ieinteresēts kāda respondenta ietekmē. Būdam/-a klientu aptaujas veicējs/-a, darbošos tikai savu pilnvaru ietvaros, nenonākot interešu konfliktā. Apņemos neiespaidot respondentu, būt laipns/-a, korekts/-a, iecietīgs/-a un godīgs/-a, neaizpildīt anketas patstāvīgi, kā arī neļaut vienam respondentam aizpildīt vairākas anketas.

Apņemos sekot līdzi tam, lai respondents pilda anketu neatgriežoties pie iepriekšējiem jautājumiem, ievērojot „momenta uztveres” principu.

Apliecinu, ka visa konfidenciālā informācija, kas nonāks manā rīcībā aptaujas laikā, tiks izmantota tikai šī projekta vajadzībām un netiks izpausta trešajām personām.

Esmu saņēmis/-usi:

- ____ VID klientu aptaujas anketas latviešu valodā;
- ____ VID klientu aptaujas anketas krievu valodā.

2007.gada ____.

/Parakst



6.pielikums. VID klientu aptaujas jautājumu padziļinātā analīze (tendences)

Padziļinātājā analīzē tika iekļauti 33 klientu apmierinātības aptaujas jautājumi, kas tika detalizēti aplūkoti sadalījumā pa respondentu veidiem un atkarībā no sadarbības ilguma ar VID. Katram jautājumam tika noteiktas būtiskākās tendences - vai jaunākie VID klienti sniedz negatīvāku viedokli, vai jaunākie VID klienti izvairās no atbildes sniegšanas, kā arī vai respondentu veidu vidū ir vērojama vienprātība (5.-7.kolonna). Tabulā norādīt arī jautājuma vērtējums kopumā (8.-11.kolonna), kā arī apmierinātākās un neapmierinātākās klientu grupas katrā jautājumā (12.-19.kolonna).

Apzīmējumi:

Tendences:

S - stipra
V - vāja
0 - līdzīgi
N - negatīva (otrādi)
X - sajukums

Klientu sadarbības ilgums ar VID:

1 - mazāk kā 2 gadus
2 - no 2 līdz 5 gadiem
3 - no 5 līdz 8 gadiem
4 - no 8 līdz 11 gadiem
5 - vairāk par 11 gadiem

Respondentu veidi:

JP MU - Juridiska persona, Mazais uzņēmums
JP ViU - Juridiska persona, Vidējais uzņēmums
JP LU - Juridiska persona, Lielais uzņēmums
JP VaU - Juridiska persona, Valsts uzņēmums
PP - Pašnodarbinātā persona
FP DN - Fiziska persona, Darba ņēmējs
FP VA - Fiziska persona, Valsts amatpersona

Nr.p.k.	Faktors	Jautājuma Nr.	Jautājums	Tendences			Jautājuma vērtējums (kopā)				Apmierinātākās klientu grupas				Neapmierinātākās klientu grupas					
				Jaunākajiem klientiem negatīvāks viedoklis	Jaunākie klienti izvairās atbildēt	Respondentu veidu vidū vienprātība	Pozitīvi	Vidēji / Grūti pateikti	Negatīvi	Nav atbildes	Pēc sadarbības ilguma ar VID	Apmierināto klientu % šajā grupā	Pēc respondentu veidiem	Apmierināto klientu % šajā grupā	Pēc sadarbības ilguma ar VID	Neapmierināto klientu % šajā grupā	Pēc respondentu veidiem	Neapmierināto klientu % šajā grupā		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
1	B	1	VID izglīto un palīdz ar vērtīgu padomu nodokļu maksātājiem un muitas klientiem	V	0	S	63%	24%	9%	4%	5	68%	JP VaU	72%	1	23%	PP	11%		
2	F	2	VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā	0	0	S	72%	23%	4%	1%	3	74%	FP VA	77%	4	7%	JP LU	10%		
3	A	4	VID ir vājš klientu serviss	X	S	V	44%	24%	25%	7%	5	48%	FP VA	51%	1	33%	JP LU	32%		
4	B	10	VID mani informē par manām tiesībām	X	X	S	59%	15%	22%	4%	2	63%	PP	63%	1	36%	FP VA	26%		
5	D	31	Dokumentu reģistrācija	S	0	N	64%	7%	6%	23%	5	69%	JP ViU	78%	1	9%	FP VA	9%		
6	D	32	Nodokļu maksātāju reģistrācija	V	0	N	56%	11%	5%	28%	5	64%	JP ViU	73%	1	8%	FP VA	7%		
7	D	33	Dokumentu un izziņu saņemšana VID klientu apkalpošanas zālēs	S	V	N	66%	7%	8%	19%	5	73%	JP ViU	81%	1	14%	FP VA	12%		
8	C	34	Konsultēšana VID klientu apkalpošanas zālēs	S	0	V	63%	7%	14%	16%	5	71%	JP MU	70%	1	41%	JP ViU	70%	JP LU	19%
9	B	35	Bez maksas semināri	0	S	N	35%	20%	5%	40%	5	45%	JP LU	48%			FP VA	5%	PP	5%



10	E	51	Vai prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas?	0	V	S	46%	20%	25%	9%	3	51%	PP	51%	2	34%	JP LU	30%
11	E	52	Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs (Lēns - Ātrs)	S	0	N	53%	10%	16%	21%	5	59%	JP VaU	63%	1	51%	FP VA	24%
			Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos (Lēns - Ātrs)	S	0	N	20%	8%	7%	65%	4	26%	FP DN	32%	1	13%	JP ViU	12%
12	E	55	*Tikai muitas kontroles punktos aptaujātie	-	-	-	55%	10%	10%	25%	-	-	-	-	-	-	-	-
13	F	58	VID darbinieku zināšanas un kompetence VID klientu apkalpošanas zālēs	X	0	N	74%	11%	6%	9%	3	79%	JP VaU	91%	1	16%	JP LU	10%
			VID darbinieku zināšanas un kompetence VID muitas kontroles punktos	V	0	N	36%	6%	3%	55%	4	42%	JP LU	50%	1	5%	FP VA	9%
14	F	59	*Tikai muitas kontroles punktos aptaujātie	-	-	-	89%	5%	3%	3%	-	-	-	-	-	-	-	-
			VID darbinieki izturas pret Jums laipni, uzmanīgi un ir ieinteresēti palīdzēt	S	0	S	78%	12%	7%	3%	3	82%					JP ViU	9%
15	A	60	VID darbinieki velta Jums pietiekoši daudz laika	V	0	V	74%	14%	8%	4%	5	82%	JP VaU	94%	1	24%	FP VA	9%
16	A	61	VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu	V	0	V	76%	11%	8%	5%	3	78%	JP VaU	84%	1	23%	JP LU	14%
17	A	62	VID darbinieki atvairojas par pieļautajām kļūdām	X	V	S	47%	30%	16%	7%	5	52%	JP ViU JP LU	51% 51%	1	28%	JP ViU	21%
18	A	64	VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uztverama un saprotama	V	V	S	57%	25%	11%	7%	5	64%	JP VaU	66%	1	29%	PP	12%
19	B	65	VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu	0	0	S	72%	23%	4%	1%	3	74%	FP VA	77%	4	7%	JP LU	10%
20	C	66	www.vid.gov.lv ievietotā informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi	V	0	N	33%	17%	5%	45%	5	38%	JP LU	48%	1	12%	FP VA	7%
21	G	111																



22	G	112	www.vid.gov.lv ievietotās deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. deklarācijas sistēma	V	V	N	52%	15%	4%	29%	3	57%	JP VaU	75%	1	5%	JP ViU	7%
23	G	114	Elektroniskā deklarācijas sistēma	X	0	N	32%	11%	4%	53%	3	37%	JP VaU	44%	2	7%	FP VA	7%
24	G	117	www.vid.gov.lv dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)	0	V	N	44%	18%	2%	36%	3	52%	JP VaU	59%	1	3%	JP ViU	6%
25	G	119	www.vid.gov.lv navigācijas novērtējums	V	X	V	37%	20%	5%	38%	5	43%	JP VaU	59%	1	15%	FP VA	10%
26	H	121	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība	V	V	S	56%	27%	4%	13%	2	58%	JP VaU	59%	1	20%	JP LU	7%
											5	58%					FP VA	7%
27	H	122	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība	V	X	S	55%	21%	5%	19%	5	60%	JP ViU	62%	1	20%	JP LU	9%
28	H	123	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis	V	0	S	63%	16%	2%	19%	5	68%	JP VaU	72%	1	10%	FP DN	4%
																	PP	4%
29	H	124	Gaidīšanas ilgums	S	0	N	35%	37%	18%	10%	5	45%	JP VaU	50%	1	41%	FP VA	27%
30	H	125	Rindu regulēšanas mehānisms	V	0	N	41%	28%	16%	15%	5	49%	JP LU	47%	1	18%	FP VA	28%
31	H	126	Darba laiks	S	0	V	65%	17%	6%	12%	4	69%	JP VaU	72%	1	18%	JP LU	10%
32	H	127	Darbinieku skaita pietiekamība	S	0	N	45%	29%	14%	12%	5	51%	JP VaU	63%	1	27%	FP VA	23%

Kopā tendences:

	Jaunākajiem klientiem negatīvāks viedoklis (jaut.skaitis)	Jaunākie klienti izvēlējās atbildēt (jaut.skaitis)	Respondentu veidu vidū vienprātība (jaut. skaits)
S -	9	2	11
V -	13	7	6
0 -	5	20	0
N -	0	0	15
X -	5	3	0

Kopā pēc sadarbības ilguma ar VID:

Grupa	Apmierinātākie (jaut.skaitis)	Neapmierinātākie (jaut.skaitis)
1	0	28
2	2	2
3	10	0
4	3	3
5	20	0

Kopā pēc respondentu veidiem:

Grupa	Apmierinātākie (jaut.skaitis)	Neapmierinātākie (jaut.skaitis)
JP MU	1	0
JP ViU	6	5
JP LU	6	11
JP VaU	16	0
PP	2	4
FP DN	1	1
FP VA	3	17



7.pielikums. VID klientu aptaujas jautājumu padziļinātā analīze (salīdzinājums pa respondentu veidiem)

Apzīmējumi:

XX - respondentu grupa šajā jautājumā sniegusi maksimālo pozitīvo vai negatīvo novērtējumu

X - respondentu grupa šajā jautājumā sniegusi izteiktāku novērtējumu salīdzinājumā ar pārējām respondentu grupām

Faktors	Jaut. Nr.	Jautājums	Juridiska persona, Mazais uzņēmums		Juridiska persona, Vidējais uzņēmums		Juridiska persona, Lielais uzņēmums		Juridiska persona, Valsts uzņēmums		Pašnodarbinātā persona		Fiziska persona, Darba ņēmējs		Fiziska persona, Valsts amatpersona	
			Pozitīvs	Negatīvs	Pozitīvs	Negatīvs	Pozitīvs	Negatīvs	Pozitīvs	Negatīvs	Pozitīvs	Negatīvs	Pozitīvs	Negatīvs	Pozitīvs	Negatīvs
1	B	1				x		xx	xx			xx				
2	F	2						xx	x						xx	
3	A	4		x		x		xx			x				xx	
4	B	10						x	x		xx			x		xx
5	D	31	x		xx											xx
6	D	32	x		xx			x								xx
7	D	33	x		xx			x	x							xx
8	C	34	xx		xx		xx	xx				x				
9	B	35		x	x		xx	x	x			xx	x			
10	D	41			x		xx									xx
11	E	51		x		x		xx	x		xx		x			x
12	E	52					x		xx			x		x		xx
13	E	55				xx	x				x		xx			x
14	F	58	x					xx	xx							x
15	F	59				x	xx						x			xx
16	A	60	x			xx			xx				x			xx
17	A	61	x	x		x			xx						x	xx
18	A	62	x			x			xx	xx			x		x	x



19	A	64	VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām	x		xx	xx	xx	x	x							
20	B	65	VID informatīvajās brošūrās sniegtā informācija ir viegli uzverama un saprotama			x		x		xx			xx				
21	C	66	VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu						xx	x					xx		
22	G	111	www.vid.gov.lv ievietotā informācija par nodokļu un muitas saistību izpildi			x		xx		x			x			xx	
23	G	112	www.vid.gov.lv ievietotās deklarāciju, pārskatu, iesniegumu u.c. veidlapas		x		xx	x		xx						xx	
24	G	114	Elektroniskā deklarēšanas sistēma			x		x	x	xx						xx	
25	G	117	lapas www.vid.gov.lv dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)				xx	x		xx							
26	G	119	www.vid.gov.lv navigācijas novērtējums				x	x		xx						xx	
27	H	121	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība						xx	xx						xx	
28	H	122	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība	x		xx		x	xx					x			
29	H	123	VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis	x		x				xx			xx		xx	xx	
30	H	124	Gaidīšanas ilgums				x	x		xx				x		xx	
31	H	125	Rindu regulēšanas mehānisms	x				xx				x			x	xx	
32	H	126	Darba laiks	x					xx	xx						x	
33	H	127	Darbinieku skaita pietiekamība				x		x	xx			x			xx	
			Maksimālais pozitīvais vai negatīvais vērtējums (jautājumu skaits kopā):	1	0	6	5	7	11	16	0	2	4	1	1	3	18
			Izteiktāks vērtējums kā pārējām respondentu grupām (jautājumu skaits kopā):	12	5	6	9	9	7	8	0	4	4	4	5	2	5

