



# **Valsts ieņēmumu dienesta klientu apmierinātības pētījums**

Rīga, 2008



## Saturs

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Saīsinājumi .....                                                          | 3   |
| Anotācija .....                                                            | 4   |
| Ievads.....                                                                | 6   |
| 1. Pētījuma metodes un gaita.....                                          | 8   |
| 1.1. Pētījuma vispārējās metodes.....                                      | 8   |
| 1.2. Pētījumā ietvertās jomas .....                                        | 8   |
| 1.3. Anketas sagatavošana .....                                            | 8   |
| 1.4. Respondentu intervēšana .....                                         | 9   |
| 1.5. Respondentu grupas analīze .....                                      | 12  |
| 2. VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšana un analīze .....         | 18  |
| 2.1. VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšana .....                  | 18  |
| 2.2. A - Klientu apkalpošana .....                                         | 25  |
| 2.3. B – Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi .....               | 30  |
| 2.4. C – Konsultācijas.....                                                | 35  |
| 2.5. D – Pakalpojumu kvalitāte .....                                       | 40  |
| 2.6. E – Klientu apkalpošanas process .....                                | 43  |
| 2.7. F – VID darbinieku kompetence .....                                   | 47  |
| 2.8. G – E-vides novērtējums .....                                         | 51  |
| 2.9. H – Tehniskais nodrošinājums .....                                    | 56  |
| 3. VID tēla novērtējums. ....                                              | 60  |
| 4. VID klientu apmierinātības aptaujas rezultātu padziļinātā analīze ..... | 64  |
| 4.1. Klientu viedoklis atkarībā no sadarbības ilguma ar VID. ....          | 67  |
| 4.2. Klientu viedoklis sadalījumā pa respondentu grupām.....               | 73  |
| 4.3. Jautājumu savstarpējo sakarību analīze.....                           | 78  |
| 5. Secinājumi un priekšlikumi.....                                         | 88  |
| 6. Pētījuma autoru kolektīvs.....                                          | 94  |
| Pielikumi .....                                                            | 97  |
| 1.pielikums. VID klientu 2008.gada aptaujas anketa. ....                   | 98  |
| 2.pielikums. Informatīva e-vēstule klientiem. ....                         | 102 |
| 3.pielikums. Anketēšanas instrukcija un Intervētāja uzruna .....           | 103 |

## Saīsinājumi

APP – Akcīzes preču pārvalde  
ASYCUDA – Muitas deklarāciju automatizēta apstrādes sistēma  
CAPI – Datorizētas personīgās intervijas  
CAWI – Datorizētas intervijas internetā  
EDS – Elektroniskā deklarēšanas sistēma  
ES – Eiropas Savienība  
GMP – Galvenā muitas pārvalde  
ITVS – Integrētā tarifu vadības sistēma  
KRI – Kurzemes reģionālā iestāde  
LNMP – Lielo nodokļu maksātāju pārvalde  
LRI – Latgales reģionālā iestāde  
MKP – Muitas kontroles punkts  
NCTS – Jaunā datorizētā tranzīta sistēma  
PVN – Pievienotās vērtības nodoklis  
RMRI – Rīgas muitas reģionālā iestāde  
RRI – Rīgas reģionālā iestāde  
VADAP – Valsts amatpersonu datu administrēšanas pārvalde  
VID – Valsts ieņēmumu dienests  
VRI – Vidzemes reģionālā iestāde  
VSAOI – Valsts sociālās apdrošināšanas obligātās iemaksas  
ZRI – Zemgales reģionālā iestāde

## Anotācija

Valsts ieņēmumu dienesta 2008.gada klientu apmierinātības pētījums ir svarīga VID attīstības kultūras daļa. Pētījuma mērķis ir novērtēt VID klientu apmierinātību, identificējot problemātiskos jautājumus un veicot detalizētu klientu apmierinātības analīzi pa gadiem, pa veidiem, pa vecumiem, un rast priekšlikumus, kurās jomās un kā uzlabot VID sadarbību ar klientiem un paaugstināt VID klientu apmierinātību. Lai sasniegtu darba mērķi, būtiskākie risināmie uzdevumi ir:

1. Pilnveidot 2007.gada VID klientu apmierinātības pētījumam izstrādāto VID klientu apmierinātības noteikšanas metodoloģiju un aptaujas anketu.
2. Paplašināt pētījuma respondentu kopu, veidojot aptaujas anketu tikai elektroniski un nodrošinot tās pieejamību interneta vidē (netika patērēts papīrs anketām).
3. Veikt VID klientu anketēšanu visā Latvijas teritorijā.
4. Veikt pētījuma rezultātu analīzi un izstrādāt secinājumus par VID klientu apmierinātības līmeni ar sniegto pakalpojumu un apkalpošanas kvalitāti, kā arī sniegt priekšlikumus klientu apkalpošanas uzlabošanai.

VID 2008.gada klientu apmierinātības pētījumā tika izmantotas kvantitatīvās un kvalitatīvās pētījuma metodes, tā nodrošinot korektu pētījuma veikšanu un iegūto datu ticamību.

Būtiskākie pētījuma secinājumi:

- Salīdzinājumā ar 2007.gadu VID klientu apmierinātības koeficients ir krities par 3,7% – no 0,674 uz 0,649 (skalā no 1 līdz 0, kur 1 – absolūtais klientu apmierinātības koeficients, 0 – absolūtais klientu neapmierinātības koeficients);
- Kopumā pa faktoriem visaugstāk novērtēti ir faktors H “Tehniskais nodrošinājums”, faktors G “E-vides novērtējums”, un faktors A “Klientu apkalpošana (klientorientēta attieksme)”;
- Vērtējot VID sniegtos pakalpojumus, visvairāk klientus apmierina nodokļu administrācijas pakalpojumu kvalitāte, bet vismazāk – muitas administrācijas pakalpojumu kvalitāte;
- VID klienti novērtē veiktās pārmaiņas, kā arī sagaida, ka nākotnē VID turpinās attīstīties;
- Vissliktāk novērtētais apgalvojums ir “Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas”;
- Būtiskākie iebildumi no klientiem saņemti par VID sniegtajām konsultācijām, neapmierinošu klientu zāles darba laiku un rindu regulēšanas mehānismu;



- Klientu neapmierinātība vairāk rodas no birokrātiskās sistēmas (nepieņemamas tehniskās procedūras), bet ne no attieksmes.

Būtiskākie pētījuma priekšlikumi:

- Klientu apkalpošanu organizēt tieši orientējoties uz identificētajām klientu mērķa grupām jeb segmentiem;
- Izpētīt iespējamās cēloņus novērtējumam, ko sniedz apmierinātākie klienti, lai piemērotu tos pārējo klientu attieksmes un apmierinātības līmeņa uzlabošanai;
- Nekavējoties uzlabot vissliktāk novērtētos muitas administrācijas pakalpojumus;
- Uzlabot VID sniegto konsultāciju kvalitāti, nodrošinot vienveidīgu konsultāciju sniegšanu visās VID klientu apkalpošanas vietās;
- Nodrošināt vairāk bezmaksas seminārus un pilnveidot to kvalitāti, vairāk stāstot par praktiskajiem piemēriem;
- Ieviest jaunus komunikācijas kanālus sadarbībā ar klientiem;
- Apmācības par klientu apkalpošanas jautājumiem organizēt ne tikai VID klientu apkalpošanas zālēs strādājošajiem darbiniekiem, bet arī visiem pārējiem VID darbiniekiem;
- Īstenot pētījuma gaitā identificētos pasākumus EDS pilnveidošanai.

Pētījums sastāv no 97 lapaspusēm un 3 pielikumiem. Darbs satur 18 tabulas un 67 attēlus.

## Ievads

Viens no galvenajiem Valsts ieņēmumu dienesta (VID) attīstības virzieniem ir sekmēt sadarbību ar savu klientu. Šī nostāja ir iekļauta 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.

Klientu viedokļa un attieksmes apzināšana ir nepārtraukts process – mainīgajā mūsdienu pasaulē sabiedrības prasības aug ik dienu un vakardienas sasniegumi šodien jau tiek uzskatīti par normu. Arī publiskās pārvaldes iestādēm jāspēj sniegt saviem klientiem tāda līmeņa pakalpojumus, lai saistību izpildi padarītu pēc iespējas ērtāku, vieglāku un patīkamāku. Tāpat mūsu uzdevums ir veicināt uzņēmējdarbību, pēc iespējas samazinot laiku un citus resursus, kas klientiem ir nepieciešami pakalpojumu saņemšanai un saistību izpildei pret valsti, tādējādi gan palīdzot veiksmīgāk konkurēt ar citiem uzņēmumiem starptautiskā mērogā, gan veicinot pašmāju pievienotās vērtības radīšanu.

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, tiek veikts ikgadējais pētījums par VID klientu apmierinātības un zināšanu līmeni. Pētījums ir saistīts arī ar nepieciešamību noteikt VID klientu apmierinātības rādītājus VID attīstības stratēģijas 2007-2009.gadam realizācijas novērtēšanai.

### **VID klientu apmierinātības pētījuma mērķis:**

Novērtēt VID klientu apmierinātību, identificējot problemātiskos jautājumus un veicot detalizētu VID klientu apmierinātības analīzi pa gadiem, un rast priekšlikumus VID sadarbības uzlabošanai ar klientiem un VID klientu apmierinātības paaugstināšanai.

### **Mērķa sasniegšanai tika noteikti šādi veicamie uzdevumi:**

1. Pilnveidot 2007.gada VID klientu apmierinātības pētījumam izstrādāto VID klientu apmierinātības noteikšanas metodoloģiju un aptaujas anketu.
2. Paplašināt pētījuma respondentu kopu, nodrošinot iespēju aptaujas anketu aizpildīt elektroniski interneta vidē.
3. Izstrādāt anketēšanas plānu un grafiku, statistiski aprēķinot nepieciešamo anketu skaitu un paredzot pasākumus personāla piesaistīšanai anketēšanas ātruma un kapacitātes nodrošināšanai.

4. Veikt VID klientu anketēšanu visā Latvijas teritorijā VID klientu apkalpošanas zālēs, muitas kontroles punktos un elektroniskajā vidē.
5. Veikt pētījuma rezultātu, statistikas, katra faktora analīzi, kā arī tēla novērtējumu un padziļināto analīzi.
6. Izstrādāt secinājumus par VID klientu apmierinātības līmeni ar sniegto pakalpojumu un apkalpošanas kvalitāti, un klientu zināšanu līmeni par VID un tā sniegtajiem pakalpojumiem.
7. Sagatavot pētījuma, analīzes gaitas un metodoloģijas aprakstu.

# 1. Pētījuma metodes un gaita

## 1.1. Pētījuma vispārējās metodes

VID klientu apmierinātības 2008.gada aptaujā tika izmantotas kvantitatīvās un kvalitatīvās pētījuma metodes, tā nodrošinot korektu pētījuma veikšanu un iegūto datu ticamību. Aptaujas laikā tika apzināts gan nodokļu administrācijas un muitas klientu, gan arī valsts amatpersonu viedoklis dažādos ar klientu apkalpošanu saistītos jautājumos. VID klienti tika aptaujāti gan attālināti (izmantojot internetu), gan VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos (MKP).

## 1.2. Pētījumā ietvertās jomas

Pētījuma ietvaros tika novērtēts klientu viedoklis par VID šādās jomās:

- VID tēla novērtējums un tā veidošanās;
- sniegto pakalpojumu kvalitāte;
- klientu apkalpošanas kvalitāte;
- konsultācijas;
- informācijas kanālu izmantošana;
- e-vidē sniegto pakalpojumu novērtējums.

## 1.3. Anketas sagatavošana

Klientu apmierinātības pētījuma anketa tika sagatavota, par pamatu ņemot 2007.gada VID klientu apmierinātības pētījuma anketu, tas nodrošina datu salīdzināmību, kas ir izteikti svarīga attīstīvas tendences novērtēšanai vidējā un ilgā termiņā. Anketas izplatīšanas procesā tika izstrādāta pavadvēstule - veids, kā izskaidrot klientam anketas aizpildīšanas nepieciešamību, kā arī veicināt klientu atsaucību un motivāciju aizpildīt VID piedāvātās anketas. Anketa tika noformēta tā, lai tā nebūtu sarežģīta aizpildīšanā, jo klientam anketas noformējums un jautājumu izprotamības pakāpe ir svarīgāka nekā garums. Klientu apmierinātības izpētē galvenokārt tika izmantota verbālā reitingu skalu ar viduspunktu:

- o Nemaz neatbilst – Neatbilst – Grūti pateikt – Atbilst – Ļoti atbilst
- o Neesmu izmantojis – Pavisam neapmierina – Neapmierina – Grūti pateikt – Apmierina – Ļoti apmierina
- o Ļoti slikts, nepieņemams – Slikts, neapmierinošs – Vidējs – Labs – Ļoti labs

Anketā iekļauti jautājumi par nodokļu administrēšanu un muitas darbību, kā arī par VID kopumā. Lai pilnveidotu VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšanu un rādītāja

ticamību, kā arī samazinātu laiku, kas VID klientiem jāvelta anketas aizpildīšanai, daži jautājumi salīdzinājumā ar 2007.gadu tika mainīti vai svītroti. Anketā tika iekļauti trīs obligāti atbildamie jautājumi, kuru aizpildīšana bija priekšnosacījums, lai anketa tiktu apstiprināta un izmantota pētījuma analīzē:

- 1) respondentu piederība noteiktām klientu grupām,
- 2) cik ilgi respondenti izmanto VID pakalpojumus,
- 3) vai anketu aizpildīja uz vietas VID klientu apkalpošanas zālē vai internetā.

Lai gūtu vispusīgu priekšstatu par klientu apmierinātību ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī attieksmi pret VID, anketas jautājumi (kopskaitā 77) tika uzdoti 12 blokos, tai skaitā tika lūgts sniegt konkrētus priekšlikumus VID klientu apkalpošanas uzlabošanai un pakalpojumu klāsta paplašināšanai (anketu skatīt 1.pielikumā).

Lai aptaujā būtu vienmērīgi pārstāvēti visi Latvijas iedzīvotāji, anketas tika sagatavotas latviešu un krievu valodās. Anketu sadalījuma plānošanai tika izmantota arī VID interneta mājas lapā pieejamā statistika par nodokļu maksātāju skaita sadalījumu pa reģioniem un muitas darbības rezultātiem.

#### **1.4. Respondentu intervēšana**

Lai nodrošinātu kopējā sabiedriskā labuma principa ievērošanu, rūpētos par vides resursu saglabāšanu, izmantotu mūsdienīgākas saziņas metodes, veicinātu tehnoloģiju izmantošanu un pieradinātu klientu pie ērtības un attīstības, šogad aptauja tika veikta elektroniski - datorizētās intervijas Internetā (CAWI – Computer Assisted Web Interviews) un datorizētas tiešās intervijas (CAPI – Computer Assisted Personal Interviews). Klientiem tika piedāvātās sekojošas iespējas piedalīties aptaujā:

- 1) VID interneta mājas lapā [www.vid.gov.lv](http://www.vid.gov.lv) tika ievietota saite uz e-aptauju.

2) VID reģionālo iestāžu nodaļas, VID Lielo maksātāju nodokļu pārvalde (LNMP), VID Akcīzes preču pārvalde (APP) un VID Valsts amatpersonu datu administrēšanas pārvalde (VADAP) saviem klientiem nosūtīja sagatavotas standarta informatīvas e-vēstules, kurās tika ievietota saite uz e-aptauju (vēstuli skatīt 2.pielikumā).

3) Visās 33 VID reģionālo iestāžu nodaļās un lielākajos muitas kontroles punktos, izmantojot klientu apkalpošanas zālēs esošos stacionāros datorus un papildus portatīvos datorus, VID klienti tika aicināti aizpildīt aptaujas anketu klātienē.

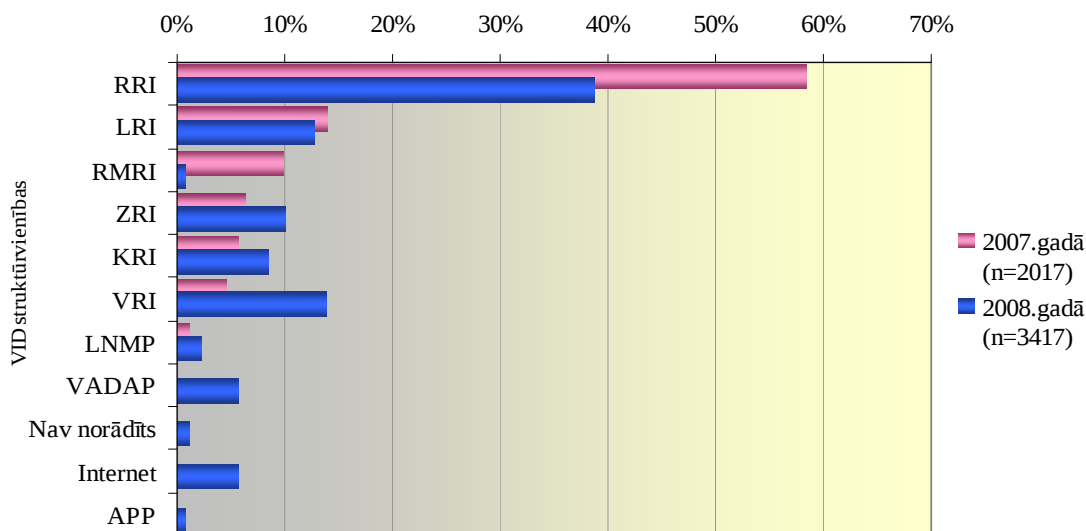
Anketēšanu Rīgas klientu apkalpošanas zālēs veica VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes darbinieki, savukārt citur Latvijā – attiecīgo VID reģionālo iestāžu darbinieki. Salīdzinot ar 2007.gada VID klientu apmierinātības pētījumu, proporcionāli mazāk respondentu ir no Rīgas, jo aptaujā ir iekļautas jaunas respondentu grupas – klienti, kas aizpildīja anketas internetā, kā arī APP un VADAP klienti (skatīt 1.4.1. attēlu). Vidzemē,



Kurzemē un Zemgalē VID klientu aktivitāte bija augstāka nekā 2007.gadā, tāpēc šajos reģionos 2008.gada aptaujā ir proporcionāli vairāk respondentu.

1.4.1.attēls

#### Respondentu sadalījums pa VID struktūrvienībām 2007.gada un 2008.gada aptaujās



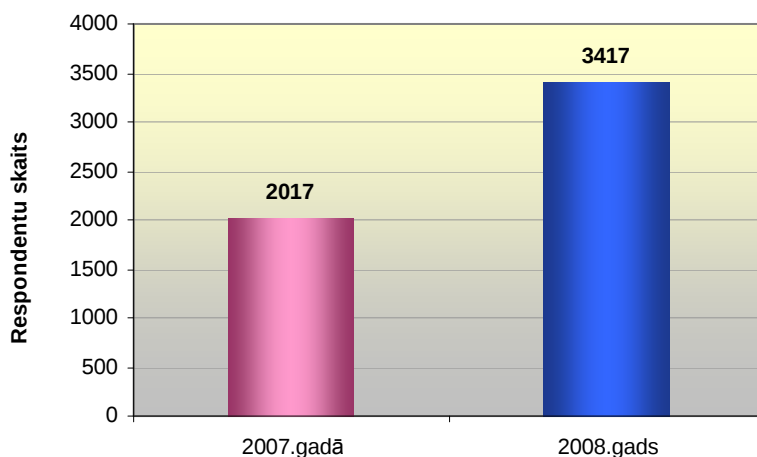
Sekmīga un korekta intervēšanas procesa nodrošināšanai klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos kā palīgmateriāls aptaujas veicējiem anketēšanas laikā tika izstrādāta Intervētāja uzruna un Anketēšanas instrukcija (minētos dokumentus lūdzu skatīt 3.pielikumā).

Klientiem tika piedāvāta iespēja aizpildīt anketu latviešu vai krievu valodā. 17,4% respondentu izmantoja iespēju aizpildīt anketu krievu valodā, bet ļoti liela daļa krievvalodīgo VID klientu, aizpildīja anketas latviešu valodā. Vairāki VID klienti izteica vēlmi aizpildīt anketas angļu valodā.

Respondenti aizpildīja anketas sev piemērotākajā laikā – attiecīgi pirms vai pēc pakalpojuma saņemšanas. Anketēšana bija anonīma, kas nodrošina augstāku pētījuma rezultātu objektivitāti. Intervēšanas laikā vairakkārt tika saņemti arī atteikumi aizpildīt anketas. Kā galvenos atteikuma iemeslus klienti minēja savu aizņemtību un laika trūkumu. Vidēji VID klients anketas aizpildīšanai patērēja 8 – 15 minūtes. Klientam tika piedāvāta iespēja anketu aizpildīt pašam vai mutiski atbildēt uz anketētāja uzdotajiem jautājumiem.

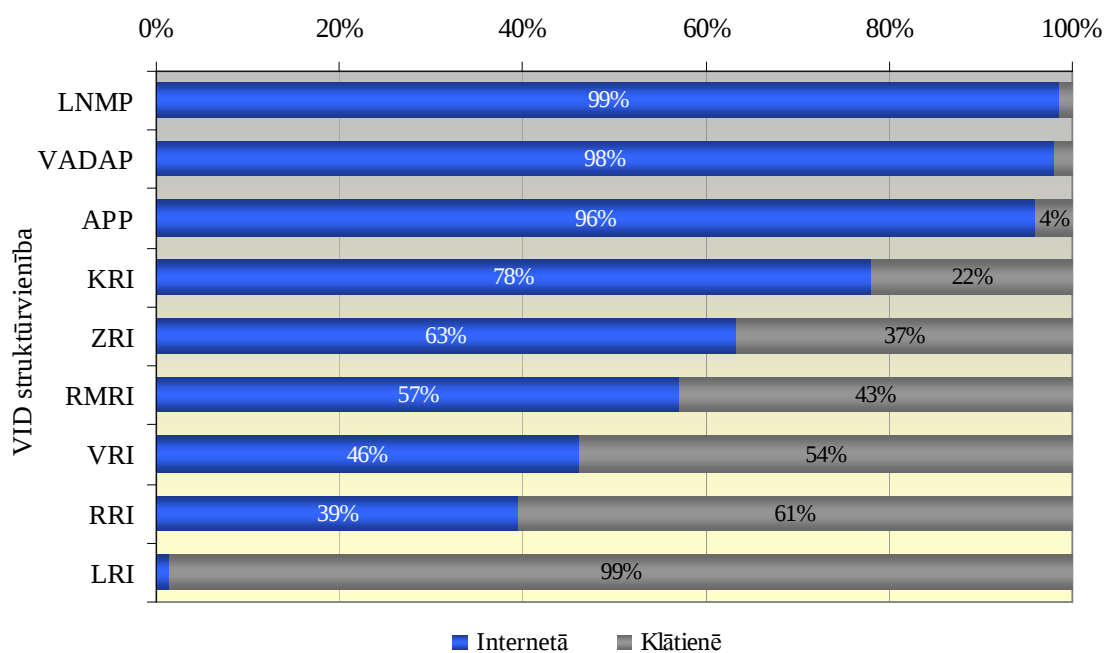
Klientu aptaujas laikā tika aizpildītas **3513** aptaujas anketas. Lai rezultātu analīze būtu pēc iespējas pilnīgāka un objektīvāka, novērtējot anketu ticamību, turpmākai analīzei tika izvēlētas tikai tās anketas, kurās bija sniegtas atbildes uz vismaz 25% jautājumiem. Līdz ar to pētījuma rezultātu analīzei tika izmantotas **3417** anketas, kas ir par 69% vairāk kā 2007.gadā (skatīt 1.4.2.attēlu).

### VID klientu aptaujas respondentu skaits 2007.gadā un 2008.gadā



No pētījuma analīzē iekļautajām anketām 49% tika aizpildītas internetā (VID mājas lapā vai izmantojot e-pastā saņemto saiti uz e-aptauju) un 51% - klientu apkalpošanas zālēs vai muitas kontroles punktos. Proporcionāli visvairāk internetā anketas aizpildīja LNMP, VADAP un APP klienti (skatīt 1.4.3. attēlu).

### Internetā un klātienē aizpildīto 2008.gada klientu aptaujas anketu sadalījums pa VID struktūrvienībām



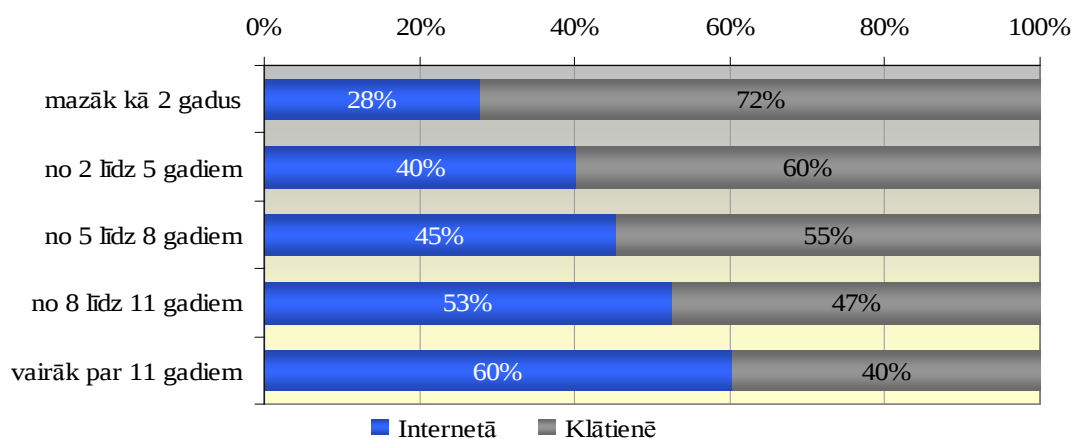
Visas respondentu kopas sadalījums (n=3417): 49% internetā; 51% uz vietas

## 1.5. Respondentu grupas analīze

Klienti, kas jau ilgāku laika posmu sadarbojas ar VID, aktīvāk izmantoja internetu sava viedokļa paušanai, līdz ar to var secināt, ka šī klientu grupa retāk apmeklē VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus, aktīvāk izmantojot elektroniskajā vidē piedāvātas iespējas. Savukārt klienti, kas ar VID sadarbojas neilgu laiku, dod priekšroku savas nodokļu saistības nokārtot klātienē vai arī nav informēti par VID piedāvātajām iespējām elektroniskajā vidē. (skatīt 1.5.1.attēlu).

1.5.1.attēls

### Internetā un klātienē aizpildīto 2008.gada klientu aptaujas anketu sadalījums pa klientu vecuma grupām



Visas respondentu kopas sadalījums (n=3417): 49% internetā; 51% uz vietas

Pētījuma mērķa auditorija ir VID nodokļu administrācijas, muitas klienti un valsts amatpersonas. Veicot aptauju un apkopojot iegūtos datus, ir uzkrāta ļoti plaša informācija par respondentiem. Šajā nodaļā tiek apskatīta klientu aptaujas respondentu kopa dažādos griezumos, sniedzot informāciju gan tabulāri, gan grafiski.

Aptaujas respondentu kopa tika sadalīta 8 specifiskās klientu grupās. Salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu aptaujā papildus ir iekļauta jauna respondentu grupa – grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi, jo šie VID klienti visbiežāk saskaras ar VID un kuru viedoklis var atšķirties no pārējiem respondentu grupu viedokļiem.

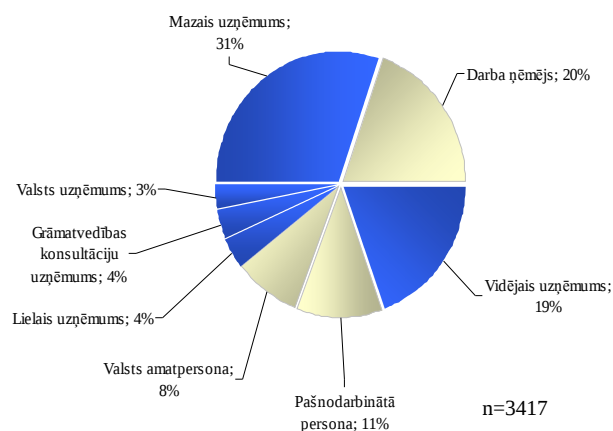
1.5.1.tabulā un 1.5.2.attēlā ir parādīts respondentu kopas sadalījums pa respondentu grupām.

## VID klientu aptaujas respondentu kopas sadalījums pa grupām

1.5.1. tabula

| Respondentu grupa                     | Skaitis     | %   |
|---------------------------------------|-------------|-----|
| <b>Fiziskās personas</b>              |             |     |
| - pašnodarbinātās personas            | 386         | 11% |
| - darba ņēmēji                        | 680         | 20% |
| - valsts amatpersonas                 | 289         | 8%  |
| <b>Juridiskās personas</b>            |             |     |
| - mazie uzņēmumi                      | 1032        | 30% |
| - vidējie uzņēmumi                    | 665         | 19% |
| - lielie uzņēmumi                     | 137         | 4%  |
| - valsts uzņēmumi                     | 101         | 3%  |
| - grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi | 127         | 4%  |
| <b>Kopā</b>                           | <b>3417</b> |     |

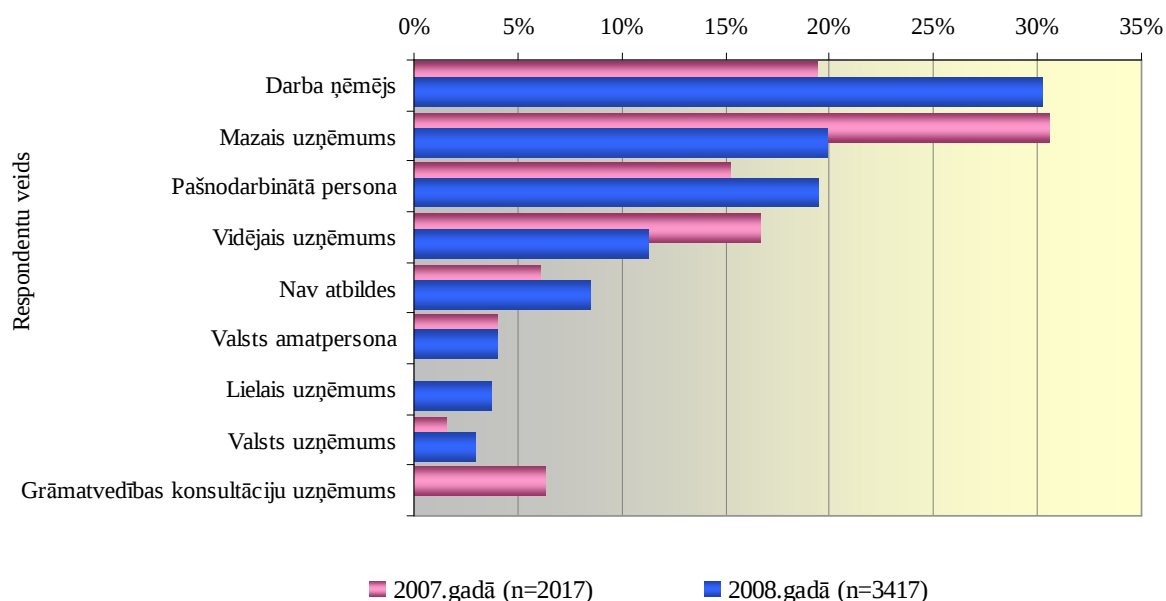
1.5.2.attēls



Salīdzinot ar 2007.gada aptauju, kurā lielākā respondentu grupa bija darba ņēmēji (31%), šogad aptaujā visvairāk ir pārstāvēts mazo uzņēmumu viedoklis (30%). Respondentu grupu īpatsvaru kopējā respondentu kopā salīdzinājumā pa 2007. un 2008.gadu skatīt 1.5.3.attēlā.

1.5.3.attēls

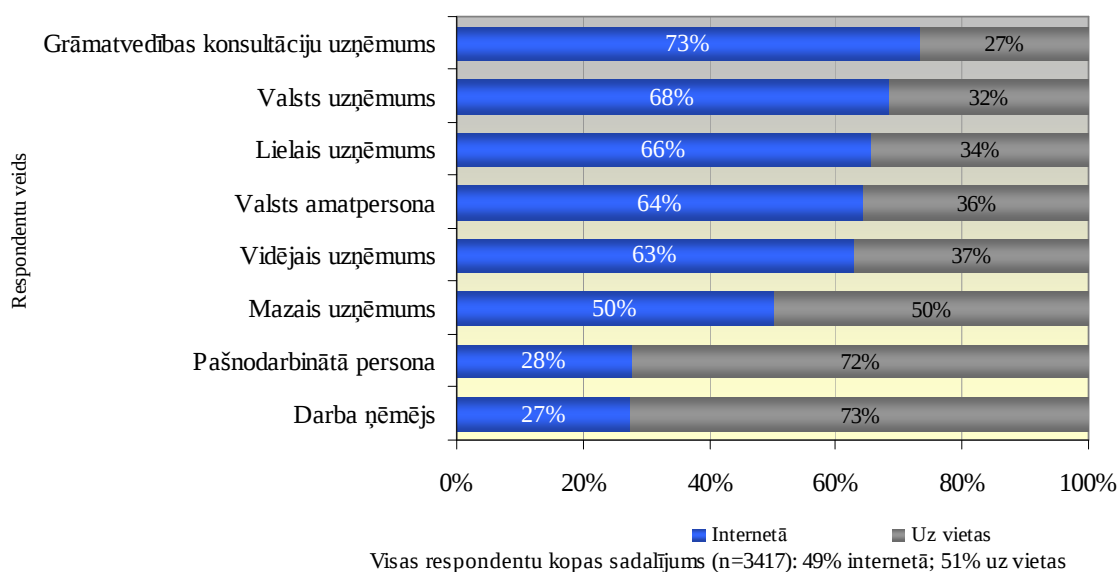
### Respondentu kopas sadalījums pēc to grupām 2007.gada un 2008.gada aptaujās



Pa respondentu grupām proporcionāli visvairāk anketas internetā aizpildīja grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (73%), no kā var secināt, ka šī respondentu grupa sadarbībai ar VID visvairāk izmanto elektroniskos komunikācijas kanālus. Klātienē anketas lielākoties aizpildīja darba ņēmēji (73%) un pašnodarbinātās personas (72%) (skatīt 1.5.4.attēlā).

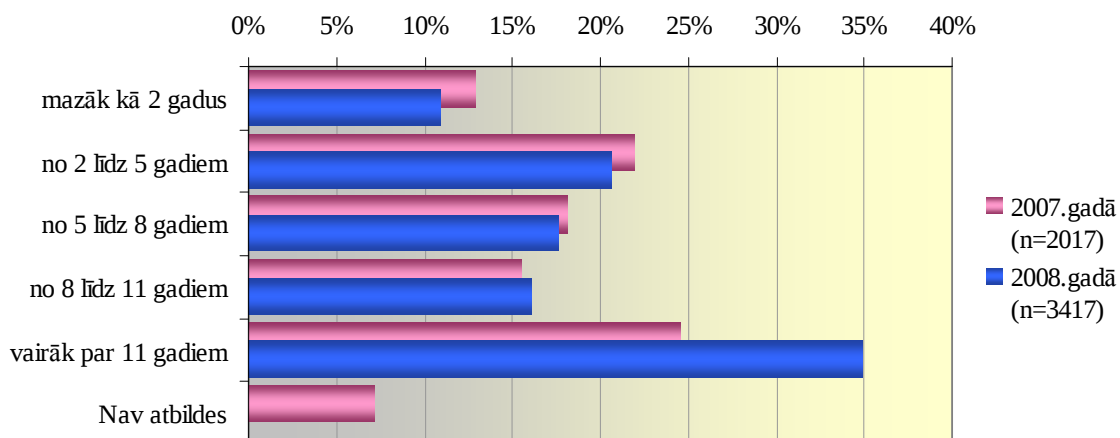
1.5.4.attēls

#### Internetā un klātienē aizpildīto 2008.gada klientu aptaujas anketu sadalījums pa respondentu grupām



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 pārējo klientu viedoklis. Respondentu kopas sadalījums pēc VID pakalpojumu izmantošanas ilguma norādīts 1.5.5.attēlā.

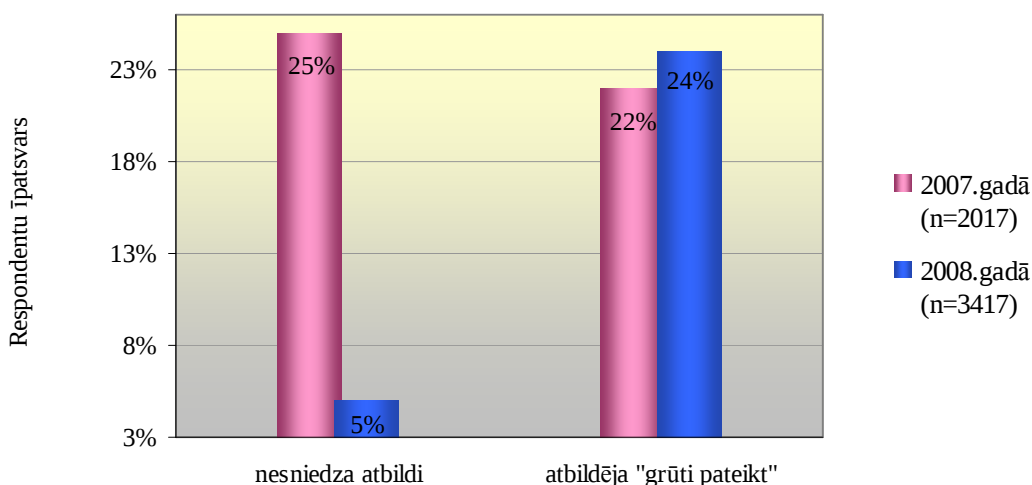
### Respondentu kopas sadalījums pa klientu vecuma grupām 2007.gada un 2008.gada aptaujās



Lai novērtētu aptaujas anketas vienkāršību un saprotamību, gan 2007.gada, gan 2008.gada pētījumā tika novērtēts, cik aktīvi klienti ir atbildējuši uz anketas jautājumiem un cik bieži izvēlējušies atbilžu variantu “grūti pateikt” (skatīt 1.5.6.attēlu).

2007.gadā anketā bija iekļauti 40 jautājumi ar iespējamo atbildi “grūti pateikt”, kuru respondenti izvēlējās 22% gadījumu. Vēl 25% gadījumu respondenti uz šiem jautājumiem neatbildēja. Savukārt šogad atbilžu variants “grūti pateikt” bija iekļauts 50 klientu anketas jautājumos, un šis atbildes variants tika izvēlēts 24% gadījumu, bet vēl 5% gadījumu respondenti vispār nebija atbildējuši uz šiem jautājumiem, kas ir par 20 procentpunktiem mazāk nekā pagājušajā gadā. Var secināt, ka 2008.gadā respondentu viedoklis par VID tēlu un dažādiem apkalpošanas procesa aspektiem ir daudz konkrētāks un pārliecinošāks.

### Klientu aktivitāte 2007.gada un 2008.gada aptaujās



Jāatzīmē, ka īpaši daudz respondentu atturējušies sniegt konkrētu vērtējumu dažādiem muitas pakalpojumiem (14% gadījumu nav atbildēts uz jautājumu, 54% gadījumu respondenti atbildēja, ka nav izmantojuši muitas pakalpojumus, bet 12% gadījumu izvēlēta atbilde “grūti pateikt”), tātad liela daļa aptaujāto klientu nav saskārušies ar šo VID darbības jomu.

Klientiem tika piedāvāta arī iespēja sniegt priekšlikumus VID darbības uzlabošanai, ko izmantoja 21% respondentu. Tika sniegti 954 komentāri, kuri tiek izmantoti pētījuma analizē un VID attīstības plānošanā, detalizēts komentāru apkopojums iekļauts katrā 2.daļas apakšsadaļā.

Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma statistiskās kļūdas varbūtība. Analizējot un interpretējot pētījumā iegūtos rezultātus, to vajadzētu ņemt vērā. Tās atšķirības, kuras iekļaujas statistiskās kļūdas robežās jeb ir mazākas par to, var uzskatīt par nenozīmīgām. Statistiskā kļūda tiek aprēķināta pēc sekojošās formulas:

$$SK = q \times \sqrt{\pi \times (100 - \pi) / n}$$

kur :

SK - statistiskā kļūda

q - koeficients, kas pie 95% varbūtības ir vienāds ar 1,96

$\pi$  - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

Lai ērtāk un ātrāk noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir lietderīgi izmantot statistiskās kļūdas novērtēšanas tabulu (skatīt 2.1.3.tabulu). Lai noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir jāzina izlases kopas respondentu skaits un rezultāts procentos. Izmantojot šos lielumus, tabulas attiecīgajā iedaļā var atrast statistiskās mērījuma kļūdas robežas + / - procentos ar 95% varbūtību. Aptaujas rezultāti ir attiecināmi uz apsekojuma ģenerālo kopu, ja sasniegtais izlases apjoms nodrošina, ka statistiskā kļūda nepārsniedz 5,0%. Šī gada klientu apmierinātības aptaujā sasniegtais izlases kopas respondentu skaits (3417) nodrošina lielāku pētījuma statistisko rezultātu ticamību salīdzinājumā ar 2007.gada aptaujas izlases kopas respondentu skaitu (2017).

**Pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas noteikšanas tabula  
(ar 95% varbūtību)**

| Procentuālais<br>atbilžu<br>sadalījums % | Respondentu skaits (n) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------------------------|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                          | 50                     | 100  | 200  | 500  | 1000 | 1500 | 2000 | 2017 | 2500 | 3000 | 3200 | 3400 | 3417 | 3500 | 3513 |
| 1 vai 99                                 | 2,80                   | 1,90 | 1,40 | 0,90 | 0,60 | 0,50 | 0,40 | 0,40 | 0,39 | 0,36 | 0,34 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 |
| 2 vai 98                                 | 3,90                   | 2,70 | 1,90 | 1,20 | 9,00 | 0,70 | 0,60 | 0,60 | 0,55 | 0,50 | 0,49 | 0,47 | 0,47 | 0,46 | 0,46 |
| 4 vai 96                                 | 5,40                   | 3,80 | 2,70 | 1,70 | 1,20 | 1,00 | 0,90 | 0,90 | 0,77 | 0,70 | 0,68 | 0,66 | 0,66 | 0,65 | 0,65 |
| 6 vai 94                                 | 6,60                   | 4,70 | 3,30 | 2,00 | 1,50 | 1,20 | 1,00 | 1,00 | 0,93 | 0,85 | 0,82 | 0,80 | 0,80 | 0,79 | 0,79 |
| 8 vai 92                                 | 7,50                   | 5,30 | 3,80 | 2,40 | 1,70 | 1,40 | 1,20 | 1,20 | 1,06 | 0,97 | 0,94 | 0,91 | 0,91 | 0,90 | 0,90 |
| 10 vai 90                                | 8,30                   | 5,90 | 4,20 | 2,60 | 1,90 | 1,50 | 1,30 | 1,30 | 1,18 | 1,07 | 1,04 | 1,01 | 1,01 | 0,99 | 0,99 |
| 12 vai 88                                | 9,00                   | 6,40 | 4,50 | 2,90 | 2,00 | 1,60 | 1,40 | 1,40 | 1,27 | 1,16 | 1,13 | 1,09 | 1,09 | 1,08 | 1,07 |
| 15 vai 85                                | 9,90                   | 7,00 | 5,00 | 3,10 | 2,20 | 1,80 | 1,60 | 1,60 | 1,40 | 1,28 | 1,24 | 1,20 | 1,20 | 1,18 | 1,18 |
| 18 vai 82                                | 10,70                  | 7,50 | 5,30 | 3,40 | 2,40 | 1,90 | 1,70 | 1,70 | 1,51 | 1,37 | 1,33 | 1,29 | 1,29 | 1,27 | 1,27 |
| 20 vai 80                                | 11,10                  | 7,80 | 5,50 | 3,50 | 2,50 | 2,00 | 1,80 | 1,80 | 1,57 | 1,43 | 1,39 | 1,34 | 1,34 | 1,33 | 1,32 |
| 22 vai 78                                | 11,50                  | 8,10 | 5,70 | 3,60 | 2,60 | 2,10 | 1,80 | 1,80 | 1,62 | 1,48 | 1,44 | 1,39 | 1,39 | 1,37 | 1,37 |
| 25 vai 75                                | 12,00                  | 8,50 | 6,00 | 3,80 | 2,70 | 2,20 | 1,90 | 1,90 | 1,70 | 1,55 | 1,50 | 1,46 | 1,45 | 1,43 | 1,43 |
| 28 vai 72                                | 12,50                  | 8,80 | 6,20 | 3,90 | 2,80 | 2,30 | 2,00 | 2,00 | 1,76 | 1,61 | 1,56 | 1,51 | 1,51 | 1,49 | 1,48 |
| 30 vai 70                                | 12,70                  | 9,00 | 6,40 | 4,00 | 2,80 | 2,30 | 2,00 | 2,00 | 1,80 | 1,64 | 1,59 | 1,54 | 1,54 | 1,52 | 1,52 |
| 32 vai 68                                | 12,90                  | 9,10 | 6,50 | 4,10 | 2,90 | 2,40 | 2,10 | 2,10 | 1,83 | 1,67 | 1,62 | 1,57 | 1,56 | 1,55 | 1,54 |
| 35 vai 65                                | 13,20                  | 9,40 | 6,60 | 4,20 | 3,00 | 2,40 | 2,10 | 2,10 | 1,87 | 1,71 | 1,65 | 1,60 | 1,60 | 1,58 | 1,58 |
| 40 vai 60                                | 13,60                  | 9,60 | 6,80 | 4,30 | 3,00 | 2,50 | 2,20 | 2,20 | 1,92 | 1,75 | 1,70 | 1,65 | 1,64 | 1,62 | 1,62 |
| 45 vai 55                                | 13,80                  | 9,80 | 6,90 | 4,40 | 3,10 | 2,50 | 2,20 | 2,20 | 1,95 | 1,78 | 1,72 | 1,67 | 1,67 | 1,65 | 1,65 |
| 50 vai 50                                | 13,90                  | 9,80 | 6,90 | 4,40 | 3,10 | 2,50 | 2,20 | 2,20 | 1,96 | 1,79 | 1,73 | 1,68 | 1,68 | 1,66 | 1,65 |

Piemēram, ja pētījuma rezultātā tiek aprēķināts, ka 68,8% aptaujas respondentu (no n= 3361, kas atbildējuši uz šo jautājumu) ir apmierināta un ļoti apmierināta ar pakalpojumu “Konsultācijas” (skatīt 2.4.2.attēlu), tad ar 95% varbūtību mēs varam teikt, ka statistiskā mērījuma kļūda šeit ir + / - 1,57% robežās. No tā izriet, ka klientu īpatsvars (no visiem VID klientiem), kuri ir apmierināta un ļoti apmierināta ar pakalpojumu “Konsultācijas” ir no 67,23% līdz 70,37%.

## **2. VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšana un analīze**

### **2.1. VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšana**

Kopējā VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšanai klientu apmierinātība tiek novērtēta pa 8 klientu apmierinātības faktoriem, kas raksturo VID klientu apmierinātību ar VID dažādos saskarsmes punktos.

Klientu apmierinātības faktori:

- A. Klientu apkalpošana (uz klientu orientēta attieksme);
- B. Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi;
- C. Konsultācijas;
- D. Pakalpojumu kvalitāte;
- E. Klientu apkalpošanas process (saistību izpildes ātrums, sarežģītība);
- F. VID darbinieku kompetence;
- G. E-vides novērtējums;
- H. Tehniskais nodrošinājums (VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos).

Šie faktori sniedz vispusīgu priekšstatu par klienta viedokli un kopējo apmierinātību ar VID sniegtajiem pakalpojumiem un apkalpošanas kvalitāti. Salīdzinot ar 2007.gada klientu apmierinātības pētījumu, 2008.gadā ir veiktas dažādas izmaiņas aptaujas anketā, kā arī klientu apmierinātības faktoros – G faktors „Apmierinātība ar VID mājas lapu” ir paplašināts un pārsaukts par „E-vides novērtējums”, kas sevī ietver VID mājas lapas novērtējumu, kā arī Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) un publiskojamo datu bāžu novērtējumu.

Šo faktoru skaitlisko rādītāju noteikšanai izmantots 41 no 77 pētījuma jautājumiem (skatīt 2.1.1.tabulu). Lai pilnveidotu VID klientu apmierinātības rādītāja noteikšanu un rādītāja ticamību, kā arī samazinātu laiku, kas VID klientiem jāvelta anketas aizpildīšanai, daži jautājumi salīdzinājumā ar 2007.gadu tika mainīti vai svītroti. Jautājumu sadalījums pa VID klientu apmierinātības faktoriem tiek aplūkots arī turpmākajā analīzes gaitā, detalizēti analizējot katru faktoru.

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

| Nr. | Jautājuma Nr. | A - Klientu apkalpošana                                |
|-----|---------------|--------------------------------------------------------|
| 1.  | 1.3.          | VID ir attīstīts klientu serviss                       |
| 2.  | 5.1.          | VID darbinieki izturas pret Jums laipni un uzmanīgi    |
| 3.  | 5.2.          | VID darbinieki velta Jums pietiekoši laika             |
| 4.  | 5.6.          | VID darbinieki atvairina kļūdas par pieļautajām kļūdām |

| Nr. | Jautājuma Nr. | B - Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi                                                 |
|-----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | 1.1.          | VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi |
| 2.  | 5.4.          | VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami                                       |
| 3.  | 4.6.          | Bezmaksas semināri                                                                                |

| Nr. | Jautājuma Nr. | C - Konsultācijas               |
|-----|---------------|---------------------------------|
| 1.  | 4.5.          | Konsultēšana                    |
| 2.  | 4.13.         | Konsultācijas par muitas lietām |

| Nr. | Jautājuma Nr. | D - Pakalpojumu kvalitāte                   |
|-----|---------------|---------------------------------------------|
| 1.  | 4.1.          | Pārskatu un deklarāciju iesniegšana         |
| 2.  | 4.2.          | Dokumentu reģistrācija                      |
| 3.  | 4.3.          | Nodokļu maksātāju reģistrācija              |
| 4.  | 4.4.          | Dokumentu un izziņu saņemšana               |
| 5.  | 4.7.          | Robežas šķērsošana kā fiziskai personai     |
| 6.  | 4.8.          | Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē |
| 7.  | 4.9.          | Pasta sūtījumu nosūtīšana / saņemšana       |
| 8.  | 4.10.         | Muitas maksājumu veikšana                   |
| 9.  | 4.11.         | Preču fiziskā kontrole                      |
| 10. | 4.12.         | Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana |

| Nr. | Jautājuma Nr. | E – Klientu apkalpošanas process                                                                                 |
|-----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | 5.8.          | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID klientu apkalpošanas zālēs ir skaidras un saprotamas |
| 2.  | 5.9.          | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID muitas kontroles punktos ir skaidras un saprotamas   |
| 3.  | 5.10.         | Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs                                                      |
| 4.  | 5.11.         | Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs                                                        |
| 5.  | 7.4.          | Gaidīšanas ilgums                                                                                                |
| 6.  | 7.5.          | Rindu regulēšanas mehānisms                                                                                      |
| 7.  | 7.6.          | Darba laiks                                                                                                      |

| Nr. | Jautājuma Nr. | F – VID darbinieku kompetence                                     |
|-----|---------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1.  | 1.2.          | VID darbinieki ir profesionāli savā jomā                          |
| 2.  | 5.5.          | VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu     |
| 3.  | 5.3.          | VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu |

| Nr. | Jautājuma Nr. | G - E-vides novērtējums                                                       |
|-----|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | 4.14.         | Informācijas pieejamība par nodokļu un muitas saistību izpildi VID mājas lapā |
| 2.  | 4.15.         | VID publiskojamās datu bāzes                                                  |

|            |                      |                                                                                         |
|------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.         | 4.16.                | VID mājas lapas dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)                    |
| 4.         | 4.17.                | Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums)                     |
| 5.         | 4.18.                | Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) pakalpojuma pieejamība                        |
| 6.         | 4.19.                | EDS piedāvātās iespējas                                                                 |
| 7.         | 4.20.                | EDS dizains un lietošanas ērtums                                                        |
| 8.         | 4.21.                | Muitas elektroniskās sistēmas (piemēram, NCTS Komersanta modulis, ASYCUDA, ITVS)        |
| 9.         | 4.22.                | Valodas vienkāršība un saprotamība e-vidē                                               |
|            |                      |                                                                                         |
| <b>Nr.</b> | <b>Jautājuma Nr.</b> | <b>H - Tehniskais nodrošinājums</b>                                                     |
| 1.         | 7.1.                 | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība                     |
| 2.         | 7.2.                 | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība |
| 3.         | 7.3.                 | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis             |

### Respondentu atbilžu novērtēšana

Visiem klientu aptaujas jautājumiem ir 5 atbilžu varianti, tāpēc visas klientu atbildes ir iespējams novērtēt robežās no 1 līdz 5 (skatīt 2.1.2.tabulu). Atsevišķiem jautājumiem ir atbilžu variants, kas tiek novērtēts ar 0, kas nozīmē, ka respondents nevar atbildēt, jo nav saskāries ar konkrēto VID jomu vai pakalpojumu.

Katram jautājuma atbilžu variantam tiek noteikts attiecīgās atbildes koeficients (skatīt 2.1.2.tabulu). Izmantojot jautājumu novērtēšanas koeficientus, tiek nodrošināts vienots klientu apmierinātības rādītāju saturs. Katra jautājuma novērtējuma skaitliskā vērtība ir koeficients robežās no 0 līdz 1, kur 1 ir absolūtā klientu apmierinātība, kas iespējama pie nosacījuma, ka visi respondenti ir ļoti pozitīvi noskaņoti, bet 0 ir absolūta klientu neapmierinātība, kas iespējama pie nosacījuma, ka visi respondenti ir ļoti negatīvi noskaņoti.

2.1.2.tabula

#### Respondentu atbilžu varianti un atbilžu novērtēšanas koeficienti

| Respondentu atbilžu varianti   | 1             | 2        | 3                      | 4        | 5             | 0              | -            |
|--------------------------------|---------------|----------|------------------------|----------|---------------|----------------|--------------|
| Atbilžu saturs, novērtējums    | Ļoti negatīvi | Negatīvi | Vidēji / grūti pateikt | Pozitīvi | Ļoti pozitīvi | Nevar atbildēt | Nav atbildes |
| Novērtētie atbilžu koeficienti | 0             | 0,25     | 0,5                    | 0,75     | 1             | -              | -            |

Respondentu apmierinātības aprēķinā tiek iekļautas tikai tās respondentu atbildes, kas ir vērtētas no 1 līdz 5, līdz ar to respondenti, kas neatbild uz konkrēto jautājumu vai nevar to novērtēt (atbilde „0”), netiek iekļauti klientu apmierinātības ar konkrēto jautājumu aprēķinā.

Katra jautājuma novērtētais koeficients ( $y$ ) tiek aprēķināts kā visu respondentu atbilžu koeficientu vidējā vērtība (tiek saskaitīti visi respondentu sniegto atbilžu koeficienti ( $x$ ) un izdalīti ar kopējo uz konkrēto jautājumu atbildējušo respondentu skaitu ( $n$ )).

$$y = \sum x / n$$

kur:

y - jautājuma novērtētais koeficients

x – respondentu atbilžu koeficienti

n – kopējais uz jautājumu atbildējušo respondentu skaits

### Klientu apmierinātības faktoru novērtēšana

Katrs VID klientu apmierinātības faktors sastāv no vairākiem jautājumiem (skatīt 1.tabulu), tāpēc faktora novērtētais koeficients tiek aprēķināts no tajā ietverto jautājumu novērtētajiem koeficientiem. Faktora novērtētā koeficienta aprēķināšanas metodoloģija ir identiska jautājumu novērtēšanas metodoloģijai: faktora novērtētais koeficients (f) tiek aprēķināts kā jautājumu novērtēto koeficientu (y) vidējā vērtība (tiek saskaitīti visi jautājumu novērtētie koeficienti (x) un izdalīti ar kopējo faktorā iekļauto jautājumu skaitu (j)).

$$f = \sum y / j$$

kur:

f – faktora novērtētais koeficients

y - jautājuma novērtētais koeficients

j – jautājumu skaits konkrētajā faktorā

Faktora F novērtēšanas piemērs:

Faktors F sastāv no 3 jautājumiem – 1.2., 5.5. un 5.3. (skatīt 2.1.3.tabulu). Katra jautājuma novērtētais koeficients (y) tiek aprēķināts kā visu respondentu atbilžu koeficientu vidējā vērtība (tiek saskaitīti visi respondentu sniegto atbilžu koeficienti (x) un izdalīti ar kopējo uz konkrēto jautājumu atbildējušo respondentu skaitu (n)).

Piemēram, jautājuma 1.2.koeficientu rēķina:

$$(40*0+290*0,25+841*0,5+1869*0,75+331*1)/3371=0,660$$

2.1.3.tabula

### Faktora F jautājumu atbilžu skaiti un to koeficienti

| Jautājuma Nr. | F – VID darbinieku kompetence                                     | Atbilžu vērtības un skaits |     |     |      |     | Jautājuma koeficients (y) |
|---------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----|-----|------|-----|---------------------------|
|               |                                                                   | 1                          | 2   | 3   | 4    | 5   |                           |
| 1.2.          | VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā                          | 40                         | 290 | 841 | 1869 | 331 | 0,660                     |
| 5.5.          | VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu     | 108                        | 444 | 720 | 1738 | 316 | 0,629                     |
| 5.3.          | VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu | 57                         | 302 | 363 | 2078 | 547 | 0,706                     |

Faktora F koeficientu rēķina:  $(0,660+0,629+0,706)/3=0,665$



### Klientu apmierinātības rādītāja novērtēšana

Katram no faktoriem, izvērtējot to nozīmi klientu apmierinātībā, ir noteikts svars kopējā klientu apmierinātības rādītāja aprēķinā (skatīt 2.1.4.tabulu), līdz ar to arī atsevišķiem faktoriem ir lielāka nozīme, novērtējot kopējo klientu apmierinātību. Piemēram, faktors A „Klientu apkalpošana” ir būtiskāks par faktoru H „Tehniskais nodrošinājums”, jo tas, kā klients tiek apkalpots atstāj lielāku iespaidu uz klientu, nekā VID telpu tehniskais nodrošinājums.

2.1.4.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 |

Kopējā VID klientu apmierinātība tiek aprēķināta reizinot katra faktora novērtēto koeficientu (f) ar noteikto svaru (k).

$$Z = \sum (f * k)$$

kur:

Z – VID klientu apmierinātības rādītājs, koeficients

f – faktora novērtētais koeficients

k – faktora svars

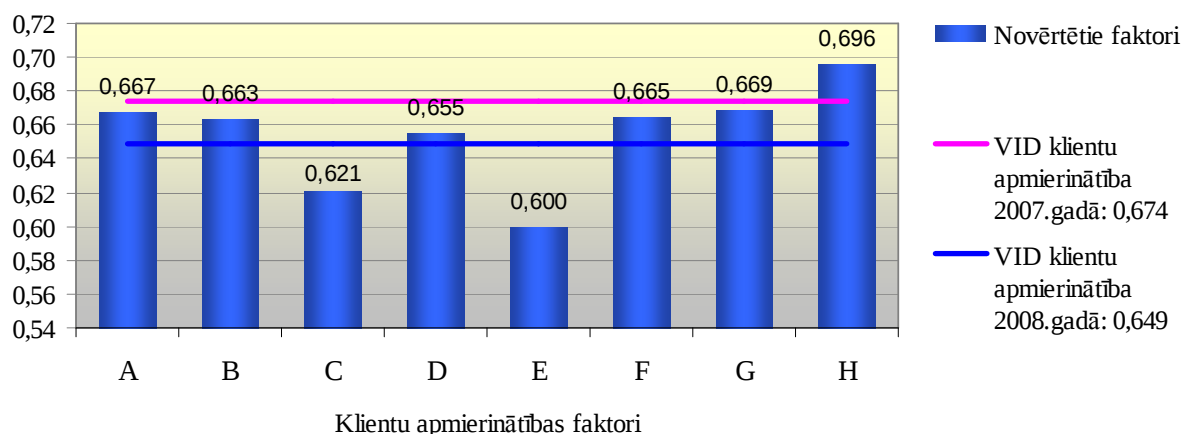
VID klientu apmierinātības rādītāja loģiskais saturs: klientu apmierinātība pēc būtības tiecas uz 1, kas apzīmē absolūtu klientu apmierinātību (visi VID klienti ir apmierināti ar visiem VID klientu apkalpošanas un pakalpojumu aspektiem). Jo zemāks ir rādītājs, jo mazāk klientu ir apmierināti vai vairāk klienti neapmierināti.

No rādītāja tieši neizriet, cik liela daļa klientu ir apmierināti vai neapmierināti, jo vērtēti tiek dažādi VID klientu apmierinātības faktori, un viens klients ar kādu no faktoriem var būt apmierināts, bet ar citu neapmierināts.

### Klientu apmierinātības rādītāja novērtējums 2007. un 2008.gadā

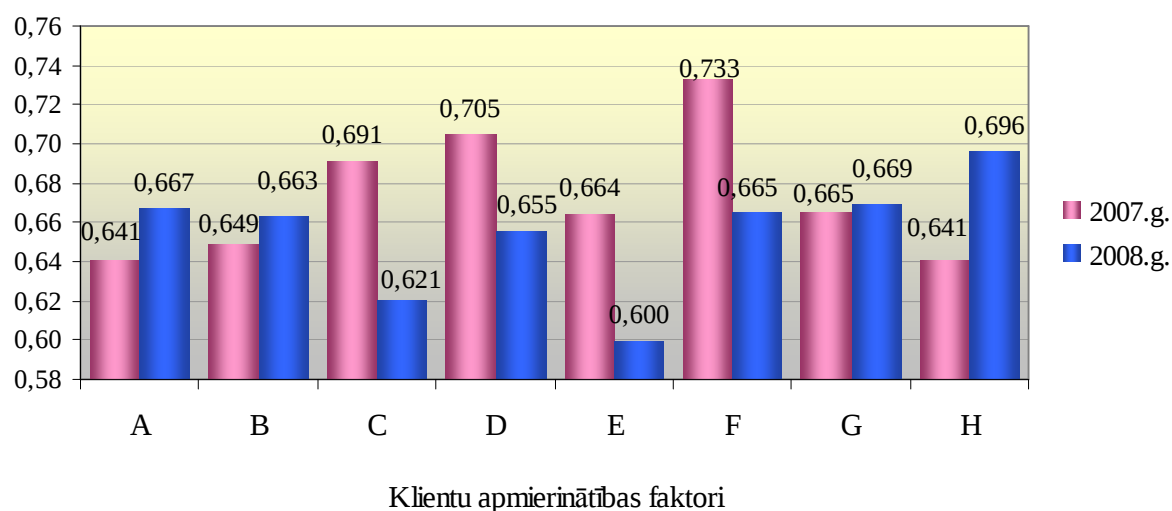
Veikto aprēķinu rezultātā ir noteikts VID klientu apmierinātības rādītāja faktoru novērtējums (skatīt 2.1.1.attēlu). Šie dati uzskatāmi parāda, ar kuriem faktoriem klienti ir apmierinātāki un ar kuriem – mazāk apmierināti.

### VID klientu apmierinātības rādītāja struktūra (pa faktoriem)



Salīdzinot 2008.gada pētījuma rezultātus ar 2007.gada rezultātiem, var redzēt, ka daļā klientu apmierinātības faktoru novērtējums ir paaugstinājies, bet daļā faktoru būtiski samazinājies (skatīt 2.1.2. attēlu).

### VID klientu apmierinātības faktoru novērtējums 2007. un 2008.gadā

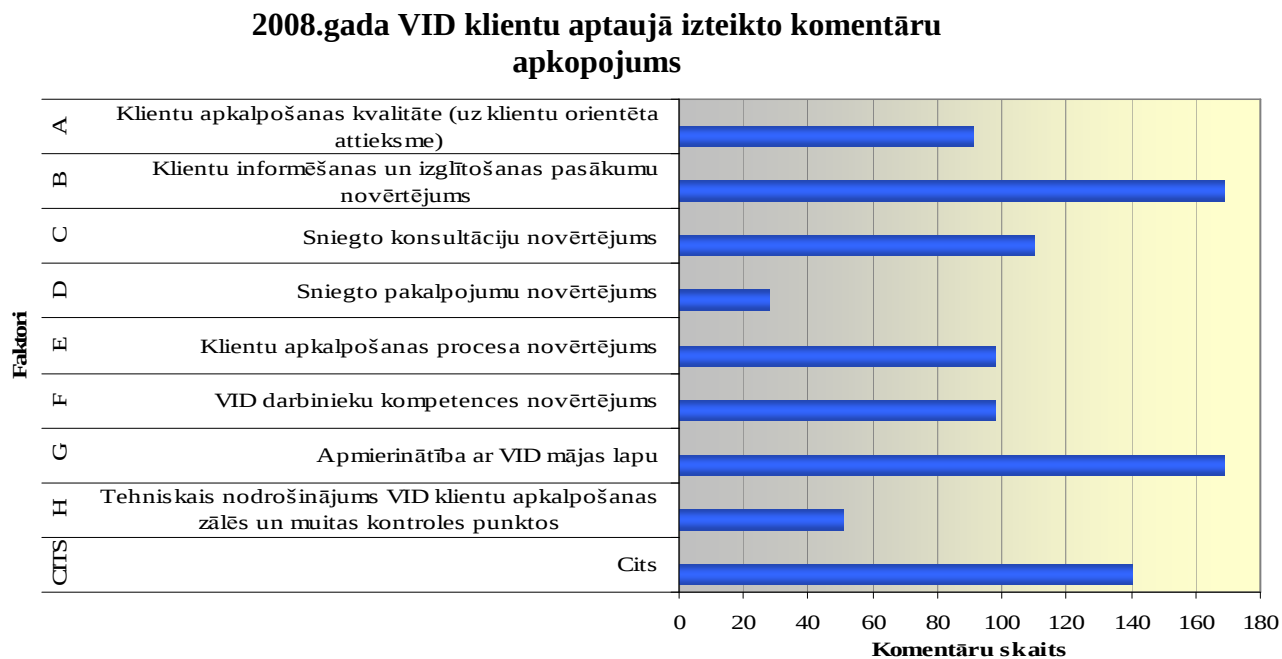


Nākamajā pētījuma nodaļā katrs no faktoriem tiek aplūkots detalizētāk, kā arī tiek vērtēti faktori, kuros vērojamas būtiskākās novirzes attiecībā pret 2007.gada pētījumu. Īpaša uzmanība analīzes procesā tiek pievērsta klientu apmierinātības faktoram E – Klientu apkalpošanas procesa novērtējums, kas no vidēji labi novērtēta faktora ir kļuvis par izteikti sliktāko, kā arī faktoriem C – Sniegto konsultāciju novērtējums, D – Sniegto pakalpojumu novērtējums un F – VID darbinieku kompetences novērtējums, kas 2007.gadā bija novērtēti visaugstāk, bet šogad ir novērtēti izteikti zemāk.

Aizpildot anketas, klienti varēja izteikt savus komentārus un priekšlikumus VID darbības uzlabošanai. Kopumā tika izteikti 954 komentāri. Komentāri tika sadalīti pa

faktoriem (skatīt 2.1.3. attēlu). Nākamajās nodaļās zem katra faktora analīzes ir detalizēti izskatīti faktoram atbilstošie klientu komentāri.

2.1.3.attēls



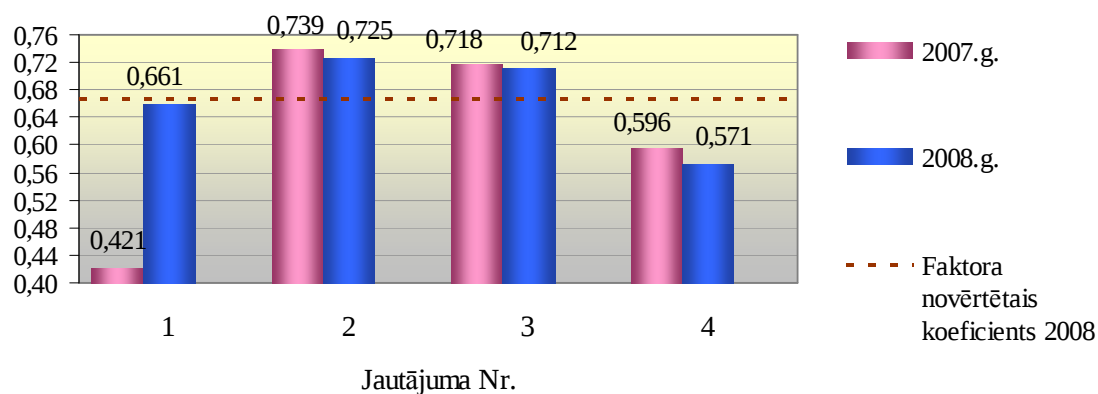
Visvairāk komentētie faktori ir B – Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums un G – apmierinātība ar VID mājas lapu. Komentāri, kuri neietilpa ne pie viena no faktoriem (kopumā tādi bija 140) tika nodalīti atsevišķi. Pārsvārā šajā grupā ietilpst komentāri par VID klientu aptaujas anketu, normatīvajiem aktiem un pateicības vārdi VID.

## 2.2. A - Klientu apkalpošana

Šī faktora novērtētais koeficients parāda, kā VID klienti vērtē apkalpošanas kvalitāti saistībā ar VID darbinieku attieksmi, ieinteresētību un izmantotās valodas vienkāršību. Kopumā šis VID klientu apmierinātības faktors ir novērtēts augstāk kā 2007.gadā (skatīt 2.1.2. attēlu), bet, aplūkojot atsevišķus jautājumus, var redzēt, ka trīs no četriem jautājumiem 2008.gadā ir novērtēti nedaudz sliktāk (vidēji par 0,015 punktiem). Savukārt būtiski ir pieaudzis jautājuma “VID ir attīstīts klientu serviss” novērtējums, kas varētu būt izskaidrojams ar to, ka 2008.gadā tika mainīts jautājuma formulējums – 2007.gadā tas bija “VID ir vājš klientu serviss”.

2.2.1.attēls

**VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošana" uzbūve pa jautājumiem**



2.2.1.tabula

**VID klientu apmierinātības faktora “Klientu apkalpošana” uzbūve pa jautājumiem**

| Jautājuma Nr.                                                                                                | Anketas jautājums                                                                                      | Jautājuma novērtētais koeficients |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                                                                                           | VID ir attīstīts klientu serviss<br>(2007.gadā jautājuma nosaukums bija “VID ir vājš klientu serviss”) | 0,661                             |
| 2.                                                                                                           | VID darbinieki izturas pret Jums laipni un uzmanīgi                                                    | 0,725                             |
| 3.                                                                                                           | VID darbinieki velta Jums pietiekoši laika                                                             | 0,712                             |
| 4.                                                                                                           | VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām                                                       | 0,571                             |
| VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošana (klientorientēta attieksme)" novērtētais koeficients |                                                                                                        | <b>0,667</b>                      |

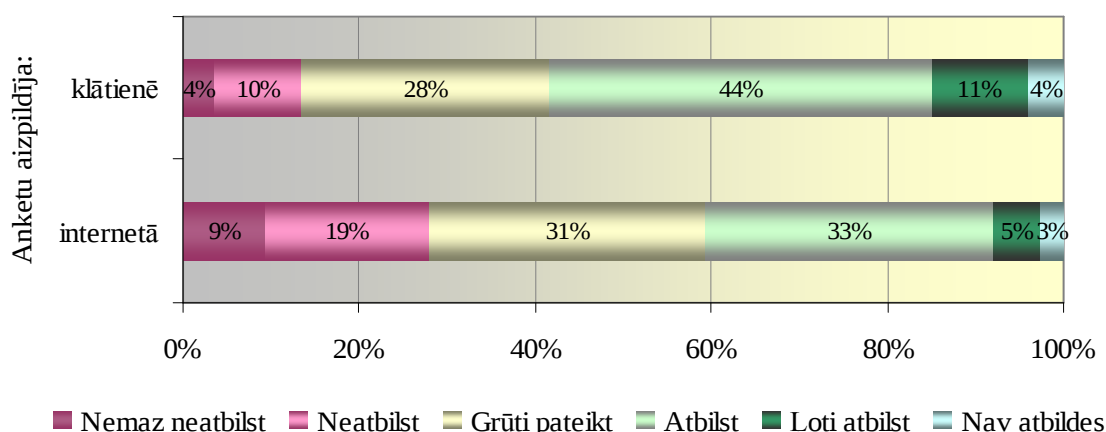
Lielākā daļa VID klientu (67%) uzskata, ka VID ir attīstīts klientu serviss, bet 21% respondentu uz šo jautājumu atbildēja “Grūti pateikt”. VID klienti kopumā ir apmierināti ar apkalpošanu, jo 81% respondentu uzskata, ka VID darbinieki izturas pret tiem laipni un uzmanīgi (tai skaitā 20%, kas uzskata, ka šis apgalvojums ļoti atbilst viņu viedoklim), un 78%

respondentu uzskata, ka VID darbinieki tiem velta pietiekoši daudz laika. Šo jautājumu novērtējuma pasliktināšanās saistīta ar 2007.gada aptaujā neaptverto respondentu kopu, kas sadarbībai ar VID izmanto elektroniskos kanālus.

Līdzīgi kā 2007.gadā, arī 2008.gada aptaujā A faktora ietvaros vissliktāk novērtētais jautājums ir par to, vai VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām. Tikai 46% respondentu piekrita šim apgalvojumam un 21% respondentu tam nepiekrita.

2.2.2.attēls

### Apgalvojuma “VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām” novērtējums



Bāze: visi respondenti, n=3417

Aplūkojot šo jautājumu pa respondentu grupām atbilstoši tam, kur tie aizpildīja aptaujas anketas, redzams, ka respondenti, kas anketas aizpildīja internetā, šo jautājumu novērtē izteikti negatīvāk (skatīt 2.2.2.attēlu). Tomēr respondentu, kas anketas aizpildīja klātienē, novērtējums salīdzinājumā ar 2007.gadu ir paaugstinājies par 0,03 punktiem (skatīt 2.2.2.tabulu).

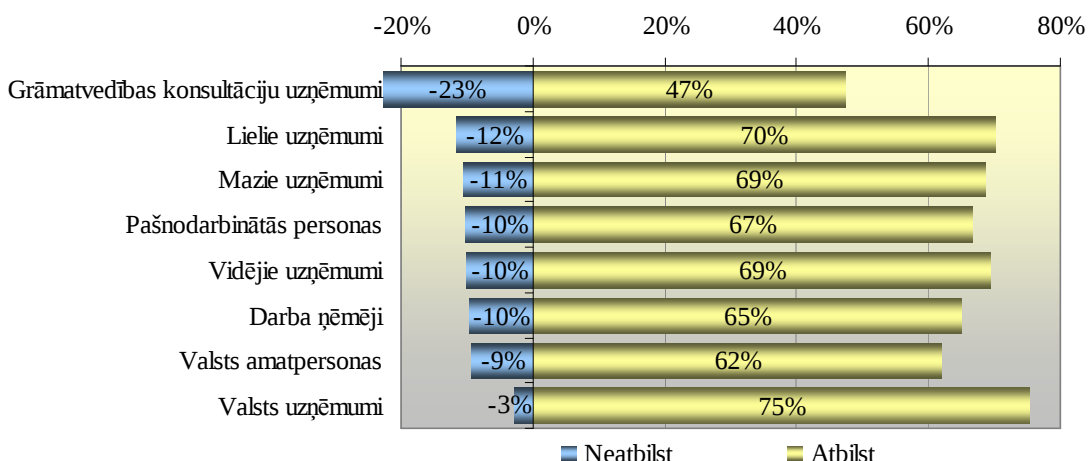
2.2.2.tabula

### Apgalvojuma “VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām” novērtējums

|                                   | 2007.gads<br>(Klātienē) | 2008.gads |           |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|
|                                   |                         | Klātienē  | Internetā |
| Jautājuma novērtētais koeficients | 0,596                   | 0,626     | 0,515     |

Aplūkojot apgalvojuma “VID ir attīstīts klientu serviss” novērtējumu pa klientu grupām, var secināt, ka neapmierinātākie ir grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi – 23% no aptaujātajiem respondentiem šajā grupā uzskata, ka VID nav attīstīts klientu serviss, savukārt 47% uzskata, ka VID ir attīstīts klientu serviss (skatīt 2.2.3.attēlu). Vislabāk VID klientu servisu novērtē valsts uzņēmumi, tomēr arī pārējo respondentu grupu novērtējums ir augsts.

### Apgalvojuma "VID ir attīstīts klientu serviss" novērtējums pa respondentu grupām\*

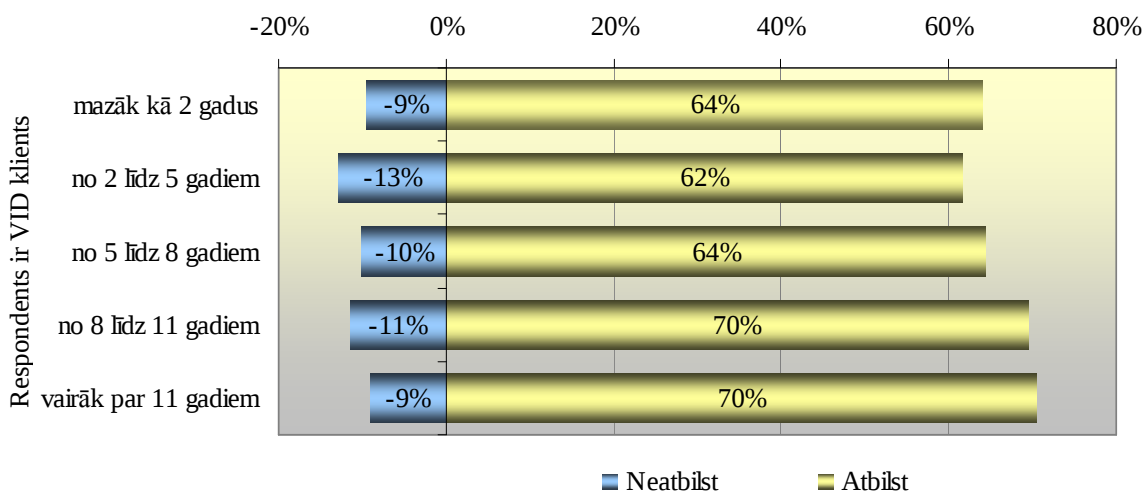


\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Atkarībā no sadarbības ilguma ar VID salīdzinoši neapmierinātākā ir klientu grupa, kas izmanto VID pakalpojumus 2 līdz 5 gadus – 13% respondentu šajā grupā uzskata, ka VID nav attīstīts klientu serviss (skatīt 2.2.4.attēlu). Šajā vecuma grupā ir arī vismazākais atbalsts (62%) apgalvojumam, ka VID ir attīstīts klientu serviss, tomēr kopumā servisa novērtējuma atšķirība starp klientu vecuma grupām nav būtiska.

### Apgalvojuma "VID ir attīstīts klientu serviss" novērtējums pa klientu grupām\*

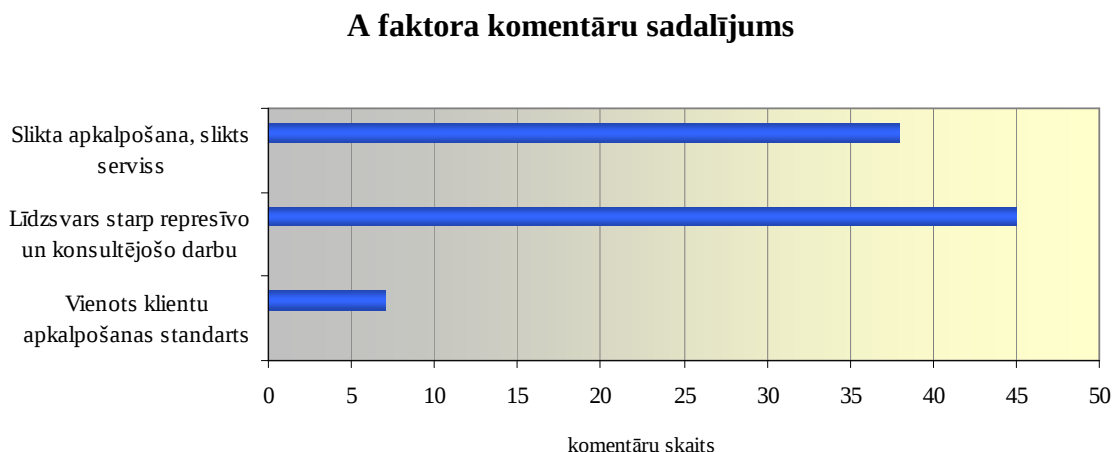


\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Aptaujas laikā par faktoru A klienti izteica 90 komentāru, ko var iedalīt trīs grupās (skatīt 2.2.5.attēlu). Lielākais komentāru skaits (45) pieder pie tēmas, ka VID ir „Līdzsvars starp represīvu un konsultējošu darbu”.

2.2.5.attēls



#### **Komentāru grupa “Slikta apkalpošana, slikts serviss” (38 komentāri)**

Daļa klientu ir ļoti neapmierināti ar apkalpošanas kultūru un atsevišķu darbinieku attieksmi, ko saņem VID klientu apkalpošanas vietās. Klienti, apmeklējot VID, vēlas sastapt laipnākus un pretimnākošākus darbiniekus:

- *Klientu apkalpošanas speciālistus noteikti vajadzētu sūtīt uz klientu apkalpošanas kultūras kursiem. Personīgi man ļoti kaitina tās augstprātīgās, ar dzīvi un darba samaksu neapmierinātās, iedomīgās sejas, ar kurām ir sarežģīti kontaktēties, kur nu vēl pārjautāt kādu nesaprastu atbildi, tad uz tevi skatās kā uz pamuļķi un pēc smagas nopūtas paaugstinātā balsī atkārto!!! Kaut gan ir gadījies sastapt arī laipnus un sirsnīgus speciālistus.*
- *Nereti sarūgtina atsevišķu (tādu nav daudz) VID darbinieku nelaipna attieksme. Tas sabojā VISU.*
- *VID ir ļoti daudz kompetentu, atsaucīgu un laipnu darbinieku, bet diemžēl ir atsevišķi darbinieki, kas ar savu attieksmi pret klientu sabojā iesaides par VID darbu un darbiniekiem, vajadzētu izvērtēt savus darbiniekus, jo cilvēki, kuri apmeklē Jūsu iestādi ir nodokļu maksātāji un viņiem var rasties iesaids, ka par saviem nomaksātajiem nodokļiem jāuztur sev naidīgus VID inspektoros, un tas nebūt nerosina dialogu starp valsti un indivīdu.*

### **Komentāru grupa “Mazāk represīvs, vairāk konsultējošs darbs” (45)**

Ievērojama daļa klientu uzskata, ka VID ir represīva iestāde, kas lielākoties orientējas uz nodokļu iekasēšanu un nodokļu maksātāju sodīšanu par nelieliem neuzmanības pārkāpumiem. Klienti vēlētos VID redzēt vairāk kā konsultējošu un uz sadarbību orientētu iestādi, kas palīdz nodokļu maksātājiem:

- *Mazāk represīvu metožu, vairāk konsultāciju un paskaidrojumu – iespēju novērst pieļautās kļūdas.*
- *Izglītēt darbiniekus par to kā sarunāties ar kontrolējamo uzņēmumu pārstāvjiem, lai tie nejustos kā noziedznieki policijā nopratināšanas laikā.*
- *Es kā nodokļu maksātājs vēlos būt lojāls pret savu valsti un vēlos, lai VID mani šajā lojalitātē atbalstītu, nevis sodītu par katru kļūdu, ko netīšām esmu pieļāvis.*
- *Tā nav mana problēma, ka citi uzņēmumi / privātpersonas izvairās no nodokļu maksāšanas. Ja es esmu ieradies VID uz konsultāciju, es vēlos tikt uzskatīts par godīgu nodokļu maksātāju un saņemt kvalitatīvus padomus – arī atbildes uz jautājumiem par nodokļu optimizāciju.*
- *Lai tiktu sodīti krāpnieki, nevis godprātīgi nodokļu maksātāji!*

### **Komentāru grupa “Vienots klientu apkalpošanas standarts” (7)**

Klienti norāda uz būtiskām atšķirībām klientu apkalpošanas kultūrā un klientiem izvirzītajos nosacījumos starp dažādām VID nodaļām:

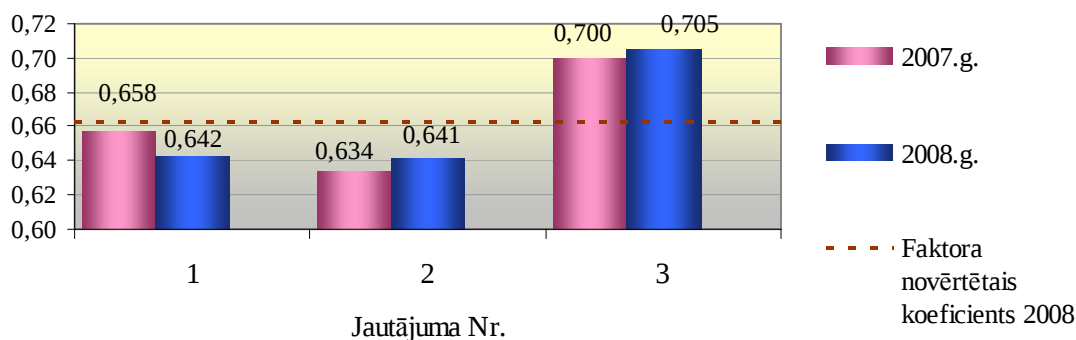
- *Visās VID klientu apkalpošanas nodaļās vienādu attieksmi pret klientiem.*
- *Nepieciešama vispārēja VID darbinieku komunikācijas kultūras paaugstināšana – šobrīd tā krasi atšķiras dažādās VID nodaļās un komunikācija mēdz būt gan ļoti atsaucīga un vērsta uz sadarbību, gan pilnīgi pretēja.*

## 2.3. B – Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi

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

2.3.1.attēls

**VID klientu apmierinātības faktora “VID klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi” uzbūve pa jautājumiem**



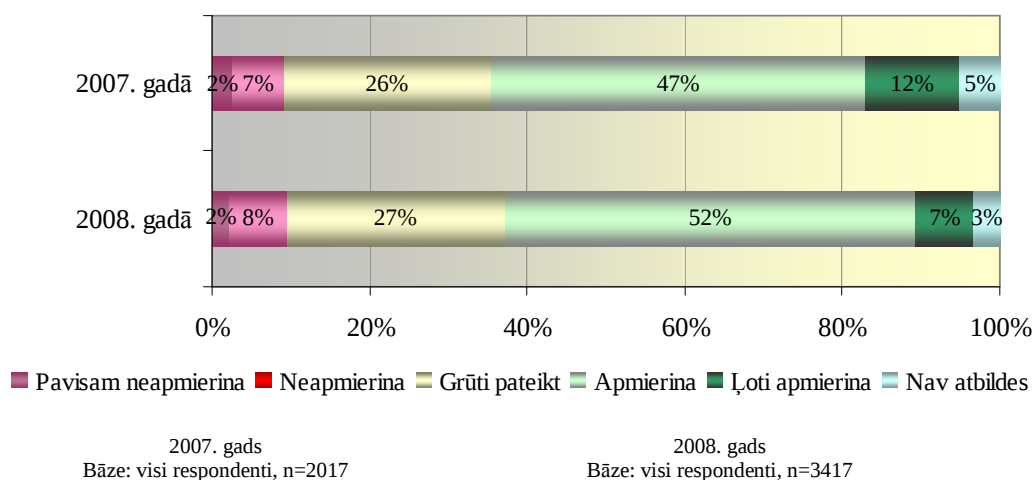
2.3.1.tabula

**VID klientu apmierinātības faktora “VID klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi” uzbūve pa jautājumiem**

| Jautājuma Nr.                                                                                                              | Anketas jautājums                                                                                 | Jautājuma novērtētais koeficients |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                                                                                                         | VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi | 0,642                             |
| 2.                                                                                                                         | VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami                                       | 0,641                             |
| 3.                                                                                                                         | Bezmaksas semināri                                                                                | 0,705                             |
| VID klientu apmierinātības faktora "VID klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums" novērtētais koeficients |                                                                                                   | 0,663                             |

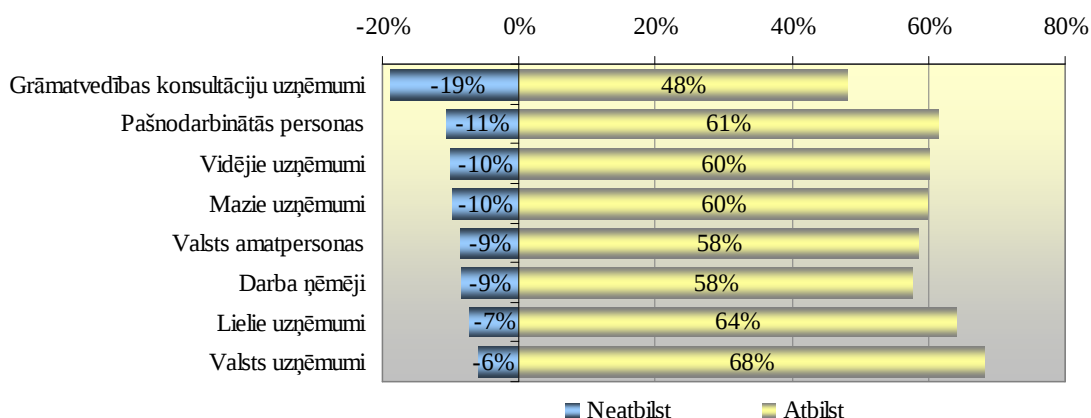
VID klientu apmierinātība ar VID informatīvajiem materiāliem un bezmaksas semināriem ir nedaudz uzlabojusies, tomēr VID klientu viedoklis ir pasliktinājies jautājumā par to, vai VID izglīto un informē savus klientus par valstī noteikto saistību izpildi. Aplūkojot detalizētāk (skatīt 2.3.2. attēlu) varam redzēt, ka pozitīvu viedokli 2007.gadā un 2008.gadā sniedza 59% respondentu, tomēr 2007.gadā bija vairāk klientu, kas bija ļoti apmierināti, tāpēc arī kopējais jautājuma novērtējums ir samazinājies. Neapmierināto respondentu īpatsvars ir palielinājies minimāli.

### Klientu apmierinātība ar VID informēšanas un izglītošanas pasākumiem



Analizējot aptaujas rezultātus pa respondentu grupām, var secināt, ka aptaujātie grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji, kā arī respondenti, kas ir VID klienti no 2 līdz 5 gadiem visbiežāk uzskata, ka VID pietiekoši neizglīto un neinformē klientus par valstī noteikto saistību izpildi (skatīt 2.3.3. un 2.3.4. attēlus). Tomēr lielākā daļa respondentu uzskata, ka VID izglīto un informē klientus par valstī noteikto saistību izpildi.

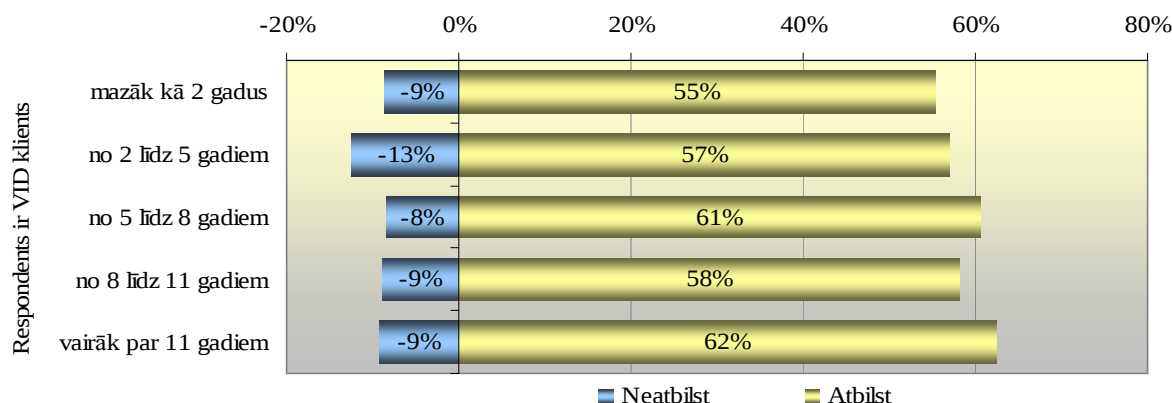
### Apgalvojuma "VID izglīto un informē klientus par saistību izpildi" novērtējums pa klientu grupām\*



\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

### Apgalvojuma "VID izglīto un informē klientus par saistību izpildi" novērtējums pa klientu vecuma grupām\*



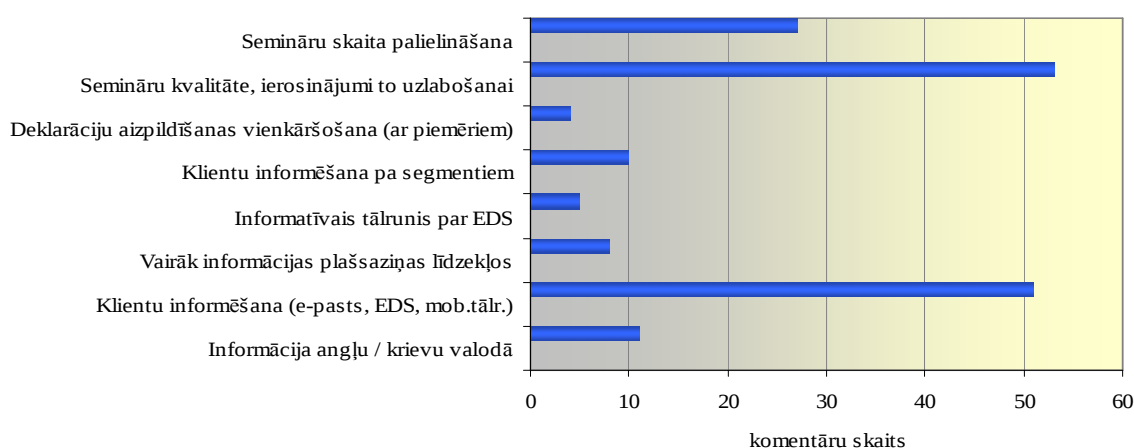
\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Jautājumu grupā par VID izglītojošajiem pasākumiem vispozitīvāk ir novērtēts jautājums par VID piedāvātajiem bezmaksas semināriem.

Par faktoru B kopumā tika izteikti 169 komentāri, kas ir viens no lielākajiem komentāru skaitiem pa visām faktoru grupām. Komentāri tika sadalīti deviņās grupās (skatīt 2.3.5. attēlu). Visvairāk komentāru (53) tika pausti par semināru kvalitāti, ierosinājumi to uzlabošanai.

### B faktora komentāru sadalījums



### Komentāru grupa "Semināru skaita palielināšana" (27 komentāri)

VID klienti izsaka vēlmi pēc vairāk semināriem:

- VID būtu daudz nopietnāk jādomā par semināru organizēšanu saistībā ar nodokļiem. Ja valsts vēlas saņemt izglītotu nodokļu maksātāju, tad ir jāiegulda izglītošanā.

### **Komentāru grupa “Semināru kvalitāte, ierosinājumi to uzlabošanai” (53)**

Klientu komentāri liecina, ka ir nepieciešams mainīt semināru saturu – vairāk rādīt un stāstīt par praktiskajiem piemēriem, nevis tikai nolasīt tiesību aktu normas. Tāpat ne visi klienti ir informēti par bezmaksas semināru norisi:

- *Būtu labi noteikt regulāru termiņu (piemēram, mēneša 30.datumu), līdz kuram internetā būtu pieejami visi nākošā mēneša VID semināru laiki.*
- *Rīkot vairāk seminārus par jaunumiem likumdošanā un par biežāk pieļautām kļūdām pārskatu sastādīšanā un atskaišu iesniegšanā.*
- *Semināros vairāk apskatīt tieši praktiskus piemērus no ražošanas saistībā ar grāmatvedību, nevis tikai teoriju.*
- *Nezināju, ka ir bezmaksas semināri.*
- *Semināros gribētu dzirdēt vairāk skaidrojumus konkrētām situācijām, likumdošanas izmaiņām un piemērus, nevis slaidu nolasīšanu.*

### **Komentāru grupa “Deklarāciju aizpildīšanas vienkāršošana” (4)**

Klienti vēlētos, lai deklarācijas tiktu vienkāršotas un būtu pieejami uzskatāmi piemēri, kas padarītu dokumentu aizpildīšanu vieglāku:

- *Nepieciešams izveidot tādus informatīvos materiālus par IIN gada deklarācijas aizpildīšanu, kas būtu tik vienkārši, ka pamatskolas skolnieks to spētu aizpildīt.*

### **Komentāru grupa “Klientu informēšana pa segmentiem” (10)**

Klienti labprāt vēlētos, lai informācija tiktu sagrupēta tā, lai katrai klientu grupai būtu pēc iespējas vieglāk atrast sev nepieciešamo informāciju:

- *Būtu labi, ja katrai nodokļu maksātāju kategorijai nepieciešamā informācija būtu apkopota īsās instrukcijās.*

### **Komentāru grupa “Informatīvais tālrunis par EDS” (5)**

Klienti izsaka savu neapmierinātību ar to, ka ir ļoti grūti saņemt konsultācijas par EDS izmantošanu:

- *Vajadzētu dežurējošu speciālistu vismaz pie telefona, jo dotajā brīdī speciālists nav ne sastopams, ne sazvanāms. Jau pagājis gads, kopš noslēgts līgums, bet atskaites turpinām nest uz VID kā iepriekš.*

### **Komentāru grupa “Vairāk informācijas plašsaziņas līdzekļos” (8)**

Klienti vēlas savlaicīgi un precīzi masu informācijas līdzekļos saņemt informāciju par izmaiņām un prasībām nodokļu likumdošanā, kā arī citiem aktuāliem jautājumiem:

- *Seminārus vajadzētu reklamēt plašsaziņas līdzekļos.*
- *Vēlams palielināt publicitāti par muitas darbību saprotamā valodā.*

### **Komentāru grupa “Klientu informēšana (e-pasts, EDS, mob.tālr.)” (51)**

Liela daļa klientu vēlas regulāri pa e-pastu vai pastu saņemt jaunāko informāciju par izmaiņām tiesību aktos, līdz ar to VID nodaļām nepieciešams klientus informēt par šādu iespēju. Tāpat klienti vēlas saņemt nozīmīgāko informāciju uz mobilo tālruni, tai skaitā arī situācijā, ja EDS iesniegtā deklarācija nav akceptēta:

- *Būtu nepieciešama nodokļu maksātāju informēšana pa mobilo tālruni ar SMS, ja tie aizmirsu savlaicīgi iesniegt deklarācijas un pārskatus, kā arī samaksāt nodokļus un obligātas iemaksas.*
- *Varbūt varētu padomāt par tādiem kā e-semināriem.*
- *Noderīgāk būtu saņemt pa e-pastu likumu izmaiņas ar skaidrojumiem, kas tieši ir mainījušies un kam jāpievērš uzmanība.*

### **Komentāru grupa “Informācija angļu / krievu valodā” (11)**

Lai atvieglotu uzņēmējdarbību starptautiskajiem uzņēmumiem, būtu nepieciešams nodrošināt informatīvos materiālus arī citās valodās:

- *Nepieciešama informācija krievu valodā.*
- *Nepieciešami materiāli angļu valodā.*

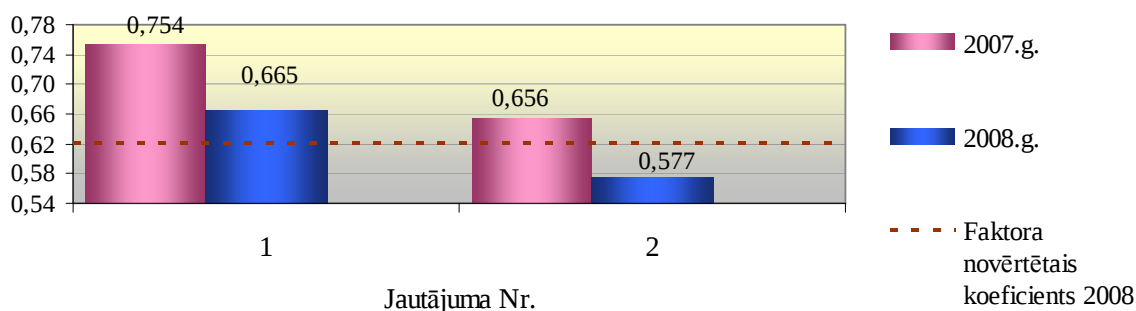
## 2.4. C – Konsultācijas

VID sniegto konsultāciju novērtējums ir izteikts kā atsevišķs klientu apmierinātības faktors, jo tam salīdzinājumā ar pārējiem pakalpojumiem ir visbūtiskākā 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 (skatīt 2.4.1.tabulu). Abi šie jautājumi salīdzinot ar 2007.gada aptaujas rezultātiem ir būtiski pasliktinājušies.

2.4.1.attēls

**VID klientu apmierinātības faktora “Konsultācijas” uzbūve pa jautājumiem**



2.4.1.tabula

**VID klientu apmierinātības faktora “Konsultācijas” uzbūve pa jautājumiem**

| Jautājuma Nr.                                                                         | Anketas jautājums            | Jautājuma novērtētais koeficients |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                                                                    | Konsultācijas (nodokļu jomā) | 0,665                             |
| 2.                                                                                    | Konsultācijas (muitas jomā)  | 0,577                             |
| VID klientu apmierinātības faktora "VID klientu konsultēšana" novērtētais koeficients |                              | <b>0,621</b>                      |

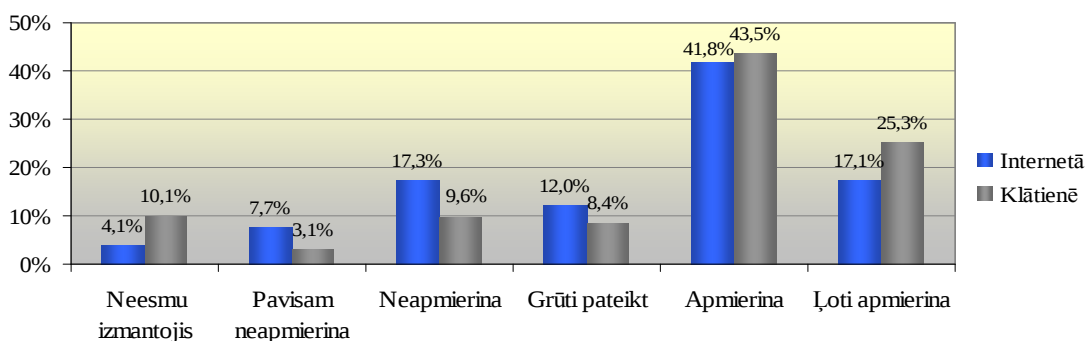
Analizējot VID klientu viedokļa būtisko atšķirību 2007.gada un 2008.gada pētījumos, secināts, ka konsultāciju jomā būtiski neapmierinātāki ir tie klienti, kas aptaujas anketas ir aizpildījuši izmantojot internetu (skatīt 2.4.2. tabulu un 2.4.2.attēlu). Tā kā pētījums tikai pirmo gadu tika veikts arī elektroniski, šī respondentu kopa 2007.gada pētījumā nepiedalījās. Tomēr arī klientu grupā, kas aizpildīja anketas klātienē, apmierinātība samazinājusies.

2.4.2.tabula

**Pakalpojuma “Konsultācijas (nodokļu jomā)” novērtējums**

|                                   | 2007.gads<br>(Klātienē) | 2008.gads |           |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|
|                                   |                         | Klātienē  | Internetā |
| Jautājuma novērtētais koeficients | 0,754                   | 0,718     | 0,613     |

### Pakalpojuma "Konsultācijas" novērtējums klientu grupās, kas aizpildīja anketas internetā un klātienē

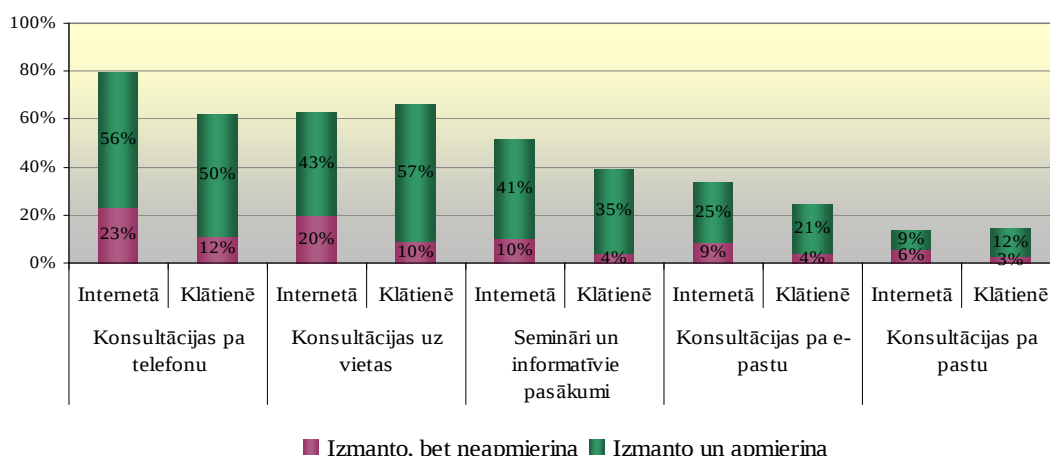


(Respondenti, kas snieguši atbildi uz šo jautājumu, n=3361)

2.4.3.attēls parāda VID klientu apmierinātību ar atsevišķiem konsultāciju veidiem. Vienlaikus attēlā var aplūkot, kuri no konsultāciju veidiem ir izplatītāki starp klientiem, kuri anketas aizpildīja internetā un kuri anketas aizpildīja klātienē klientu apkalpošanas zālē.

2.4.3.attēls

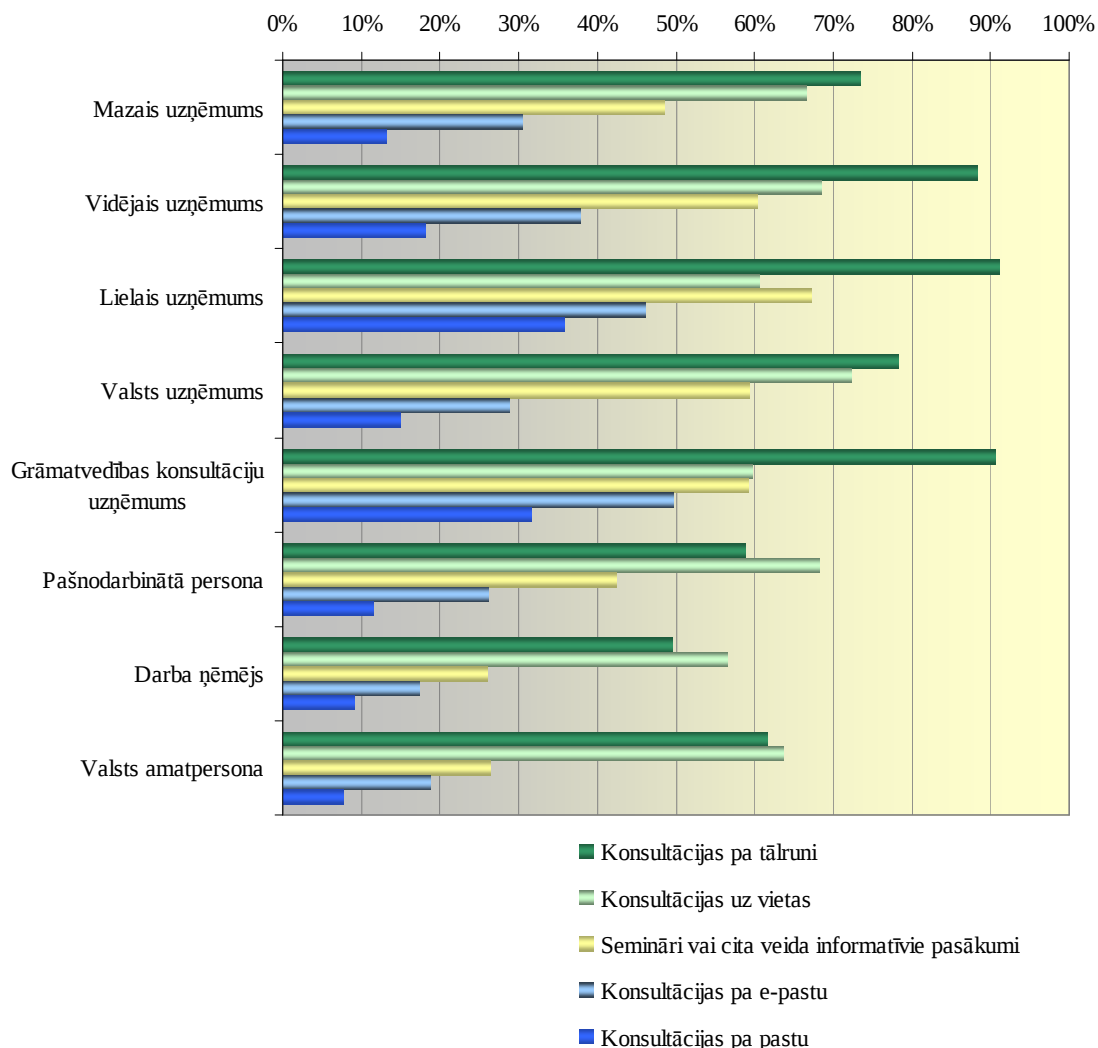
### Konsultāciju veidu novērtējums klientu grupās, kas anketas aizpildīja internetā vai klātienē



Bāze: visi respondenti, n=3417

VID piedāvāto konsultāciju veidu struktūra pēc izmantošanas popularitātes būtiski nav mainījusies – 2.4.4.attēlā sniegtā informācija norāda arī uz to, ka klienti vēl aizvien kā vienu no iecienītākajiem konsultāciju veidiem izvēlas konsultācijas uz vietas klientu apkalpošanas zālēs un konsultācijas pa tālruni, kas VID speciālistiem prasa vislielāko laika patēriņu, kā arī veido rindas. Savukārt situācija attiecībā uz semināriem un informatīvajiem pasākumiem ir krasi mainījusies – ja 2007.gada aptaujā šis bija visretāk izmantotais konsultāciju veids, tad 2008.gada aptaujas dati liecina, ka šogad semināri un informatīvie pasākumi pārliecinoši ir trešais visizmantotākais konsultāciju veids, bet lielo uzņēmumu vidū tas ir novērtēts kā otrais visizmantotākais.

### Visbiežāk izmantotās konsultācijas un komunikācijas kanāli



Bāze: visi respondenti, n=3417

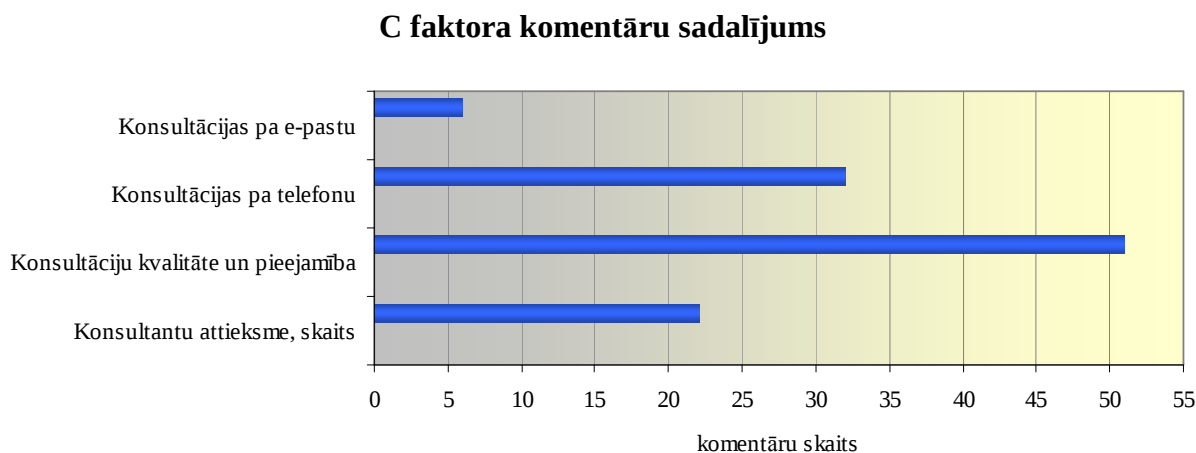
Jāpiemin, ka biežāka semināru organizēšana un plašāka informēšana un popularizēšana, iespējams, ir viens no veidiem, kā atslogot konsultantu darbu, jo semināra laikā vienlaicīgi tiek informēts daudz lielāks klientu loks nekā konsultācijās.

Par faktoru C tika sniegti 111 klientu komentāri, kas tika sadalīti četrās grupās (skatīt 2.4.5.attēlu), no kurām lielākā (51 komentārs) ir par konsultāciju kvalitāti un pieejamību. Tā kā faktors C ir viens no sliktāk novērtētajiem faktoriem, pētījuma autoru kolektīvs īpašu uzmanību pievērta būtiskiem iebildumiem, kurus pauda klienti saistībā ar šo faktoru:

- Normatīvo aktu sarežģītība;
- Neapmierinošs konsultāciju gaidīšanas ilgums;
- Grūtības sazināties konsultatīvo tālruni;

- Neapmierinoša konsultāciju kvalitāte (atšķirīga normatīvo aktu interpretācija dažādās nodaļās, kļūdainas konsultācijas, sarežģīts skaidrojums).

2.4.5.attēls



#### **Komentāru grupa “Konsultācijas pa e-pastu” (6 komentāri)**

Klienti norāda, ka uz e-pastiem tiek atbildēts ļoti vēlu vai vispār netiek sniegta atbilde. Tāpat klientiem nepieciešama lielāka uzticamība pa e-pastu sniegtajām konsultācijām:

- *Pa e-pastu sniegtās konsultācijas uzskatīt par likumīgām - kā VID oficiālo viedokli (tādām kā rakstveida atbildēm ar pasta palīdzību).*

#### **Komentāru grupa “Konsultācijas pa telefonu” (32)**

Šajā sadaļā galvenokārt dominē komentārs, ka VID konsultāciju tālruni nav iespējams sazvanīt. Tāpat tiek izteikti komentāri, ka pa telefonu sniegtās konsultācijas ir nekorektas:

- *Nav iespējams sazvanīt konsultāciju tālruni. Konsultantiem, kas sniedz telefoniskās konsultācijas, jābūt kompetentākiem, izskaidrot, izmantojot vienkāršāku valodu.*
- *Diemžēl pa telefonu sniegtās konsultācijas ne vienmēr ir precīzas un izsmeļošas – bieži jūtams, ka atbilde tiek sniegta nevis kā konkrēta atbilde, bet kā pieļāvums.*

#### **Komentāru grupa “Konsultāciju kvalitāte un pieejamība” (51)**

VID klienti ir neapmierināti ar konsultāciju kvalitāti un laiku, kas jāpavada rindā gaidot konsultācijas, kā arī norāda uz nepieciešamību segmentēt klientu grupas:

- *Lielāku organizētību konsultantu pieņemšanā, lai nav stundām jāgaida rindā. Specializēt konsultantus, atsevišķi izdalot konsultantu pašnodarbinātajiem.*

- *Konsultācijas nepieciešams apstiprināt rakstiski, lai tām būtu juridisks spēks. Katrs konsultants konsultē tikai viena nodokļu jomā, ja tiks pie "nepareiza" konsultanta, tad atkal jāgaida no sākuma savu rindu (pie cita vajadzīga konsultanta).*
- *VID nenes atbildību par mutiski sniegtu nepareizu konsultāciju sekām.*
- *VID konsultants piekrīt reālai situācijai brīdī, kad problēmas tiek pārrunātas, taču, kad tiek prasīts rakstisks apstiprinājums, tad oficiālā atbilde ir pavisam savādāka.*
- *Vajag ieviest konsultācijas pēc pieraksta laika.*
- *Nodrošināt normatīvo aktu vienādu izpratni starp konsultantiem un kontroles speciālistiem (auditoriem).*
- *Nodokļu konsultēšanas jomā vajadzētu vienotu viedokli visā Latvijā, nevis katrā nodaļā savu likuma normu skaidrojumu.*

#### **Komentāru grupa “Konsultantu attieksme, skaits” (22)**

VID klienti izsaka neapmierinātību ar nepietiekamo konsultantu skaitu, darbinieku zināšanām un attieksmi pret klientu:

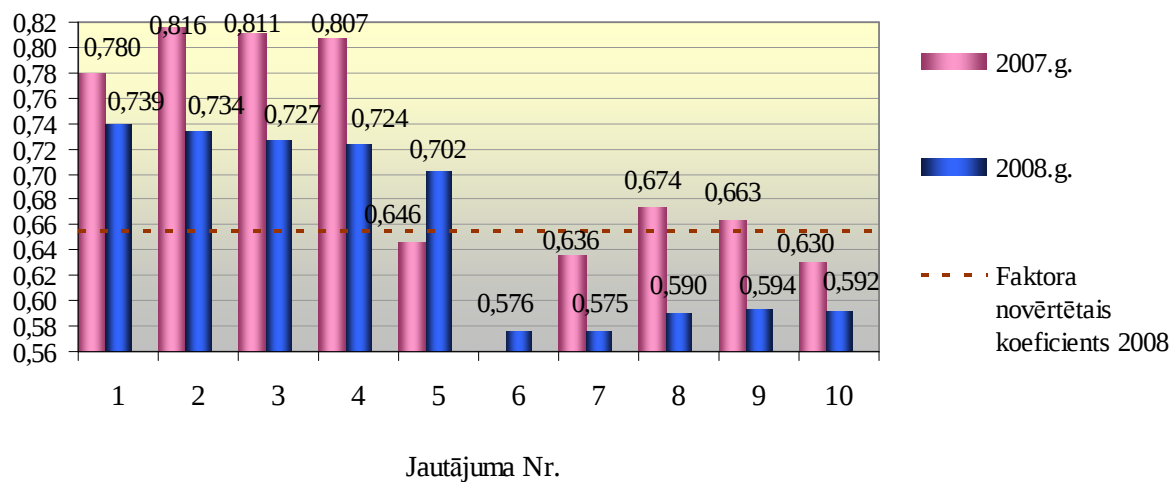
- *Palielināt konsultantu skaitu deklarāciju aizpildīšanai.*
- *Konsultāciju daļā jābūt laipnākiem un zinošākiem darbiniekiem.*

## 2.5. D – Pakalpojumu kvalitāte

VID klientu apmierinātības D faktora “Pakalpojumu kvalitāte” koeficients tiek noteikts, lūdzot respondentus novērtēt 4 VID nodokļu administrācijas un 6 muitas pakalpojumus (skatīt 2.5.1.attēlā un 2.5.1.tabulā). Salīdzinot ar 2007.gadu šī faktora novērtējums ir samazinājies par 0,063 punktiem jeb 8,8% (2007.gadā – 0,718; 2008.gadā – 0,655).

2.5.1.attēls

### VID klientu apmierinātības faktora "Pakalpojumu kvalitāte" uzbūve pa jautājumiem



2.5.1.tabula

### VID klientu apmierinātības faktora "Pakalpojumu kvalitāte" uzbūve pa jautājumiem

| Jautājuma Nr.                                                                                | VID piedāvātais pakalpojums                 | Jautājuma novērtētais koeficients |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                                                                           | Pārskatu un deklarāciju iesniegšana         | 0,739                             |
| 2.                                                                                           | Dokumentu reģistrācija                      | 0,734                             |
| 3.                                                                                           | Nodokļu maksātāju reģistrācija              | 0,727                             |
| 4.                                                                                           | Dokumentu un izziņu saņemšana               | 0,724                             |
| 5.                                                                                           | Robežas šķērsošana kā fiziskai personai     | 0,702                             |
| 6.                                                                                           | Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē | 0,576                             |
| 7.                                                                                           | Pasta sūtījumu nosūtīšana / saņemšana       | 0,575                             |
| 8.                                                                                           | Muitas maksājumu veikšana                   | 0,590                             |
| 9.                                                                                           | Preču fiziskā kontrole                      | 0,594                             |
| 10.                                                                                          | Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana | 0,592                             |
| VID klientu apmierinātības faktora "Sniegto pakalpojumu novērtējums" novērtētais koeficients |                                             | <b>0,655</b>                      |

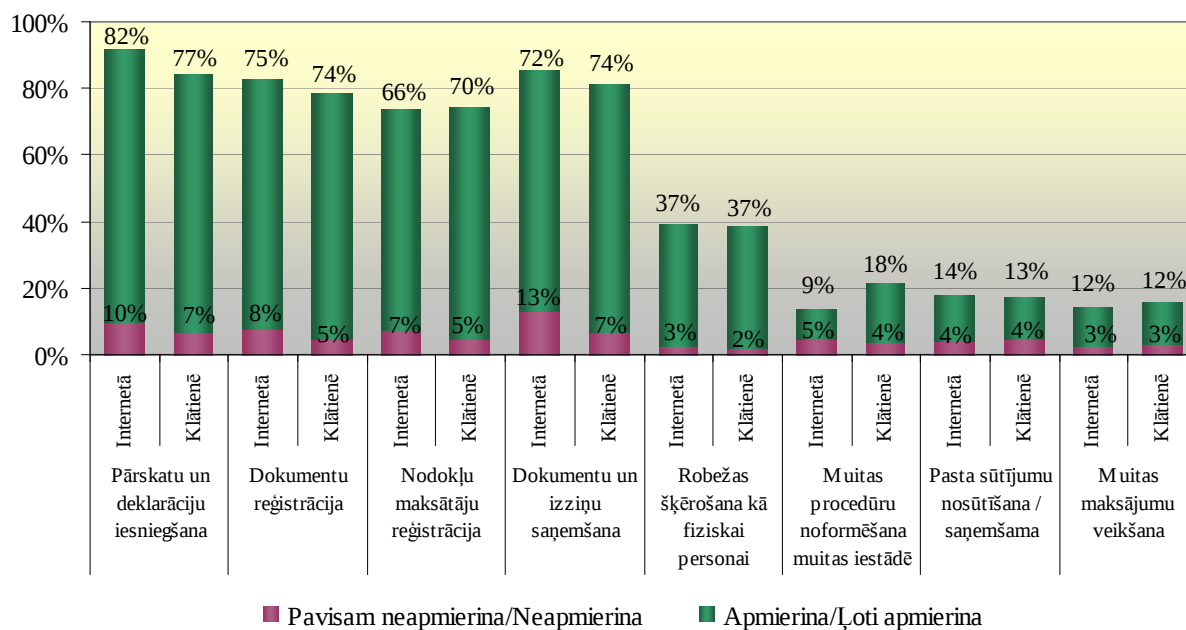
No aptaujā gūtajiem datiem tiek secināts, ka aptaujātie respondenti kopumā ir apmierināti ar VID sniegtajiem pakalpojumiem nodokļu administrēšanas jomā, bet rezultāti ir būtiski sliktāki kā 2007.gada aptaujā. Vienīgais pakalpojums, kas salīdzinājumā ar 2007.gada aptauju novērtēts augstāk, ir “Robežas šķērsošana kā fiziskai personai”, kas zināmā mērā varētu būt saistīts ar Latvijas pievienošanos Šengenas zonai 2007.gada 21.decembrī. Daļa respondentu šo jautājumu visticamāk saista ar robežas šķērsošanas procedūru kopumā, ne tikai ar VID veicamajām funkcijām, līdz ar to pasu kontroles atcelšana uz ES iekšējās robežas var atstāt pozitīvu ietekmi uz šī jautājuma novērtējumu.

Atbildot uz šīs grupas jautājumiem, nodokļu administrācijas pakalpojumiem konkrētu vērtējumu sniedza vidēji 88% respondentu, bet muitas pakalpojumiem – 32% respondentu (jautājumu par robežas šķērsošanu novērtēja 48%, bet pārējos jautājumus vidēji 29% respondentu).

Ir novērojama tendence, ka respondenti, kas aizpildīja aptaujas anketu elektroniski, VID pakalpojumus ir novērtējuši mazliet negatīvāk (skatīt 2.5.2.attēlu), bet tas nav noteicošais faktors būtiskajai novērtējumu starpībai starp 2007.gada un 2008.gada rezultātiem. Tas nozīmē, ka VID klientu prasības pret pakalpojumu kvalitāti pēdējā gada laikā ir būtiski pieaugušas.

2.5.2.attēls

### Klientu apmierinātība ar pakalpojumu kvalitāti



Saistībā ar VID sniegto pakalpojumu pilnveidošanu VID klienti sniedza 28 komentārus, no kuriem lielākā daļa bija saistīta ar procedūru un veidlapu vienkāršošanu:

- *Mazāk papīru un atskaišu!!!!*
- *Uzlabot izziņu izsniegšanu – vienkāršot šo procesu.*
- *Vajadzētu ierīkot pastkastīti pārskatu un deklarāciju iesniegšanai.*
- *Varētu klientiem organizēt ērtāku norēķinu maksājumu sistēmu, piemēram, kases aparātu vai internetbankas pieslēgumu klientu zālē.*
- *Gada ienākumu deklarācijas bija ļoti ērti iesniegt pagastos, šogad šādas iespējas nav.*
- *Vienkāršot tranzīta deklarācijai pievienoto dokumentu daudzumu – paskatieties uz citām ES dalībvalstīm. Sakārtot tehnoloģiju ostas MKP. Nav normāli, ka deklarācijai jābūt uztaisītai pirms kravas iekraušanas.*
- *Ļoti nekorekta PVN reģistrācijas procedūra. Krāpnieku firmas vajadzētu atfiltrēt tā, lai necieš uzņēmumi, kas maksā visus noteiktos nodokļus.*
- *Uzlabot komunikāciju VID struktūrvienību starpā – pirms vērsties pret uzņēmumu, pārlicināties par situāciju arī citās VID nodaļās (jo pretenzija, iespējams, ir nepamatota).*
- *Ierosinām uzlabot VID Rīgas muitas reģionālās iestādes un VID GMP sadarbību nodokļu administrēšanas jautājumos un muitas iestādēm pašām identificēt nepilnīgos normatīvos aktus un laicīgi veikt izmaiņas tajos.*
- *Izveidot pieejamu sarakstu ar tiem uzņēmumiem, kas atskaites nav iesnieguši vairāk kā 3 mēnešus.*
- *Lai būtu mazāk kļūdu, izveidot Excel veidlapu sagataves ar formulām, lai aprēķini tiktu veikti automātiski.*

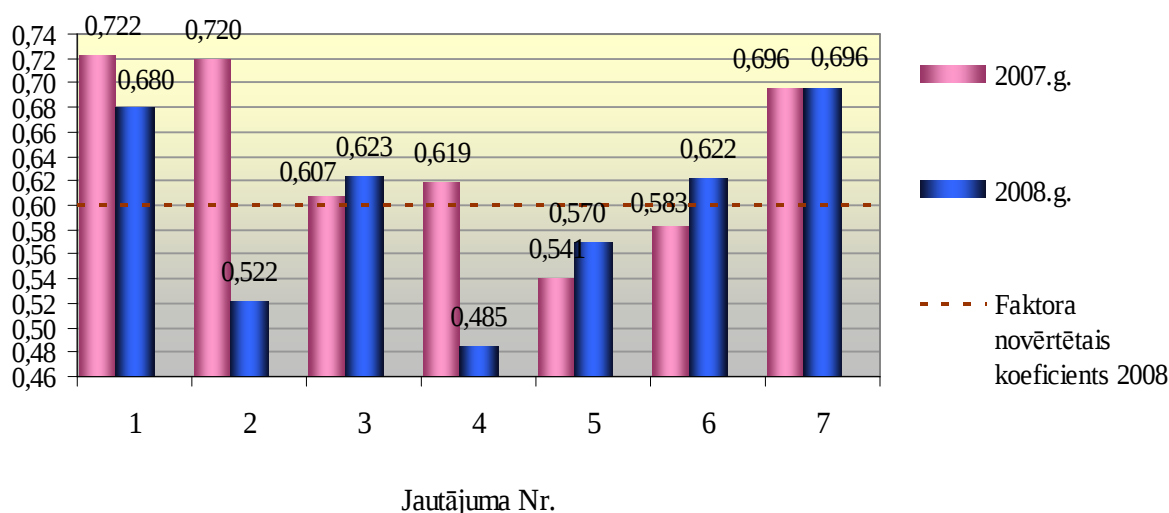
## 2.6. E – Klientu apkalpošanas process

Klientu apmierinātības E faktors "Klientu apkalpošanas process" ir viszemāk novērtētais faktors 2008.gada pētījumā, kā arī viens no faktoriem, kura novērtējums salīdzinājumā ar 2007.gadu ir samazinājies ļoti būtiski.

Jāpiemin, ka ne visi jautājumi, kas ietilpst šī faktora novērtējumā, ir pasliktinājušies salīdzinot ar 2007.gada pētījumu (skatīt 2.6.1.attēlā un 2.6.1.tabulā). Tāpat jāatzīmē, ka salīdzinājumā ar 2007.gada aptauju, šajā faktorā ir mainīti jautājumi – pirmie 4 jautājumi ir saglabāti, bet pēdējie 3 jautājumi ir pārvietoti no H faktora.

2.6.1.attēls

**VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošanas process" uzbūve pa jautājumiem**



2.6.1.tabula

**VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošanas process" uzbūve pa jautājumiem**

| Jautājuma Nr.                                                                                         | Anketas jautājums                                                                                                | Jautājuma novērtētais koeficients |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                                                                                    | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID klientu apkalpošanas zālēs ir skaidras un saprotamas | 0,680                             |
| 2.                                                                                                    | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID muitas kontroles punktos ir skaidras un saprotamas   | 0,522                             |
| 3.                                                                                                    | Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs                                                      | 0,623                             |
| 4.                                                                                                    | Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs                                                        | 0,485                             |
| 5.                                                                                                    | Gaidīšanas ilgums                                                                                                | 0,570                             |
| 6.                                                                                                    | Rindu regulēšanas mehānisms                                                                                      | 0,622                             |
| 7.                                                                                                    | Darba laiks                                                                                                      | 0,696                             |
| VID klientu apmierinātības faktora "Klientu apkalpošanas procesa novērtējums" novērtētais koeficients |                                                                                                                  | 0,6                               |

Nosakot klientu apmierinātību šajā faktorā, respondenti vissliktāk ir novērtējuši apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, kā arī VID klientiem izvirzīto prasību pakalpojumu saņemšanai skaidrību un saprotamību VID muitas kontroles punktos. Tieši šie ir jautājumi, kuru novērtējums ir krities visvairāk.

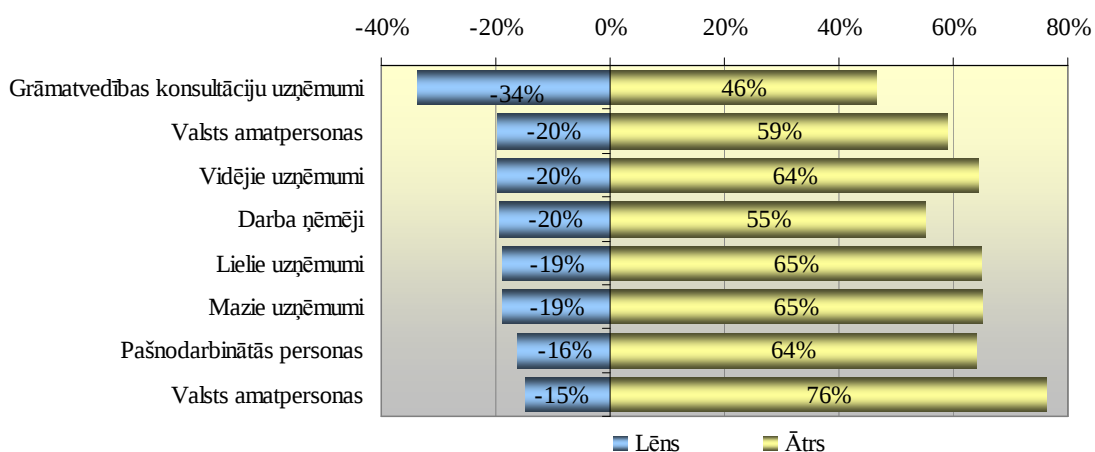
Neskatoties uz to, ka respondenti, kas anketas aizpildīja internetā, gaidīšanas ilgumu novērtē sliktāk kā pārējie respondenti, kopējais gaidīšanas ilguma novērtējums ir uzlabojies, jo respondentu, kas aizpildīja anketas uz vietas klientu apkalpošanas zālēs, novērtējums ir būtiski augstāks – 0,570 (2007.gadā – 0,541). Tas domājams saistīts ar faktu, ka aizvien vairāk un vairāk klienti izmanto Elektronisko deklarēšanās sistēmu VID pakalpojumu izmantošanai, tāpēc ir samazinājušās rindas klientu apkalpošanas zālēs.

Ņemot vērā, ka VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu darba laiks pēdējā gada laikā nav mainīts, arī šī jautājuma novērtējums nav mainījies.

Veicot detalizētāku klientu apkalpošanas ātruma novērtējuma analīzi pa VID klientu grupu veidiem, secinām, ka visvairāk ar dažādiem VID pakalpojumiem ir apmierinātas valsts amatpersonas (76%). Lai gan arī šajā jautājumā visneapmierinātākie VID klienti ir grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi, arī citās grupās aptuveni 20% respondentu ir neapmierināti ar klientu apkalpošanas ātrumu (skatīt 2.6.2.attēlā). Salīdzinot ar 2007.gadu ir samazinājies respondentu skaits, kas uz jautājumu par klientu apkalpošanas ātrumu VID klientu apkalpošanas zālēs neatbildēja vai atbildēja „grūti pateikt”.

2.6.2.attēls

#### Klientu apkalpošanas ātruma novērtējums VID klientu apkalpošanas zālēs pa respondentu veidiem



\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Par faktoru E kopumā tika saņemti 98 komentāri, kas tika sadalīti piecās grupās. Visvairāk komentāru (46) bija grupā “Darba laika diferencēšana” (skatīt 2.6.3.attēlā). Tā kā

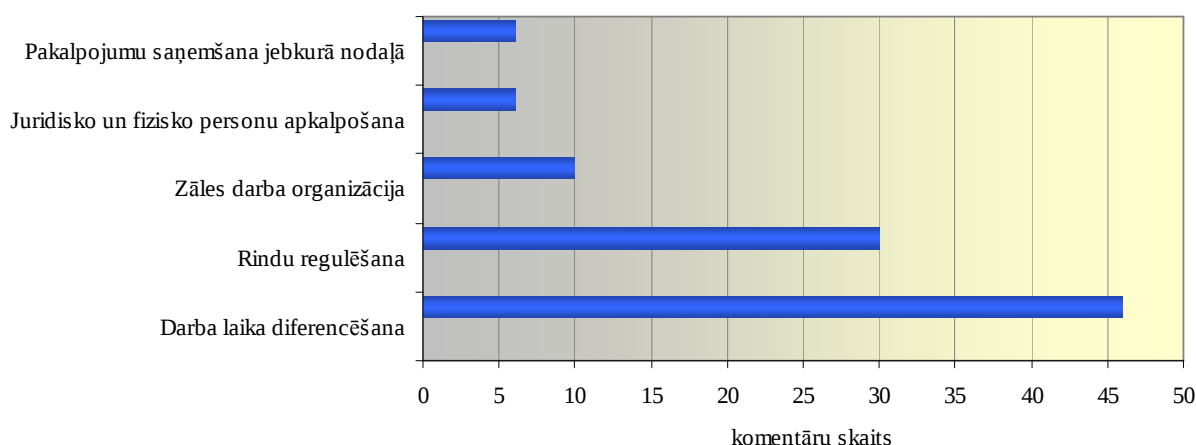


faktors E ir viens no sliktāk novērtētajiem faktoriem, pētījuma autoru kolektīvs īpašu uzmanību pievērta būtiskiem iebildumiem, kurus pauda klienti saistībā ar šo faktoru:

- Neapmierinošs klientu zāles darba laiks;
- Nepieciešamība pēc elektroniskā rindu regulēšanas mehānisma;
- Slikta zāles darba organizācija;
- Pakalpojumu saņemšana iespējama tikai pēc deklarētās dzīves vietas.

2.6.3.attēls

### E faktora komentāru sadalījums



#### Komentāru grupa “Pakalpojumu saņemšana jebkurā nodaļā” (6 komentāri)

Klienti vēlas, lai pakalpojumus varētu saņemt visās VID nodaļās neatkarīgi no dzīves vietas. Tas būtiski ietaupītu klientu laiku un atvieglotu pakalpojumu saņemšanas procesu:

- *Būtu labi, ja visi VID pakalpojumi būtu pieejami katrā nodaļā nevis tikai pēc deklarētās dzīvesvietas.*

#### Komentāru grupa “Juridisko un fizisko personu apkalpošana” (6)

Klienti iesaka atdalīt fizisko un juridisko personu apkalpošanu, lai paātrinātu apkalpošanu juridiskām personām:

- *Sadalīt juridisko un fizisko personu apkalpošanu.*
- *Vairāk informācijas atsevišķi juridiskām personām un fiziskām personām.*

#### Komentāru grupa “Zāles darba organizācija” (10)

VID klienti sniedz šādus komentārus un ieteikumus saistībā ar zāles darba pilnveidošanu:

- *Nav pārskatāmas informācijas klientu zālē par funkcijām, dokumentu plūsmu (skaidras norādes, kur, pēc kā griezties).*

- *Būtu nepieciešams Izveidot administratora vai informācijas stendu.*
- *Vēlētos, lai uzņēmumu apkalpošanas vietas vairāk tiktu nodalītas viena no otras, citādi pārējie klienti stāv aiz muguras un klausās pār plecu.*
- *Būtu jauki, ja klientu zālēs lodziņi tāpat kā bankās būtu "multifunkcionāli". Piemēram, atskaišu, iesniegumu un nodokļu izziņas pieprasījumu iesniegšana būtu iespējama pie viena darbinieka.*

### **Komentāru grupa “Rindu regulēšana” (30)**

Klienti vēlas, lai rindu regulēšanas mehānisms tiktu ieviests visās VID nodaļās, kā arī tiktu precizēti pakalpojumu nosaukumi rindu regulēšanas sistēmā:

- *Ieviest elektronisko rindu regulēšanas mehānismu.*
- *Pilnveidot pakalpojumu nosaukumus rindu mehānismā.*
- *Nepatīk numuru sistēma zālēs: ja ir vajadzīgs kārtot vairākas atšķirīgas procedūras, tad var pusi dienas pavadīt ņemot katrai procedūrai citu numuru un gaidot rindā no jauna.*
- *Numuriņu saņemšanas ierīci vajadzētu novietot redzamākā vietā!*

### **Komentāru grupa “Darba laika diferencēšana” (46)**

Gandrīz visās VID nodaļās tiek izteikti komentāri par darba laika diferencēšanas nepieciešamību:

- *Diferencēt darba laiku - vairāk dienās strādāt pēc 17:00.*
- *Būtu labi, ja saņemt izziņas vai nodot atskaites varētu līdz 20:00 vakarā (piemēram, 1 reizi nedēļā).*
- *Darba laiks varētu būt līdz sešiem, īpaši tas attiecas uz konsultatīvajiem tālruņiem, kurus nav viegli sazvanīt.*

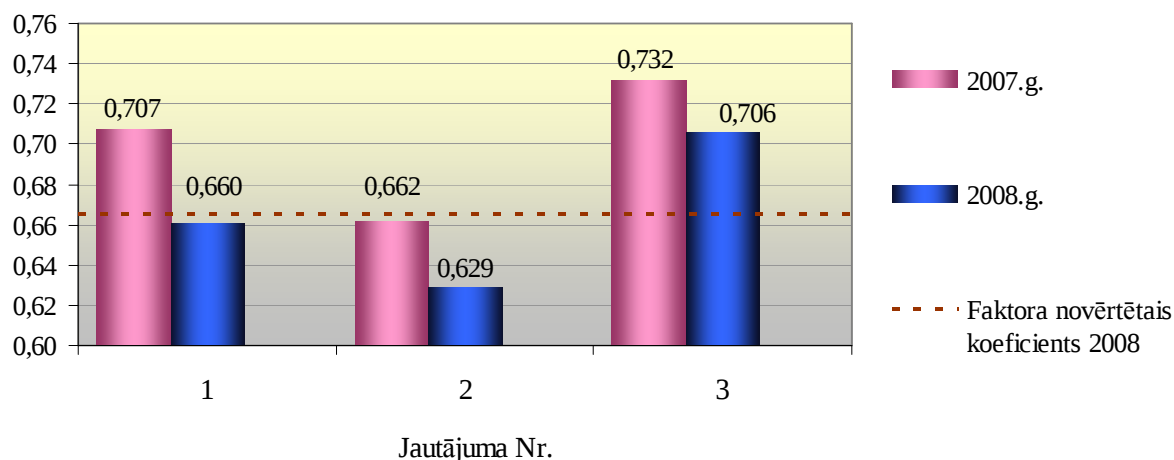
## 2.7. F – VID darbinieku kompetence

Faktors "VID darbinieku kompetence" 2007.gada pētījumā bija visaugstāk novērtētais faktors, bet 2008.gada pētījumā šī faktora novērtējums ir samazinājies visbūtiskāk – par 0,035 punktiem jeb gandrīz 5%.

Lai aprēķinātu šī faktora novērtēto koeficientu, tika analizētas respondentu atbildes 3 jautājumos par VID darbinieku kompetenci. Būtiskais novērtējuma kritums daļēji ir saistīts ar to, ka tika mainīti jautājumi, kas izmantoti šī faktora novērtēšanā (skatīt 2.7.1.tabulu). 2007.gadā respondentiem tika lūgts novērtēt visu VID darbinieku profesionalitāti un atsevišķos jautājumos arī VID nodokļu administrācijas un muitas darbinieku zināšanas un kompetenci, kas šogad tika apvienots vienā jautājumā. Papildus, 2008.gadā šī faktora novērtējumā ir iekļauti arī jautājumi par to, cik saprotamu un vienkāršu valodu izmanto VID darbinieki verbālajā un rakstiskajā komunikācijā ar klientu (2007.gada pētījumā šie jautājumi bija iekļauti attiecīgi C un A faktoros).

2.7.1.attēls

**VID klientu apmierinātības faktora "VID darbinieku kompetence" uzbūve pa jautājumiem**



2.7.1.tabula

**VID klientu apmierinātības faktora "VID darbinieku kompetence" uzbūve pa jautājumiem**

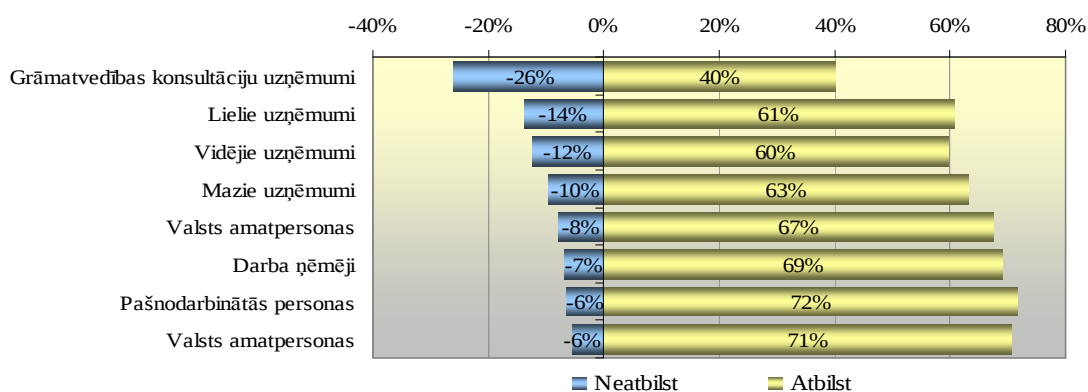
| Jautājuma Nr.                                                                                       | Anketas jautājums                                                 | Jautājuma novērtētais koeficients |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                                                                                  | VID darbinieki ir profesionāli savā jomā                          | 0,660                             |
| 2.                                                                                                  | VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu     | 0,629                             |
| 3.                                                                                                  | VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu | 0,706                             |
| VID klientu apmierinātības faktora "VID darbinieku kompetences novērtējums" novērtētais koeficients |                                                                   | <b>0,665</b>                      |

Visi VID darbinieku kompetences faktora jautājumi (skatīt 2.7.1.attēlu) ir novērtēti negatīvāk kā 2007.gada aptaujā. Būtiskākais kritums ir jautājumā par VID darbinieku profesionalitāti. Visaugstāk VID darbinieku kompetenci novērtējušas pašnodarbinātās personas – 72% šīs grupas respondentu apgalvoja, ka VID darbinieki ir profesionāli savā jomā, bet 6% sniedza pretējo viedokli (skatīt 2.7.2.attēlu). Visnegatīvāko novērtējumu sniedza grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi, no kuriem tikai 40% piekrita šim apgalvojumam, bet 26% uzskatīja, ka VID darbinieki nav profesionāli savā jomā.

Šī jautājuma novērtējumā lielākā lejupslīde salīdzinot ar 2007.gadu vērojama vidējo un mazo uzņēmumu, kā arī valsts amatpersonu vidū.

2.7.2.attēls

### Apgalvojuma "VID darbinieki ir profesionāli savā jomā" novērtējums pa respondentu veidiem\*



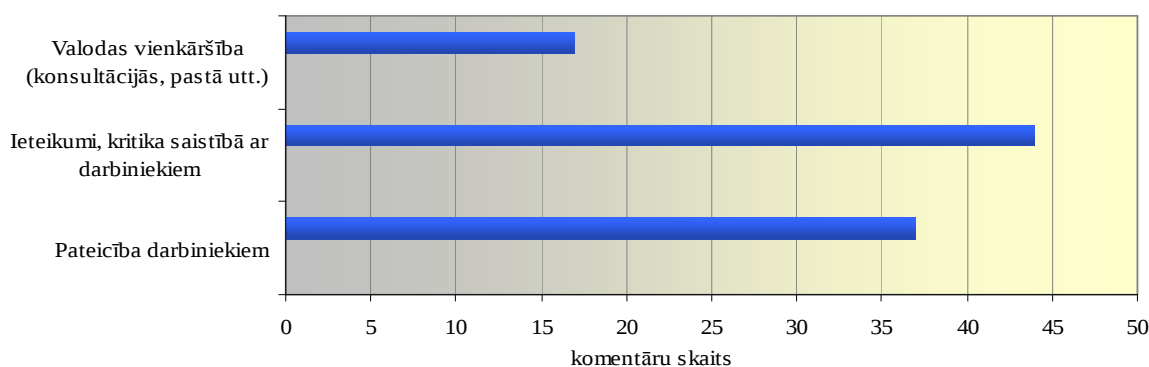
\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Par faktoru F tika saņemti 98 komentāri, kuri tika sadalīti trijās grupās (skatīt 2.7.3.attēlu). Lielākais komentāru skaits (44 komentāri) tika sniegts par ieteikumiem un kritiku saistībā ar darbiniekiem.

2.7.3.attēls

### F faktora komentāru sadalījums



### **Komentāru grupa “Valodas vienkāršība (konsultācijās, pastā utt.)” (17 komentāri)**

Klienti ir neapmierināti, ka uz rakstiskajiem jautājumiem tiek atbildēts sarežģītā valodā un citēti likumi:

- *Saņemtās vēstules ar skaidrojumiem ir sarežģītas, pēc tām ir nepieciešama konsultācija VID iestādes konsultāciju daļā, kas izskaidro daudz saprotamāk.*
- *Lūdzu sniegt skaidras atbildes uz konkrētiem uzdotiem jautājumiem, nevis norādes un atsaucis uz likumu normām, ko var izlasīt arī jautātājs.*
- *Vajadzētu padomāt vairāk par likumu praktisko skaidrojumu ar reāliem piemēriem bukletu veidā.*
- *Pārāk daudz dzirdu atbildi "Lasiet likumus". Likumus raksta tie, kuriem viss ir skaidrs, bet lasa tie, kuriem ir neskaidrības un reizēm ir tā, jo vairāk lasi, jo dziļāk purvā.*

### **Komentāru grupa “Ieteikumi, kritika saistībā ar darbiniekiem” (44)**

Klienti izsaka vēlmi, lai viņus apkalpo kompetentāki un laipnāki darbinieki, vairums klientu nav apmierināti arī ar darbinieku attieksmi:

- *Nepieciešams, lai darbinieku pamatizglītība un darba stāžs atbilstu amatam. Darbiniekiem vajadzīga prakse tajā, ar ko viņi strādā.*
- *Turpināt VID darbinieku izglītošanu un profesionalitātes paaugstināšanu un galvenokārt pieklājības un iecietības paaugstināšanu.*
- *Darbinieku lielās slodzes dēļ un darba tempa dēļ, darbinieki ne vienmēr ir laipni pret VID klientiem. VID darbiniekiem būtu jābūt pietiekami apmācītiem, lai ar katru jautājumu nebūtu jāsūta pie konsultantiem, bet varētu atbildēt paši. Konsultantiem vajadzētu sniegt palīdzību sarežģītāku jautājumu skaidrošanā.*
- *Paplašināt klientu zālē strādājošiem redzesloku (zināšanas minimālā līmenī par citu darbinieku pienākumiem – vismaz darbību virzieniem).*
- *Visam personālam būtu jāpiedāvā kursi, kuros apmāca vai atsvaidzina zināšanas klientu apkalpošanas ētikā, īpaši vecāka gada gājuma cilvēkiem.*
- *Viņas ir speciālistes savā jomā un ar nodokļu likumiem strādā katru dienu, bet nesaprot, ka ne visi var tikpat viegli izprast likumu sarežģīto struktūru un tajā noteiktās prasības. Šī attieksme nekādi nesaskan ar VID saukli “Mēs esam jūsu partneri..”.*

### **Komentāru grupa “Pateicība darbiniekiem” (37)**

VID klienti izsaka savu pateicību gan VID kopumā, gan atsevišķām nodaļām un darbiniekiem:

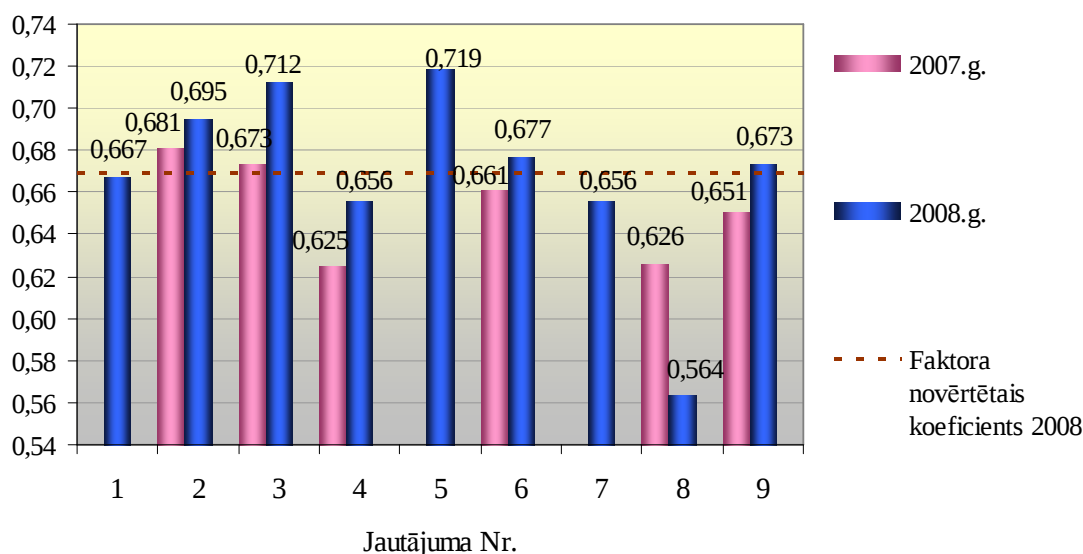
- *Ir patīkami, ka VID darbinieki piezvana, un atgādina par kādas atskaites termiņa piemiršanu.*
- *Kopumā pēdējā gada laikā esmu piedzīvojis vairākus patīkamus pārsteigumus saskarsmē ar VID darbiniekiem. Rodas izjūta, ka tiek rūpīgi strādāts pie klientu apkalpošanas kvalitātes, un VID darbinieku motivācija ir augusi.*
- *Atsaucīgi darbinieki. Daudz kas ir mainījies no VID darbības sākuma uz labu.*

## 2.8. G – E-vides novērtējums

2007.gada pētījumā šī faktora nosaukums bija “Apmierinātība ar VID mājas lapu”, bet, ņemot vērā, ka ir nepieciešams novērtēt VID klientu viedokli ne tikai par VID mājas lapu, bet arī par visiem VID piedāvātajiem e-pakalpojumiem, šis faktors 2008.gada pētījumā tiek nosaukts par „E-vides novērtējumu”, kā arī daļēji mainīta faktorā iekļauto jautājumu struktūra (skatīt 2.8.1.attēlu un 2.8.1.tabulu).

2.8.1.attēls

**VID klientu apmierinātības faktora "E-vides novērtējums" uzbūve pa jautājumiem**



2.8.1.tabula

**VID klientu apmierinātības faktora "E-vides novērtējums" uzbūve pa jautājumiem**

| Jautājuma Nr.                                                                                | Anketas jautājums par VID interneta mājas lapas elementiem                       | Jautājuma novērtētais koeficients |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                                                                           | Informācijas pieejamība par nodokļu un muitas saistību izpildi VID mājas lapā    | 0,667                             |
| 2.                                                                                           | VID publiskojamās datu bāzes                                                     | 0,695                             |
| 3.                                                                                           | VID mājas lapas dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)             | 0,712                             |
| 4.                                                                                           | Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums)              | 0,656                             |
| 5.                                                                                           | Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) pakalpojuma pieejamība                 | 0,719                             |
| 6.                                                                                           | EDS piedāvātās iespējas                                                          | 0,677                             |
| 7.                                                                                           | EDS dizains un lietošanas ērtums                                                 | 0,656                             |
| 8.                                                                                           | Muitas elektroniskās sistēmas (piemēram, NCTS Komersanta modulis, ASYCUDA, ITVS) | 0,564                             |
| 9.                                                                                           | Valodas vienkāršība un saprotamība e-vidē                                        | 0,673                             |
| VID klientu apmierinātības faktora "Apmierinātība ar VID mājas lapu" novērtētais koeficients |                                                                                  | <b>0,669</b>                      |

Vislabāk respondenti novērtēja šādus faktora jautājumus:

- Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) pakalpojuma pieejamība;

- VID mājas lapas dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums);
- VID publiskojamās datu bāzes.

Vissliktāk respondenti novērtēja šādus faktora jautājumus:

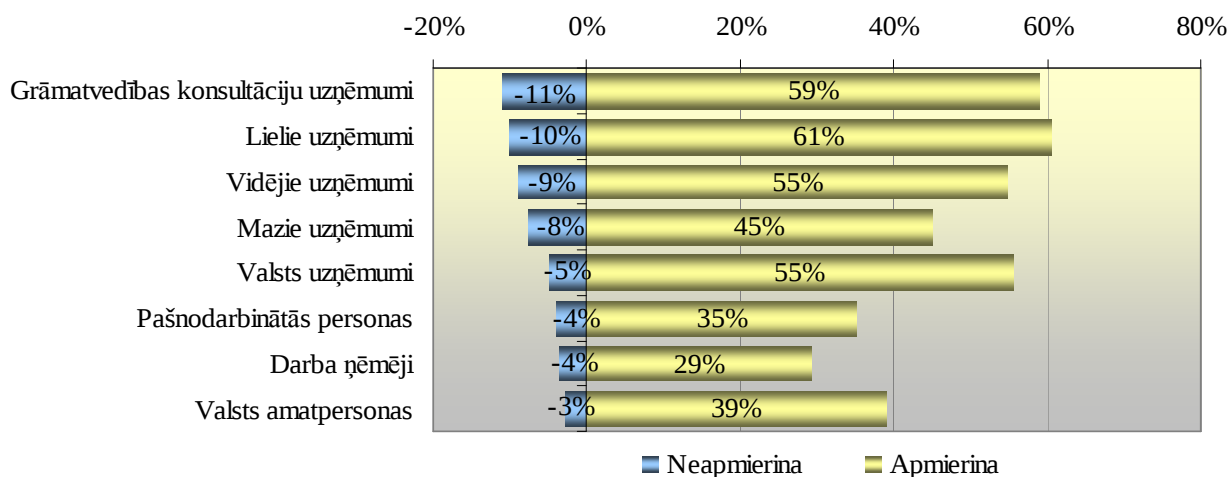
- Muitas elektroniskās sistēmas (piemēram, NCTS Komersanta modulis, ASYCUDA, ITVS);
- EDS dizains un lietošanas ērtums;
- VID mājas lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums).

Ņemot vērā, ka visbūtiskākais e-vidē sniegtais pakalpojums ir EDS, jo tas nodrošina dažādu VID sniegto pakalpojumu veikšanu elektroniskajā vidē, apmierinātība ar EDS piedāvātajām iespējām tiek analizēta detalizētāk pa VID klientu grupām.

EDS galvenā mērķa auditorija ir juridiskās personas, ko arī labi var redzēt jautājuma rezultātu novērtējumā (skatīt 2.8.2.attēlā) – viskonkrētāko viedokli snieguši lielie uzņēmumi, grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi un vidējie uzņēmumi. No šīm grupām vissliktāk EDS novērtē grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi. Vissliktāk novērtētais jautājums par EDS ir tā dizains un lietošanas ērtums.

2.8.2.attēls

#### Jautājuma "EDS piedāvātās iespējas" novērtējums pa respondentu veidiem\*

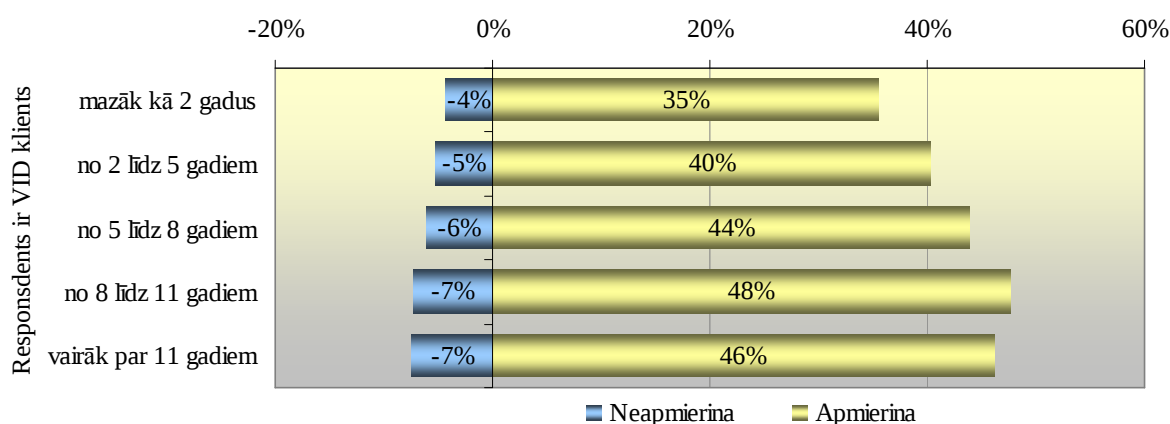


\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja, atbildēja "grūti pateikt" vai "neesmu izmantojis"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Salīdzinot EDS novērtējumus pa klientu vecuma grupām, secinām, ka visās vecuma grupās apmierināto un neapmierināto proporcija ir līdzīga, izņemot jau iepriekš novēroto sakarību, ka jaunākie VID klienti biežāk sniedz nekonkrētu viedokli vai vispār neatbild uz jautājumiem (skatīt 2.8.3.attēlu).

### Jautājuma "EDS piedāvātās iespējas" novērtējums pa klientu vecuma grupām\*

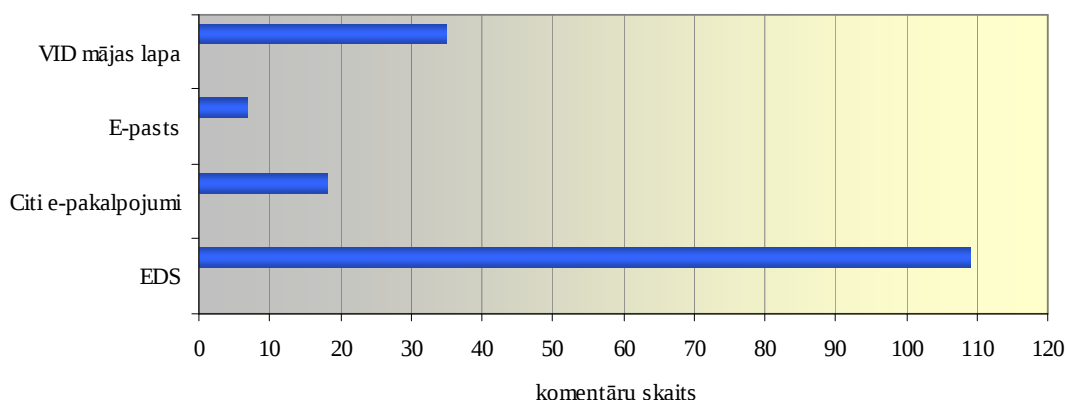


\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja, atbildēja "grūti pateikt" vai "neesmu izmantojis"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Faktors G tika komentēts 169 reizes, līdz ar to tas ir otrais no viskomentētākajiem faktoriem. Komentāri tika sadalīti četrās grupās (skatīt 2.8.4.attēlu). Visvairāk komentāru tika saņemts par EDS (109).

### G faktora komentāru sadalījums



### Komentāru grupa "VID mājas lapa" (35 komentāri)

Klienti bieži iesaka uzlabot VID mājas lapu (navigāciju, meklēšanas iespējas):

- Uzlabot meklēšanas iespējas VID mājas lapā. Vienkāršot valodu.
- Vajadzētu uzlabot VID un klientu komunikāciju VID mājas lapas forumā. Ļoti jauki, ja VID sniegtu savu viedokli uz klientu jautājumiem – tas būtu noderīgi arī citiem lasītājiem.
- Ilgi jāmeklē Valsts kases nodokļu norēķinu numuri.

- *Ļoti gribētos, lai tiktu pilnveidota VID mājas lapa – lai tajā vieglāk varētu atrast dažāda veida informāciju, varbūt arī parādītos nozares ekspertu komentāri un skaidrojumi par nodokļu piemērošanu (tieši šo informāciju parasti meklēju ārpus VID resursiem, jo diemžēl nereti VID darbiniekiem un konsultantiem trūkst kompetences un saprašanas par risināmiem jautājumiem.*

### **Komentāru grupa “E-pasts” (7)**

VID klienti vēlas saņemt papildus pakalpojumus pa e-pastu, kā arī norāda uz tehniskām nepilnībām:

- *Vēlētos saņemt uz e-pastu izdrukas par nodokļu nomaksu pdf formātā.*
- *Saprotu, ka bloķējat dažādu SPAM piekļuvi jūsu e-pastiem, bet diemžēl, ja elektroniski sūtu kādu jautājumu no e-pasta, kas beidzas ar “com” vai citādi, ļoti bieži saņemu atbildi, ka nevar izlasīt manu ziņu.*

### **Komentāru grupa “Citi e-pakalpojumi” (18)**

Klienti vēlas pēc iespējas vairāk izmantot e-vidi, vairāk pakalpojumus saņemt elektroniski, lai varētu taupīt savu laiku:

- *Veicināt vairāk mūsdienīgo tehnoloģiju pieejamību klientu apkalpošanas zālēs.*
- *Ieviest “Skype” klientu operatorus.*

### **Komentāru grupa “EDS” (109)**

Ļoti daudz konkrētu priekšlikumu no VID klientiem saņemti par Elektronisko deklarēšanas sistēmu, kas liecina, ka klientiem šī sistēma ir ļoti nozīmīga ikdienas darbā:

- *EDS dažādu pārskatu nosaukums katalogā neatbilst veidlapas nosaukumam – grūti meklēt, vēlams, lai pārskatu un deklarāciju nosaukumi būtu visur vienādi.*
- *EDS sistēma ir pārāk sarežģīta. Bieži jāmaina paroli. Sarežģīta EDS sākumstadija (paroli un parakstu saņemšana).*
- *Pārskatīt EDS visu atskaišu drukas formātus. Domāsim zaļi un taupīsim papīru.*
- *Būtu nepieciešama iespēja EDS pārskaitīt Valsts kasei nodokļu summas.*
- *Ir problēmas ar gada deklarāciju iesniegšanu elektroniski – konkrēti D3 pielikumu, jo sistēma neatpazīst apliecību Nr. pašnodarbinātajām personām.*

- *EDS sistēma nav pietiekoši skaidri aprakstīta, lietotājam grūti orientēties, piemēram, kā iegūt paraksta atslēgu; nav iespējama VSAOI atskaites labojuma iesniegšana; atskaišu logi ir nepārskatāmi, neietilpst datora ekrānā.*
- *Ir problēma lietot EDS sistēmu ārzemniekiem (SIA īpašniekiem Latvijā), jo nav angļu valodas.*
- *Jādod iespēja caur EDS sistēmu oficiāli sarakstīties ar VID (saņemt vēstules un sniegt atbildes uz tām).*
- *Organizēt seminārus par EDS izmantošanu un pakalpojumu piedāvājumu. No pazīstamiem grāmatvežiem daudzi vēl neizmanto EDS, jo nejūtas droši par to, vai mācēs darboties ar sistēmu.*
- *Jāpilnveido EDS funkcijas. Jāvienkāršo pārskatu parakstīšanas process – līdzīgi kā bankās, lai nav jānēsā līdz elektroniskā paraksta fails. To varētu aizvietot ar kodu karti.*
- *EDS jomā ļoti nepieciešams, lai var iesniegt VID-am rakstiskos iesniegumus, parakstot tos ar elektronisko parakstu un saņemt elektroniski nodokļu izdrukas.*

## 2.9. H – Tehniskais nodrošinājums

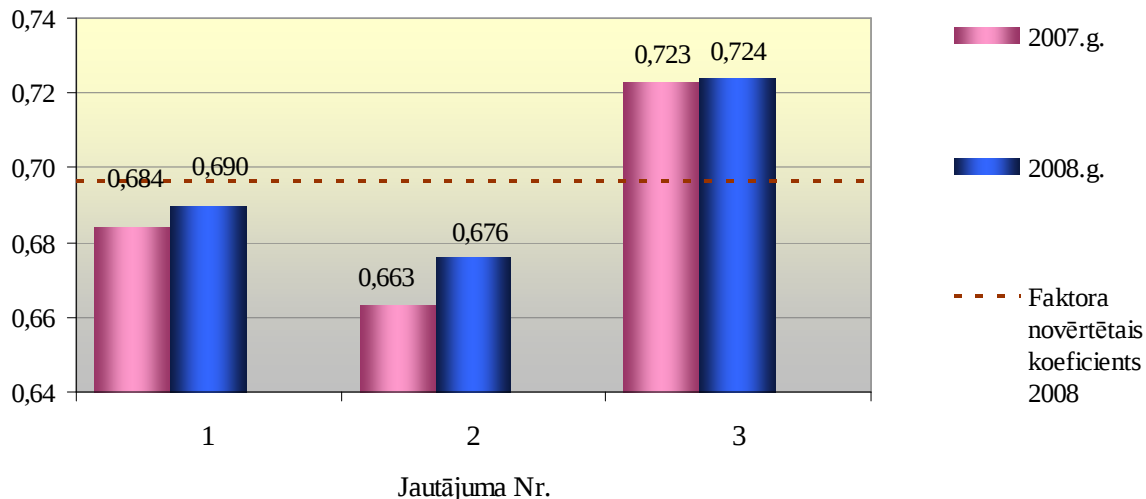
Šim klientu apmierinātības faktoram ir liela nozīme klientu apmierinātības veidošanā, jo šis ir vienīgais faktors, kas ir vizuāli pamanāms, līdz ar to tas tieši ietekmē klientu labsajūtu, kad tie ierodas VID klientu apkalpošanas zālē vai muitas kontroles punktā. Šis rādītājs mazāk attiecas uz klientiem, kas izmanto VID pakalpojumus attālināti.

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 kopējo VID klientu apmierinātības rādītāju, šim faktoram ir mazāks svars.

Aplūkojot VID klientu apmierinātības rādītāja faktoru novērtējumus (2.9.1.attēlu), var secināt, ka tehniskā nodrošinājuma rādītāji salīdzinot ar 2007.gada klientu apmierinātības aptauju ir novērtēti augstāk. Klientu apmierinātību šajā faktorā ir veicinājusi dažu zāļu atjaunošana, interneta kiosku uzstādīšana, elektronisko rindu regulēšanas mehānismu ieviešana un citi zāļu uzlabojumi.

2.9.1.attēls

### VID klientu apmierinātības faktora "Tehniskais nodrošinājums" uzbūve pa jautājumiem



2.9.1.tabula

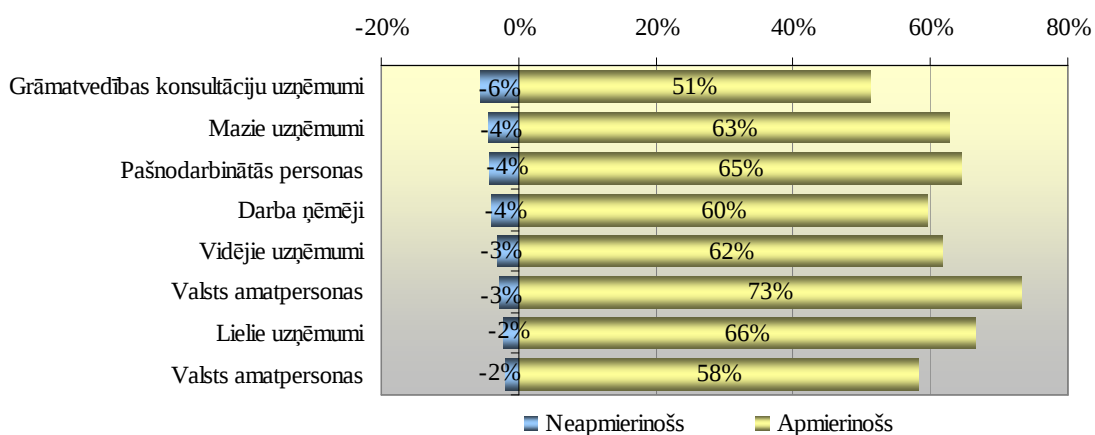
### VID klientu apmierinātības faktora "Tehniskais nodrošinājums" uzbūve pa jautājumiem

| Jautājuma Nr.                                                                                                                       | Anketas jautājums                                                                       | Jautājuma novērtētais koeficients |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.                                                                                                                                  | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība                     | 0,690                             |
| 2.                                                                                                                                  | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība | 0,676                             |
| 3.                                                                                                                                  | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis             | 0,724                             |
| VID klientu apmierinātības faktora "VID tehniskais nodrošinājums klientu zālēs un muitas kontroles punktos" novērtētais koeficients |                                                                                         | <b>0,696</b>                      |

Detalizētāk tiek analizēts klientu viedoklis par VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienoto stilu un atpazīstamību (skatīt 2.9.2.attēlu). Vissliktāk vienoto stilu un atpazīstamību novērtē grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu pārstāvji, savukārt valsts amatpersonas to novērtē vislabāk.

2.9.2.attēls

### VID klientu apkalpošanas vietu vienota stila un atpazīstamības novērtējums pa respondentu grupām\*



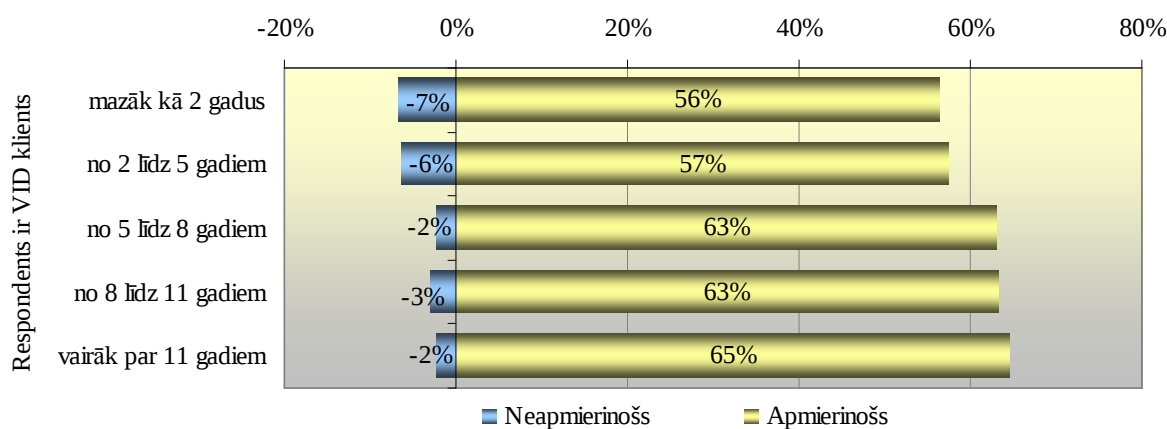
\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Savukārt, vērtējumā pa klientu vecuma grupām, VID klientiem ar 5 un vairāk gadu stāžu attieksmes rādītājs attiecībā uz VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktu vienotu stilu un atpazīstamību ir augstāks kā klientiem, kas VID pakalpojumus izmanto mazāk kā 5 gadus (skatīt 2.9.3.attēlu).

2.9.3.attēls

### VID klientu apkalpošanas vietu vienota stila un atpazīstamības novērtējums pa klientu vecuma grupām\*



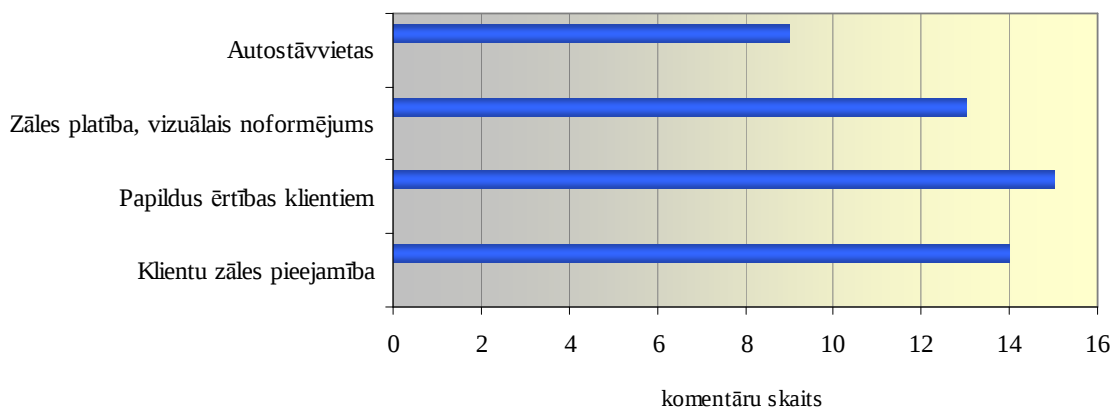
\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

Faktors H tika komentēts 51 reizi. Komentāri tika sadalīti 4 grupās, no kurām komentētākā (15 komentāri) bija “Papildus ērtības klientiem” (skatīt 2.9.4.attēlu).

2.9.4.attēls

#### H faktora komentāru sadalījums



#### Komentāru grupa “Autostāvvietas” (9 komentāri)

Klienti izsaka vēlmi, lai VID klientu apkalpošanas zāles tiktu nodrošinātas ar autostāvvietām:

- *Nodrošināt autostāvvietu.*
- *Paplašināt piebrauktuvi VID nodaļai.*

#### Komentāru grupa “Zāles platība, vizuālais noformējums” (13)

Klienti izsaka vairākus ierosinājumus, kā uzlabot klientu zāles:

- *Plašākas uzgaidāmās telpas.*
- *Klientu zālē nepieciešams remonts, kā arī klientiem uzstādītais dators ir nepievilcīgs un gan fiziski, gan morāli novecojis.*
- *Uzskatu, ka VID klientu apkalpošanas zālē inspektoriem vajadzētu izstrādāt vienotu gērbšanās stilu (formas) tāpat kā muitā.*

#### Komentāru grupa “Klientu zāļu pieejamība” (14)

Pārsvarā izteiktie komentāri ir par to, lai klientu zāles būtu ērti pieejamas:

- *Klientu apkalpošanas zāli ierīkot pirmajā stāvā, nav piekļuves invalīdiem.*

#### Komentāru grupa “Papildus ērtības klientiem” (15)

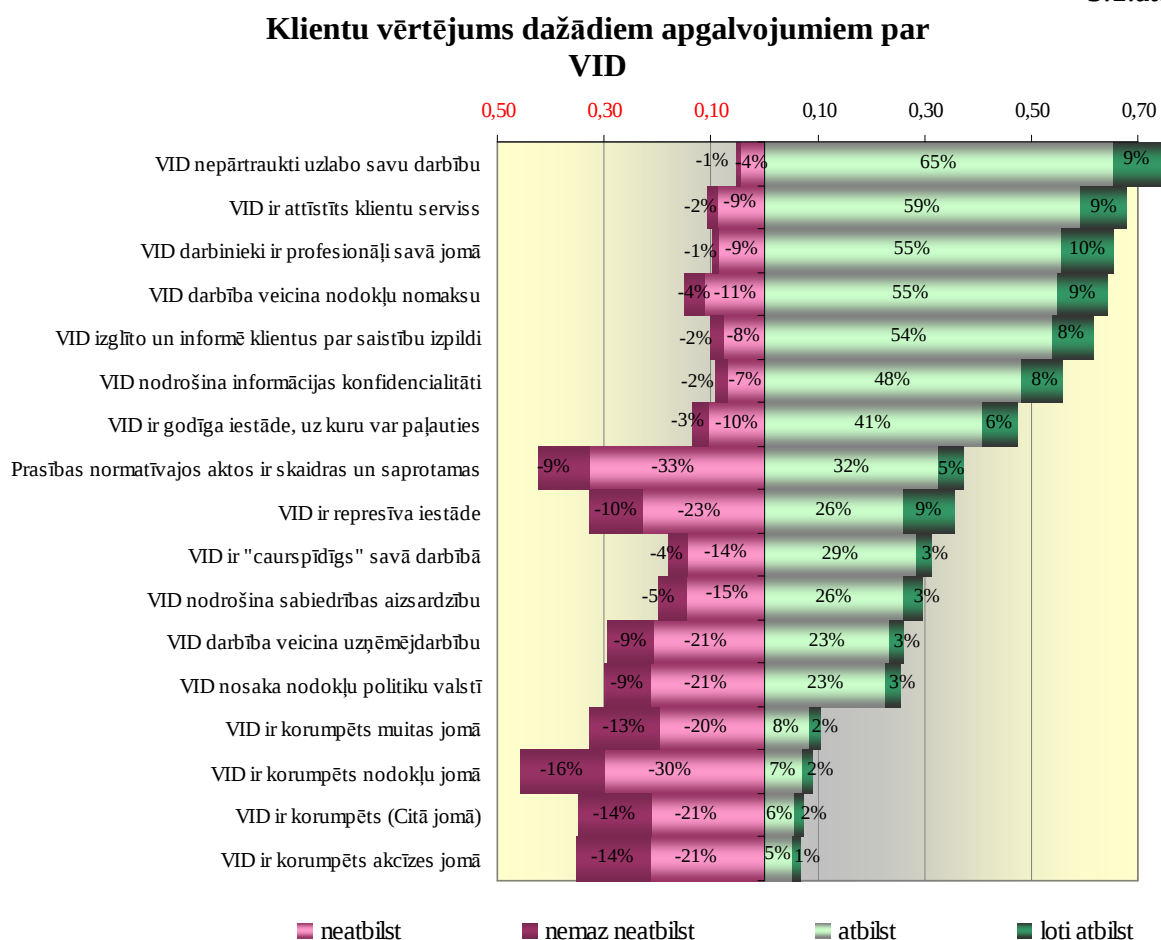
Klienti izsaka vēlmi pēc papildus ērtībām:

- *Nodrošināt labierīcības tajās VID nodaļās, kurās tās nav pieejamas klientiem, kā arī nodrošināt pieejamu dzeramo ūdeni.*
- *MKP vajadzētu ātrās ēdināšanas automātu vai ēdināšanu klientiem, kas atbraukuši naktī.*
- *Nepieciešami bankomāti un valūtas maiņas punkts.*
- *Vajadzētu vairāk krēslu klientu apkalpošanas zālē, ģērbtuves vai jaku pakaramos.*
- *Ierīkot kondicionierus.*

### 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 ņemot vērā līdzšinējo pieredzi un / vai priekšstatus, norādot, cik lielā mērā klienti tiem piekrīt vai nepiekrīt (skatīt 3.1.attēlu).

3.1.attēls



\*Atlikušie respondenti uz šo jautājumu neatbildēja vai atbildēja "grūti pateikt"

Bāze: visi respondenti, n=3417

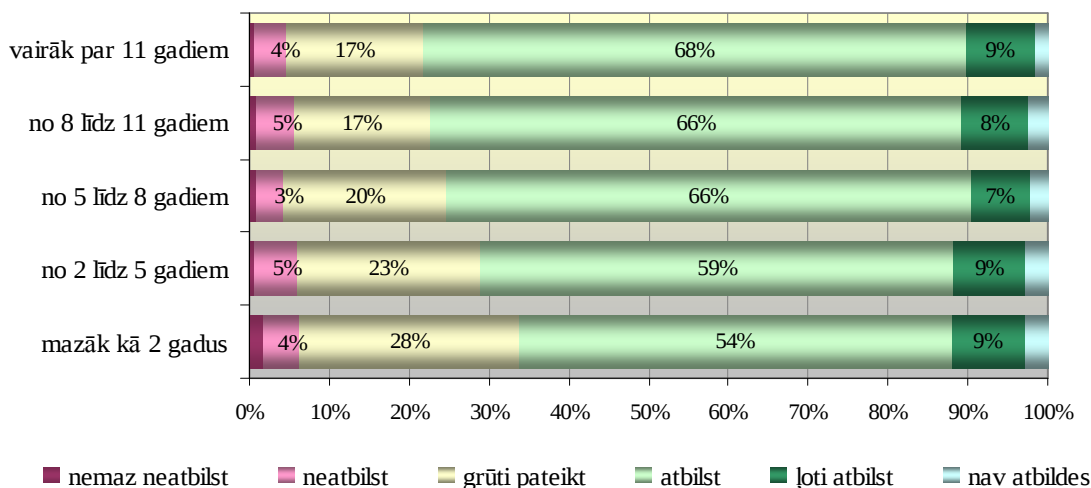
Vispārliciecinot, klienti piekrīt apgalvojumam "VID nepārtraukti uzlabo savu darbību" un "VID ir attīstīts klientu serviss", kurus attiecīgi atbalstīja 74% un 68% respondentu, kas liecina, ka VID klienti novērtē veiktās pārmaiņas, kā arī sagaida, ka nākotnē VID turpinās attīstīties. Salīdzinot ar 2007.gada pētījuma rezultātiem, kad apgalvojumam par nepārtrauktu VID darbības uzlabošanu piekrīt 70%, situācija ir uzlabojusies, tomēr 2007.gadā lielāka klientu daļa izvēlējās atbilžu variantu "ļoti atbilst": 2007.gadā – 16%; 2008.gadā – 9%.

Visbiežāk šo apgalvojumu (68%) pozitīvi novērtēja uzņēmumi, kas ir VID klienti vairāk par 11 gadiem. Savukārt vismazāk minētajam apgalvojumam piekrīt jaunie VID klienti

(uzņēmumi, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk kā 2 gadus). Tāpat šajā vecuma grupā vairāk sastopama atbilde „grūti pateikt” (skatīt 3.2.attēlu).

3.2.attēls

### Apgalvojuma “VID nepārtraukti uzlabo savu darbību” novērtējums pa klientu vecuma grupām

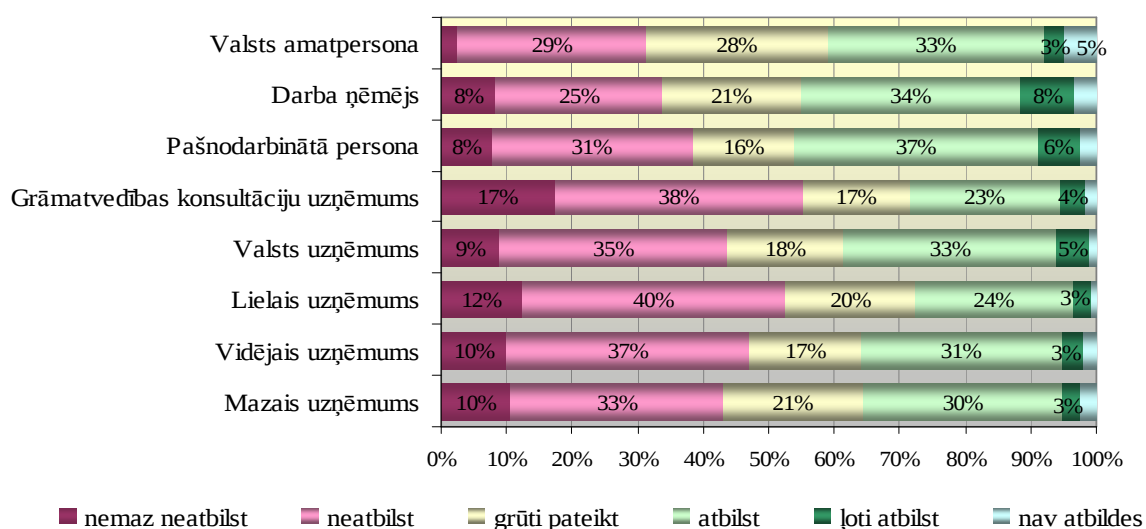


Bāze: visi respondenti, n=3417

Visliktākais novērtējums ir apgalvojumam “Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas”, tam nepiekrīt 33% respondentu un pilnīgi nepiekrīt vēl 9% respondentu. Visvairāk šim apgalvojumam nepiekrīt grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi un lielle uzņēmumi (skatīt 3.3.attēlu), kas, iespējams, izskaidrojams ar to, ka tieši šīs grupas darbojas ar daudz sarežģītākiem ar nodokļu nomaksu saistītiem jautājumiem.

3.3.attēls

### Apgalvojuma “Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas” novērtējums pa respondentu veidiem



Bāze: visi respondenti, n=3417

Visapmierinātākā respondentu grupa ar prasībām normatīvajos aktos ir valsts amatpersonas, kas, iespējams, saistīts ar to, ka šī grupa daudz labāk izprot normatīvajos aktos

izmantoto valodu, kā arī uz šo grupu attiecas atšķirīgas prasības – lielākoties tās saistītas ar valsts amatpersonu deklarāciju aizpildīšanu.

Šī faktora jautājumu blokā tika ievietots arī apgalvojums “VID nosaka nodokļu politiku valstī”. Jautājums tika ievietots ar mērķi noskaidrot, vai klienti zin, ka nodokļu politiku valstī nenosaka VID, bet gan Finanšu ministrija. Šim apgalvojumam piekrita 26% respondentu, kas ir par 3 procentpunktiem (11%) mazāk nekā 2007.gadā. 30% respondentu šim apgalvojumam nepiekrita un 45% respondentu atbildēja “grūti pateikt”. Tā kā šogad jau 30% respondentu (salīdzinājumā ar 22% 2007.gadā) zina, ka VID nenosaka nodokļu un muitas politiku valstī, ir jāturpina aktīvi informēt sabiedrību par VID funkcijām un lomu valsts pārvaldē.

Attiecībā uz jautājumiem par VID korumpētību dažādās jomās, veicot analīzi, tiek secināts, ka 9% respondentu uzskata, ka VID ir korumpēts nodokļu jomā, 10% respondentu uzskata, ka VID ir korumpēts muitas jomā, 6% - akcīzes jomā un 8% norādīja, ka VID ir korumpēts citās jomās. Visgrūtāk respondentiem bija novērtēt vai VID ir korumpēts akcīzes un citās jomās – respondenti šajos apgalvojumos visbiežāk atbildēja “grūti pateikt” (58%).

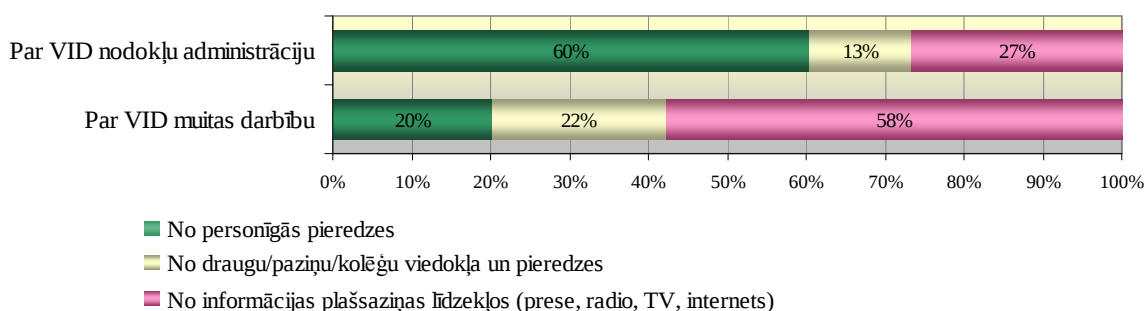
Apgalvojumam, ka VID ir godīga iestāde, uz kuru var paļauties, piekrīt 47% respondentu un nepiekrīt 13%. 2007.gadā šim apgalvojumam piekrita 52% respondentu, un tikai 6% nepiekrita. Tas nozīmē, ka šogad respondenti mazāk uzticas VID.

Kopumā 2008.gada aptaujā respondenti, vērtējot apgalvojumus par VID tēlu, bija atturīgi un izvairījās atbildēt “ļoti apmierina” vai „ļoti atbilst”, turpretī 2007.gadā respondenti drošāk izvēlējās šos atbildes variantus. Tas liecina, ka respondenti piekrīt apgalvojumiem, bet, iespējams, uzskata, ka turpmāk VID nepieciešams attīstīties redzamāk, lai pilnībā atbilstu klientu priekšstatiem.

Lai plānotu turpmākos VID tēla veidošanas pasākumus, svarīgi noskaidrot, kādā veidā klientiem rodas viedoklis par VID. Minētais jautājums tika uzdots atsevišķi par nodokļu administrēšanu un muitas darbību (skatīt 3.4.attēlu).

3.4.attēls

#### Avoti, no kuriem veidojas VID klientu priekšstats par VID



Bāze: visi respondenti, n=3417

Lielākajai daļai respondentu (60%) viedoklis par VID nodokļu administrāciju izveidojies tieši no personīgās pieredzes. To iespējams izskaidrot ar faktu, ka aptaujā ir pārstāvēts lielākoties VID nodokļu administrēšanas klientu viedoklis. Līdzīga situācija bija arī pagājušajā gadā, kad viedoklis par nodokļu administrēšanu no personīgās pieredzes bija veidojies 55% respondentu.

Savukārt viedokli par muitas darbību 2008.gadā salīdzinoši vairāk ir ietekmējusi informācija plašsaziņas līdzekļos. Ja 2007.gadā no plašsaziņas līdzekļiem viedoklis par muitu bija veidojies tikai 40% respondentu, tad 2008.gadā šis īpatsvars ir palielinājies līdz 58%. Savukārt no personiskās pieredzes klientu priekšstats par muitu ir veidojies vairs tikai 20% respondentu (2007.gadā tie bija 38%). Arī nodokļu administrēšanas jomā būtiska respondentu daļa (25%) priekšstatu guvusi tieši no plašsaziņas līdzekļiem.

Neskatoties uz to, ka vērtīgāks ir tas viedoklis, kas ir radies no personīgās pieredzes, tomēr arī plašsaziņas līdzekļiem ir spēcīga un pieaugoša ietekme uz sabiedrības attieksmi un viedokli, līdz ar to VID turpmākajā darbā lielāka uzmanība jāvelta darbam ar masu mēdijiem, lai sniegtu objektīvu un pozitīvu informāciju par VID darbību un aktualitātēm.

## 4. VID klientu apmierinātības aptaujas rezultātu padziļinātā analīze

Pētījuma padziļinātā analīze ir veikta divās daļās – segmentācijas analīze (4.1.un 4.2.apakšnodaļa) un savstarpējo sakarību analīze (4.3.apakšnodaļa).

Segmentācijas analīzē tiek detalizēti aplūkots 41 klientu apmierinātības aptaujas jautājums (skatīt 5.1.tabulu) sadalījumā pa respondentu veidiem un klientu vecuma grupām, katram jautājumam nosakot atsevišķu apmierinātības koeficientu katrā no respondentu grupām. Katrai respondentu grupai, izmantojot pētījuma 2.1.nodaļā aprakstīto metodoloģiju, tika noteikts arī kopējais apmierinātības rādītājs jeb koeficients. Šāda analīze nepieciešama, lai novērtētu atsevišķu klientu grupu attieksmi pret VID servisu.

Savstarpējo sakarību analīze tiek apskatītas respondentu atbildes dažādu jautājumu griezumos, piemēram, cik apmierināti ar VID sniegtajām konsultācijām ir tie klienti, kas VID klientu zāles apmeklē reizi gadā.

14 no šiem jautājumiem, kuros tika konstatētas izteiktas atšķirības jautājumu novērtējumā pa dažādām respondentu grupām, padziļinātāk apskatīti arī dokumentā “Valsts ieņēmumu dienesta klientu apmierinātības pētījuma padziļinātā analīze. Detalizēti aprēķini, datu korelācijas analīze un secinājumi.”

4.1.tabula

**Segmentācijas analīzē iekļautie aptaujas jautājumi**

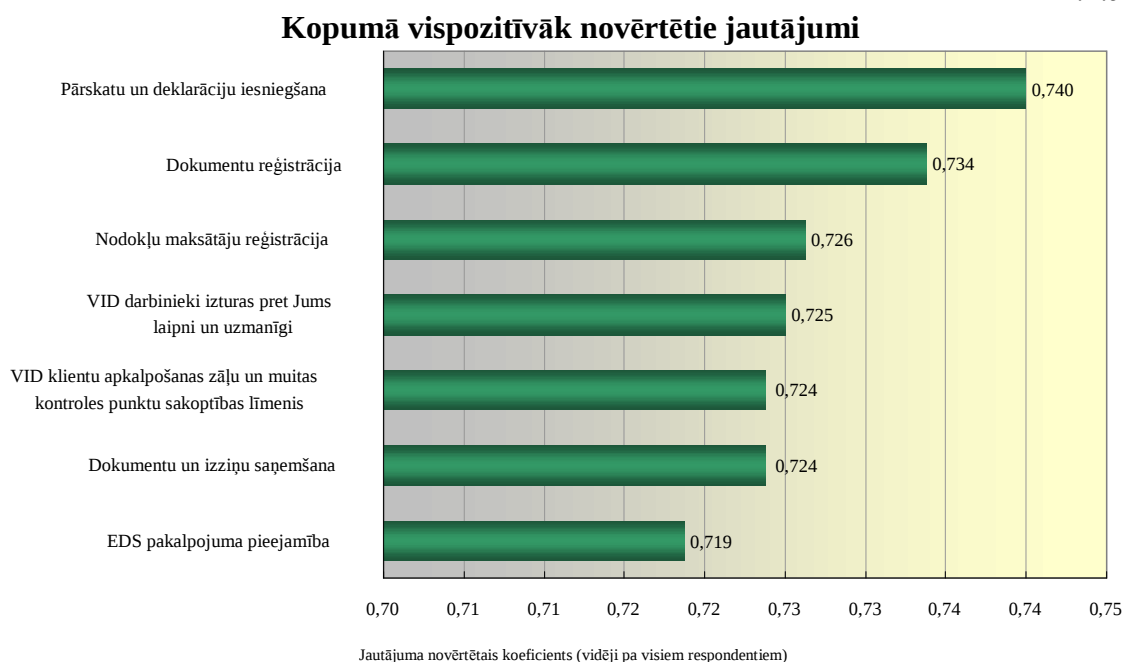
| Nr. p.k. | Aptaujas anketas jaut.Nr.* | Jautājums                                                                                         |
|----------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | 1.1.                       | VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi |
| 2.       | 1.2.                       | VID darbinieki ir profesionāli savā jomā                                                          |
| 3.       | 1.3.                       | VID ir attīstīts klientu serviss                                                                  |
| 4.       | 4.1.                       | Pārskatu un deklarāciju iesniegšana                                                               |
| 5.       | 4.2.                       | Dokumentu reģistrācija                                                                            |
| 6.       | 4.3.                       | Nodokļu maksātāju reģistrācija                                                                    |
| 7.       | 4.4.                       | Dokumentu un izziņu saņemšana                                                                     |
| 8.       | 4.5.                       | Konsultēšana                                                                                      |
| 9.       | 4.6.                       | Bezmaksas semināri                                                                                |
| 10.      | 4.7.                       | Robežas šķērsošana kā fiziskai personai                                                           |
| 11.      | 4.8.                       | Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē                                                       |
| 12.      | 4.9.                       | Pasta sūtījumu nosūtīšana / saņemšana                                                             |
| 13.      | 4.10.                      | Muitas maksājumu veikšana                                                                         |
| 14.      | 4.11.                      | Preču fiziskā kontrole                                                                            |
| 15.      | 4.12.                      | Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana                                                       |
| 16.      | 4.13.                      | Konsultācijas par muitas lietām                                                                   |
| 17.      | 4.14.                      | Informācijas pieejamība par nodokļu un muitas saistību izpildi VID mājas lapā                     |
| 18.      | 4.15.                      | VID publiskojamās datu bāzes                                                                      |

|     |       |                                                                                                                  |
|-----|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. | 4.16. | VID mājas lapas dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)                                             |
| 20. | 4.17. | Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums)                                              |
| 21. | 4.18. | Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) pakalpojuma pieejamība                                                 |
| 22. | 4.19. | EDS piedāvātās iespējas                                                                                          |
| 23. | 4.20. | EDS dizains un lietošanas ērtums                                                                                 |
| 24. | 4.21. | Muitas elektroniskās sistēmas (piemēram, NCTS Komersanta modulis, ASYCUDA, ITVS)                                 |
| 25. | 4.22. | Valodas vienkāršība un saprotamība e-vidē                                                                        |
| 26. | 5.1.  | VID darbinieki izturas pret Jums laipni un uzmanīgi                                                              |
| 27. | 5.2.  | VID darbinieki velta Jums pietiekoši laika                                                                       |
| 28. | 5.3.  | VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu                                                |
| 29. | 5.4.  | VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami                                                      |
| 30. | 5.5.  | VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu                                                    |
| 31. | 5.6.  | VID darbinieki atvairina par pieļautajām kļūdām                                                                  |
| 32. | 5.8.  | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID klientu apkalpošanas zālēs ir skaidras un saprotamas |
| 33. | 5.9.  | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID muitas kontroles punktos ir skaidras un saprotamas   |
| 34. | 5.10. | Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs                                                      |
| 35. | 5.11. | Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs                                                        |
| 36. | 7.1.  | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība                                              |
| 37. | 7.2.  | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība                          |
| 38. | 7.3.  | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis                                      |
| 39. | 7.4.  | Gaidīšanas ilgums                                                                                                |
| 40. | 7.5.  | Rindu regulēšanas mehānisms                                                                                      |
| 41. | 7.6.  | Darba laiks                                                                                                      |

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

Kopumā vispozitīvāk tika novērtēti jautājumi attiecībā uz VID sniegtajiem pakalpojumiem klātienē klientu apkalpošanas zālēs – dokumentu, nodokļu maksātāju reģistrāciju, pārskatu un deklarāciju iesniegšanu, dokumentu un izziņu saņemšanu (4.1 attēls).

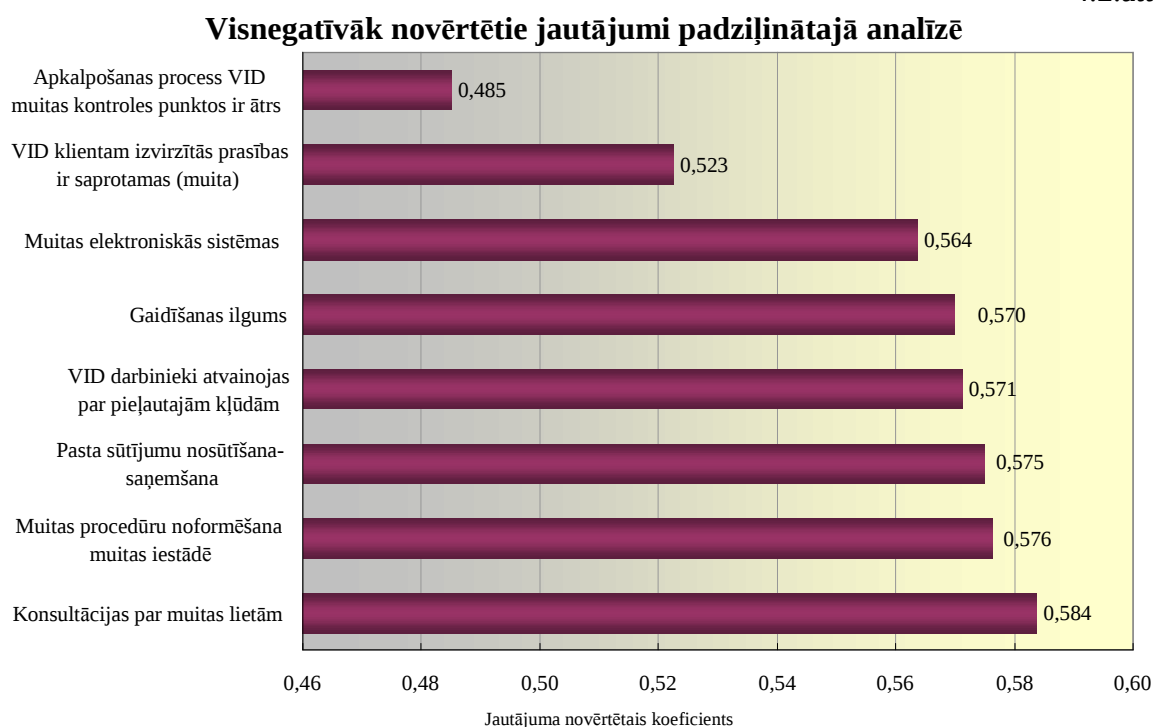
4.1.attēls



Pozitīvi tiek vērtēta arī VID darbinieku attieksme, klientu apkalpošanas vietu sakoptības līmenis, kā arī e-vidē pieejamais EDS pakalpojums. Salīdzinājumā ar 2007.gadu, šogad starp vispozitīvāk novērtētajiem vairs nav jautājumi par VID darbinieku profesionalitāti, zināšanām un kompetenci, kā arī valodas vienkāršību saskarsmē ar klientu.

Savukārt visnegatīvāk šogad tika novērtēti klientu aptaujas jautājumi attiecībā uz VID muitas servisu – apkalpošanas procesa ātrumu, klientiem izvirzīto prasību saprotamību, muitas elektroniskajām sistēmām, muitas procedūru noformēšanu, kā arī konsultācijām par muitas lietām (skatīt 4.2.attēlu). 2008.gada aptaujas negatīvie rezultāti muitas jomā lielā mērā ir skaidrojami ar garajām kravu automašīnu rindām uz Latvijas austrumu robežas, kas veidojās dēļ sarežģītajiem un finansiāli neizdevīgajiem tranzīta kravām izvirzītajiem nosacījumiem un ierobežojumiem Baltkrievijā, kā arī 90.gadu vidū projektēto robežkontroles punktu caurlaidības spējas, kas šobrīd ir sasniegusi maksimālo projektos paredzēto robežu. Līdz ar to viens no būtiskajiem VID uzdevumiem, lai uzlabotu klientu apmierinātības līmeni, ir muitas kontroles punktu paplašināšana, modernizēšana un procedūru vienkāršošana.

4.2.attēls



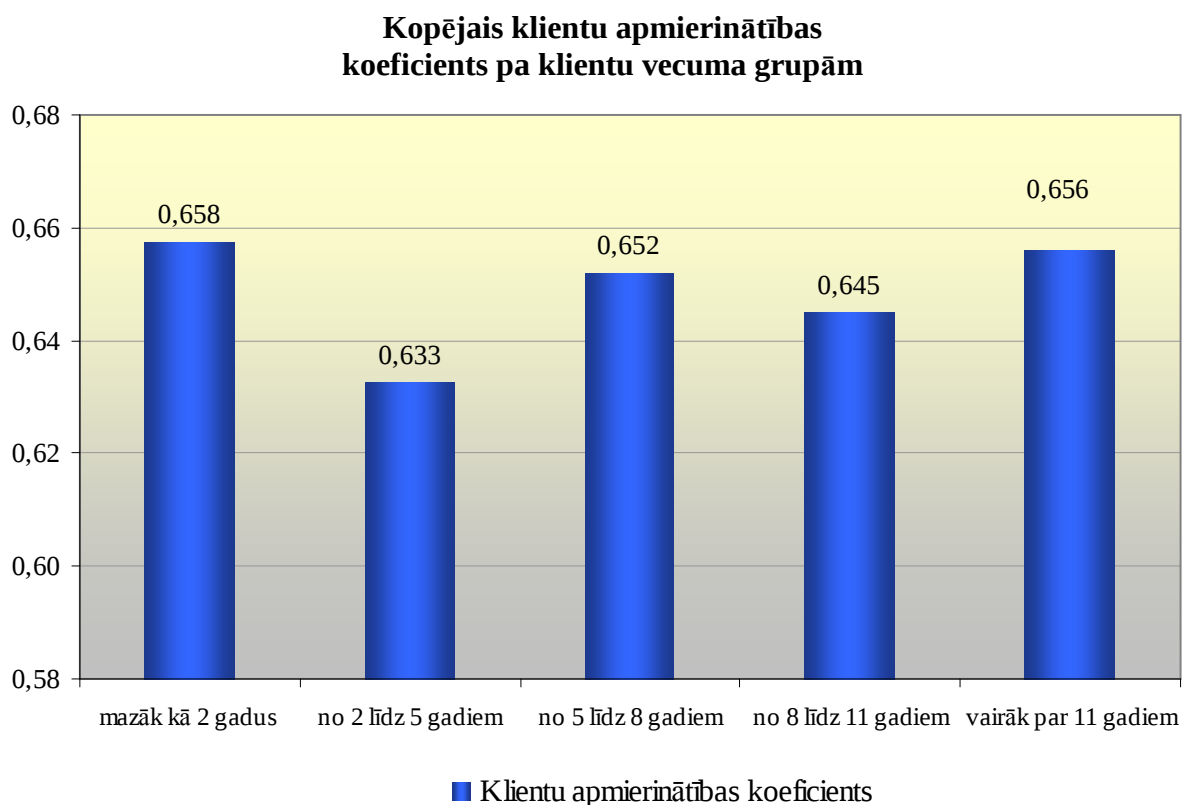
Starp viszemāk novērtētajiem jautājumiem, līdzīgi kā 2007.gadā, arī šogad ir jautājumi saistībā ar VID darbinieku atvainošanos par pieļautajām kļūdām un gaidīšanas ilgumu VID klientu apkalpošanas zālēs, kas atkārtoti parāda vajadzību pēc klientu servisa pilnveidošanas klientu apkalpošanas zālēs atbilstoši VID klientu vajadzībām un vēlmēm.

#### 4.1. Klientu viedoklis atkarībā no sadarbības ilguma ar VID.

Analizējot 2008.gada aptaujas rezultātus, var secināt, ka visapmierinātākā respondentu grupa šogad ir klienti, kas sadarbojas ar VID mazāk kā 2 gadus – kopējais apmierinātības koeficients šajā respondentu grupā ir 0,658 (skatīt 4.1.1.attēlu). Tas ir būtisks uzlabojums salīdzinājumā ar 2007.gadu, kad jaunākie VID klienti bija visneapmierinātākā respondentu grupa. Vienlīdz apmierināti šogad ir arī respondenti, kas izmanto VID pakalpojumus ilgāk par 11 gadiem – kopējais apmierinātības koeficients 0,656. Jāatzīmē, ka šī bija apmierinātākā respondentu grupa arī 2007.gada pētījumā.

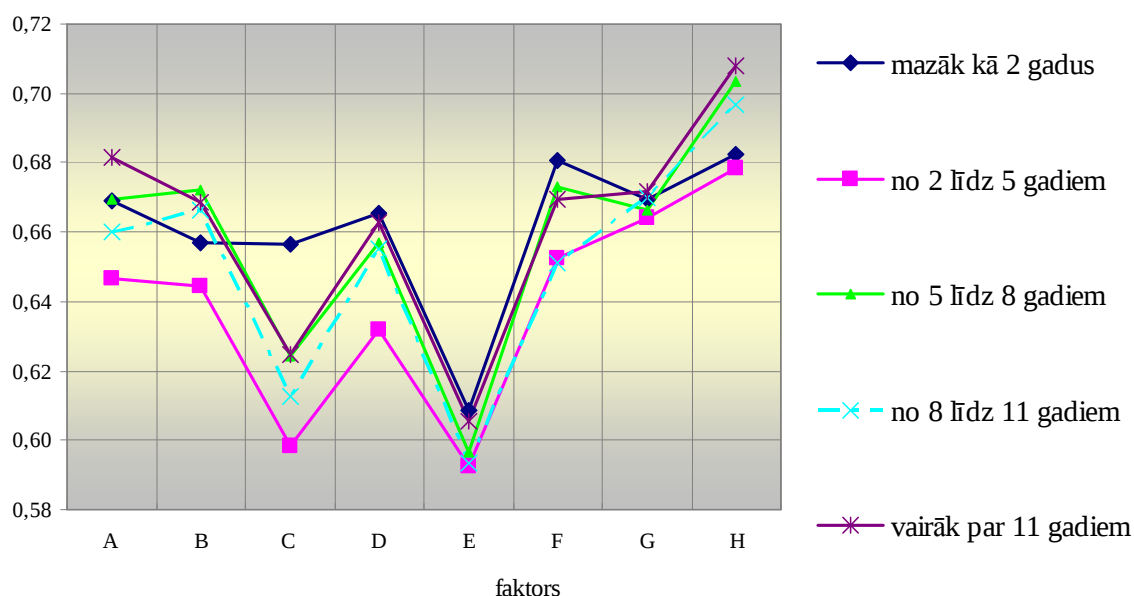
Savukārt izteikti neapmierināti šogad ir respondenti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem (koeficients 0,633).

4.1.1.attēls



Arī aplūkojot atsevišķu klientu apmierinātības faktoru un jautājumu novērtējumu, var secināt, ka 4 faktoros no 8 (skatīt 4.1.2.attēlu) un 13 jautājumos no 41 visapmierinātākie ir tieši VID klienti, kas izmanto pakalpojumus mazāk kā 2 gadus. Savukārt VID klientiem, kas sadarbojas ar VID ilgāk par 11 gadiem, visaugstākais apmierinātības koeficients ir 3 faktoros un 17 jautājumos.

### Klientu apmierinātības faktoru novērtējums atkarībā no sadarbības ilguma ar VID



Klientu apmierinātības faktori:

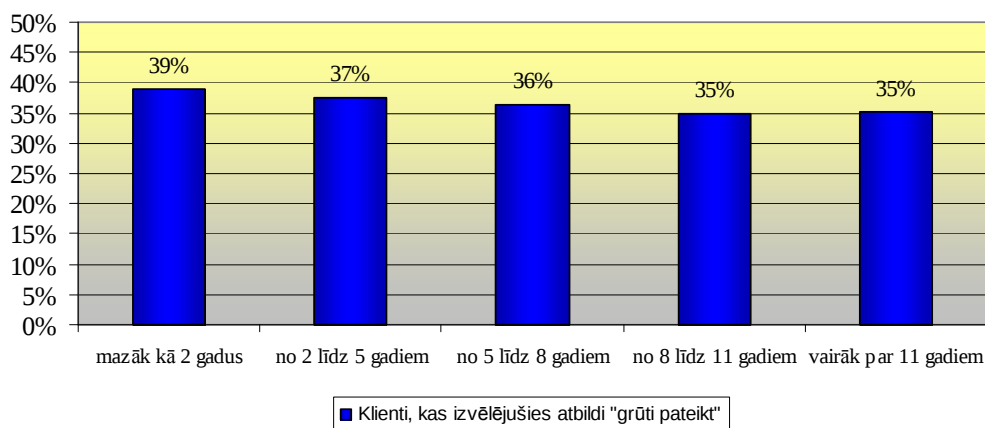
- A. Klientu apkalpošana (uz klientu orientēta attieksme);
- B. Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi;
- C. Konsultācijas;
- D. Pakalpojumu kvalitāte;
- E. Klientu apkalpošanas process (saistību izpildes ātrums, sarežģītība);
- F. VID darbinieku kompetence;
- G. E-vides novērtējums;
- H. Tehniskais nodrošinājums (VID klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos).

Tāpat attēlā redzams, ka klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem, bija visneapmierinātākie septiņos no astoņiem klientu apmierinātības faktoriem. Negatīvāks vērtējums salīdzinājumā ar pārējām grupām tika izteikts 21 jautājumā no 41.

#### 4.1.1. Klienti, kas sadarbojas ar VID mazāk par 2 gadiem.

Klientu, kas sadarbojas ar VID mazāk par 2 gadiem atbildes ir visnekonkrētākās, šie klienti visbiežāk no visām vecuma grupām izvēlas atbildi „grūti pateikt” (skatīt 4.1.1.1.attēlu).

### Klienti, kas izvēlas atbildi „grūti pateikt”



Kā iepriekš tika minēts, klienti, kas izmanto VID pakalpojumus mazāk par 2 gadiem, 2007.gada aptaujā bija visneapmierinātākā respondentu grupa (28 no 32 jautājumiem tika novērtēti ar viszemāko vērtējumu), bet 2008.gadā šī respondentu grupa sniedza zemāko novērtējumu vairs tikai 7 jautājumiem no 41.

Grupas apmierinātība ir būtiski uzlabojusies un kopējais klientu apmierinātības koeficients ir 0,658.

Daži no visaugstāk novērtētajiem jautājumiem salīdzinājumā ar citām grupām ir šādi:

- ✦ Robežas šķērsošana kā fiziskai personai (koeficients 0,737);
- ✦ Darba laiks (koeficients 0,716);
- ✦ Konsultēšana (koeficients 0,696);
- ✦ VID darbinieki ir profesionāli savā jomā (koeficients 0,696)

Negatīvāk par citām respondentu grupām klienti ar sadarbības ilgumu mazāk par 2 gadiem novērtēja:

- Rindu regulēšanas mehānismu (koeficients 0,615);
- VID interneta mājas lapas navigāciju (koeficients 0,643);
- VID klientam izvirzītās prasības ir skaidras un saprotamas (koeficients 0,650);
- Valodas vienkāršību un saprotamību e-vidē (koeficients 0,664);
- Bezmaksas seminārus (koeficients 0,679);
- VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmeni (koeficients 0,703);
- Dokumentu un izziņu saņemšanu (koeficients 0,711).

#### 4.1.2. Klienti, kas sadarbojas ar VID ilgāk par 11 gadiem.

Arī klienti ar vairāk kā 11 gadu pieredzi sadarbībā ar VID šogad ir viena no apmierinātākajām respondentu grupām, kas vispozitīvāk novērtēja 17 no 41 anketas jautājumiem, bet apmierinātības novērtētais koeficients šajā grupā ir 0,656. Salīdzinājumam 2007.gadā šī grupa vislabāk novērtēja 20 jautājumus no 32. Daļa no jautājumiem, ar kuriem šī respondentu grupa 2008.gada aptaujā ir visapmierinātākā:

- ✚ Pārskatu un deklarāciju iesniegšana (koeficients 0,756);
- ✚ Dokumentu reģistrācija (koeficients 0,754);
- ✚ Nodokļu maksātāju reģistrācija (koeficients 0,748);
- ✚ VID darbinieki izturas pret Jums laipni un uzmanīgi (koeficients 0,743);
- ✚ Dokumentu un izziņu saņemšana (koeficients 0,734);
- ✚ VID darbinieki velta Jums pietiekoši laika (koeficients 0,728).

Savukārt lielāko neapmierinātību šī respondentu grupa ir izteikusi aptaujas jautājumos:

- VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID muitas kontroles punktos ir skaidras un saprotamas (koeficients 0,508);
- Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē (koeficients 0,563);
- EDS piedāvātās iespējas (koeficients 0,671).

#### 4.1.3. Klienti, kas sadarbojas ar VID no 2 līdz 5 gadiem.

Klienti, kas izmanto VID pakalpojumus no 2 līdz 5 gadiem, 2008.gada klientu apmierinātības aptaujā ir visneapmierinātākā respondentu grupa. Zemākais novērtējums sniegts 21 jautājumā no 41, līdz ar to šī grupa ir neapmierinātākā arī kopumā 7 no 8 klientu apmierinātības faktoriem. Grupas apmierinātības koeficients ir viszemākais – 0,633. Savukārt augstākā novērtējuma šajā respondentu grupā nav nevienam jautājumam. Tas ir būtisks apmierinātības līmeņa samazinājums salīdzinot ar 2007.gada aptaujas rezultātiem, kad 2 jautājumos no 32 šī grupa bija apmierinātākā, bet 2 jautājumos – neapmierinātākā.

Jautājumi ar viszemāko novērtējumu šajā grupā:

- Pasta sūtījumu nosūtīšana / saņemšana (koeficients 0,542);
- Gaidīšanas ilgums (koeficients 0,625);
- Konsultācijas par muitas lietām (koeficients 0,553);
- Muitas maksājumu veikšana (koeficients 0,552);
- Preču fiziskā kontrole (koeficients 0,570);
- Atļauju, izziņu vai citu dokumentu saņemšana (koeficients 0,569).

#### 4.1.4. Klienti, kas sadarbojas ar VID no 5 līdz 8 gadiem.

Salīdzinot ar 2007.gada aptauju, kurā klientiem ar sadarbības ilgumu no 5 līdz 8 gadiem bija visaugstākie novērtējumi 10 jautājumos un neviena negatīvākā vērtējuma, 2008.gada aptaujā šī respondentu grupa visapmierinātāko viedokli pauda 6 jautājumos, bet neapmierinātāko – 5 jautājumos. Šīs grupas klientu apmierinātības koeficients ir 0,652.

Jautājumi, ar kuriem klienti, kas izmanto VID pakalpojumus 5 līdz 8 gadus, ir visapmierinātākie:

- ✚ Klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis (koeficients 0,732);
- ✚ Bezmaksas semināri (koeficients 0,718);
- ✚ VID mājas lapas dizains (koeficients 0,719);
- ✚ Valodas vienkāršība un saprotamība e-vidē (koeficients 0,683);
- ✚ VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu (koeficients 0,642);
- ✚ Rindu regulēšanas mehānisms (koeficients 0,626).

Savukārt negatīvāk par citām grupām ir novērtēti šādi jautājumi:

- Muitas elektroniskās sistēmas (koeficients 0,545);
- Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs (koeficients 0,608);
- VID publiskojamās datu bāzes (koeficients 0,688);
- Darba laiks (koeficients 0,689);
- EDS pakalpojuma pieejamība (koeficients 0,713).

#### 4.1.5. Klienti, kas sadarbojas ar VID no 8 līdz 11 gadiem.

Šī klientu grupa 5 jautājumos sniedza pozitīvāku vērtējumu kā citas grupas, savukārt 5 jautājumos – negatīvāku vērtējumu. Kopējais klientu apmierinātības koeficients šajā grupā ir 0,645. Jautājumi, ar kuriem šī grupa ir visapmierinātākā:

- ✚ EDS pakalpojuma pieejamība (koeficients 0,725);
- ✚ VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami (koeficients 0,651);
- ✚ Muitas maksājumu veikšana (koeficients 0,620);
- ✚ Pasta sūtījumu nosūtīšana / saņemšana (koeficients 0,601);
- ✚ Muitas elektroniskās sistēmas (koeficients 0,599).

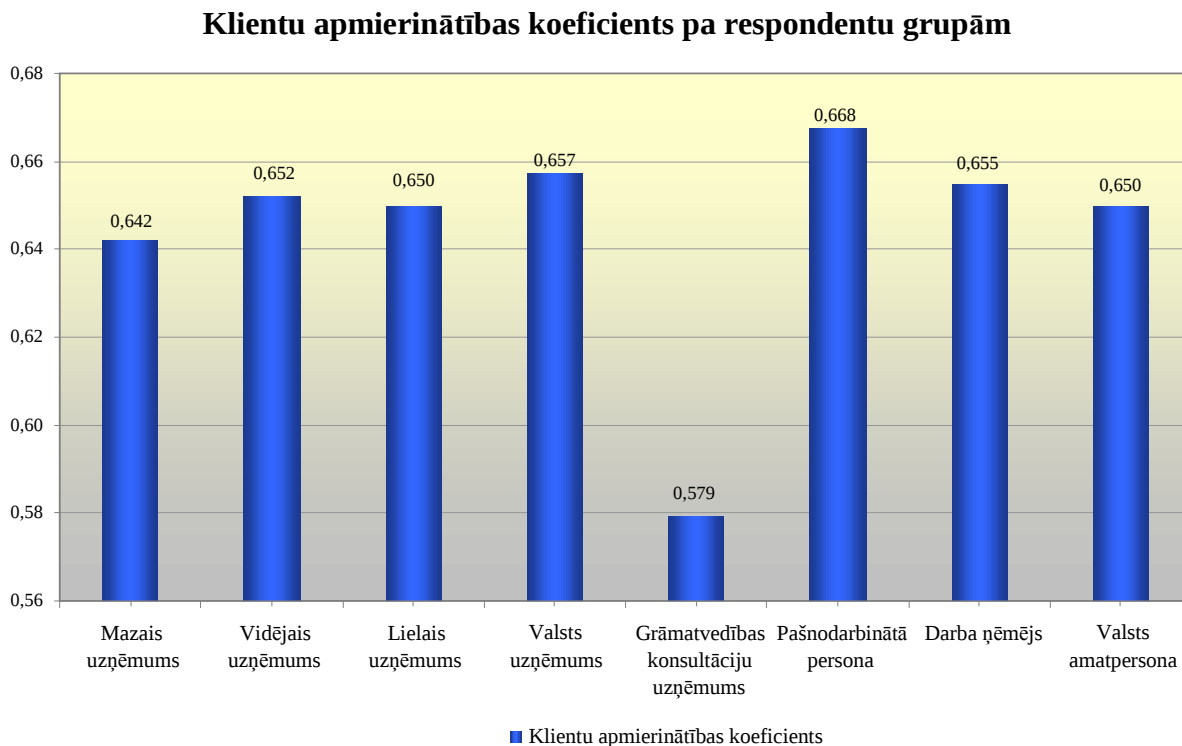
Salīdzinoši ar citām respondentu grupām visnegatīvāk klienti ar sadarbības ilgumu no 8 līdz 11 gadiem vērtēja šādus jautājumus:

- Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs (koeficients 0,472);
- VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām (koeficients 0,549);
- VID darbinieki ir profesionāli savā jomā (koeficients 0,640);
- EDS dizains un lietošanas ērtums (koeficients 0,642);
- Informācijas pieejamība VID mājas lapā (koeficients 0,649).

## 4.2. Klientu viedoklis sadalījumā pa respondentu grupām.

Aplūkojot datus sadalījumā pa respondentu grupām, var secināt, ka visaugstākais klientu apmierinātības koeficients ir pašnodarbinātajām personām (0,668) un valsts uzņēmumiem (0,657) (skatīt 4.2.1. attēlu). Savukārt izteikti neapmierinātākā respondentu grupa ir grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (0,579).

4.2.1.attēls



Aplūkojot arī atsevišķu klientu apmierinātības faktoru un jautājumu novērtējumu, var secināt, ka visvairāk maksimāli pozitīvu vērtējumu ir tieši divām minētajām respondentu grupām (skatīt 4.2.2.attēlu). Pašnodarbinātās personas pozitīvāk par pārējām grupām novērtē 3 no 8 klientu apmierinātības faktoriem un 8 jautājumus no 41, savukārt valsts uzņēmumi – 5 no 8 faktoriem un 19 jautājumus no 41.

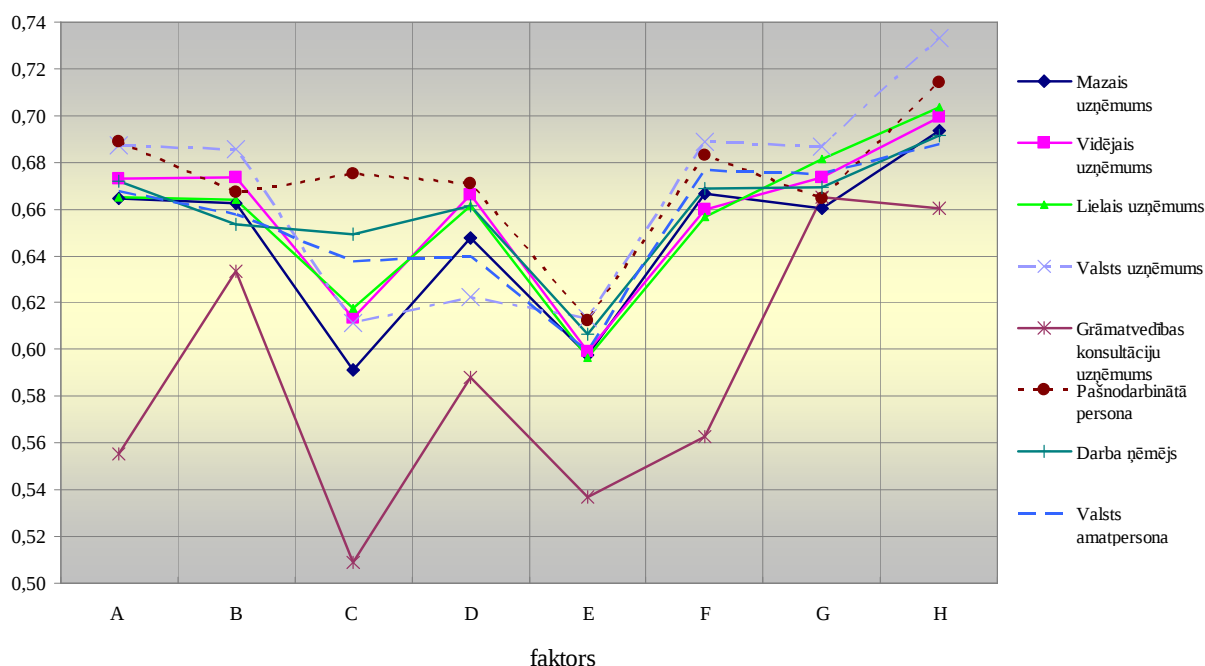
Lai gan valsts uzņēmumi ir apmierinātāki par pārējām respondentu grupām ievērojami vairāk jautājumos, kopējais valsts uzņēmumu apmierinātības koeficients tomēr ir nedaudz zemāks kā pašnodarbinātajām personām. Tas izskaidrojams ar faktu, ka lielākā daļa apmierinātības faktoru un jautājumu, kuros pašnodarbinātās personas ir apmierinātākas par pārējām respondentu grupām, ir nozīmīgāki – tiem ir lielāks svars kopējā klientu apmierinātības rādītāja noteikšanā. Turklāt arī pārējo jautājumu novērtējums būtiskākajos faktoros pašnodarbinātajām personām vairāk tiecas uz maksimālo vērtējumu, nekā valsts uzņēmumiem. piemēram, faktoros B un C pašnodarbināto pesonu apmierinātības koeficients

ir krietni augstāks kā valsts amatpersonām. Līdz ar to arī kopējais apmierinātības koeficients ir augstāks.

Neapmierinātākie klienti sadalījumā pēc respondentu grupām šī gada aptaujā ir grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (7 faktors no 8 un 31 jautājumā no 41).

#### 4.2.2.attēls

**Respondentu grupu apmierinātības novērtējums pa klientu apmierinātības faktoriem**



#### 4.2.1. Pašnodarbinātās personas.

Kā iepriekš tika minēts, šīs grupas klientu kopējais apmierinātības koeficients ir 0,668, kas ir augstākais rādītājs klientu sadalījumā pa respondentu grupām. Salīdzinot ar 2007.gada aptaujas rezultātiem, kad pozitīvāk tika novērtēti 2 jautājumi no 32, pašnodarbināto personu apmierinātības rādītāji 2008.gada aptaujā ir pieauguši (8 jautājumos no 41 šī grupa sniedza vispozitīvāko vērtējumu no visām respondentu grupām).

Daži no jautājumiem, kuros pašnodarbinātām personām ir visaugstākais vērtējums:

- ✚ VID darbinieki izturas pret jums laipni, uzmanīgi (koeficients 0,751);
- ✚ Dokumentu un izziņu saņemšana (koeficients 0,743);
- ✚ Konsultēšana (koeficients 0,733);
- ✚ VID darbinieki ir profesionāli savā jomā (koeficients 0,696);
- ✚ Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē (koeficients 0,634);
- ✚ Preču fiziskā kontrole (koeficients 0,637);
- ✚ Muitas elektroniskajās sistēmas (koeficients 0,585).

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

- VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami (koeficients 0,630);
- Valodas vienkāršība un saprotamība e-vidē (koeficients 0,652);
- VID mājas lapas dizains (koeficients 0,702).

#### **4.2.2. Valsts uzņēmumi.**

Valsts uzņēmumi 2007.gada aptaujā bija visapmierinātākā respondentu grupa, sniedzot pozitīvu vērtējumu 16 no 32 jautājumiem, savukārt 2008.gada aptaujā šī ir otra apmierinātākā respondentu grupa, 19 jautājumos no 41 šī grupa sniedza vispozitīvāko vērtējumu no visām respondentu grupām (klientu apmierinātības koeficients 0,657).

Daļa no jautājumiem, ar kuriem valsts uzņēmumi 2008.gada aptaujā ir visapmierinātākie, ir šādi:

- ✚ VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis (koeficients 0,763);
- ✚ EDS pakalpojuma pieejamība (koeficients 0,753);
- ✚ VID darbinieki velta Jums pietiekoši laika (koeficients 0,735);
- ✚ VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu (koeficients 0,735).

Savukārt lielāko neapmierinātību valsts uzņēmumi ir izteikuši sekojošos aptaujas jautājumos:

- Muitas elektroniskajās sistēmas (koeficients 0,524);
- Muitas maksājumu veikšana (koeficients 0,524);
- Robežas šķērsošana kā fiziskai personai (koeficients 0,634).

#### **4.2.3. Vidējie uzņēmumi.**

Analizējot rezultātus vidējo uzņēmumu grupā, var secināt, ka apmierinātības līmenis šajā respondentu grupā ir pieaudzis. Ja 2007.gada aptaujā šī respondentu grupa negatīvāk par pārējām grupām bija novērtējusi 5 jautājumus, tad 2008.gadā negatīvākā novērtējuma nebija vispār. Savukārt pozitīvāk par pārējām grupām novērtēti 4 jautājumi, vidējo uzņēmumu apmierinātības koeficients ir 0,652.

Vidējie uzņēmumi ir visapmierinātākie šādos jautājumos:

- ✚ Dokumentu reģistrācija (koeficients 0,750);
- ✚ Nodokļu maksātāju reģistrācija (koeficients 0,745);
- ✚ VID klientam izvirzītās prasības ir skaidras un saprotamas (koeficients 0,707);
- ✚ Pasta sūtījumu nosūtīšana / saņemšana (koeficients 0,600).

#### 4.2.4. Lielie uzņēmumi.

Lielie uzņēmumi pagājušā gada aptaujā visaugstāk novērtēja 7 jautājumus, bet 2008.gadā augstākais vērtējums salīdzinot ar citām respondentu grupām ir vairs tikai 2 jautājumus. Savukārt visnegatīvāk vērtēto jautājumu šī gada aptaujā nebija vispār, kas ir būtiski labāks rezultāts kā pagājušajā gadā, kad lielajiem uzņēmumiem 11 jautājumos bija negatīvs viedoklis par pārējām respondentu grupām. Klientu apmierinātības koeficients lielo uzņēmumu respondentu grupā ir 0,650.

Visaugstāk novērtētie jautājumi lielo uzņēmumu grupā:

- + Robežas šķērsošana kā fiziskai personai (koeficients 0,733);
- + Muitas maksājumu veikšana (koeficients 0,636).

#### 4.2.5. Mazie uzņēmumi.

Šī respondentu grupa pozitīvāk par pārējām grupām vērtējusi sekojošus jautājumus:

- + Pārskatu un deklarāciju iesniegšana (koeficients 0,757);
- + Rindu regulēšanas mehānisms (koeficients 0,631).

Vienlaikus var atzīmēt, ka jautājumos par:

- + Normatīvajos aktos iekļauto prasību saprotamību (koeficients 0,455);
- + Valodas saprotamību sarakstē ar klientu (koeficients 0,645)

mazie uzņēmumi sniedza vienu no augstākajiem vērtējumiem. Mazo uzņēmumu apmierinātības koeficients ir 0,642.

Salīdzinoši ar citām respondentu grupām visnegatīvāk mazie uzņēmumi novērtēja EDS piedāvātās iespējas (koeficients 0,669).

#### 4.2.6. Darba ņēmēji.

2008.gadā ir 5 jautājumi, kuros šī respondentu grupa ir visapmierinātākā, kas ir vairāk kā 2007.gada aptaujā (1 jautājums). Savukārt klientu apmierinātības koeficients ir 0,655. Jautājumi, ar kuriem darba ņēmēji ir visvairāk apmierināti:

- + Preču fiziskā kontrole (koeficients 0,637);
- + Konsultācijas par muitas lietām (koeficients 0,624);
- + Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana (koeficients 0,620);
- + VID klientam izvirzītās prasības ir skaidras un saprotamas (muita) (koeficients 0,562);
- + Apkalpošanas process VID MKP ir ātrs (koeficients 0,534).

Visnegatīvāk darba ņēmēji vērtē EDS pakalpojuma pieejamību (koeficients 0,684), savukārt tuvu negatīvākajam vērtējumam – EDS piedāvātās iespējas (koeficients 0,670), VID

klientam izvirzīto prasību skaidrību un saprotamību (koeficients 0,660), kā arī VID informatīvo materiālu saprotamību (koeficients 0,631).

#### **4.2.7. Valsts amatpersonas.**

Salīdzinot ar 2007.gadu, šogad valsts amatpersonas vairs nav visneapmierinātākā respondentu grupa. Valsts amatpersonu apmierinātības koeficients ir 0,650. Tikai divos jautājumos no 41 šī grupa sniedza visnegatīvāko vērtējumu, savukārt viens jautājums par valodas vienkāršību un saprotamību e-vidē (koeficients 0,693) ir novērtēts vispozitīvāk. Vienlaikus tuvāk maksimālajam pozitīvajam vērtējumam ir šādi jautājumi – konsultēšana (koeficients 0,719), VID darbinieki ir profesionāli savā jomā (koeficients 0,688), EDS piedāvātās iespējas (koeficients 0,689), informācijas pieejamība VID mājas lapā (koeficients 0,688), EDS dizains un lietošanas ērtums (koeficients 0,713).

Savukārt sliktāk par pārējām respondentu grupām šā gada aptaujā valsts amatpersonas novērtēja šādus jautājumus:

- VID publiskojamās datu bāzes (koeficients 0,681);
- Nodokļu maksātāju reģistrācija (koeficients 0,692).

#### **4.2.8. Grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi.**

Grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi viennozīmīgi 2008.gada klientu apmierinātības aptaujā ir neapmierinātākā respondentu grupa lielākajā daļā jautājumu (31 jautājumā no 41), kā arī izceļas ar viszemāko klientu apmierinātības koeficientu 0,579, tomēr jautājumā par VID publiskojamām datu bāzēm (koeficients 0,722) sniedza vispozitīvāko vērtējumu salīdzinot ar citās grupām.

Daži no grāmatvedības konsultāciju uzņēmumu viszemāk novērtētajiem jautājumiem:

- Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs (koeficients 0,429);
- VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām (koeficients 0,436);
- Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē (koeficients 0,446);
- VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID muitas kontroles punktos ir skaidras un saprotamas (koeficients 0,463);
- Gaidīšanas ilgums (koeficients 0,477);
- Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana (koeficientss 0,477).

Izteikti negatīvāk novērtēta arī VID darbinieku attieksme un kompetences līmenis, kā arī VID sniegtās konsultācijas.

### 4.3. Jautājumu savstarpējo sakarību analīze.

Savstarpējo sakarību analīzē iekļauti 18 aptaujas jautājumi, kuros tiek apskatītas respondentu atbildes griezumā pa respondentu veidiem un atkarībā no kāda cita saistoša jautājuma novērtējuma (skatīt 4.3.1.tabulu). Jautājumu savstarpējā analīze tika veikta, lai padziļināti izpētītu dažādus klientu neapmierinātības iemeslus un sakarības starp tiem. Tas palīdzēja noteikt klientu apmierinātības un lojalitātes veidošanās cēloņsakarības un vienlaikus iezīmēja arī VID klientu grupu atšķirīgās attieksmes un viedokļus.

4.3.1.tabula

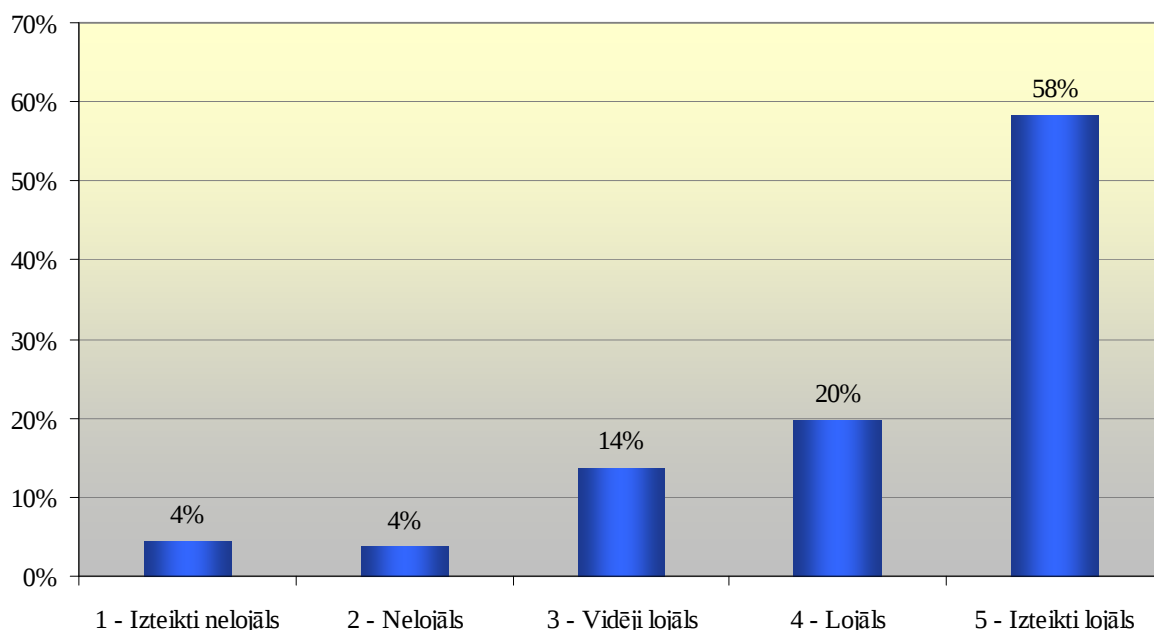
#### Savstarpējo sakarību analīzē iekļautie aptaujas jautājumi

| Nr. p.k. | Jautājums (Aptaujas anketas jaut. nr.)                                                                   | Jautājums (Aptaujas anketas jaut. nr.)                                                                                  | Attēla Nr. |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.       | Bezmaksas semināri (4.6.)                                                                                | VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi (1.1.)                | 4.3.4.     |
| 2.       | Bezmaksas semināri (4.6.)                                                                                | Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas (1.17.)                                                           | 4.3.4.     |
| 3.       | Konsultēšana (4.5.)                                                                                      | VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi (1.1.)                | 4.3.5.     |
| 4.       | Konsultēšana (4.5.)                                                                                      | Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas (1.17.)                                                           | 4.3.5.     |
| 5.       | Konsultēšana (4.5.)                                                                                      | Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)                                       | 4.3.6.     |
| 6.       | Pārskatu un deklarāciju iesniegšana (4.1.)                                                               | Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)                                       | 4.3.7.     |
| 7.       | Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs (5.10.)                                      | Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)                                       | 4.3.8.     |
| 8.       | VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi (1.1.) | Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)                                       | 4.3.9.     |
| 9.       | Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas (1.17.)                                            | Klientu lojalitāte pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (11.)                                       | 4.3.10.    |
| 10.      | Cik bieži Jūs apmeklējat VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus (3.1.)               | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID klientu apkalpošanas zālēs ir skaidras un saprotamas (5.8.) | 4.3.11.    |
| 11.      | Cik bieži Jūs apmeklējat VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus (3.1.)               | Pārskatu un deklarāciju iesniegšana (4.1.)                                                                              | 4.3.11.    |
| 12.      | Cik bieži Jūs apmeklējat VID klientu apkalpošanas zāles un muitas kontroles punktus (3.1.)               | Dokumentu un izziņu saņemšana (4.4.)                                                                                    | 4.3.11.    |
| 13.      | Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs (5.10.)                                      | VID ir attīstīts klientu serviss (1.3.)                                                                                 | 4.3.12.    |
| 14.      | Gaidīšanas ilgums (7.4.)                                                                                 | VID ir attīstīts klientu serviss (1.3.)                                                                                 | 4.3.13.    |
| 15.      | Gaidīšanas ilgums (7.4.)                                                                                 | Konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālē un muitas kontroles punktā (6.1.)                                           | 4.3.14.    |
| 16.      | Gaidīšanas ilgums (7.4.)                                                                                 | Konsultācijas pa tālruni (6.2.)                                                                                         | 4.3.14.    |
| 17.      | VID darbinieki ir profesionāli savā jomā (1.2.)                                                          | Konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālē un muitas kontroles punktā (6.1.)                                           | 4.3.15.    |
| 18.      | VID darbinieki ir profesionāli savā jomā (1.2.)                                                          | Konsultācijas pa tālruni (6.2.)                                                                                         | 4.3.15.    |

Kā pirmais tiek apskatīts jautājums par lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, uz šo jautājumu kopumā atbildēja 97% aptaujas respondentu – 58% novērtēja sevi kā ļoti lojālus (maksimālais lojalitātes pakāpes vērtējums – 5), savukārt 4% atzina sevi par izteikti nelojāliem (minimālais lojalitātes pakāpes vērtējums – 1) (skatīt 4.3.1.attēlu).

4.3.1.attēls

#### Respondentu lojalitātes pakāpes pret valsti novērtējums



Bāze: respondenti, kas atbildējuši uz jautājumu par lojalitāti pret valsti (n=3311)

Aplūkojot 3 apgalvojumu par VID novērtējumu pa respondentu grupām (skatīt 4.3.2.attēlu), redzams, ka visbiežāk bailes un nedrošības sajūtu pirms došanās uz VID izjūt grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi. Tas varētu būt saistīts ar šo uzņēmumu darba specifisko raksturu – daudzveidīgām uzņēmējdarbības situācijām un līdz ar to arī likumdošanas niansēm, ar ko nākas saskarties ikdienā.

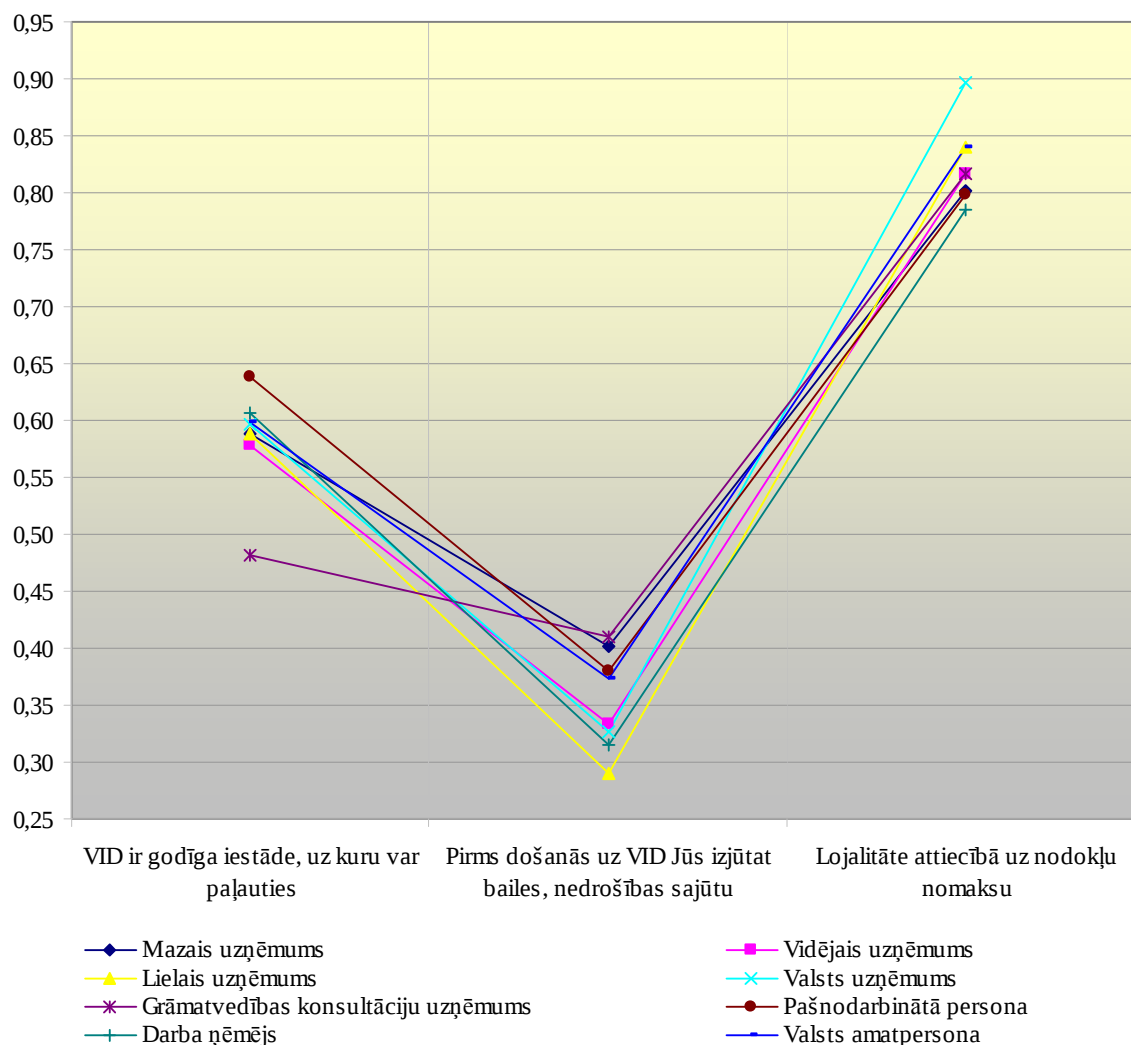
Grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi arī vismazāk paļaujas uz VID kā godīgu iestādi, kas varētu ietekmēt šo respondentu izjūtas pirms došanās uz VID. Tomēr pārējās respondentu grupās šī sakarība nav izteikta – respondentu attieksme pret VID kā iestādes godīgumu būtiski neietekmē izjūtas, kādas rodas pirms VID apmeklējuma.

Līdzīgi kā pagājušajā gadā, arī šogad vislojālākie attiecībā uz nodokļu nomaksu ir valsts uzņēmumi. Vienlaikus šī respondentu grupa samērā retāk baidās no došanās uz VID. Tomēr sakarība starp lojalitāti pret valsti un klienta izjūtām pirms VID apmeklēšanas nav izteikta visās respondentu grupās. Piemēram, darba ņēmēji salīdzinoši mazāk izjūt bailes pirms došanās uz VID, lai gan ir izteikti nelojālākā respondentu grupa 2008.gada aptaujā.

VID turpmākajā darbā nepieciešams pievērst īpašu uzmanību šīs grupas informēšanai un izglītošanai par korektu un godīgu nodokļu nomaksu.

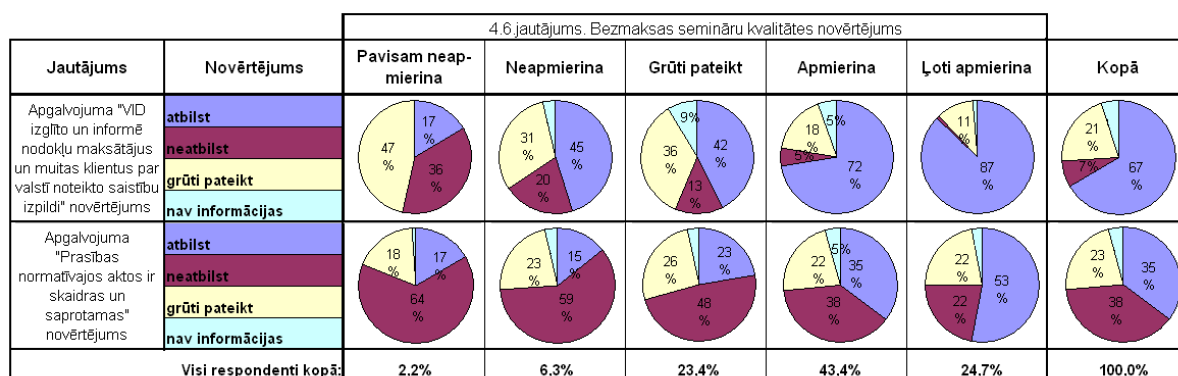
4.3.2.attēls

#### Dažādu apgalvojumu par VID novērtējums pa respondentu grupām



Papildus tika veikta analīze, kā dažādi VID klientu apkalpošanas aspekti ietekmē klientu lojalitāti pret valsti. Klienti, kas ir apmierināti ar bezmaksas semināriem, daudz pozitīvāk vērtē apgalvojumu “VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi”, kā arī biežāk uzskata, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas (skatīt 4.3.3.attēlu).

### Klientu viedoklis atkarībā no VID bezmaksas semināru novērtējuma

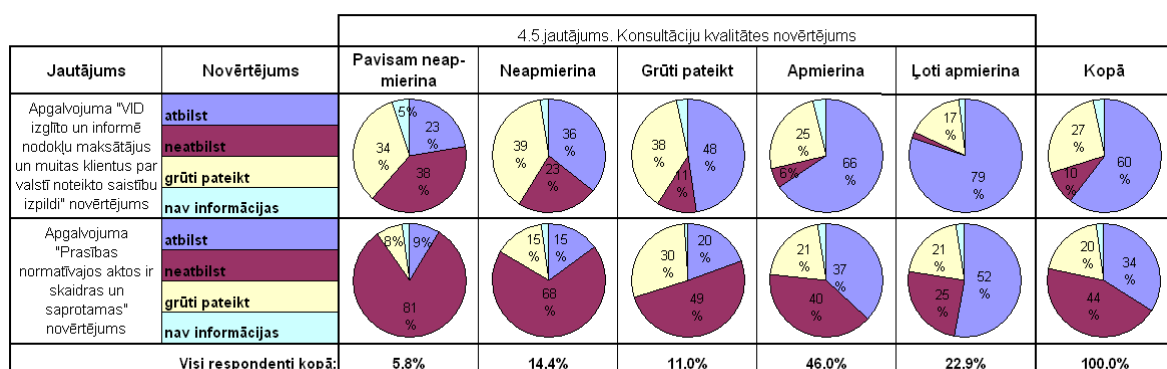


Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu bezmaksas semināriem, n = 2 281

Tāpat pētījuma rezultāti apliecina, ka klienti, kas ir apmierinātāki ar VID sniegtajām konsultācijām, pozitīvāk vērtē apgalvojumu "VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi", kā arī biežāk uzskata, ka prasības normatīvajos aktos ir skaidri un saprotami definētas (skatīt 4.3.4.attēlu).

Salīdzinājumā ar 2007.gadu ir palielinājies ar konsultācijām neapmierināto respondentu skaits, kas vienlaikus uzskata, ka prasības normatīvajos aktos nav skaidras un saprotamas (2007.gadā – 3 %, 2008.gadā – 4,7%).

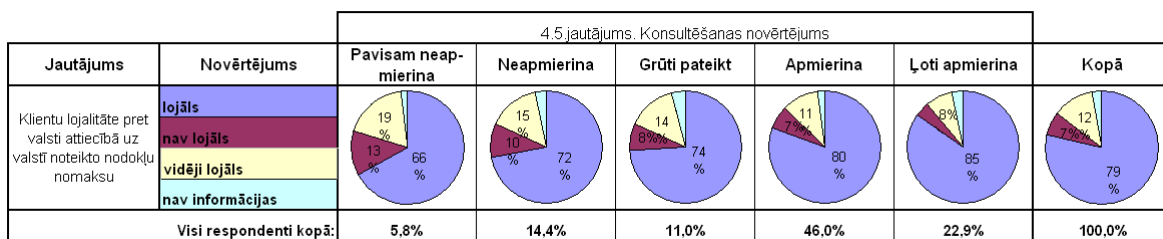
### Klientu viedoklis atkarībā no VID konsultāciju novērtējuma



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

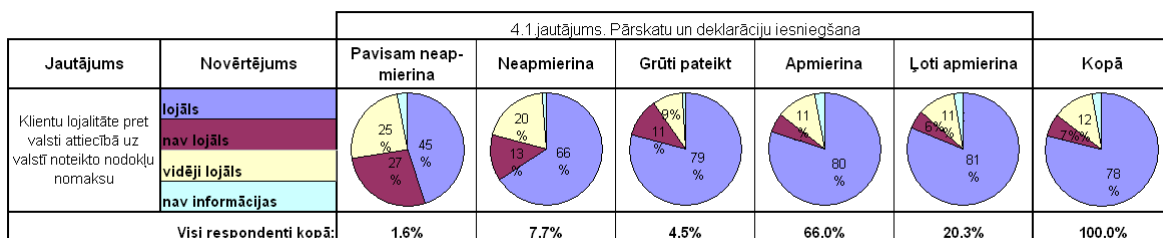
Tāpat vērojama tendence, ka klienti, kas ir apmierinātāki ar konsultēšanas kvalitāti, pārskatu un deklarāciju iesniegšanas pakalpojumu kvalitāti un apkalpošanas ātrumu, biežāk atzīmē, ka ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu (skatīt 4.3.5.-4.3.7.attēlus). Tā pati tendence bija vērojama arī pagājušā gadā.

### Klientu lojalitāte atkarībā no VID konsultāciju novērtējuma



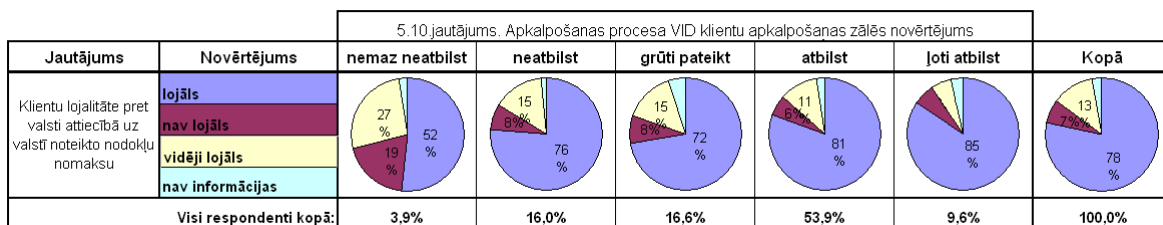
Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu VID konsultāciju kvalitātei, n=3121

### Klientu lojalitāte atkarībā no pārskatu un deklarāciju iesniegšanas pakalpojuma novērtējuma



Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu pakalpojumam "Pārskatu un deklarāciju iesniegšana", n = 3142

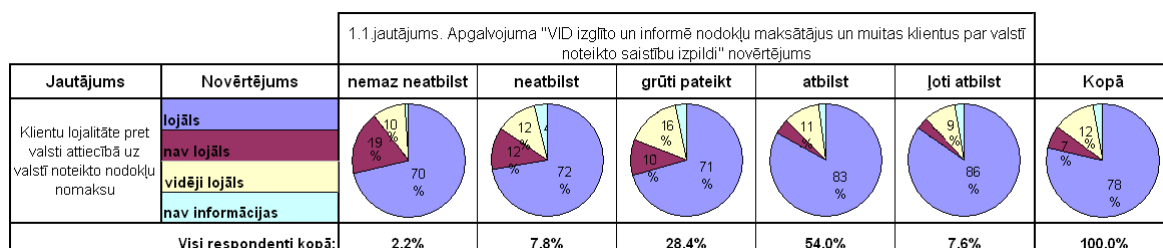
### Klientu lojalitāte atkarībā no VID apkalpošanas ātruma



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

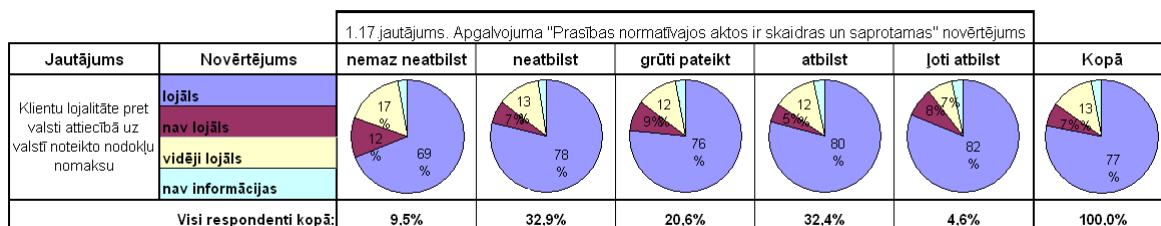
Lojālāki ir arī klienti, kas izprot normatīvajos aktos iekļautās prasības un uzskata, ka VID viņus izglīto un informē par valstī noteikto saistību izpildi (skatīt 4.3.8.-4.3.9.attēlus). Tādējādi var secināt, ka kvalitatīvs izglītošanas un konsultēšanas darbs veicina godprātīgu nodokļu nomaksu un līdz ar to ir viens no ļoti būtiskiem VID darbības aspektiem.

### Klientu lojalitāte atkarībā no VID informēšanas darba novērtējuma



Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu apgalvojumam "VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi", n = 3300

### Klientu lojalitāte atkarībā no normatīvo aktu prasību novērtējuma

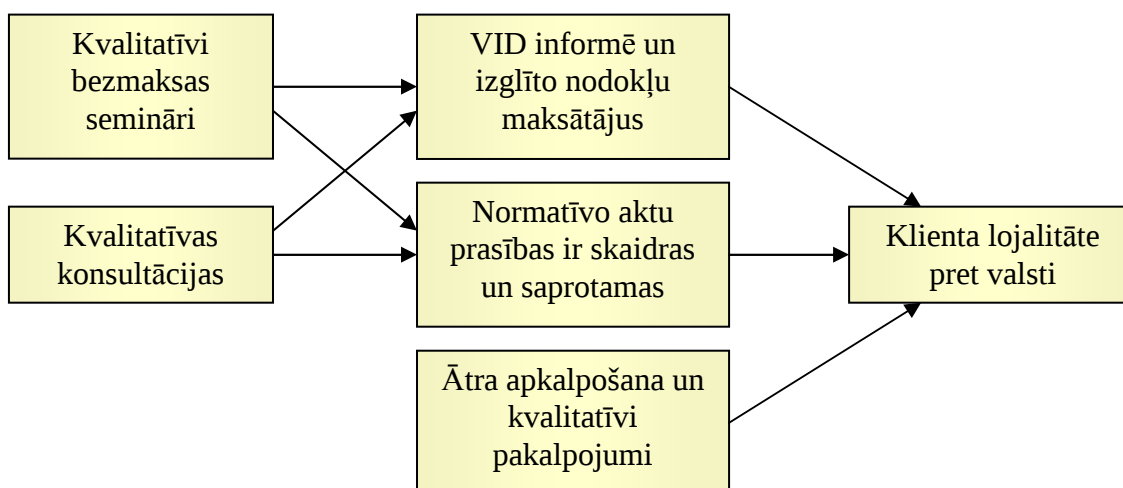


Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu apgalvojumam "Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas", n = 3329

Minētās tendences apliecina gan to, ka konsultācijas, klientu izglītošana 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.

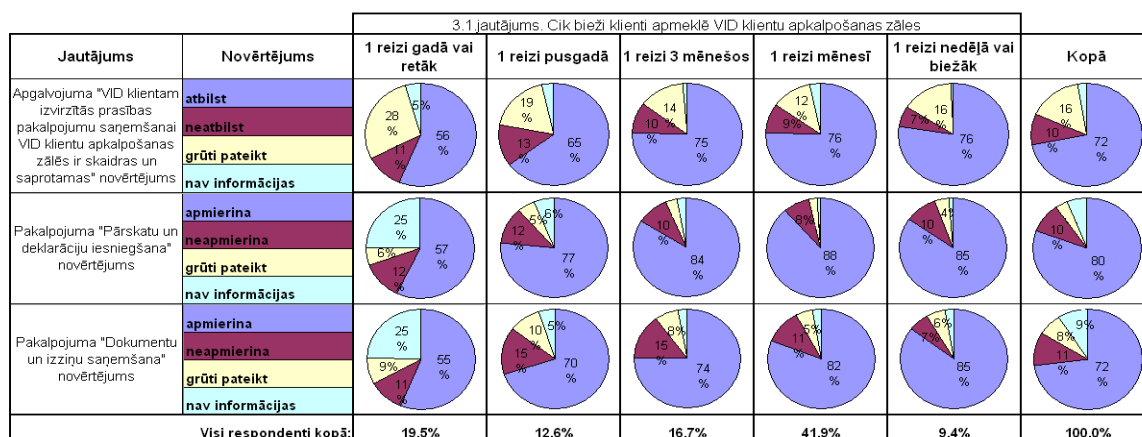
Pagājušā gadā veiktā analīze liecināja, ka būtisks informācijas avots klientiem ir bezmaksas semināri un konsultācijas. No šo, kā arī citu VID pakalpojumu kvalitātes lielā mērā atkarīga klientu informētība un izpratne par viņu tiesībām un pienākumiem, kā arī sekojoši viņu apmierinātība un lojalitāte (skatīt 4.3.10.attēlu). Līdzīga sakarība apstiprinās arī 2008.gada pētījumā.

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



Līdzīgi kā pagājušajā gadā pētījumā, arī šogad tika analizēts klientu viedoklis par 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 4.3.11.attēlu).

### VID prasību un pakalpojumu novērtējums atkarībā no VID apmeklēšanas biežuma

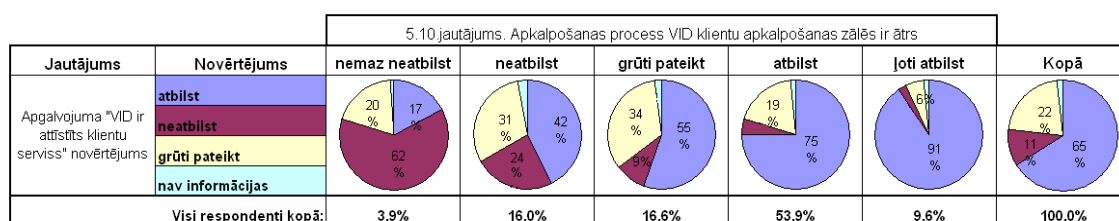


Bāze: respondenti, kas atbildējuši uz jautājumu par klientu apkalpošanas zāļu apmeklēšanas biežumu, n = 3375

Šī sakarību analīze apstiprina, 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.

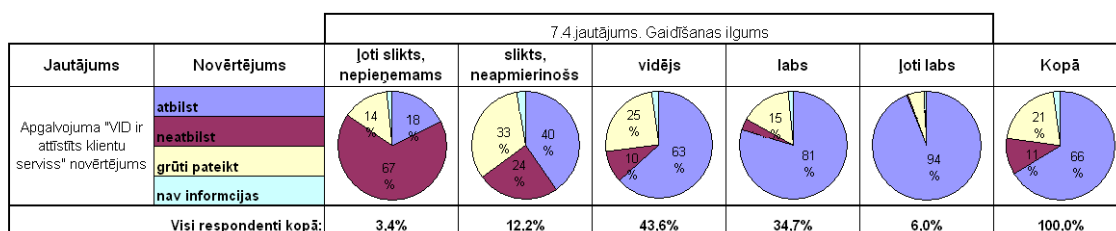
Pagājušā gada anketā iekļautais apgalvojums "VID ir vājš klientu serviss" šogad tika aizstāts ar apgalvojumu "VID ir attīstīts klientu serviss". Līdz ar to apgalvojuma par VID klientu servisu novērtējums ir pozitīvāks nekā pagājušajā gadā. Tālāk ir apskatītas sakarības starp klientu servisa kopējo novērtējumu un apkalpošanas procesa ātruma un gaidīšanas ilguma novērtējumiem. Ir vērojama tendence, ka izteikti pozitīvāk VID klientu servisu novērtē respondenti, kas ir apmierināti ar apkalpošanas procesa ātrumu un gaidīšanas ilgumu (skatīt 4.3.12.attēlu un 4.3.13.attēlu).

### VID klientu servisa novērtējums atkarībā no apkalpošanas procesa ātruma novērtējuma



Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu apkalpošanas procesa ātrumam, n = 3329

### VID klientu servisa novērtējums atkarībā no gaidīšanas ilguma novērtējuma

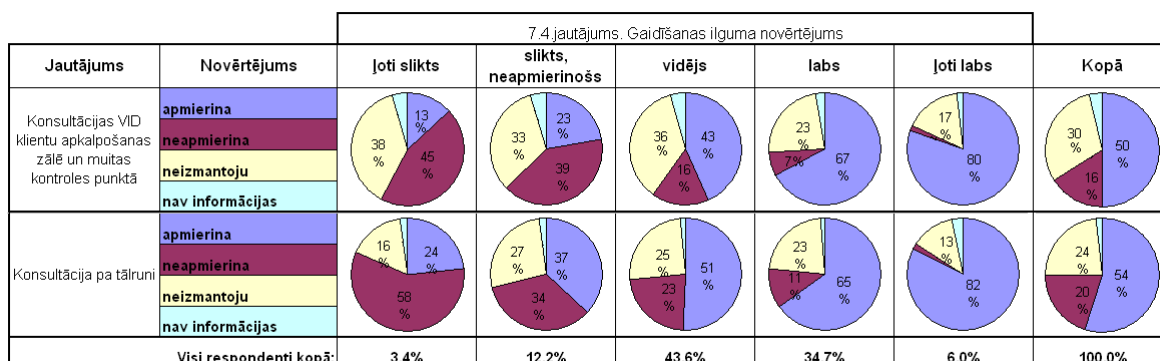


Bāze: respondenti, kas snieguši konkrētu novērtējumu gaidīšanas ilgumam VID klientu apkalpošanas vietās, n = 3275

Pastāvot saistībai starp VID sniegto pakalpojumu kvalitāti un klientu lojalitāti pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, VID jāpievērš uzmanība konsultāciju kvalitātei, jo tā salīdzinājumā ar iepriekšējā gada novērtējumu ir būtiski samazinājusies.

Tālāk ir apskatīta sakarība starp klientu apmierinātību ar visbiežāk izmantotajām konsultācijām (konsultācijas pa telefonu un konsultācijas klientu apkalpošanas zālēs un muitas kontroles punktos) un gaidīšanas ilgumu, kā arī VID darbinieku profesionalitātes novērtējumu (skatīt 4.3.14.attēlu un 4.3.15.attēlu).

### Konsultāciju novērtējums atkarībā no gaidīšanas ilguma novērtējuma



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

Ar konsultācijām klientu apkalpošanas zālēs vairāk ir neapmierināti tie respondenti, kas novērtēja gaidīšanas laiku kā ļoti sliktu un neapmierinošu. Šāda tendence ir vērojama arī telefona konsultāciju novērtējumā. Līdz ar to secinām, ka klientu neapmierinātība ar konsultācijām klientu apkalpošanas vietās ir saistīta ar to, ka klientiem ir daudz laika jāpavada VID zālēs gaidot konsultācijas. Attiecībā uz konsultācijām pa tālruni – komentāros klienti visbiežāk pieminēja, ka telefoni ir grūti sazvanāmi un tādēļ ilgi jāgaida uz konsultāciju.

Tāda pati tendence vērojama VID darbinieku profesionalitātes novērtējumā. Neapmierinātāki ar konsultācijām klientu apkalpošanas zālēs un pa telefonu ir respondenti, kas uzskata, ka VID darbinieki nav profesionāļi savā jomā.

4.3.15.attēls

#### Konsultāciju novērtējums atkarībā no darbinieku profesionalitātes novērtējuma

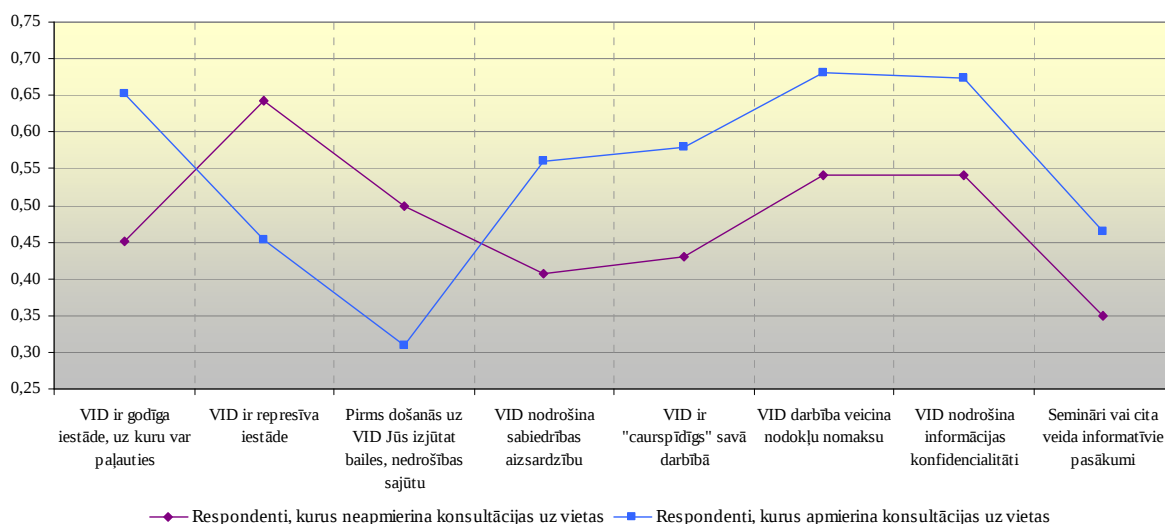
|                                                                        |                  | 1.2.jautājums. VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā |           |               |         |              |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------|-----------|---------------|---------|--------------|
| Respondentu veidi                                                      | Novērtējums      | nemaz neatbilst                                         | neatbilst | grūti pateikt | atbilst | ļoti atbilst |
| Konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālē un muitas kontroles punktā | apmierina        | 5%                                                      | 17%       | 5%            | 29%     | 6%           |
|                                                                        | neapmierina      | 26%                                                     | 35%       | 38%           | 29%     | 20%          |
|                                                                        | neizmantoju      | 52%                                                     | 44%       | 24%           | 9%      | 73%          |
|                                                                        | nav informācijas |                                                         |           |               |         |              |
| Konsultācija pa tālruni                                                | apmierina        | 5%                                                      | 26%       | 25%           | 24%     | 23%          |
|                                                                        | neapmierina      | 13%                                                     | 26%       | 46%           | 12%     | 71%          |
|                                                                        | neizmantoju      | 55%                                                     | 45%       | 27%           | 62%     | 7%           |
|                                                                        | nav informācijas |                                                         |           |               |         |              |
| Visi respondenti kopā:                                                 |                  | 1,2%                                                    | 8,6%      | 24,9%         | 55,4%   | 9,8%         |
| Kopā                                                                   |                  | 31%                                                     | 49%       | 16%           | 24%     | 54%          |

Bāze: respondenti, kas atbildējuši uz jautājumu, vai VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā, n = 3371

Detalizēti analizējot, kā respondenti, kas ir neapmierināti ar konsultācijām uz vietas un konsultācijām pa tālruni, vērtē pārējos aptaujas jautājumus, ir secināts, ka kopumā citu jautājumu novērtējums ir līdzīgs vai mazliet zemāks nekā tiem respondentiem, kas ir apmierināti ar šīm konsultācijām. Tomēr ir jautājumi, ar kuriem šī grupa ir izteiktāk neapmierināta (skatīt 4.3.16.attēlu), līdz ar to tie varētu būt saistīti ar respondentu negatīvo viedokli par konsultācijām.

4.3.16.attēls

#### Respondentu viedoklis atkarībā no apmierinātības ar konsultācijām



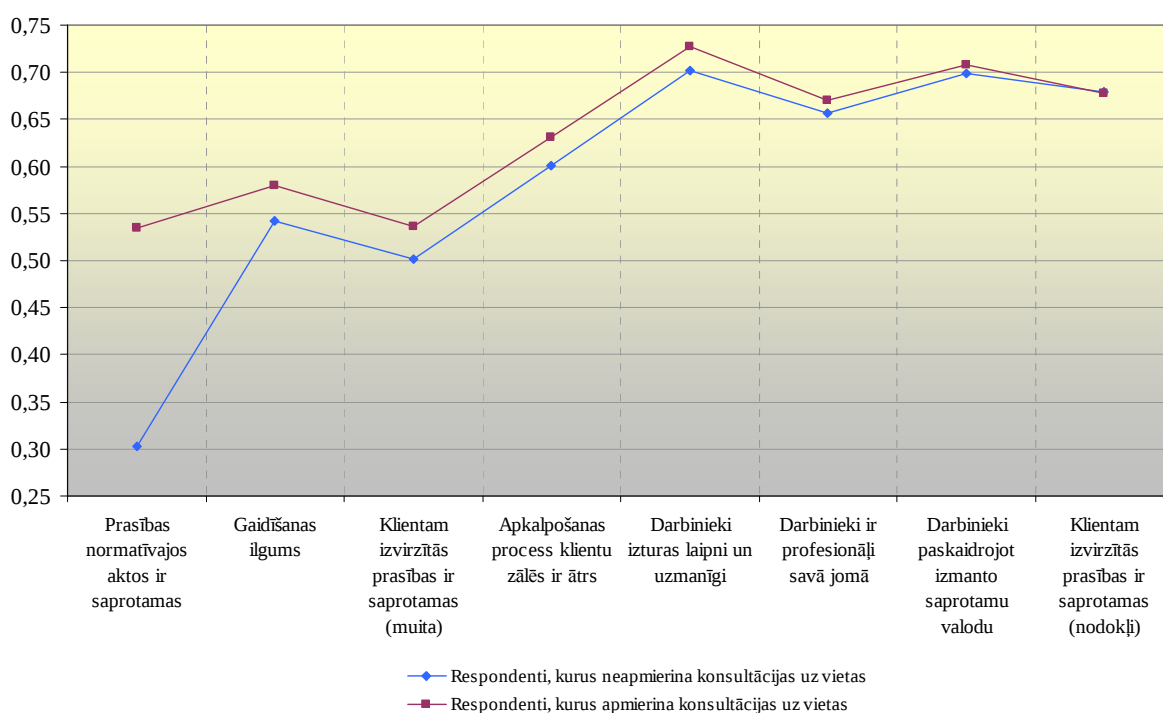
4.3.16.attēlā aplūkoti jautājumi pārsvarā ir slikti saņemto konsultāciju sekas, jo ar konsultācijām neapmierināti klienti izteiktāk uztver VID kā represīvu iestādi, uzjūt bailes un

nedrošības sajūtu pirms došanās uz VID, nepiekrīt apgalvojumam, ka VID ir “caurspīdīgs” savā darbībā un uzskata, ka VID nenodrošina sabiedrības aizsardzību.

Savukārt 4.3.17.attēlā aplūkoti jautājumi varētu izskaidrot iemeslus negatīvajam konsultāciju novērtējumam. Visvairāk respondentu neapmierina tas, ka prasības normatīvajos aktos ir neskaidras un nesaprotamas. Tas varētu būt viens no iemesliem, kāpēc klientiem vispār rodas nepieciešamība izmantot konsultācijas VID zālēs, līdz ar to tērējot savu laiku un resursus. Normatīvo aktu sarežģītība ietekmē arī neapmierinātību ar VID sniegtajām konsultācijām – pat pēc konsultācijas saņemšanas klients nejūtas drošs, vai normatīvo aktu prasības turpmāk izpratīs pareizi.

4.3.17.attēls

#### Respondentu viedoklis atkarībā no apmierinātības ar konsultācijām



Arī gaidīšanas ilgums ir viens no parametriem, ko ar konsultācijām neapmierināti klienti novērtē samērā zemu, tātad ilgstoša gaidīšana uz konsultāciju saņemšanu būtiski ietekmē neapmierinātību ar konsultācijām kopumā. Savukārt gan ar konsultācijām apmierināti, gan neapmierināti respondenti uzskata, ka VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu, kā arī VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID klientu apkalpošanas zālēs ir skaidras un saprotamas. Arī darbinieku profesionalitātes novērtējums starp šīm respondentu grupām būtiski neatšķiras.

Iztekti detalizēta savstarpējo sakarību analīze pa respondentu veidiem un vecuma grupām ir aprakstīta pētījuma pielikumā – „Valsts ieņēmumu dienesta klientu apmierinātības pētījuma padziļinātā analīze”.

## 5. Secinājumi un priekšlikumi

### Secinājumi.

1. VID klientu apmierinātības koeficients 2008.gadā ir **0,649** (skalā no 1 līdz 0, kur 1 – absolūtā klientu apmierinātības vērtība, 0 – absolūtā klientu neapmierinātības vērtība). Visaugstāk VID klienti vērtē faktoros H – “Tehniskais nodrošinājums” (koeficients 0,696), G – “E-vides novērtējums” (koeficients 0,669) un A – “Klientu apkalpošana (klientorientēta attieksme)” (koeficients 0,667). Savukārt viszemāk VID klienti novērtē faktoros E – “Klientu apkalpošanas process” (koeficients 0,600) un C – “Konsultācijas” (koeficients 0,621).
2. VID klientu apmierinātības kopējais novērtējums ir pazeminājies, samazināšanās daļēji skaidrojama ar to, ka 2008.gada pētījumā tika paplašināta respondentu kopa, iekļaujot arī klientus, kas anketas aizpildīja internetā. Šī respondentu grupa visus VID klientu apmierinātības faktoros ir novērtējusi negatīvāk nekā klienti, kas anketas aizpildīja uz vietas klientu apkalpošanas zālēs. Īpaši tas attiecas uz faktoriem C – “Konsultācijas” un E – “Klientu apkalpošanas process”.
3. Salīdzinājumā ar 2007.gadu VID klientu apmierinātības koeficients ir krities par 3,7% (no 0,674 uz 0,649). Klientu apmierinātības līmenis ir samazinājies faktoros C – “Konsultācijas”, D – “Pakalpojumu kvalitāte”, E – “Klientu apkalpošanas process”, F – “VID darbinieku kompetence”. Savukārt faktoros A – “Klientu apkalpošana (klientorientēta attieksme)”, B – “Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumi”, G – “E-vides novērtējums” un H – “Tehniskais nodrošinājums” klientu apmierinātība ir pieaugusi.
4. No pētījumā ietvertajiem jautājumiem 2008.gadā vislabāk novērtēta VID nodokļu administrācijas pakalpojumu kvalitāte – pārskatu un deklarāciju iesniegšana, dokumentu reģistrācija un nodokļu maksātāju reģistrācija.
5. Salīdzinot ar 2007.gada pētījumu, ievērojami ir uzlabojies vispārējais gaidīšanas ilguma un apkalpošanas procesa ātruma novērtējums, kas izskaidrojams ar to, ka aizvien vairāk klienti izmanto EDS un e-vidi komunikācijā ar VID. Kopumā VID klienti šogad ir daudz apmierinātāki ar e-vidi. Vislabāk ir novērtēta EDS pakalpojuma pieejamība, bet viens no sliktāk novērtētajiem jautājumiem ir EDS dizains un lietošanas ērtums.
6. Visnegatīvāk 2008.gadā novērtēti jautājumi par klientu apkalpošanas ātrumu muitas iestādēs, VID klientiem izvirzīto prasību saprotamību muitas lietās, kā arī muitas elektroniskajām sistēmām (NCTS komersanta modulis, ASYCUDA, ITVS).

7. Salīdzinājumā ar 2007.gadu nedaudz pasliktinājies novērtējums jautājumiem saistībā ar klientu apkalpošanas kultūru – VID darbinieku attieksmi pret klientiem un atvainošanos par pieļautajām kļūdām. VID klienti vēlas sastapt laipnākus un atsaucīgākus darbiniekus. Tāpat klienti vēlētos redzēt iestādi kopumā vairāk kā konsultējošu un uz sadarbību orientētu iestādi, kas palīdz nodokļu maksātājiem, nevis uztver tos kā krāpniekus un soda par neuzmanības kļūdām.
8. Attiecībā uz VID tēla novērtējumu respondenti vispārliedzinošāk piekrīt apgalvojumam “VID nepārtraukti uzlabo savu darbību” un “VID ir attīstīts klientu serviss”. Tas liecina, ka VID klienti novērtē veiktās pārmaiņas, kā arī sagaida, ka nākotnē VID turpinās attīstīties.
9. Vissliktāk novērtētais apgalvojums ir “Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas”. Visvairāk šim apgalvojumam nepiekrīt grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi un lielie uzņēmumi. Tas izskaidrojams ar to, ka tieši šīs grupas darbojas ar daudz sarežģītākiem ar nodokļu nomaksu saistītiem jautājumiem.
10. VID sniegtās konsultācijas 2007.gadā bija viens no augstāk novērtētajiem klientu apmierinātības faktoriem, bet 2008.gadā tas ir viens no zemāk novērtētajiem faktoriem. Būtiskākie iebildumi no klientiem par šo faktoru saņemti saistībā ar normatīvo aktu sarežģītību, neapmierinošu konsultāciju gaidīšanas ilgumu, grūtībām saņemt konsultatīvo tālruni, kā arī kvalitāti (atšķirīga normatīvo aktu interpretācija dažādās nodaļās, kļūdainas konsultācijas, sarežģīts skaidrojums).
11. Salīdzinājumā ar 2007.gada pētījumu, kurā VID klienti kā piemērotāko konsultāciju formu atzina konsultācijas klātienē, 2008.gada pētījumā klienti biežāk dod priekšroku konsultācijām pa tālruni un tikai pēc tam seko konsultācijas klātienē.
12. Visvairāk komentētie faktori ir:
  - B – “Klientu informēšanas un izglītošanas pasākumu novērtējums” - klienti izsaka vajadzību palielināt bezmaksas semināru skaitu un uzlabot to kvalitāti, un vienlaikus uzlabot informēšanu par to organizēšanu, kā arī klienti vēlas saņemt vairāk informāciju par aktualitātēm nodokļu jomā;
  - E – “Klientu apkalpošanas procesa novērtējums” – klienti izsaka vēlmi pēc VID darba laika diferencēšanas, kā arī uzlabot rindu regulēšanu.
13. Neskatoties uz to, ka vērtīgāks ir tas viedoklis, kas ir radies no personīgās pieredzes, tomēr arī plašsaziņas līdzekļiem ir spēcīga un pieaugoša ietekme uz sabiedrības attieksmi un viedokli.

14. Interesanti, ka viedoklis par muitas darbību un pakalpojumiem, galvenokārt, veidojas no informācijas presē, televīzijā un radio, bet par nodokļu administrāciju – galvenokārt, no personīgās pieredzes.
15. Jauno klientu (VID pakalpojumus izmanto mazāk kā 2 gadus) viedoklis ir salīdzinoši nekonkrētāks nekā pārējo klientu viedoklis, t.i., biežāk neatbild vai izvēlas atbildi „grūti pateikt”. Tā ir VID iespēja veidot šī klientu segmenta viedokli.
16. 2008.gadā ar VID darbību visapmierinātākās ir pašnodarbinātās personas un valsts uzņēmumi, bet visneapmierinātākie ir grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi.
17. Grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi 2008.gada pētījumā tika izdalīti kā atsevišķa respondentu grupa. Šie klienti ikdienā visbiežāk saskaras ar VID, jo vienlaikus apkalpo vairākus nodokļu maksātājus un saskaras ar īpašiem nodokļu jautājumiem, kuros cita veida nodokļu maksātājiem ir nepieciešams piesaistīt konsultantus. Grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi negatīvāk kā pārējās grupas novērtē lielāko daļu no klientu apmierinātības faktora noteikšanā izmantotajiem jautājumiem (31 jautājumu no 41), tai skaitā VID darbinieku attieksmi un kompetenci, VID sniegtās konsultācijas un apkalpošanas ātrumu.
18. Arī šogad klienti, kas ir informēti par savām tiesībām un apmierināti ar VID pakalpojumu kvalitāti un ātrumu, biežāk atzīmēja, ka ir lojāli pret valsti attiecībā uz valstī noteikto nodokļu nomaksu, tātad kvalitatīvs VID darbs veicina klientu lojalitāti.

## Priekšlikumi.

1. Klientu apkalpošanu organizēt tieši orientējoties uz identificētajām klientu mērķa grupām jeb segmentiem – 1) jaunie klienti ar pieredzi līdz 2 gadiem (kopumā nekonkrēts viedoklis; vājie punkti – konsultācijas un apkalpošanas sistēma; 2) grāmatvedības konsultāciju uzņēmumi (slikts novērtējums visos faktoros); 3) e-vides klienti, kas sadarbībā izmanto internetu (slikts novērtējums visos faktoros).
2. Detalizētāk izpētīt iespējamus cēloņus novērtējumam, ko sniedz apmierinātākie klienti, lai piemērotu tos pārējo klientu attieksmes un apmierinātības līmeņa uzlabošanai, t.i., noskaidrot, kas padara VID klientus laimīgus.
3. Nekavējoties uzlabot vissliktāk novērtētos muitas administrācijas pakalpojumus:
  - a. klientu apkalpošanas ātrumu muitas iestādēs;
  - b. VID klientiem izvirzīto prasību saprotamību muitas lietās;
  - c. muitas elektroniskajās sistēmas.
4. Izstrādājot vienoto VID klientu apkalpošanas standartu, ietvert tajā jautājumus par attieksmi ar kādu VID darbinieki apkalpo klientiem, vienkāršas un klientam saprotamas valodas izmantošanu, nepieciešamību atvainoties par VID pieļautajām kļūdām. Tas uzlabos klientu apmierinātību visās klientu grupās.
5. Ieviešot Informācijas sistēmu nodokļu maksātāju konsultēšanas darba pilnveidošanai:
  - uzlabot VID sniegto konsultāciju kvalitāti, nodrošinot vienveidīgu konsultāciju sniegšanu visās VID klientu apkalpošanas vietās. Īpašu uzmanību pievērst konsultācijām par muitas jautājumiem;
  - nodrošināt atbildības uzņemšanos par VID mutiski, pa e-pastu un tālruni sniegto konsultāciju pareizību;
  - izvērtēt iespēju uz konsultācijām izveidot pieraksta sistēmu.
6. Nodrošināt vairāk bezmaksas semināru par jaunumiem normatīvajos aktos biežāk pieļautajām kļūdām deklarāciju aizpildīšanā, EDS izmantošanu un citiem aktuāliem jautājumiem. Pilnveidot semināru kvalitāti, vairāk stāstot par praktiskajiem piemēriem, nevis citējot likumus. Veicināt klientu piedalīšanos, regulāri uz e-pastu nosūtīt informāciju par plānotajiem semināriem.
7. Nodrošināt vienotu VID klientu informēšanu pa e-pastu par VID aktualitātēm un izmaiņām normatīvajos aktos. Pastiprināti informēt VID klientus par šo iespēju, izmantojot dažādus informācijas kanālus, piemēram, sagatavot skrejlapas ar informāciju par šādu iespēju un izvietot tās VID klientu apkalpošanas vietās, VID mājas lapā ievietot reklāmas, u.c.

8. Strukturēt informatīvos materiālus pa klientu mērķa grupām, lai attiecīgā klientu grupa saņem tikai sev paredzēto informāciju.
9. Informatīvos materiālus veidot, skaidrojot likumus pēc iespējas vienkāršākā valodā, kā arī nodrošinot uzskatāmus piemērus dokumentu aizpildīšanai nodaļās, kurās tas vēl nav izdarīts, bet ir nepieciešamība pēc tā. Šādi materiāli īpaši nepieciešami pašnodarbinātām personām.
10. Ieviest jaunus komunikācijas kanālus sadarbībā ar klientiem – piedāvāt iespēju uz mobilo tālruni saņemt īsziņu gadījumos, kad tuvojās vai / un jau ir nokavēts atskaites iesniegšanas termiņš, nodokļa samaksas termiņš, nav pieņemti EDS iesniegtie dokumenti u.tml. Maksu par īsziņas cenu segt pašam klientam (līdzīgi kā banku piedāvāto konta informācijas pakalpojumu gadījumā).
11. Izstrādāt informatīvos materiālus krievu un angļu valodā (bukleti, informācija klientu apkalpošanas zālēs un VID interneta mājas lapā).
12. Izstrādājot VID klientu apkalpošanas zāļu funkcionālo standartu, ņemt vērā klientu vajadzības saistībā ar zāļu darba organizāciju, zāļu iekārtojumu un ērtībām:
  - lai apkalpošanas process būtu saprotamāks un ātrāks, atdalīt juridisko un fizisko personu apkalpošanu klientu apkalpošanas zālēs;
  - nodrošināt pakalpojumu saņemšanu visās klientu apkalpošanas zālēs neatkarīgi no dzīves vietas vai juridiskās adreses;
  - pagarināt darba laiku līdz 19:00 vairākās nedēļas dienās;
  - ieviest automātisko rindu regulēšanas sistēmu nodaļās, kur tas vēl nav izdarīts, bet ir nepieciešams;
  - novietot numuriņu saņemšanas aparātu viegli pamanāmā vietā, lai tas būtu redzams uzreiz pēc ienākšanas zālē;
  - pilnveidot pakalpojumu nosaukumus uz numuriņu saņemšanas aparāta, lai klienti bez ilgas domāšanas varētu atrast sev vajadzīgo pakalpojumu;
  - klientu apkalpošanas zālē nodrošināt darbinieku, kura funkcija būtu sniegt sākotnējo informāciju un palīdzēt orientēties zālē (šo darbu varētu piedāvāt studentiem kā prakses iespēju);
  - nodrošināt VID klientu apkalpošanas zāļu pieejamību klientiem ar īpašām vajadzībām (kustības, redzes un dzirdes traucējumiem);
  - pilnveidot ērtības klientu apkalpošanas zālēs – ierīkot labierīcības klientiem, kondicionieri, ūdens automātus, novietot drēbju pakaramos un papildus krēslus, nodrošināt internetbankas pieslēgumu, muitas kontroles punktus

izvērtēt iespēju izvietot ātrās ēdināšanas automātus vai kafejnīcu, valūtas maiņas punktu vai bankomātu.

13. Apmācības par klientu apkalpošanas jautājumiem organizēt ne tikai VID klientu apkalpošanas zālēs strādājošajiem darbiniekiem, bet arī visiem pārējiem VID darbiniekiem (tai skaitā kontroles jomā strādājošajiem), lai nodrošinātu izteiktu klientorientētu attieksmi gan visos saskarsmes punktos ar klientu, gan dienesta darba attīstības metodikas plānošanā.

14. Īstenot pasākumus EDS pilnveidošanai:

- EDS deklarāciju formās automātiski norādīt VID jau pieejamo informāciju par fizisko personu darba vietām, ieņēmumiem, informāciju par gada neapliekamo minimumu u.tml. Veidot sadarbību ar izglītības, ārstniecības iestādēm un citām organizācijām, lai informācija par iedzīvotāju attaisnotajiem izdevumiem automātiski būtu pieejama sistēmā un nebūtu nepieciešams iesniegt pamatojošos čekus;
- vienādot pārskatu nosaukumus EDS ar veidlapu nosaukumiem;
- vienkāršot EDS sākumstadiju un dokumentu parakstīšanas sistēmu, lai klientiem nebūtu jānēsā līdz elektroniskā paraksta fails;
- uzlabot atskaišu drukas formātus, samazinot nelietderīgos tukšos laukumus;
- izveidot sasaisti ar internetbankām, lai klients varētu samaksāt nodokļus, izmantojot EDS;
- nodrošināt viegli saprotamas instrukcijas par EDS lietošanu;
- izvietot lietošanas instrukcijas ne tikai palīdzības failā, kur klientam ilgstoši jāmeklē atbilstošais teksts, bet arī pašā sistēmā (piemēram, pildot gada ienākumu deklarāciju, ailītē, kur jāieraksta dzīves vietas kods, uzbraucot ar peli uz jautājuma zīmes, uzreiz parādās informācija par to, kur šo kodu var iegūt.)
- nodrošināt iespēju caur EDS oficiāli sarakstīties ar VID – saņemt vēstules, sniegt uz tām atbildes, iesniegt iesniegumus;
- izmantot EDS klientu informēšanai (atverot pirmo lapu, parādās VID aktuālākie paziņojumi, tuvākie nodokļu nomaksas un dokumentu iesniegšanas termiņi konkrētajam lietotājam u.tml.);
- nodrošināt EDS krievu un angļu valodās

15. VID turpmākajā darbā jāvelta lielāka uzmanība sadarbībai ar masu mēdijiem - sniegt objektīvu informāciju par VID darbību un aktualitātēm.

## 6. Pētījuma autoru kolektīvs

### **Pētījumu vadīja:**

Dzintars Jakāns

### **Pētījuma izstrādi uzraudzīja:**

Dzintars Jakāns

Kaspars Čerņeckis

### **Pētījuma mērķus un uzdevumus noteica un pētījumu plānoja:**

Marina Baško

Armands Uzraugs

Romāns Putāns

Jolanta Znotiņa

### **Pētījuma metodoloģisko vadību un uzraudzību veica:**

Marina Baško

Romāns Putāns

Armands Uzraugs

### **Anketu sagatavoja:**

Marina Baško

Armands Uzraugs

Eva Bžežinska

Jolanta Znotiņa

Agnese Grīnfelde

### **Klientu aptauju koordinēja, veica aptaujas plānošanu un uzraudzību:**

#### *VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes darbinieki:*

Eva Bžežinska

Jolanta Znotiņa

#### *VID Akcīzes preču pārvaldes darbinieki:*

Sandra Gaile

Baiba Šmite

#### *VID Kurzemes reģionālās iestādes darbinieki:*

Māris Kūlis

#### *VID Latgales reģionālās iestādes darbinieki:*

Janīna Bērziņa

Vanda Gurkovska

#### *VID Lielo nodokļu maksātāju pārvaldes darbinieki:*

Aivars Jurgelis

Laura Ogņeva

#### *VID Vidzemes reģionālās iestādes darbinieki:*

Sandra Alksne

Astrīda Ladiga

Ēvalds Cīrulis

Irēna Rozniece

Daiga Eglīte

Nora Ruške

Inga Gartmane

Ernests Tauriņš

Sarmīte Grāpēna

#### *VID Zemgales reģionālās iestādes darbinieki:*

Agrita Ozola



**Klientu aptaujas elektronisko risinājumu izstrādāja un nodrošināja:**

SIA "Datateks"

**Klientu aptaujas anketēšanu veica:**

*VID Kurzemes reģionālās iestādes darbinieki:*

Arvīds Dailidovičs  
Judīte Ēdole  
Irina Millere  
Saiva Millere

Rita Pabērza  
Māra Šmāla  
Ona Vissonova  
Dace Žunda

*VID Latgales reģionālās iestādes darbinieki:*

Janīna Bērziņa  
Aelita Joņina

Anita Sorokina  
Māra Širina

*VID Stratēģiskās attīstības pārvaldes darbinieki:*

Marina Baško  
Eva Bžežinska  
Agnese Grīnfelde  
Jānis Cielava  
Mārtiņš Daniels

Jekaterina Porožņakova  
Romāns Putāns  
Armands Uzraugs  
Anastasija Vasiļjeva  
Jolanta Znotiņa

*VID Vidzemes reģionālās iestādes darbinieki:*

Olga Bērziņa  
Ausma Eglīte  
Gunta Velta Gulbe  
Līga Īvāne  
Daiga Jansone  
Inta Kirmuša  
Anita Klima  
Rudīte Kortenko

Inese Krūmiņa  
Gita Liepiņa  
Irina Markova  
Daira Mūrniece  
Andra Stīpniece  
Inga Zālīte  
Irīna Zīberga  
Ināra Žukovska

*VID Zemgales reģionālās iestādes darbinieki:*

Mirdza Atvase  
Staņislava Bitāne  
Dzidra Fogeļe  
Anita Gražinska  
Irina Jegopa  
Dagmāra Mažule  
Lidija Moisejeva  
Ziedonis Pēliss

Hilda Rozenfelde  
Laimīte Spale  
Līga Stača  
Linda Telšova  
Solvita Urtāne  
Aija Vaivode  
Inga Ziedone

**Tehnisko atbalstu sekmīgai aptaujas norisei sniedza:**

*VID Kurzemes reģionālās iestādes darbinieki:*

Guntars Cērps  
Andris Čače  
Māris Laizāns

Olga Stankeviča  
Guntars Strogonovs

*VID Latgales reģionālās iestādes darbinieki:*

Natalja Nevzorova



*VID Lielo nodokļu maksātāju pārvaldes darbinieki:*  
Māris Muižnieks

*VID Rīgas reģionālās iestādes darbinieki:*

Tatjana Devjatnikova  
Andrejs Gordijs  
Andris Kauliņš  
Aleksandrs Kočetovs  
Ruslans Kosterins

Anita Rogule  
Linda Stankēviča  
Tatjana Trofimova  
Tatjana Vēmane  
Ilmārs Zālmanis

*VID Vidzemes reģionālās iestādes darbinieki:*

Raivis Balodis  
Oskars Bijons  
Mirdza Kužņecova

Pēteris Rubenis  
Andris Vīksne

*VID Zemgales reģionālās iestādes darbinieki:*

Juris Ozols  
Mārtiņš Limbergs

**Klientu aptaujas analīzi un rezultātu noformēšanu veica:**

Eva Bžežinska  
Jānis Cielava  
Agnese Grīnfelde  
Jekaterina Porožņakova

Armands Uzraugs  
Anastasija Vasiļjeva  
Jolanta Znotiņa

**Klientu aptaujas padziļināto analīzi un rezultātu noformēšanu veica:**

Eva Bžežinska  
Agnese Grīnfelde  
Jekaterina Porožņakova

Armands Uzraugs  
Anastasija Vasiļjeva  
Jolanta Znotiņa

**Pētījuma secinājumus un priekšlikumus sagatavoja:**

Marina Baško  
Eva Bžežinska  
Agnese Grīnfelde  
Jānis Cielava  
Jekaterina Porožņakova

Romāns Putāns  
Armands Uzraugs  
Anastasija Vasiļjeva  
Jolanta Znotiņa

**Pētījuma gala atskaiti sagatavoja:**

Eva Bžežinska  
Agnese Grīnfelde  
Jānis Cielava  
Jolanta Znotiņa



## Pielikumi

## 1.pielikums. VID klientu 2008.gada 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. Nedaudz laika veltot viedokļa paušanai, Jūsu vēlmes taps par VID ikdienu.

### 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 ATBILDĪ)                                          |              | Cik ļoti šis apgalvojums atbilst .... |           |               |         |              |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-----------|---------------|---------|--------------|
|      |                                                                                                   |              | nemaz neatbilst                       | neatbilst | grūti pateikt | atbilst | ļoti atbilst |
| 1.1  | VID izglīto un informē nodokļu maksātājus un muitas klientus par valstī noteikto saistību izpildi |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.2  | VID darbinieki ir profesionāļi savā jomā                                                          |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.3  | VID ir attīstīts klientu serviss                                                                  |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.4  | VID darbība veicina uzņēmējdarbību                                                                |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.5  | VID ir korumpēts                                                                                  | Nodokļu jomā | 1                                     | 2         | 3             | 5       | 5            |
| 1.6  |                                                                                                   | Muitas jomā  | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.7  |                                                                                                   | Akcīzes jomā | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.8  |                                                                                                   | Citā jomā    | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.9  | VID nepārtraukti uzlabo savu darbību                                                              |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.10 | VID ir "caurspīdīgs" savā darbībā                                                                 |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.11 | VID darbība veicina nodokļu nomaksu                                                               |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.12 | VID nosaka nodokļu politiku valstī                                                                |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.13 | VID nodrošina informācijas konfidencialitāti                                                      |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.14 | VID ir godīga iestāde, uz kuru var paļauties                                                      |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.15 | VID nodrošina sabiedrības aizsardzību                                                             |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.16 | VID ir represīva iestāde                                                                          |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 1.17 | Prasības normatīvajos aktos ir skaidras un saprotamas                                             |              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |

2. No kā Jums, galvenokārt, ir veidojies iespaids par VID? (LŪDZAM ATBILDĒT TIKAI UZ VIENU NO PIEDĀVĀTAJĒM VARIANTIEM KATRĀ RINDĀ):

|     |                                | no personīgās pieredzes | no draugu/pazīņu/kolēģu viedokļa un pieredzes | no informācijas plašsaziņas līdzekļos (prese, radio, TV, internets) |
|-----|--------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 2.1 | Par VID un tā tēlu             | 1                       | 2                                             | 3                                                                   |
| 2.2 | Par VID muitas darbību         | 1                       | 2                                             | 3                                                                   |
| 2.3 | Par VID nodokļu administrēšanu | 1                       | 2                                             | 3                                                                   |

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 |
|--|--|------------------------|-----------------|-------------------|----------------|---------------------------|
|  |  |                        |                 |                   |                |                           |



|     |                                       |   |   |   |   |   |
|-----|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 3.1 | <b>VID klientu apkalpošanas zāles</b> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2 | <b>VID muitas kontroles punktus</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**4. Lūdzam novērtēt Jūsu izmantoto VID pakalpojumu kvalitāti?** (IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES, LŪDZAM ATZĪMĒT AR "X")

|      |                                                                                  | Neesmu izmantojis | Pavisam neapmierina | Neapmierina | Grūti pateikt | Apmierina | Ļoti apmierina |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|-------------|---------------|-----------|----------------|
|      | <b>VID klientu apkalpošanas zālēs</b>                                            |                   |                     |             |               |           |                |
| 4.1  | Pārskatu un deklarāciju iesniegšana                                              | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.2  | Dokumentu reģistrācija                                                           | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.3  | Nodokļu maksātāju reģistrācija                                                   | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.4  | Dokumentu un izziņu saņemšana                                                    | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.5  | Konsultēšana                                                                     | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.6  | Bezmaksas semināri                                                               | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
|      | <b>VID muitas iestādēs</b>                                                       |                   |                     |             |               |           |                |
| 4.7  | Robežas šķērsošana kā fiziskai personai                                          | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.8  | Muitas procedūru noformēšana muitas iestādē                                      | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.9  | Pasta sūtījumu nosūtīšana / saņemšana                                            | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.10 | Muitas maksājumu veikšana                                                        | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.11 | Preču fiziskā kontrole                                                           | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.12 | Atļauju izziņu vai citu dokumentu saņemšana                                      | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.13 | Konsultācijas par muitas lietām                                                  | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
|      | <b>VID elektroniskajā vidē</b>                                                   |                   |                     |             |               |           |                |
| 4.14 | Informācijas pieejamība par nodokļu un muitas saistību izpildi VID mājas lapā    | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.15 | VID publiskojamās datu bāzes                                                     | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.16 | VID mājas lapas dizains (krāsas, forma, noformējums, teksta lielums)             | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.17 | Lapas navigācija (izvēlņu un informācijas struktūra un izvietojums)              | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.18 | Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) pakalpojuma pieejamība                 | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.19 | EDS piedāvātās iespējas                                                          | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.20 | EDS dizains un lietošanas ērtums                                                 | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.21 | Muitas elektroniskās sistēmas (piemēram, NCTS Komersanta modulis, ASYCUDA, ITVS) | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |
| 4.22 | Valodas vienkāršība un saprotamība e-vidē                                        | 0                 | 1                   | 2           | 3             | 4         | 5              |

## 5. Kāds ir Jūsu 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 |
| 5.1  | VID darbinieki izturas pret Jums laipni un uzmanīgi                                                              | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.2  | VID darbinieki velta Jums pietiekoši laika                                                                       | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.3  | VID darbinieki paskaidrojot izmanto vienkāršu un saprotamu valodu                                                | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.4  | VID informatīvie materiāli ir viegli uztverami un saprotami                                                      | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.5  | VID sarakstē ar klientu izmanto vienkāršu un saprotamu valodu                                                    | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.6  | VID darbinieki atvainojas par pieļautajām kļūdām                                                                 | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.7  | Pirms došanās uz VID Jūs izjūtat bailes, nedrošības sajūtu                                                       | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.8  | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID klientu apkalpošanas zālēs ir skaidras un saprotamas | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.9  | VID klientam izvirzītās prasības pakalpojumu saņemšanai VID muitas kontroles punktos ir skaidras un saprotamas   | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.10 | Apkalpošanas process VID klientu apkalpošanas zālēs ir ātrs                                                      | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |
| 5.11 | Apkalpošanas process VID muitas kontroles punktos ir ātrs                                                        | 1                                     | 2         | 3             | 4       | 5            |

## 6. Kādām VID sniegtajām konsultācijām un komunikācijas kanāliem Jūs dodat priekšroku?

(LŪDZAM ATZĪMĒT VIENU ATBILŽU VARIANTU)

|      |                                                                                                                         | Neizmantoju, jo nav nepieciešamības | Neizmantoju, bet vēlētos izmantot | Izmantoju, bet neapmierināts | Izmantoju un esmu apmierināts |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 6.1  | Konsultācijas VID klientu apkalpošanas zālē un muitas kontroles punktā                                                  | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.2  | Konsultācijas pa tālruni                                                                                                | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.3  | Konsultācijas pa e-pastu                                                                                                | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.4  | Konsultācijas pa pastu                                                                                                  | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.5  | Semināri vai cita veida informatīvie pasākumi                                                                           | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.6  | Informācijas iegūšana VID interneta mājas lapā: <a href="http://www.vid.gov.lv">www.vid.gov.lv</a>                      | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.7  | Citi Latvijā pieejamie interneta resursi                                                                                | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.8  | Bukleti, brošūras u.c. informatīvie materiāli, kas izvietoti VID muitas kontroles punktos un klientu apkalpošanas zālēs | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.9  | Informatīvas brošūras piegādātas klienta pasta kastītē                                                                  | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.10 | Informatīva/ atgādinājuma īsziņa uz mobilo telefonu                                                                     | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |
| 6.11 | Drukātie (avīzes, žurnāli) un/vai raidošie (TV, radio) mediji                                                           | 1                                   | 2                                 | 3                            | 4                             |

## 7. 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 |
|-----|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------|------|-----------|
| 7.1 | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu pieejamība | 1                        | 2                     | 3      | 4    | 5         |



|     |                                                                                         |   |   |   |   |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 7.2 | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu vienots stils un atpazīstamība | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.3 | VID klientu apkalpošanas zāļu un muitas kontroles punktu sakoptības līmenis             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.4 | Gaidīšanas ilgums                                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.5 | Rindu regulēšanas mehānisms                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.6 | Darba laiks                                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### JAUTĀJUMI PAR JUMS

#### 8. Anketu aizpildījāt kā (OBLIGĀTI AIZPILDĀMS JAUTĀJUMS, JĀVAR IZVĒLĒTIES TIKAI 1 VARIANTU):

##### Juridiska persona

- 8.1 ☐ Mazā uzņēmuma pārstāvis  
8.2 ☐ Vidējā uzņēmuma pārstāvis  
8.3 ☐ Lielā uzņēmuma pārstāvis  
8.4 ☐ Valsts uzņēmuma pārstāvis  
8.5 ☐ Grāmatvedības konsultāciju uzņēmuma pārstāvis

##### Fiziska persona

- 8.6 ☐ Pašnodarbinātā persona  
8.7 ☐ Darba ņēmējs  
8.8 ☐ Valsts amatpersona

#### 9. Cik gadus Jūs vai Jūsu uzņēmums izmanto VID pakalpojumus (OBLIGĀTI AIZPILDĀMS JAUTĀJUMS)?

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

#### 10. Anketu aizpildījāt: (OBLIGĀTI AIZPILDĀMS JAUTĀJUMS)

- ☐ 2 Uz vietas VID klientu apkalpošanas zālē / muitas kontroles punktā  
☐ 1 Izmantojot pa e-pastu saņemto interneta adresi

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

|               |   |   |   |   |   |             |
|---------------|---|---|---|---|---|-------------|
| Neesmu lojāls | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Esmu lojāls |
|---------------|---|---|---|---|---|-------------|

«Nr»

#### 12. Būsim Jums pateicīgi par citiem Jūsu priekšlikumiem VID klientu apkalpošanas uzlabošanai (papildus pakalpojumi, semināri).

---



---



---

**PALDIES PAR ATSAUCIBU UN SADARBIBU!**



## 2.pielikums. Informatīva e-vēstule klientiem.

Labdien!

Valsts ieņēmumu dienests (VID) veic kārtējo ikgadējo klientu apmierinātības aptauju. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, šogad VID klientu aptauja pirmo reizi tiek veikta elektroniski. Aptaujas mērķis ir iegūt priekšstatu par VID 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.

Lai piedalītos aptaujā, lūdzam Jūs veikt šādas darbības:

- Atvērt anketu, noklikšķinot uz zemāk norādītās saites;
- Izvēlēties valodu kādā vēlaties sniegt atbildes (latviešu/krievu) un atbildiet uz anketā piedāvātajiem jautājumiem par Jūsu viedokli un novērtējumu. Vēršam Jūsu uzmanību, ka anketu beigās ir trīs obligāti jautājumi (8.,9.,10. jautājumi);
- Aizvērt anketu, nospiežot pogu „Pabeigt”.

Aptaujas anketa: <http://.....> (Katras nodaļas saite uz e-aptauju)

**Nedaudz laika veltot viedokļa paušanai,  
Jūsu vēlmes taps par VID ikdienu.**

Ar cieņu,

VID komanda

### **3.pielikums. Anketēšanas instrukcija un Intervētāja uzruna**

#### **Instrukcija aptaujas veicējam**

1. Aptaujas veicējs, ierodoties klientu apkalpošanas zālē:
  - a) Saņem un sagatavo darbam portatīvo datoru un pārliecinās vai strādā aptaujas e-anketa. Ja anketa strādā, aizpilda aktu par datora pieņemšanu atbildībā.
  - b) Pārbauda stacionāro datoru un pārliecinās, ka ir atvērta adrese, kurā atrodas aptaujas anketa (katrai nodaļai ir piešķirta sava adrese uz aptaujas anketu).
2. Pirms anketas aizpildīšanas, aptaujas veicējs uzrunā respondentu pēc pievienotā parauga.
3. Aptaujas veicējs piedāvā katram respondentam individuāli aizpildīt klientu aptaujas anketu.
4. Ir svarīgi sekot līdzi tam, lai tiktu ievērota anketas aizpildīšanas kārtība:
  - Katrai anketai respondents vidēji patērē 8 – 15 minūtes.
  - Uz jautājumiem ir jāatbild, ievērojot “momenta uztveres principu” – pie iepriekšējiem jautājumiem nav vēlams atgriezties un tos labot.
5. Pārliecināties, ka klients aizpilda obligātos laukus, pretējā gadījumā anketas rezultāti netiks uzskatīti par derīgiem un anketas lauks netiks aizvērts.
6. Pārliecināties, ka klients anketu pats aizver un informēt klientu, ka pēc anketas aizpildīšanas un aizvēršanas neviens cits to nevarēs atvērt.
7. Ja klients vēlas noklausīties jautājumu un sniegt atbildi mutiski, palūdzot Jūs ieklikšķināt sniegto atbildi, tad to drīkst darīt.
8. Pasniegt reprezentatīvo dāvanīgu klientam no VID kā pateicību par sadarbību klientu aptaujas procesā.

#### **Intervētāja uzruna klientu apkalpošanas zālēs**

Labdien, cienījamais/amā kungs/dze!

Lūdzam Jūs veltīt nedaudz laika, aizpildot anketu, izteikt savu viedokli par VID darbību, apkalpošanas kultūru un pakalpojumu kvalitāti. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, šogad VID klientu aptauju pirmo reizi veicam elektroniski. Aptaujas mērķis ir iegūt priekšstatu par klientu apmierinātības un zināšanu līmeni par VID sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī tas būtiski palīdzēs mums uzlabot klientu apkalpošanas sistēmu un novērst tās trūkumus.

Paldies par atsaucību!

