

VID klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Nodokļu maksātāju un VID muitas iestāžu
klientu aptaujas

Pētījumu centra SKDS direktors ARNIS KAKTIŅŠ



Valsts ieņēmumu
dienests

2015.gada 4.martā



Saturs

- VID klientu aptauju tehniskā informācija
- Kopējais apkalpošanas kvalitātes vērtējums
- Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes aptaujas galvenie rezultāti
- VID muitas iestāžu klientu apkalpošanas kvalitātes aptaujas galvenie rezultāti

VID klientu aptauju tehniskā informācija

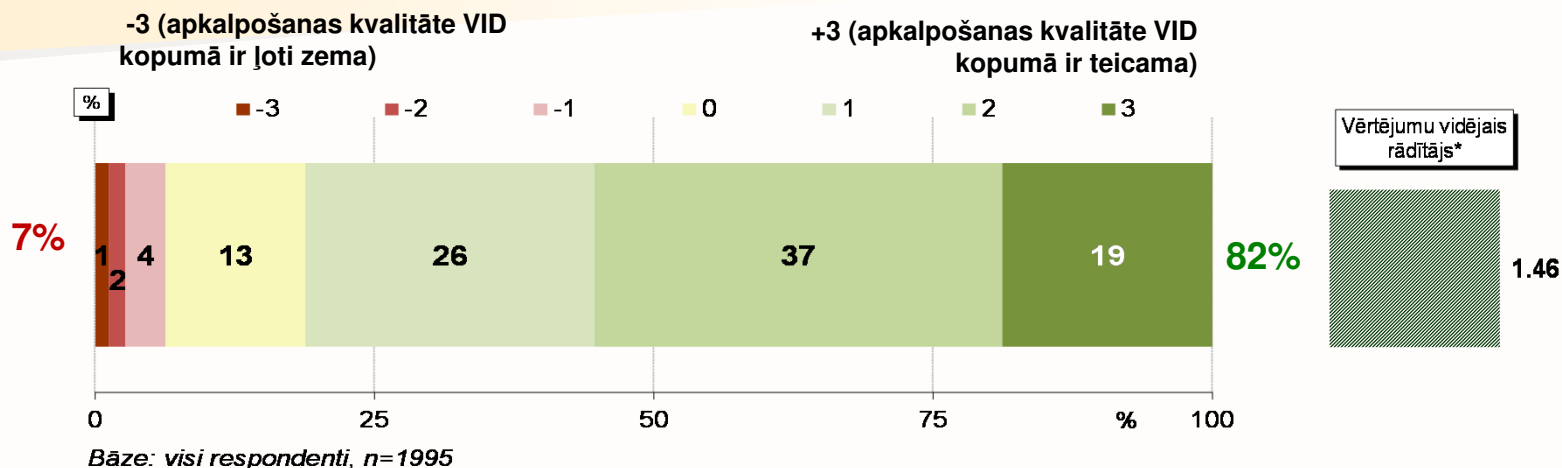
PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
<u>Nodokļu maksātāju aptauja</u>	
MĒRĶA GRUPA	Latvijas iedzīvotāji vecumā virs 18 gadiem, kuri pēdējā gada laikā ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu
IZLASES APJOMS	1995 respondenti
APTAUJAS METODE	- Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās visā Latvijā ar Latvijas pastāvīgajiem iedzīvotājiem vecumā no 18 līdz 74 gadiem (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase), stratificētā nejaušā izlase; - Tiešās intervijas ar VID klientiem – VID Klientu apkalpošanas centru apmeklētājiem Latvijā (Rīgā, Liepājā, Limbažos, Rēzeknē, Dobelē); - Interneta aptaujas (CAWI) ar VID klientiem (e-pastu datu bāze ar nodokļu maksātāju e-pastiem no VID).
APTAUJAS LAIKS	12.11.2014. – 26.11.2014.
<u>VID muitas iestāžu klientu aptauja</u>	
MĒRĶA GRUPA	Juridiskās personas (komerctransportlīdzekļu vadītāji, uzņēmumu vadītāji, brokeri) VID muitas iestāžu klienti; Fiziskās personas VID muitas iestāžu klienti
IZLASES APJOMS	1072 respondenti
APTAUJAS METODE	- Tiešās intervijas Muitas kontroles punktos un/vai muitas kontroles punktu teritorijā - Interneta aptaujas (CAWI) ar VID muitas klientiem (Juridiskās personas, no klienta dotās datubāzes).
APTAUJAS LAIKS	11.12.2014. – 18.01.2015.

Kopējais apkalpošanas kvalitātes vērtējums

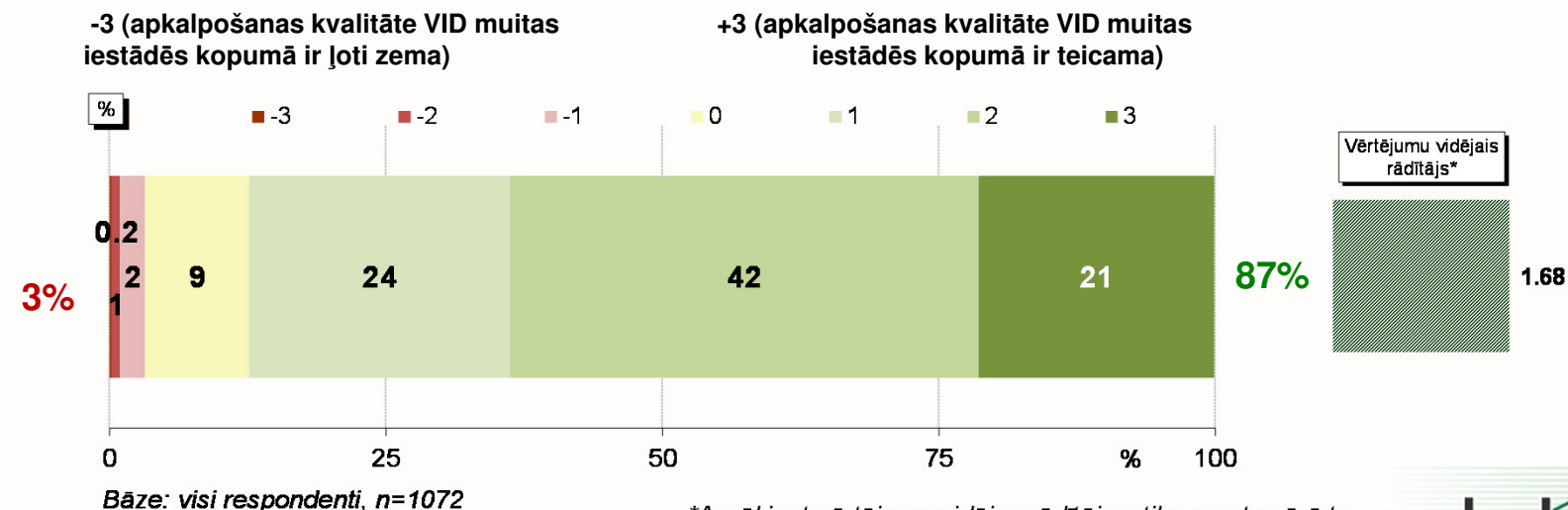
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs **kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID?** Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema"!" /

"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs **kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs?** Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema"!"

Nodokļu maksātāji



Muitas klienti

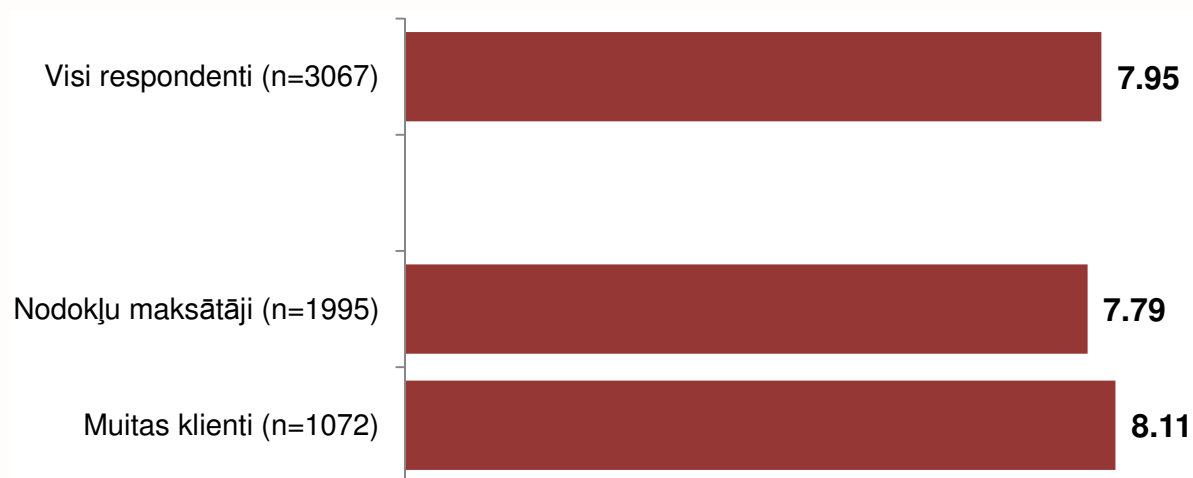


*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Kopējais apkalpošanas kvalitātes vērtējums

*"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti **VID**?" /*

*"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti **VID** muitas iestādēs?"*



Bāzes: respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

Dati tika pārrēķināti no 7 punktu skalas uz 10 punktu skalu.

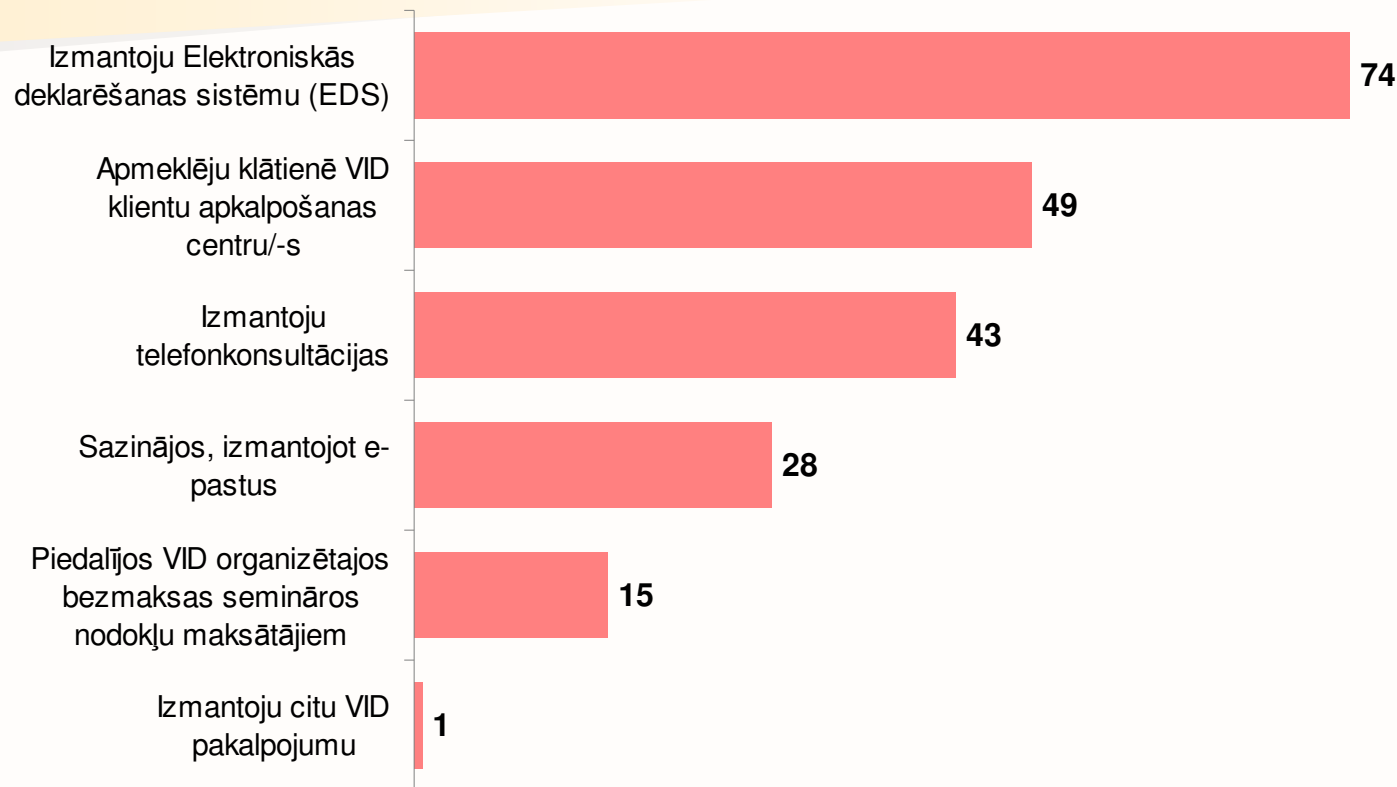
Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes aptaujas galvenie rezultāti

1. VID pakalpojumu izmantošana

Nodokļu maksātāji

VID pakalpojumu izmantošana

"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1995

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

2. VID klientu apkalpošanas centros saņemto pakalpojumu vērtējums

Nodokļu maksātāji

2.1. Pēdējā VID klientu apkalpošanas centra apmeklēšanas reizē izmantotie pakalpojumi

"Lūdzu, atcerieties pēdējo reizi iepriekšējo 12 mēnešu laikā, kad Jūs apmeklējāt VID klientu apkalpošanas centru (KAC), un pastāstiet, kādu pakalpojumu (vai kādus pakalpojumus) Jūs izmantojāt!"



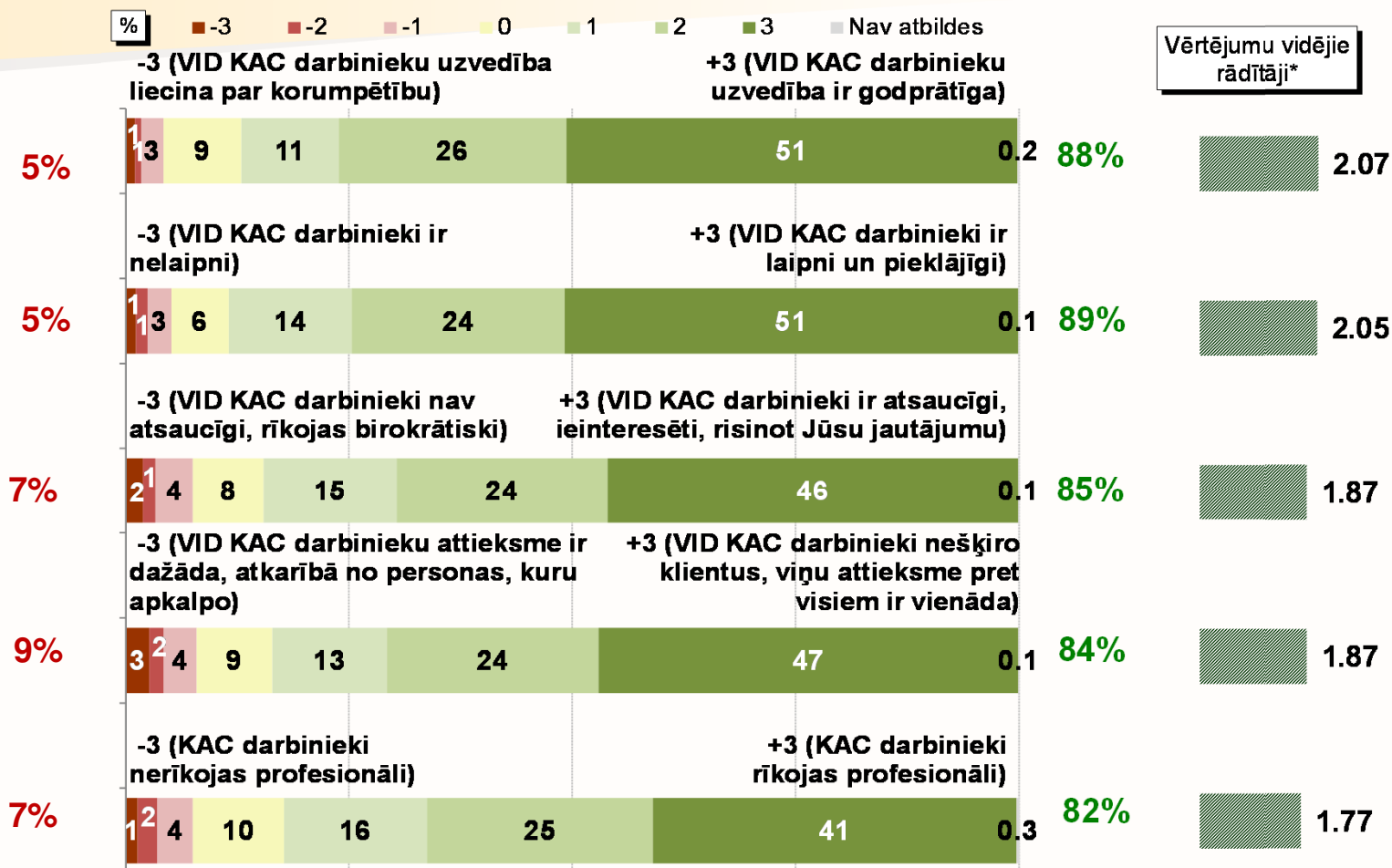
Bāze: visi respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC, n=976

*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Nodokļu maksātāji

2.2. VID klientu apkalpošanas centru darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums (1)

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



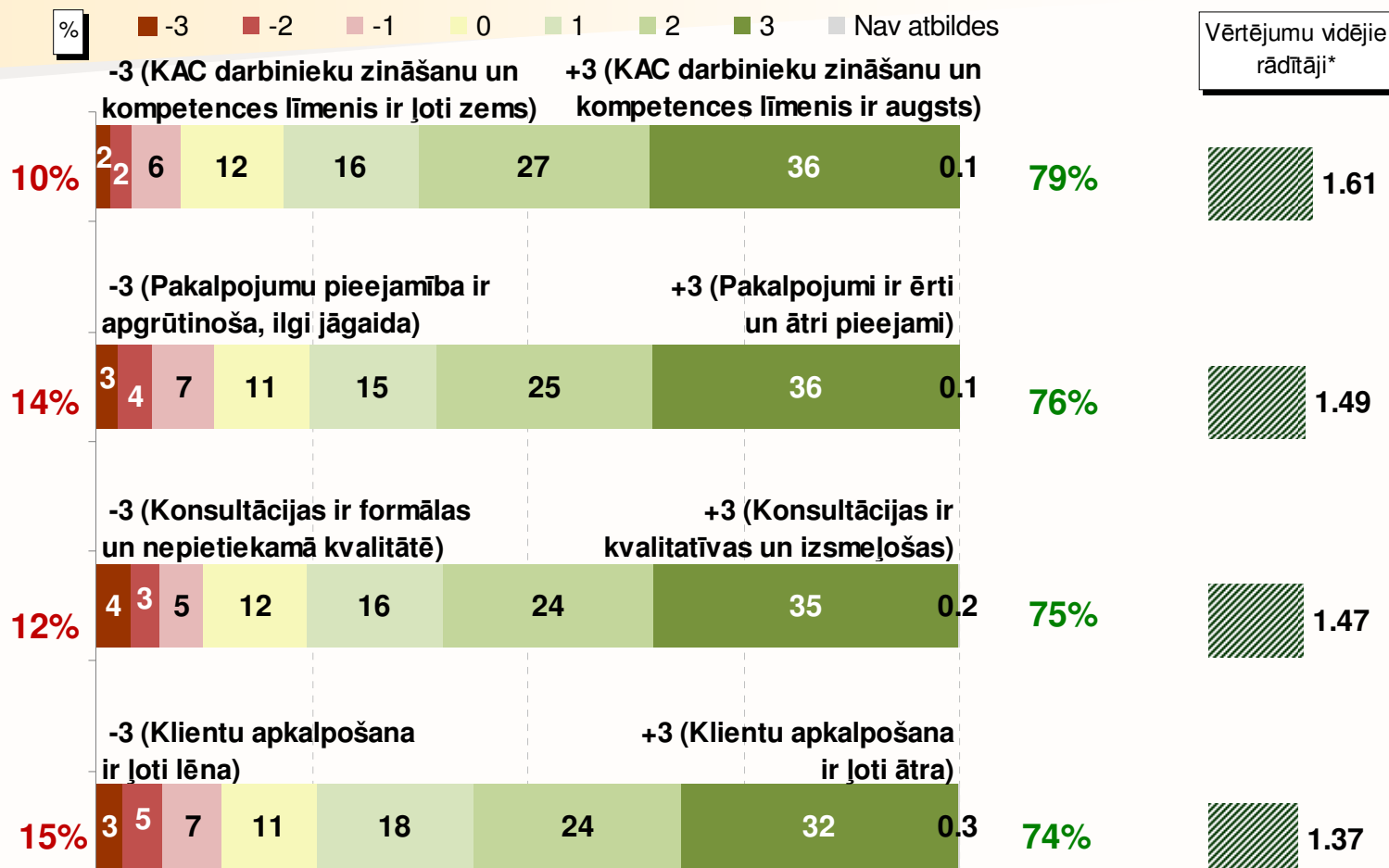
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC, n=976

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Nodokļu maksātāji

2.2. VID klientu apkalpošanas centru darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums (2)

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



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC, = 976

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

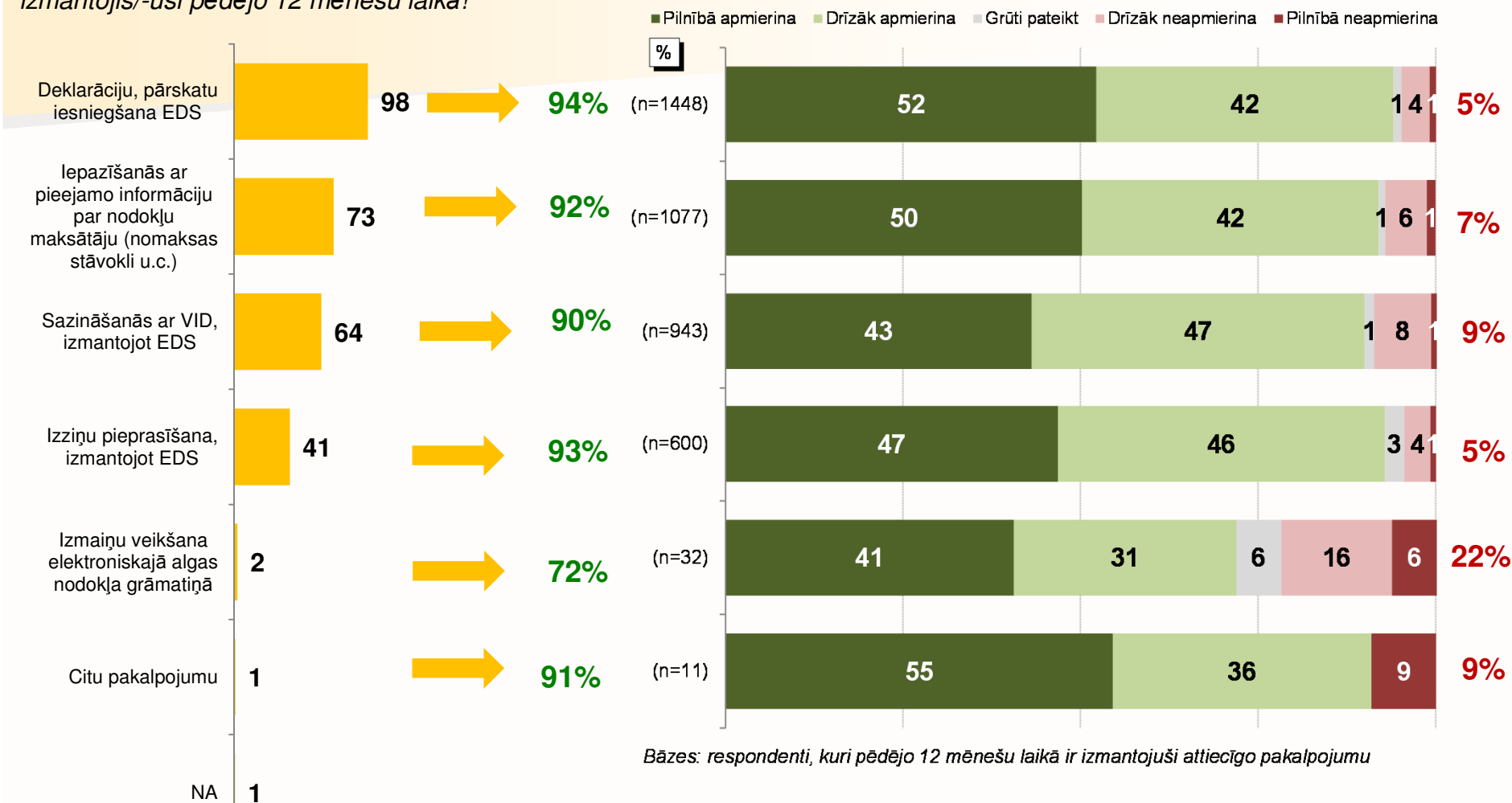
3. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

Nodokļu maksātāji

3.1. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums (1)

"Lūdzu, atzīmējiet, kādus Elektroniskās deklarēšanas sistēmas pakalpojumus Jūs esat izmantojis/-usi pēdējo 12 mēnešu laikā!"

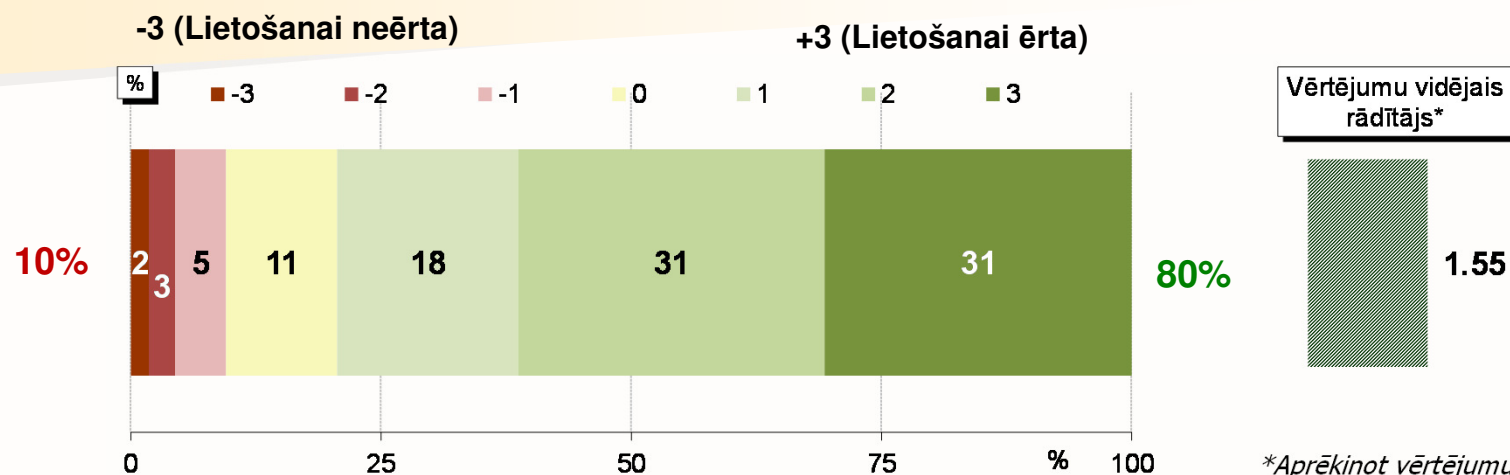
"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina izmantotie EDS pakalpojumi!"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1476

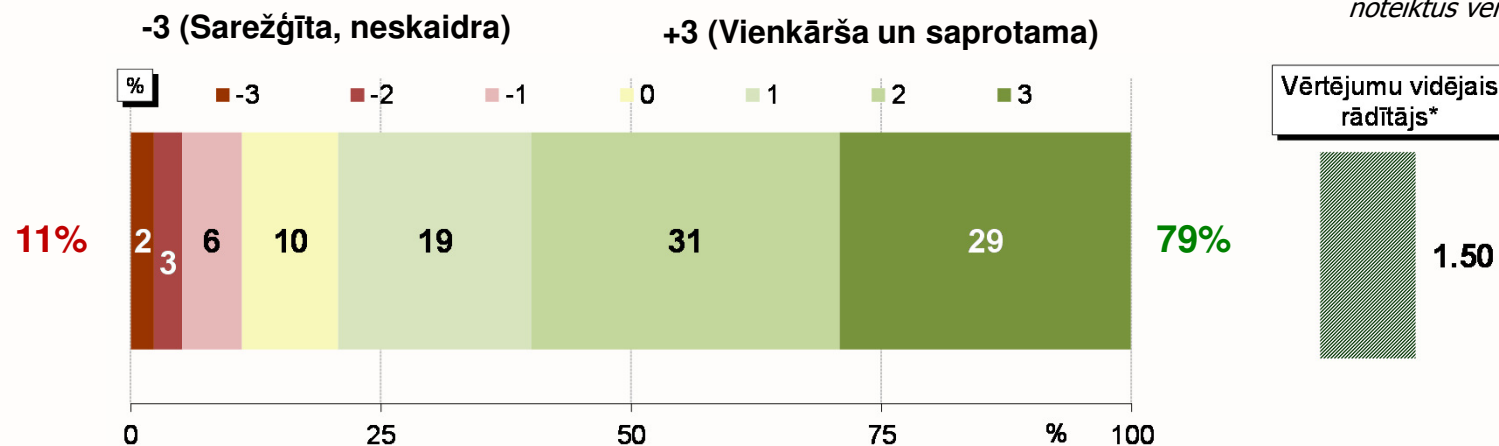
3.1. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums (2)

"Kā Jūs vērtējat Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS)?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1476

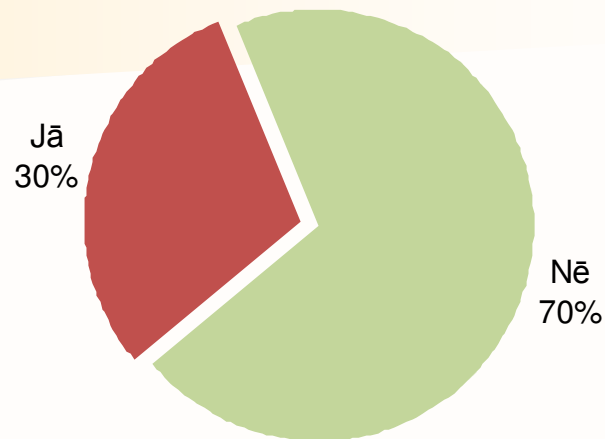
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1476

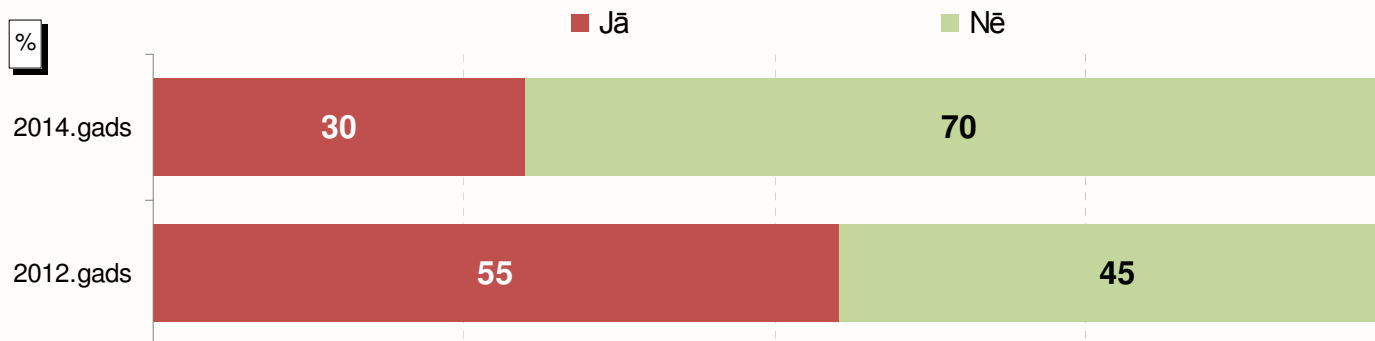
3.2. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā (1)

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1476

2012.gada un 2014.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

3.2. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā (2)

"Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijušas Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā, n=443

*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

3.2. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā (3)

"Lūdzu, atzīmējiet galvenos iemeslus, kāpēc pakalpojumus, kurus izmantojāt pēdējā KAC apmeklējuma reizē, Jūs izvēlējāties saņemt klātienē, nevis izmantojot Elektronisko deklarēšanas sistēmu (EDS)?"



Bāze: visi respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC, n=976

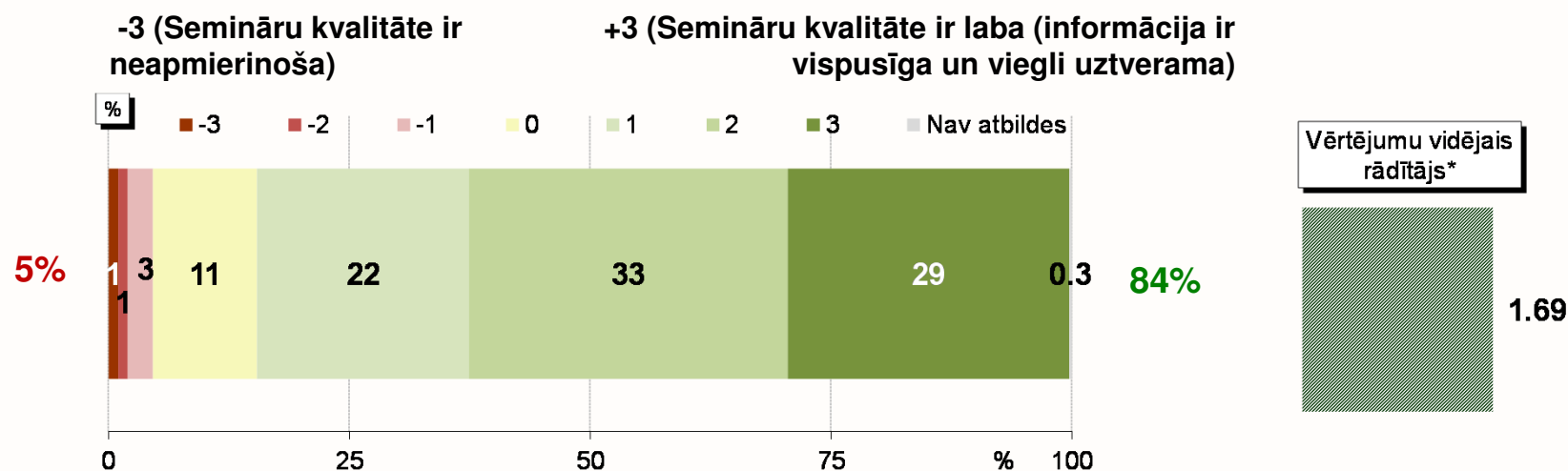
*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

4. VID organizēto bezmaksas semināru nodokļu maksātājiem vērtējums

Nodokļu maksātāji

VID organizēto bezmaksas semināru nodokļu maksātājiem vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID organizētos bezmaksas seminārus nodokļu maksātājiem par izmaiņām nodokļu normatīvajos aktos un jaunreģistrētajiem nodokļu maksātājiem VID klientu apkalpošanas centros?"



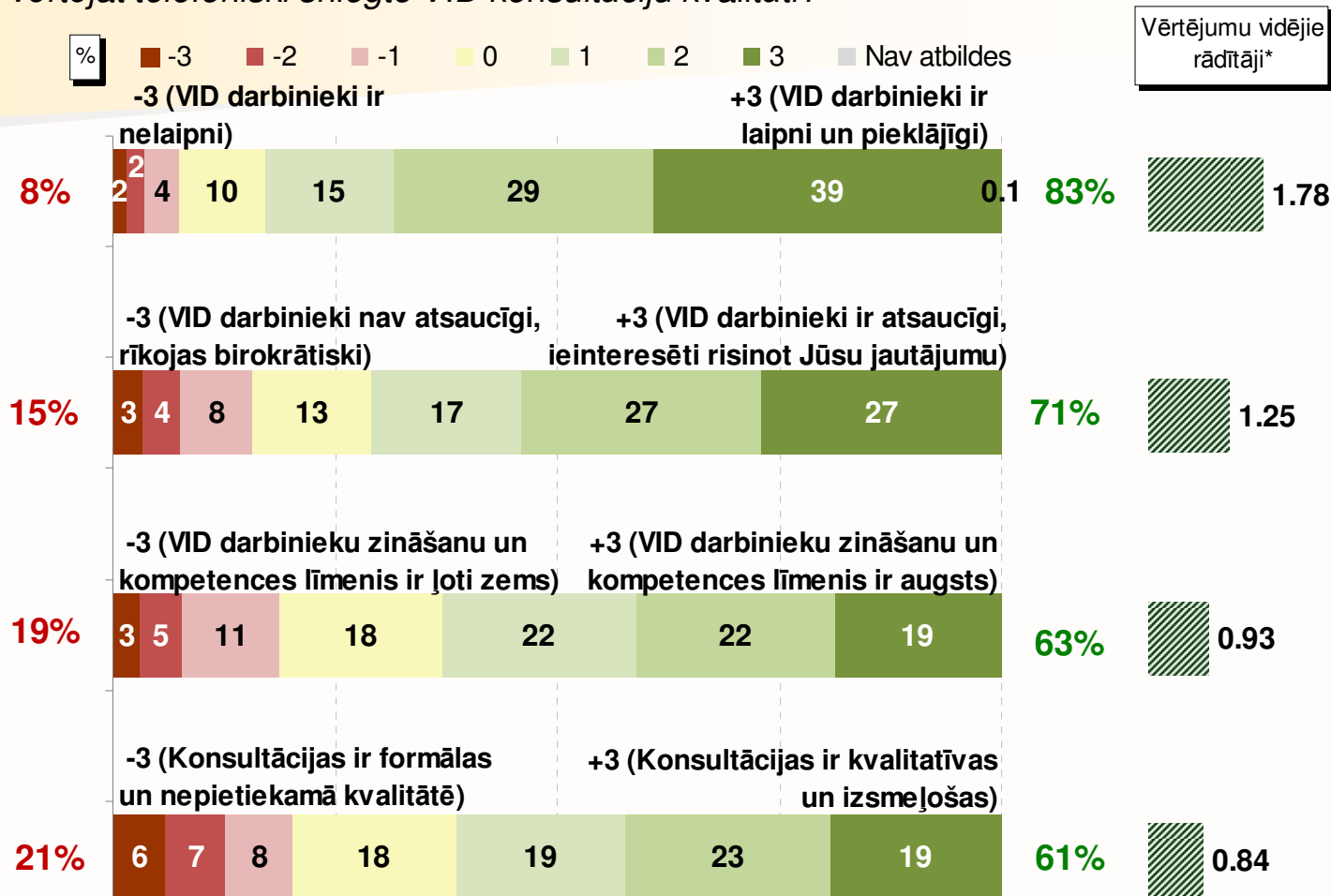
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem, n=305

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

5. VID telefonkonsultāciju un saziņas pa e-pastu vērtējums

5.1. Telefonkonsultāciju kvalitātes vērtējums

"Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto VID konsultāciju kvalitāti?"

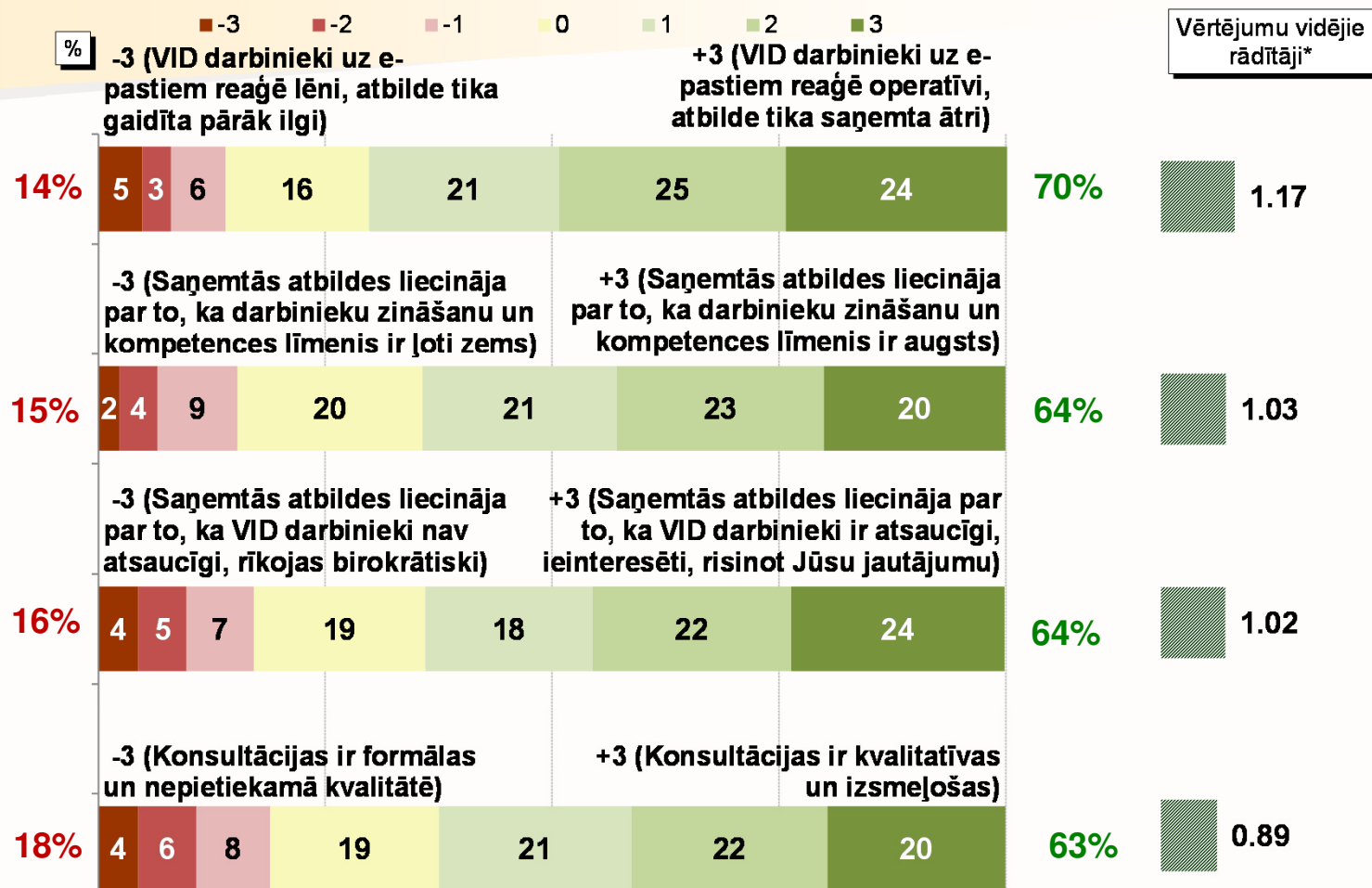


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID telefonkonsultācijas, n=853

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

5.2. Pa e-pastu sniegto VID konsultāciju kvalitātes vērtējums

"Kā Jūs vērtējat pa e-pastu sniegto VID konsultāciju kvalitāti?"



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar VID, izmantojot e-pastus, n=565

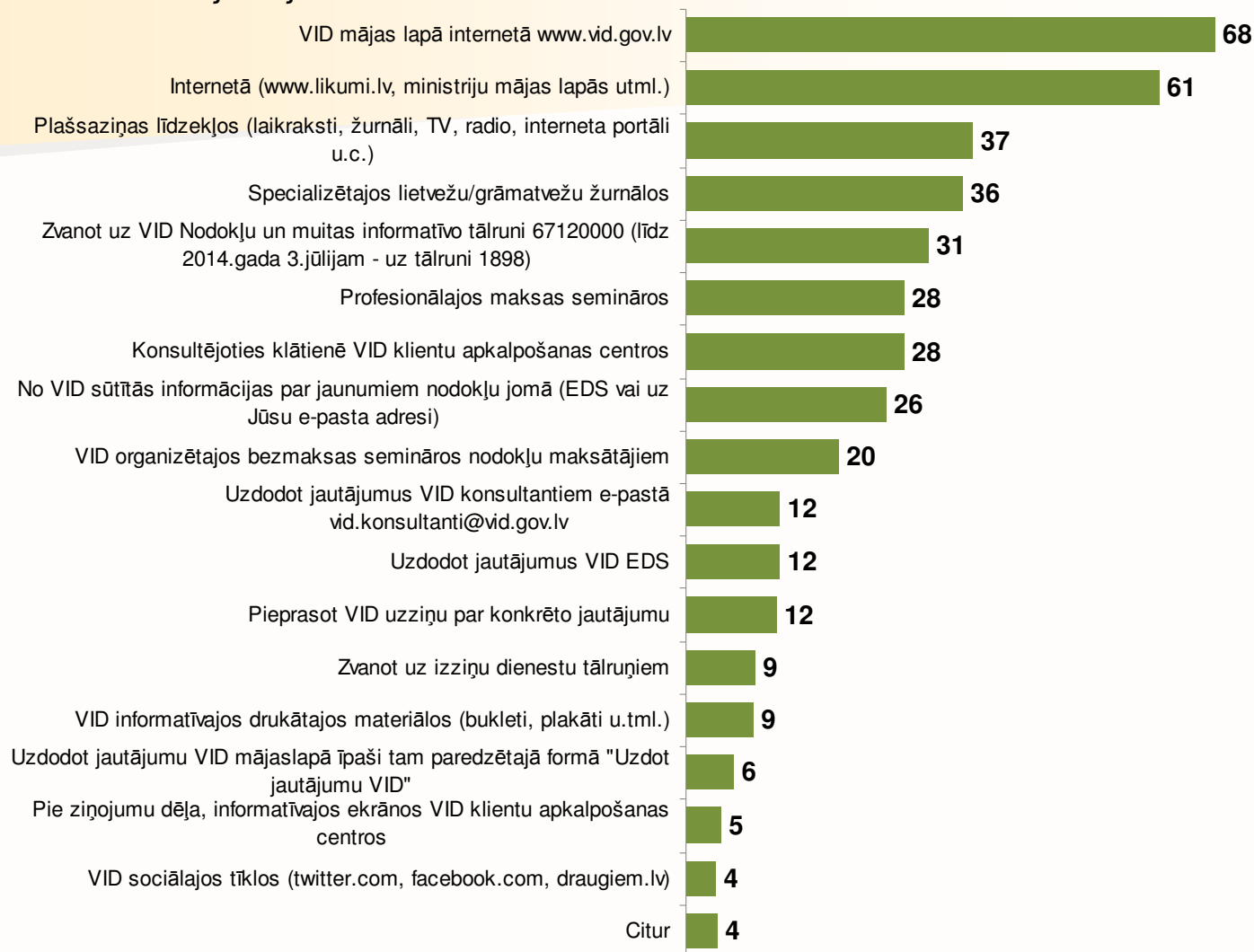
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

6. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem

Nodokļu maksātāji

6.1. Esošie informācijas avoti par nodokļu administrēšanas jautājumiem

"Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?"



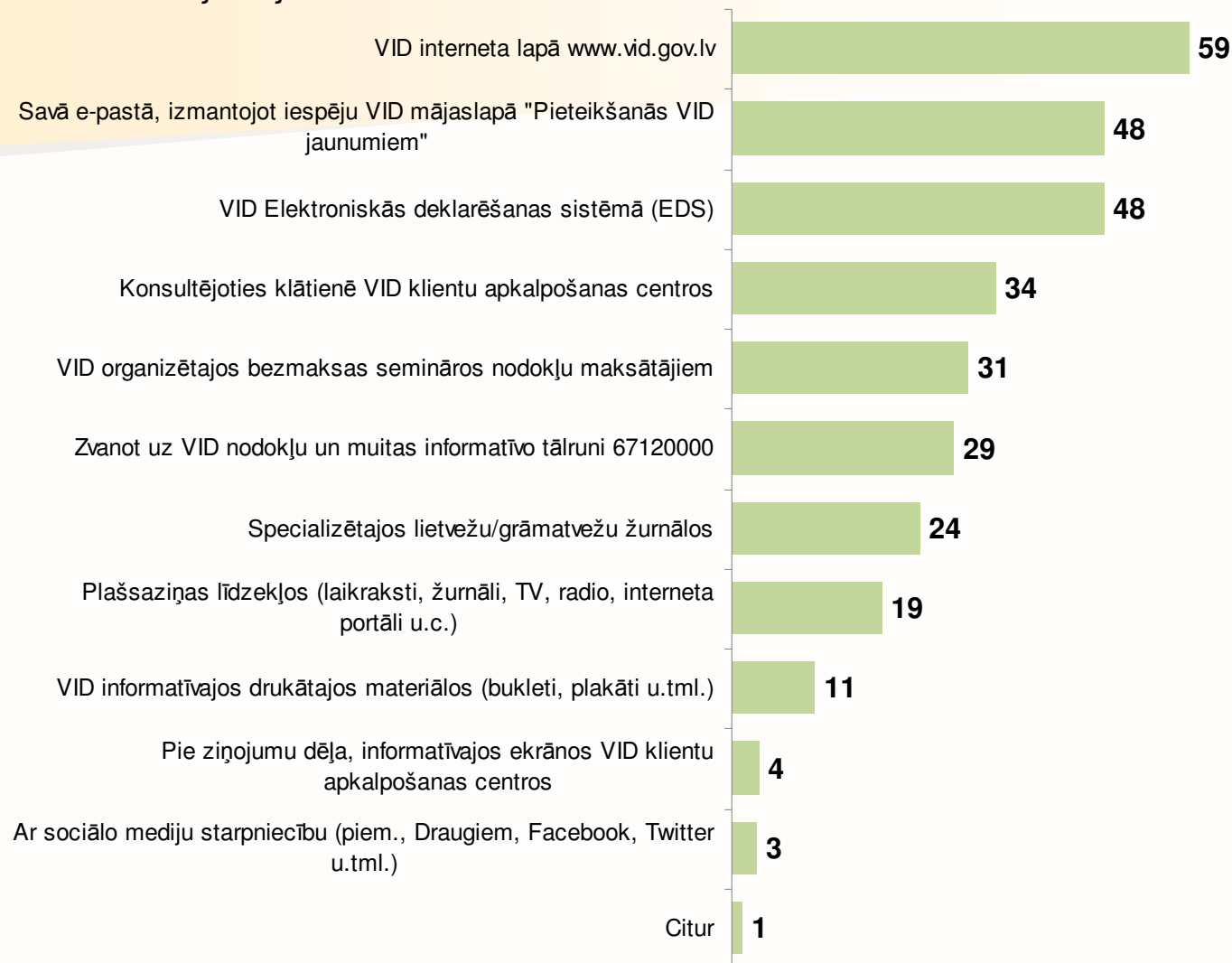
Bāze: visi respondenti, n=1995

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Nodokļu maksātāji

6.2. Vēlamie informācijas avoti par nodokļu administrēšanas jautājumiem

"Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par nodokļu administrēšanas jautājumiem?"



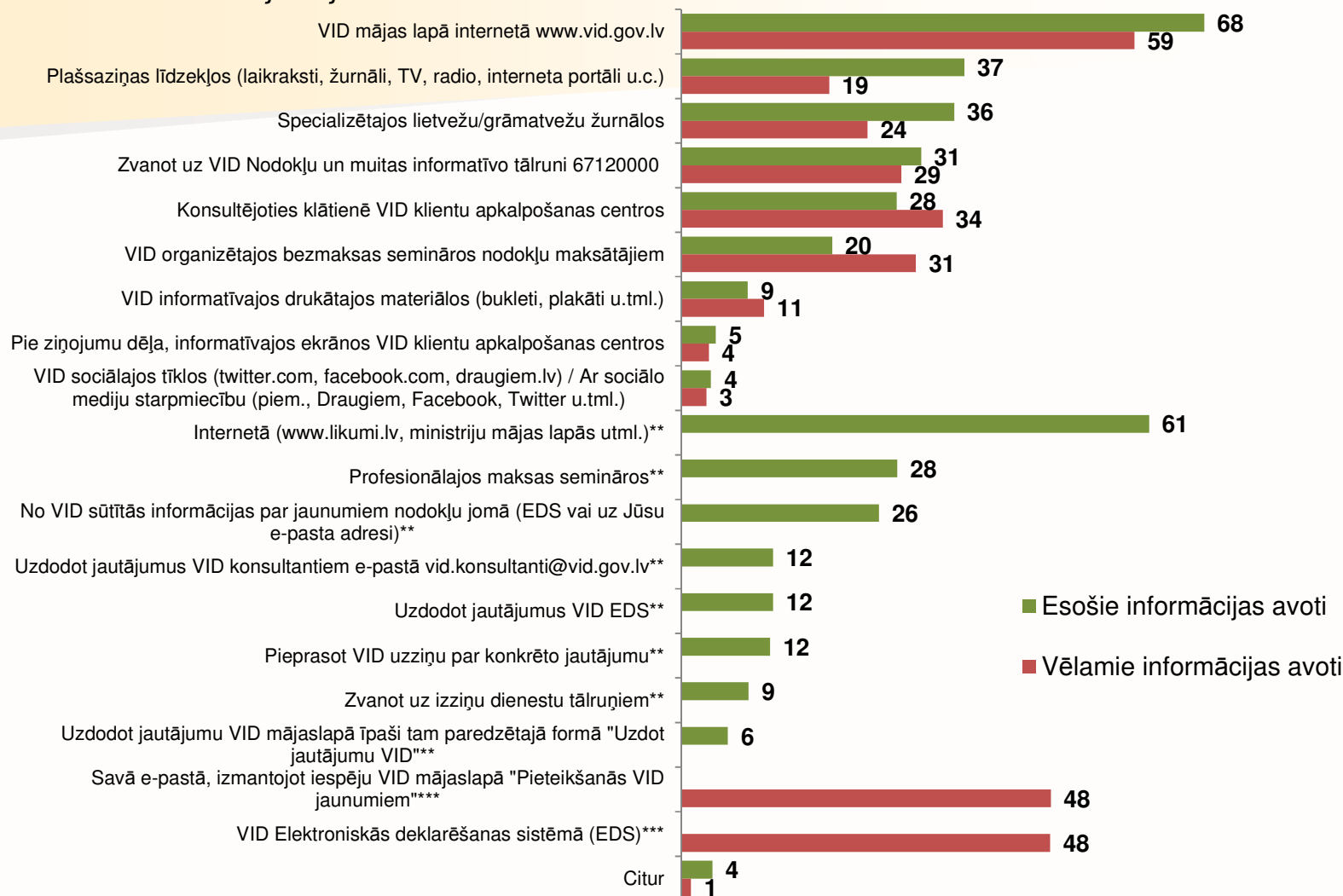
Bāze: visi respondenti, n=1995

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Nodokļu maksātāji

Esošo un vēlamo informācijas avotu salīdzinājums

"Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?" / "Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par nodokļu administrēšanas jautājumiem?"



Bāze: visi respondenti, n=1995

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

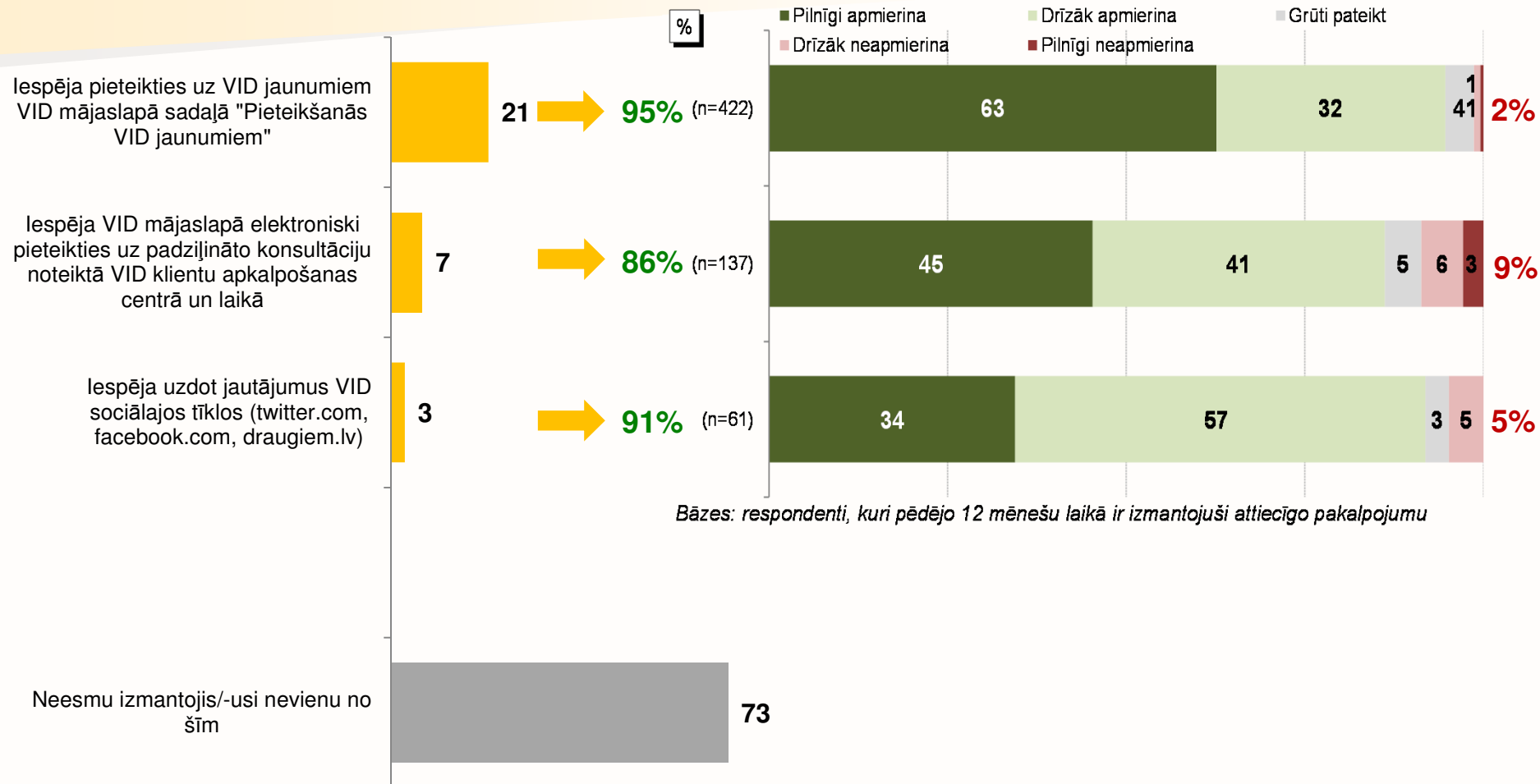
**Minētie atbilžu varianti netika piedāvāti jautājumā "Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par nodokļu administrēšanas jautājumiem?"

***Minētie atbilžu varianti netika piedāvāti jautājumā "Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?"

6.3. VID piedāvāto iespēju/ pakalpojumu izmantošana

"Lūdzu, atzīmējiet, kuras no šīm iespējām Jūs esat izmantojis/-usi pēdējo 12 mēnešu laikā!"

"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādas VID piedāvātās iespējas!"



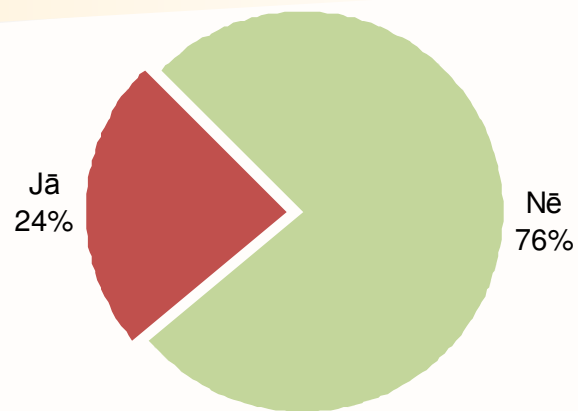
Bāze: visi respondenti, n=1995

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

7. Saksarsme ar neapmierinošu VID pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

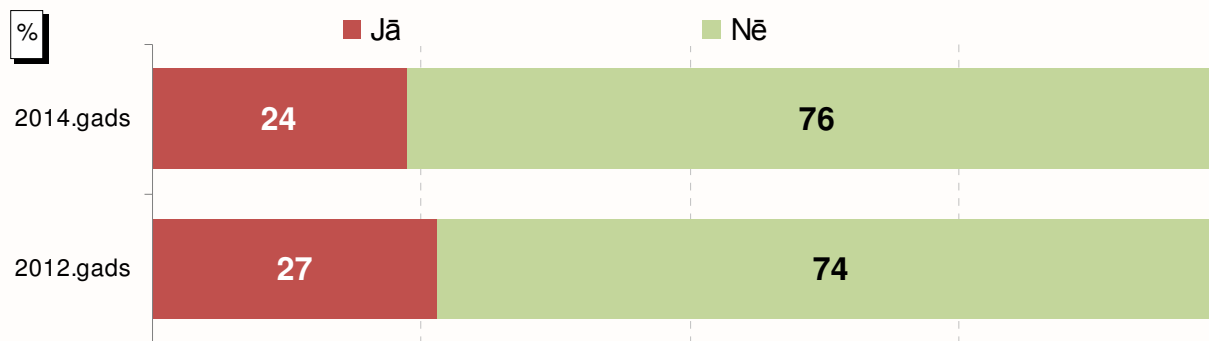
Saskarsme ar neapmierinošu VID pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti?"



Bāze: visi respondenti, n=1995

2012.gada un 2014.gada rezultātu salīdzinājums

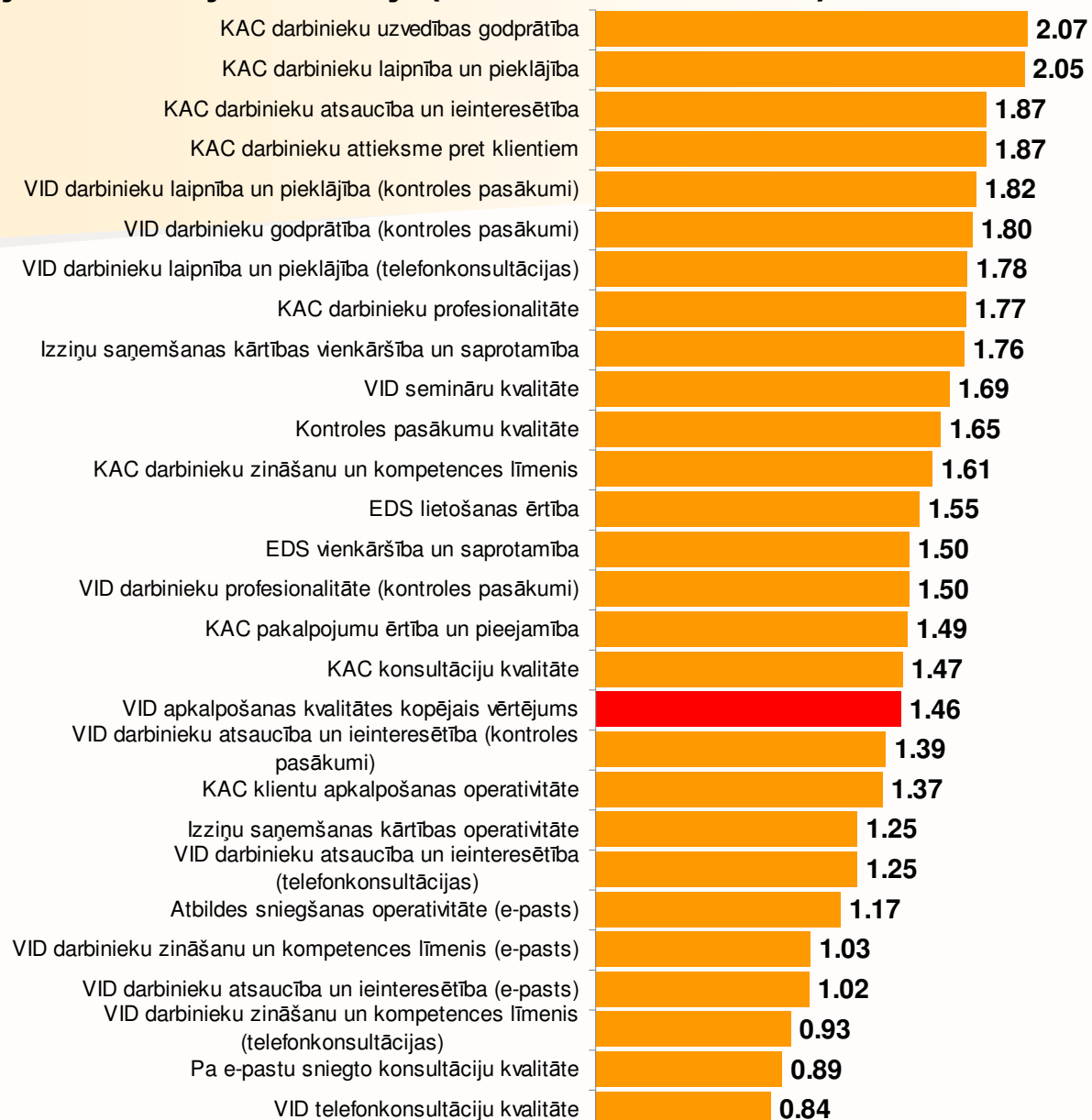


Bāzes: visi respondenti

Kopsavilkums

Nodokļu maksātāji

Vērtējumu vidējie rādītāji (skalā no +3 līdz -3)



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

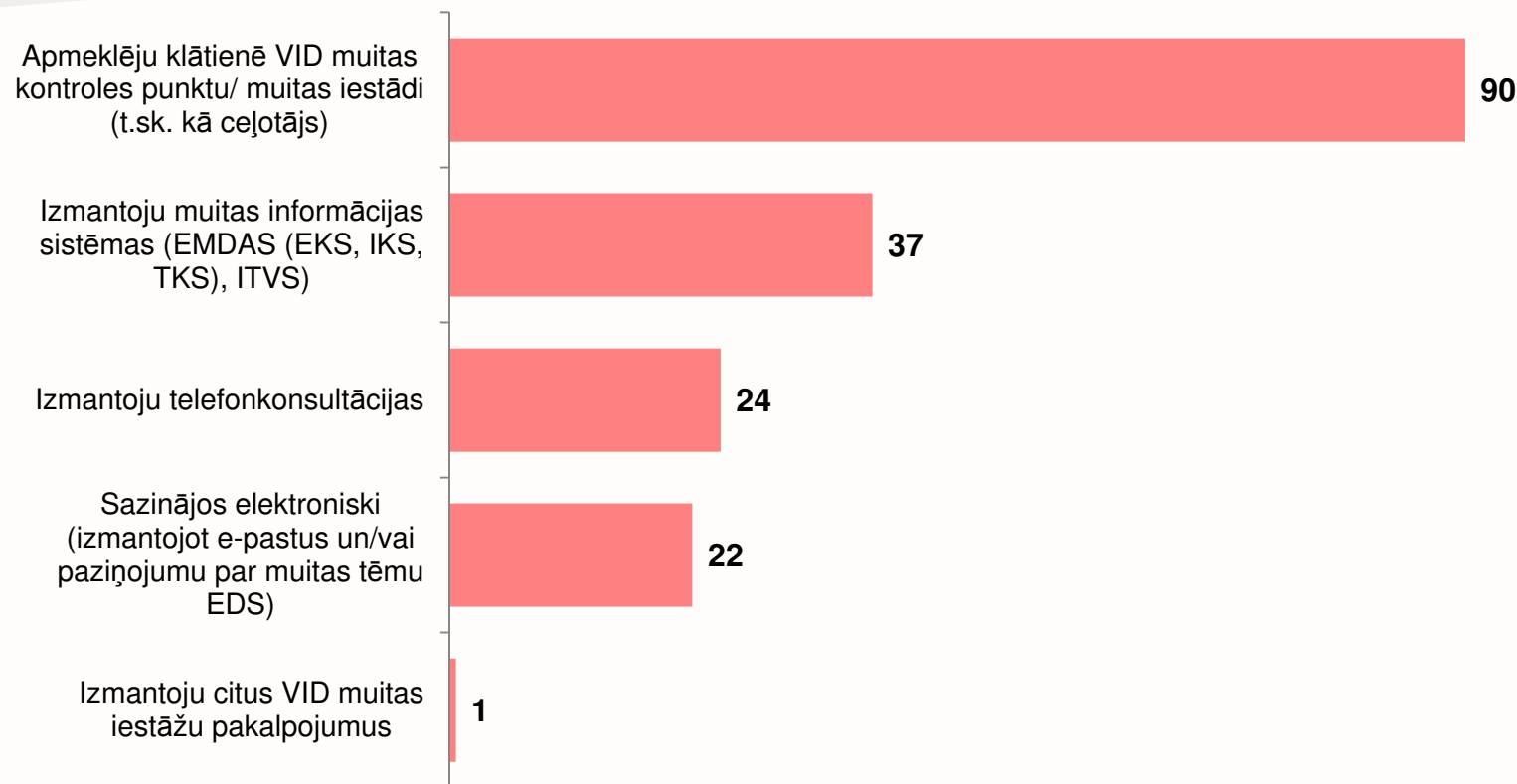
VID muitas iestāžu klientu apkalpošanas kvalitātes aptaujas galvenie rezultāti

1. VID pakalpojumu izmantošana

Muitas klienti

VID pakalpojumu izmantošana

"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1072

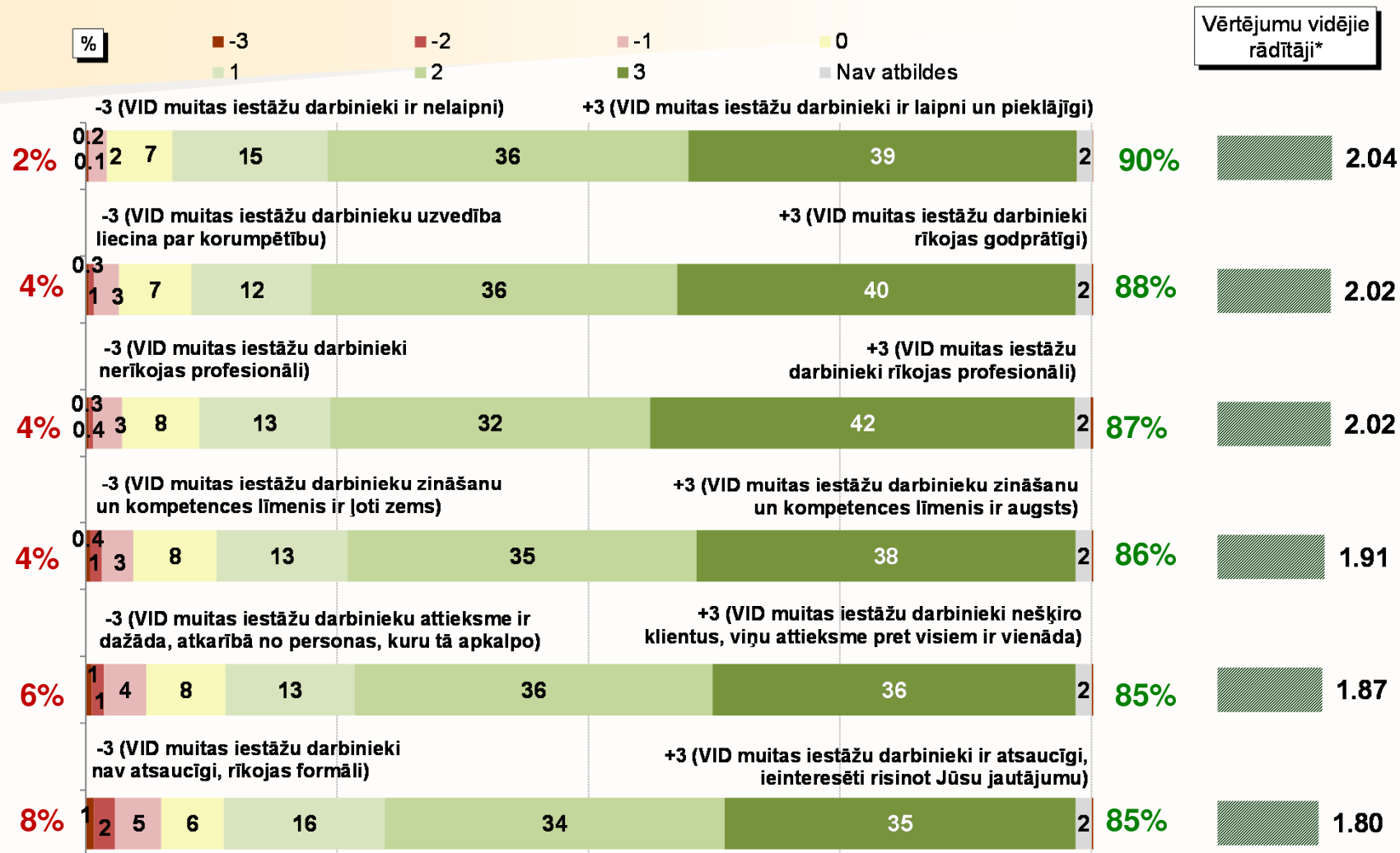
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

2. Muietas iestādēs klātienē saņemto pakalpojumu vērtējums

Muitas klienti

2.1. Muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID muitas iestādes, n=962

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Muitas klienti

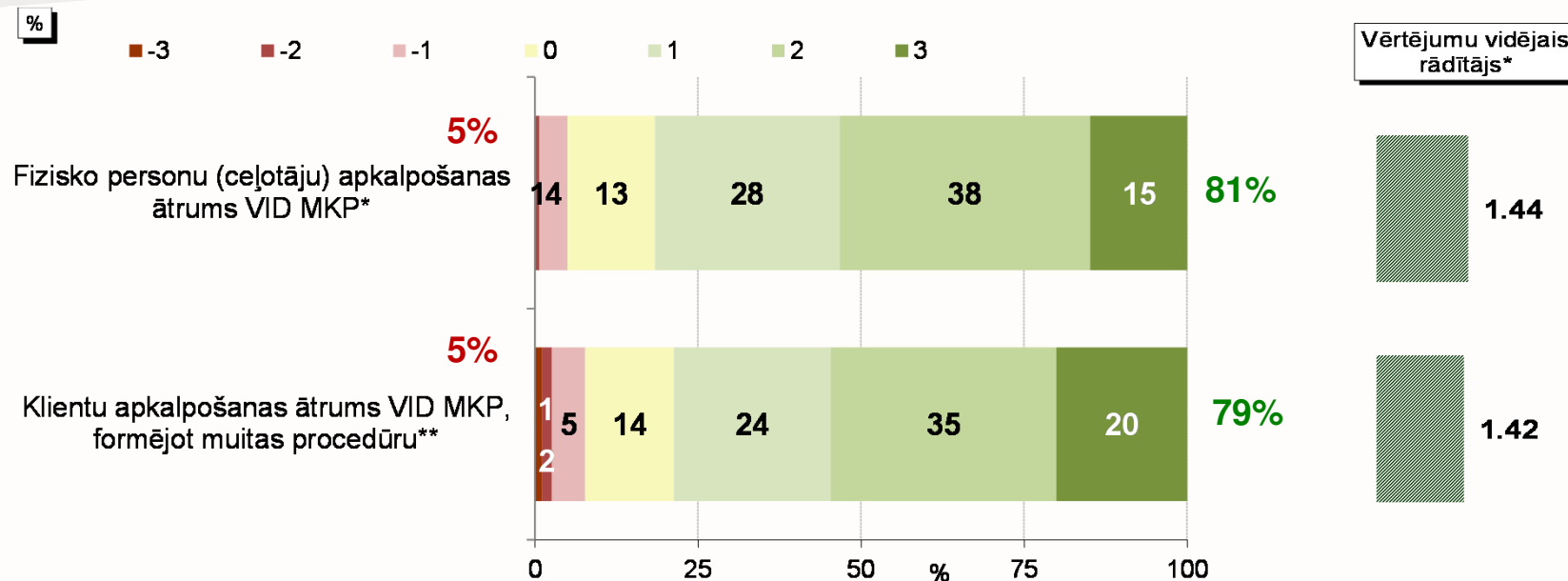
2.2. Apkalpošanas ātruma muitas kontroles punktos vērtējums

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot muitas procedūru?"

"Kā Jūs vērtējat fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos?"

-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



*Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir šķērsojuši robežu kā fiziskas personas (ceļotāji), n=276

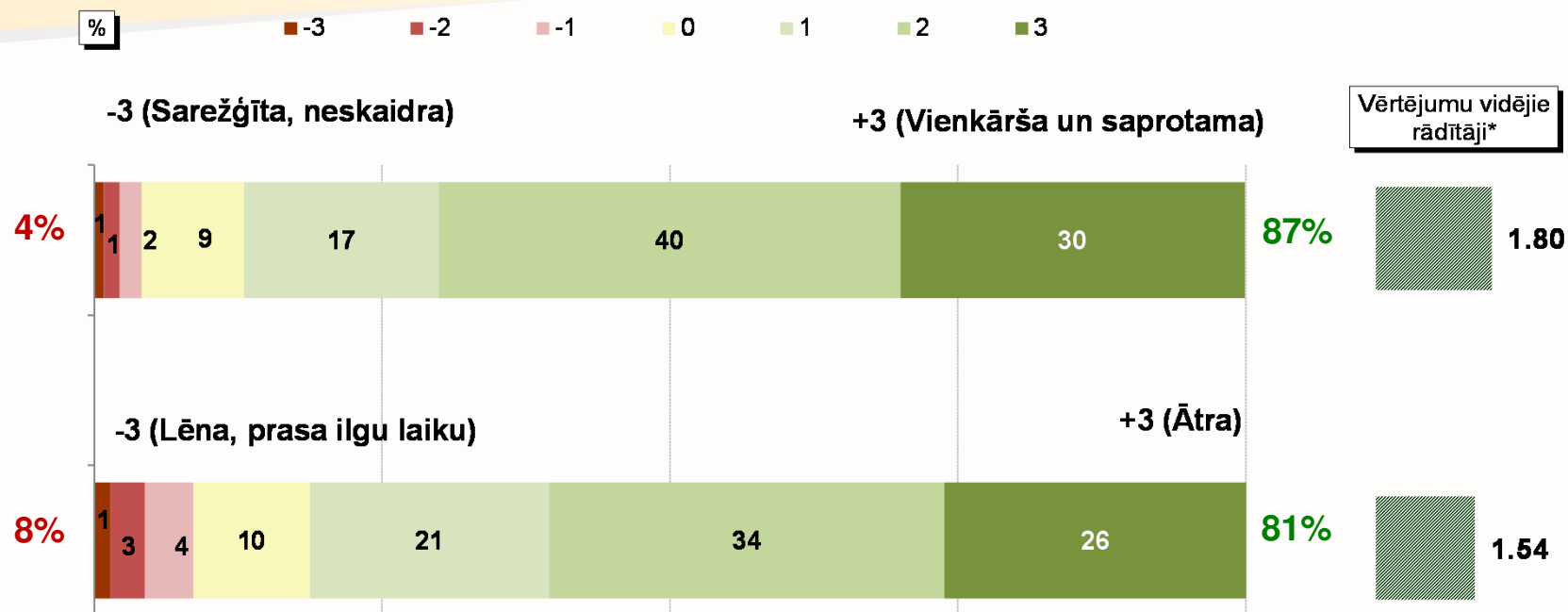
**Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūru VID MKP, n=921

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Muitas klienti

2.3. Atļauju, izziņu, sertifikātu vai citu dokumentu saņemšanas kārtības vērtējums

"Lūdzu, novērtējiet atļauju, izziņu, sertifikātu vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID muiņas pārvaldē!"



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši atļaujas, izziņas vai citus dokumentus, n=626

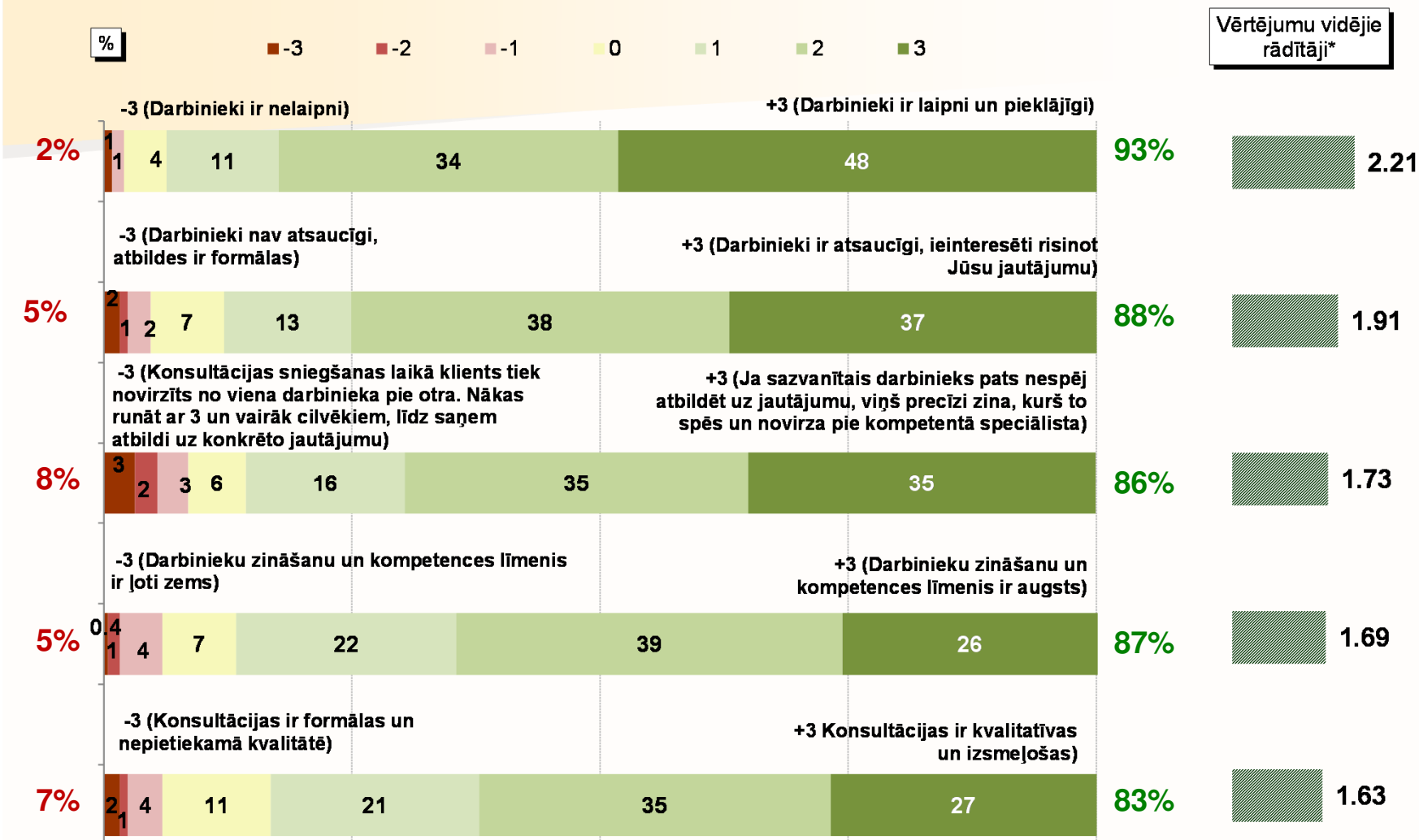
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

3. Telefonkonsultāciju un saziņas pa e-pastu vērtējums

Muitas klienti

3.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums

"Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"



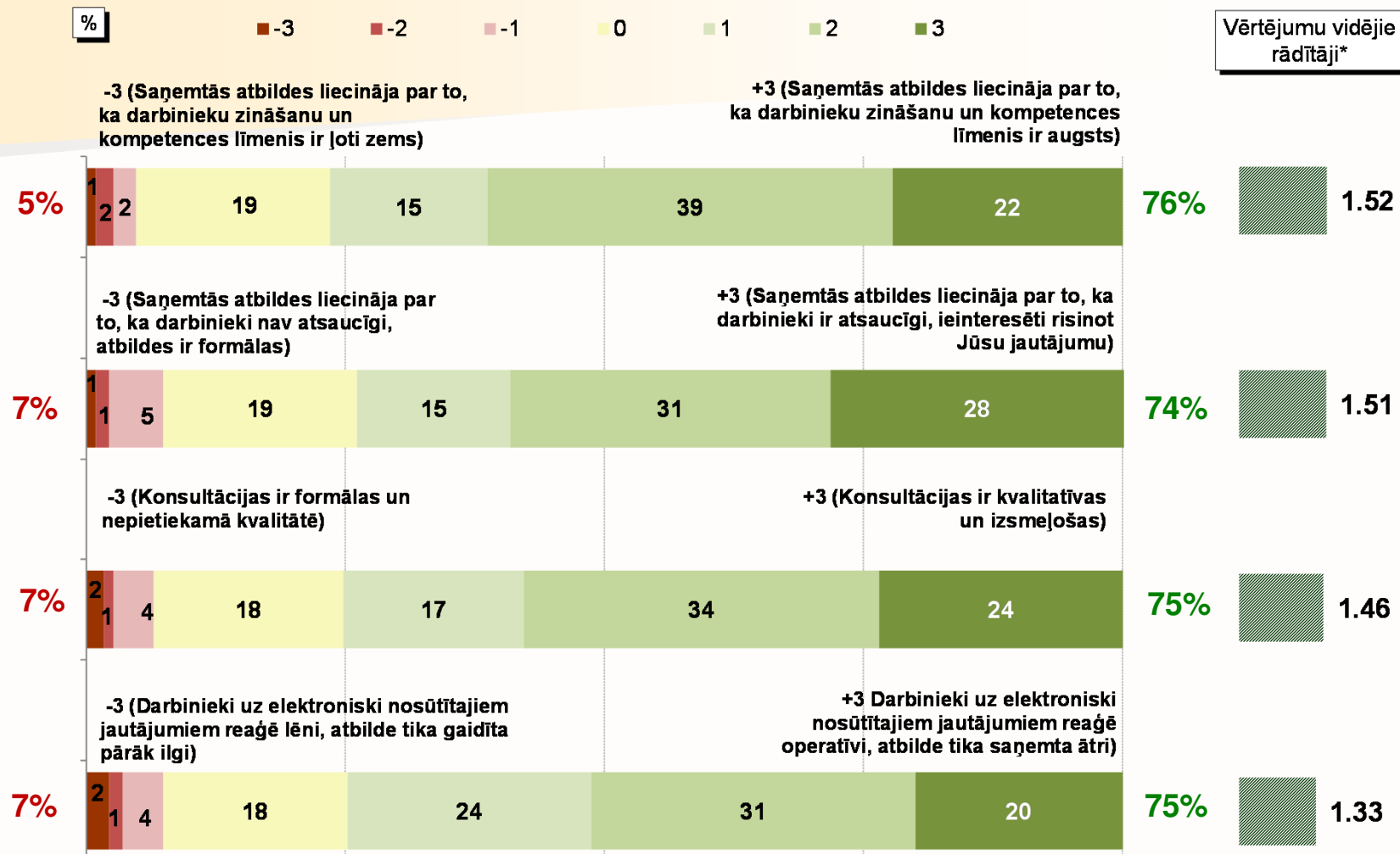
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=257

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Muitas klienti

3.2. Pa e-pastu sniegto konsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums

"Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar VID elektroniski, n=230

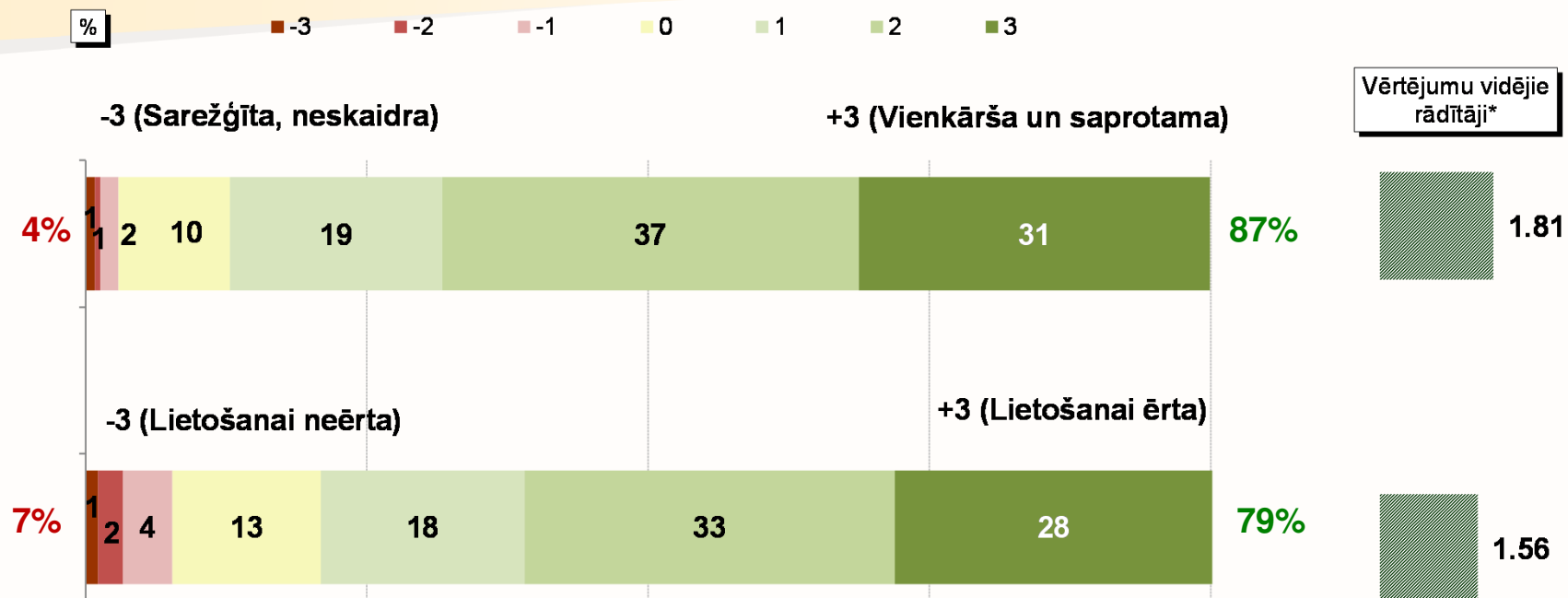
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

4. Muitas informācijas sistēmu vērtējums

Muitas klienti

4.1. Muitas informācijas sistēmu kvalitātes vērtējums (1)

"Kā Jūs vērtējat Eksporta kontroles sistēmu (EKS)?"



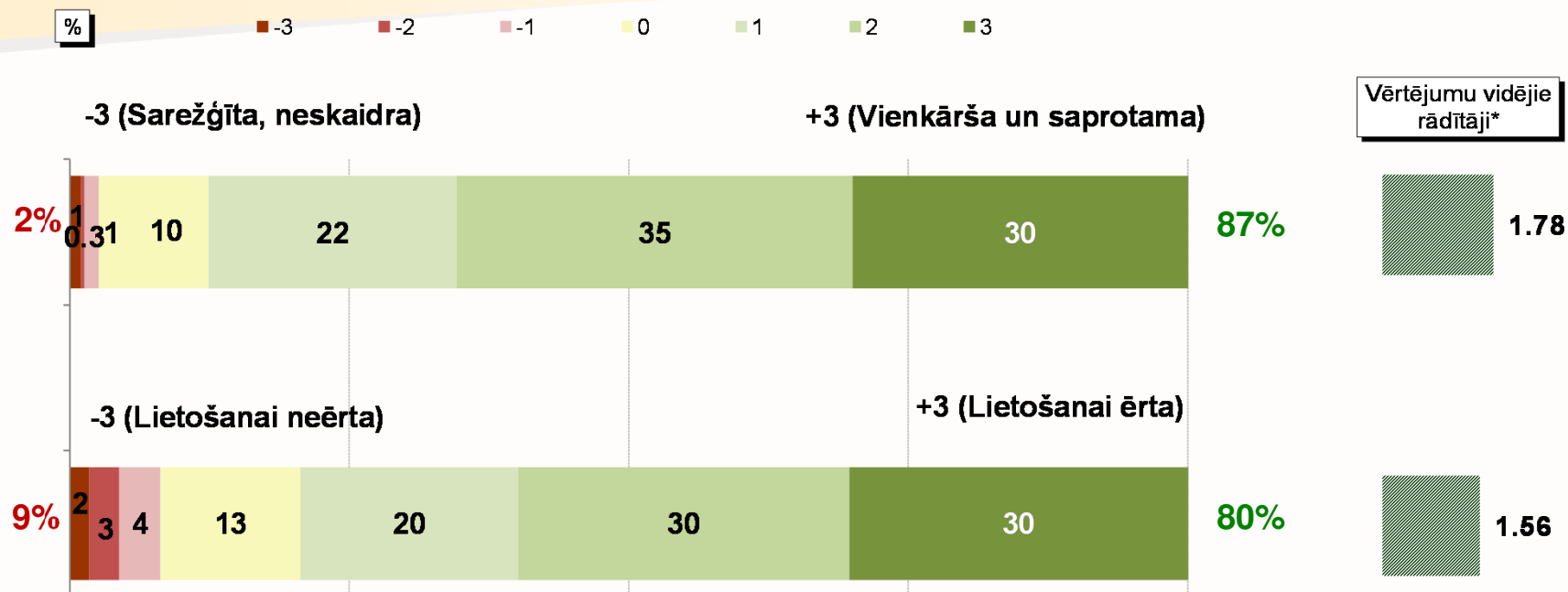
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=365

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Muitas klienti

4.1. Muitas informācijas sistēmu kvalitātes vērtējums (2)

"Kā Jūs vērtējat Importa kontroles sistēmu (IKS)?"



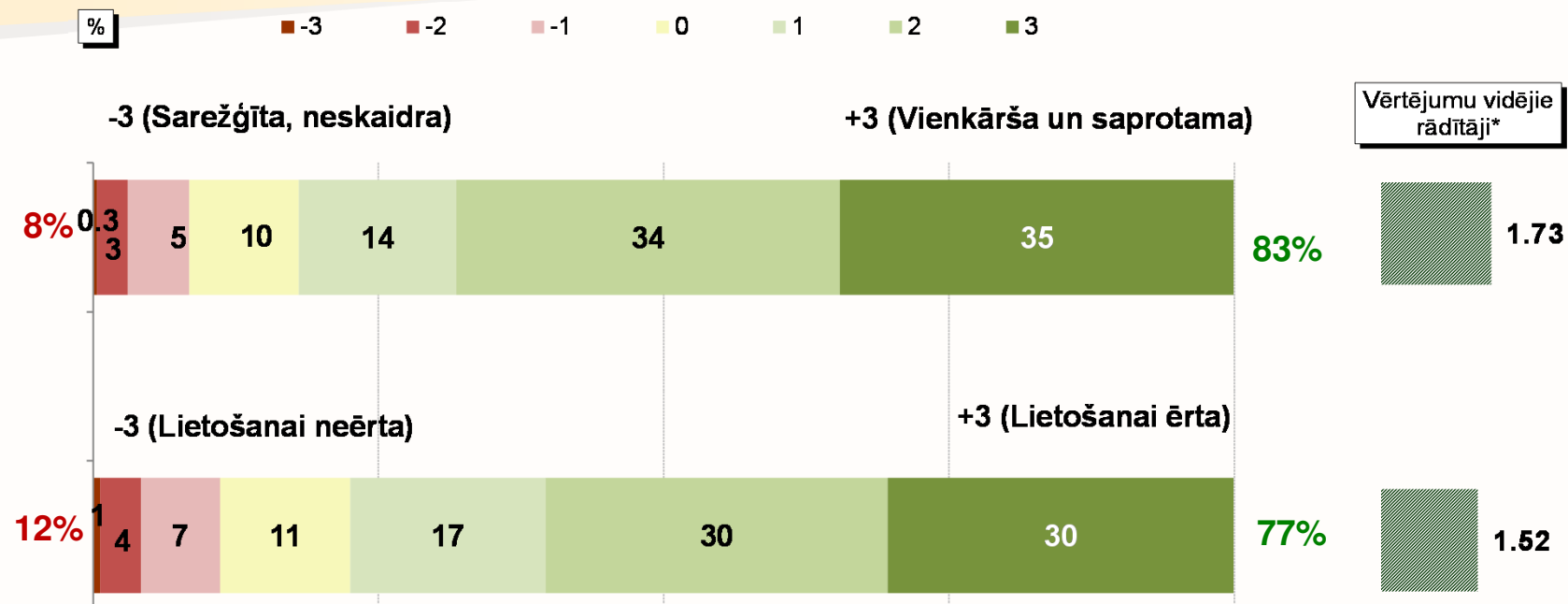
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=297

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Muitas klienti

4.1. Muitas informācijas sistēmu kvalitātes vērtējums (3)

"Kā Jūs vērtējat Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)?"



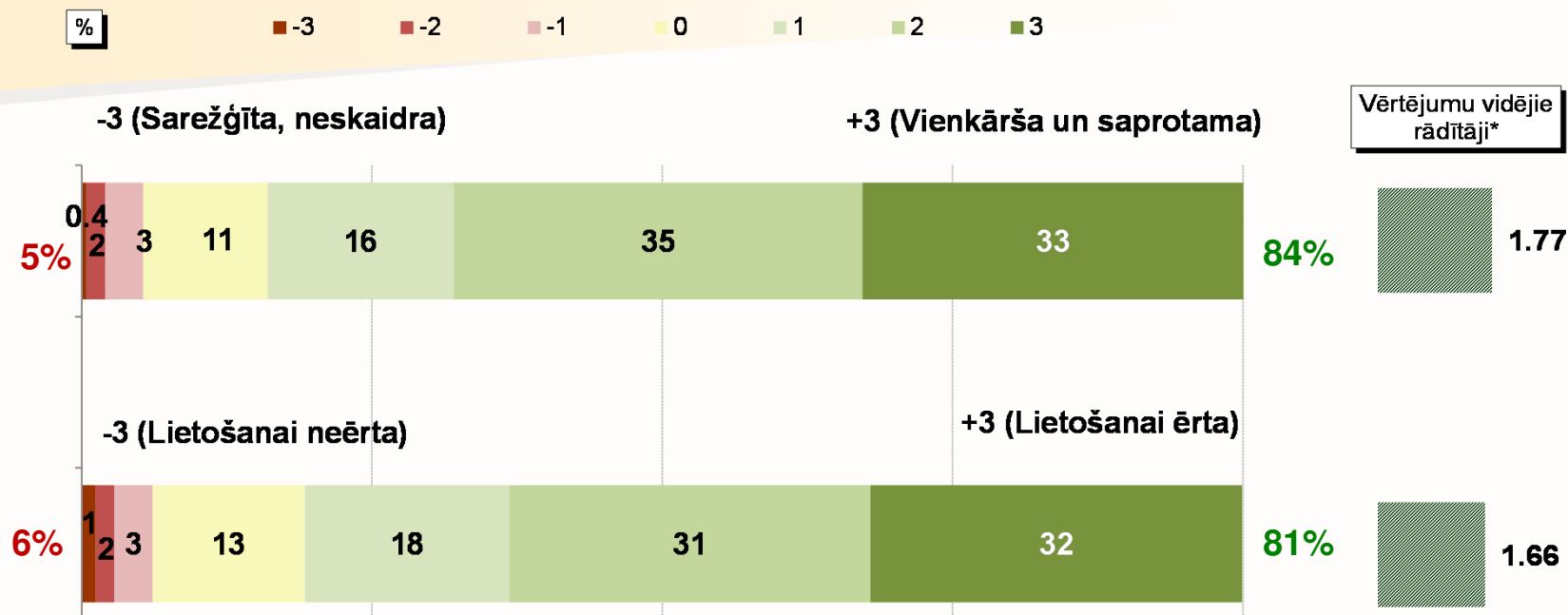
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=333

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Muitas klienti

4.1. Muitas informācijas sistēmu kvalitātes vērtējums (4)

"Kā Jūs vērtējat Integrēto tarifa vadības sistēmu (ITVS)?"



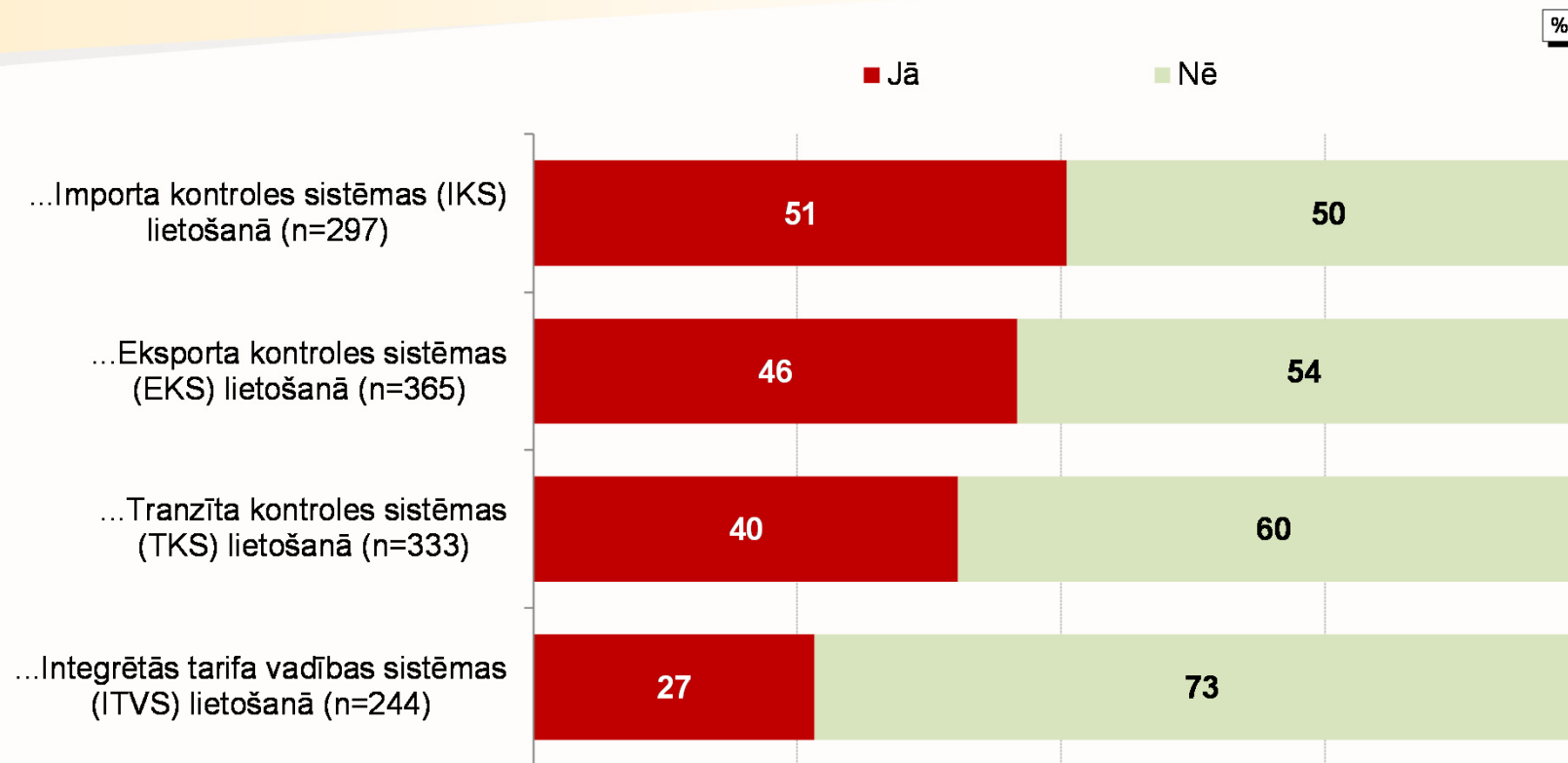
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=244

*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Muitas klienti

4.2. Sarežģījumi muitas informācijas sistēmu lietošanā (1)

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi...?"



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši attiecīgo muitas sistēmu

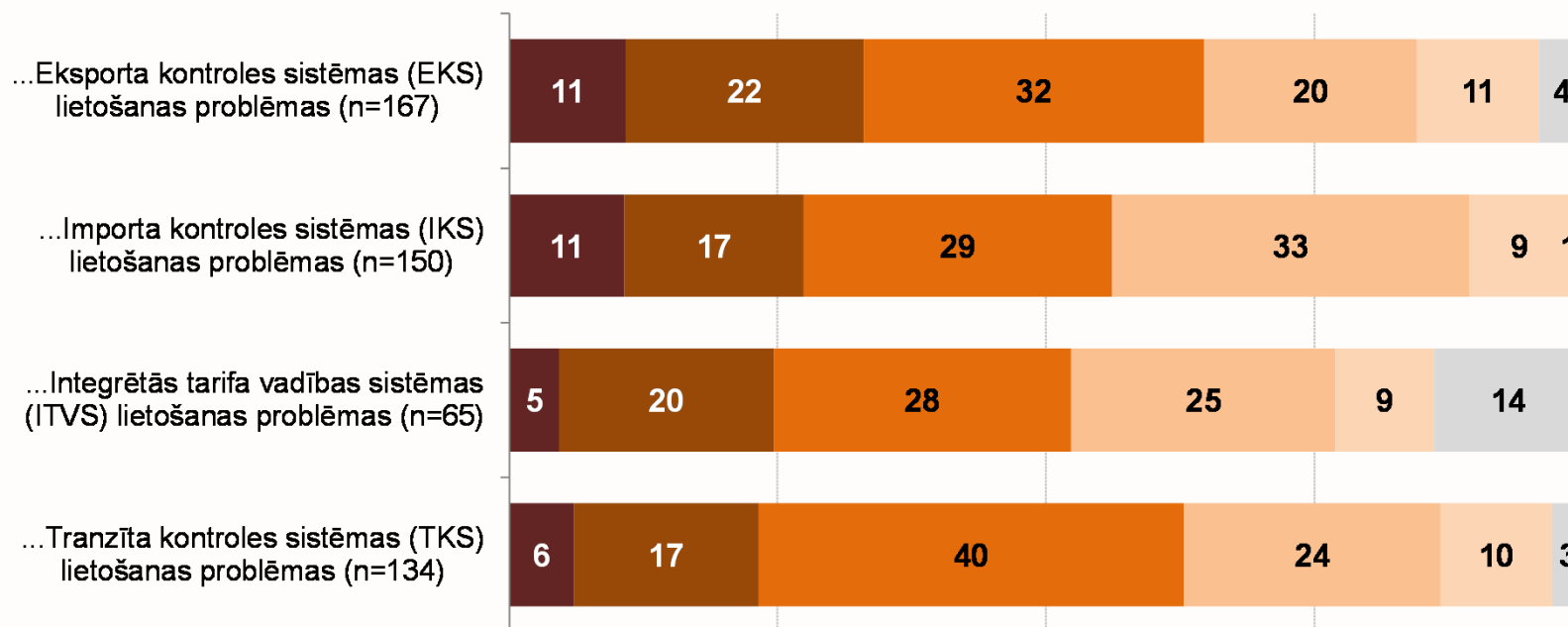
Muitas klienti

4.2. Sarežģījumi muitas informācijas sistēmu lietošanā (2)

"Cik ilgā laikā izdevās atrisināt ...?"

- Dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam
- 1 stundas laikā
- 2-4 stundu laikā
- Vienas darba dienas laikā
- Vairāk nekā vienas darba dienas laikā
- Nezina

%



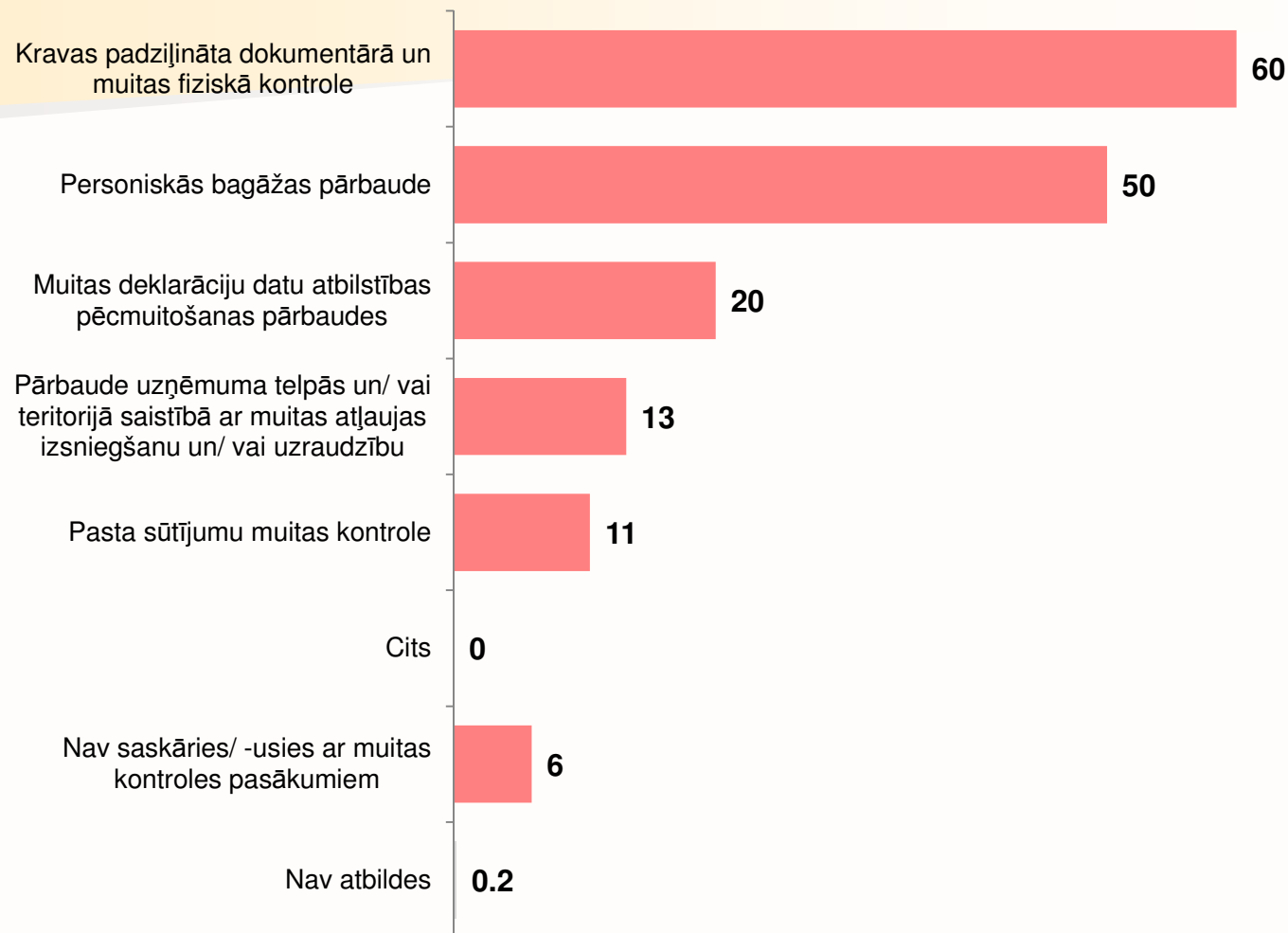
Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi attiecīgās muitas sistēmas lietošanā

5. Muitas kontroles pasākumu vērtējums

Muitas klienti

5.1. Saskarsme ar muitas kontroles pasākumiem

"Ar kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem Jūs esat saskāries/-usies pēdējo trīs gadu laikā?"



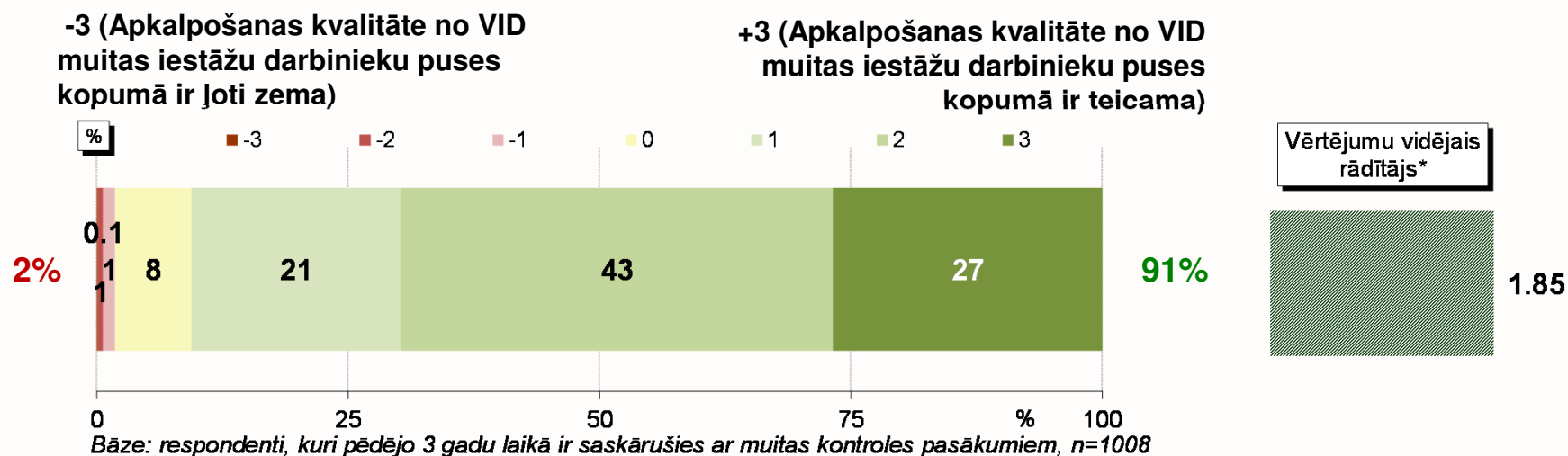
Bāze: visi respondenti, n=1072

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Muitas klienti

5.2. Muitas iestāžu darbinieku kultūras un profesionālās ētikas kontroles pasākumu laikā vērtējums

"Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā?"



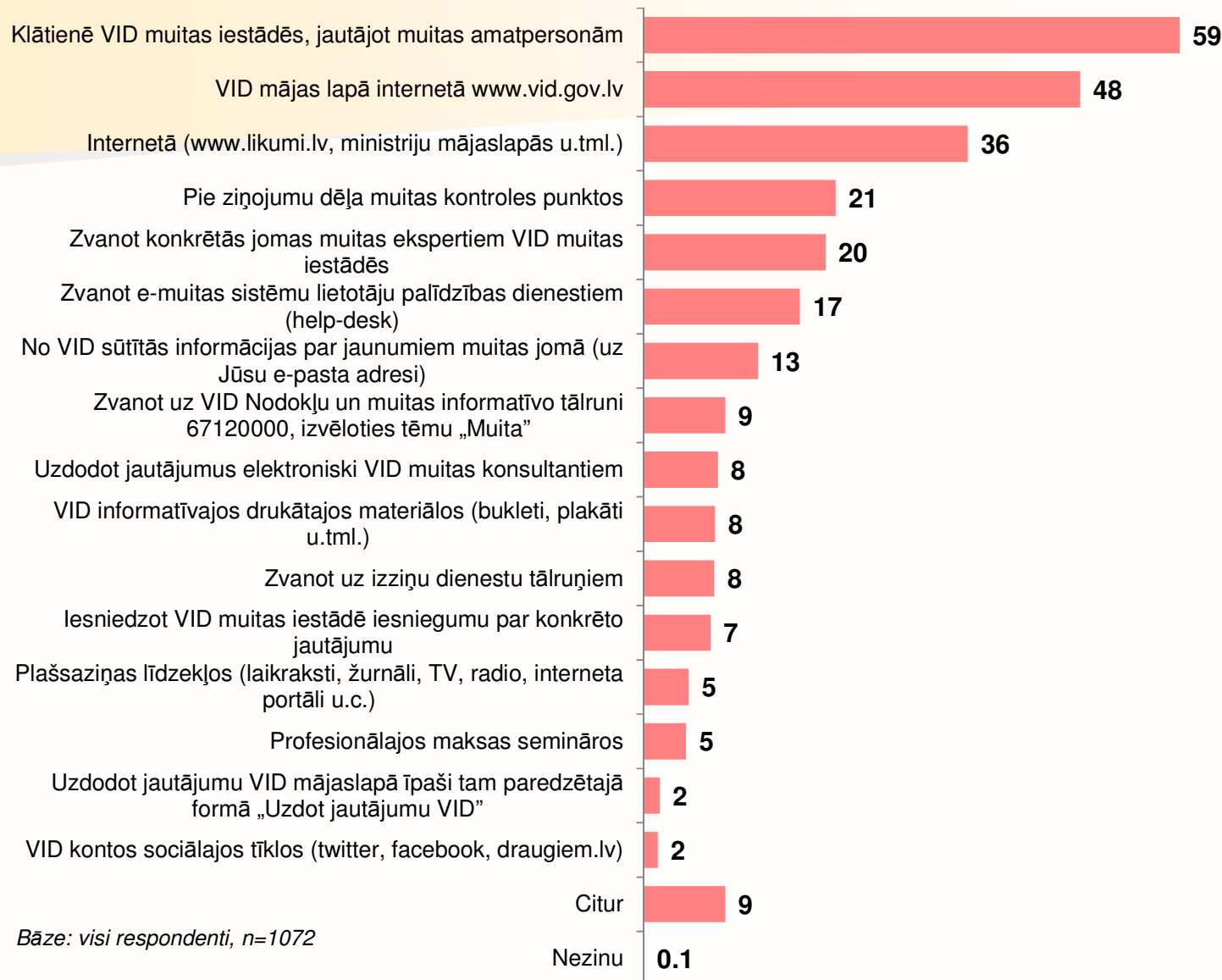
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

6. Informācija par muitas jautājumiem

Muitas klienti

6.1. Esošie informācijas avoti par muitas jautājumiem

"Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par multas jautājumiem?"



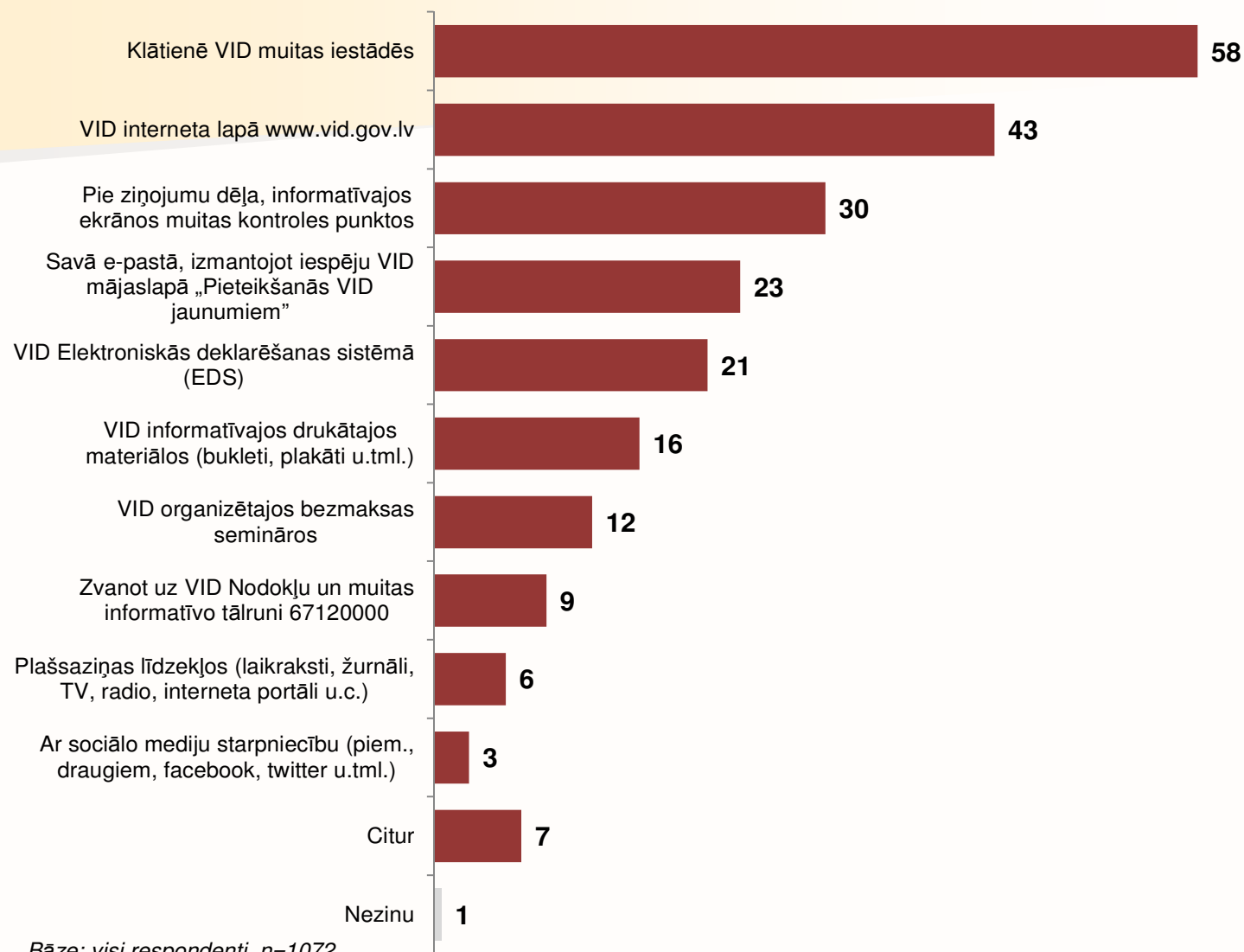
Bāze: visi respondenti, n=1072

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Muitas klienti

6.2. Vēlamie informācijas avoti par muitas jautājumiem

"Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par muitas jautājumiem?"



Bāze: visi respondenti, n=1072

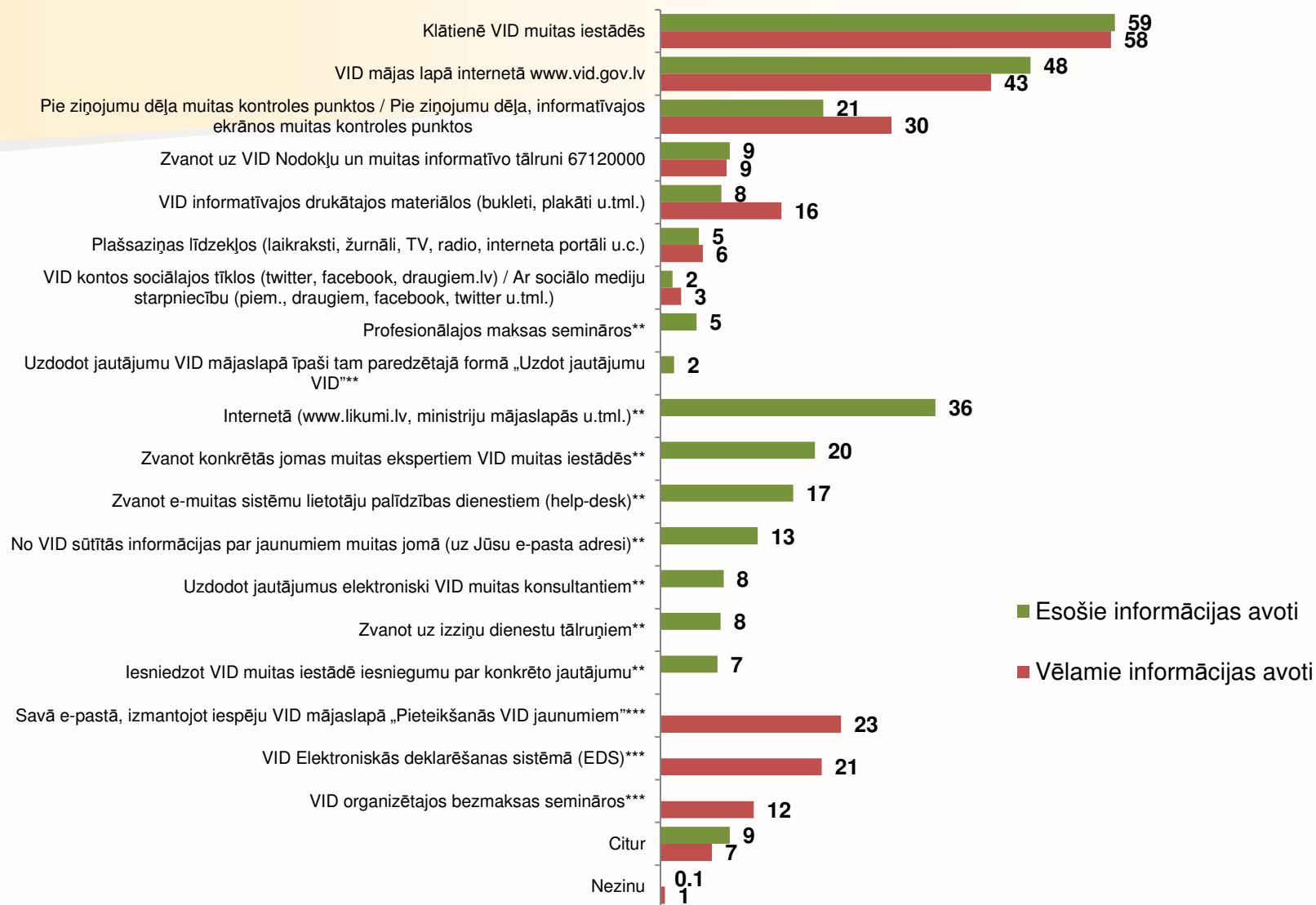
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Muitas klienti

Esošo un vēlamo informācijas avotu salīdzinājums

"Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par muitas jautājumiem?" /

"Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par muitas jautājumiem?"



Bāze: visi respondenti, n=1995

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Minētie atbilžu varianti netika piedāvāti jautājumā "Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par muitas jautājumiem?"

***Minētie atbilžu varianti netika piedāvāti jautājumā "Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par muitas jautājumiem?"

7. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

Muitas klienti

7.1. Saskarsme ar neapmierinošu muitas iestāžu sniegtu pakalpojumu

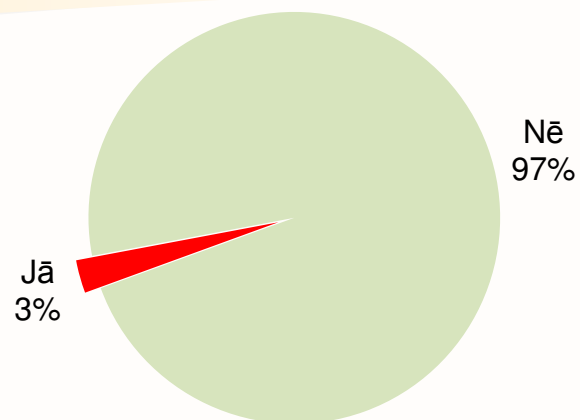
"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar muitas iestādēs sniegto pakalpojumu?"



Bāze: visi respondenti, n=1072

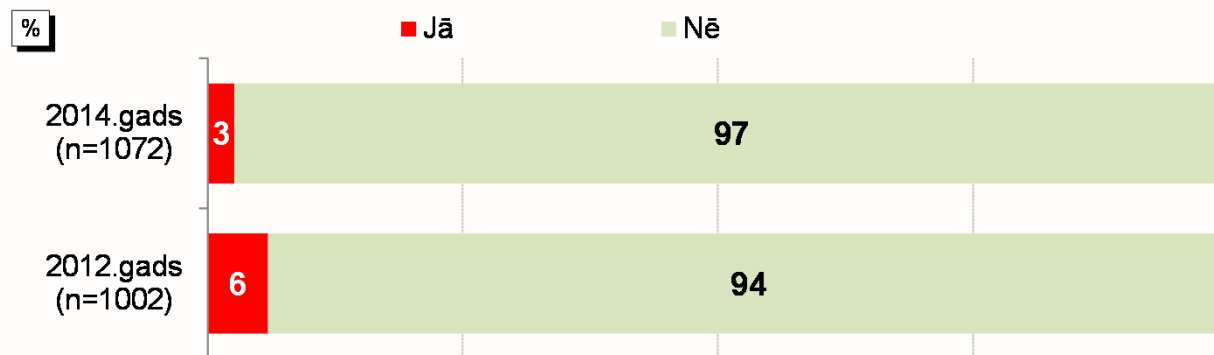
7.2. Saskarsme ar muitas amatpersonas prettiesisku rīcību

"Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries/-usies ar VID muitas amatpersonas prettiesisku rīcību?"



Bāze: visi respondenti, n=1072

2012.gada un 2014.gada rezultātu salīdzinājums

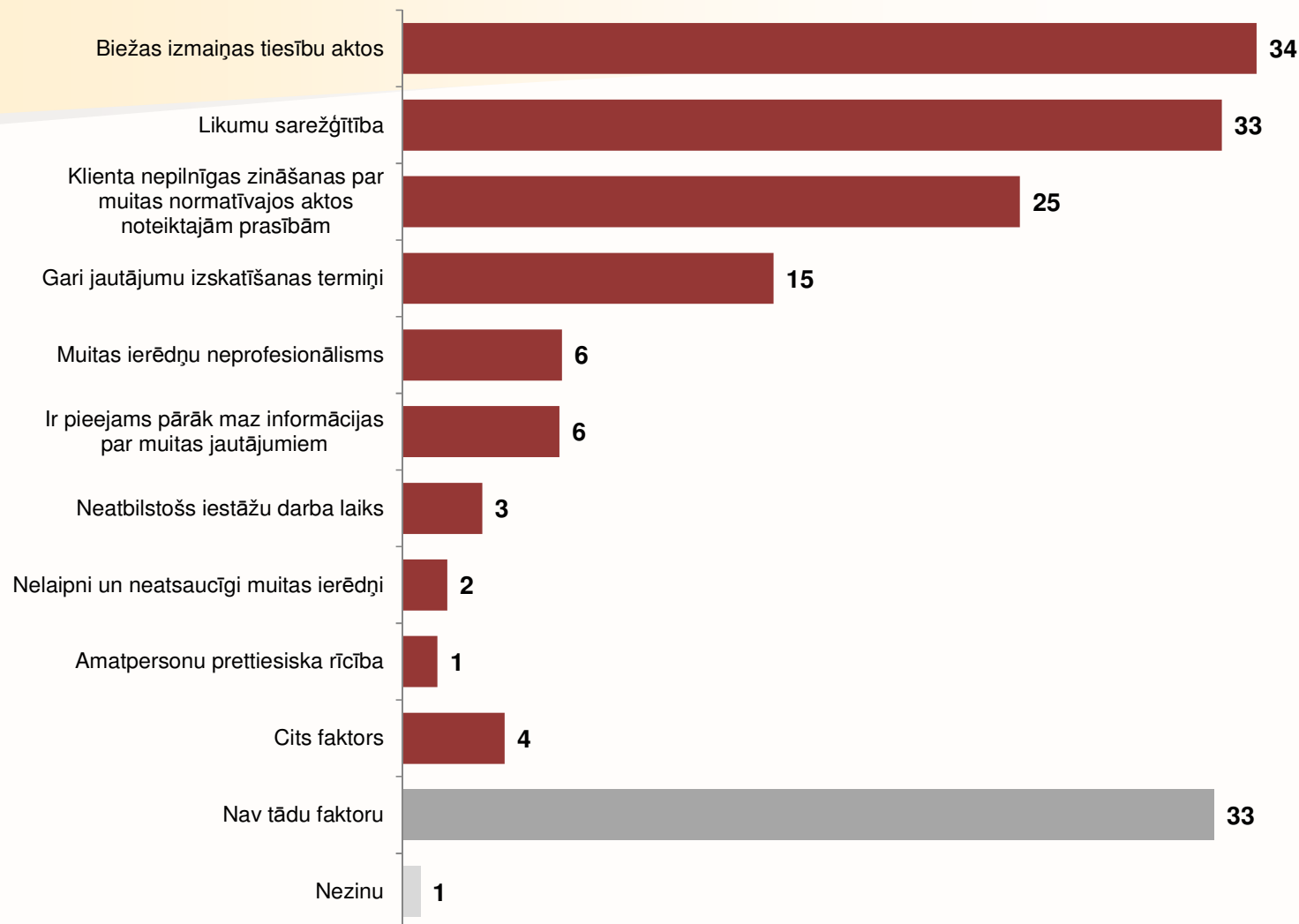


Bāzes: visi respondenti

Muitas klienti

7.3. Uzskati par galvenajiem traucējošajiem faktoriem muitas formalitāšu kārtošanā

"Kuri trīs faktori, Jūsaprāt, visvairāk traucē kārtot formalitātes muitā?"



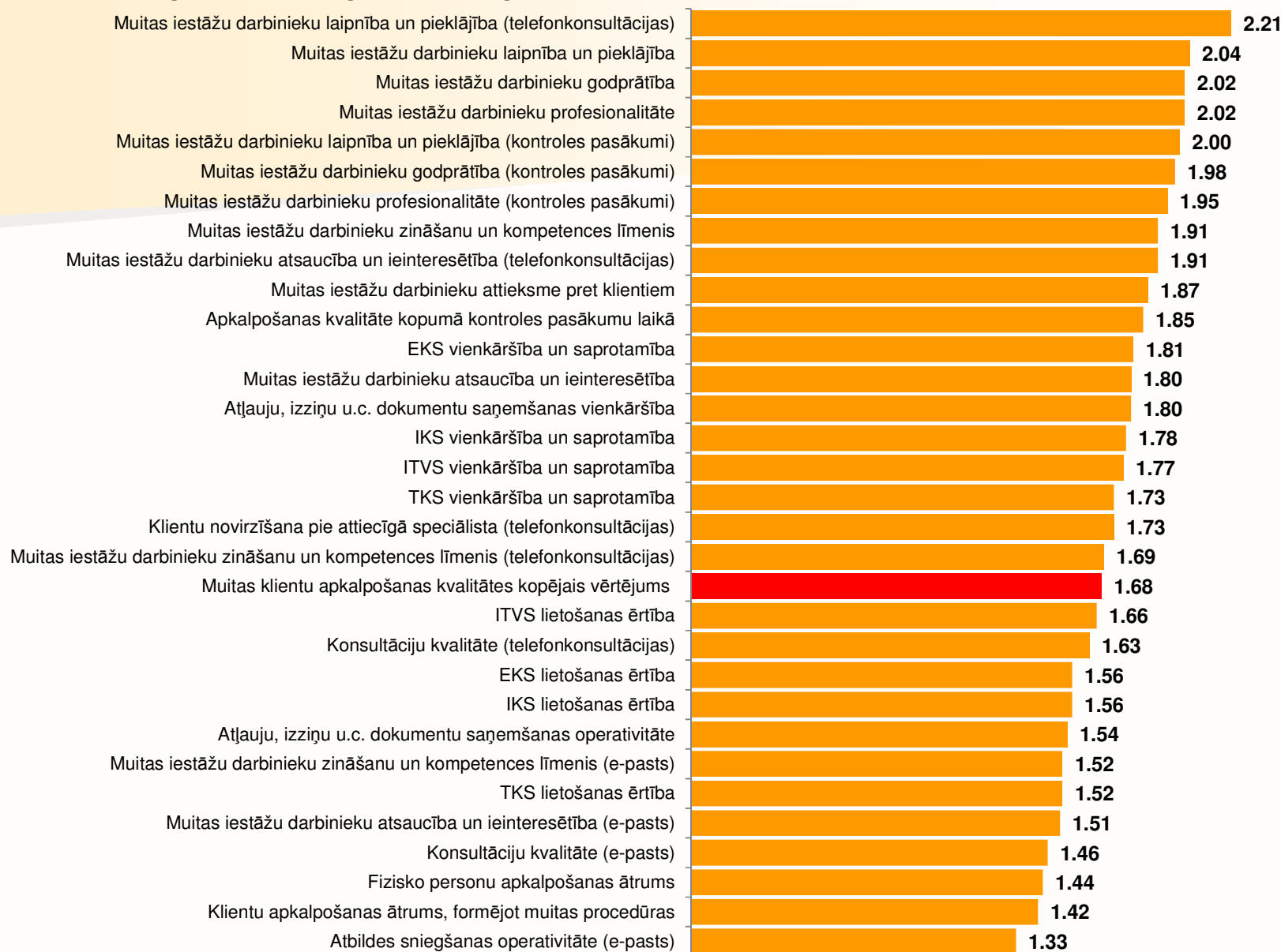
Bāze: visi respondenti, n=1072

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Kopsavilkums

Muitas klienti

Vērtējumu vidējie rādītāji (skalā no +3 līdz -3)

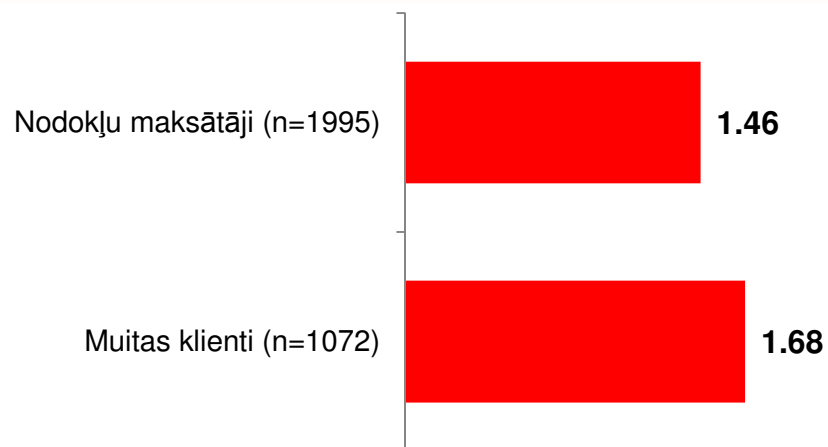


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt")

Nodokļu maksātāju un muitas klientu sniegtais kopējais apkalpošanas kvalitātes vērtējums

"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs **kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID?** Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema"!" /

"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs **kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs?** Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema"!"



Bāzes: respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

Paldies par uzmanību!

Arnis Kaktiņš

Pētījumu centrs SKDS

Baznīcas iela 32, Rīga, LV 1010

Tel: 67 312 876

arnis.kaktins@skds.lv

www.skds.lv