

Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

VID muitas iestāžu klientu aptauja

2018.gada decembris

Saturs

Galvenie secinājumi	4
1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums	15
2. VID muitas iestādēs klātienē saņemto pakalpojumu vērtējums	19
2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs	22
2.2. VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums	29
2.3. Izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtības vērtējums	44
2.4. Konsultēšanas kvalitātes VID muitas iestādēs vērtējums	50
2.5. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktos vērtējums	51
3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums	59
3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte	62
3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums	72
3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums	77
3.4. Tranzīta kontroles sistēmas vērtējums	82
3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums	87
3.6. Sarežģījumi EMDAS lietošanā	92
3.7. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums	97
4. Telefoniski un pa e-pastu sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums	103
4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte	105
4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums	111
4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte	117
4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums	125
5. Pieteikumi darbībai ar muitas atļaujām, deklarācijām	131
5.1. Pieteikumi darbībām ar muitas atļaujām	132
5.2. Pieteikumi darbībām ar muitas deklarācijām	138
6. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums	141
6.1. VID mājaslapas apmeklētība	142
6.2. VID mājaslapas vērtējums	143
7. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums	144
7.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem	146
7.2. VID darbinieku kultūras un profesionālās ētikas muitas kontroles pasākumu laikā vērtējums	148
8. Informācija par muitas jautājumiem	159
9. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana	168
9.1. Saskarsme ar neapmierinošu VID muitas iestāžu pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti	170
9.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību	175
9.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtošānu traucējošiem faktoriem	178
10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes muitas jomā	180
11. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai	182

Pielikumi.....	185
Aptaujas tehniskā informācija	186
Terminu skaidrojums.....	187
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums	188
Aptaujā izmantotā anketa	189

Galvenie secinājumi

Laika posmā no 2018.gada 4.decembra līdz 2019.gada 11.februārim (turpmāk atskaitē norādes būs kā par 2018.gadā veiktu pētījumu) tika veikta Valsts ieņēmumu dienesta (turpmāk – VID) muitas iestāžu klientu aptauja, lai noskaidrotu viņu uzskatus par muitas iestāžu darbību un apkalpošanas kvalitāti.

Pētījuma ietvaros tika aptaujāti 1005 respondenti, tostarp gan fiziskas personas (ceļotāji un pasta sūtījumu vai citu preču saņēmēji), gan juridisko personu pārstāvji (uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji, muitošas speciālisti un komerctransportlīdzekļu vadītāji).

Aptaujā tika noskaidrota respondentu saskarsme ar dažādiem VID muitas pakalpojumiem, kā arī pakalpojumu un apkalpošanas kvalitātes vērtējums dažādās jomās (t.sk. muitas elektronisko sistēmu izmantošana un vērtējums), negatīvā sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana, informācijas avoti par muitas jautājumiem u.c.

Saskaņā ar aptaujas datiem 2018.gadā respondenti kopumā atzinīgi vērtējuši **apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs**: vērtējumu vidējā vērtība 10 punktu skalā bija 8.26, un jāatzīmē, ka respondenti, kuri VID muitas kontroles punktu/ muitas iestādi apmeklējuši klātienē, bija noskaņoti vēl atzinīgāk (vērtējumu vidējā vērtība: 8.36).

Veikto aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2018.gadā (vidējā vērtība: 8.26) ir sniegts labāks vērtējums apkalpošanas kvalitātei VID muitas iestādēs nekā 2014. un 2016.gadā (vidējās vērtības attiecīgi: 8.11 un 7.86). Tiesa, 2012.gadā vērtējums ir bijis vēl augstāks (8.40).

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza skalā no „-3” (ļoti negatīvi vērtējumi) līdz „+3” (ļoti pozitīvi vērtējumi) novērtēt dažādus **apkalpošanas kvalitātes aspektus**.

Visbiežāk respondenti sniedza atzinīgu vērtējumu muitas iestāžu darbinieku godprātībai, sniedzot pakalpojumus **klātienē** (+2.45). Arī vairāki citi ar pakalpojumiem klātienē saistīti aspekti tika vērtēti diezgan augstu: muitas iestāžu darbinieku laipnība un pieklājība (+2.32), muitas iestāžu darbinieku attieksme pret klientiem (+2.27), muitas iestāžu darbinieku profesionalitāte (+2.24), muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis (+2.18), muitas iestāžu darbinieku atsaucība un ieinteresētība (+2.17), konsultēšanas kvalitātes vērtējums (+1.90), fizisko personu apkalpošanas ātrums (+1.77). Tiesa, daži no aspektiem, kas saistīti ar pakalpojumiem klātienē, tika vērtēti salīdzinoši kritiskāk: klientu apkalpošanas ātrums, formējot eksporta procedūru (+1.47), izziņu, sertifikātu, apliecību u.c. dokumentu saņemšanas vienkāršība un saprotamība (+1.33), izziņu, sertifikātu, apliecību u.c. dokumentu saņemšanas operativitāte (+1.28), klientu apkalpošanas ātrums, formējot tranzīta procedūru (+1.21) un klientu apkalpošanas ātrums, formējot ieviešanas muitas procedūras (+1.15).

Vērtējot muitas iestāžu darbinieku uzvedību **kontroles pasākumu** laikā, augsti vērtējumi sniegti darbinieku godprātībai (+2.32), profesionalitātei (+2.27), laipnībai un pieklājībai (+2.26), kā arī apkalpošanas kvalitātei kopumā (+2.04).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Vērtējot **telefonkonsultācijas**, respondenti biežāk bija apmierināti ar darbinieku laipnību un pieklājību (+2.16), atsaucību un ieinteresētību (+1.97) nekā pašu konsultāciju kvalitāti (+1.80) un darbinieku zināšanu un kompetences līmeni (+1.75).

Lūgti novērtēt darbības ar muitas **atļaujām un deklarācijām**, kopumā atzinīgi tika vērtēta deklarāciju pieteikuma iesniegšanas ērtība (+2.06), muitas iestāžu darbinieku atsaucība un ieinteresētība, risinot jautājumus ar atļaujām (+1.85), kā arī konsultāciju par muitas atļaujām kvalitāte (+1.67). Salīdzinoši kritiskāki vērtējumi sniegti muitas atļauju pieteikuma iesniegšanas ērtībai (+1.34), muitas atļauju izsniegšanas ātrumam (+1.22) un deklarāciju labošanas un anulēšanas ātrumam (+1.22).

Atšķirīgi vērtējumi sniegti, vērtējot **muitas informācijas sistēmas**: kopumā pozitīvāk tika novērtēta EKS vienkāršība un saprotamība (+2.03), TKS vienkāršība un saprotamība (+1.97), EKS lietošanas ērtība (+1.91), MAN/PU vienkāršība un saprotamība (+1.90), TKS lietošanas ērtība (+1.88), MAN/PU lietošanas ērtība (+1.77), ITVS vienkāršība un saprotamība (+1.63). Retāk pozitīvi tika novērtēta IKS vienkāršība un saprotamība (+1.54), ITVS lietošanas ērtība (+1.52), IKS lietošanas ērtība (+1.45), MAN/PU darbība (+1.29), EKS darbība (+1.23), TKS darbība (+1.16) un IKS darbība (+0.83).

Salīdzinoši ar citiem aspektiem, **elektronisko konsultāciju** kvalitāte tika vērtēta drīzāk kritiski: vērtējumu vidējās vērtības ir robežās no +1.43 līdz +1.60. Visatzinīgāk tika novērtēta muitas iestāžu darbinieku atsaucība un ieinteresētība, risinot jautājumus elektroniski (+1.60), bet viskritiskāk – atbilžu sniegšanas operativitāte (+1.43). Vērtējumu vidējā vērtība par muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmeni ir +1.53, bet par konsultāciju kvalitāti: +1.52.

Jāatzīmē, ka uz visu vērtējamo aspektu fona, VID **mājaslapas** funkcionalitātes vērtējums ir salīdzinoši kritisks (+1.40).

Salīdzinot ar 2016.gada aptaujas rezultātiem, jāsecina, ka divu gadu laikā vērtējumi gandrīz visiem muitas darba aspektiem ir uzlabojušies (vērtējumu pieaugumi ir robežās no +0.02 līdz +0.53), un visvairāk ir uzlabojies TKS lietošanas ērtības vērtējums. Izņēmumi ir vērtējumi izziņu, sertifikātu, apliecību u.c. dokumentu saņemšanas vienkāršībai un saprotamībai un klientu apkalpošanas ātrumam, formējot tranzīta procedūru, kuri ir pasliktinājušies attiecīgi par 0.01 un 0.06.

Analizējot citus pētījuma rezultātus, vērojams, ka 74% respondentu, raksturojot savu **saskarsmi ar VID muitas iestādēm**, norādīja, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši klātienē VID muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, 40% - ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas, 24% - izmantojuši telefonkonsultācijas, 19% - ir sazinājušies ar VID muitas iestādēm elektroniski, 19% - iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/ anulēšanai, bet 12% - iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/ papildināšanai. Jāpiebilst, ka 2018.gadā respondenti biežāk nekā pirms diviem gadiem atzīmēja, ka ir apmeklējuši klātienē VID muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, bet citi pakalpojumi 2018.gadā izmantoti retāk.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Lūgti norādīt, ar **kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem** viņi pēdējo 3 gadu laikā **ir saskārušies**, visbiežāk pētījuma dalībnieki atbildēja, ka ir saskārušies ar kravas padziļināto dokumentāro un muitas fizisko kontroli (62%) un personiskās bagāžas pārbaudi (54%).

Jautāti, kur viņi **iegūst informāciju** par muitas jautājumiem, visbiežāk respondenti minēja VID mājaslapu internetā www.vid.gov.lv (45%). Savukārt norādot, kur viņi vislabprātāk **turpmāk vēlētos saņemt informāciju** par VID muitas jautājumiem, visbiežāk respondenti atbildēja, ka vēlētos saņemt to konsultējoties klātienē VID muitas iestādēs (48%).

Minot **trūkstošo informāciju** par VID muitas jautājumiem, 40% respondentu norādīja, ka informācijas par šiem jautājumiem pašlaik ir pietiekami. Visbiežāk (3%) respondenti atbildēja, ka viņiem pietrūkst informācijas par izmaiņām normatīvajos aktos.

17% aptaujāto muitas klientu norādīja, ka pēdējā gada laikā ir saskārušies ar situācijām, kad viņi **nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu**, 65% no viņiem atzina, ka nav ziņojuši par šo situāciju VID, un visbiežāk par neziņošanas iemeslu atzīts uzskats, ka tam nebūtu jēgas (23%). 46% no tiem, kuri par šo situāciju bija ziņojuši (35%), norādīja, ka bija apmierināti ar VID reakciju uz viņu sūdzību/ informāciju.

Saskaņā ar aptaujas datiem 2% respondentu pēdējā gada laikā viņi ir **saskārušies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību**.

Vairākums respondentu (91%) atbildēja, ka zina (vai zina, kur šādu informāciju atrast), kur **Valsts ieņēmumu dienestā vērsties** (uz kādu tālruni zvanīt vai uz kādu e-pasta adresi rakstīt) nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā.

Visbiežāk par iemesliem, kas **traucē kārtot formalitātes muitā**, atzītas biežas izmaiņas tiesību aktos (35%) un likumu sarežģītība (33%).

Lūgti minēt **pozitīvi vērtējamās aktivitātes** muitas jomā, 4% pētījuma dalībnieku atzinīgi vērtēja ātrumu muitas darbā (apkalpošanas ātrumu, atbilžu sniegšanas ātrumu u.c.) un tikpat bieži (4%) respondenti atzīmēja pozitīvas izmaiņas muitas sistēmu darbībā (sistēmas tiek uzlabotas, optimizētas u.c.).

Lūgti sniegt **ierosinājumus** muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai, visbiežāk respondenti aicināja strādāt, apkalpot klientus vēl ātrāk (8%).

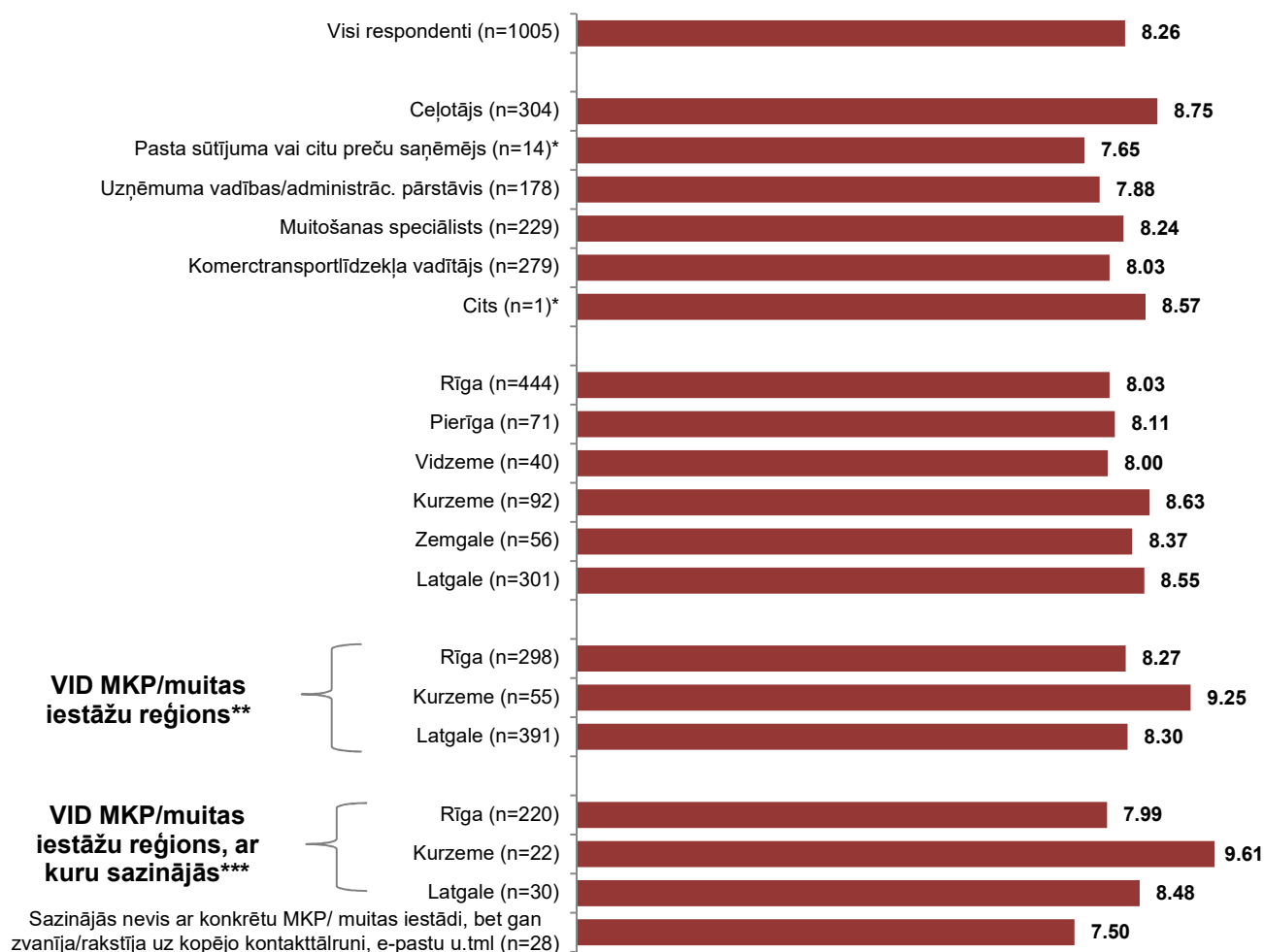
Galvenie secinājumi

Apkalpošanas kvalitātes kopējā vērtējuma rādītājs 10 punktu skalā

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

"10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema"

Rādītājs dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



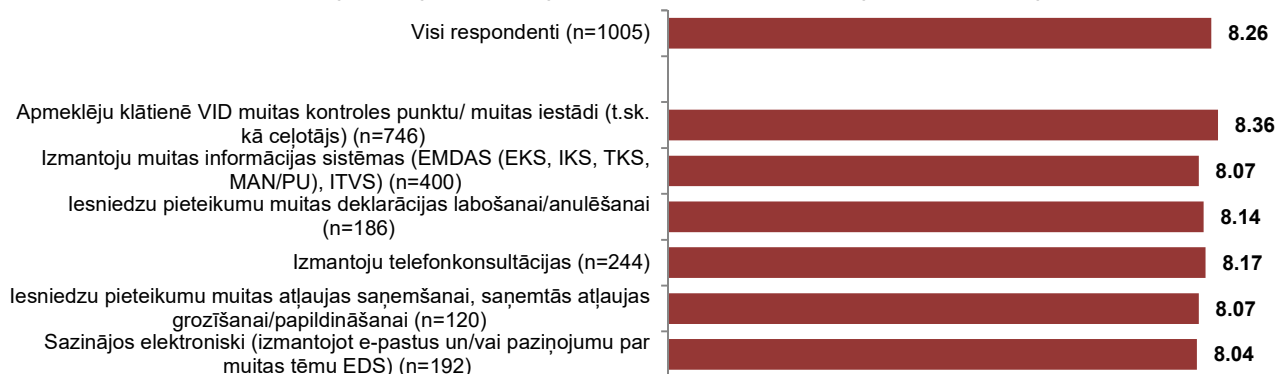
Bāzes: respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

**Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

***Bāzes: respondenti, kuri ir sazinājušies neklātienē ar VID MKP / muitas iestādi un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Apkalpošanas kvalitātes kopējā vērtējuma rādītājs starp dažādu VID pakalpojumu izmantotājiem****



Bāzes: visi respondenti

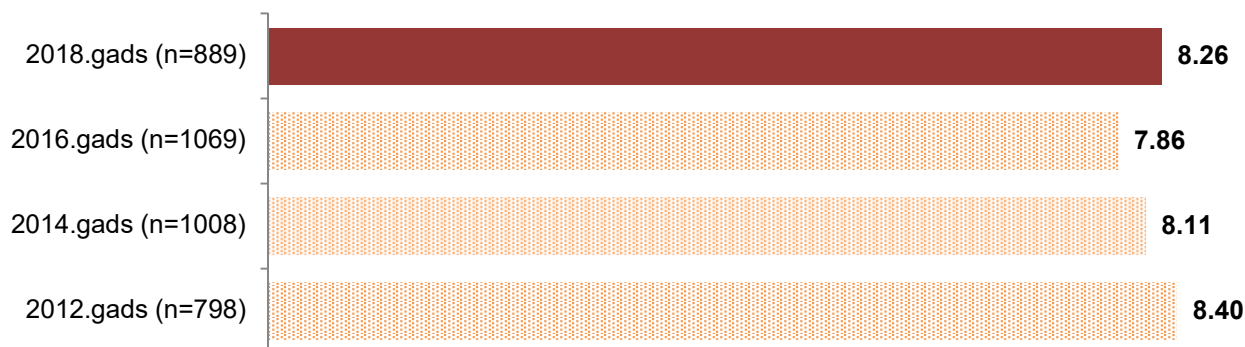
****Atbildes uz jautājumu "Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs?"
 "10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema."

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes*



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016.gada aptaujās.

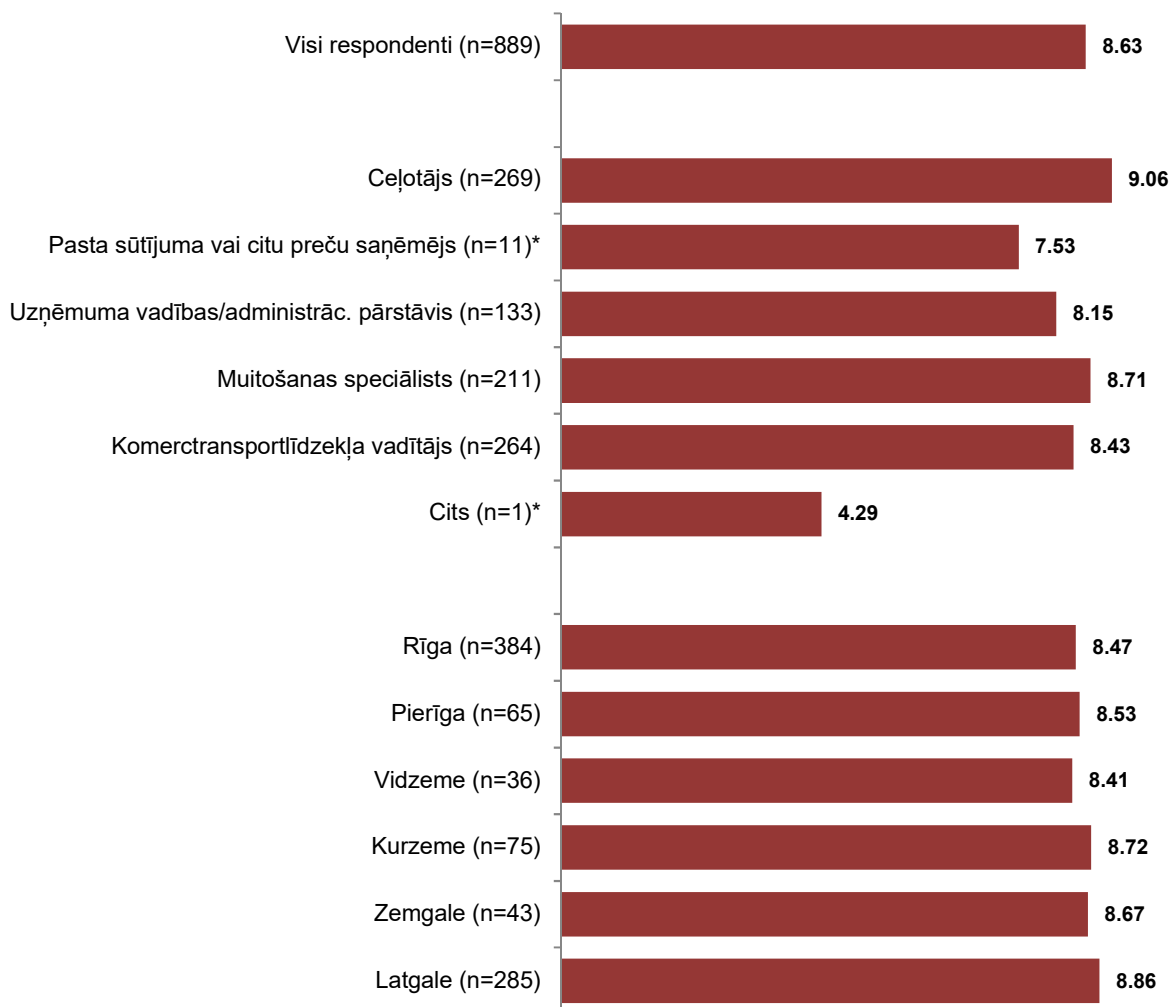
Dati tika pārrēķināti no 7 punktu skalas uz 10 punktu skalu.

VID muitas iestāžu realizēto kontroles pasākumu apkalpošanas kvalitātes vērtējuma rādītājs 10 punktu skalā

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

"10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema"

Rādītājs dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

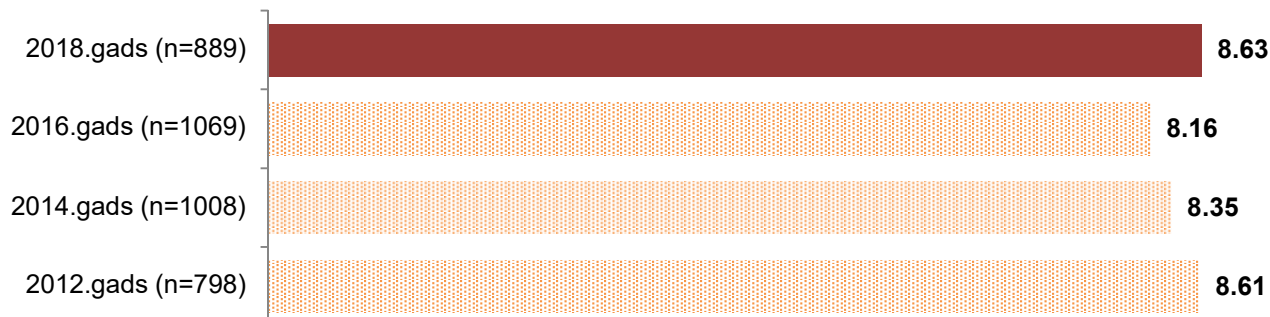
Dati tika pārrēķināti no 7 punktu skalas uz 10 punktu skalu.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

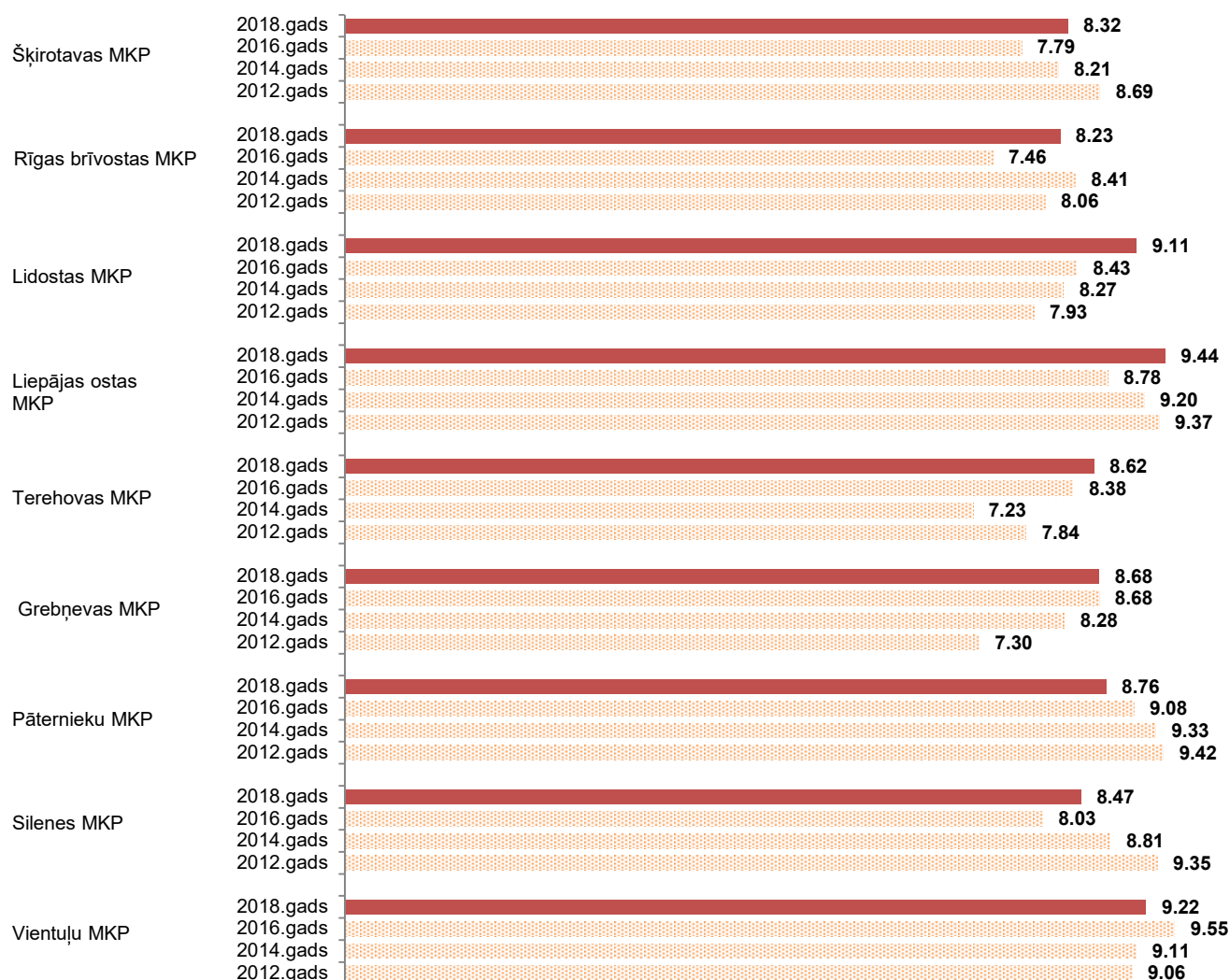
"10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema"

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes*



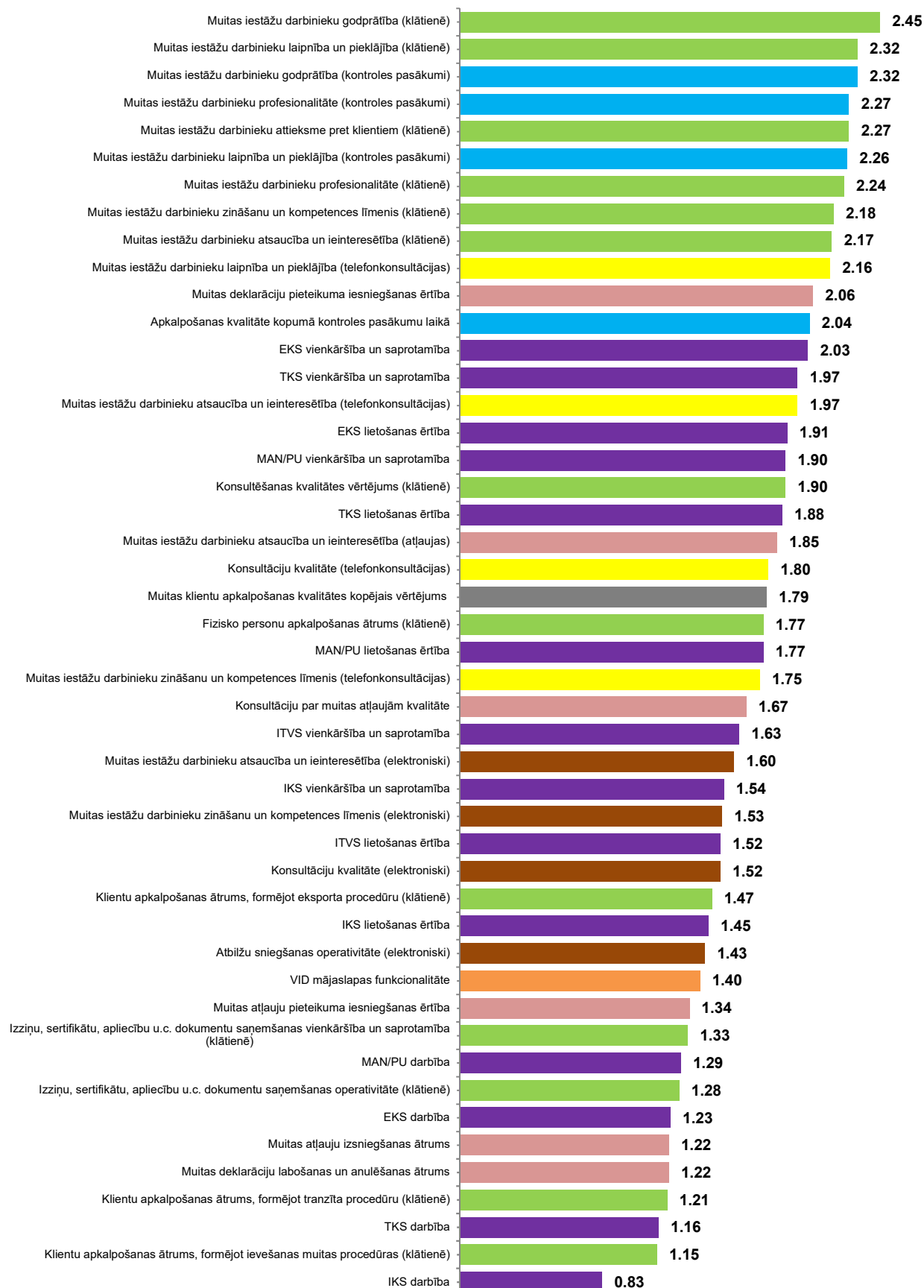
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016.gada aptaujās.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumu vidējie rādītāji skalā no -3 līdz +3 (pēc pakalpojumu veida)



Bāzes: respondenti, kuri attiecīgajā laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu vai izmantojuši attiecīgos pakalpojumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

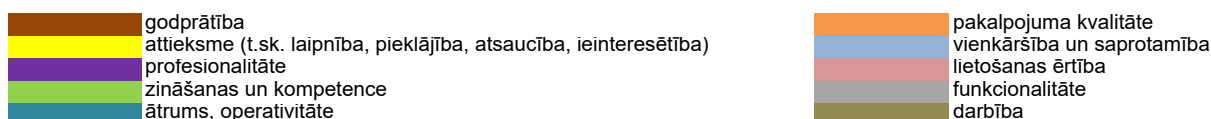


Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumu vidējie rādītāji skalā no -3 līdz +3 (pēc vērtējamā aspekta)



Bāzes: respondenti, kuri attiecīgajā laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu vai izmantojuši attiecīgos pakalpojumus un kuri sniedza noteiktus



Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

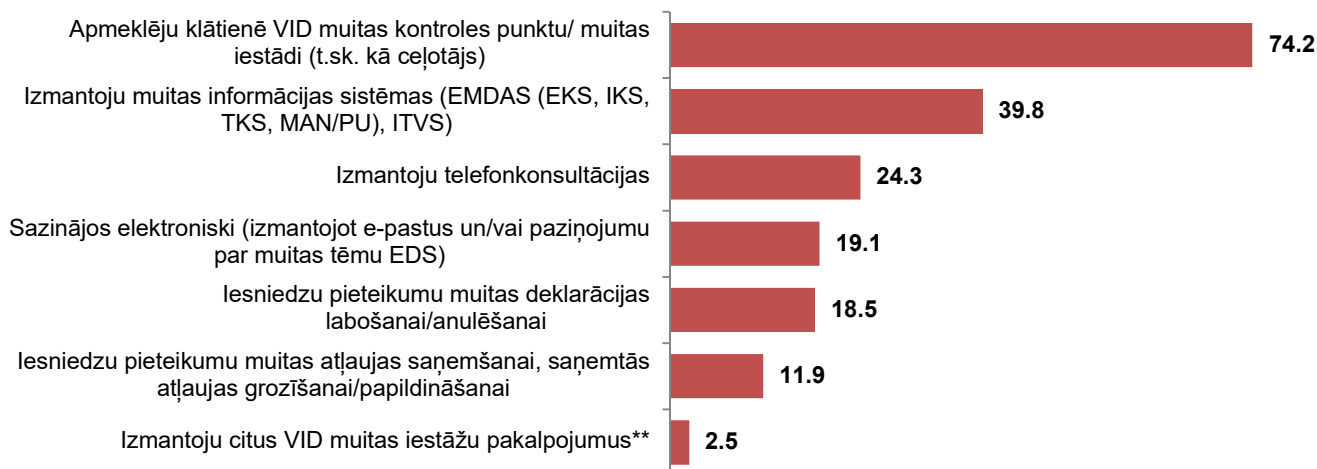
VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumu vidējo rādītāju izmaiņas, salīdzinot ar 2016.gadu



Bāzes: respondenti, kuri attiecīgajā laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu vai izmantojuši attiecīgos pakalpojumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Saziņa ar VID muitas iestādēm un to pakalpojumu izmantošana

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

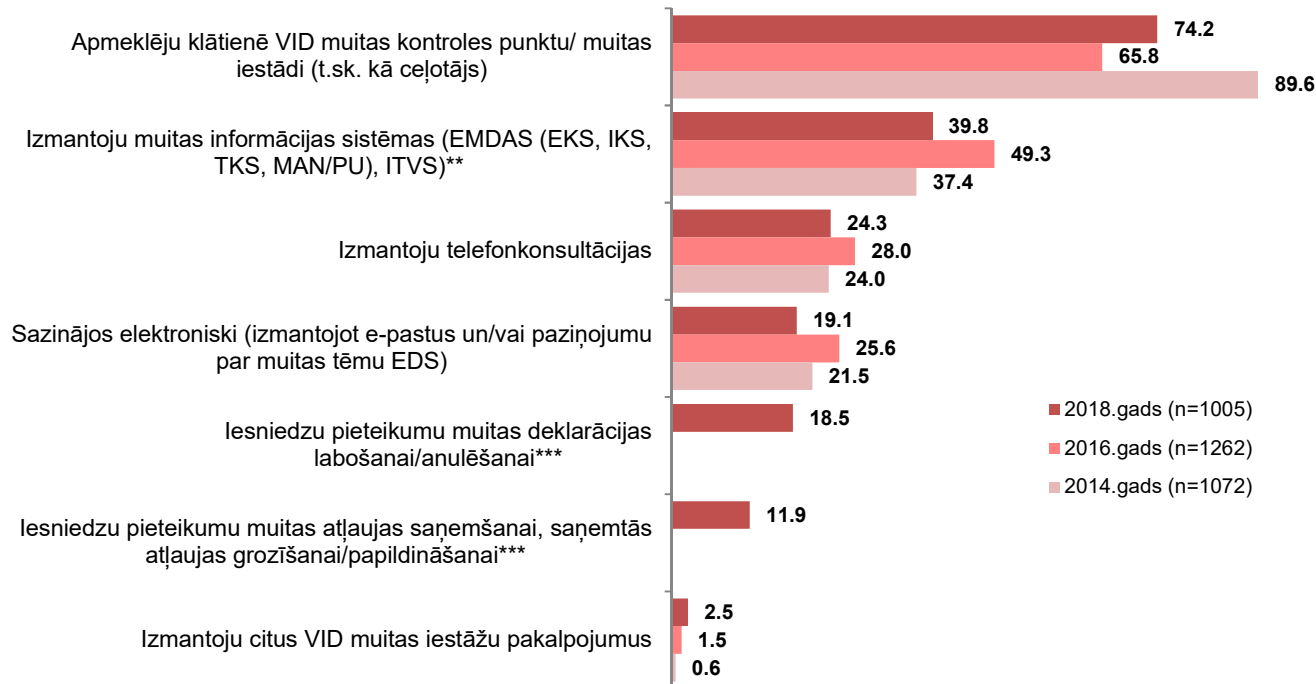


Bāze: visi respondenti, n=1005

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

**Kategorijā "Izmantoju citus VID muitas iestāžu pakalpojumus" ietilpst: "izmantoju muitas brokeru pakalpojumus" (minēts 8 reizes); "izmantoju deklarantu pakalpojumus" (minēts 3 reizes); "cits" (minēts 1 reizi); "EMCS" (minēts 1 reizi); "izmantojot trešās personas, uz uzņēmuma vārda tiek noformētas muitas deklarācijas" (minēts 1 reizi); "muitas nodokļu samaksa" (minēts 1 reizi); "pilnvarojumu transporta kompānijas, deklarantus šo darbību veikšanai" (minēts 1 reizi); "saņēmu informāciju no sava muietošanas speciālista par vagoniem, kas aizturēti muitas kontrolei" (minēts 1 reizi); "vispārēji sadarbības jautājumi" (minēts 1 reizi); "grūti pateikt" (minēts 7 reizes).

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

**2014.gadā tika jautāts par "Izmantoju muitas informācijas sistēmas (EMDAS (EKS, IKS, TKS), ITVS)".

***2014.gada un 2016.gada aptaujās šie atbilžu varianti netika piedāvāti.

1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

2018.gadā veiktajā VID muitas iestāžu klientu aptaujā respondentiem lūdza novērtēt apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs kopumā. Vērtējumu respondentiem lūdza sniegt 7 punktu skalā, kur „-3” nozīmēja, ka *„apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema”*, bet „+3” – *„apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama”*.

Aptaujas dati liecina, ka vairākums (91%) muitas klientu bija kopumā apmierināti ar apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs. Vērtējumu vidējais rādītājs (skalā no -3 līdz +3) ir +1.79, kas ir labāks rādītājs nekā 2014. un 2016.gadā (attiecīgi: +1.68 un +1.50).

Jāatzīmē, ka kopumā atzinīgāku attieksmi pret apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs sniedza ceļotāji, kā arī respondenti, kuru dzīvesvieta vai uzņēmuma, par kuru tika atbildēts uz jautājumiem, juridiskā adrese atrodas Kurzemē vai Latgalē.

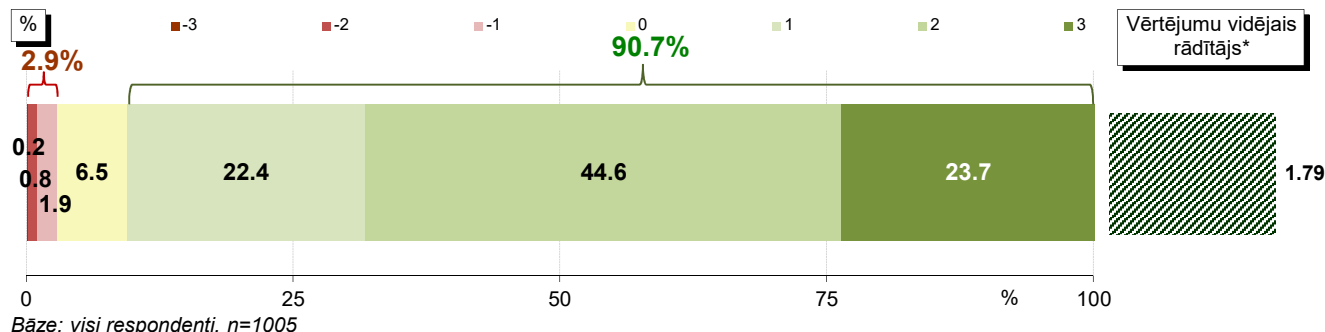
Savukārt kritiskāku vērtējumu sniedza pasta sūtījumu vai citu preču saņēmēji un uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji.

1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

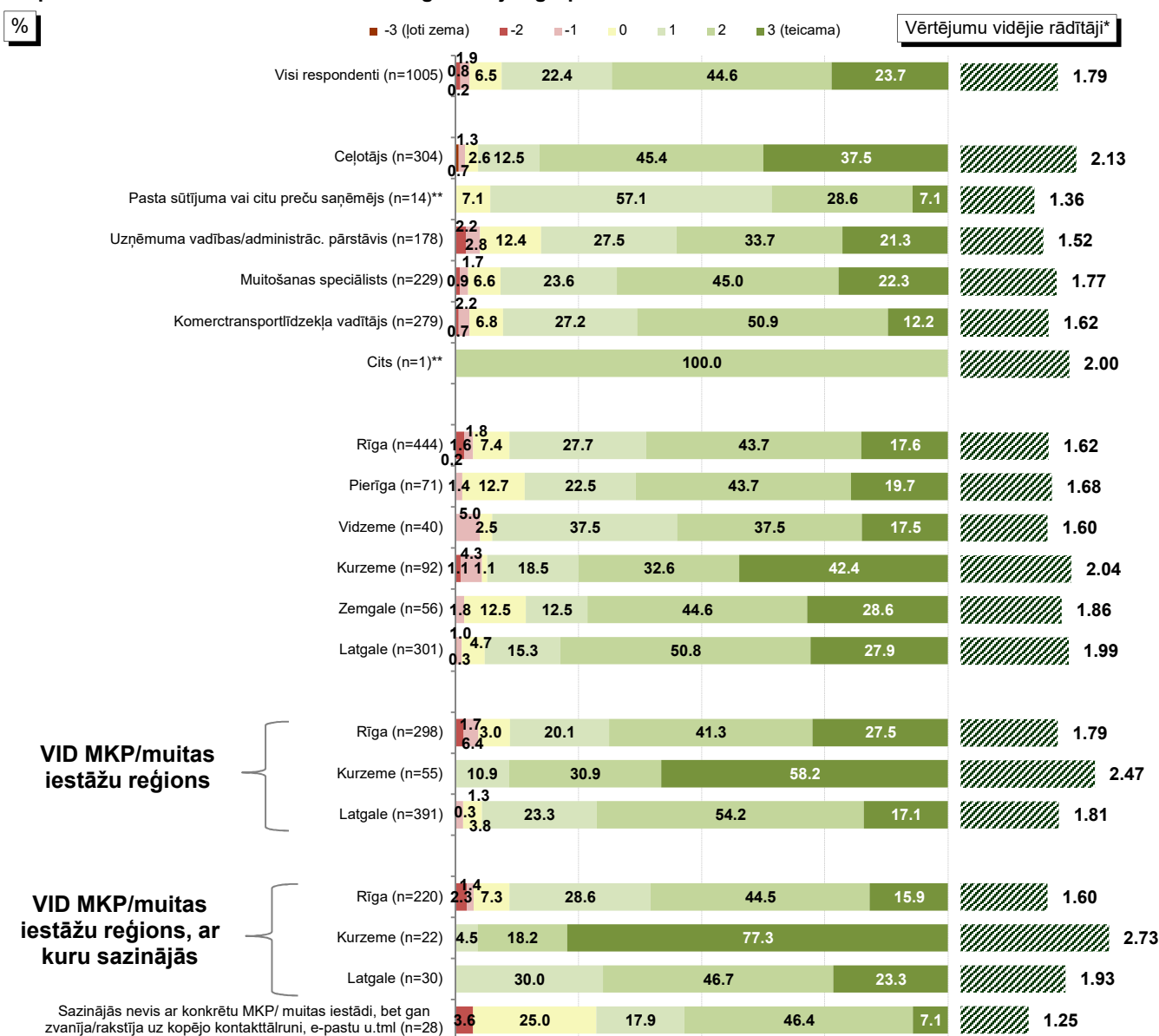
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir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

-3 (apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema)

+3 (apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama)



Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

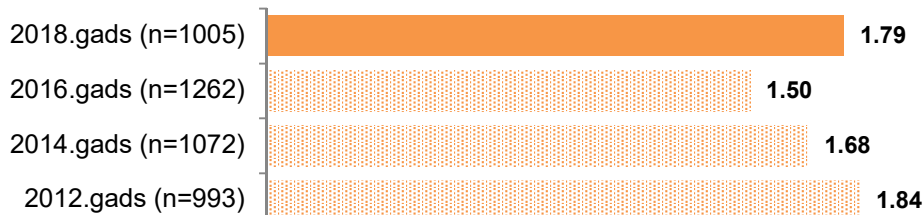
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

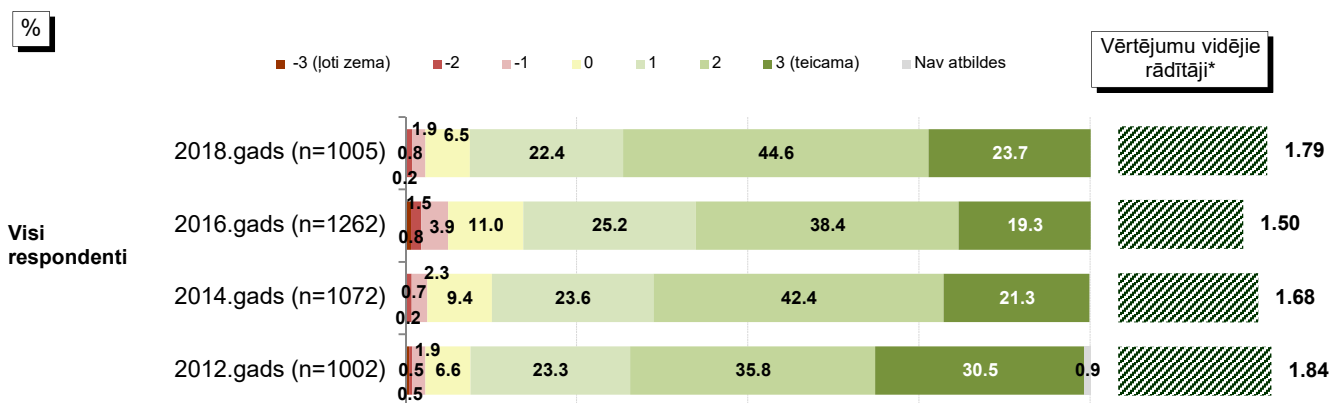
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



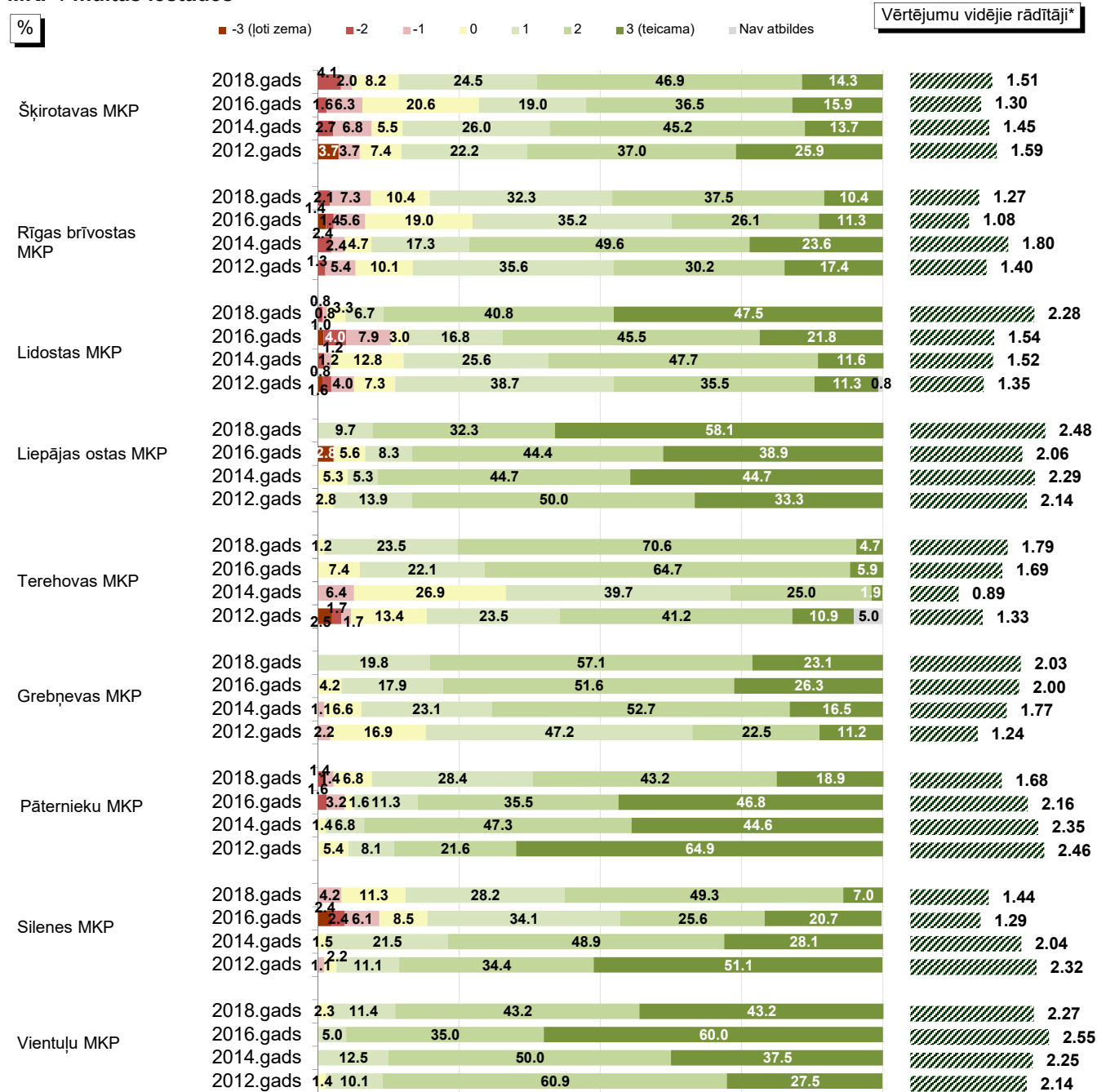
Bāzes: visi respondenti

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"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 "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema!"

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

2. VID muitas iestādēs klātienē saņemto pakalpojumu vērtējums

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza sniegt vērtējumu savai pieredzei, izmantojot pakalpojumus VID muitas iestādēs klātienē. Muitas klientiem lūdza norādīt, cik bieži pēdējā gada laikā viņi klātienē ir noformējuši muitas procedūras un dokumentus (atļaujas, izziņas, sertifikātus u.c. dokumentus), novērtēt VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru, izziņu, sertifikātu, apliecību saņemšanas kārtību, konsultēšanas kvalitāti, kā arī klientu apkalpošanas ātrumu.

2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem 74% respondentu norādīja, ka pēdējā gada laikā **klātienē ir apmeklējuši** VID MKP/muitas iestādi. Raksturojot tur veiktās darbības, 73% atzīmēja, ka *vismaz vienu reizi pusgadā* ir noformējuši muitas procedūras (t.sk. 47% - vismaz *reizi nedēļā*), 25% - saņēmuši konsultācijas klātienē (t.sk. 6% - vismaz *reizi nedēļā*), 17% - saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus (t.sk. 6% - vismaz *reizi nedēļā*). To, ka *vismaz vienu reizi pusgadā* kā privātpersona ir saskārušies ar muitas kontroli uz robežas, atzīmēja 77% fizisko personu (t.sk. 19% - vismaz *reizi nedēļā*).

Ja raksturo datus atkarībā no tā, kuru VID MKP/muitas iestādi klients parasti apmeklē, jāsecina, ka to, ka VID muitas iestādēs *vismaz vienu reizi pusgadā* ir klātienē noformējuši muitas procedūras, biežāk atzīmēja tie, kuri parasti VID MKP/muitas iestādi apmeklē Latgalē. Arī kā privātpersonas ar muitu klātienē visbiežāk saskārušies ir respondenti, kuri apmeklē kādu punktu Latgalē. To, ka ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus *vismaz vienu reizi pusgadā* visbiežāk norādīja tie, kuri parasti apmeklē kādu muitas punktu Rīgā, bet konsultācijas klātienē *vismaz vienu reizi pusgadā* visbiežāk saņēmuši pētījuma dalībnieki, kuri apmeklē kādu punktu Kurzemē.

Jāpiebilst, ka muitas procedūras visbiežāk ir noformējuši aptaujātie muietošanas speciālisti un komerctransportlīdzekļu vadītāji, izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus, kā arī konsultācijas klātienē saņēmuši muietošanas speciālisti.

Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti retāk atzīmēja, ka vismaz reizi pusgadā ir saskārušies ar muitas kontroli uz robežas. Retāk 2018.gadā norādīts arī, ka klātienē tika noformētas izziņas, sertifikāti vai citi dokumenti.

2.2. VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums

Vērtējot **VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē**, kopumā respondenti bija noskaņoti atzinīgi: vērtējumus no +1 līdz +3 dažādiem muitas darbinieku klātienē darba aspektiem sniedza no 92% līdz 95%.

Absolūtais vairākums (95%) respondentu, kuri pēdējā gada laikā ir klātienē apmeklējuši VID MKP/ muitas iestādes, bija apmierināti ar VID muitas darbinieku godprātību, un atbilstošu vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) ir +2.45.

Tikpat bieži (95%) pozitīvi vērtējumi sniegti VID muitas darbinieku laipnībai un pieklājībai (vidējā vērtība: +2.32). Darbinieku attieksmi pret klientiem atzinīgi vērtējuši 93% (vidējā vērtība: +2.27), profesionalitāti – 94% (vidējā vērtība: 2.24), zināšanu un kompetences

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

līmeni – 93% (vidējā vērtība: +2.18), bet atsaucību un ieinteresētību – 92% (vidējā vērtība: +2.17).

Analizējot sniegtos vērtējumus, vērojams, ka kopumā atzinīgāk pret visiem muitas darbinieku darba aspektiem noskaņoti bija ceļotāji: to vērtējumu vidējās vērtības bija no +2.40 līdz +2.60, bet kopumā kritiskāku attieksmi puda uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvji (vidējās vērtības robežās no +1.38 līdz +2.17).

Ja raksturo datus atkarībā no VID MKP/muitas iestāžu reģiona, var novērot, ka atzinīgākus vērtējumus sniedza respondenti, kuri parasti apmeklē kādu muitas punktu Kurzēmē (vidējās vērtības robežās no +2.40 līdz +2.58).

Salīdzinot ar iepriekš veikto aptauju datiem, jāsecina, ka 2018.gadā vērtējumi visiem muitas darbinieku darba aspektiem ir ievērojami uzlabojušies - godprātības vērtējums ir +2.45 (iepriekš no +2.01 līdz +2.14), laipnības un pieklājības vērtējums: +2.32 (iepriekš no +1.97 līdz +2.04), attieksmes pret klientiem vērtējums: +2.27 (iepriekš no +1.85 līdz +1.95), profesionalitātes vērtējums: +2.24 (iepriekš +1.95 no līdz +2.12), zināšanu un kompetences līmeņa vērtējums: +2.18 (iepriekš +1.88 līdz +2.03), atsaucības un ieinteresētības vērtējums: +2.17 (iepriekš no +1.79 līdz +1.84).

2.3. Izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtības vērtējums

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza novērtēt **izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu** saņemšanas kārtību. Kopumā 4/5 (80%) pētījuma dalībnieku, kuri bija saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības un citus dokumentus, to saņemšanas kārtību atzina drīzāk par vienkāršu un saprotamu nekā par sarežģītu un neskaidru (skalā no -3 līdz +3 vidējā vērtība: +1.33), un gandrīz tikpat bieži (79%) izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtība atzīta drīzāk par ātru nekā par lēnu (vidējā vērtība: +1.28). Jāatzīmē, ka par sarežģītu un neskaidru izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtību atzina 8%. Tikpat bieži (8%) tā atzīta par lēnu, ilgu laiku prasošu.

Jāatzīmē, ka komerctransportlīdzekļu vadītāji kopumā biežāk nekā citas grupas bija apmierināti gan ar izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtības vienkāršību un saprotamību, gan ar to ātrumu: vidējās vērtības attiecīgi +1.91 un +1.56.

Analizējot datus atkarībā no VID MKP/muitas iestādes reģiona, vērojams, ka respondenti, kuri VID MKP/muitas iestādi parasti apmeklē Latgalē, atzinīgāk vērtēja izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtības vienkāršību un saprotamību (vidējā vērtība: +1.64), bet to saņemšanas ātrumu atzinīgāk vērtēja tie, kuri VID MKP/muitas iestādi parasti apmeklē Kurzēmē (vidējā vērtība: +1.41).

2016. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtības vienkāršības un saprotamības vērtējums divu gadu laikā nav būtiski mainījies (2016.: +1.34, 2018.: +1.33), bet ātruma vērtējums ir nedaudz uzlabojies (2016.: +1.24, 2018.: +1.28).

2.4. Konsultēšanas kvalitātes VID muitas iestādēs vērtējums

Lūgti novērtēt klientu **konsultēšanas kvalitāti** VID muitas iestādēs klātienē, 9/10 (90%) respondentu bija ar to apmierināti (vērtējumu vidējā vērtība: +1.90). Jāatzīmē, ka ievērojami atzinīgāk konsultēšanas kvalitāti VID muitas iestādēs pozitīvi vērtēja ceļotāji (vidējā vērtība: +2.38). Savukārt, ja raksturo respondentu atbildes atkarībā no VID MKP/ muitas iestādes reģiona, vērojams, ka atzinīgāk noskaņoti bija respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Kurzemē.

2.5. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktos vērtējums

Saskaņā ar aptaujas datiem 74% muitas klientu, kuri pēdējā gada laikā ir formējuši muitas procedūras, bija apmierināti ar klientu apkalpošanas ātrumu, formējot **ievešanas muitas procedūras** (vērtējumu vidējā vērtība: +1.15). Kopumā atzinīgāk ievešanas muitas procedūras formēšanas ātrumu vērtēja ceļotāji (vidējā vērtība: +1.50). Jāmin, ka ievērojami atzinīgāku attieksmi, vērtējot šo jomu, pauda respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Kurzemē (vidējā vērtība: +2.23).

Kopumā 80% pētījuma dalībnieku sniedza pozitīvu vērtējumu klientu apkalpošanas ātrumam, formējot **eksporta procedūru** (vidējā vērtība: +1.47). Jāatzīmē, ka atzinīgu attieksmi ievērojami biežāk pauda muitas speciālisti (vidējā vērtība: +2.03) un respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Kurzemē (vidējā vērtība: +2.40).

Nedaudz retāk (73%) respondenti atzinīgi vērtēja klientu apkalpošanas ātrumu, formējot **tranzīta procedūru** (vidējā vērtība: +1.21). Ar tranzīta procedūras formēšanas ātrumu biežāk apmierināti bija ceļotāji (vidējā vērtība: +1.50) un respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Kurzemē (vidējā vērtība: +2.50).

Salīdzinot 2016. un 2018.gada aptauju datus, jāsecina, ka klientu apkalpošanas ātruma vērtējums, formējot ievešanas muitas procedūras un eksporta procedūru, divu gadu laikā ir uzlabojies (attiecinīgi no +1.12 līdz +1.15 un no +1.36 līdz +1.47), bet vērtējums klientu apkalpošanas ātrumam, formējot tranzīta procedūru, ir pasliktinājies (no +1.27 līdz +1.21).

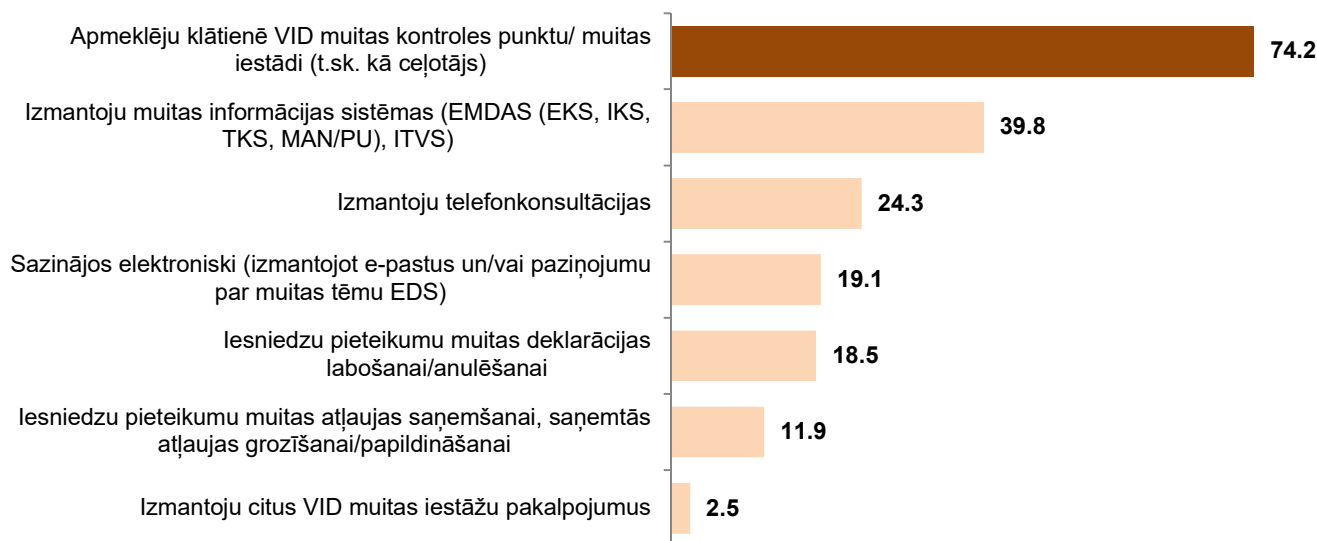
Lūgti novērtēt **fizisko personu - ceļotāju apkalpošanas ātrumu VID MKP**, 86% respondentu bija ar to apmierināti (vidējā vērtība: +1.77). Jāatzīmē, ka atzinīgāk apkalpošanas ātrumu vērtēja respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Kurzemē (vidējā vērtība: +2.50), bet kritiskāk – tie, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Latgalē (vidējā vērtība: +1.46).

Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā vērtējums fizisko personu - ceļotāju apkalpošanas ātrumam VID MKP praktiski nav mainījies (2016.: +1.75, 2018.: +1.77).

2. VID muitas iestādēs klātienē saņemto pakalpojumu vērtējums

2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs

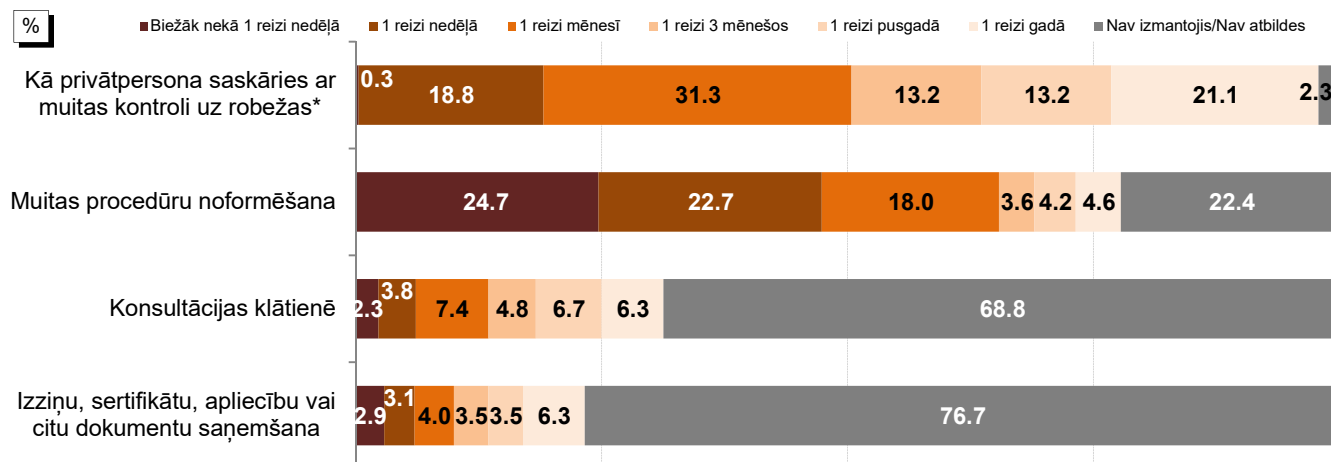
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1005

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

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm?"



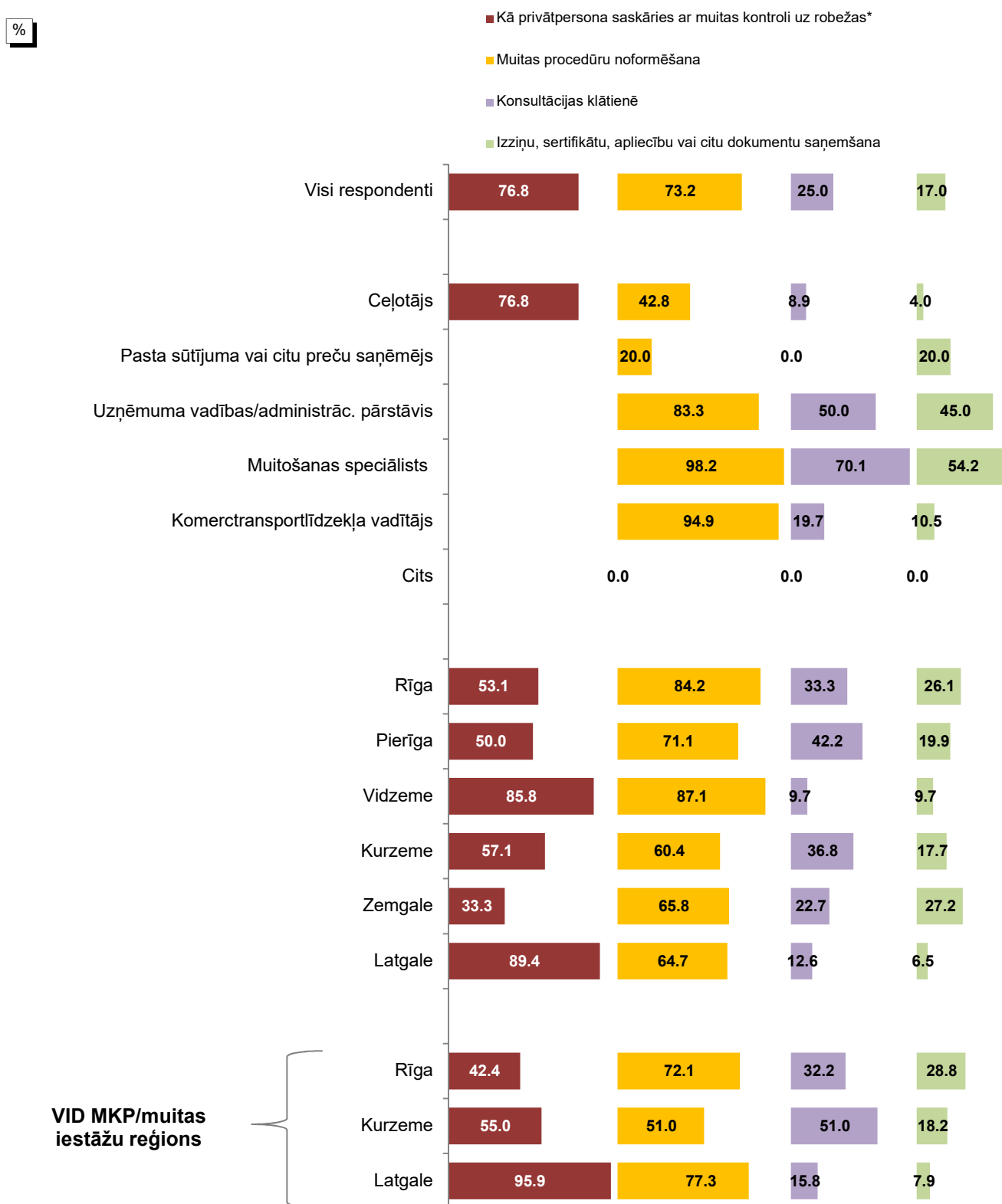
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=746

*Bāze: fiziskas personas-ceļotāji, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=304

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs"

VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

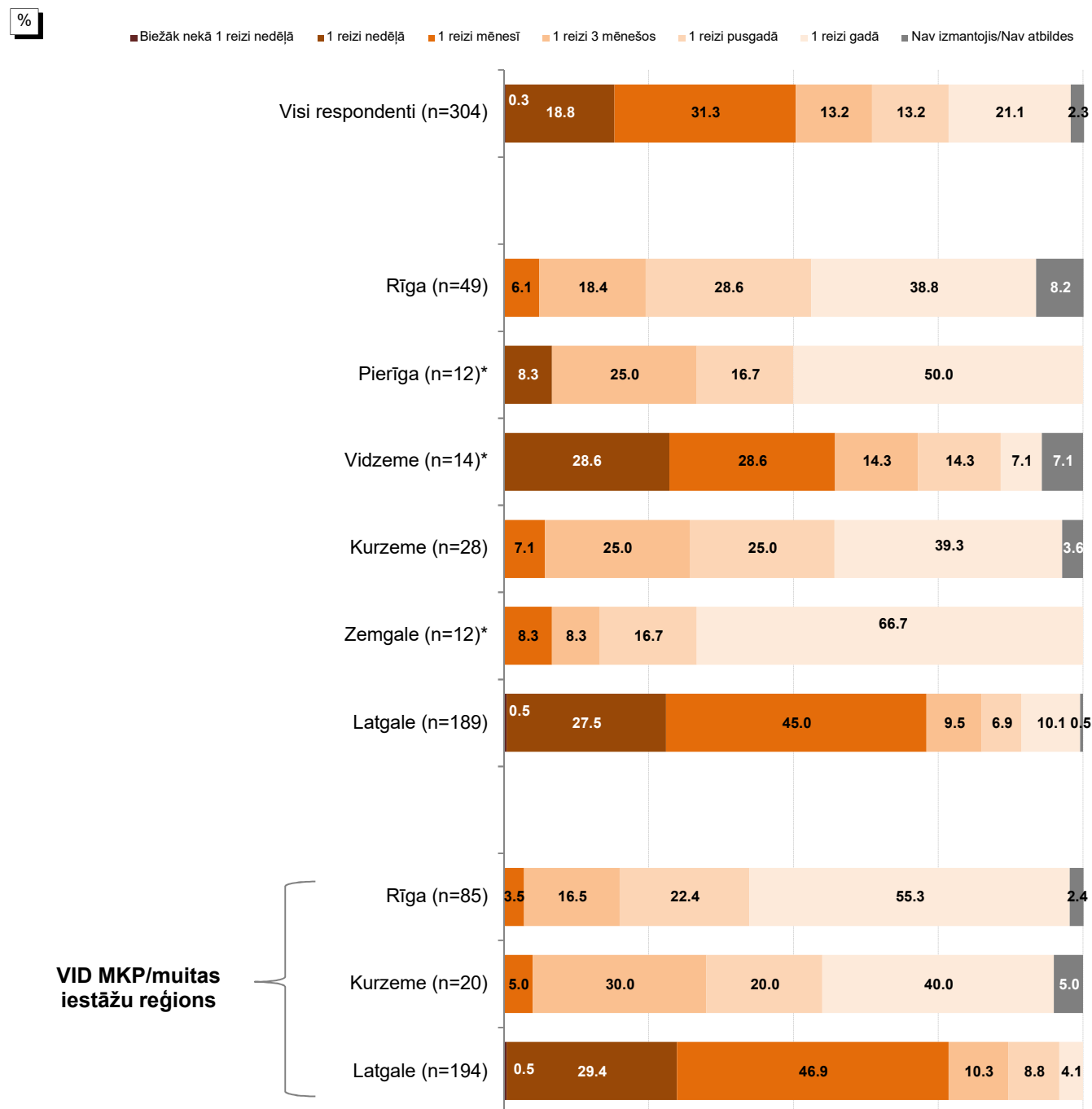
*Bāzes: fiziskas personas-ceļotāji, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID MKP / muitas iestādi

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Saskāries ar muitu kā fiziska persona (ceļotājs)"

KĀ PRIVĀTPERSONA SASKĀRIES AR MUITAS KONTROLI

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: fiziskas personas-ceļotāji, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID MKP / muitas iestādi

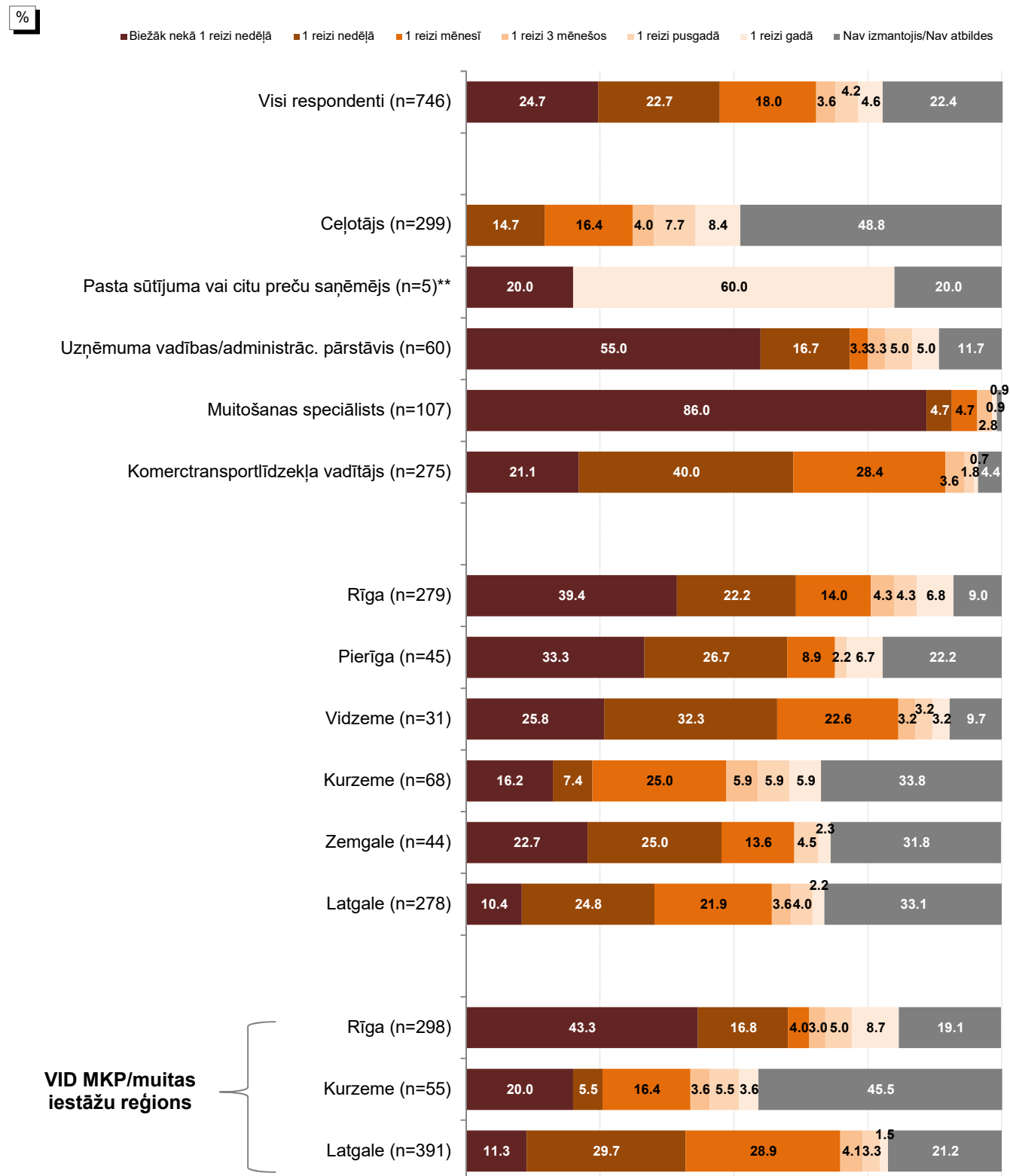
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs"

MUITAS PROCEDŪRU NOFORMĒŠANA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

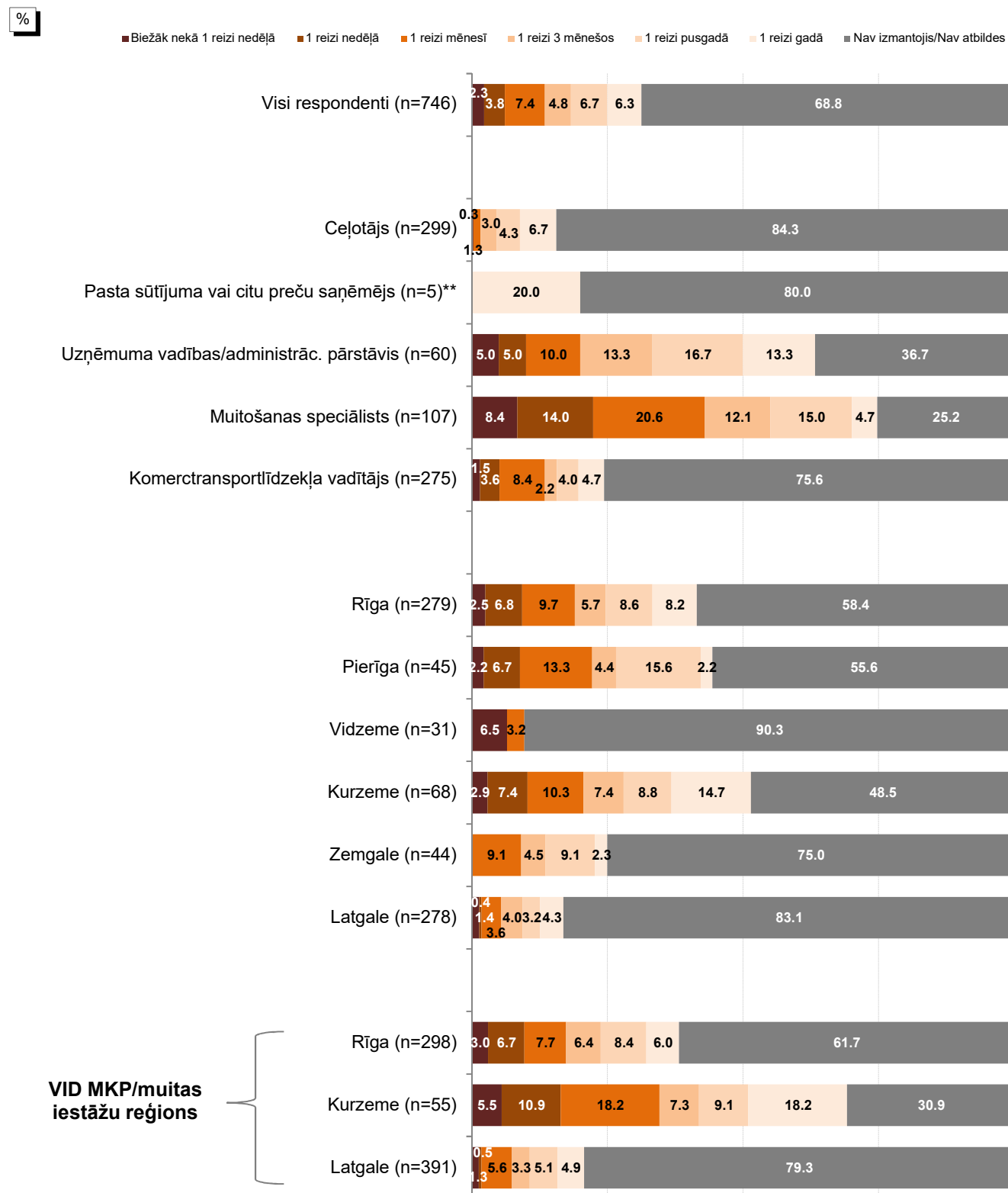
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs"

KONSULTĀCIJAS KLĀTIENĒ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

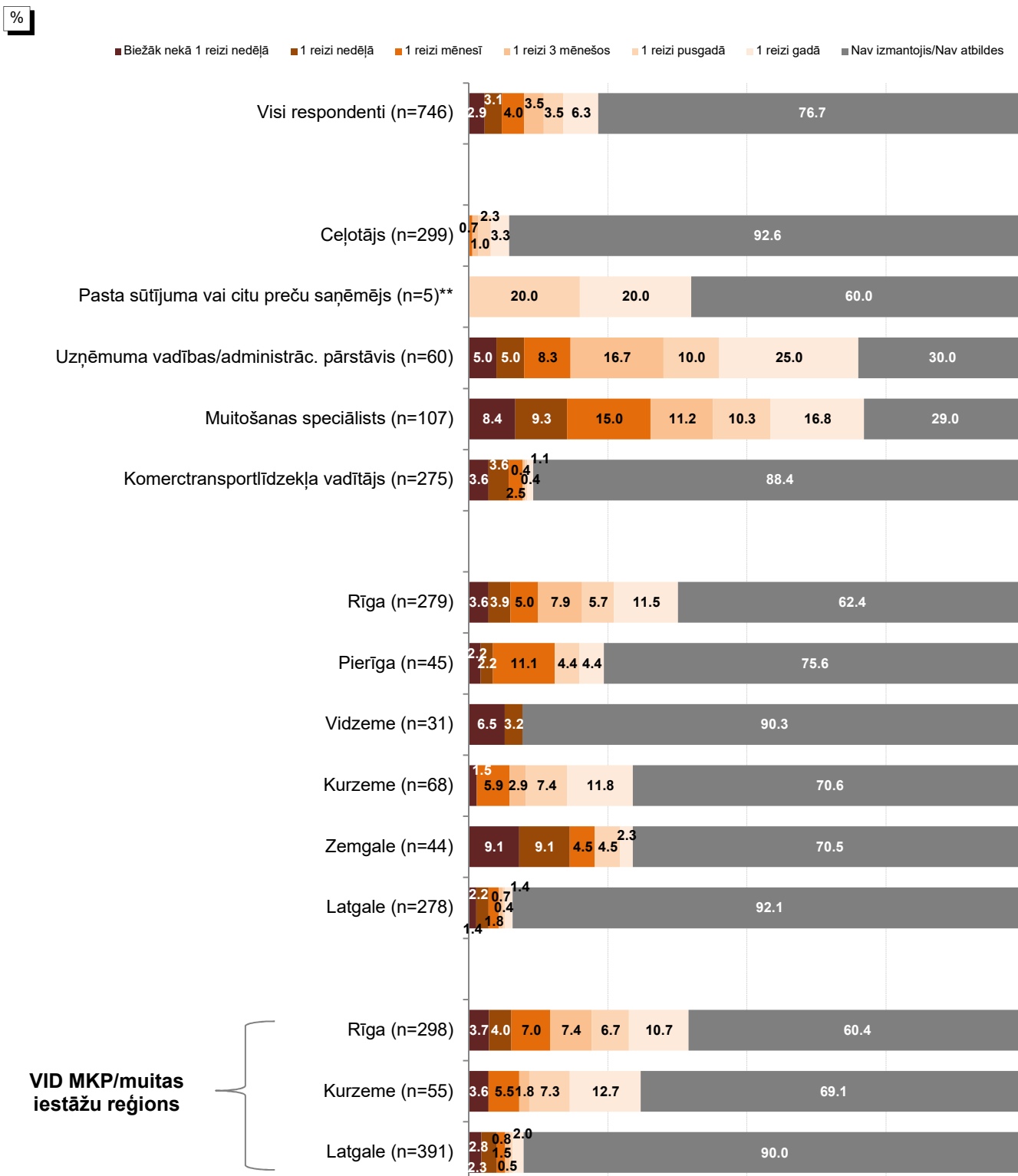
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs"

IZZIŅU, SERTIFIKĀTU, APLIECĪBU VAI CITU DOKUMENTU SAŅEMŠANA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



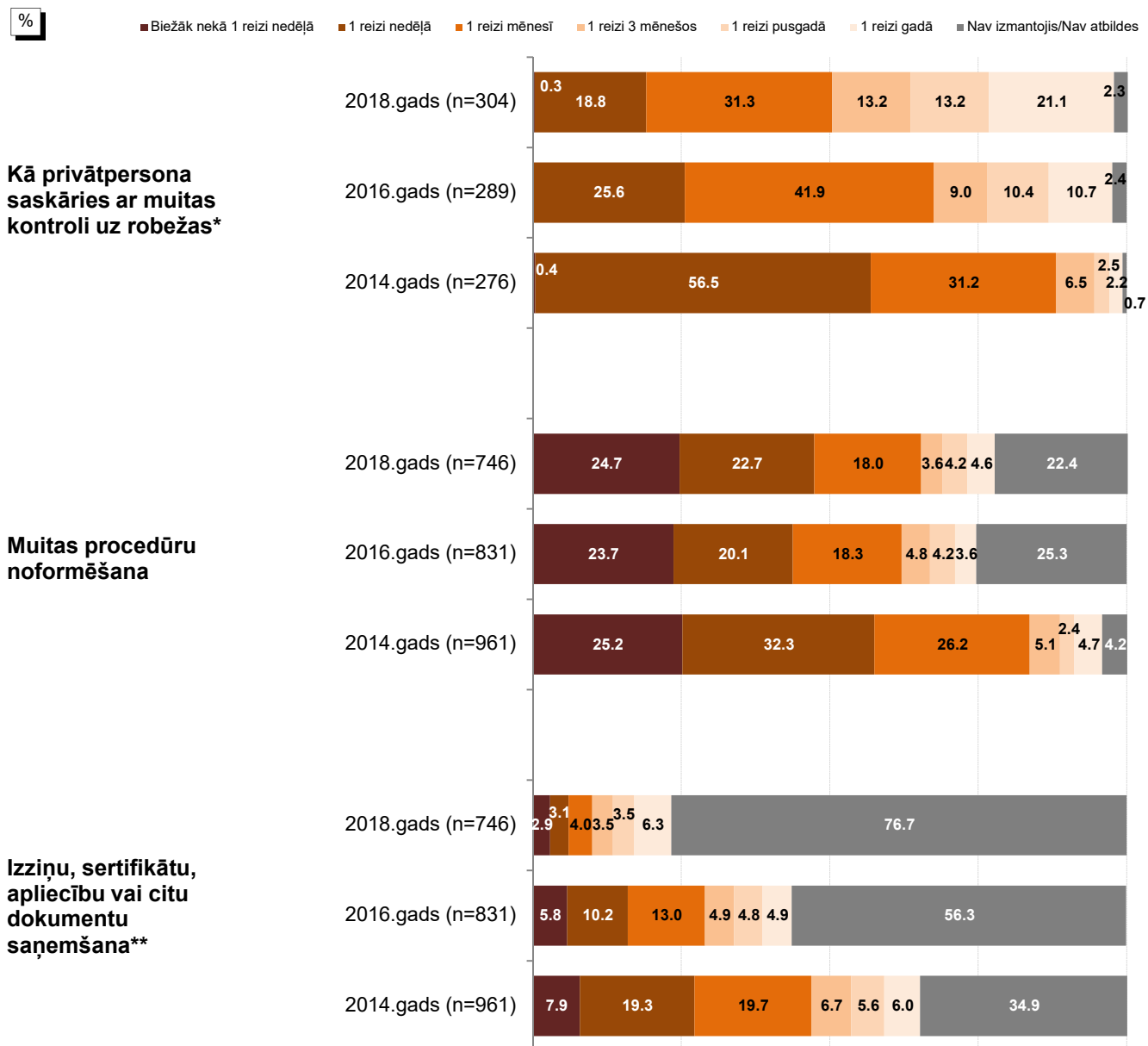
Bāzes: visi respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm?"

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Bāzes: fiziskas personas-ceļotāji, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID MKP / muitas iestādi

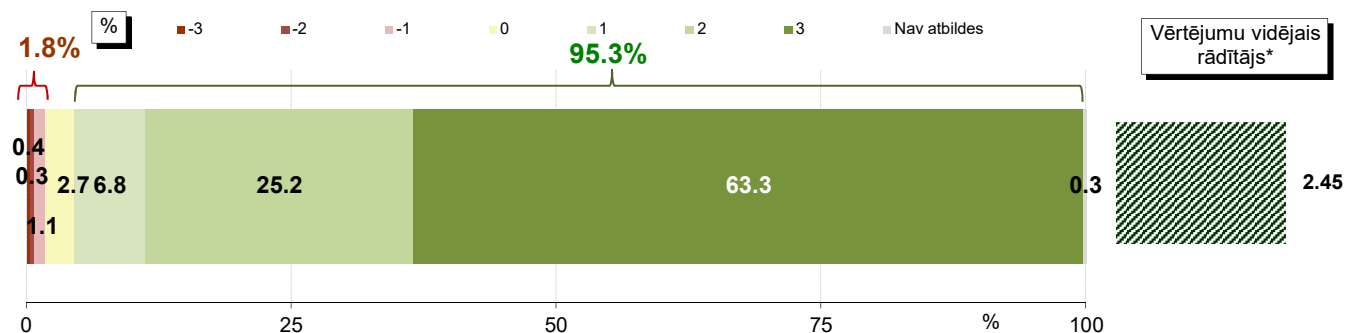
**2014.gada un 2016.gada aptaujās bija cits formulējums: "Atļauju, izziņu, sertifikātu vai citu dokumentu noformēšana un izsniegšana".

2.2. VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums

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

-3 (VID muitas iestāžu darbinieku uzvedība liecina par korumpētību)

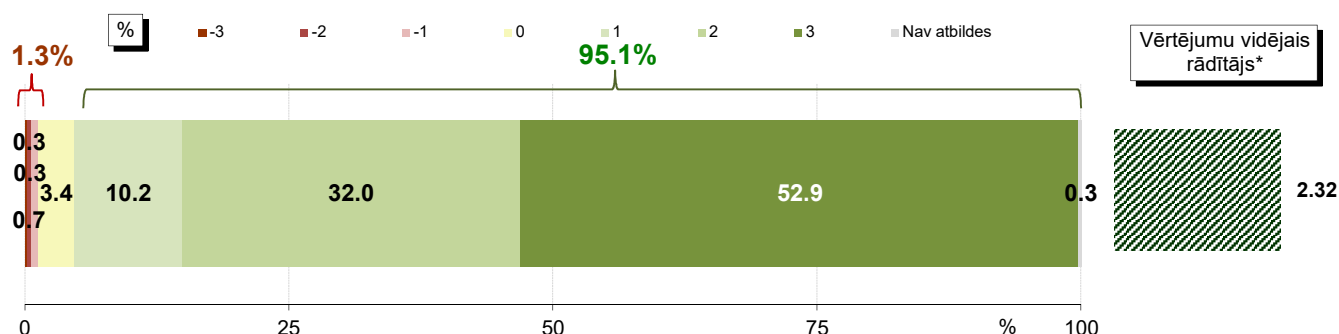
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas godprātīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=746

-3 (VID muitas iestāžu darbinieki ir nelaipni)

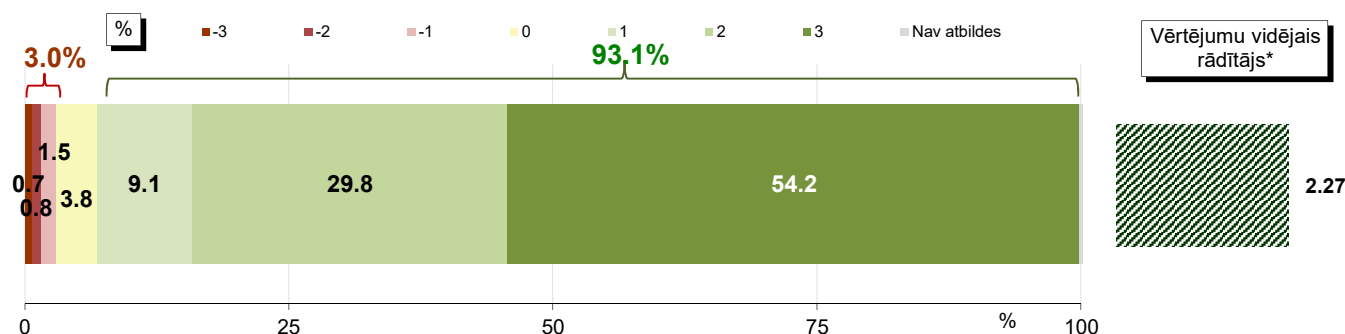
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=746

-3 (VID muitas iestāžu darbinieku attieksme ir dažāda, atkarībā no personas, kuru apkalpo)

+3 (VID muitas iestāžu darbinieki nešķiro klientus, viņu attieksme pret visiem ir vienāda)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=746

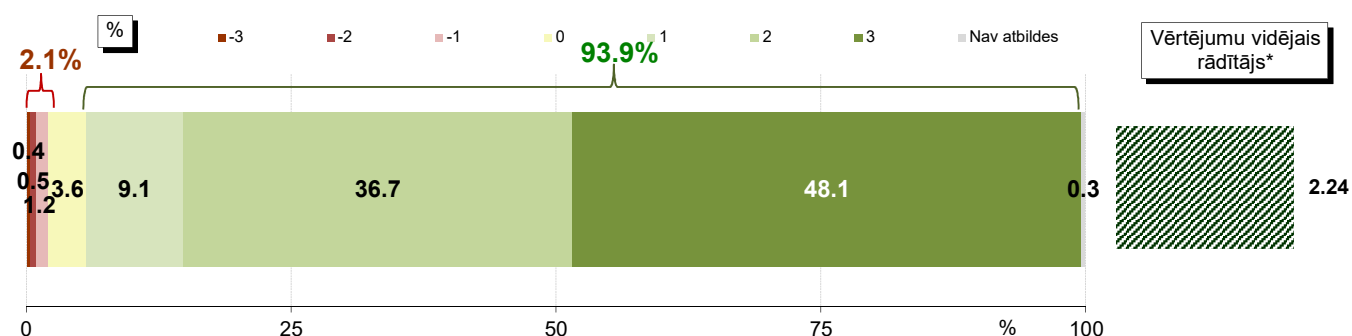
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

-3 (VID muitas iestāžu darbinieki nerīkojas profesionāli)

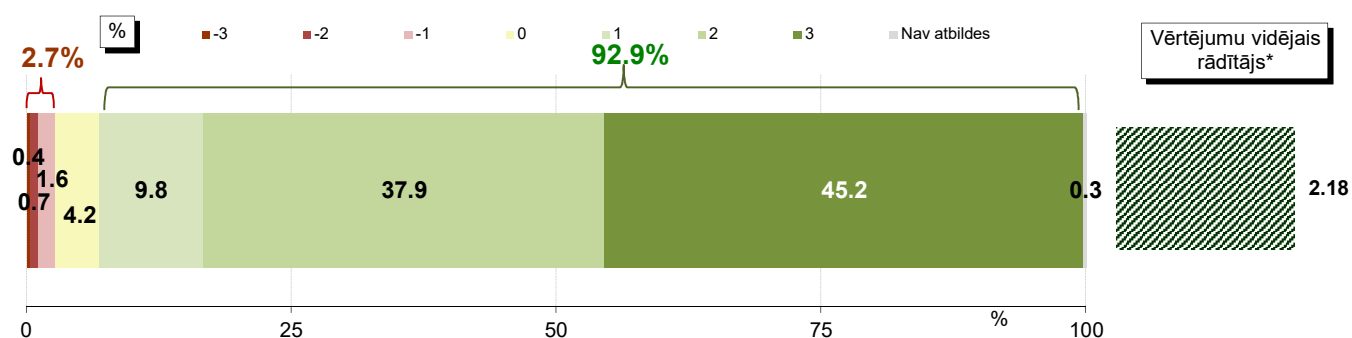
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas profesionāli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=746

-3 (VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems)

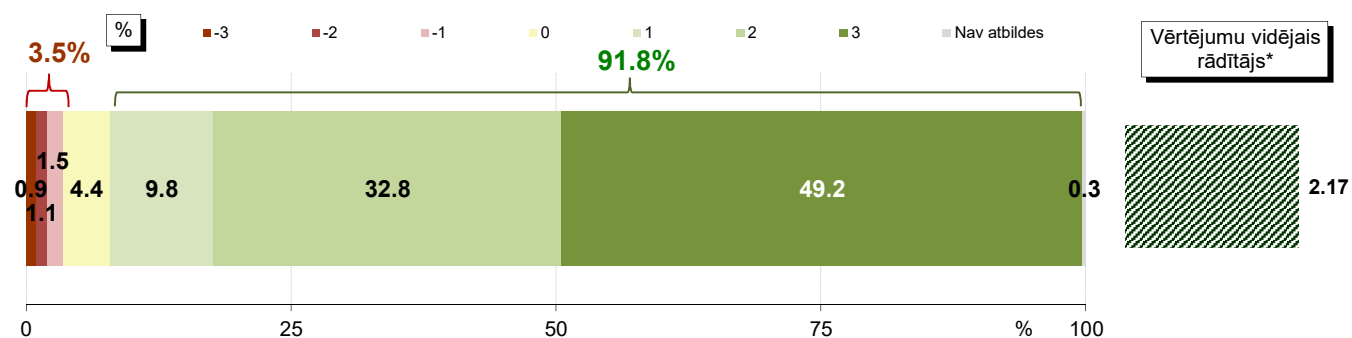
+3 (VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=746

-3 (VID muitas iestāžu darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas formāli)

+3 (VID muitas iestāžu darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=746

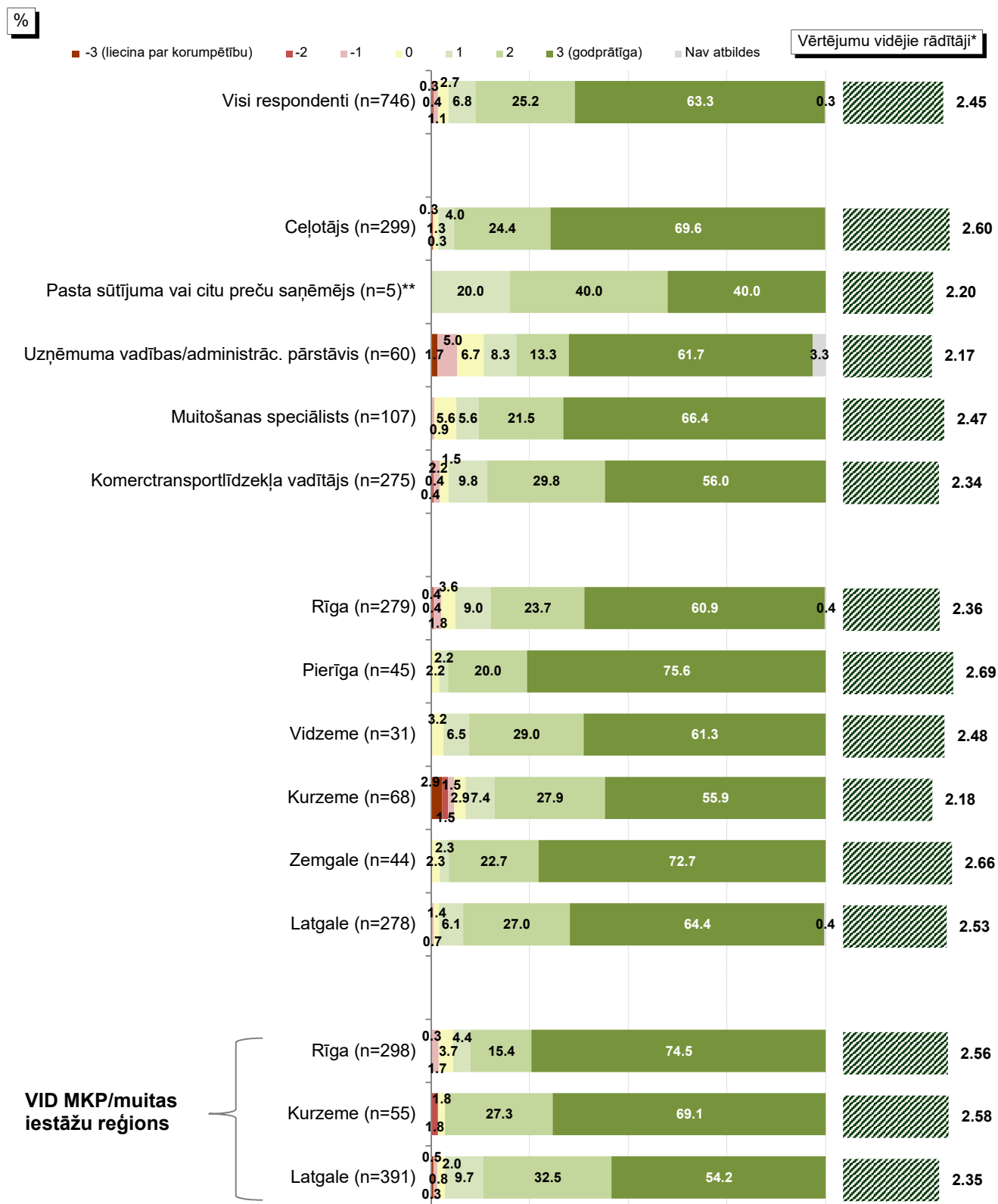
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU UZVEDĪBAS GODPRĀTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

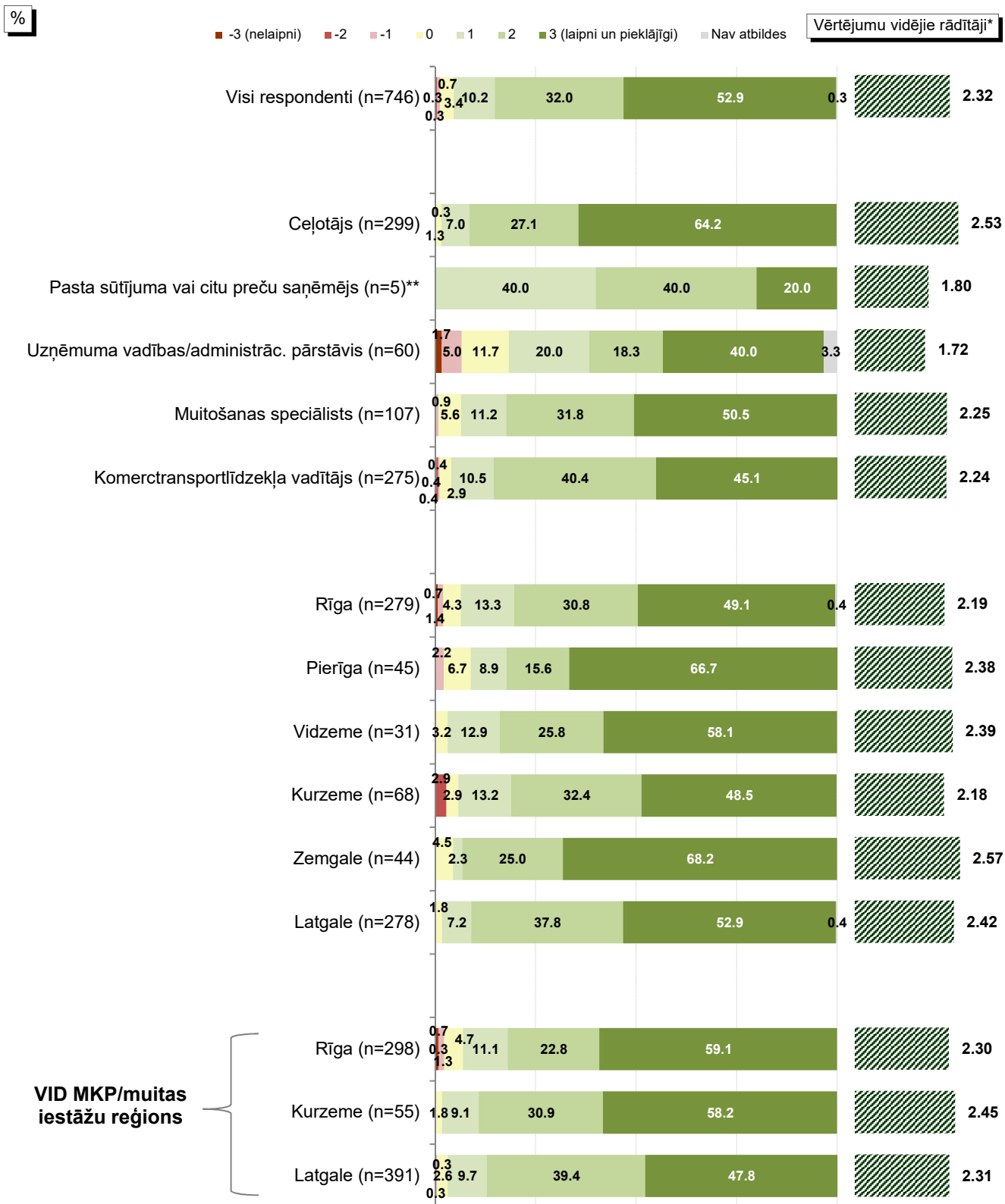
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

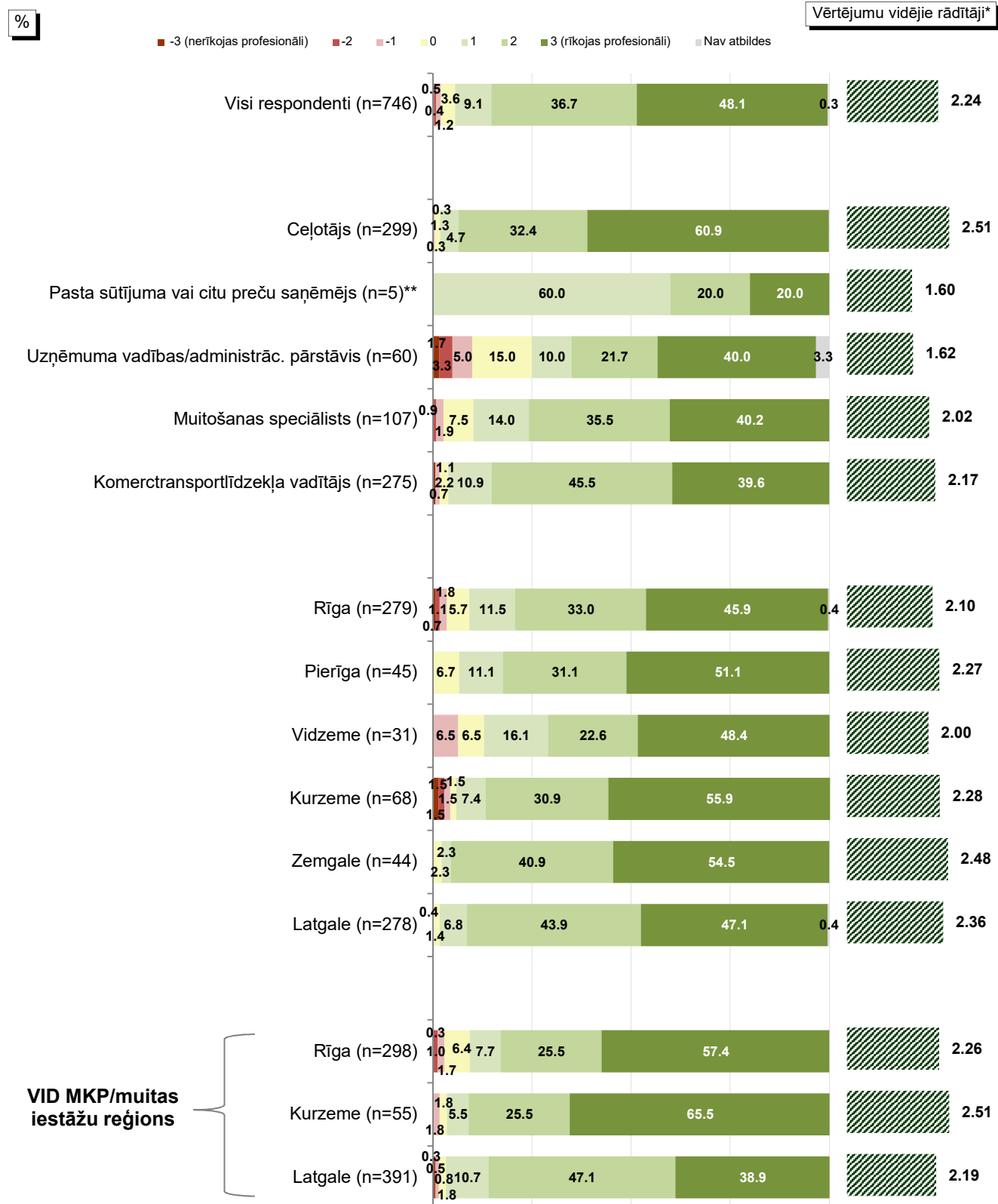
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

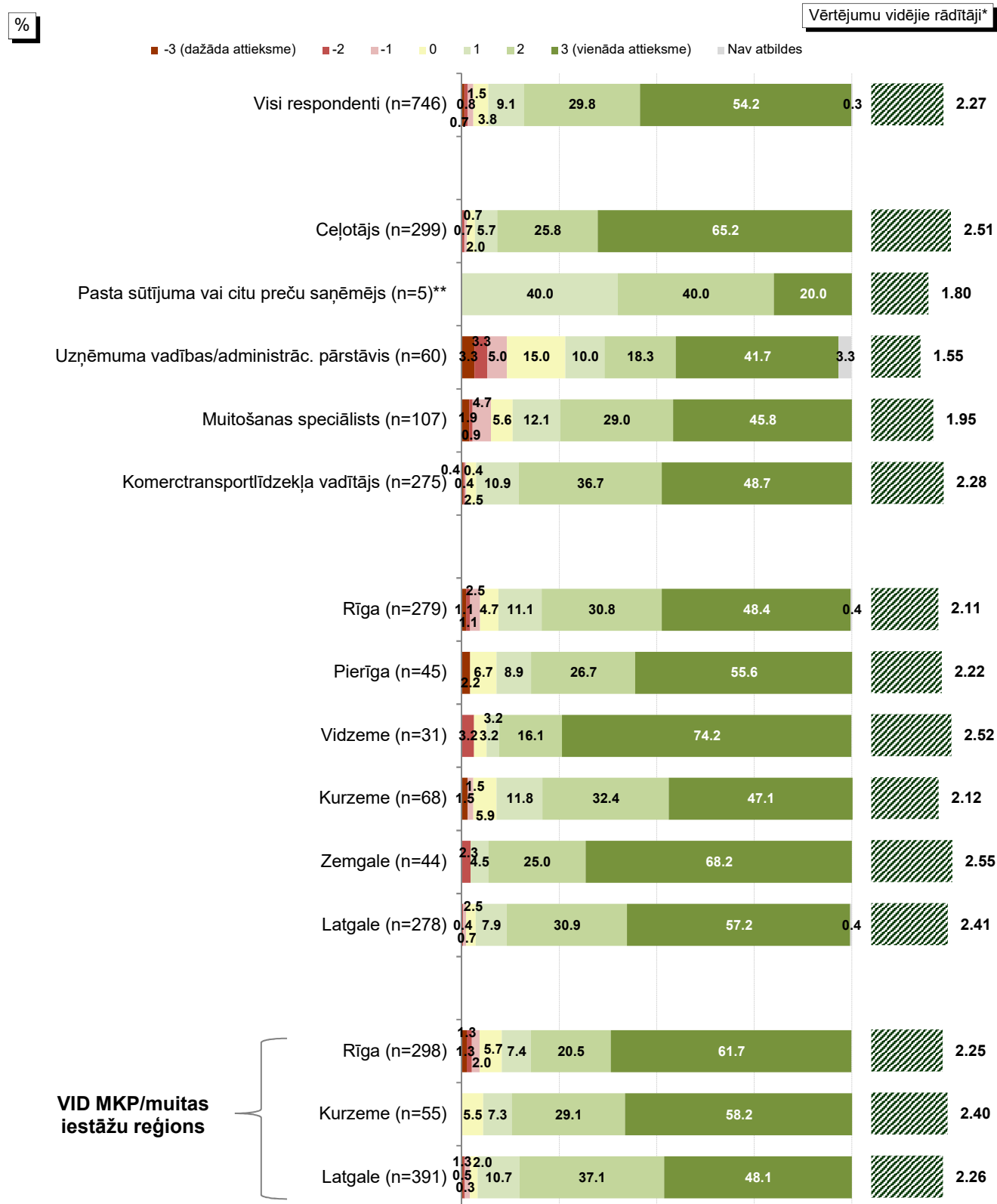
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATTIEKSME PRET KLIENTIEM

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

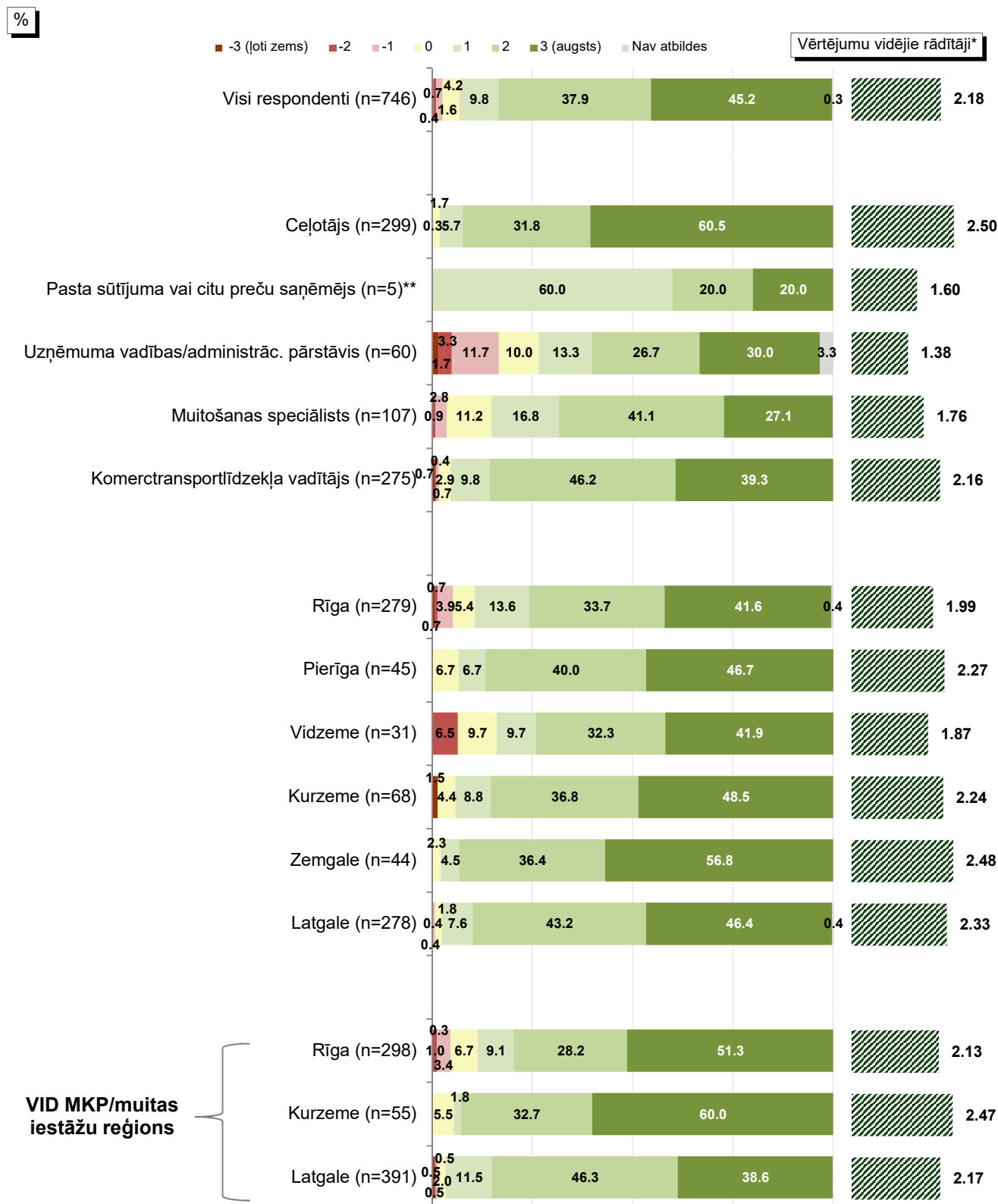
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

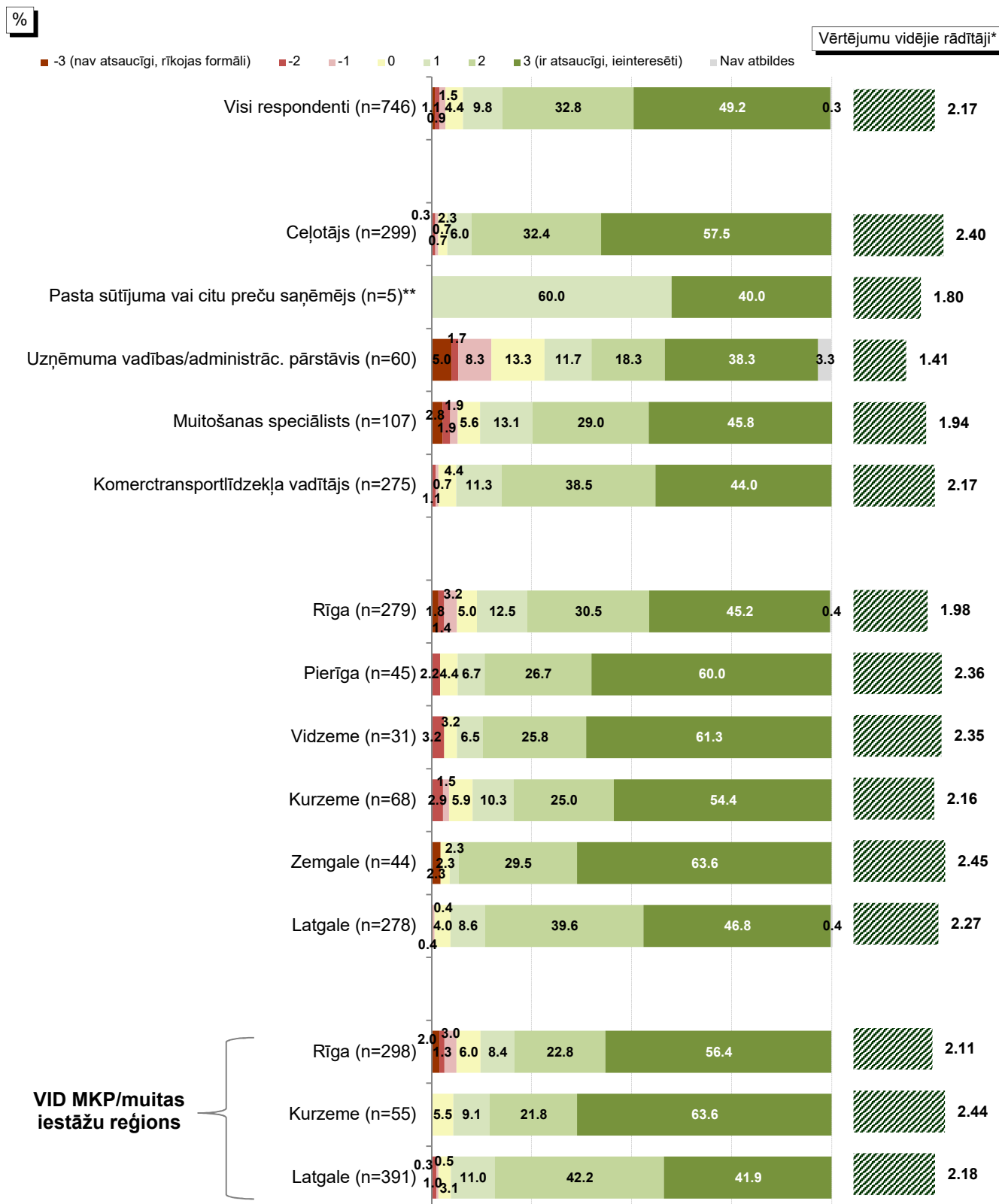
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

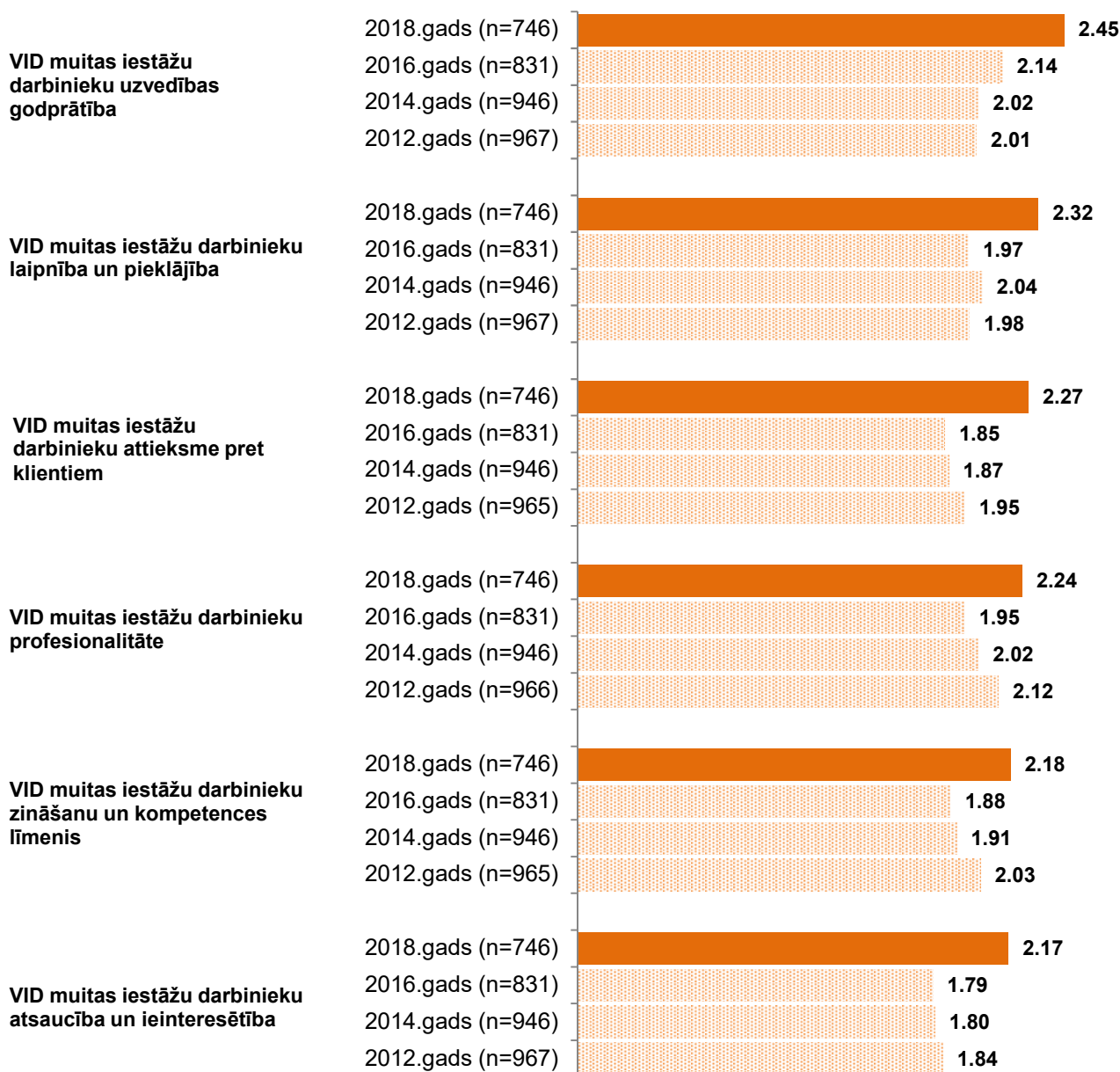
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



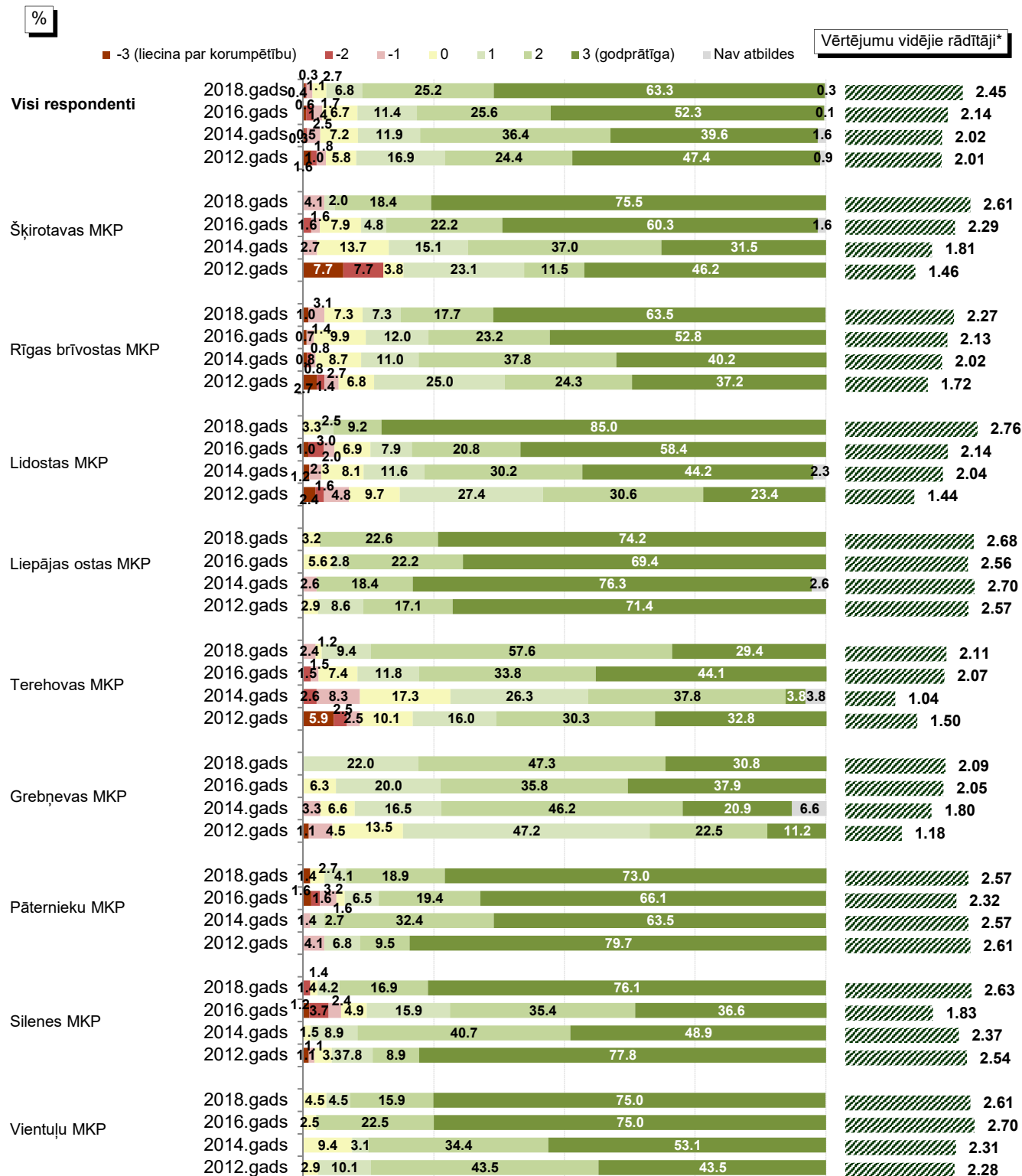
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbilde "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU UZVEDĪBAS GODPRĀTĪBA

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

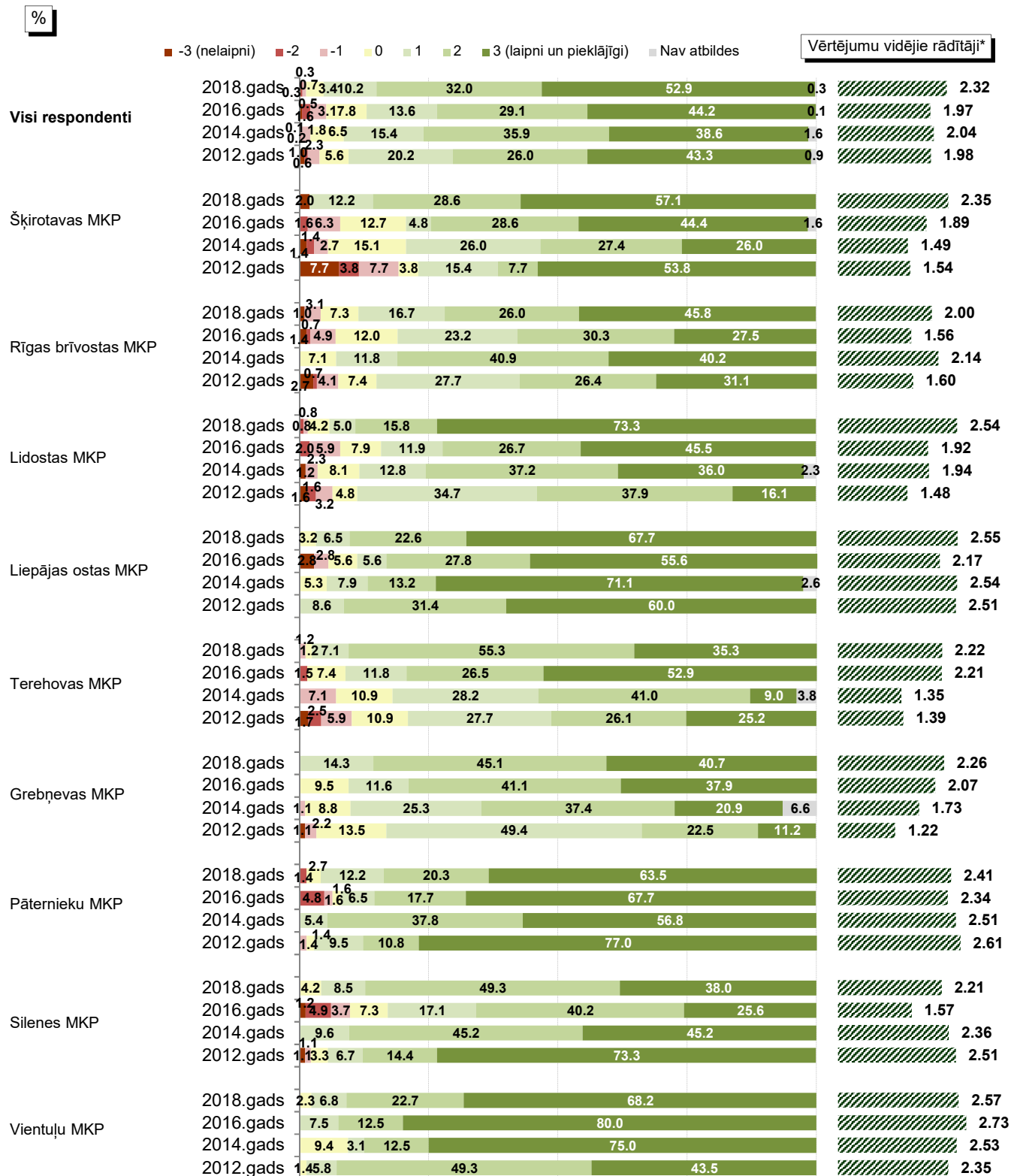
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

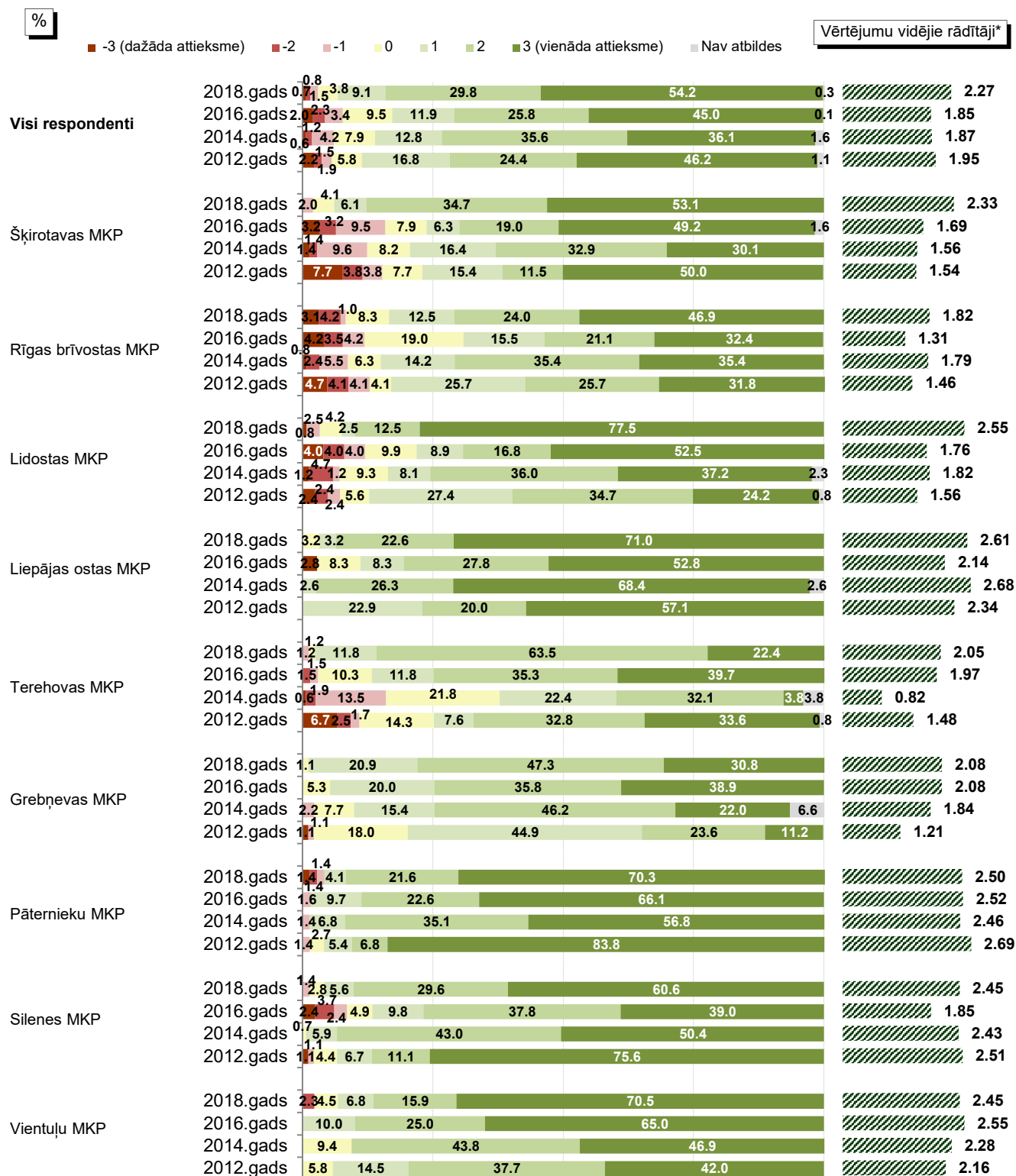
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATTIEKSME PRET KLIENTIEM

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

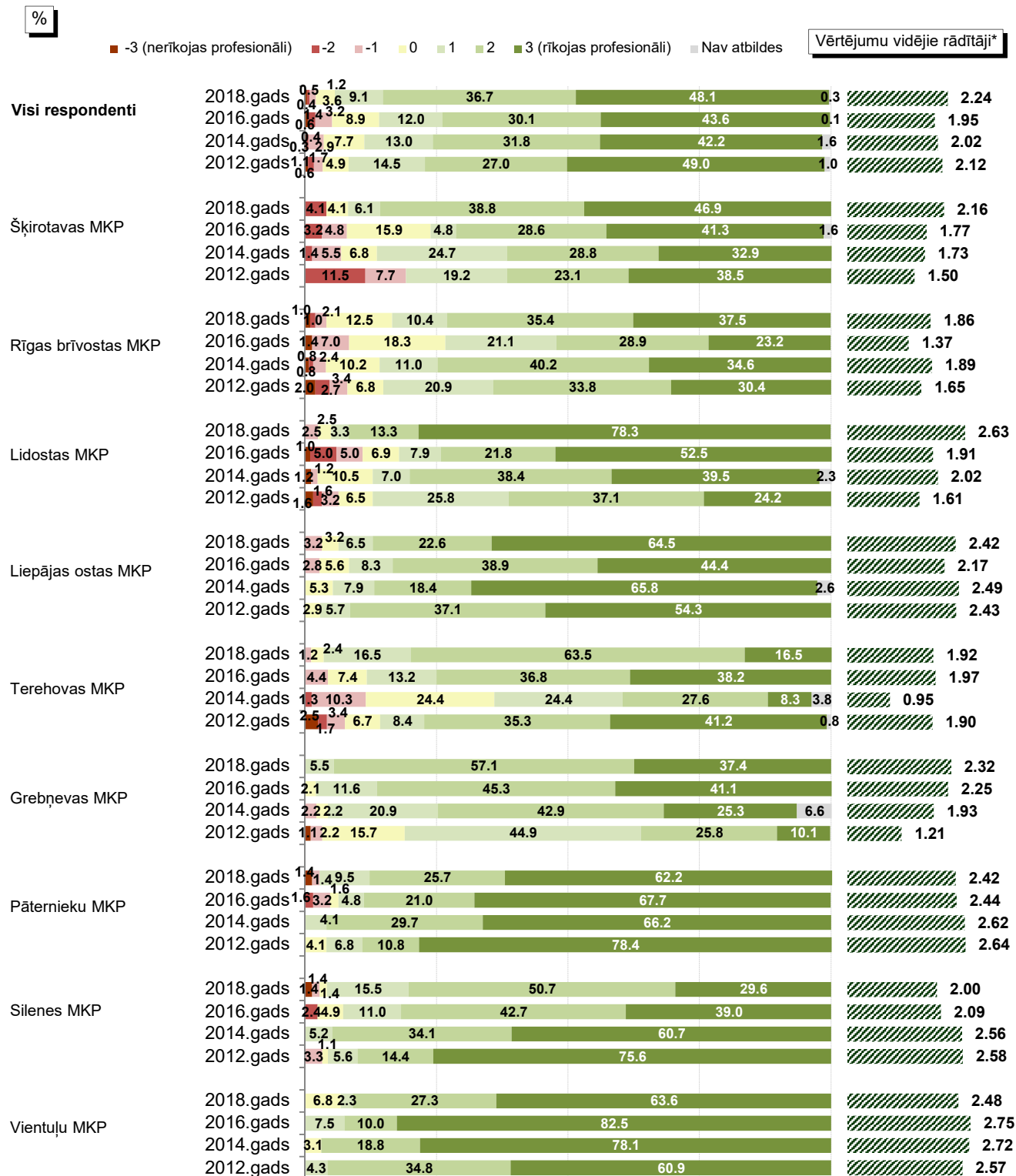
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

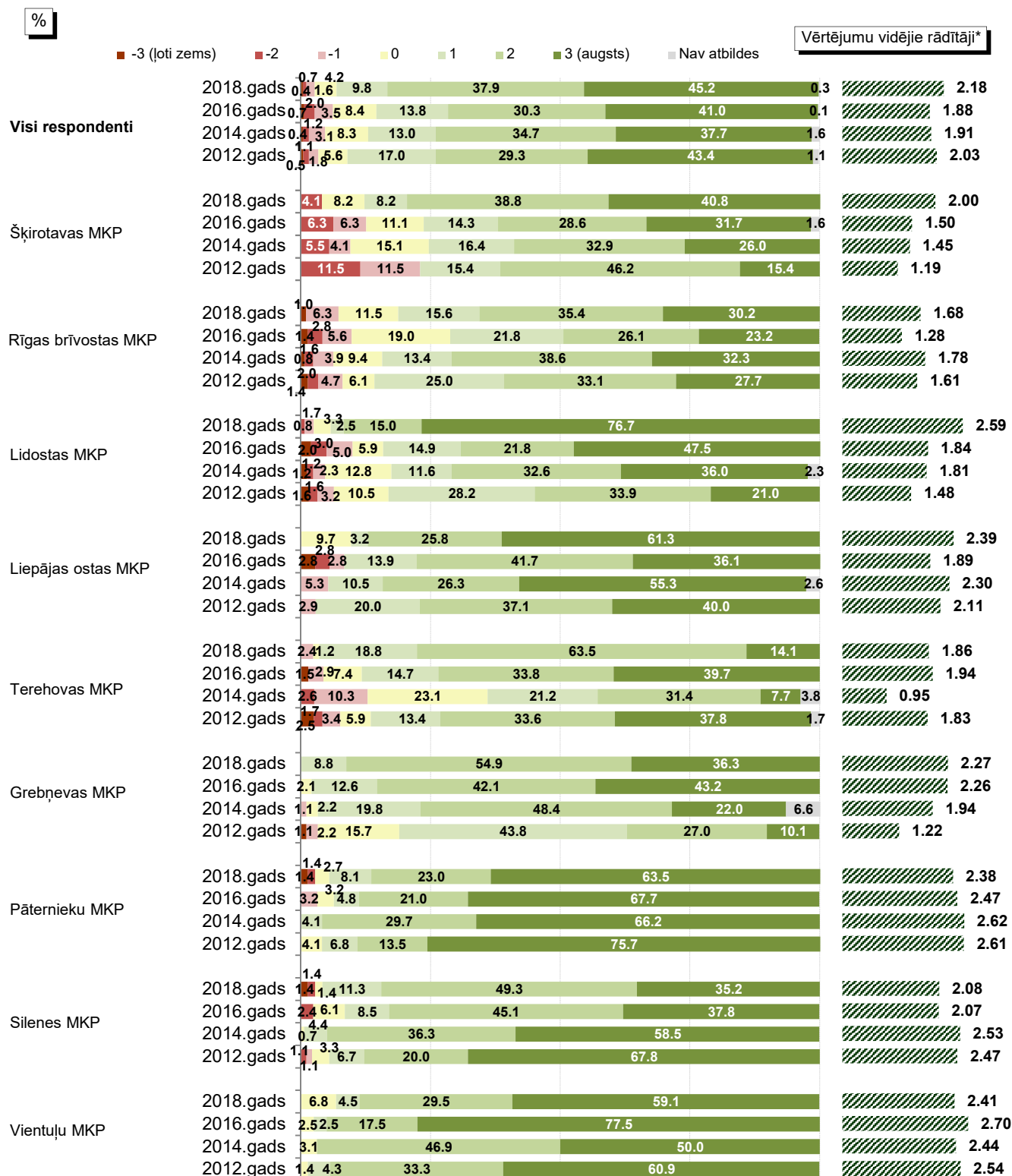
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

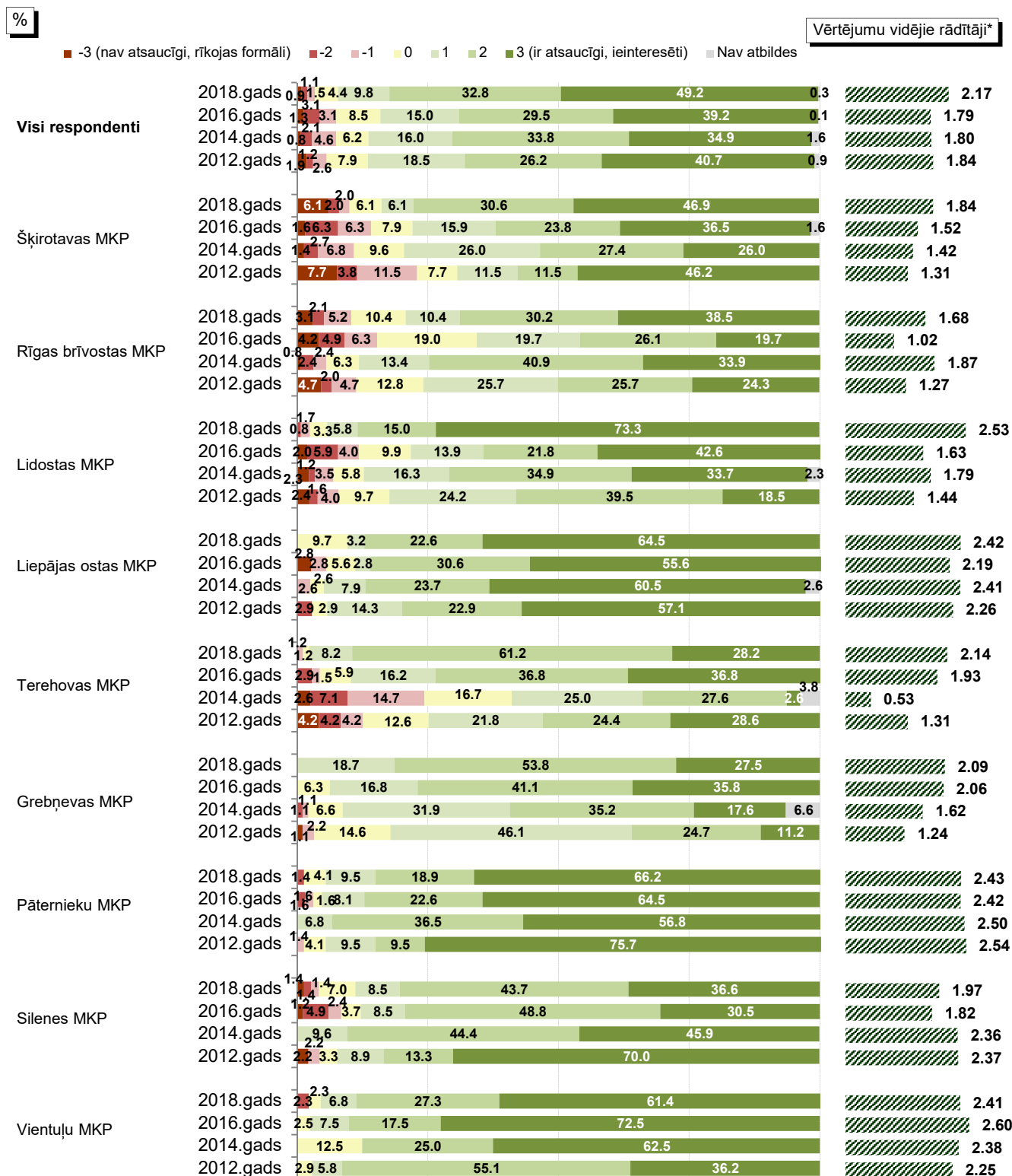
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

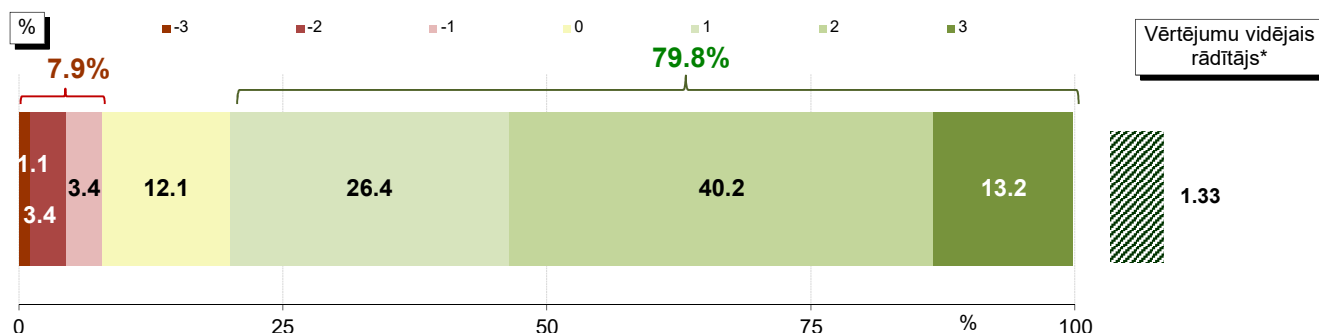
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

2.3. Izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtības vērtējums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

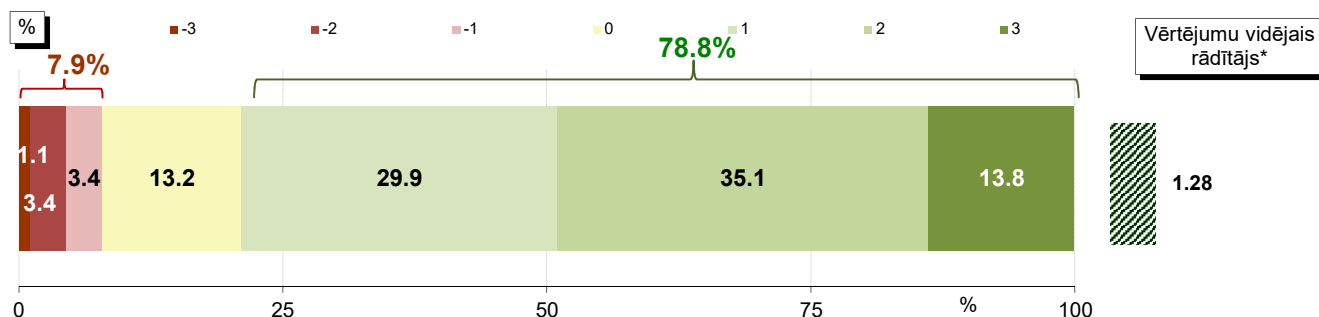
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē, n=174

-3 (Lēna, prasa ilgu laiku)

+3 (Ātra)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē, n=174

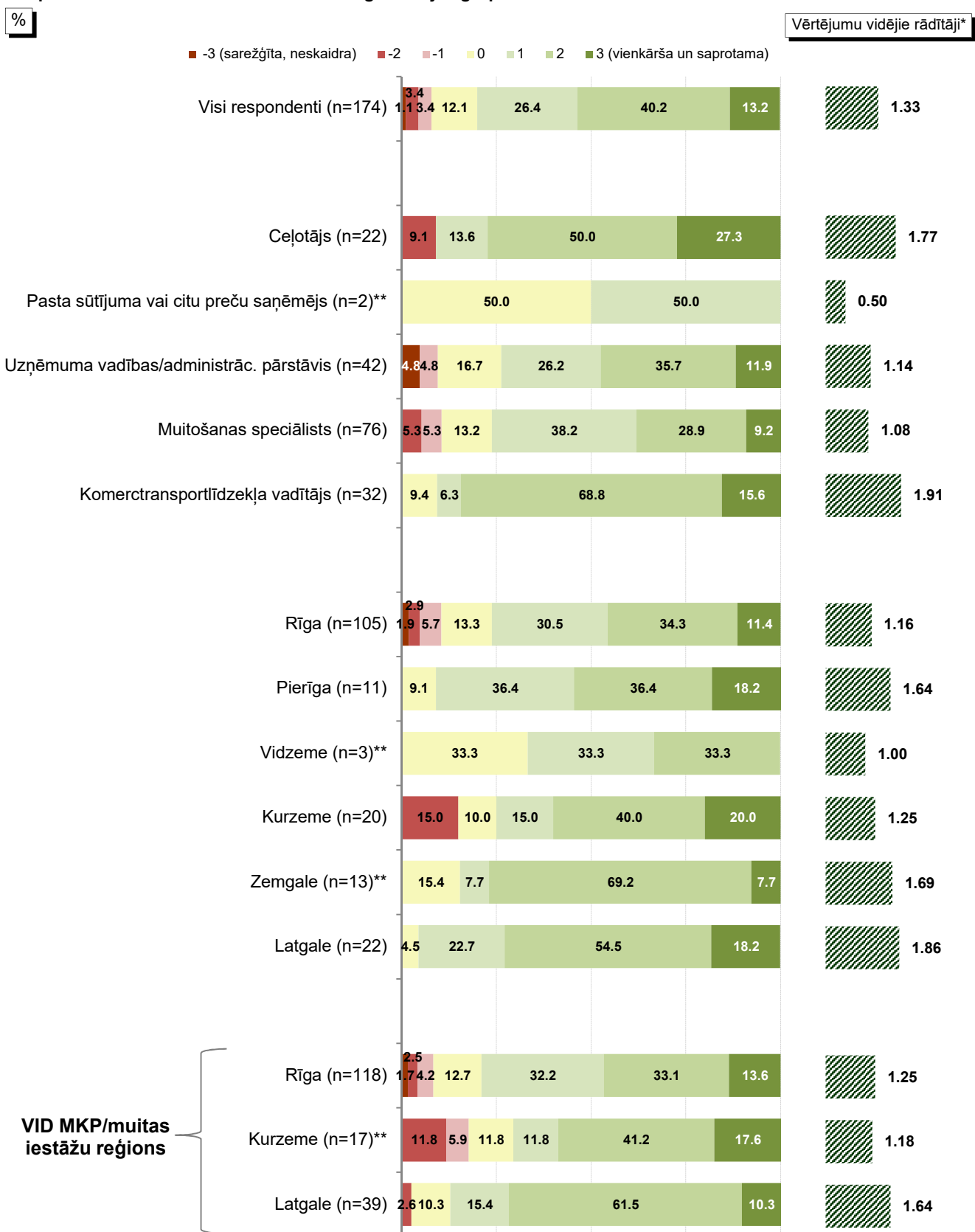
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

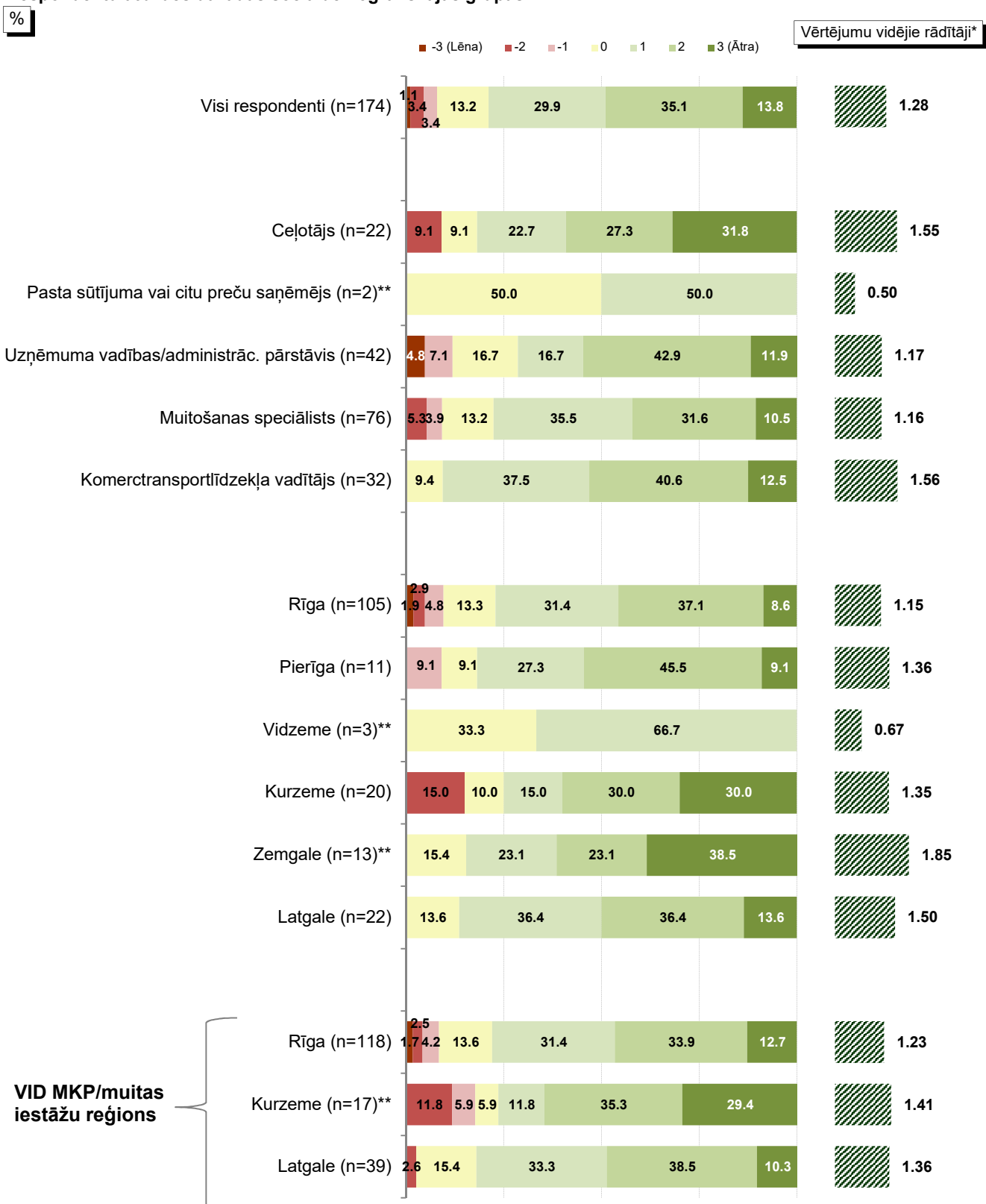
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

DOKUMENTU SAŅĒMŠANAS KĀRTĪBAS OPERATIVITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

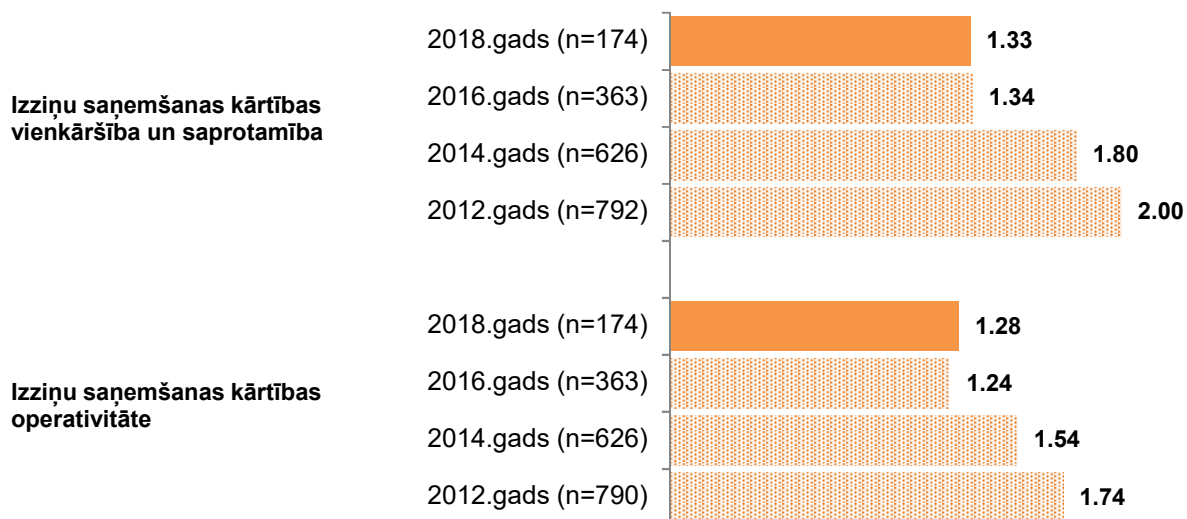
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

**2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3**



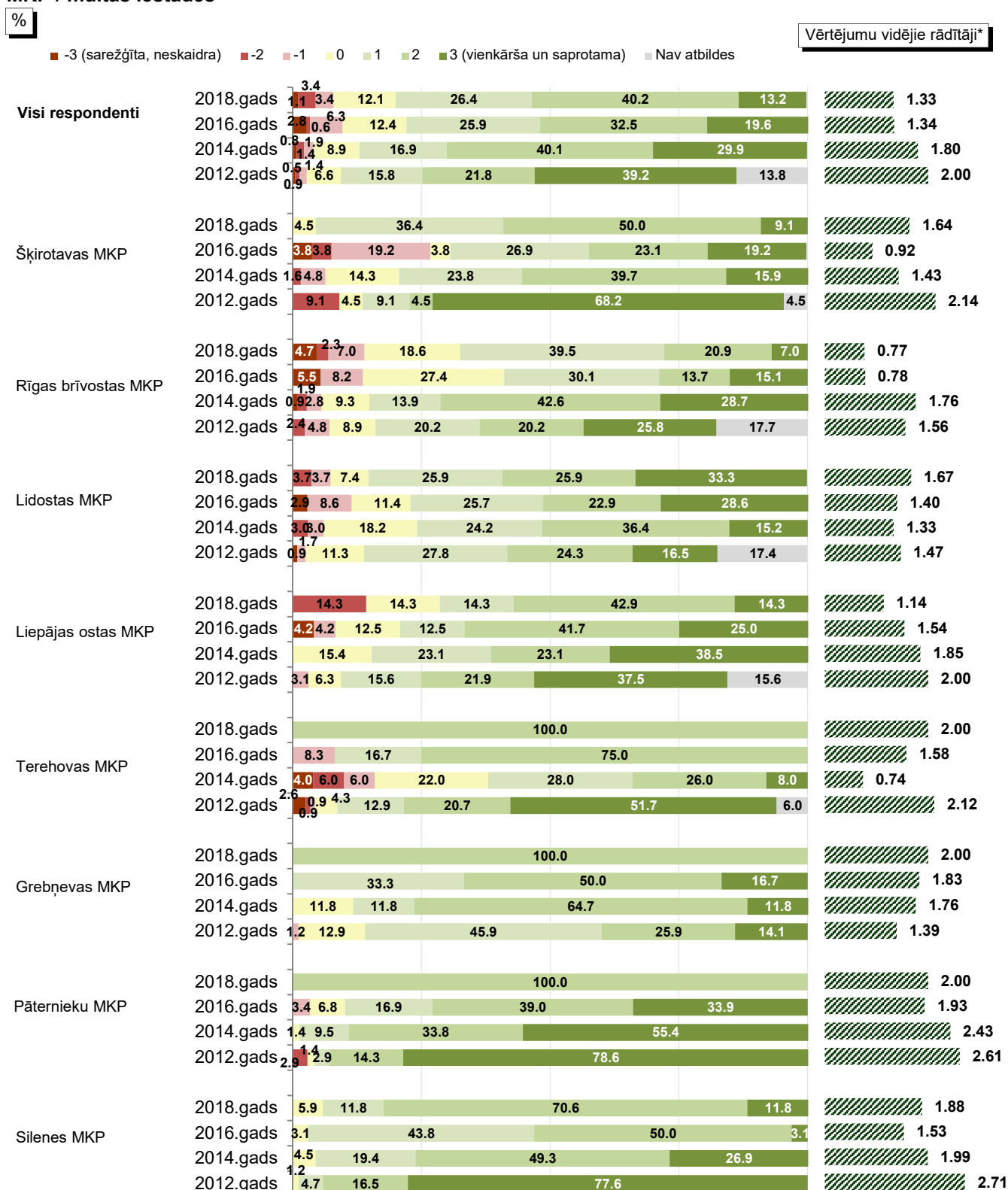
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

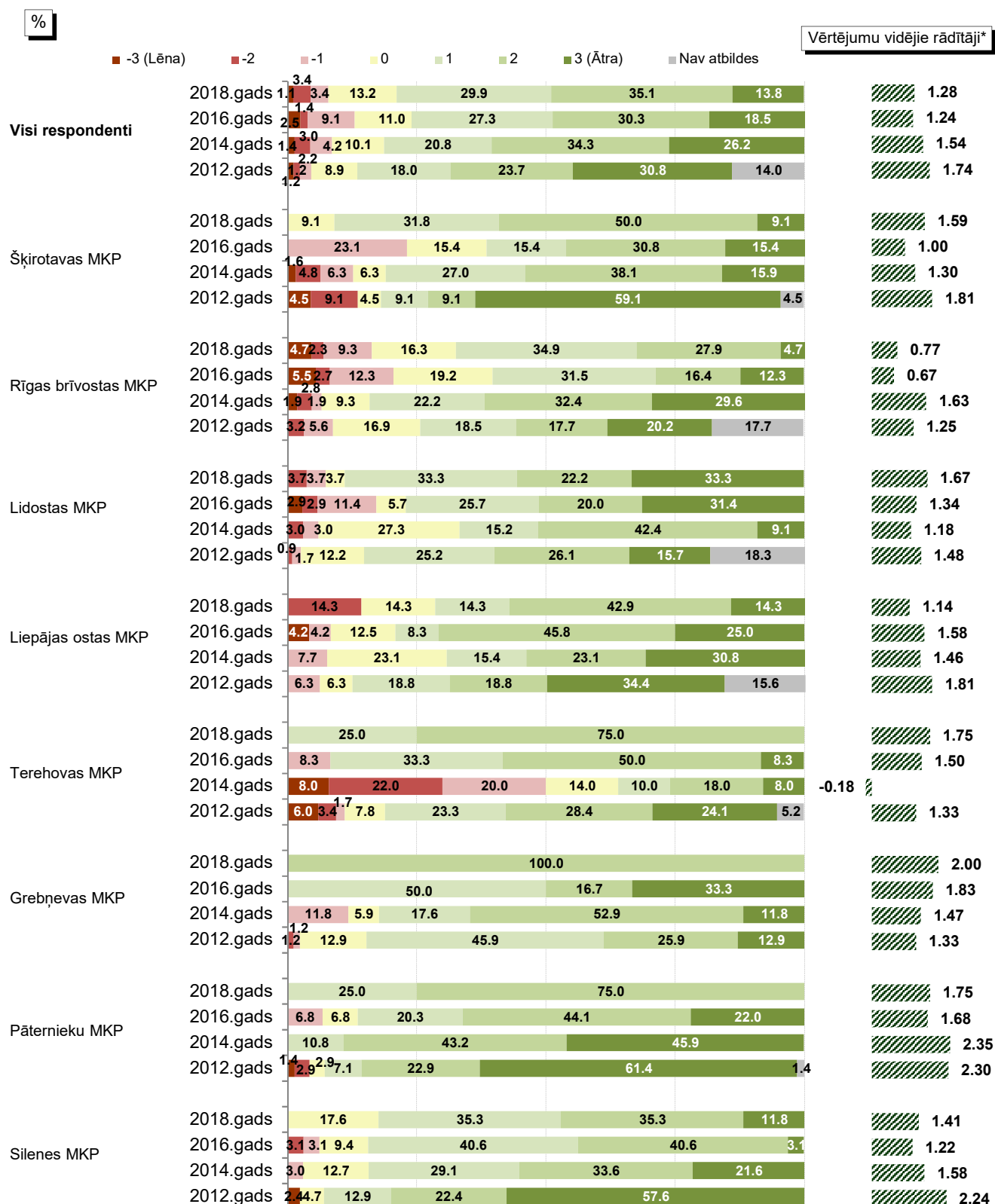
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS OPERATIVITĀTE

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

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

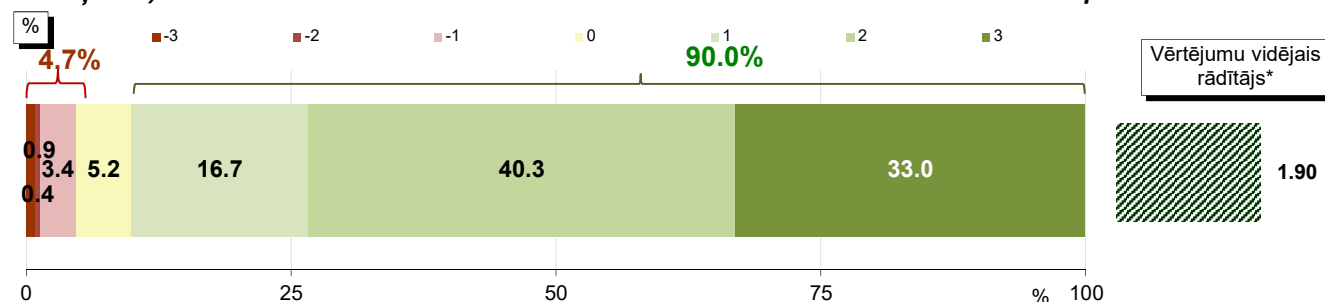
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

2.4. Konsultēšanas kvalitātes VID muias iestādēs vērtējums

"Kā Jūs vērtējat klientu konsultēšanas kvalitāti VID muias iestādēs klātienē?"

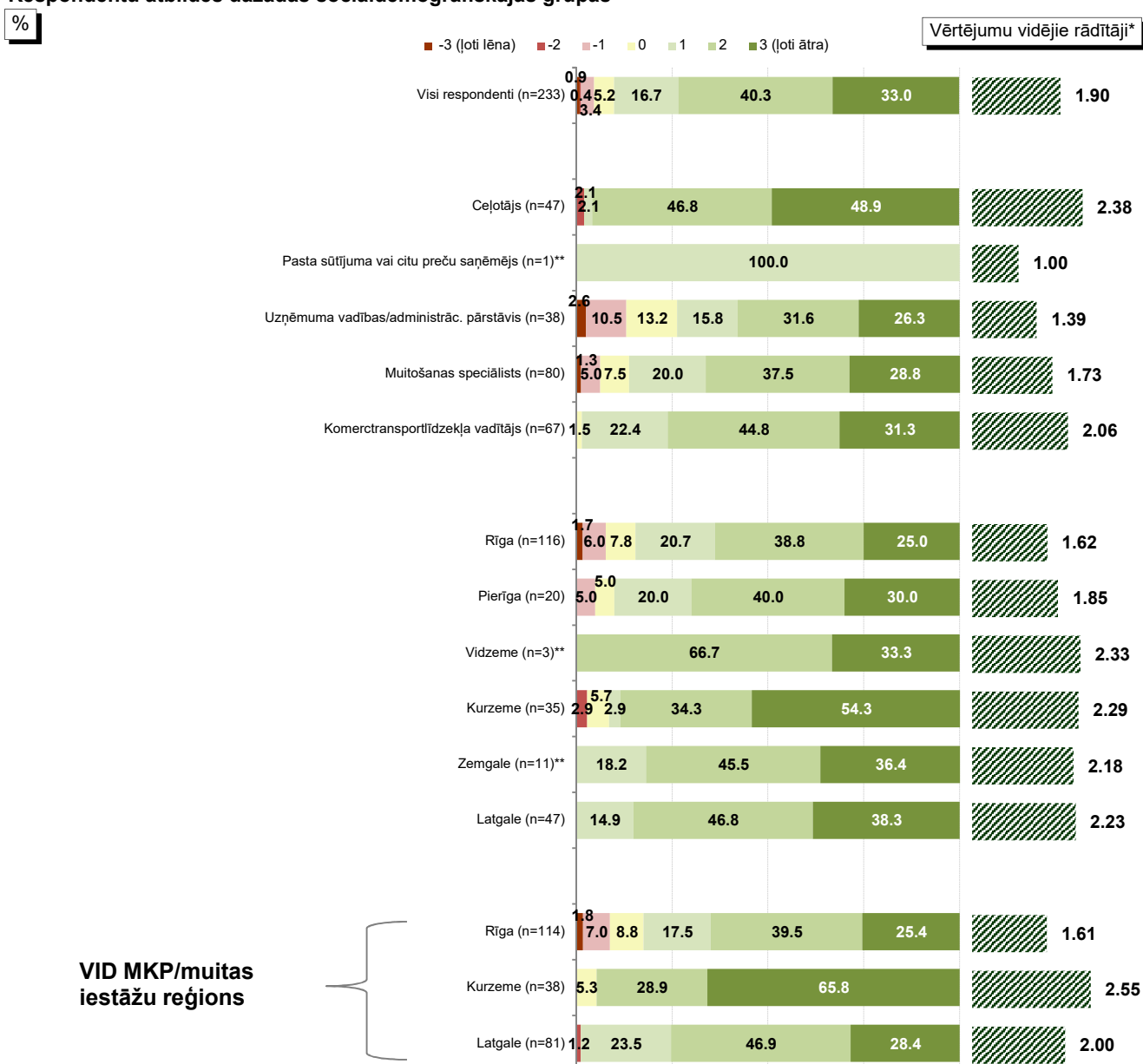
-3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas)

+3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši konsultācijas klātienē, n=233

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši konsultācijas klātienē

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

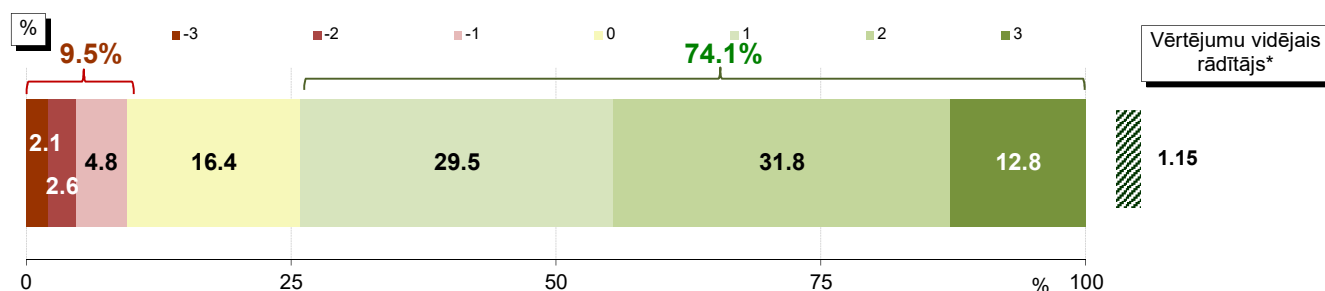
2.5. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktos vērtējums

Klientu apkalpošanas ātrums, formējot ieviešanas muitas procedūras

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

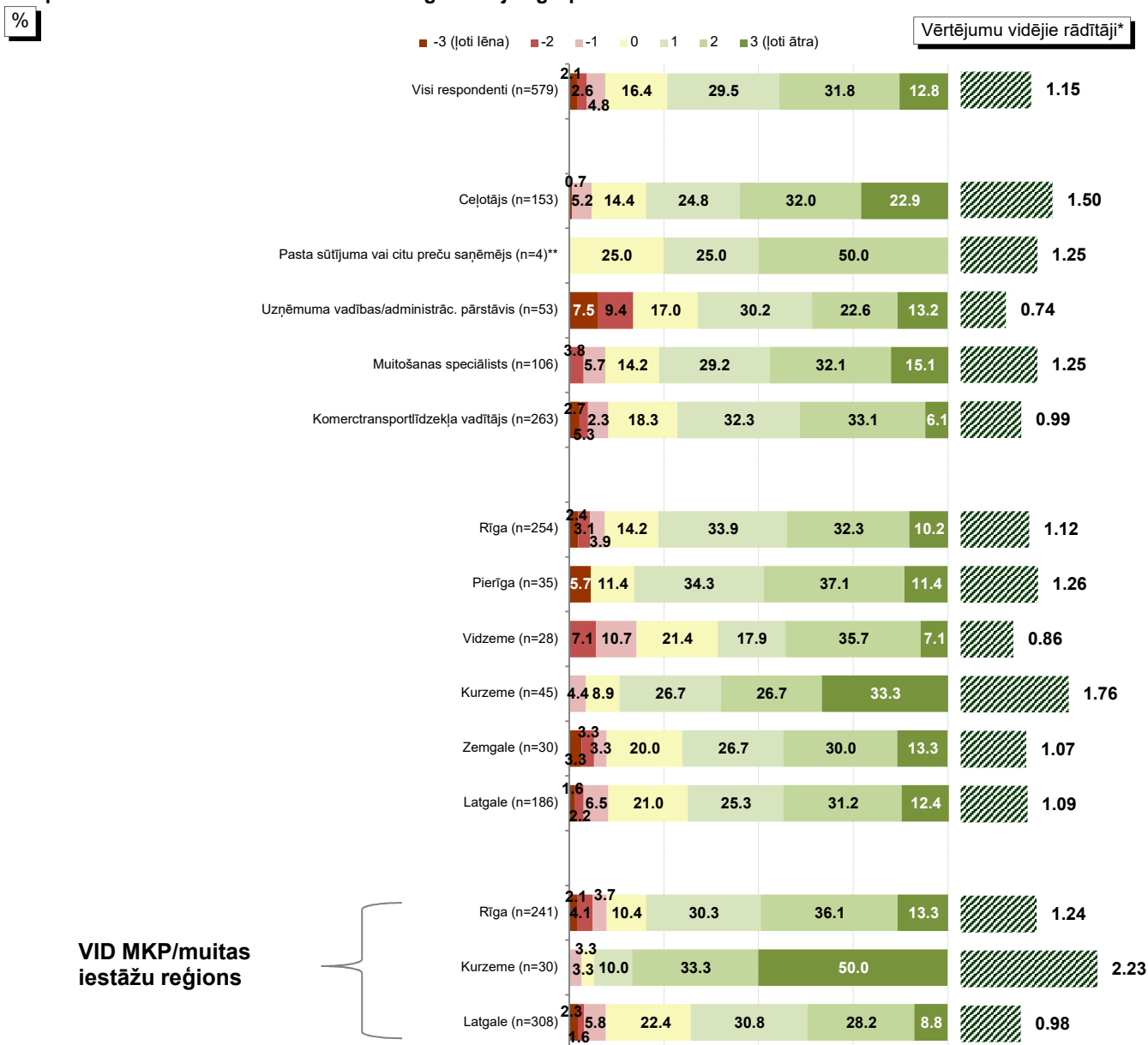
-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras, n=579

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



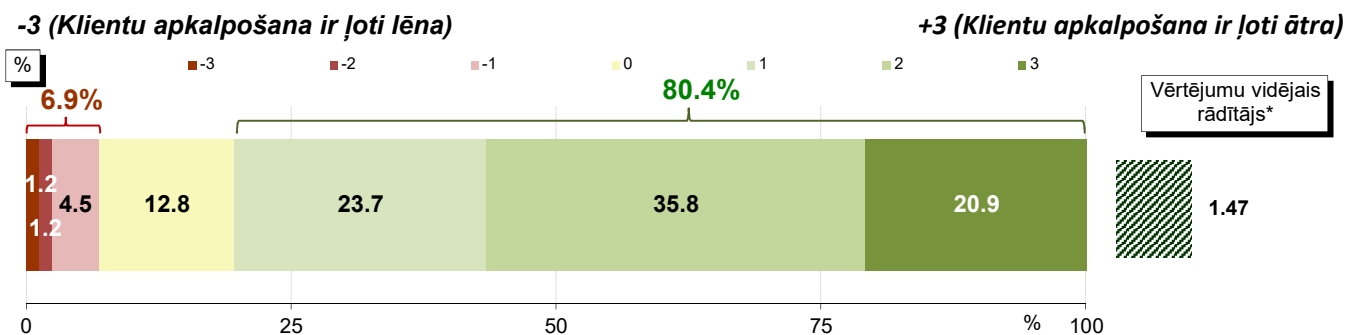
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

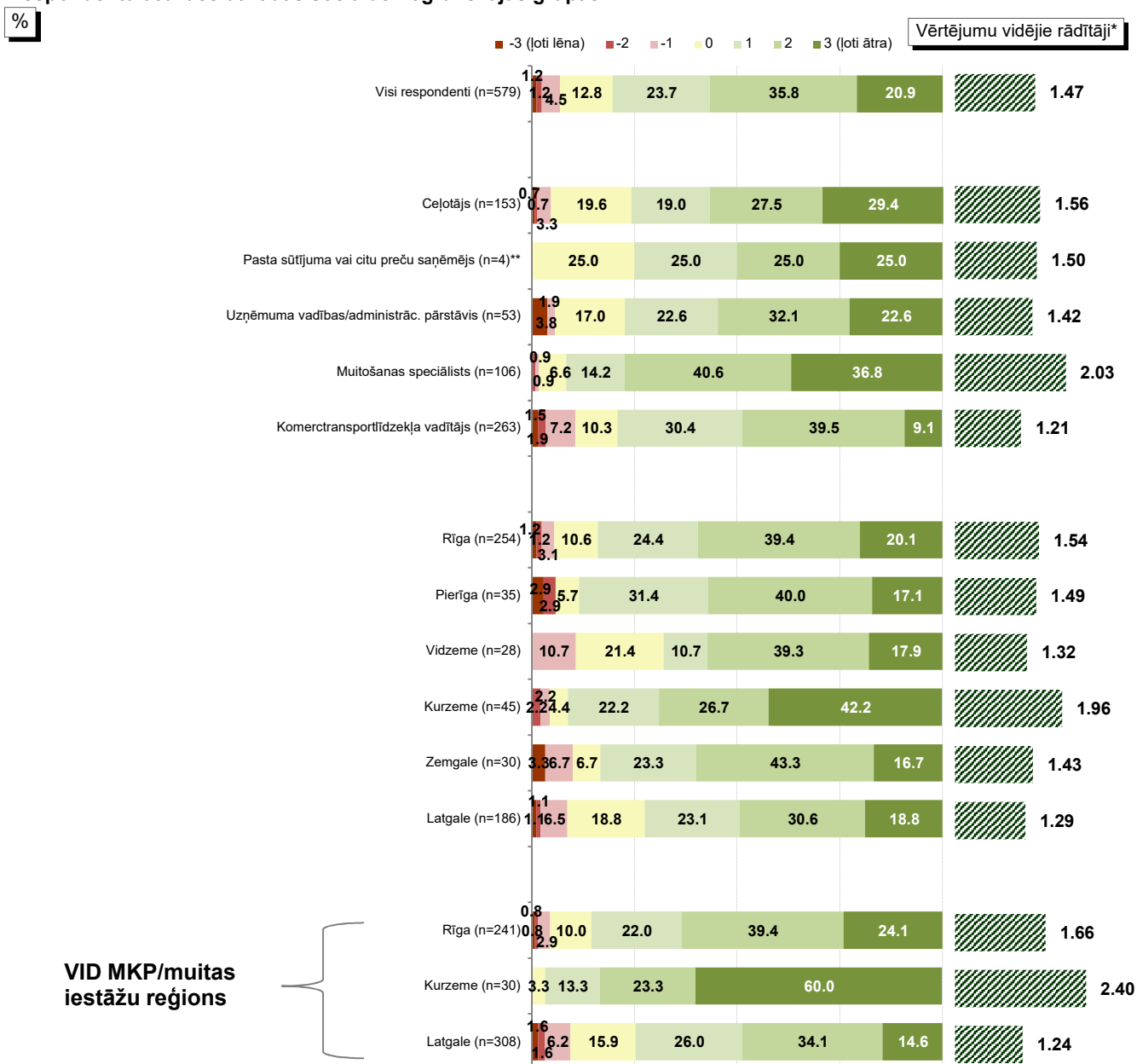
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Klientu apkalpošanas ātrums, formējot eksporta procedūru

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



Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

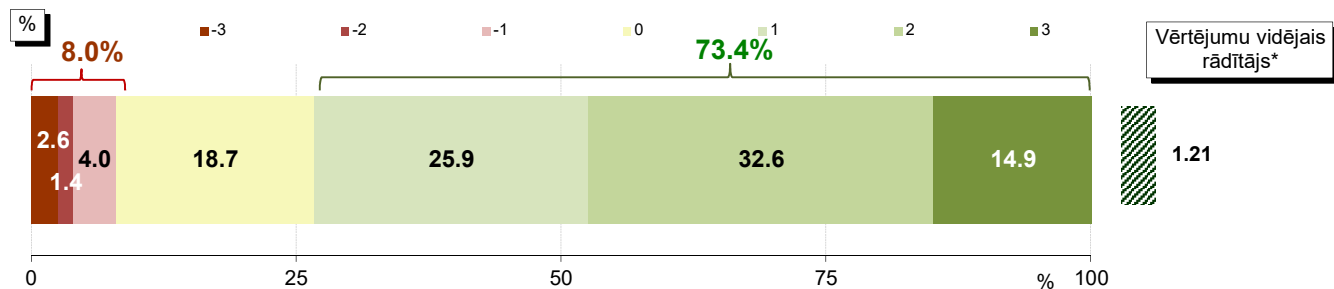
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemta vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Klientu apkalpošanas ātrums, formējot tranzīta procedūru

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

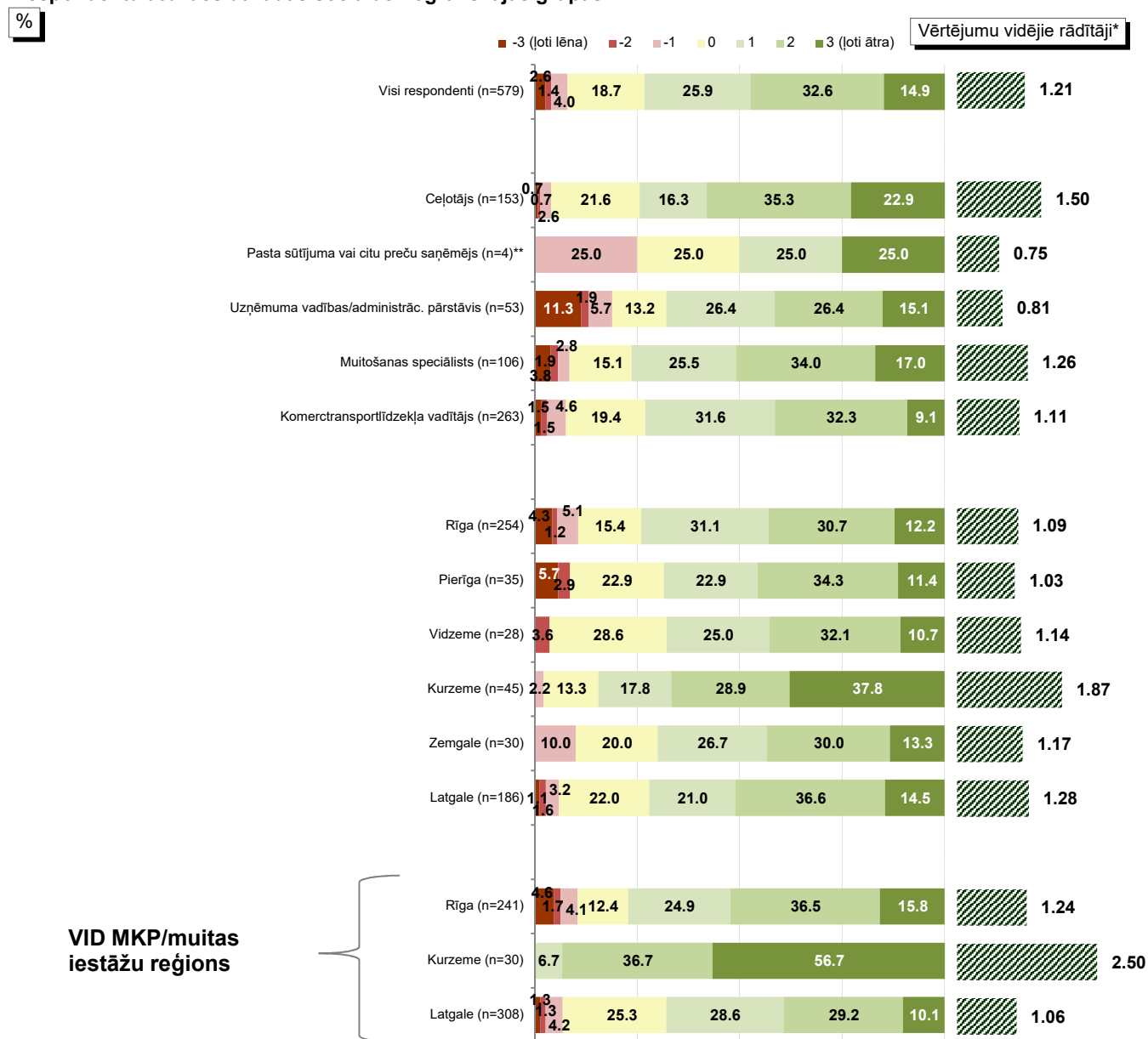
-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras, n=579

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

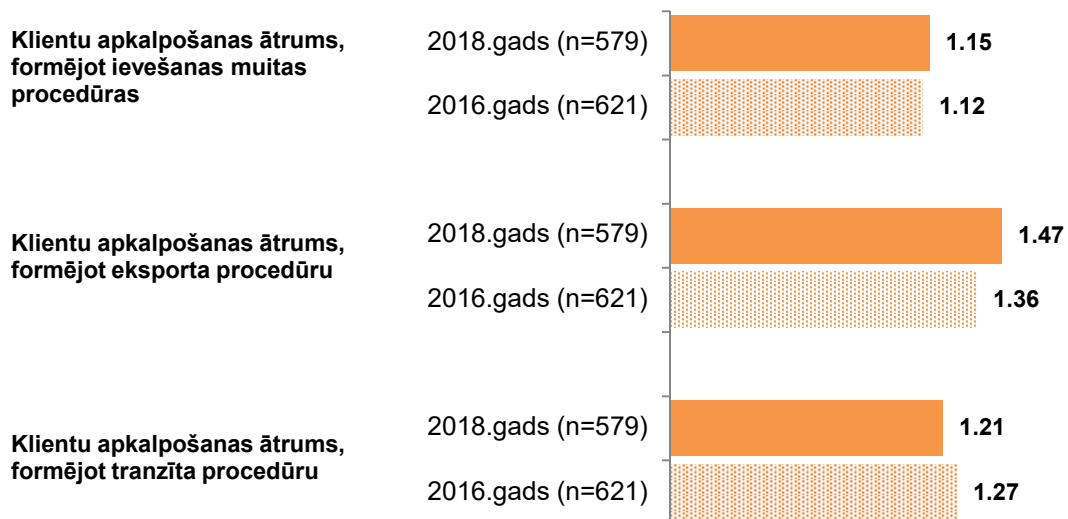
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

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

**2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3**



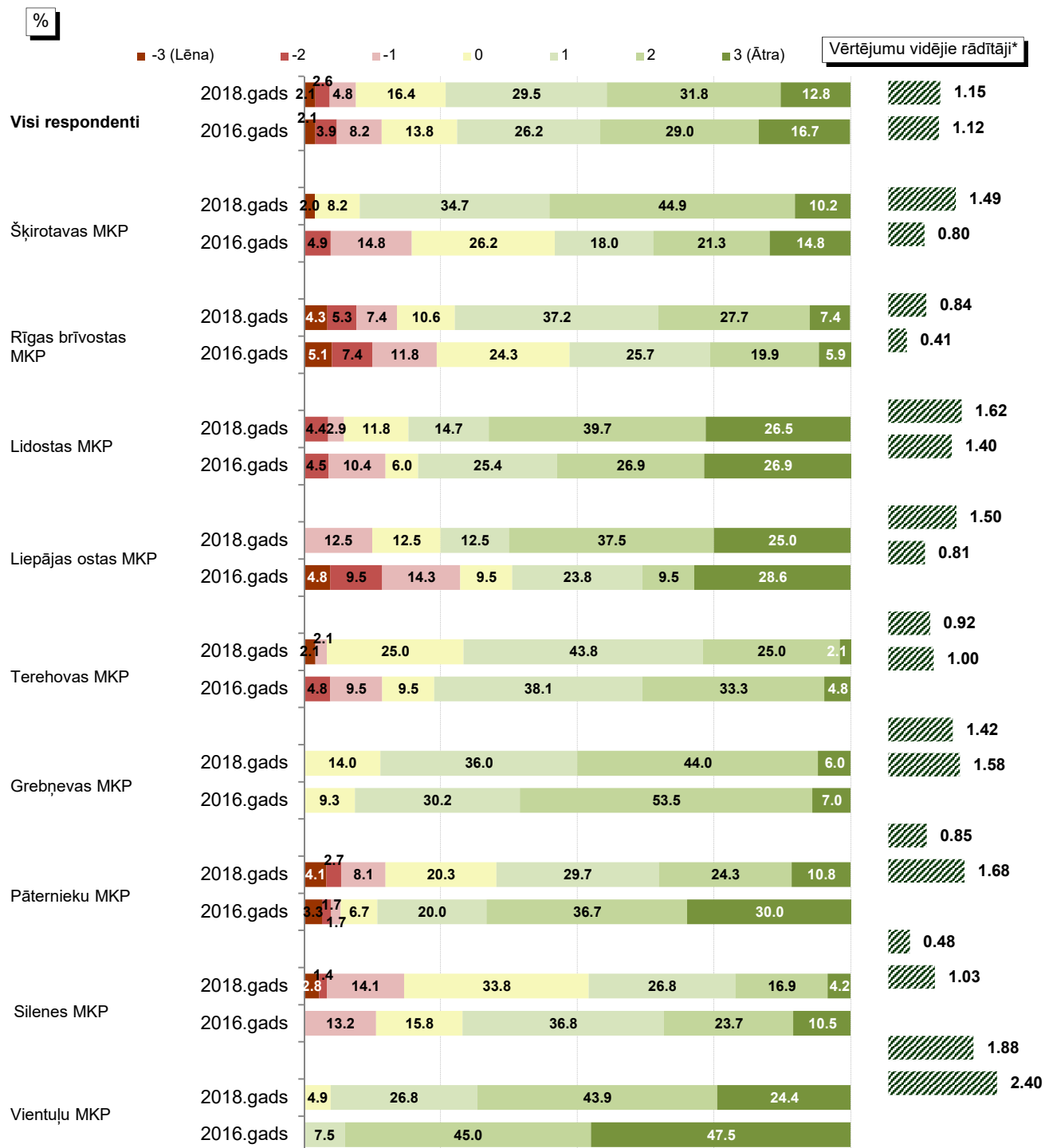
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

KLIENTU APKALPOŠANAS ĀTRUMS, FORMĒJOT IEVEŠANAS MUITAS PROCEDŪRAS

2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

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

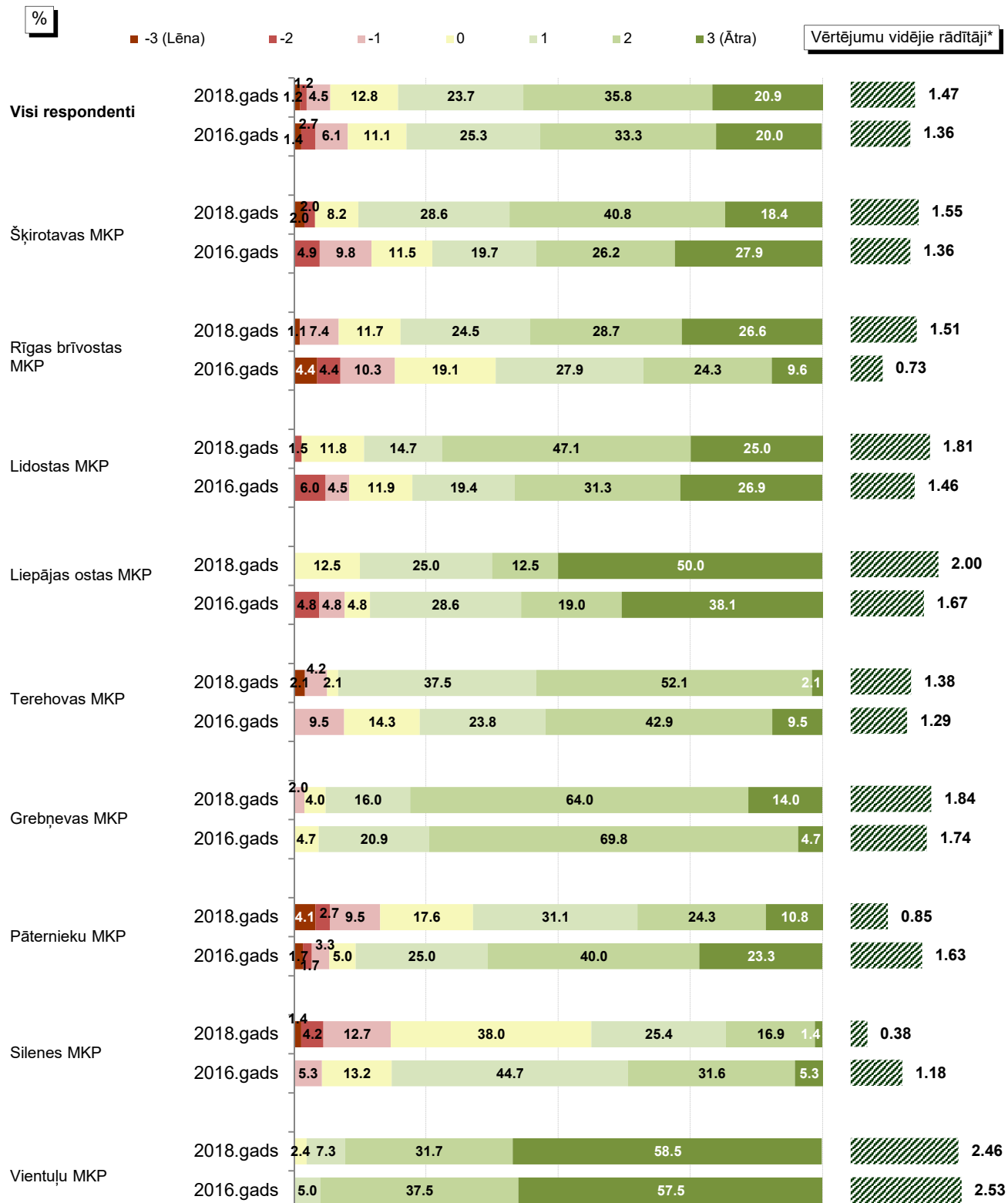
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2016.gada aptaujā.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

KLIENTU APKALPOŠANAS ĀTRUMS, FORMĒJOT EKSPORTA PROCEDŪRAS

2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

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

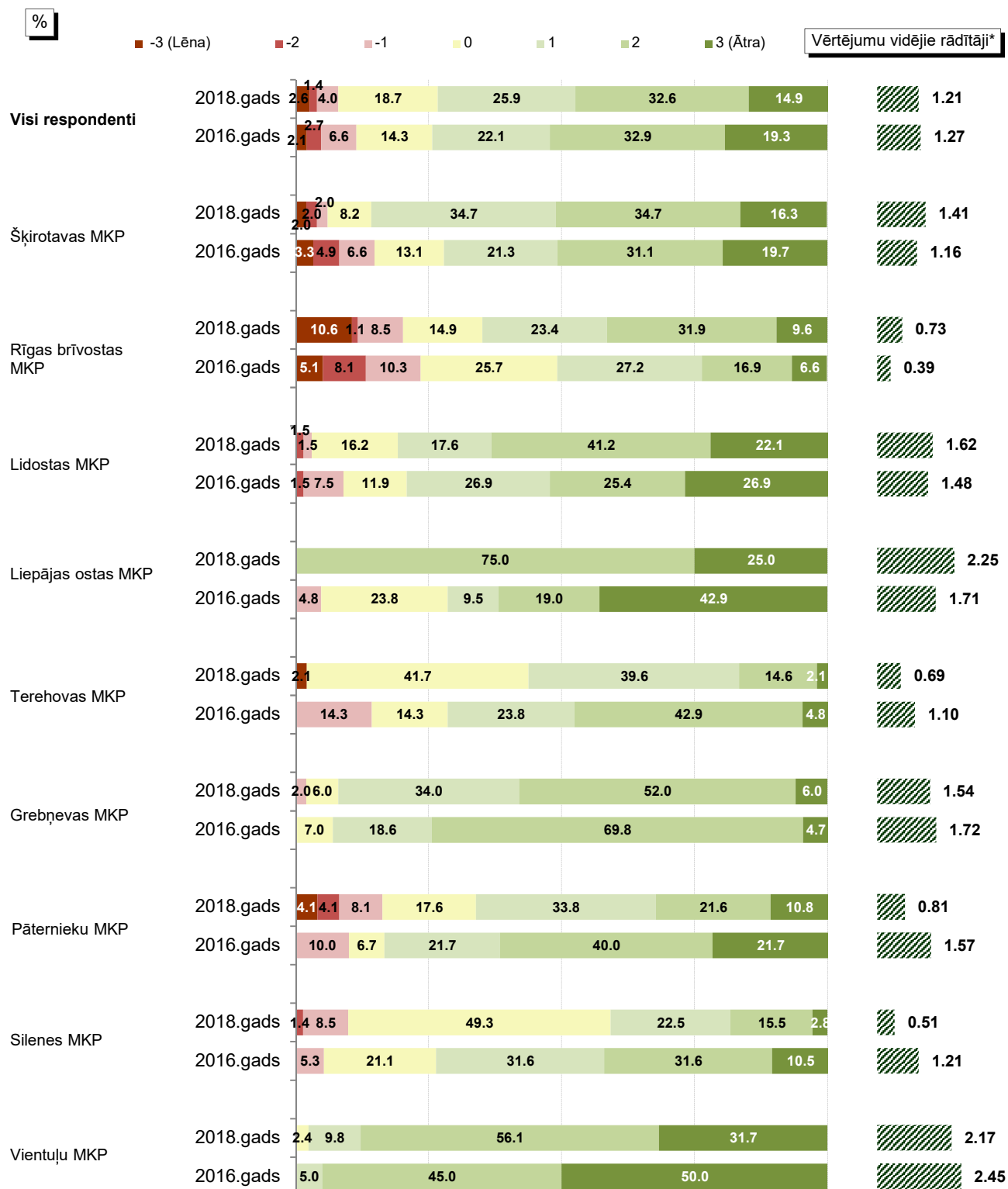
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2016.gada aptaujā.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

KLIENTU APKALPOŠANAS ĀTRUMS, FORMĒJOT TRANZĪTA PROCEDŪRAS

2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

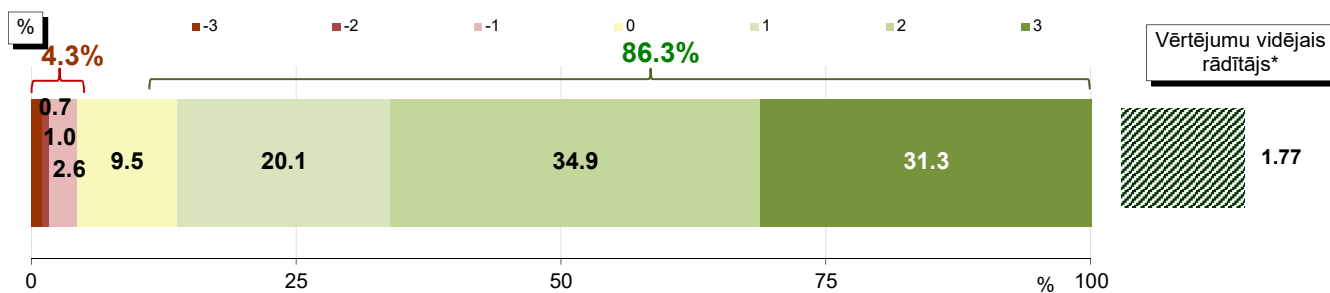
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2016.gada aptaujā.

Fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrums

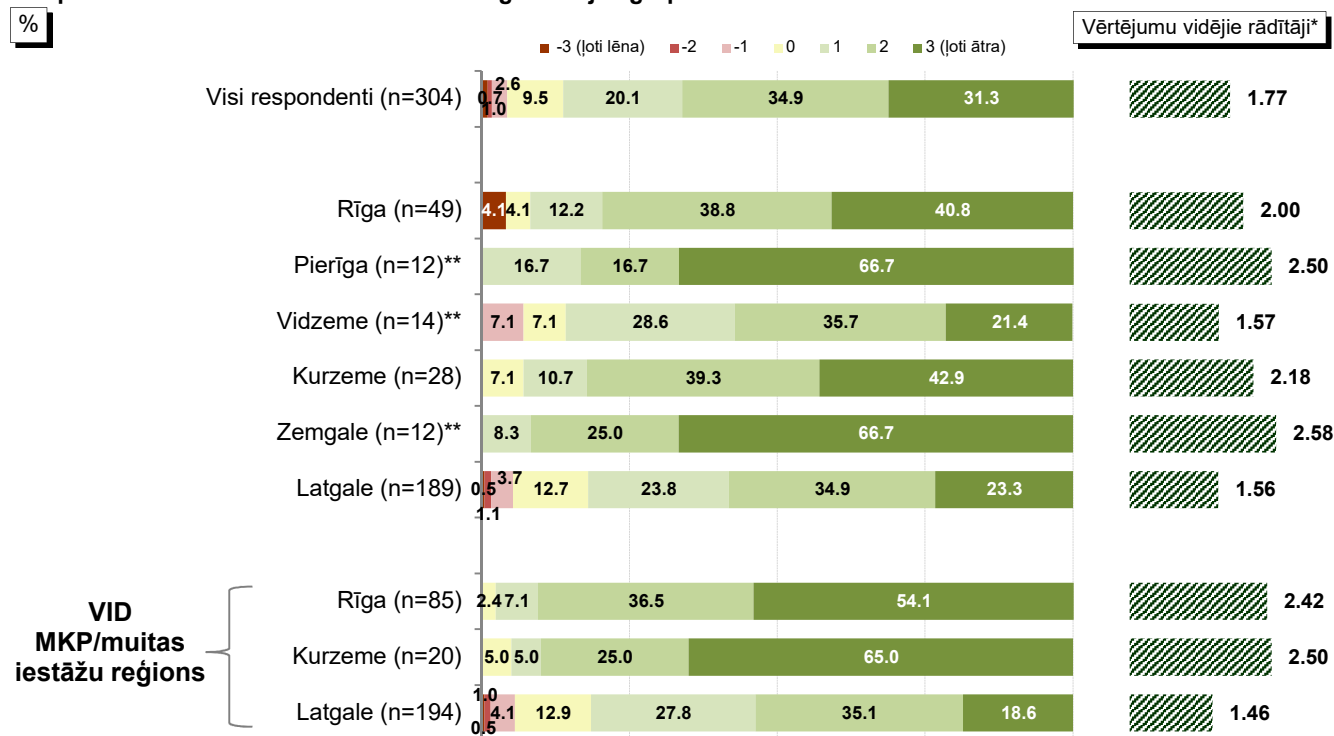
"Kā Jūs vērtējat fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos?"

-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)

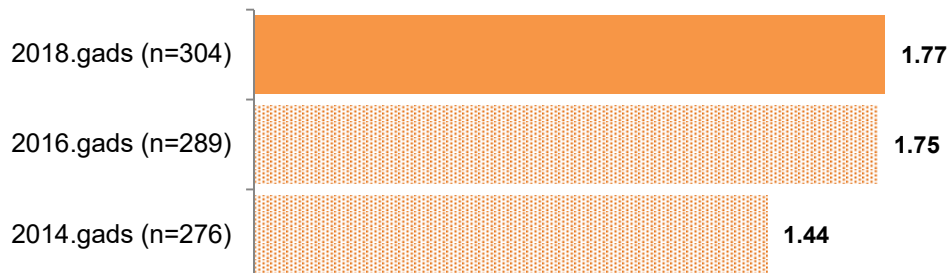


Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: fiziskas personas (ceļotāji), kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav abildes" minēšanas biežums)

3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums

2018.gadā veiktajā VID muitas klientu aptaujā respondentiem lūdza novērtēt muitas informācijas sistēmas, kā arī raksturot sarežģījumus, ar kuriem viņi bija saskārušies, izmantojot šīs sistēmas.

3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte

Aptaujas dati liecina, ka 40% respondentu pēdējā gada laikā ir **izmantojuši muitas informācijas sistēmas** (EMDAS (EKS, IKS, TKS, MAN/PU) un ITVS).

Raksturojot detalizētāk, vērojams, ka Eksporta kontroles sistēmu (EKS) pēdējā gada laikā ir izmantojuši 78% (t.sk. 75% to darījuši *pēdējā pusgada laikā*). To, ka EKS ir izmantojuši biežāk nekā reizi nedēļā, atzīmēja 40% respondentu. Jāatzīmē, ka EKS funkcionalitāti "Pēcsmuotošana" pēdējā gada laikā ir izmantojuši 47% (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 39%).

77% pētījuma dalībnieku pēdējā gada laikā ir izmantojuši Importa kontroles sistēmu (IKS) (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 73%). To, ka IKS ir izmantota biežāk nekā reizi nedēļā, atzina 41% muitas klientu. IKS funkcionalitāti "Pēcsmuotošana" pēdējā gada laikā ir izmantojuši 51% (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 44%).

Tranzīta kontroles sistēmu (TKS) pēdējā gada laikā ir izmantojuši 61% (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 57%), un biežāk nekā reizi nedēļā šo sistēmu ir izmantojuši 32% respondentu.

To, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS), atzīmēja 58% respondentu (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 56%). 38% aptaujāto muitas klientu atbildēja, ka ITVS ir izmantojuši biežāk nekā reizi nedēļā.

Salīdzinoši visretāk (31%) respondenti atzīmēja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU) (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 28%). Biežāk nekā reizi nedēļā šo sistēmu ir izmantojuši 19% pētījuma dalībnieku.

Jāpiebilst, ka smuotošanas speciālisti biežāk nekā caurmērā pēdējā pusgada laikā ir izmantojuši visas muitas informācijas sistēmas, bet uzņēmumu vadības/ administrācijas pārstāvji to ir darījuši retāk.

3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums

Vērtējot Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanu, par vienkāršu un saprotamu to atzina 92% respondentu (vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +2.03), par lietošanai ērtu – 90% (vidējā vērtība: +1.91), bet to, ka sistēma darbojas labi (ātri un stabili), norādīja 74% (vidējā vērtība: +1.23).

Jāatzīmē, ka visatzinīgāk visus ar EKS darbību saistītos aspektus vērtēja komerctransportlīdzekļu vadītāji.

Salīdzinot ar 2014. un 2016.gadu, 2018.gadā EKS vienkāršība un saprotamība, kā arī tās lietošanas ērtība tika vērtēti atzinīgāk.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums

Lūgti novērtēt Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanu, 83% pētījuma dalībnieku sistēmu uzskatīja par vienkāršu un saprotamu (vidējā vērtība: +1.54), 81% - par lietošanai ērtu (vidējā vērtība: +1.45), bet 65% atzinīgi novērtēja tās darbību (ātra un stabila) (vidējā vērtība: +0.83).

Kopumā atzinīgāk noskaņoti pret IKS darbības aspektiem bija komerctransportlīdzekļu vadītāji.

Salīdzinot ar iepriekš veikto aptauju datiem, jāsecina, ka divu gadu laikā IKS vienkāršības un saprotamības, kā arī lietošanas ērtības vērtējums ir uzlabojies, tiesa, 2012. un 2014.gadā vērtējumi ir bijuši vēl augstāki nekā 2018.gadā.

3.4. Tranzīta kontroles sistēmas vērtējums

Vairākums (91%) respondentu, vērtējot Tranzīta kontroles sistēmu (TKS), uzskatīja to par vienkāršu un saprotamu (vidējā vērtība: +1.97). Par lietošanai ērtu TKS atzina 89% (vidējā vērtība: +1.88), bet 72% norādīja, ka TKS darbojas labi (ātri un stabili) (vidējā vērtība: +1.16).

Jāatzīmē, ka TKS darbību kopumā atzinīgāk vērtēja komerctransportlīdzekļu vadītāji, bet tās vienkāršību, saprotamību un lietošanas ērtību – muitas klientus.

Kopš 2014.gada TKS vienkāršības un saprotamības, kā arī lietošanas ērtības vērtējums ir uzlabojies.

3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums

Raksturojot pieredzi darbā ar Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU), 89% respondentu to novērtējuši kā vienkāršu un saprotamu (vidējā vērtība: +1.90), 86% - kā lietošanai ērtu (vidējā vērtība: +1.77). Viedokli, ka MAN/PU darbojas labi (ātri un stabili), pauda 74% aptaujāto muitas klientu (vidējā vērtība: +1.29).

MAN/PU lietošanas ērtību un darbību kopumā pozitīvāk vērtējuši komerctransportlīdzekļu vadītāji, bet ar sistēmas vienkāršību un saprotamību kopumā apmierinātāki bijuši muitas klienti.

2016. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka MAN/PU vienkāršības un saprotamības, kā arī lietošanas ērtības vērtējums ir paaugstinājies.

3.6. Sarežģījumi EMDAS lietošanā

Pētījuma ietvaros respondentiem lūdza norādīt, vai viņiem ir bijuši sarežģījumi EMDAS apakšsistēmu lietošanā, raksturot, kas tās ir bijušas par problēmām, kā arī to, cik ilgā laikā sarežģījumus bija izdevies novērst.

Jautāti, ar kuru no EMDAS apakšsistēmām viņiem ir bijuši **lielākie sarežģījumi**, 51% respondentu, kuriem ir bijušas problēmas EMDAS lietošanā, minēja IKS, 18% - EKS, bet 17% - TKS.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

45% pētījuma dalībnieku atzīmēja, ka pēdējā gada laikā viņiem ir bijušas problēmas **IKS** lietošanā. Biežāk nekā caurmērā to norādīja muitošanas speciālisti. 2016. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka divu gadu laikā problēmu ar IKS minēšanas biežums ir pieaudzis (2016.: 35%, 2018.: 45%).

Nedaudz vairāk kā 1/3 (36%) pētījuma dalībnieku atzina, ka viņiem ir bijuši sarežģījumi **EKS** lietošanā, un biežāk nekā caurmērā to atzīmēja uzņēmumu vadības/ administrācijas pārstāvji un muitošanas speciālisti. Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti biežāk norādīja, ka viņiem ir bijuši sarežģījumi EKS lietošanā (2016.: 28%, 2018.: 36%). Tiesa, 2014.gadā tas tika norādīts vēl biežāk (46%).

Jautāti, vai viņiem ir bijuši sarežģījumi **TKS** lietošanā, 36% respondentu atbildēja apstiprinoši, un biežāk nekā caurmērā to atzīmēja uzņēmumu vadības/ administrācijas pārstāvji. Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā pētījuma dalībnieki biežāk atzina, ka ir saskārušies ar problēmām TKS lietošanā (2016.: 24%, 2018.: 36%).

Savukārt to, ka viņiem ir bijuši sarežģījumi **MAN/PU** lietošanā, norādīja 27% respondentu. Biežāk nekā caurmērā ar problēmām bija saskārušies uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvji. Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti nedaudz biežāk atzīmēja, ka viņiem ir bijuši sarežģījumi (2016.: 24%, 2018.: 27%).

Lūgti raksturot, **kādas problēmas, sarežģījumi** viņiem ir bijuši EMDAS lietošanā, visbiežāk respondenti atbildēja, ka sistēma nebija pieejama (84%) un ka tika novērota izteikta sistēmas lēndarbība (80%). Problēmas ar autentifikāciju minēja 18%, nepietiekamas zināšanas par muitas jautājumiem – 7%, sistēmas nepārzināšanu – 6%, bet datora uzstādījumu neatbilstību – 3%.

Raksturojot, **cik ilgā laikā** viņiem ir izdevies **atrisināt** EMDAS problēmas, 6% atzina, ka to ir izdevies izdarīt dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam, 16% minēja ilgumu līdz vienai stundai, 32% - no divām līdz četrām stundām, 26% norādīja, ka problēmas tika atrisinātas vienas darba dienas laikā, bet 14% - ka tam bija nepieciešams vairāk nekā viena darba diena.

3.7. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums

Lūgti novērtēt savu pieredzi darbā ar Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS), 85% aptaujāto muitas klientu uzskatīja, ka tā ir vienkārša un saprotama (vidējā vērtība: +1.63), bet 82% - ka tā ir lietošanai ērta (vidējā vērtība: +1.52).

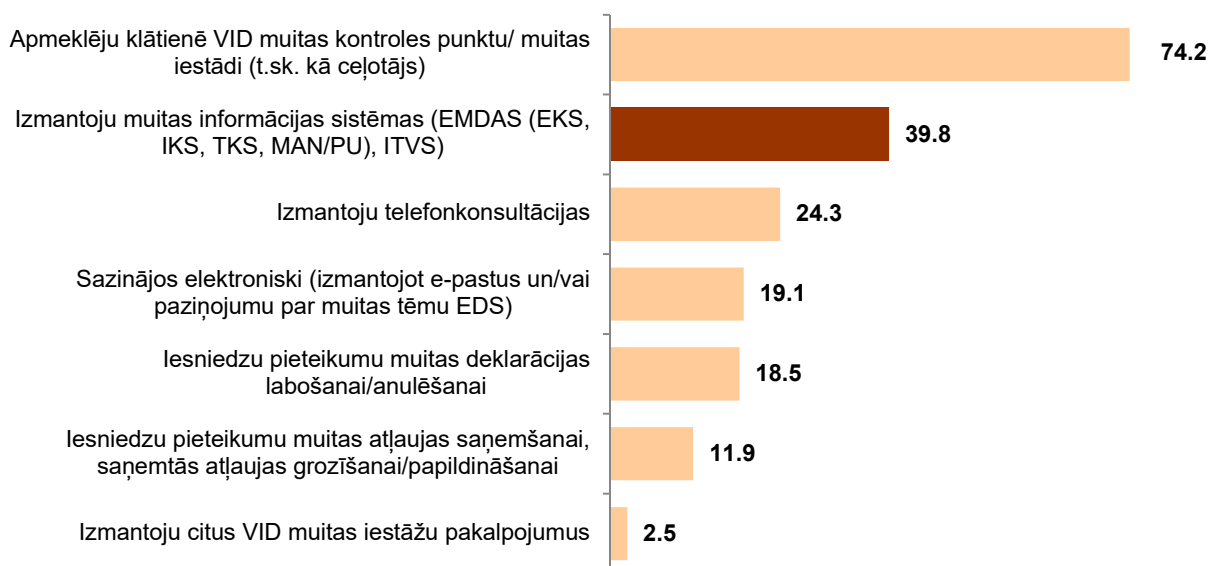
Jāpiebilst, ka 2018.gadā, salīdzinot ar 2016.gadu, ITVS vienkāršības un saprotamības, kā arī lietošanas ērtības vērtējums ir uzlabojies.

Lūgti raksturot, vai viņiem ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā, 28% respondentu 2018.gadā atbildēja, ka ir saskārušies ar sistēmas darbības problēmām (2016.gadā: 19%), un visbiežāk respondenti atbildēja, ka sistēma nebija pieejama (72%). To, ka attiecīgās problēmas izdevies atrisināt dažu minūšu laikā, norādīja 9%, bet kopumā 27% atzina, ka tas prasījis vienu darba dienu vai vairāk.

3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums

3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte

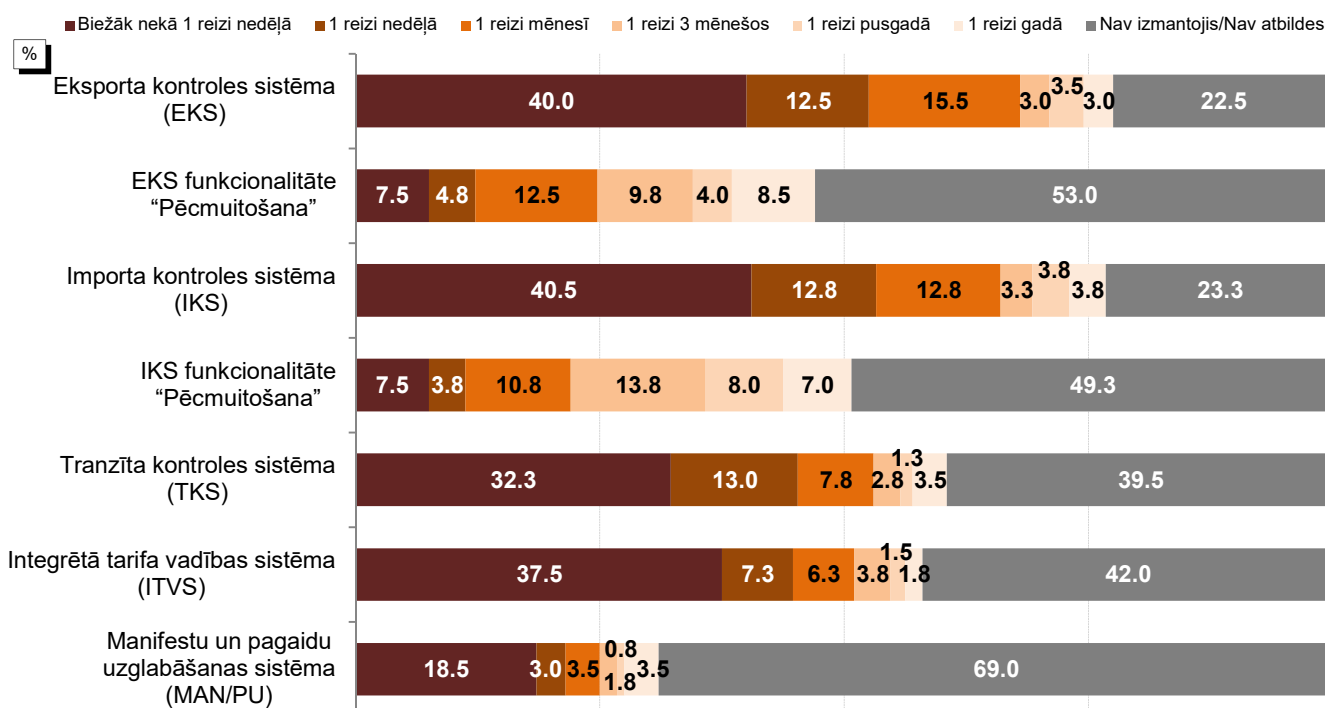
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muias iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1005

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

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID muias iestāžu pakalpojumus: Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

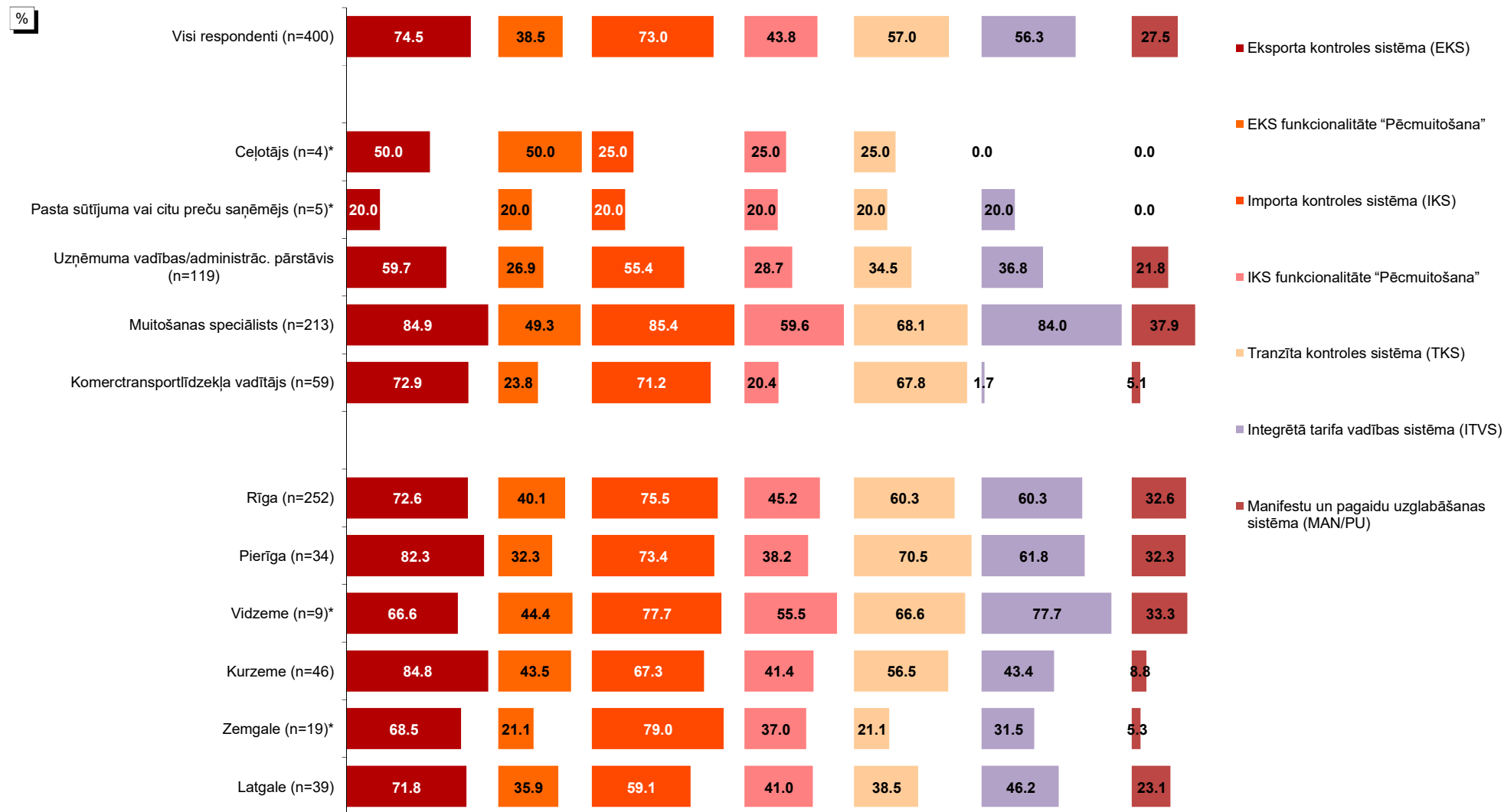


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muias informācijas sistēmas, n=400

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus: Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

VISMĀZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

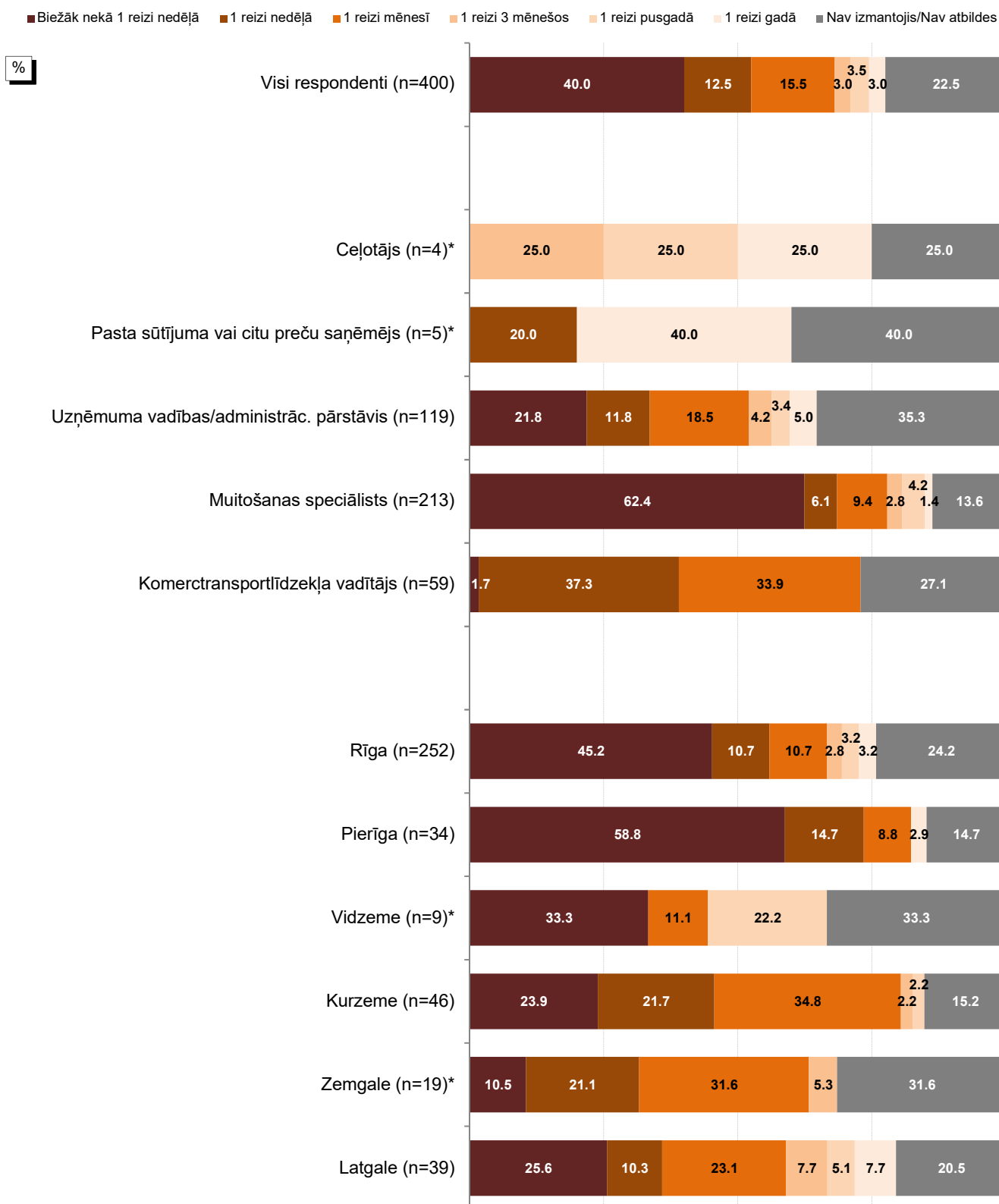
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

EKSPORTA KONTROLES SISTĒMA (EKS)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

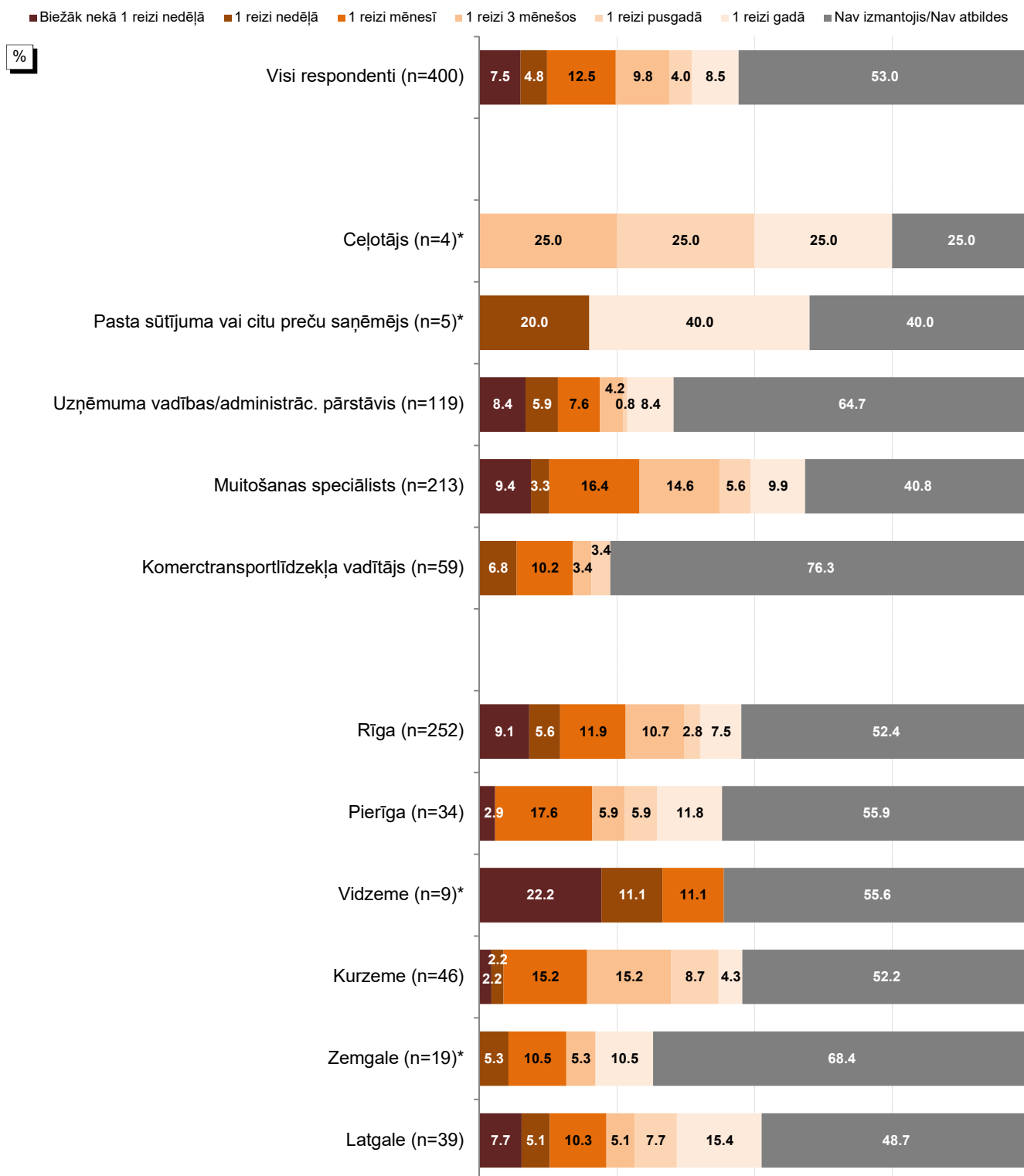
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

EKS FUNKCIONALITĀTE "PĒCMUITOŠANA"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

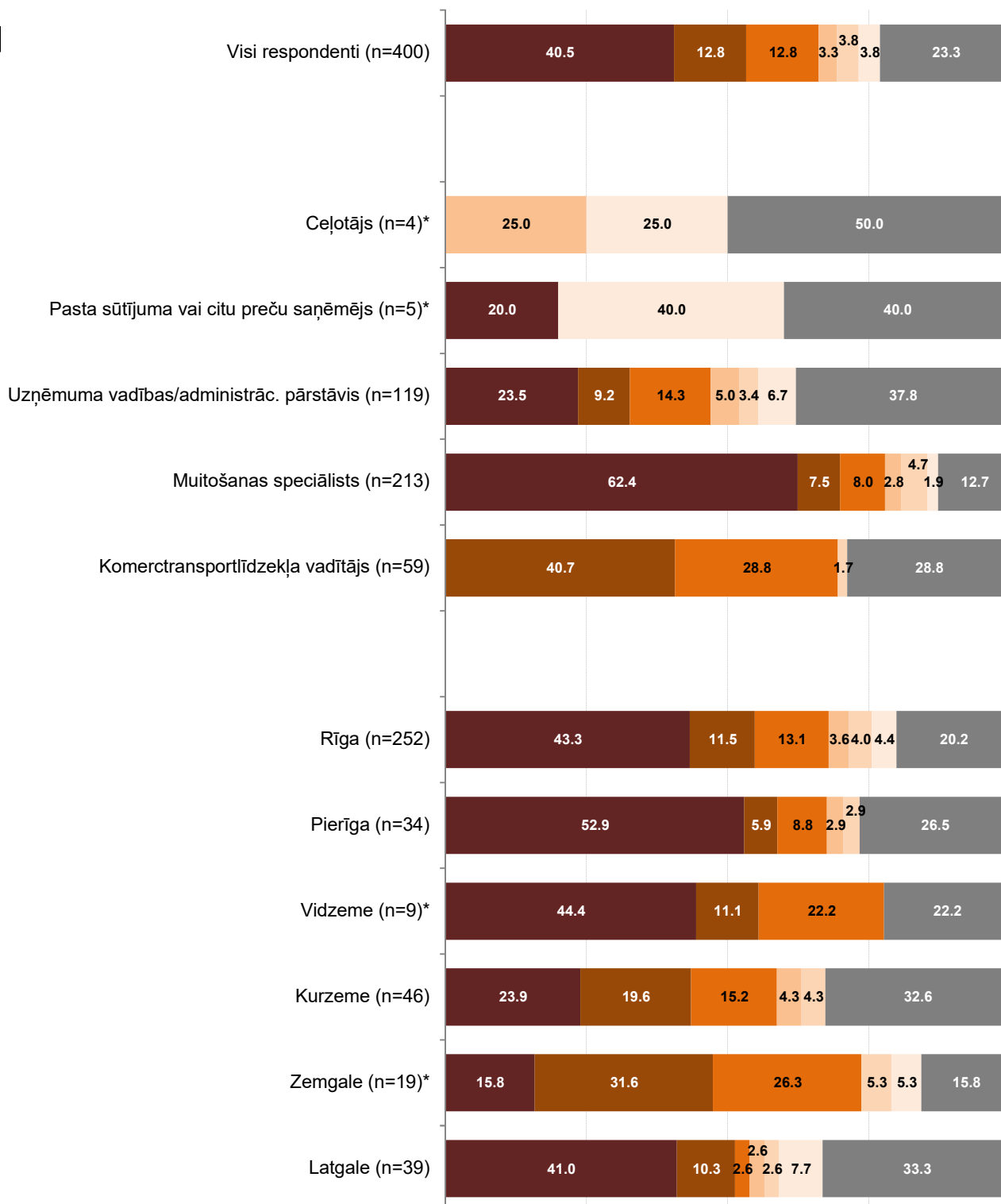
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana "

IMPORTA KONTROLES SISTĒMA (IKS)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

■ Biežāk nekā 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi mēnesī ■ 1 reizi 3 mēnešos ■ 1 reizi pusgadā ■ 1 reizi gadā ■ Nav izmantojis/Nav atbildes

%



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

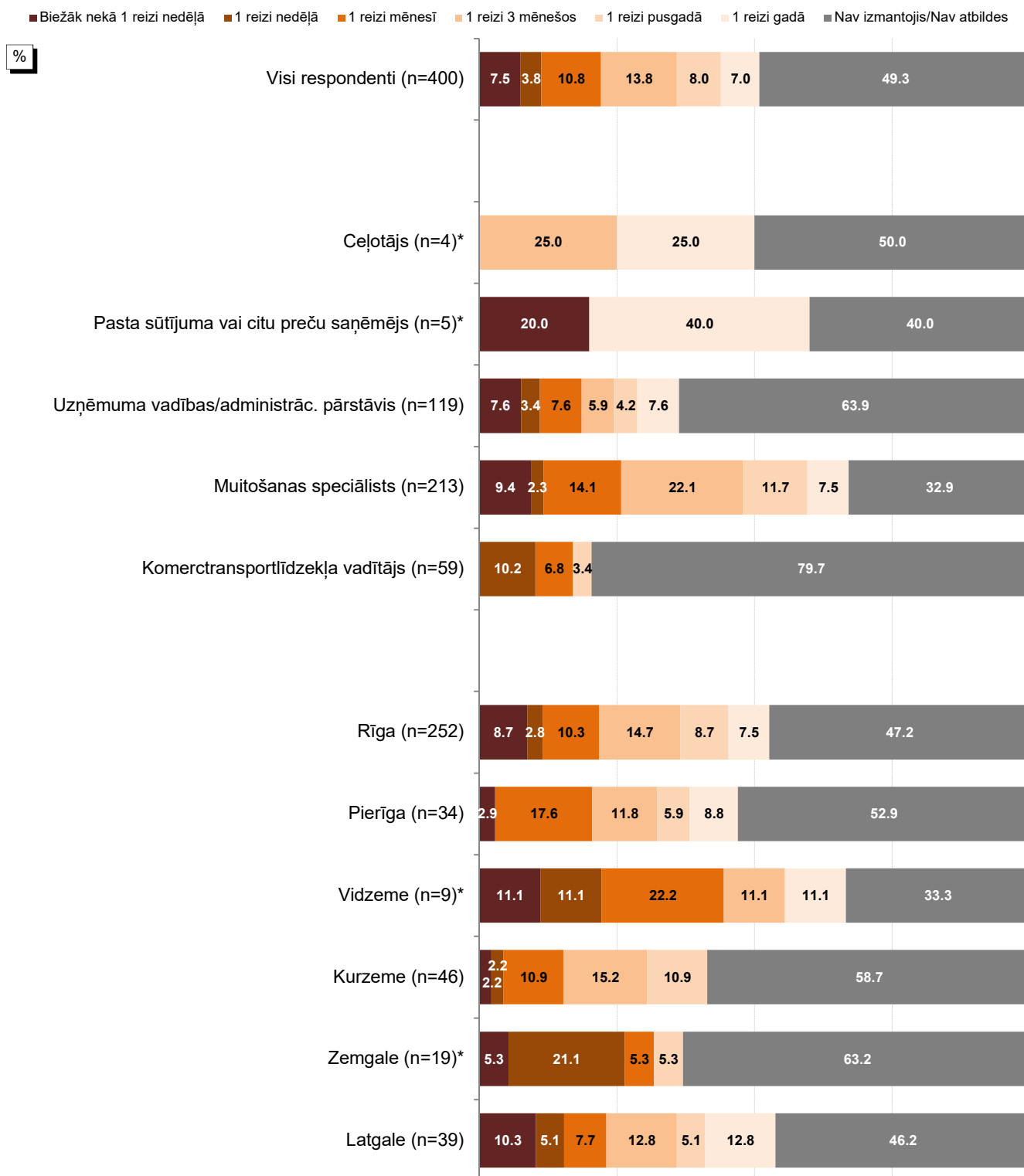
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:

Muitas informācijas sistēmu izmantošana "

IKS FUNKCIONALITĀTE "PĒCMUITOŠANA"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

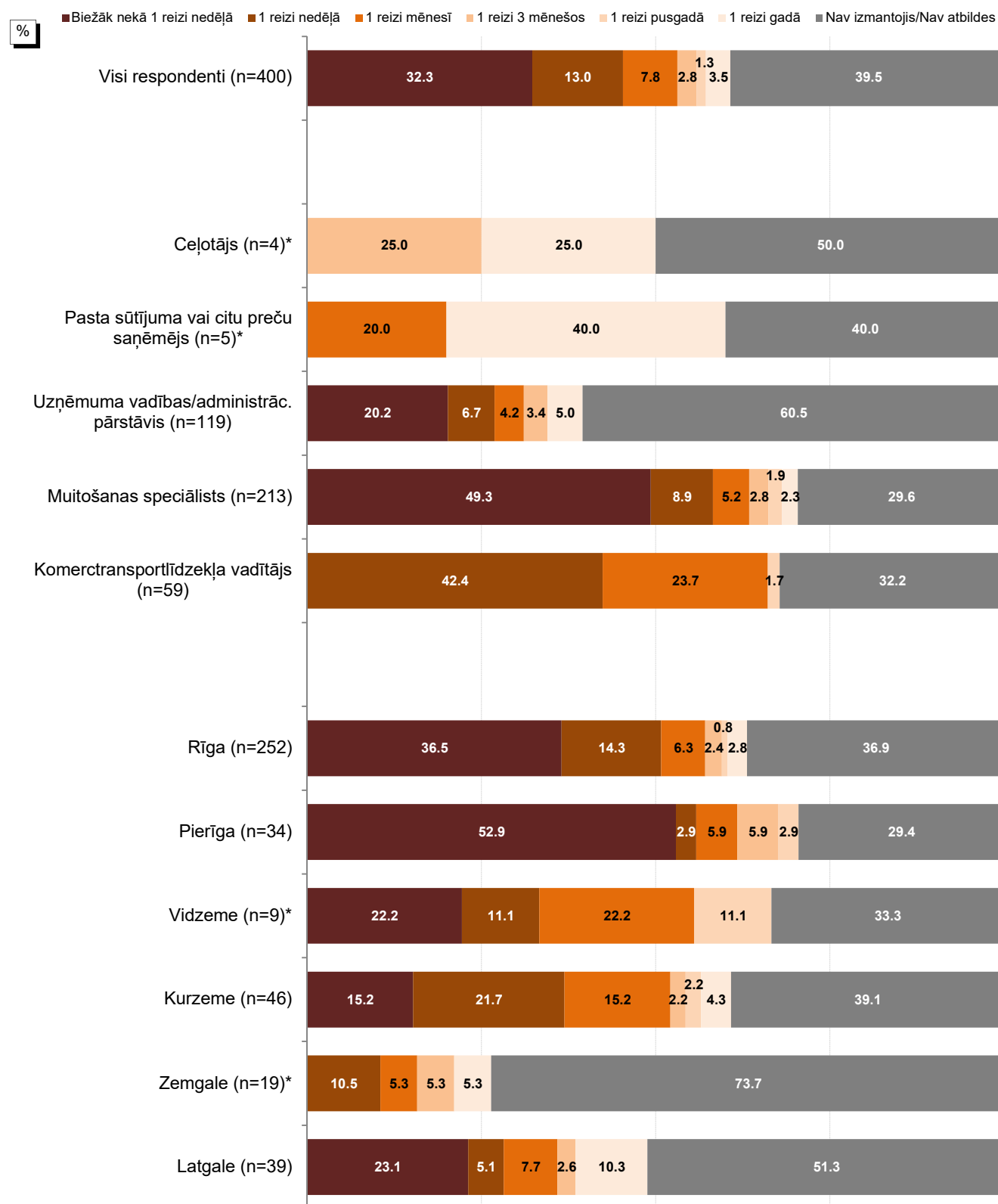
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

TRANZĪTA KONTROLES SISTĒMA (TKS)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

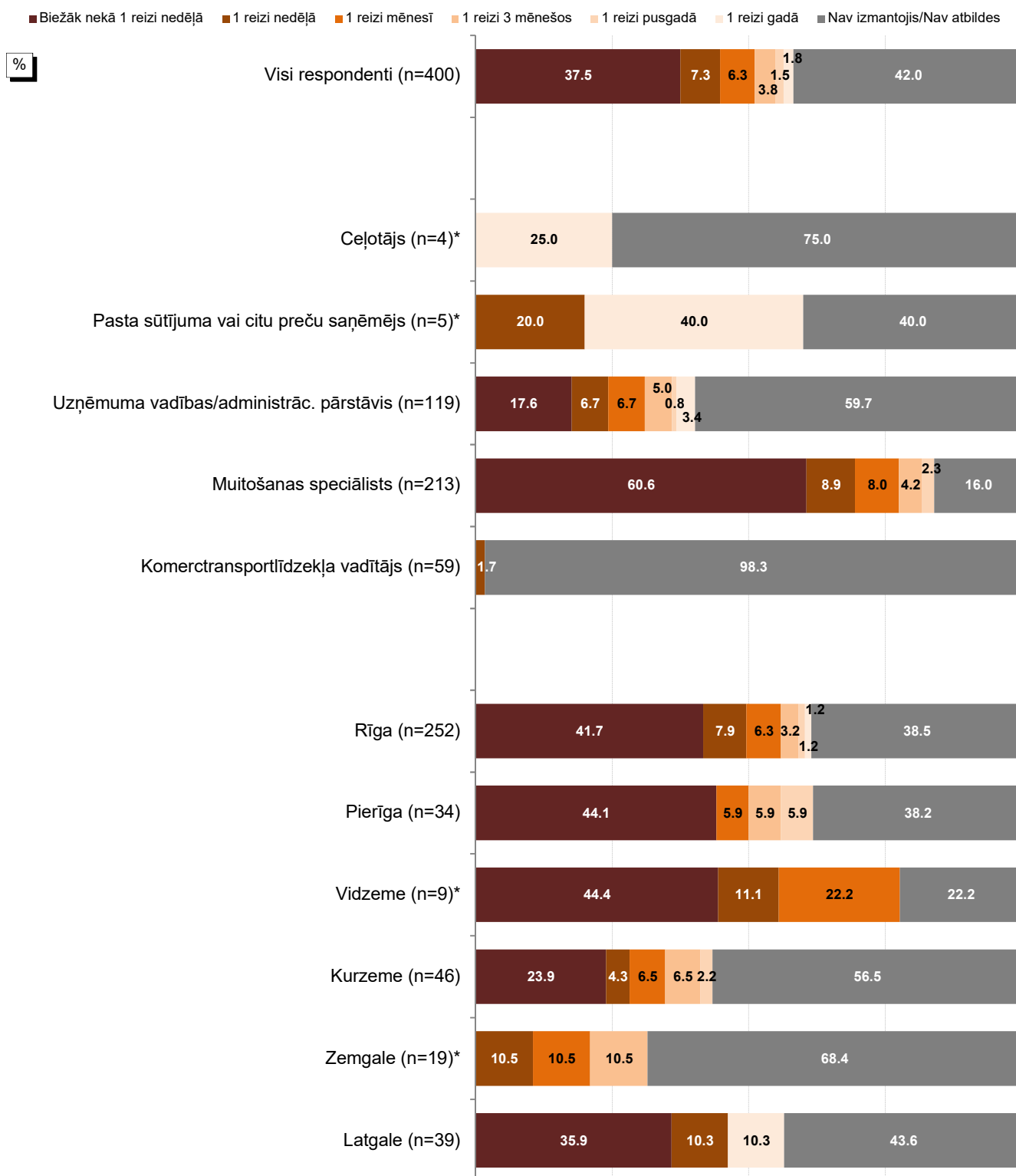
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana "

INTEGRĒTĀ TARIFA VADĪBAS SISTĒMA (ITVS)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

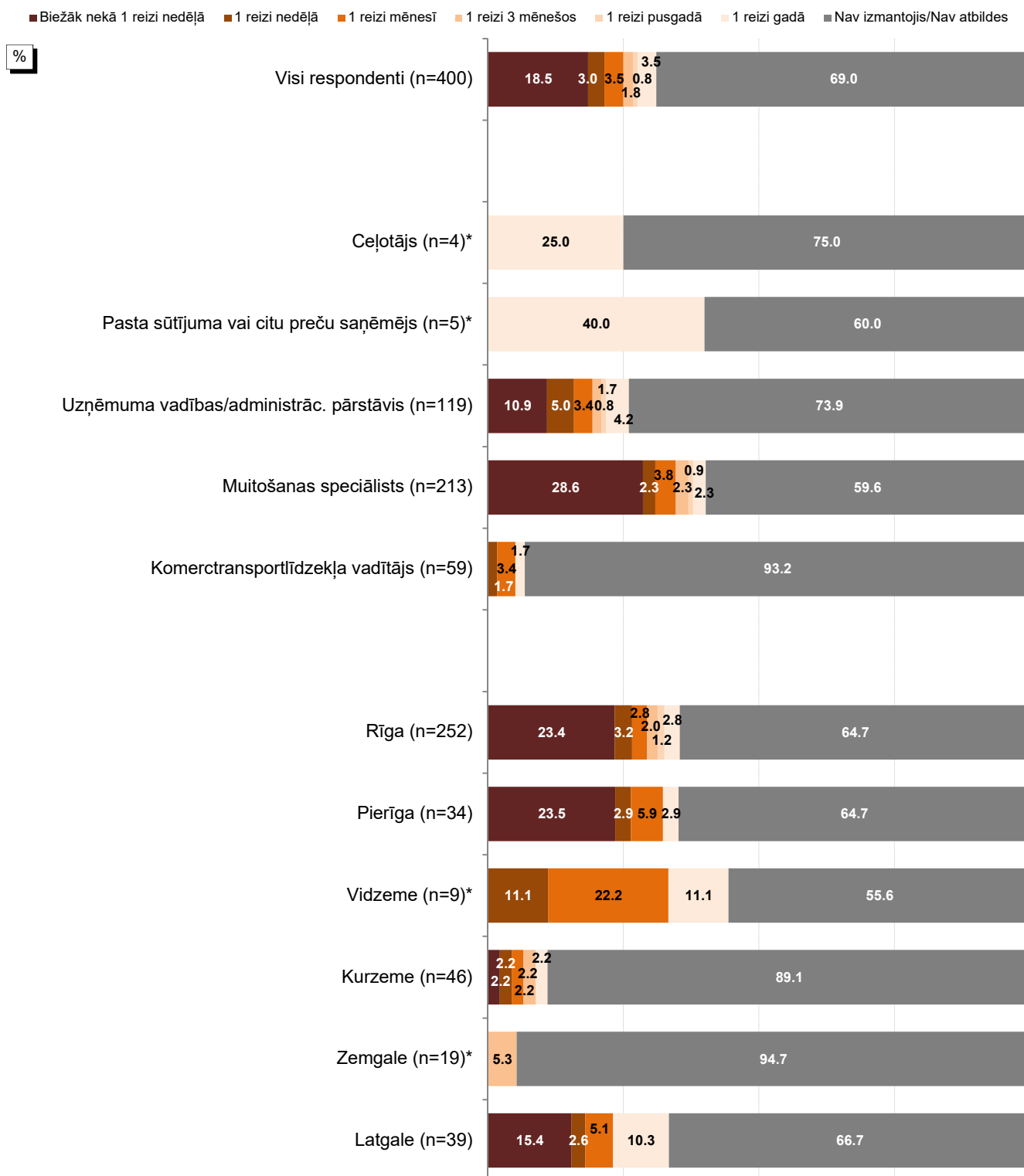
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

MANIFESTU UN PAGaidu UZGLABĀŠANAS SISTĒMA (MAN/PU)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



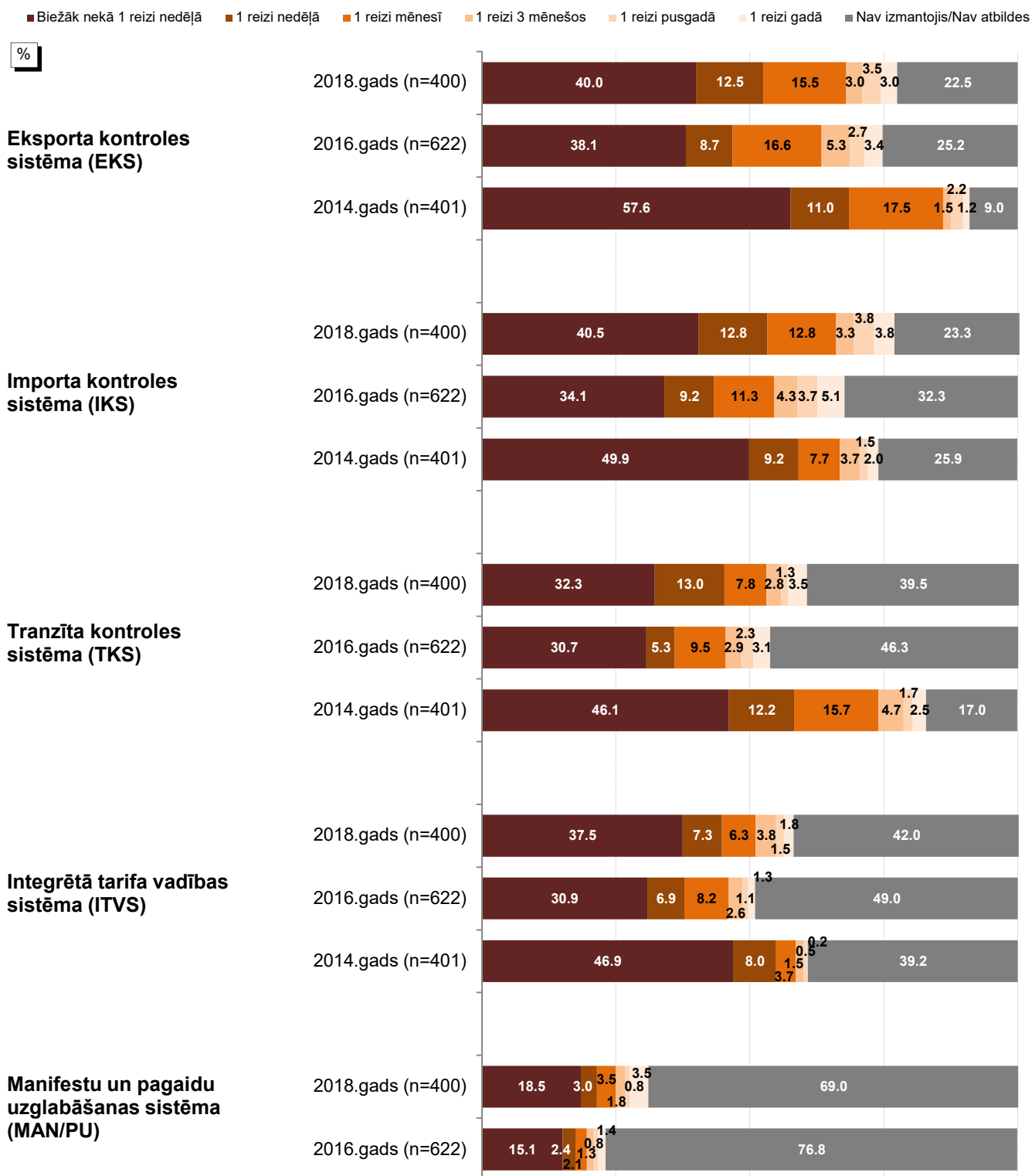
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus?"

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



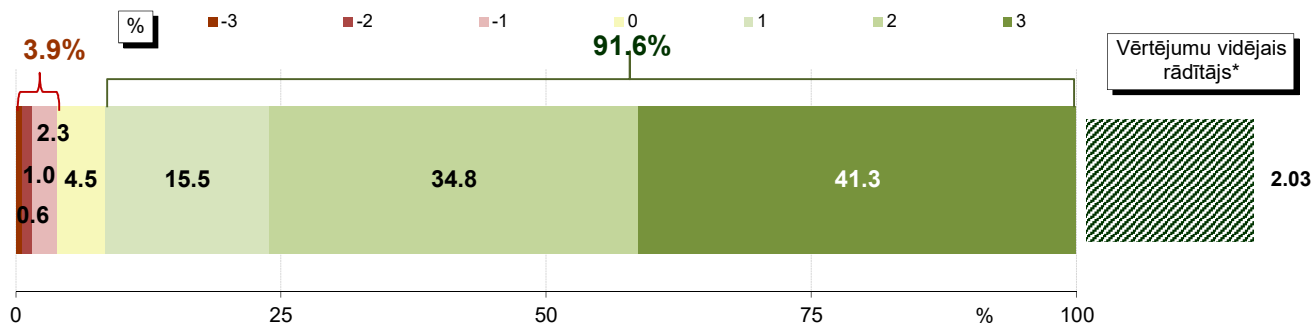
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

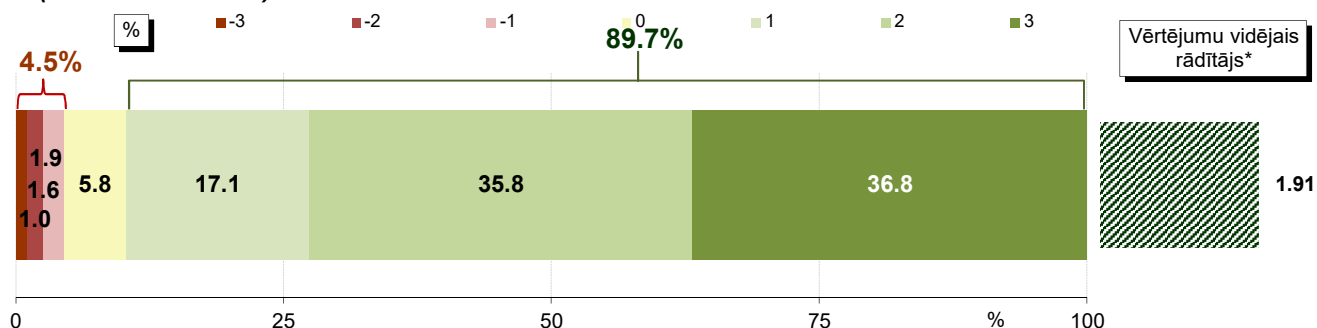
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=310

-3 (Lietošanai neērta)

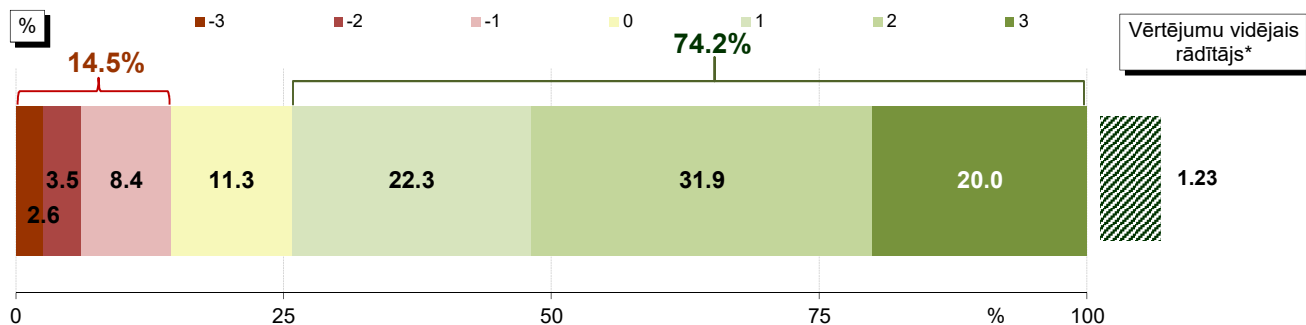
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=310

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=310

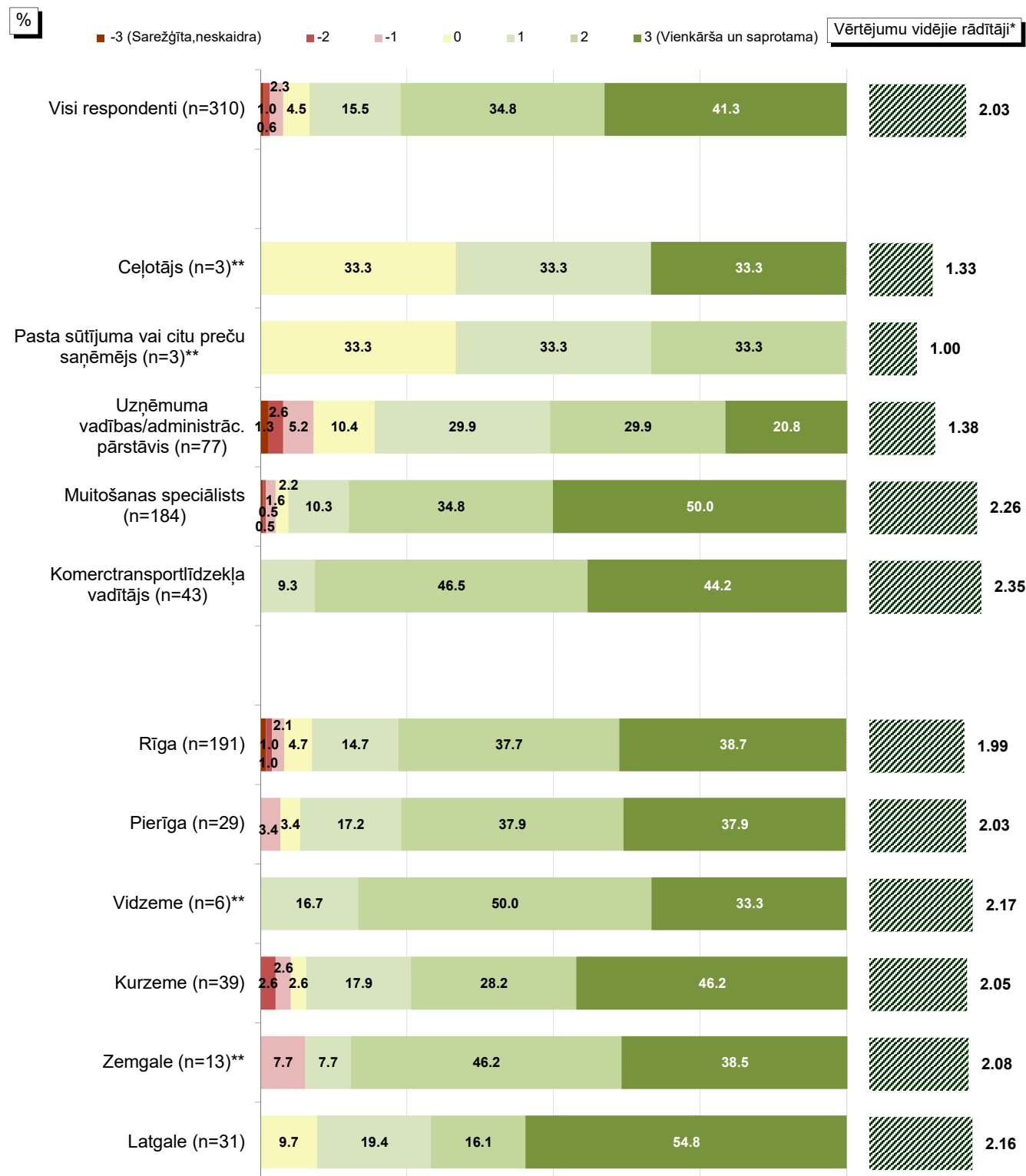
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

EKS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

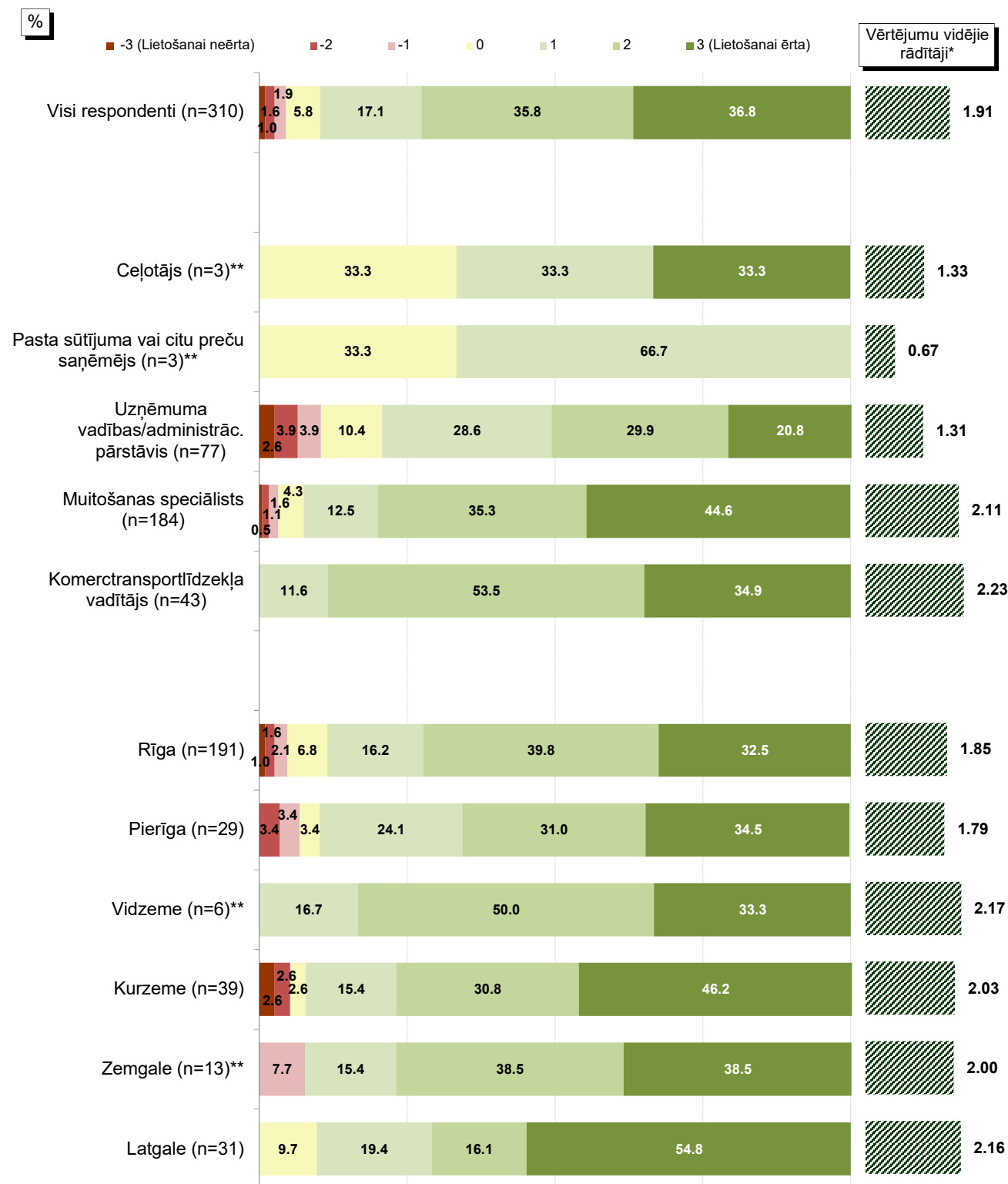
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

EKS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

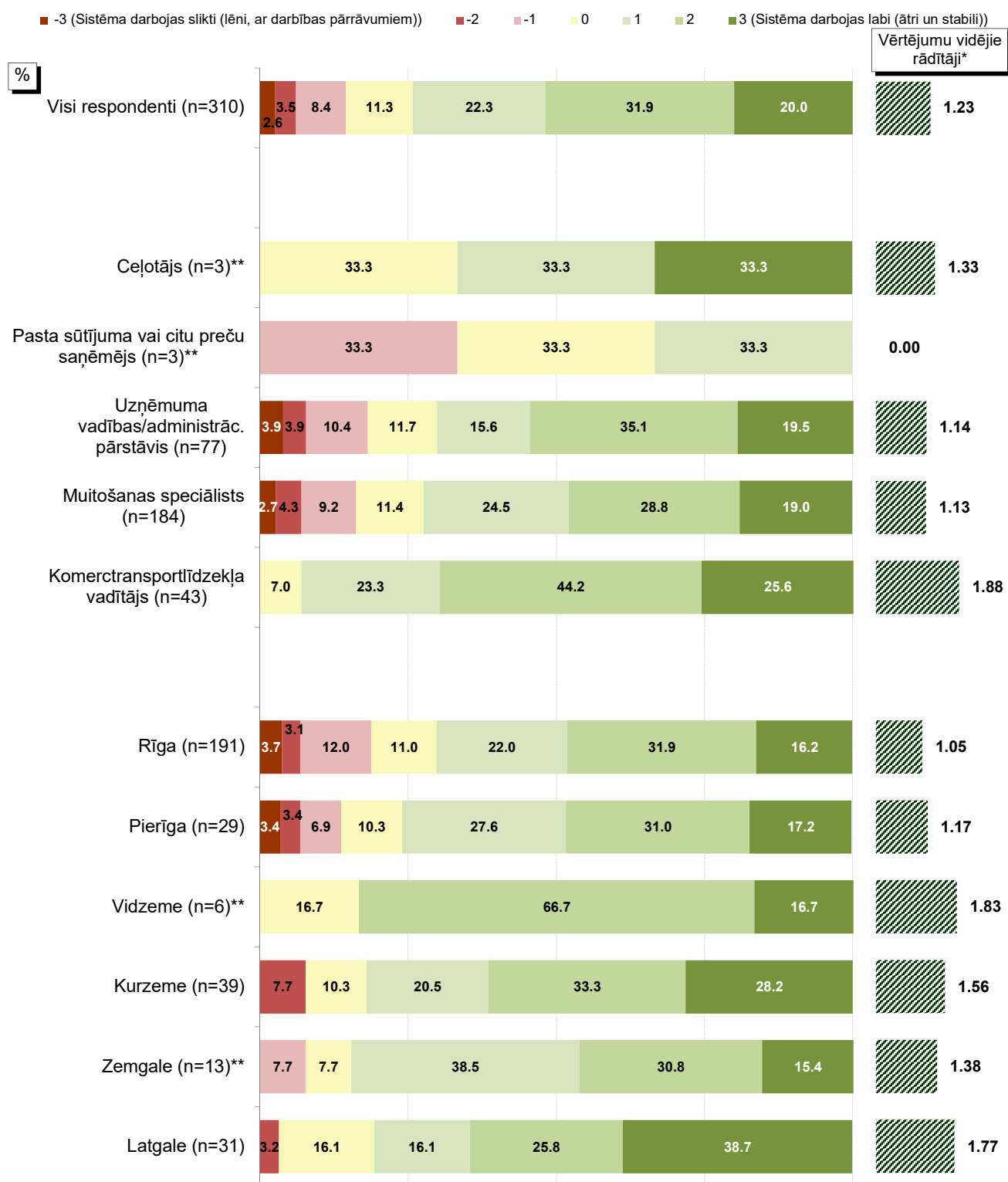
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

EKS DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



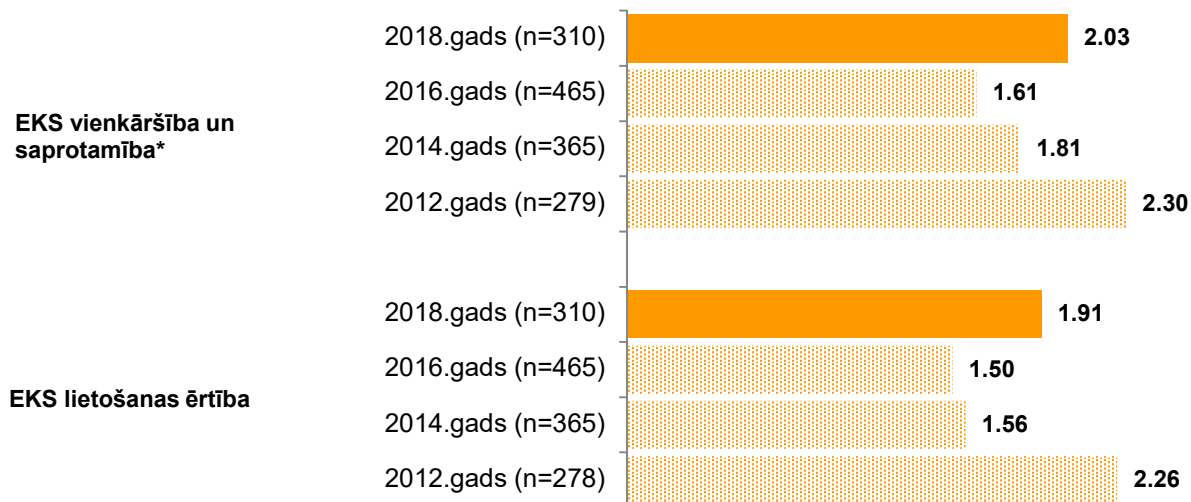
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

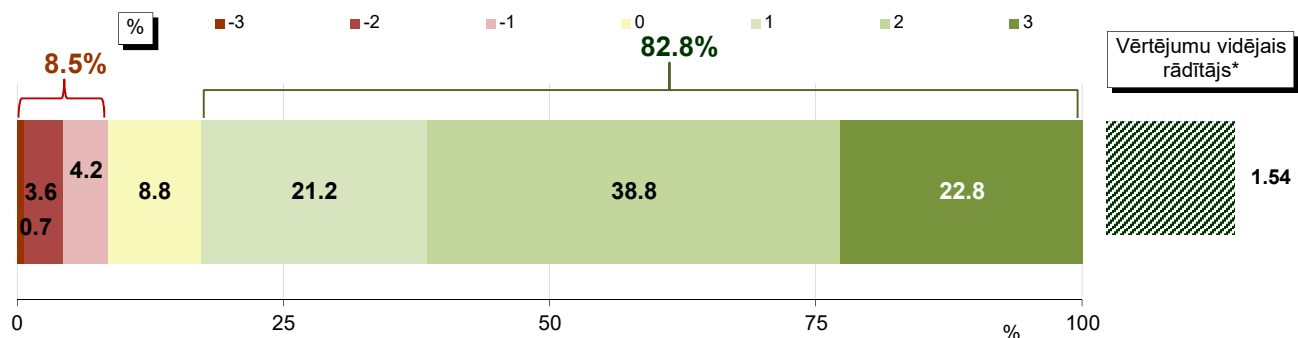
*2012.gada aptaujā respondentiem tika lūgts sniegt savu vērtējumu skalā no "Vienkārša un saprotama" līdz "Sarežģīta, apgrūtināša, neskaidra" (2014., 2016. un 2018.gadā "Sarežģīta, neskaidra").

3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

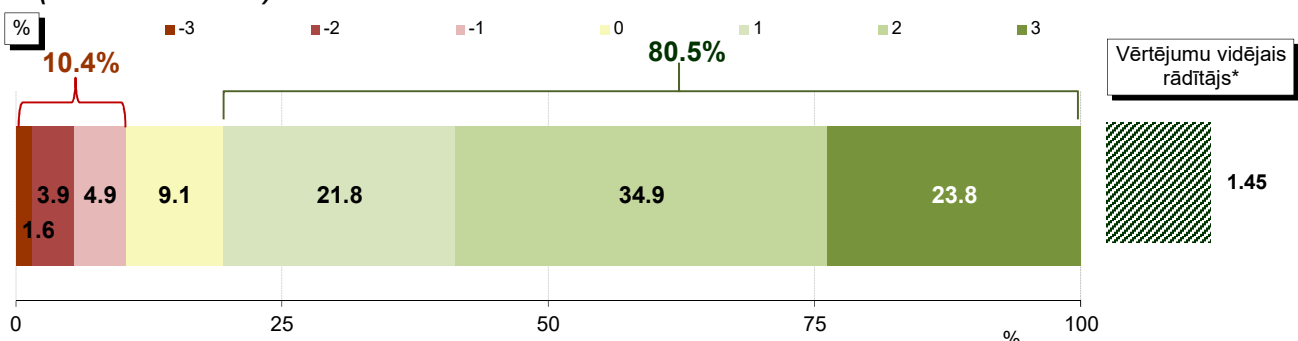
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=307

-3 (Lietošanai neērta)

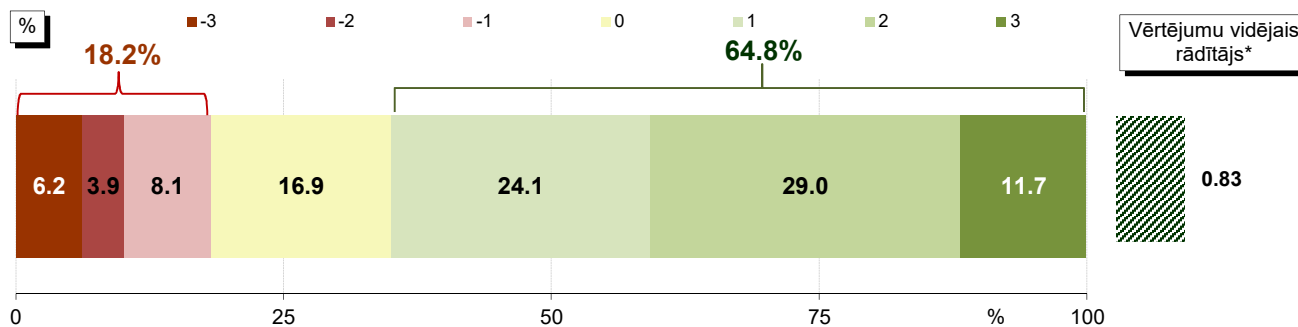
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=307

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=307

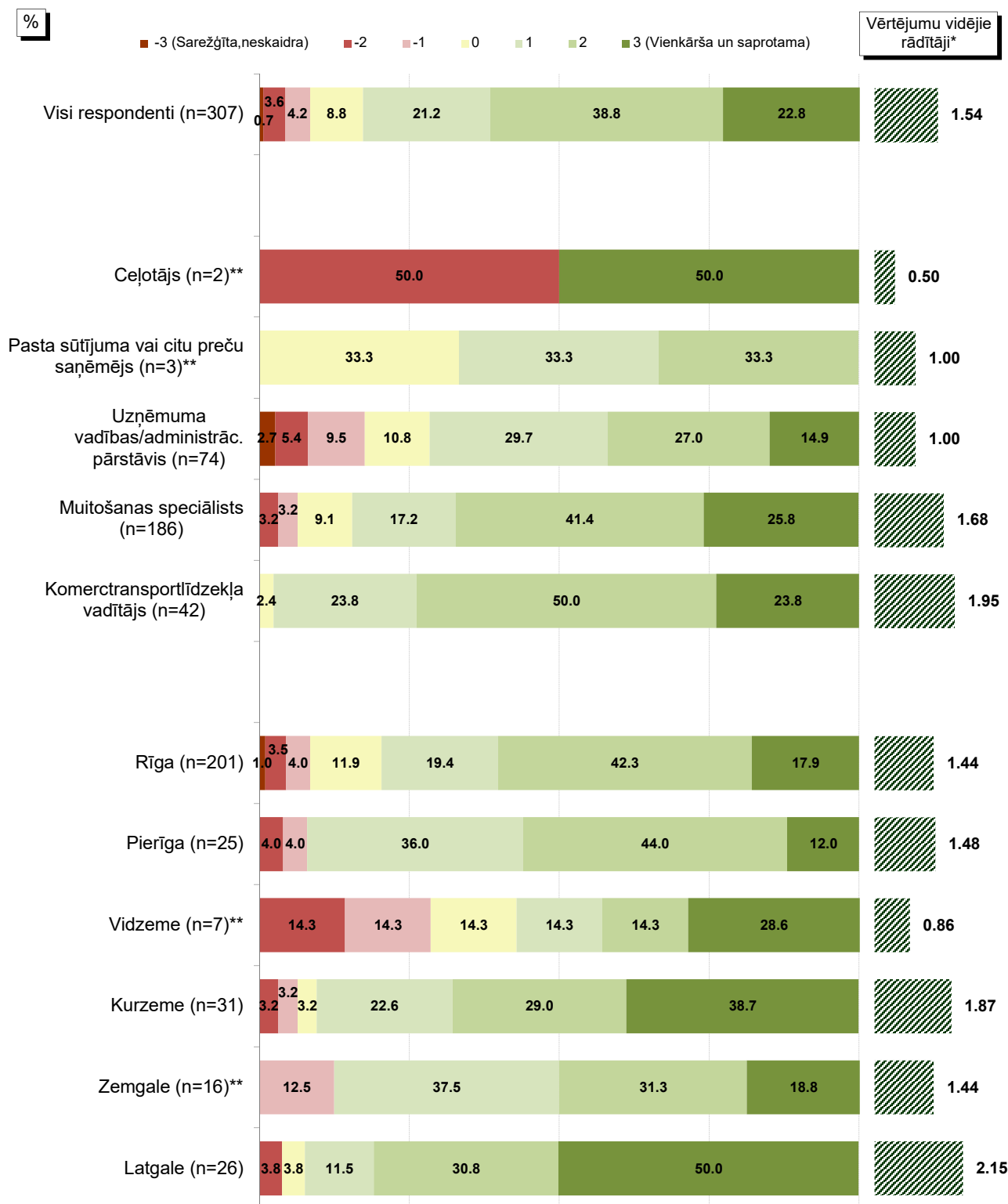
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

IKS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

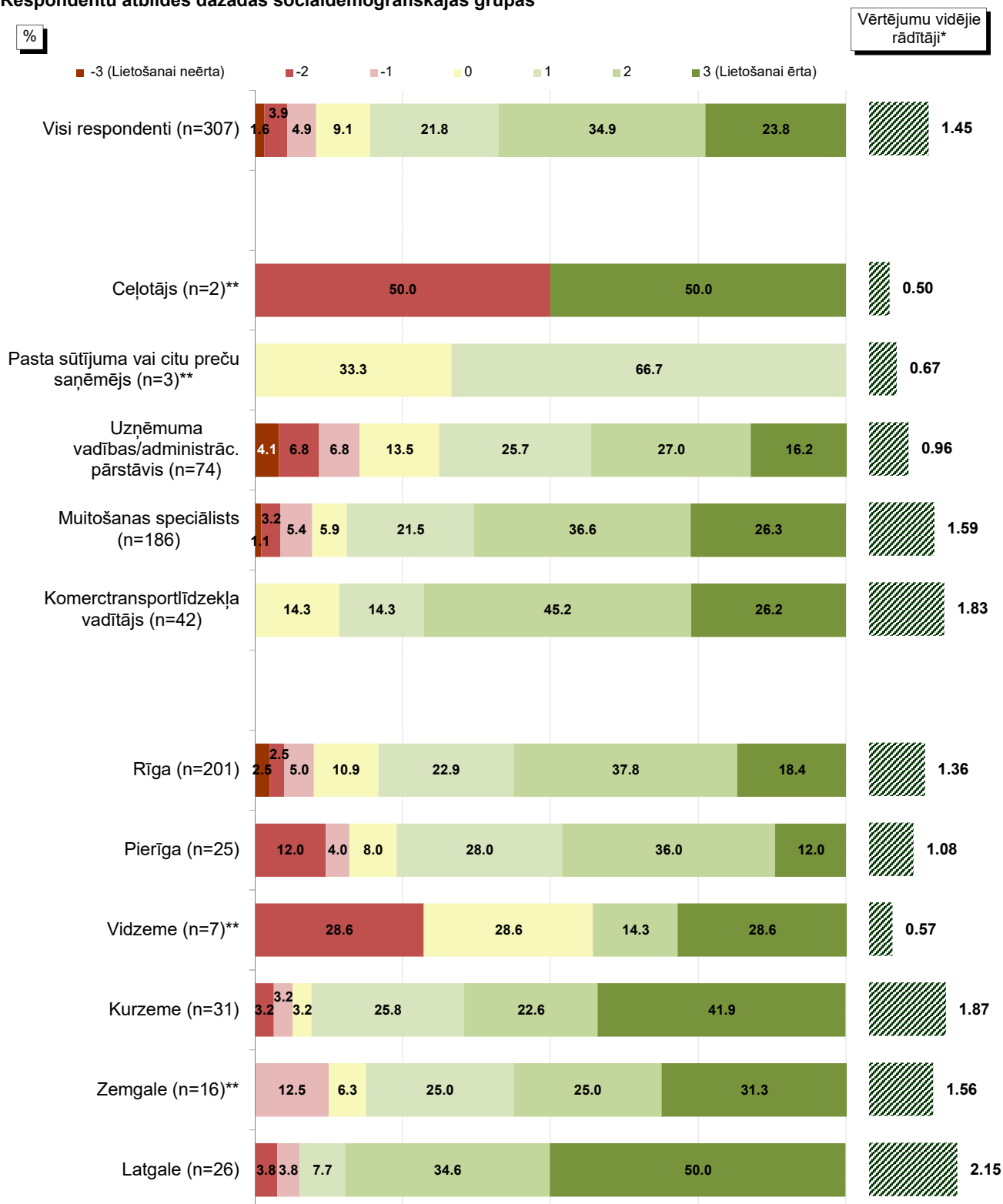
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

IKS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

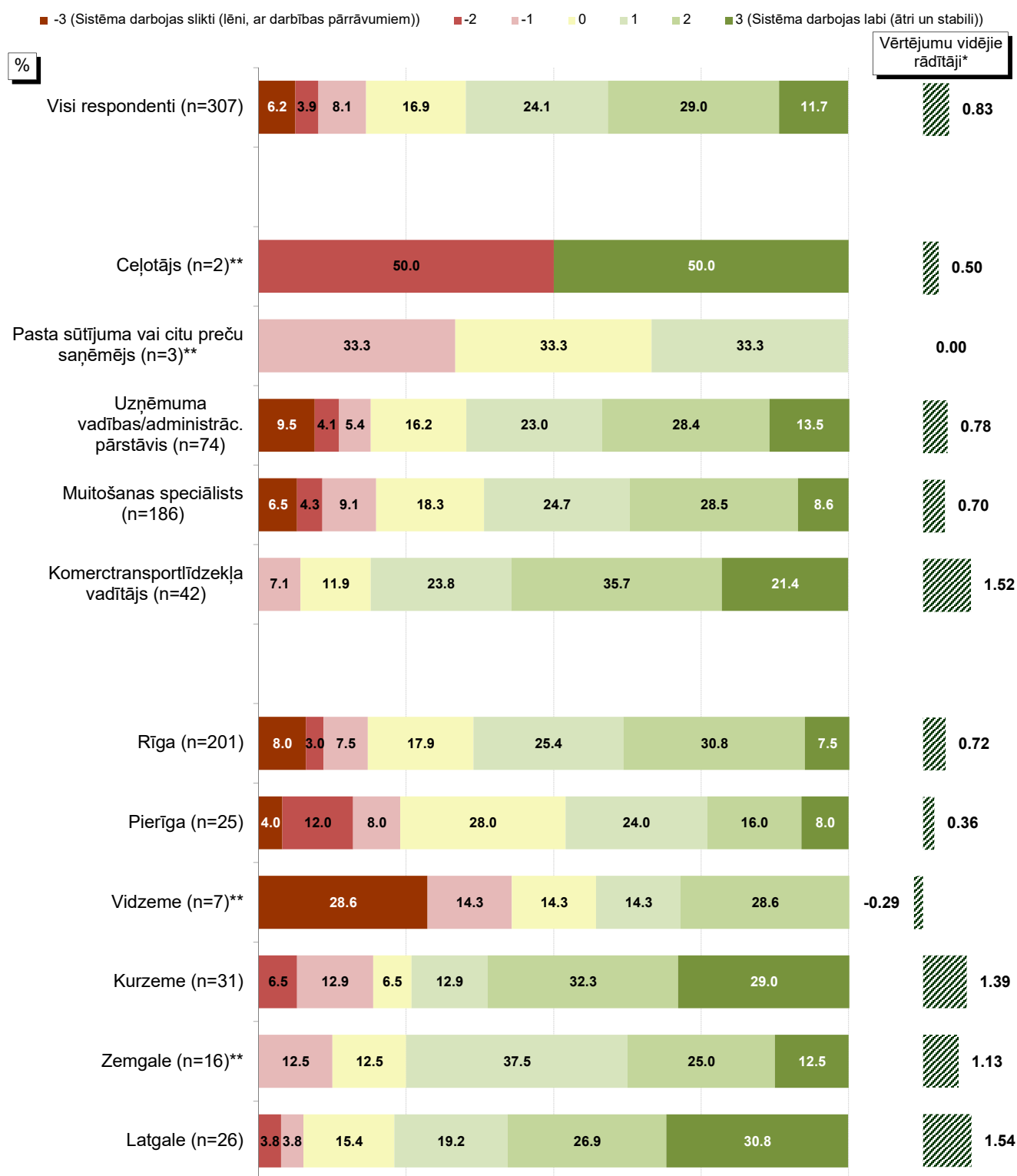
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

IKS DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

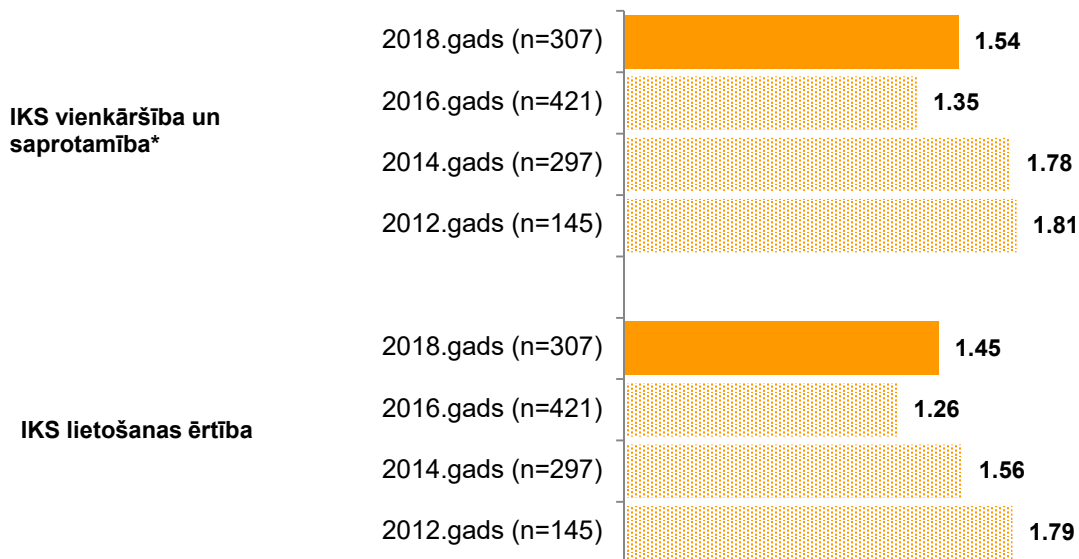
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

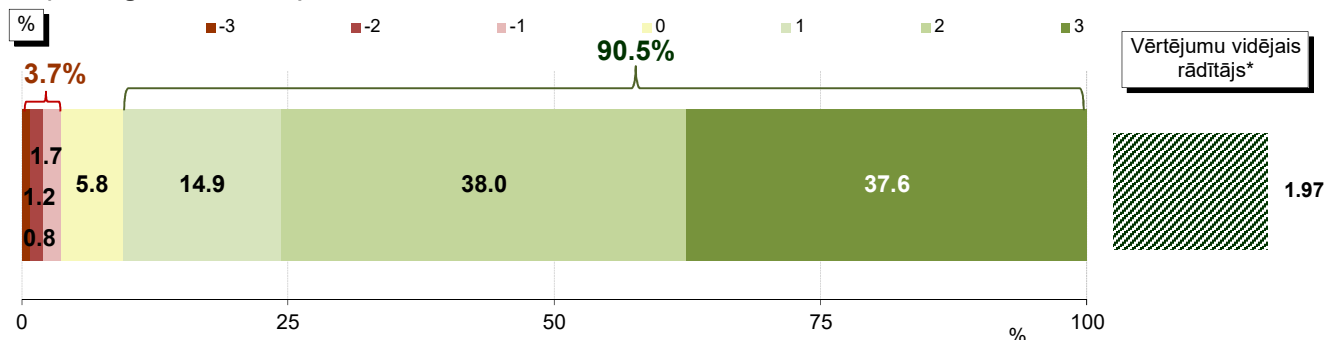
*2012.gada aptaujā respondentiem tika lūgts sniegt savu vērtējumu skalā no "Vienkārša un saprotama" līdz "Sarežģīta, apgrūtināša, neskaidra" (2014., 2016., 2018.gadā "Sarežģīta, neskaidra").

3.4. Tranzīta kontroles sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

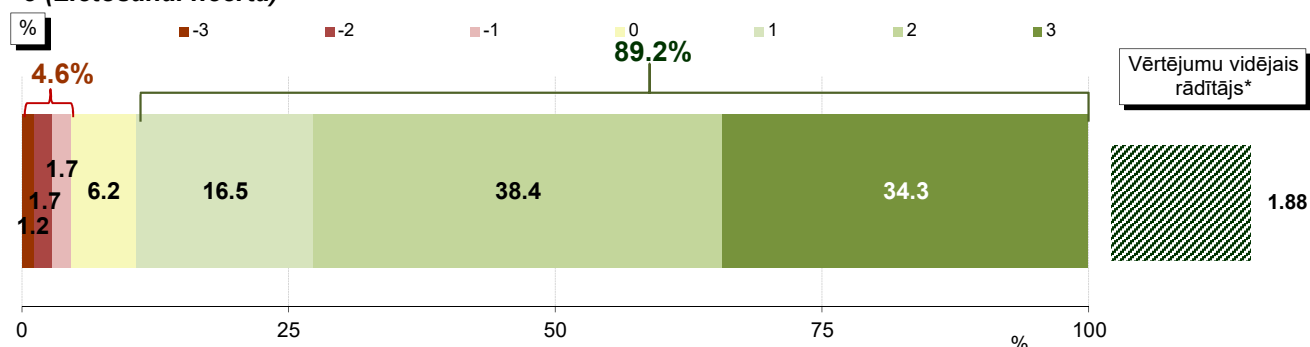
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=242

-3 (Lietošanai neērta)

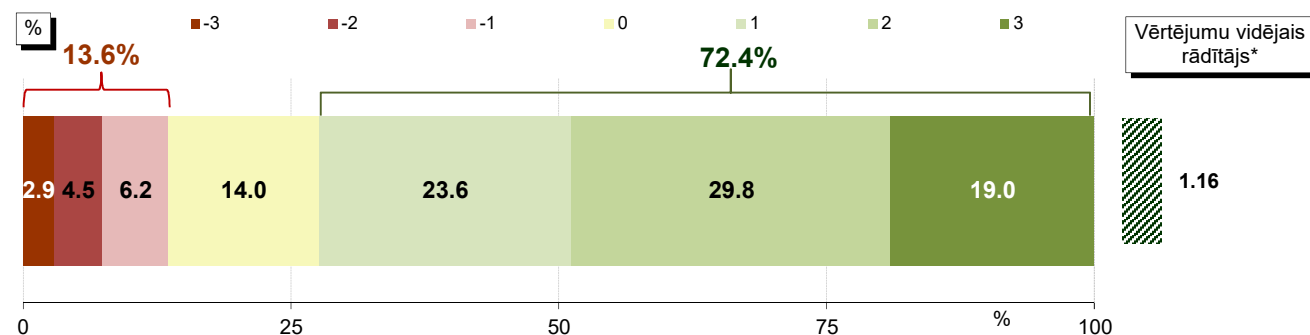
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=242

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=242

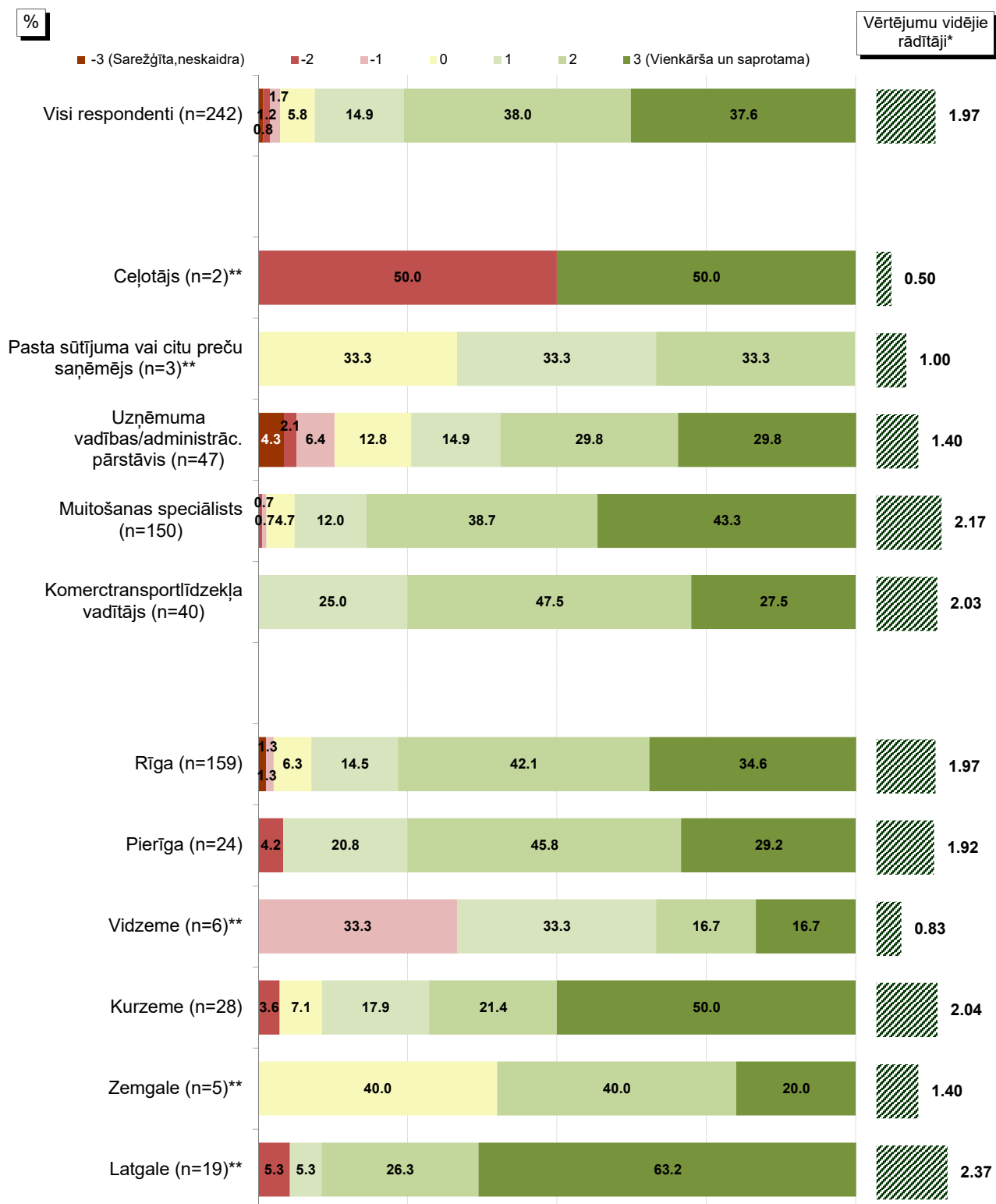
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

TKS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

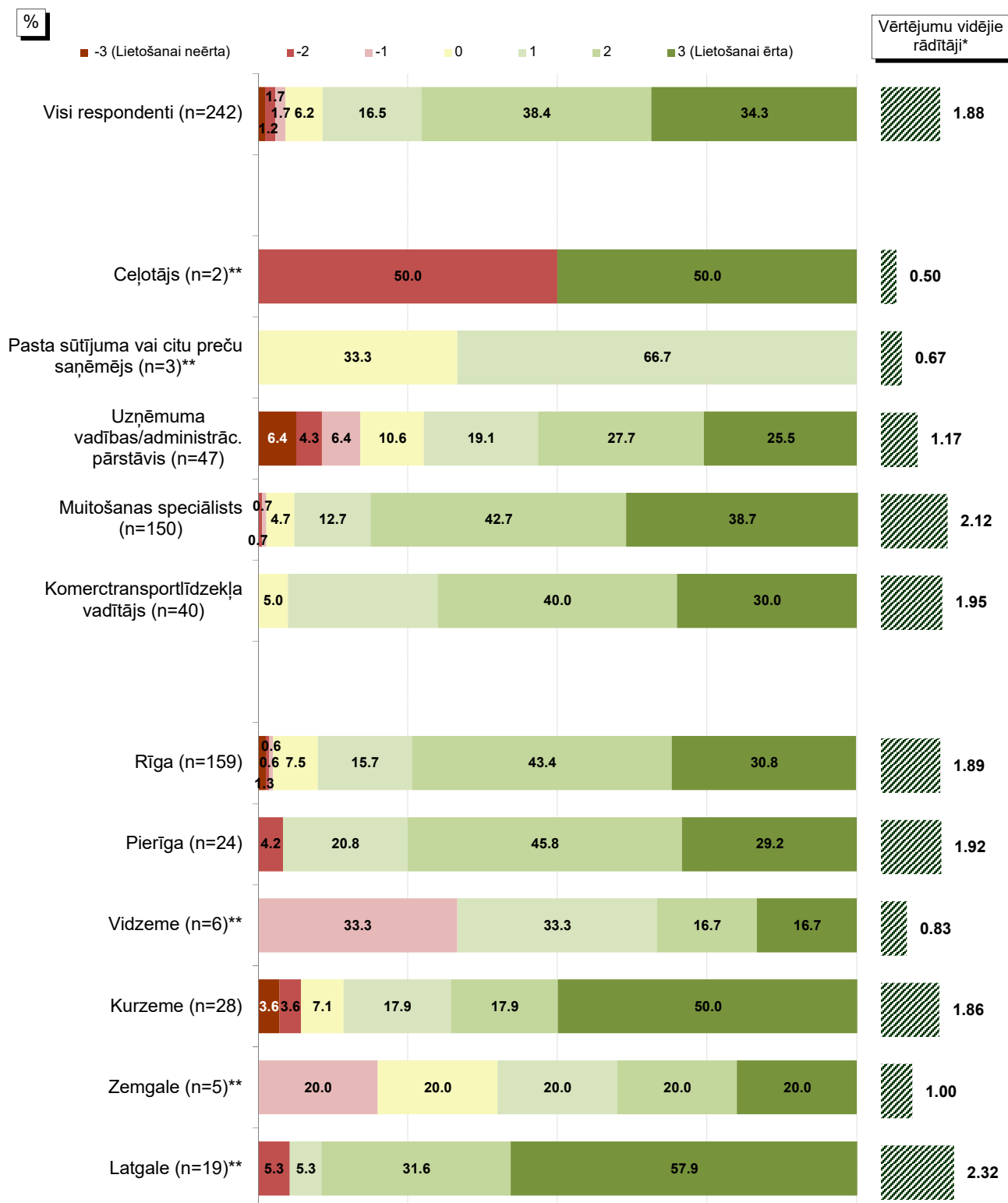
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

TKS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

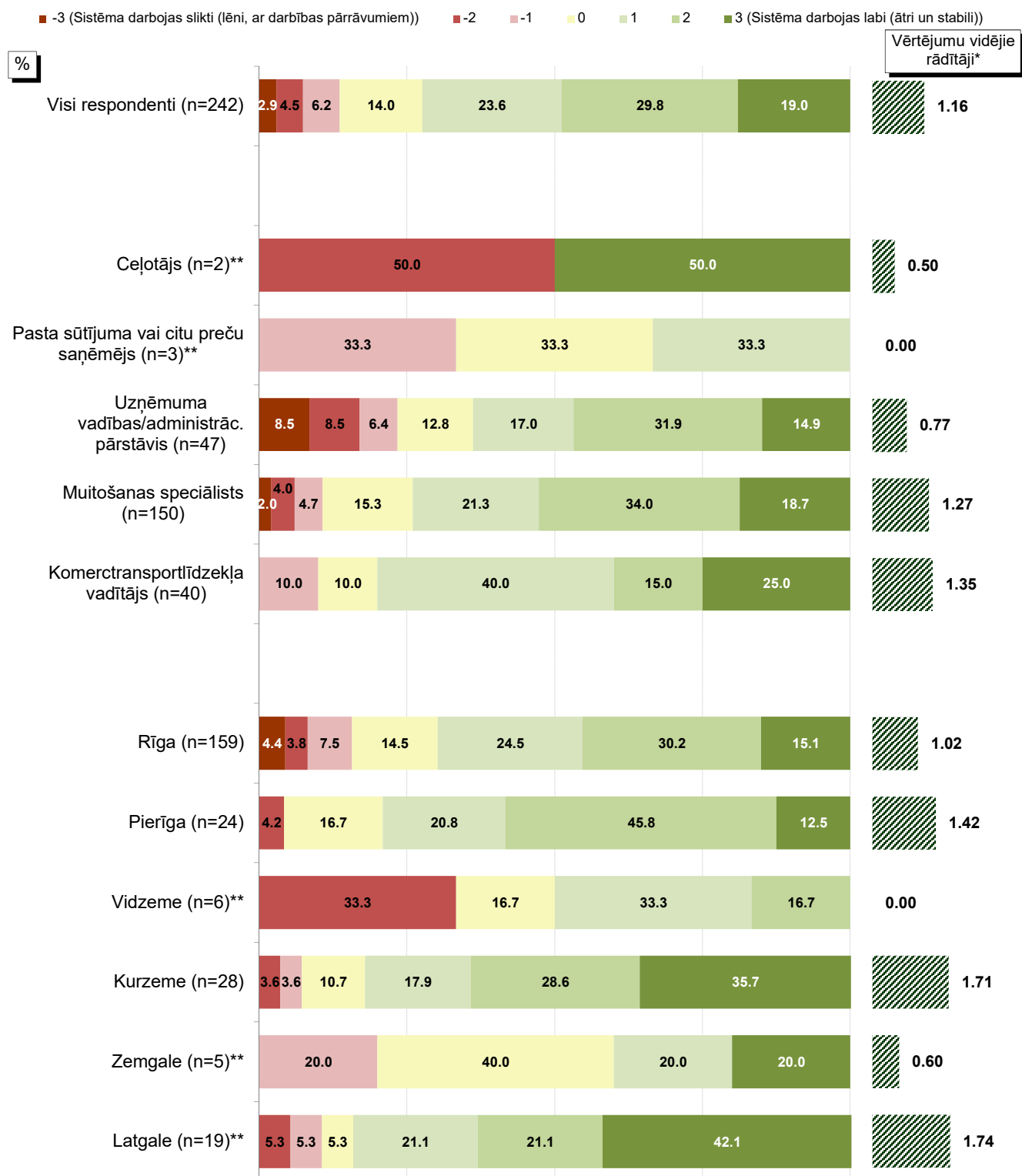
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

TKS DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

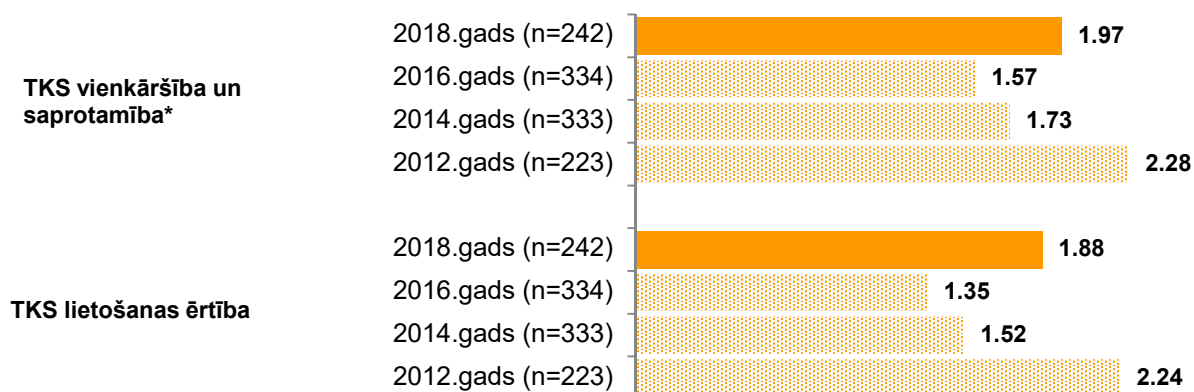
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

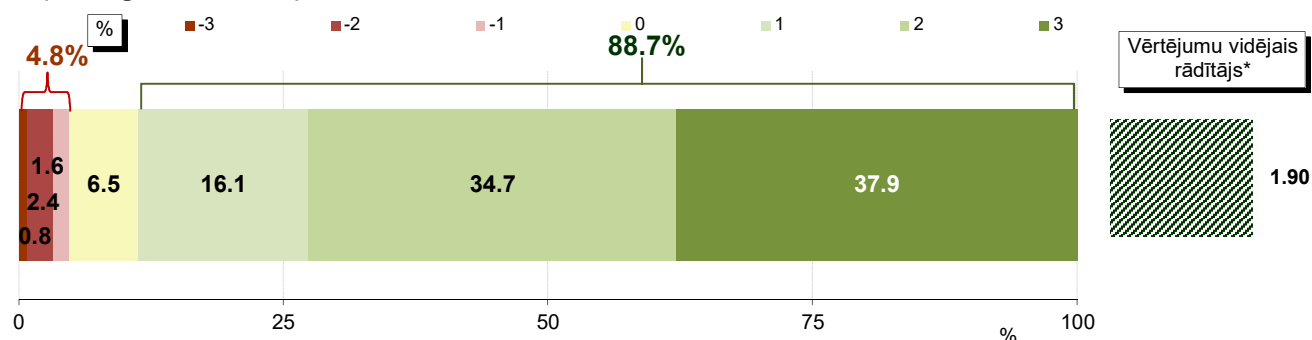
*2012.gada aptaujā respondentiem tika lūgts novērtēt jauno datorizēto tranzīta sistēmu un sniegt savu vērtējumu skalā no "Vienkārša un saprotama" līdz "Sarežģīta, apgrūtināta, neskaidra" (2014., 2016. un 2018.gadā "Sarežģīta, neskaidra").

3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU) ?"

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

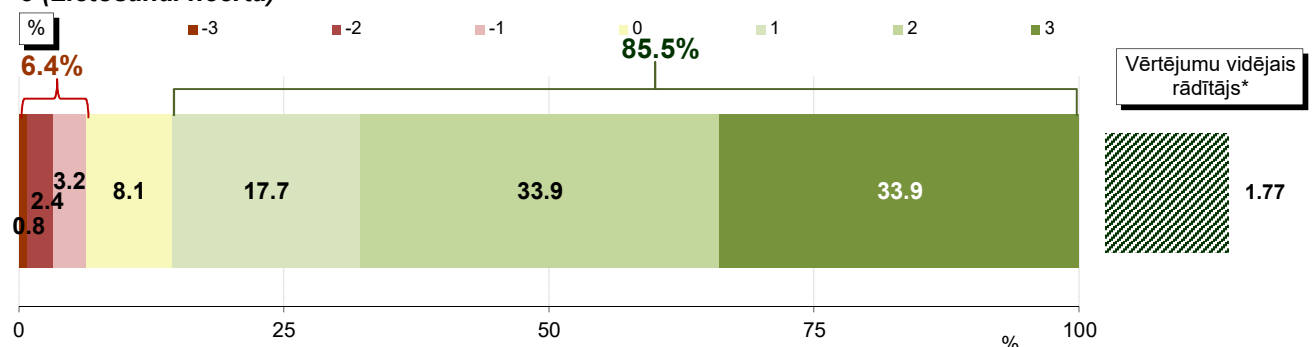
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=124

-3 (Lietošanai neērta)

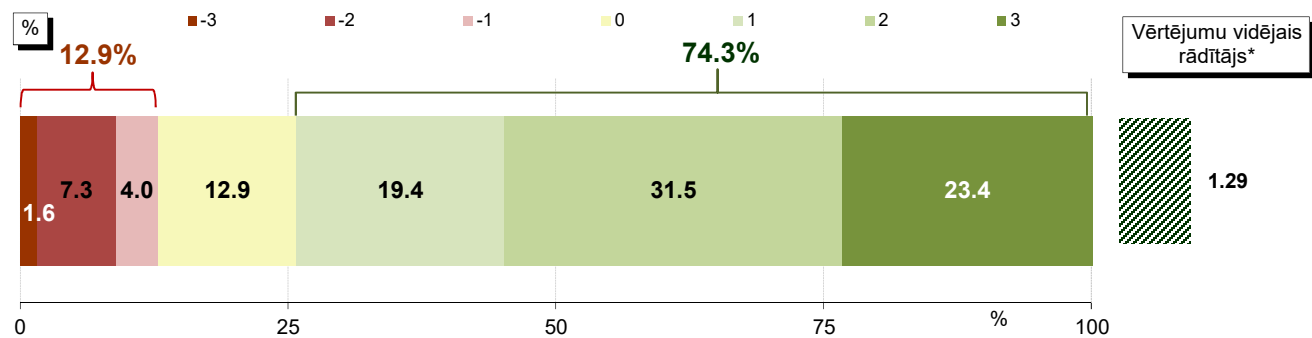
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=124

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=124

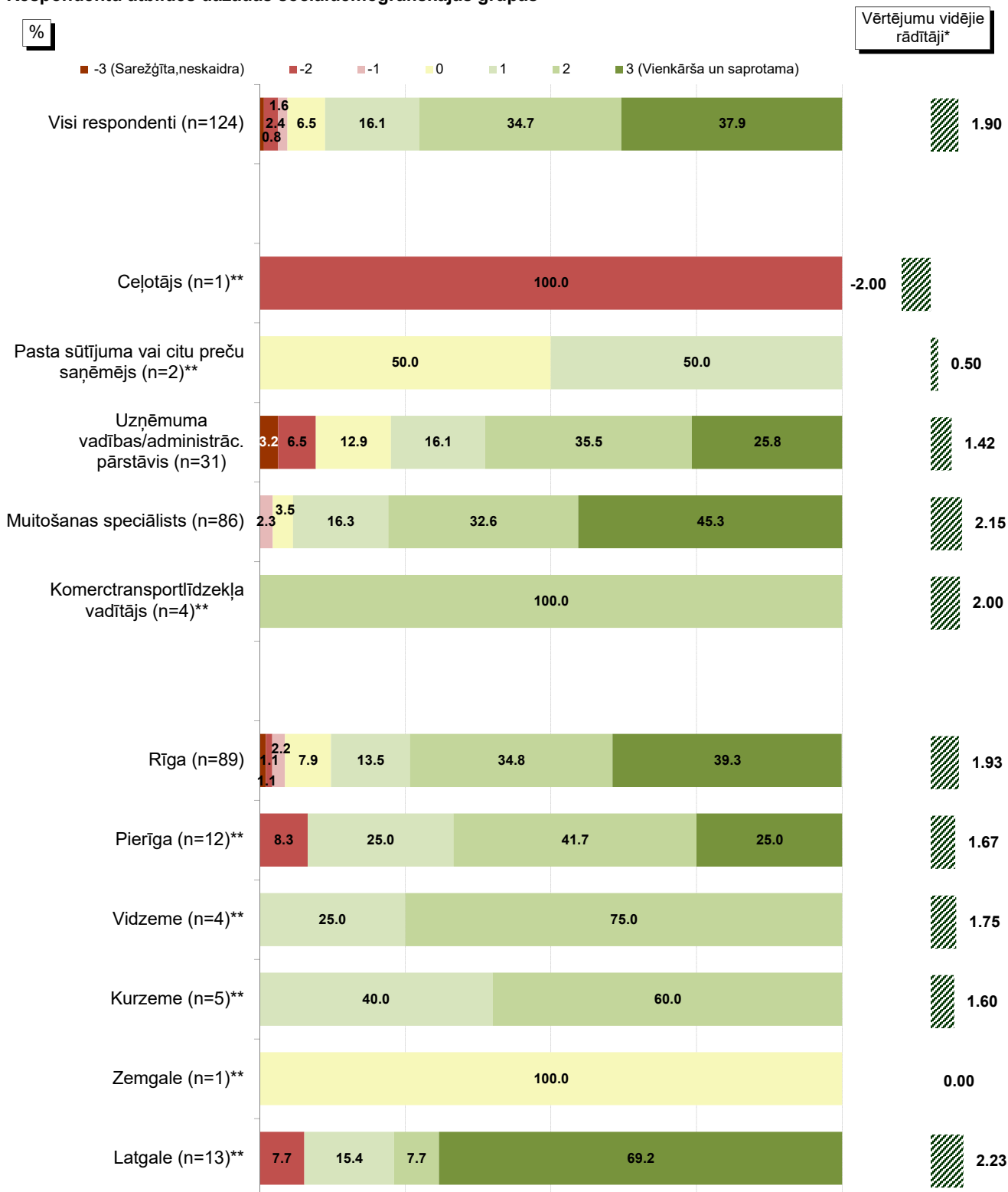
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)?"

MAN/PU VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

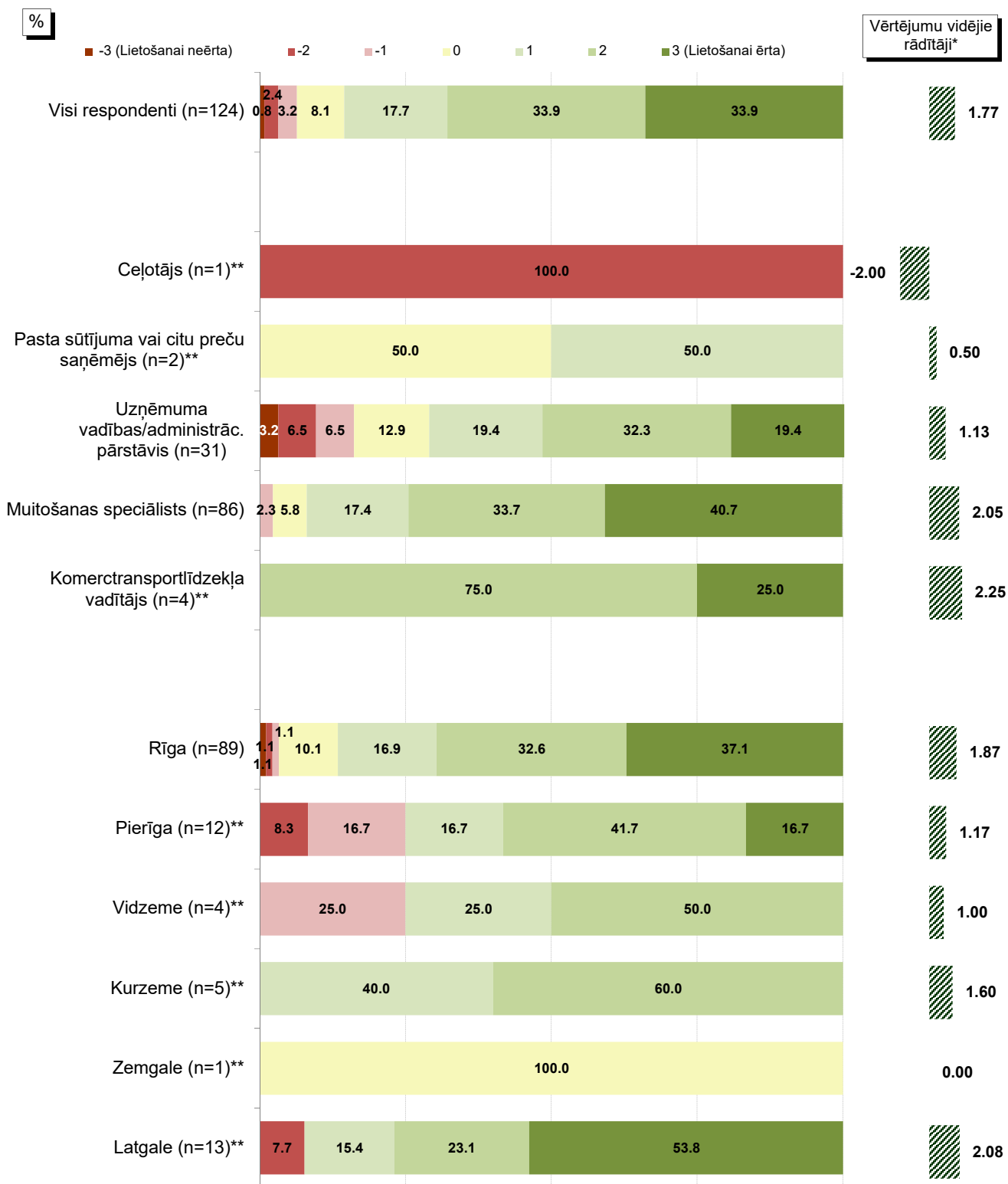
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)?"

MAN/PU LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

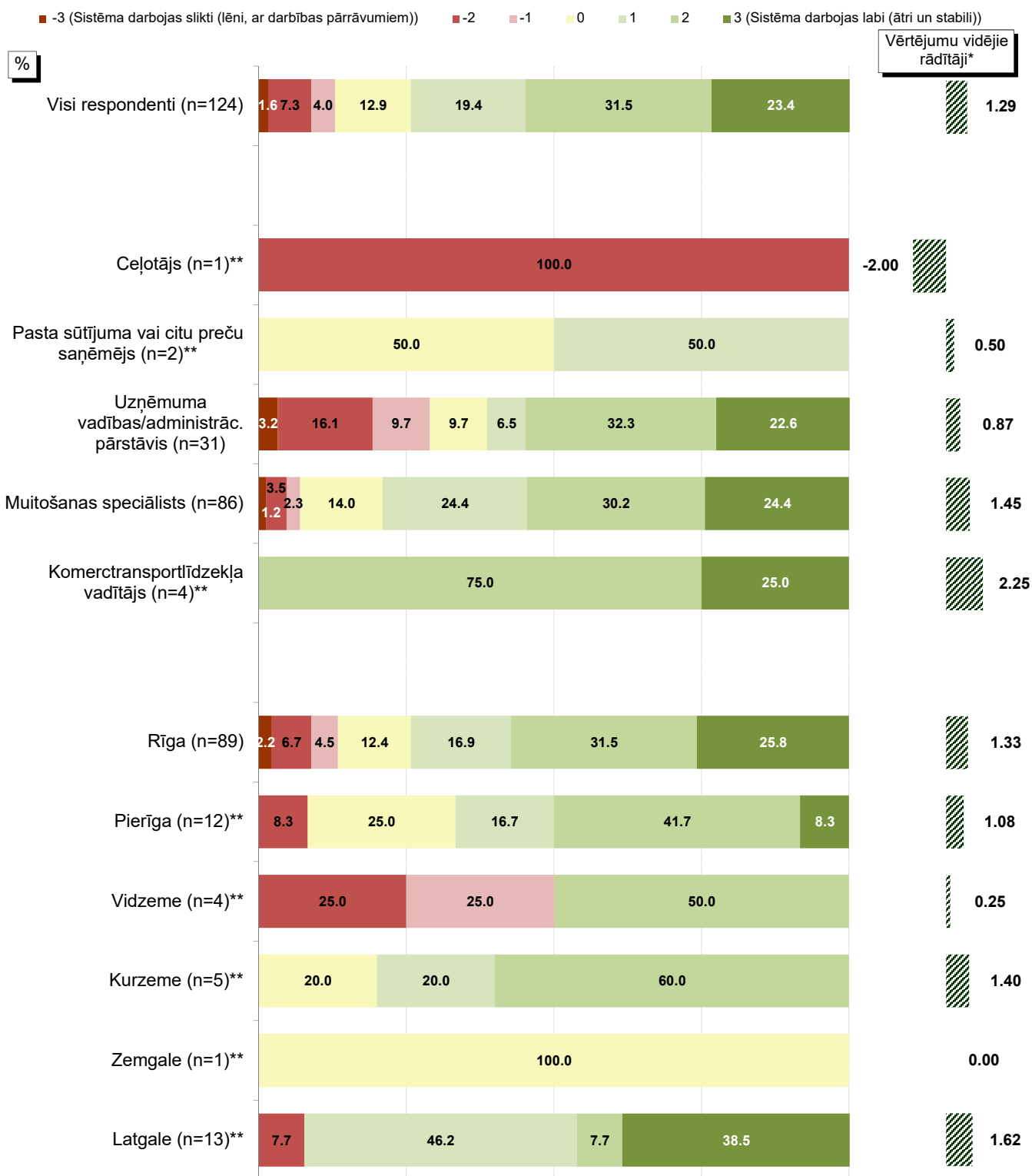
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)?"

MAN/PU DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

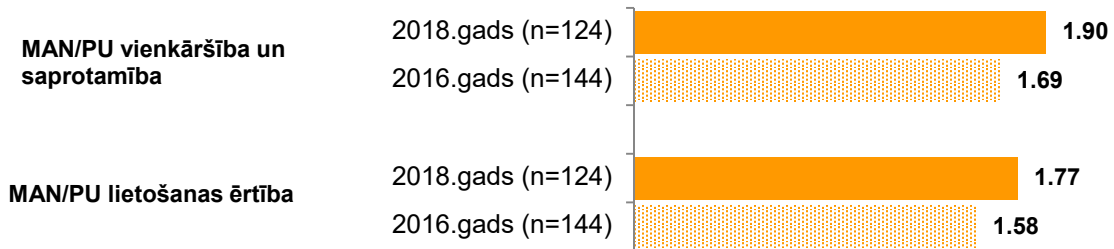
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)?"

2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

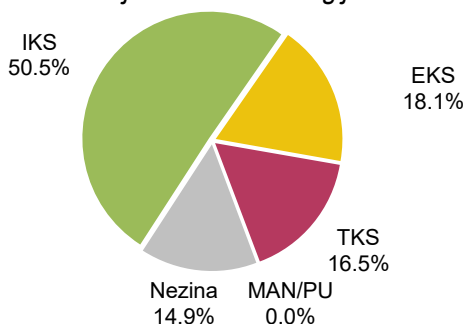
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

3.6. Sarežģījumi EMDAS lietošanā

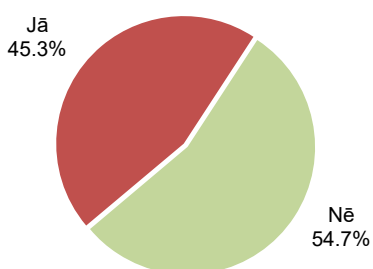
"Darbā ar kuru no EMDAS apakšsistēmām ir bijuši lielākie sarežģījumi?"



Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā, n=188

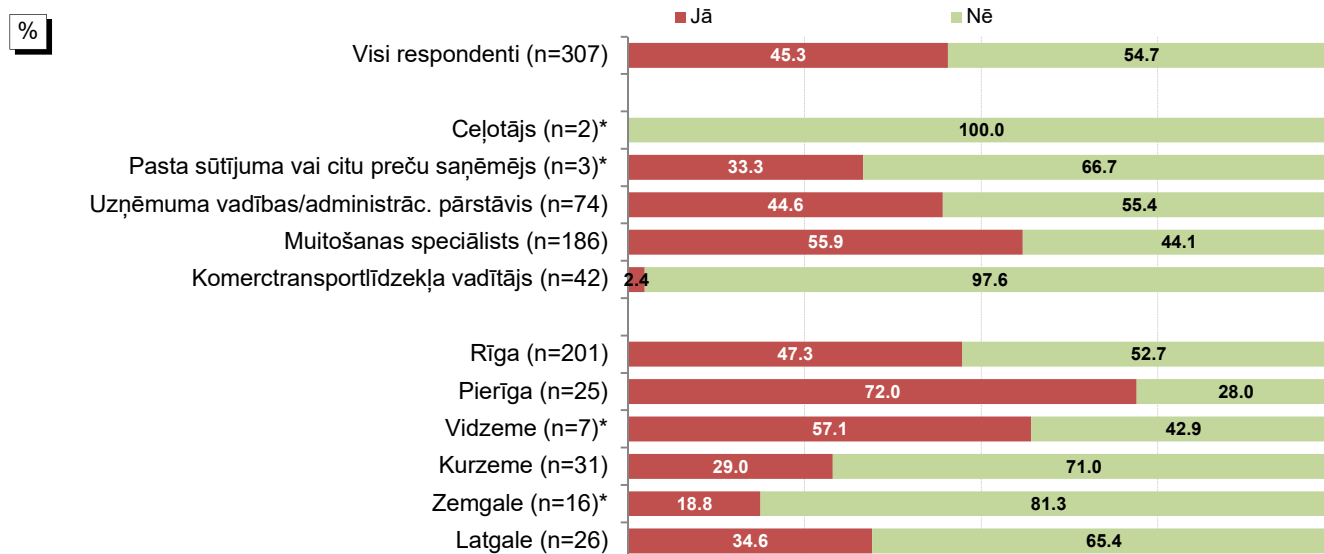
SAREŽĢĪJUMI IMPORTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā?"



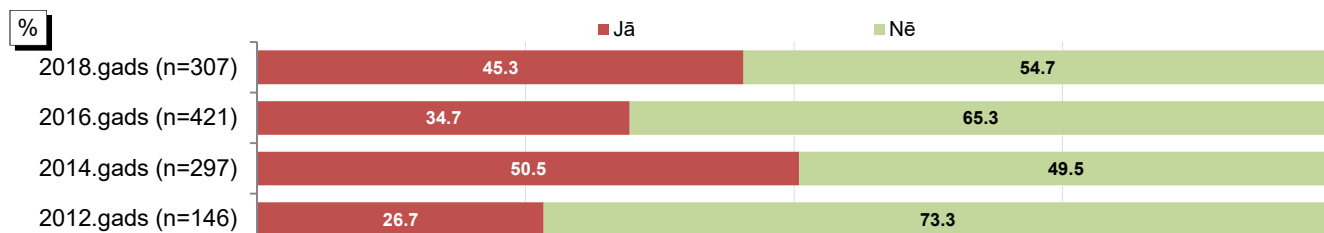
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=307

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums*

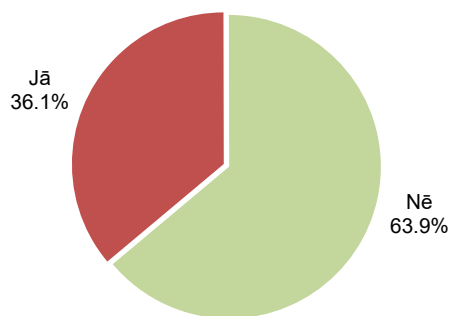


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS

*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā?"

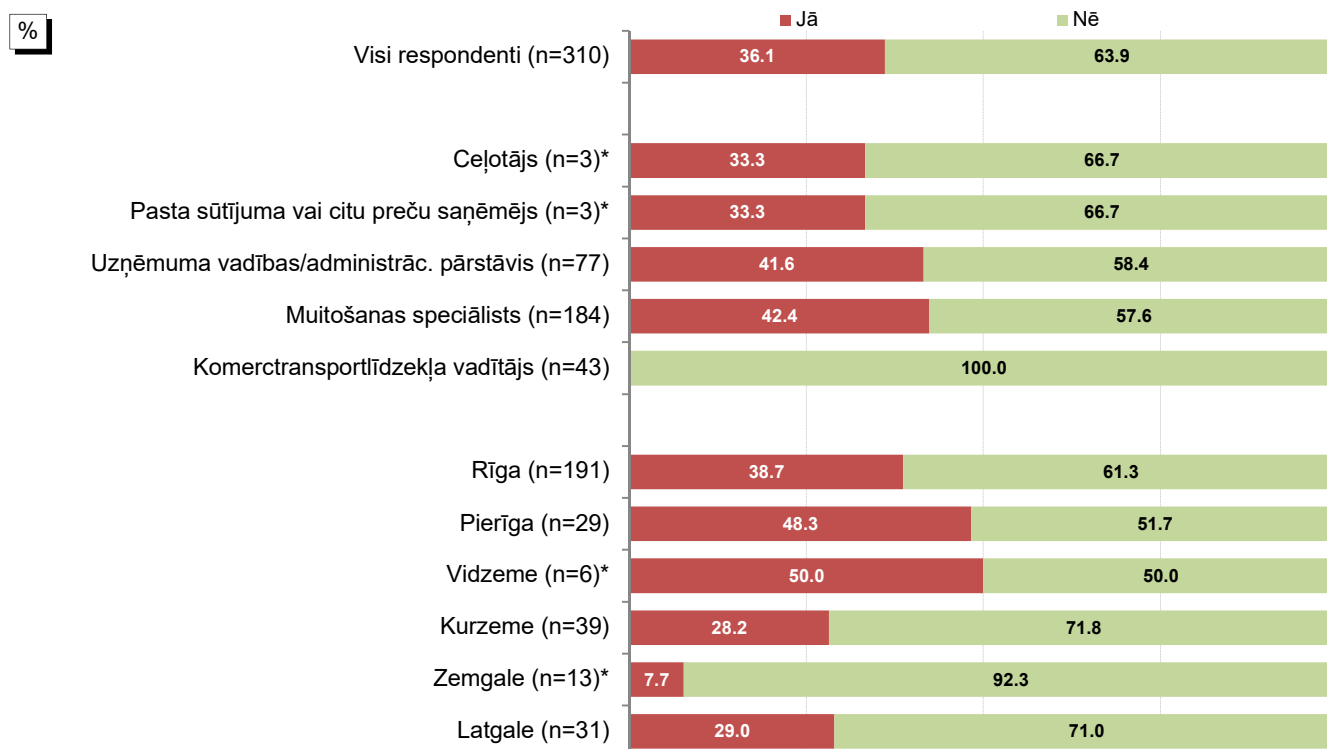
SAREŽĢĪJUMI EKSPORTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=310

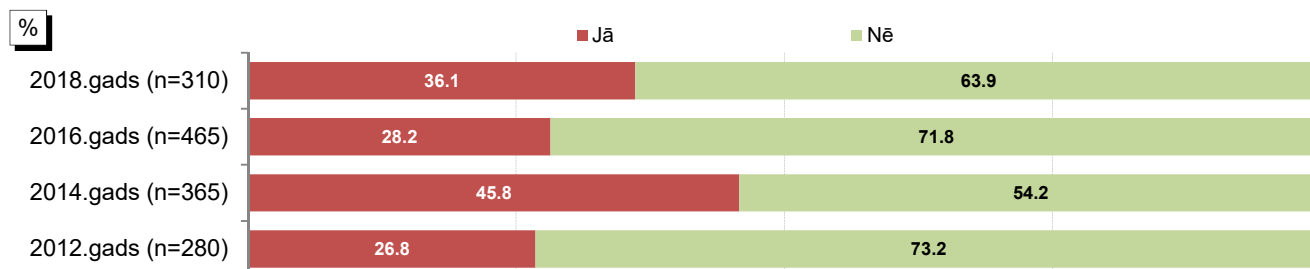
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums*

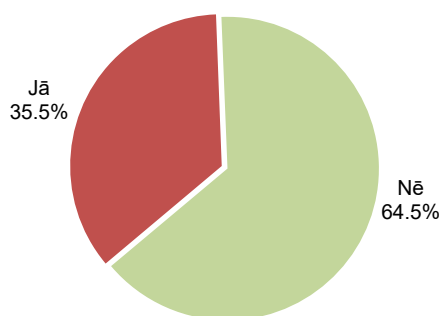


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS

*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanā?"

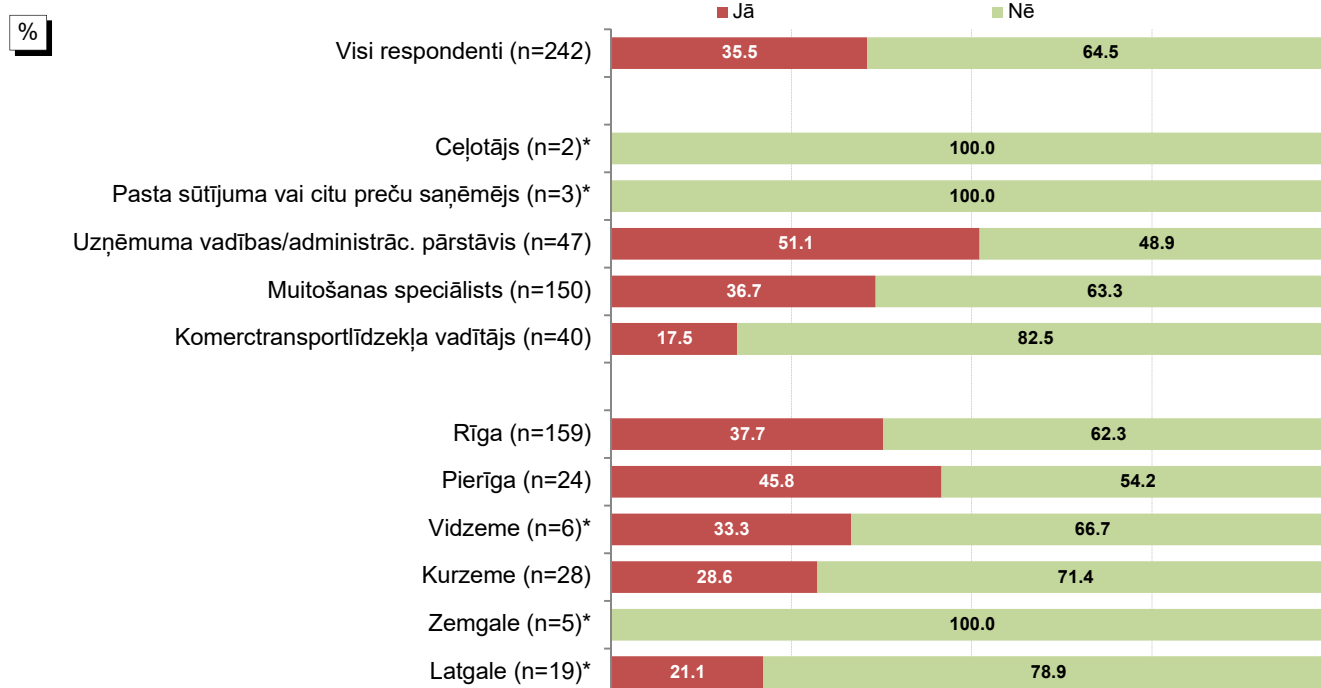
SAREŽĢĪJUMI TRANZĪTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Transīta kontroles sistēmas (TKS) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=242

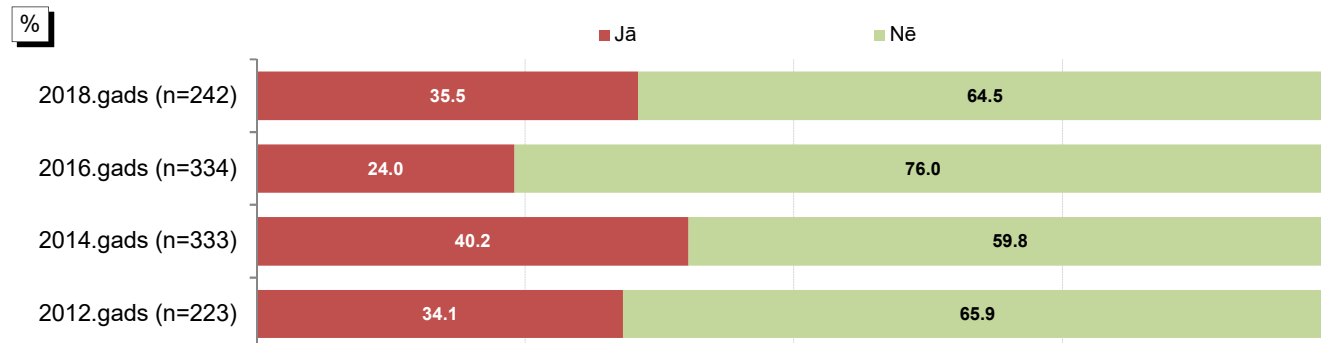
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums*

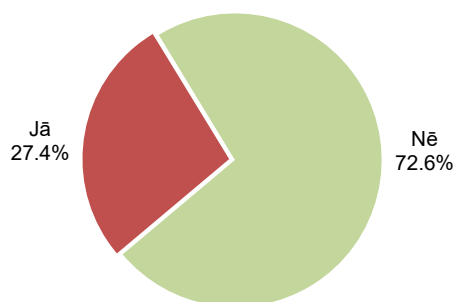


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS

*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi jaunās datorizētās tranzīta sistēmas (NCTS) lietošanā?"

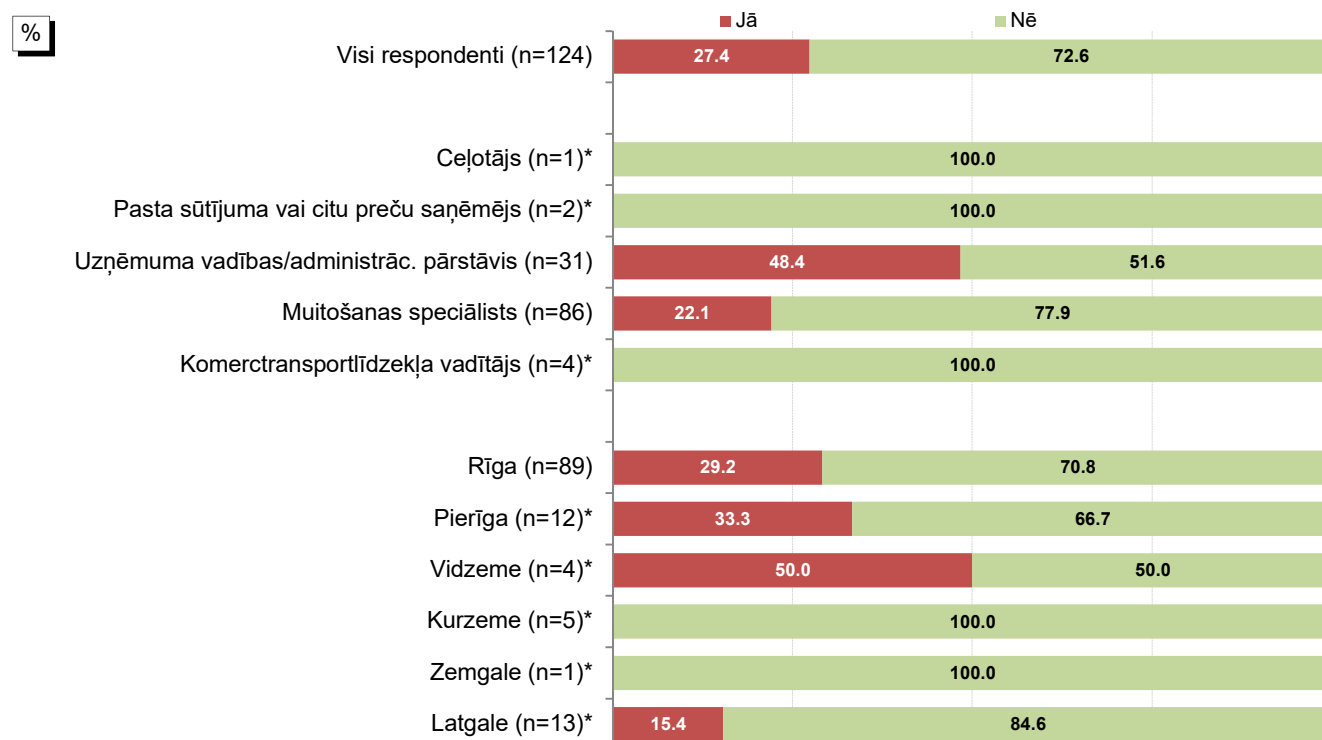
SAREŽĢĪJUMI MANIFESTU UN PAGaidu UZGLABĀŠANAS SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas (MAN/PU) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=124

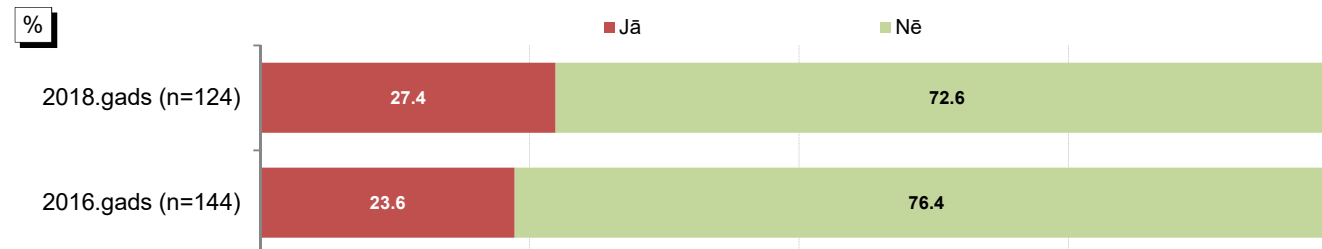
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kur pēdējo 12 mēnešu laikā i ir izmantojuši MAN/PU

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši EMDAS lietošanā?"

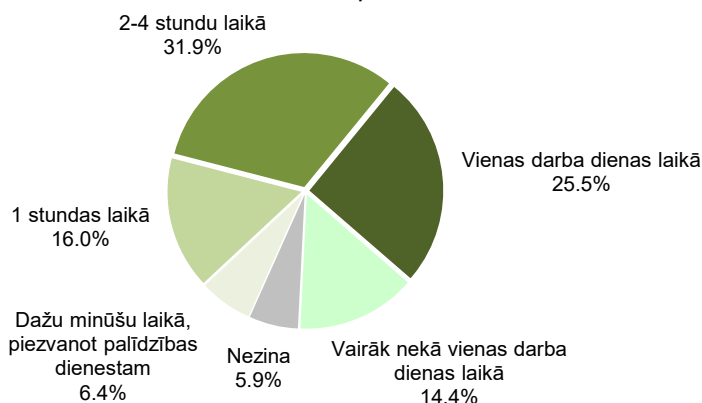


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā, n=188

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

**Kategorijā "Cits" (katra atbilde minēta 1 reizi) ietilpst: "bieži dati nesaglabājās, pat pie periodiskas Save pogas nospiešanas"; "deklarācijas aizpildīšanas procesā vai gandrīz pie tās pabeigšanas, sistēma parādīja kļūdu un izmeta uz sākuma lapu, pēc kā nācās deklarāciju aizpildīt no sākuma"; "eksporta deklarāciju pēcmuitošanā var labot tikai deklarētājs"; "kodu trūkums vai atšķirība TKS un EKS dokumentos (piemēram, 9011 TKS trūksti)"; "muitas darbinieku trūkums"; "papildkoda pazušana"; "priekš kam vajadzīga iepriekš dokumentu iesniegšana muiā, ja muiā datus neapstrādā pirms nav iebraukts postenī"; "savlaicīgi netika slēgti Eiropas tranzīti".

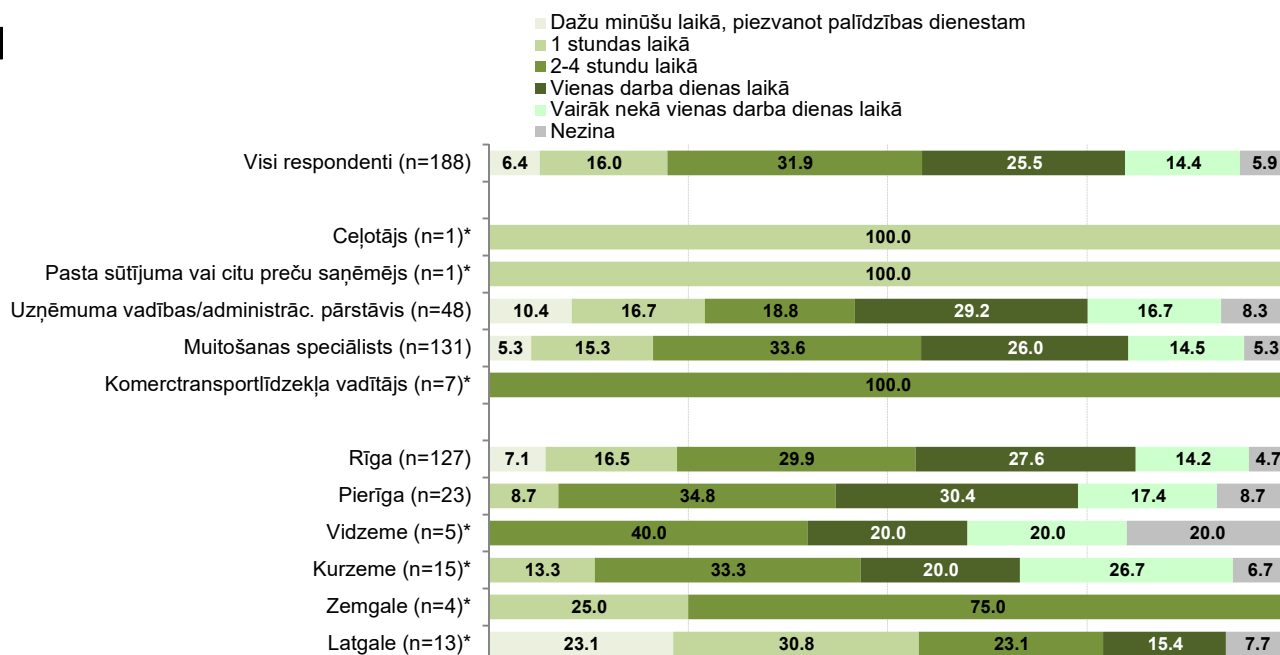
"Cik ilgā laikā caurmērā izdevās atrisināt EMDAS lietošanas problēmas?"



Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā, n=188

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

%



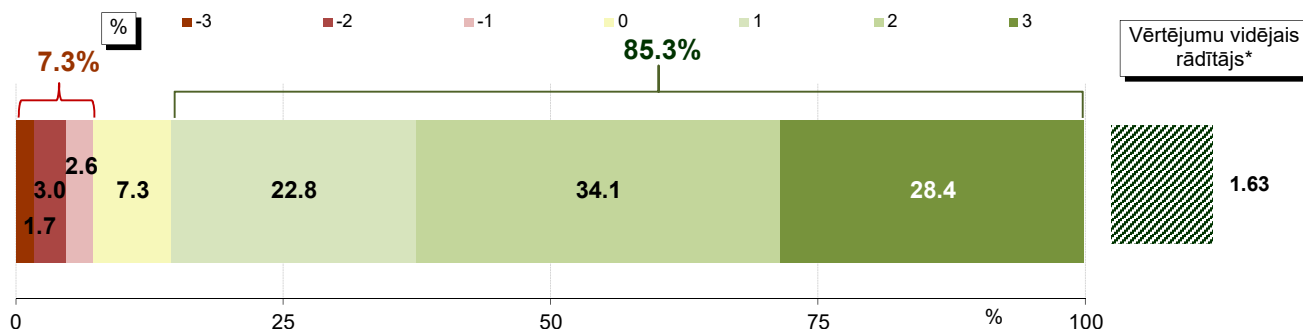
Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā

3.7. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

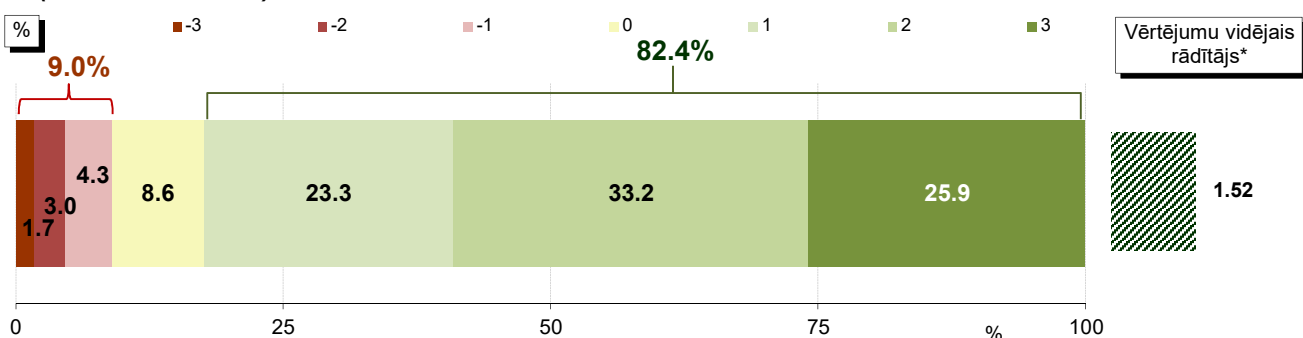
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=232

-3 (Lietošanai neērta)

+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=232

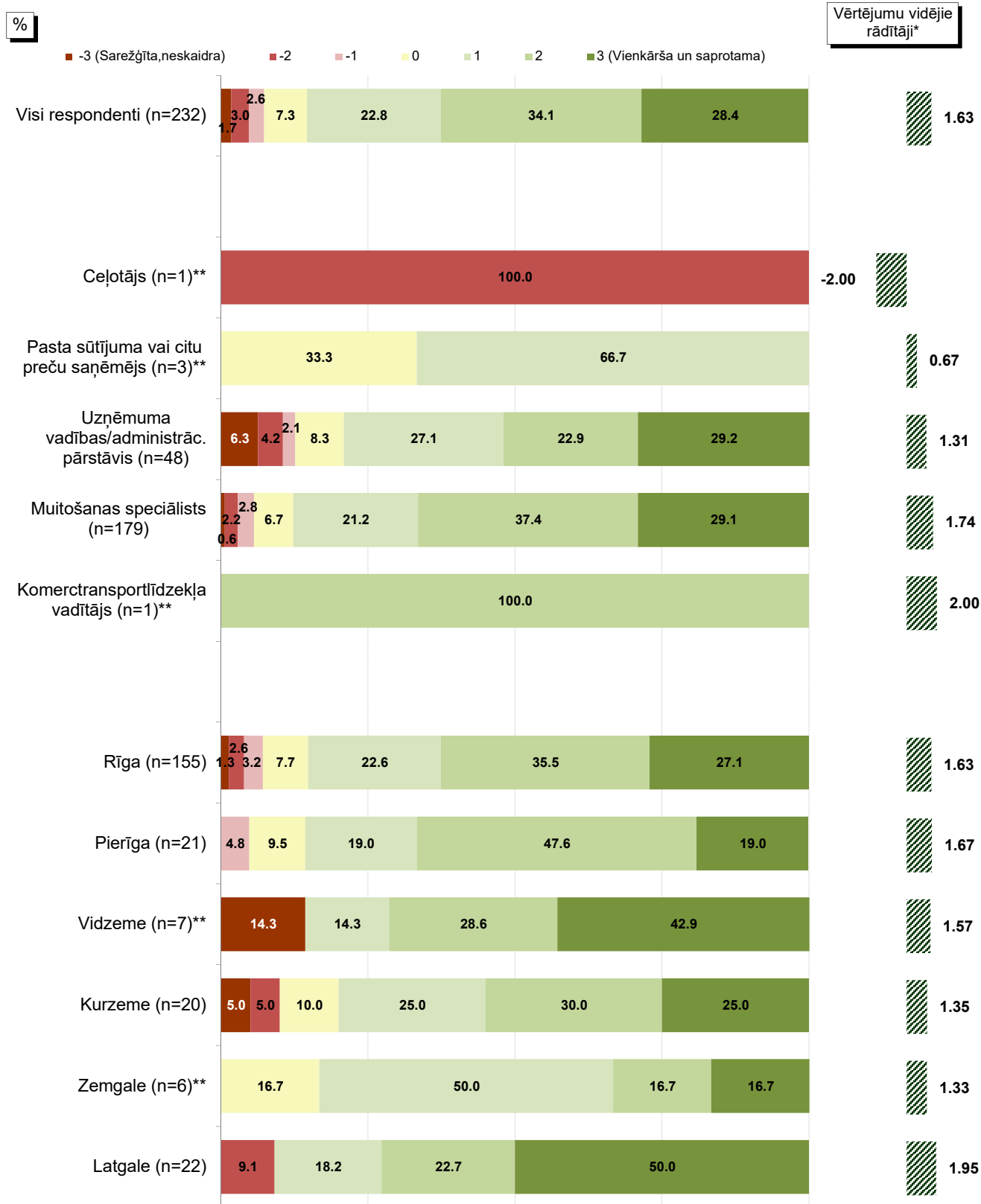
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

ITVS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

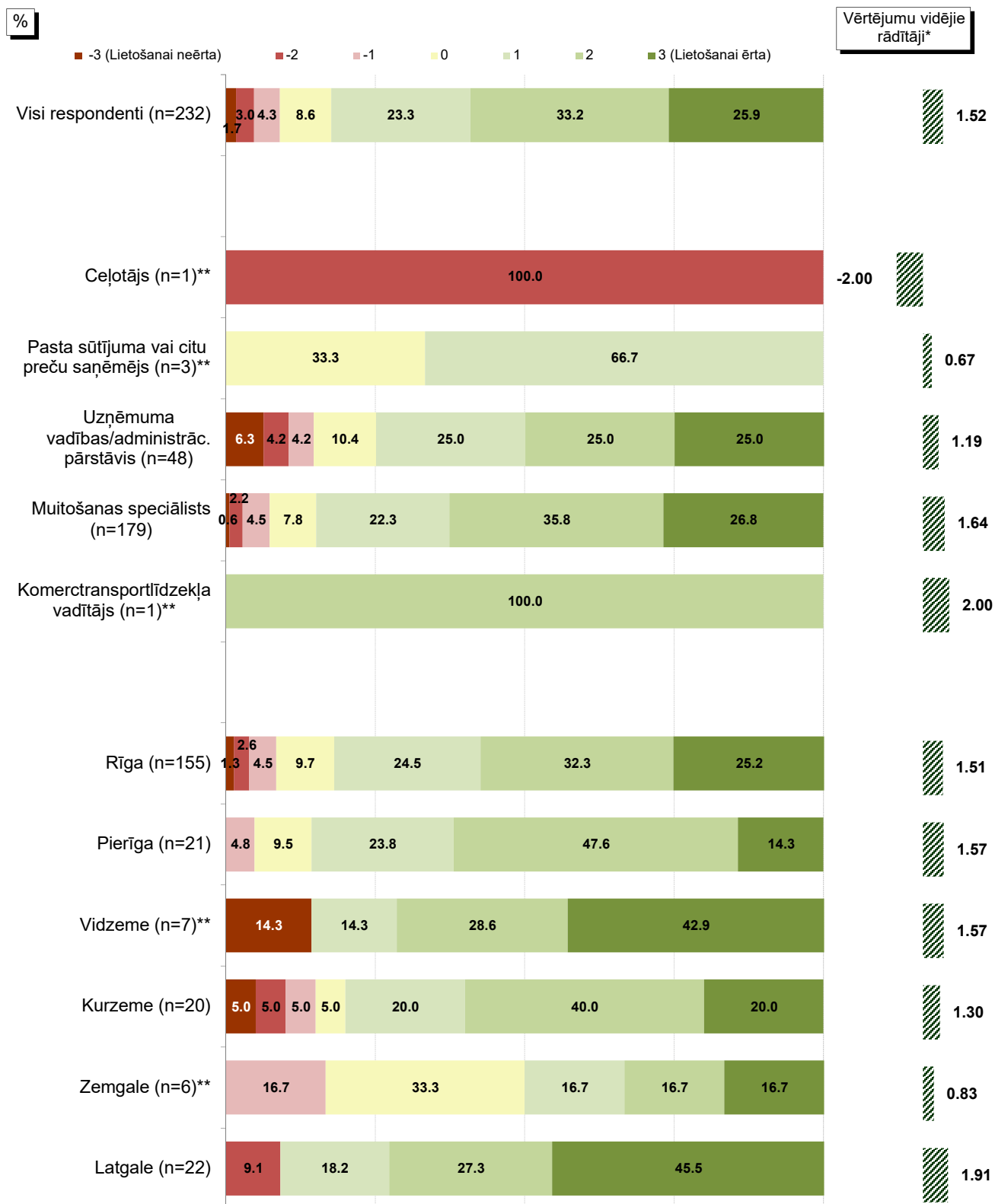
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

ITVS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

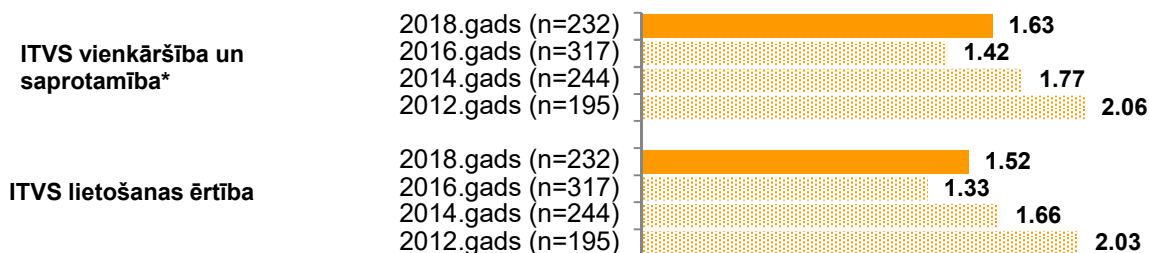
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3

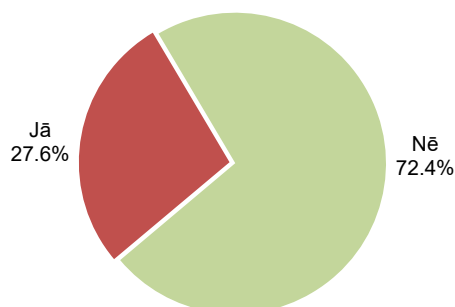


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

*2012.gada aptaujā respondentiem tika lūgts sniegt savu vērtējumu skalā no "Vienkārša un saprotama" līdz "Sarežģīta, apgrūtināša, neskaidra" (2014., 2016. un 2018.gadā "Sarežģīta, neskaidra").

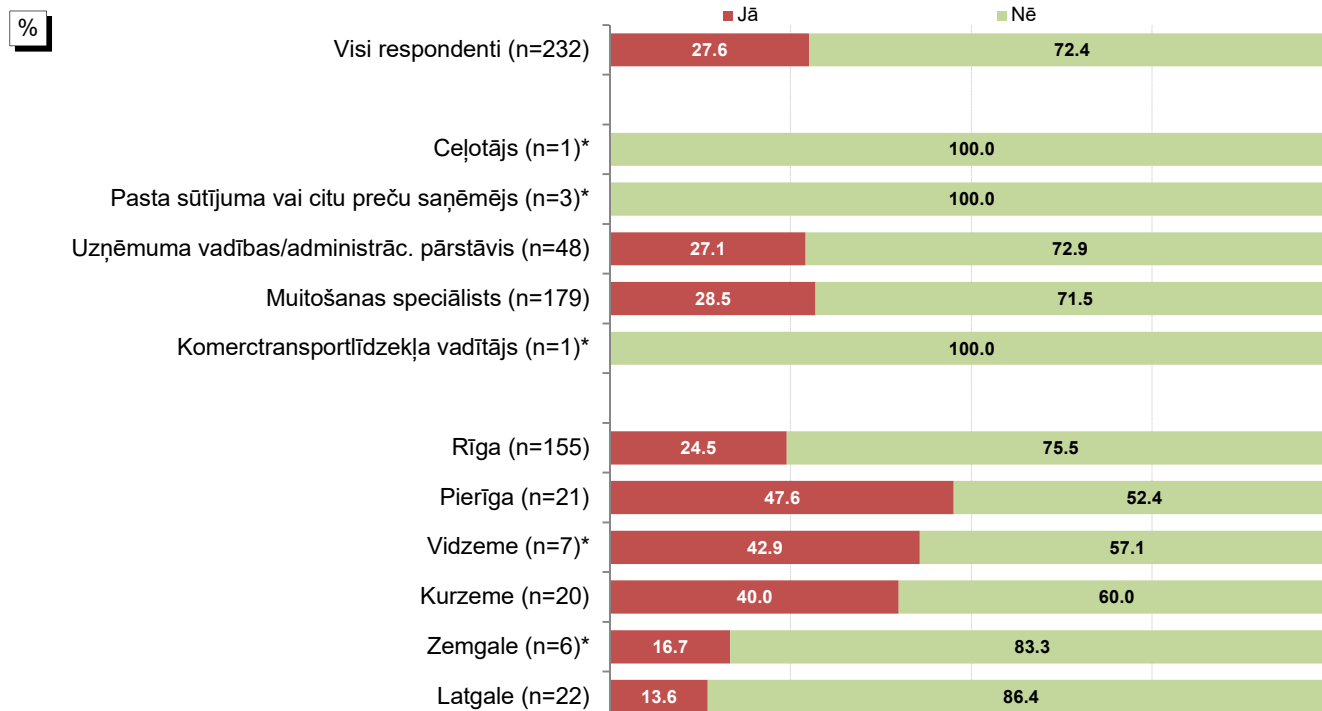
SAREŽĢĪJUMI INTEGRĒTĀ TARIFA VADĪBAS SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=232

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

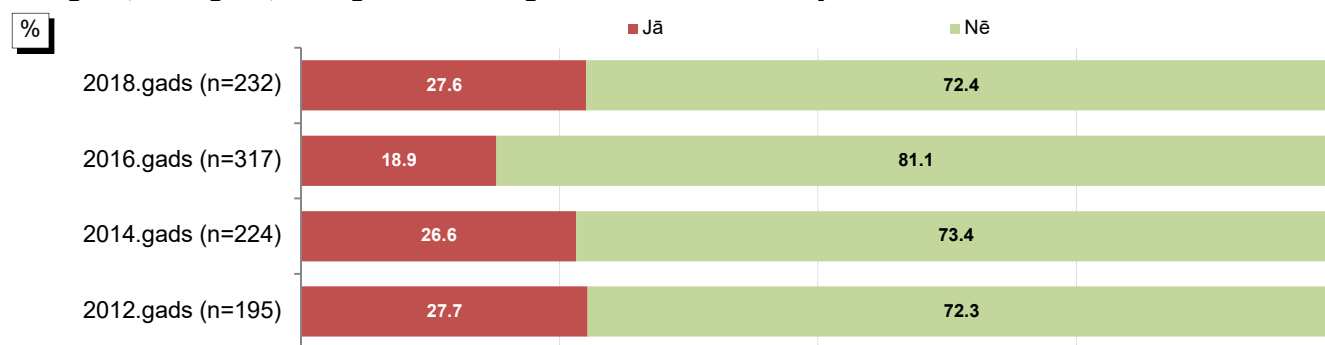


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

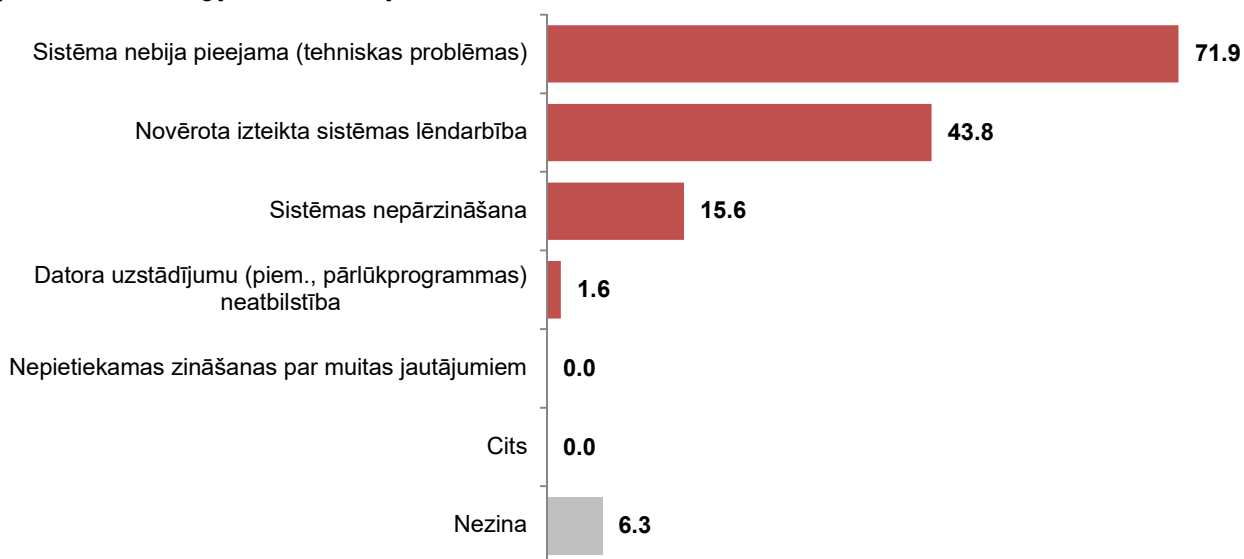
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanā?"
2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



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

"Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši ITVS lietošanā?"

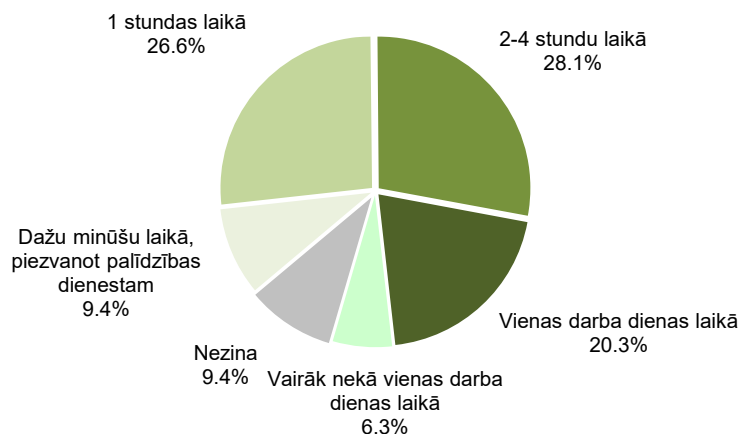


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā, n=64

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

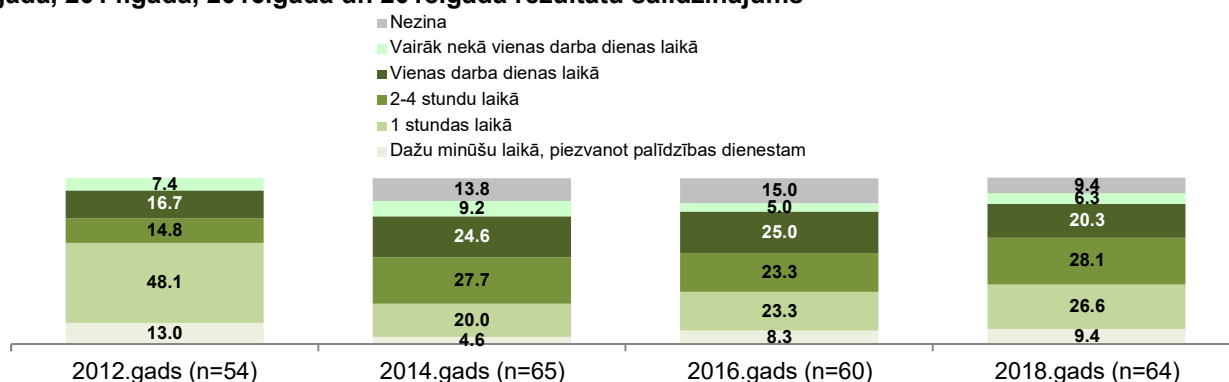
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanas problēmas?"



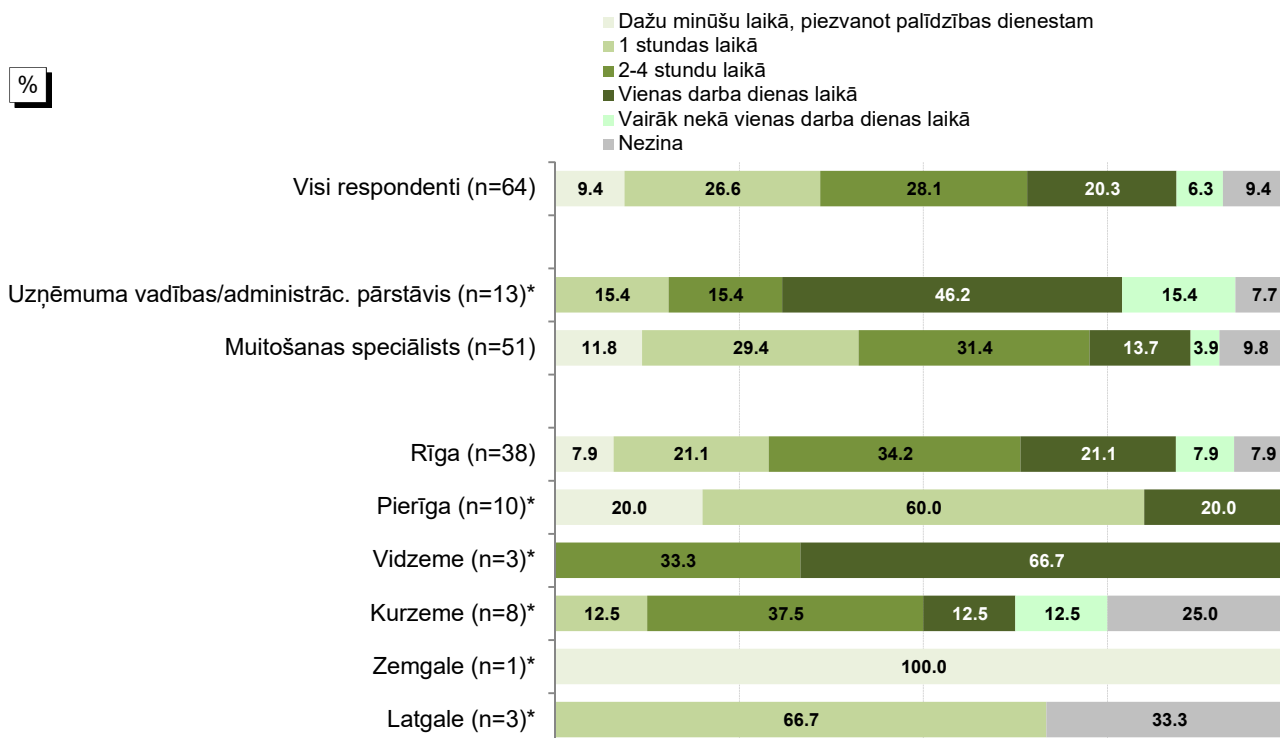
Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā, n=64

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

4. Telefoniski un elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

2018.gada decembrī pētījuma dalībniekus lūdza novērtēt sniegto telefonkonsultāciju un elektronisko konsultāciju kvalitāti – sniegt vērtējumu dažādiem apkalpošanas kvalitātes aspektiem gan telefoniskā, gan elektroniskā saziņā.

4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

Saskaņā ar aptaujas datiem 24% muitas klientu pēdējā gada laikā ir izmantojuši **VID muitas iestāžu telefonkonsultācijas**.

Kopumā 83% respondentu vismaz reizi pēdējā gada laikā ir izmantojuši konsultācijas, zvanot uz konkrētā MKP kontakttālruni (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* to ir darījuši 75%).

To, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”, norādīja 71% respondentu (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 59%).

Savukārt to, ka vismaz reizi pēdējā gada laikā ir risinājuši jautājumus saistībā ar muitas deklarāciju elektronisku noformēšanu, zvanot muitas palīdzības dienestiem (help-desk), atzīmēja 64% respondentu (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 57%).

Jāmin, ka salīdzinoši biežāk telefonkonsultācijas *pēdējā pusgada laikā* ir izmantojuši muitas speciālisti. Interesanti piebilst, ka konsultācijas, zvanot uz konkrētā MKP kontakttālruni, visbiežāk ir izmantojuši tie respondenti, kuri ir sazinājušies ar VID MKP/ muitas iestādi Latgalē.

4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums

Aptaujas ietvaros respondentiem, kuri pēdējā gada laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas muitas jautājumos, lūdza sniegt vērtējumu šī **pakalpojuma kvalitātei**.

Kopumā pētījuma dalībnieki bija apmierināti ar telefonkonsultāciju kvalitāti dažādos aspektos: drīzāk atzinīgus vērtējumus sniedza 85%-93% respondentu.

Vērtējot darbinieku laipnību un pieklājību, 93% respondentu to vērtēja pozitīvi, un vērtējumu vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) ir +2.16.

Ar darbinieku atsaucību un ieinteresētību apmierināti bija 90% pētījuma dalībnieku (vērtējumu vidējā vērtība: +1.97), ar konsultāciju kvalitāti – 88% (vērtējumu vidējā vērtība: +1.80), bet ar darbinieku zināšanu un kompetences līmeni – 85% (vērtējumu vidējā vērtība: +1.75).

Kritiskus vērtējumus dažādiem ar telefonkonsultāciju kvalitāti saistītiem aspektiem sniedza no 2% līdz 6% respondentu, un visbiežāk negatīvi tika vērtēts darbinieku zināšanu un kompetences līmenis.

Veikto aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2018.gadā, salīdzinot ar 2016.gadu, visu telefonkonsultāciju kvalitātes aspektu vērtējumi ir uzlabojušies: ja vidējās vērtības 2016.gadā bija robežās no +1.39 līdz +1.80, tad 2018.gadā tas bija jau robežās no +1.75

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

līdz +2.16. Tiesa, 2012.gadā telefonkonsultāciju kvalitātes aspekti tika bija vērtēti vēl atzinīgāk (vidējās vērtības robežās no +2.03 līdz +2.27).

4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

Gandrīz 1/5 (19%) aptaujāto muitas klientu 2018.gada decembrī norādīja, ka pēdējā gada laikā **ir sazinājušies ar VID elektroniski**, izmantojot e-pastus un/vai paziņojumu par muitas tēmu EDS.

Ja raksturo detalizētāk, vērojams, ka kopumā 66% respondentu pēdējā gada laikā ir iesnieguši iesniegumu (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījums, jautājums u.c.), izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 56%). Tikpat bieži (66%) respondenti norādīja, ka pēdējā gada laikā ir saņēmuši konsultācijas, izmantojot konkrētā MKP e-pastu (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 60%).

Nedaudz retāk pētījuma dalībnieki atbildēja, ka pēdējā gada laikā saņēmuši konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv (53%, t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 36%), saņēmuši konsultācijas, izmantojot e-pastu MP.konsultacija@vid.gov.lv (46%, t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 34%) un rakstījuši paziņojumu (jautājumu) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS (45%, t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 38%).

Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti biežāk norādīja, ka vismaz reizi pēdējā gada laikā ir iesnieguši iesniegumu, izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv un saņēmuši konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv.

4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

Vērtējot **elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti**, respondenti bija kopumā bija ar to apmierināti: pozitīvo vērtējumu īpatsvars svārstās no 77% līdz 81%.

Kopumā 81% respondentu uzskatīja, ka elektroniski saņemtās atbildes liecināja par to, ka VID darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot viņu jautājumu (vērtējumu vidējā vērtība: +1.60), bet 80% atzina, ka atbildes liecināja augstu darbinieku zināšanu un kompetences līmeni (vērtējumu vidējā vērtība: +1.53).

80% pētījuma dalībnieku atbildēja, ka konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas (vērtējumu vidējā vērtība: +1.52), bet 77% - ka darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē operatīvi, un atbilde tika saņemta ātri (vērtējumu vidējā vērtība: +1.43).

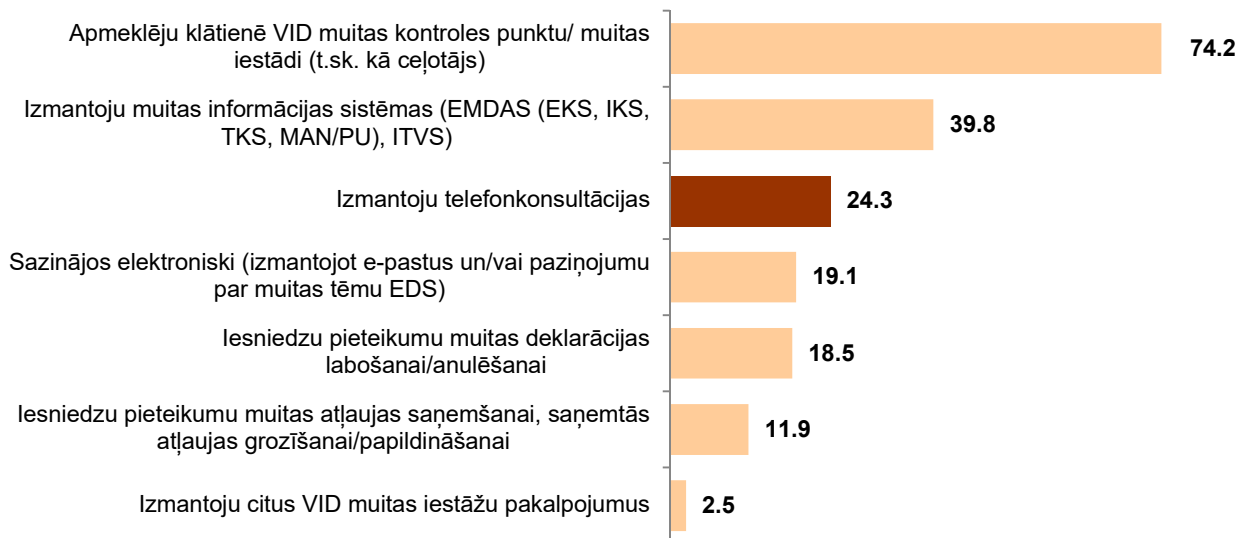
Negatīvu attieksmi pret apkalpošanas kvalitāti pauda 5%-6% pētījuma dalībnieku.

Salīdzinot ar iepriekš veikto aptauju datiem, jāsecina, ka 2018.gadā visi minētie elektroniskās saziņas ar VID aspekti tika vērtēti atzinīgāk nekā 2014. un 2016.gadā, tomēr vērtējums bijis kritiskāks nekā 2012.gadā.

4. Telefoniski un elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

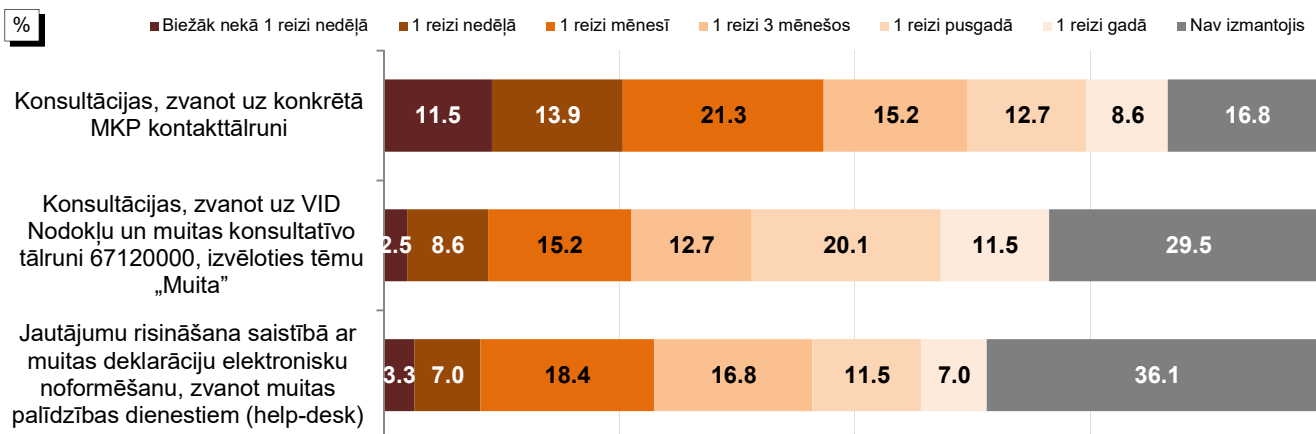
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1005

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

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=244

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas "

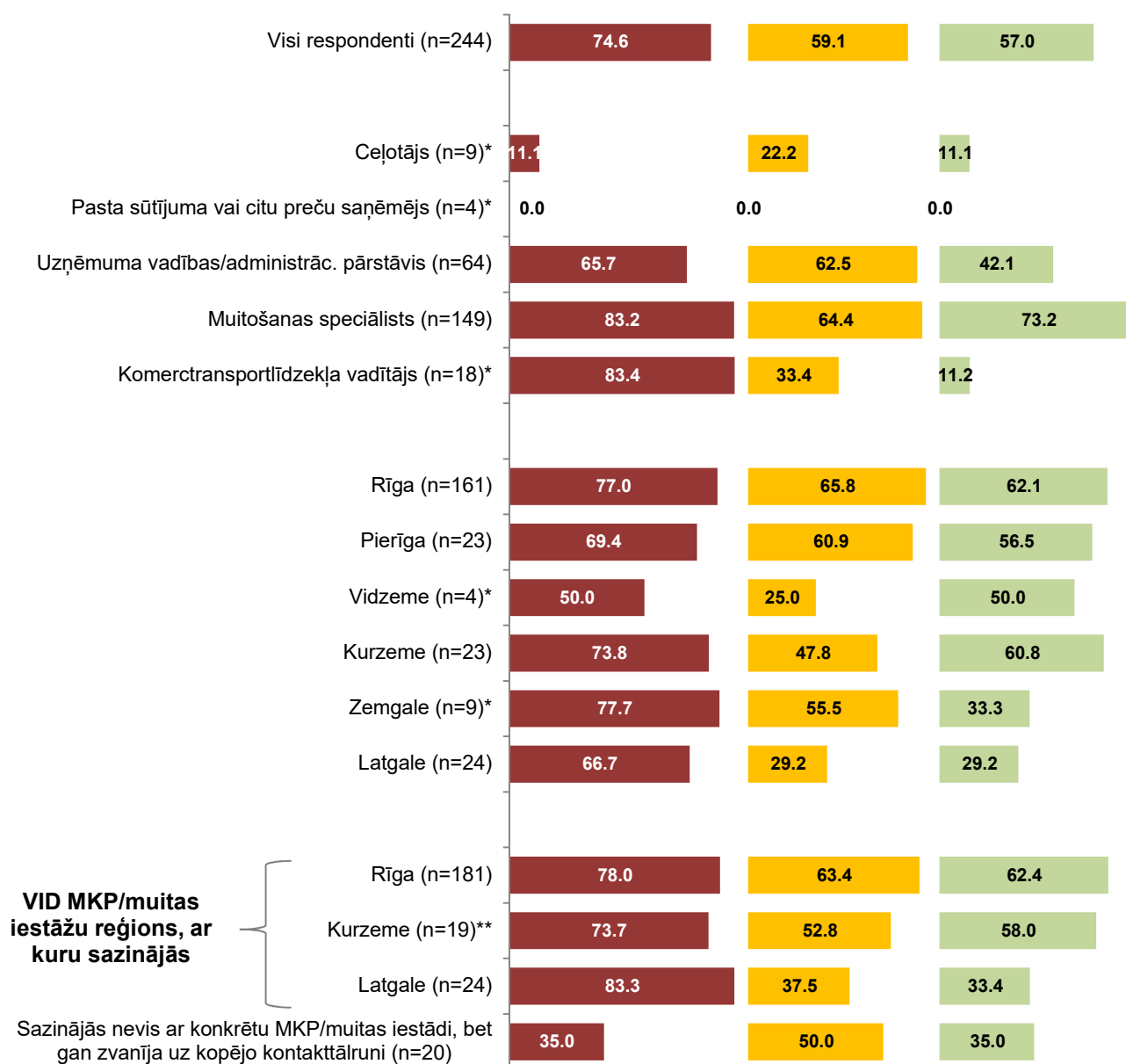
VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI

■ Konsultācijas, zvanot uz konkrētā MKP kontakttālruni

%

■ Konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”

■ Jautājumu risināšana saistībā ar muitas deklarāciju elektronisku noformēšanu, zvanot muitas palīdzības dienestiem (help-desk)



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

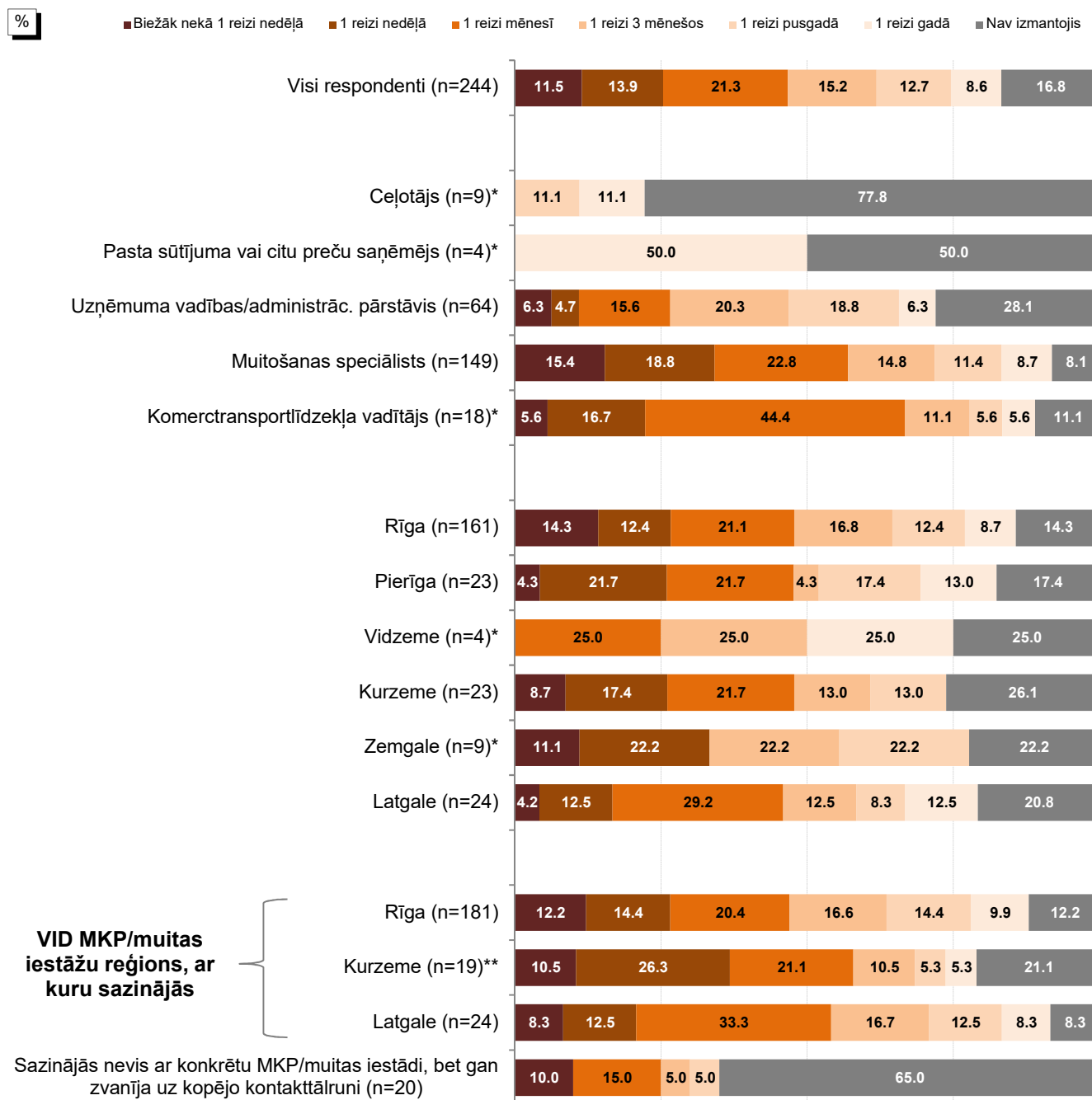
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"

KONSULTĀCIJAS, ZVANOT UZ KONKRĒTĀ MKP KONTAKTTĀLRUNI

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

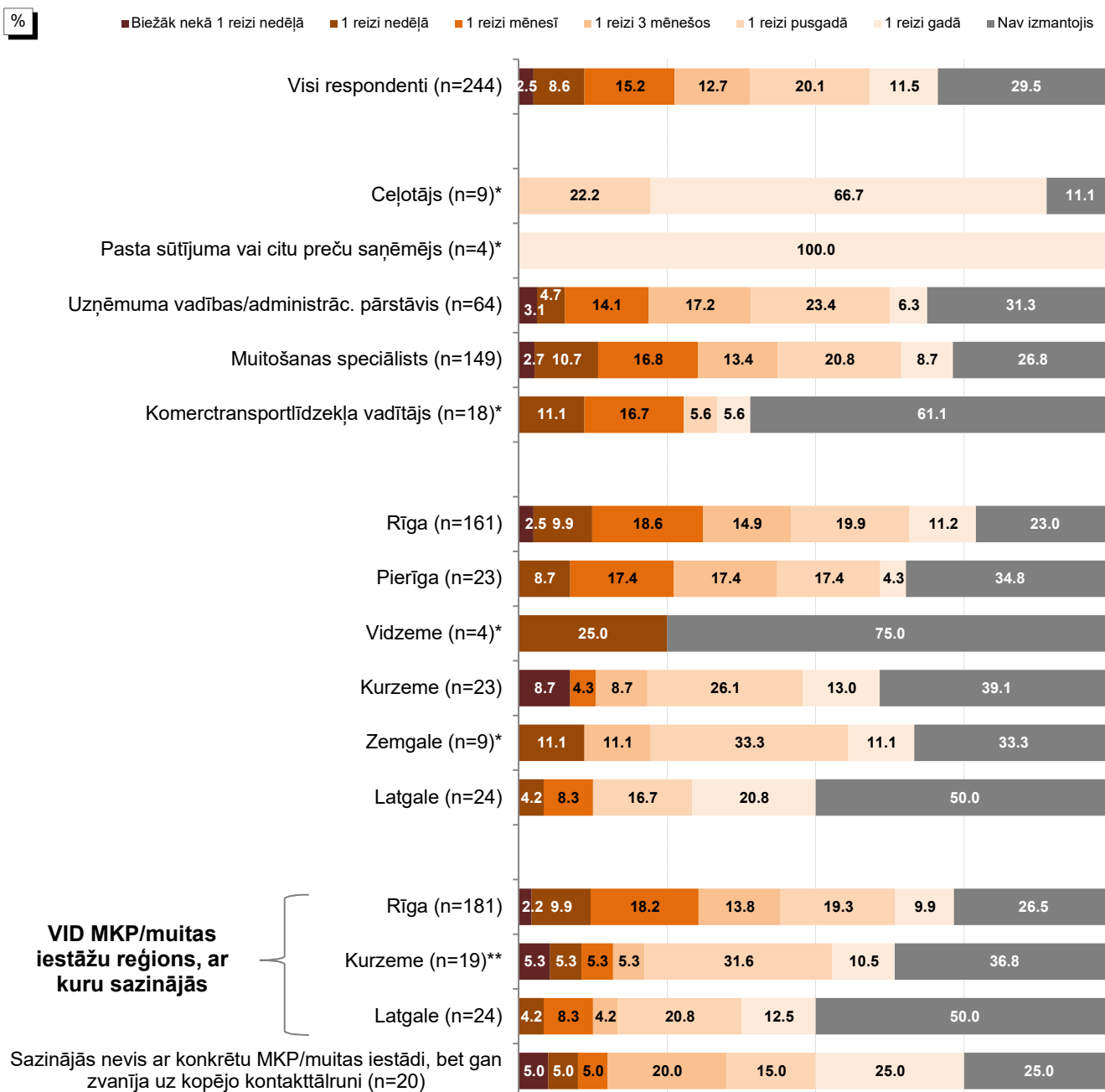
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"

KONSULTĀCIJAS, ZVANOT UZ VID NODOKĻU UN MUITAS KONSULTATĪVO TĀLRUNI 67120000, IZVĒLOTIES TĒMU "MUITA"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

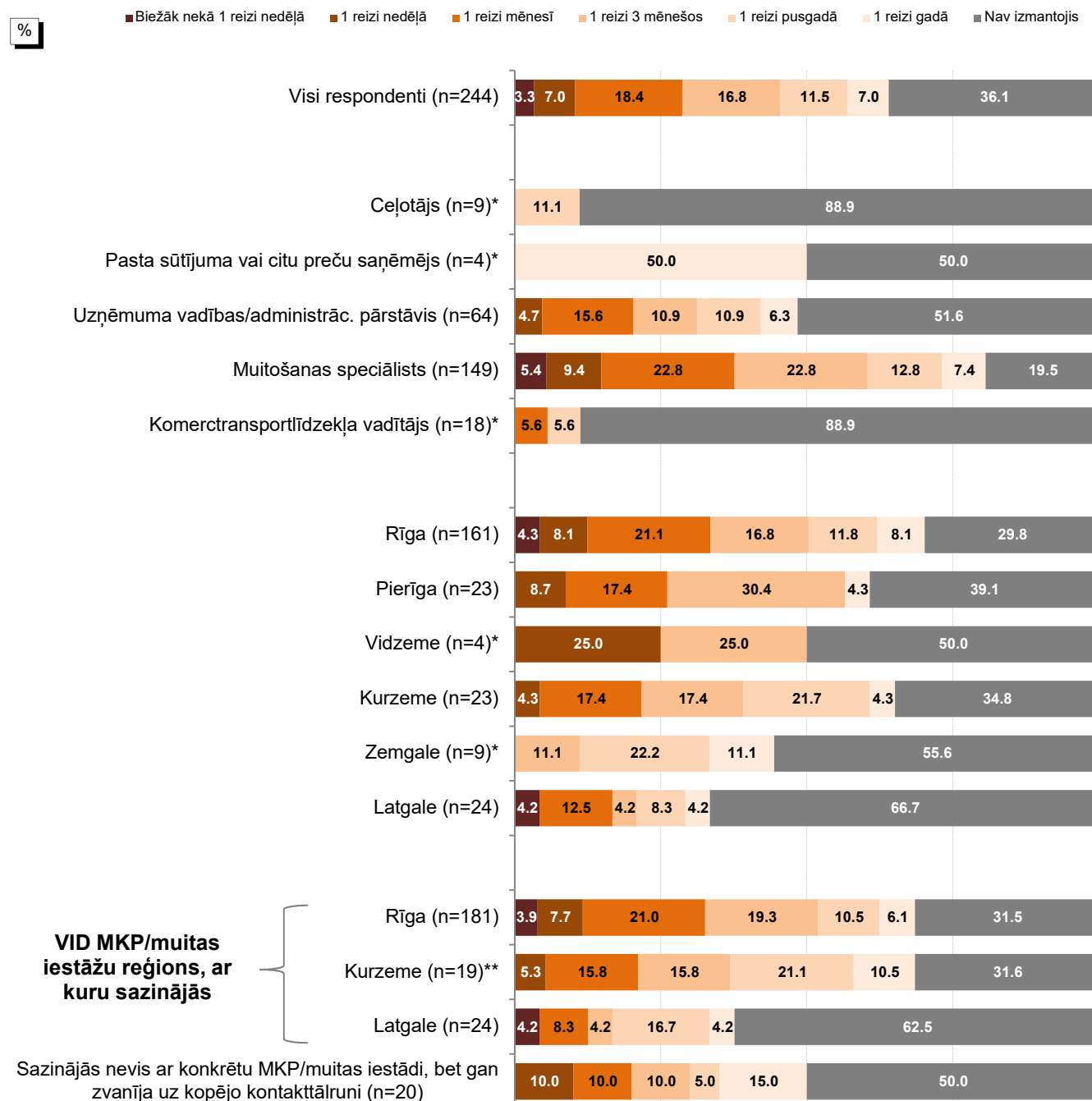
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"

JAUTĀJUMU RISINĀŠANA SAISTĪBĀ AR MUITAS DEKLARĀCIJU ELEKTRONISKU NOFORMĒŠANU, ZVANOT MUITAS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM (HELP-DESK)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



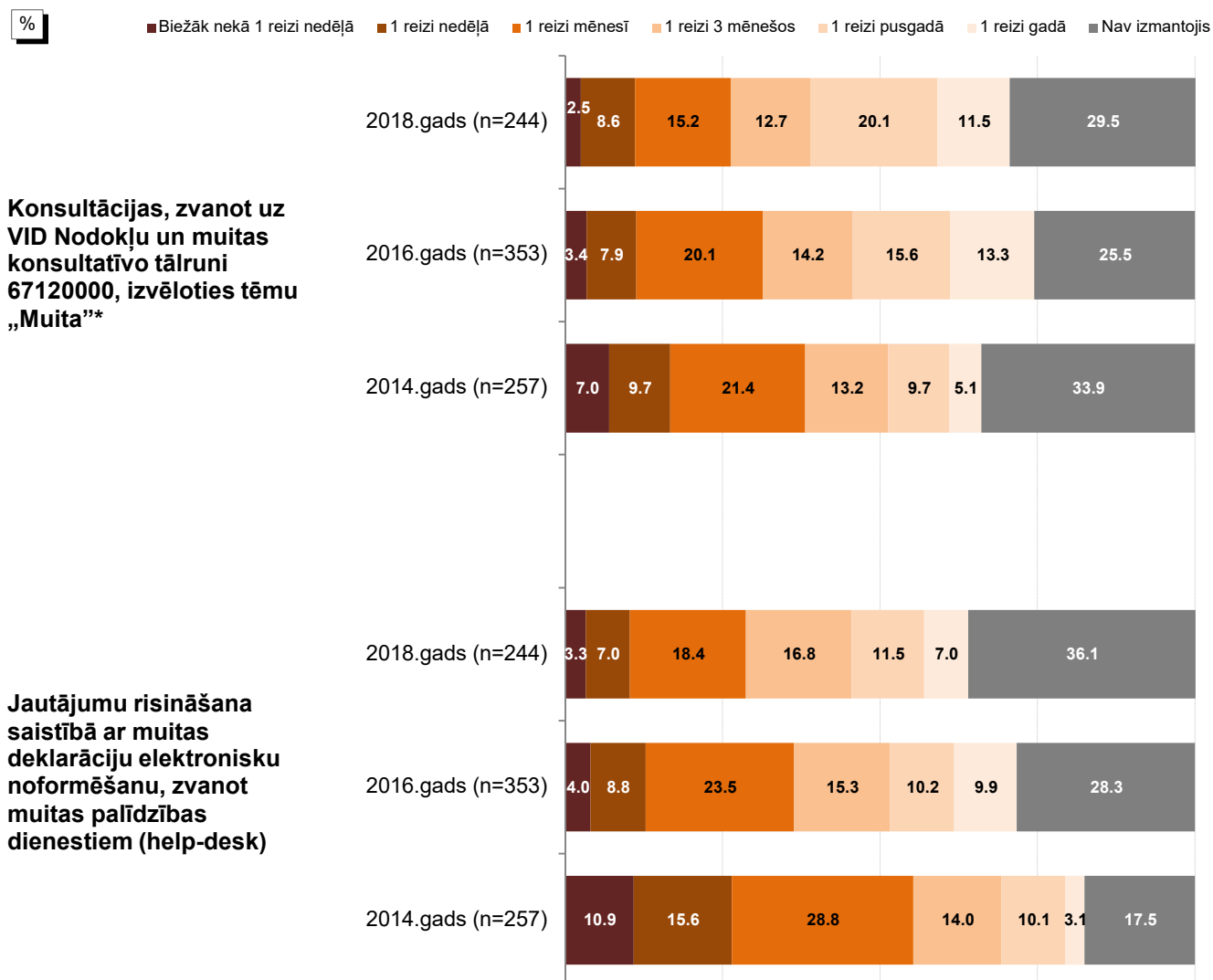
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas "

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



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

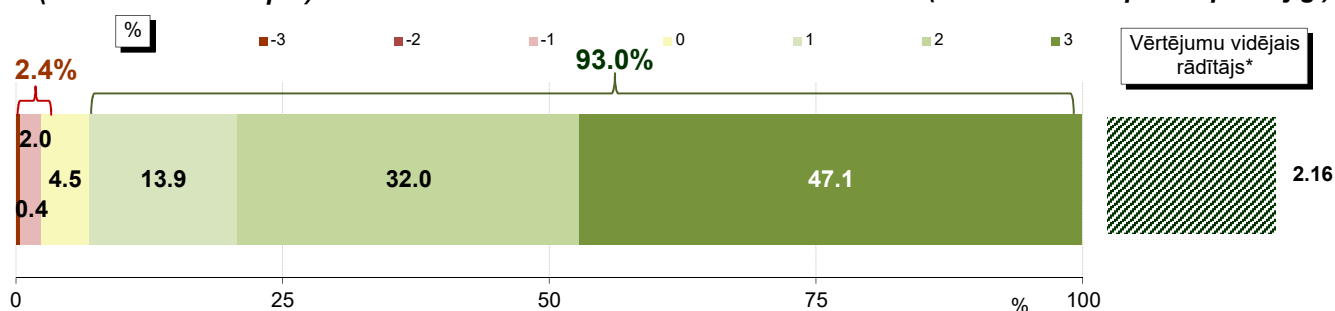
*2014.gada un 2016.gada aptaujās bija cits formulējums: "Konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”".

4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums

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

-3 (Darbinieki ir nelaipni)

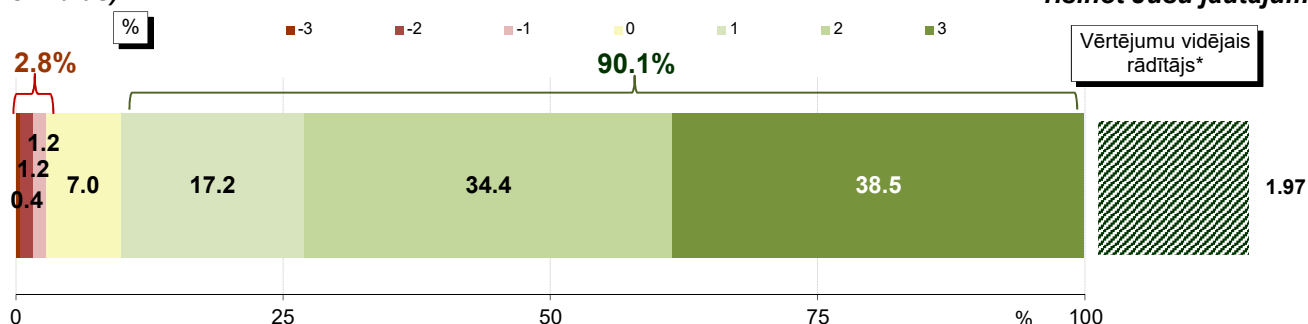
+3 (Darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=244

-3 (Darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas)

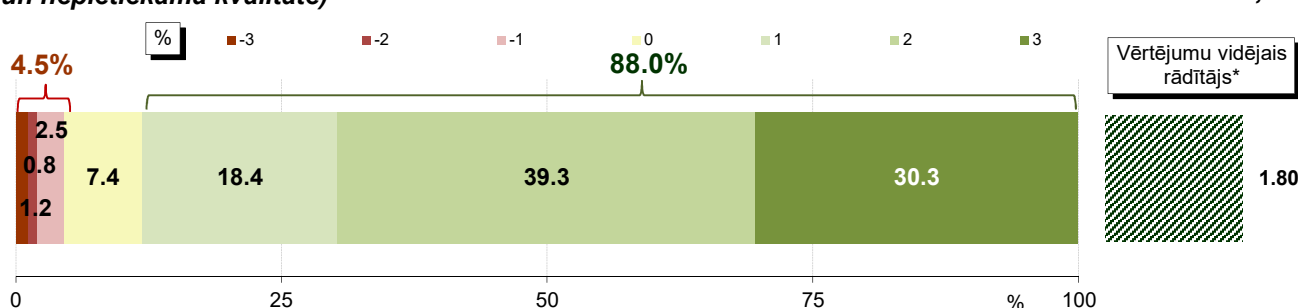
+3 (Darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=244

-3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

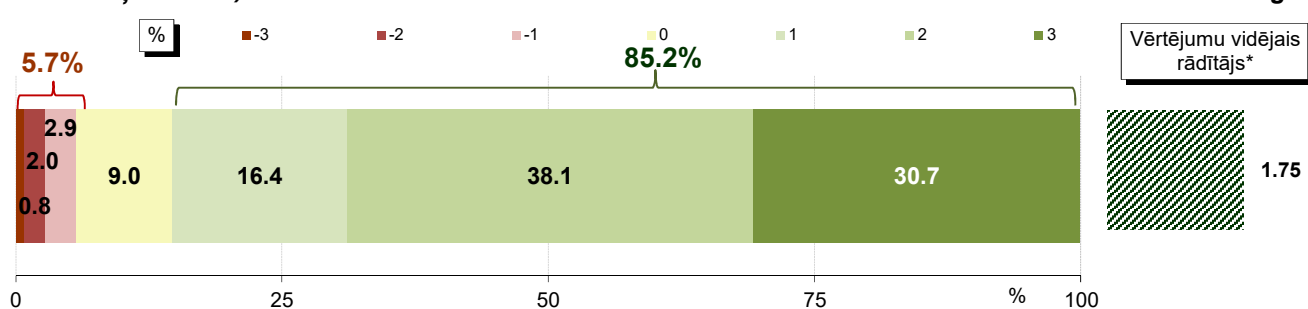
+3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=244

-3 (Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems)

+3 (Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=244

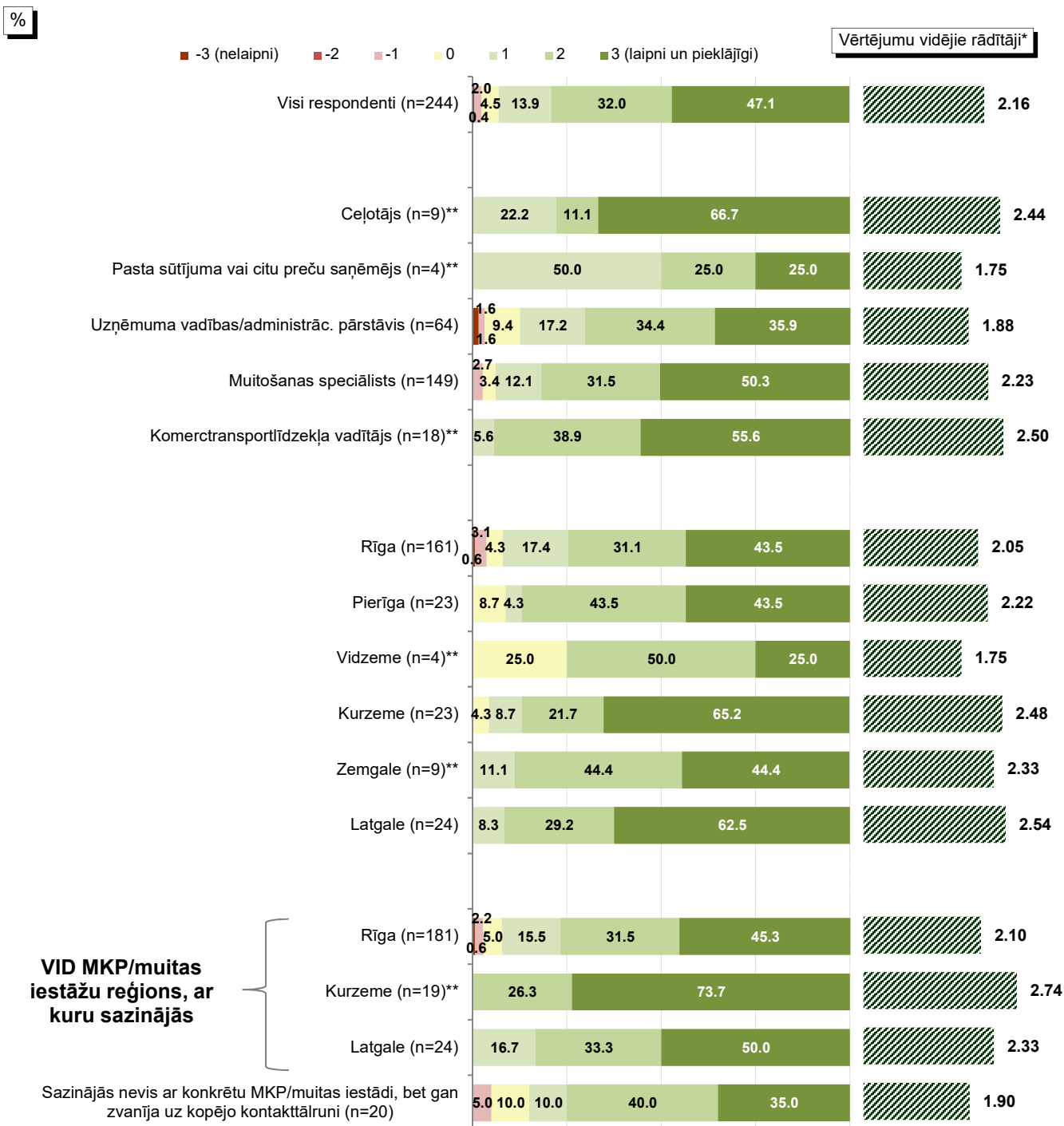
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

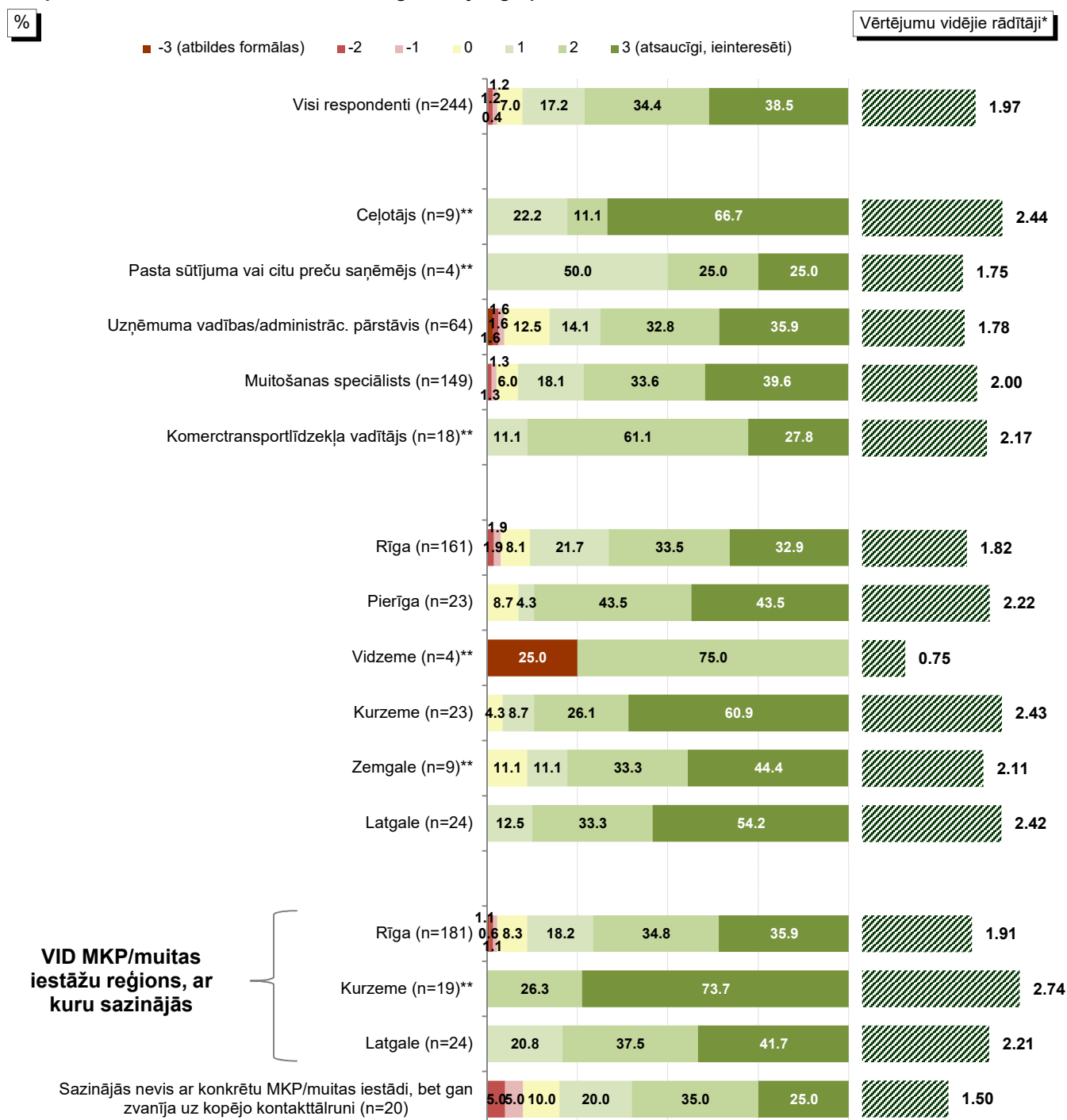
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

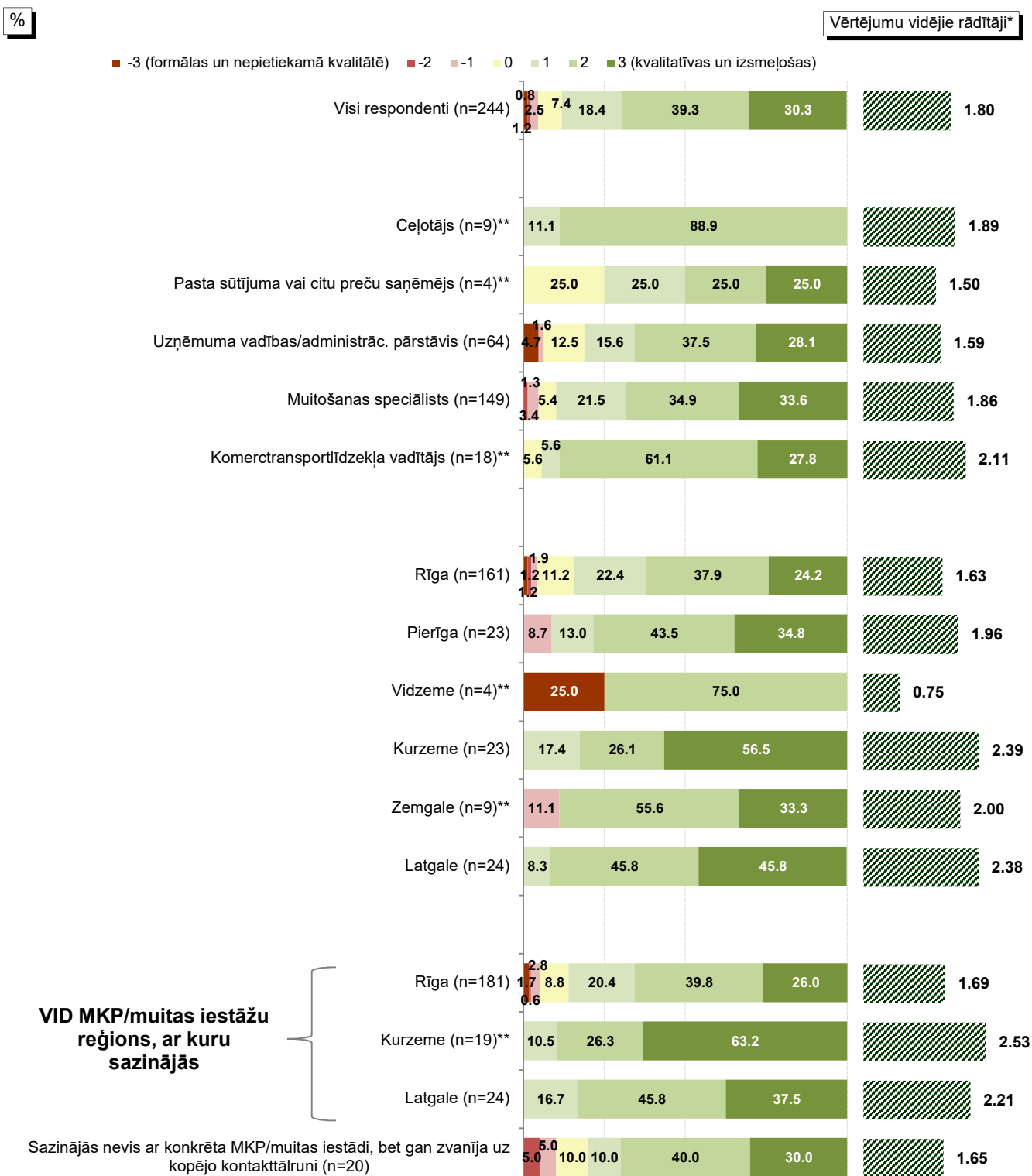
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU TELEFONKONSULTĀCIJU KVALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu

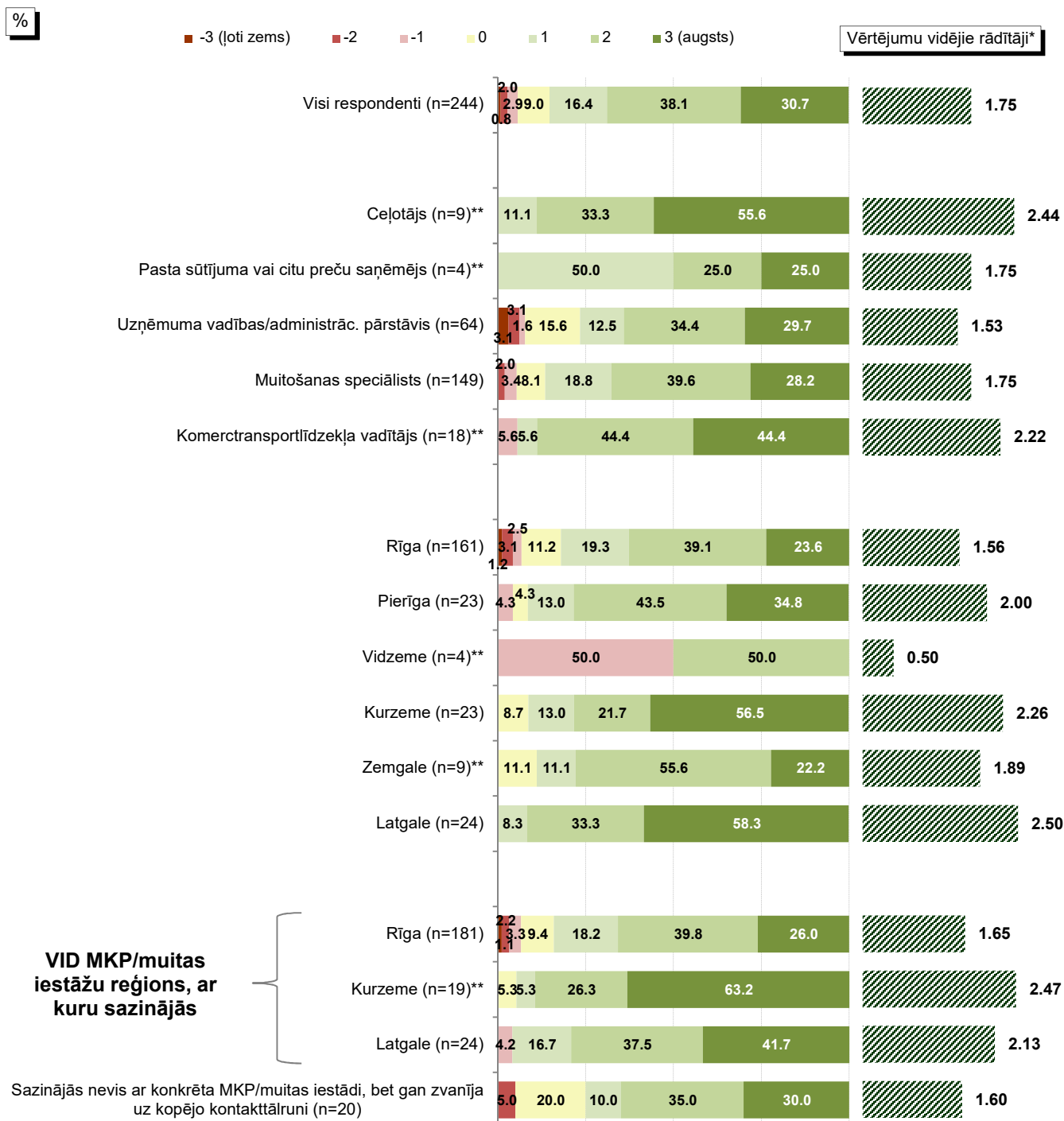
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu

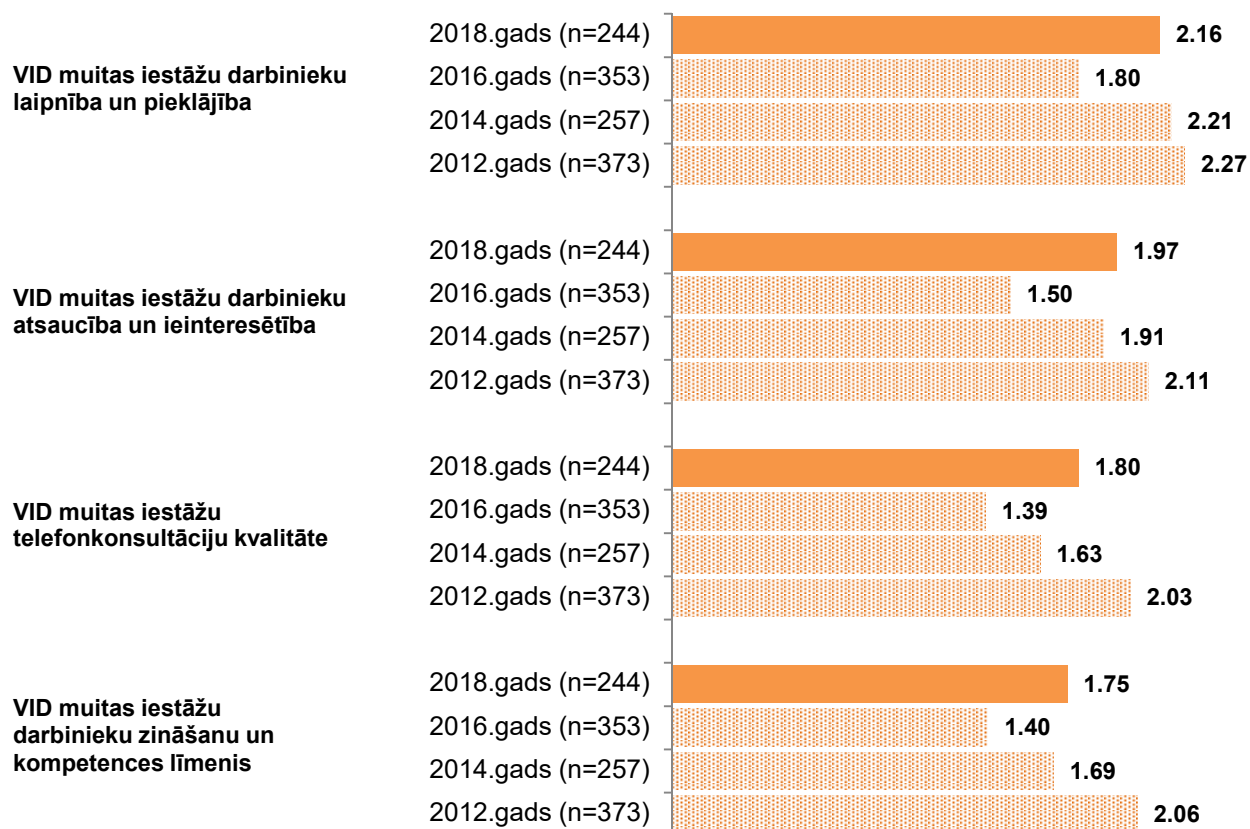
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

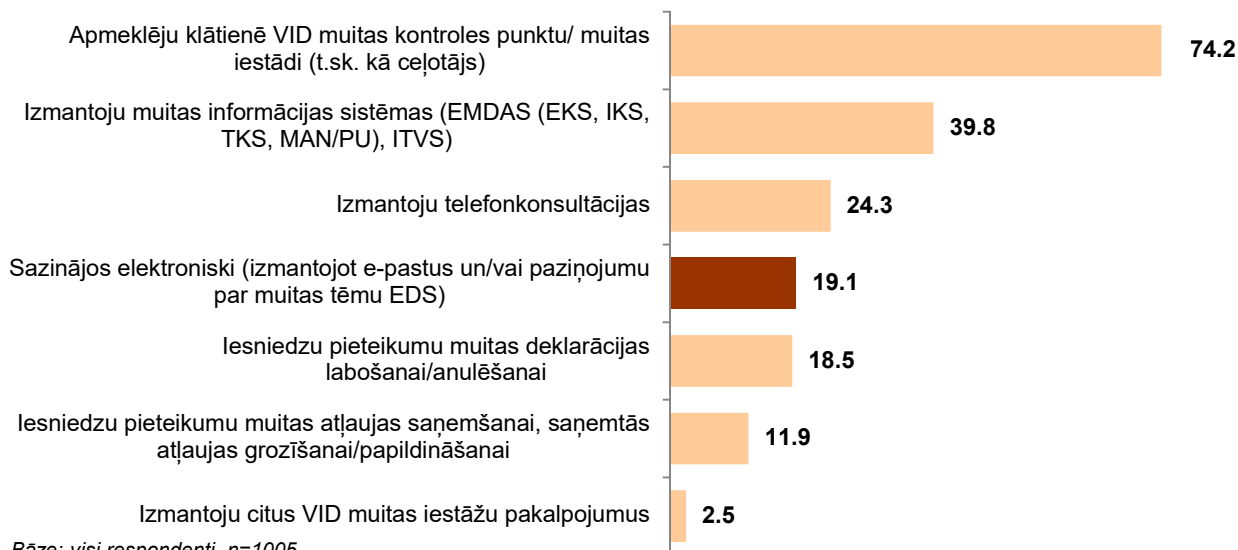
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

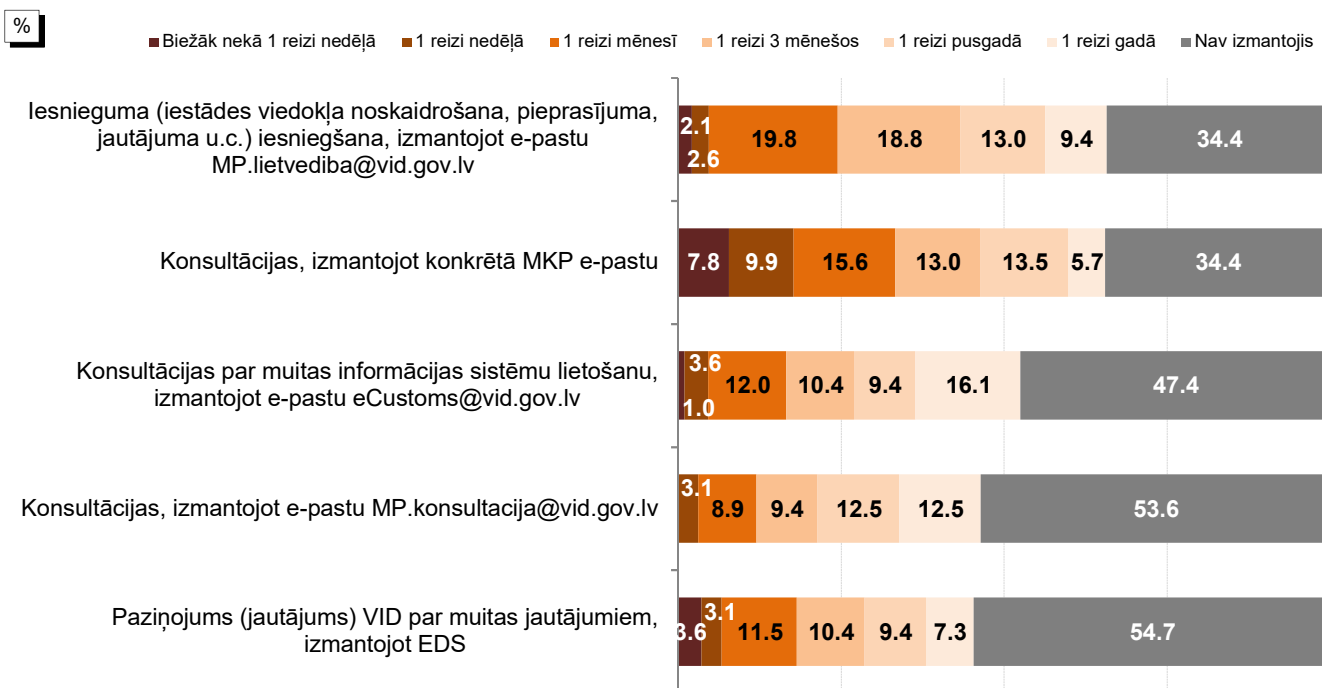
4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

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



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

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"



Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa "

VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI

■ Konsultācijas, izmantojot konkrētā MKP e-pastu

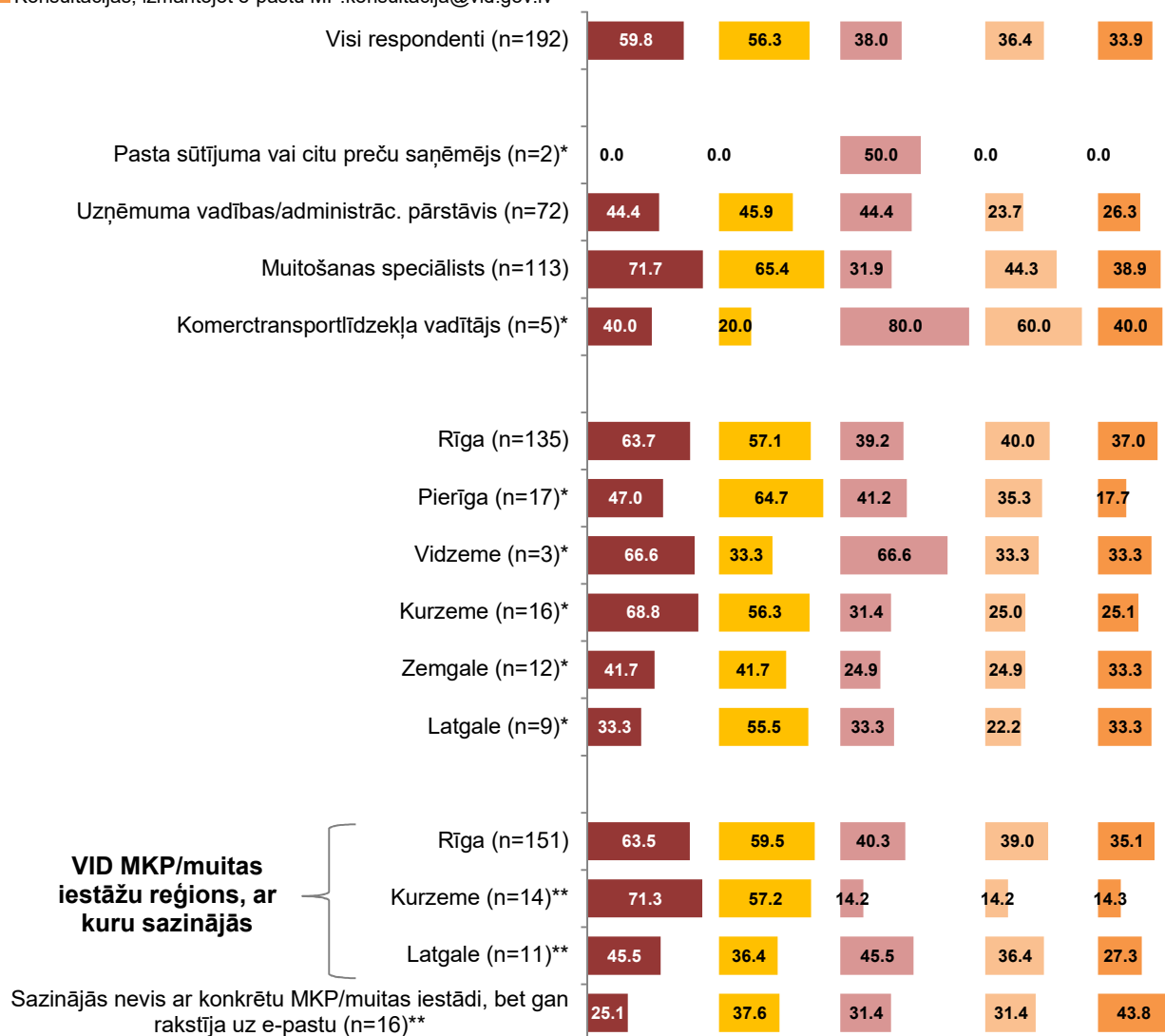
%

■ Iesnieguma (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījuma, jautājuma u.c.) iesniegšana, izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv

■ Paziņojums (jautājums) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS

■ Konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv

■ Konsultācijas, izmantojot e-pastu MP.konsultacija@vid.gov.lv



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

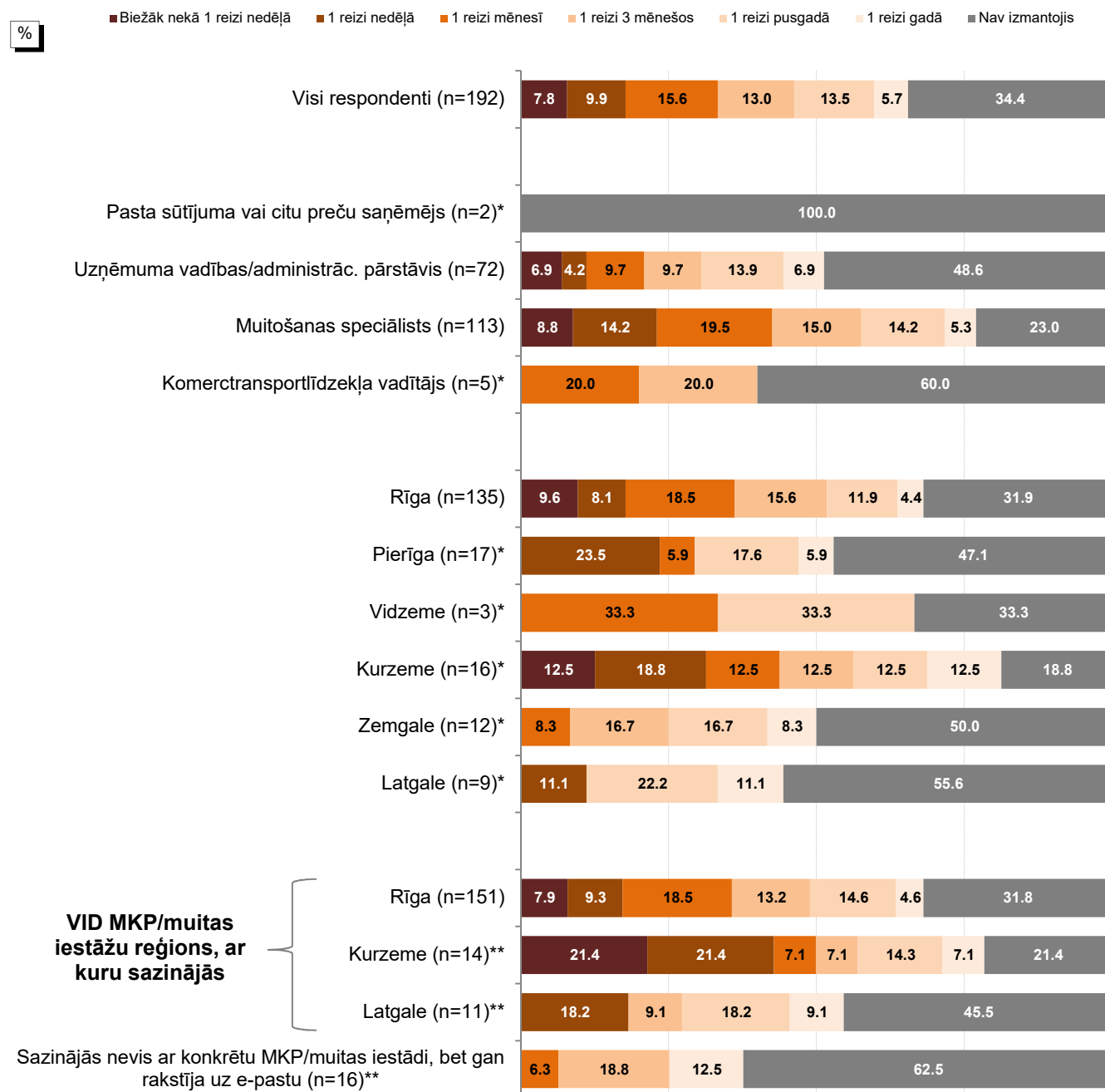
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

KONSULTĀCIJAS, IZMANTOJOT KONKRĒTĀ MKP E-PASTU

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

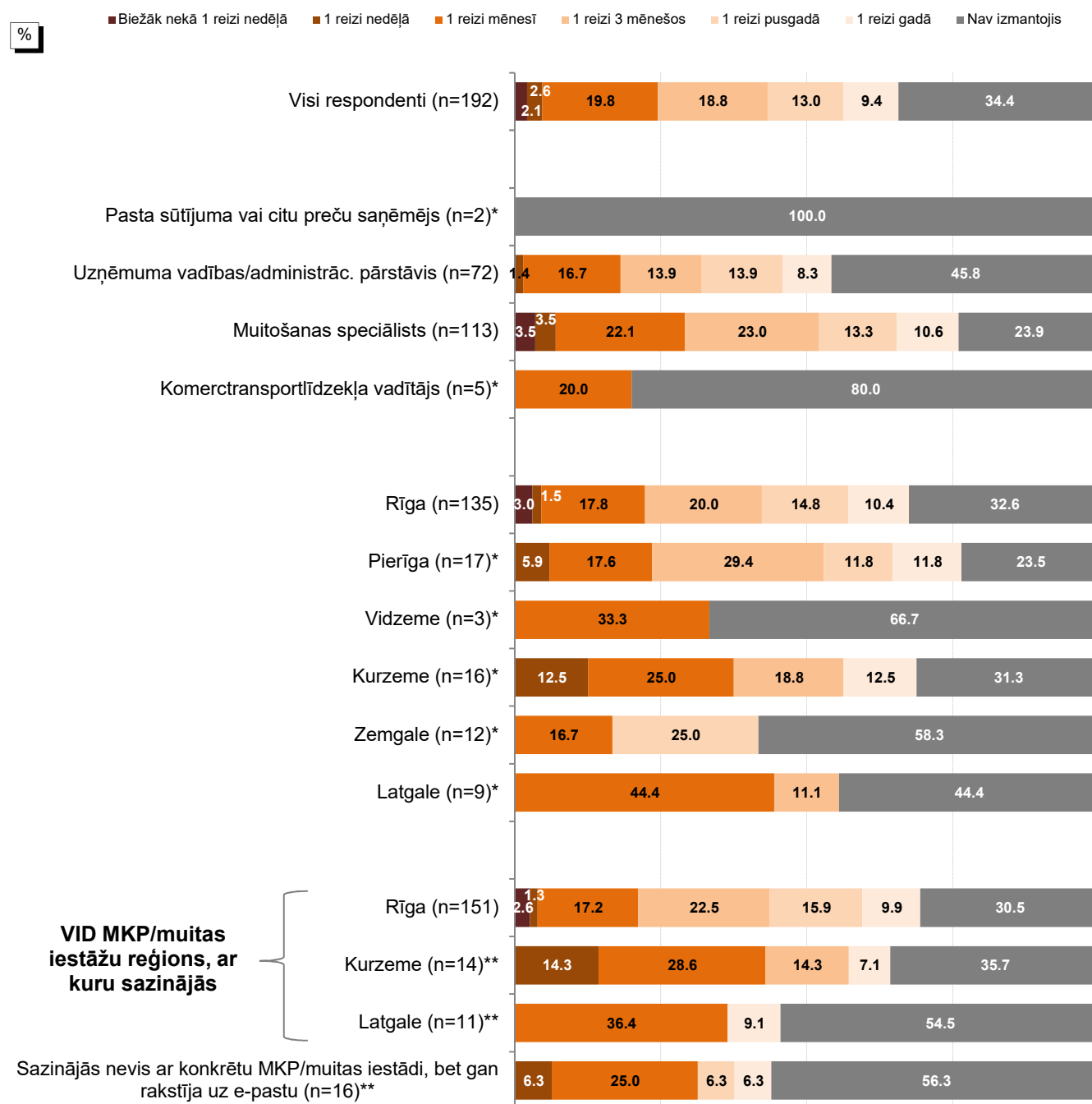
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

IESNIEGUMA (IESTĀDES VIEDOKĻA NOSKAIDROŠANA, PIEPRASĪJUMA, JAUTĀJUMA U.C.) IESNIEGŠANA, IZMANTOJOT E-PASTU MP.LIETVEDIBA@VID.GOV.LV

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

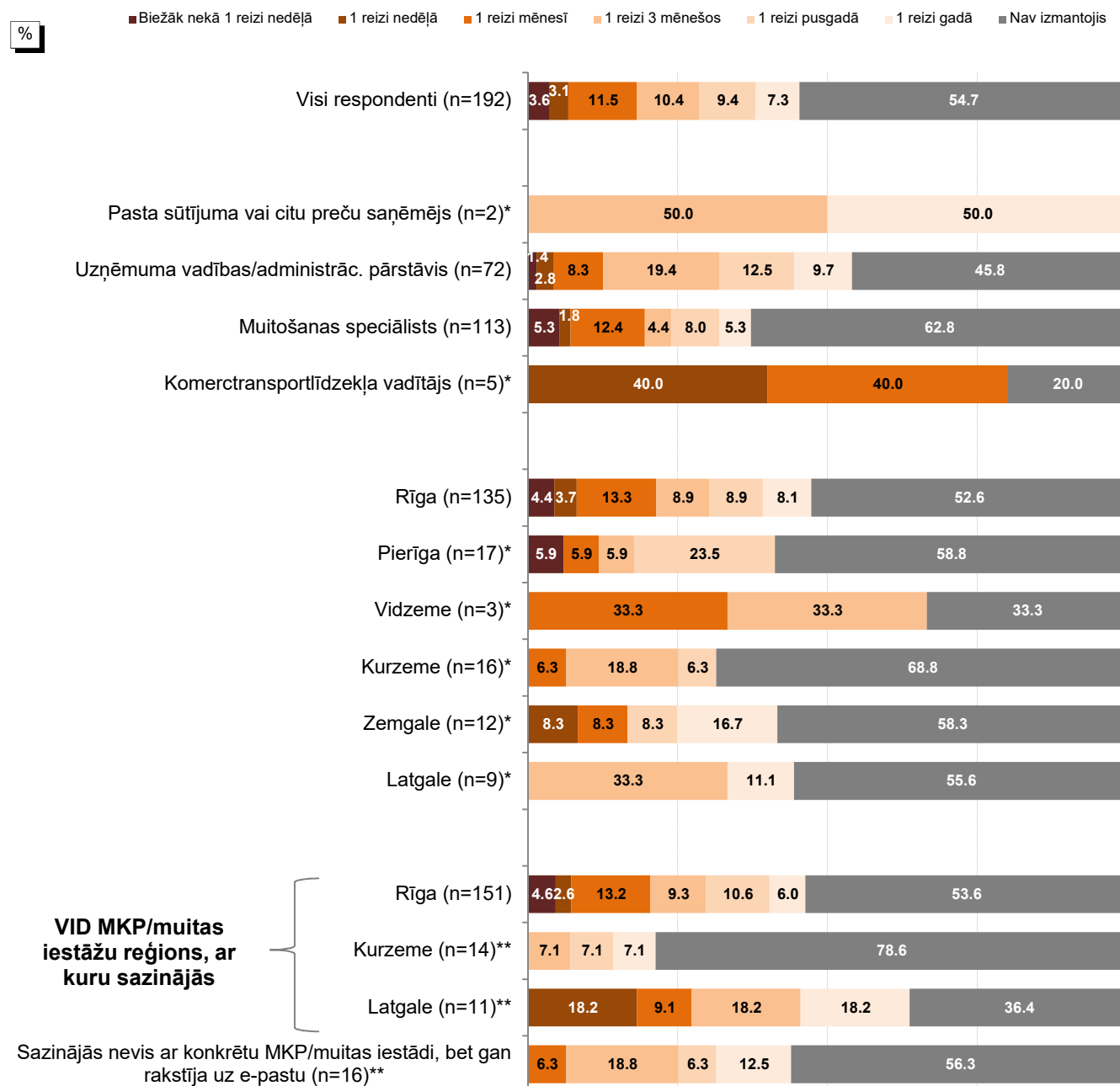
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

PAZIŅOJUMS (JAUTĀJUMS) VID PAR MUITAS JAUTĀJUMIEM, IZMANTOJOT EDS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

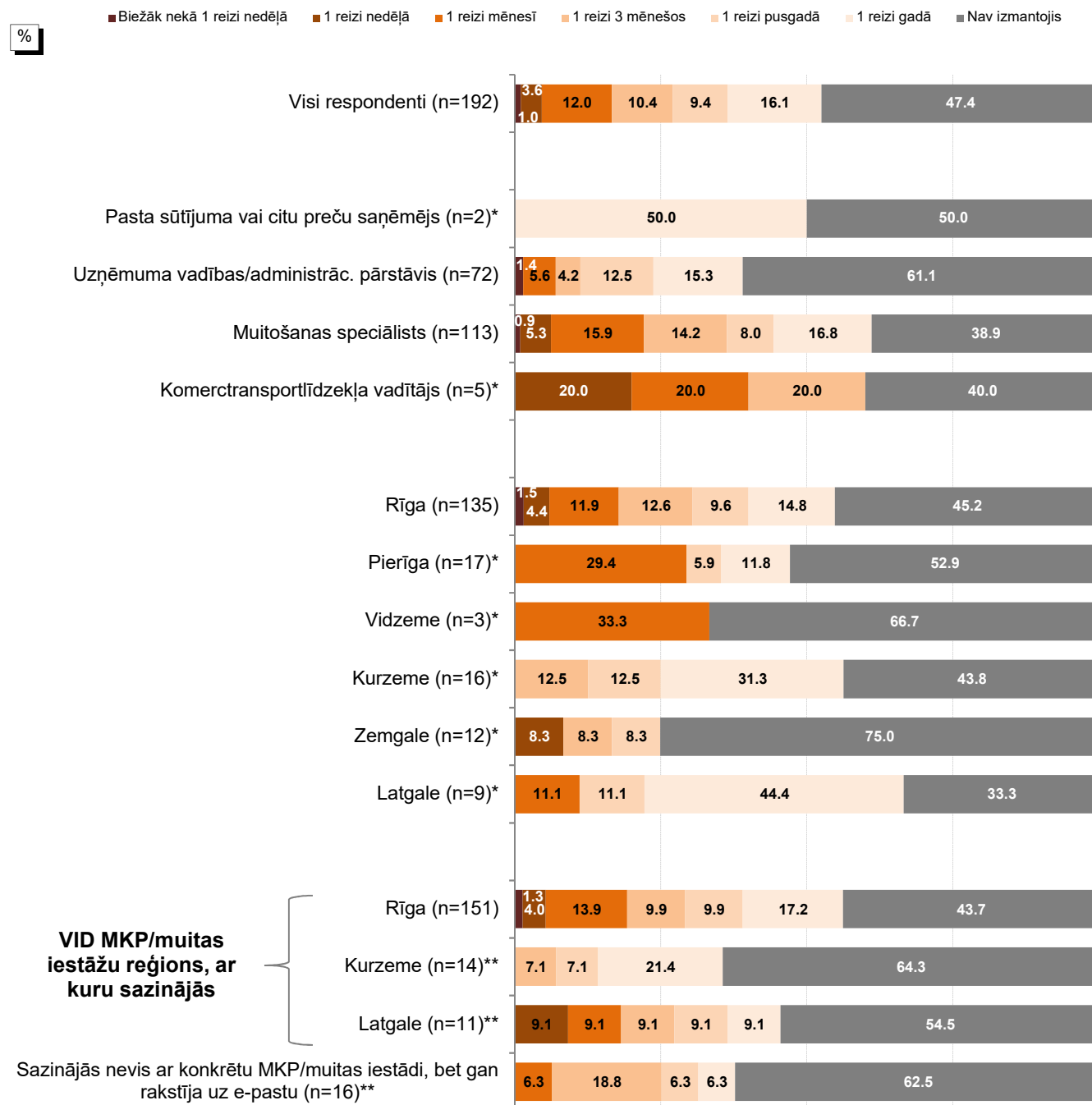
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

KONSULTĀCIJAS PAR MUITAS INFORMĀCIJAS SISTĒMU LIETOŠANU, IZMANTOJOT E-PASTU ECUSTOMS@VID.GOV.LV

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

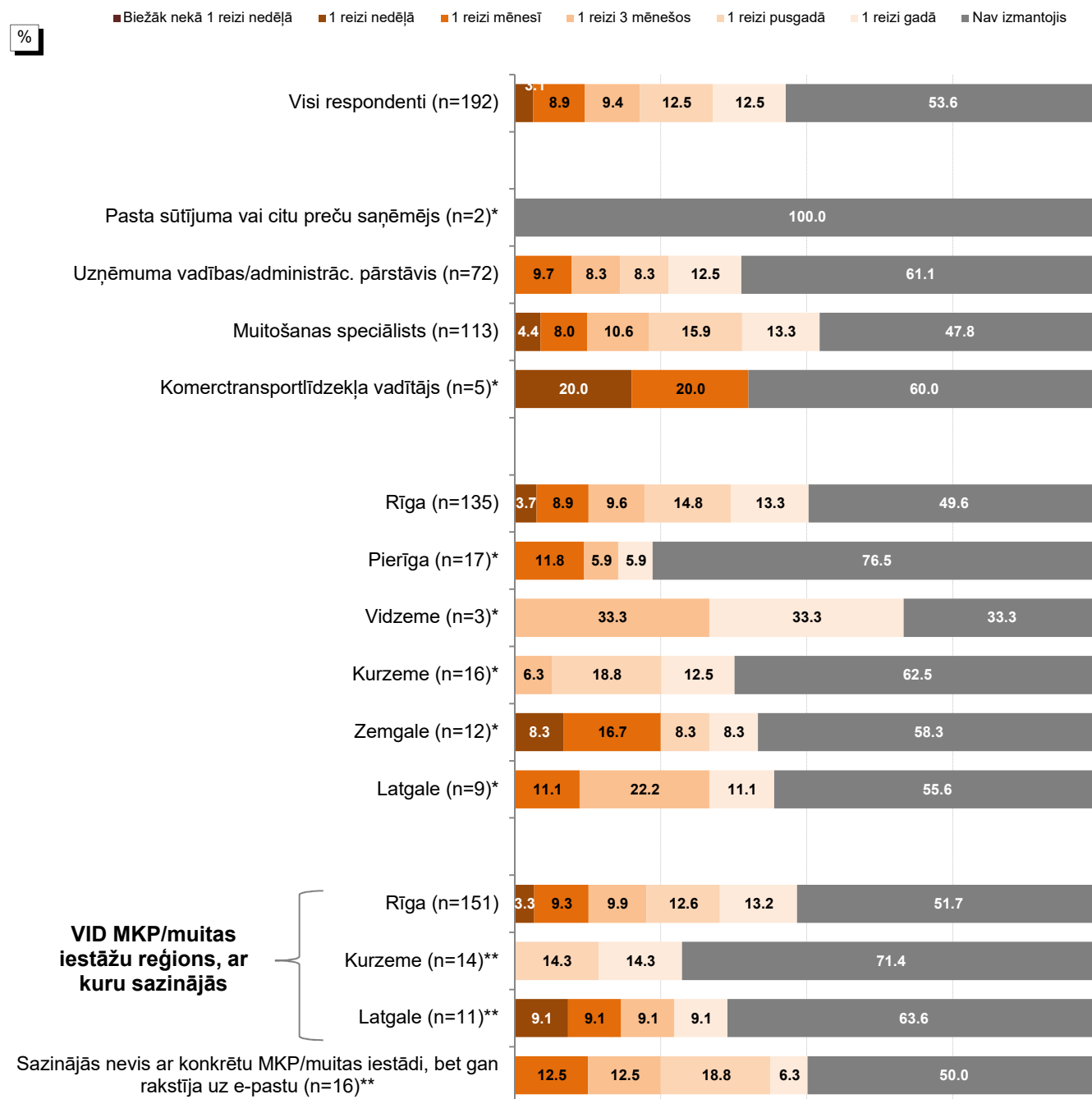
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

KONSULTĀCIJAS, IZMANTOJOT E-PASTU MP.KONSULTACIJA@VID.GOV.LV

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



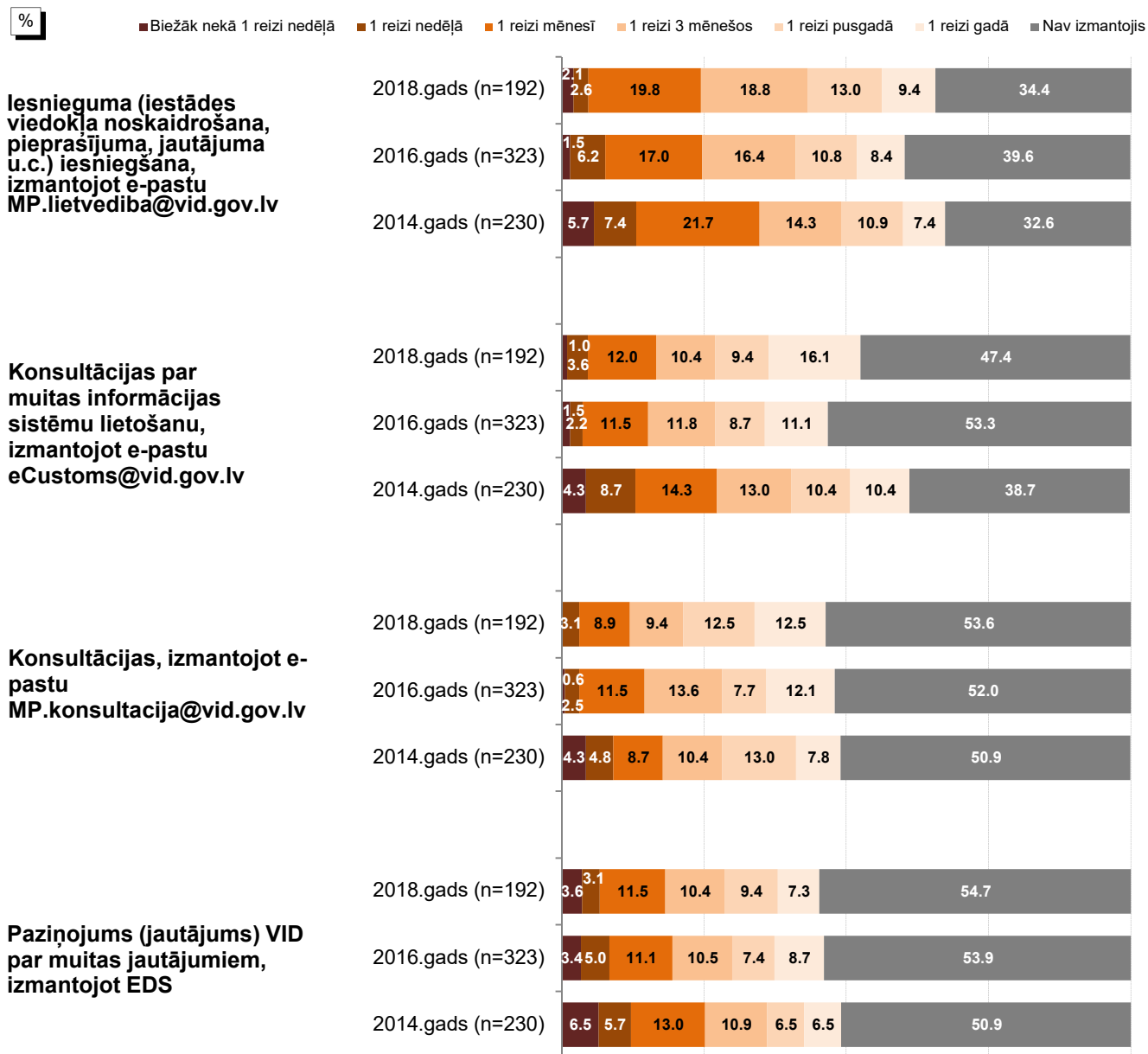
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa "

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



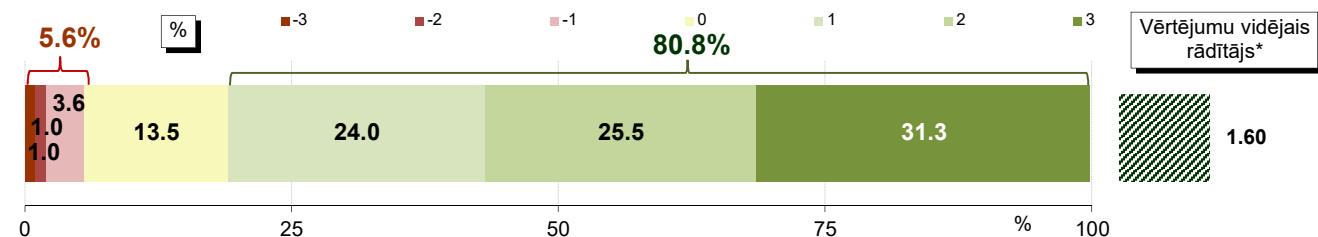
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

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

-3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas)

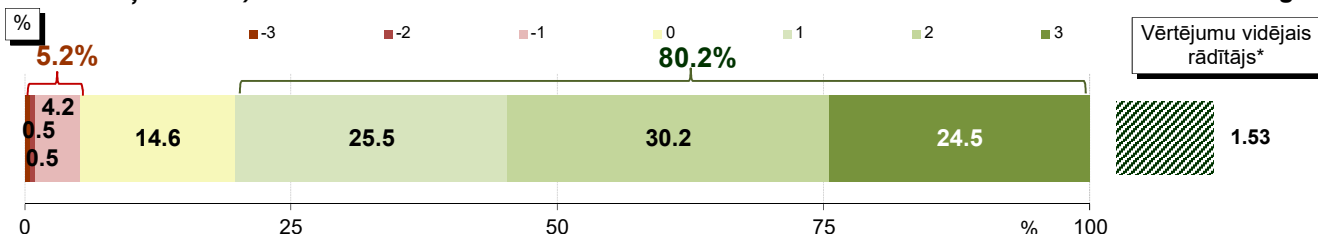
+3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumus)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=192

-3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems)

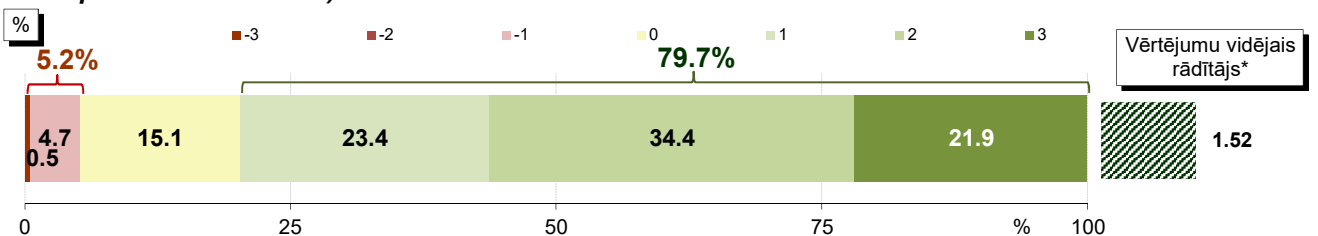
+3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=192

-3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

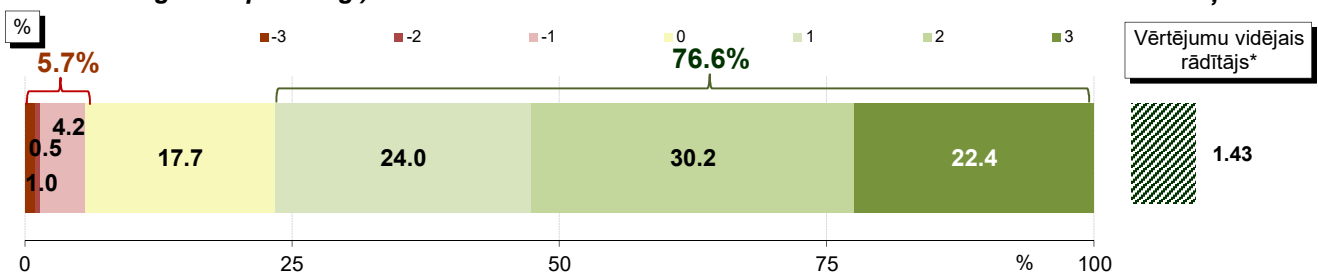
+3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmejošas)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=192

-3 (Darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē lēni, atbilde tika gaidīta pārāk ilgi)

+3 (Darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē operatīvi, atbilde tika saņemta ātri)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=192

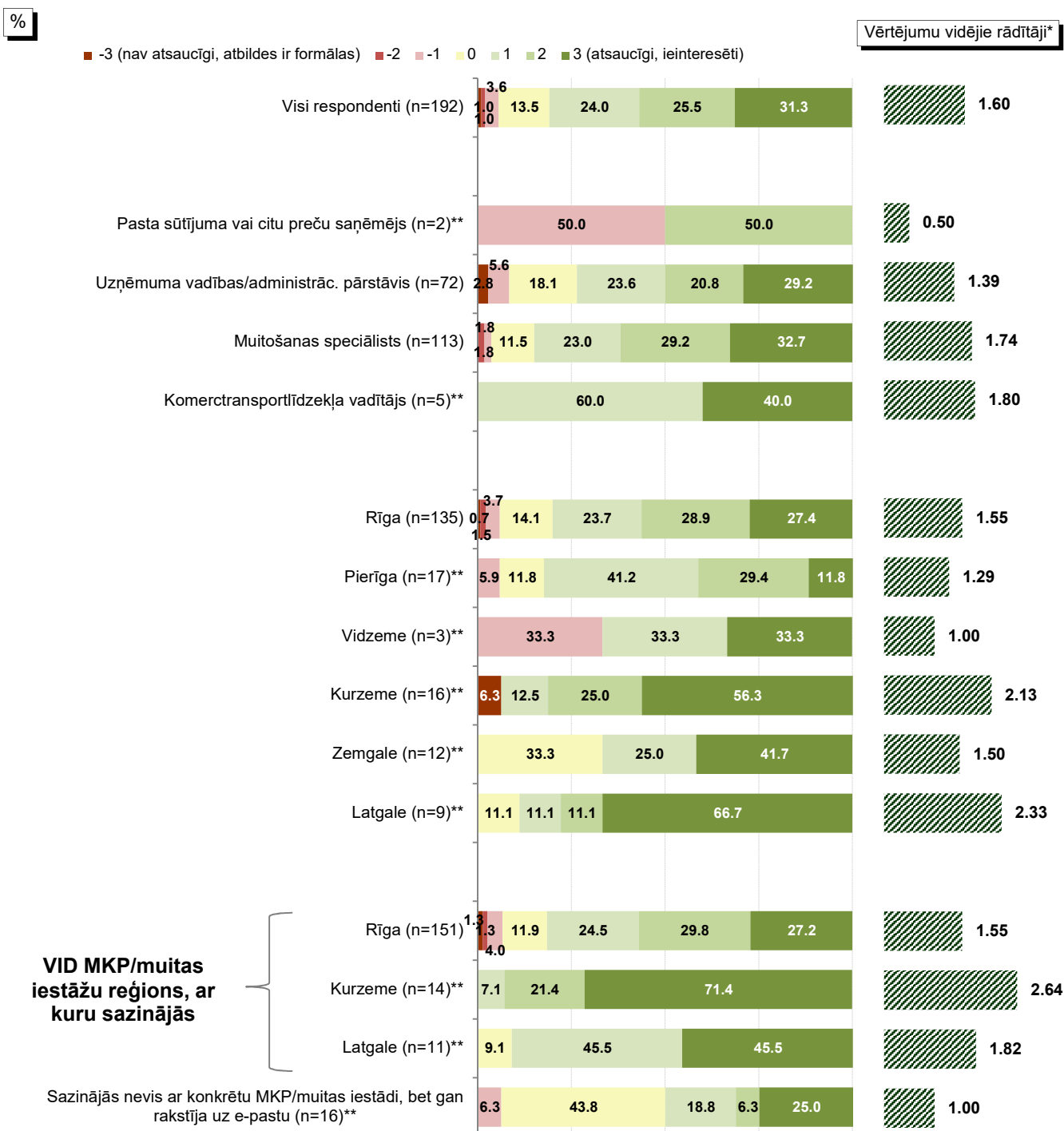
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu

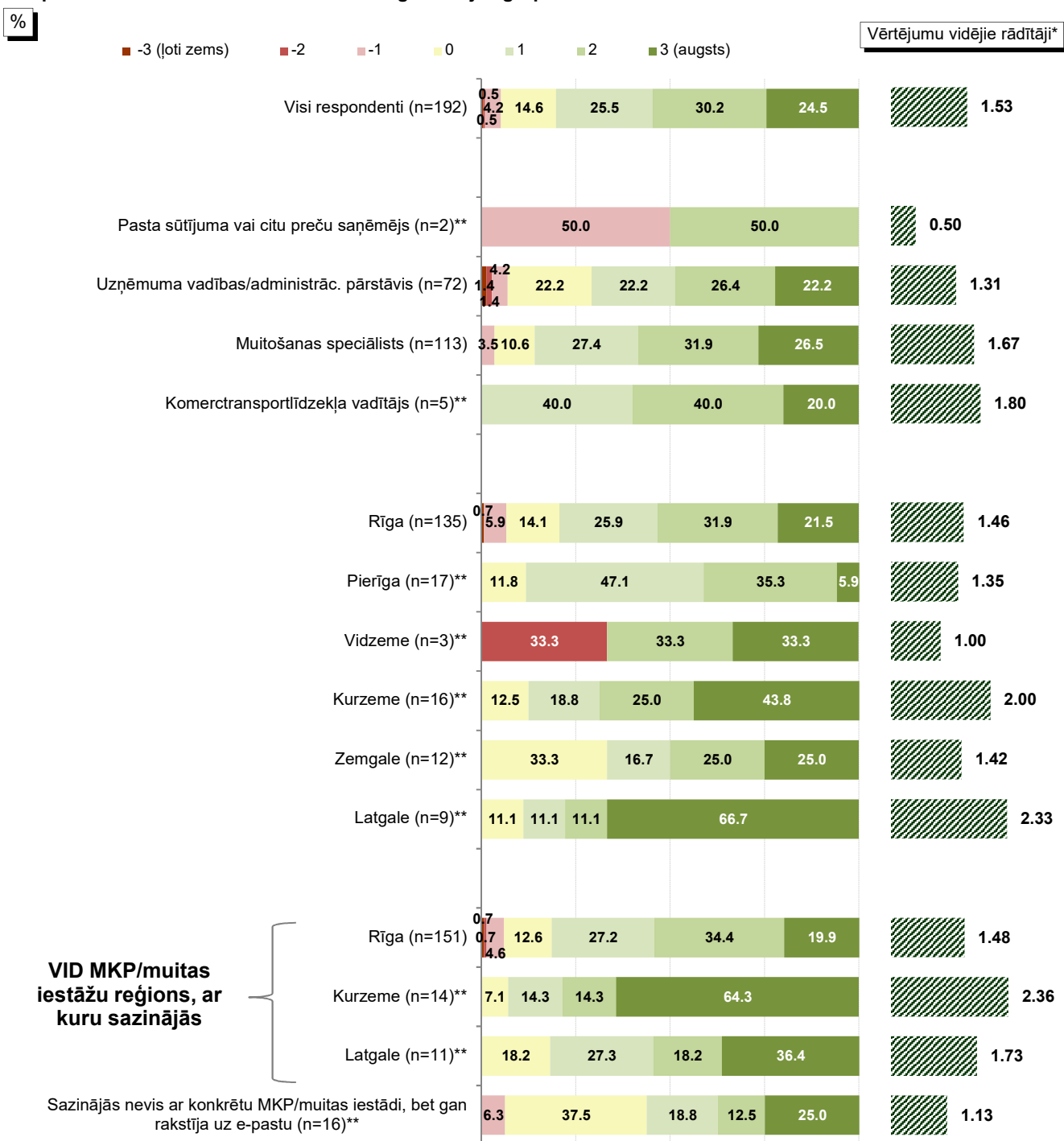
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

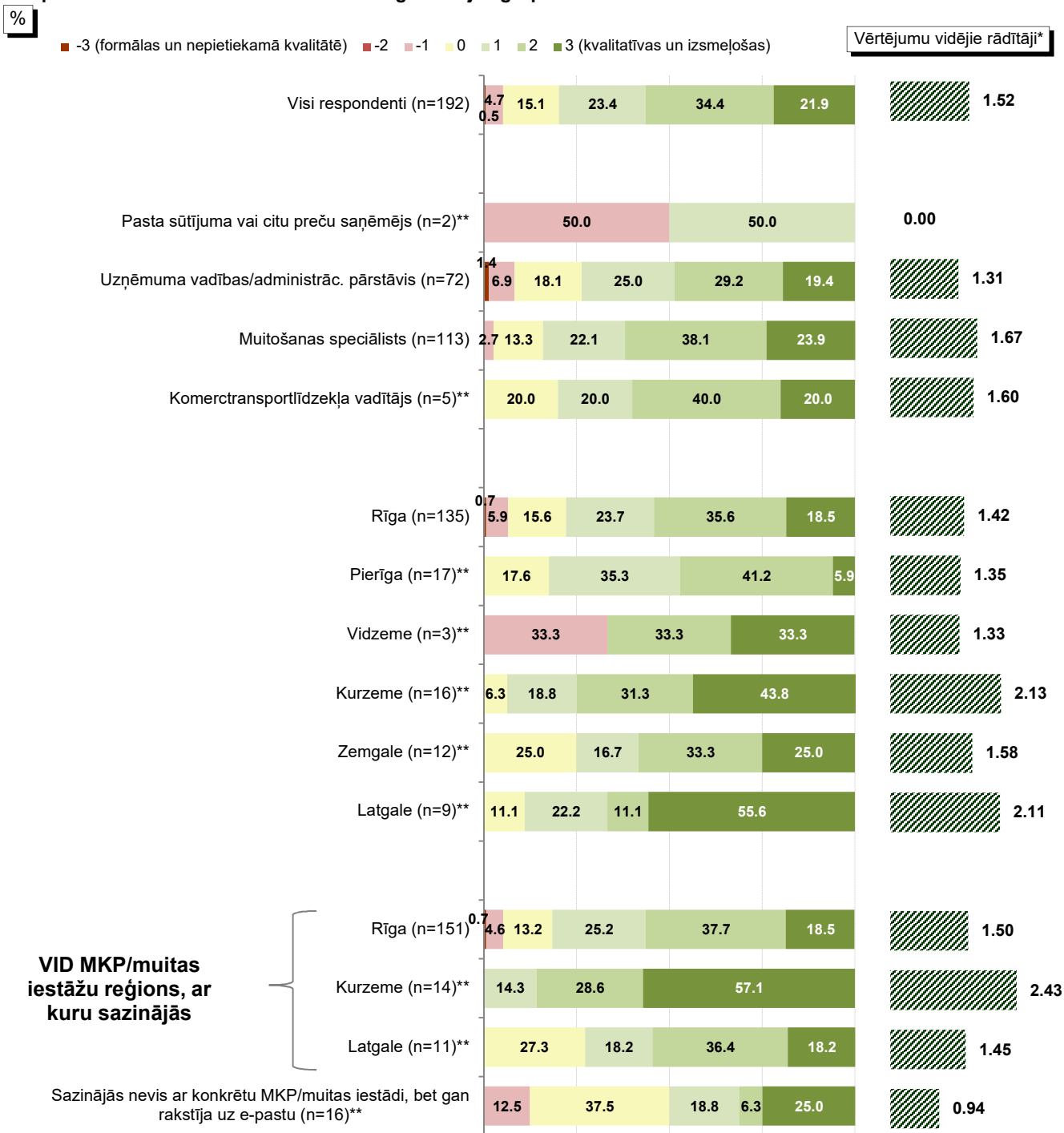
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

ELEKTRONISKI SNIEGTO KONSULTĀCIJU KVALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

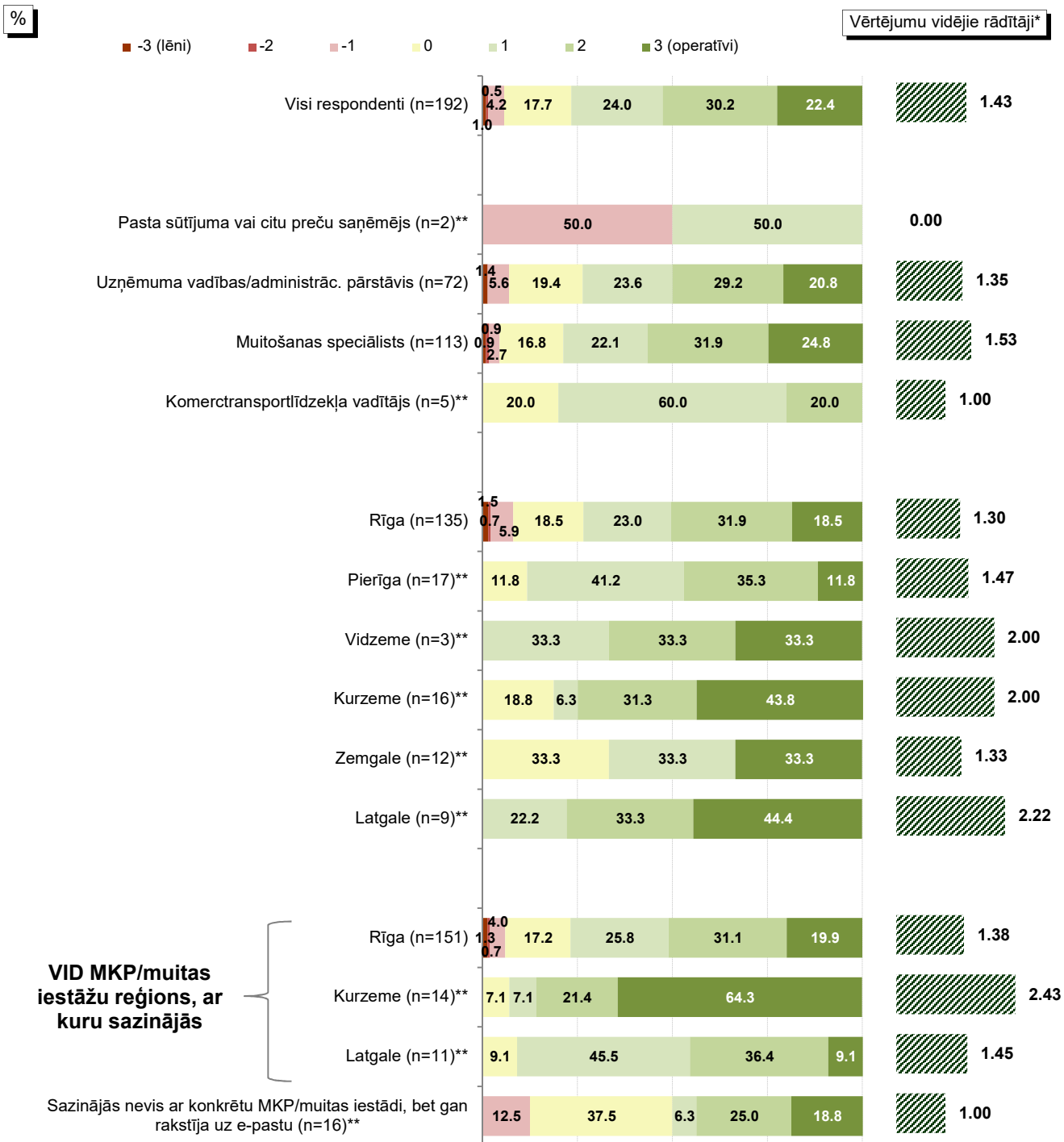
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

ATBILŽU SNIEGŠANAS OPERATIVITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

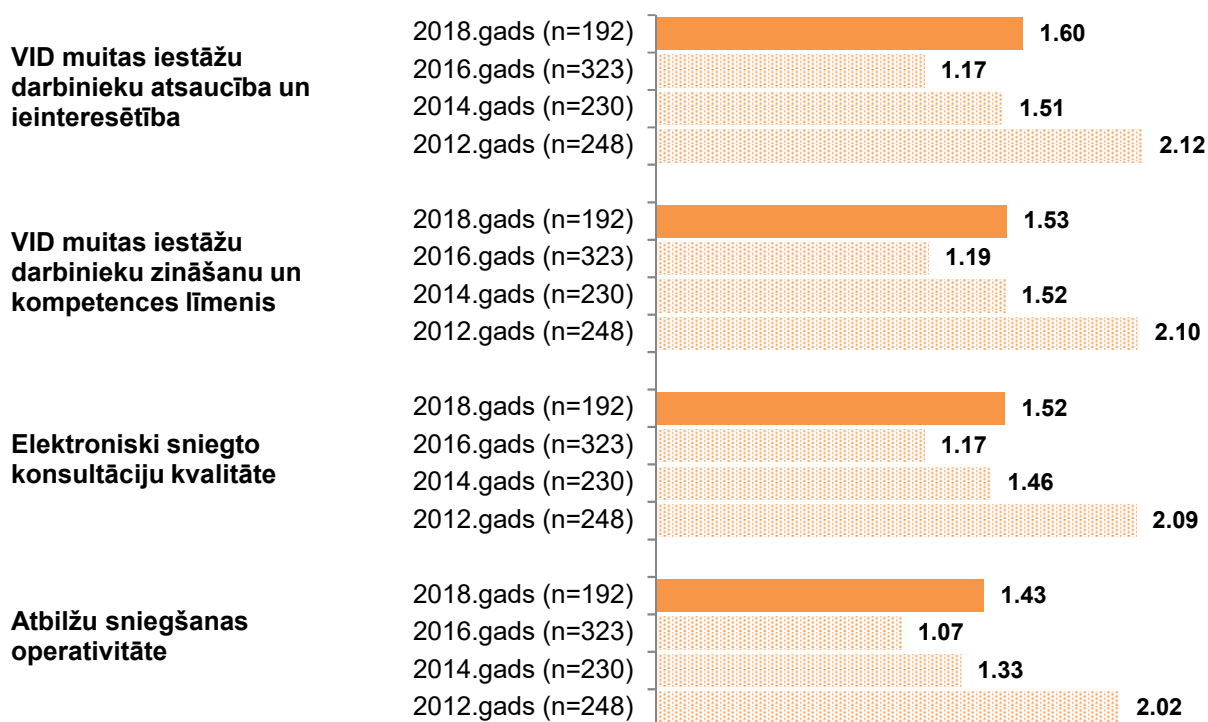
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

5. Pieteikumi darbībai ar muitas atļaujām, deklarācijām

Pētījuma ietvaros respondentiem lūdza novērtēt savu pieredzi darbībā ar muitas atļaujām un deklarācijām.

5.1. Pieteikumi darbībā ar muitas atļaujām

Saskaņā ar aptaujas datiem 12% respondentu atbildēja, ka pēdējā gada laikā ir **iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/ papildināšanai**.

Lūgti novērtēt muitas atļauju saņemšanas procesu, 89% respondentu uzskatīja, ka muitas darbinieki bija atsaucīgi, ieinteresēti, risinot viņu jautājumu. Vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) bija +1.85.

To, ka konsultācijas par muitas atļaujām bija kvalitatīvas un izsmeļošas, norādīja 88% pētījuma dalībnieku (vidējā vērtība: +1.67).

77% respondentu norādīja, ka pieteikumu iesniegt ir ērti un viegli (vidējā vērtība: +1.34), bet 77% atzina, ka muitas atļauja tiek izsniegta ātri (vidējā vērtība: +1.22).

5.2. Pieteikumi darbībā ar muitas deklarācijām

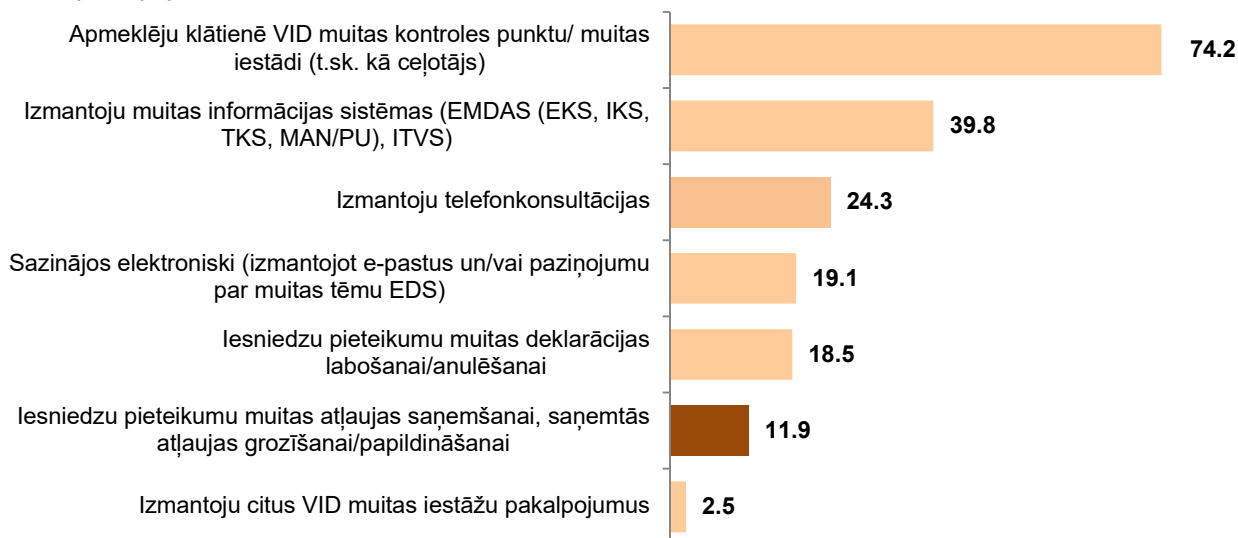
To, ka pēdējā gada laikā ir **iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/ anulēšanai**, norādīja 19% aptaujāto muitas klientu.

Vērtējot pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/ anulēšanas jomā, 92% uzskatīja, ka pieteikumu iesniegt ir ērti, viegli (vidējā vērtība: +2.06), bet 76% atbildēja, ka deklarācijas tiek labotas/ anulētas ātri (vidējā vērtība: +1.22).

5. Pieteikumi darbībai ar muitas atļaujām, deklarācijām

5.1. Pieteikumi darbībā ar muitas atļaujām

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



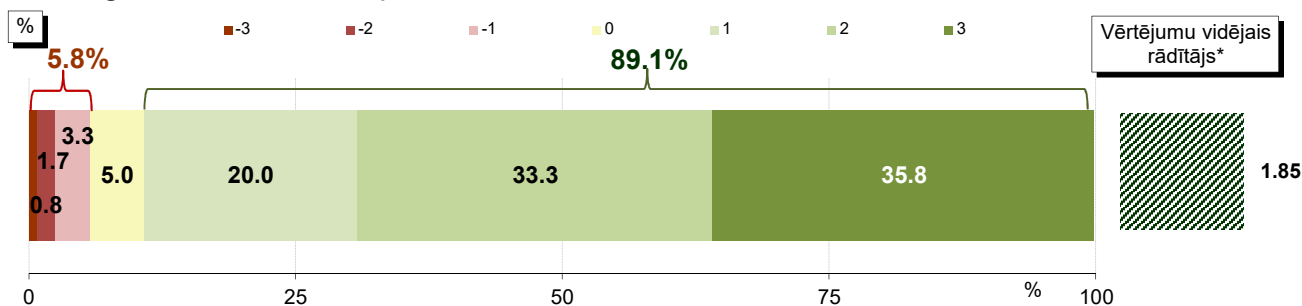
Bāze: visi respondenti, n=1005

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

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

-3 (Muitas darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas)

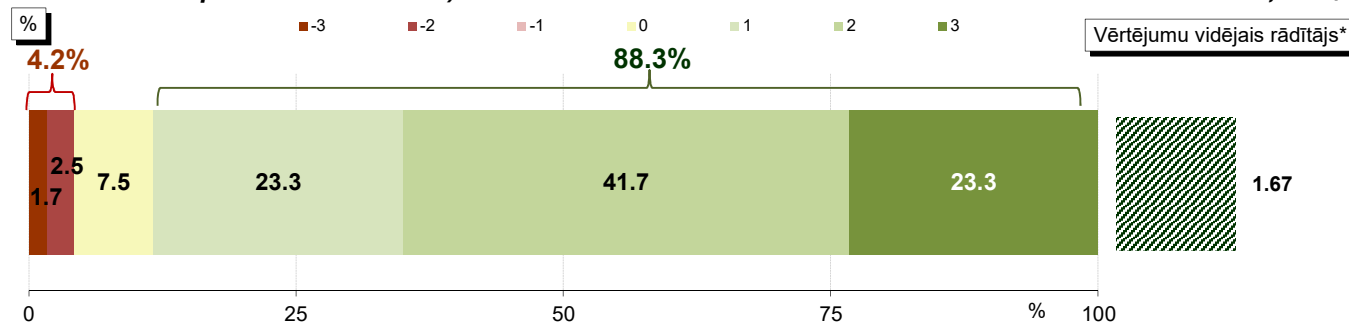
+3 (Muitas darbinieki ir atsaucīgi un ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai, n=120

-3 (Konsultācijas par muitas atļaujām ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

+3 (Konsultācijas par muitas atļaujām ir kvalitatīvas un izsmeļošas)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai, n=120

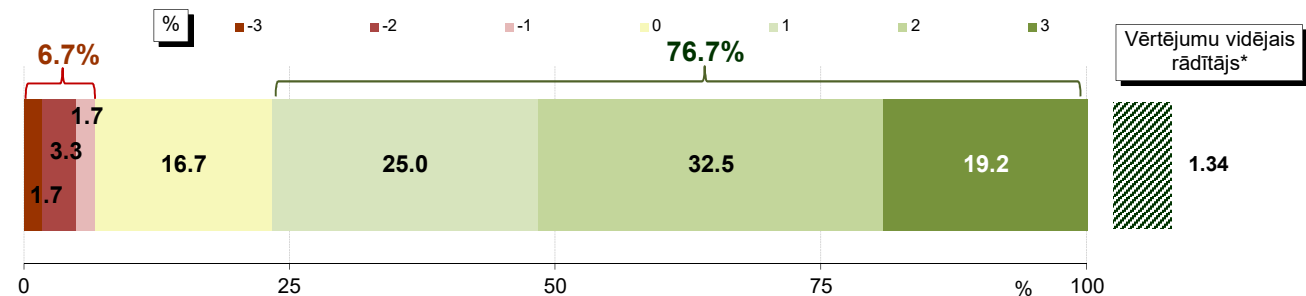
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

-3 (Pieteikumu iesniegt ir sarežģīti)

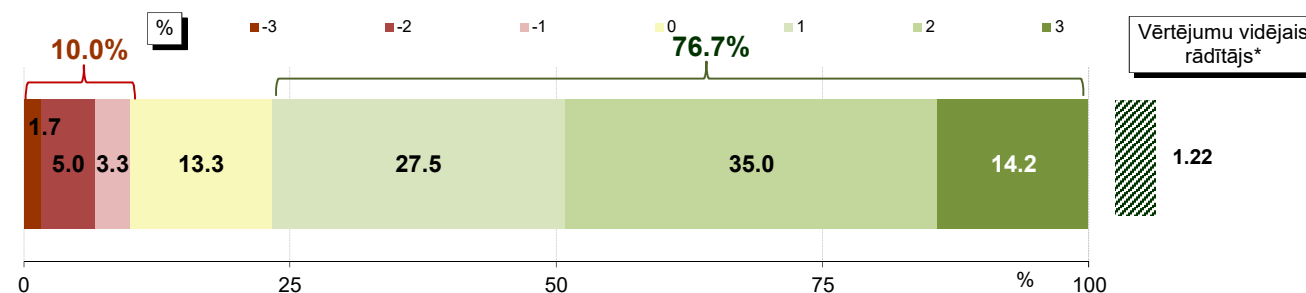
+3 (Pieteikumu iesniegt ir ērti un viegli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai, n=120

-3 (Muitas atļaujas saņemšana prasa ilgu laiku)

+3 (Muitas atļauja tiek izsniegta ātri)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai, n=120

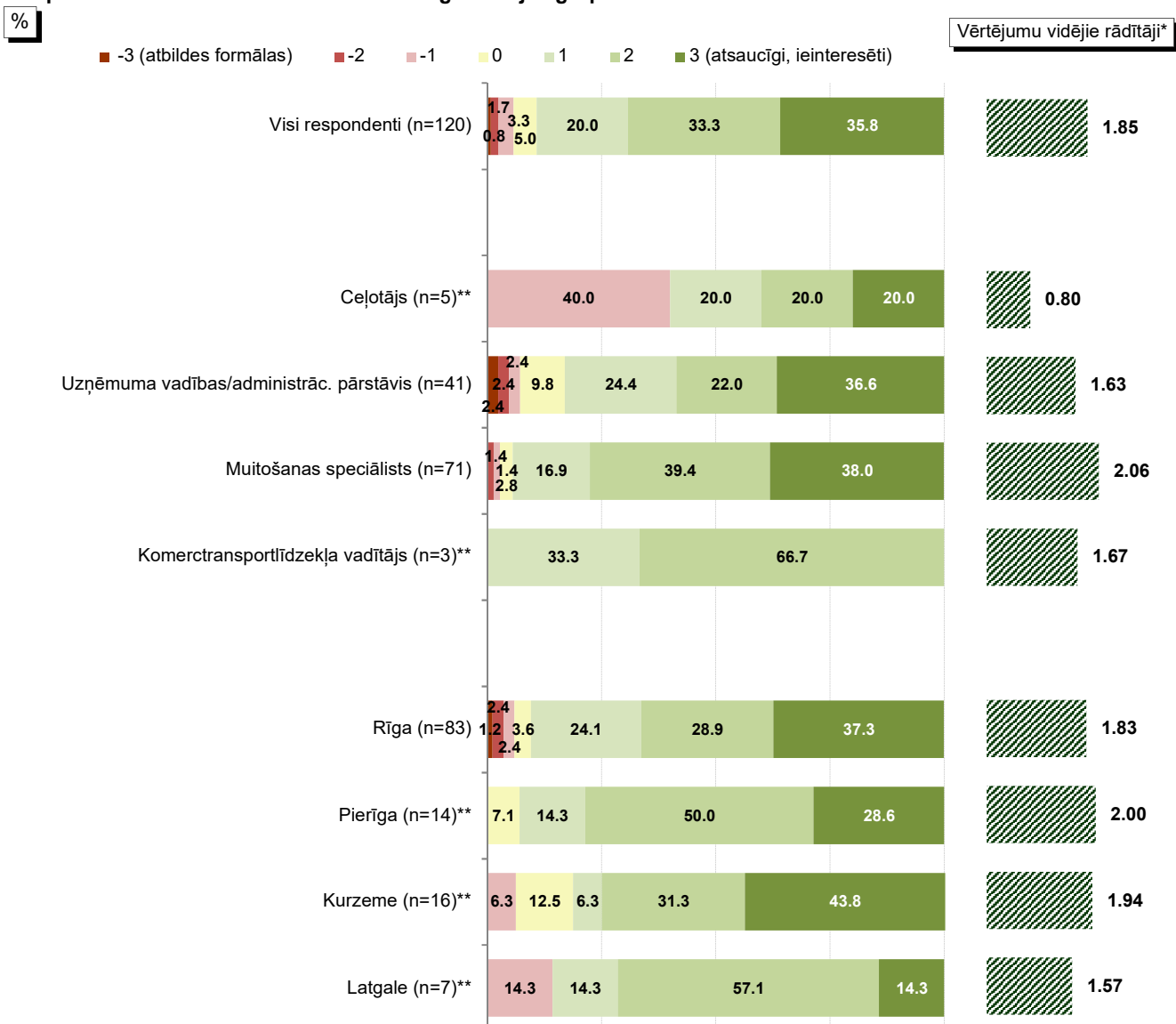
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

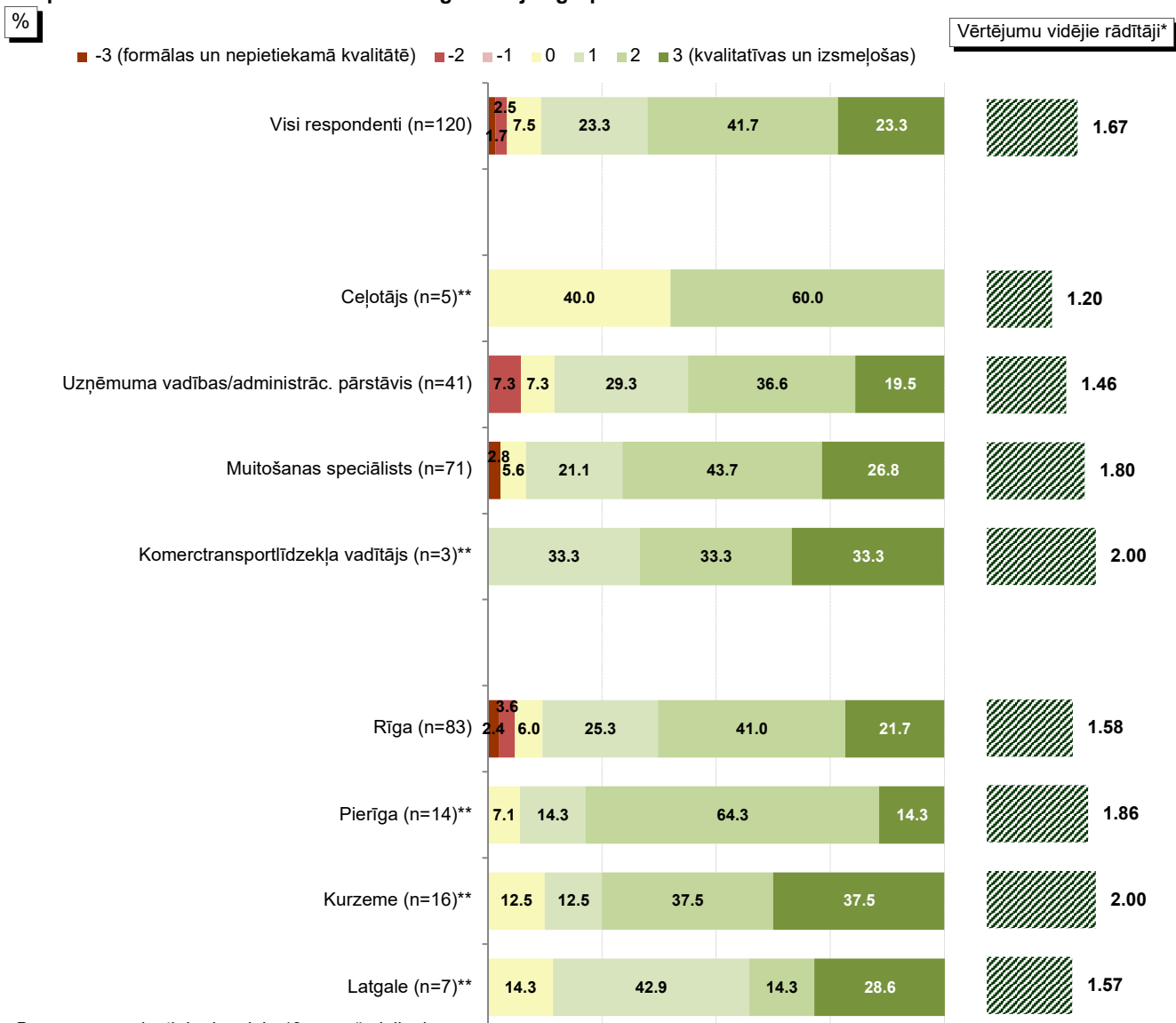
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

KONSULTĀCIJU PAR MUITAS ATĻAUJĀM KVALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

MUITAS ATĻAUJU PIETEIKUMA IESNIEGŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

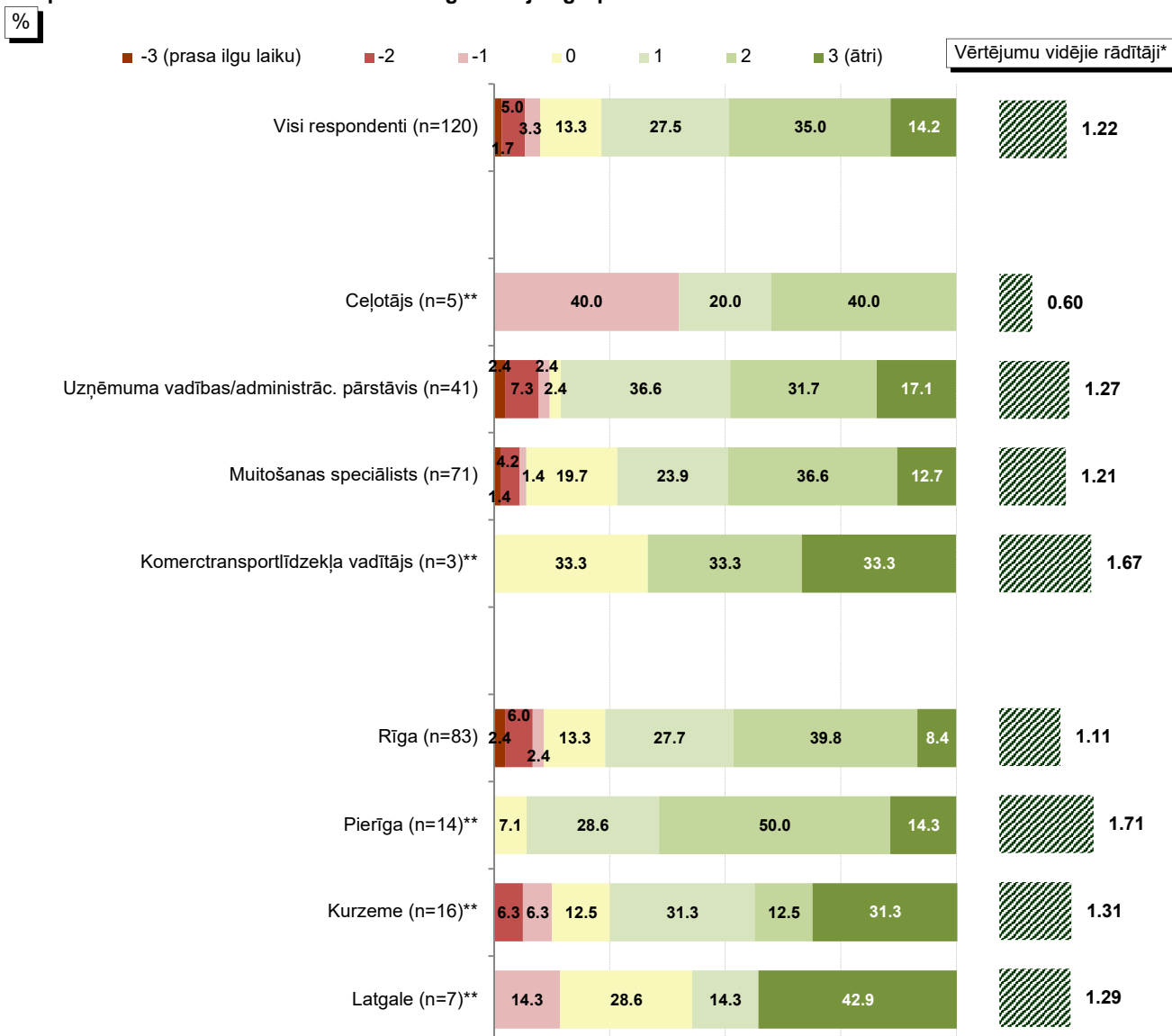
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

MUITAS ATĻAUJU IZSNIEGŠANAS ĀTRUMS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

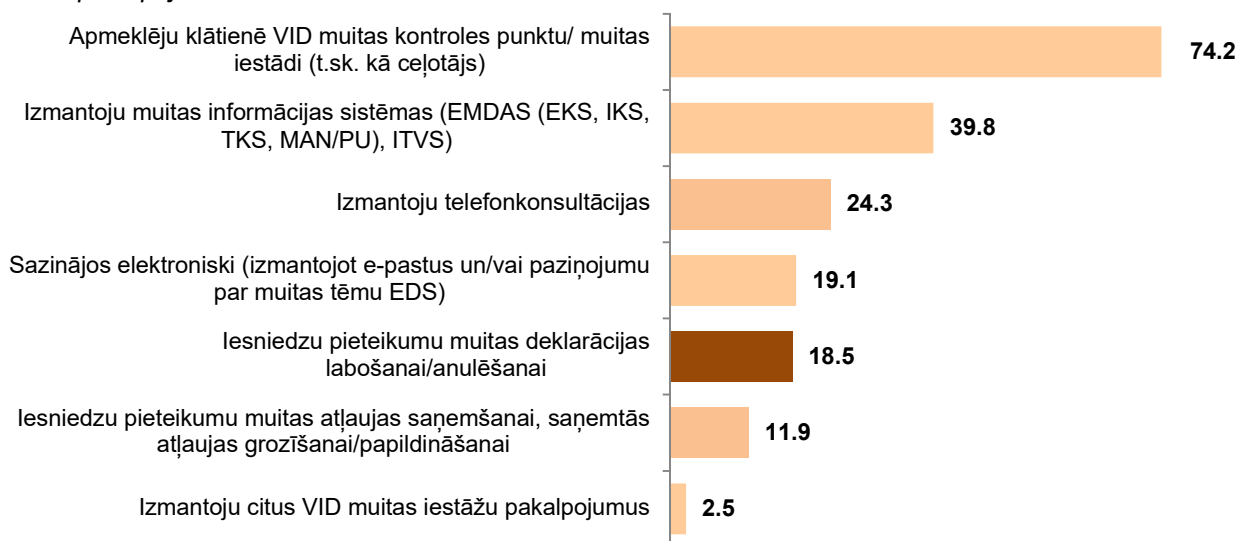


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

5.2. Pieteikumi darbībām ar muitas deklarācijām

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



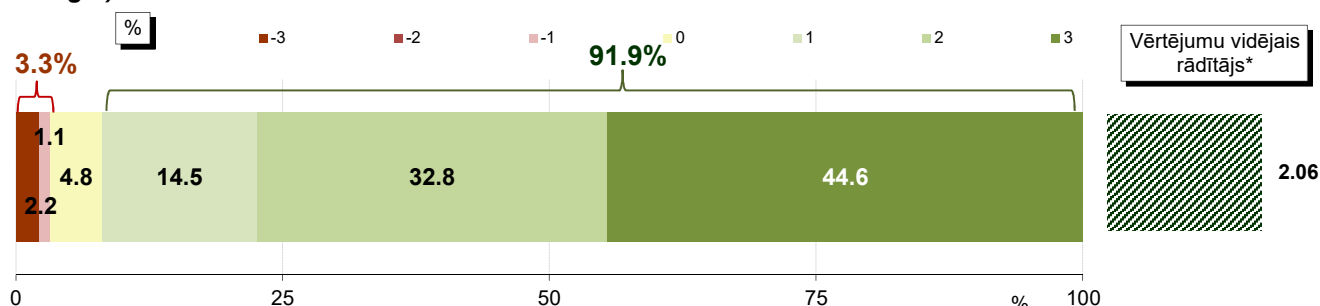
Bāze: visi respondenti, n=1005

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

"Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā!"

-3 (Pieteikumu iesniegt ir sarežģīti)

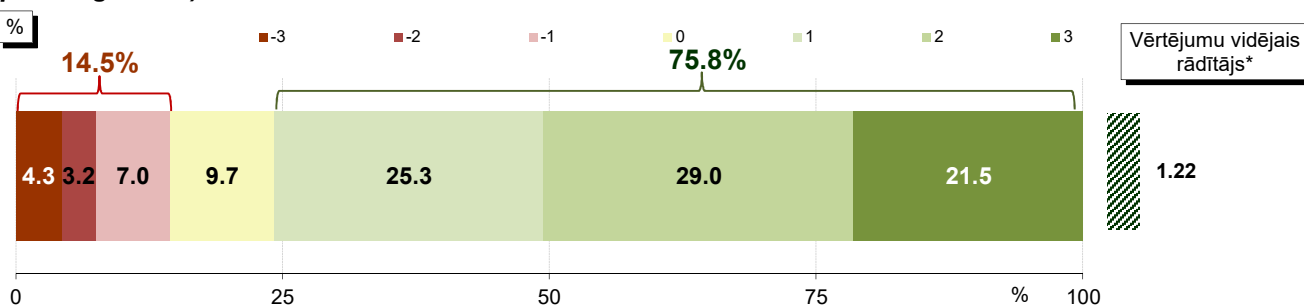
+3 (Pieteikumu iesniegt ir ērti, viegli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai, n=186

-3 (Deklarāciju labošana/anulēšana ir lēna, prasa ilgu laiku)

+3 (Deklarācijas tiek labotas/anulētas ātri)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai, n=186

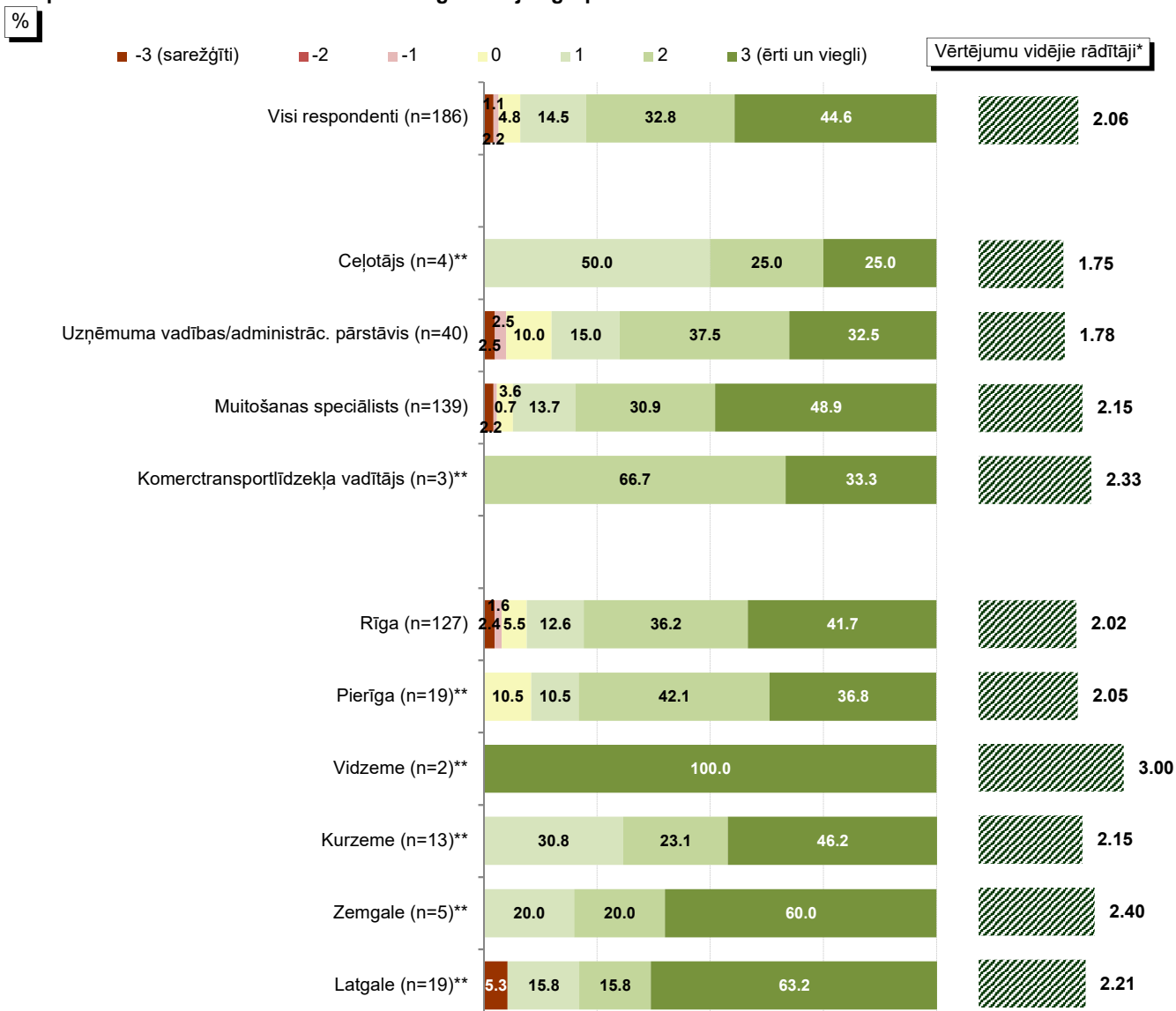
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā!"

MUITAS DEKLARĀCIJU PIETEIKUMA IESNIEGŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

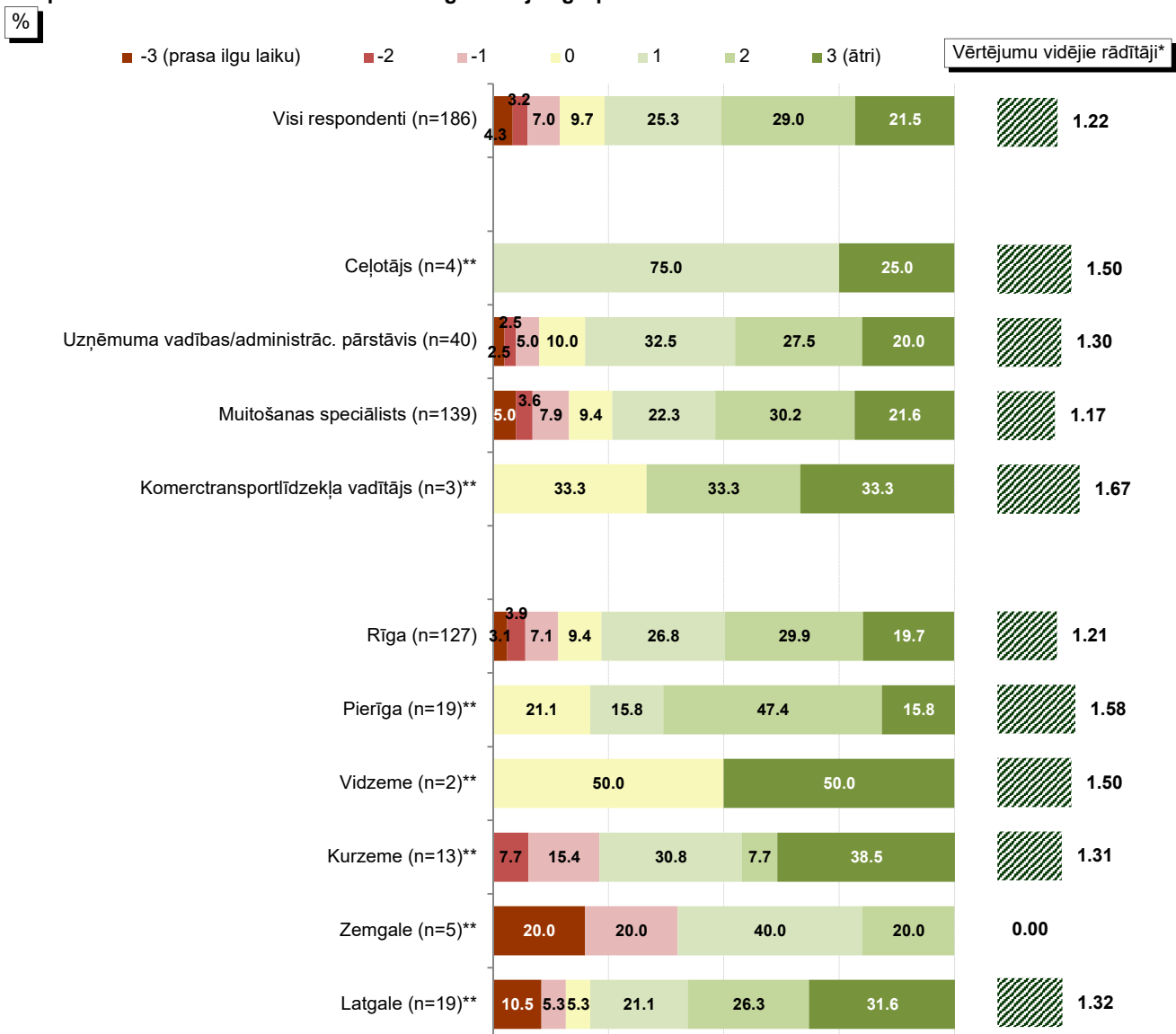
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā!"

MUITAS DEKLARĀCIJU LABOŠANAS UN ANULĒŠANAS ĀTRUMS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

6. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums

Pētījuma ietvaros tika noskaidrota VID mājaslapas izmantošanas intensitāte, kā arī tās funkcionalitātes vērtējums.

6.1. VID mājaslapas apmeklētība

Saskaņā ar aptaujas datiem 62% respondentu norādīja, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši, izmantojuši VID mājaslapu, bet 38% atzina, ka VID mājaslapu nav apmeklējuši.

Biežāk nekā caurmērā to, ka ir apmeklējuši, izmantojuši VID mājaslapu, norādīja pasta sūtījuma vai citu preču saņēmēji, uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvji un mītošanas speciālisti.

6.2. VID mājaslapas vērtējums

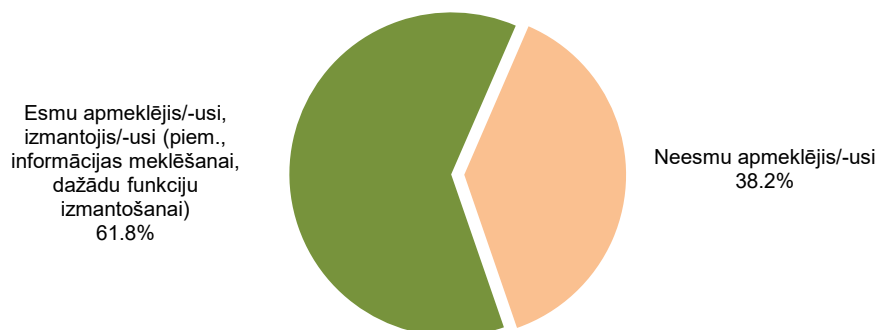
Respondentiem kuri pēdējā gada laikā bija apmeklējuši, izmantojuši VID mājaslapu, lūdza novērtēt tās funkcionalitāti.

Pozitīvu vērtējumu VID mājaslapas funkcionalitātei sniedza 82% pētījuma dalībnieku, t.sk. augstāko vērtējumu (+3) atzīmēja 14%. Kritisku attieksmi pret mājaslapas funkcionalitāti pauda 5% aptaujāto muitas klientu. Vērtējumu vidējais rādītājs (skalā no -3 līdz +3) bija +1.40. Analizējot atbildes atkarībā no statusa, kādā ir saskāries ar muitu, vērojams, ka visatzinīgāk VID mājaslapas funkcionalitāti vērtēja ceļotāji.

6. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums

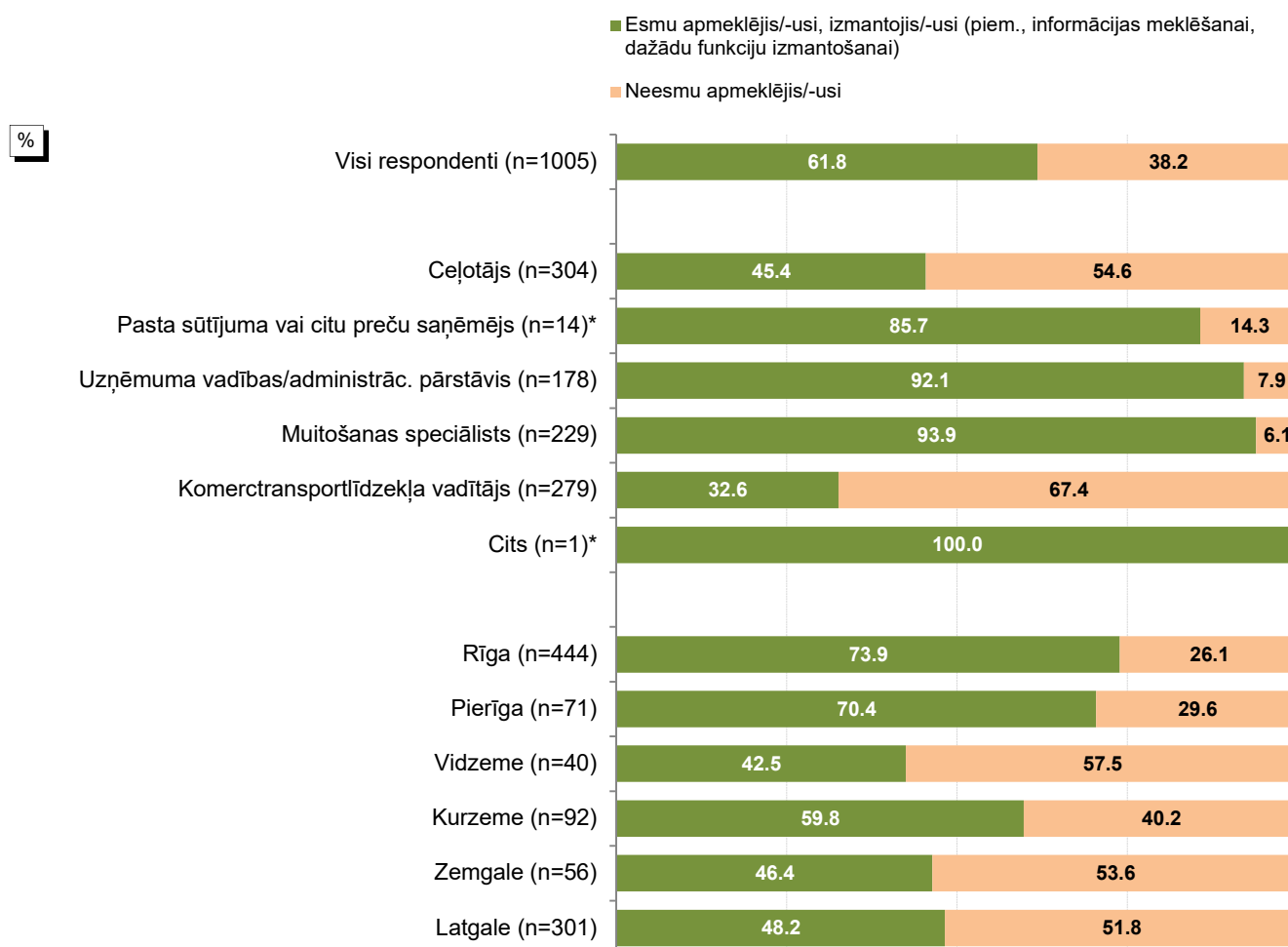
6.1. VID mājaslapas apmeklētība

"Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi VID mājaslapu?"



Bāze: visi respondenti, n=1005

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

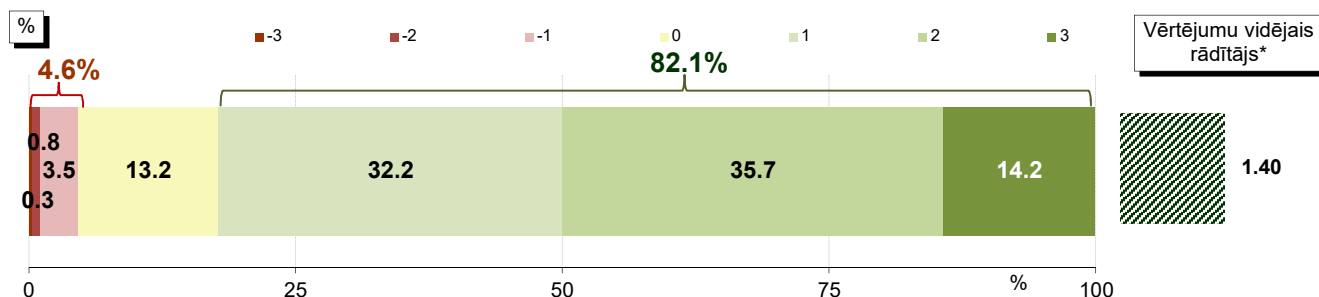
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

6.2. VID mājaslapas vērtējums

"Kā Jūs kopumā novērtētu VID mājaslapas funkcionalitāti?"

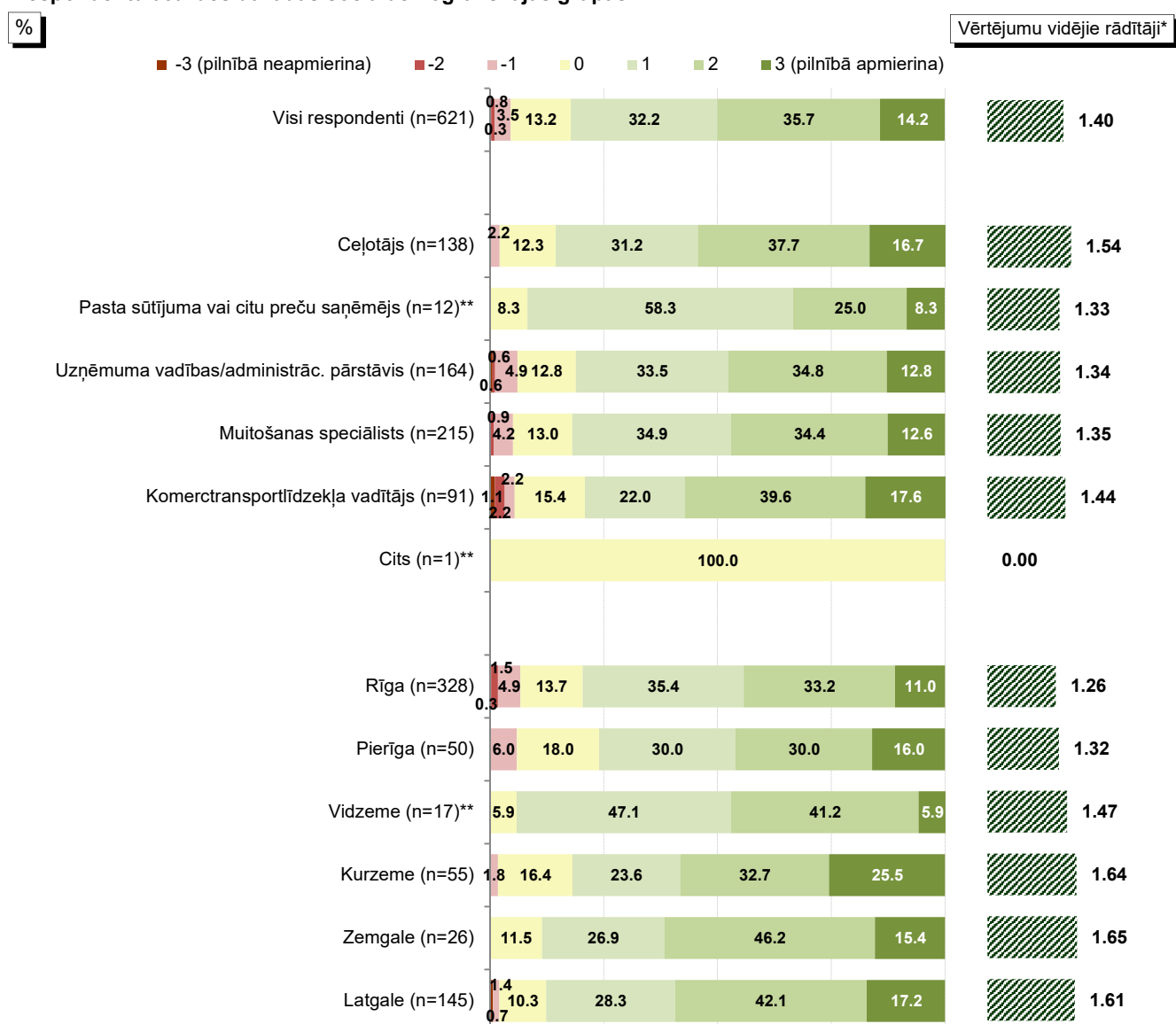
-3 (Pilnībā neapmierina)

+3 (Pilnībā apmierina)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši un ir izmantojuši VID mājaslapu, n=621

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši un ir izmantojuši VID mājaslapu

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

7. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums

2018.gada nogalē respondentiem lūdza raksturot, ar kādiem muitas kontroles pasākumiem viņi ir saskārušies pēdējo trīs gadu laikā, kā arī novērtēt VID darbinieku kultūru un profesionālo ētiku, īstenojot kontroles pasākumus.

7.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem

Jautāti, ar kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem viņi pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies, visbiežāk pētījuma dalībnieki minēja kravas padziļināto dokumentāro un muitas fizisko kontroli (62%), kā arī personiskās bagāžas pārbaudi (54%). Retāk respondenti norādīja, ka ir saskārušies ar muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudi (16%), pārbaudi saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/ vai uzraudzību (14%) un ar pasta sūtījumu muitas kontroli (10%).

Jāpiebilst, ka ievērojami biežāk ar personiskās bagāžas pārbaudi saskārušies respondenti, kuri klātienē apmeklējuši VID MKP/ muitas iestādi Latgalē.

Raksturojot saskarsmi ar kontroles pasākumiem atkarībā no respondentu statusa, kurā viņi ir saskārušies ar muitu, vērojams, ka ceļotāji visbiežāk ir saskārušies ar personiskās bagāžas pārbaudi, uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvji un muitošanas speciālisti – ar kravas padziļinātu dokumentāro un muitas fizisko kontroli, bet komerctransportlīdzekļu vadītāji – vienlīdz bieži ar personiskās bagāžas pārbaudi un kravas padziļinātu dokumentāro un muitas fizisko kontroli.

2016. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2018.gadā respondenti biežāk nekā pirms diviem gadiem norādīja, ka ir saskārušies ar kravas padziļināto dokumentāro un muitas fizisko kontroli (2016.: 53%, 2018.: 62%) un personiskās bagāžas pārbaudi (2016.: 40%, 2018.: 54%).

7.2. VID darbinieku kultūras un profesionālās ētikas muitas kontroles pasākumu laikā vērtējums

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza novērtēt VID muitas iestāžu darbinieku uzvedību muitas kontroles pasākumu laikā. Absolūtais vairākums respondentu bija apmierināti ar darbinieku kultūras un profesionālās ētikas aspektiem: pozitīvus vērtējumus sniedza no 94% līdz 95% aptaujāto muitas klientu, kuri pēdējo trīs gadu laikā bija saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem.

Kopumā 95% respondentu uzskatīja, ka VID darbinieki kontroles pasākumu laikā rīkojas godprātīgi. Vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) ir +2.32.

95% norādīja, ka darbinieki rīkojas profesionāli (vidējā vērtība: +2.27), bet 94% darbiniekus uzskatīja par laipniem un pieklājīgiem (vidējā vērtība: +2.26).

Jāatzīmē, ka atzinīgāku vērtējumu VID darbinieku uzvedības kultūrai un profesionalitātei kontroles pasākumu laikā sniedza ceļotāji.

Salīdzinot ar veikto aptauju datiem, vērojams, ka 2018.gadā VID darbinieku uzvedības kultūra un profesionalitāte kontroles pasākumu laikā vērtēta atzinīgāk nekā iepriekš:

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

2018.gadā vidējie vērtējumi bija robežās no +2.26 līdz +2.32 (iepriekš tie svārstījās no +1.83 līdz +2.13).

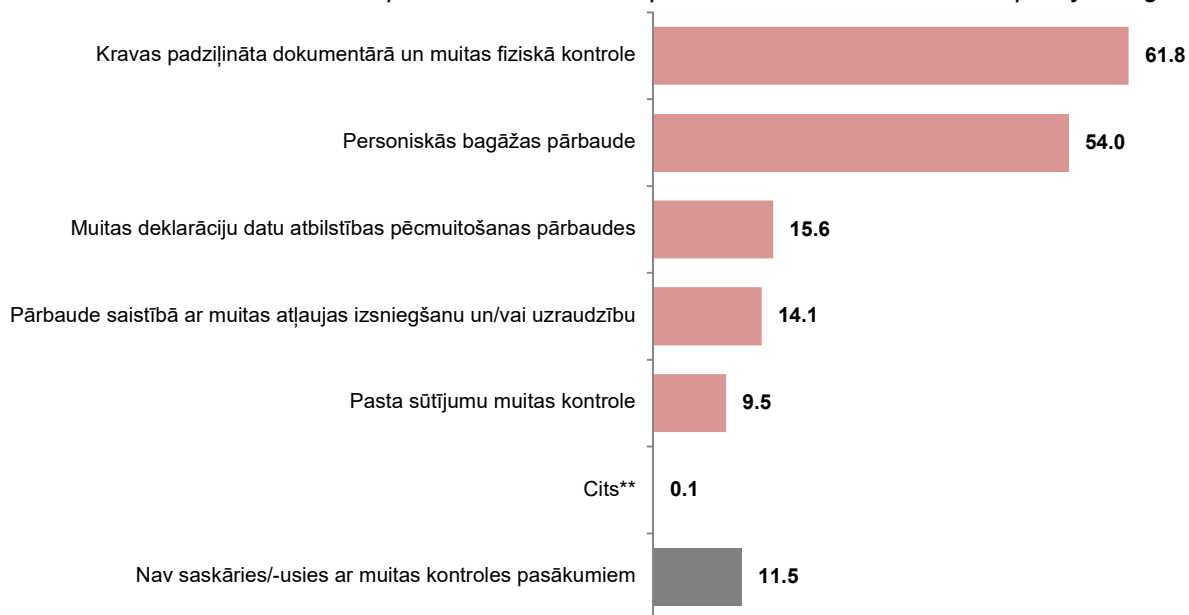
Lūgti novērtēt **apkalpošanas kvalitāti kopumā** kontroles pasākumu laikā, apmierināti ar to bija 94% respondentu, un vērtējumu vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) bija +2.04. Lielāku apmierinātību puda ceļotāji.

Veikto aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2018.gadā respondenti apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā kopumā vērtējuši atzinīgāk nekā iepriekš: vērtējumu vidējā vērtība 2018.gadā bija +2.04 (no 2012. līdz 2016.gadam: no +1.71 līdz +2.00).

7. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums

7.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem

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

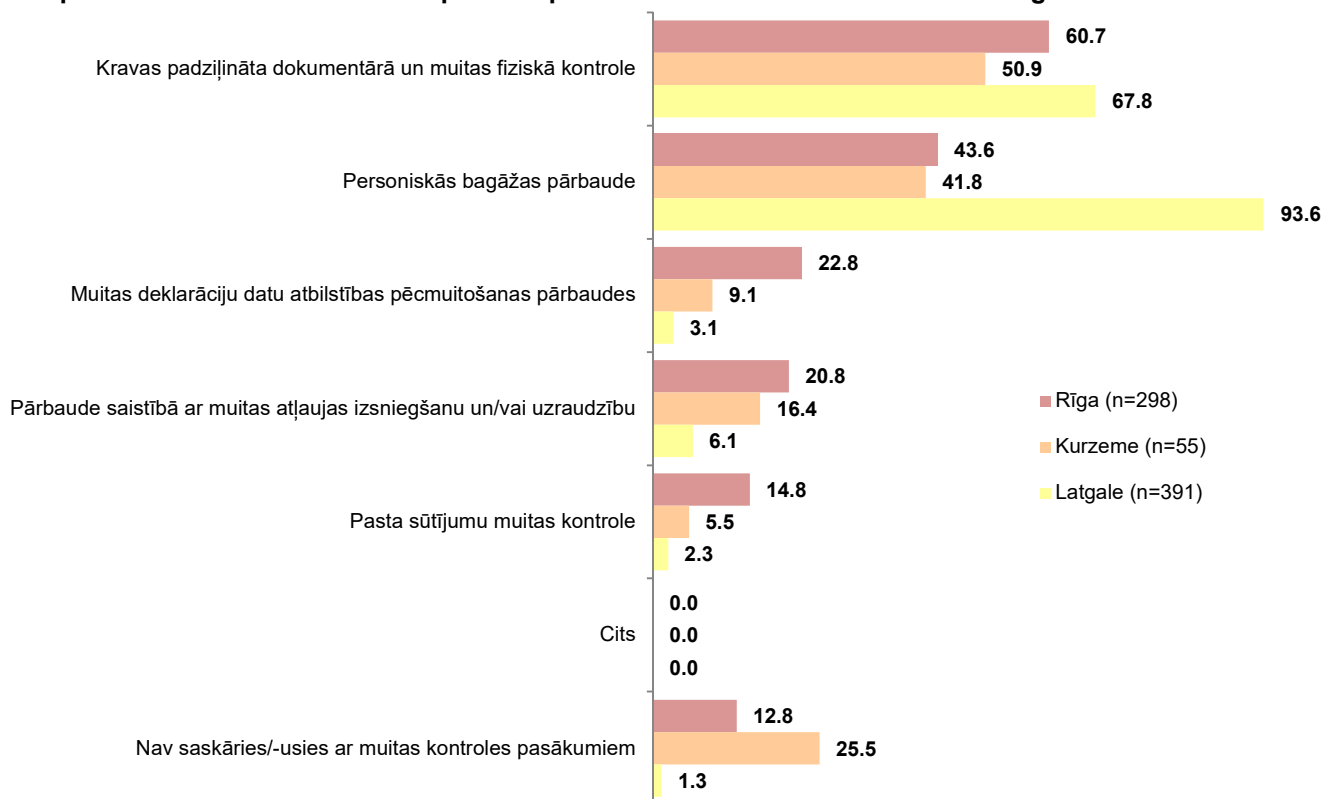


Bāze: visi respondenti, n=1005

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

**Kategorija "Cits" ietilpst: "importējot saldētu zivju kravu, bija jābrauc uz Rīgu 120 km attālumā, vienkārši pēc zīmoga uz dokumenta, lai gan visu pārējo varēja nokārtot internetā" (minēts 1 reizi).

Respondentu atbildes atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes reģiona



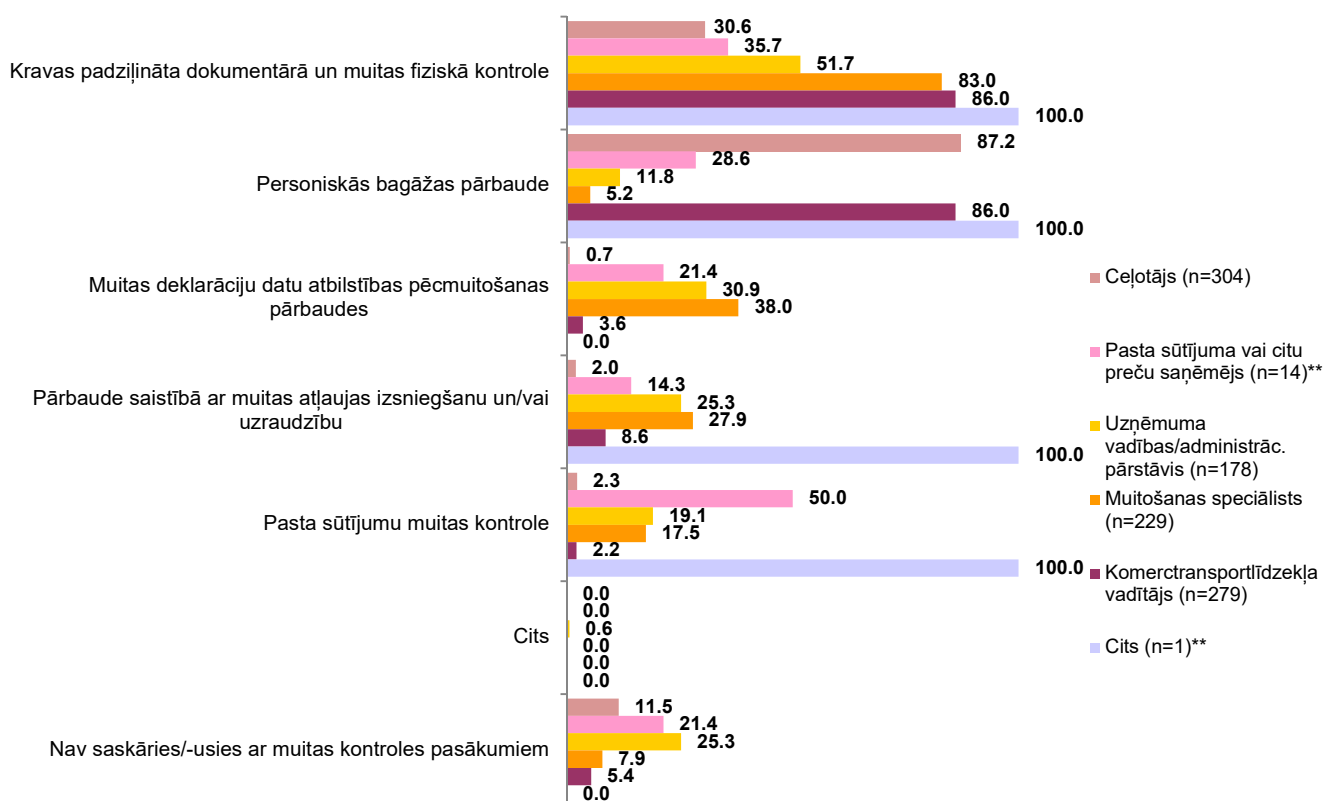
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

Respondentu atbildes atkarībā no statusa

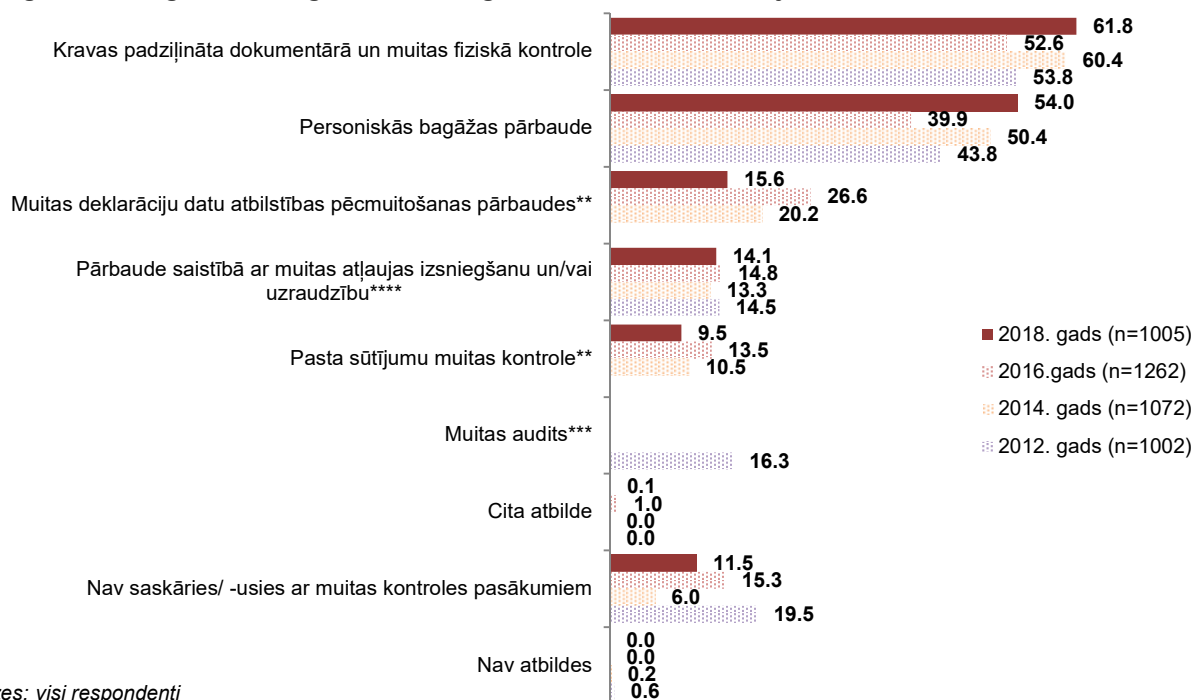


Bāzes: visi respondenti

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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

**2012. gadā šie atbilžu varianti netika piedāvāti.

***2014., 2016. un 2018.gadā šie atbilžu varianti netika piedāvāti.

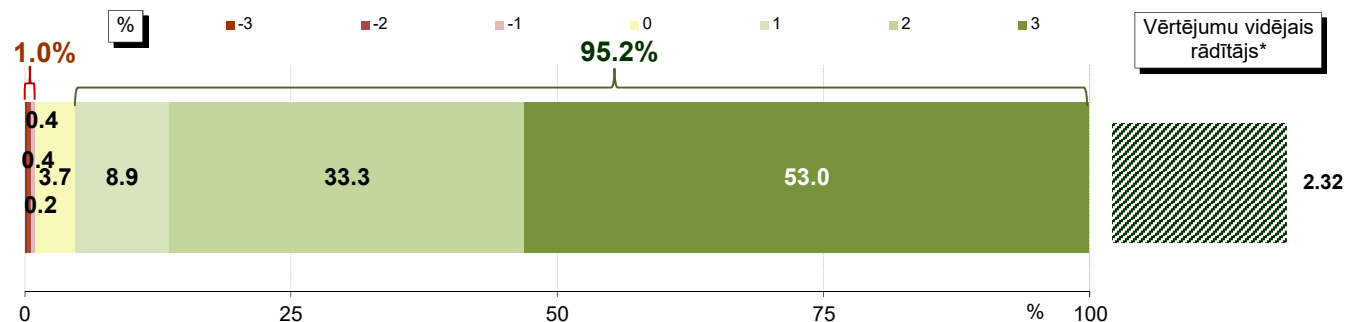
****2012., 2014. un 2016.gadā atbilžu formulējums bija "Pārbaude uzņēmuma telpās un/vai teritorijā saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/vai uzraudzību".

7.2. VID darbinieku kultūras un profesionālās ētikas muitas kontroles pasākumu laikā vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

-3 (Darbinieku uzvedība liecina par korumpētību)

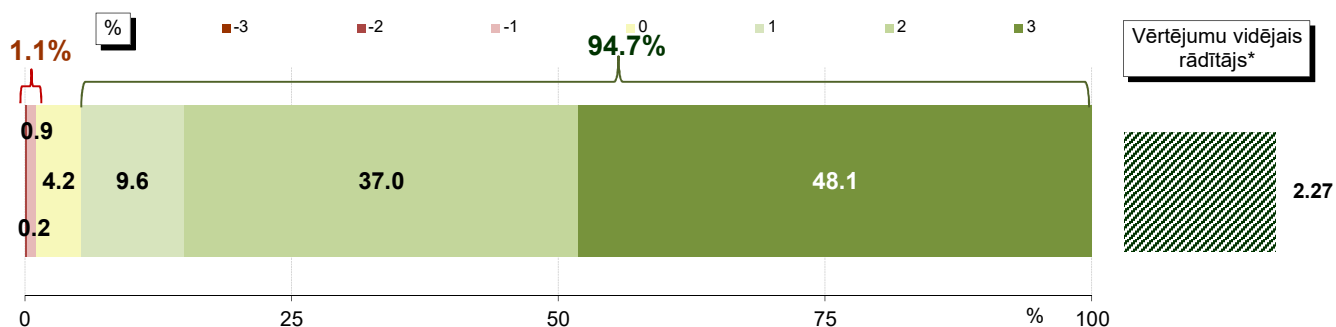
+3 (Darbinieki rīkojas godprātīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=889

-3 (Darbinieki nerīkojas profesionāli)

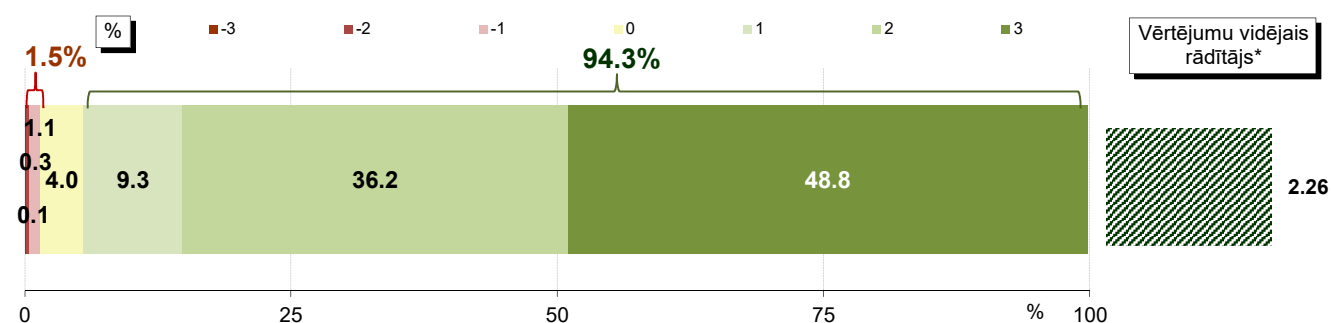
+3 (Darbinieki rīkojas profesionāli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=889

-3 (Darbinieki ir nelaipni)

+3 (Darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=889

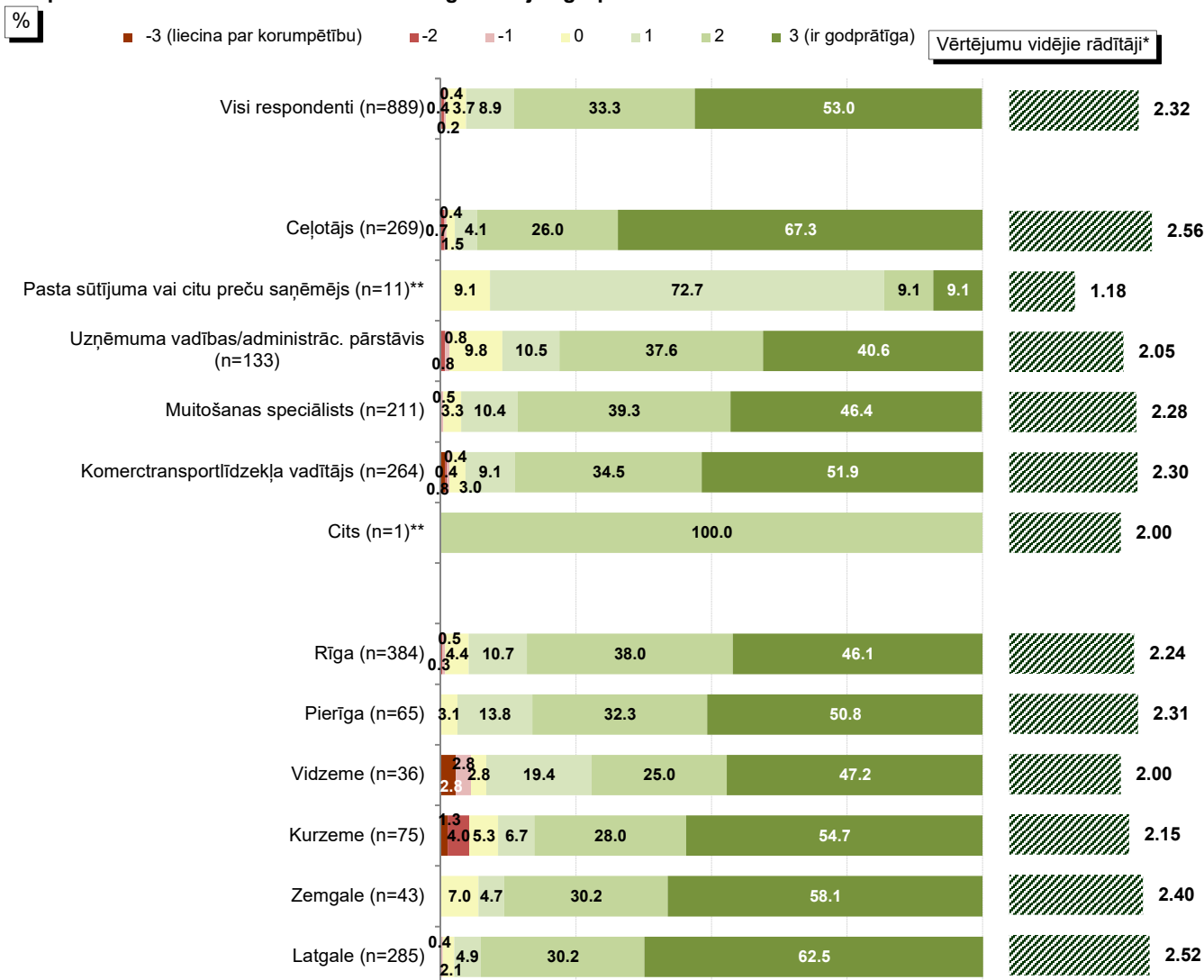
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU GODPRĀTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

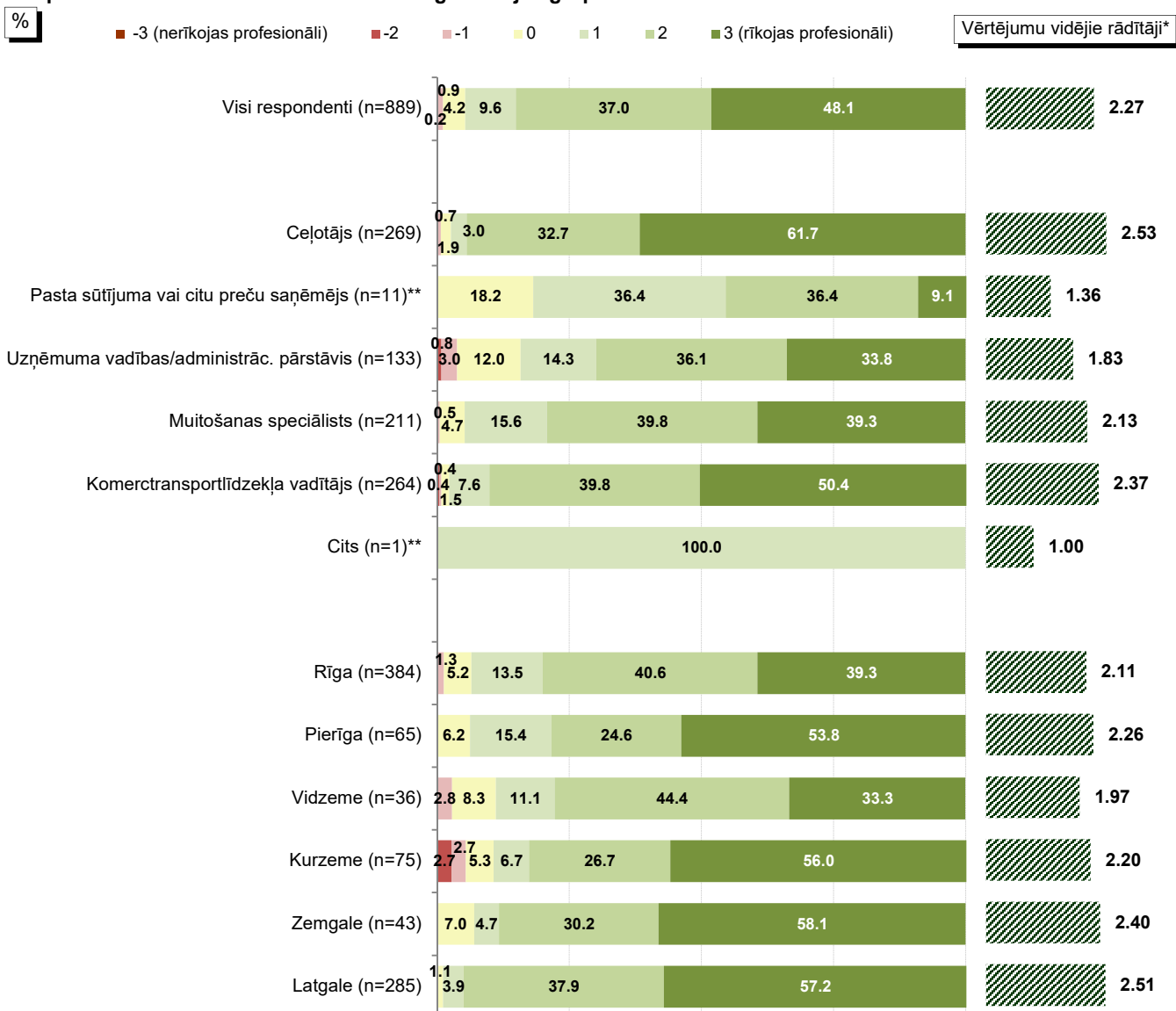
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

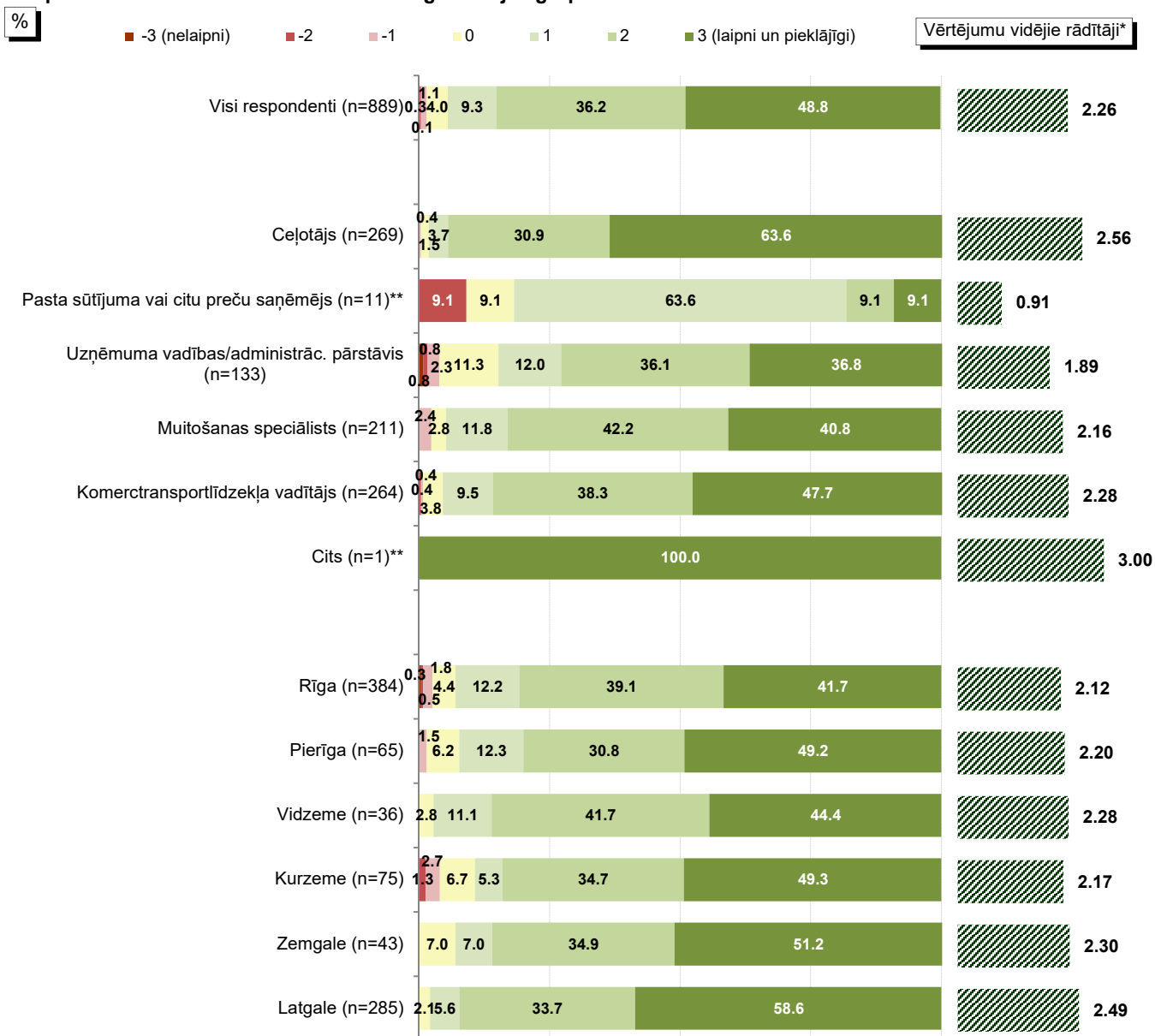
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

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

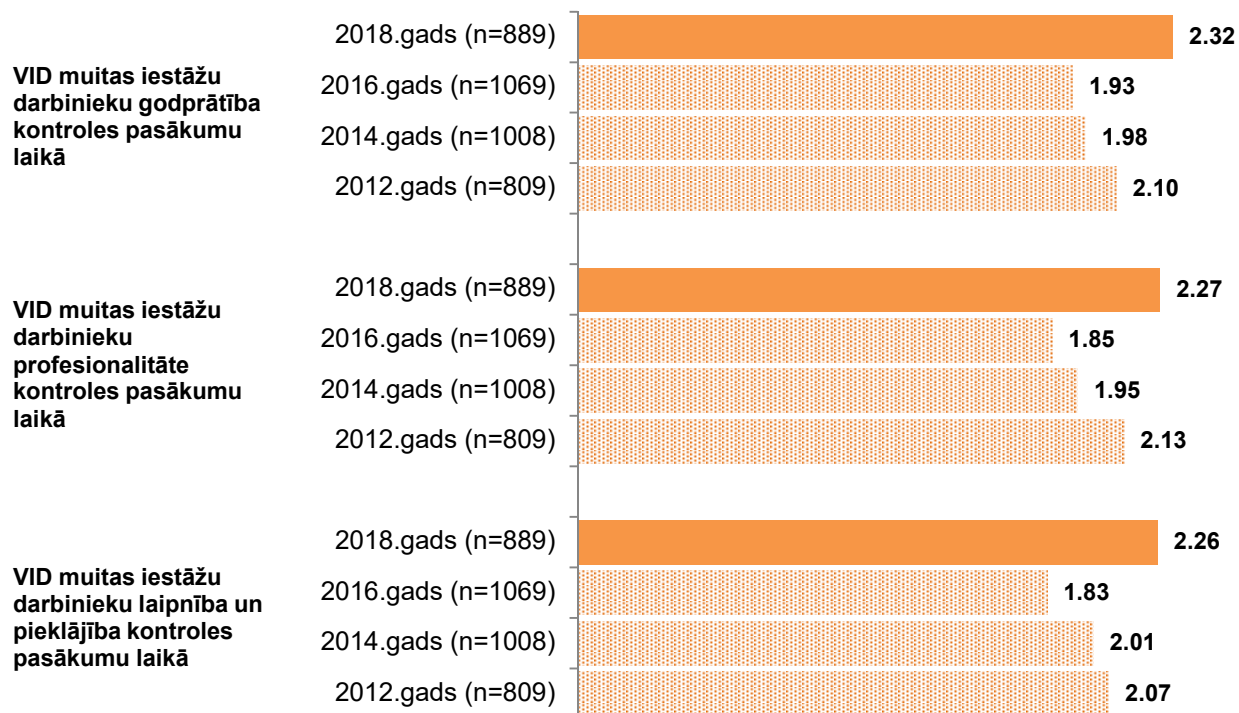
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



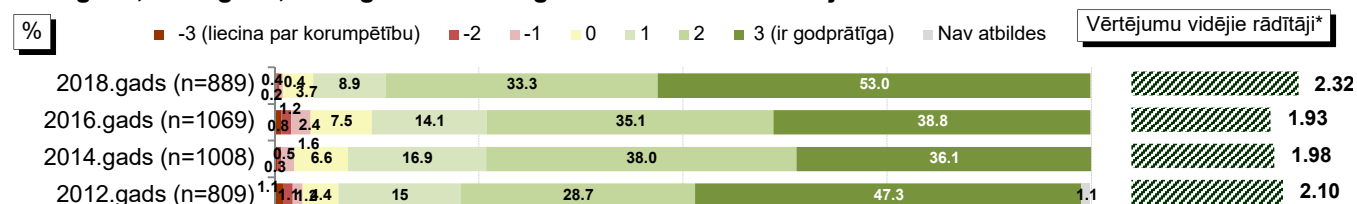
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

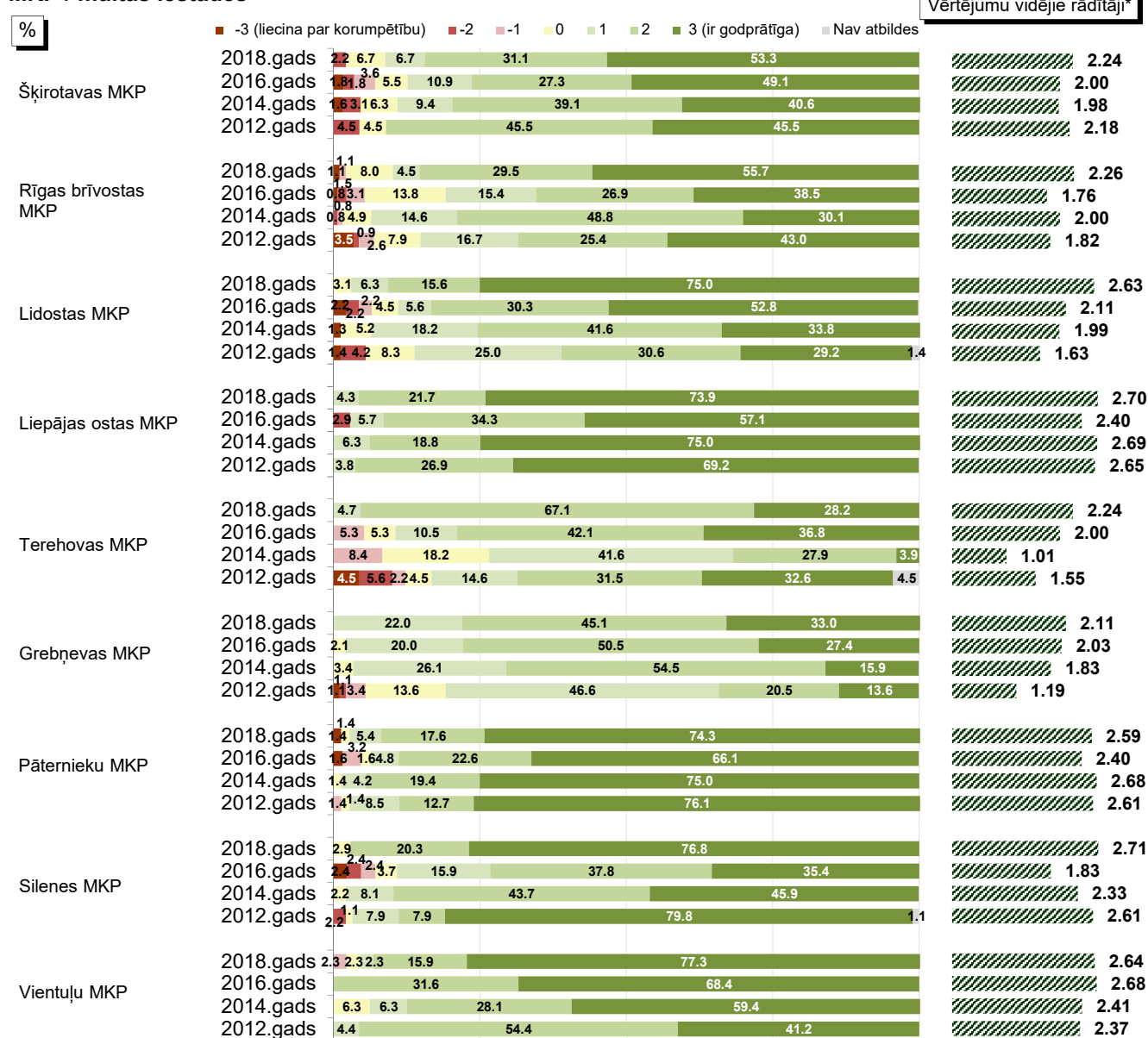
VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU GODPRĀTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

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

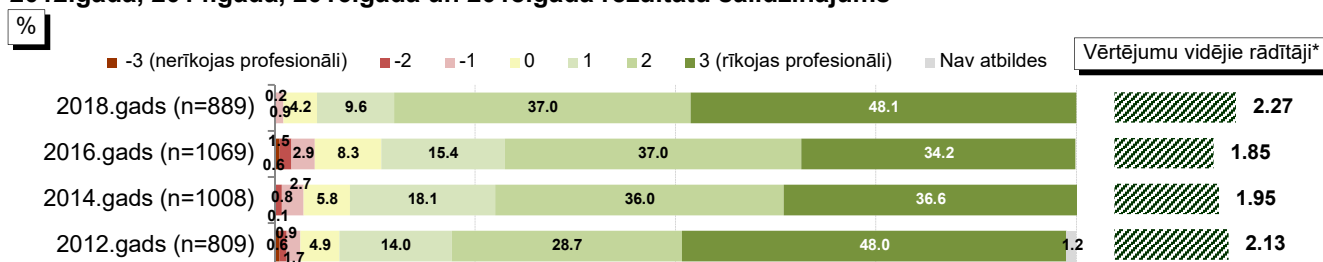
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

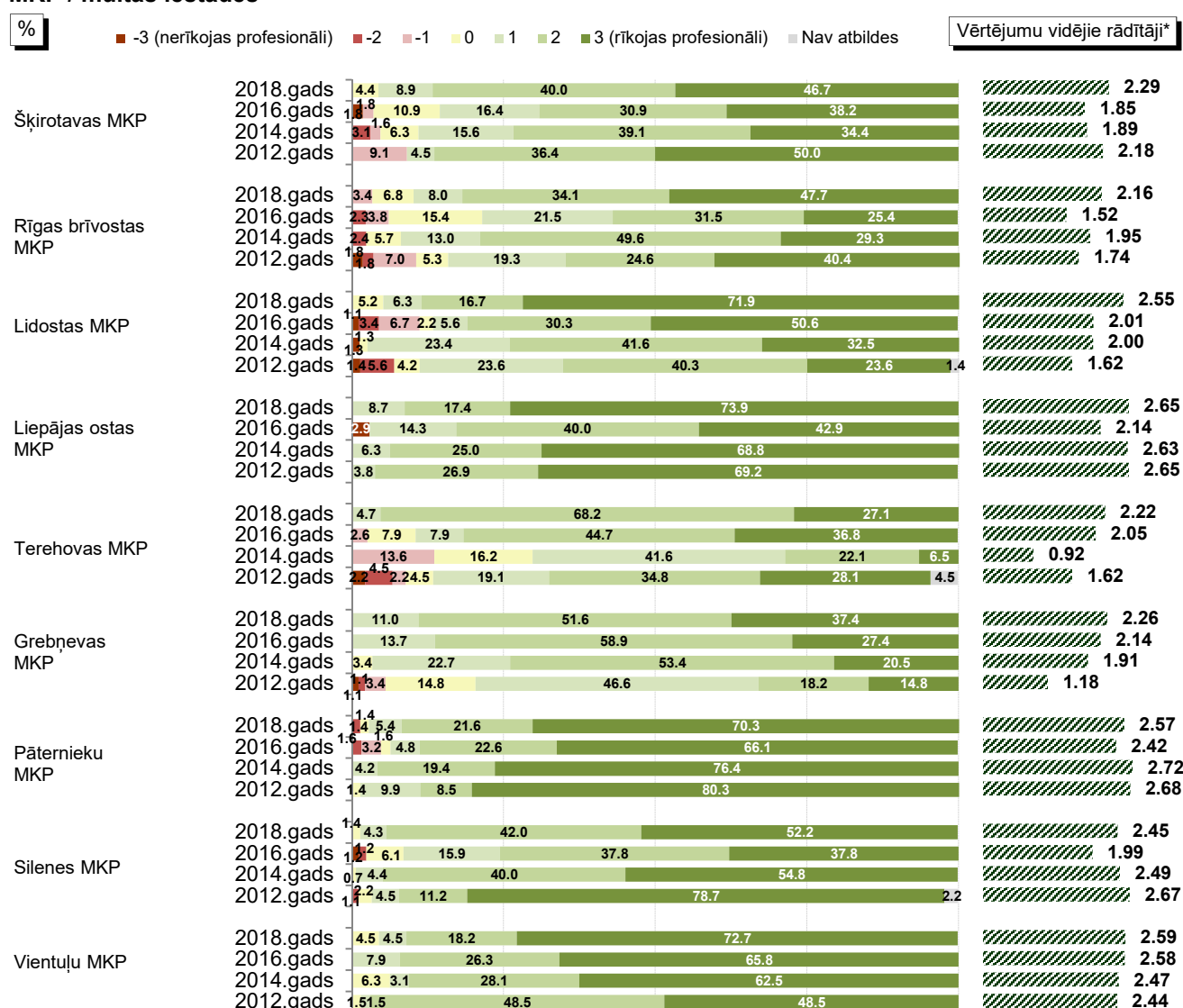
VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

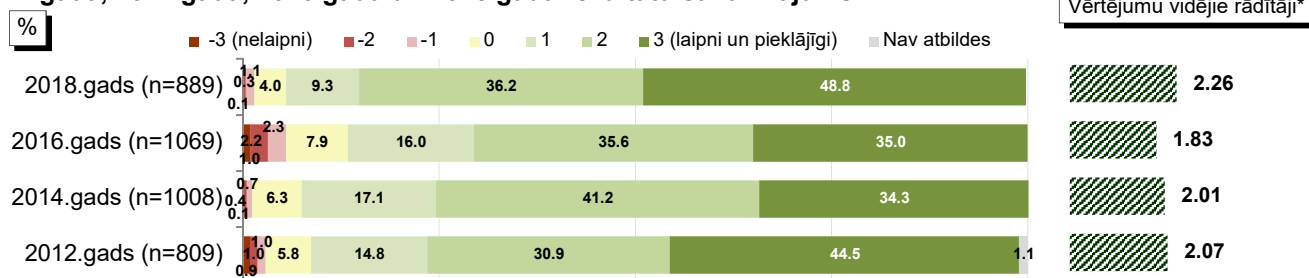
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP) / muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

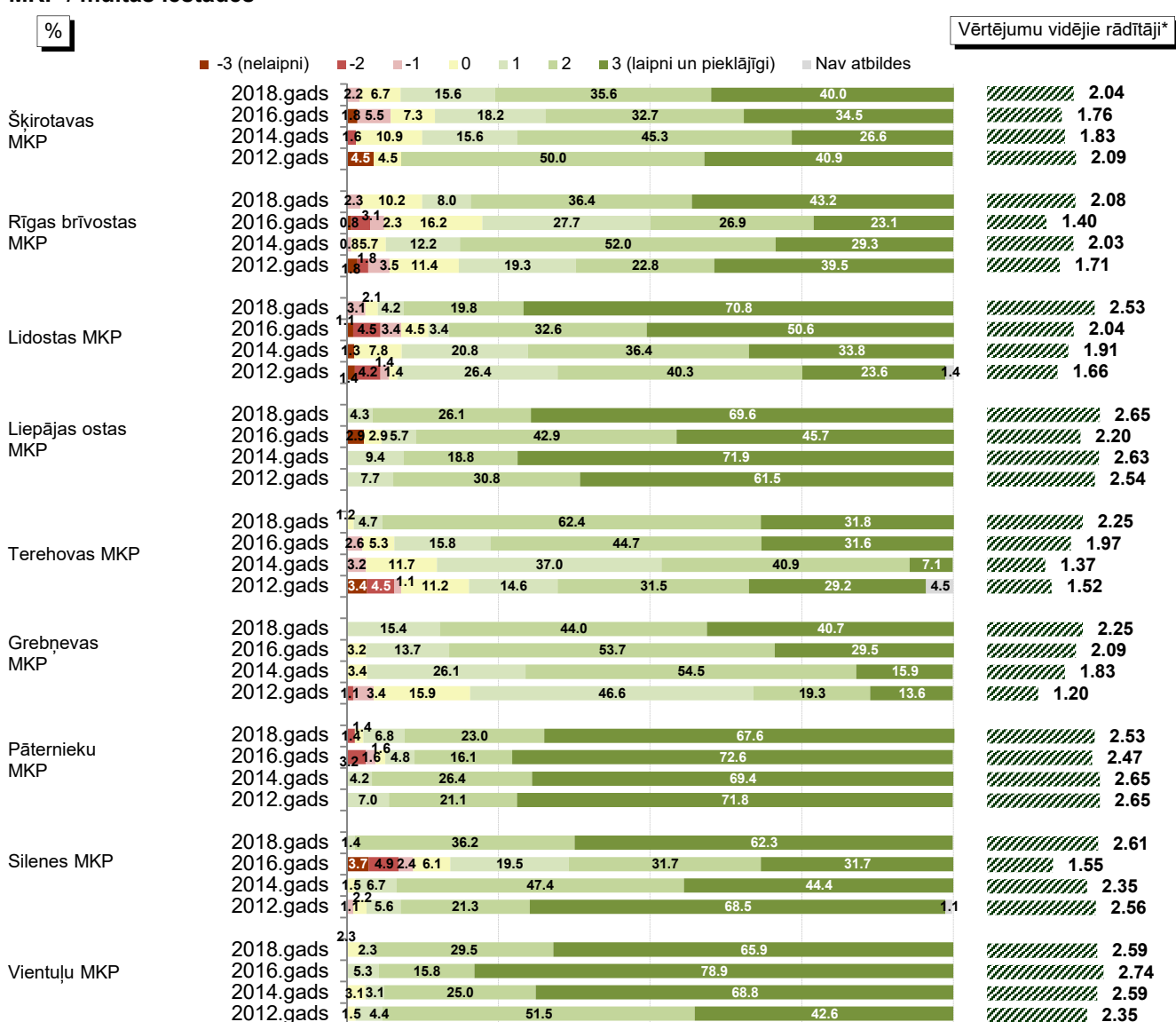
"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ 2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

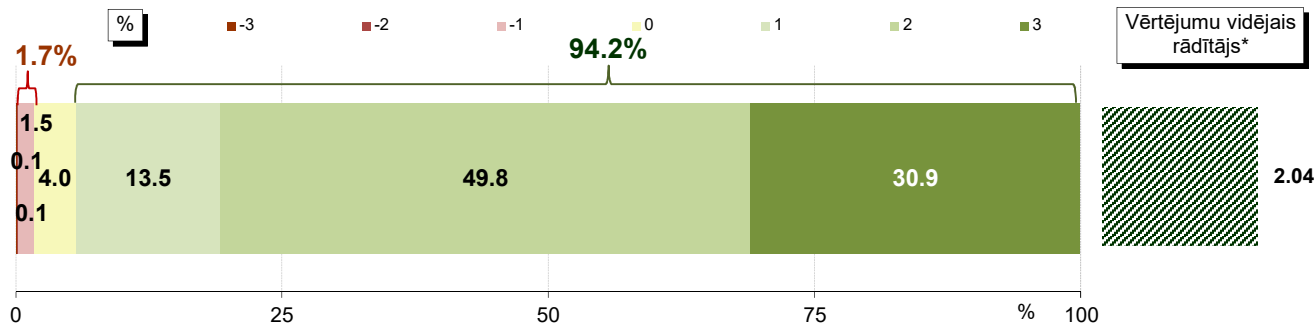
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Vērtējums apkalpošanas kvalitātei kopumā kontroles pasākumu laikā

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

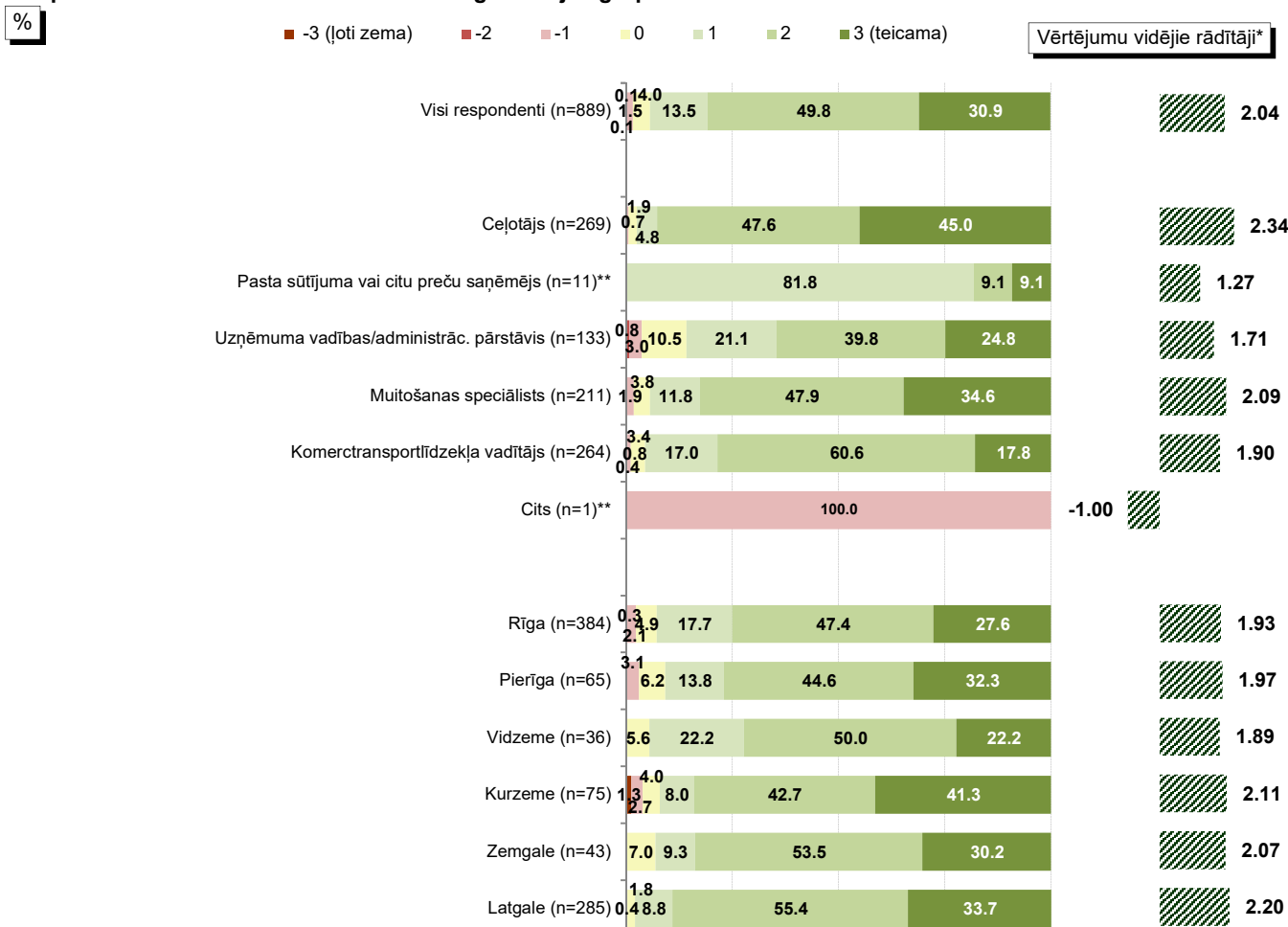
-3 (Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema)

+3 (Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=889

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

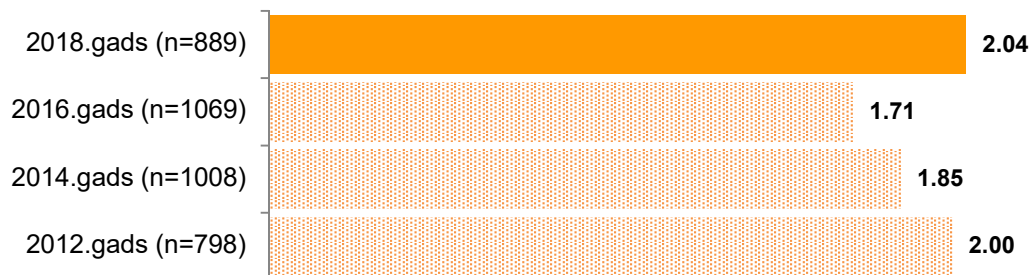
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

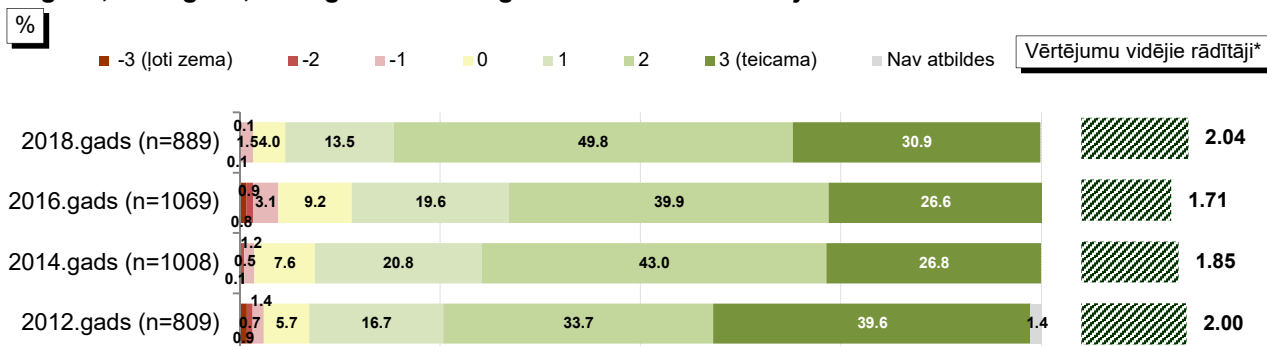
2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



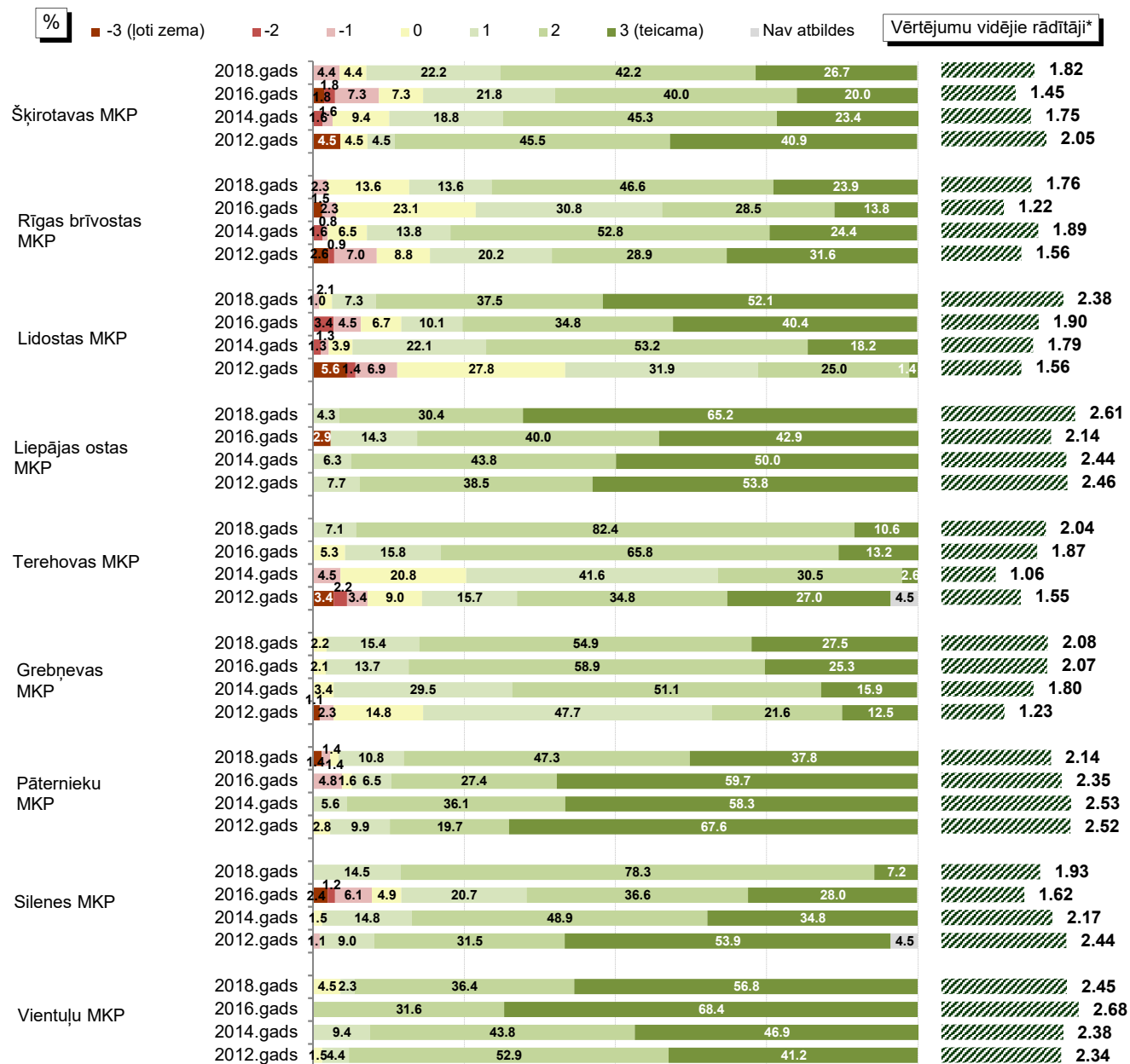
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

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

**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

8. Informācija par muitas jautājumiem

Veiktajā muitas klientu aptaujā respondentiem lūdza norādīt esošos un vēlamos informācijas avotus par muitas jautājumiem, kā arī raksturot, kādas informācijas par muitas jautājumiem viņiem pietrūkst.

Pētījuma rezultāti liecina, ka visbiežāk 2018.gadā **informāciju** par muitas jautājumiem respondenti ir **ieguvuši** VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv (45%), klātienē VID muitas iestādēs, jautājot muitas amatpersonām (41%) un internetā kopumā (www.likumi.lv, ministriju mājaslapās u.tml.) (38%).

Citi informācijas avoti nosaukti retāk: 18% atbildēja, ka informāciju iegūst, zvanot konkrētās jomas muitas ekspertiem VID muitas iestādēs, 18% - zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”, 16% - zvanot konkrētā MKP amatpersonām, 12% - zvanot e-muitas sistēmu lietotāju palīdzības dienestiem (help-desk), 8% - plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.), 8% - VID organizētajos bezmaksas semināros, 7% - VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.), 7% - iesniedzot VID muitas iestādē iesniegumu par konkrēto jautājumu, 6% - uzdodot jautājumus elektroniski VID muitas konsultantiem e-pastā MP.konsultacija@vid.gov.lv, 3% - VID kontos sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, instagram.com).

2016. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2018.gadā respondenti retāk norādīja, ka informāciju par muitas jautājumiem ir ieguvuši VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv (2016.: 55%, 2018.: 45%).

Raksturojot, kādā veidā viņi **vislabprātāk turpmāk vēlētos saņemt informāciju** par VID muitas jautājumiem, visbiežāk respondenti minēja konsultācijas klātienē VID muitas iestādēs (48%) un VID interneta lapu www.vid.gov.lv (44%).

To, ka informāciju par muitas jautājumiem vēlētos saņemt VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS), norādīja 27%, 22% vēlētos to saņemt, zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, 18% - savā e-pastā, izmantojot iespēju VID mājaslapā “Pieteikšanās VID jaunumiem”, 13% - VID organizētajos bezmaksas semināros, 8% - VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.), 7% - plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.), 7% - ar sociālo mediju starpniecību (piem., facebook.com, twitter.com, instagram.com).

Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti biežāk norādīja, ka informāciju par muitas jautājumiem vēlētos saņemt, konsultējoties klātienē VID muitas iestādēs (2016.: 43%, 2018.: 48%), bet retāk minēja VID interneta lapu www.vid.gov.lv (2016.: 53%, 2018.: 44%), EDS (2016.: 36%, 2018.: 27%), kā arī VID organizētajos bezmaksas semināros (2016.: 18%, 2018.: 13%).

Lūgti norādīt, kādas **informācijas par muitas jautājumiem viņiem visvairāk pietrūkst** (aptaujātajiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi formulēja savas atbildes, kas datu apstrādes gaitā tika apkopotas lielākās grupās), 40% aptaujāto muitas klientu norādīja, ka informācijas par šiem jautājumiem pašlaik ir pietiekami, un vēl 44% atturējās sniegt konkrētu atbildi uz šo jautājumu.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

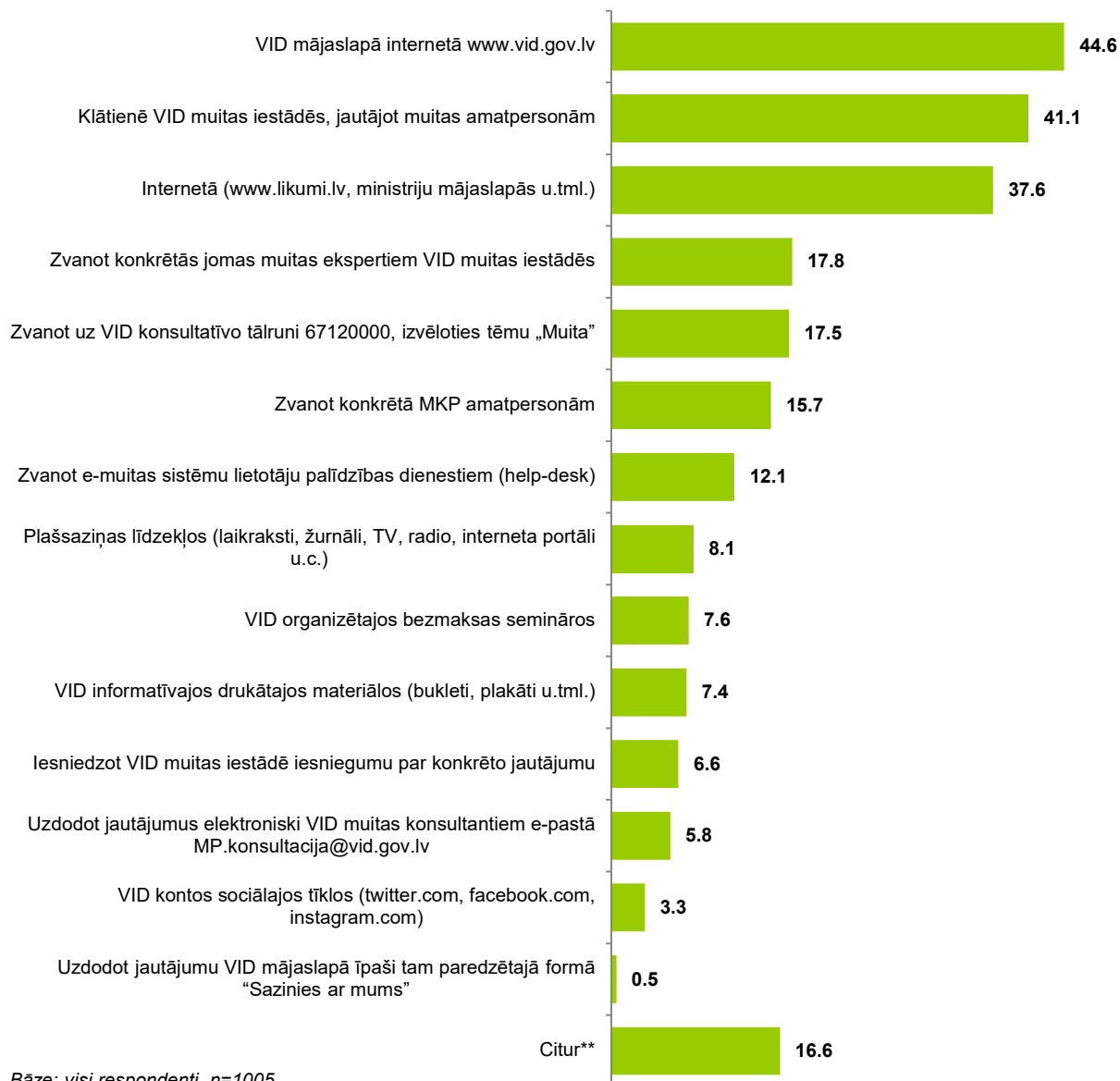
Raksturojot detalizētāk vērojams, ka 3% respondentu norādīja, ka viņiem pietrūkst informācijas par izmaiņām normatīvajos aktos, jauninājumiem, 2% atbildēja, ka pietrūkst pārskatāmas, skaidras un saprotamas informācijas, 2% vēlētos, lai būtu vairāk informācijas par muitas sistēmām (EMDAS: IKS, EKS, TKS, MAN/PU; ITVS), 2% norādīja, ka viņiem pietrūkst informācijas par muitas procedūrām.

Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti nedaudz retāk minēja konkrētu informāciju par muitas jautājumiem, kuras viņiem pietrūkst (2016.: 19%, 2018.: 16%).

8. Informācija par muitas jautājumiem

Esošie informācijas avoti par muitas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1005

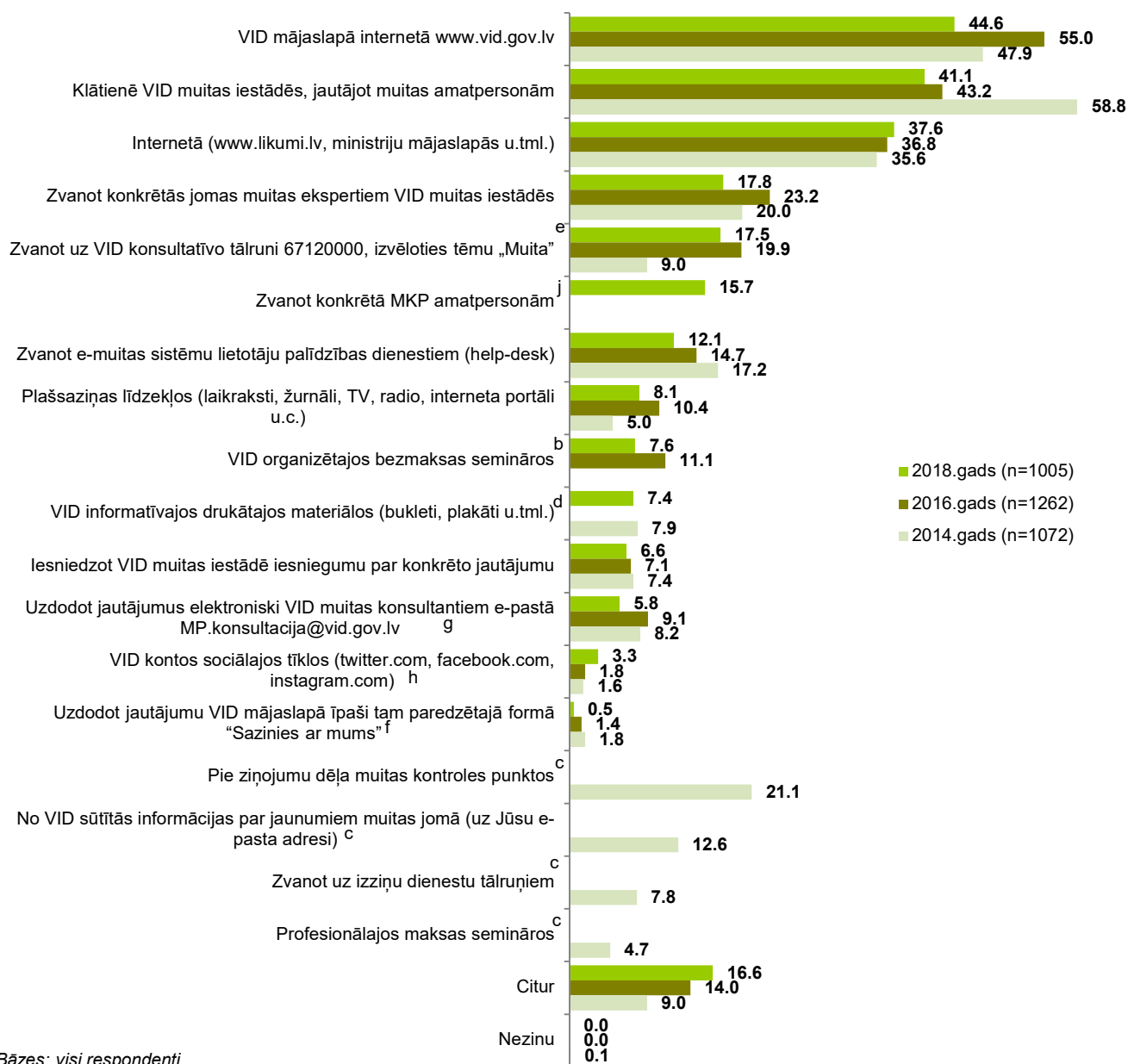
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā “Citur” ietilpst: “darbavietā (no vadības, kolēģiem, atbildīgajiem speciālistiem)” (minēts 80 reizes); “no citu firmu pārstāvjiem, speciālistiem (muitas brokeri, ekspeditorfirmas, loģistikas firmas u.c.)” (minēts 37 reizes); “no radiem, draugiem, paziņām” (minēts 8 reizes); “citās valsts institūcijās - Aizsardzības ministrija, Ārlietu ministrija u.c.” (minēts 1 reizi); “sanāksmēs Muitas konsultatīvajā padomē” (minēts 1 reizi); “neesmu ieguvīši/-usi šādu informāciju” (minēts 36 reizes); “nezina” (minēts 5 reizes).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

^bAtbilžu variants 2014.gada aptaujā netika piedāvāts.

^cAtbilžu varianti 2016.gada un 2018.gada aptaujās netika piedāvāti.

^dAtbilžu variants 2016.gadā netika piedāvāts.

^e2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”".

^f2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Uzdodot jautājumu VID mājaslapā īpaši tam paredzētajā formā „Uzdodot jautājumu VID”".

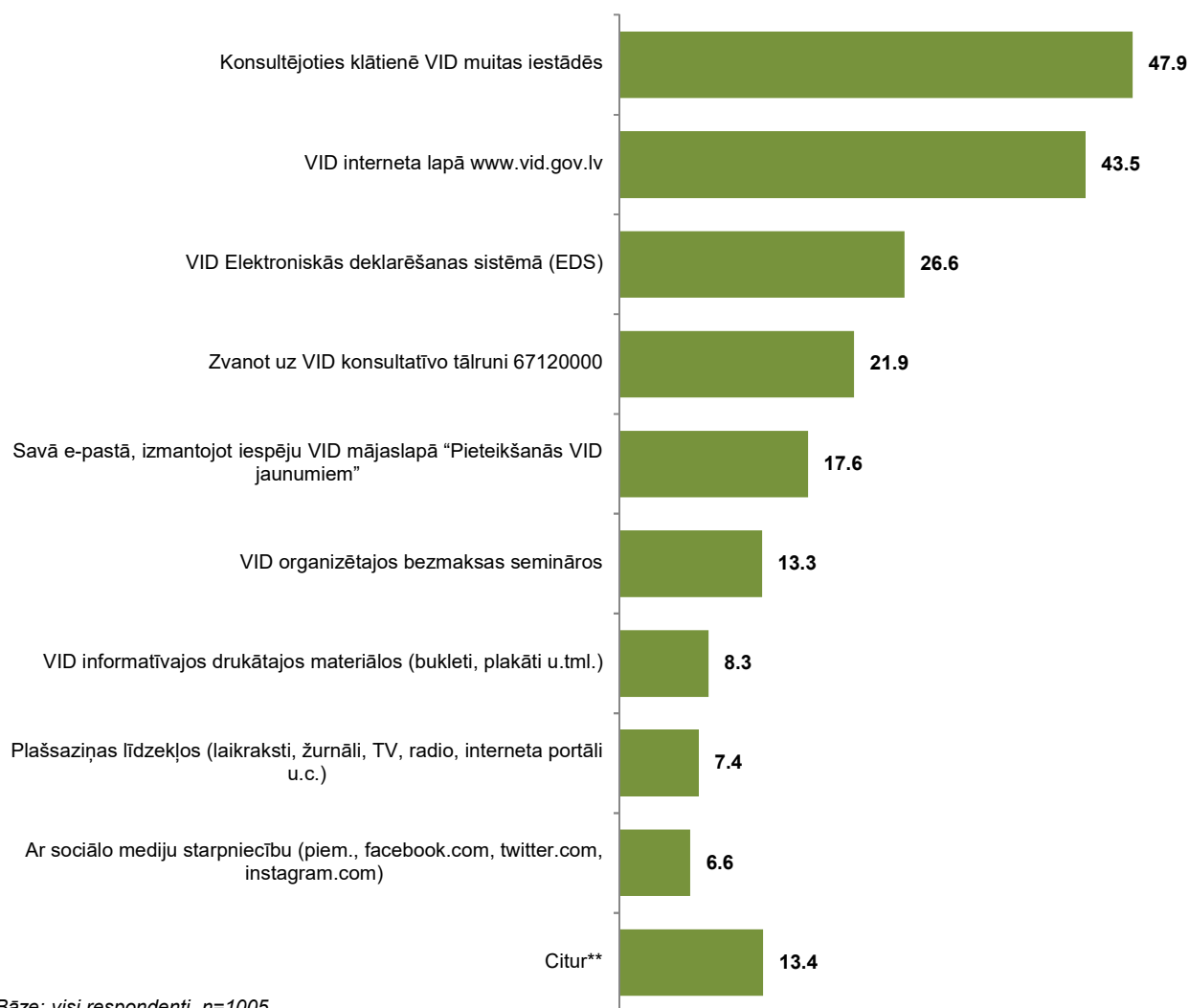
^g2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Uzdodot jautājumus elektroniski VID muitas konsultantiem".

ⁿ2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "VID kontos sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, draugiem.lv)".

^j2018.gada aptaujā šis atbilžu variants tika piedāvāts pirmo reizi.

Vēlamie informācijas avoti par muitas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1005

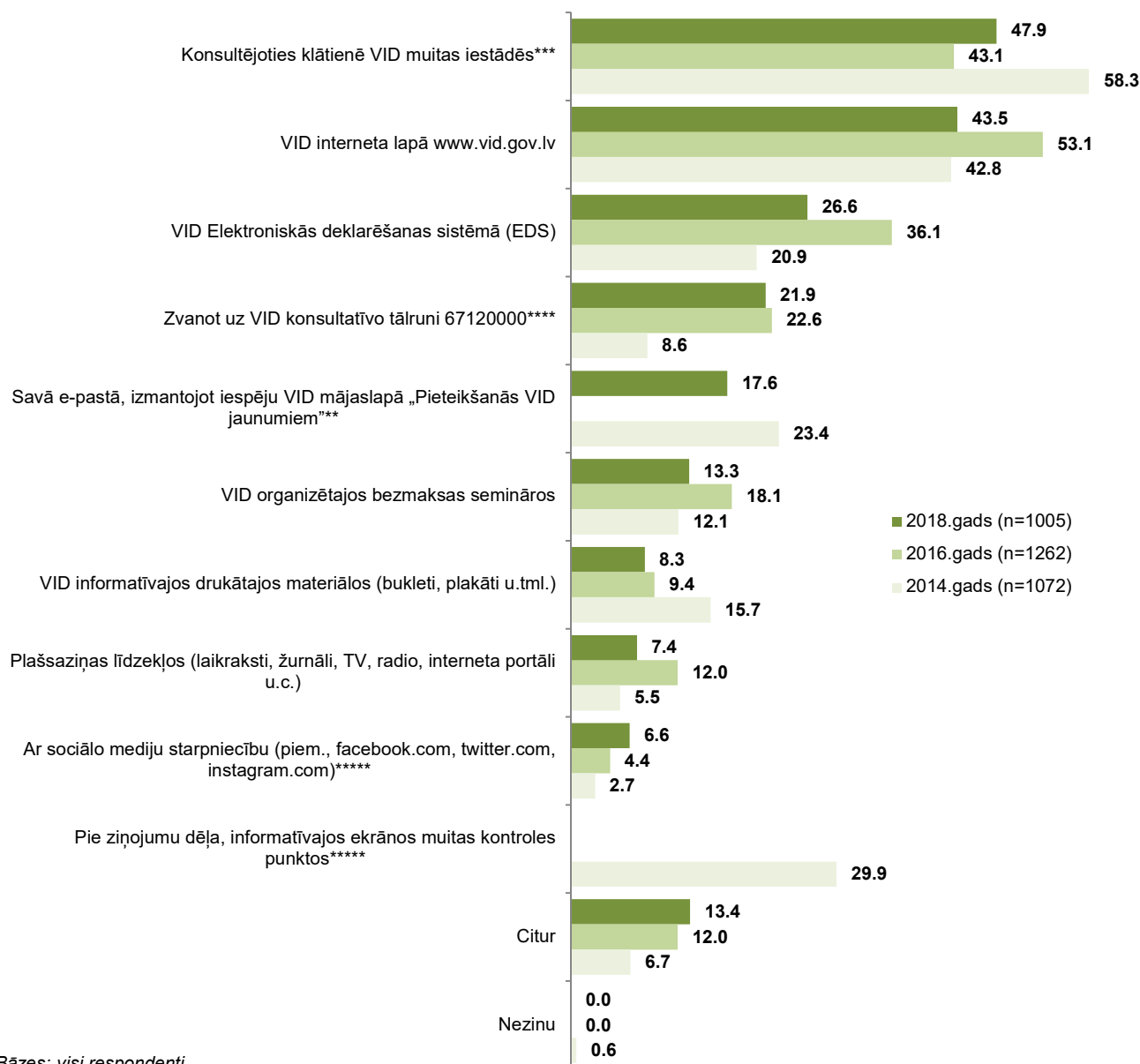
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Citur" ietilpst: "darbavietā (no vadības, kolēģiem, atbildīgajiem speciālistiem)" (minēts 73 reizes); "no citu firmu pārstāvjiem, speciālistiem (muitas brokeri, ekspeditorfirmas, loģistikas firmas u.c.)" (minēts 43 reizes); "no radiem, draugiem, paziņām" (minēts 4 reizes); "konsultatīvajā sanāksmē Muitas pārvaldē" (minēts 1 reizi); "nezinu" (minēts 9 reizes); "nevajag / jau saņem" (minēts 5 reizes).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

**Atbilžu variants 2016.gadā netika piedāvāts.

***2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Klātienē VID muitas iestādēs".

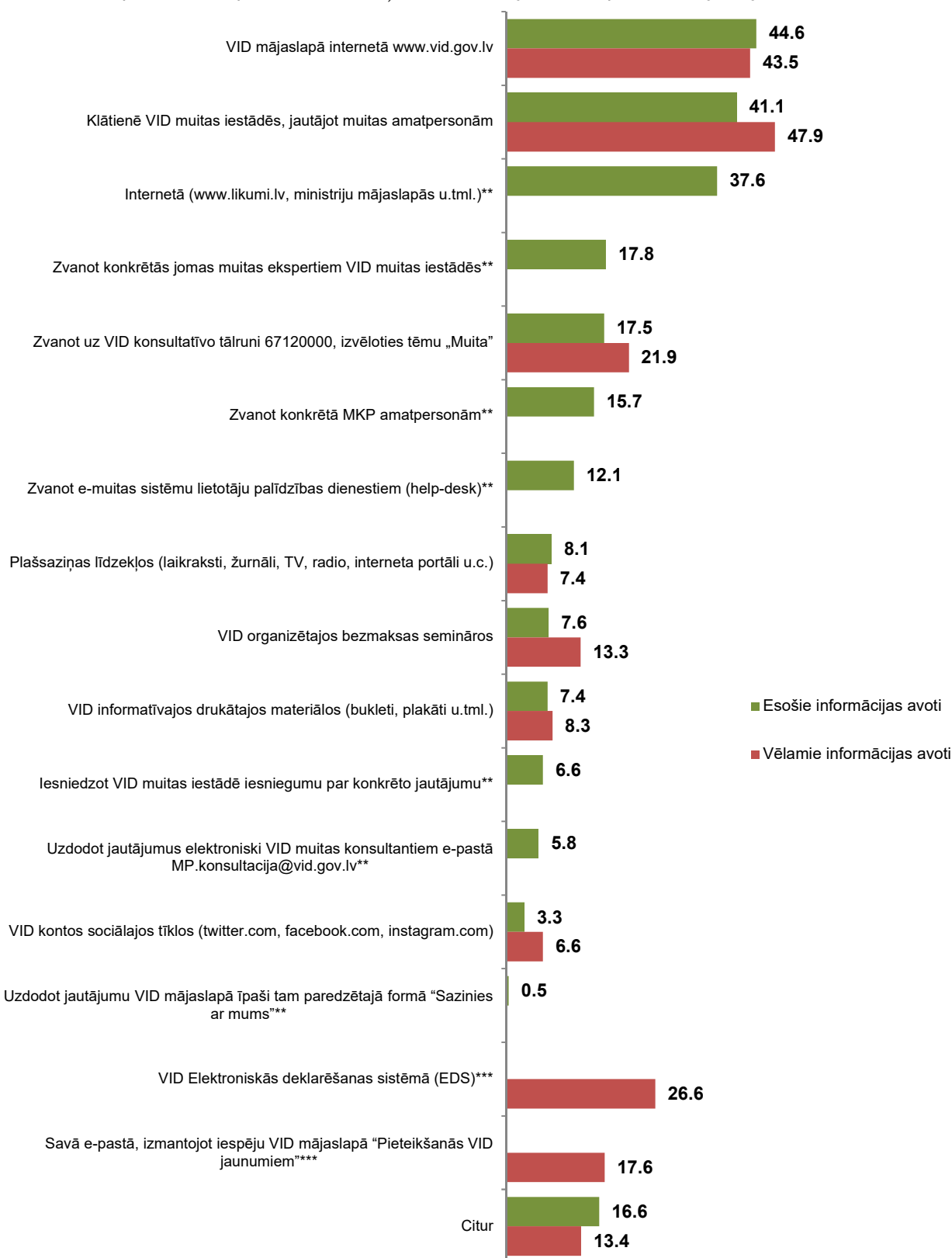
****2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000".

*****Atbilžu variants 2016.gadā un 2018.gadā netika piedāvāts.

*****2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Ar sociālo mediju starpniecību (piem., draugiem.lv, facebook.com, twitter.com u.tml.)".

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=1005

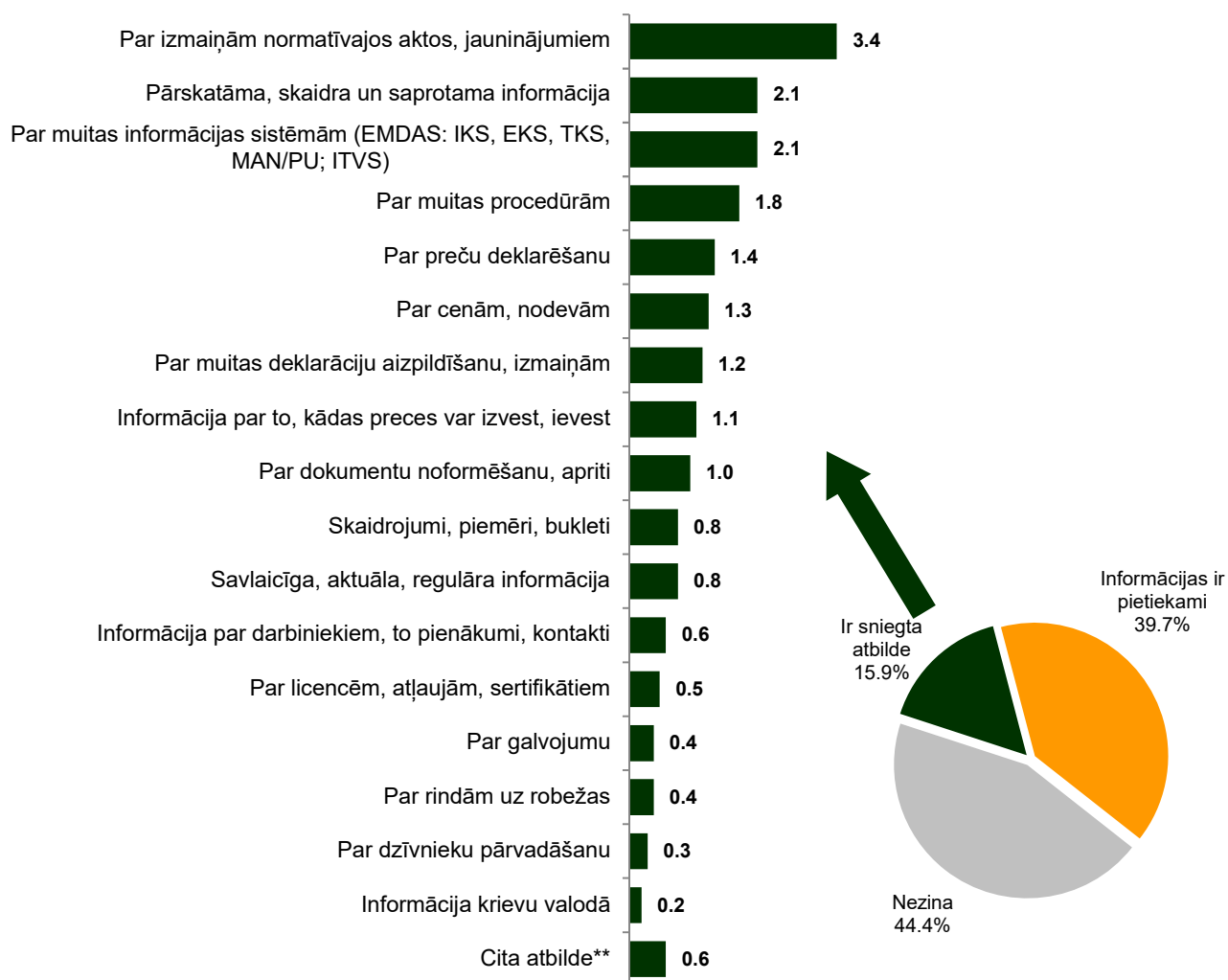
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**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?"

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kāda rakstura informācija par muitas jautājumiem, Jūsaprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne kur citur)?"



Bāze: visi respondenti, n=1005

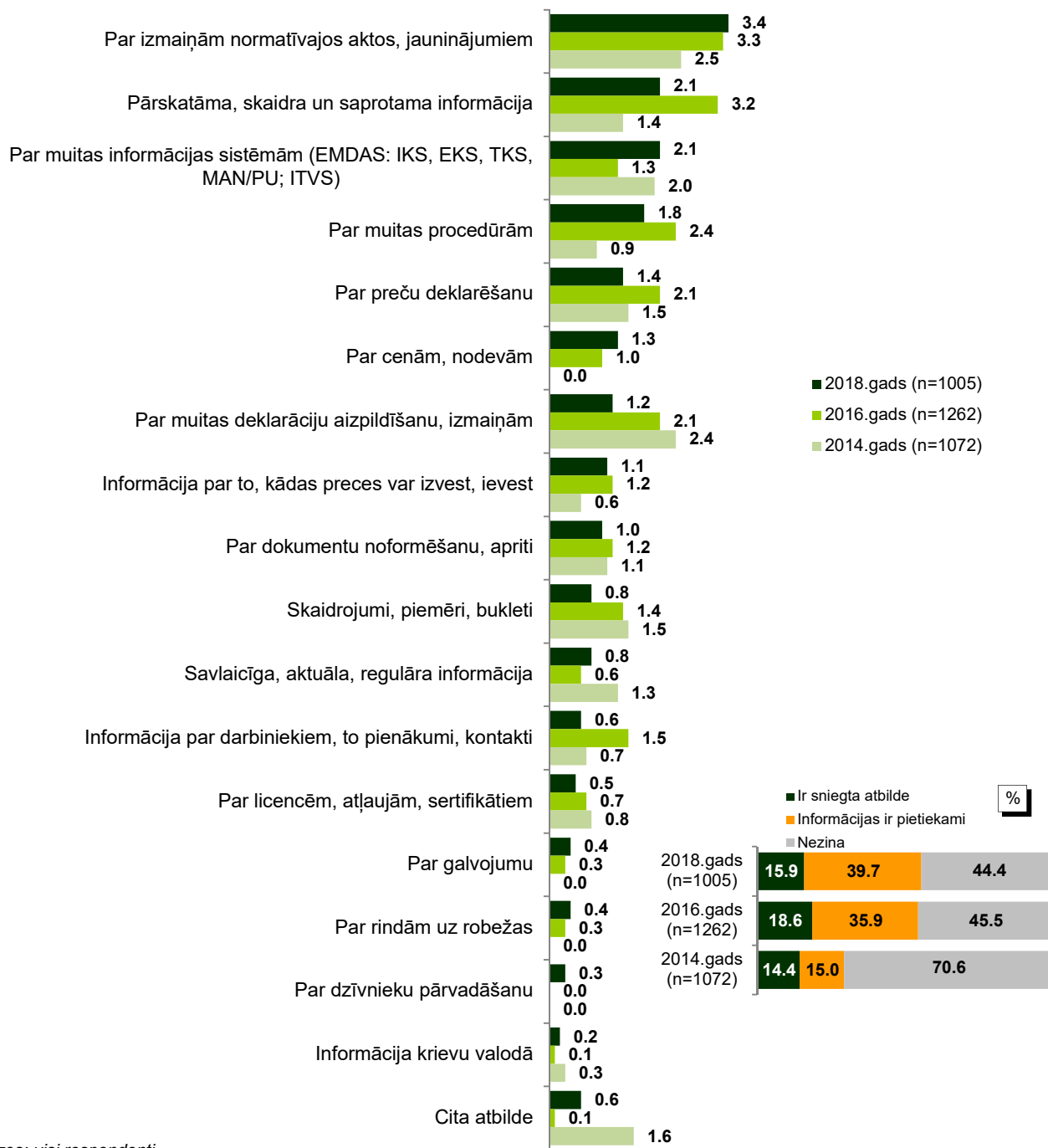
*Tā kā katrs respondents varēja minēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā *"Cita atbilde"* ietilpst: "AEO uzraudzības nosacījumi" (minēts 1 reizi); "fiskālās pārstāvniecības - ļoti maz informācijas" (minēts 1 reizi); "informācija par brīvās zonas darbību" (minēts 1 reizi); "muitas pakalpojumi ir jāveido kā pakalpojumi sabiedrībai, nevis represīva darbība" (minēts 1 reizi); "Rīgas ostā tranzītam dod tikai trīs dienas, tas ir par maz" (minēts 1 reizi); "saņemot muitas konsultāciju, par kaut kādu situāciju nevar būt pārliecināts, ka konsultācija ir pareiza" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kāda rakstura informācija par muitas jautājumiem, Jūsaprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne kur citur)?"

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

9. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

Aptaujas ietvaros VID muitas iestāžu klientiem lūdza raksturot, vai pēdējā gada laikā ir bijušas situācijas, kad viņi bija neapmierināti ar pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, vai viņi ir ziņojuši par šīm situācijām, un vai bijuši apmierināti ar VID reakciju uz šo ziņojumu, kā arī raksturot saskarsmi ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību.

9.1. Saskarsme ar neapmierinošu VID muitas iestāžu pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

Saskaņā ar aptaujas datiem 17% respondentu norādīja, ka pēdējā gada laikā ir saskārušies ar situācijām, kad viņi **nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu**, un biežāk nekā caurmērā to norādīja uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvji un mītošanas speciālisti.

Salīdzinot ar iepriekš veikto aptauju datiem, jāsecina, ka 2018.gadā neapmierināto respondentu īpatsvars ir mazinājies (2012.: 25%, 2014.: 23%, 2016.: 23%, 2018.: 17%).

Respondentiem, kuri pēdējā gada laikā ir saskārušies ar situācijām, kad viņi nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu, lūdza norādīt, vai viņi ir **informējuši VID par šīm situācijām**. Aptuveni 2/3 (65%) pētījuma dalībnieku atzina, ka nav to darījuši. 20% atbildēja, ka ir informējuši attiecīgā darbinieka tiešo vadītāju, 9% - ir informējuši VID Muitas pārvaldes vadību, 6% - ir zvanījuši uz anonīmo bezmaksas VID uzticības tālruni, bet 4% - iesnieguši rakstisku sūdzību.

Salīdzinot ar 2014. un 2016.gada aptauju datiem, jāsecina, ka būtiskas izmaiņas nav vērojamas.

Kopumā 46% respondentu, kuri bija informējuši VID par neapmierinošām situācijām, bija apmierināti ar **VID reakciju uz viņu sūdzību/ informāciju**, bet neapmierinātību pauda 44% pētījuma dalībnieku. Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti retāk norādīja, ka ir apmierināti ar VID reakciju uz viņu sūdzību/ informāciju.

Respondentiem, kuri atbildēja, ka **nav informējuši** VID par situācijām, kad viņi bija neapmierināti ar pakalpojumu/ apkalpošanas kvalitāti, lūdza **raksturot neziņošanas iemeslus**. Visbiežāk respondenti uzskatīja, ka tam nav jēgas (23%). 18% atbildēja, ka problēma nebija tik nopietna, lai sūdzētos, 12% - ka nav to darījuši laika trūkuma dēļ, 11% atzina, ka problēma bija likumos, kārtībā, 7% atbildēja, ka nebija vēlmes strīdēties u.c. Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti biežāk norādīja, ka problēma nebija tik nopietna, lai sūdzētos (2016.: 10%, 2018.: 18%), ka tādi ir likumi, kārtība (2016.: 2%, 2018.: 11%) un ka VID darbinieki nav kompetenti, slikti strādā (2016.: 1%, 2018.: 5%).

9.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību

Lūgti norādīt, vai pēdējā gada laikā viņi ir **saskārušies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību**, 2% atbildēja apstiprinoši, kas ir tikpat bieži kā pirms diviem gadiem (2%). Jāmin, ka no uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvjiem ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību bija saskārušies 4%, no komerctransportlīdzekļa vadītājiem – 4%.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Raksturojot prettiesisko darbību, ar ko viņi bija saskārušies, visbiežāk respondenti minēja ļaunprātīga dienesta stāvokļa izmantošanu (16 cilvēki). Vēl 6 respondenti norādīja, ka no viņiem tika pieprasīti materiāli labumi, bet 3 respondenti - kā tādi tika pieņemti.

Jautāti, vai viņi zina, kur **Valsts ieņēmumu dienestā vērsties** (uz kādu tālruni zvanīt vai uz kādu e-pasta adresi rakstīt) nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā, 30% norādīja, ka to zina, un vēl 61% - ka precīzi nezina, bet zinātu, kur tādu informāciju atrast. To, ka nezina, kur vērsties šādos gadījumos, atzīmēja 10% pētījuma dalībnieku.

Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti retāk atbildēja, ka zina, kur vērsties tādos gadījumos (2016.: 33%, 2018.: 30%).

Jāpiebilst, ka visbiežāk to, ka zina (vai zina, kur tādu informāciju atrast), kur vērsties nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā, norādīja komerctransportlīdzekļu vadītāji.

9.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtošanu traucējošiem faktoriem

Lūgti norādīt, kuri trīs faktori, viņuprāt, visvairāk **traucē kārtot formalitātes muitā**, 35% respondentu minēja biežas izmaiņas tiesību aktos, 33% - likumu sarežģītību, 27% - klienta nepilnīgas zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, 13% - garus jautājumu izskatīšanas termiņus, 9% - muitas ierēdņu neprofesionalitāti, 8% - pārāk mazu informācijas daudzumu par muitas jautājumiem, 3% - nelaipnus un neatsaucīgus ierēdņus, bet 1% - amatpersonu prettiesisko rīcību. To, ka tādu faktoru nav, atzīmēja 30% respondentu.

2016. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2018.gadā respondenti retāk par šķēršļiem muitas formalitāšu kārtošanā atzina likumu sarežģītību (2016.: 37%, 2018.: 33%), un garus jautājumu izskatīšanas termiņus (2016.: 20%, 2018.: 13%). Biežāk nekā pirms diviem gadiem 2018.gadā norādīts, ka nav tādu faktoru, kas traucē kārtot formalitātes muitā (2016.: 25%, 2018.: 30%).

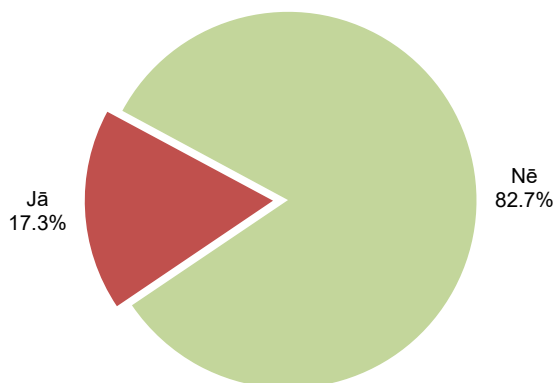
Analizējot atbildes atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP/ muitas iestādes, jāsecina, ka respondenti, kuri to visbiežāk apmeklē Rīgā un Latgalē, biežāk uzskatīja, ka formalitātes muitā traucē kārtot biežas izmaiņas tiesību aktos, likumu sarežģītība, gari jautājumu izskatīšanas termiņi un muitas ierēdņu neprofesionalitāte. Savukārt respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Kurzemē, biežāk atbildēja, ka formalitātes muitā traucē kārtot klienta nepilnīgas zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām un nelaipni un neatsaucīgi muitas ierēdņi.

Ja raksturo datus atkarībā no respondentu statusa, vērojams, ka ceļotāji retāk minēja visus uzskaitītos faktorus un biežāk norādīja, ka kārtot formalitātes muitā nekas netraucē. Gan uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvji, gan muitas speciālisti, gan komerctransportlīdzekļu vadītāji visbiežāk atbildēja, ka formalitātes muitā kārtot traucē biežas izmaiņas tiesību aktos (attiecīgi 51%, 45% un 35%).

9. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

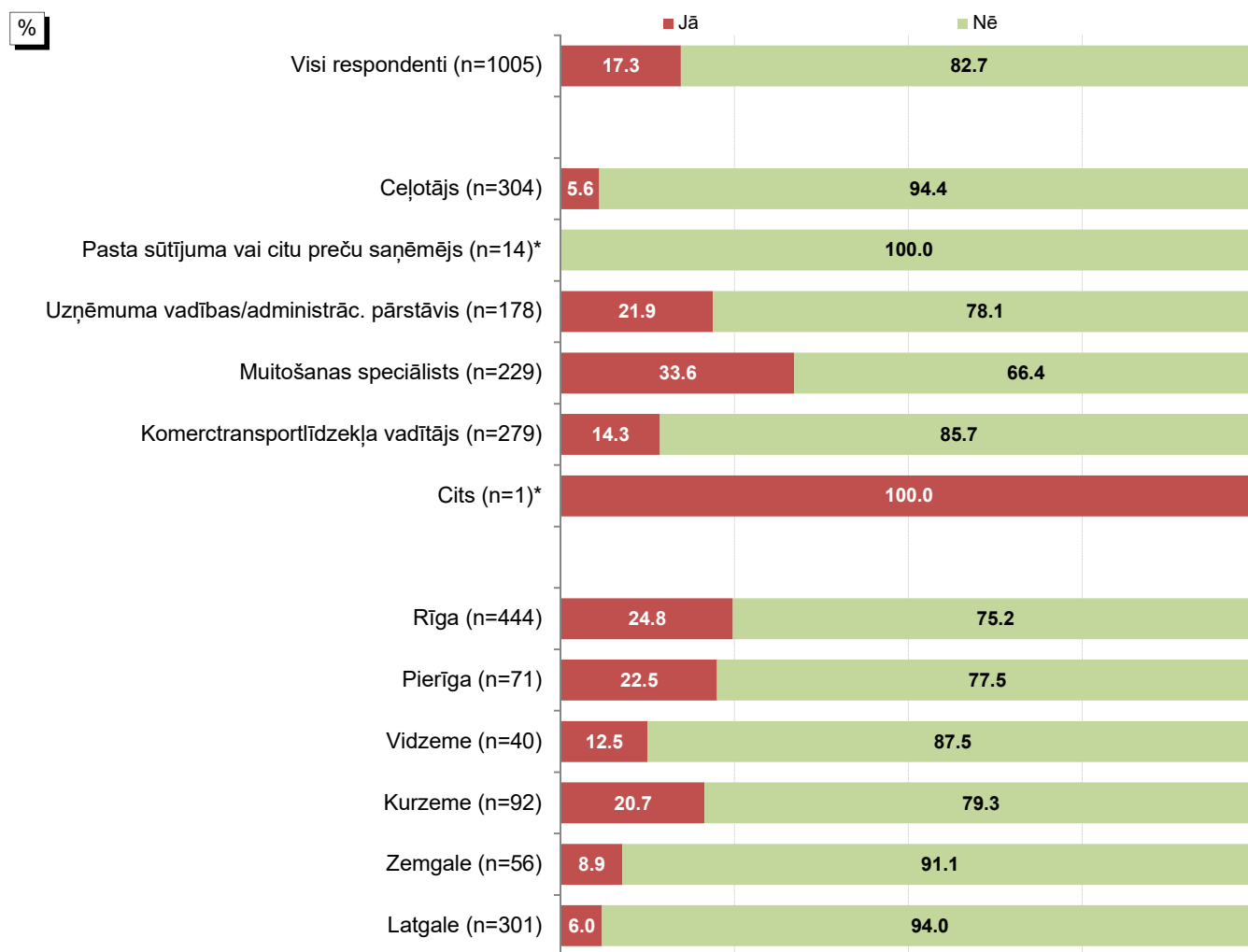
9.1. Saskarsme ar neapmierinošu VID muitas iestāžu pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

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



Bāze: visi respondenti, n=1005

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



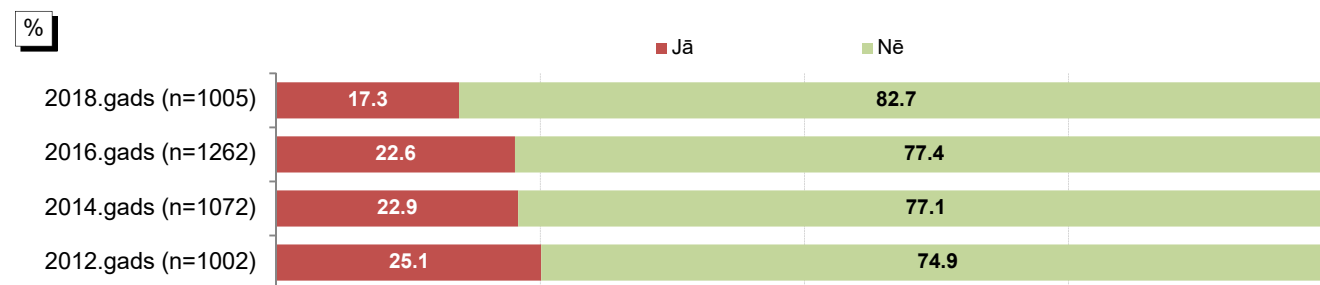
Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

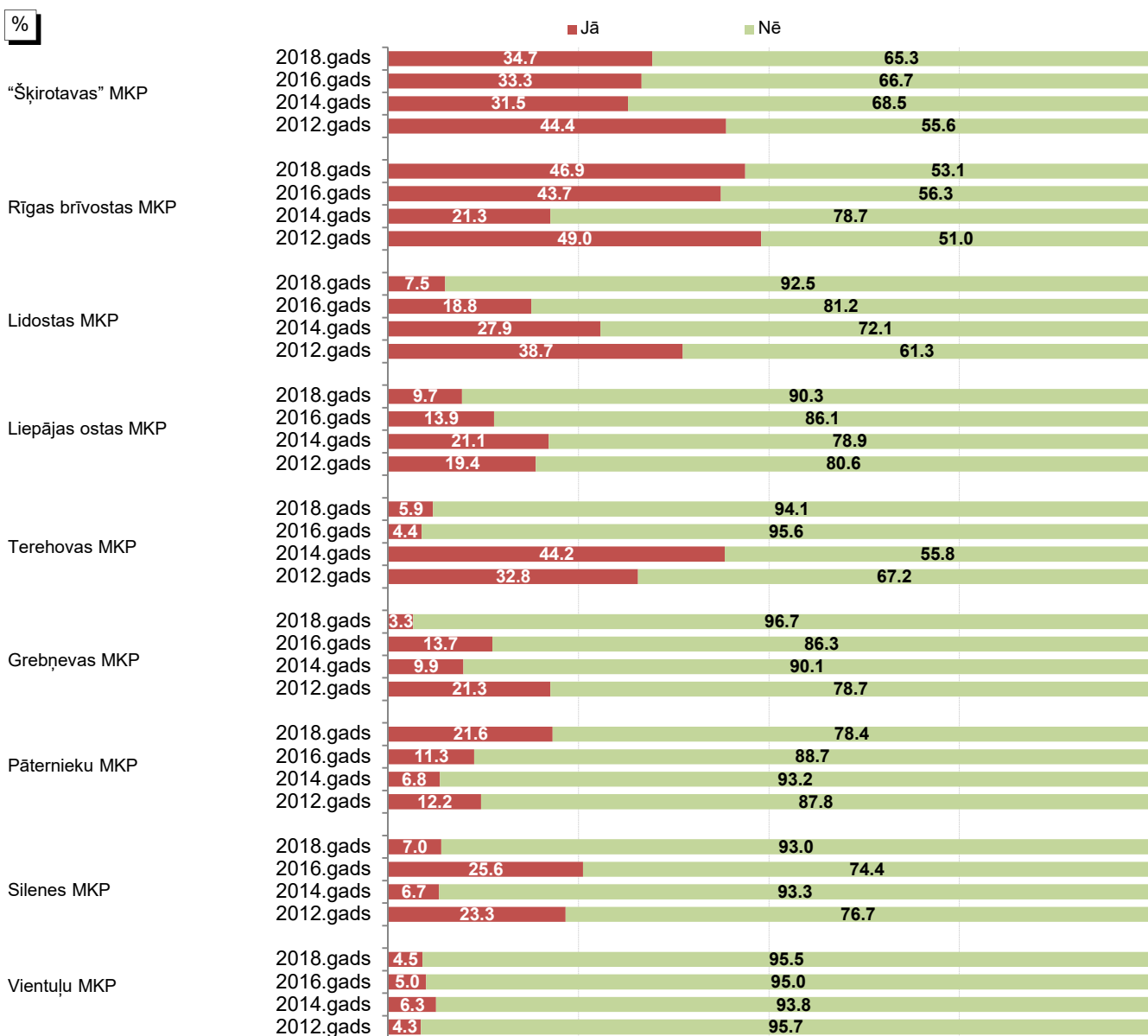
"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu?"

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes*

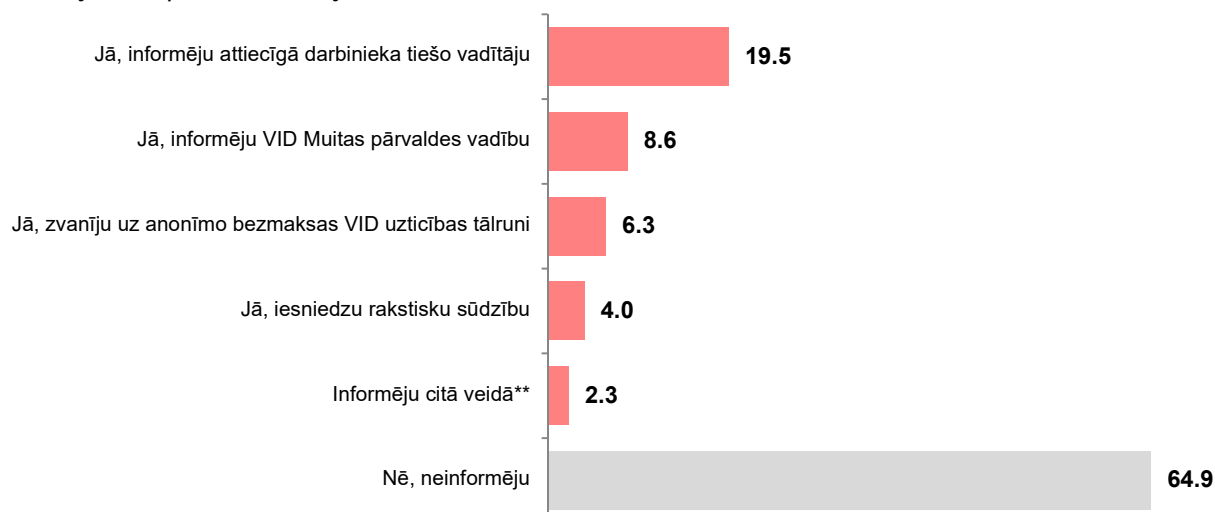


Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014. un 2016.gada aptaujās.

VID informēšana par neapmierinošām situācijām

"Vai Jūs informējāt VID par šīm situācijām?"

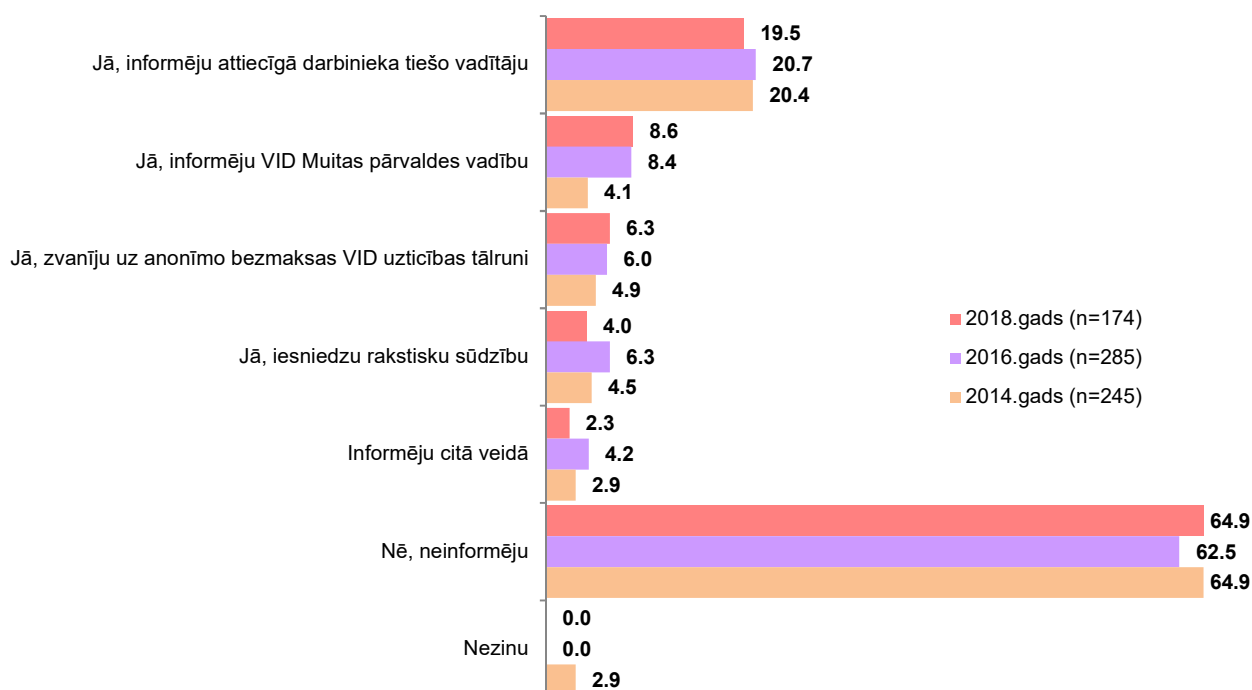


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, n=174

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

**Kategorijā "Informēju citā veidā" ietilpst: "informēju caur muitas brokeri" (minēts 1 reizi); "izteicu pretenzijas attiecīgās nodaļas amatpersonai" (minēts 1 reizi); "mutiska informācija par nekompetentu attieksmi" (minēts 1 reizi); "paužu neapmierinātību darbiniekam" (minēts 1 reizi).

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

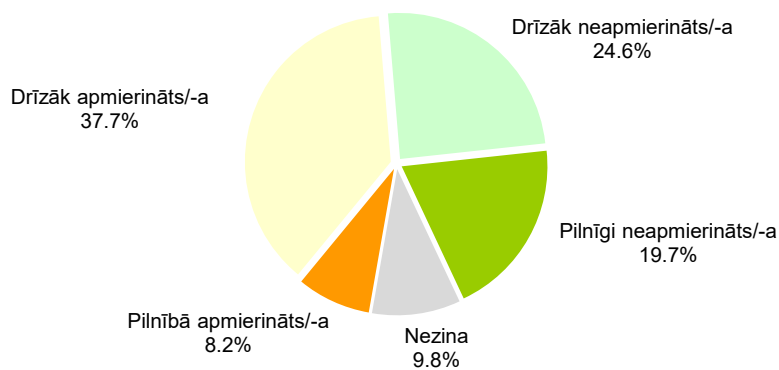


Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem

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

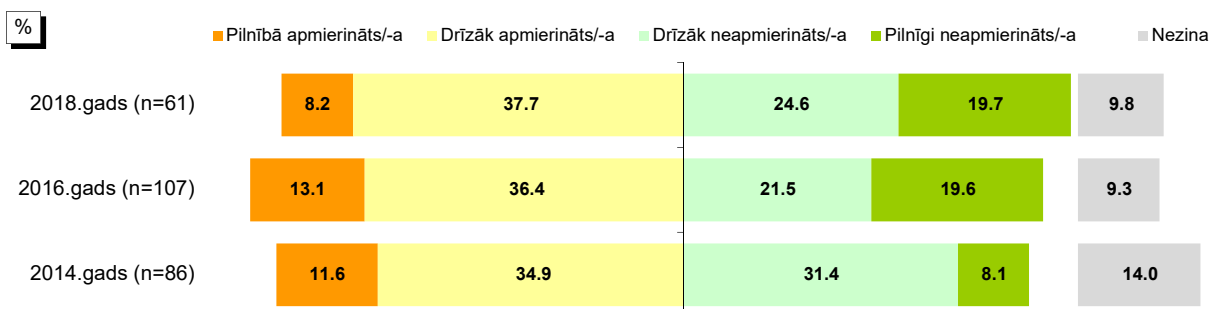
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Cik apmierināts/-a Jūs bijāt ar VID reakciju uz Jūsu sūdzību/ informāciju?"



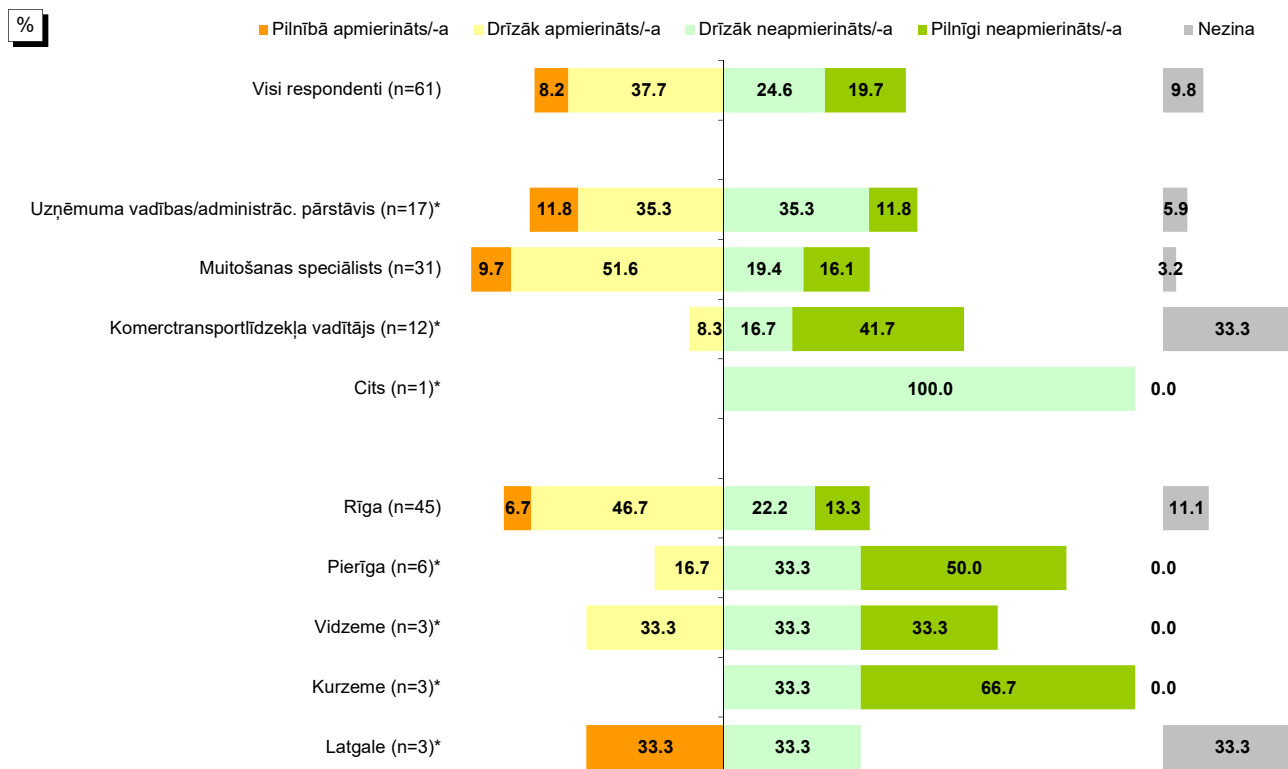
Bāze: respondenti, kuri informēja VID par to, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, n=61

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri informēja VID par to, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri informēja VID par to, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Iemesli VID neinformēšanai par neapmierinošām situācijām

"Ja Jūs neinformējāt par šīm situācijām, lūdzu, norādiet, kāpēc!"

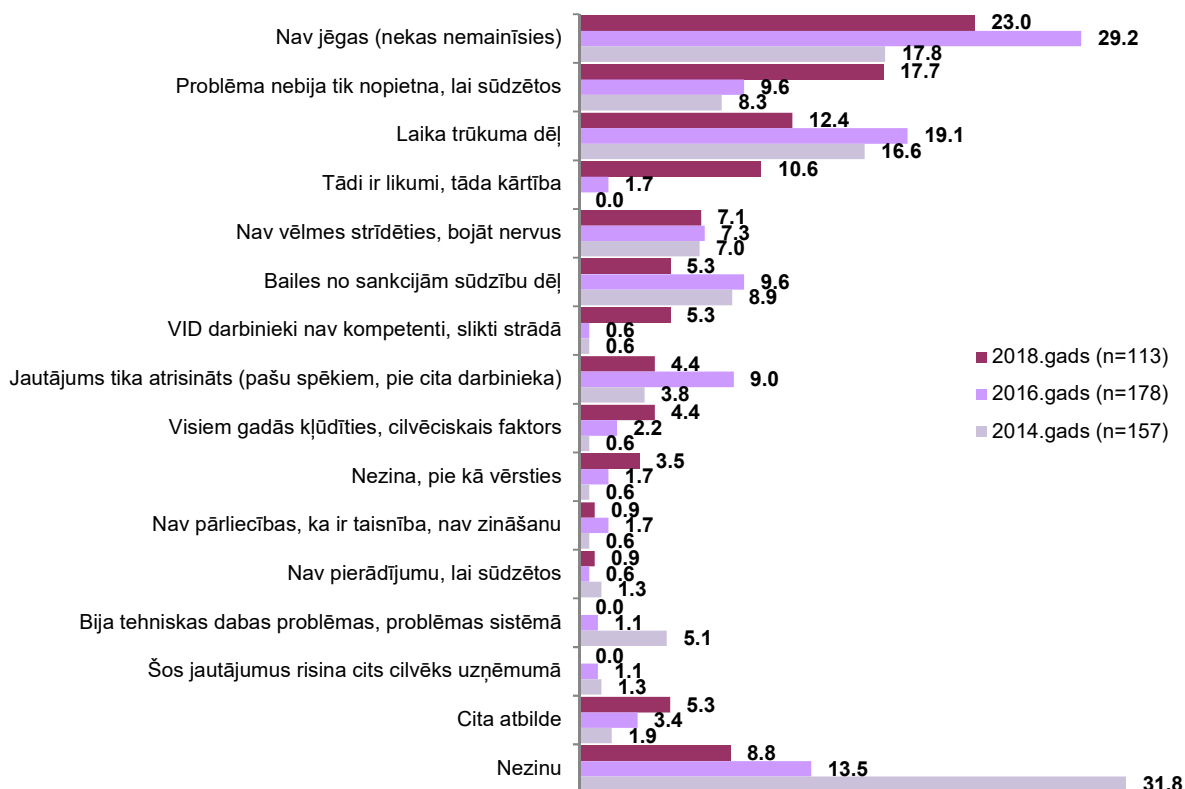


Bāze: respondenti, kuri nav informējuši VID par situācijām, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu, n=113

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

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "bijušas neskaidrības par nepieciešamajiem labojumiem importa deklarācijā, nebija iespējams sazināties, lai saprastu, kas tieši nepieciešams" (minēts 1 reizi); "izvērtējot visus mīnus un plusus informēšanā par šo situāciju, tika pieņemts lēmums neziņot" (minēts 1 reizi); "nav bijusi iespēja" (minēts 1 reizi); "nebija konkrēti iekļauts saspīlēta situācijā, bet tikai kā klātesošs vērotājs" (minēts 1 reizi); "tas bija darba moments - bija ļoti liela rinda, bija streiks muitā" (minēts 1 reizi); "tāpēc, ka nepajautāju rupjā, nekompetentā muitnieka uzvārdu" (minēts 1 reizi).

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

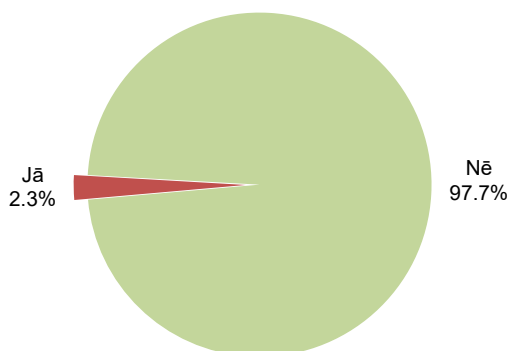


Bāzes: respondenti, kuri nav informējuši VID par situācijām, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu

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

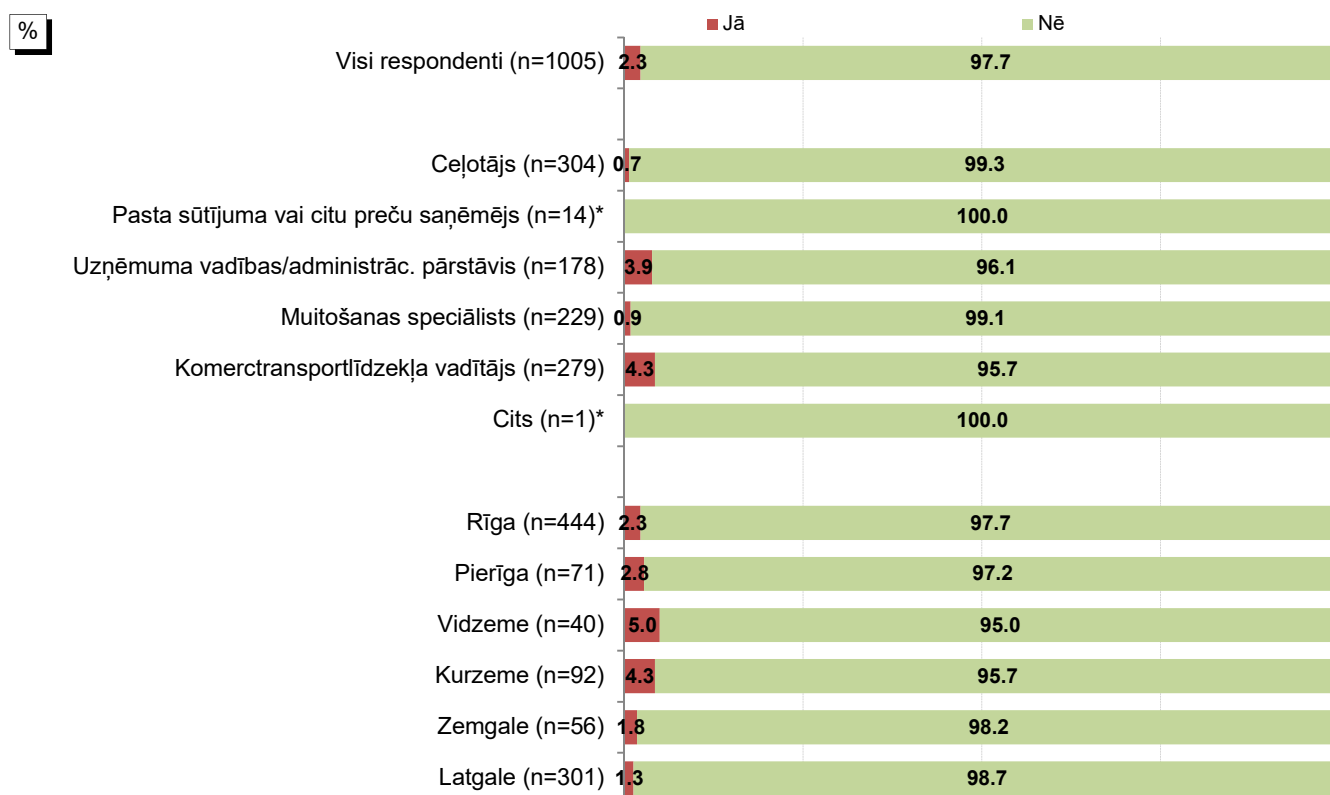
9.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību

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



Bāze: visi respondenti, n=1005

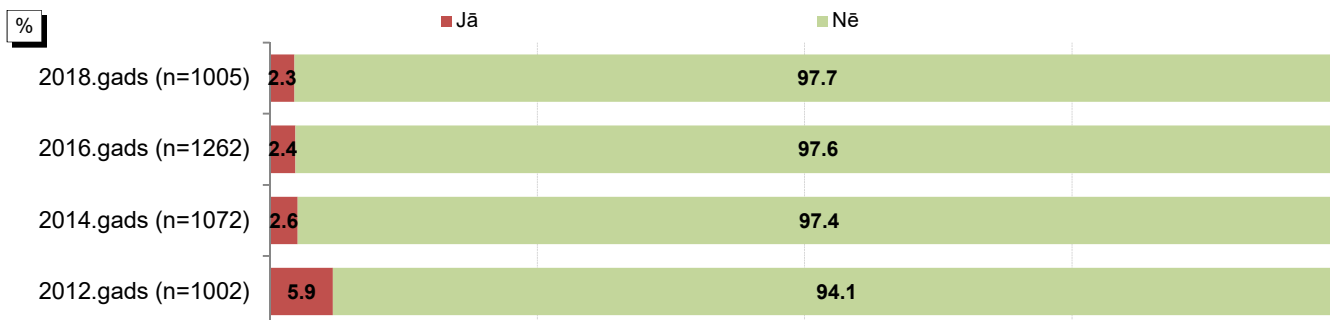
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums

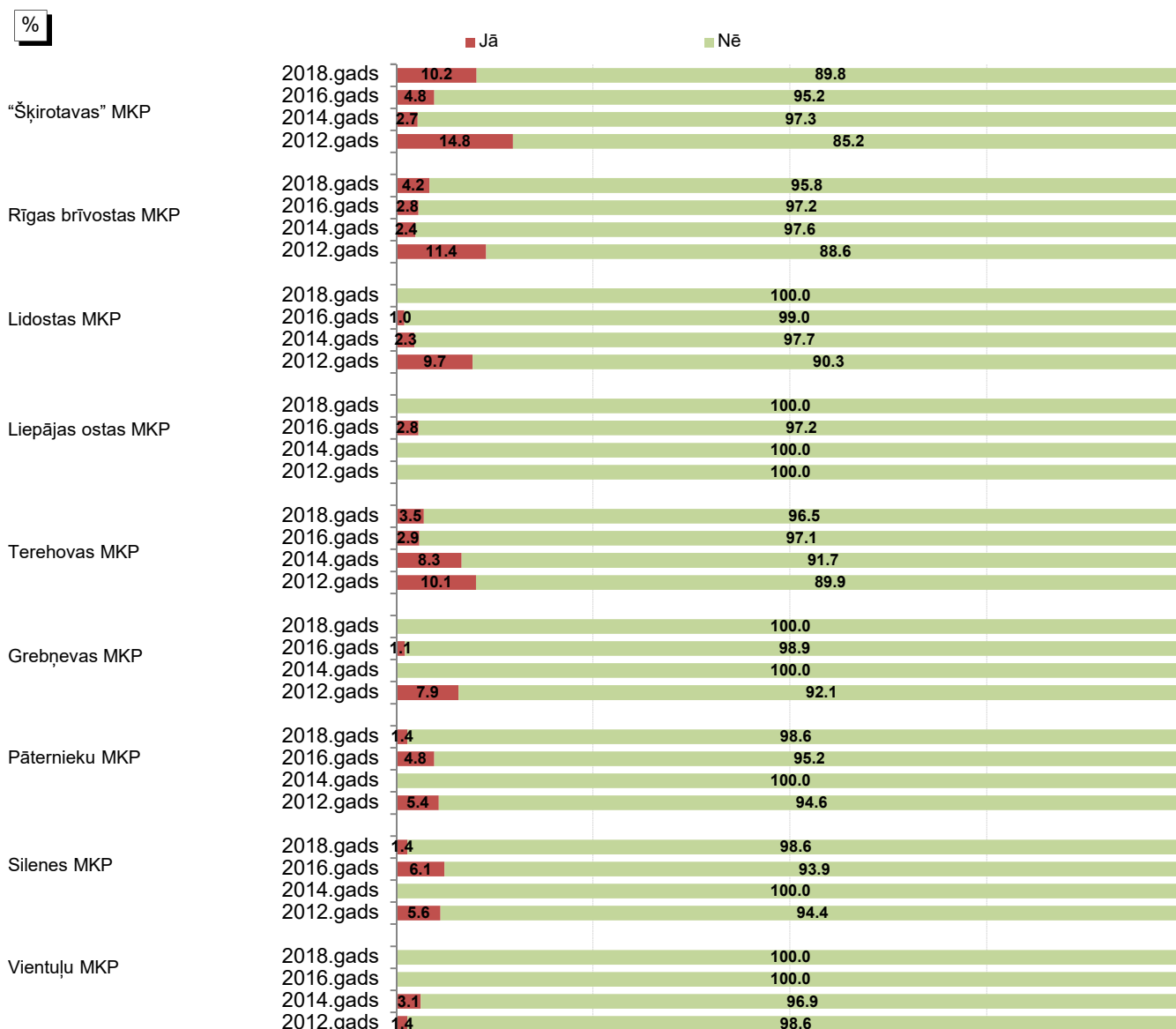


Bāzes: visi respondenti

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes*



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2018.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012.gada, 2014.gada un 2016.gada aptaujā.

"VID muitas amatpersonas prettiesiskā rīcība izpaudās kā ... ?"

	skaits	%
Ļaunprātīga dienesta stāvokļa izmantošana	16	69.6
Materiālu labumu (kukuļa) pieprasīšana	6	26.1
Piedāvāto materiālu labumu (kukuļa) pieņemšana	3	13.0
Cits**	2	8.7

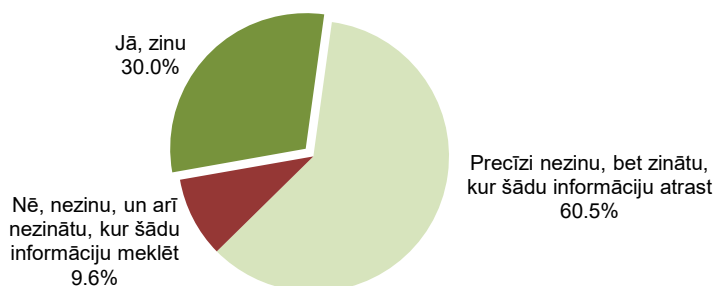
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību, n=23

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst: "ir labi" (minēts 1 reizi); "uzkrītoši piekasās" (minēts 1 reizi).

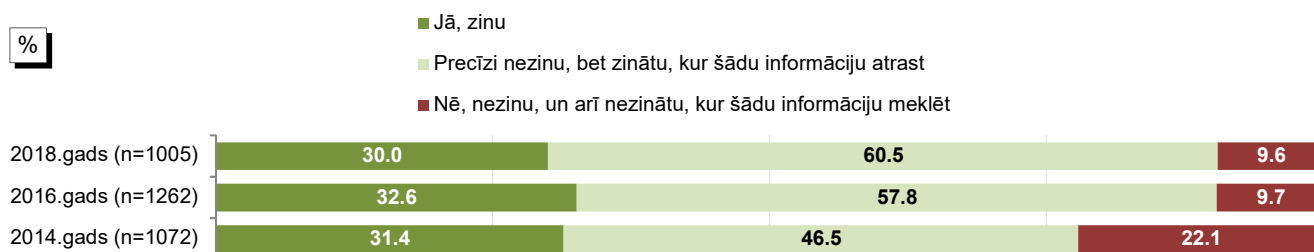
Informētība par vēršanos VID problēmu gadījumos

"Vai Jūs zināt, kur VID vērsties (tālrunis, e-pasta adrese) nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā?"



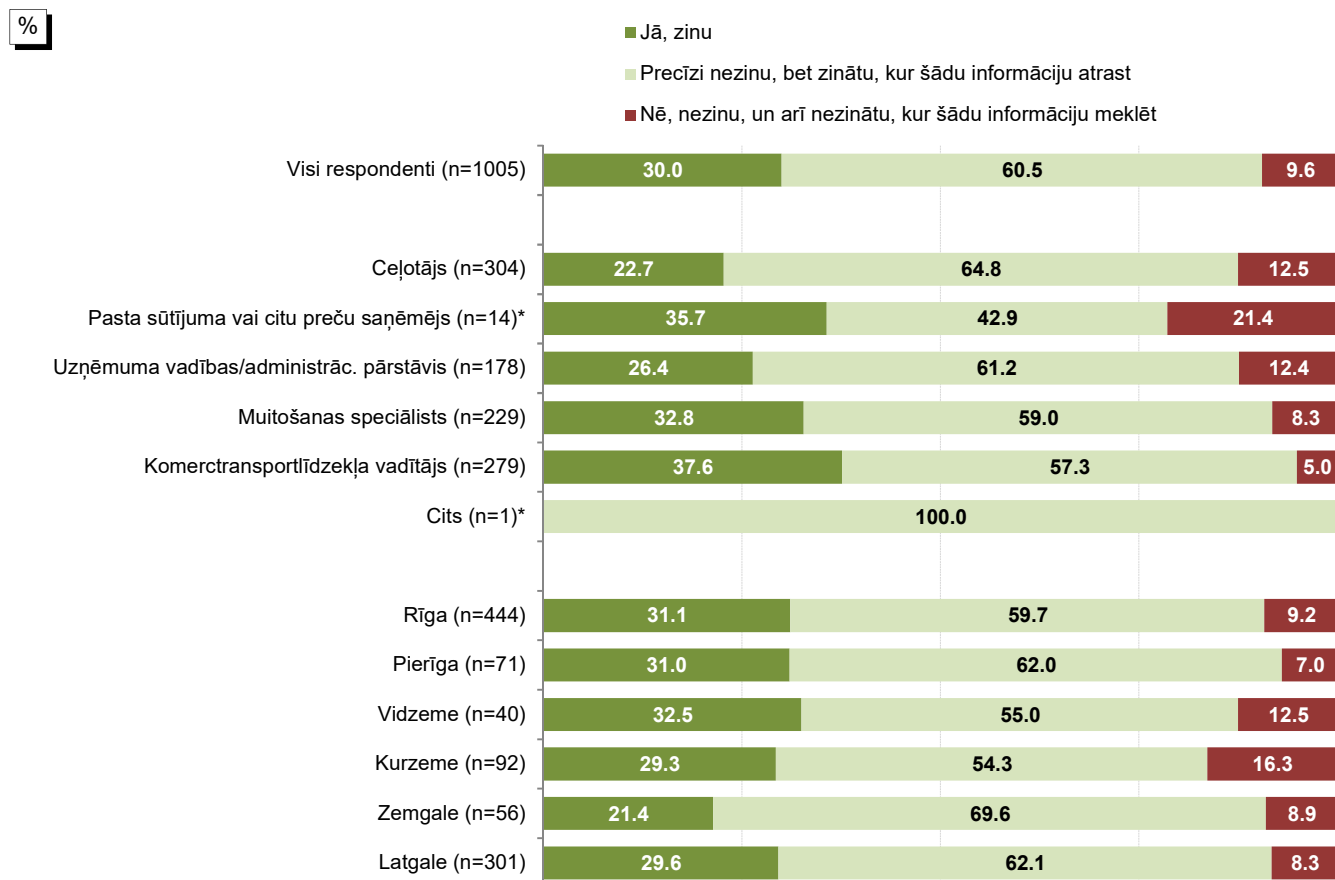
Bāze: visi respondenti, n=1005

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

9.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtotāšanu traucējošiem faktoriem

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

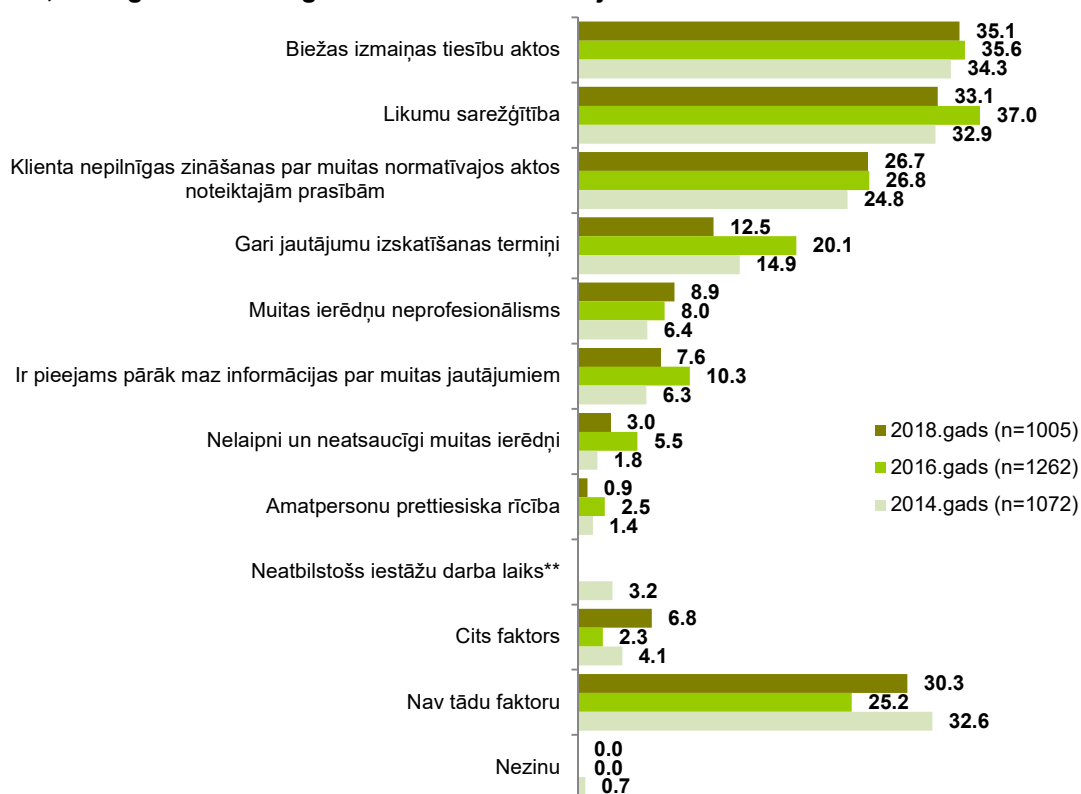


Bāze: visi respondenti, n=1005

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt līdz 3 atbildēm, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cits faktors" ietilpst: "rindas, dīkstāve, ilgs formēšanas process" (minēts 21 reizi); "pārāk mazs darbinieku skaits vai pārāk liels darba apjoms" (minēts 18 reizes); "tehniskas IT problēmas" (minēts 11 reizes); "rindas no Baltkrievijas puses" (minēts 4 reizes); "ātrums un rinda atkarīgi no ļoti, ļoti dažādiem faktoriem, ne tikai no muitas darbiniekiem" (minēts 1 reizi); "ITMS nepilnīgā un neprecīzā informācija" (minēts 1 reizi); "laika apstākļi" (minēts 1 reizi); "laika trūkums jautājumu risināšanai" (minēts 1 reizi); "muitas amatpersonām nav lēmumu pieņemšanas tiesības (nevar pieņemt lēmumu), vai novirza lēmumu pieņemšanu augstākstāvošiem" (minēts 1 reizi); "muitas pārbaude ir ātra, bet robežsardzes pārbaude bremzē vienmēr" (minēts 1 reizi); "nestandarta situācijas" (minēts 1 reizi); "silta uzgaidāmā istaba" (minēts 1 reizi); "slinkums" (minēts 1 reizi); "tas, ka nebija iespēja visu nokārtot digitāli un internetā, kad pēdējoreiz veicām atmuitošanu" (minēts 1 reizi); "pēc darba laika vai brīvdienās nav iespējams atrisināt jautājumus, kur MKP vai importa daļai nepieciešams saņemt atbildi, jā var, vai nevar formēt deklarāciju ar iesniegtiem dokumentiem. Tāpēc uzņēmējiem vai pārvadātājiem rodas neērtības" (minēts 1 reizi); "vajag darbiniekiem pacelt algas, lai attieksme pret darbu būtu atbildīgāka" (minēts 1 reizi); "nezina / nav saskāries" (minēts 3 reizes).

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

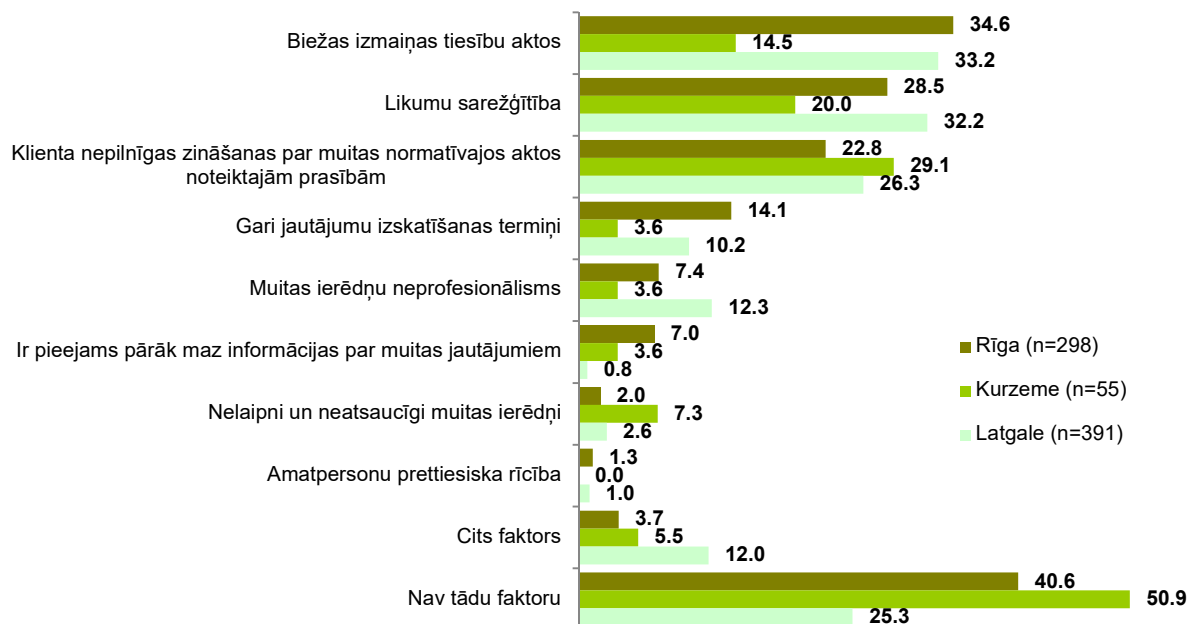
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt līdz 3 atbildēm, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Atbilžu variants 2016.gada un 2018.gada aptaujās netika piedāvāts.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

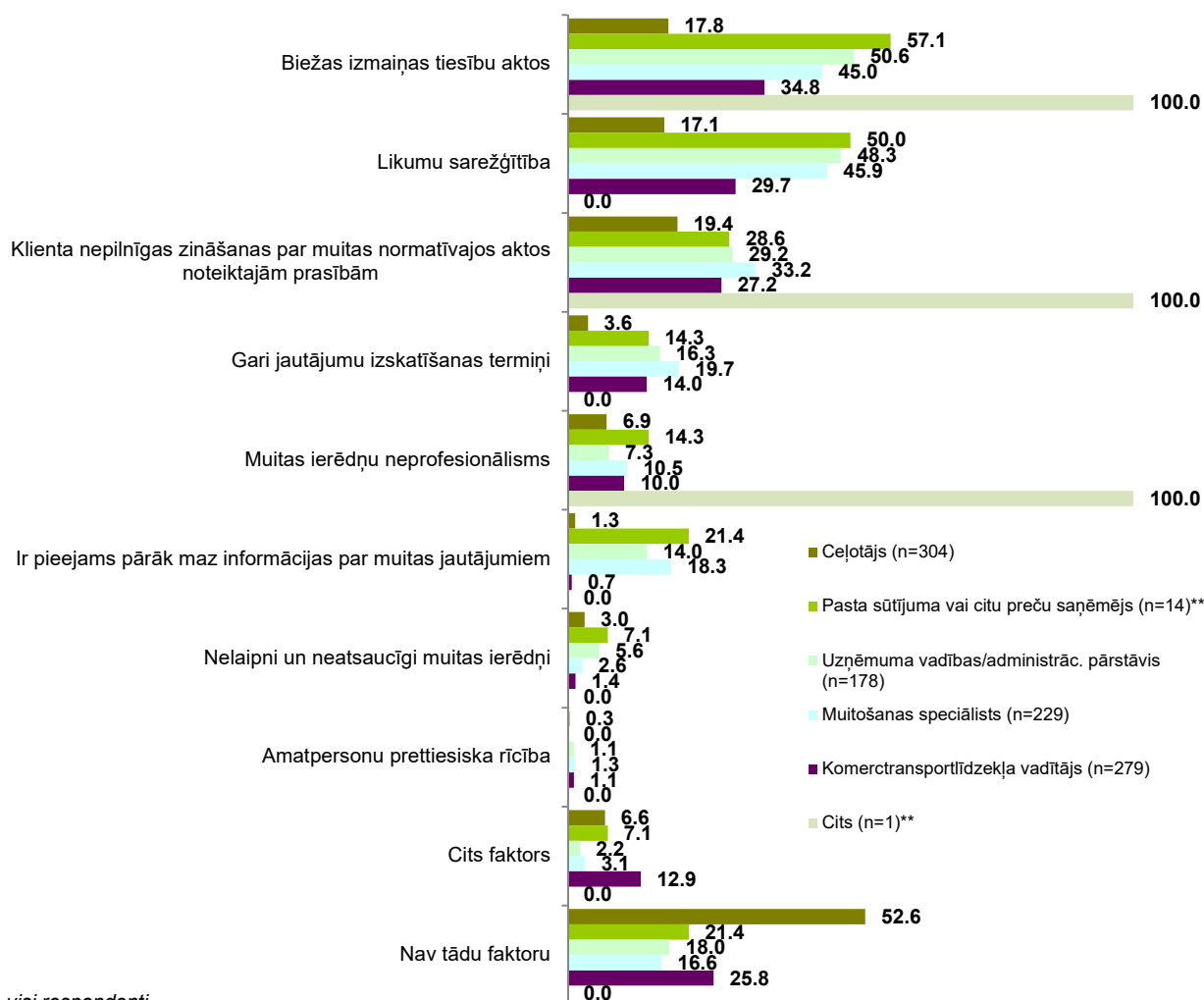
Respondentu atbildes atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt līdz 3 atbildēm, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Respondentu atbildes atkarībā no statusa



Bāzes: visi respondenti

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt līdz 3 atbildēm, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes muitas jomā

Pētījuma ietvaros respondentiem lūdza nosaukt pēdējā gada laikā muitas jomā veiktās aktivitātes, kuras viņi vērtē atzinīgi. Jāpiebilst, ka aptaujātajiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi minēja dažādas aktivitātes, kas datu apstrādes gaitā tika apkopotas lielākās grupās.

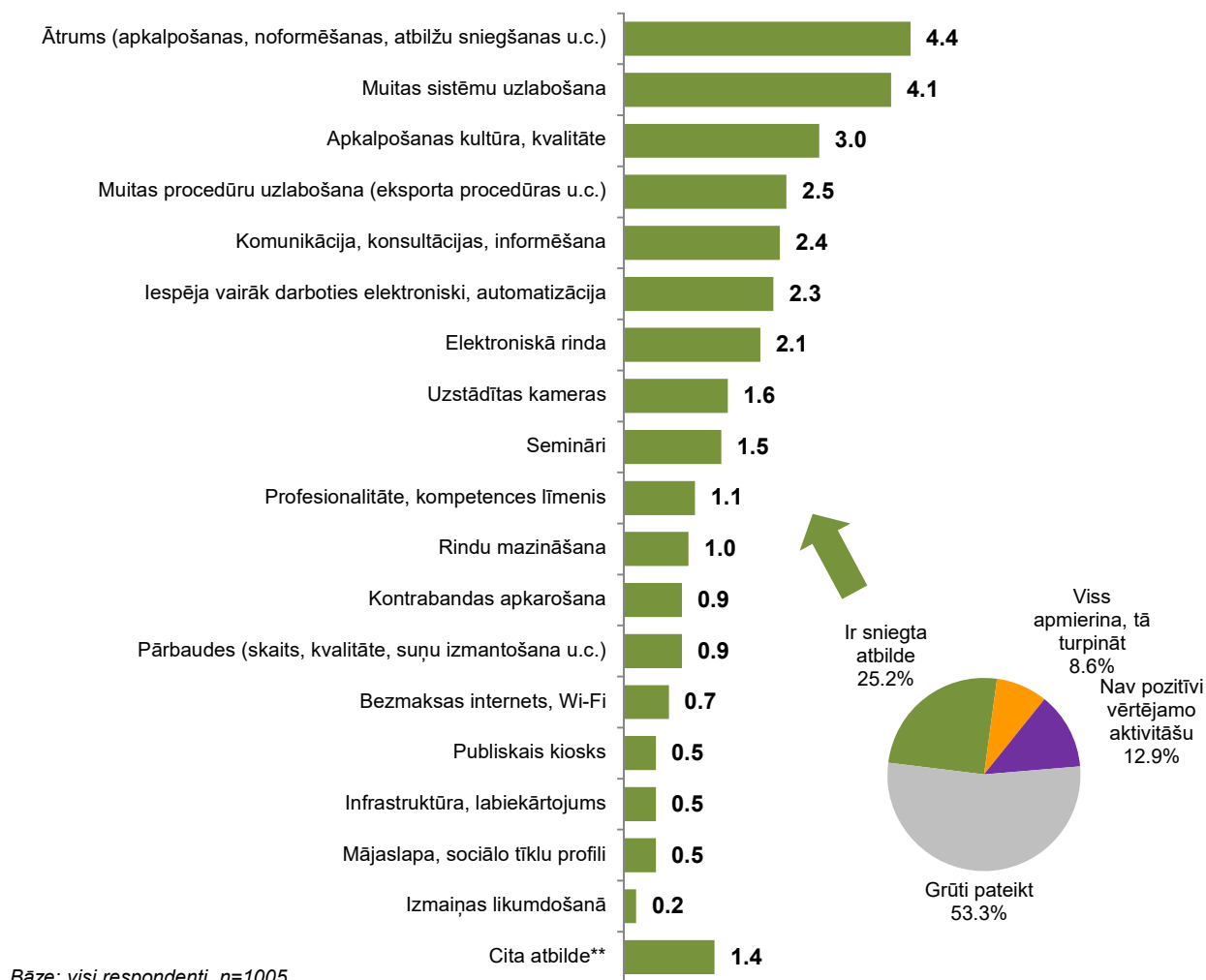
Saskaņā ar aptaujas datiem 25% respondentu nosauca kādu pozitīvi vērtējamu aktivitāti muitas jomā, 9% atbildēja, ka viņus viss apmierina, bet 13% - ka pozitīvi vērtējamo aktivitāšu nav.

4% pētījuma dalībnieku pozitīvi vērtēja ātrumu muitas darbā – apkalpošanas ātrumu, atbilžu sniegšanas ātrumu u.c. Tikpat bieži (4%) respondenti atzīmēja pozitīvas izmaiņas muitas sistēmu darbībā – norādīja, ka sistēmas tiek uzlabotas, optimizētas u.c.

Ar apkalpošanas kultūru, tās kvalitātes uzlabošanu saistītas lietas nosauca 3%, ar uzlabojumiem muitas procedūrās – 3%, ar komunikācijas, konsultāciju un informēšanas kvalitāti – 2%, ar iespēju vairāk darboties elektroniski, automatizāciju – 2%, ar elektronisko rindu ieviešanu – 2%, ar kameru uzstādīšanu – 2%, ar semināriem – 2%. Citas atbildes minētas retāk.

10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes muitas jomā

"Kādas aktivitātes muitas jomā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs vērtējat atzinīgi? Un vēl kādas?"



Bāze: visi respondenti, n=1005

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

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "atliktais PVN uzņēmumiem" (minēts 1 reizi); "darbinieku rotācija" (minēts 1 reizi); "darbs ar muižu kļuvis daudz vieglāks" (minēts 1 reizi); "daudz jauniešu strādā, tas iepriecina" (minēts 1 reizi); "drošības uzraudzība" (minēts 1 reizi); "mazliet pieaugusi mana pieredze" (minēts 1 reizi); "metodoloģiskās" (minēts 1 reizi); "no malas izskatās, ka valsts rūpējas par to, lai attiecīgajās mācību iestādēs tiktu pienācīgi izglītoti jaunieši, tādējādi domājot par nākotni" (minēts 1 reizi); "rūpes par savu prestižu" (minēts 1 reizi); "sakārtota darbība" (minēts 1 reizi); "samazinās birokrātija" (minēts 1 reizi); "sīku "ugunsgrēku" dzēšana" (minēts 1 reizi); "viss ir atkarīgs no maiņas - viena maiņa strādā ideāli, bet cita - slikti, un vienai es došu 7 balle, citai -2, tomēr vidējā atzīme ir 5" (minēts 1 reizi).

11. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai

2018.gadā aptaujātajiem muitas klientiem lūdza sniegt ierosinājumus muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai. Aptaujātajiem netika piedāvāti atbilstoši varianti, viņi paši brīvi minēja dažādus ierosinājumus, kas datu apstrādes gaitā tika apkopoti lielākās grupās.

Kopumā 42% respondentu sniedza kādus ierosinājumus muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai. Katrs 10% respondents pauda apmierinātību ar muitas darbu, apkalpojot klientus, un novēlēja tā turpināt.

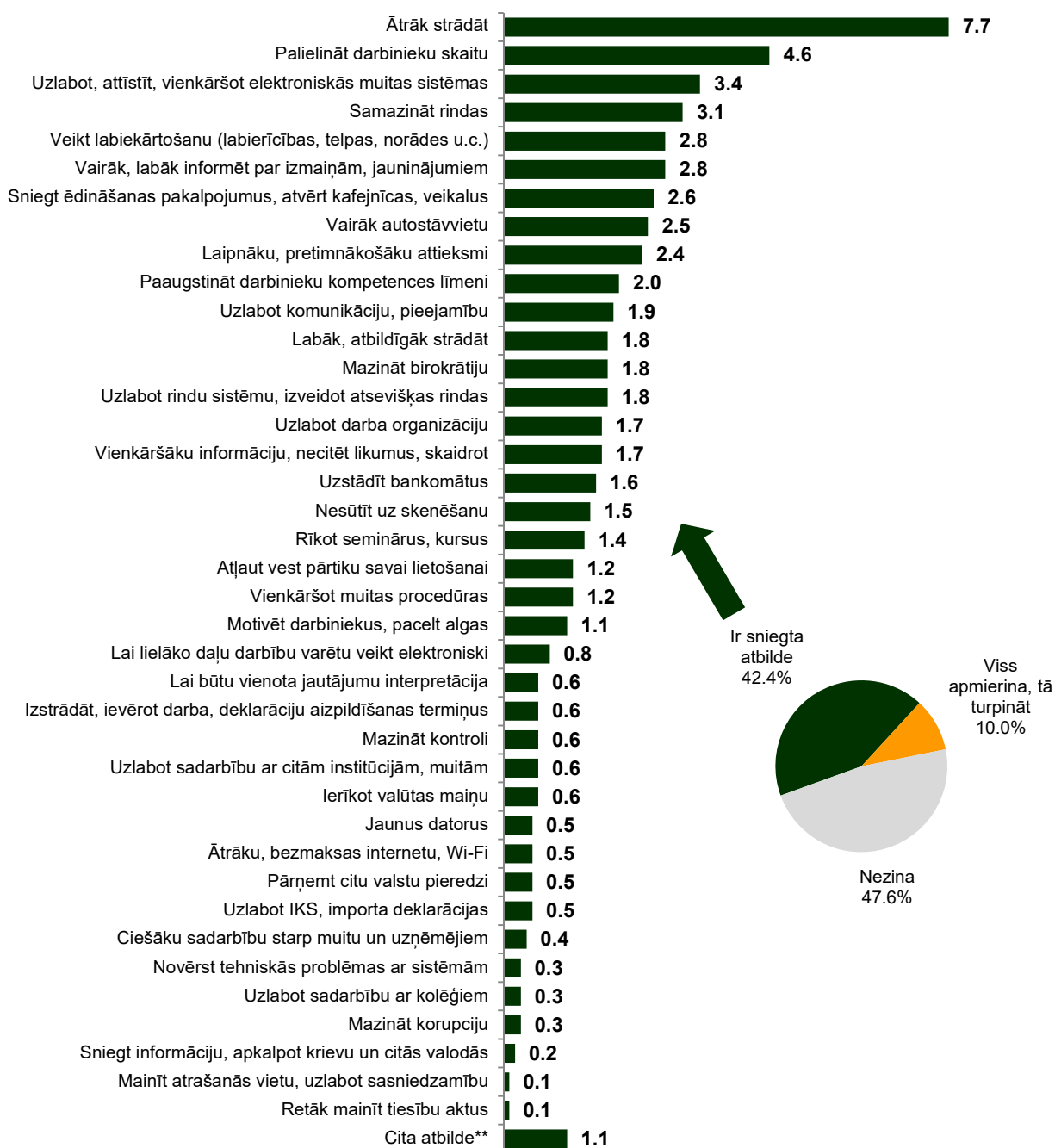
Visbiežāk, sniedzot ierosinājumus, respondenti aicināja ātrāk strādāt, ātrāk apkalpot klientus (8%). Salīdzinoši bieži respondenti uzskatīja, ka būtu jāpalielina darbinieku skaits (5%), kas arī varētu palīdzēt darbības paātrināšanai.

3% respondentu aicināja uzlabot, attīstīt, vienkāršot elektroniskās muitas sistēmas, 3% - samazināt rindas, 3% - veikt labiekārtošanu, 3% - vairāk, labāk informēt par izmaiņām, jauninājumiem, 3% - sniegt ēdināšanas pakalpojumus, atvērt kafejnīcas, veikalus, 3% - izveidot vairāk autostāvvietu. Citi ierosinājumi minēti retāk.

Salīdzinot ar 2016.gadu, 2018.gadā respondenti biežāk aicināja palielināt darbinieku skaitu, veikt labiekārtošanu (labierīcības, telpas, norādes u.c.), kā arī sniegt ēdināšanas pakalpojumus, atvērt kafejnīcas, veikalus.

11. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai? Un vēl kādi?"



Bāze: visi respondenti, n=1005

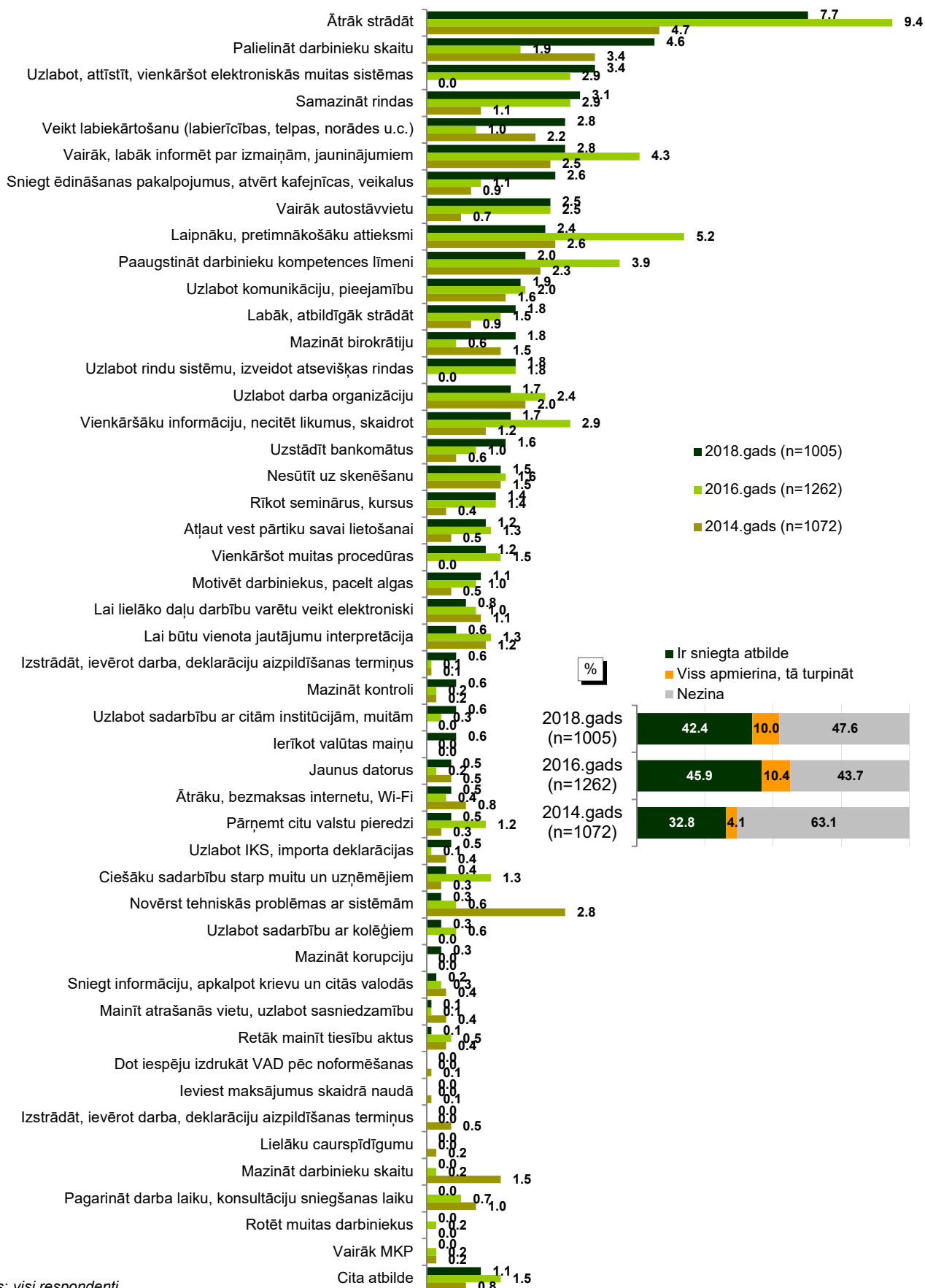
*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "bahilas par velti vajag" (minēts 1 reizi); "beidzot iecelt muitai vadību!" (minēts 1 reizi); "būtu vēlams precīzāk tulkot savienības muitas kodeksu regula nr.952/2013 attiecībā uz garantiju neatbrīvošanu kravām, kuras jau pametušas Eiropas ekonomisko telpu, patlaban garantijas ir spēkā vēl gadu, kaut gan regula to tiešā veidā neprasa" (minēts 1 reizi); "finansējumu palielināt" (minēts 1 reizi); "iegaumēt muitas darbiniekiem, ka nomuitotus medikamentus kontrolē Veselības inspekcija, bet medikamentus brīvajā apgrozījumā - ZVA, un, ja uzdod jautājumu par medikamentiem, ZVA obligāti norādīt, kāds ir medikamentam statuss attiecībā pret muirošanas procedūru" (minēts 1 reizi); "izmainīt iebraukšanas sistēmu" (minēts 1 reizi); "īsākas, fokusētākas kvalitātes aptaujas anketas" (minēts 1 reizi); "likvidēt importa kontroles posteni" (minēts 1 reizi); "likvidēt importa muitas punktu" (minēts 1 reizi); "ļoti maz reālu priekšrocību AEO komersantiem" (minēts 1 reizi); "mazāk ārzemniekus" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai? Un vēl kādi?"

2014.gada, 2016.gada un 2018.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

Pielikumi

Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMS	VID muitas iestāžu klientu aptauja
PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
MĒRĶA GRUPA	Juridiskās personas (komerctransportlīdzekļu vadītāji, uzņēmumu vadītāji, brokeri) VID muitas iestāžu klienti; Fiziskās personas VID muitas iestāžu klienti
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1005 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	04.12.2018. – 11.02.2019.

Tiešās intervijas MKP	601
Interneta aptauja	404
KOPĀ	1005

SASNIEGTĀS IZLASES RAKSTUROJUMS MUITAS KONTROLES PUNKTOS UN/VAI MUITAS KONTROLES PUNKTU TERITORIJĀ

	Plānotā izlase	Sasniegtā izlase
Fiziskas personas	294	294
Juridiskas personas (komerctransportlīdzekļu vadītāji, uzņēmumu vadītāji, brokeri)	306	307
Kopā:	600	601

Projekta/pētījuma vadītāja	Ieva Strode
Pētījumā iesaistītie eksperti	Zanda Rutkovska, Jūlija Ponomarjova
Pētījuma rezultātu analīzē piedalījās	Santa Stikute, Kristina Požaricka, Dace Strupiša
Aptaujas vadītāja	Iveta Briška, Inguna Apsīte, Linda Mežsarga
Datu masīvu veidoja	Saiva Brežinska, Liene Līvmane

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Terminu skaidrojums

REĢIONS (Atbildes uz jautājumu „Kur atrodas Jūsu dzīvesvieta / kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?”)

Rīga - Rīgas pilsēta

Pierīga

Pilsētas – Jūrmala

Novadi – Alojas, Ādažu, Babītes, Baldones, Carnikavas, Engures, Garkalnes, Ikšķiles, Inčukalna, Jaunpils, Kandavas, Krimuldas, Ķeguma, Ķekavas, Lielvārdes, Limbažu, Mālpils, Mārupes, Ogres, Olaines, Ropažu, Salacgrīvas, Salaspils, Saulkrastu, Sējas, Siguldas, Stopiņu, Tukuma novads.

Vidzeme

Pilsētas – Valmiera.

Novadi – Alūksnes, Amatas, Apes, Beverīnas, Burtnieku, Cesvaines, Cēsu, Ērgļu, Gulbenes, Jaunpiebalgas, Kocēnu, Līgatnes, Lubānas, Madonas, Mazsalacas, Naukšēnu, Pārgaujas, Priekuļu, Raunas, Rūjienas, Smiltenes, Strenču, Valkas, Varakļānu, Vecpiebalgas novads.

Kurzeme

Pilsētas – Ventspils, Liepāja.

Novadi – Aizputes, Alsungas, Brocēnu, Dundagas, Durbes, Grobiņas, Kuldīgas, Mērsraga, Nīcas, Pāvilostas, Priekules, Rojas, Rucavas, Saldus, Skrundas, Talsu, Vaiņodes, Ventspils novads.

Zemgale

Pilsētas – Jelgava, Jēkabpils.

Novadi – Aizkraukles, Aknīstes, Auces, Bauskas, Dobeles, Iecavas, Jaunjelgavas, Jelgavas, Jēkabpils, Kokneses, Krustpils, Neretas, Ozolnieku, Pļaviņu, Rundāles, Salas, Skrīveru, Tērvetes, Vecumnieku, Viesītes novads.

Latgale

Pilsētas – Daugavpils, Rēzekne.

Novadi – Aglonas, Baltinavas, Balvu, Ciblas, Dagdas, Daugavpils, Ilūkstes, Kārsavas, Krāslavas, Līvānu, Ludzas, Preiļu, Rēzeknes, Riebiņu, Rugāju, Vārkavas, Viļakas, Viļānu, Zilupes novads.

VID MKP / MUITAS IESTĀŽU REĢIONI (Atbildes uz jautājumu „Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?”)

Rīga – VID Muitas pārvalde, “Šķirotavas” MKP, Rīgas brīvostas MKP, Lidostas MKP, Lidostas MKP klientu apkalpošanas vieta, Valmieras MKP, Jelgavas MKP.

Kurzeme – Ventspils ostas MKP, Liepājas ostas MKP.

Latgale – VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa, Terehovas MKP, Zilupes MKP, Grebņevas MKP, Kārsavas MKP, Pāternieku MKP, Indras MKP, Silenes MKP, Rēzeknes II MKP (preču stacijas), Daugavpils preču stacijas MKP, Daugavpils MKP, Vientuļu MKP.

VID MKP / MUITAS IESTĀŽU REĢIONI (Atbildes uz jautājumu „Ja Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā ar VID sazinoties neklātienē (pa telefonu, e-pastā), kontaktējāties ar konkrētu muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi, ar kuru Jūs parasti sazinājāties?”)

Rīga – VID Muitas pārvalde (konsultatīvais tālrunis, MP.konsultacija@vid.gov.lv), “Šķirotavas” MKP, Rīgas brīvostas MKP, Lidostas MKP, Lidostas MKP klientu apkalpošanas vieta, Importa MKP, Valmieras MKP, Jelgavas MKP.

Kurzeme – Ventspils ostas MKP, Liepājas ostas MKP.

Latgale – VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa, Terehovas MKP, Zilupes MKP, Grebņevas MKP, Kārsavas MKP, Pāternieku MKP, Indras MKP, Silenes MKP, Rēzeknes II MKP (preču stacijas), Daugavpils preču stacijas MKP, Daugavpils MKP, Vientuļu MKP.

IZMANTOTIE SAĪSINĀJUMI

VID – Valsts ieņēmumu dienests

VID MKP – Valsts ieņēmumu dienesta muitas kontroles punkts/-i

EDS – Elektroniskās deklarēšanas sistēma

EKS – Eksporta kontroles sistēma

EMDAS - Elektroniskā muitas datu apstrādes sistēma

IKS – Importa kontroles sistēma

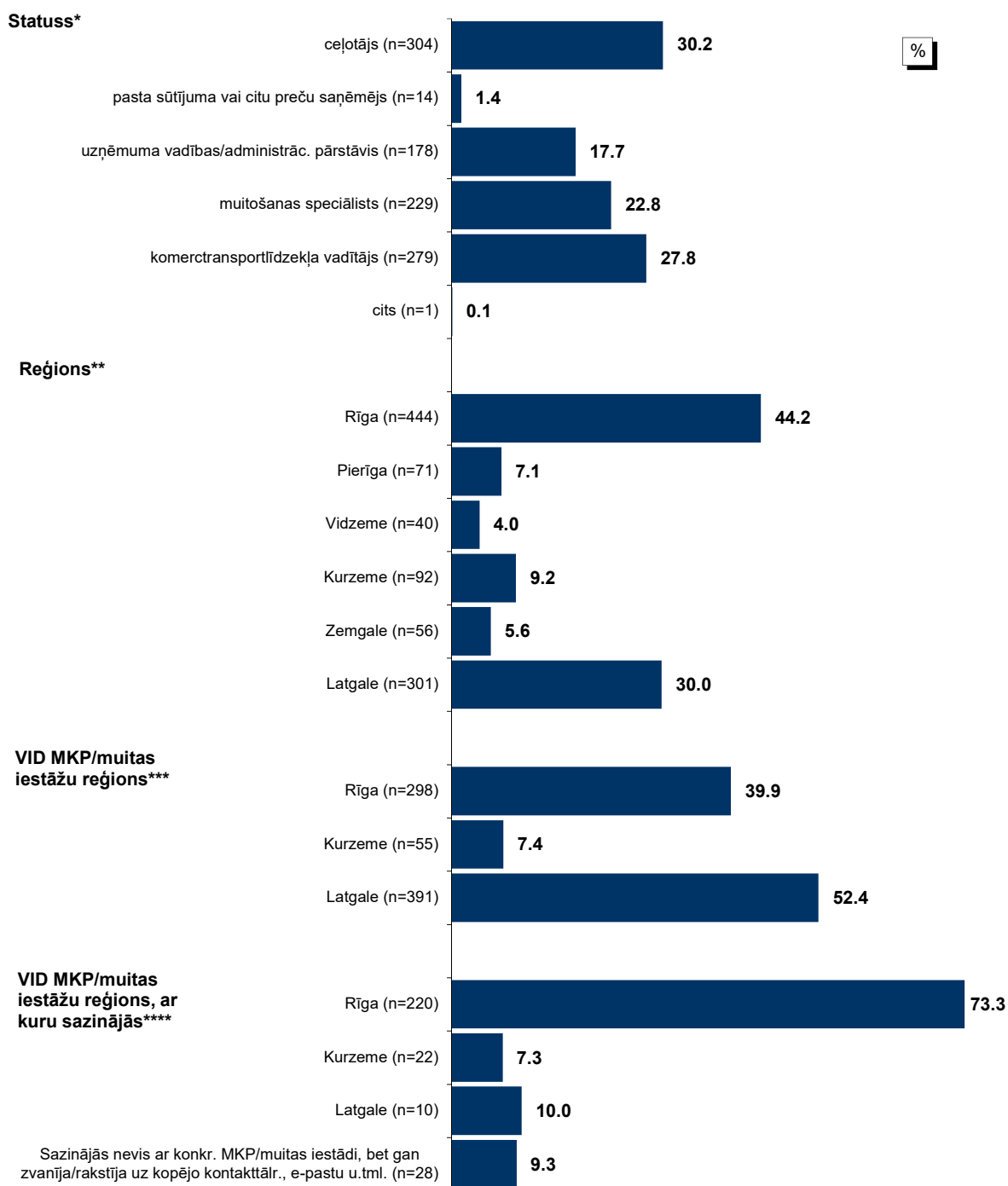
TKS – Transīta kontroles sistēma

MAN/PU – Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēma

ITVS – Integrētā tarifa vadības sistēma

SKDS, 2018.gada decembris

Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



*Atbildes uz jautājumu "Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm?" Bāze: visi respondenti, n=1005

**Atbildes uz jautājumu "Kur atrodas Jūsu dzīvesvieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?" Bāze: visi respondenti, n=1005

***Atbildes uz jautājumu "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID muitas kontroles punktu/muitas iestādi, n=746

****Atbildes uz jautājumu "Ja Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā ar VID sazinoties neklātienē (pa telefonu, e-pastā), kontaktējāties ar konkrētu muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi, ar kuru Jūs parasti sazinājāties?" Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies elektroniski un/ vai izmantojuši telefonkonsultācijas, n=300

Aptaujā izmantotā anketa

Labdien! Mans vārds ir _____, un es strādāju sabiedriskās domas pētījumu centrā "SKDS". Mēs veicam sabiedriskās domas izpēti par visdažādākajiem jautājumiem.

Šī aptauja ir veltīta jautājumiem, kas skar muitas darbu, tās sniegtos pakalpojumus un apmierinātību ar tiem. Jūs šai aptaujai esat izraudzīts pilnīgi nejauši, gluži kā loterijā, un esat viens no daudziem cilvēkiem, kurus mēs intervējam visā Latvijā. Aptauja notiek pilnīgi konfidenciali, mēs garantējam pilnīgu Jūsu atbildi anonimitāti.

X1. Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm? Lūdzu, apskatiet šo kartīti un nosauciet! <i>Rādīt kartīti X1 un atzīmēt vienu atbilstošo atbildi!</i> Ja respondents saskāries ar VID muitas iestādēm dažādos statusos, aptaujas jautājumi jāuzdod par to statusu, kurā viņš kontaktējas visbiežāk!	Fiziska persona	
	Fiziska persona - ceļotājs	1
	Fiziska persona - pasta sūtījuma vai citu preču saņēmējs	2
	Juridiskas personas pārstāvis	
	Uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvis	3
	Muitošanas speciālists	4
	Komerctransportlīdzekļa vadītājs	5
	Cits (ierakstīt!)	6

X2. Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus? Atzīmēt visas piemērotās atbildes!

Apmeklēju klātienē VID muitas kontroles punktu/ muitas iestādi (t.sk. kā ceļotājs)	1
Izmantoju muitas informācijas sistēmas (EMDAS (EKS, IKS, TKS, MAN/PU), ITVS)	2
Izmantoju telefonkonsultācijas	3
Iesniedzu pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai	4
Iesniedzu pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai	5
Sazinājos elektroniski (izmantojot e-pastus un/vai paziņojumu par muitas tēmu EDS)	6
Izmantoju citus VID muitas iestāžu pakalpojumus (norādīt, kādus).....	7

A1. Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm? Lasīt un atzīmēt vienu atbildi katrā rindīnā! Rādīt kartīti A1!

		Biežāk nekā 1 reizi nedēļā	1 reizi nedēļā	1 reizi mēnesī	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi pusgadā	1 reizi gadā	Nav izmantojis
JA X2=1 Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs								
1	Muitas procedūru noformēšana	1	2	3	4	5	6	7
2	Izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšana	1	2	3	4	5	6	7
3	Konsultācijas klātienē	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=2 Muitas informācijas sistēmu izmantošana								
4	Elektroniskā muitas datu apstrādes sistēma (EMDAS):							
4.1	Eksporta kontroles sistēma (EKS)	1	2	3	4	5	6	7
4.1.1	EKS funkcionalitāte "Pēcmuītošana"	1	2	3	4	5	6	7
4.2	Importa kontroles sistēma (IKS)	1	2	3	4	5	6	7
4.2.1	IKS funkcionalitāte "Pēcmuītošana"	1	2	3	4	5	6	7
4.3	Tranzīta kontroles sistēma (TKS)	1	2	3	4	5	6	7
4.4.	Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēma (MAN/PU)	1	2	3	4	5	6	7
5	Integrētā tarifa vadības sistēma (ITVS)	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=3 Telefonkonsultācijas								
6	Konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”	1	2	3	4	5	6	7
7	Jautājumu risināšana saistībā ar muitas deklarāciju elektronisku noformēšanu, zvanot muitas palīdzības dienestiem (help-desk)	1	2	3	4	5	6	7
8	Konsultācijas, zvanot uz konkrētā MKP kontakttālruni	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=6 Elektroniskā saziņa								
9	Konsultācijas, izmantojot e-pastu MP.konsultacija@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7
10	Konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7
11	Iesnieguma (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījuma, jautājuma u.c.) iesniegšana, izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

JA X2=6 Elektroniskā saziņa								
		Biežāk nekā 1 reizi nedēļā	1 reizi nedēļā	1 reizi mēnesī	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi pusgadā	1 reizi gadā	Nav izmantojis
12	Paziņojums (jautājums) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
13	Konsultācijas, izmantojot konkrētā MKP e-pastu	1	2	3	4	5	6	7
JA X1=1 Saskāries ar muitu kā fiziska persona (ceļotājs)								
14	Kā privātpersona saskāries ar muitas kontroli uz robežas	1	2	3	4	5	6	7

Jautājumus B1. – B2. uzdot respondentiem, kuri izmantojuši pakalpojumus klātienē VID muitas iestādēs – X2=1. Ja cilvēks apmeklējis vairākas muitas iestādes, lūgt atbildēt par to, kuru apmeklē visbiežāk.

B1. Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā? Atzīmēt vienu atbilstošo atbildi! Ja apmeklēti vairāki, atzīmēt to, kas apmeklēts visbiežāk!

VID Muitas pārvalde, Talejas iela 1, Rīga	1	Terehovas MKP, Terehova, Zaļesjes pag., Zilupes nov.	12
“Šķirotavas” MKP, Krustpils iela 38b, Rīga	2	Zilupes MKP, Stacijas iela 2, Zilupe, Zilupes novads	13
Rīgas brīvdostas MKP, Uriekstes iela 16, Rīga	3	Grebņevas MKP, Grebņova, Malnavas pag., Kārsavas nov.	14
Lidostas MKP, Ziemeļu iela 16, Mārupes novads	4	Kārsavas MKP, Bozovas ciems, Malnavas pag., Kārsavas novads	15
Lidostas MKP klientu apkalpošanas vieta, Buļļu iela 74, Rīga	5	Pāternieku MKP, Piedrujas pag., Krāslavas novads	16
Valmieras MKP, Beātes iela 49, Valmiera	7	Indras MKP, Blaževiča iela 3, Indras pag., Krāslavas nov.	17
Jelgavas MKP, Stacijas iela 1, Jelgava	8	Silenes MKP, Silene, Skrudalienas pag., Daugavpils nov.	18
Ventspils ostas MKP, Sarkanmuižas dambis 25a, Ventspils	9	Rēzeknes II MKP (preču stacijas) Atbrīvošanas aleja 160c, Rēzekne	19
Liepājas ostas MKP Cukura iela 8/16, Liepāja	10	Daugavpils preču stacijas MKP, Piekrastes iela 22, Daugavpils	20
VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa, Rīgas ielā 4/6, Daugavpils	11	Daugavpils MKP, Višķu iela 21ž, Daugavpils	21
		Vientuļu MKP, Vecumu pag., Viļakas novads	22

B2. Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, ņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur “7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet “1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti B2! Viena atbilde katrā rindīnā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	VID muitas iestāžu darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieki ir nelaipni
2	VID muitas iestāžu darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas formāli
3	VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas godprātīgi	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieku uzvedība liecina par korumpētību
4	VID muitas iestāžu darbinieki nešķiro klientus, viņu attieksme pret visiem ir vienāda	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieku attieksme ir dažāda, atkarībā no personas, kuru tā apkalpo
5	VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems
6	VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas profesionāli	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieki nerīkojas profesionāli

Jautājumu B3-B5. uzdot respondentiem, kuri ir noformējuši muitas procedūras – A1.1. atzīmētas atbildes no „1” līdz „6”

B3. Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot ieviešanas muitas procedūras? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”, bet „1” nozīmē, ka „Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”. Viena atbilde!

Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

B4. Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot eksporta procedūru? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”, bet „1” nozīmē, ka „Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”. Viena atbilde!

Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

B5. Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot tranzīta procedūru? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”, bet „1” nozīmē, ka „Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”. Viena atbilde!

Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Jautājumu B6. uzdot respondentiem, kuri ir noformējuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus – A1.2. atzīmētas atbildes no „1” līdz „6”

B6. Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē! Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet „1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti B6! Viena atbilde katrā rindiņā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Vienkārša un saprotama	7	6	5	4	3	2	1	Sarežģīta, neskaidra
2	Ātra	7	6	5	4	3	2	1	Lēna, prasa ilgu laiku

Jautājumu B7. uzdot respondentiem, kuri ir saņēmuši konsultācijas klātienē – A1.3. atzīmētas atbildes no „1” līdz „6”

B7. Kā Jūs vērtējat klientu konsultācijas kvalitāti VID muitas iestādēs klātienē? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeljošas”, bet „1” nozīmē, ka „Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē”. Viena atbilde!

Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeljošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē
--	---	---	---	---	---	---	---	---

Jautājumu B8. uzdot respondentiem, kuri ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai X2=4

B8. Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu! Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet „1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti B8! Viena atbilde katrā rindiņā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Pieteikumu iesniegt ir ērti un viegli	7	6	5	4	3	2	1	Pieteikumu iesniegt ir sarežģīti
2	Muitas atļauja tiek izsniegta ātri	7	6	5	4	3	2	1	Muitas atļaujas saņemšana prasa ilgu laiku
3	Konsultācijas par muitas atļaujām ir kvalitatīvas un izsmeljošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas par muitas atļaujām ir formālas un nepietiekamā kvalitātē
4	Muitas darbinieki ir atsaucīgi un ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	Muitas darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas

Jautājumu B9. uzdot respondentiem, kuri ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai X2=5

B9. Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā! Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet „1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti B9! Viena atbilde katrā rindiņā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Pieteikumu iesniegt ir ērti, viegli	7	6	5	4	3	2	1	Pieteikumu iesniegt ir sarežģīti
2	Deklarācijas tiek labotas/anulētas ātri	7	6	5	4	3	2	1	Deklarāciju labošana/anulēšana ir lēna, prasa ilgu laiku

Jautājumu B10. uzdot respondentiem, kuri ir šķērsojuši robežu kā fiziskas personas - ceļotāji X1 = 1

B10. Kā Jūs vērtējat fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”, bet „1” nozīmē, ka „Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”. Viena atbilde!

Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

Jautājumus C1.-C2. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Eksporta kontroles sistēmu (EKS) – A1.4.1. atzīmēts „1” - „6”

C1. Kā Jūs vērtējat Eksporta kontroles sistēmu (EKS)? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet „1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti C1! Viena atbilde katrā rindiņā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Vienkārša un saprotama	7	6	5	4	3	2	1	Sarežģīta, neskaidra
2	Lietošanai ērta	7	6	5	4	3	2	1	Lietošanai neērta
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

C2. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā	1
	Nē	2

Jautājumus C3.-C4. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Importa kontroles sistēmu (IKS) – A1.4.2. atzīmēts no „1” līdz „6”

C3. Kā Jūs vērtējat Importa kontroles sistēmu (IKS)? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet „1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti C3! Viena atbilde katrā rindiņā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Vienkārša un saprotama	7	6	5	4	3	2	1	Sarežģīta, neskaidra
2	Lietošanai ērta	7	6	5	4	3	2	1	Lietošanai neērta
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

C4. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā	1
	Nē	2

Jautājumus C5.-C6. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši **Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)** – A1.4.3. atzīmēts no „1” līdz „6”

C5. Kā Jūs vērtējat Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur “7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet “1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. *Izsniegt kartīti C5! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Vienkārša un saprotama	7	6	5	4	3	2	1	Sarežģīta, neskaidra
2	Lietošanai ērta	7	6	5	4	3	2	1	Lietošanai neērta
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

C6. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Tranzīta kontroles sistēmas (TKS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā	1
	Nē	2

Jautājumus C7.-C8. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši **Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)** – A1.4.4. atzīmēts no „1” līdz „6”

C7. Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur “7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet “1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. *Izsniegt kartīti C7! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Vienkārša un saprotama	7	6	5	4	3	2	1	Sarežģīta, neskaidra
2	Lietošanai ērta	7	6	5	4	3	2	1	Lietošanai neērta
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

C8. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas (MAN/PU) lietošanā? Viena atbilde!	Jā	1
	Nē	2

Jautājumus C9.-C11. uzdot respondentiem, kuriem ir bijuši **sarežģījumi EMDAS (EKS, IKS, TKS vai MAN/PU) lietošanā** (vismaz uz vienu no C2, C4, C6 vai C8 atzīmēts 1)

C9. Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši EMDAS lietošanā? <i>Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Sistēma nebija pieejama (tehniskas problēmas)	1
	Novērota izteikta sistēmas lēndarbība	2
	Datora uzstādījumu (piem., pārlūkprogrammas) neatbilstība	3
	Problēmas ar autentifikāciju (ieiešanu sistēmā)	4
	Sistēmas nepārziņošana	5
	Nepietiekamas zināšanas par muitas jautājumiem	6
	Cits (<i>pierakstīt!</i>)	7
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

C10. Darbā ar kuru no EMDAS apakšsistēmām ir bijuši lielākie sarežģījumi? <i>Viena atbilde!</i>	IKS	1
	EKS	2
	TKS	3
	MAN/PU	4
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

C11. Cik ilgā laikā caurmērā izdevās atrisināt EMDAS lietošanas problēmas? <i>Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!</i>	Dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam	1
	1 stundas laikā	2
	2-4 stundu laikā	3
	Vienas darba dienas laikā	4
	Vairāk nekā vienas darba dienas laikā	5
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

Jautājumus C12.-C15. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši **Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS)** – A1.5 atzīmēts no „1” līdz „6”

C12. Kā Jūs vērtējat Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS)? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur “7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet “1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. *Izsniegt kartīti C12! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Vienkārša un saprotama	7	6	5	4	3	2	1	Sarežģīta, neskaidra
2	Lietošanai ērta	7	6	5	4	3	2	1	Lietošanai neērta

C13. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā	1	<i>Pāriet pie C14. jautājuma!</i>
	Nē	2	<i>Pāriet pie E1 jautājuma!</i>

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

C14. Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši ITVS lietošanā? <i>Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Sistēma nebija pieejama (tehniskas problēmas)	1
	Novērota izteikta sistēmas lēndarbība	2
	Datora uzstādījumu (piem., pārlūkprogrammas) neatbilstība	3
	Sistēmas nepārzināšana	4
	Nepietiekamas zināšanas par muitas jautājumiem	5
	Cits (<i>pierakstīt!</i>)	6
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

C15. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanas problēmas? <i>Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!</i>	Dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam	1
	1 stundas laikā	2
	2-4 stundu laikā	3
	Vienas darba dienas laikā	4
	Vairāk nekā vienas darba dienas laikā	5
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

Jautājumu E1. uzdot respondentiem, kuri ir konsultējušies pa telefonu – X2=3

E1. Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur “7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet “1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti E1! Viena atbilde katrā rindīnā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē
2	Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems
3	Darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki ir nelaipni
4	Darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas

Jautājumu F1. uzdot respondentiem, kuri ir konsultējušies elektroniski – X2=6

F1. Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur “7” nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet “1” – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti F1! Viena atbilde katrā rindīnā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē
2	Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts	7	6	5	4	3	2	1	Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems
3	Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas
4	Darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē operatīvi, atbilde tika saņemta ātri	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē lēni, atbilde tika gaidīta pārāk ilgi

Jautājumu F2 uzdot respondentiem, kas ar VID sazinājušies elektroniski (X2=6) vai saņēmuši telefonkonsultācijas (X2=3)

F2. Ja Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā ar VID sazinoties neklātienē (pa telefonu, e-pastā), kontaktējāties ar konkrētu muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi, ar kuru Jūs parasti sazinājāties? Atzīmēt vienu atbilstošo atbildi! Ja respondents kontaktējies ar vairākiem, atzīmēt to, ar kuru sazinājies visbiežāk!

VID Muitas pārvalde (konsultatīvais tālrunis, MP.konsultacija@vid.gov.lv), Talejas iela 1, Rīga	1	Zilupes MKP , Stacijas iela 2, Zilupe, Zilupes novads	13
“Šķīrotavas” MKP , Krustpils iela 38b, Rīga	2	Grebņevas MKP , Grebņova, Malnavas pag., Kārsavas nov.	14
Rīgas brīvostas MKP , Uriekstes iela 16, Rīga	3	Kārsavas MKP , Bozovas ciems, Malnavas pag., Kārsavas novads	15
Lidostas MKP , Ziemeļu iela 16, Mārupes novads	4	Pāternieku MKP , Piedrujas pag., Krāslavas novads	16
Lidostas MKP klientu apkalpošanas vieta , Buļļu iela 74, Rīga	5	Indras MKP , Blaževiča iela 3, Indras pag., Krāslavas nov.	17
Importa MKP	6	Silenes MKP , Silene, Skrudalienas pag., Daugavpils nov.	18
Valmieras MKP , Beātes iela 49, Valmiera	7	Rēzeknes II MKP (preču stacijas) Atbrīvošanas aleja 160c, Rēzekne	19
Jelgavas MKP , Stacijas iela 1, Jelgava	8	Daugavpils preču stacijas MKP , Piekrastes iela 22, Daugavpils	20
Ventspils ostas MKP , Sarkanmuižas dambis 25a, Ventspils	9	Daugavpils MKP , Višķu iela 21ž, Daugavpils	21
Liepājas ostas MKP Cukura iela 8/16, Liepāja	10	Vientuļu MKP , Vecumu pag., Viļakas novads	22
VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa , Rīgas ielā 4/6, Daugavpilī	11	Sazinājos nevis ar konkrētu muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi, bet gan zvanīju/rakstīju uz kopējo kontakttālruni, e-pastu u.tml	23
Terehovas MKP , Terehova, Zaļesjes pag., Zilupes nov.	12		

JAUTĀT VISIEM!

G1. Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema". Viena atbilde!

Apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama	7	6	5	4	3	2	1	Apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema
--	---	---	---	---	---	---	---	--

G2. Ar kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem Jūs esat saskāries/-usies pēdējo trīs gadu laikā? Lasīt un atzīmēt! <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Kravas padziļināta dokumentārā un/vai muitas fiziskā kontrole	1	Pāriet pie G3!
	Personiskās bagāžas pārbaude	2	
	Pasta sūtījumu muitas kontrole	3	
	Pārbaude saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/vai uzraudzību	4	
	Muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudes	5	
	Cits (pierakstīt!)	6	
	Nav saskāries/-usies ar muitas kontroles pasākumiem	7	Pāriet pie H1!

G3. Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē, ka Jūs pilnīgi piekrītat apgalvojumam A, bet "1" – ka pilnīgi piekrītat apgalvojumam B! Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. Izsniegt kartīti G3! Viena atbilde katrā rindiņā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki ir nelaipni
2	Darbinieki rīkojas godprātīgi	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieku uzvedība liecina par korumpētību
3	Darbinieki rīkojas profesionāli	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki nerīkojas profesionāli

G4. Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē "Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē "Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema". Viena atbilde!

Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama	7	6	5	4	3	2	1	Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema
---	---	---	---	---	---	---	---	---

JAUTĀT VISIEM!

H1. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu? Viena atbilde!	Jā	1	Pāriet pie H2 jautājuma!
	Nē	2	Pāriet pie H5 jautājuma!

H2. Vai Jūs informējāt VID par šīm situācijām? Lasīt un atzīmēt! <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Jā, iesniedzu rakstisku sūdzību	1	Pāriet pie H3!
	Jā, zvanīju uz anonīmo bezmaksas VID uzticības tālruni	2	
	Jā, informēju attiecīgā darbinieka tiešo vadītāju	3	
	Jā, informēju VID Muitas pārvaldes vadību	4	
	Informēju citā veidā (ierakstīt, kā!)	5	
	Nē, neinformēju	8	Pāriet pie H4!

H3. Cik apmierināts Jūs bijāt ar VID reakciju uz Jūsu sūdzību/informāciju? Viena atbilde!	Pilnībā apmierināts/-a	1	Pēc atbildes pāriet pie H5!
	Drīzāk apmierināts/-a	2	
	Drīzāk neapmierināts/-a	3	
	Pilnīgi neapmierināts/-a	4	
	Nezin/ NA (neteikt priekšā)	8	

H4. Ja Jūs neinformējāt par šīm situācijām, lūdzu, norādiet, kāpēc! Pierakstīt pilnu respondenta atbildi!	_____

JAUTĀT VISIEM!

H5. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries/-usies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību? Viena atbilde!	Jā	1	Pāriet pie H6 jautājuma!
	Nē	2	Pāriet pie H7 jautājuma!

H6. VID muitas amatpersonas prettiesiskā rīcība izpaudās kā...? Iespējamās vairākas atbildes!	Materiālu labumu (kukuļa) pieprasīšana	1
	Piedāvāto materiālu labumu (kukuļa) pieņemšana	2
	Ļaunprātīga dienesta stāvokļa izmantošana	3
	Cits (pierakstīt!)	4

JAUTĀT VISIEM!

H7. Vai Jūs zināt, kur VID vērsties (tālrunis, e-pasta adrese) nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā? Viena atbilde!	Jā, zinu	1
	Precīzi nezinu, bet zinātu, kur šādu informāciju atrast	2
	Nē, nezinu, un arī nezinātu, kur šādu informāciju meklēt	3

I1. Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par muitas jautājumiem? <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Internetā (www.likumi.lv, ministriju mājaslapās u.tml.)	1
	VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv	2
	Zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”	3
	Zvanot e-muitas sistēmu lietotāju palīdzības dienestiem (help-desk)	4
	Zvanot konkrētās jomas muitas ekspertiem VID muitas iestādēs	5
	Zvanot konkrētā MKP amatpersonām	6
	Iesniedzot VID muitas iestādē iesniegumu par konkrēto jautājumu	7
	Klātienē VID muitas iestādēs, jautājot muitas amatpersonām	8
	Uzdodot jautājumus elektroniski VID muitas konsultantiem e-pastā MP.konsultacija@vid.gov.lv	9
	Uzdodot jautājumu VID mājaslapā īpaši tam paredzētajā formā “Sazinies ar mums”	10
	VID kontos sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, instagram.com)	11
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	12
	VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.)	13
	VID organizētajos bezmaksas semināros	14
	Citur (pierakstīt).....	15

I2. Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par muitas jautājumiem? <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Konsultējoties klātienē VID muitas iestādēs	1
	VID interneta lapā www.vid.gov.lv	2
	Zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000	3
	VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.)	4
	VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS)	5
	Ar sociālo mediju starpniecību (piem., facebook.com, twitter.com, instagram.com)	6
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	7
	VID organizētajos bezmaksas semināros	8
	Savā e-pastā, izmantojot iespēju VID mājaslapā “Pieteikšanās VID jaunumiem”	9
	Citur (pierakstīt).....	10

I3. Kāda rakstura informācija par muitas jautājumiem, Jūsprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne kur citur)? Detalizēti pierakstīt atbildi!

I4. Kuri trīs faktori, Jūsprāt, visvairāk traucē kārtot formalitātes muitā? <i>Izsniegt kartīti I4!</i> <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Ne vairāk par 3 atbildēm!</i>	Likumu sarežģītība	1
	Biežas izmaiņas tiesību aktos	2
	Amatpersonu prettiesiska rīcība	3
	Gari jautājumu izskatīšanas termiņi	4
	Muitas ierēdņu neprofesionālisms	5
	Ir pieejams pārāk maz informācijas par muitas jautājumiem	6
	Nelaipni un neatsaucīgi muitas ierēdņi	7
	Klienta nepilnīgas zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām	8
	Cits faktors (pierakstīt).....	9
	Nav tādu faktoru	10

I5. Kādi ir Jūsu ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai? Detalizēti pierakstīt atbildi un jautāt: Un vēl kādi? Pierakstīt!

I6. Kādas aktivitātes muitas jomā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs vērtējat atzinīgi? Detalizēti pierakstīt atbildi un jautāt: Un vēl kādas? Pierakstīt!

I7. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi VID mājaslapu? <i>Viena atbilde</i>	Esmu apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi (piem., informācijas meklēšanai, dažādu funkciju izmantošanai)	1	<i>Pāriet pie I8</i>
	Neesmu apmeklējis/-usi	2	<i>Pāriet pie D1</i>

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

I8. Kā Jūs kopumā novērtētu VID mājaslapas funkcionalitāti? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē "pilnībā apmierina", bet "1" nozīmē, ka "pilnībā neapmierina"! Viena atbilde!

Pilnībā apmierina	7	6	5	4	3	2	1	Pilnībā neapmierina
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

PALDIES PAR JŪSU ATBILDĒM!

Pamata aptauja ir beigusies, bet mēs vēl gribētu pajautāt 2 lietas par Jums, kas ļautu mums klasificēt iegūtās atbildes dažādās grupās. Sakiet, lūdzu, kāds ir:

D1. Jūsu vecums: Pierakstīt precīzu vecumu, cik ir pilni gadi: _____ gadi	D2. Kur atrodas Jūsu dzīvesvieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese? <i>(Intervētāj! Fiziskām personām atbildēt par savu dzīvesvietu, mītošanas speciālistiem, juridiskām personām – par to uzņēmumu, par kuru tiek pildīta anketa!)</i>	Rīga..... 1 Jūrmala 2 Daugavpils 3 Rēzekne 4 Jēkabpils 5	Liepāja 6 Ventspils 7 Jelgava 8 Valmiera 9
	Cita pilsēta (ierakstīt nosaukumu!):10		
D3. Ja respondents nosauc ciematu/ lauku teritoriju, pierakstīt apdzīvotās vietas un novada nosaukumu: APDZĪVOTĀ VIETA: _____ NOVADS: _____			

SKDS

sabiedriskās domas pētījumu centrs

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: skds@skds.lv

www.skds.lv