

Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

VID muitas iestāžu klientu aptauja

2016.gada oktobris - novembris

Saturs

Galvenie secinājumi.....	4
1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums.....	15
2. VID muitas iestādēs saņemto pakalpojumu vērtējums	18
2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs.....	22
2.2. VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums	26
2.3. Atļauju, izziņu, sertifikātu vai citu dokumentu saņemšanas kārtības vērtējums	41
2.4. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktos vērtējums	46
3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums	50
3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte	55
3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums	62
3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums	67
3.4. Tranzīta kontroles sistēmas vērtējums	72
3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums.....	77
3.6. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums.....	82
4. Telefoniski un elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums	87
4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte.....	90
4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums.....	94
4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte	100
4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums.....	106
5. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums.....	112
5.1. VID mājaslapas apmeklētība	113
5.1. VID mājaslapas vērtējums	114
6. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums.....	115
6.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem.....	117
6.2. VID darbinieku kultūras un profesionālās ētikas muitas kontroles pasākumu laikā vērtējums	119
7. Informācija par muitas jautājumiem	129
8. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana	138
8.1. Saskarsme ar neapmierinošu VID muitas iestāžu pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti	141
8.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību	146
8.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtošānu traucējošiem faktoriem	149
9. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai	151

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Pielikumi.....	154
Aptaujas tehniskā informācija	155
Terminu skaidrojums.....	156
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums	157
Aptaujā izmantotā anketa	158

Galvenie secinājumi

Laika posmā no 2016.gada 17.oktobra līdz 2016.gada 25.novembrim tika veikta Valsts ieņēmumu dienesta (turpmāk – VID) muitas iestāžu klientu aptauja, lai noskaidrotu viņu uzskatus par muitas iestāžu darbību un apkalpošanas kvalitāti.

Aptaujas ietvaros tika aptaujāti 1262 respondenti – izlasē tika iekļautas gan fiziskas personas (ceļotāji un pasta sūtījumu vai citu preču saņēmēji), gan juridisko personu pārstāvji (uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji, muitas speciālisti un komerctransportlīdzekļu vadītāji).

Pētījuma dalībnieki atbildēja uz jautājumiem par VID muitas iestāžu pakalpojumu izmantošanu, darbinieku apkalpošanas kultūru gan klātienē VID muitas kontroles punktos (turpmāk – VID MKP) / muitas iestādēs, gan sazinoties telefoniski un elektroniski. Pētījuma dalībnieki raksturoja arī savu pieredzi muitas elektronisko sistēmu (EMDAS un ITVS) izmantošanā, vērtēja saskarsmi ar muitas kontroles pasākumiem, kā arī atbildēja uz citiem jautājumiem, kas saistīti ar muitas iestāžu darbību (t.sk. informācijas apriti).

2016.gada nogalē veiktās aptaujas rezultāti liecina, ka VID muitas iestāžu klienti ir vērtējuši atzinīgi **apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs**: vidējais vērtējums 10 punktu skalā ir 7.86. Novērtējot pēdējo gadu laikā notikušās izmaiņas klientu attieksmē, jānorāda, ka 2016.gadā klientu apmierinātība ar apkalpošanas kvalitāti ir samazinājusies (2012.: +8.40, 2014.: +8.11, 2016.: +7.86).

Arī, vērtējot apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu **realizēto kontroles pasākumu** laikā, aptaujas dalībnieki, kuri ar tādiem bija saskārušies pēdējo trīs gadu laikā, to vērtēja atzinīgi (10 punktu skalā vērtējums bija +8.16). Tiesa, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, vērtējums ir kļuvis kritiskāks (2012.: +8.61, 2014.: +8.35, 2016.: +8.16).

Pētījuma ietvaros muitas klienti izvērtēja dažādus **apkalpošanas kvalitātes aspektus**. Dati tika apkopoti skalā no „-3” (ļoti negatīvi vērtējumi) līdz „+3” (ļoti pozitīvi vērtējumi).

Saskaņā ar aptaujas rezultātiem, 2016.gadā pozitīvs vērtējums visbiežāk tika sniegts VID muitas iestāžu darbinieku, kuri sniedz **pakalpojumus klātienē**, godprātībai (+2.14), laipnībai un pieklājībai (+1.97), kā arī profesionalitātei (+1.95). Jāatzīmē, ka aptaujātie salīdzinoši atzinīgi vērtējuši darbinieku, kuri sniedz pakalpojumus klātienē, kompetenci (+1.88), attieksmi pret klientiem (+1.85), kā arī atsaucību un ieinteresētību (+1.79). Tiesa, apkalpošanas ātrums klātienē ir vērtēts kritiskāk: salīdzinoši augsts vērtējums sniegts fizisko personu apkalpošanas ātrumam (+1.75), bet zemāks vērtējums sniegts pakalpojumu sniegšanas ātrumam, noformējot eksporta procedūras (+1.36), formējot tranzīta procedūras (+1.27), saņemot atļaujas, izziņas un citus dokumentus (+1.24), kā arī formējot ieviešanas muitas procedūras (+1.12).

Interesanti atzīmēt, ka **kontroles pasākumu laikā** pieredzētā darbinieku godprātība, (+1.93), profesionalitāte (+1.85) un laipnība, pieklājība (+1.83) tika vērtētas augstāk nekā apkalpošanas kvalitāte kopumā kontroles pasākumu laikā (+1.71).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Kopumā kritiskāk tika vērtēti VID muitas pakalpojumi, sniedzot **telefonkonsultācijas**. Salīdzinoši augstāks vērtējums tika sniegts darbinieku laipnībai un pieklājībai (+1.80), bet zemāks tas bijis atsaucībai un ieinteresētībai (+1.50), zināšanām un kompetencei (+1.40) un konsultāciju kvalitātei kopumā (+1.39).

Vērtējums dažādām **muitas informācijas sistēmām** atšķiras. Izsakoties par sistēmu vienkāršību un saprotamību, atzinīgāk ir vērtētas MAN/PU (+1.69), EKS (+1.61), TKS (+1.57), nedaudz kritiskāk šajā aspektā tika vērtētas ITVS (+1.42) un IKS (+1.35). Sistēmu lietošanas ērtība, novērtējot visas sistēmas, tika vērtētas salīdzinoši kritiskāk. Bet arī šajā aspektā atzinīgāk tika vērtētas MAN/PU (+1.58), EKS (+1.50), bet nedaudz kritiskāk TKS (+1.35), ITVS (+1.33) un IKS (+1.26).

Salīdzinoši kritiskāk vērtēti pakalpojumi, sniedzot **elektroniskas konsultācijas**: darbinieku zināšanām un kompetencei sniegto vērtējumu vidējais rādītājs bija +1.19, atsaucībai un ieinteresētībai tāpat kā konsultāciju kvalitātei kopumā sniegto vērtējumu vidējā vērtība bijusi +1.17, bet atbilžu sniegšanas operativitāte vērtēta vēl kritiskāk (+1.07).

Jāpiebilst, ka viskritiskāk aptaujātie muitas klienti vērtēja **VID mājaslapas** funkcionalitāti (+0.99).

Salīdzinot ar 2014.gadu, nedaudz pozitīvāk nekā iepriekš vērtēts fizisko personu apkalpošanas ātrums muitas kontroles punktos klātienē (par +0.31 punktu) un muitas iestāžu darbinieku godprātība, apkalpojot muitas iestādēs klātienē (+0.12 punktiem). Citi aspekti tika vērtēti kritiskāk nekā pirms 2 gadiem.

Raksturojot citus pētījuma rezultātus, jāatzīmē, ka, atbildot uz jautājumu, kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā viņi ir **saskārušies ar VID muitas iestādēm**, 66% aptaujāto norādīja, ka ir apmeklējuši klātienē VID MKP/muitas iestādes, 49% - izmantojuši muitas informācijas sistēmas, 28% - izmantojuši telefonkonsultācijas un 26% - sazinājušies elektroniski. Jāatzīmē, ka pētījuma dalībnieki retāk nekā 2014.gadā norādīja, ka VID MKP/muitas iestādes ir apmeklējuši klātienē (2014.: 90%, 2016.: 66%), bet biežāk atzīmēja, ka ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas (2014.: 37%, 2016.: 49%), telefonkonsultācijas (2014.: 24%, 2016.: 28%) vai ir sazinājušies elektroniski (2014.: 22%, 2016.: 26%).

Lai gan saskarsme ar **VID muitas kontroles pasākumiem** tika noskaidrota par ilgāku periodu – trīs gadiem nevis gadu, kas tika izmantots par atskaites periodu citu pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai, jāatzīmē, ka ar to ir saskāries absolūtais vairākums aptaujāto (85%). No ceļotājiem to, ka viņiem ir veikta personiskās bagāžas pārbaude, atzīmēja 81%, bet to, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar pasta sūtījumu muitas kontroli, minēja 62% preču saņēmēju. No juridisko personu pārstāvjiem to, ka pēdējo trīs gadu laikā viņiem ir bijusi kravas padziļināta dokumentārā un muitas fiziskā kontrole, atzīmēja no 71% muitošanas speciālistu, 89% aptaujāto komerctransportlīdzekļu vadītāju un 47% aptaujāto uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvju.

Visbiežāk izmantotie **informācijas avoti par muitas jautājumiem** 2016.gadā bijuši VID mājaslapa internetā (55%) un iespēja jautāt muitas amatpersonām VID muitas iestādēs

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

klātienē (43%), kā arī internets (www.likumi.lv, ministriju mājaslapas u.c.) (37%). Savukārt informācijas avoti, kur muitas klienti vislabprātāk iegūtu informāciju, bijuši VID interneta mājaslapa (53%), klātienē VID muitas iestādēs (43%) un VID elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) (36%). Jāpiebilst, ka **jauno VID mājaslapu** bija izmantojuši 33% aptaujāto un vēl 19% to bija apmeklējuši, kaut arī nebija ar to strādājuši. Jāpiebilst, ka jaunās mājaslapas funkcionalitāti atzinīgi vērtēja 70% respondentu, kas bija ar to strādājuši.

Raksturojot **negatīvo sadarbības pieredzi**, 23% respondentu atzīmēja, ka viņi pēdējā gada laikā ir saskārušies ar situāciju, kad nebija apmierināti ar saņemto pakalpojumu. Tiesa, vairākums no viņiem (63%) VID par to neinformēja, visbiežāk to saistot ar pārliecību, ka tam nav jēgas, tāpat nekas nemainīsies. Jāatzīmē, ka no muitas klientiem, kuri VID par šo pieredzi informēja, ar VID reakciju uz savu sūdzību/informāciju apmierināti bija 50%.

Ar VID muitas amatpersonas **prettiesisku rīcību** pēdējā gada laikā bija saskārušies 2% aptaujāto. Biežāk šī pieredze esot izpaudusies kā materiālu labumu pieprasīšana, nedaudz retāk – kā piedāvāto materiālo labumu pieņemšana, bet jāatzīmē, ka, atbildot uz jautājumu, respondenti par prettiesisku rīcību bija uzskatījuši arī aizvainojošu, rupju attieksmi, nepamatotu nevajadzīgu dokumentu vai paskaidrojumu pieprasīšanu u.c.

Jāpiebilst, ka 33% uzskata, ka viņi zina, **kur vērsties** Valsts ieņēmumu dienestā, ja saņemtu nekvalitatīvu muitas pakalpojumu vai saskartos ar prettiesisku rīcību no muitas amatpersonas puses, bet vēl 58% atzīmēja, ka precīzi nezina, kur vērsties, bet zinātu, kur šādu informāciju atrast.

Raksturojot trīs faktorus, kuri **visvairāk traucē kārtot formalitātes muitā**, respondenti biežāk minējuši likumu sarežģītību (37%), biežas izmaiņas tiesību aktos (36%) un pašu klientu nepilnīgās zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām (27%).

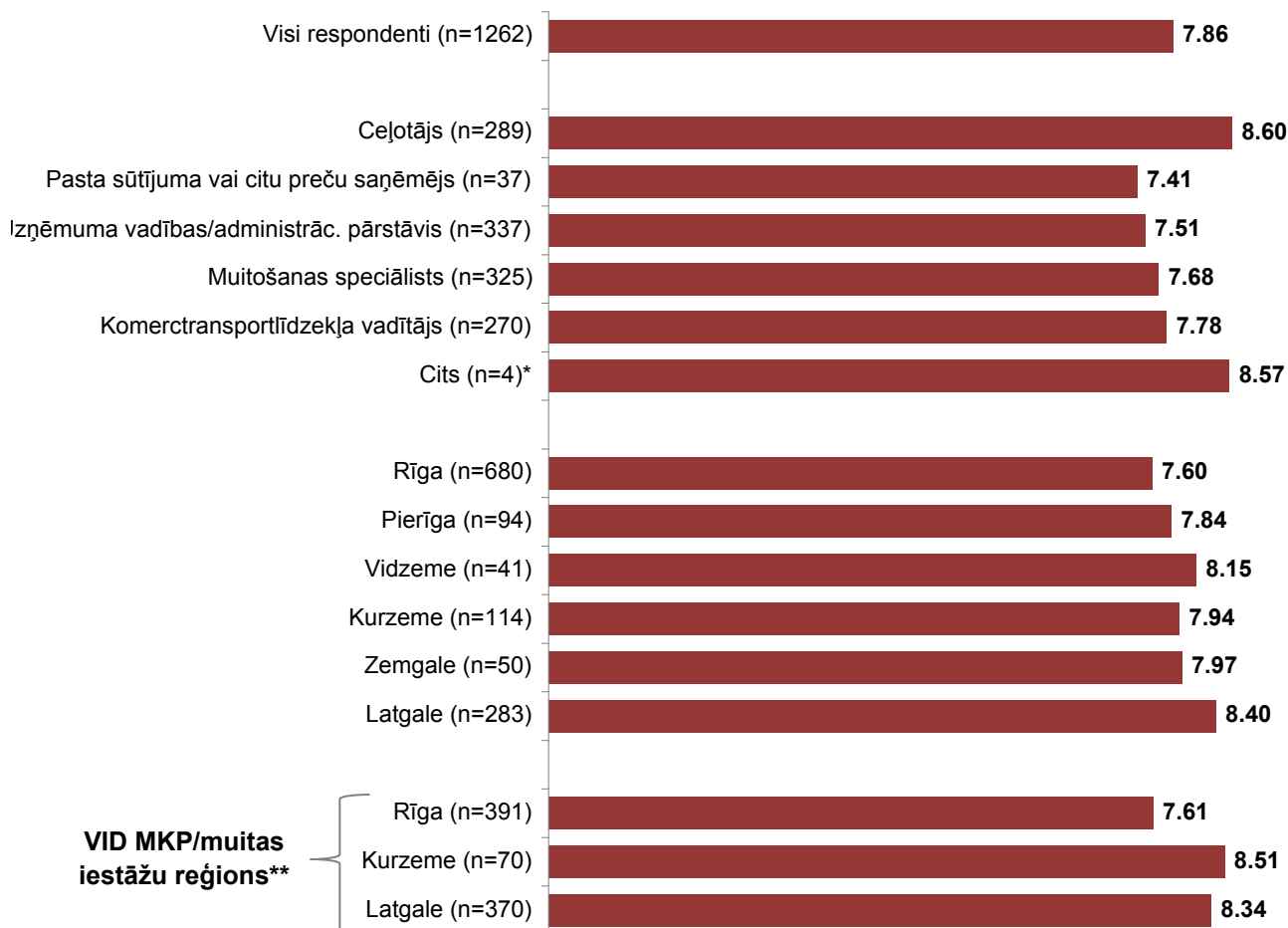
Aicināti izteikt **ierosiņājumus muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai**, respondenti visbiežāk atturējušies nosaukt konkrētas lietas (54%). Analizējot nosauktos priekšlikumus, vērojams, ka salīdzinoši biežāk aicināts uzlabot darbības ātrumu, uzlabot attieksmi pret klientiem, vairāk informēt (par izmaiņām), kā arī paaugstināt darbinieku kompetences līmeni.

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

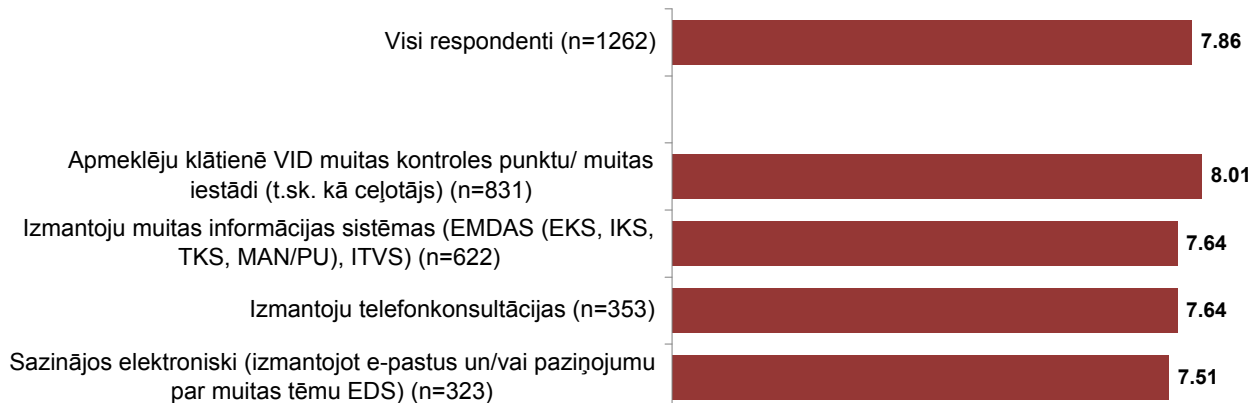


Bāzes: respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

*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 "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

Apkalpošanas kvalitātes kopējā vērtējuma rādītājs starp dažādu VID pakalpojumu izmantotājiem



Bāzes: visi respondenti

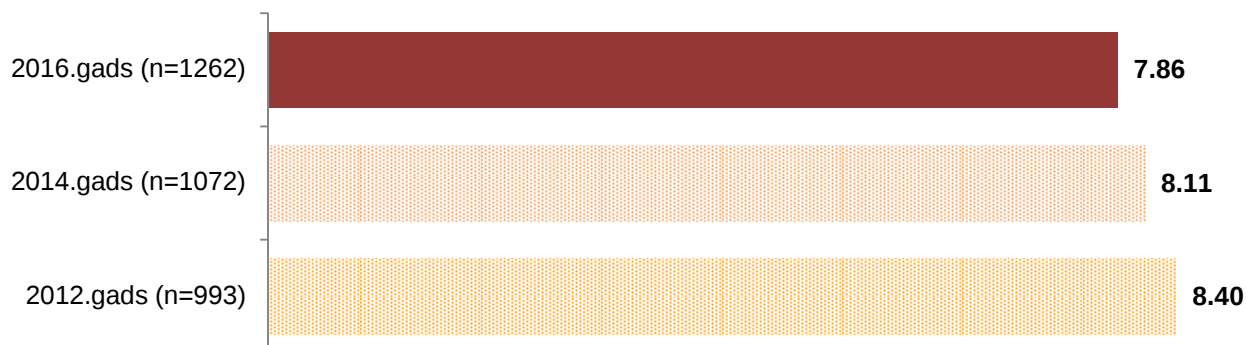
*Atbildes uz jautājumu "Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

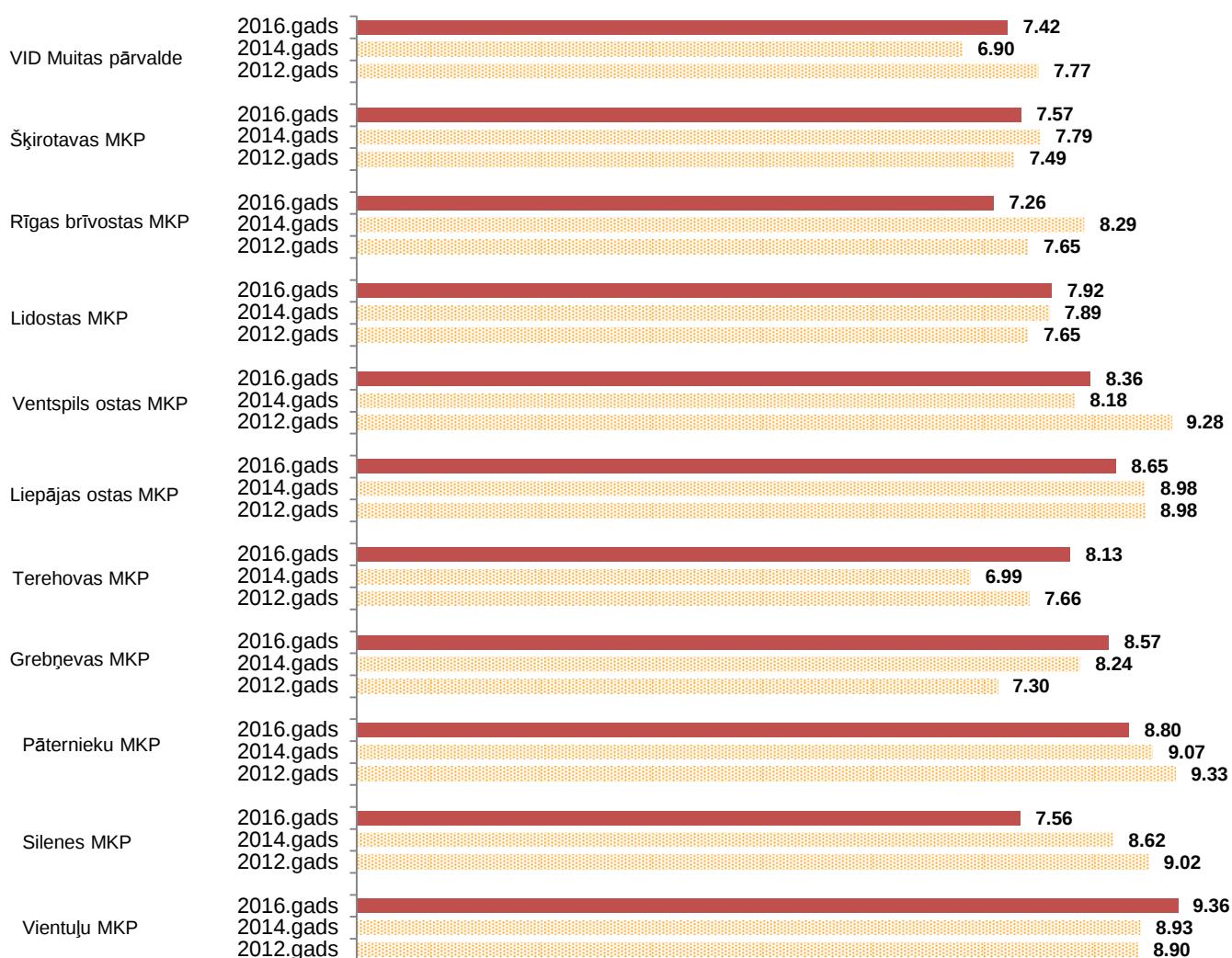
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs?"
"10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema"

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



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

2012.gada, 2014.gada un 2016.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 "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.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.gada aptaujās.

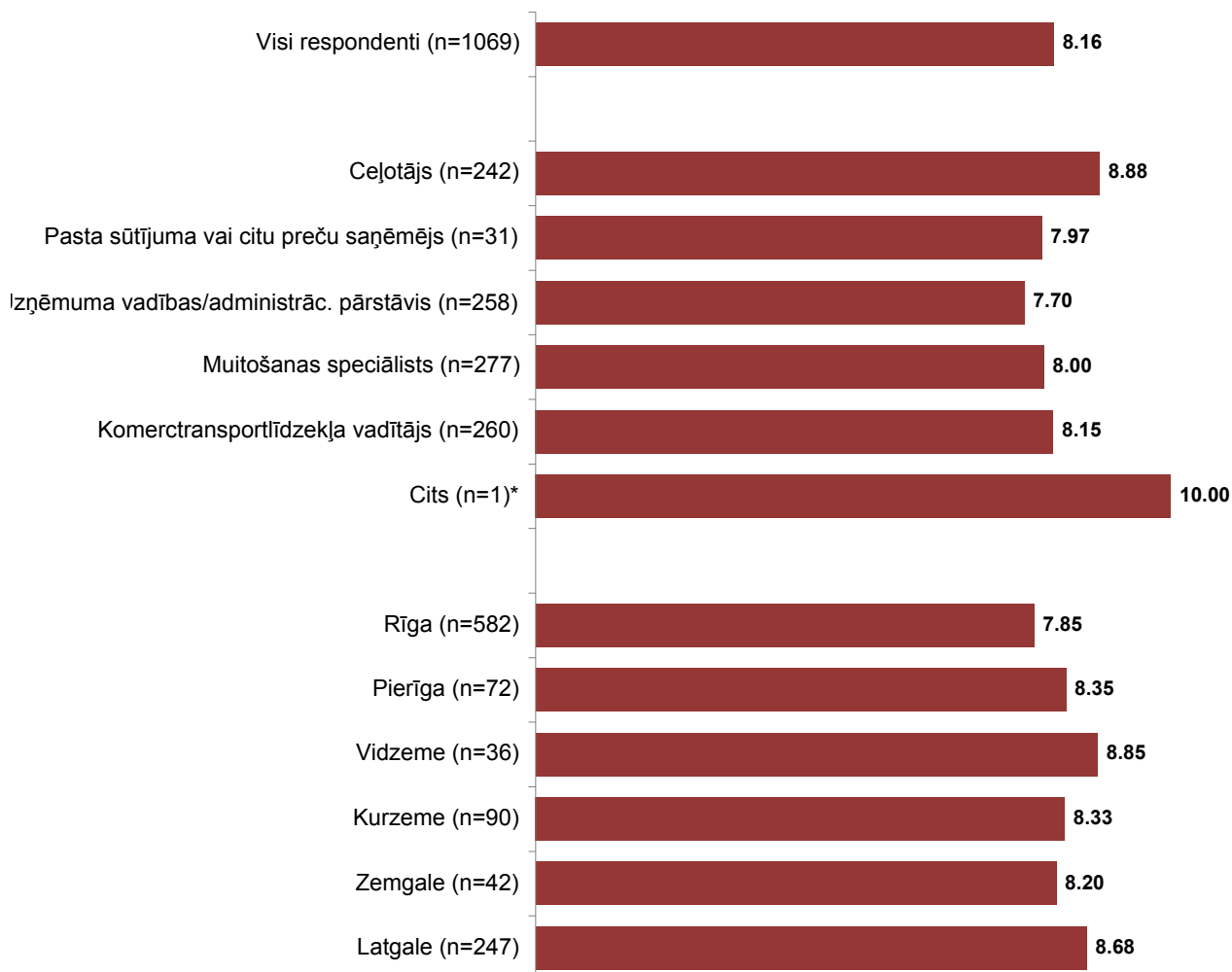
Dati tika pārrēķināti no 7 punktu skalas uz 10 punktu skalu.

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 "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

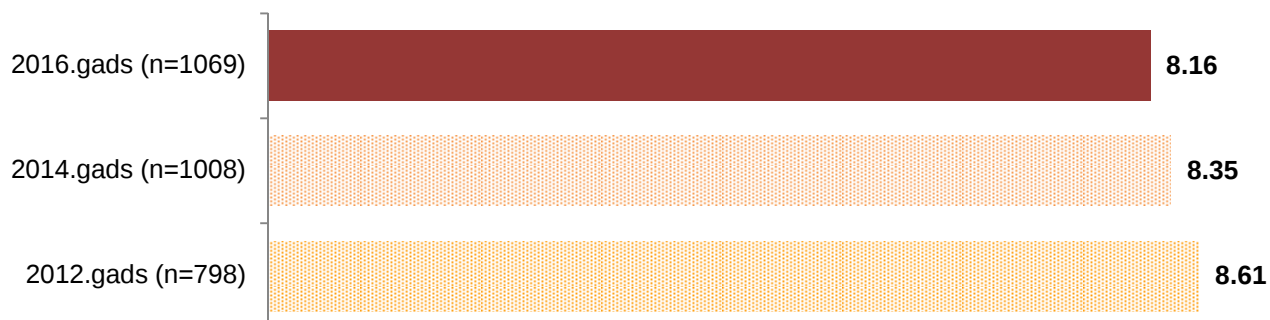
Dati tika pārrēķināti no 7 punktu skalas uz 10 punktu skalu.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

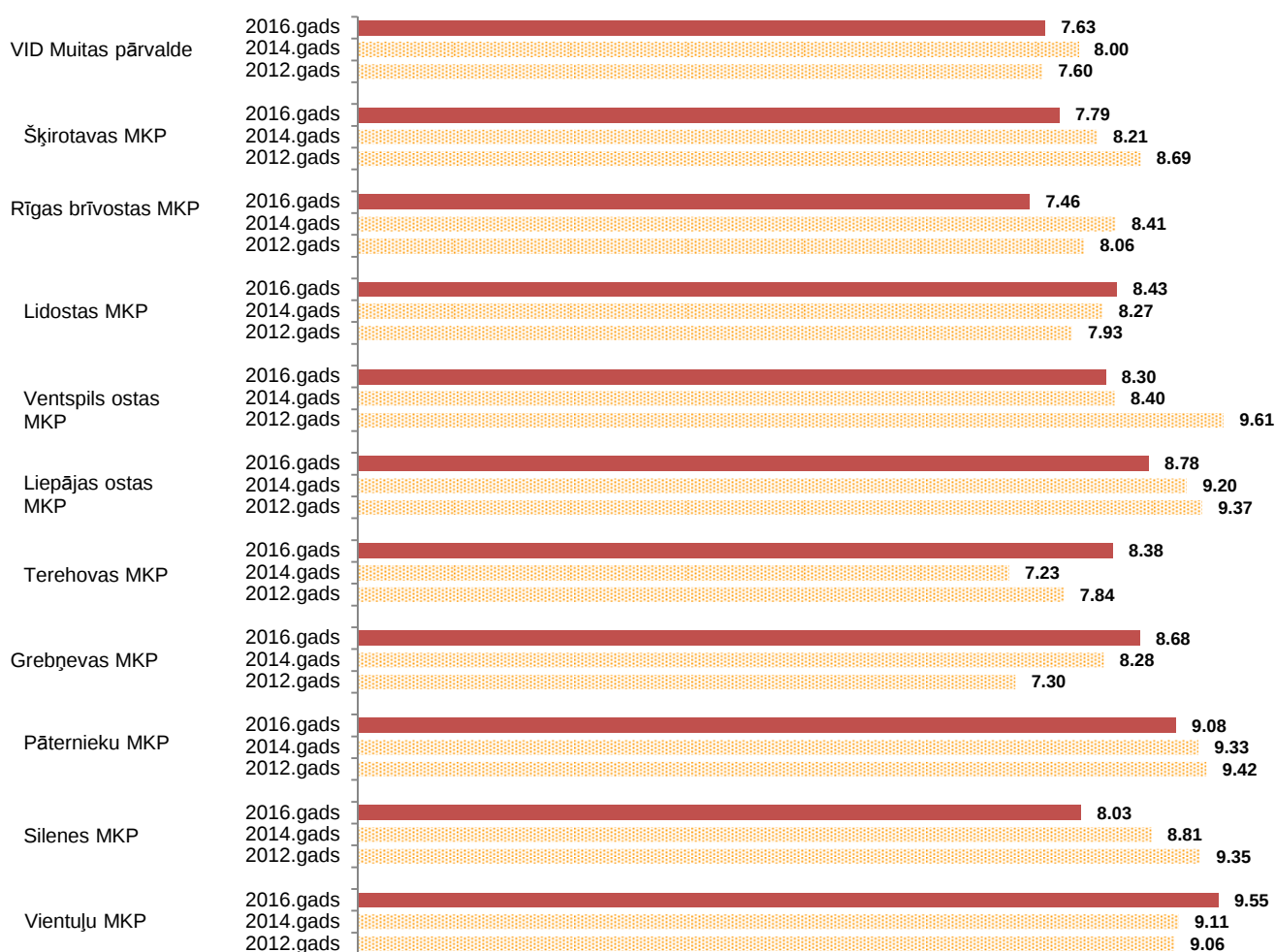
"10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema"

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



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

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



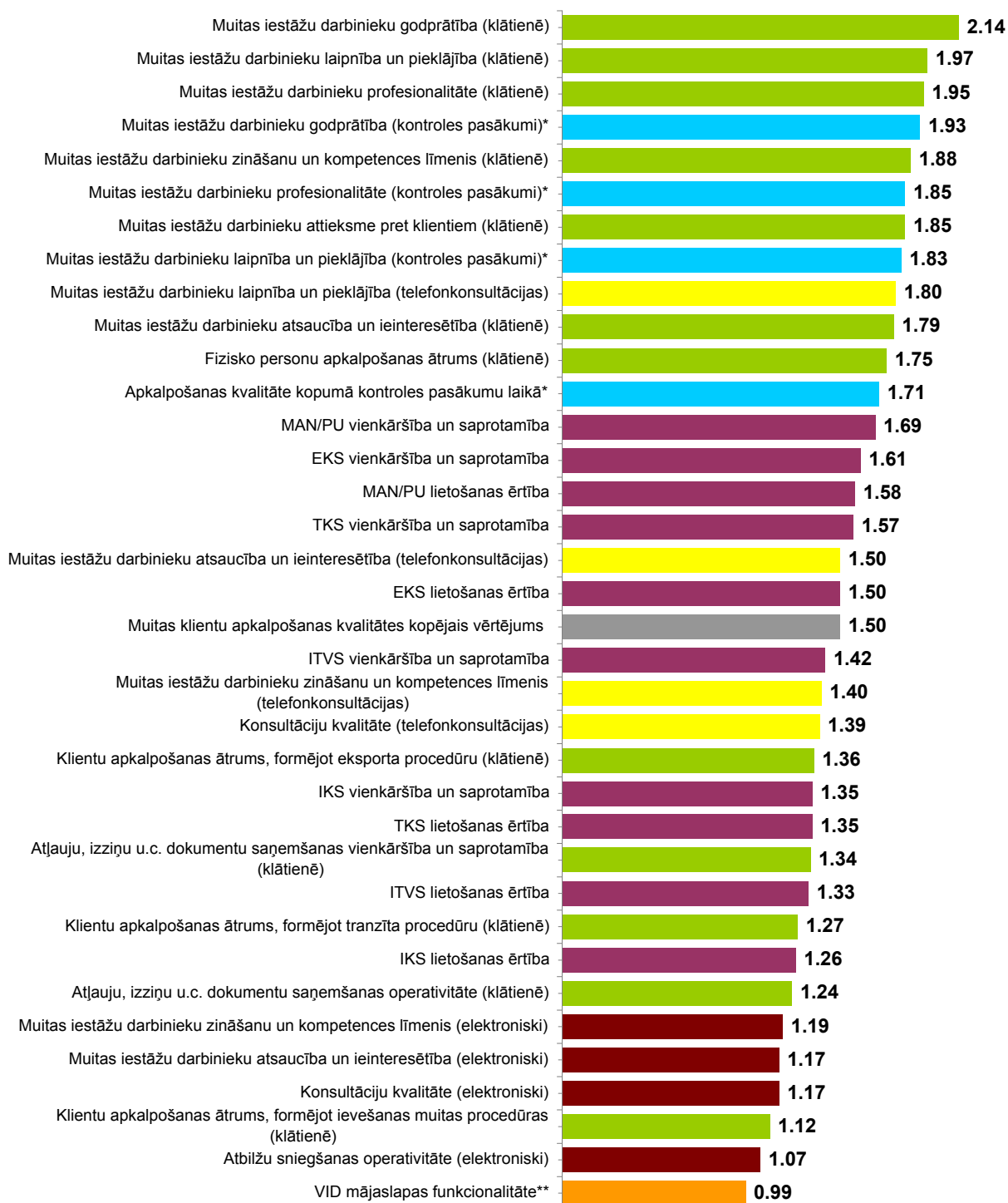
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbilde "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.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.gada aptaujās.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

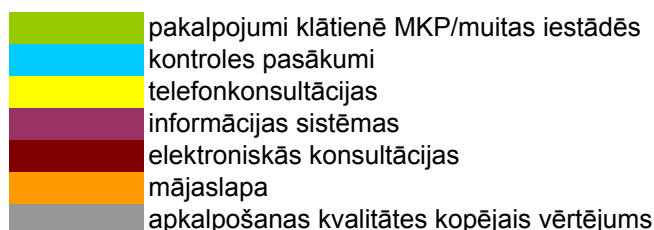
VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumu vidējie rādītāji skalā no -3 līdz +3 (pēc pakalpojumu veida)



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

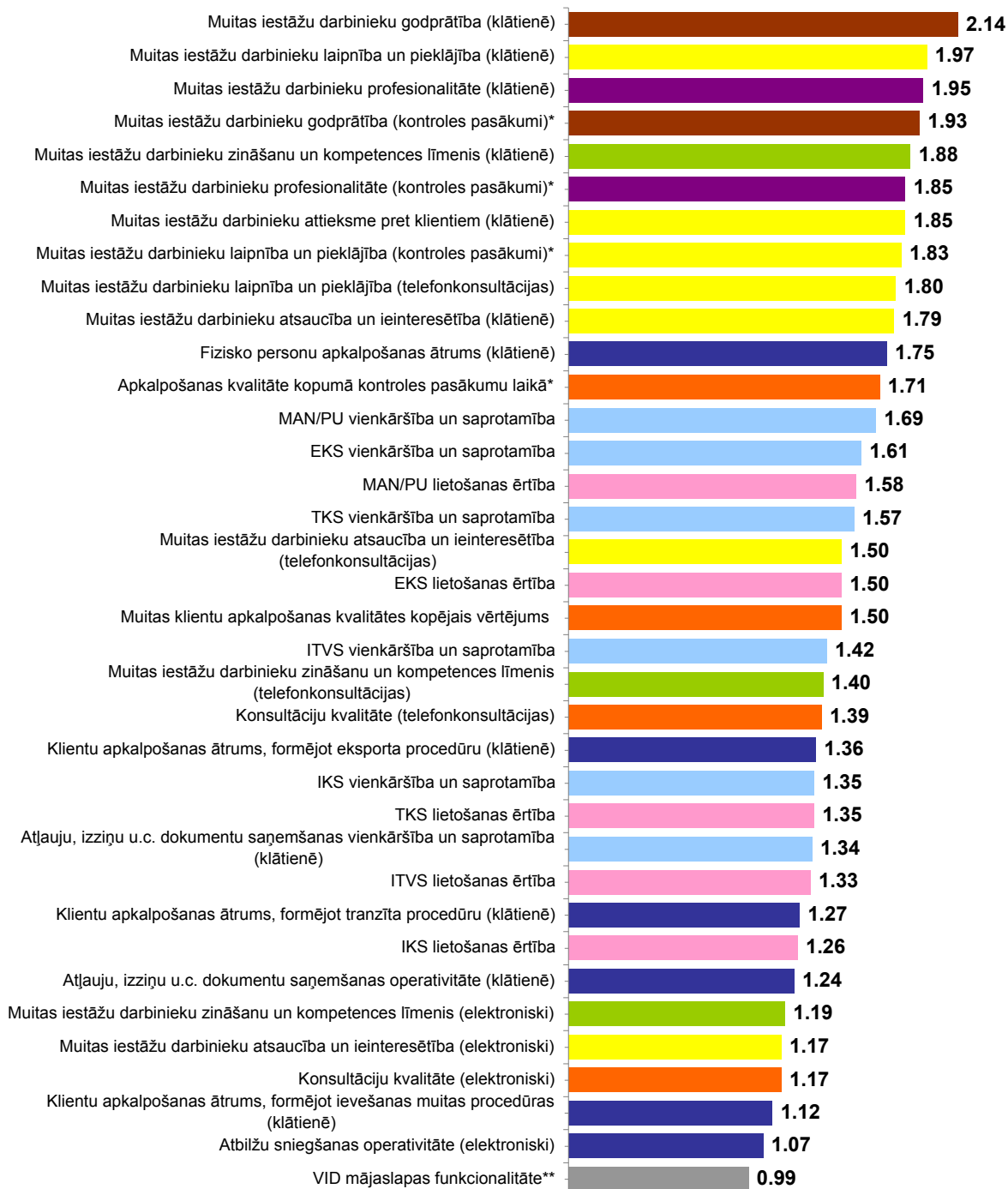
*Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

**Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši jauno VID mājaslapu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)



Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

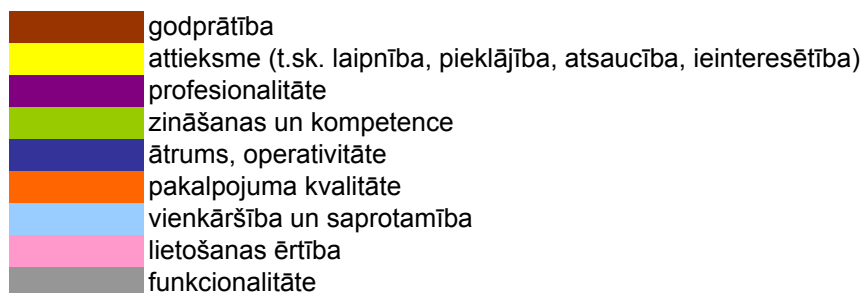
VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumu vidējie rādītāji skalā no -3 līdz +3 (pēc vērtējamā aspekta)



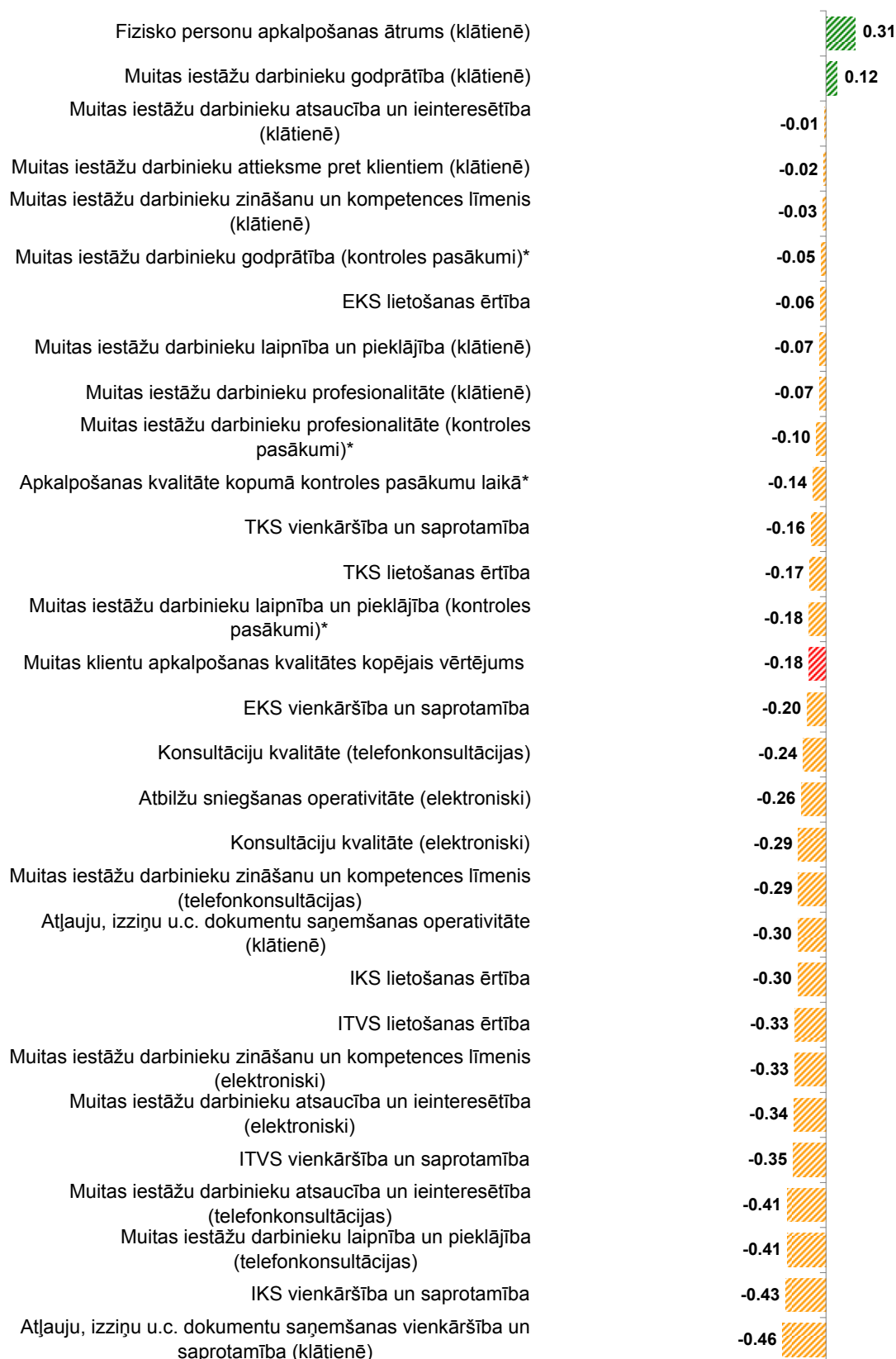
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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

**Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši jauno VID mājaslapu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)



VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumu vidējo rādītāju izmaiņas, salīdzinot ar 2014.gadu

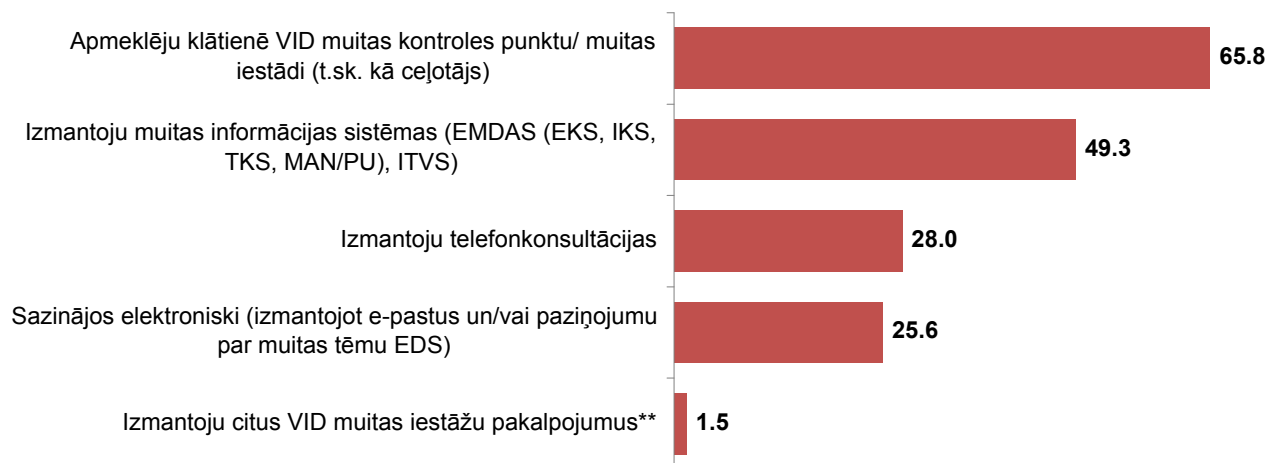


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

*Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" 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?"

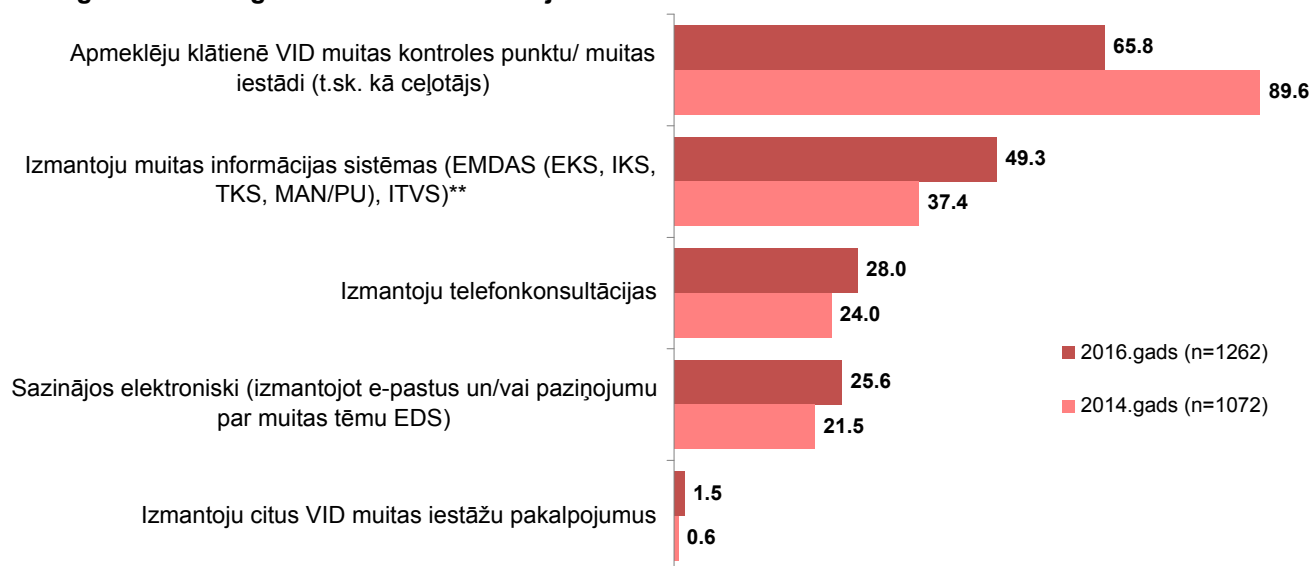


Bāze: visi respondenti, n=1262

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

**Kategorijā *"Izmantoju citus VID muitas iestāžu pakalpojumus"* ietilpst: *"muitas brokeru pakalpojumi"* (minēts 8 reizes); *"EUR 1.sertifikātu noformēšana"* (minēts 2 reizes); *"izcelsmes sertifikātu noformēšana"* (minēts 2 reizes); *"atmuitošana ar loģistikas uzņēmumu starpniecību"* (minēts 1 reizi); *"Latliga"* (minēts 1 reizi); *"Mono Logistik"* (minēts 1 reizi); *"mūsu darbinieki sazinās ar muitas pārstāvjiem"* (minēts 1 reizi); *"saņēmumu deklarācijas par importu no klienta"* (minēts 1 reizi); *"Vat verification"* (minēts 1 reizi); *"vid.gov palīgs"* (minēts 1 reizi).

2014.gada un 2016.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)"

1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

2016.gada nogalē veiktajā pētījumā VID muitas iestāžu klientiem lūdza atbildēt uz jautājumu *"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs?"*

Respondenti sniedza savu atbildi 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”*.

Saskaņā ar aptaujas datiem pozitīvu vērtējumu sniedza vairāk nekā 4/5 aptaujāto (83%), un vērtējumu vidējais rādītājs skalā no -3 līdz +3 ir +1.50. Jāpiebilst, ka neitrālu vērtējumu (0) sniedza 11% aptaujāto, bet 6% VID muitas iestāžu klientu apkalpošanas kvalitāti muitas iestādēs vērtēja kopumā kritiski.

Tomēr jāatzīmē, ka vērtējums ir kļuvis nedaudz kritiskāks nekā agrāk (2012.: +1.84, 2014.: +1.68, 2016.: +1.50).

Detalizētāk analizējot 2016.gada rezultātus, vērojams, ka nedaudz atzinīgāku vērtējumu sniedza respondenti, kuru dzīvesvieta vai uzņēmuma, par kuru tika atbildēts uz jautājumiem, juridiskā adrese atrodas Latgalē, bet kritiskāk – Rīgā.

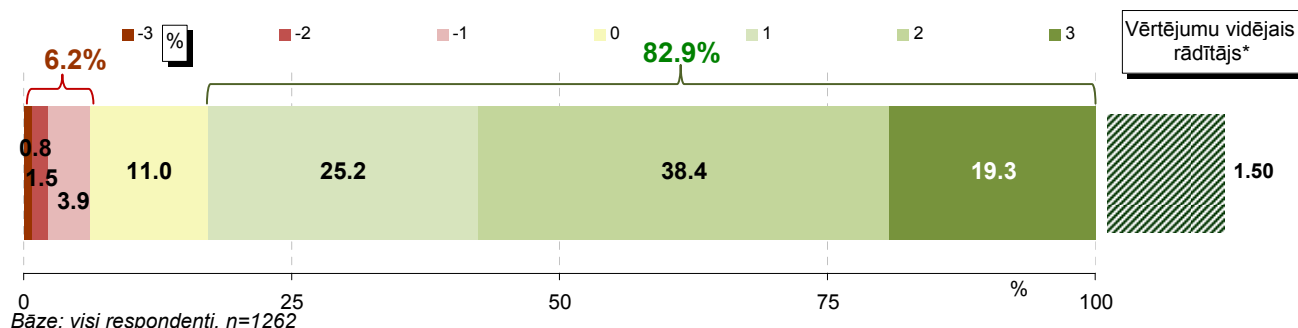
Analizējot vērtējumus atkarībā no respondentu statusa, kādā tas saskāries ar VID muitas iestādēm, vērojams, ka nedaudz atzinīgāk noskaņoti bijuši ceļotāji, bet kritiskāk – uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji un pasta sūtījumu vai citu preču saņēmēji.

1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

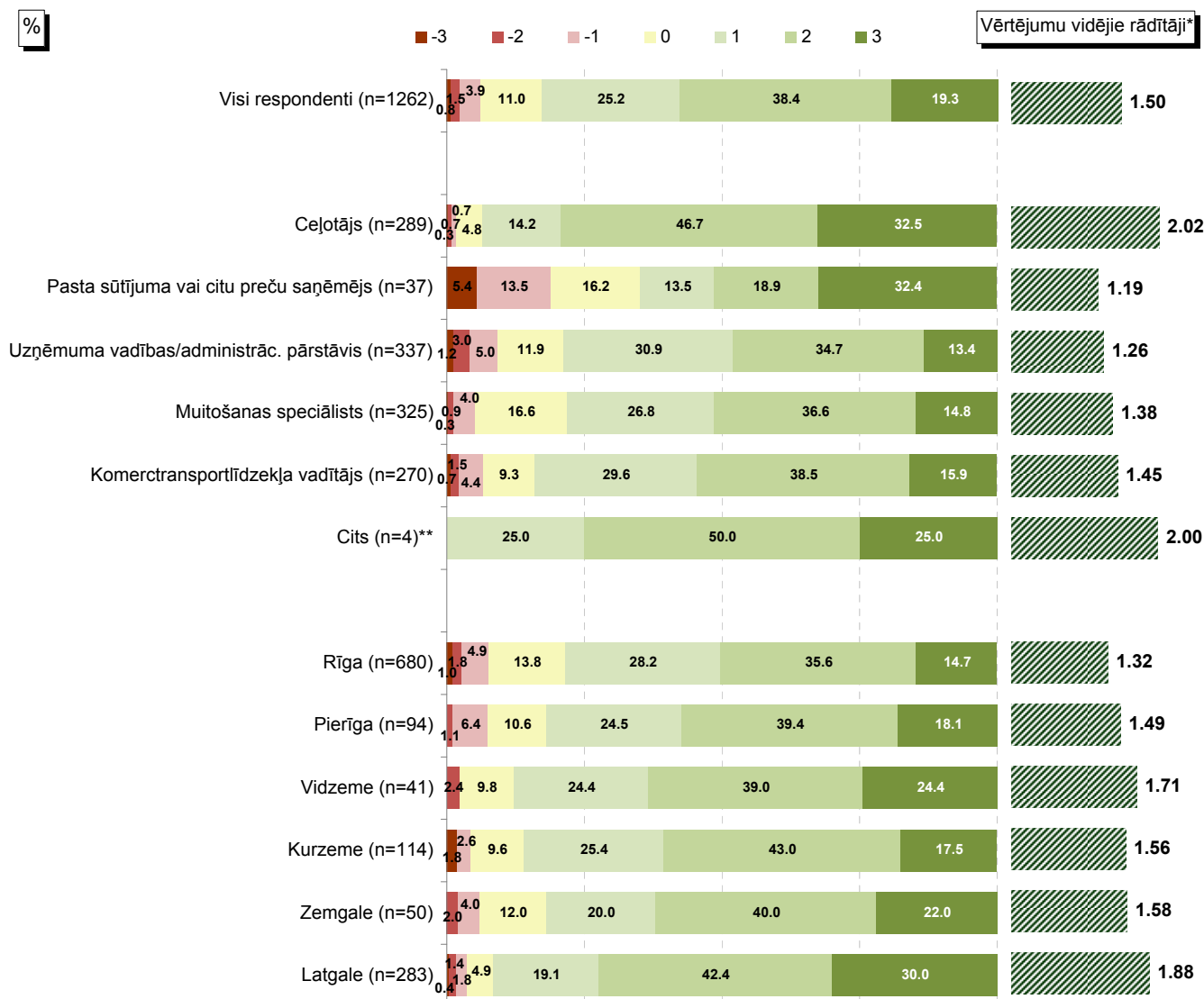
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir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

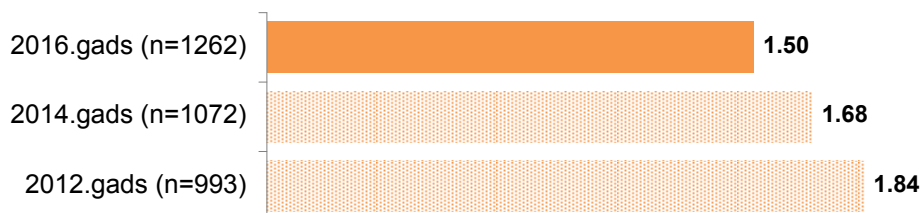
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

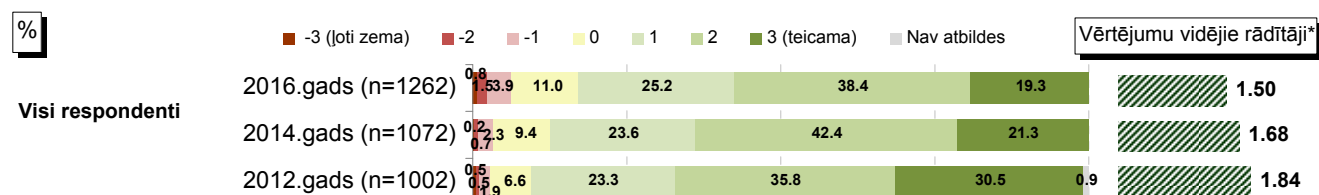
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir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

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



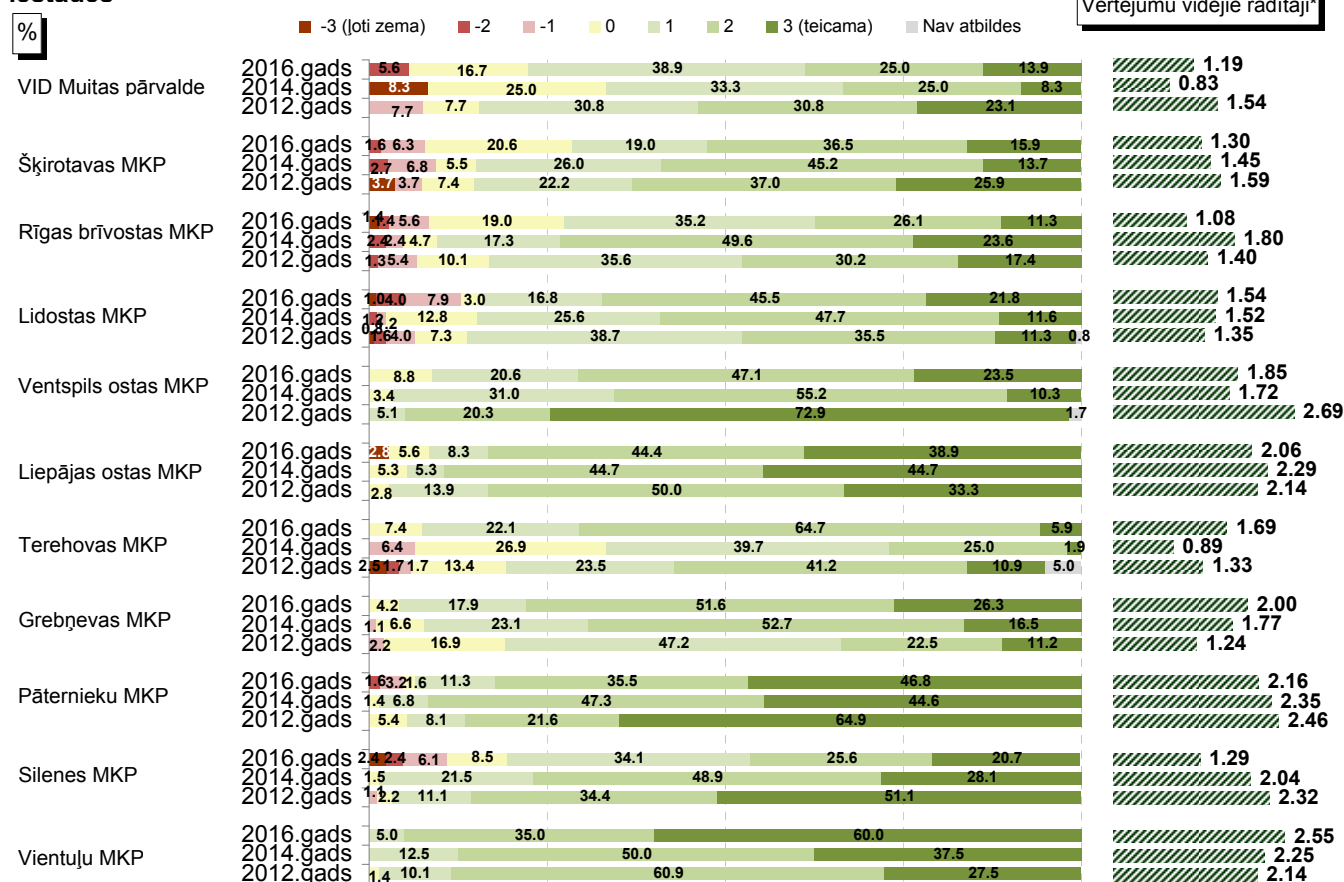
Bāzes: visi respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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



Bāzes: visi respondenti

2012.gada, 2014. un 2016.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 2016.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. un 2014.gada aptaujās.

2. VID muitas iestādēs saņemto pakalpojumu vērtējums

Klientu apmierinātības pētījuma dalībniekiem lūdza novērtēt savu pieredzi, izmantojot pakalpojumus VID muitas iestādēs klātienē. Aptaujātie raksturoja, cik bieži pēdējā gada laikā viņi klātienē ir noformējuši muitas procedūras un dokumentus (atļaujas, izziņas, sertifikātus u.c. dokumentus), un novērtēja VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru, izziņu un apliecinājumu saņemšanas kārtību, kā arī klientu apkalpošanas ātrumu.

2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs

Saskaņā ar aptaujas datiem VID MKP/muitas iestādi pēdējā gada laikā **klātienē ir apmeklējuši** 66% klientu. No viņiem 71% atbildēja, ka *vismaz vienu reizi pusgadā* ir noformējuši muitas procedūras, tai skaitā 24% - biežāk nekā vienu reizi nedēļā, 20% - vienu reizi nedēļā, 18% - vienu reizi mēnesī, 5% - vienu reizi trijos mēnešos un 4% - vienu reizi pusgadā.

Retāk (44%) VID MKP/muitas iestāžu pakalpojumu lietotāji norādīja, ka pēdējā gada laikā klātienē ir noformējuši un saņēmuši atļaujas, izziņas, sertifikātus vai citus dokumentus – kopumā 39% atzīmēja, ka ir to darījuši *vismaz vienu reizi pusgadā*, tai skaitā 6% - biežāk nekā vienu reizi nedēļā, 10% - vienu reizi nedēļā, 13% - vienu reizi mēnesī, 5% - vienu reizi trijos mēnešos un 5% - vienu reizi pusgadā.

Analizējot rezultātus atkarībā no tā, kuru VID MKP/muitas iestādi klients parasti apmeklē, vērojams, ka to, ka VID muitas iestādēs *vismaz vienu reizi pusgadā* ir klātienē noformējuši muitas procedūras, atzīmēja tie, kuri parasti VID MKP/muitas iestādi apmeklē Rīgā, bet to, ka *vismaz reizi pusgadā* ir klātienē noformējuši un saņēmuši atļaujas, izziņas, sertifikātus u.c. dokumentus, norādīja aptaujas dalībnieki, kas parasti apmeklē kādu punktu Kurzemē.

Jāpiebilst, ka dažādu aptaujāto grupu aktivitāšu intensitāte ievērojami atšķiras: no juridisko personu pārstāvjiem – uzņēmumu vadības/administrācijas 43% norādīja, ka vairākas reizes nedēļā klātienē mēdz noformēt muitas procedūras (noformēt un saņemt atļaujas, izziņas, sertifikātus u.c. dokumentus – 19%), savukārt no muietošanas speciālistiem muitas formalitātes biežāk nekā vienu reizi nedēļā noformē 72% (atļaujas, izziņas, sertifikātus u.c. – 11%).

Juridisko personu pārstāvji – komerctransportlīdzekļu vadītāji biežāk atzīmējuši, ka šādas darbības pēdējā gada laikā veikuši vienu reizi nedēļā (43% muitas procedūru noformēšana un 19% atļauju, izziņu, sertifikātu u.c. dokumentu noformēšana un saņemšana) vai vienu reizi mēnesī (attiecinīgi 37% un 17%).

2.2. VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums

Lūgti novērtēt **VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē**, klienti, kuri pēdējā gada laikā ir klātienē apmeklējuši VID MKP/ muitas iestādes, visatzinīgāk novērtējuši VID muitas iestāžu darbinieku godprātību – pozitīvu vērtējumu sniedza 89% aptaujāto, un atbilžu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +2.14.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Gandrīz tikpat bieži atzinīgi vērtēta ir arī darbinieku laipnība un rīcības profesionalitāte: 87% norādīja, ka VID muitas iestāžu darbinieki ir laipni un pieklājīgi (vidējais vērtējums ir +1.97), bet tam, ka darbinieki rīkojas profesionāli, piekrita 86% (vidējā vērtība +1.95).

Arī pēc citiem apkalpošanas kultūras kritērijiem, kas tika mērīti klientu apmierinātības pētījuma ietvaros, darbinieki tika vērtēti kopumā atzinīgi – 85% muitas klientu, kas pēdējā gada laikā ir apmeklējuši VID MKP/muitas iestādes, uzskatīja, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts (vidējā vērtība +1.88), 83% - ka attieksme pret klientiem ir vienāda (klienti netiek šķiroti) (vidējā vērtība +1.85), bet 84% - ka VID muitas iestāžu darbinieki ir atsaucīgi un ieinteresēti (vidējā vērtība +1.79).

Salīdzinot respondentu atbildes atkarībā no statusa, var konstatēt, ka fiziskās personas bijušas caurmērā atzinīgāk noskaņotas nekā juridiskās. Ceļotāju sniegto vērtējumu vidējās vērtības svārstās robežās no +2.25 (par vienādu attieksmi pret visiem klientiem) līdz +2.36 (vērtējot godprātību un profesionalitāti). Pasta sūtījumu vai citu preču saņēmēji bija nedaudz kritiskāk noskaņoti – viņu sniegtie vērtējumi ir robežās no +1.72 (par darbinieku atsaucību, ieinteresētību) līdz +2.40 (par darbinieku godprātību).

Savukārt, analizējot juridisko personu atbildes, vērojams, ka lielāko daļu no apkalpošanas kultūras kritērijiem atzinīgāk novērtējuši komerctransportlīdzekļu vadītāji (atbilžu vidējā vērtība svārstās no +1.82 par VID muitas iestāžu darbinieku atsaucību līdz +2.13 par viņu godprātību un kompetenci (abiem kritērijiem vērtējums ir vienāds), bet uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvji bija kritiskāk noskaņoti: viņu sniegtie vērtējumi svārstās robežās no +1.16 (par atsaucību, ieinteresētību) līdz +1.82 (par godprātību). Muitošanas speciālistu attieksme ir bijusi nedaudz atzinīgāka (no +1.29 (par zināšanām, kompetenci) līdz +1.98 (par godprātību).

Savukārt, ja salīdzina atbildes atkarībā no VID MKP/muitas iestāžu reģiona, vērojams, ka godprātība, laipnība un pieklājība, profesionalitāte, un atsaucība nedaudz atzinīgāk ir vērtēta Kurzemē, bet zināšanas un kompetence un vienādas attieksmes pret klientiem nodrošināšana - Latgalē.

Novērtējot klientu attieksmē vērojamās izmaiņas, jāsecina, ka 2016.gadā atzinīgāk ir vērtēta darbinieku godprātība (2012.: +2.01, 2014.: +2.02, 2016.: +2.14), bet pēc citiem kritērijiem darbinieku nodrošinātās apkalpošanas kultūra vērtēta mazāk atzinīgi kā iepriekšējos gados, lai arī izmaiņas bijušas nelielas.

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

Lūgti novērtēt **atļauju, izziņu, sertifikātu vai citu dokumentu** saņemšanas kārtību, vairākums aptaujāto VID muitas klientu, kuri ar šo pakalpojumu saskārās, klātienē apmeklējot VID muitas pārvaldi, to atzina gan par vienkāršu, gan par ātru. Jāpiebilst, ka tās vienkāršība vērtēta nedaudz atzinīgāk (78% sniedza pozitīvu vērtējumu, un vidējā atbilžu vērtība ir +1.34), nekā ātrums (76% to vērtēja pozitīvi, un vidējā vērtība +1.24). Jāpiebilst, ka 10% aptaujāto procedūru atzīst par sarežģītu un neskaidru, bet 13% - par lēnu un ilgu laiku prasošu.

Arī šajā aspektā fiziskās personas bija kopumā atzinīgāk noskaņotas. Salīdzinot juridisko personu atbildes, jāsecina, ka atzinīgāk noskaņoti bija komerctransportlīdzekļu vadītāji

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

(atbilžu vidējās vērtības bija +1.66 par dokumentu saņemšanas vienkāršību un +1.33 par tās ātrumu), bet kritiskāk – muitošanas speciālisti (+1.13 par dokumentu saņemšanas vienkāršību un +1.11 par ātrumu) un uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji (+0.73 par dokumentu saņemšanas vienkāršību un +0.70 par ātrumu).

Salīdzinoši kritiskāk noskaņoti bija arī respondenti, kuri VID MKP/muitas iestādi parasti apmeklē Rīgā (+1.03 un +0.97), bet procedūru par vienkāršu nedaudz biežāk atzina klienti, kas VID MKP/muitas iestādes parasti apmeklē Latgalē, bet par ātru – tie, kas to dara Kurzemē.

Analizējot laika gaitā notikušās izmaiņas klientu attieksmē, jāatzīst, ka 2016.gada nogalē kritiskāk vērtēta gan procedūras vienkāršība, saprotamība (2012.: +2.00, 2014.: +1.80, 2016.: +1.34), gan izziņu saņemšanas kārtības operativitāte (2012.: +1.74, 2014.: +1.54, 2016.: +1.24).

2.4. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktos vērtējums

Pētījuma ietvaros tika noskaidrota arī klientu attieksme pret klientu apkalpošanas ātrumu, noformējot ievešanas, eksporta un tranzīta procedūras, kā arī fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrumu VID MKP.

Apkopojot rezultātus, jāsecina, ka 72% no aptaujas dalībniekiem, kuri pēdējā gada laikā bija formējuši muitas procedūras, atzinīgi vērtēja **apkalpošanas ātrumu ievešanas muitas procedūru noformēšanā**, bet kritiski to vērtēja 14% (atbilžu vidējā vērtība ir +1.12).

Caurmērā atzinīgāk noskaņoti bija respondenti – privātpersonas: ceļotāju sniegto vērtējumu vidējā vērtība bija +2.09, bet pasta vai citu preču saņēmēju: +1.27 (šī grupa gan skaitliski ir ļoti maza).

Juridisko personu vērtējums ir kritiskāks: komerctransportlīdzekļu vadītāju sniegtais vērtējums bija +0.91, uzņēmumu vadītāju, administrācijas pārstāvju: +0.96 un muitošanas speciālistu: +0.83.

Jāpiebilst, ka respondenti, kuri parasti VID MKP/muitas iestādi apmeklē Latgalē, situāciju vērtēja atzinīgāk nekā caurmērā (+1.52).

Apkalpošanas ātrumu, formējot eksporta procedūru, klienti ir vērtējuši nedaudz atzinīgāk: 79% atzina par ātru, 10% - par lēnu (vērtējumu vidējā vērtība: +1.36).

Jāatzīmē, ka muitošanas speciālistu sniegto vērtējumu vidējais lielums bijis +1.46, uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvju: +1.09, bet komerctransportlīdzekļu vadītāji šajā aspektā bijuši salīdzinoši kritiskāk noskaņoti (+1.02).

Arī, vērtējot eksporta procedūras ātrumu, klienti, kuri parasti VID MKP/muitas iestādi apmeklē Latgalē, situāciju vērtēja atzinīgāk nekā caurmērā (+1.65).

Izsakoties par **apkalpošanas ātrumu, formējot tranzīta procedūru**, atzinīgi to vērtēja 74%, bet par lēnu to atzina 11% (atbilžu vidējā vērtība ir +1.27).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Saskaņā ar aptaujas datiem muišošanas speciālisti (+1.24), uzņēmumu vadītāji, administrācijas pārstāvji (+1.11) un komerctransportlīdzekļu vadītāji (+0.97) bija noskaņoti kritiskāk.

Saskaņā ar aptaujas datiem, šo aspektu nedaudz atzinīgāk vērtēja klienti, kuri parasti VID MKP/muitas iestādi apmeklē Kurzēmē (+1.67).

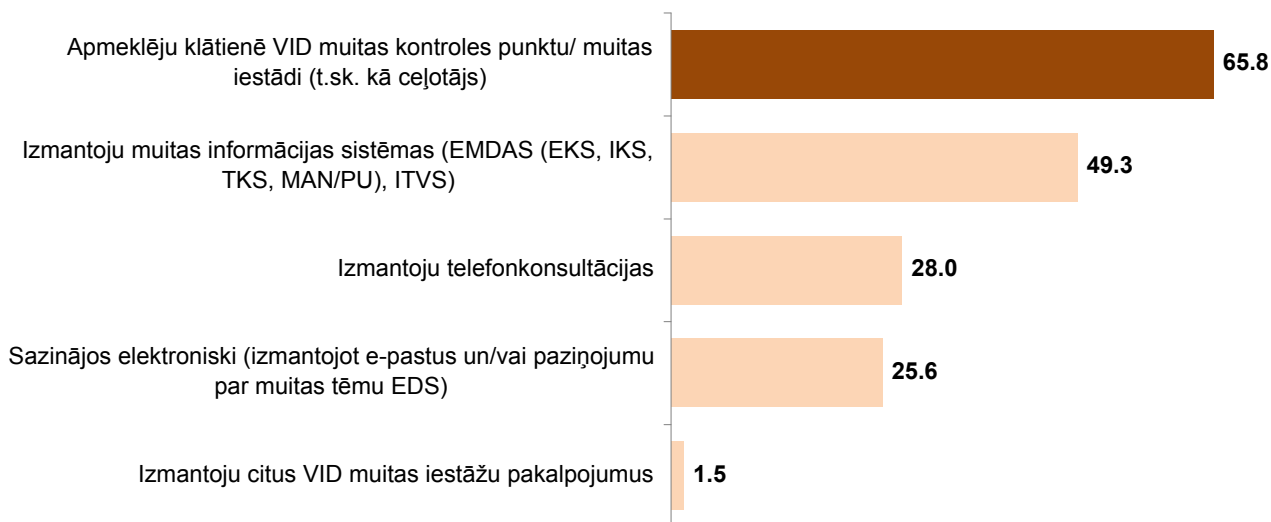
Vērtējot **fizisko personu - ceļotāju apkalpošanas ātrumu VID MKP**, atzinīgu vērtējumu sniedza 89%, bet kritisku – 5%. Atbilžu vidējā vērtība ir +1.75.

Salīdzinot respondentu atbildes atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP/muitas iestādes reģiona, jāsecina, ka par Rīgas reģionu ceļotāju apkalpošanas ātrums vērtēts caurmērā atzinīgāk.

2. VID muitas iestādēs saņemto pakalpojumu vērtējums

2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs

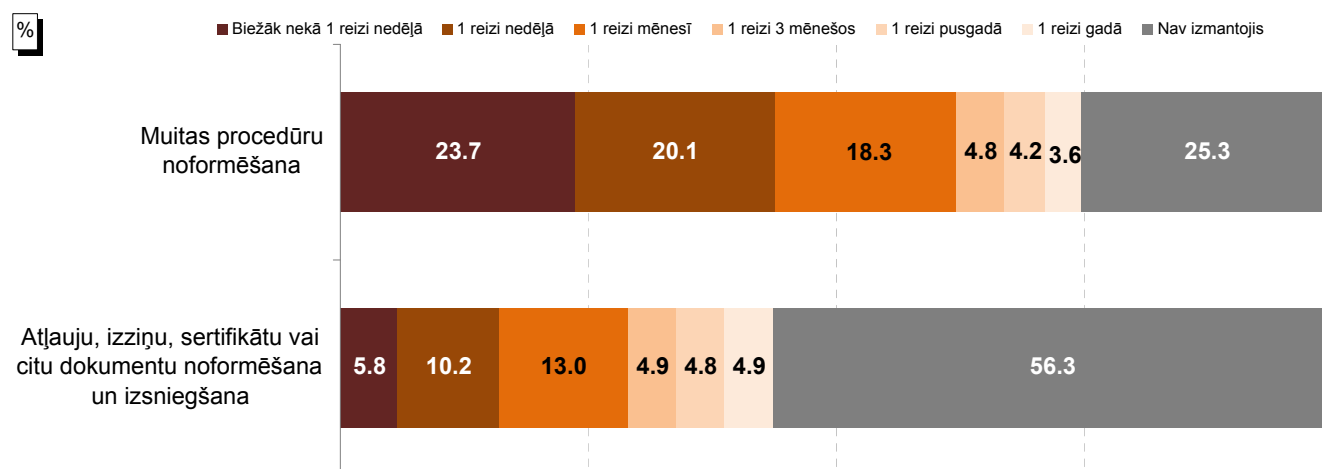
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1262

*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: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs "

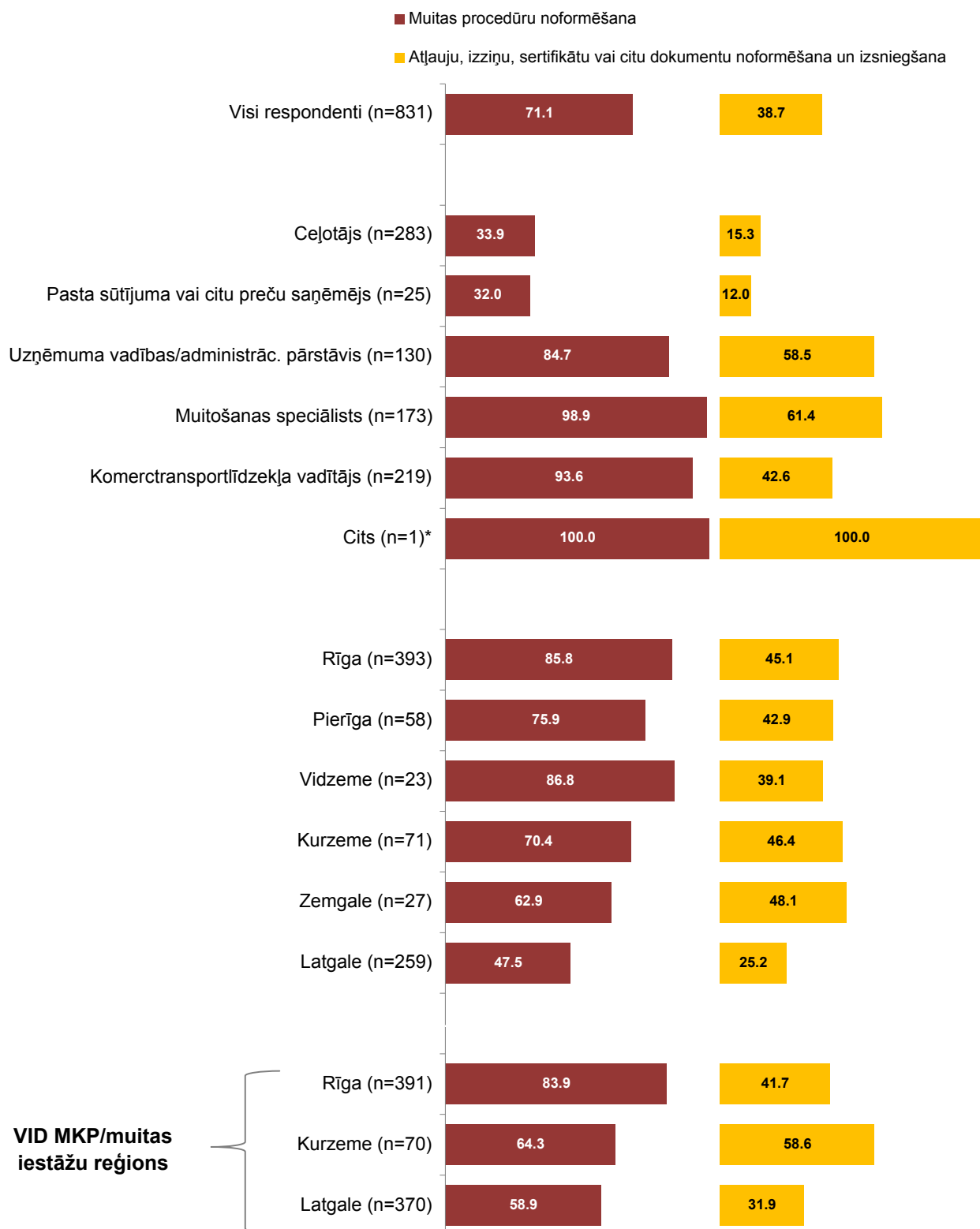


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=831

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



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

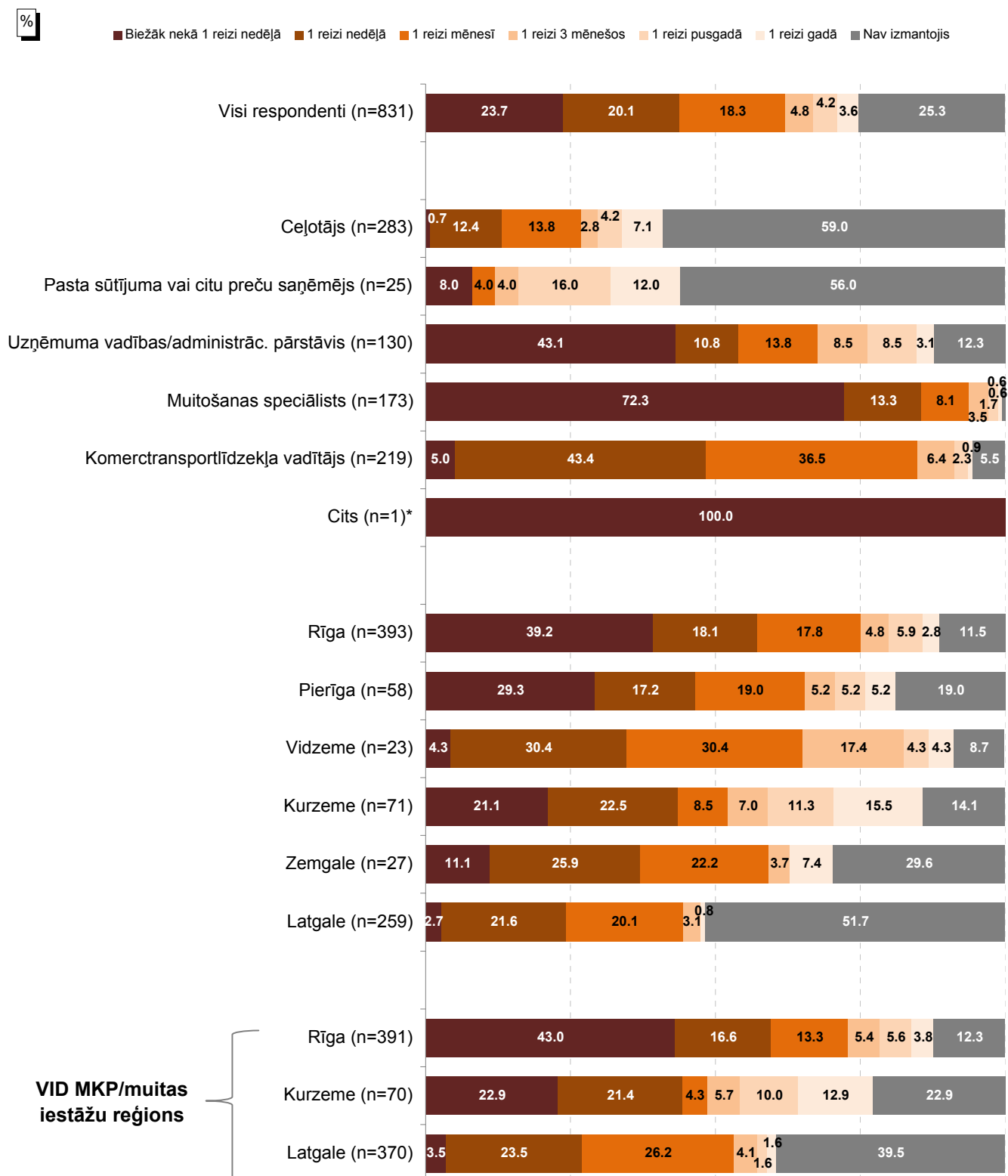
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

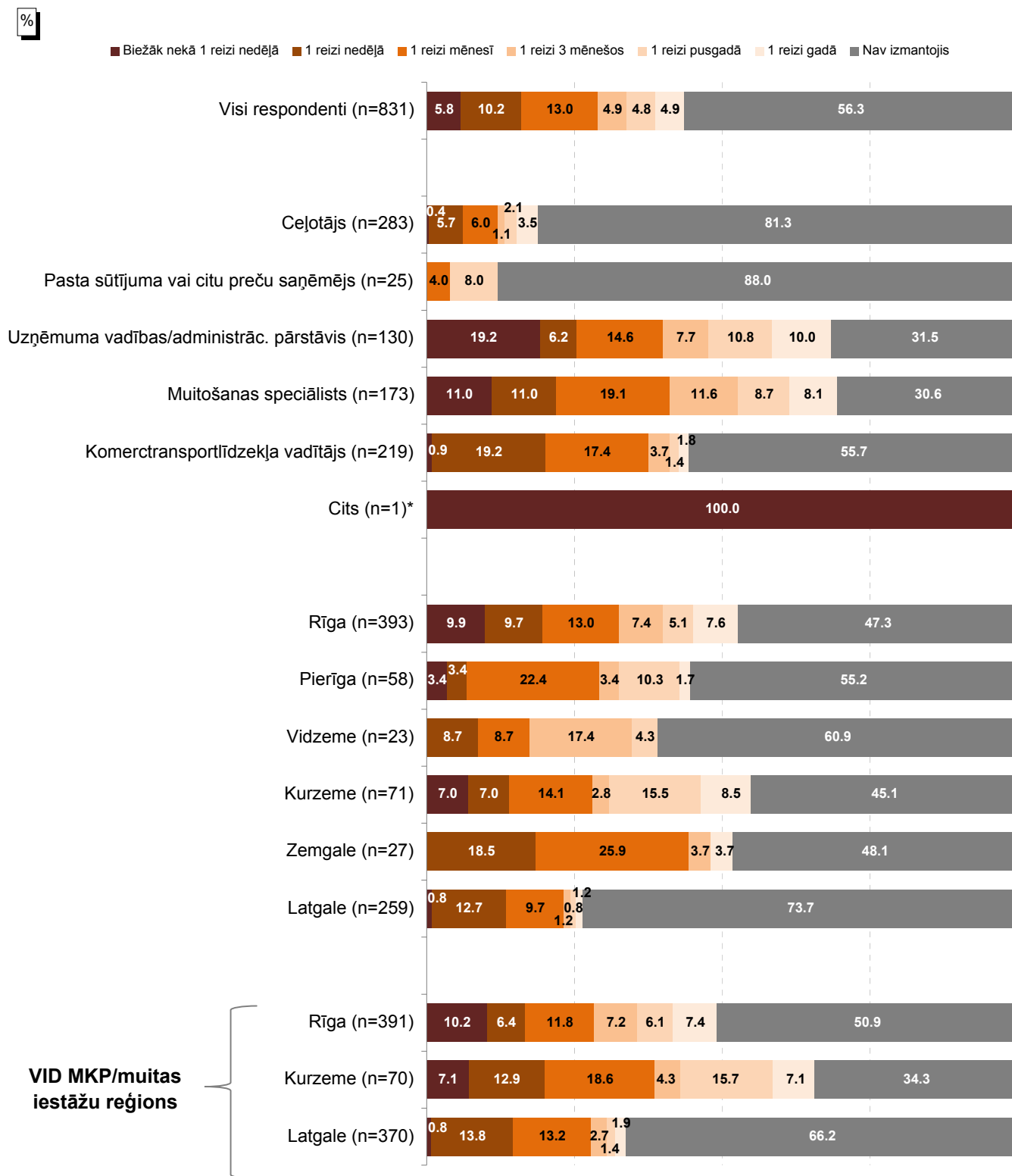
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

ATĻAUJU, IZZIŅU, SERTIFIKĀTU VAI CITU DOKUMENTU NOFORMĒŠANA UN IZSNIEGŠANA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

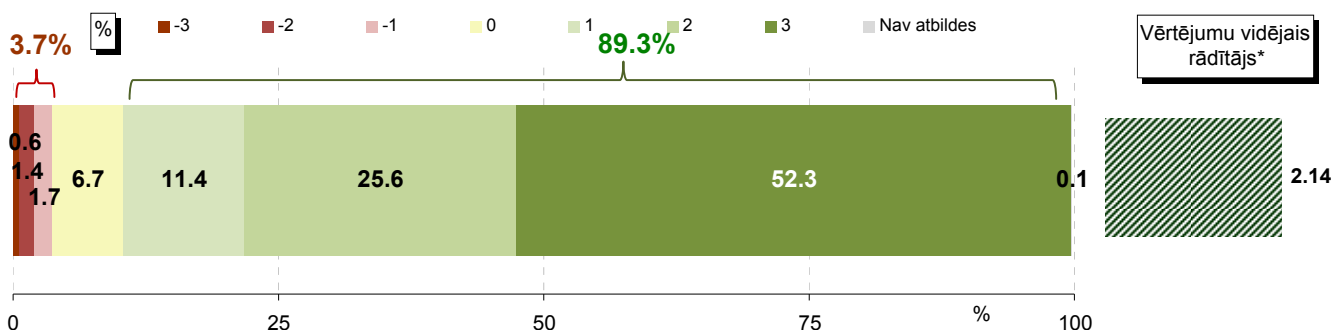
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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)

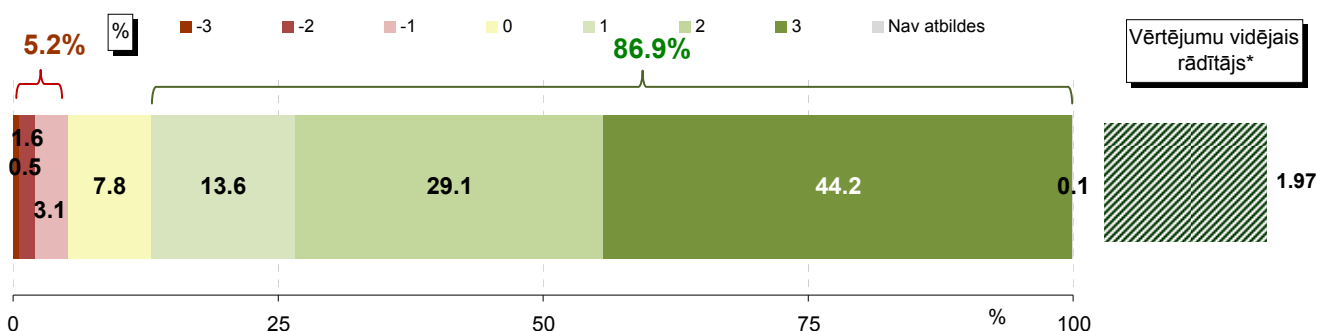
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas godprātīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=831

-3 (VID muitas iestāžu darbinieki ir nelaipni)

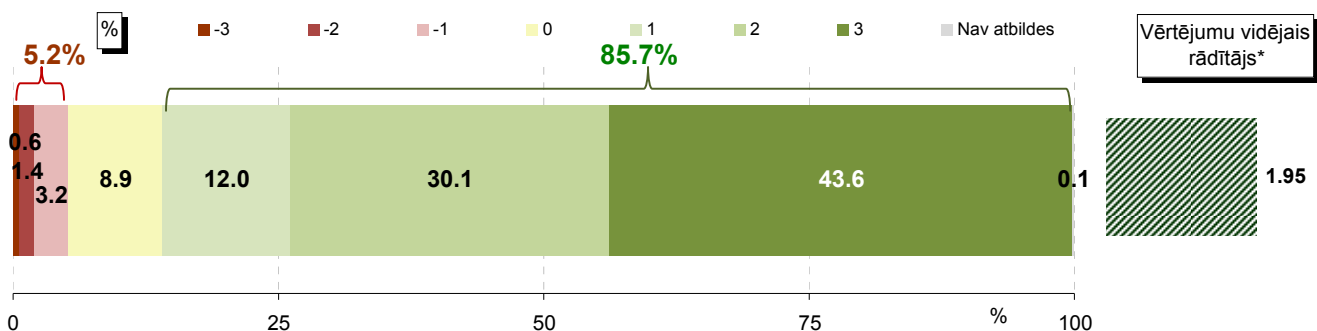
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=831

-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=831

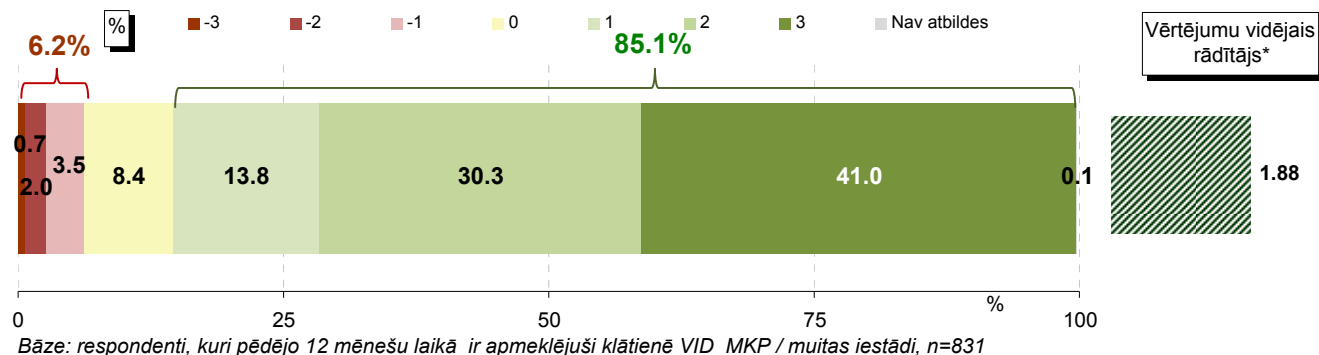
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

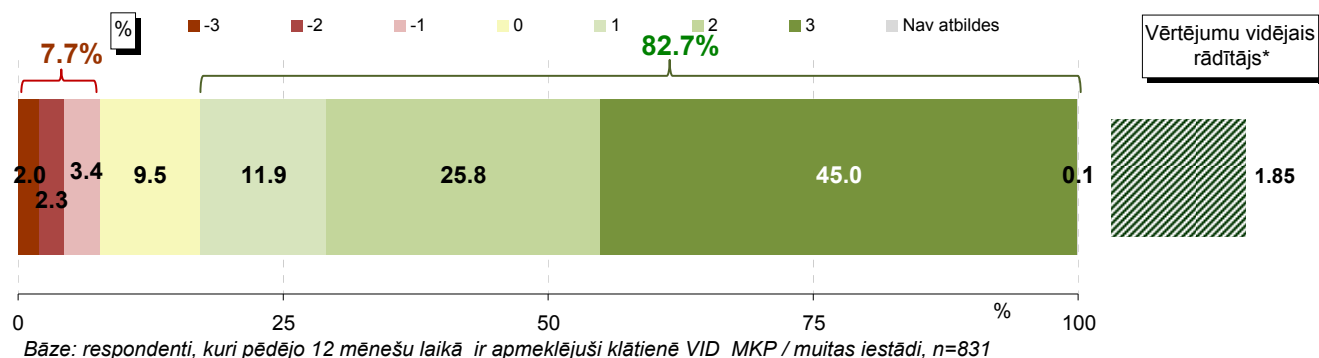
-3 (VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems)

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



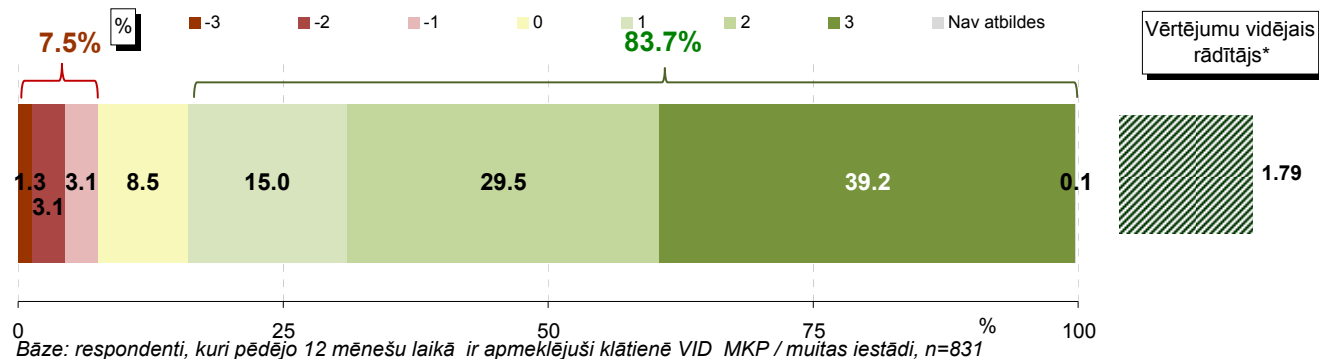
-3 (VID muitas iestāžu darbinieku attieksme ir dažāda, atkarībā no personas, kuru apkalpo)

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



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

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



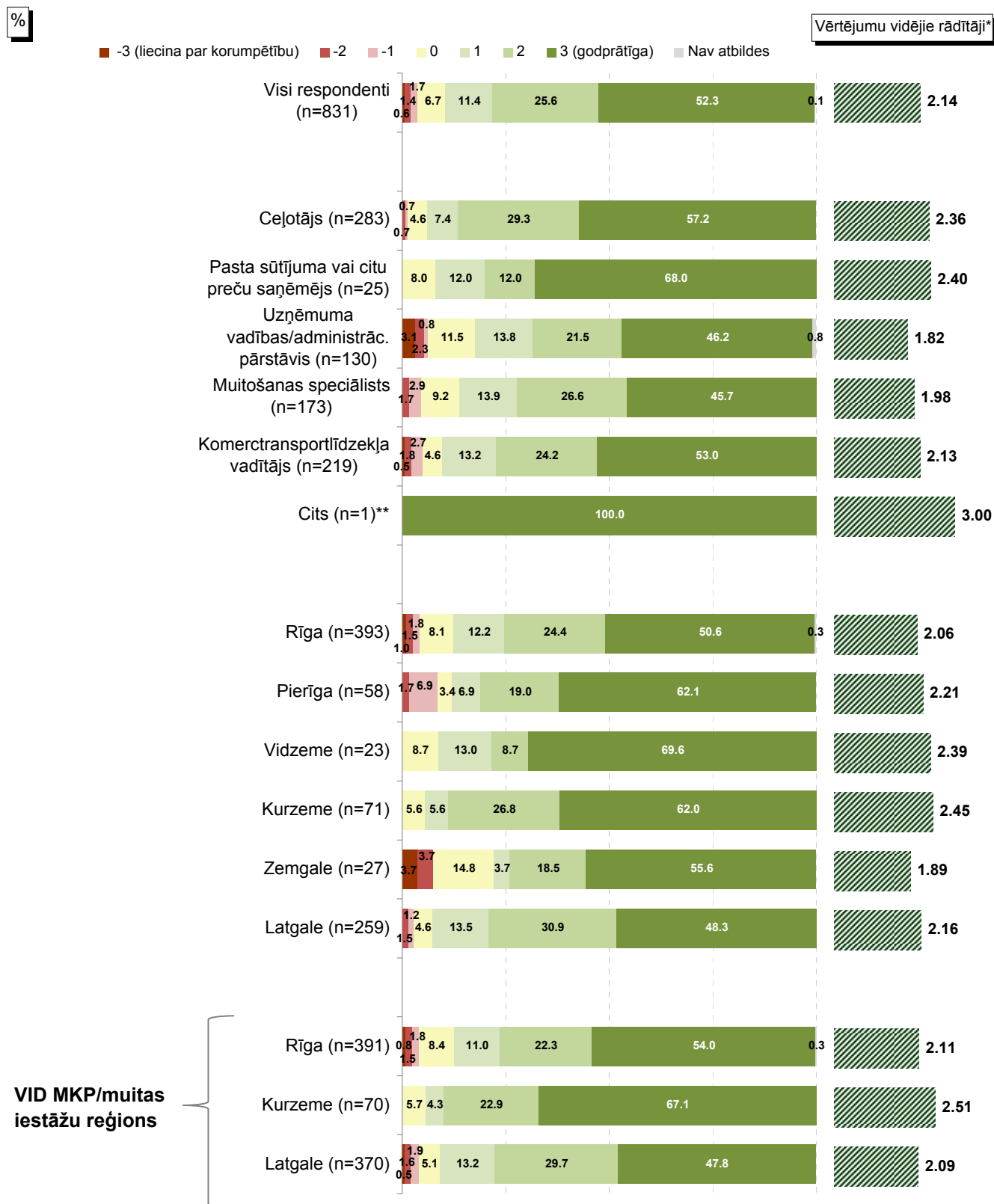
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

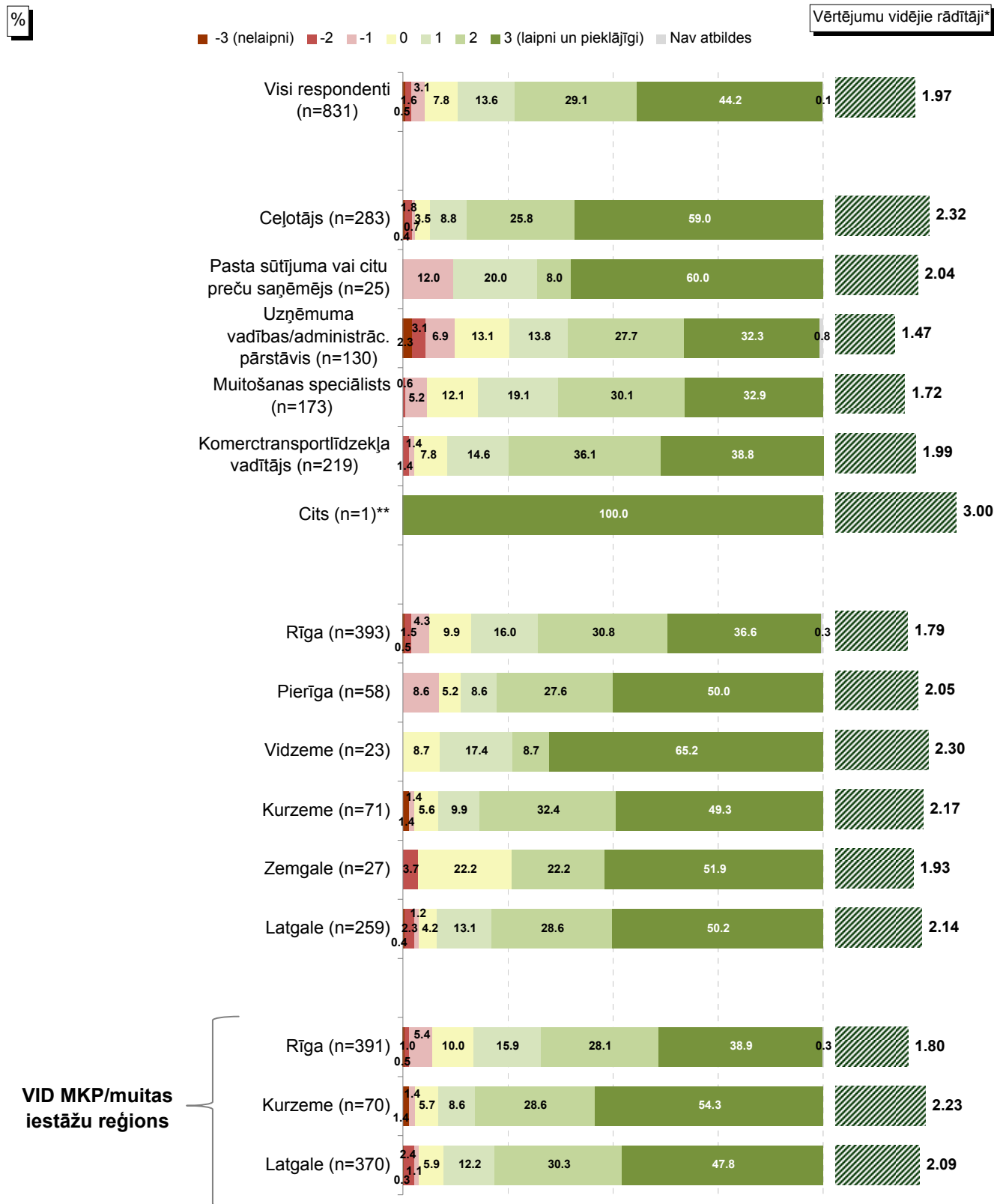
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

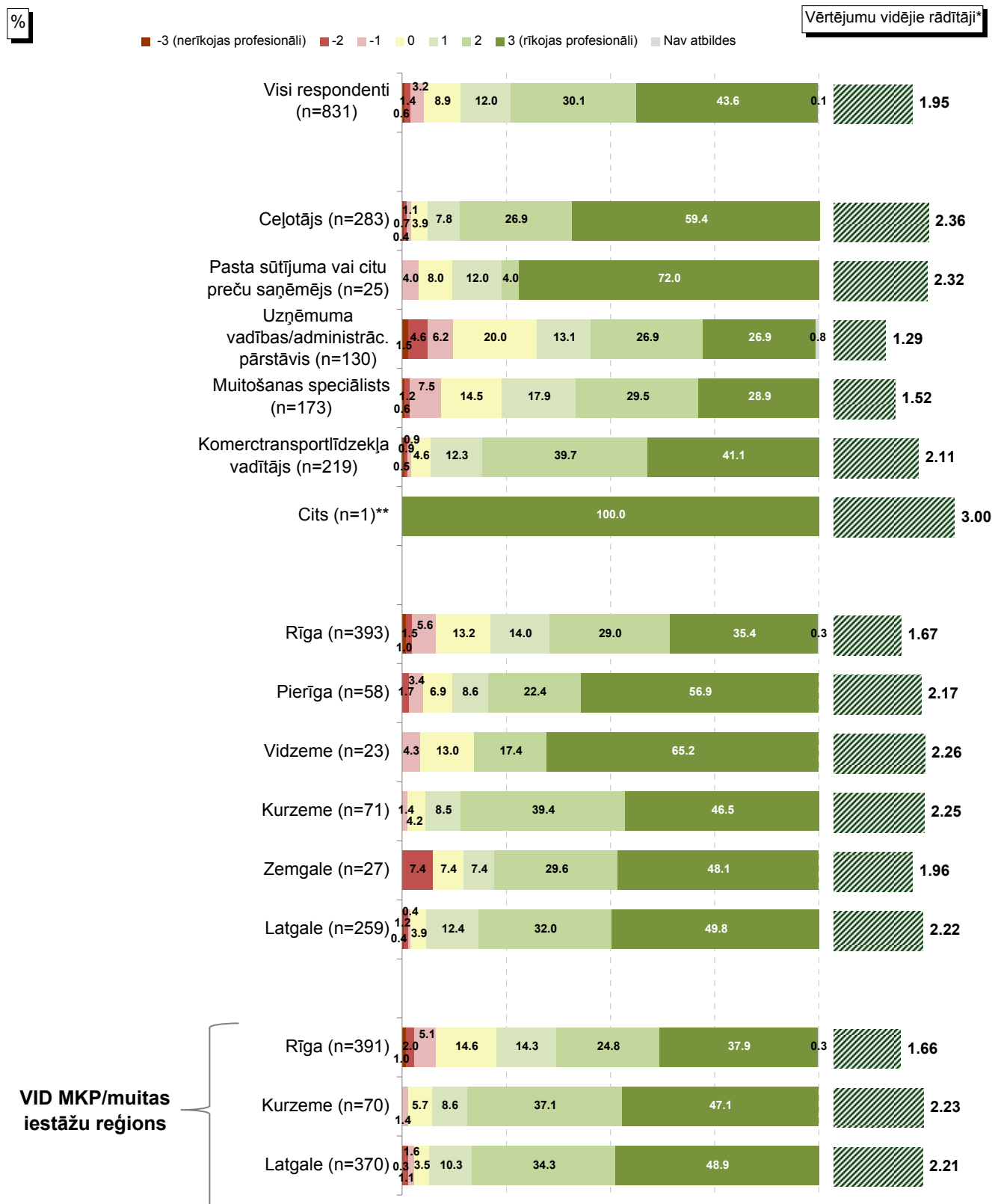
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

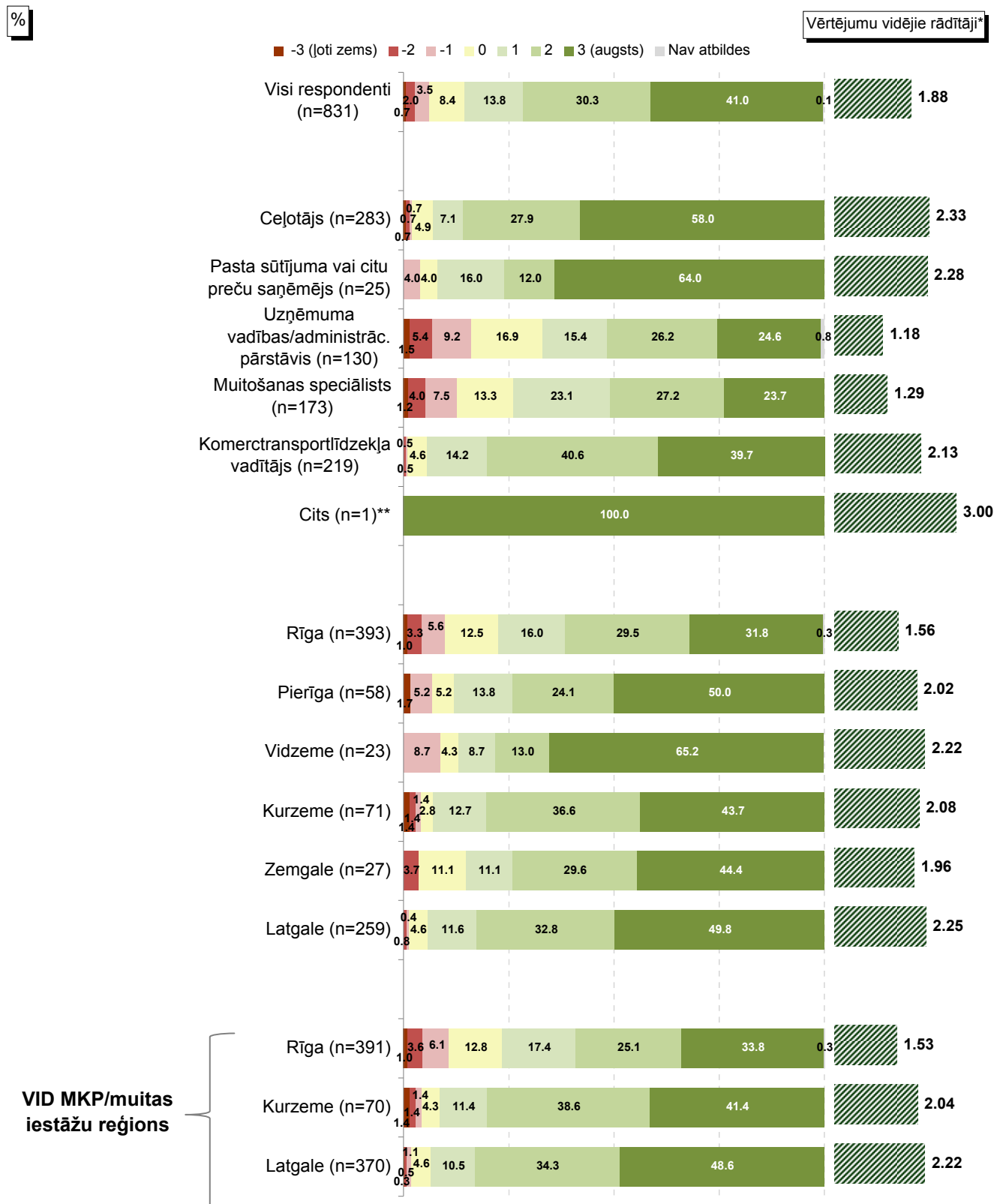
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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 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.

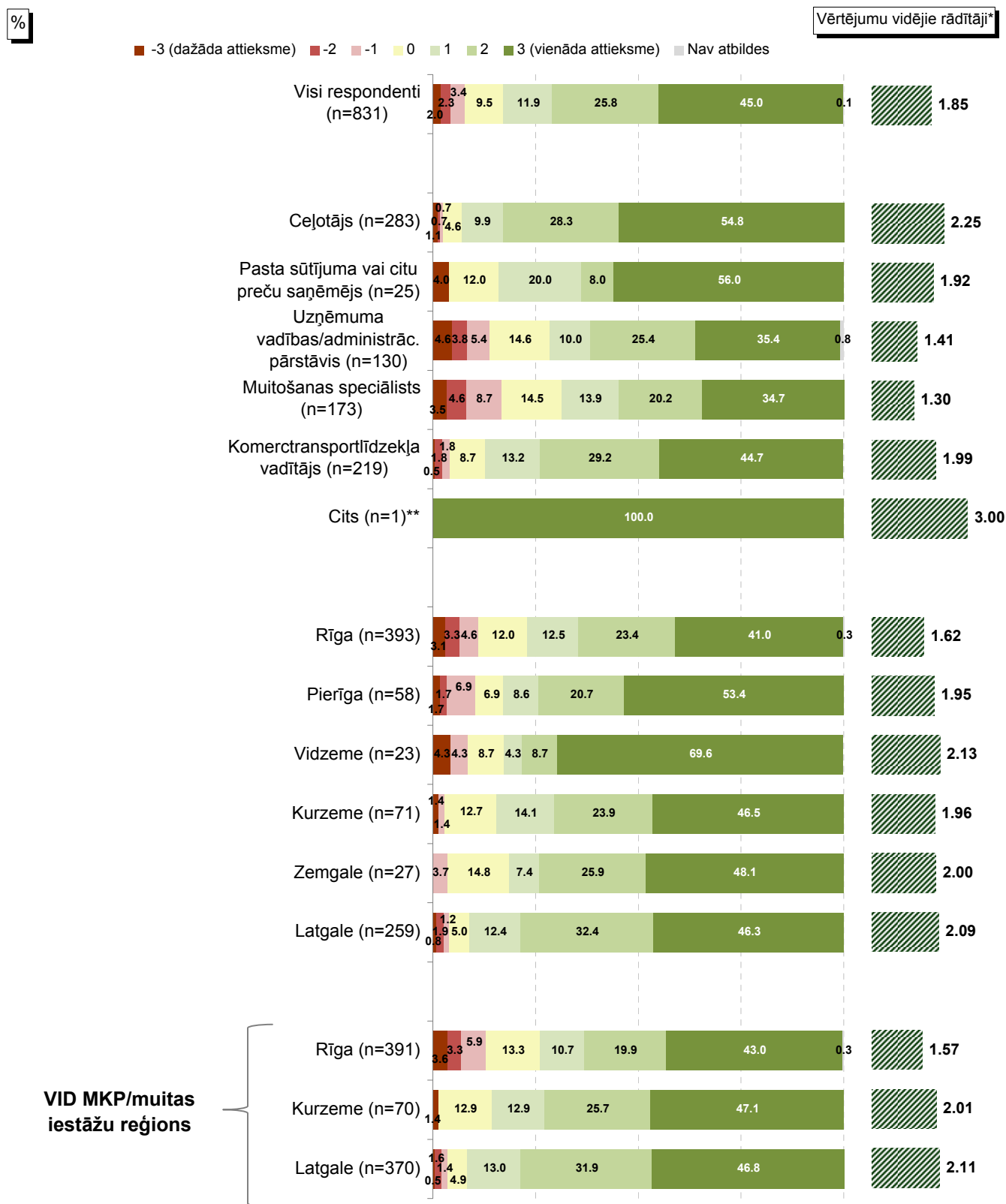
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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 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.

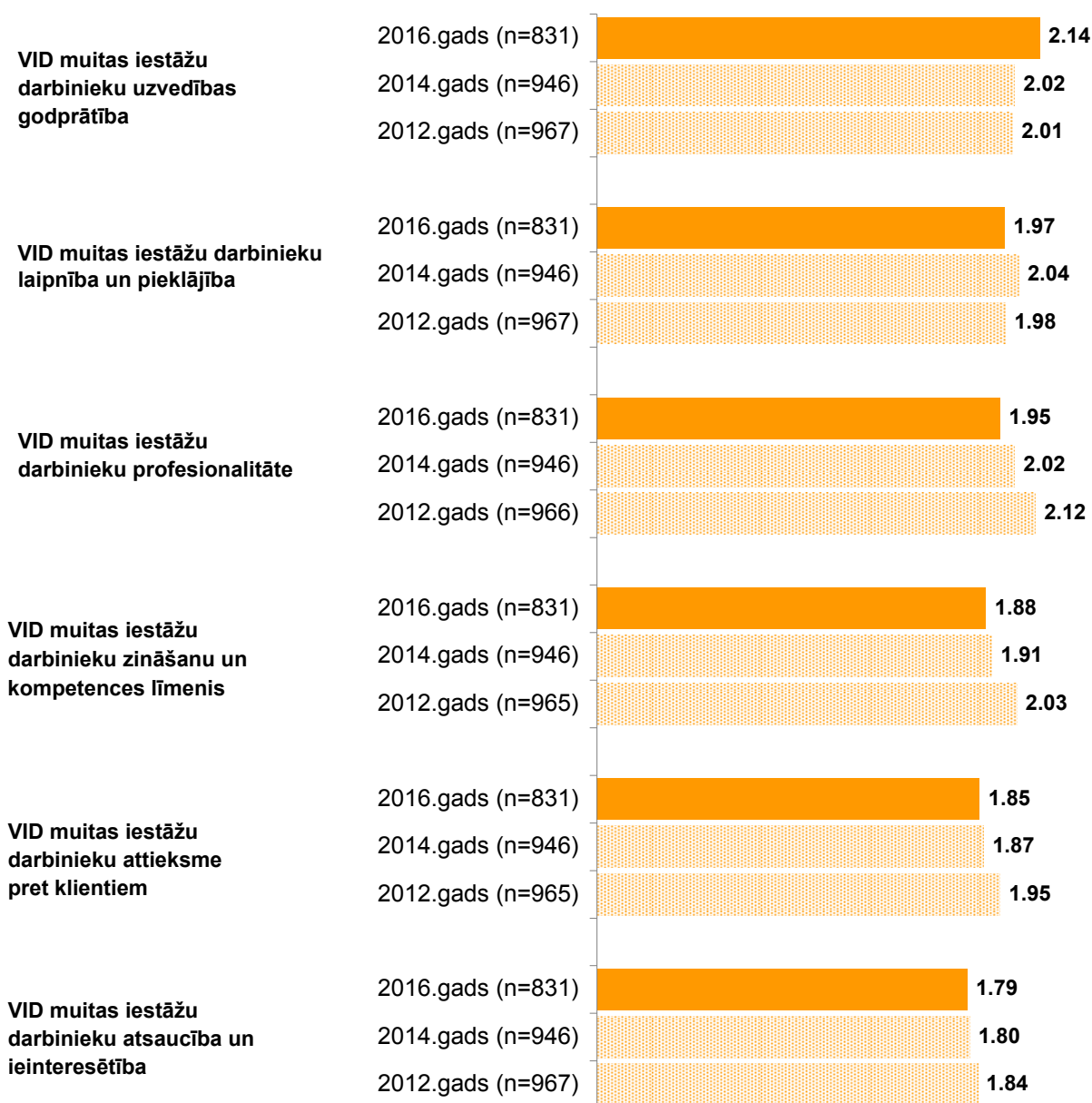
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



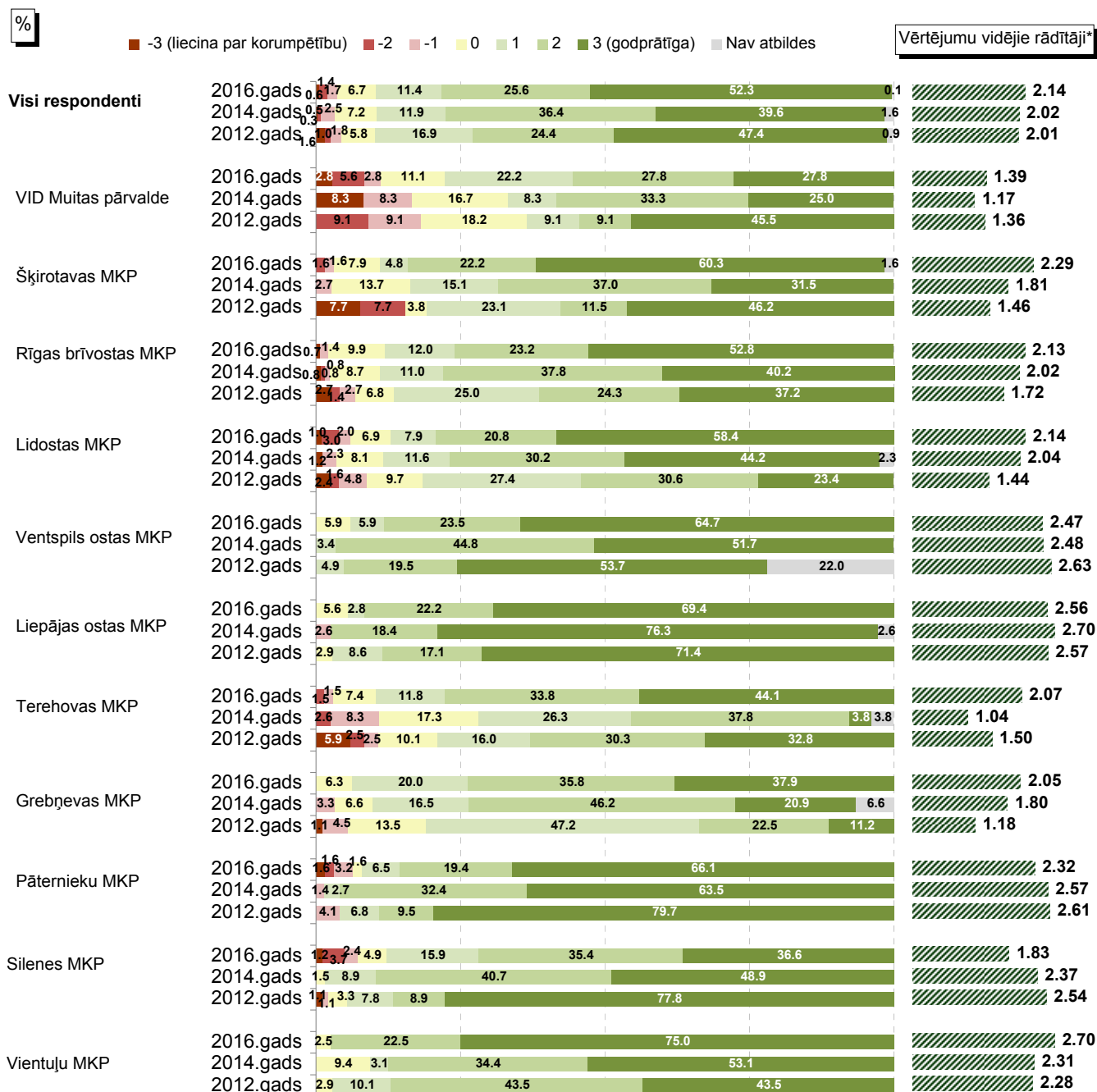
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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 un 2016.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.

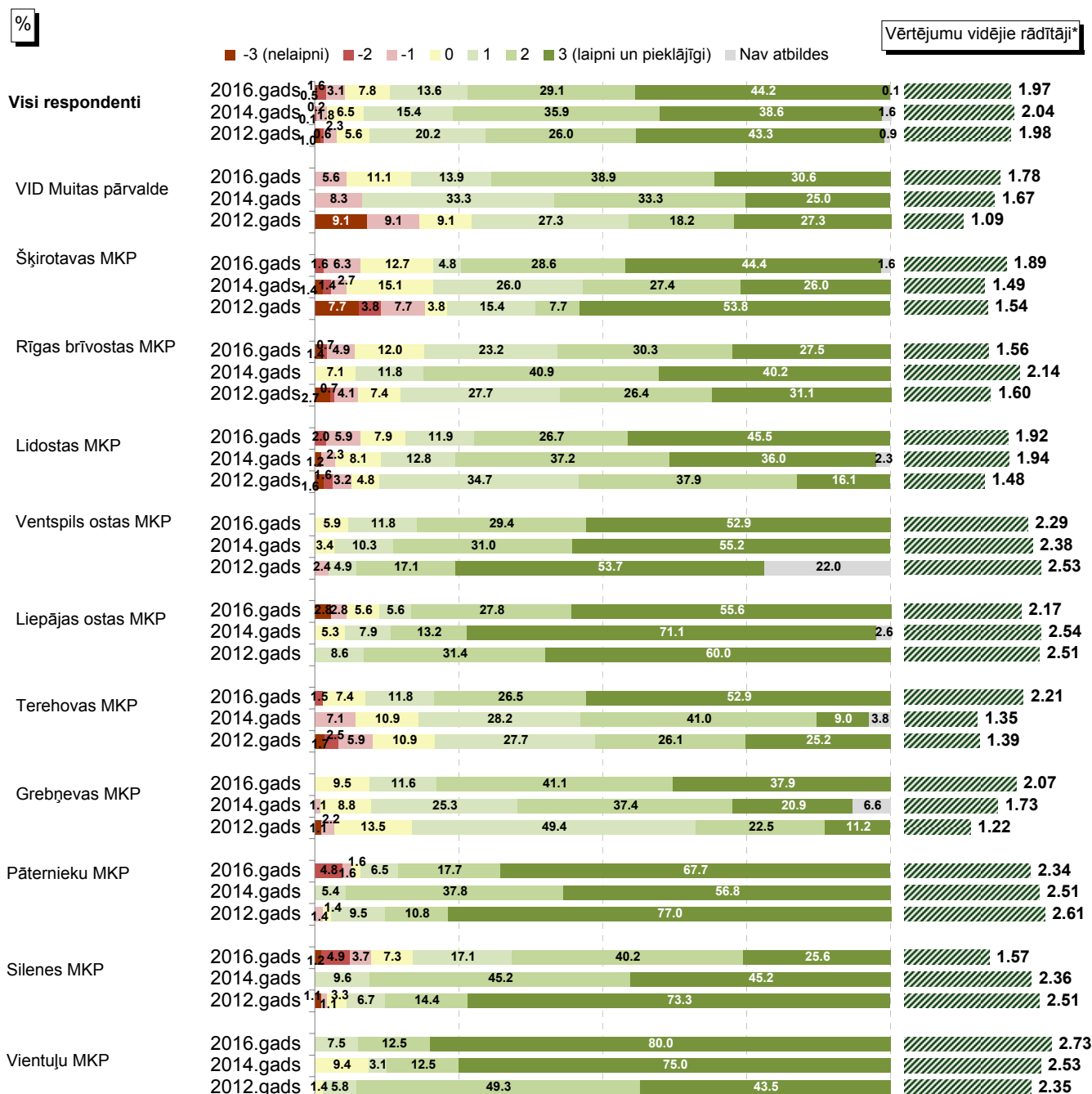
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

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 un 2016.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.

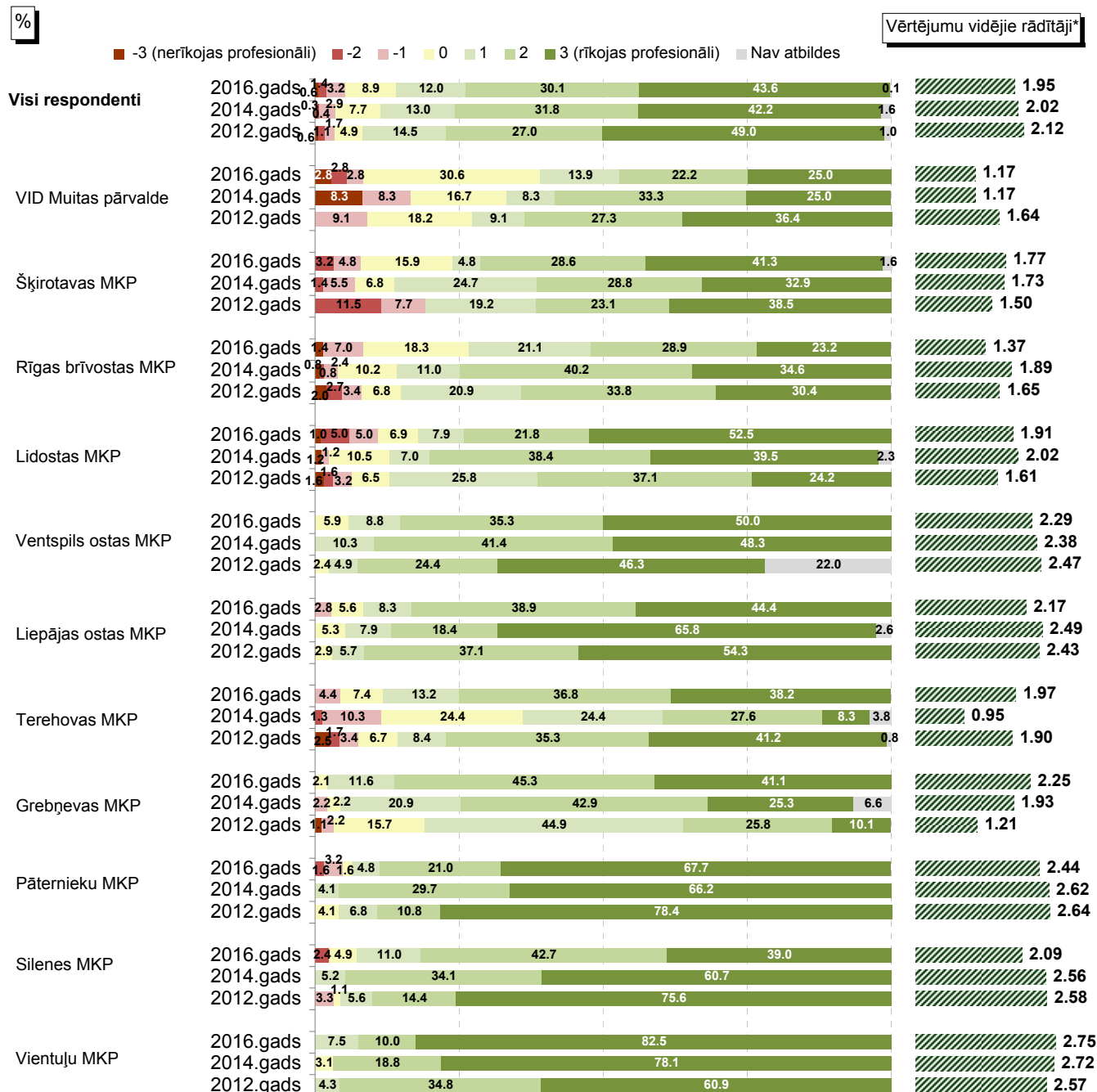
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

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 un 2016.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.

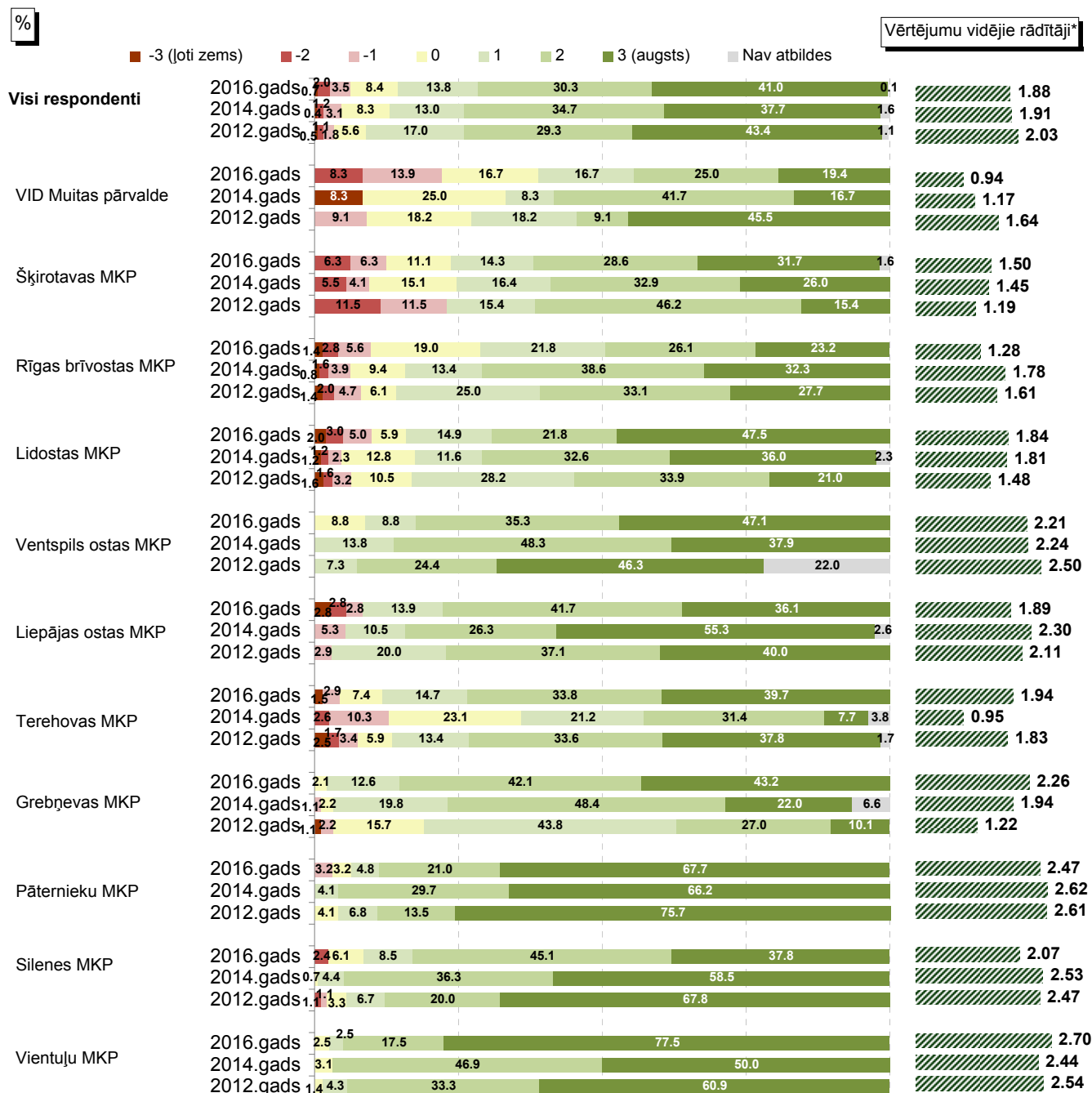
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

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 un 2016.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.

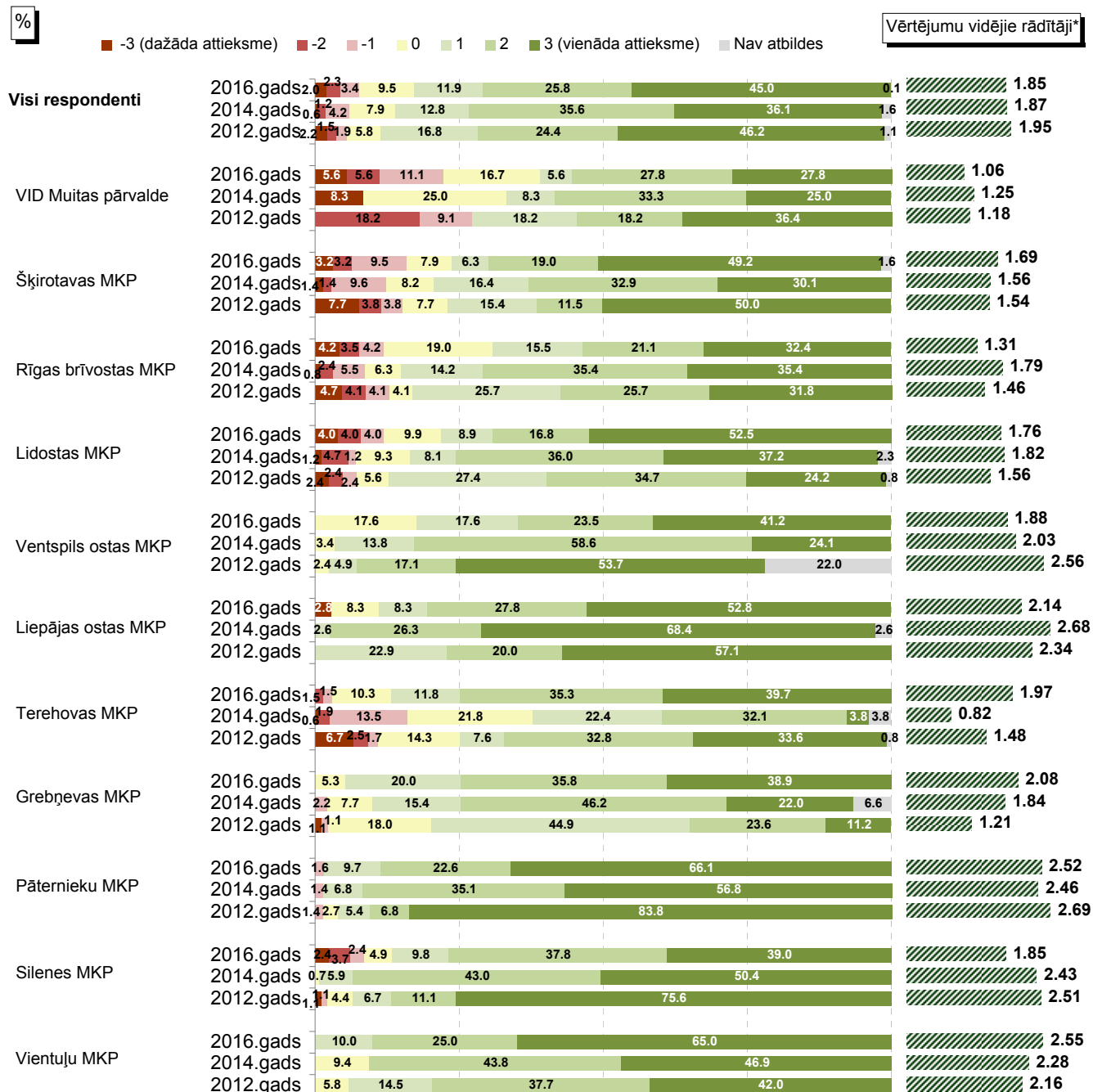
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

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 un 2016.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.

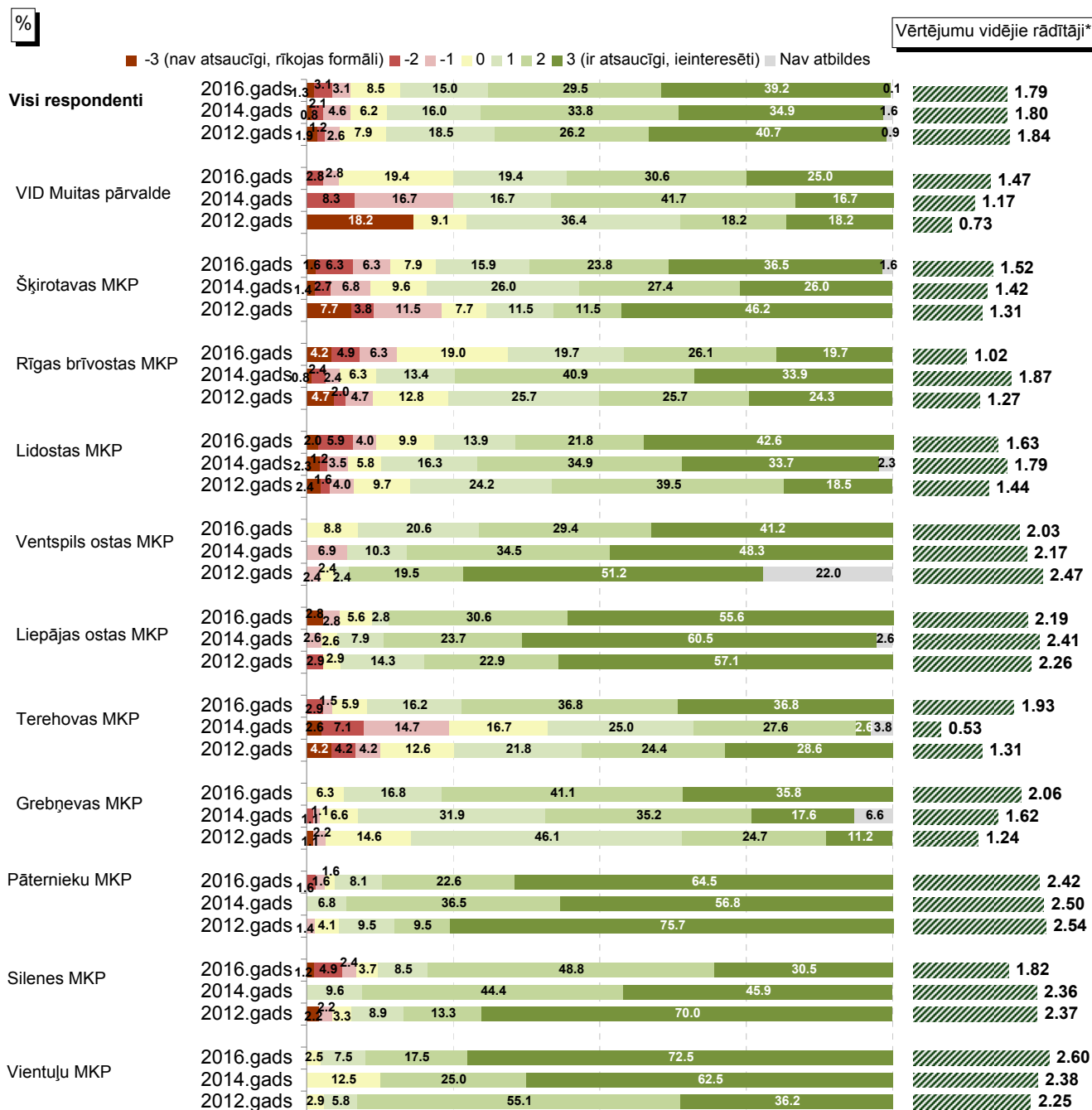
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP) / muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

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 un 2016.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.

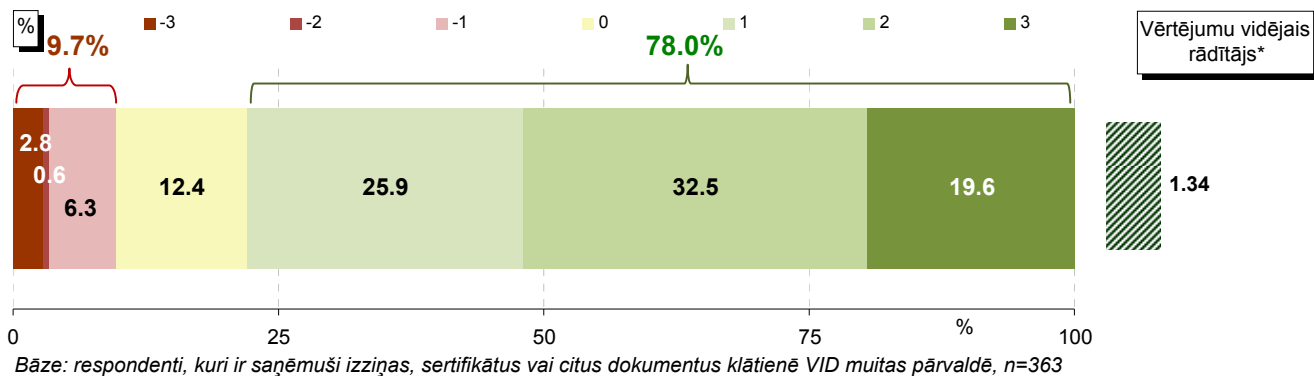
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP) / muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

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

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

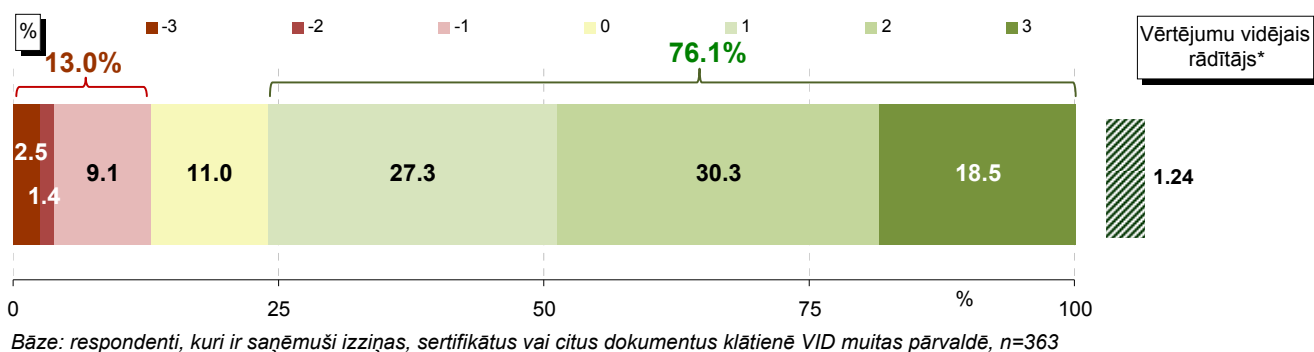
-3 (Sarežģīta, neskaidra)

+3 (Vienkārša un saprotama)



-3 (Lēna, prasa ilgu laiku)

+3 (Ātra)



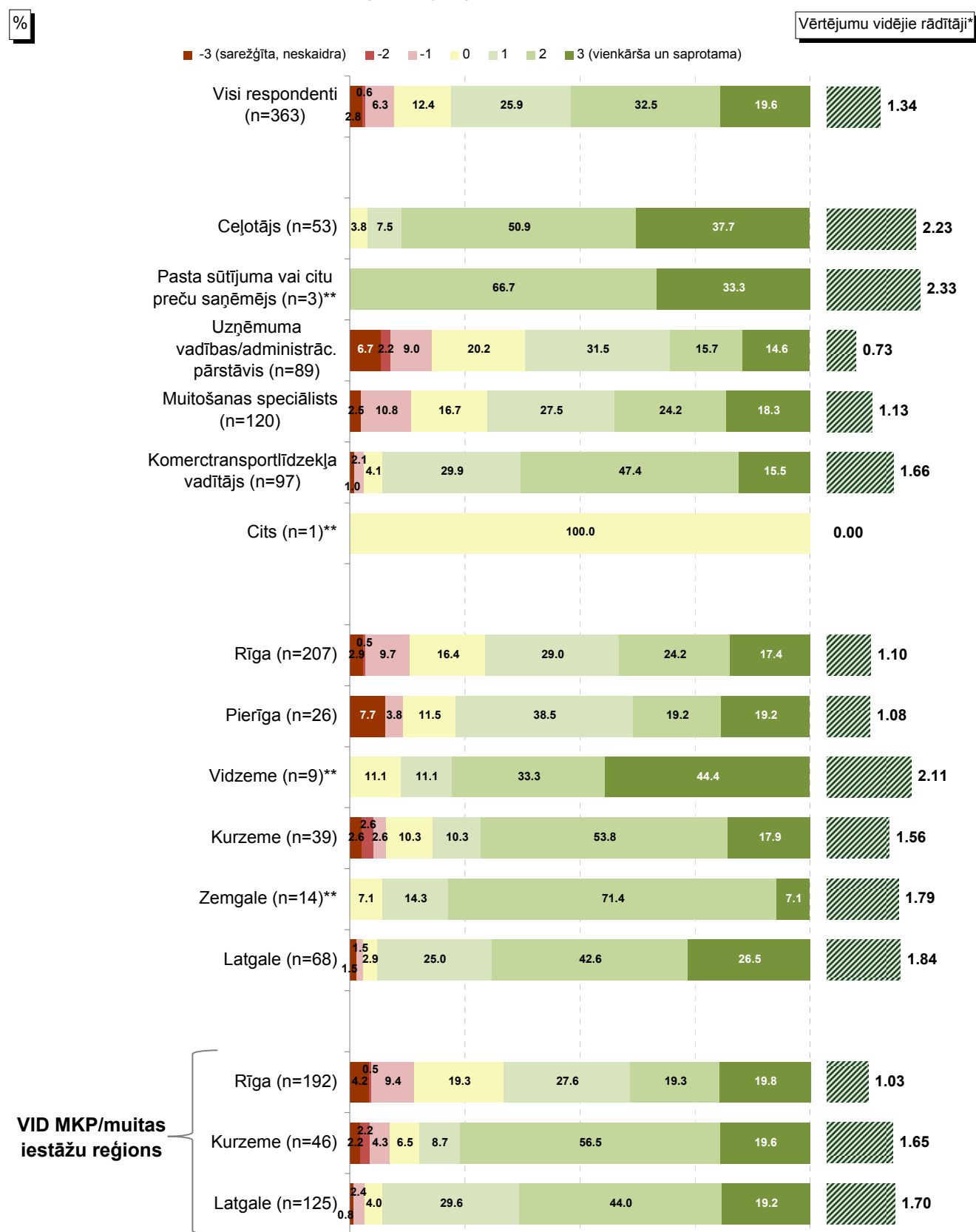
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri ir saņēmuši izziņas, sertifikātus vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

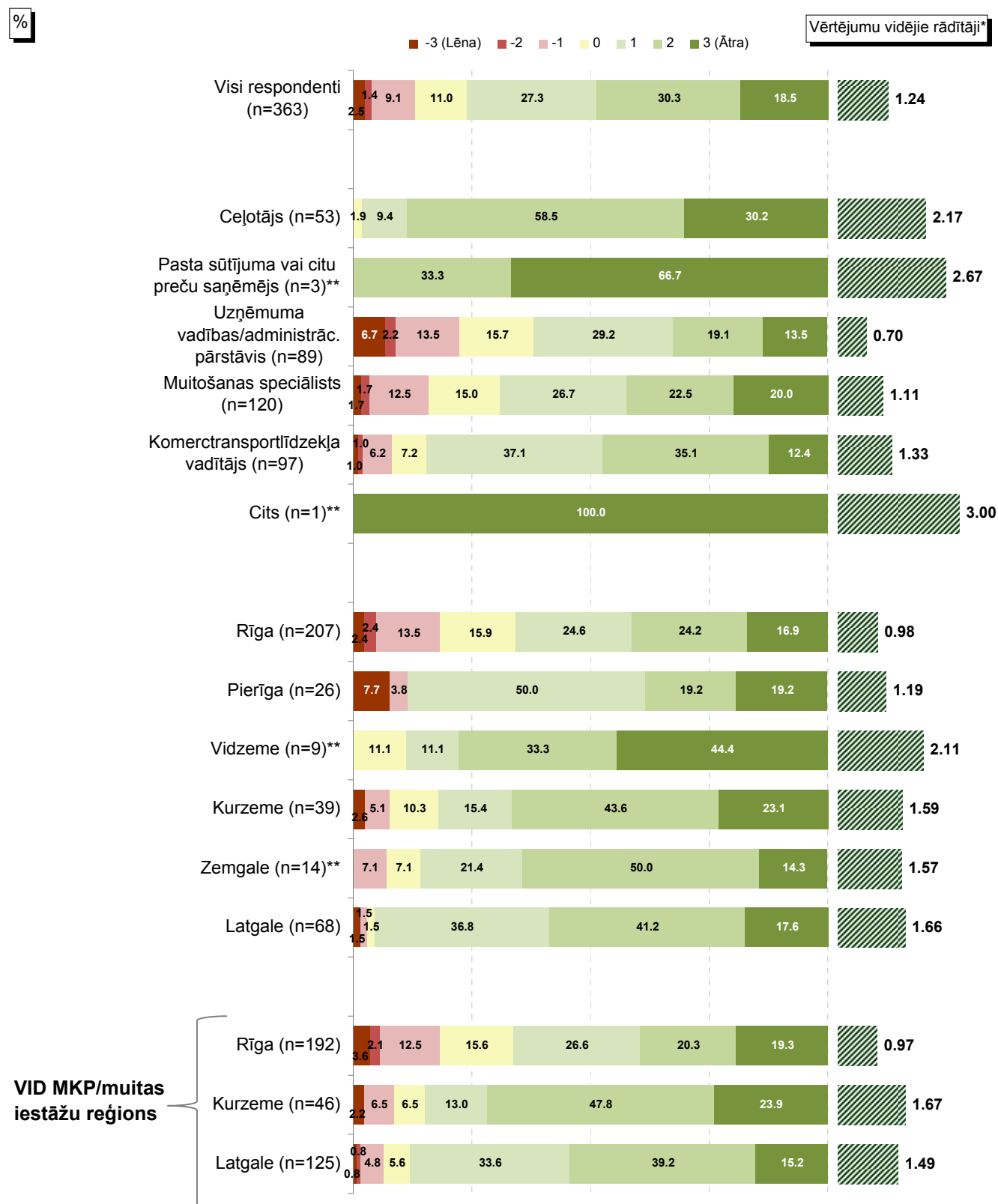
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS OPERATIVITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri ir saņēmuši izziņas, sertifikātus vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

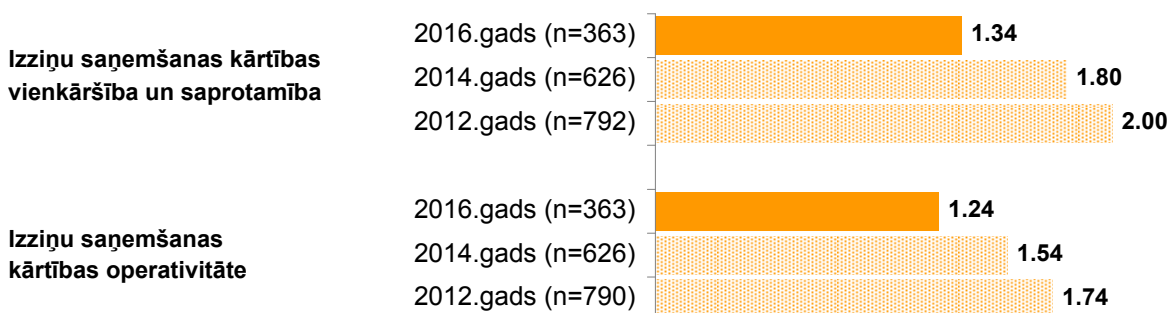
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

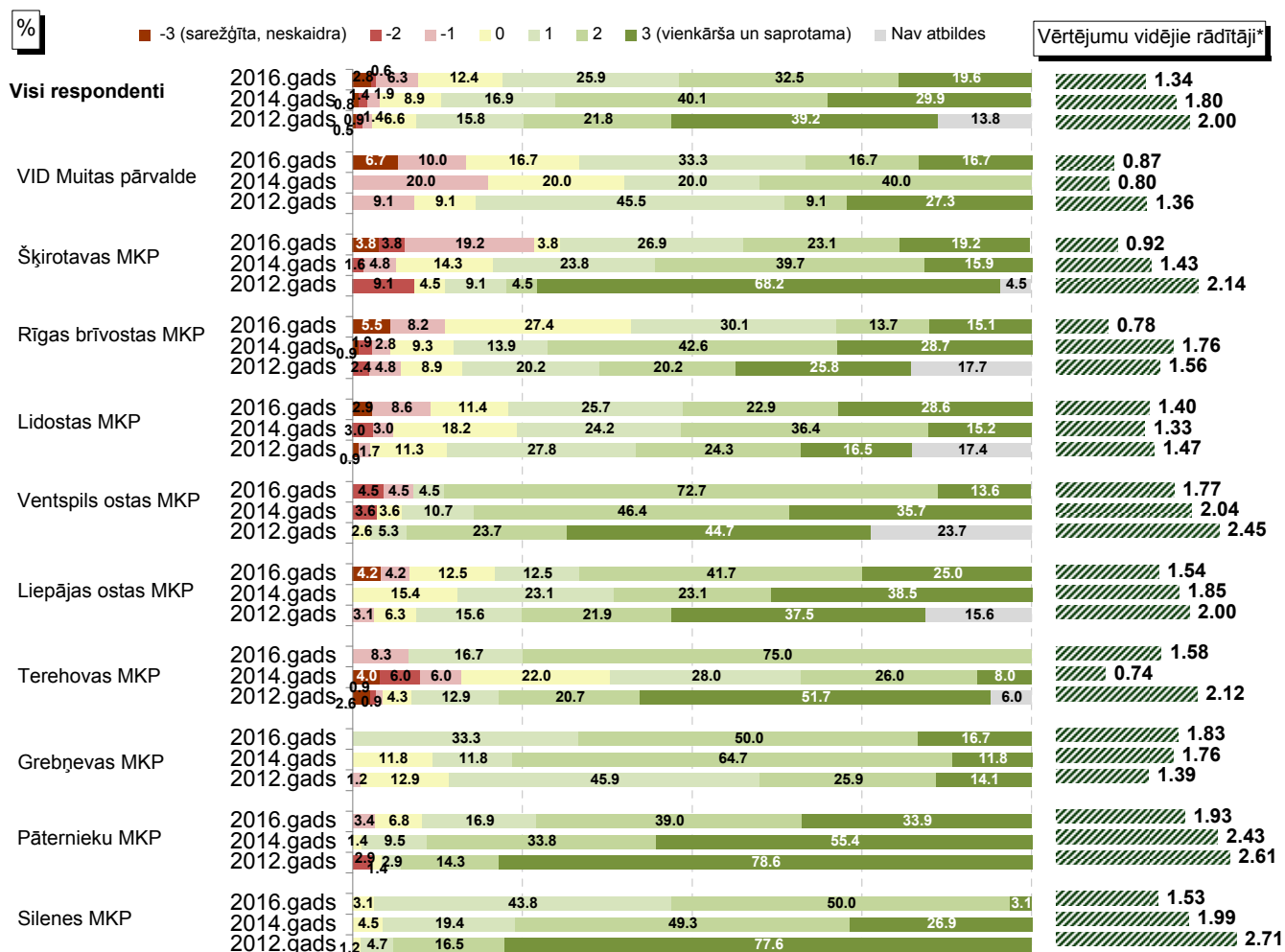
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri ir saņēmuši izziņas, sertifikātus vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbilde "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

2012.gada, 2014.gada un 2016.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 saņēmuši izziņas, sertifikātus vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

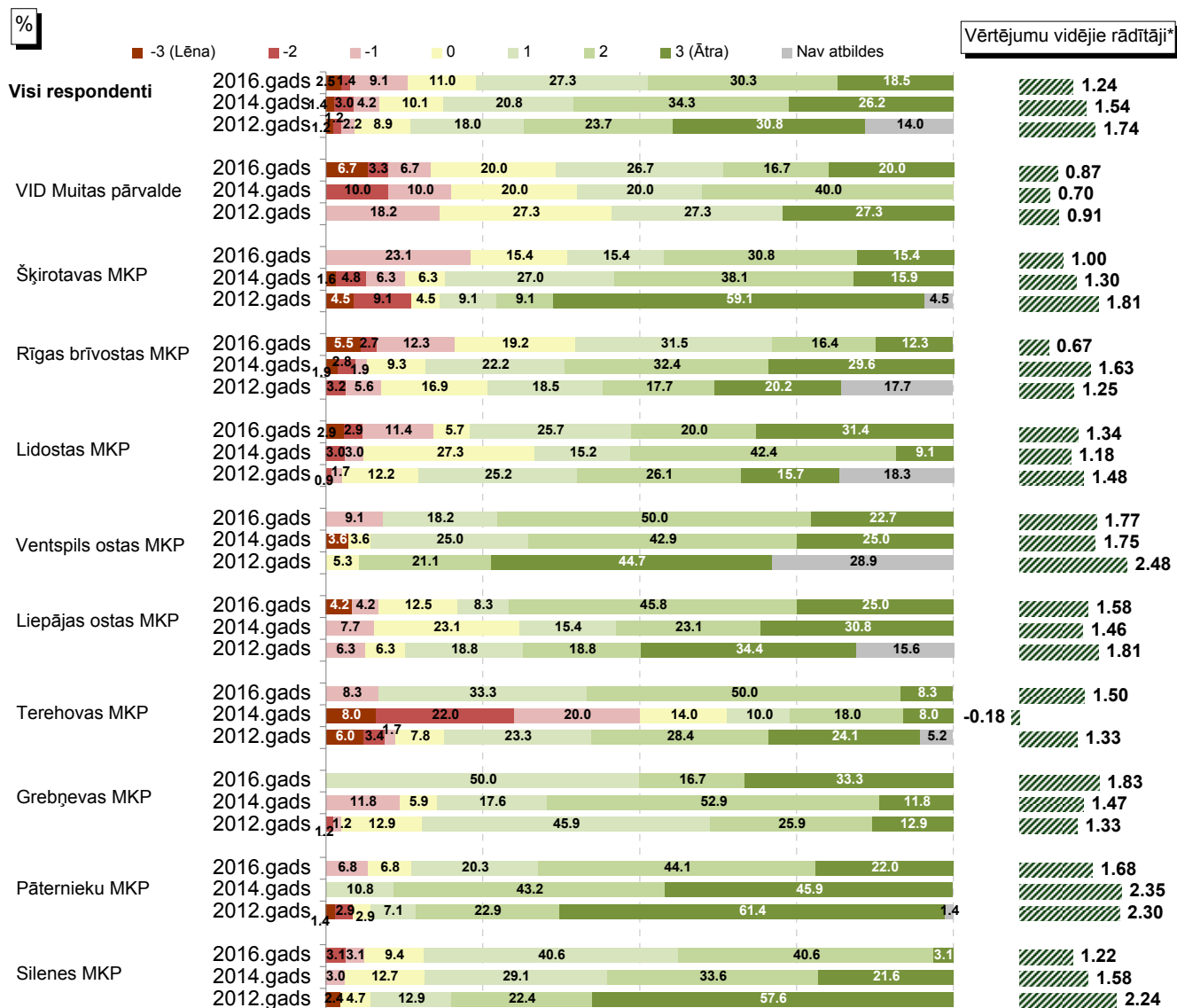
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS OPERATIVITĀTE

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



Bāzes: respondenti, kuri ir saņēmuši izziņas, sertifikātus 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 2016.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. un 2014.gada aptaujās.

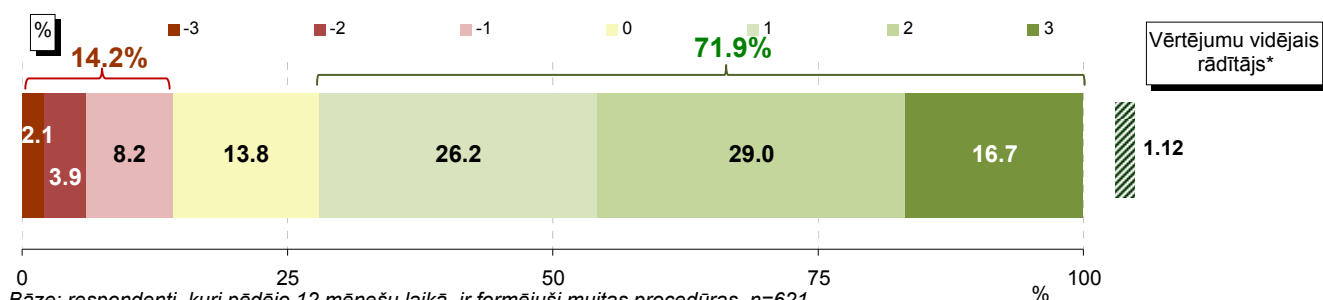
2.4. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktos vērtējums

Klientu apkalpošanas ātrums, formējot ievešanas muitas procedūras

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

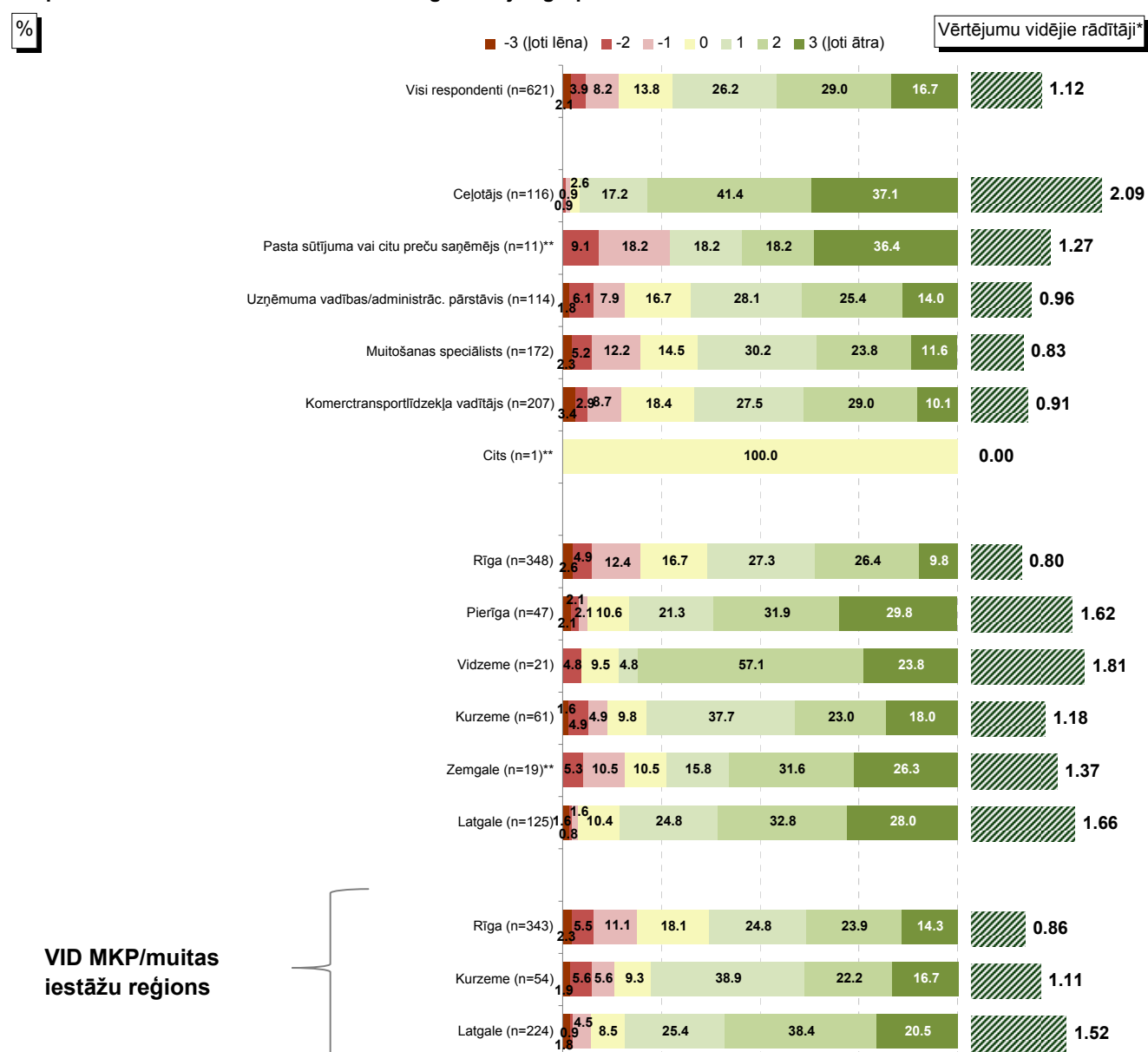
-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras, n=621

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

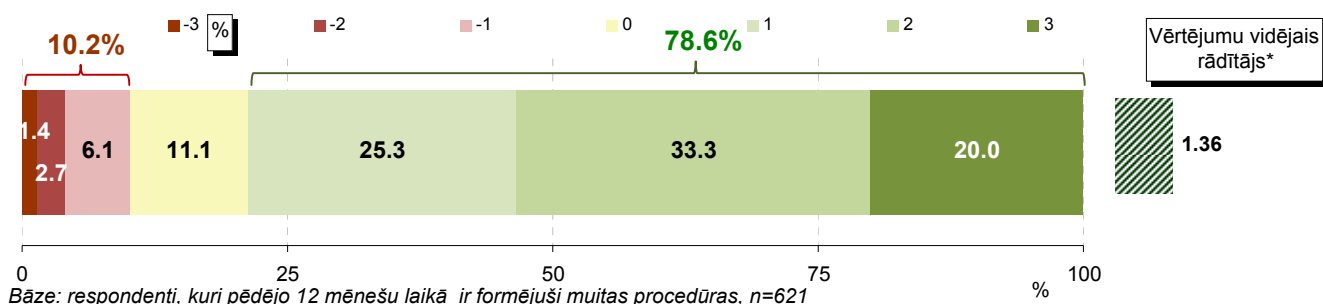
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Klientu apkalpošanas ātrums, formējot eksporta procedūru

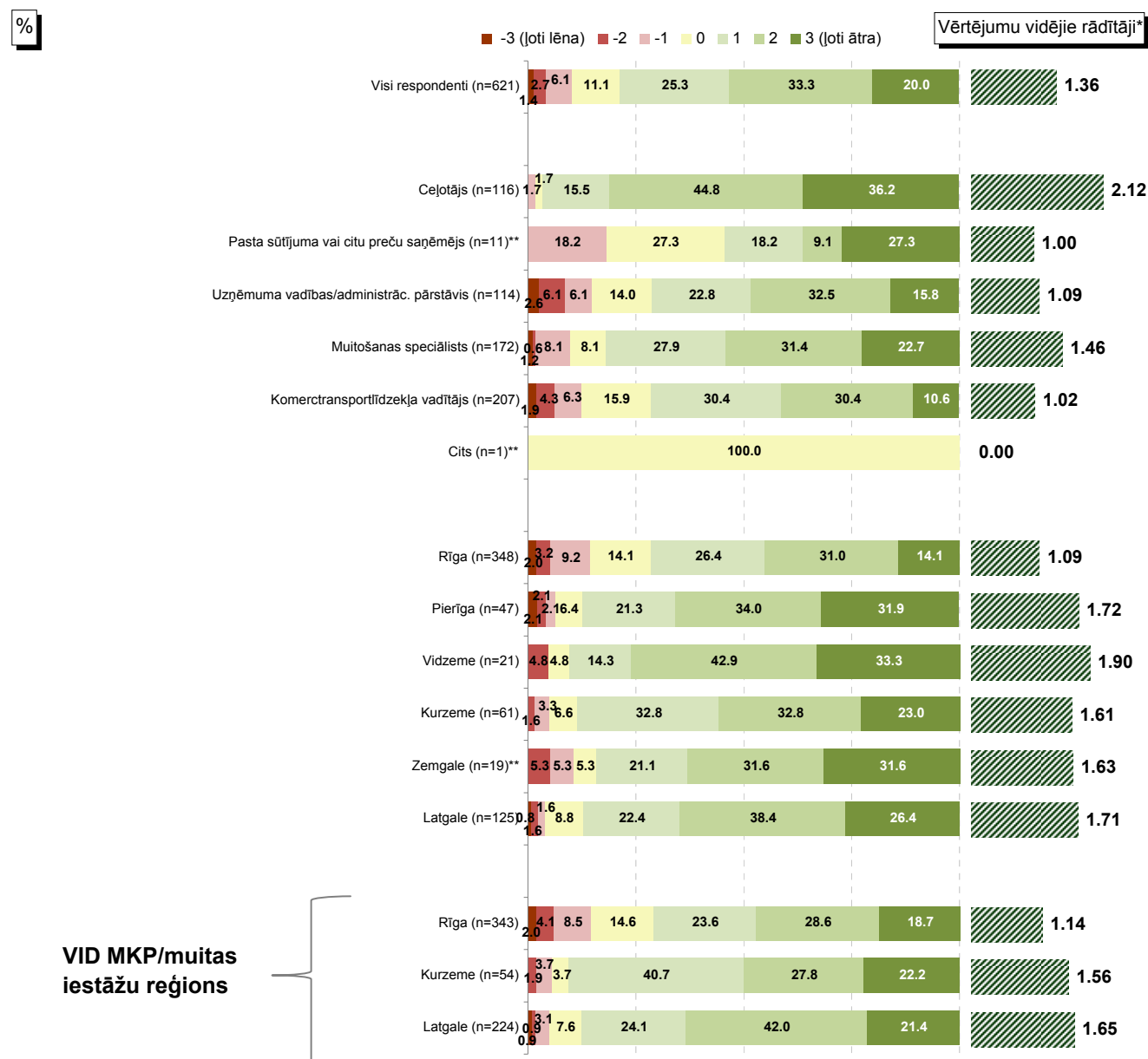
"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot eksporta procedūru?"

-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

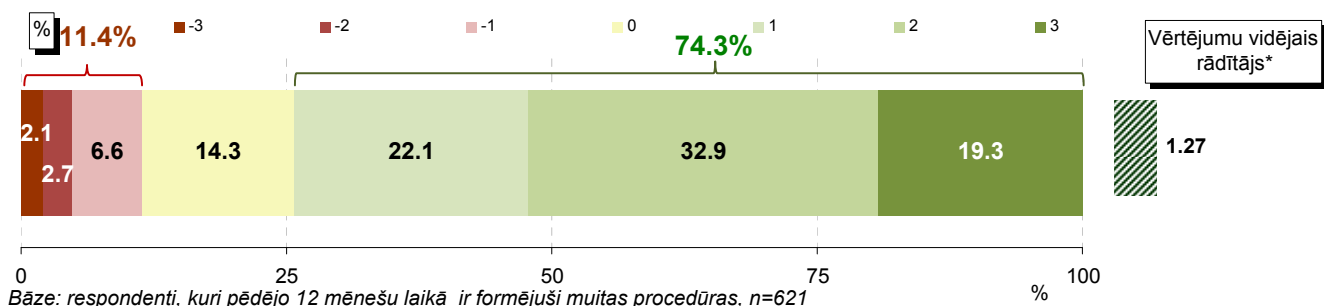
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Klientu apkalpošanas ātrums, formējot tranzīta procedūru

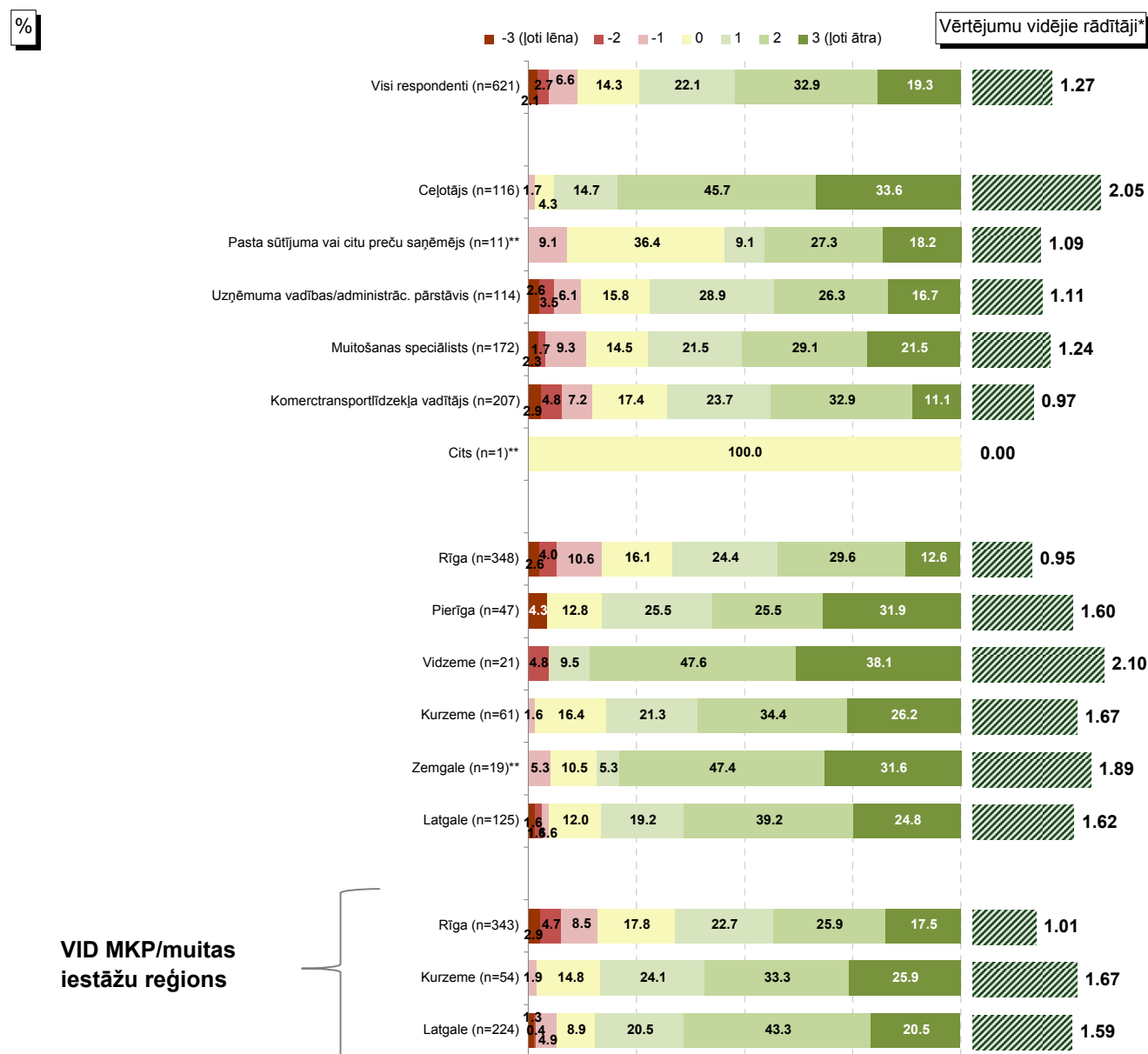
"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot tranzīta procedūru?"

-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

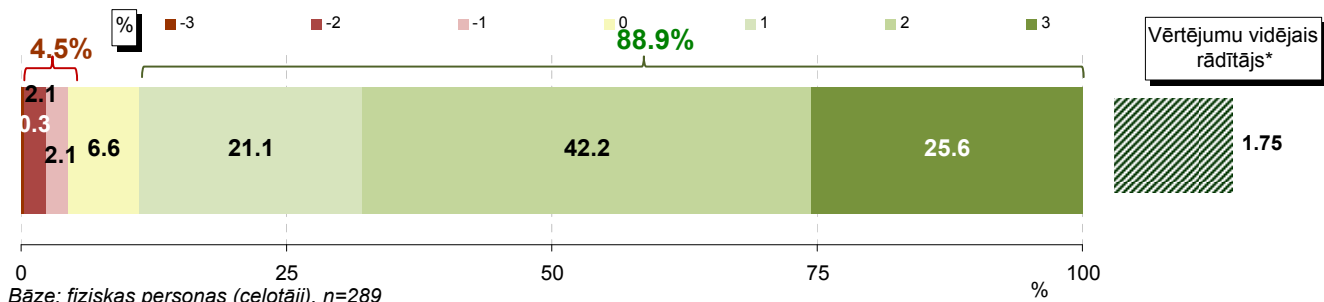
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrums

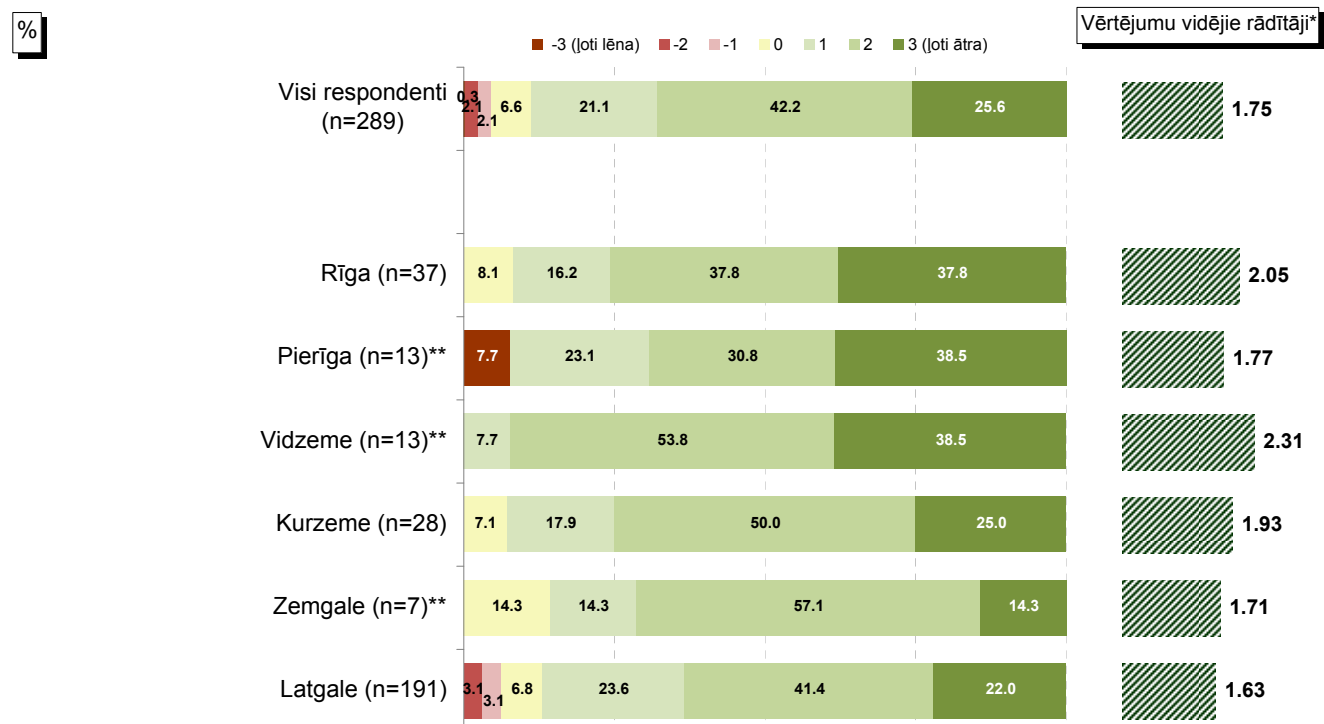
"Kā Jūs vērtējat fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos?"

-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: fiziskas personas (ceļotāji)

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



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

3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums

2016.gada nogalē veiktā VID muitas klientu apmierinātības pētījuma ietvaros aptaujas dalībniekiem tika lūgts novērtēt muitas informācijas sistēmas: raksturot, vai un cik bieži tās ir izmantotas, kā arī paust viedokli par to vienkāršību, saprotamību un izmantošanas ērtumu.

3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte

Saskaņā ar aptaujas datiem 49% aptaujāto muitas klientu atzīmēja, ka pēdējā gada laikā **ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas** (EMDAS (EKS, IKS, TKS, MAN/PU) un ITVS). Analizējot dažādu aptaujāto grupu saskarsmi, jāatzīmē, ka no muitošanas speciālistiem šādu atbildi sniedza 93%, no uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvjiem – 68%, bet no komerctransportlīdzekļu vadītājiem – 23%. Dati par atbildēm atkarībā no reģiona (fiziskām personām – dzīvesvietas, juridiskām – uzņēmuma juridiskās adreses) liecina, ka biežāk nekā caurmērā to norādīja respondenti Rīgā (62%) un Kurzemē (61%).

Salīdzinot ar 2014.gada rezultātiem, jāatzīmē, ka 2016.gadā muitas informācijas sistēmu izmantošanas biežums ir pieaudzis (2014.: 37%, 2016.: 49%).

Aptaujas dalībniekiem, kuri atbildēja, ka pēdējā gada laikā vispār ir lietojuši muitas informācijas sistēmas, lūdza detalizētāk raksturot, **kuras sistēmas viņi ir izmantojuši un cik bieži tas ir darīts.**

Raksturojot muitas informācijas sistēmu izmantošanas biežumu, jāatzīmē, ka Eksporta kontroles sistēmu (EKS) vismaz reizi nedēļā lieto 47% (t.sk. 38% vairākas reizes nedēļā) no tiem, kuri vispār pēdējā gada laikā ir lietojuši kādu muitas informācijas sistēmu, Importa kontroles sistēmu vismaz reizi nedēļā ir izmantojuši 43% (t.sk. 34% to darīja vairākas reizes nedēļā), Tranzīta kontroles sistēmu (TKS) vismaz reizi nedēļā ir izmantojuši 36% (t.sk. vairākas reizes nedēļā 31%), bet Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU) – 18% (15% to darīja vairākas reizes nedēļā). Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS) vismaz reizi nedēļā ir izmantojuši 38% no muitas klientiem, kuri ir izmantojuši vismaz vienu muitas informācijas sistēmu (t.sk. 31% to dara vairākas reizes nedēļā).

Analizējot dažādu aptaujāto grupu atbildes, jāsecina, ka no aptaujātajiem muitošanas speciālistiem, kuri izmanto muitas informācijas sistēmas, EKS vismaz reizi nedēļā izmanto 68% (t.sk. 59% to dara vairākas reizes nedēļā), IKS vismaz reizi nedēļā izmanto 65% (t.sk. 55% to dara vairākas reizes nedēļā), TKS vismaz reizi nedēļā izmanto 53% (vairākas reizes nedēļā 48%), bet MAN/PU vismaz reizi nedēļā izmanto 27% (t.sk. vairākas reizes nedēļā to dara 24%). Jāatzīmē, ka ITVS vismaz reizi nedēļā ir izmantojuši 66% no muitošanas speciālistiem, kuri izmanto vismaz vienu no šīm informācijas sistēmām, bet vairāk nekā reizi nedēļā to dara 54%.

Aptaujātie uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji uzskaitītās muitas informācijas sistēmas ir izmantojuši retāk: EKS vismaz reizi nedēļā izmanto 32% (t.sk. 24% - vairākas reizes nedēļā), IKS vismaz reizi nedēļā izmanto 28% (t.sk. 19% - vairākas reizes), TKS vismaz reizi nedēļā izmanto 24% (vairākas reizes - 19%), MAN/PU vismaz reizi nedēļā - 11% (t.sk. vairākas reizes - 9%), bet ITVS vismaz reizi nedēļā izmantoja 15% (t.sk. vairākas reizes – 13%).

3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums

Lūgti detalizētāk novērtēt izmantotās sistēmas, Eksporta kontroles sistēmu (EKS) lietošanu par **vienkāršu un saprotamu** atzina 83% no tiem, kas ir to izmantojuši (vērtējumu vidējā vērtība +1.61), bet par **ērtu lietošanai** to atzina 80% (vērtējumu vidējā vērtība: +1.50).

Caurmērā atzinīgāku vērtējumu EKS saprotamībai un ērtumam sniedza muitošanas speciālisti (attiecīgi: +1.91 un +1.76), bet kritiskāku – uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji (+1.12 un +1.10).

Raksturojot izmaiņas EKS vērtējumā, jāsecina, ka klientu attieksme ir kļuvusi kritiskāka, gan vērtējot tās vienkāršību un saprotamību (2012.: +2.30, 2014.: +1.81, 2016.: +1.61), gan lietošanas ērtumu (2012.: +2.26, 2014.: +1.56, 2016.: +1.50).

To, ka pēdējo 12 mēnešu laikā viņiem **ir bijuši sarežģījumi EKS lietošanā**, norādīja 28% tās lietotāju, un biežāk nekā caurmērā to atzīmēja muitošanas speciālisti (33%), kas, saskaņā ar šīs aptaujas datiem, ir arī biežākie muitas informācijas sistēmu lietotāji.

Lai arī EKS vērtējums ir kļuvis kritiskāks, jāatzīmē, ka, salīdzinot ar 2014.gadu, ir samazinājies lietotāju īpatsvars, kuri ir saskārušies ar problēmām EKS lietošanā, atgriežoties 2012.gada līmenī (2012.: 27%, 2014.: 46%, 2016.: 28%).

Vairākums no EKS lietotājiem, kuriem radās sarežģījumi, atbildēja, ka tie tika **atrisināti** dažu stundu laikā: 5% norādīja, ka problēmas izdevās atrisināt dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam, 27% - ka problēmu izdevās atrisināt vienas stundas laikā, bet 22%, ka tas notika divu līdz četru stundu laikā. 25% atzina, ka tas prasīja ilgāku laiku, tomēr vienas darba dienas laikā problēmas novērstas, bet 11% atbildēja, ka bija nepieciešama vairāk nekā viena darba diena.

Jāatzīmē, ka 2016.gadā respondenti retāk atzina, ka problēmas novēršanai bija vajadzīgas tikai dažas minūtes (2012.: 12%, 2014.: 11%, 2016.: 5%). Tas, ka problēma tika atrisināta stundas laikā (t.sk. dažu minūšu laikā), pēdējo 2 gadu laikā nav būtiski mainījies (2012.: 41%, 2014.: 33%, 2016.: 32%).

No muitošanas speciālistiem 7% atzīmēja, ka problēmas tika novērstas dažu minūšu laikā, bet vēl puse atzīmēja, ka tam vajadzēja vienu (28%) vai divas līdz četras (22%) stundas. Jāpiebilst, ka 11% no šīs grupas uzskata, ka tam vajadzēja vairāk nekā vienu darbadienu.

3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums

Raksturojot savu pieredzi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā, kopumā 75% to atzina par **vienkāršu un saprotamu**, bet 74% - par **ērtu lietošanai**. (skalā no –3 līdz +3 sniegto vērtējumu vidējās vērtības ir attiecīgi +1.35 un +1.26).

Detalizēti analizējot dažādu grupu atbildes, jāatzīmē, ka visatzinīgāk to vērtēja muitošanas speciālisti, kuri to biežāk nekā caurmērā atzina gan par vienkāršu un saprotamu (+1.68), gan par ērtu lietošanai (+1.59).

Jāpiebilst, ka 2016.gadā klienti šos IKS izmantošanas aspektus ir vērtējuši kritiskāk nekā iepriekš: mazāk atzinīgi ir vērtēta gan sistēmas vienkāršība un saprotamība (2012.: +1.81,

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

2014.: +1.78, 2016.: +1.35), gan lietošanas ērtums (2012.: +1.79, 2014.: +1.56, 2016.: +1.26).

No aptaujas dalībniekiem, kuri pēdējā gada laikā bija izmantojuši IKS, 35% atbildēja, ka viņiem tās lietošanā **ir bijuši sarežģījumi**.

Jāatzīmē, ka nedaudz biežāk kā citas grupas par problēmām ziņoja muitošanas speciālisti (37%) un uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvji (37%).

Novērtējot izmaiņas lietotāju pieredzē, jāatzīmē, ka, lai arī sistēma ir vērtēta kritiskāk nekā pirms diviem gadiem, uz sistēmas lietošanas problēmām respondenti norādījuši retāk. Tiesa, rādītājs ir augstāks nekā 2012.gadā: (2012.: 27%, 2014.: 51%, 2016.: 35%).

Tiesa, to, ka radušās problēmas viņiem **izdevās atrisināt** dažu minūšu, 2016.gadā aptaujātie norādīja retāk nekā pirms diviem gadiem (2012.: 3%, 2014.: 11%, 2016.: 3%). To, ka problēmas ir izdevies atrisināt stundas laikā (t.sk. dažu minūšu laikā), respondenti atzīmēja aptuveni tikpat bieži kā iepriekšējos gados (2012.: 28%, 2014.: 27%, 2016.: 26%), bet to, ka problēmas atrisināšanai vajadzēja vairāk nekā vienu darba dienu, respondenti norādīja biežāk nekā pirms 2 gadiem (2012.: 21%, 2014.: 9%, 2016.: 15%).

Analizējot 2016.gada datus detalizētāk, jāatzīmē, ka salīdzinoši īsāku laiku līdz problēmas tika atrisinātas, nosauca muitošanas speciālisti – 31% atbildēja, ka tās izdevās novērst stundas laikā (t.sk. 3% dažu minūšu laikā).

3.4. Tranzīta kontroles sistēmas vērtējums

Novērtējot savu pieredzi ar **Tranzīta kontroles sistēmu** (TKS), 83% atbildēja, ka tā ir vienkārša un saprotama (atbilžu vidējā vērtība: +1.57), bet 76% to uzskata par ērtu lietošanai (atbilžu vidējā vērtība: +1.35). Jāatzīmē, ka daļa lietotāju sniedza arī kritiskus vērtējumus: 6% to atzina par sarežģītu un neskaidru, bet 11% - par lietošanai neērtu.

Gan TKS vienkāršību, gan lietošanas ērtību biežāk nekā caurmērā atzinīgi vērtēja muitošanas speciālisti (attiecīgi +1.84 un +1.74), bet jāatzīmē, ka transportlīdzekļu vadītāji, kuri izmanto TKS, ievērojami kritiskāk vērtējuši gan tā vienkāršību (+0.14), gan lietošanas ērtumu (-0.79).

Lai arī atšķirības nav ļoti lielas, 2016.gadā kritiskāk vērtēta gan TKS vienkāršība, saprotamība (2014.: +1.73, 2016.: +1.57), gan ērtums (2014.: +1.52, 2016.: +1.35).

To, ka pēdējā gada laikā ir bijuši **sarežģījumi TKS lietošanā**, norādīja 24% TKS lietotāju (no uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvjiem: 21%, no muitošanas speciālistiem: 28%, bet no komerctransportlīdzekļu vadītājiem: 9%).

Lai gan TKS 2016.gadā ir vērtēta kritiskāk nekā iepriekš, to, ka, lietojot šo programmu, viņiem ir radušies sarežģījumi, respondenti 2016.gadā atzīmēja retāk nekā iepriekš (2012.: 34%, 2014.: 40%, 2016.: 24%).

To, ka radušās **TKS lietošanas problēmas** viņiem izdevās **atrisināt** dažu minūšu laikā, norādīja 4%, vēl 26% atbildēja, ka tas notika vienas stundas laikā. Jāatzīmē, ka 6% TKS lietotāju, kam radās problēmas, norādīja, ka to atrisināšana prasīja vairāk nekā vienu darba dienu.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Salīdzinot šos rādītājus ar agrāk veikto pētījumu rezultātiem, jāsecina, ka stundas laikā (t.sk. dažu minūšu laikā) problēmas atrisināt respondentiem ir izdevies retāk nekā 2012.gadā, bet biežāk nekā 2014.gadā (2012.: 38%, 2014.: 23%, 2016.: 30%).

Salīdzinoši īsāku laiku problēmu atrisināšanai vajadzēja muietošanas speciālistiem (dažas minūtes 3%, 29% - vienu stundu). Tiesa, šī grupa biežāk nekā caurmērā arī atzina, ka sarežģītumu novēršanai vajadzēja vairāk nekā vienu dienu (9%).

3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums

Izvērtējot savu pieredzi ar MAN/PU, to par **vienkāršu un saprotamu** atzina 81% no tiem, kas šo sistēmu ir izmantojuši (vērtējumu vidējā vērtība +1.69), bet par **ērtu lietošanai** to atzina 79% (vērtējumu vidējā vērtība: +1.58).

To, ka MAN/PU ir vienkārša un saprotama, biežāk nekā caurmērā norādīja muietošanas speciālisti (+1.82), viņi arī atzinīgāk ir vērtējuši tās ērtumu (+1.67), bet uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvji abiem aspektiem ir snieguši kritiskāku vērtējumu (+1.28 un +1.31).

To, ka pēdējo 12 mēnešu laikā viņiem ir **bijušas problēmas, lietojot MAN/PU**, norādīja 24% tās lietotāju. Nedaudz biežāk to norādīja uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvji (31%), bet retāk - muietošanas speciālisti (22%).

Raksturojot, cik ilgā laikā radušās problēmas izdevās **atrisināt**, 9% norādīja, ka problēmas izdevās atrisināt dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam, 24% - ka problēmu izdevās atrisināt vienas stundas laikā, bet 9%, ka tas notika divu līdz četru stundu laikā. To, ka vajadzēja vairāk nekā vienu darba dienu, atbildēja 6% aptaujāto.

No muietošanas speciālistiem 14% atzīmēja, ka problēmas tika novērstas dažu minūšu laikā, bet vēl 18% norādīja, ka tam vajadzēja vienu stundu.

3.6. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums

Izvērtējot **Integrētā tarifa vadības sistēmu** (ITVS), par kopumā vienkāršu un saprotamu to atzina 78%, bet par ērtu lietošanai – 74% (skalā no –3 līdz +3 sniegto vērtējumu vidējās vērtības bija attiecīgi +1.42 un +1.33.)

To, ka ITVS ir vienkārša un saprotama nedaudz biežāk atzina muietošanas speciālisti (+1.49), šī grupa arī atzinīgāk nekā citi vērtēja ITVS lietošanas ērtumu (+1.35), lai gan uzņēmuma vadītāju/administrācijas vērtējums īpaši neatšķiras (+1.34).

Jāatzīmē, ka arī ITVS lietotāji 2016.gadā to vērtēja kritiskāk nekā 2012.gadā un 2014.gadā: lielāks kritums ir vērojams, analizējot sistēmas lietošanas ērtumu (2012.: +2.03, 2014.: +1.66, 2016.: +1.33), bet arī ITVS vienkāršības un saprotamības vērtējums ir krities (2012.: +2.06, 2014.: +1.77, 2016.: +1.42).

To, ka pēdējo 12 mēnešu laikā, lietojot ITVS, viņiem **radās problēmas**, norādīja 19% sistēmas lietotāju. No uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvjiem to atzina 20%, bet no muietošanas speciālistiem – 19%.

Analizējot izmaiņas lietotāju pieredzē, jāsecina, ka 2016.gadā to, ka viņiem ar ITVS radās problēmas, sistēmas lietotāji ir norādījuši retāk (2012.: 28%, 2014.: 27%, 2016.: 19%).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

No aptaujātajiem, kam bija radušās problēmas, 8% atzina, ka tās bija izdevies **atrisināt** dažu minūšu laikā. Vēl 23% atbildēja, ka problēmu atrisināšana prasījusi stundu, un tikpat bieži (23%) tika minētas 2-4 stundas. To, ka problēmas novēršana prasīja vairāk nekā vienu darba dienu, atbildēja 5% aptaujāto.

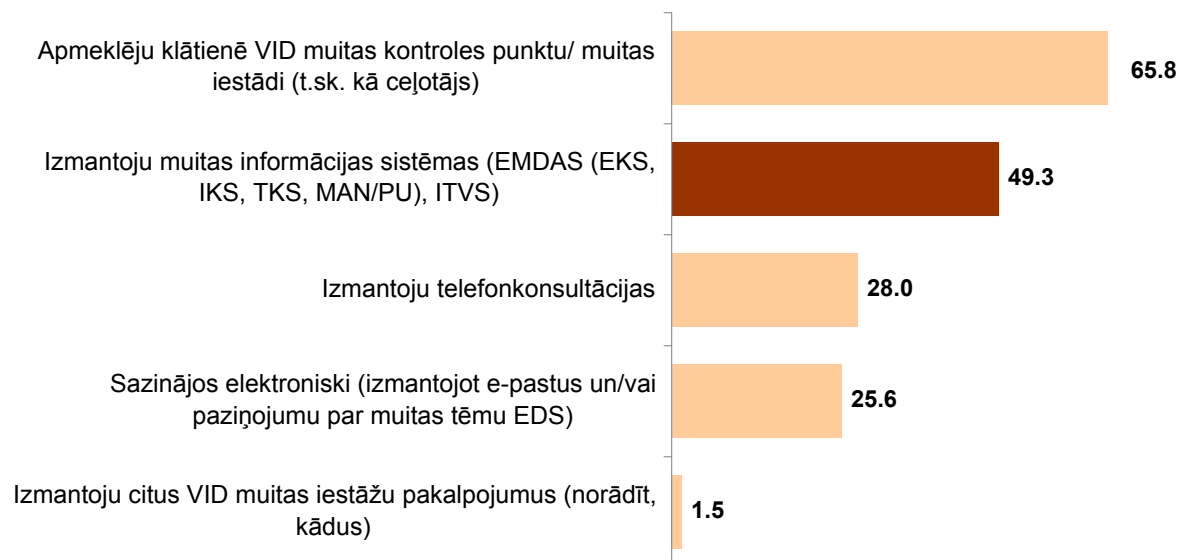
Jāatzīmē, ka 2016.gadā minētais laiks, kurā izdevās novērst sistēmas problēmas, ir īsāks nekā pirms diviem gadiem: to, ka stundas laikā (t.sk. dažu minūšu laikā) sarežģījumus izdevās atrisināt, 2014.gadā norādīja 25%, bet 2016.gadā – 32%. Tiesa, 2012.gadā aptaujātie to norādīja ievērojami biežāk (61%).

Saskaņā ar aptaujas datiem stundas laikā (t.sk. dažu minūšu laikā) attiecīgās problēmas izdevās atrisināt 37% muietošanas speciālistu un 15% uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvju.

3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums

3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte

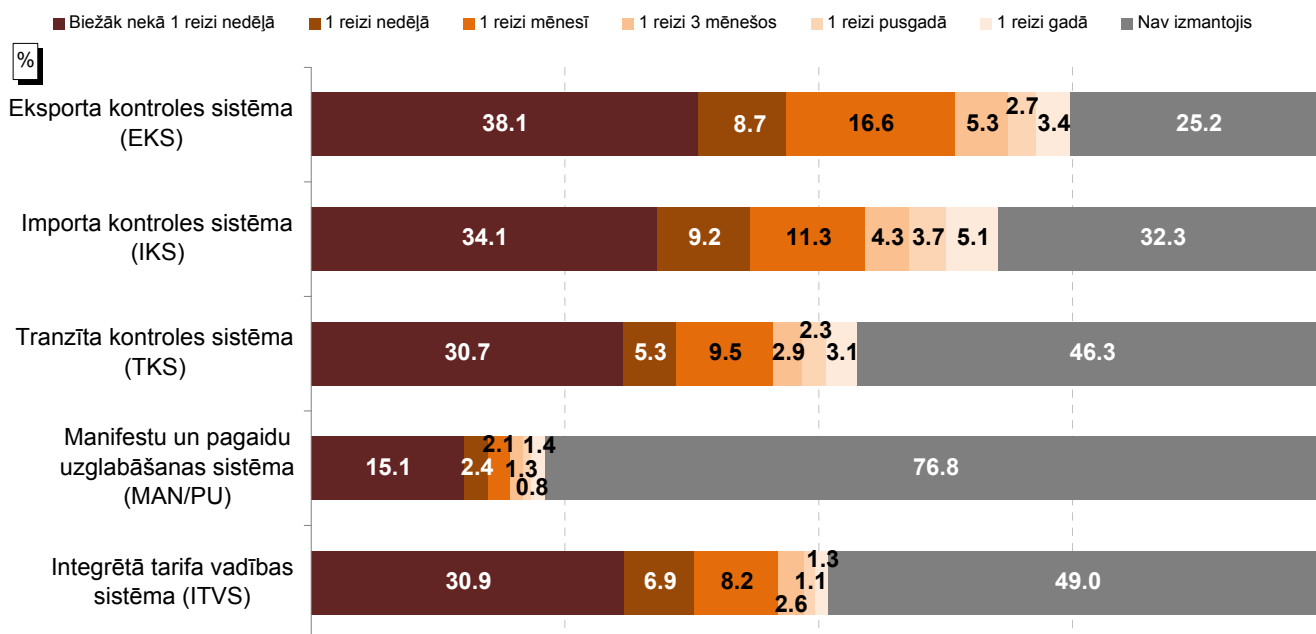
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1262

*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: Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

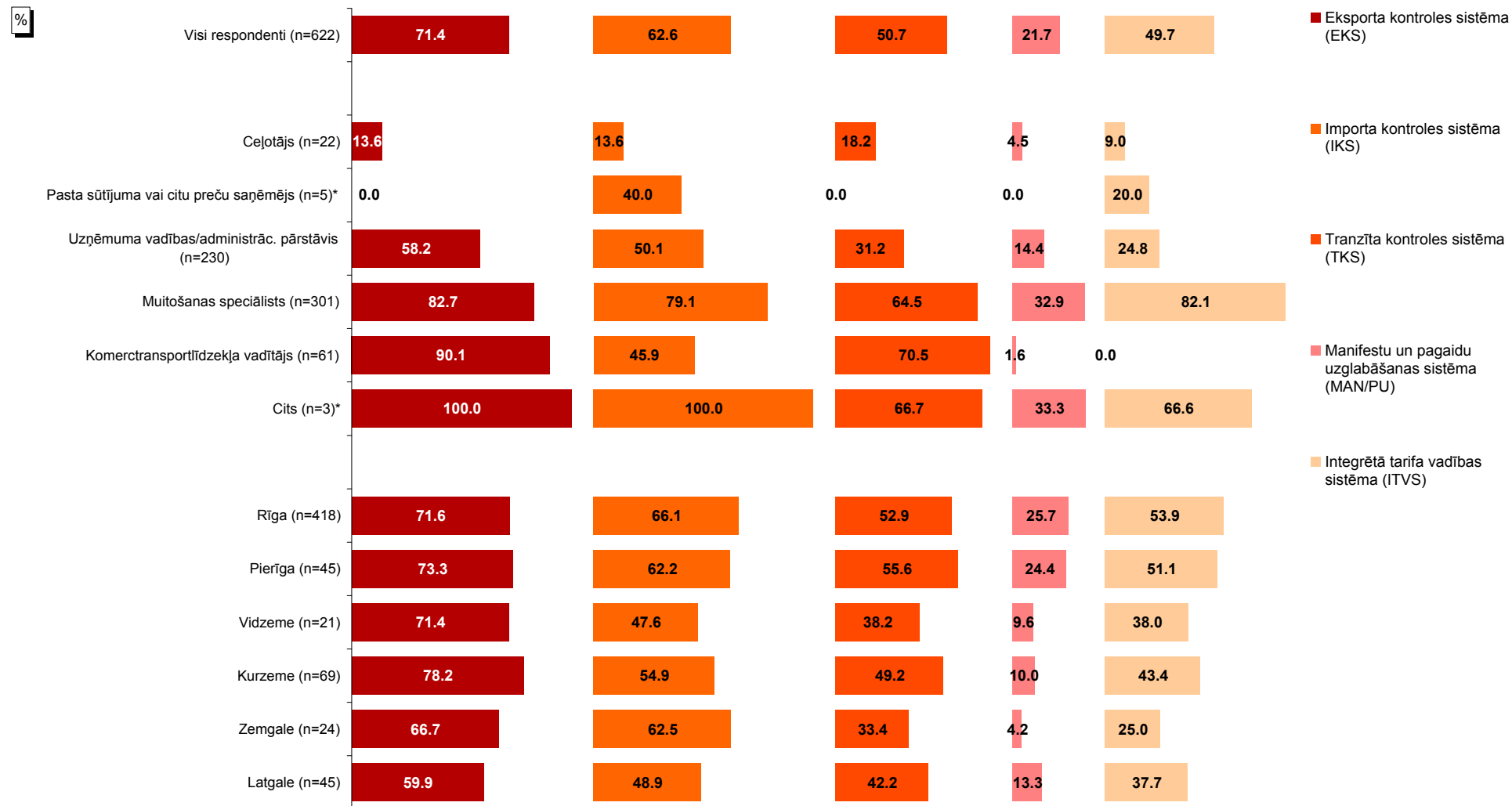


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas, n=622

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

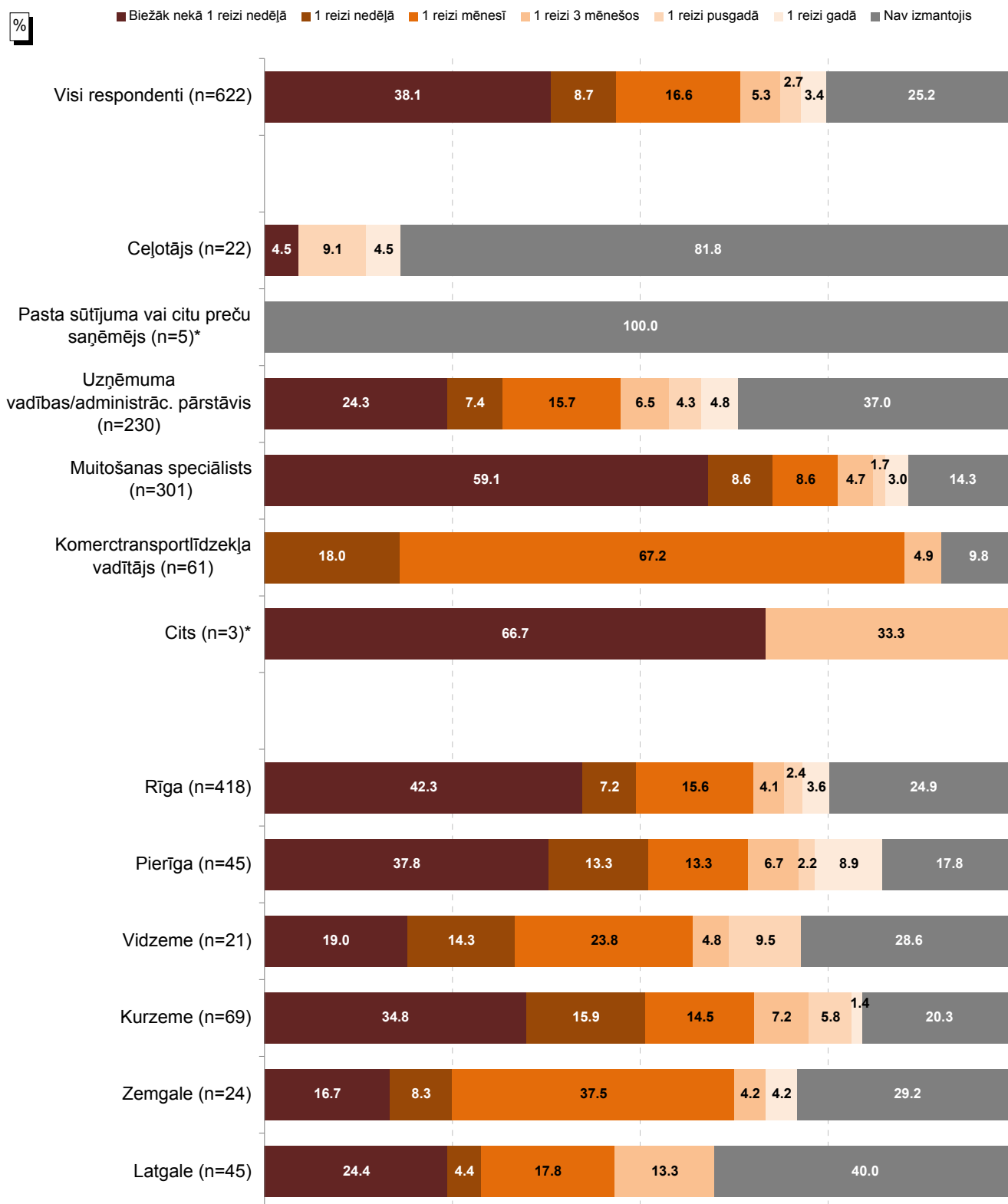
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

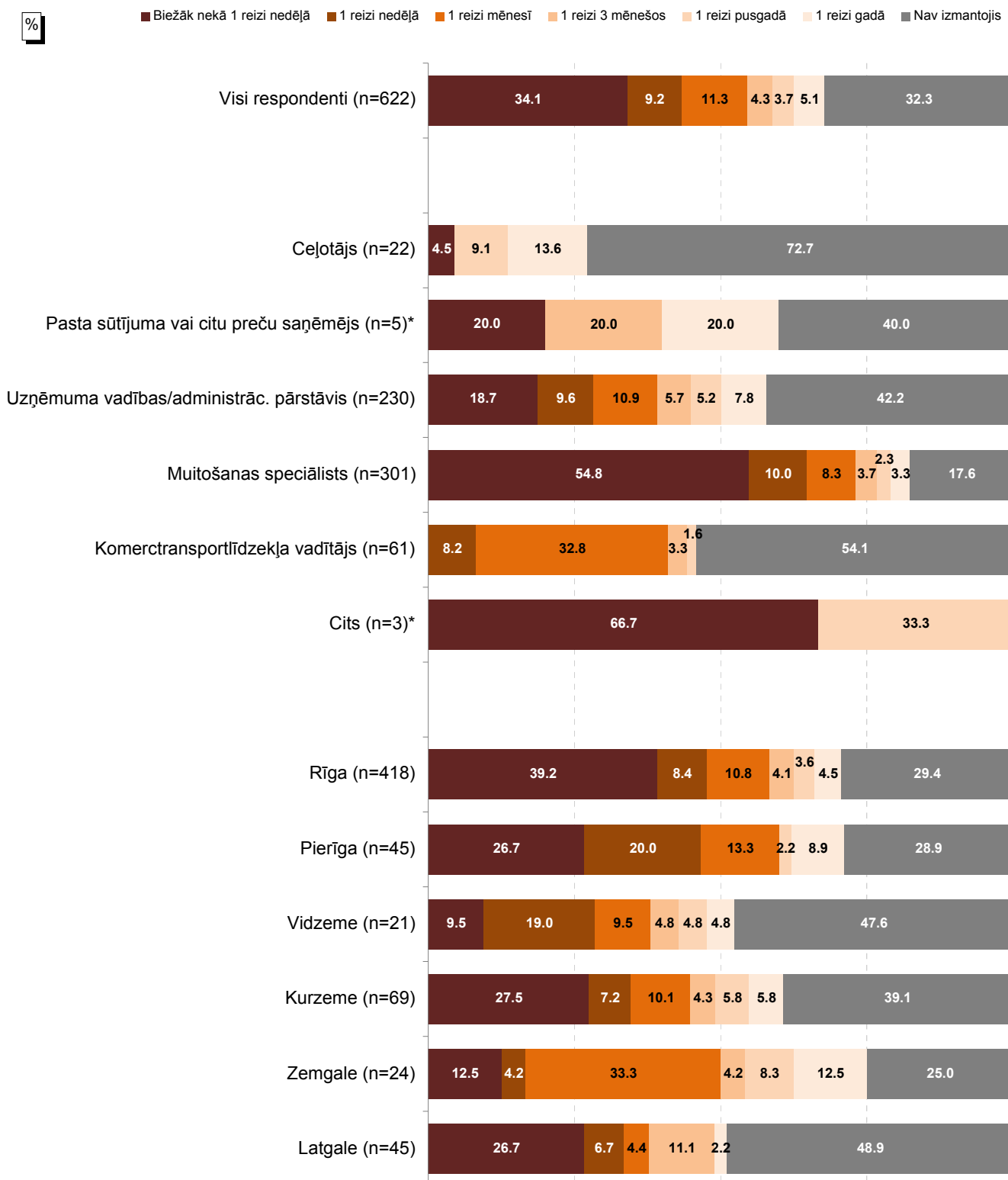
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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"

IMPORTA KONTROLES SISTĒMA (IKS)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

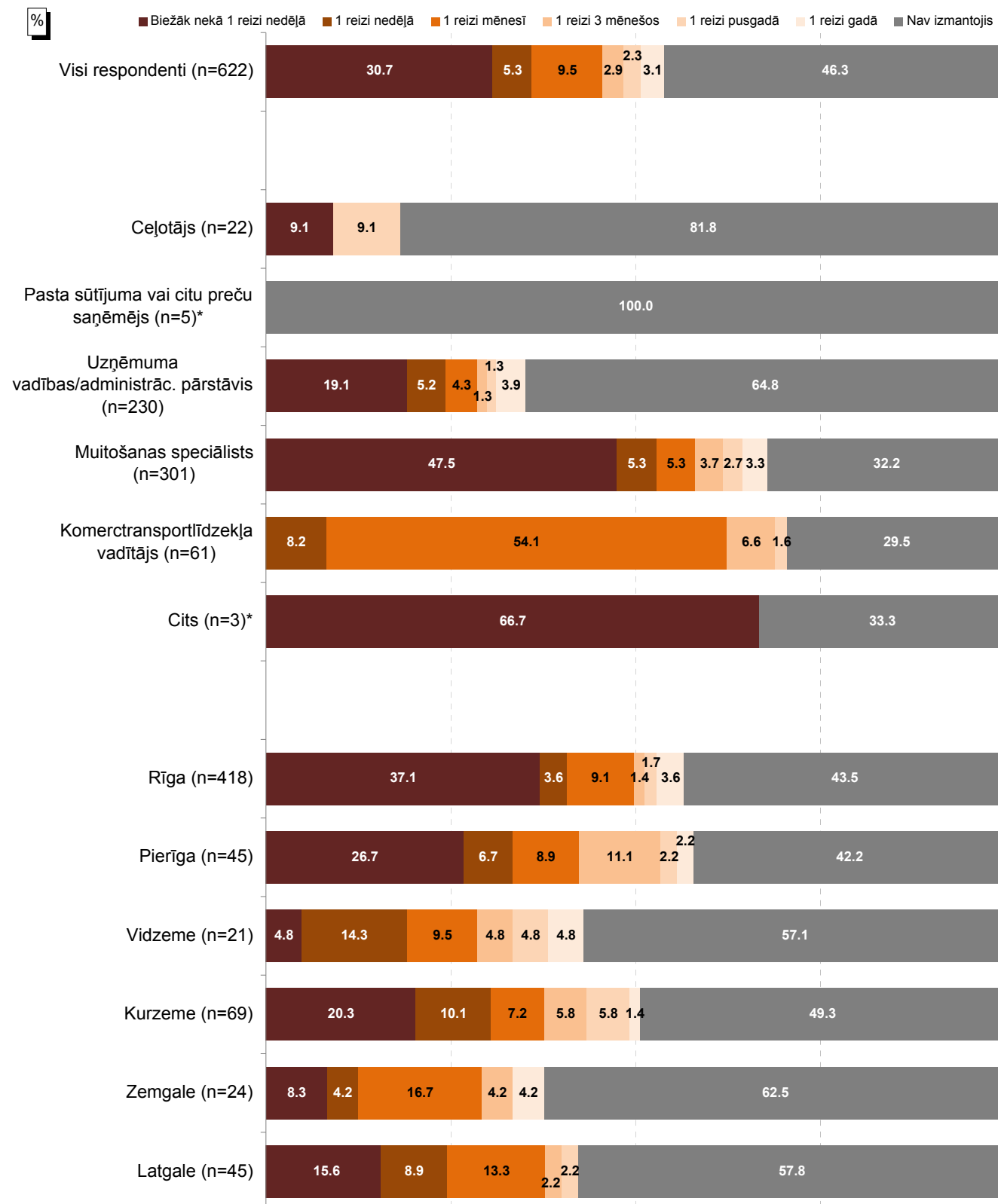
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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.

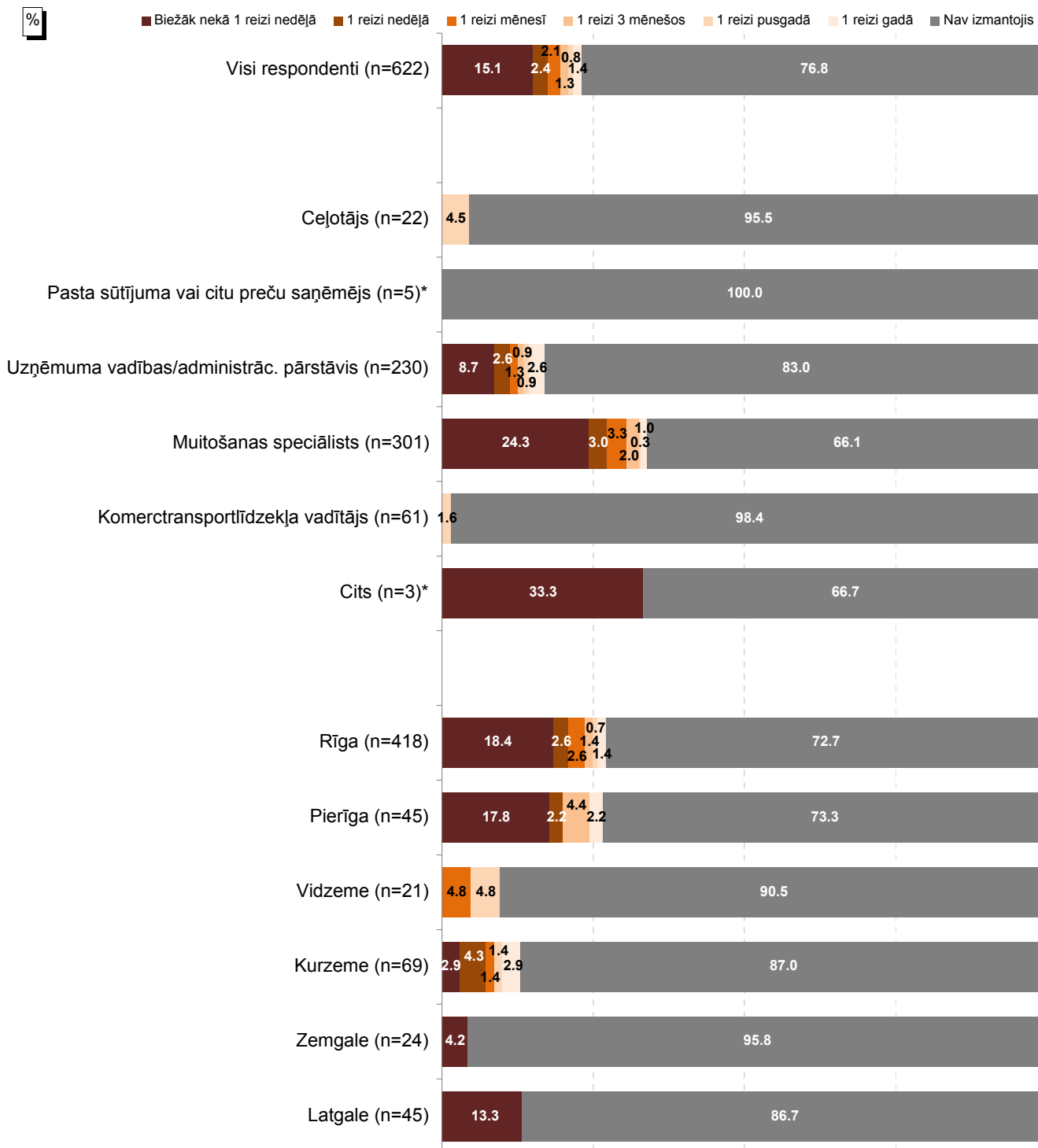
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

Muitas informācijas sistēmu izmantošana "

MANIFESTU UN PAGaidu UZGLABĀŠANAS SISTĒMA (MAN/PU)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

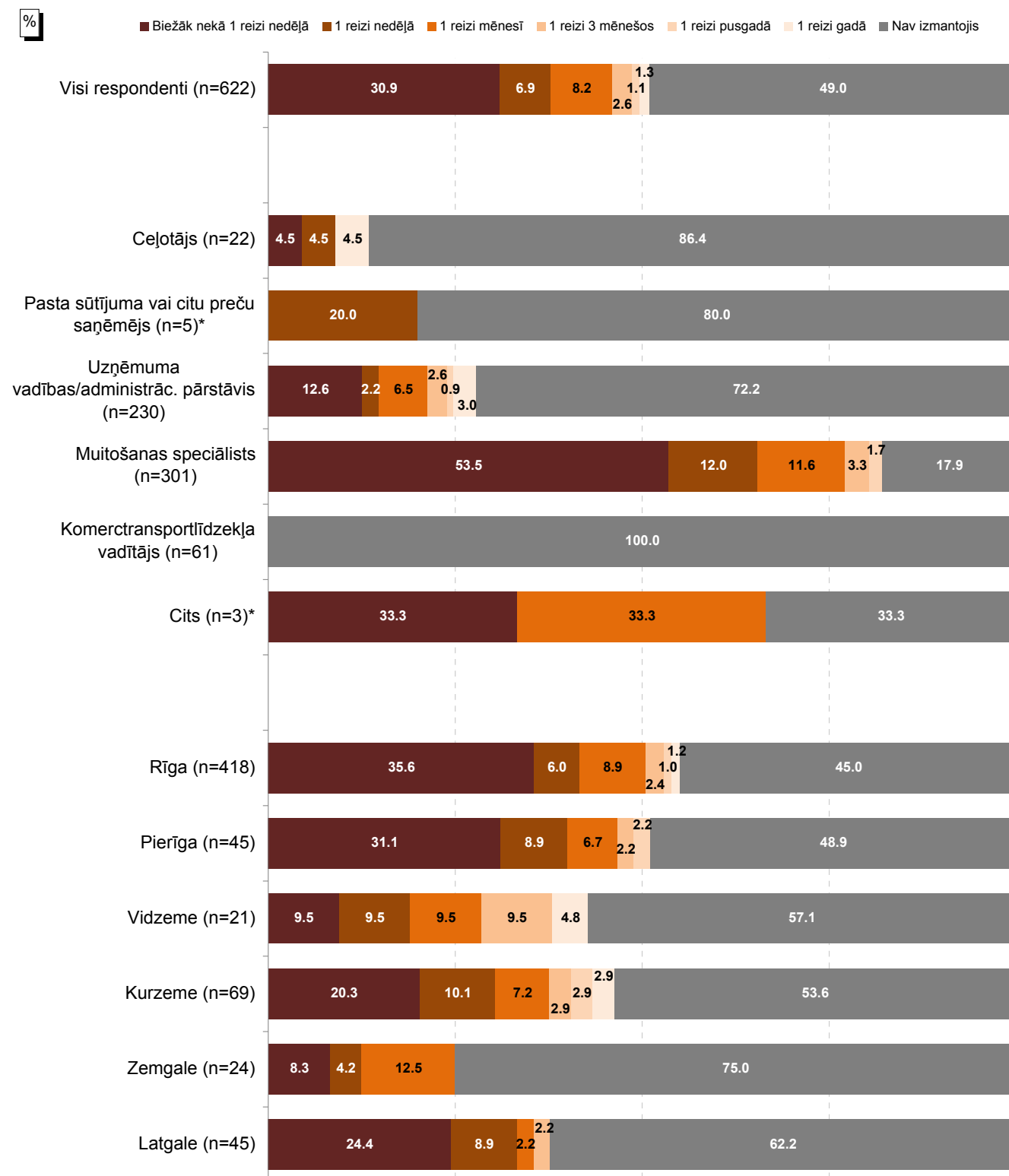
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

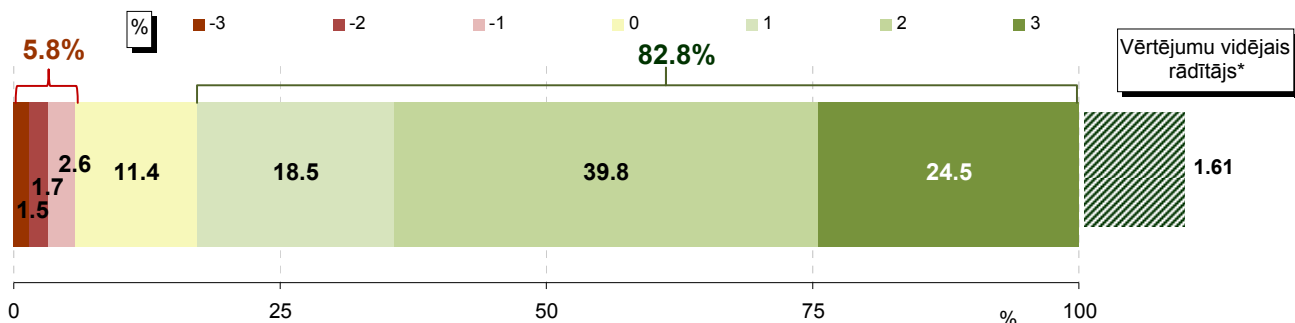
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

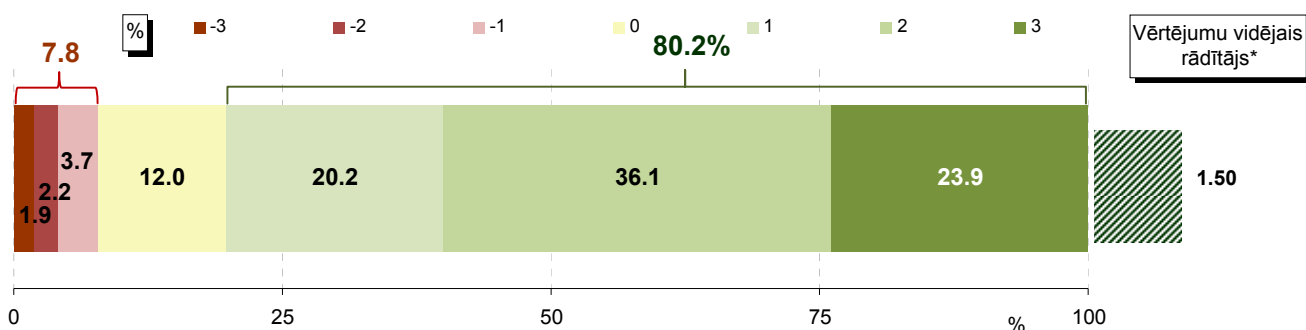
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=465

-3 (Lietošanai neērta)

+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=465

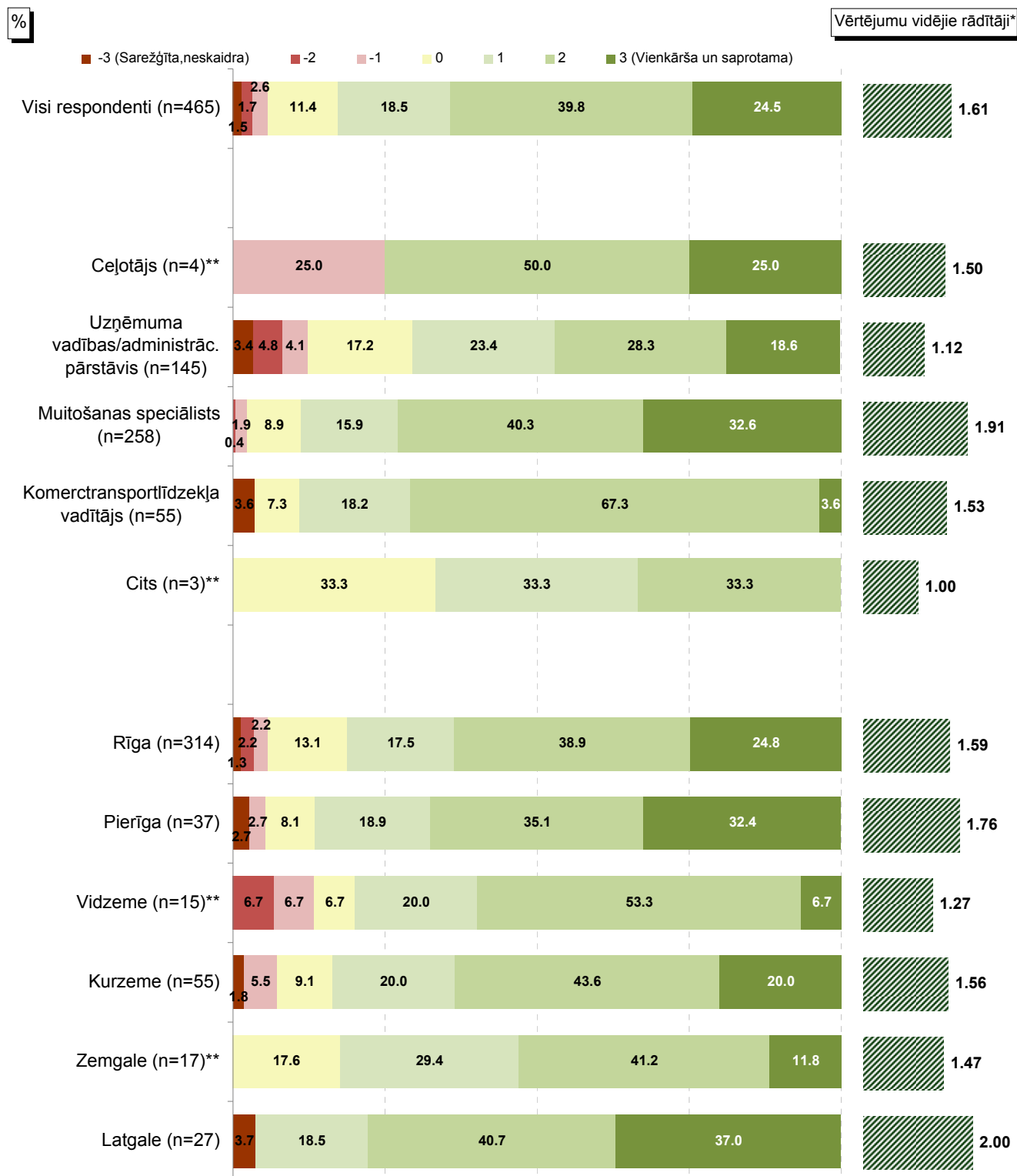
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

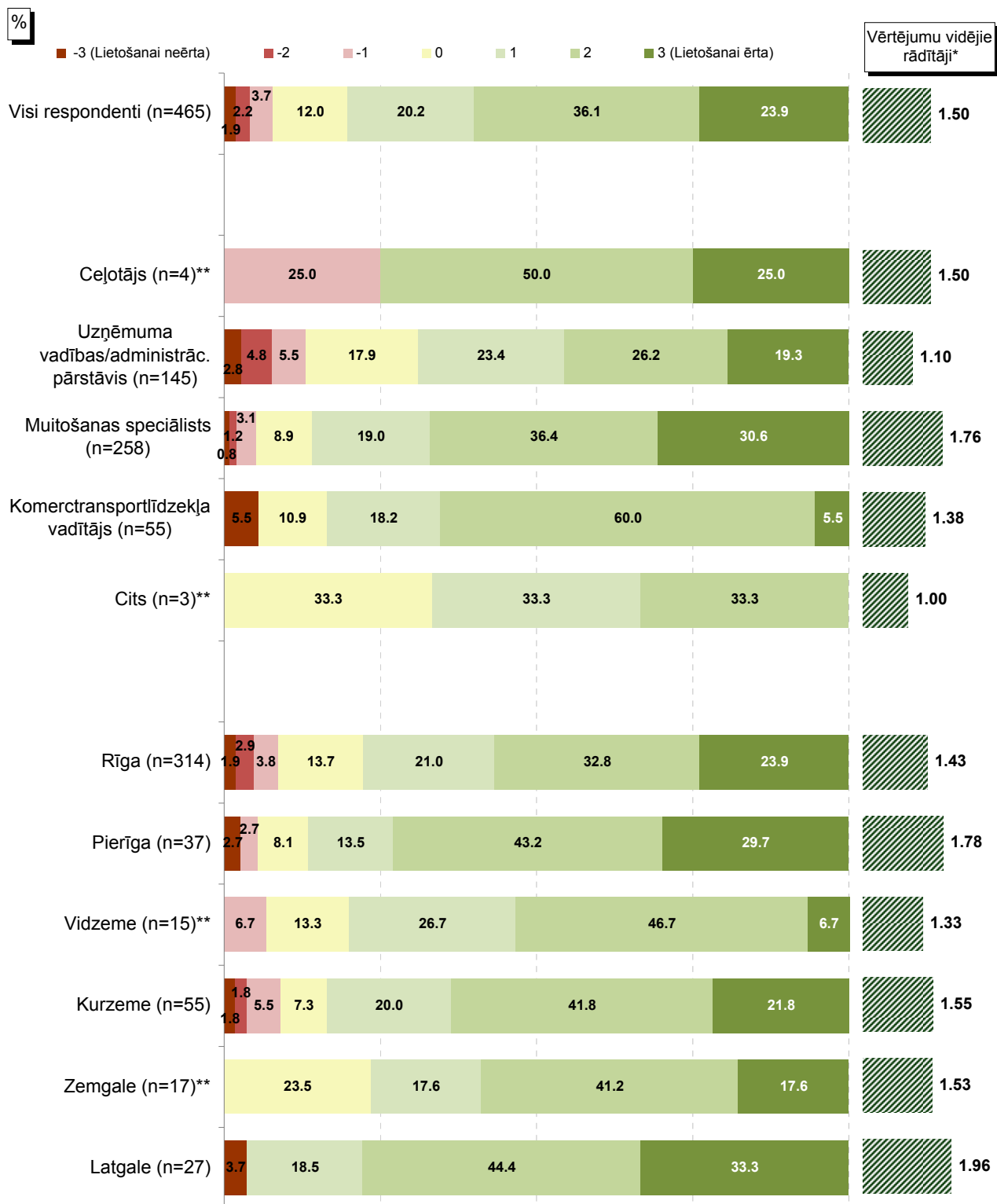
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

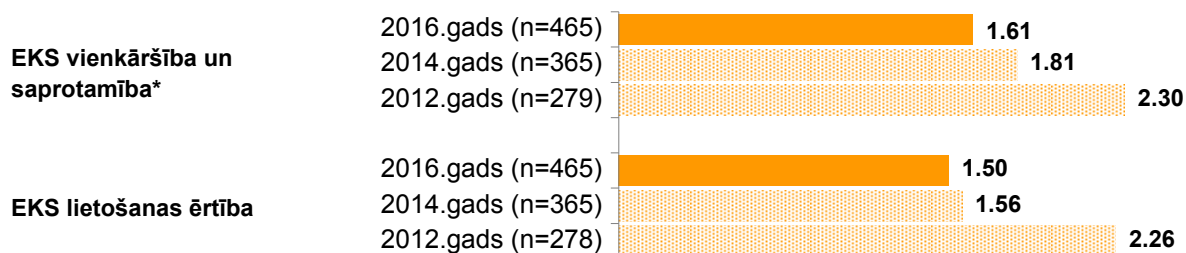
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3

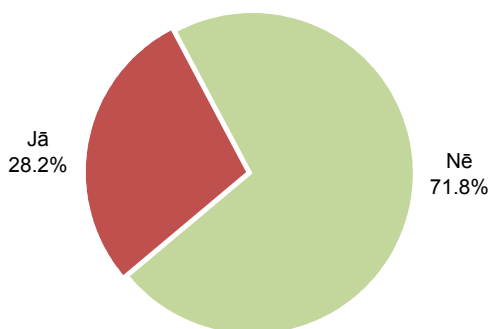


Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši EKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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

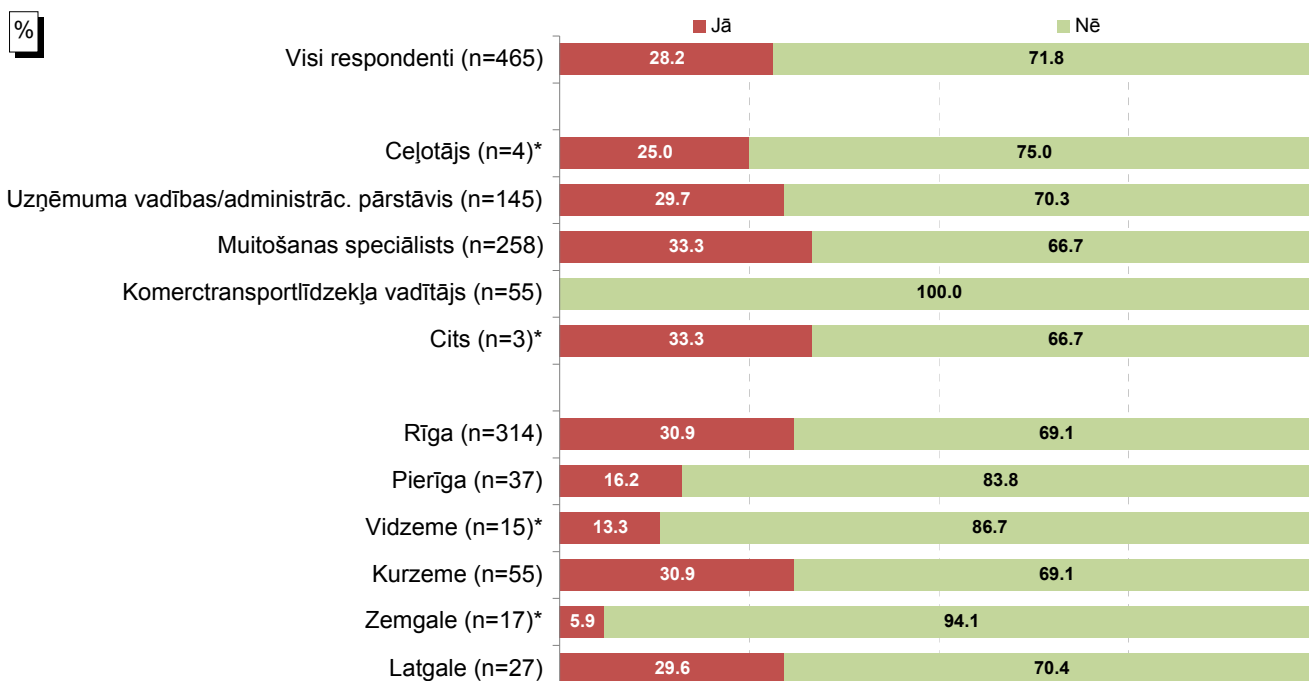
SAREŽĢĪJUMI EKSPORTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"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=465

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

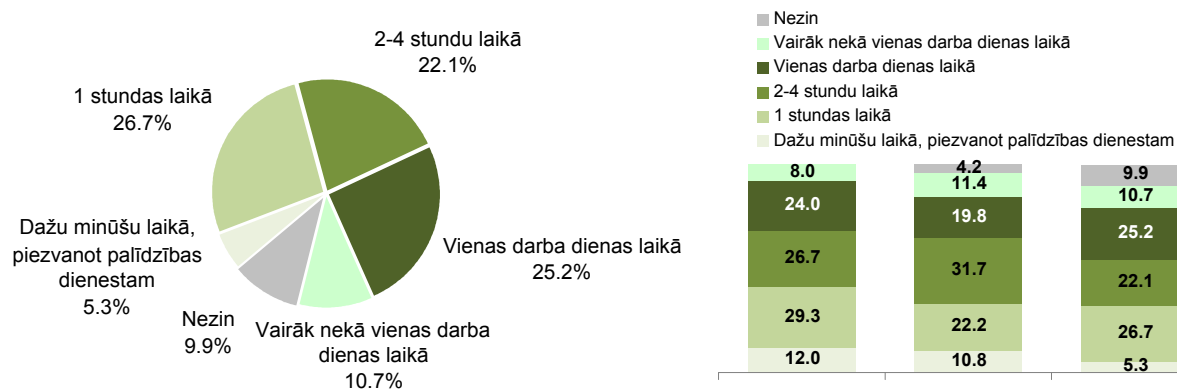
2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši EKS

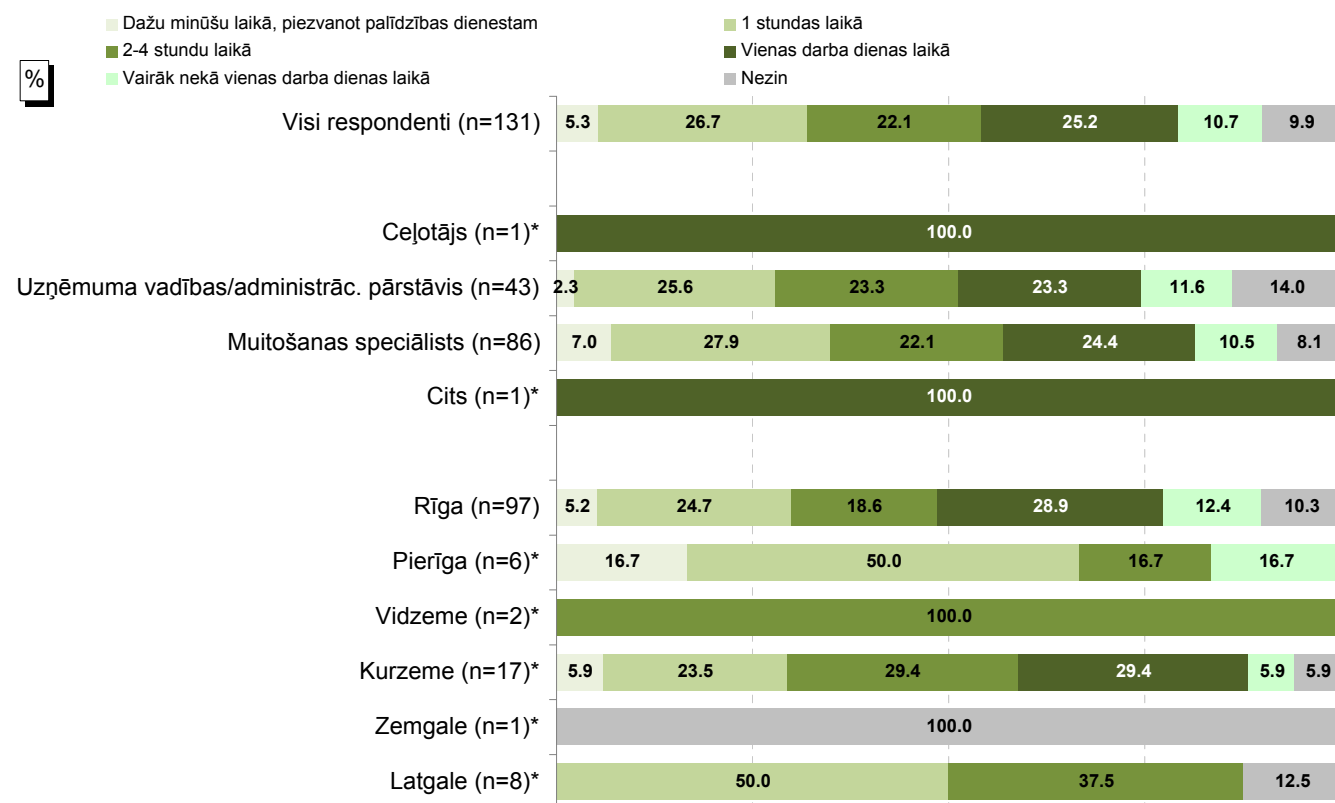
*2012.gadā tika ietverts jautājums "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanā?"

"Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanas problēmas?"



Bāze: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi EKS lietošanā, n=131

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi EKS lietošanā

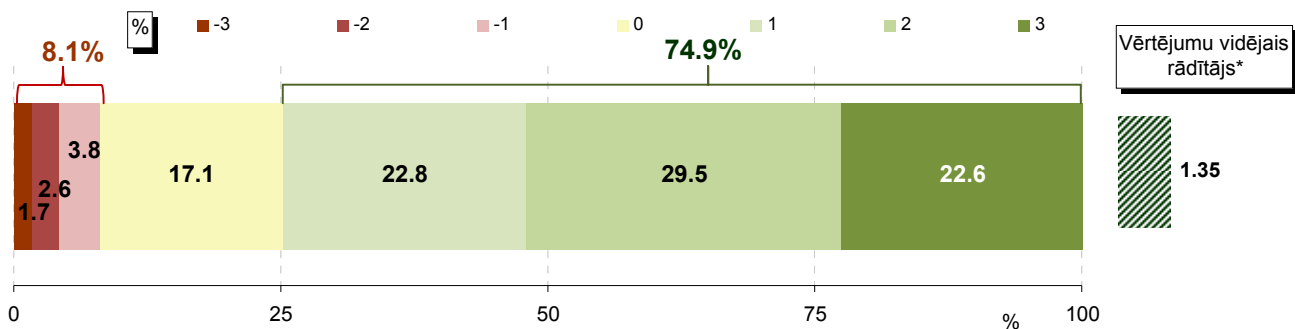
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

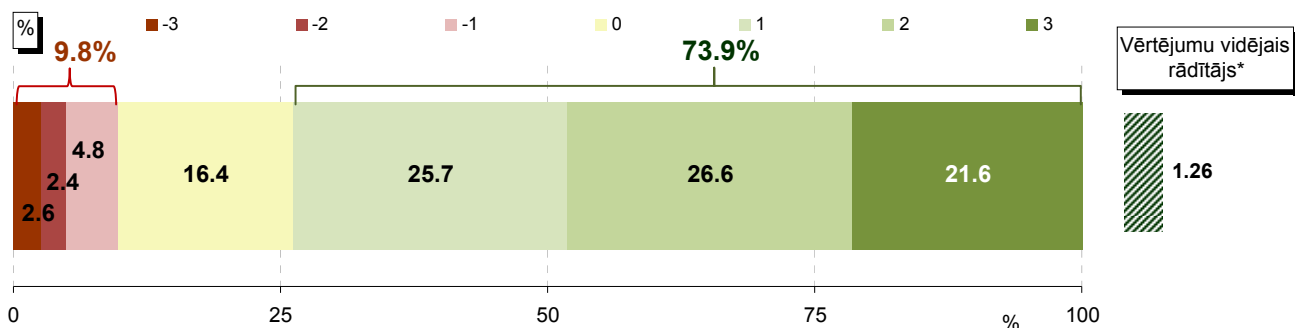
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=421

-3 (Lietošanai neērta)

+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=421

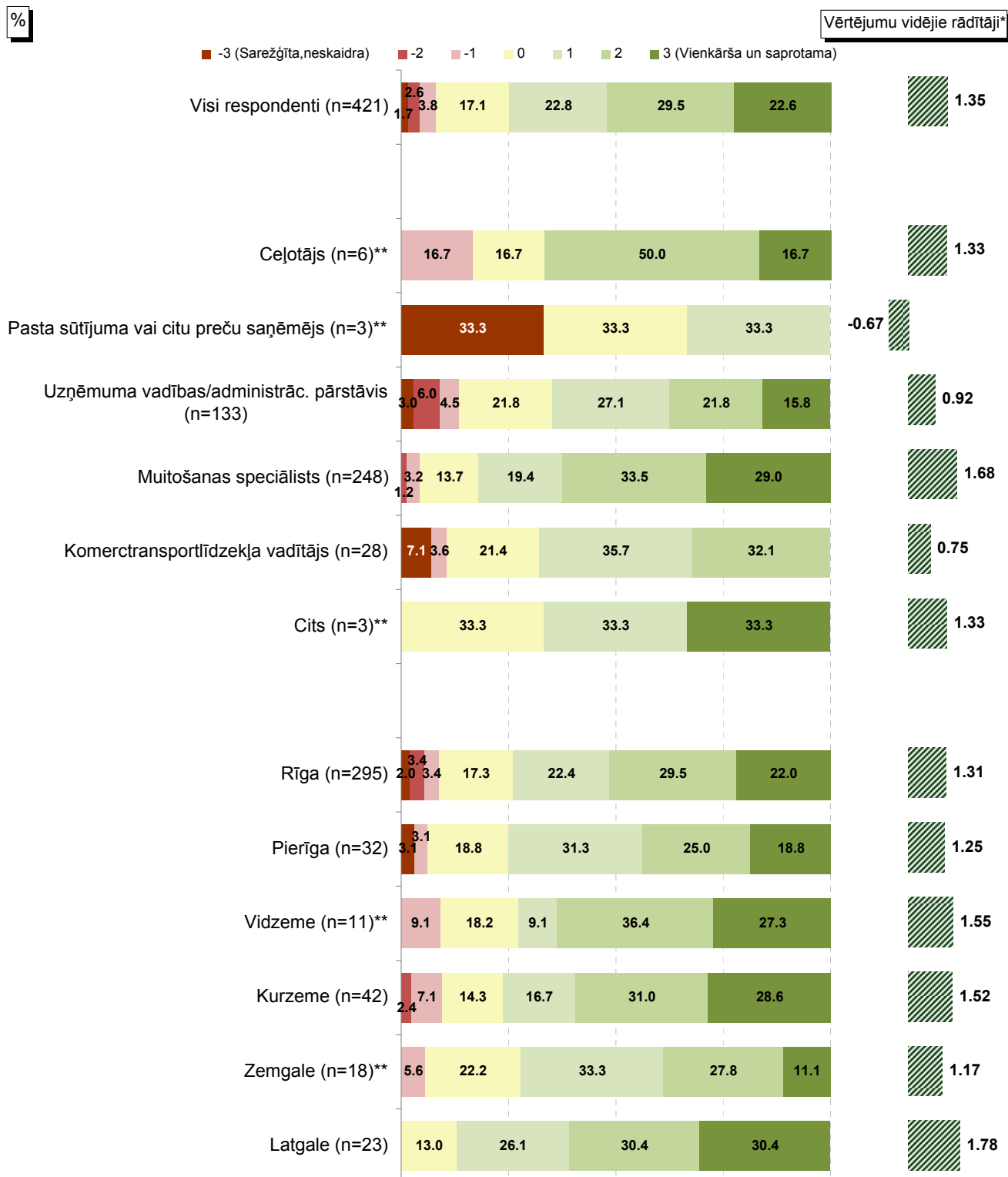
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

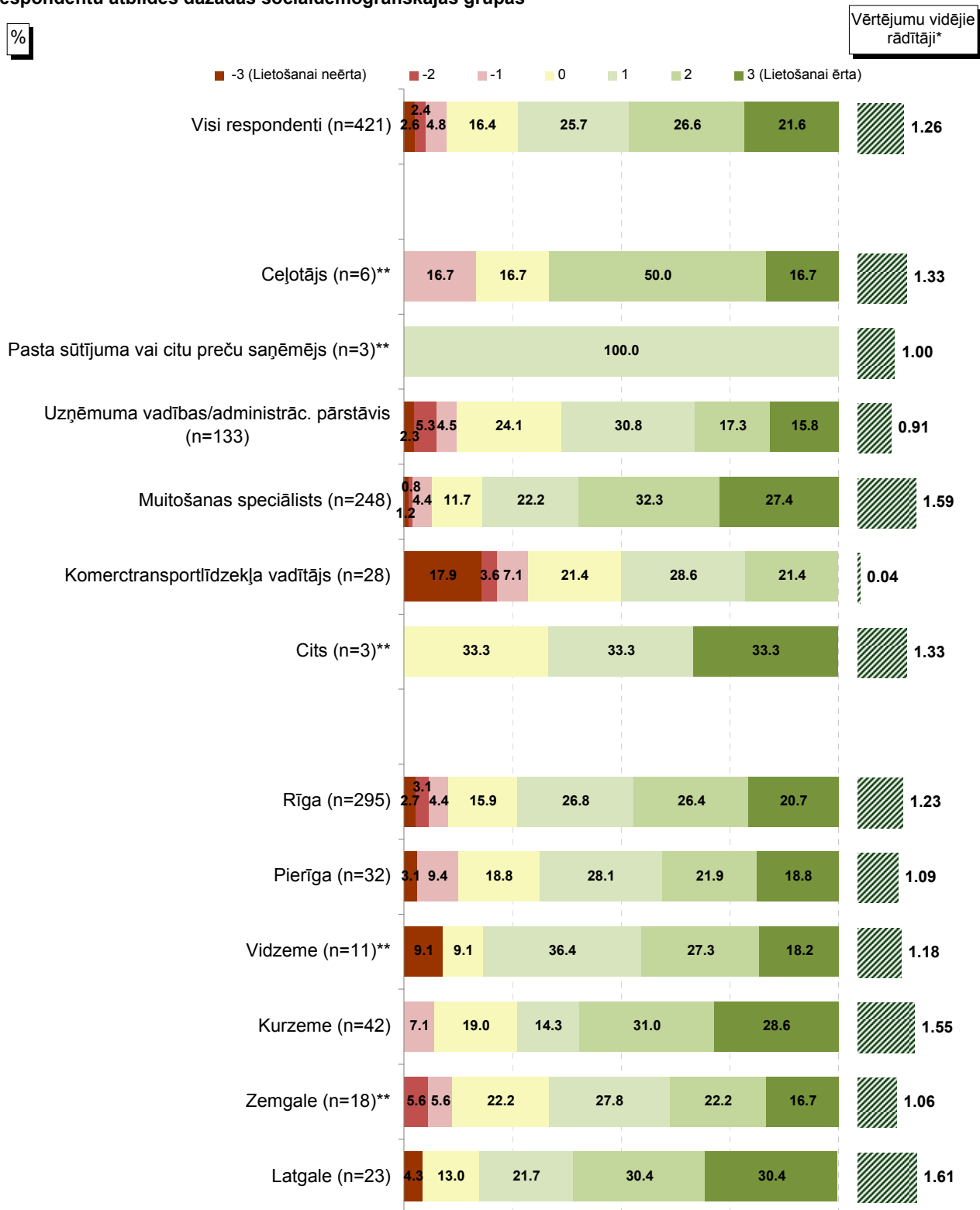
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

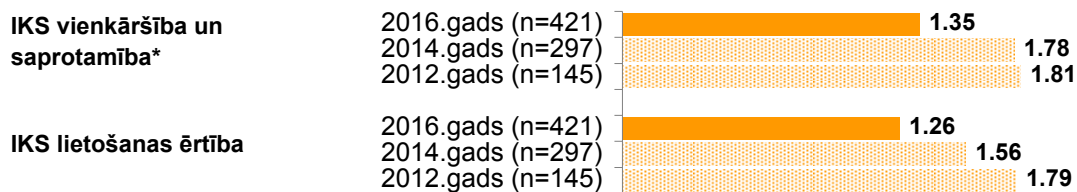
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3

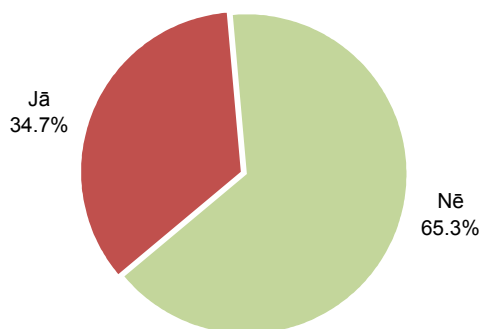


Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši IKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbilde "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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

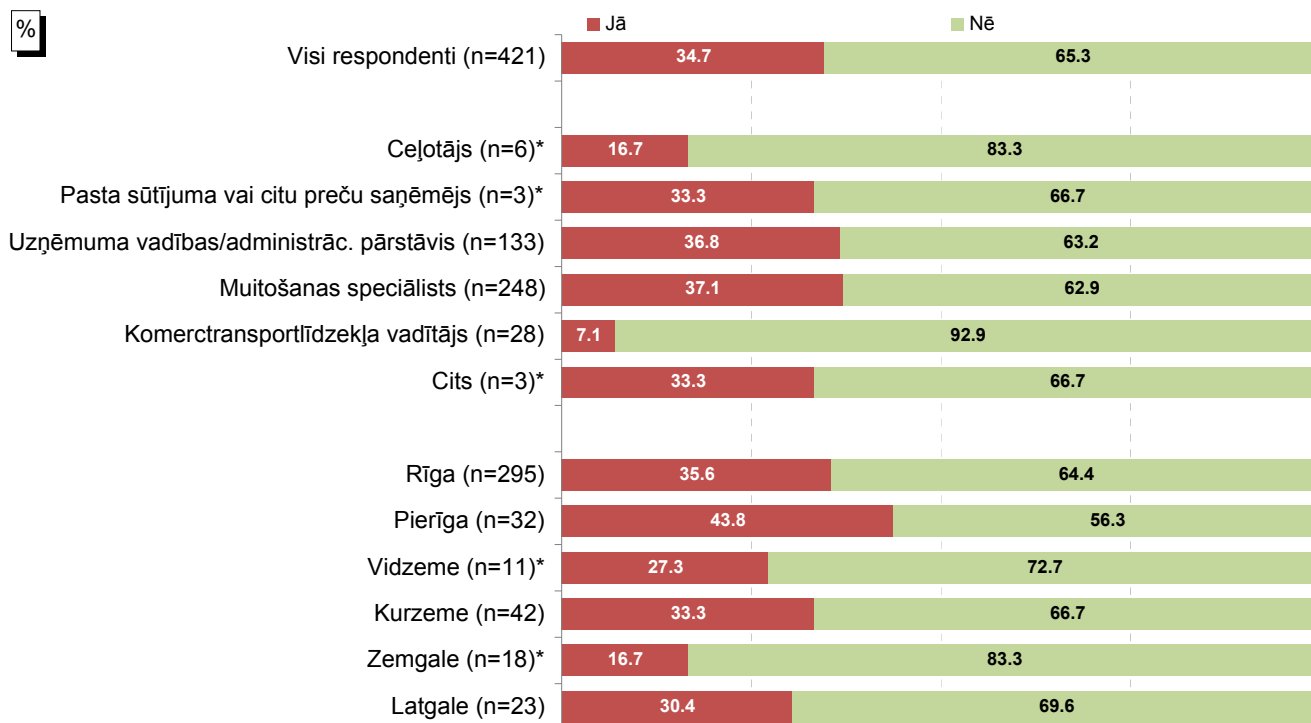
SAREŽĢĪJUMI IMPORTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"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=421

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

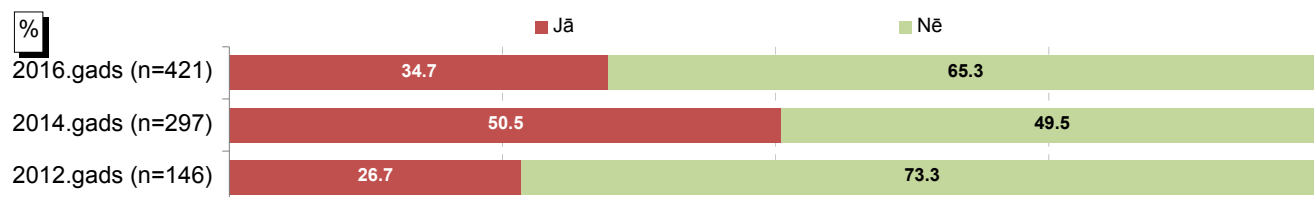


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

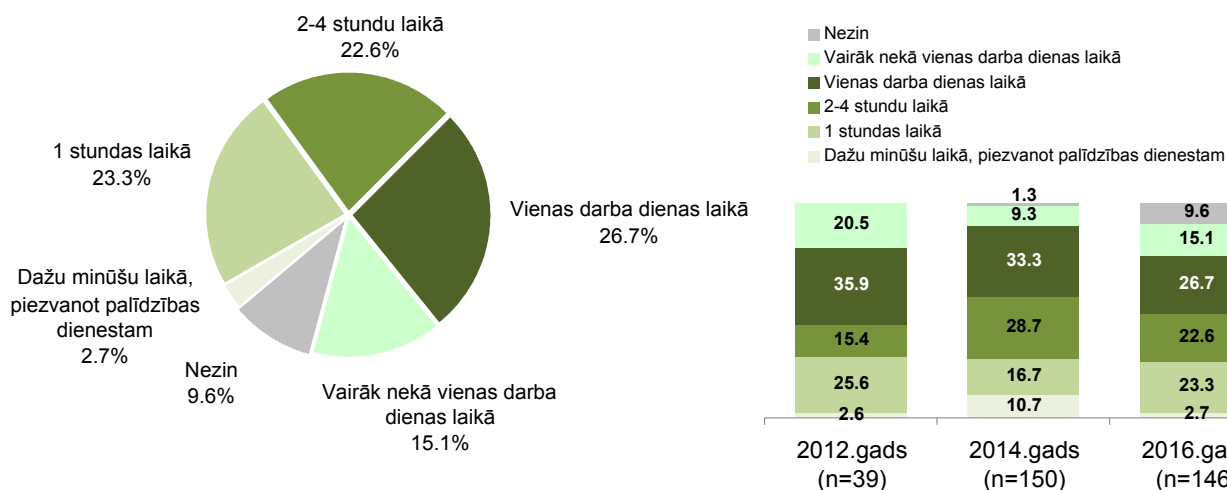
"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā?"
2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums*



Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši IKS

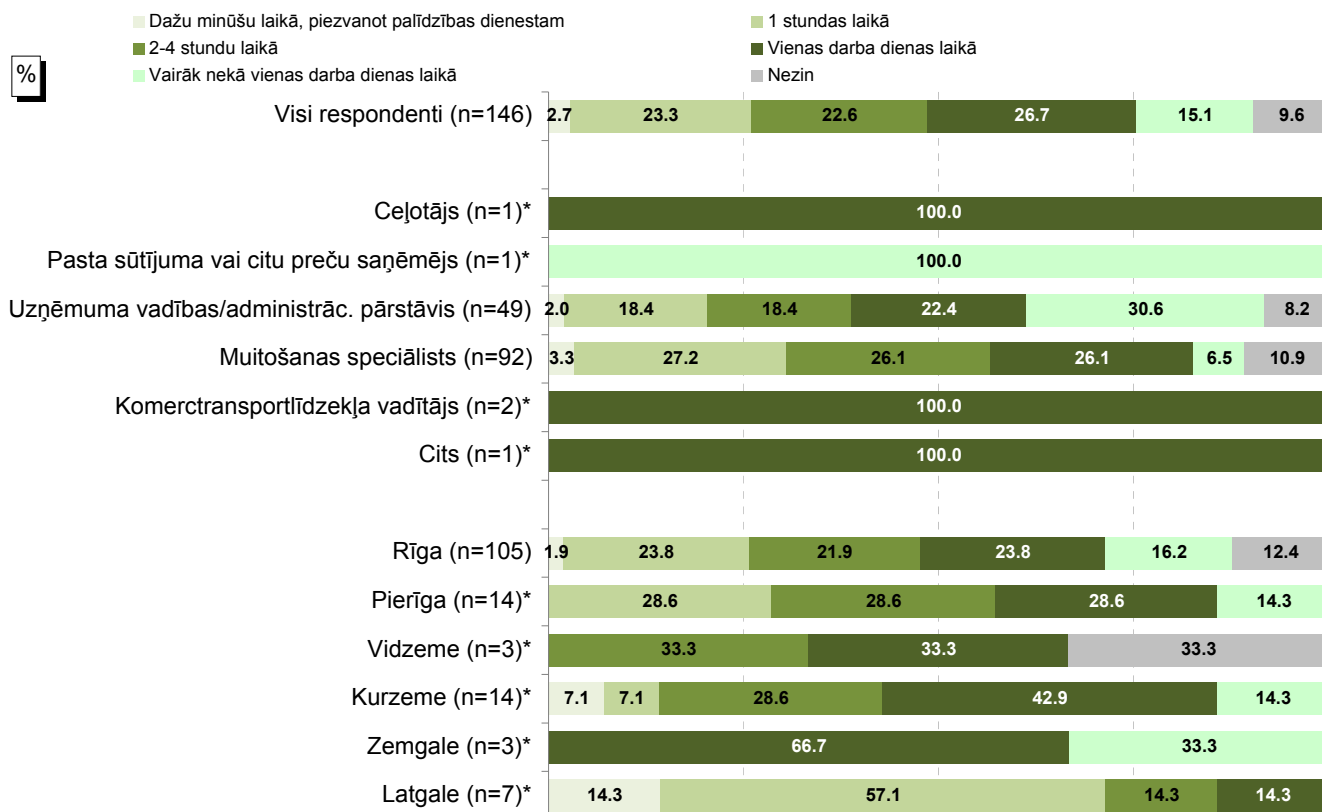
*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā?"

"Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanas problēmas?"



Bāze: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi IKS lietošanā, n=146

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi IKS lietošanā

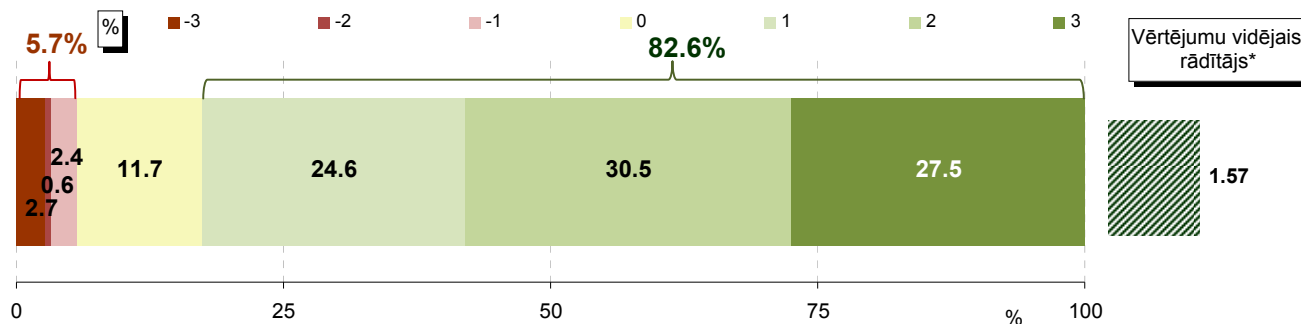
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

3.4. Tranzīta kontroles sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

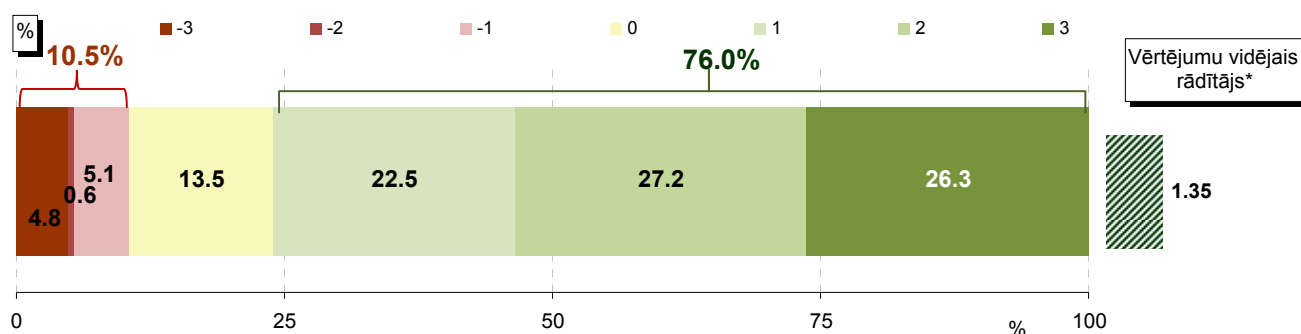
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=334

-3 (Lietošanai neērta)

+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=334

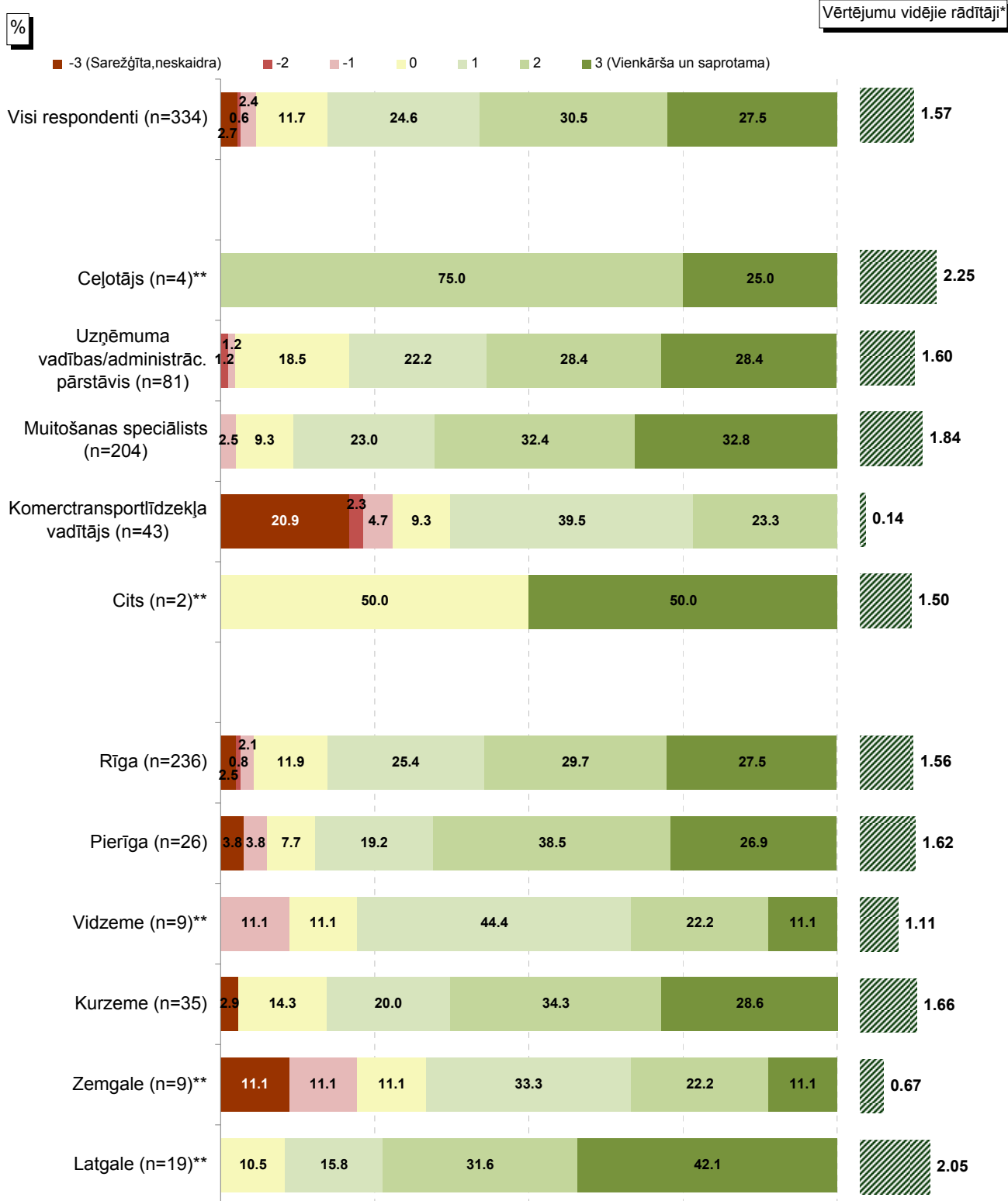
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

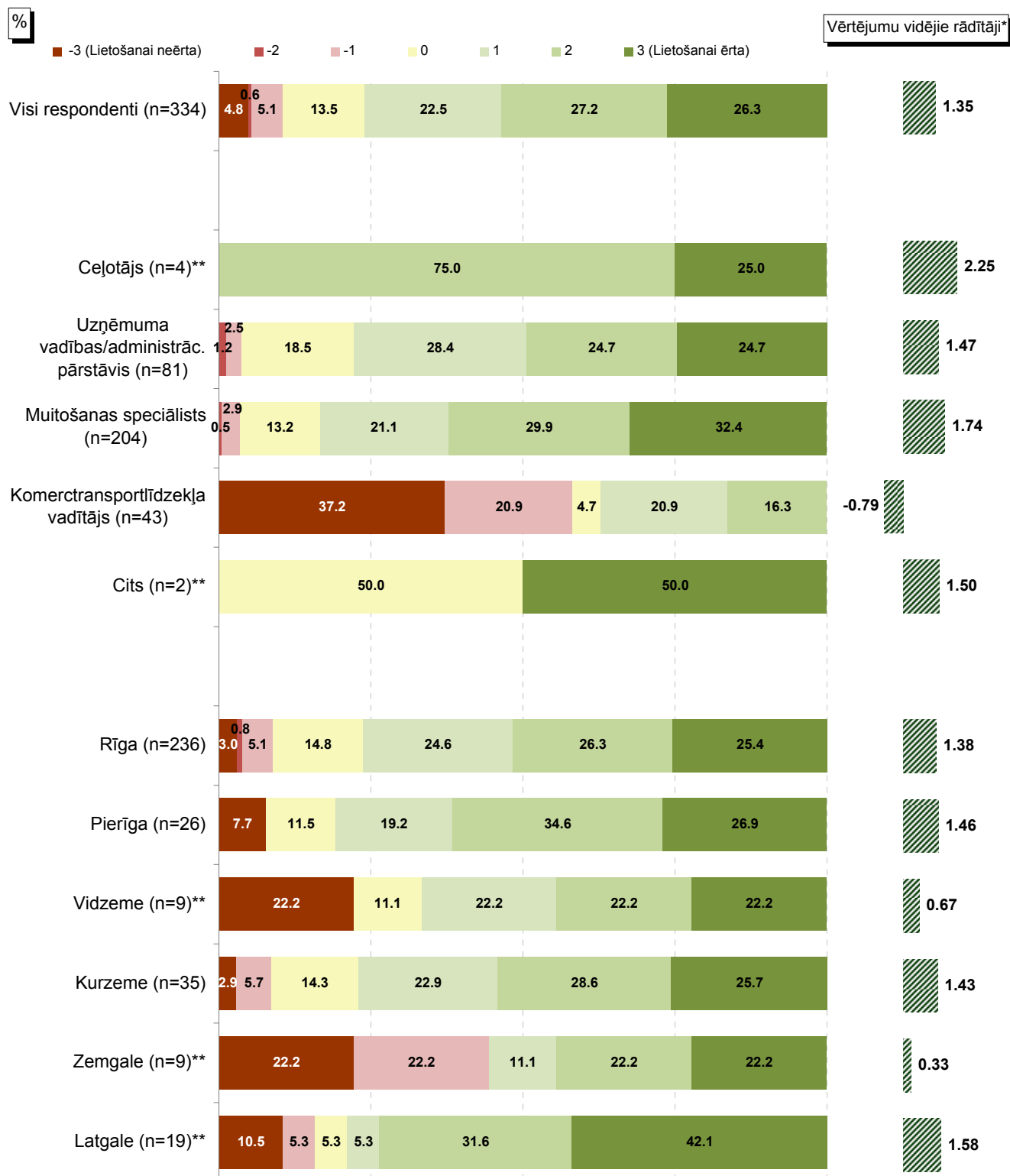
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

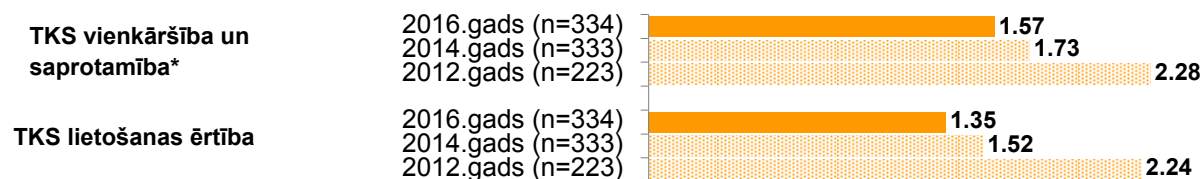
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3

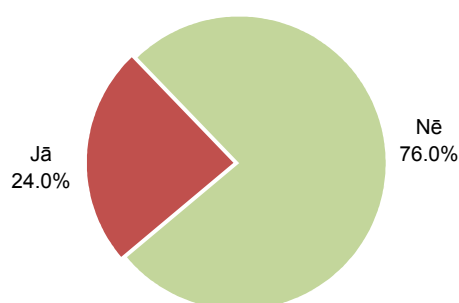


Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši IKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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

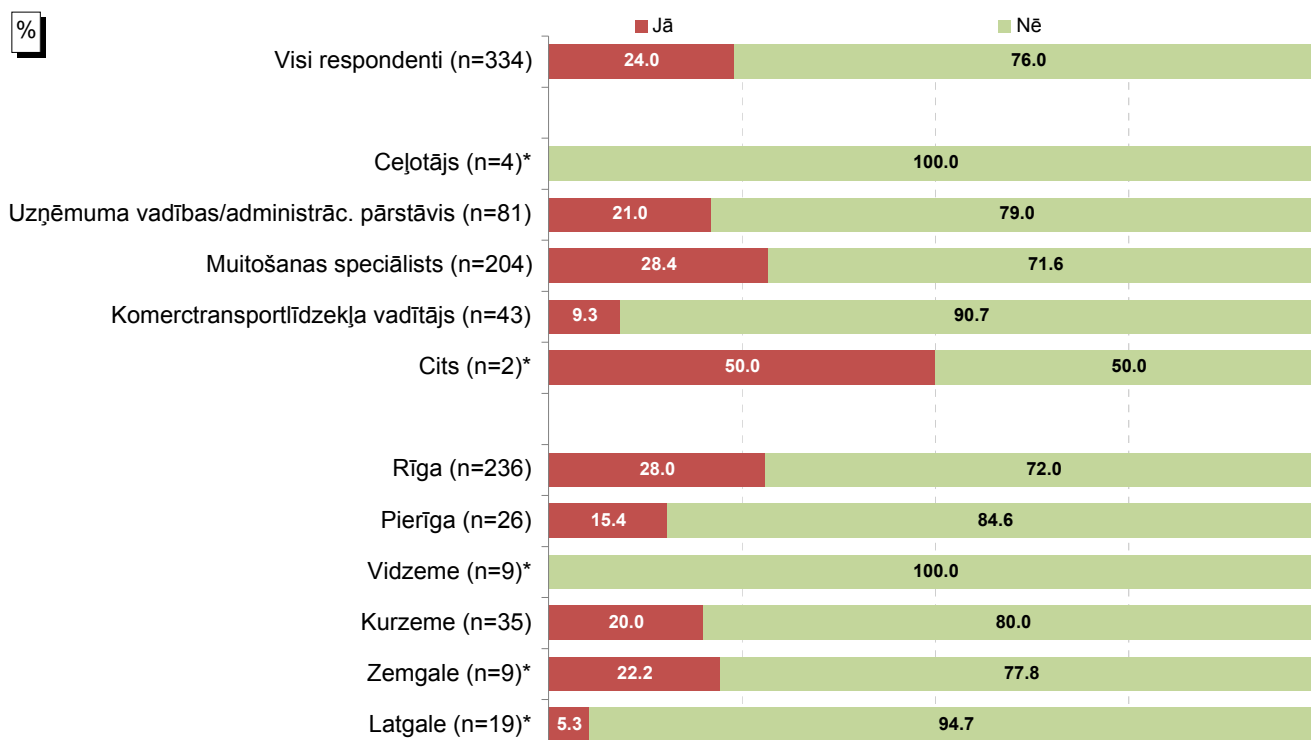
SAREŽĢĪJUMI TRANZĪTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

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



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=334

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

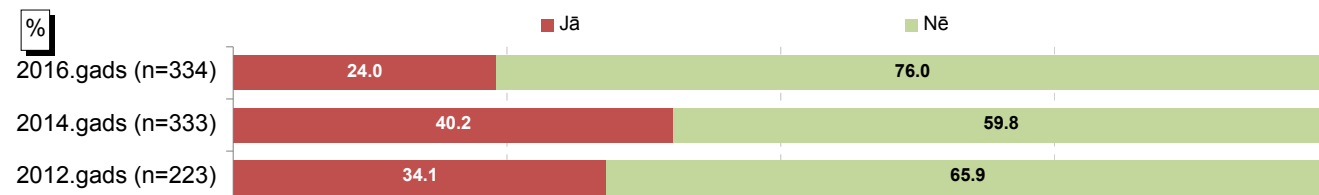


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

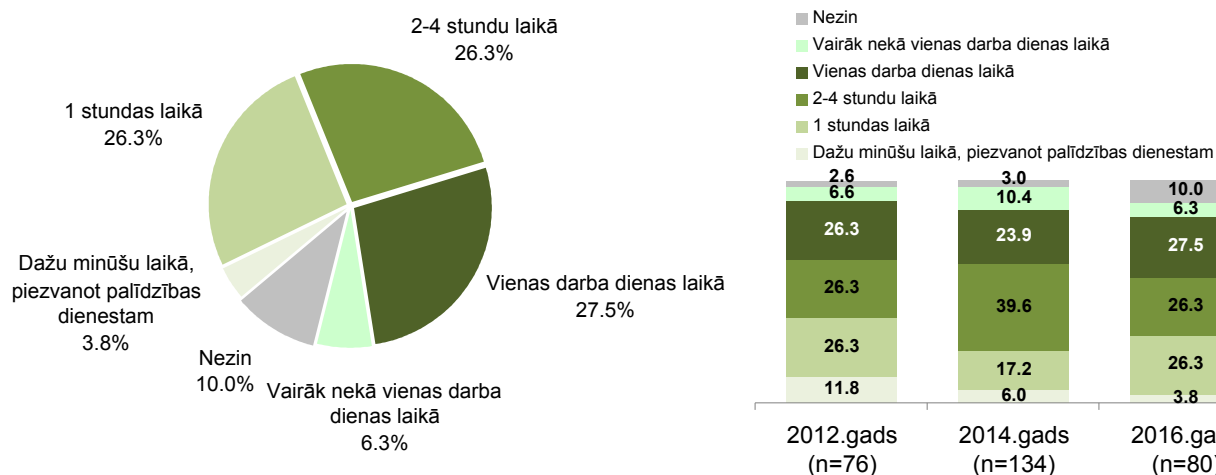
"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Tranzīta kontroles sistēmas (TKS) lietošanā?"
2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums*



Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši TKS

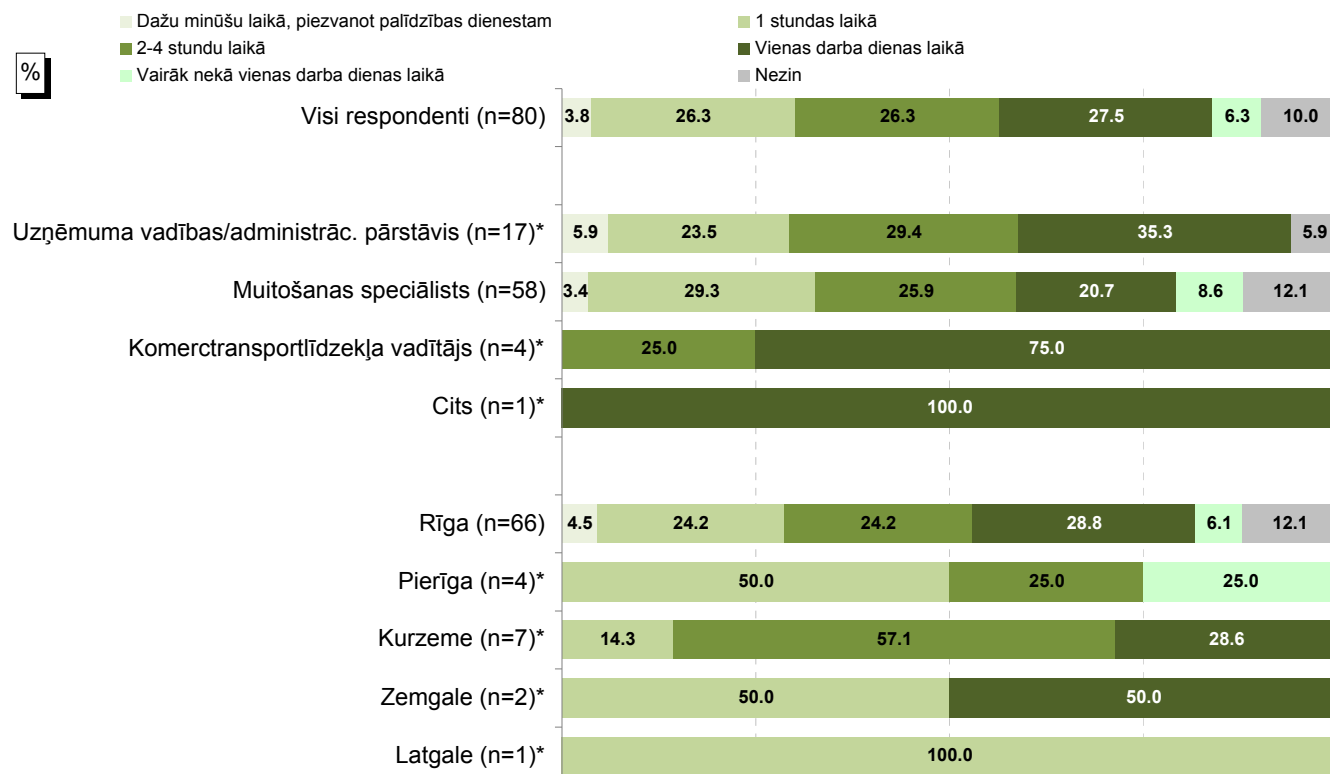
*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi jaunās datorizētās tranzīta sistēmas (NCTS) lietošanā?"

"Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Tranzīta kontroles sistēmas (TKS) lietošanas problēmas?"



Bāze: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi TKS lietošanā, n=80

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi TKS lietošanā

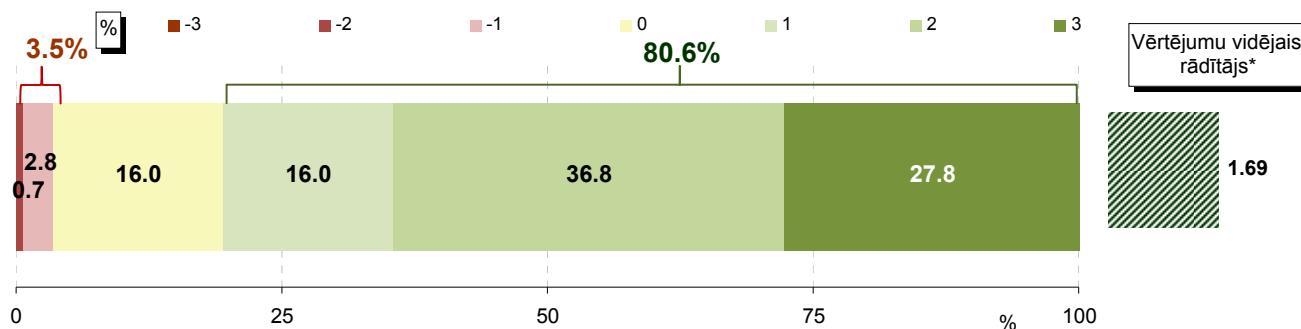
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

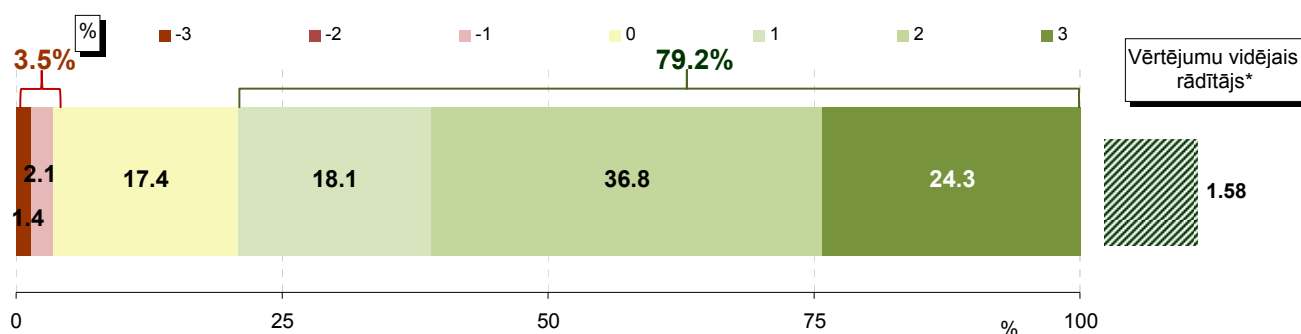
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=144

-3 (Lietošanai neērta)

+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=144

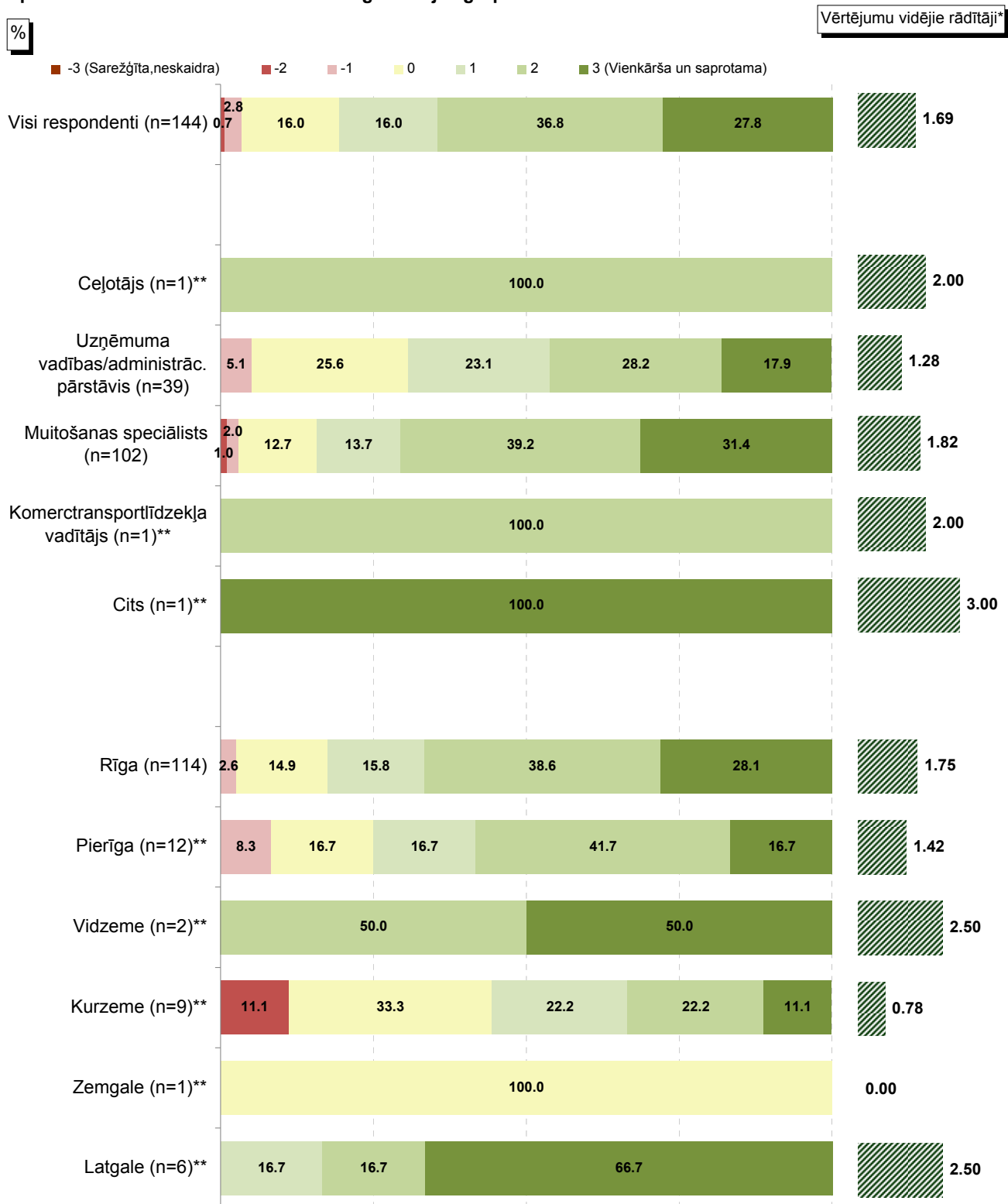
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

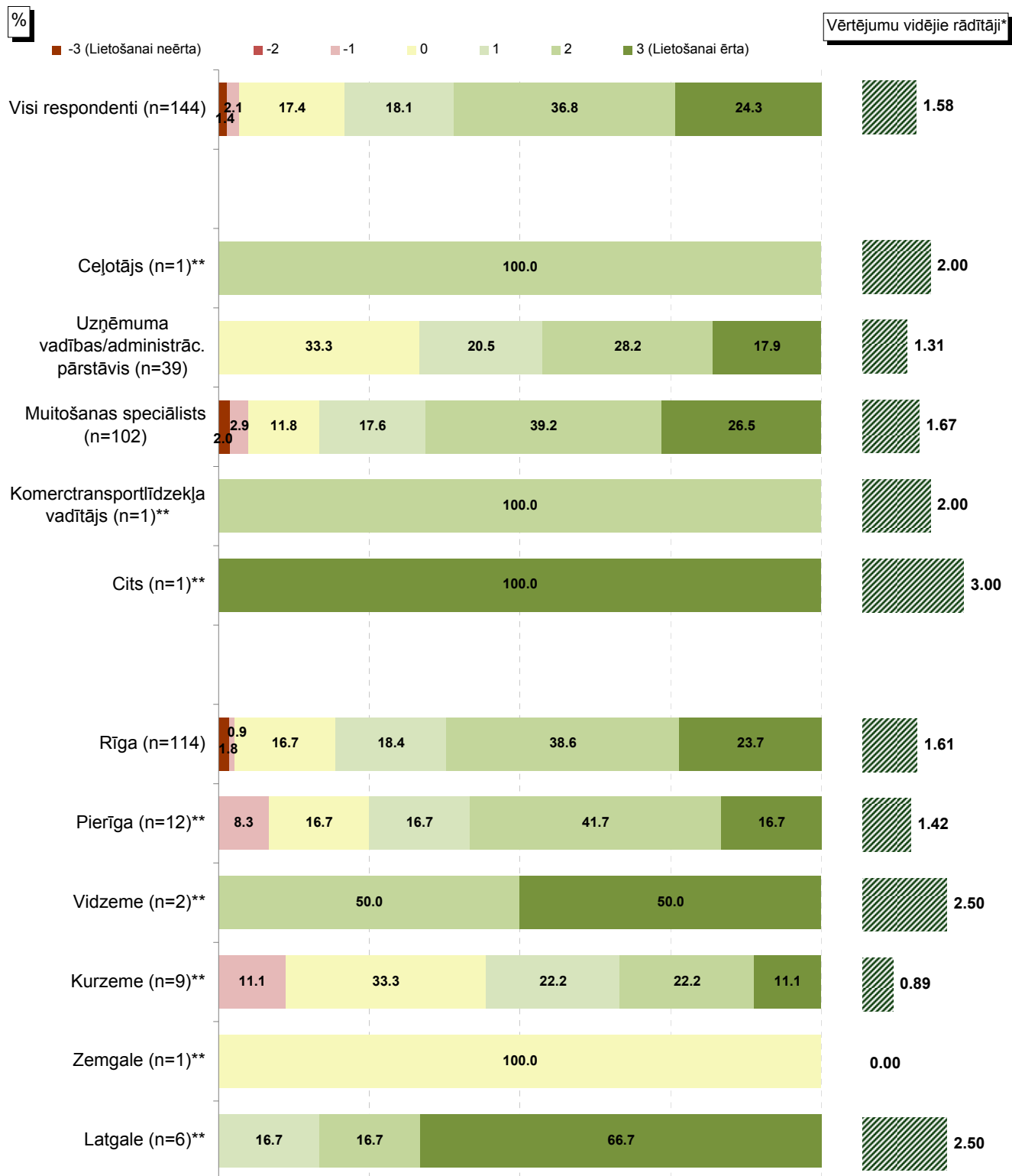
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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



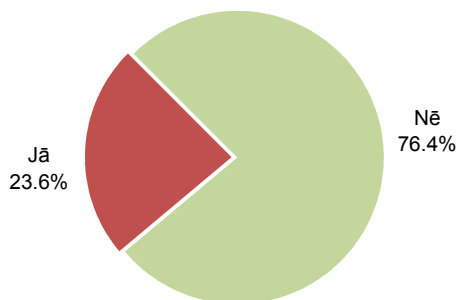
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

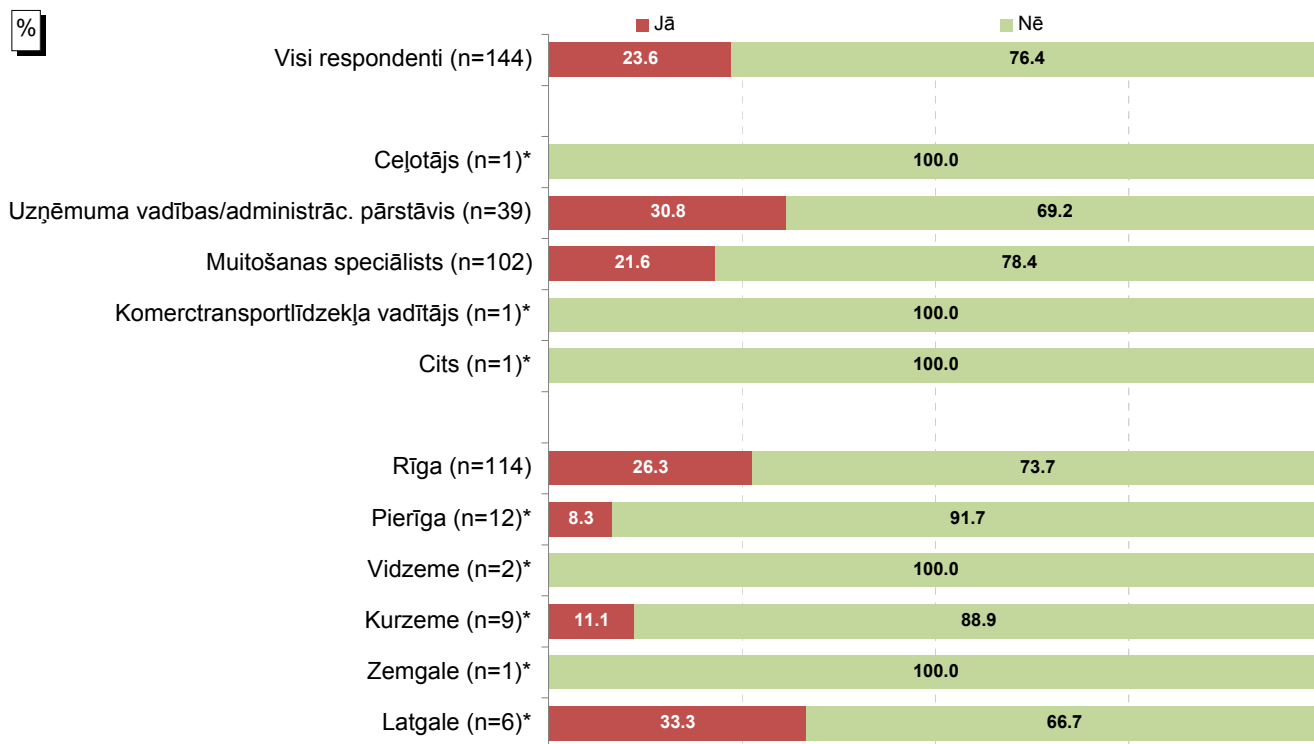
SAREŽĢĪJUMI MANIFESTU UN PAGaidu UZGLABĀŠANAS SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"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=144

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

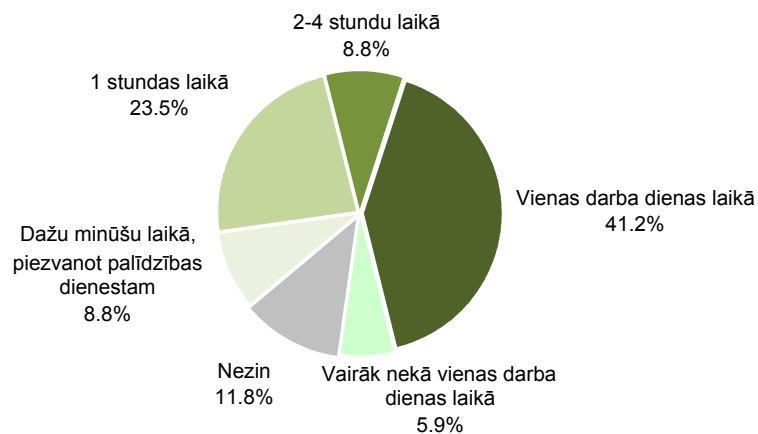


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

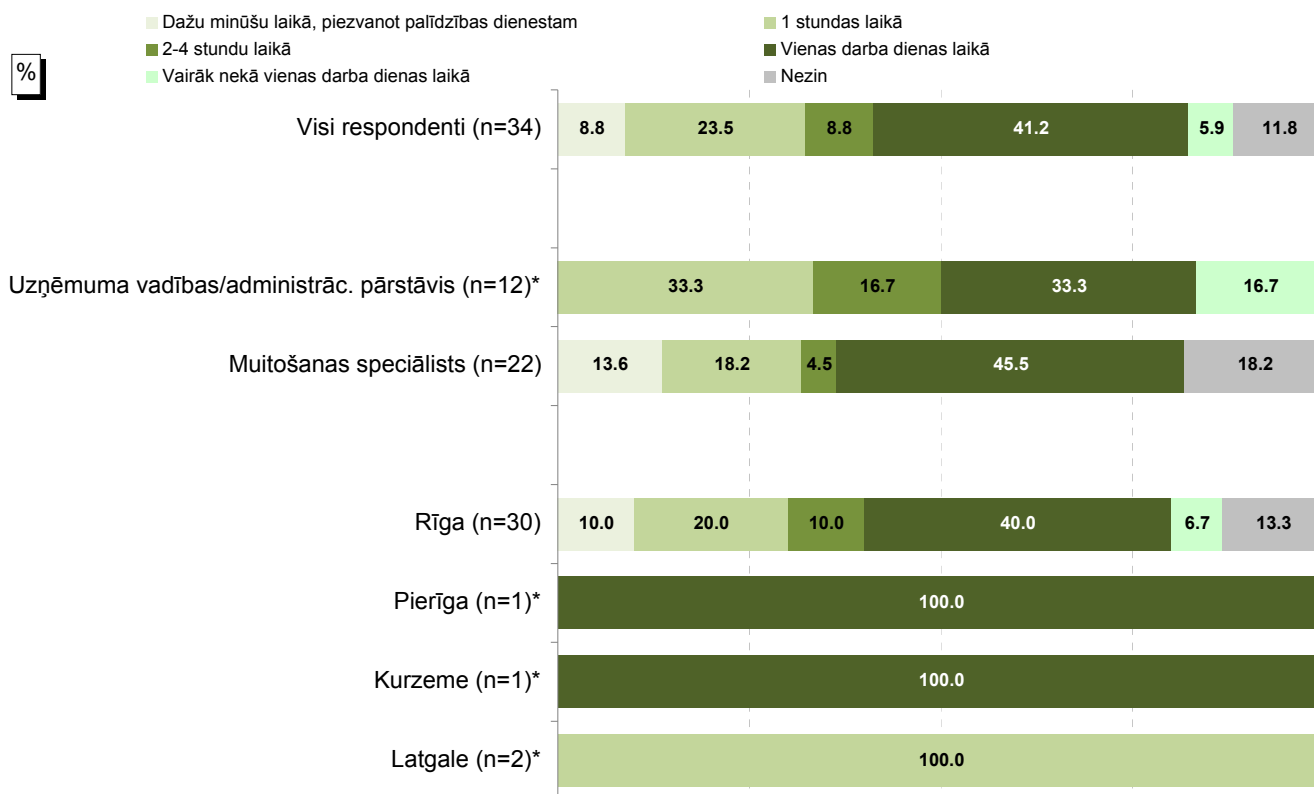
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas (MAN/PU) lietošanas problēmas?"



Bāze: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi MAN/PU lietošanā, n=34

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi MAN/PU lietošanā

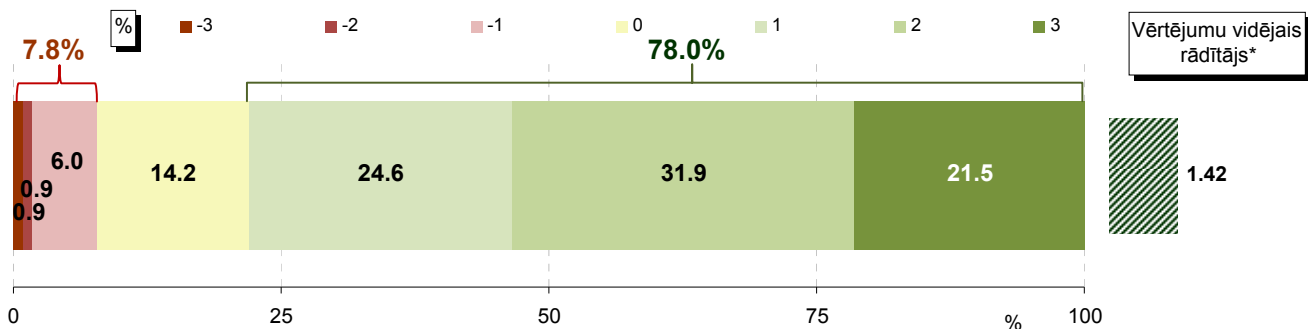
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

3.6. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums

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

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

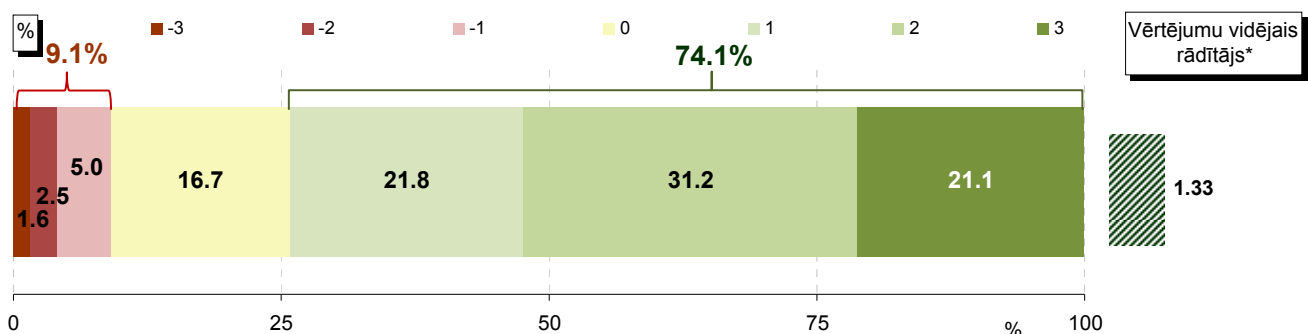
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=317

-3 (Lietošanai neērta)

+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=317

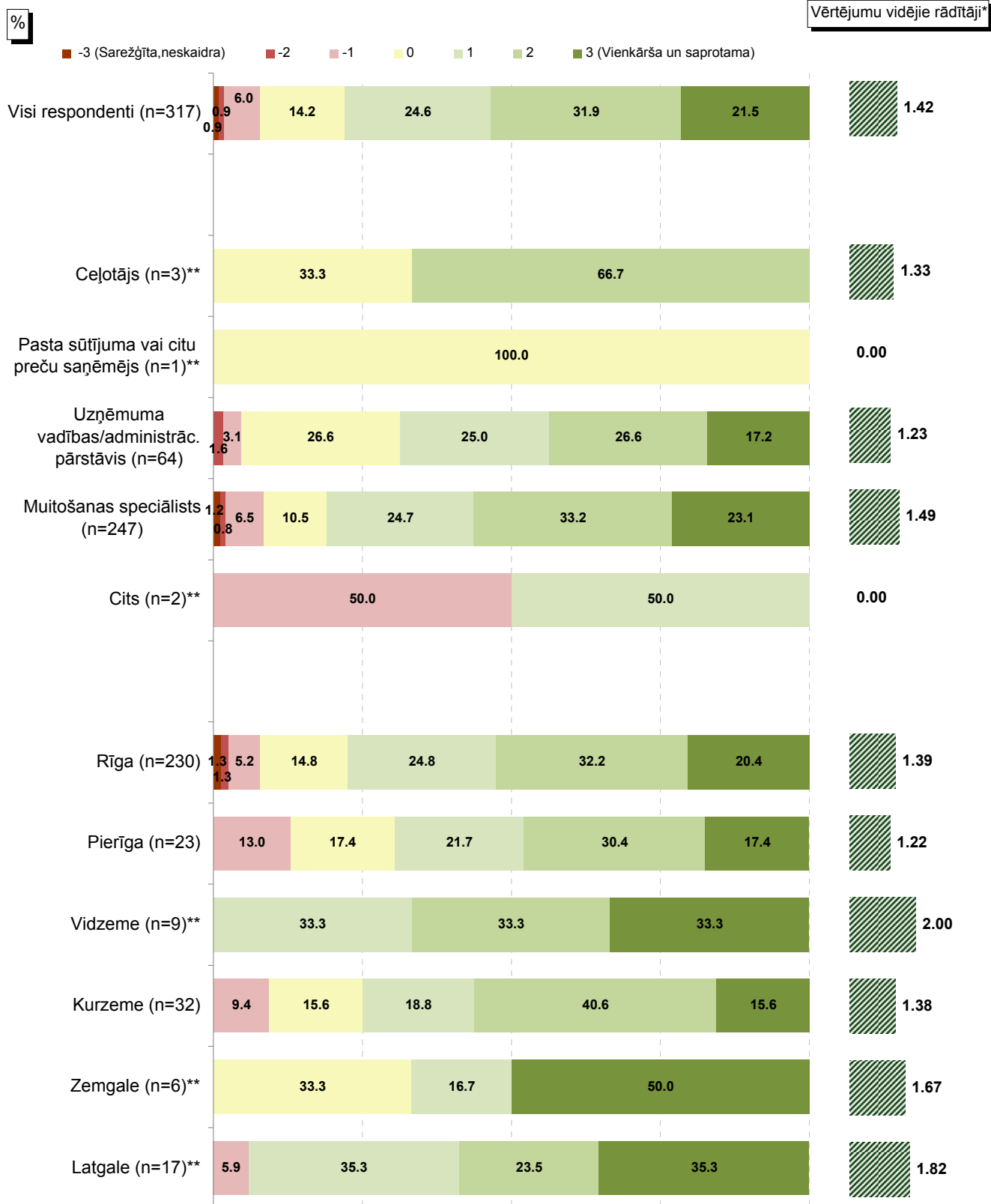
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

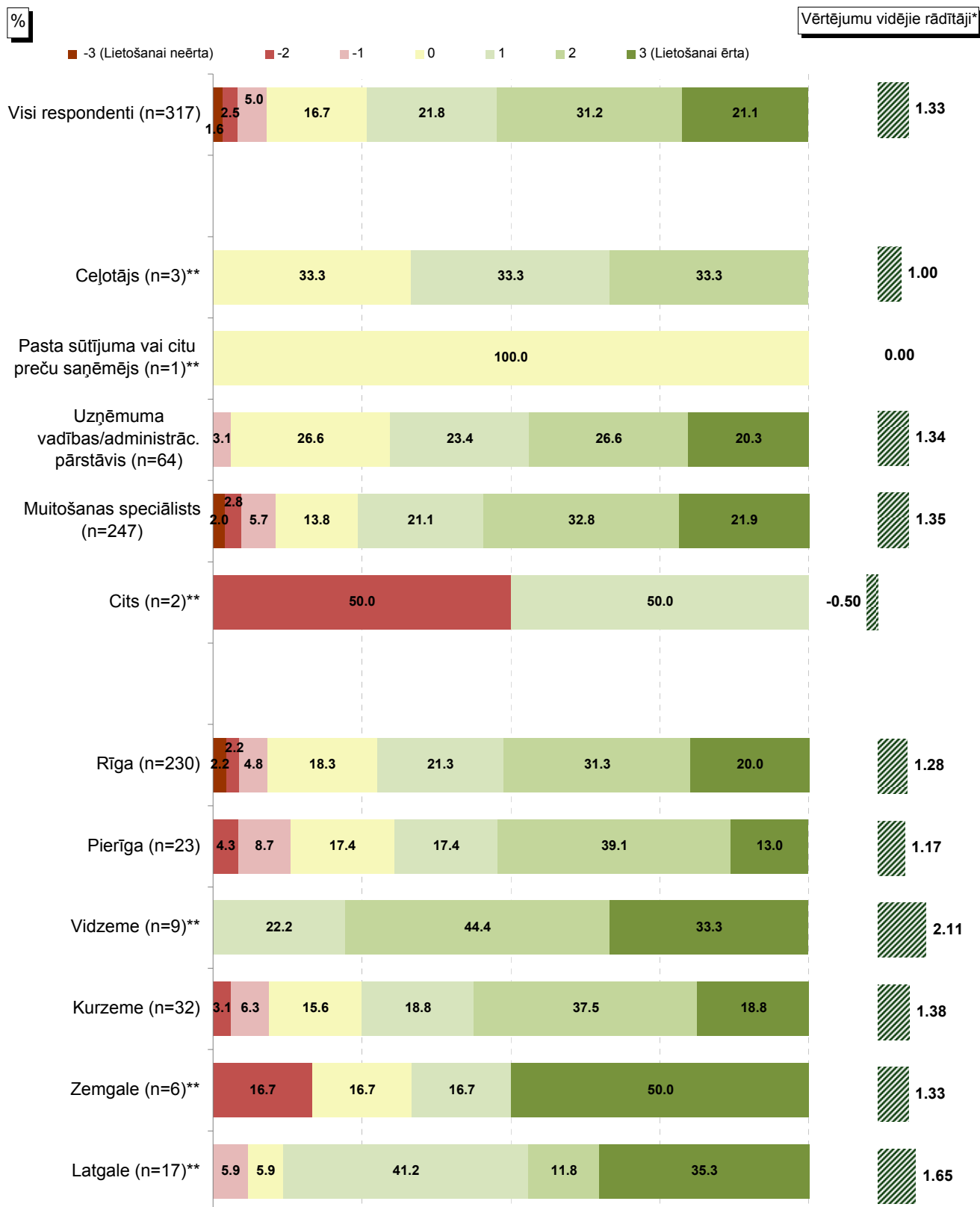
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

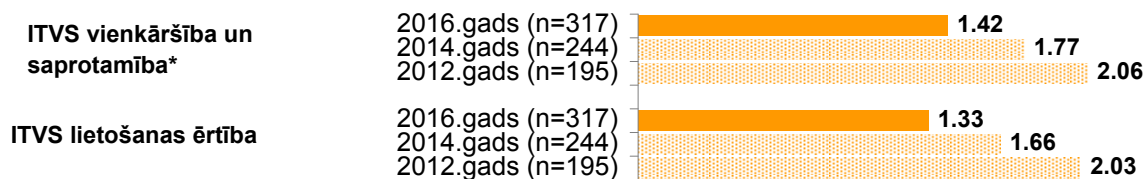
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3

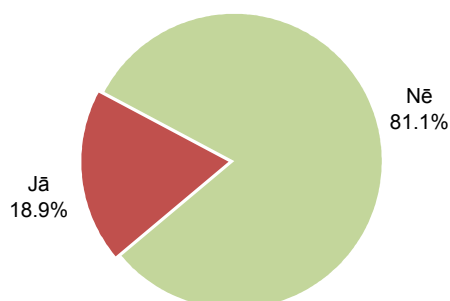


Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši ITVS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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

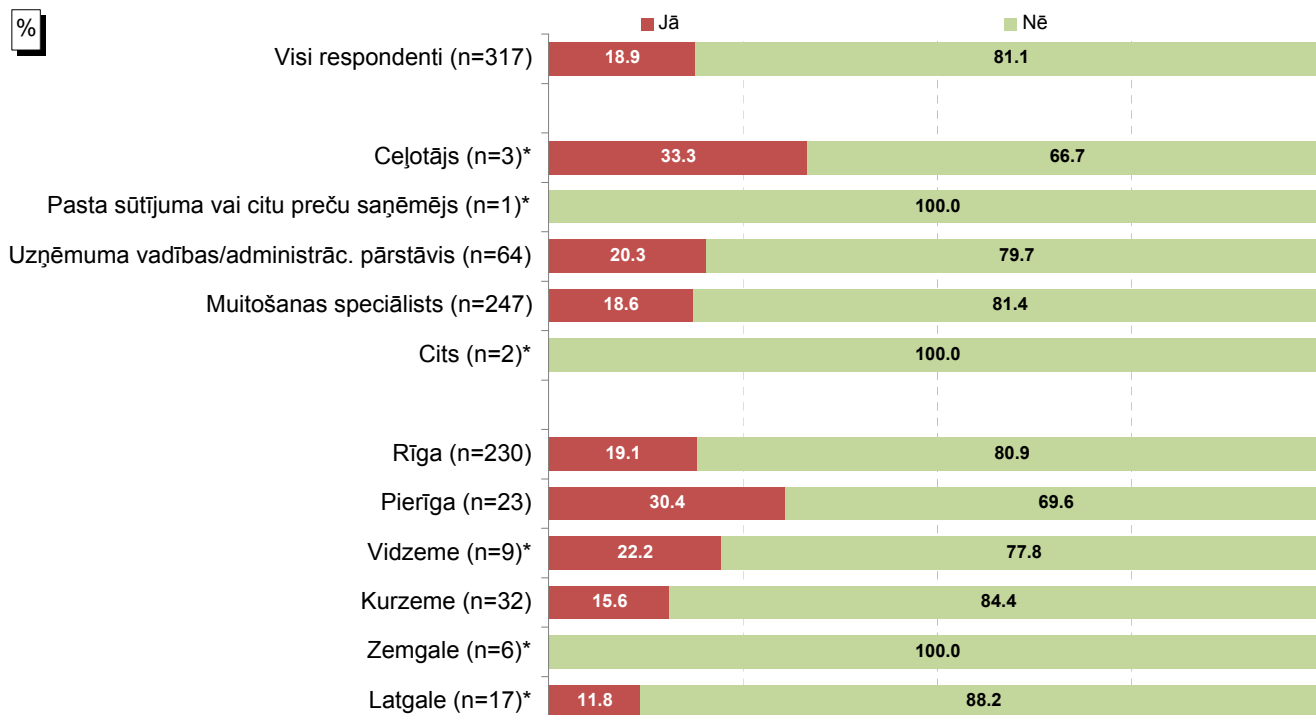
SAREŽĢĪJUMI INTEGRĒTĀ TARIFA VADĪBAS SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"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=317

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

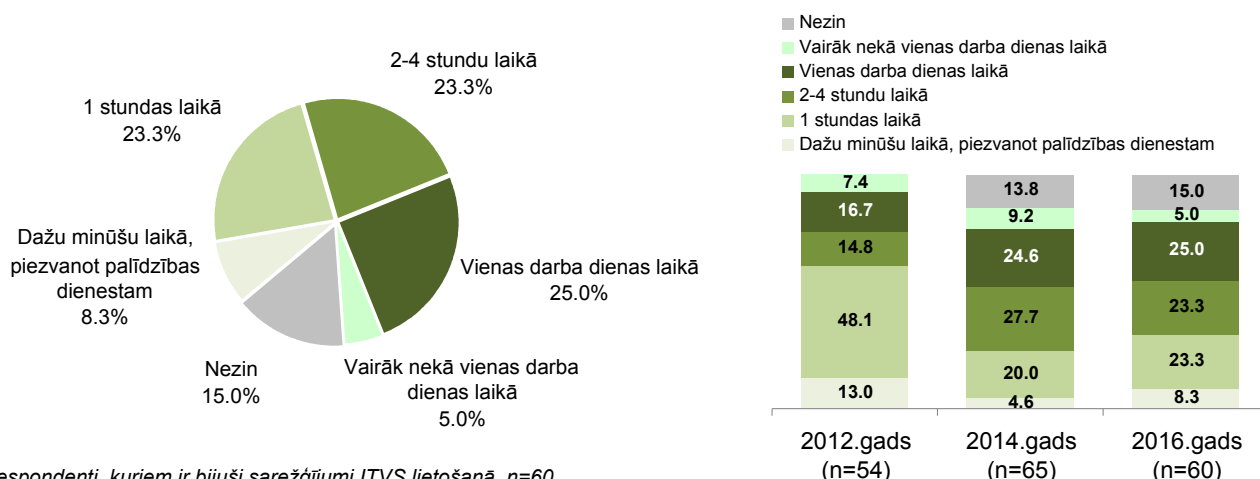
"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanā?"

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



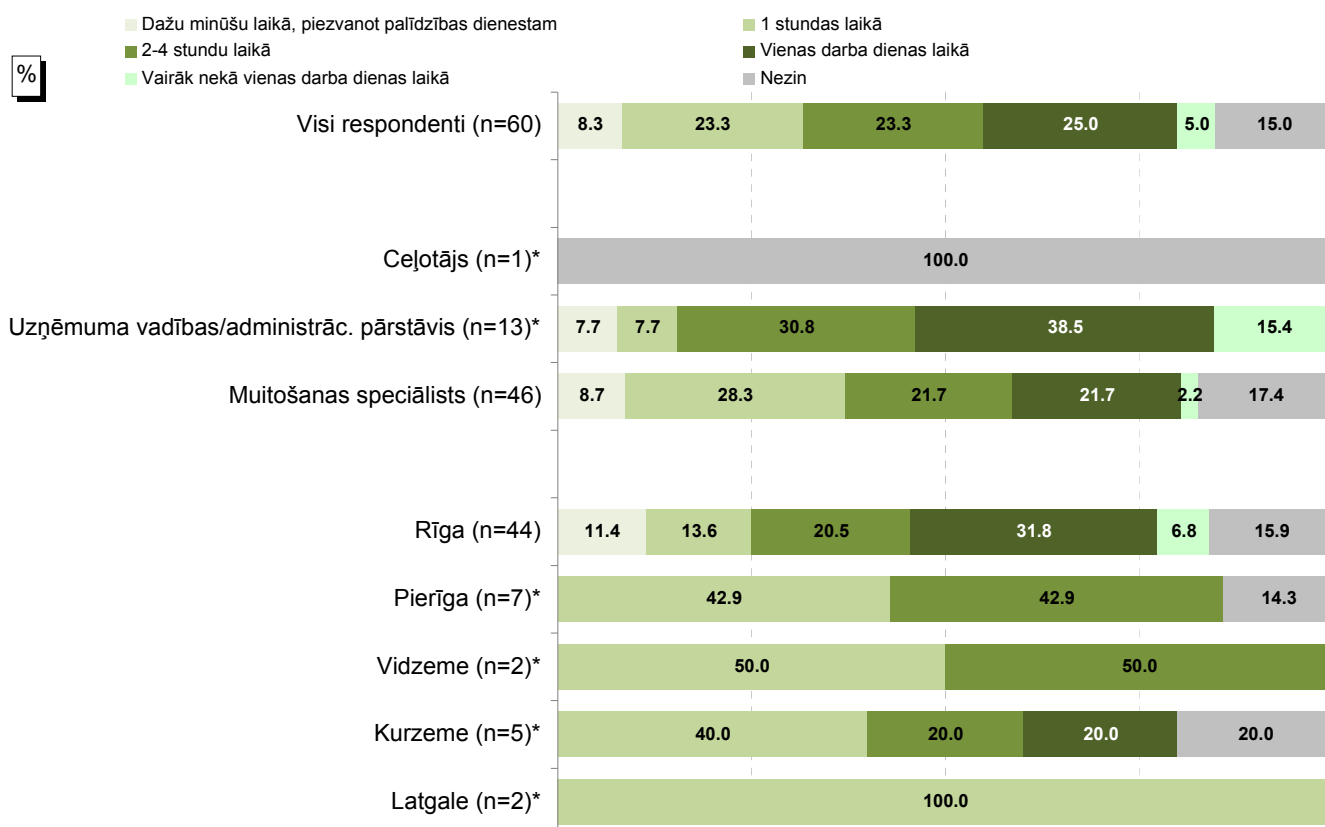
Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši ITVS

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



Bāze: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā, n=60

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

4. Telefoniski un elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

Aptaujātos muitas klientus lūdza novērtēt sniegto telefonkonsultāciju un elektronisko konsultāciju kvalitāti – respondentus lūdza raksturot gan šo pakalpojumu izmantošanas biežumu, gan dažādus apkalpošanas kvalitātes aspektus (darbinieku zināšanu un kompetences līmeni, atsaucību un atbildes sniegšanas ātrumu).

4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

To, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši **VID muitas iestāžu telefonkonsultācijas**, norādīja vairāk nekā ceturtdaļa muitas klientu (28%).

Visbiežāk telefonkonsultāciju saņēmēji norādīja, ka ir izmantojuši konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000 un izvēloties tēmu „Muita” – vismaz 75% atzīmēja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir darījuši to vismaz reizi. Kopumā 61% to ir darījuši *vismaz vienu reizi pusgadā*, tai skaitā 3% telefonkonsultāciju izmantotāju norādīja, ka ir risinājuši šādus jautājumus biežāk nekā reizi nedēļā, 8% to ir darījuši vienu reizi nedēļā, bet 20% - vienu reizi mēnesī.

Nedaudz retāk aptaujātie atzīmēja, ka ir risinājuši jautājumus saistībā ar muitas deklarāciju elektronisku noformēšanu, zvanot muitas palīdzības dienestiem (help-desk) – vismaz reizi pēdējā gada laikā to ir darījuši 72%. Nedaudz mazāk nekā 2/3 (62%) to ir darījuši *vienu reizi pusgadā vai biežāk*, tai skaitā 4% - biežāk nekā vienu reizi nedēļā, 9% - vienu reizi nedēļā, bet 24% - vienu reizi mēnesī.

Aktīvāk telefonkonsultācijas pēdējā gada laikā ir izmantojuši mītošanas speciālisti, no kuriem 45% *vismaz vienu reizi mēnesī* ir zvanījuši muitas palīdzības dienestiem, lai risinātu ar muitas deklarāciju elektronisku noformēšanu saistītus jautājumus, bet 39% *vismaz vienu reizi mēnesī* ir zvanījuši uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni, izvēloties tēmu „Muita”.

4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums

Aptaujas dalībniekiem, kuri pēdējā gada laikā ir izmantojuši **telefoniski sniegtās konsultācijas muitas jautājumos**, lūdza novērtēt šī pakalpojuma kvalitāti: darbinieku laipnību, atsaucību un ieinteresētību klienta problēmu atrisināšanā, zināšanu un kompetences līmeni, kā arī konsultāciju kvalitāti.

Analizējot iegūtos datus, jāsecina, ka visatzinīgāk respondenti ir vērtējuši darbinieku laipnību un pieklājību, kam atzinīgu vērtējumu sniedza kopumā 85% (vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 bija +1.80). Retāk atzinīgi tika vērtēta darbinieku atsaucība un ieinteresētība, kam pozitīvu vērtējumu sniedza 79% (vērtējumu vidējā vērtība: +1.50).

Arī, izvērtējot pēc citiem kritērijiem, pakalpojuma kvalitāti pozitīvi novērtēja vismaz 3/4 telefonkonsultāciju lietotāju: 77% par augstu atzina darbinieku zināšanu un kompetences līmeni, bet 75% uzskata, ka konsultācijas kopumā bija kvalitatīvas un izsmeļošas (vērtējumu vidējās vērtības bijušas attiecīgi +1.40 un +1.39).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Novērtējot negatīvi noskaņoto respondentu īpatsvaru, vērojams, ka vismazākais tas bijis, raksturojot darbinieku laipnību (6%). To, ka konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē, uzskata 10%, darbinieku zināšanu un kompetences līmeni par zemu atzīst 11%, bet to, ka darbinieki nebija atsaucīgi un sniedza formālas atbildes, atbildēja 12%.

Analizējot juridisko personu pārstāvju atbildes, vērojams, ka uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvji nedaudz atzinīgāk nekā muitas speciālisti vērtēja darbinieku zināšanu un kompetences līmeni (attiecīgi: +1.42 un +1.37) un to, cik sniegtās atbildes bija kvalitatīvas un izsmeljošas (attiecīgi: +1.40 un +1.35), bet kritiskāku vērtējumu pārstāvis par novēroto laipnību (attiecīgi: +1.81 un +1.85) un atsaucību, ieinteresētību (attiecīgi: +1.50 un +1.52).

Salīdzinot ar iepriekšējos gados veikto apmierinātības pētījumu rezultātiem, jāsecina, ka 2016.gada nogalē vērtējumi kļuvuši nedaudz kritiskāki. Ja 2012.gadā vērtējumi bija robežās no +2.03 līdz +2.27, 2014.gadā no +1.63 līdz +2.21, tad 2016.gadā šie rādītāji bija robežās no +1.39 līdz +1.80. Visos gados salīdzinoši atzinīgāk tika vērtēta darbinieku laipnība un pieklājība, bet kritiskāk – sniegto konsultāciju kvalitāte.

4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumus izmantošanas intensitāte

2016.gadā veiktajā aptaujā 26% VID muitas klientu atzīmēja, ka pēdējā gada laikā **ir sazinājušies ar VID elektroniski**, izmantojot e-pastus un/vai paziņojumu par muitas tēmu EDS.

Raksturojot elektronisko pakalpojumu izmantošanas biežumu, respondenti visbiežāk (52%) atzīmēja, ka *vismaz reizi pusgadā* sniedz iesniegumu (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījuma, jautājuma u.c.), izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv, – 2% to esot darījuši biežāk nekā vienu reizi nedēļā, 6% to darījuši vienu reizi nedēļā, 17% vienu reizi mēnesī, 16% - vienu reizi trijos mēnešos, bet 11% - vienu reizi pusgadā.

Nedaudz retāk aptaujātie saņēmuši konsultācijas, izmantojot e-pastu MP.konsultacija@vid.gov.lv: *vismaz vienu reizi pusgadā* to darīja 36%: biežāk nekā reizi nedēļā minētās konsultācijas ir izmantojuši 1%, vienu reizi nedēļā – 3% vienu reizi mēnesī – 12%, reizi 3 mēnešos – 14%, bet reizi pusgadā – 8%.

Tikpat bieži (36%) respondenti, kuri pēdējā gada laikā vispār ir sazinājušies ar VID muitas iestādēm elektroniski, norādīja, ka *vismaz vienu reizi pusgadā* ir konsultējušies par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv: 2% to darīja biežāk nekā reizi nedēļā, 2% - reizi nedēļā, 12% reizi mēnesī, 12% – reizi trīs mēnešos, bet 9% - reizi pusgadā.

To, ka *vismaz reizi pusgadā* rakstījuši paziņojumu (jautājumu) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS, norādīja 37% aptaujāto: 3% to darījuši vairākas reizes nedēļā, 5% vismaz reizi nedēļā, 11% - vismaz reizi mēnesī, 11% - vismaz reizi 3 mēnešos, bet 7% - vismaz reizi pusgadā.

Salīdzinot dažādu grupu atbildes, jāsecina, ka no muitas speciālistiem, kas bija visaktīvākie elektroniskās saziņas lietotāji, komunicējot ar VID muitas iestādēm, 63% *vismaz vienu reizi pusgadā* bija iesnieguši iesniegumus, izmantojot e-pastu

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

MP.lietvediba@vid.gov.lv, bet 43% saņēmuši konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu pa e-pastu eCustoms@vid.gov.lv.

4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

Arī **elektroniski sniegto konsultāciju apkalpošanas kvalitāte** tika vērtēta detalizētāk. Jāatzīmē, ka vairāk nekā 2/3 no respondentiem, kas pēdējo 12 mēnešu laikā bija saņēmuši konsultācijas šādā veidā, tās vērtēja pozitīvi: 72% par augstu atzina darbinieku zināšanu un kompetences līmeni (vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 bija +1.19), 70% piekrita, ka darbinieki bija atsaucīgi un ieinteresēti (+1.17), 70% uzskatīja, ka konsultācijas bija kvalitatīvas un izsmeljošas (+1.17), bet 67% norādīja, ka darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģēja operatīvi, atbilde tika saņemta ātri (+1.07).

Negatīvus vērtējumus sniedza no 10% līdz 14% elektroniskās saziņas lietotāju. Nedaudz kritiskāk tika vērtēts saziņas ātrums – 14% norādīja, ka darbinieki uz nosūtītajiem jautājumiem reaģē lēni, atbilde tika gaidīta pārāk ilgi.

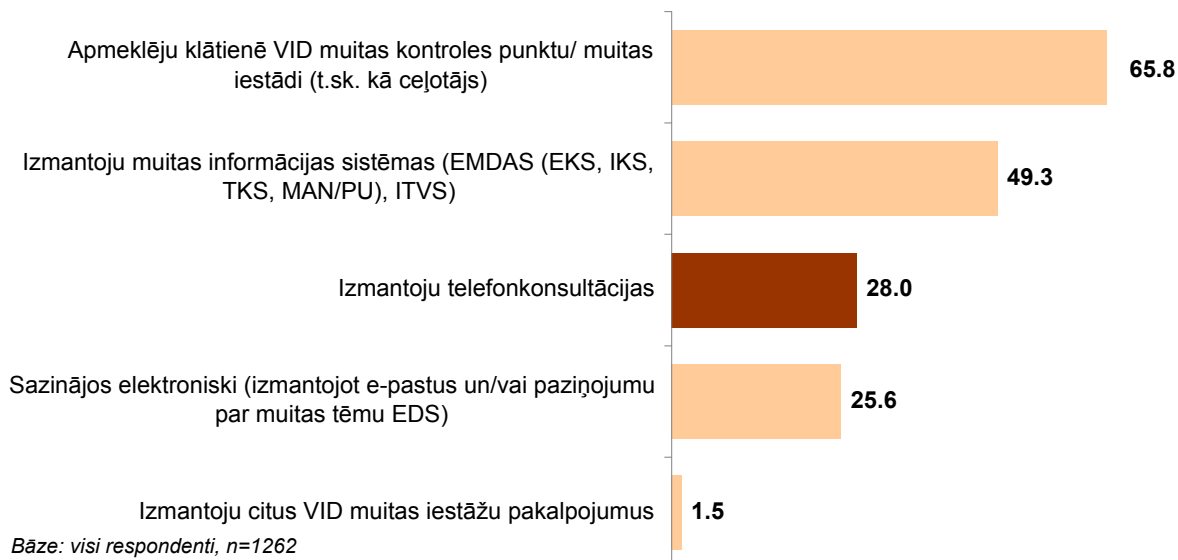
Salīdzinot šos pakalpojumus biežāk izmantojušo respondentu atbildes, jāsecina, ka atzinīgāk noskaņoti bija muitas speciālisti: darbinieku zināšanu un kompetences līmeņa vērtējumu vidējā vērtība bija +1.37, atsaucības un ieinteresētības: +1.31, konsultāciju kvalitātes: +1.28, bet operativitātes: +1.11.

Jāatzīmē ka 2016.gada nogalē veiktā pētījuma rezultāti visos analizētajos aspektos bijuši kritiskāki nekā iepriekšējos gados: ja 2012.gadā šīs vērtības svārstījās robežās no +2.02 līdz +2.12, tad 2014.gadā no +1.33 līdz +1.52, bet 2016.gadā no +1.07 līdz +1.19.

4. Telefoniski un elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

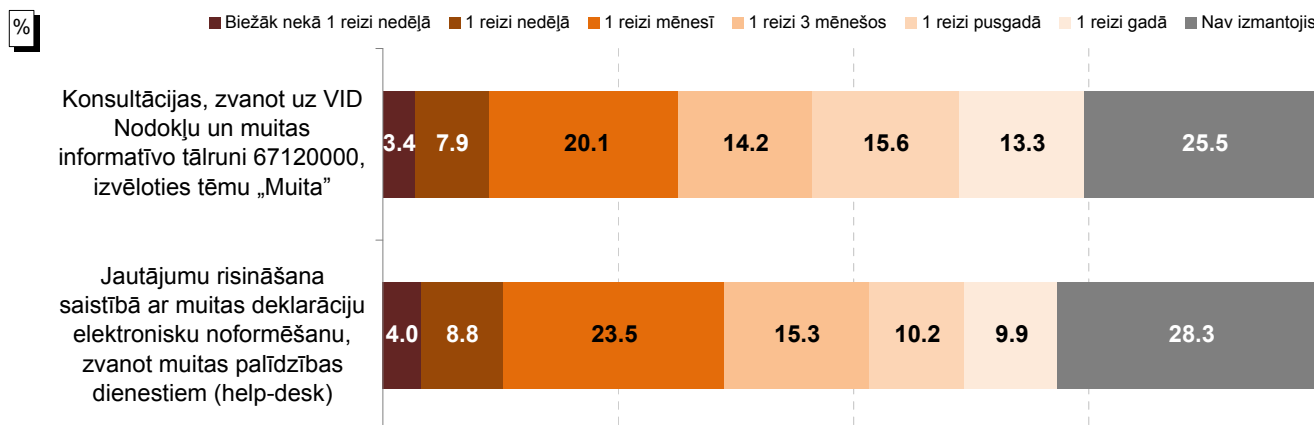
4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

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



*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=353

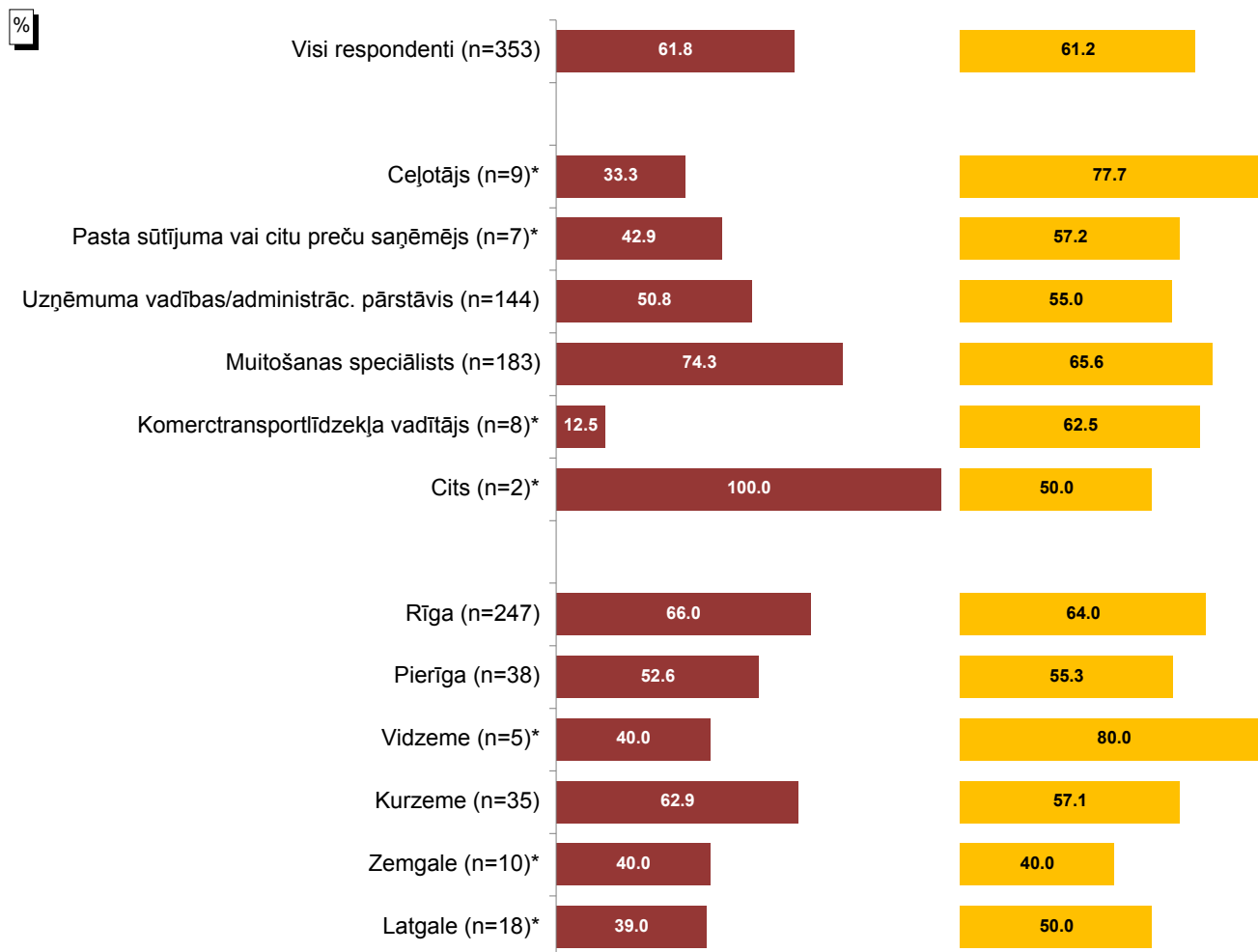
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"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

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

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



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

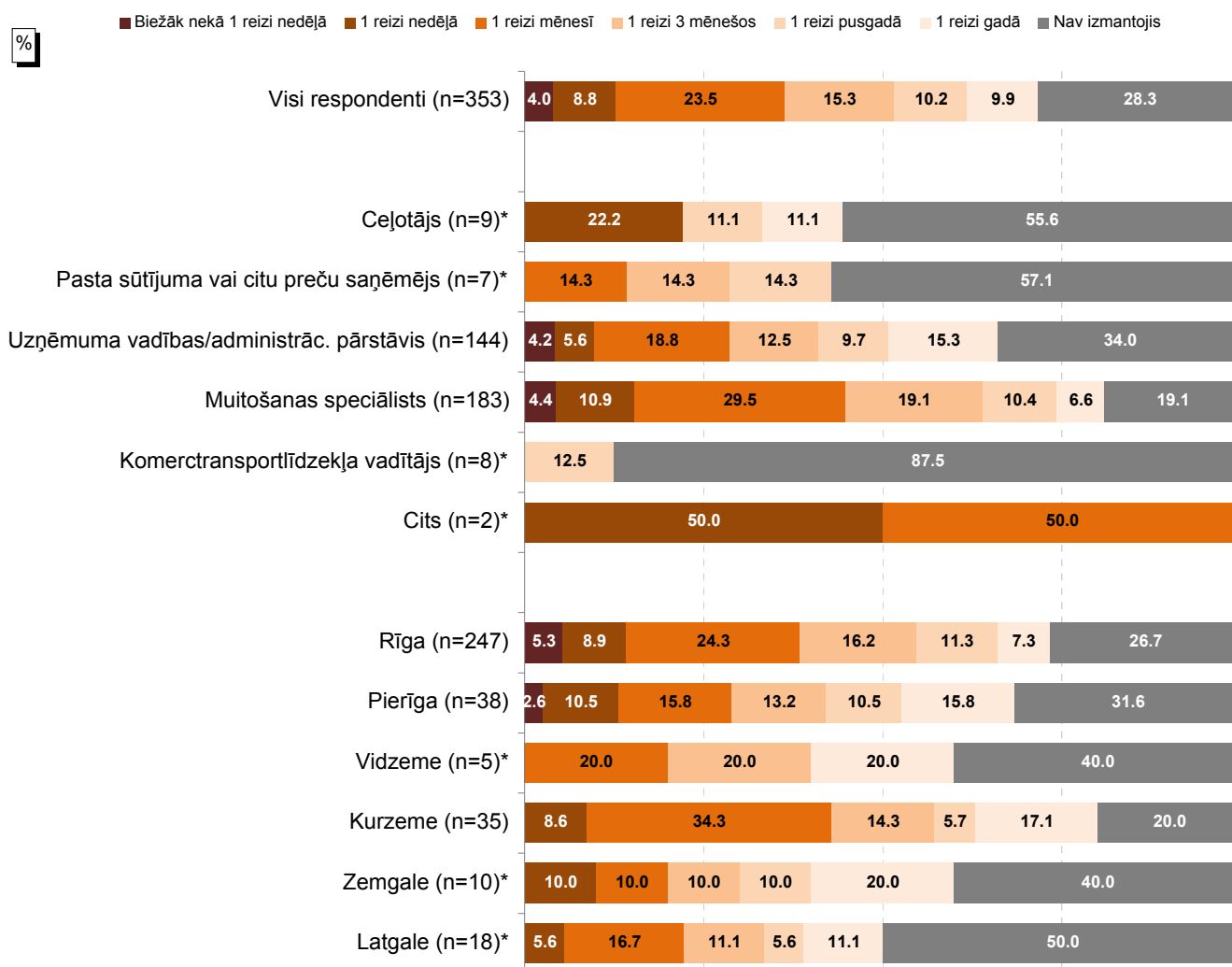
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

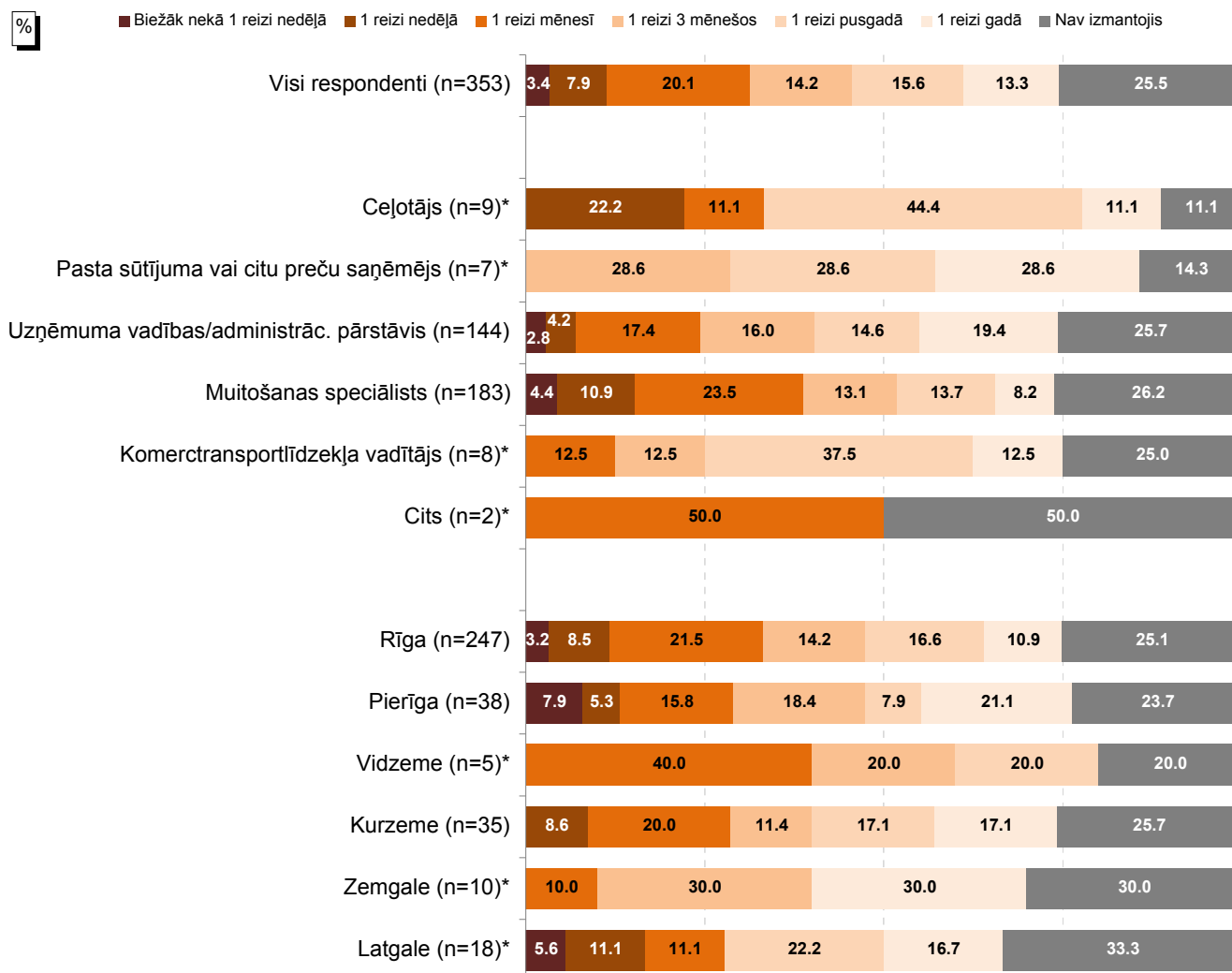
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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"

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

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

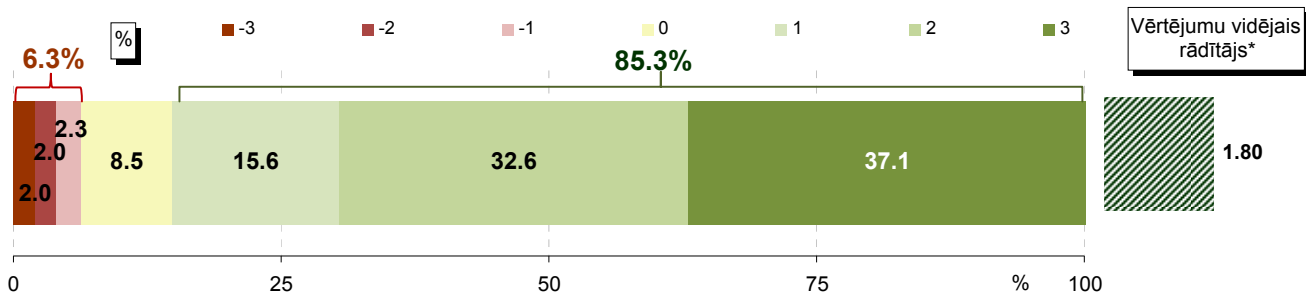
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums

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

-3 (Darbinieki ir nelaipni)

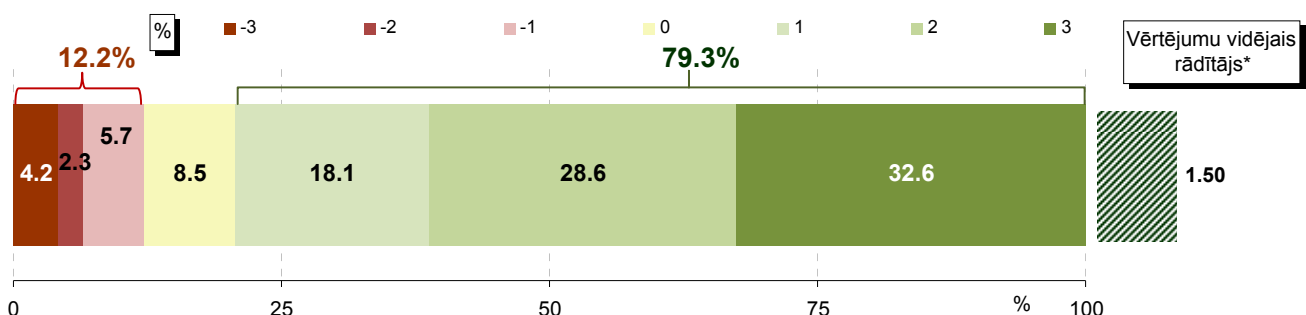
+3 (Darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=353

-3 (Darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas)

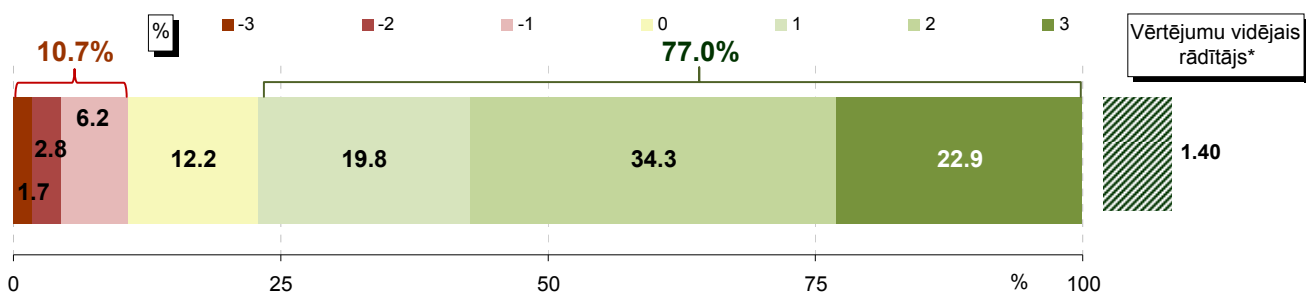
+3 (Darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=353

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

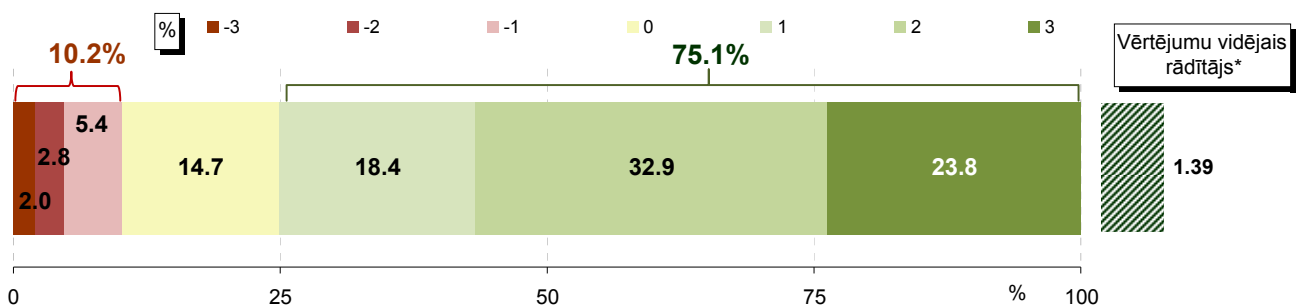
+3 (Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=353

-3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

+3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmejošas)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=353

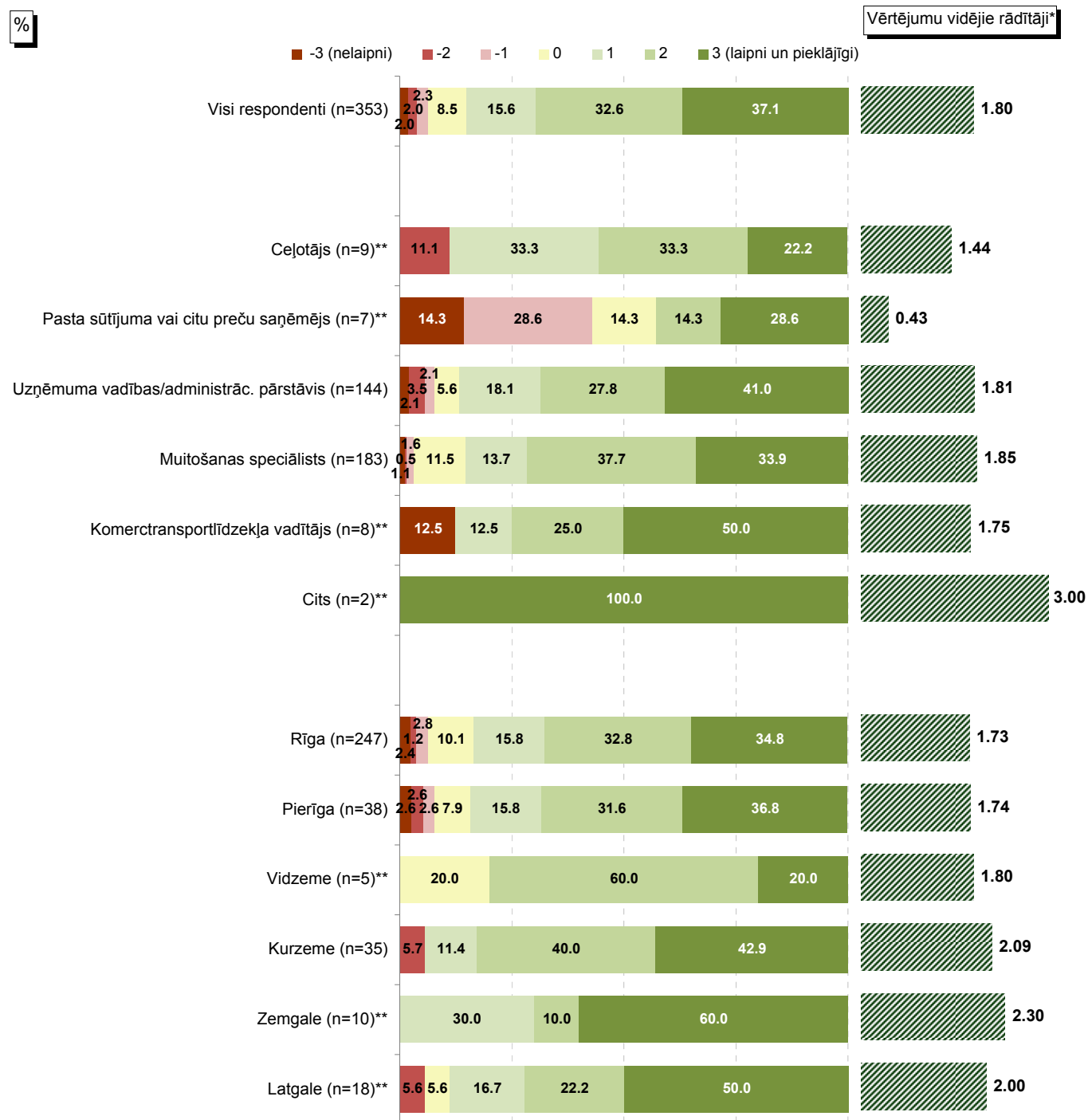
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

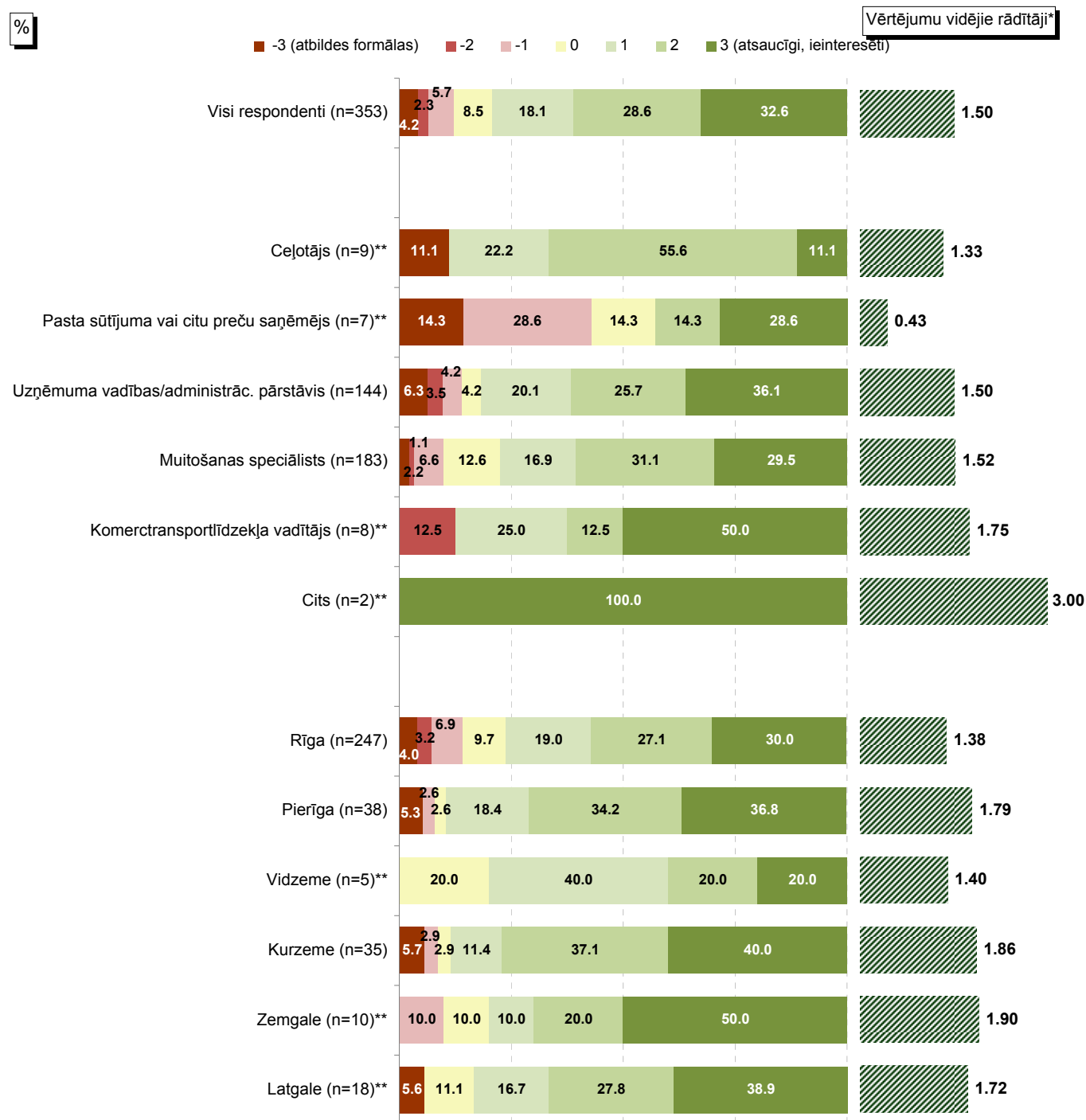
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

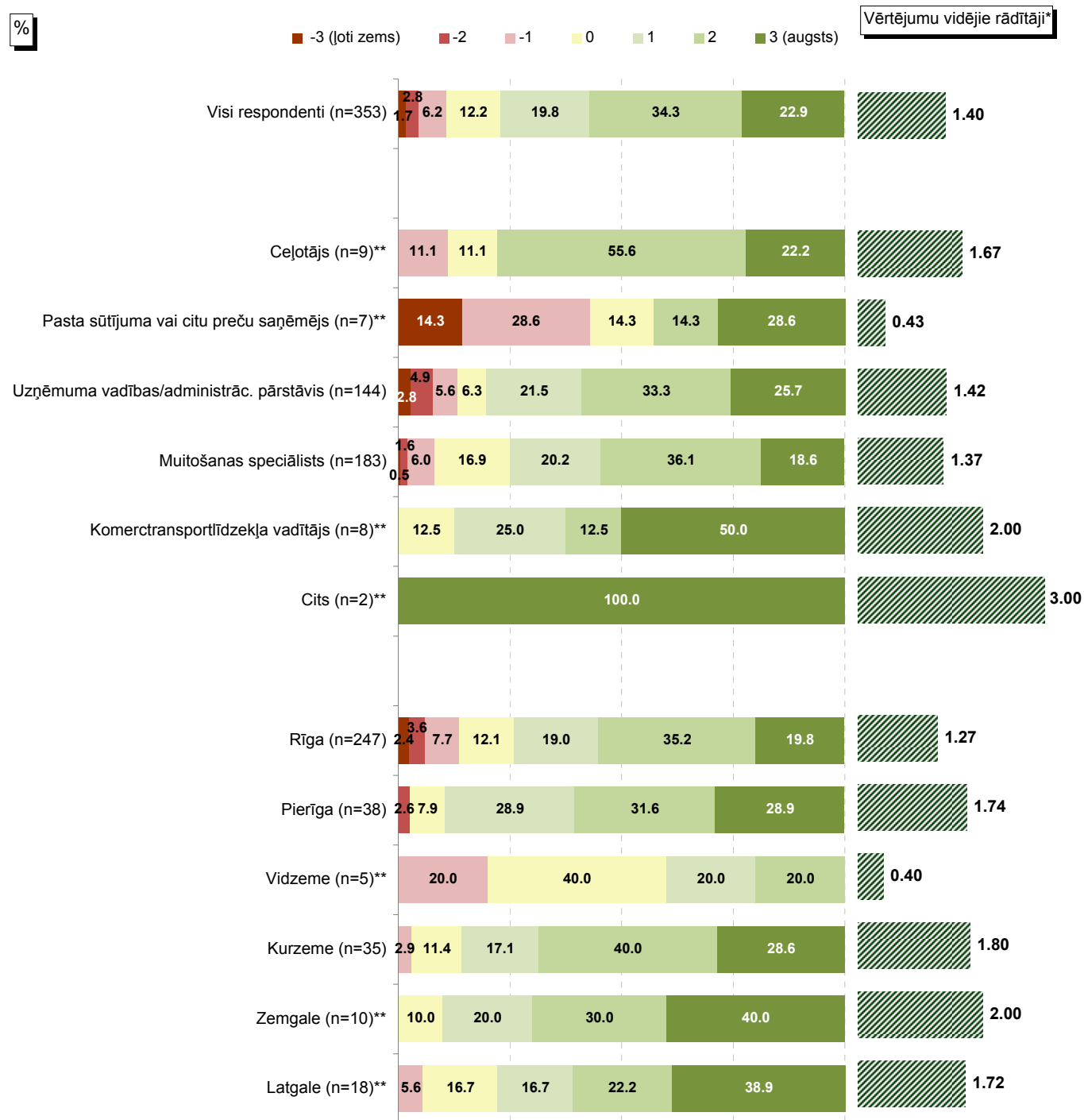
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU 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 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 secinājumu izdarīšanai.

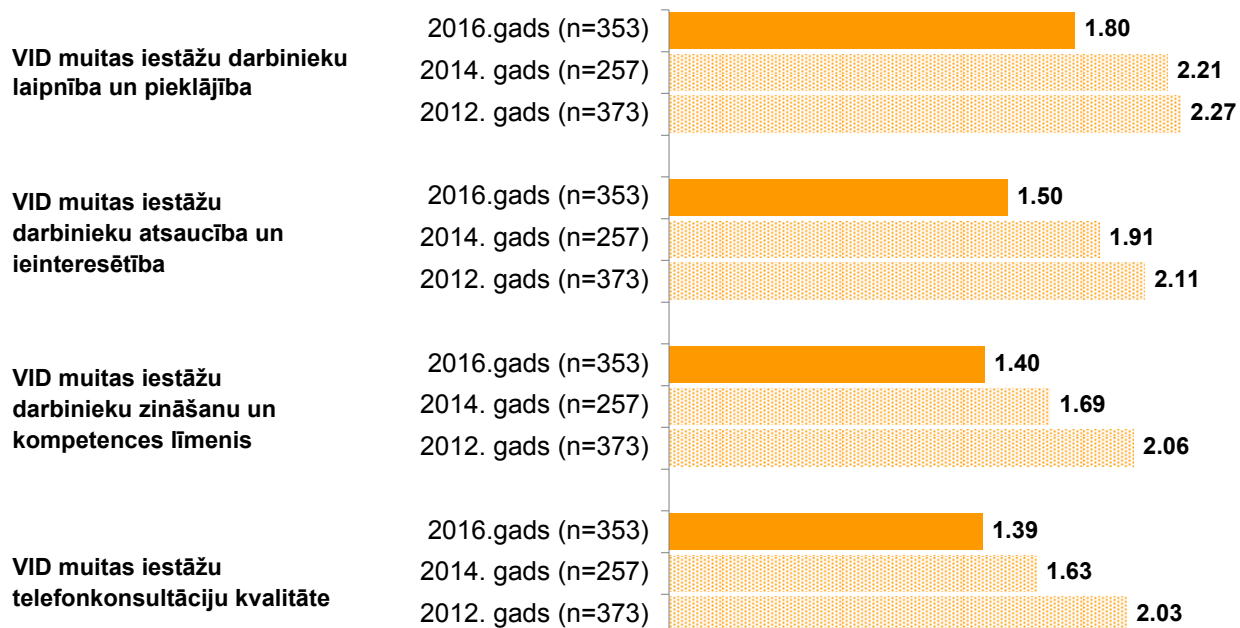
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

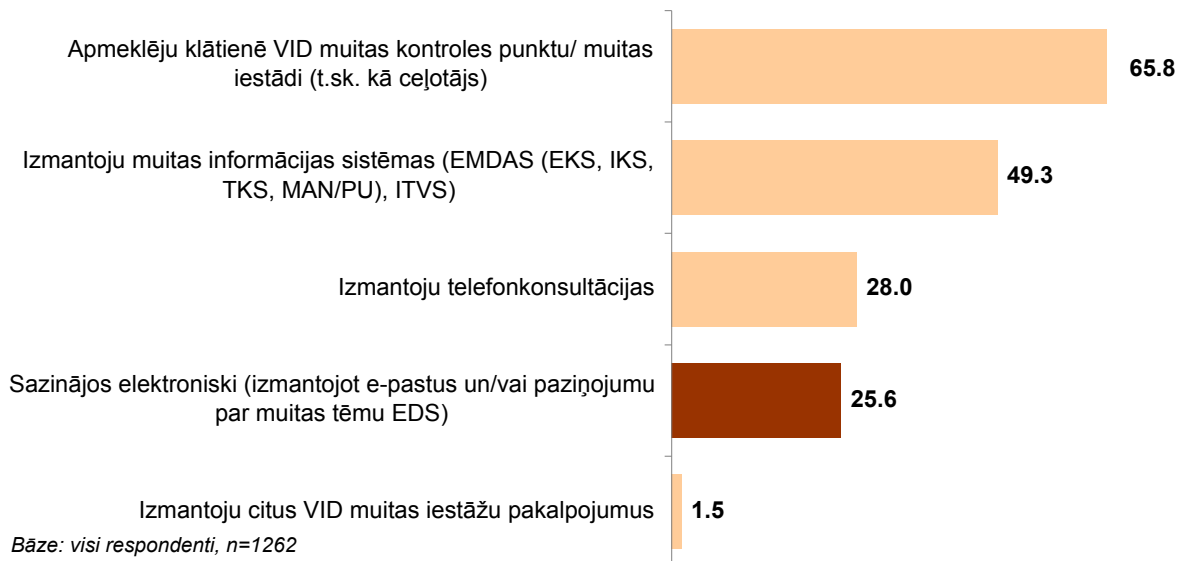
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



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

4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

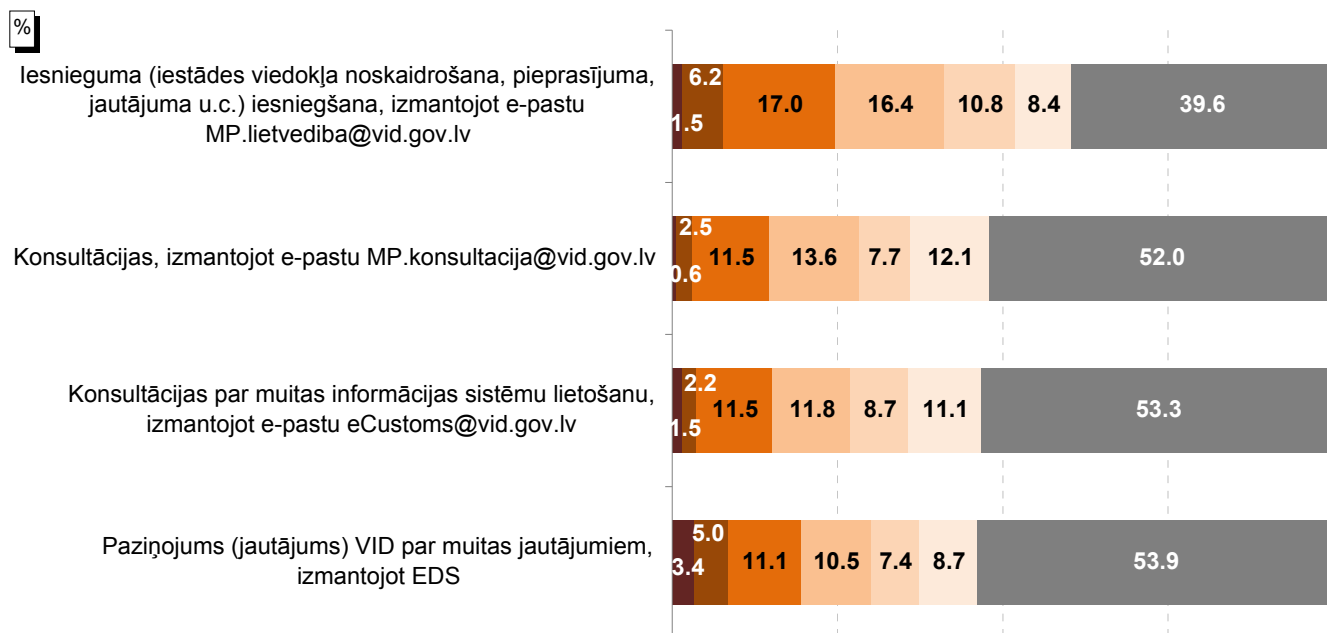
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



*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"

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



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=323

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

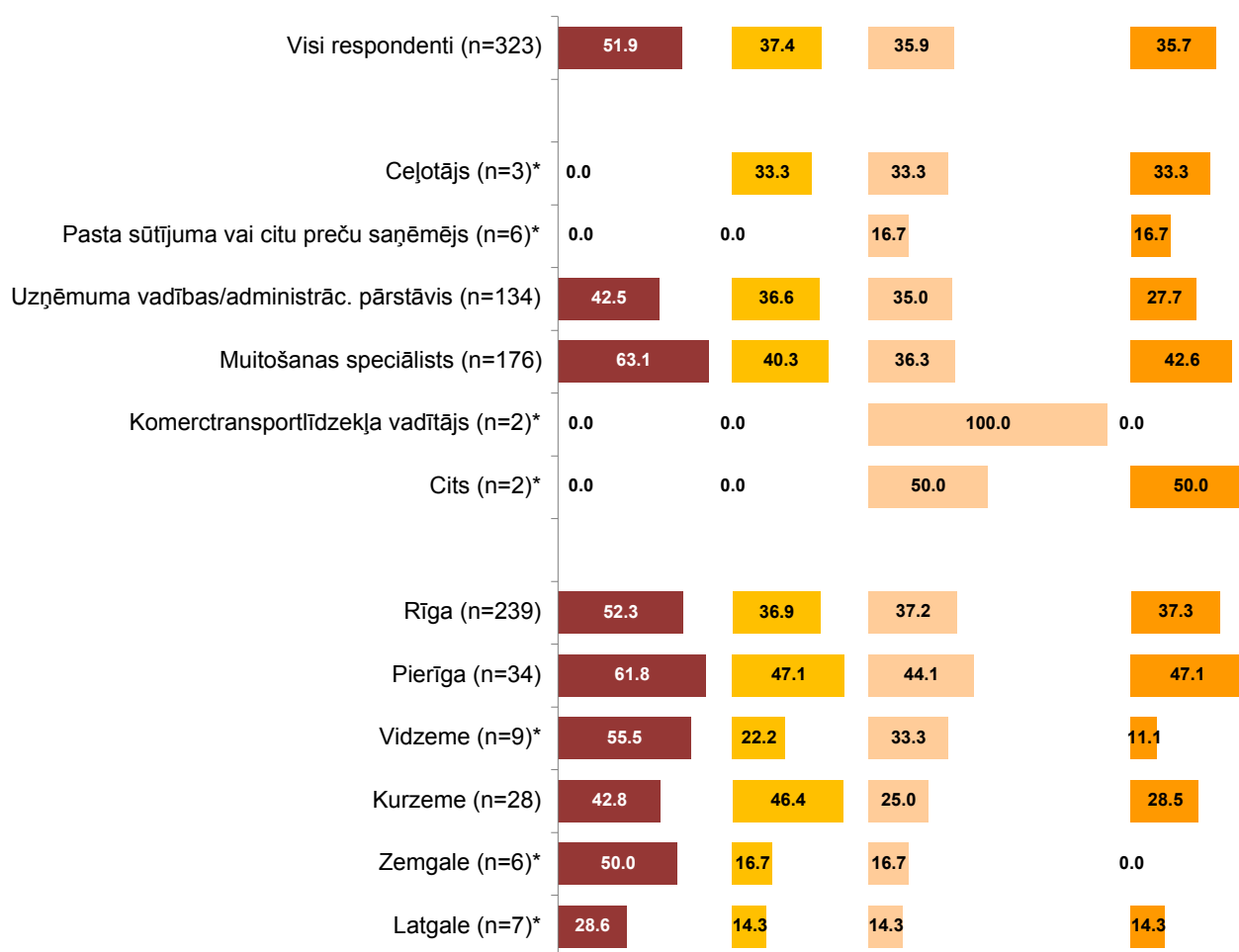
■ Iesnieguma (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījuma, jautājuma u.c.) iesniegšana, izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv

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

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



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



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

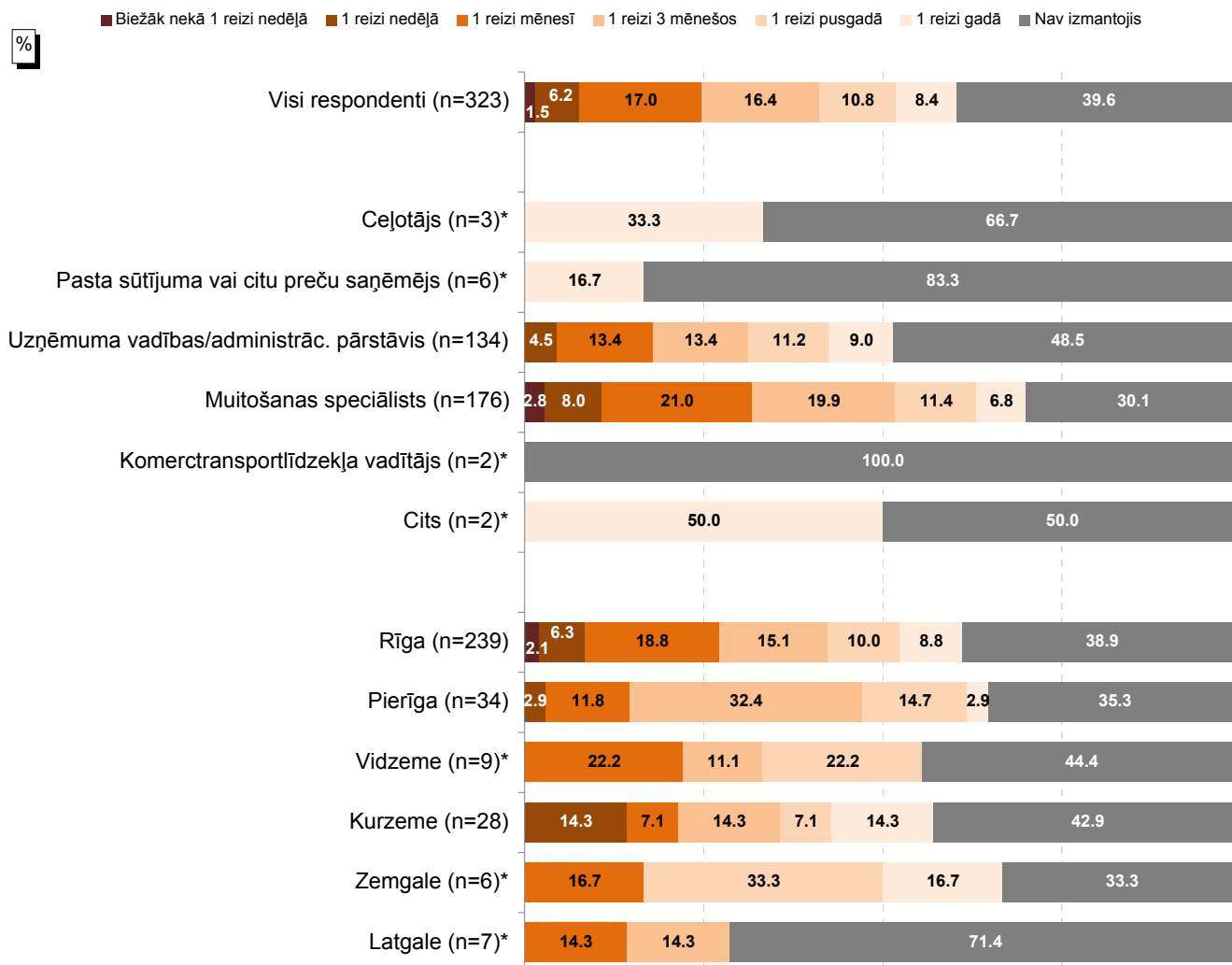
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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"

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

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

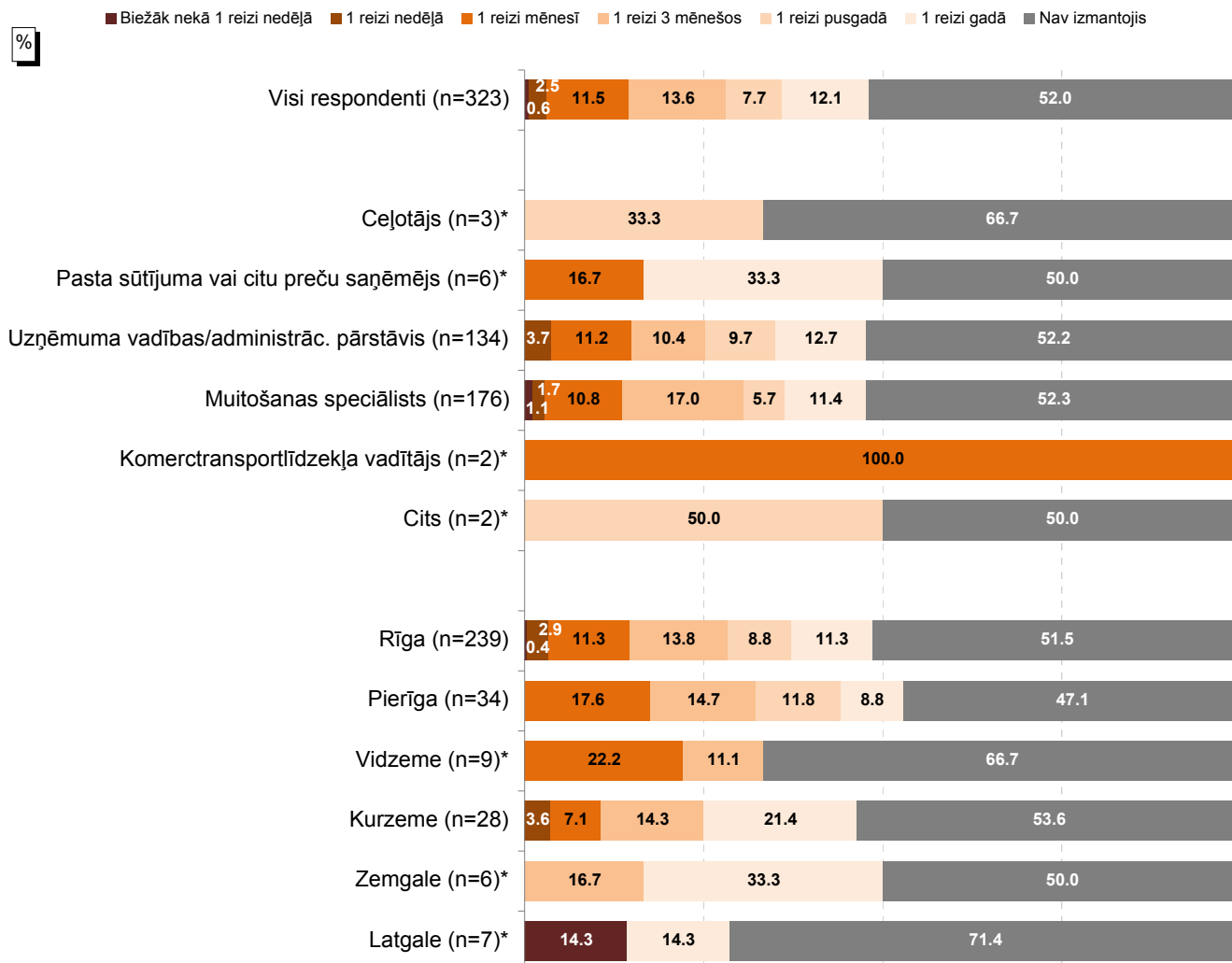
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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"

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

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

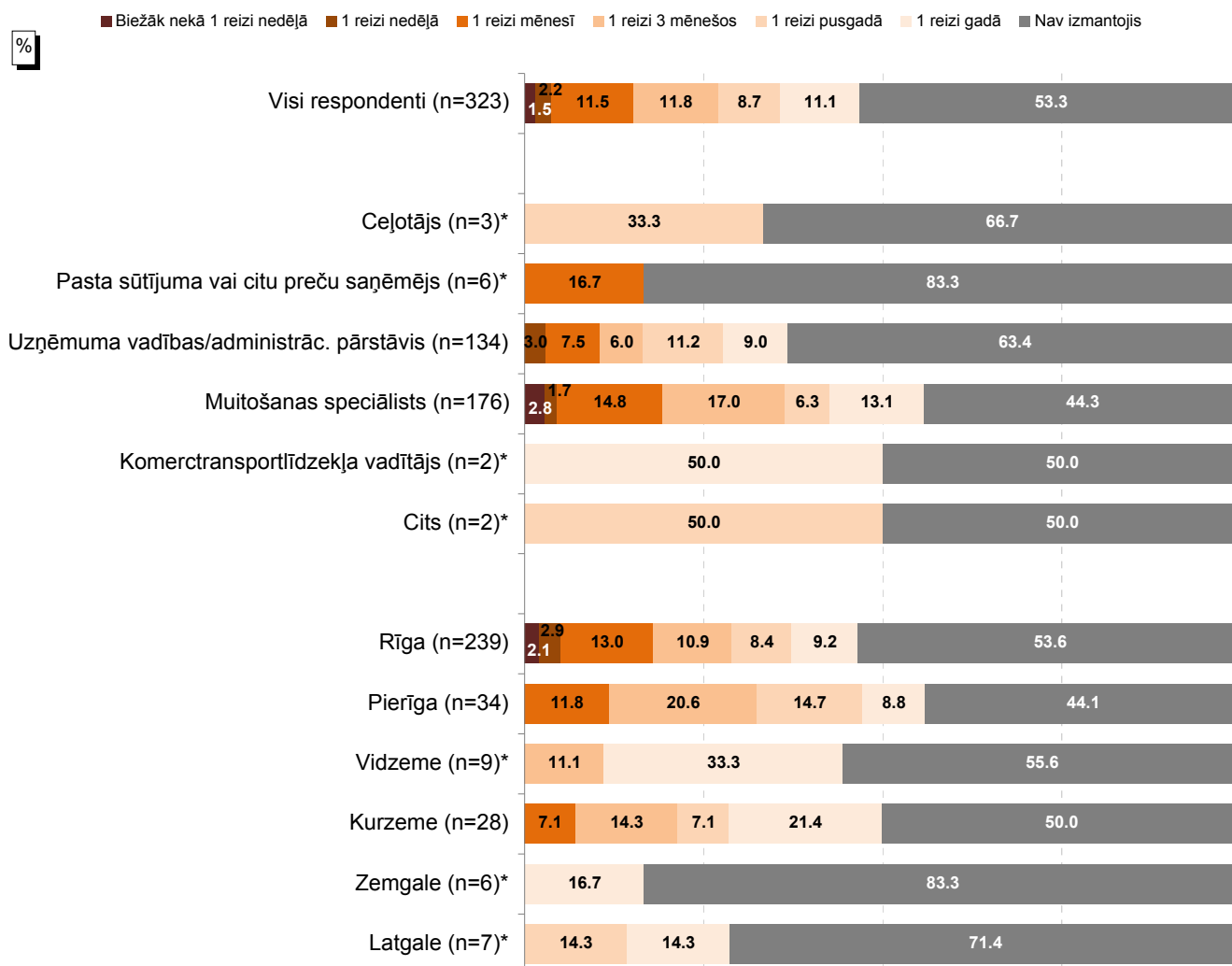
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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"

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

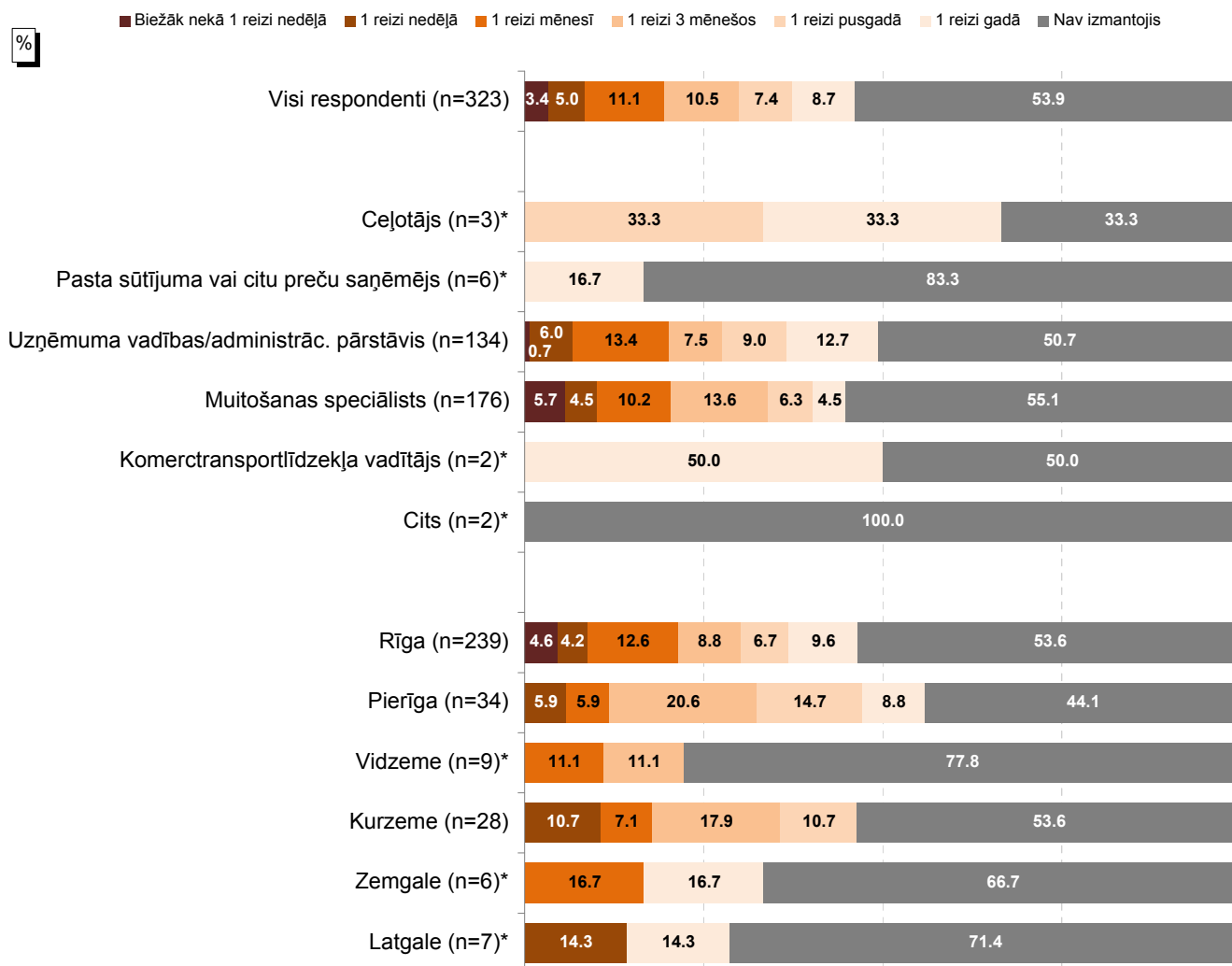
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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 "

PAZIŅOJUMS (JAUTĀJUMS) VID PAR MUITAS JAUTĀJUMIEM, IZMANTOJOT EDS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

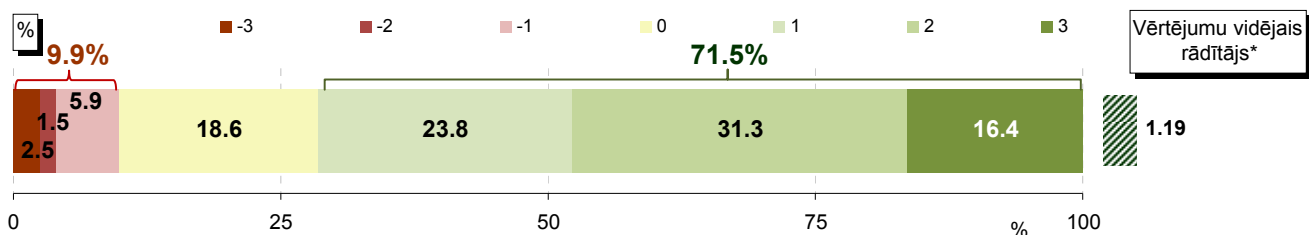
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

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

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

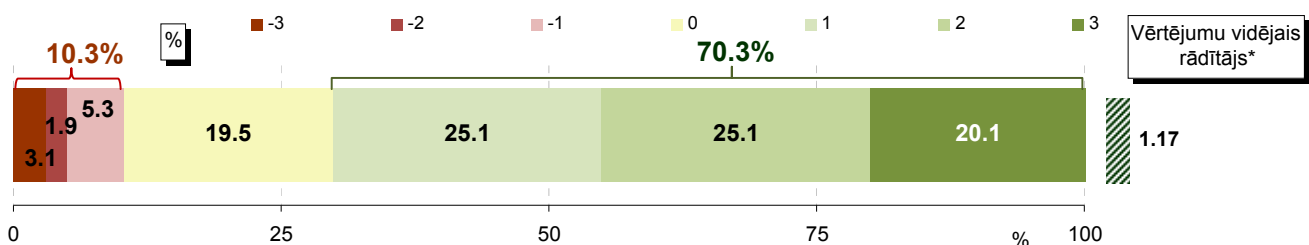
+3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=323

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

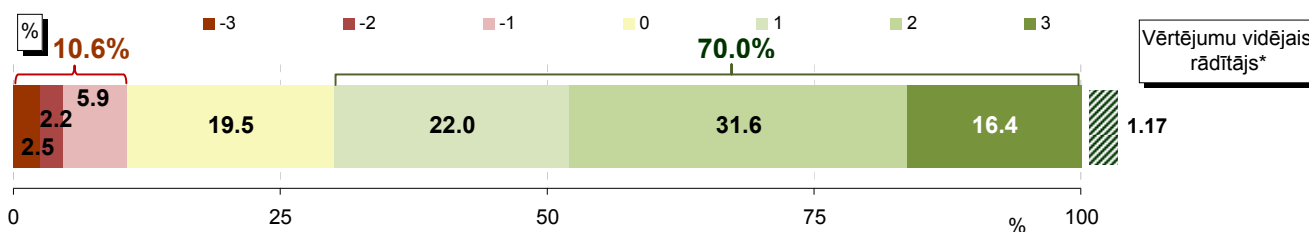
+3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=323

-3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

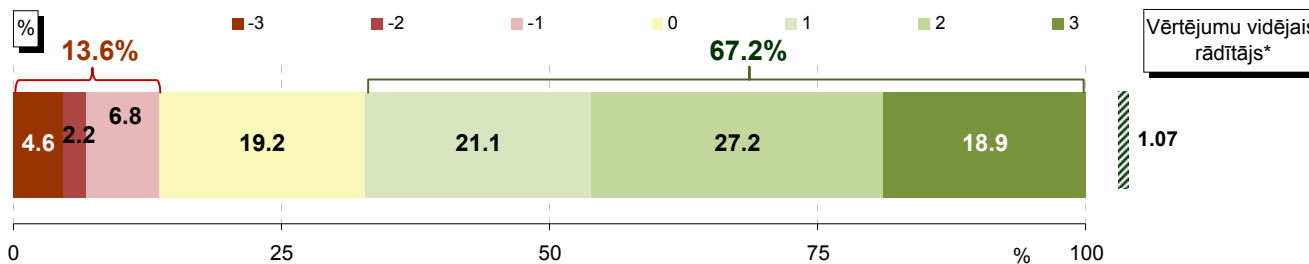
+3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmejošas)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=323

-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=323

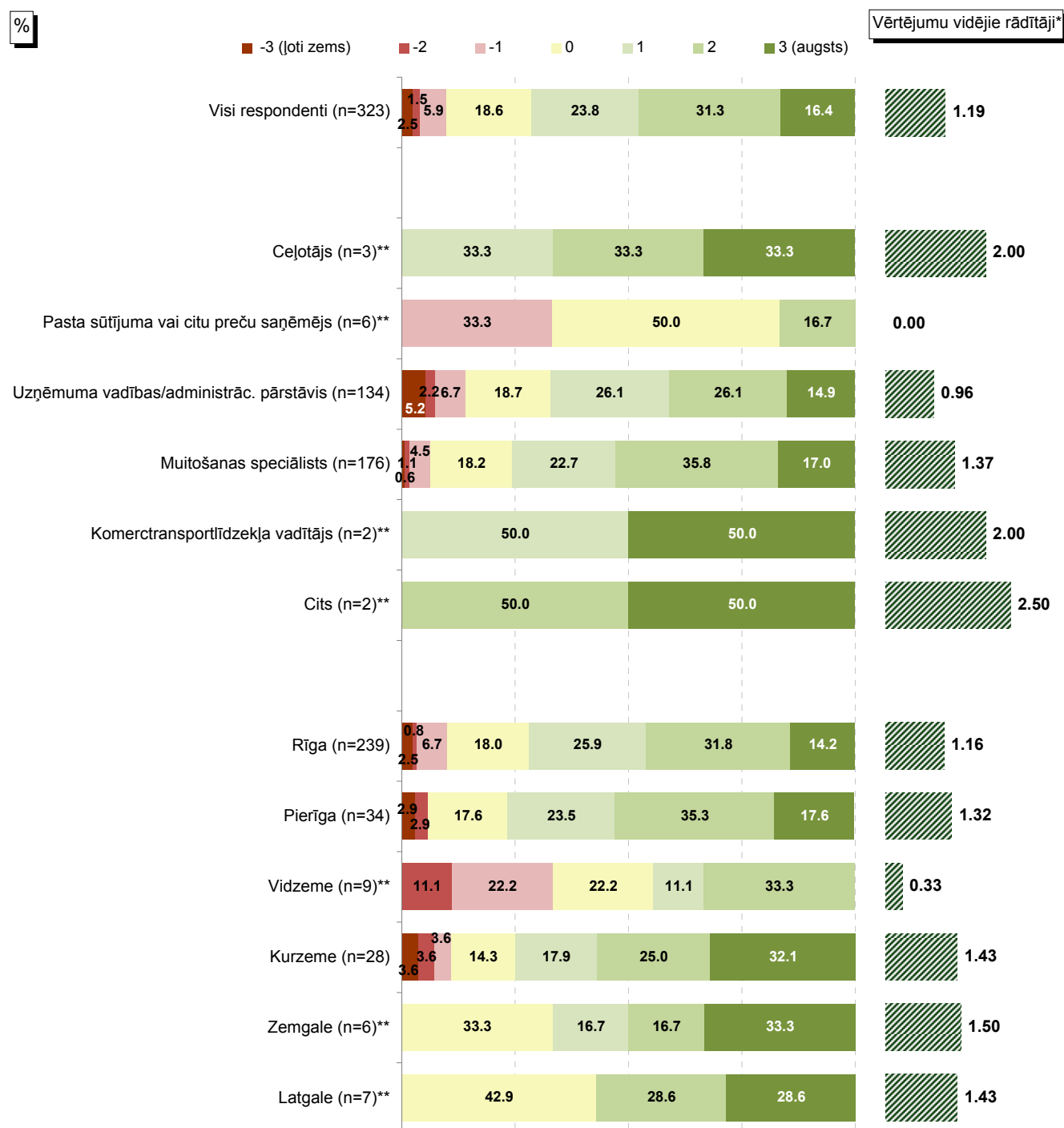
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

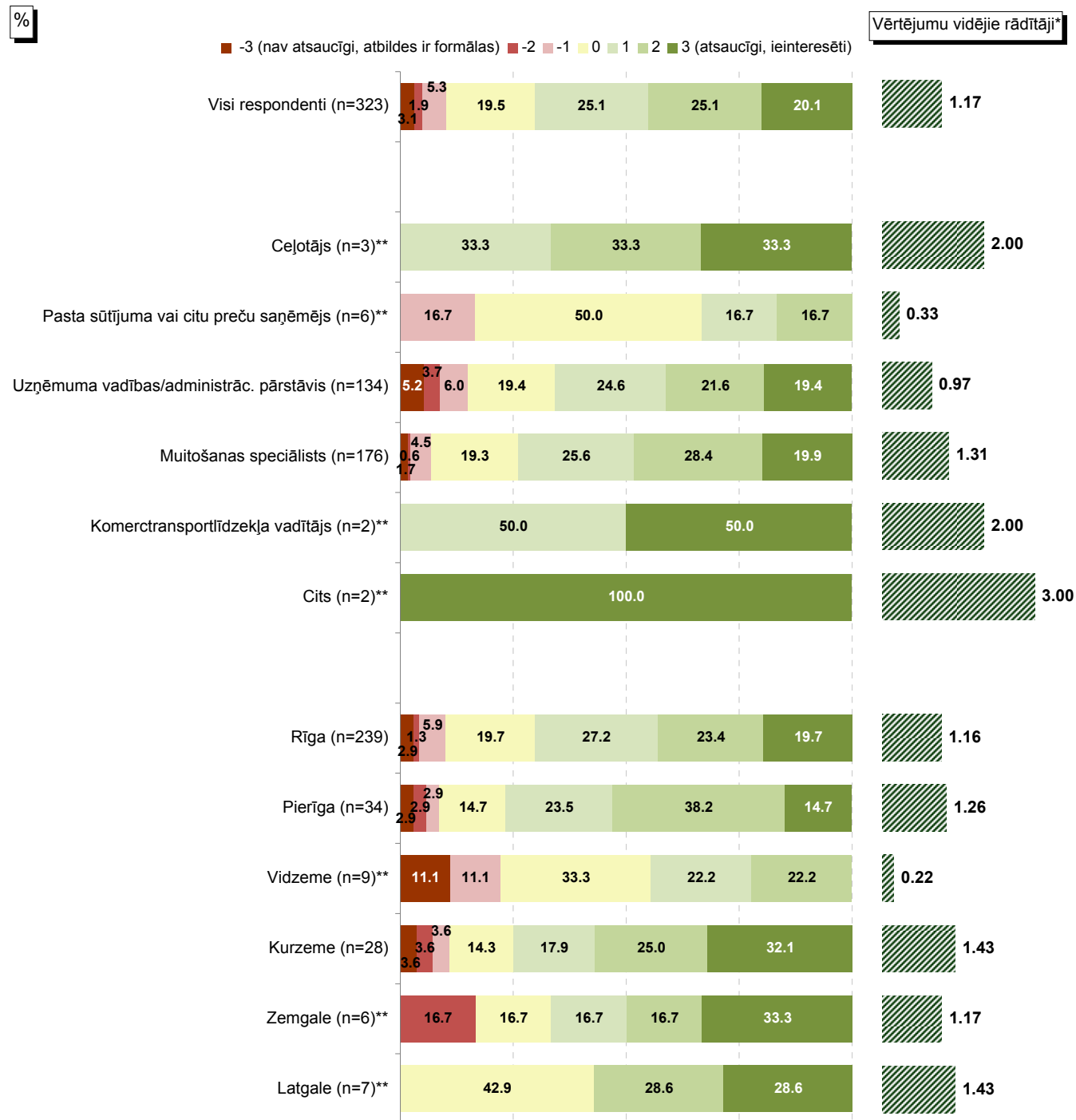
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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 izdarīšanai.

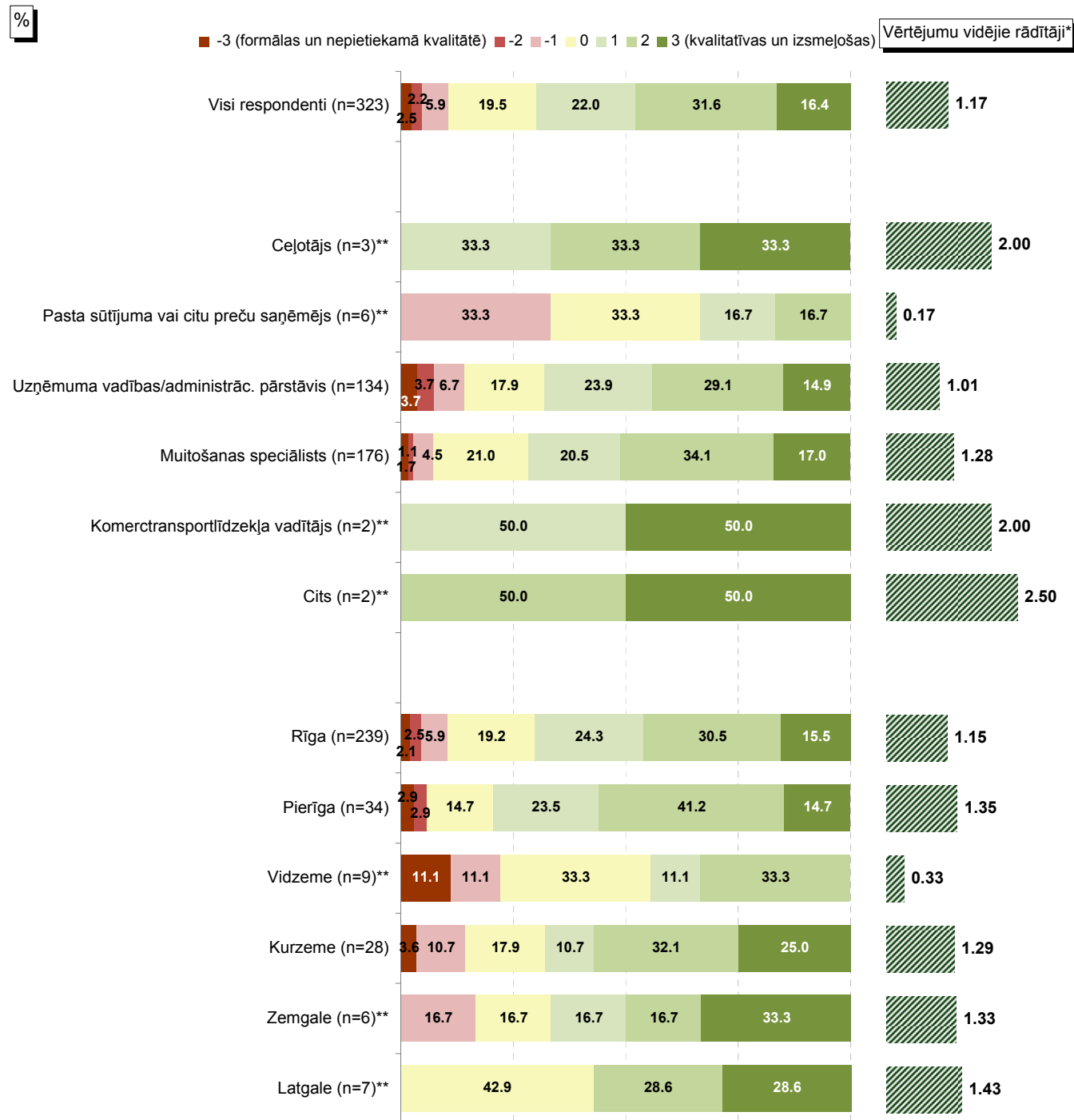
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

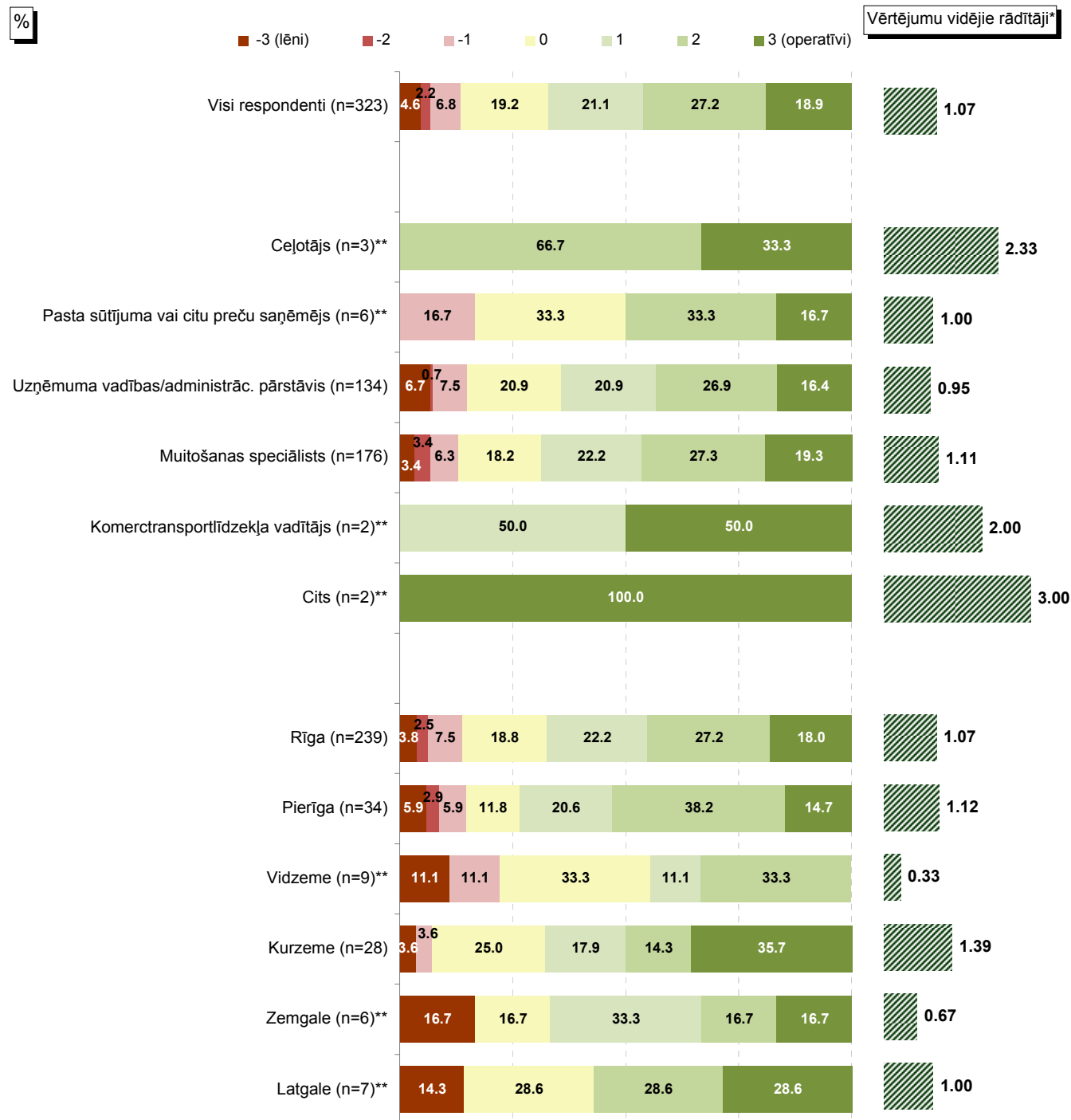
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

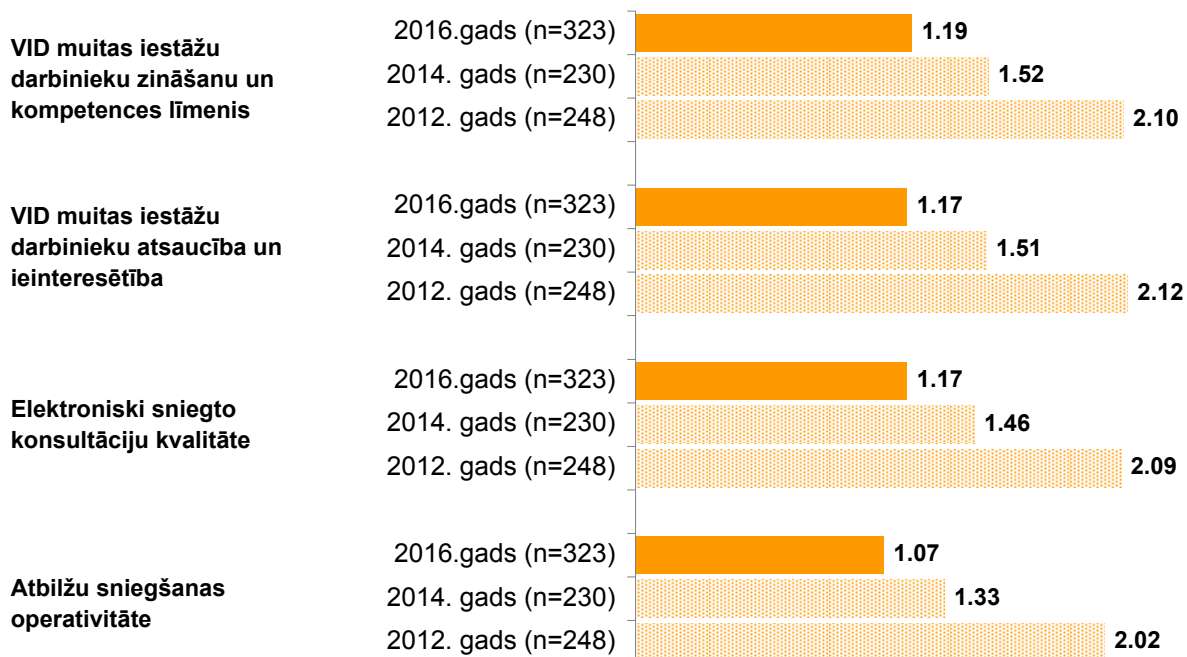
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012.gada, 2014.gada un 2016.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 "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

5. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums

Aptaujātajiem muitas klientiem lūdza novērtēt arī saskarsmi ar VID jauno mājaslapu un tās funkcionalitāti.

5.1. VID mājaslapas apmeklētība

Jāatzīmē, ka nedaudz vairāk kā puse (52%) VID muitas iestāžu klientu atbildēja, ka VID jauno mājaslapu, kas darbojas no 2016.gada septembra, ir apmeklējuši: 33% norādīja, ka ir to lietojuši (piemēram, informācijas meklēšanai, dažādu funkciju izmantošanai), bet 19% - ka ir to apmeklējuši, bet strādājuši ar to nav.

Jāatzīmē, ka biežāk nekā caurmērā gan apmeklējuši, gan izmantojuši to bija aptaujātie muitas speciālisti (kopumā apmeklējuši 84%, t.sk. to izmantojuši 57%) un uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvji (kopumā apmeklējuši 74%, t.sk. to izmantojuši 50%).

5.2. VID mājaslapas vērtējums

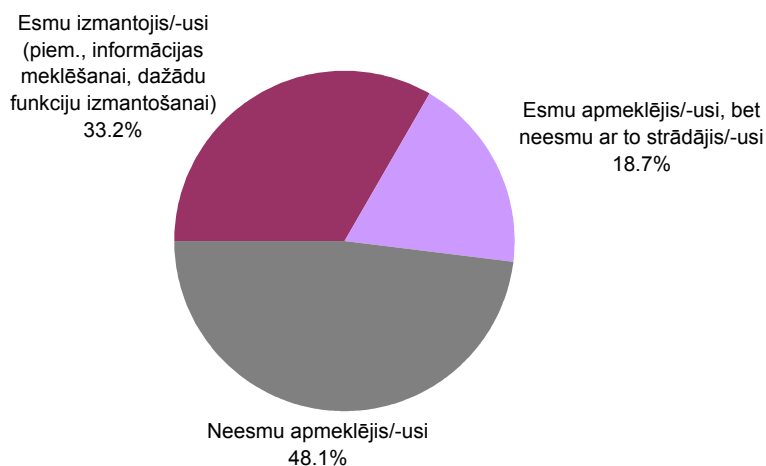
Atzinīgus vērtējumus jaunās VID mājaslapas funkcionalitātei sniedza 70% no klientiem, kuri bija to izmantojuši (t.sk. augstāko vērtējumu piešķīra 10%). Vērtējumu vidējais lielums (skalā no -3 līdz +3) bija +0.99.

Aptaujātie uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvji bija noskaņoti mazāk atzinīgi (+0.89) nekā muitas speciālisti (+1.08), lai arī atšķirības nav lielas.

5. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums

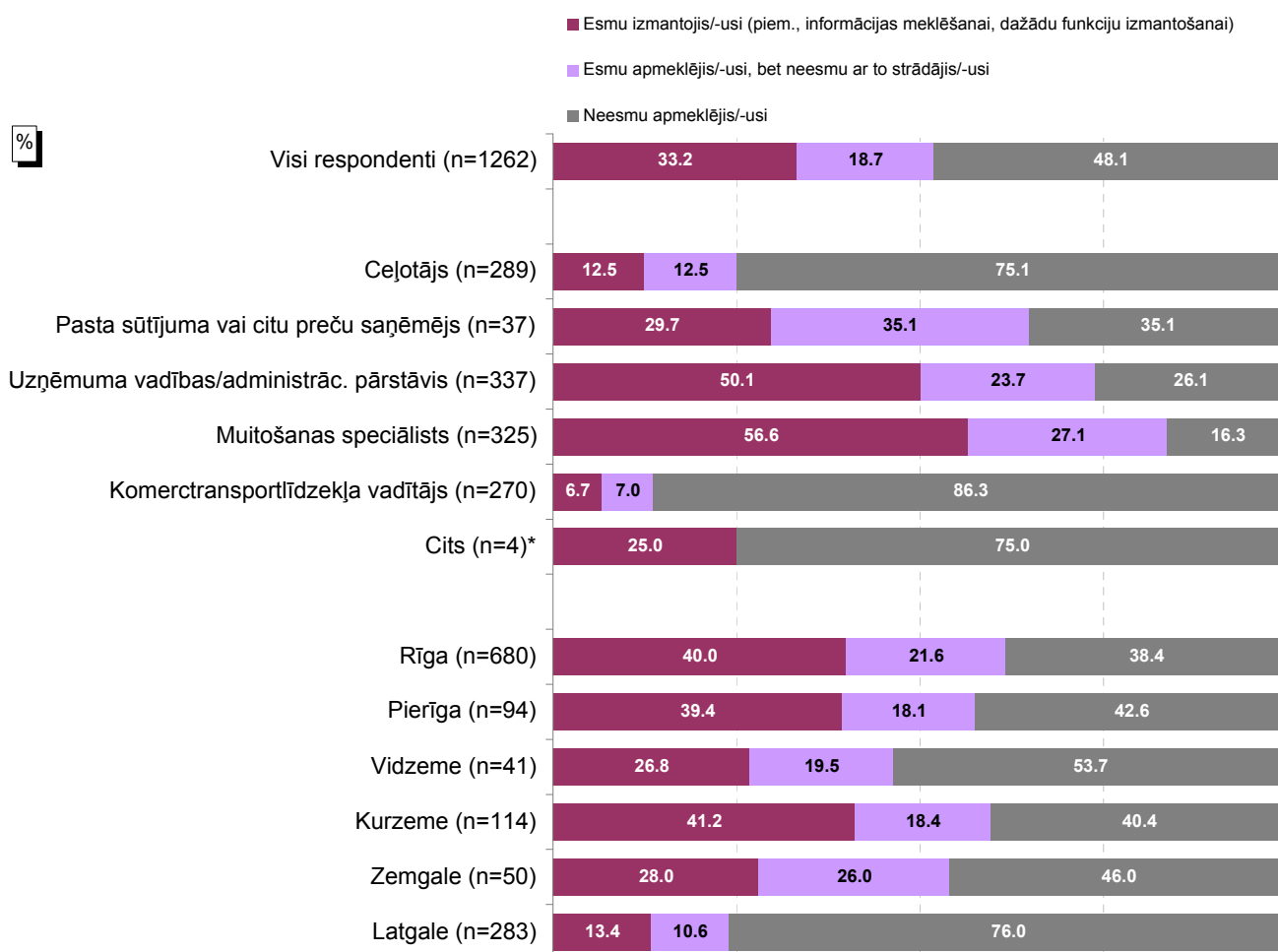
5.1. VID mājaslapas apmeklētība

"2016.gada septembrī sāka darboties jauna VID mājaslapa. Vai Jūs to esat apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi?"



Bāze: visi respondenti, n=1262

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

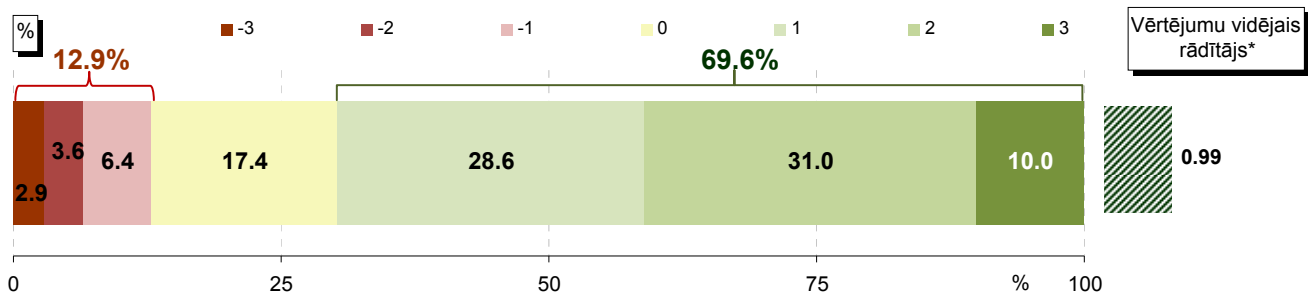
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

5.2. VID mājaslapas vērtējums

"Kā Jūs kopumā novērtētu jaunās VID mājaslapas funkcionalitāti?"

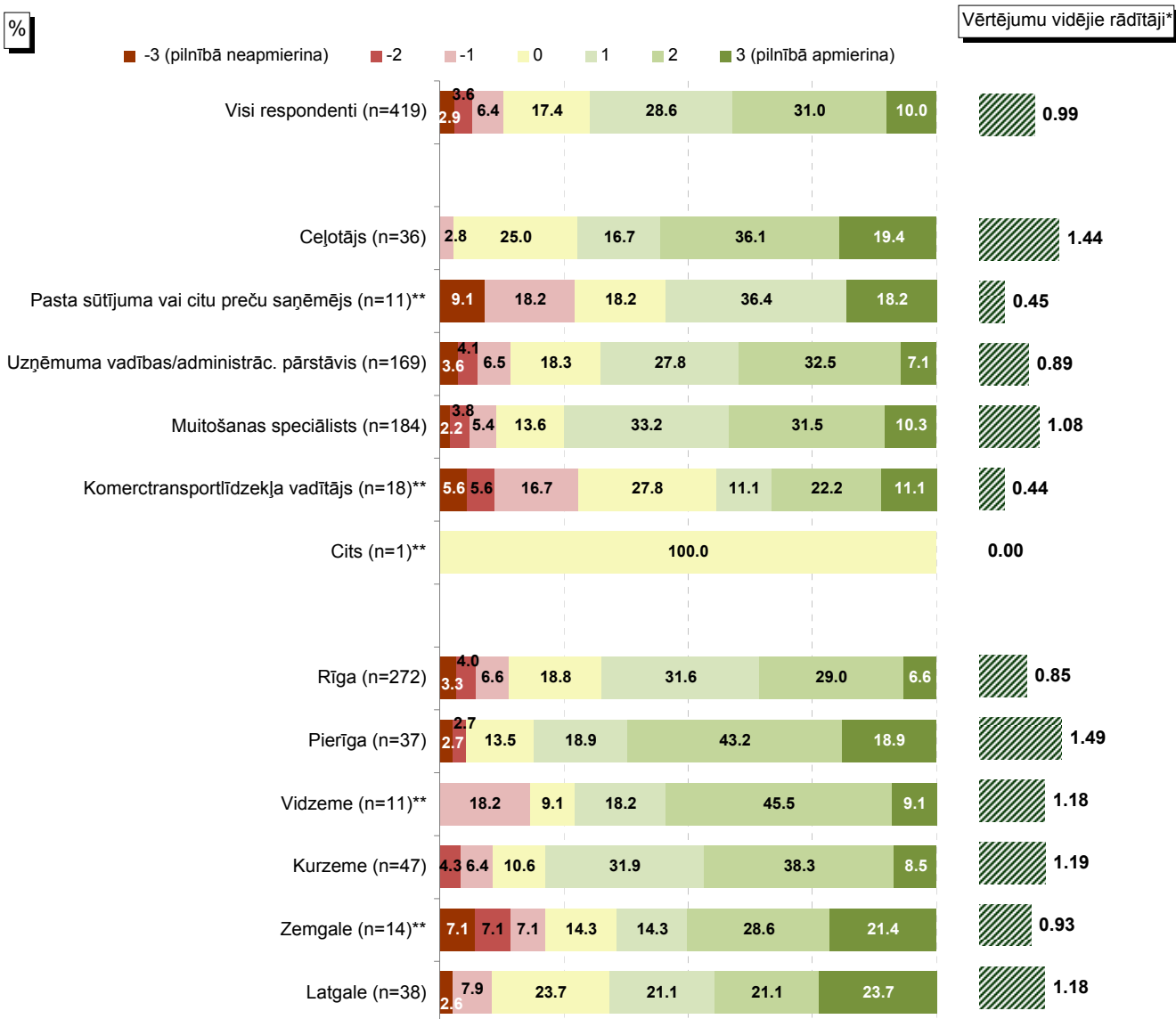
-3 (Pilnībā neapmierina)

+3 (Pilnībā apmierina)



Bāze: respondenti, kuri ir izmantojuši jauno VID mājaslapu, n=419

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši jauno VID mājaslapu

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

6. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums

Aptaujātos muitas klientus lūdza raksturot savu saskarsmi ar VID muitas kontroles pasākumiem: norādīt, ar kāda veida pasākumiem viņi ir saskārušies pēdējo trīs gadu laikā, kā arī novērtēt VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un profesionālo ētiku to veikšanas brīdī.

6.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem

Lūgti raksturot, ar **kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem** viņi pēdējo 3 gadu laikā **ir saskārušies**, aptaujas dalībnieki visbiežāk minēja kravas padziļinātu dokumentāro un muitas fizisko kontroli (53%). Otrs biežāk minētais pasākums bija personiskās bagāžas pārbaude (40%). Muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudes minēja 27% respondentu, pārbaudes uzņēmuma telpās un/vai teritorijā saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/vai uzraudzību – 15%, bet pasta sūtījumu muitas kontroli – 14%.

Dati atkarībā no respondentu norādītā statusa, saskaroties ar VID muitas iestādēm, liecina, ka no ceļotājiem pēdējo trīs gadu laikā ar personiskās bagāžas pārbaudi saskārušies 81%. Savukārt no preču saņēmējiem ar pasta sūtījumu muitas kontroli saskārušies 62%, bet ar personiskās bagāžas pārbaudi - 46% .

No aptaujātajiem uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvjiem 47% norādīja, ka ir saskārušies ar kravas padziļinātu dokumentāro un muitas fizisko kontroli, 35% - ar muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudēm, 25% – ar pasta sūtījumu muitas kontroli. Savukārt aptaujātie muitošanas speciālisti biežāk norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies kravas padziļinātu dokumentāro un muitas fizisko kontroli (71%), muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudi (34%) un pārbaudi uzņēmuma telpās un/vai teritorijā saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/vai uzraudzību (25%). Aptaujātie komerctransportlīdzekļu vadītāji ievērojami biežāk nekā citas grupas norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar kravas padziļinātu dokumentāro un muitas fizisko kontroli (89%). Salīdzinoši bieži šī grupa arī atbildēja, ka ir notikusi viņu personiskās bagāžas pārbaude (63%), bet gandrīz katrs ceturtais (23%) atbildēja, ka ir pieredzējis muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudi.

Salīdzinot ar 2014.gadā veiktās aptaujas datiem, 2016.gadā respondenti nedaudz biežāk norādīja, ka ir saskārušies ar muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudēm (2014.: 20%, 2016.: 27%) un pasta sūtījumu muitas kontroli (2014.: 11%, 2016.: 14%), bet retāk atzina, ka bijusi kravas padziļinātu dokumentāro un muitas fiziskā kontrole (2012.: 54%, 2014.: 60%, 2016.: 53%), kā arī personiskās bagāžas pārbaude (2012.: 44%, 2014.: 50%, 2016.: 40%).

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

Izvērtējot VID muitas iestāžu darbinieku uzvedību muitas kontroles pasākumu laikā, vairākums no respondentiem, kuri ar to bija saskārušies pēdējo 3 gadu laikā, to vērtēja atzinīgi: 88% norādīja, ka darbinieki rīkojas godprātīgi (t.sk. 39% sniedza augstāko

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

vērtējumu, skalā no -3 līdz +3 vērtējumu vidējā vērtība bija +1.93), 87% darbību atzina par profesionālu (t.sk. 34% sniedza augstāko vērtējumu, vērtējumu vidējā vērtība bija +1.85), un tikpat bieži (87%) tika norādīts, ka darbinieki bija laipni un pieklājīgi (t.sk. 35% sniedza augstāko vērtējumu, vērtējumu vidējā vērtība bija +1.83).

Salīdzinot vērtējumu atkarībā no respondentu statusa, jāsecina, ka ceļotāji bija noskaņoti atzinīgāk nekā caurmērā, augstāk vērtējot gan godprātību (+2.35), gan profesionalitāti (+2.27), gan laipnību un pieklājību (+2.27). Komerctransportlīdzekļu vadītāji atzinīgāk vērtējuši darbinieku profesionalitāti (+2.03), kā arī laipnību un pieklājību (+1.88), bet kritiskāk - godprātību (+1.85).

Jāatzīmē, ka mītošanas speciālisti bija kritiskāk noskaņoti (vidējais vērtējums par laipnību: +1.70, par profesionalitāti: +1.69), bet vērtējums par godprātību šai grupai (+1.92) neatšķiras no vidējiem rādītājiem. Jāatzīmē, ka uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji darbinieku uzvedību visos minētajos aspektos ir vērtējuši kritiskāk nekā caurmērā (godprātības vidējais vērtējums bija: +1.66, laipnības, pieklājības: +1.51, profesionalitātes: +1.44).

Ja salīdzina ar iepriekšējos pētījumos sniegto vērtējumu, jāsecina, ka attieksme ir kļuvusi kritiskāka, tiesa, izmaiņas ir nelielas – salīdzinoši straujāk ir krities VID muitas iestāžu darbinieku laipnības un pieklājības vērtējums (2012.: +2.07, 2014.: +2.01, 2016.: +1.83), zemāk vērtēta arī profesionalitāte (2012.: +2.13, 2014.: +1.95, 2016.: +1.85), bet, vērtējot godprātību, izmaiņas pēdējo divu gadu laikā bijušas mazākas (2012.: +2.10, 2014.: +1.98, 2016.: +1.93).

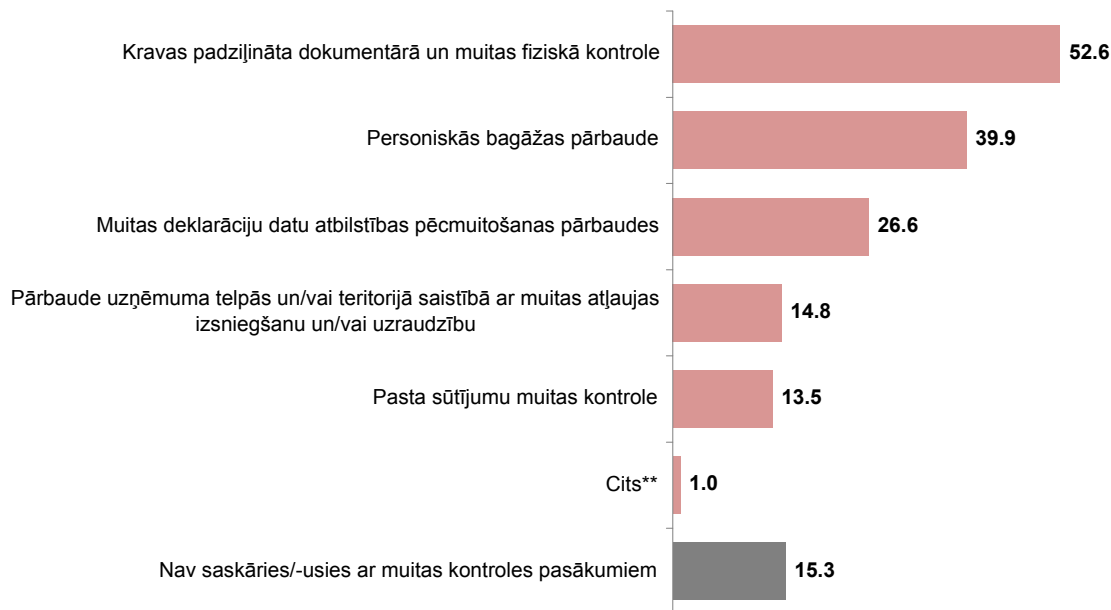
Jāatzīmē, ka izvērtējot **apkalpošanas kvalitāti** kontroles pasākumu laikā **kopumā**, 86% sniedza pozitīvu vērtējumu (augstāko vērtējuma sniedza 27%), un atbilžu vidējā vērtība ir +1.71.

Analizējot dažādu muitas klientu grupu atbildes, jāsecina, ka, līdzīgi kā vērtējot dažādus muitas darbinieku uzvedības kultūras aspektus, pozitīvāk apkalpošanas kvalitāti kopumā vērtēja ceļotāji (+2.21), bet kritiskāk – mītošanas speciālisti (+1.60), pasta sūtījumu vai citu preču saņēmēji (+1.58) un uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji (+1.39).

6. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums

6.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem

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

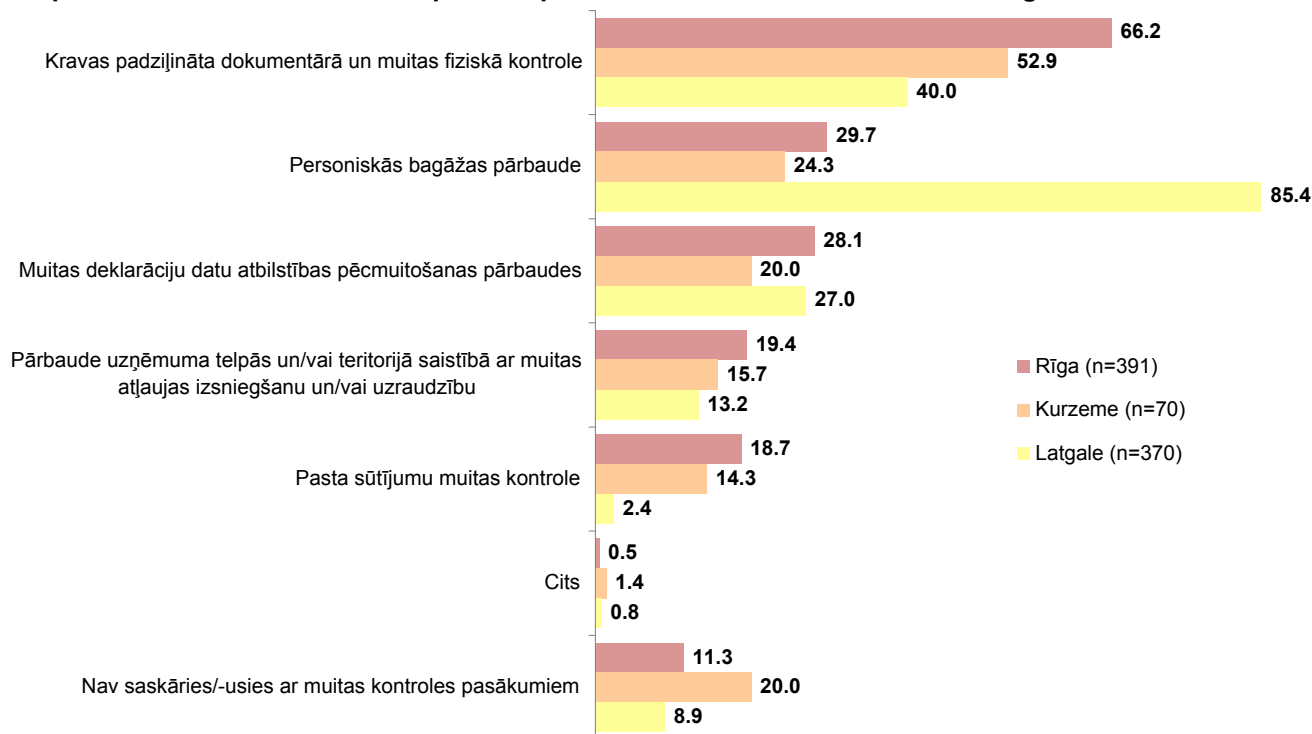


Bāze: visi respondenti, n=1262

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst: "akcīzes veidlapu pārbaude" (minēts 3 reizes); "fitosanitārā kontrole" (minēts 1 reizi); "IKS, atļaujas noformēšana" (minēts 1 reizi); "kravas atmuitošana no Krievijas caur Mono Logistik" (minēts 1 reizi); "pēc konteinera noformēšanas Rīgas ostā, 0722 punktā biedē ar pārbaudi" (minēts 1 reizi); "prece no vienas kravas vairākkārtīgi sūtīta uz PTAC pārbaudēm, neskatoties uz to, ka jau pirmajā reizē netika fiksēti pārkāpumi" (minēts 1 reizi); "regulāra kravu atmuitošana" (minēts 1 reizi); "sarežģīta tranzīta procedūra tieši pārvadātājiem" (minēts 1 reizi); "SIT pieprasījumi" (minēts 1 reizi); "VID audits par muitas transakcijām 3 gadu periodā" (minēts 1 reizi).

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



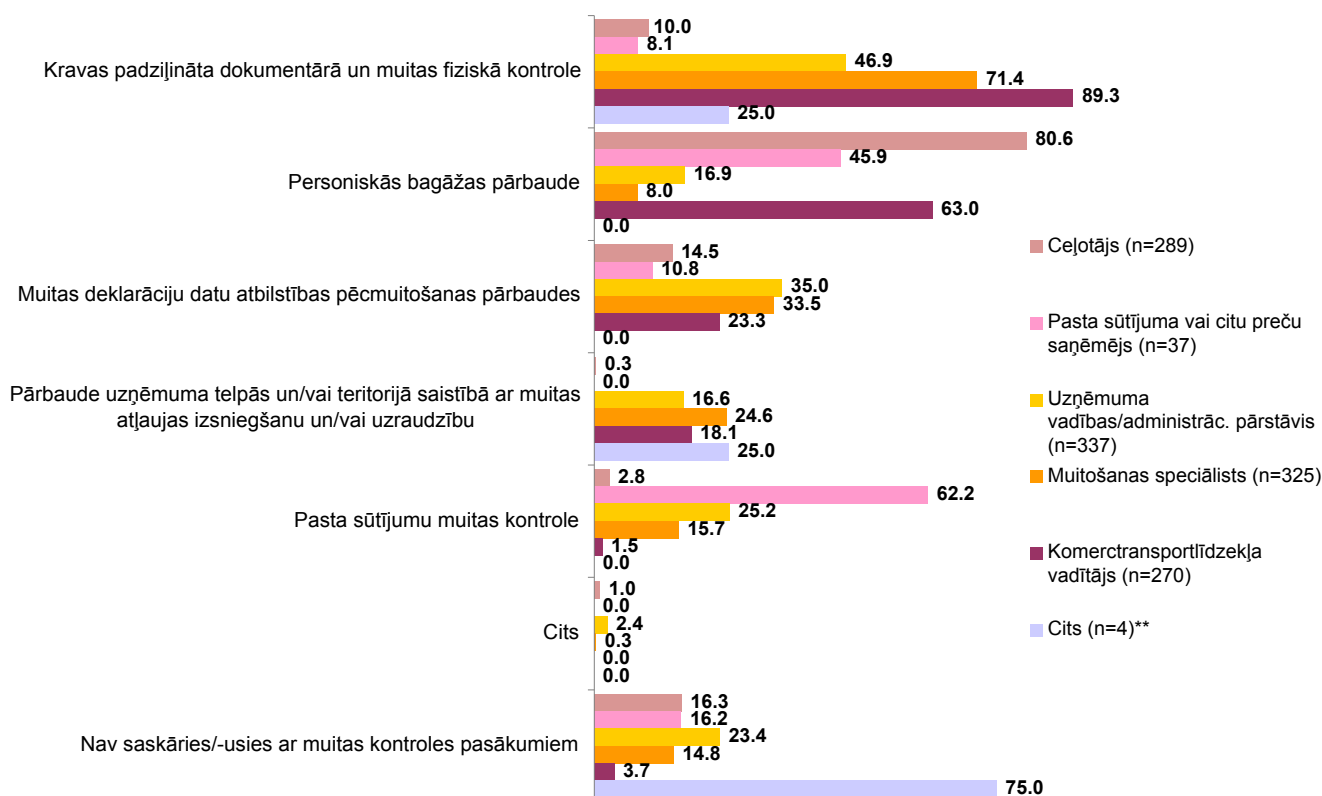
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*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

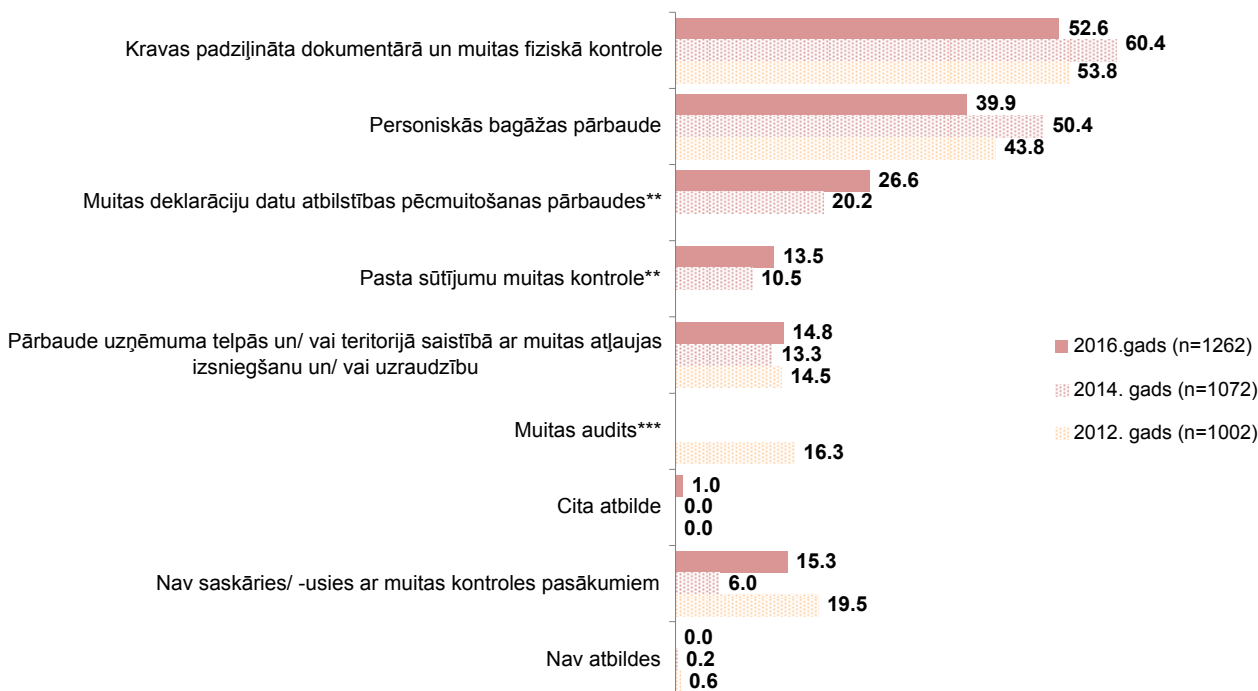


Bāzes: visi respondenti

*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 un 2016.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.

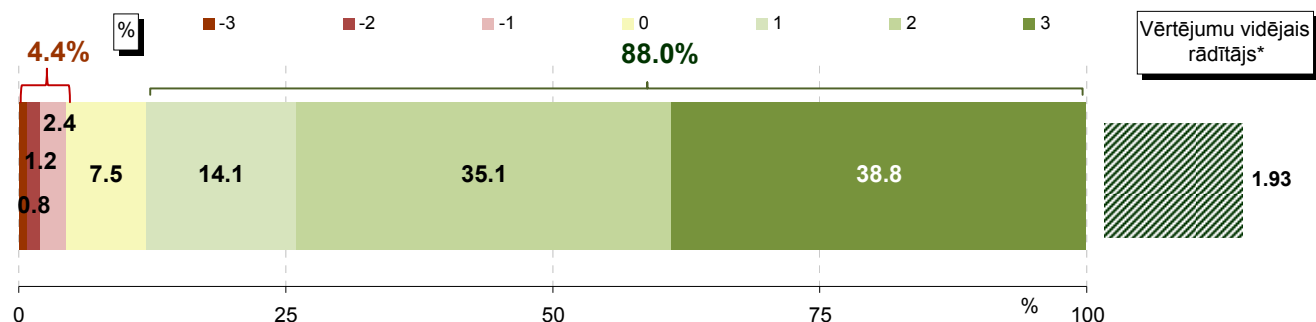
***2014. un 2016.gadā šie atbilžu varianti netika piedāvāti.

6.2. 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)

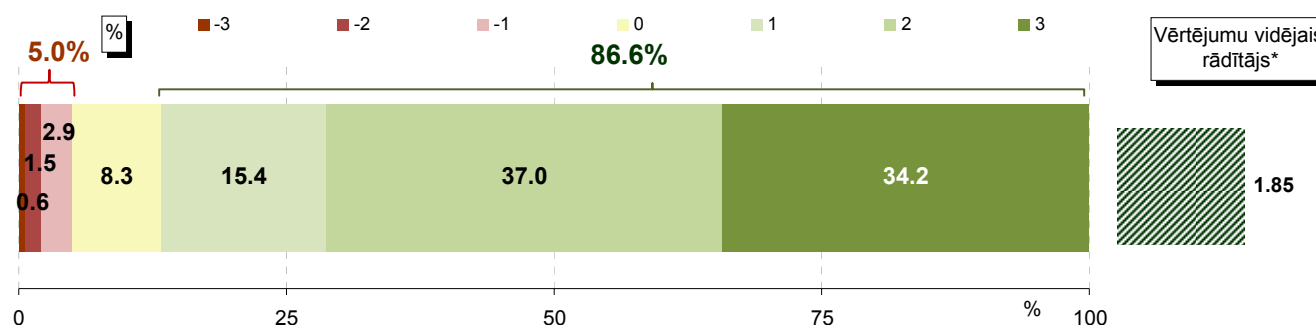
+3 (Darbinieki rīkojas godprātīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=1069

-3 (Darbinieki nerīkojas profesionāli)

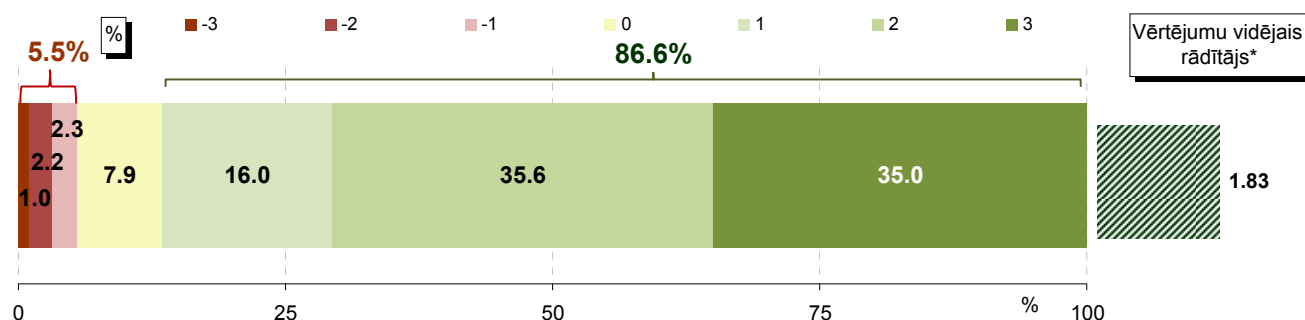
+3 (Darbinieki rīkojas profesionāli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=1069

-3 (Darbinieki ir nelaipni)

+3 (Darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=1069

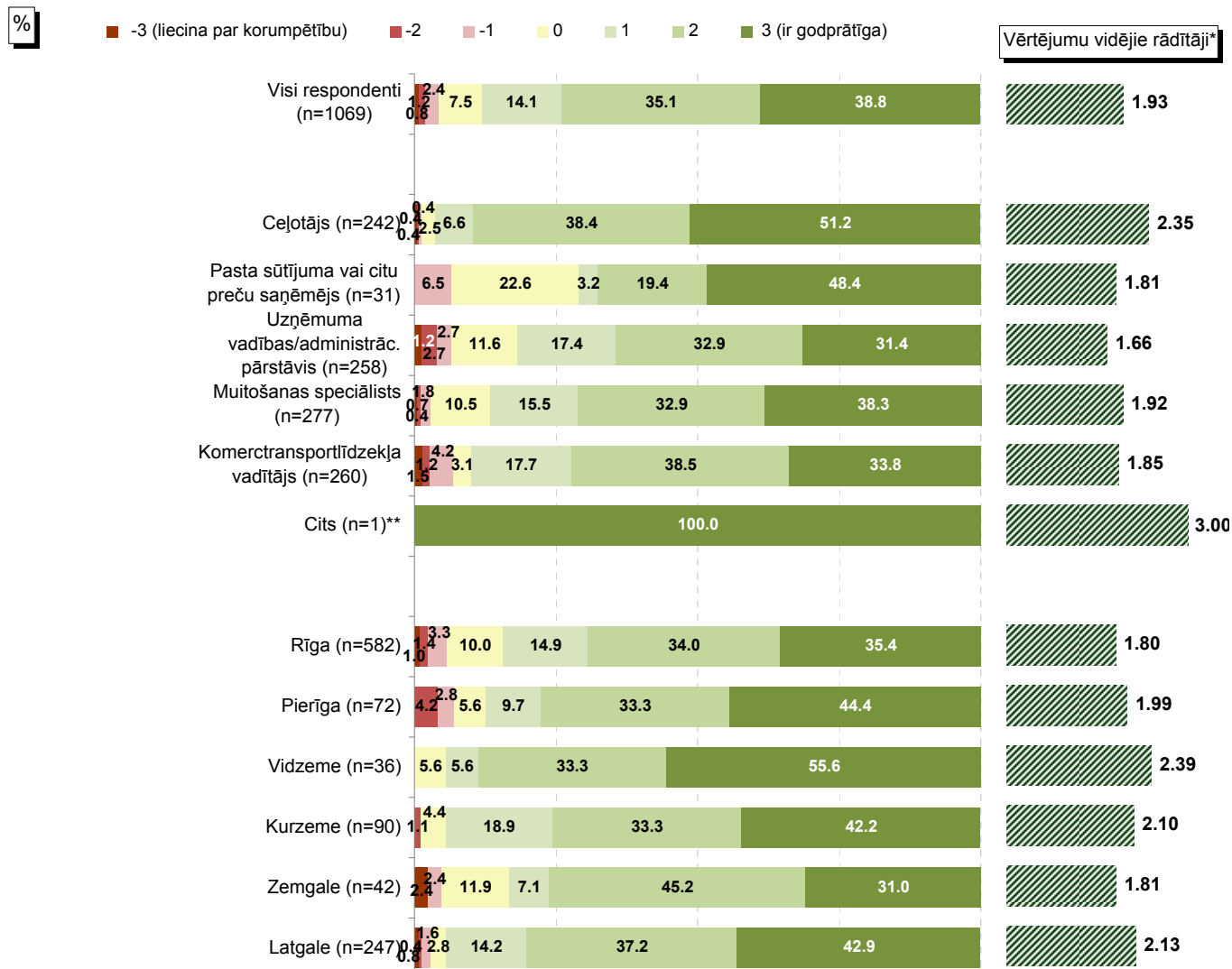
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

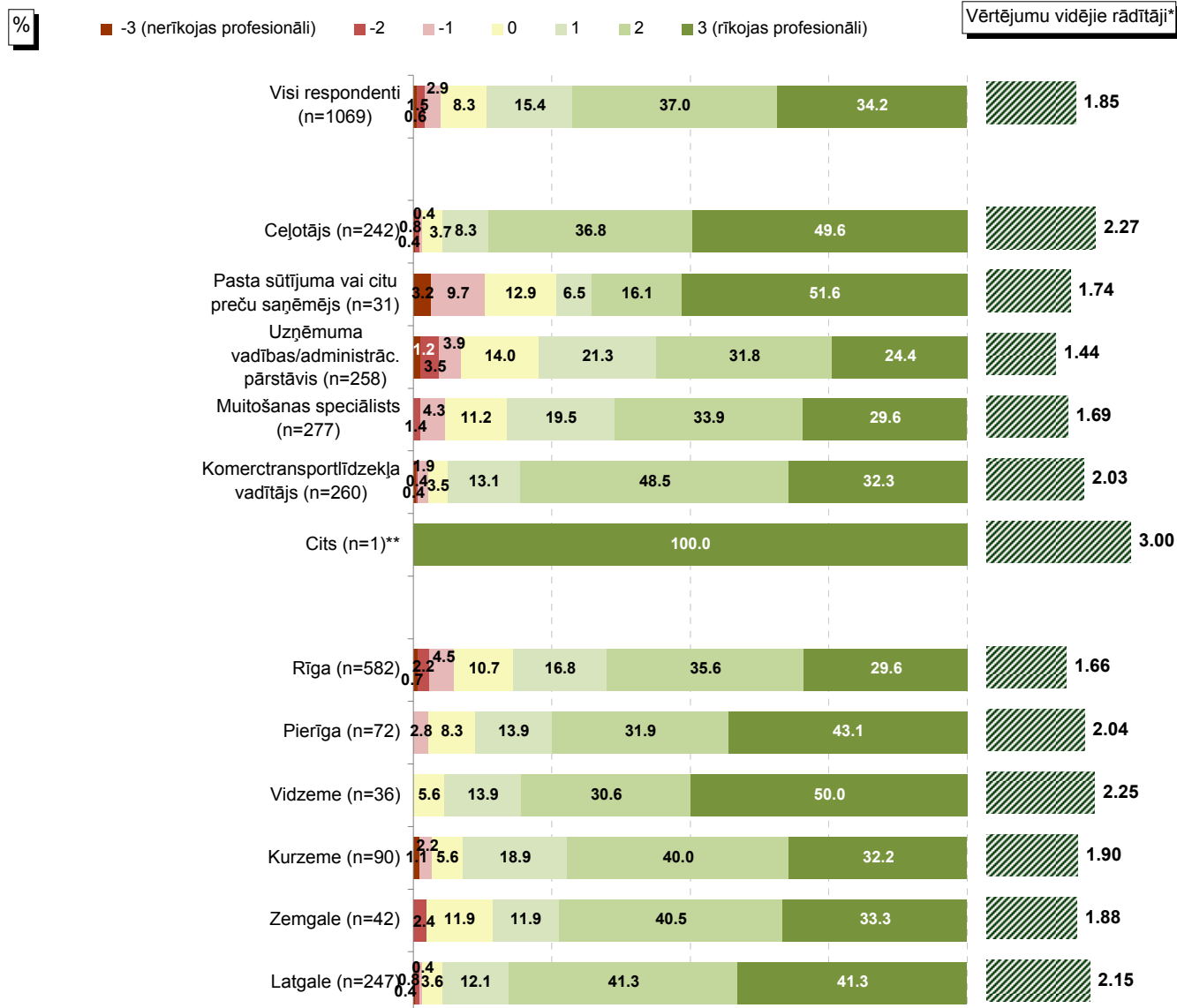
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

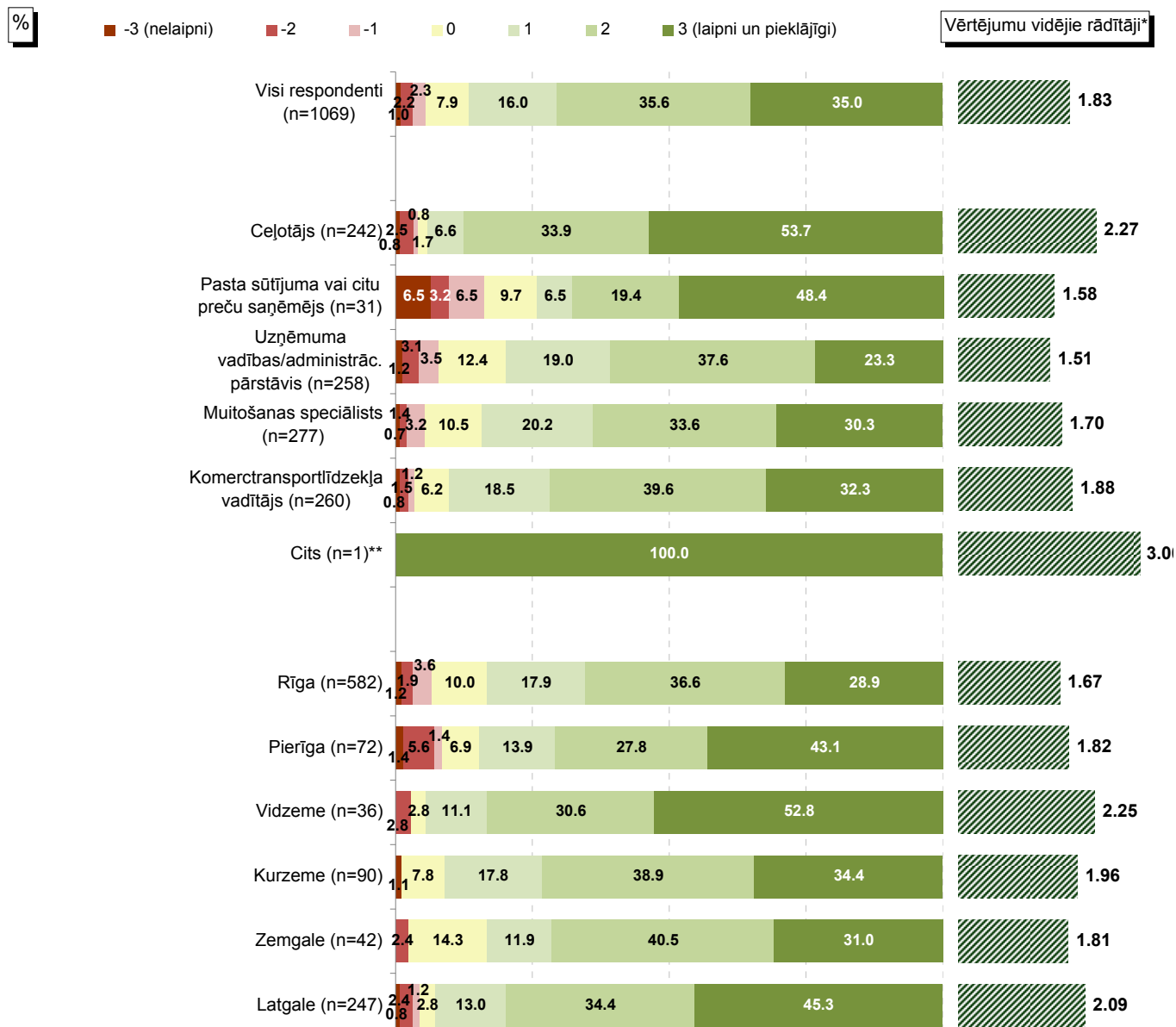
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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.

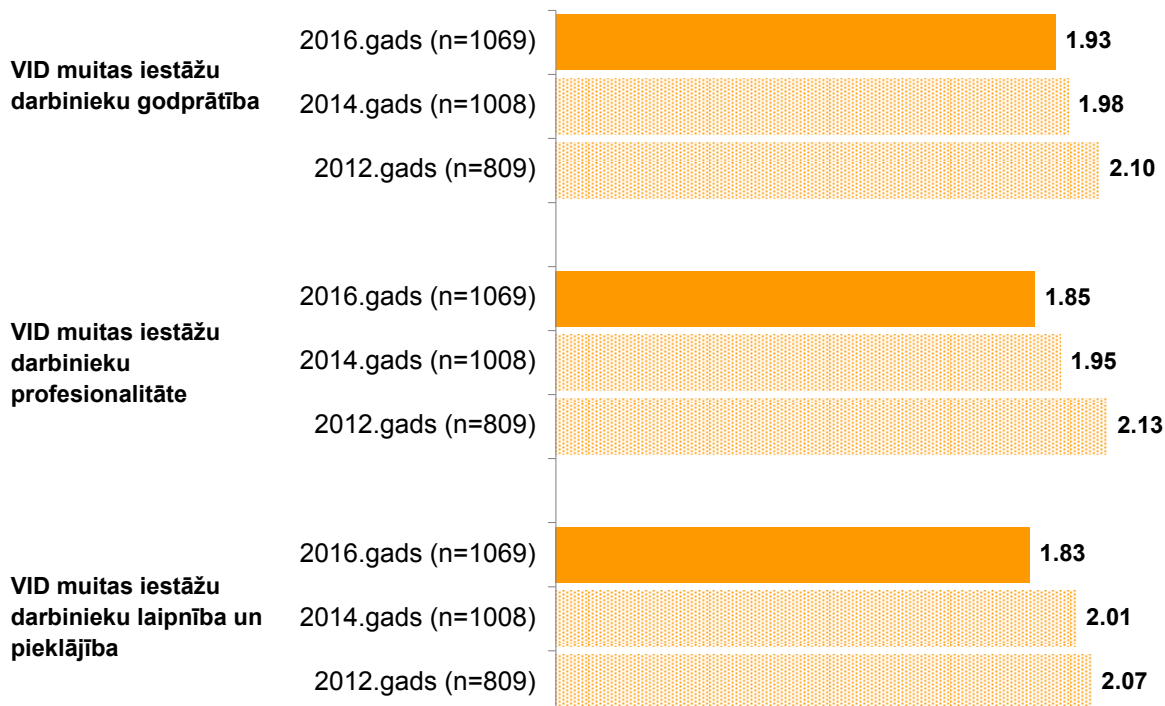
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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 un 2016.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



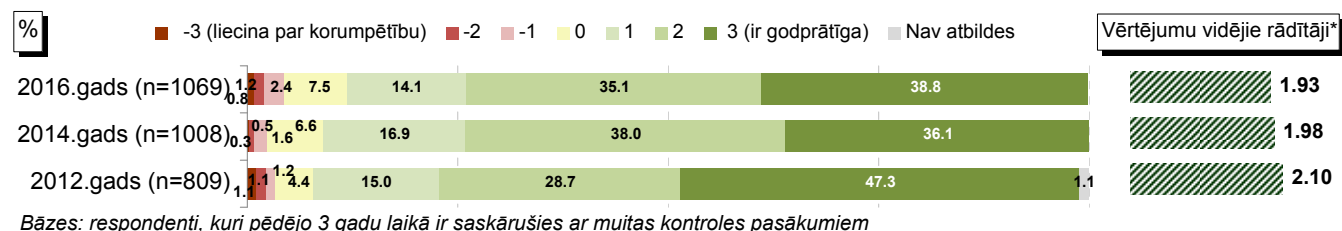
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

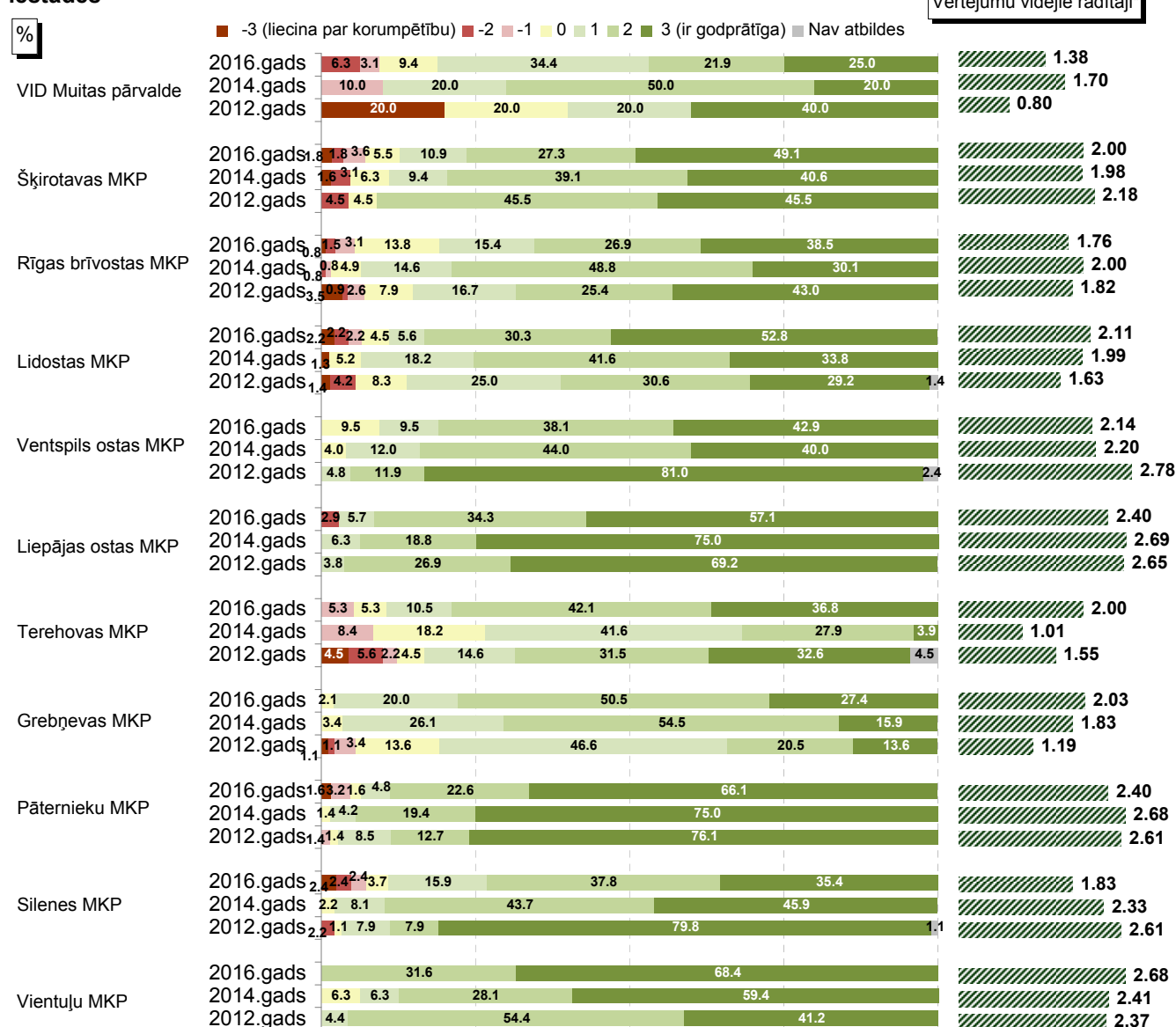
"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU GODPRĀTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

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



2012.gada, 2014. un 2016.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.

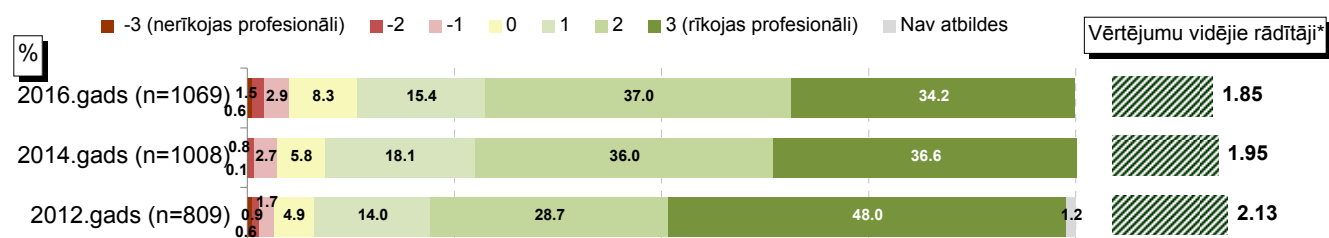
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

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?"

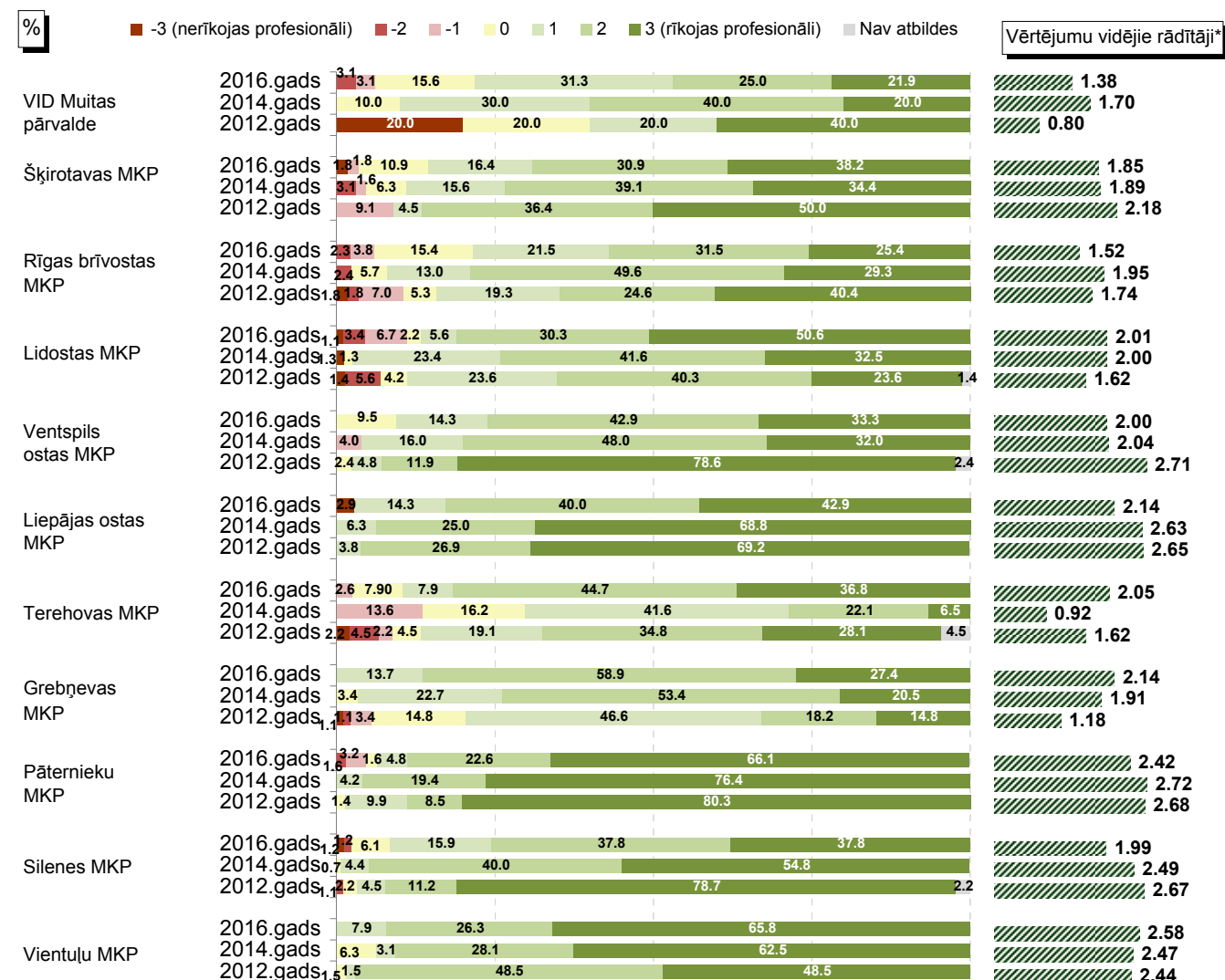
VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

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



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

2012.gada, 2014. un 2016.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.

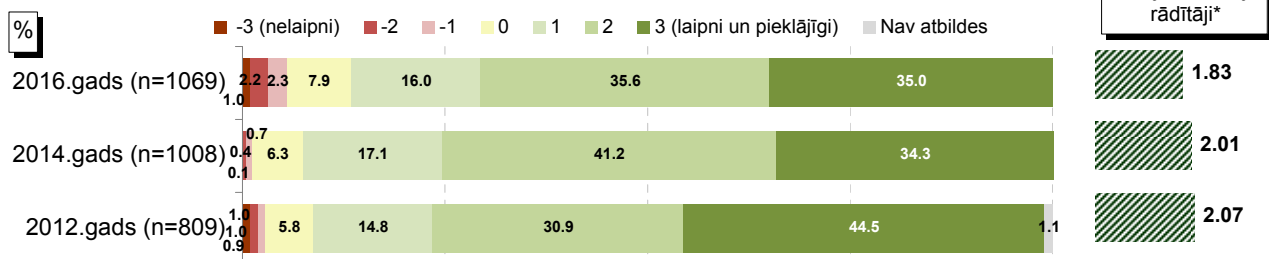
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.gada aptaujā jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP) / muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012. un 2014.gada aptaujās.

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?"

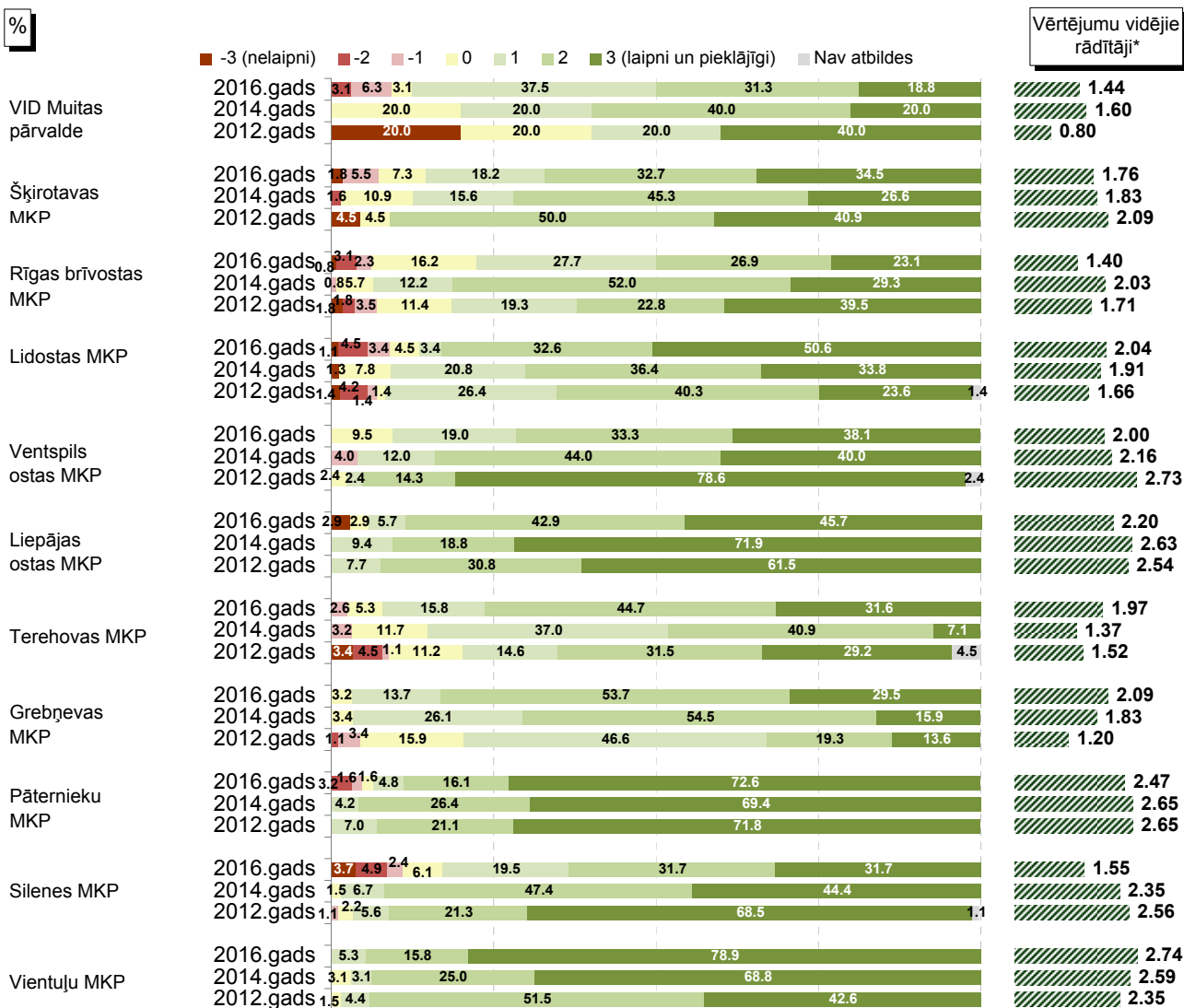
VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

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



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

2012.gada, 2014.gada un 2016.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 2016.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. un 2014.gada aptaujās.

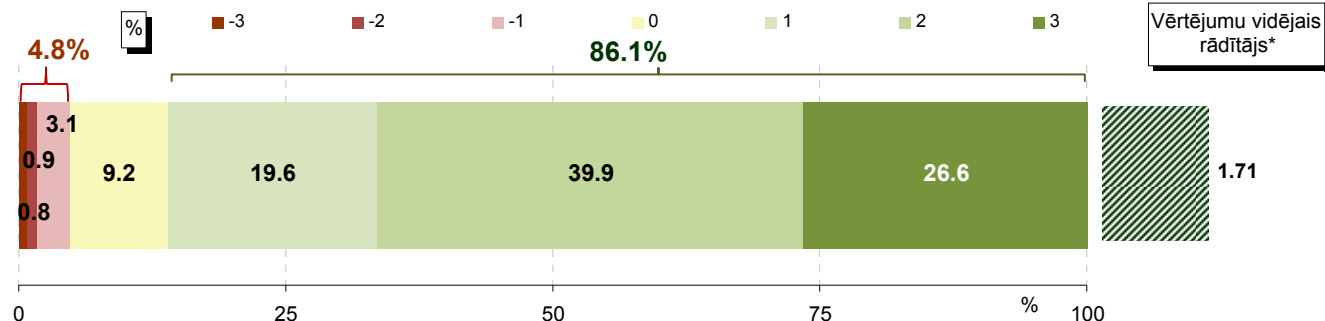
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Vērtējums apkalpošanas kvalitātei kopumā kontroles pasākumu laikā

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

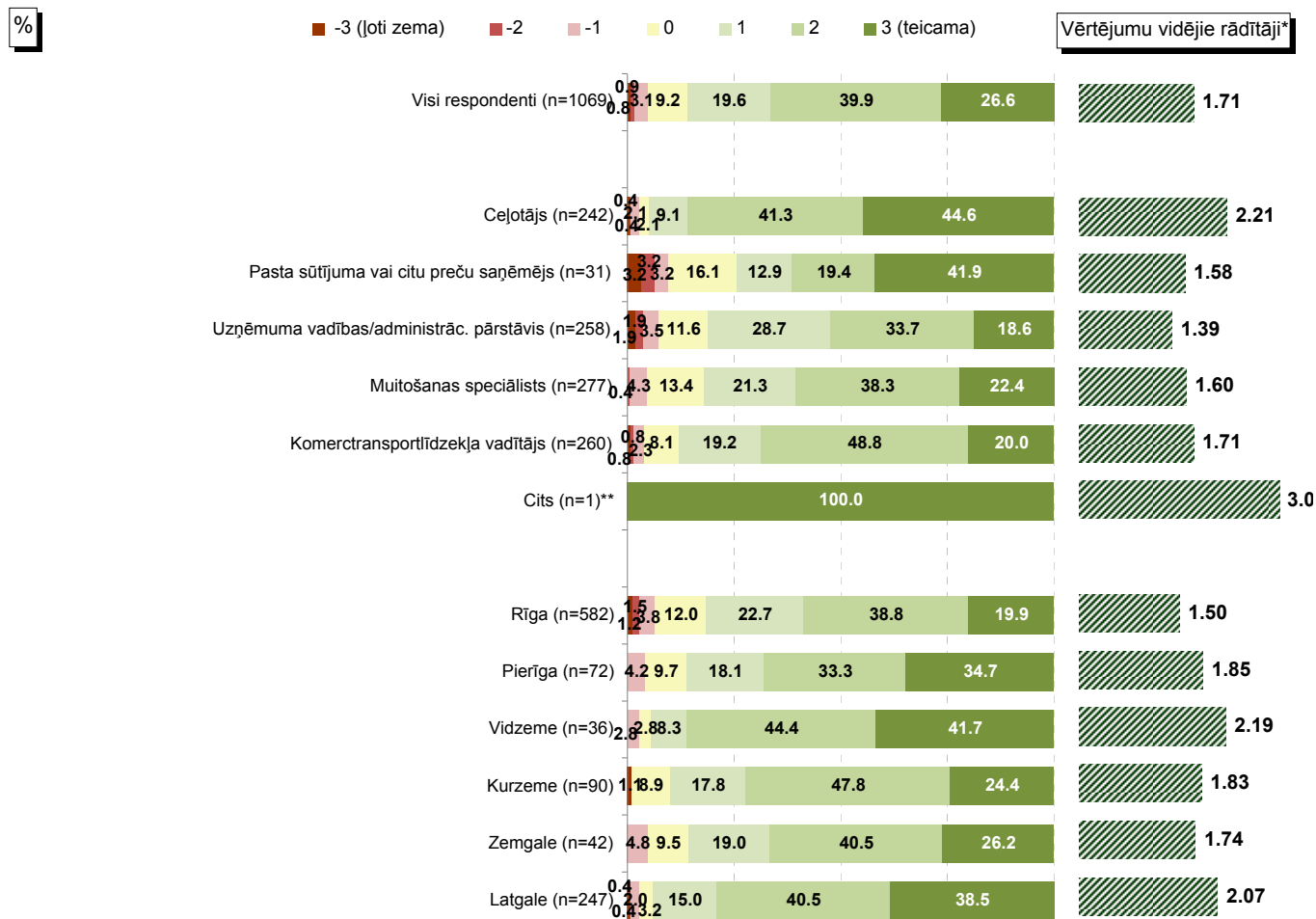
-3 (Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema)

+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=1069

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

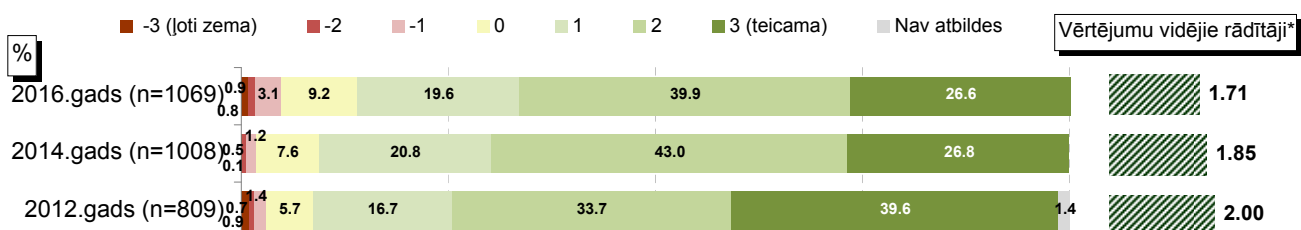
"Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā?"

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



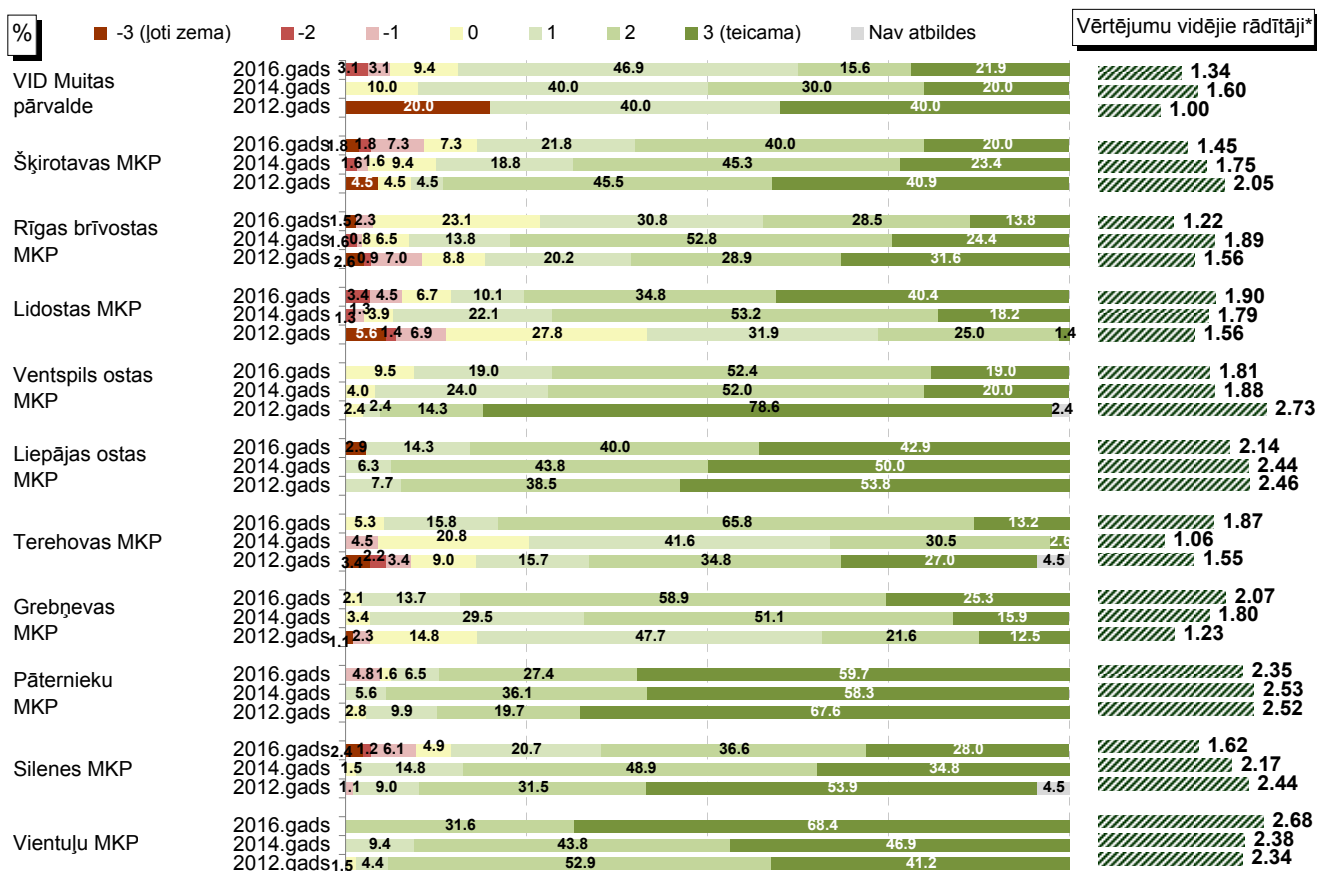
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)



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.

2012.gada, 2014. un 2016.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 2016.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. un 2014.gada aptaujās.

7. Informācija par muitas jautājumiem

Pētījuma ietvaros tika noskaidroti VID muitas klientu pašreizējie un vēlamie informācijas avoti par muitas jautājumiem, kā arī tas, kāda veida informācijas viņiem visvairāk pietrūkst.

Saskaņā ar aptaujas datiem, **informāciju par muitas jautājumiem** respondenti pēdējā gada laikā visbiežāk ir ieguvuši VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv (55%). To, ka informācija tikusi iegūta VID muitas iestādēs, jautājot muitas amatpersonām, atzīmēja 43%, bet 37% norādīja, ka tā ir iegūta citur internetā (www.likumi.lv, ministriju mājaslapās u.tml.).

Retāk norādīts, ka informāciju ir ieguvuši, zvanot konkrētās jomas muitas ekspertiem VID muitas iestādēs (23%), uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita” (20%), vai e-muitas sistēmu lietotāju palīdzības dienestiem (help-desk) (15%).

Aptuveni 1/10 aptaujāto norādīja, ka informāciju par šiem jautājumiem ir ieguvuši VID organizētajos bezmaksas semināros (11%), plašsaziņas līdzekļos (10%), vai uzdodot jautājumus elektroniski VID muitas konsultantiem (9%). Retāk atzīmēts, ka tā iegūta, iesniedzot VID muitas iestādē iesniegumu par konkrēto jautājumu (7%), VID kontos sociālajos tīklos (2%) un uzdodot jautājumu VID mājaslapā īpaši tam paredzētajā formā „uzdot jautājumu VID” (1%).

Jāpiebilst, ka 14% spontāni norādīja „citu atbildi”, norādot, ka informācija tikusi iegūta darbavietā, vai no speciālistiem citās firmās, radiem draugiem paziņām u.c.

Dati atkarībā no respondentu statusa liecina, ka ceļotāji (67%) un komerctransportlīdzekļu vadītāji (43%) informāciju ieguvuši klātienē VID muitas iestādēs. Jāpiebilst, ka komerctransportlīdzekļu vadītāji arī samērā bieži (52%) atzinuši, ka informāciju iegūst „citur”, minot priekšnieku, kolēģus, grāmatvežus, dispečerus, brokerus, klientus, kā arī citus šoferus.

Jāpiebilst, ka aptaujātie muietošanas speciālisti biežāk nekā caurmērā par saviem informācijas avotiem bija atzinuši lielāko daļu uzskaitīto avotu, bet visbiežāk šī grupa izmanto VID mājaslapu (79%), zvanus konkrētās jomas muitas ekspertiem VID muitas iestādēs (56%), un internetu (www.likumi.lv, ministriju mājaslapas u.c.) (49%). Savukārt uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvji visbiežāk norādīja, ka informāciju iegūst VID mājaslapā (75%), internetā (www.likumi.lv, ministriju mājaslapas u.c.) (58%), zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni (32%).

Jāatzīmē, ka, salīdzinot ar 2014.gadu, 2016.gadā biežāk ir nosaukta informācija VID mājaslapā (2014.: 48%, 2016.: 55%), zvani konkrētās jomas muitas ekspertiem VID (2014.: 20%, 2016.: 23%), zvani uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni (2014.: 9%, 2016.: 20%), kā arī plašsaziņas līdzekļi (2014.: 5%, 2016.: 10%).

Raksturojot, kādā veidā viņi **vislabprātāk saņemtu VID informāciju par muitas jautājumiem**, aptaujātie visbiežāk norādīja VID interneta mājaslapu (53%), iespēju iegūt informāciju klātienē VID muitas iestādēs (43%) un EDS (36%).

Nākamie biežāk minētie vēlamie informācijas saņemšanas veidi bija iespēja zvanīt uz VID nodokļu un muitas informatīvo tālruni (23%), VID bezmaksas semināri (18%), plašsaziņas

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

līdzekļi (12%), bet mazāk nekā katrs desmitais nosauca VID informatīvos drukātos materiālus (9%) un sociālos medijus (4%).

Ceļotāji un komerctransportlīdzekļu vadītāji visbiežāk atzīmēja, ka informāciju par muitas jautājumiem vēlētos iegūt klātienē VID muitas iestādēs (attiecīgi 71% un 55%), pasta sūtījumu vai citu preču saņēmēji – VID interneta mājaslapā (78%), uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji visbiežāk norādīja iespēju saņemt informāciju VID interneta mājaslapā (74%), EDS (58%), muitošanas speciālisti – VID mājaslapā internetā (71%) un EDS (71%).

Salīdzinot ar 2014.gadā veiktās aptaujas rezultātiem, jāsecina, ka 2016.gadā biežāk nosaukta lielākā daļa piedāvāto informācijas avotu. Retāk nekā pirms diviem gadiem atzīmēts, ka vēlētos saņemt informāciju saņemt klātienē VID muitas iestādēs (2014.: 58%, 2016.: 43%) un no VID drukātajiem informatīvajiem materiāliem (2014.: 16%, 2016.: 9%).

Aptaujātajiem muitas klientiem lūdza atbildēt uz jautājumu „*Kāda rakstura informācija par muitas jautājumiem, Jūsaprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne kur citur)?*”. Jānorāda, ka uz šo jautājumu netika piedāvāti atbilžu varianti, respondenti paši noformulēja atbildes, kas datu apstrādes laikā tika apkopotas lielākās grupās.

Apkopojot rezultātus, jāsecina, ka lielākā daļa nav varējuši norādīt, kādas informācijas viņiem trūkst: 36% uzskata, ka informācijas ir pietiekami, un vēl 46% nevarēja noformulēt, kādas informācijas viņiem pietrūkst.

Analizējot nosauktās atbildes, jāatzīmē, ka visbiežāk cilvēki aicinājuši sniegt informāciju par izmaiņām normatīvajos aktos un jauninājumiem muitas jautājumos (3%) – aicinot informēt par izmaiņām likumos, iekšējos noteikumos, formalitāšu kārtošana u.c., 2% - par muitas procedūrām – procedūru secību un termiņiem, specifiskām muitošanas niansēm, nepieciešamajiem dokumentiem un nosacījumiem, 2% - par muitas deklarāciju aizpildīšanu, izmaiņām (kā to pareizi izdarīt, kas jāraksta katrā ailē), 2% - par preču deklarēšanu (nepieciešamie dokumenti, informācija par kodu un apakš kodu piemērošanu (nodrošināt vieglāku orientēšanos kodu sistēmā), informācija, kā pareizi norakstīt vai izskaidrot kravas apjoma izmaiņas (piem., mitruma dēļ) u.c.). Citas tēmas nosauktas retāk.

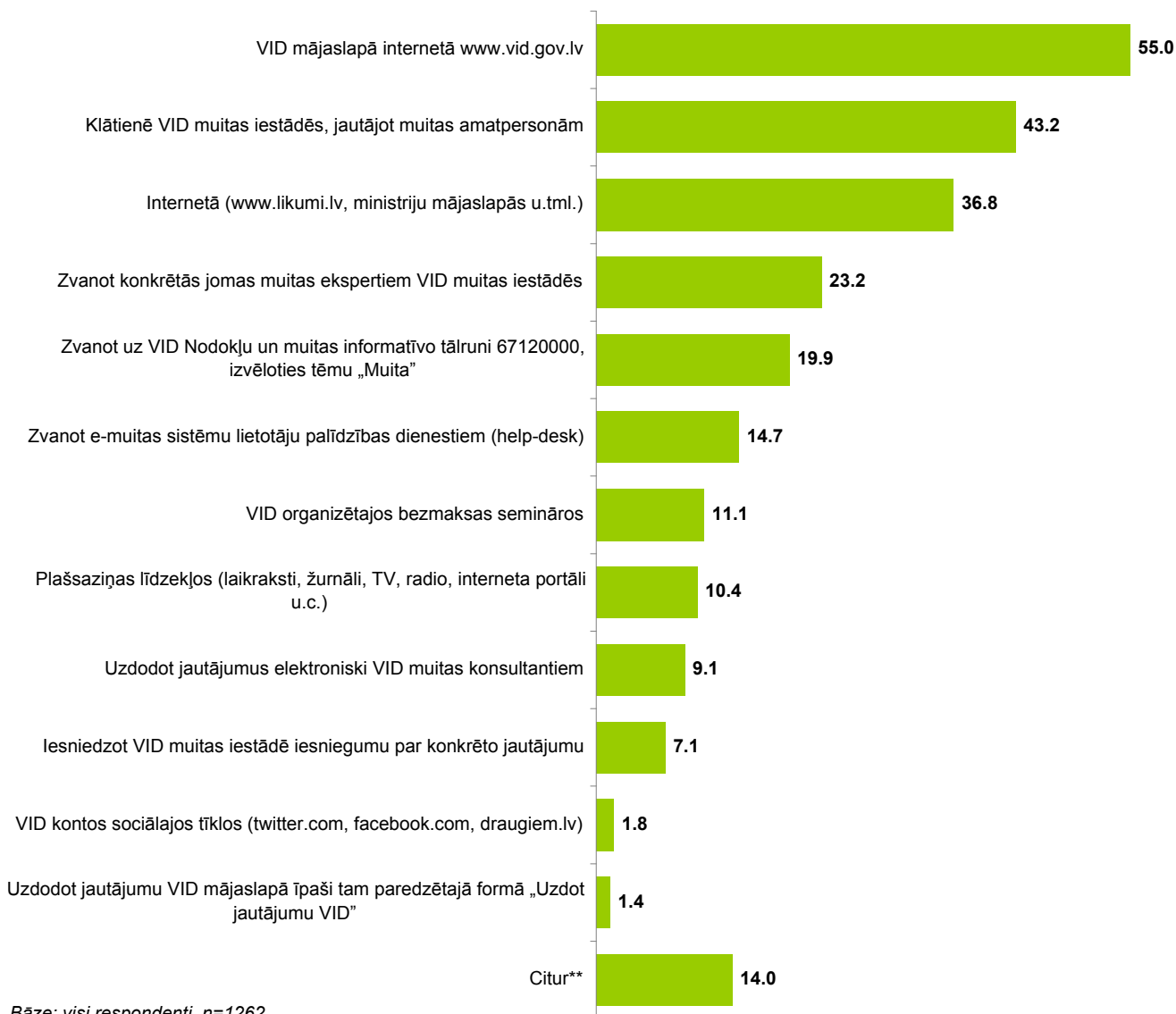
Jāpiebilst, ka daļa respondentu nevis nosauca konkrētas tēmas, bet komentēja vēlamo informācijas formu un veidu: norādīja, ka vajadzētu pārskatāmu, skaidru, saprotamu informāciju (3%), jo esot grūti to atrast, noorientēties mājaslapā, kā arī vēlējušies vienkāršāku, vienozīmīgāku informāciju. Aicināts arī, lai informācija būtu savlaicīga, aktuāla un regulāra (1%) informāciju par muitas jautājumiem. Respondenti arī pāduši viedokli, ka ir nepieciešami skaidrojumi, piemēri un bukleti par muitas jautājumiem (1%), bet atsevišķi respondenti norādīja, ka informāciju par muitas jautājumiem vēlētos saņemt krievu valodā.

Jāpiebilst arī, ka 2% aicinājuši sniegt informāciju par muitas darbiniekiem, to kontaktiem un pienākumiem, lai zinātu, pie kā ir jāvēršas noteiktas problēmas gadījumā.

7. Informācija par muitas jautājumiem

Esošie informācijas avoti par muitas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1262

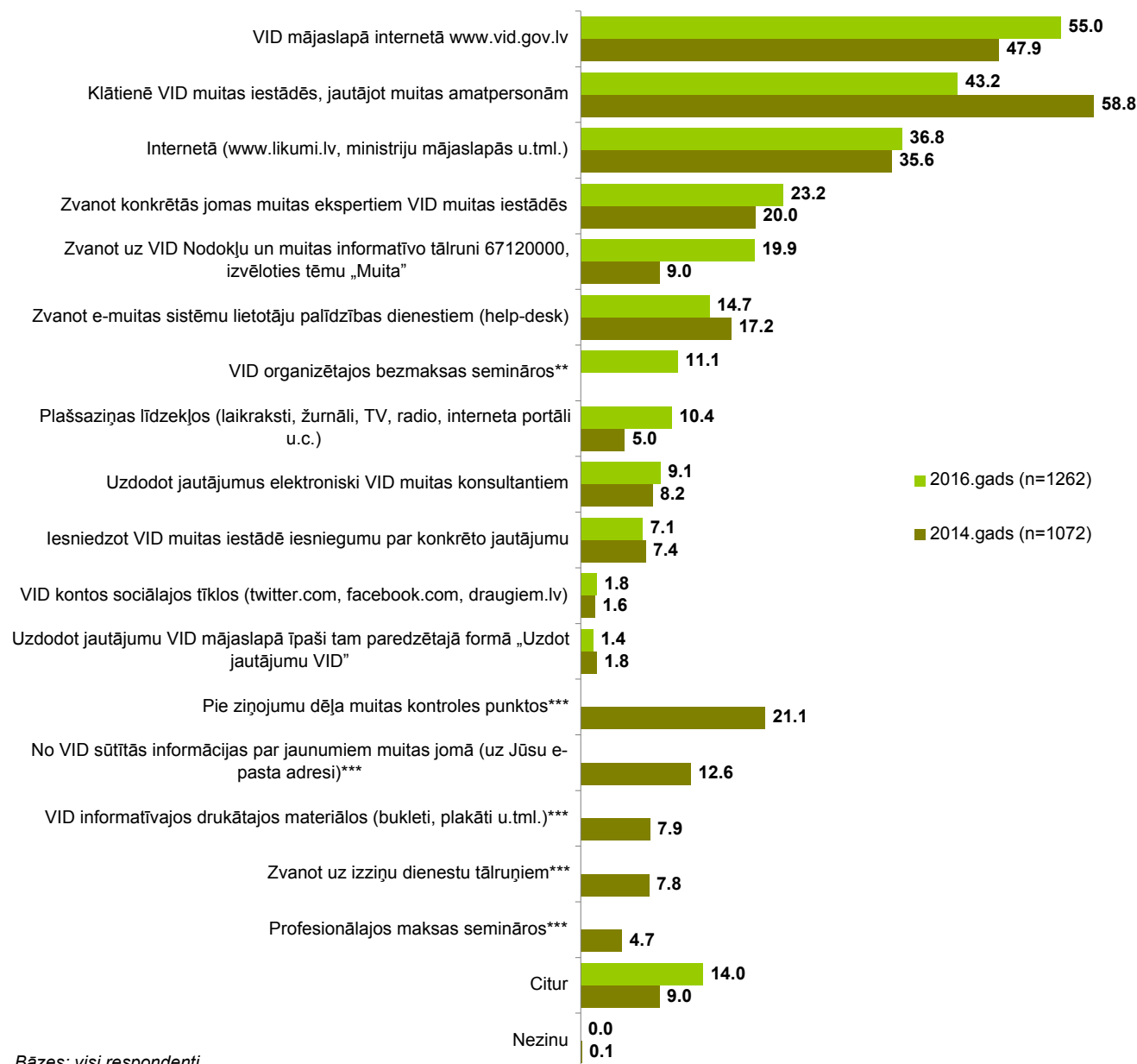
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā „Citur” ietilpst: „darbā (no vadības, kolēģiem, atbildīgajiem speciālistiem)” (minēts 99 reizes); „no citu firmu pārstāvjiem speciālistiem (muitas brokeri, eksportorfirmas u.c.)” (minēts 48 reizes); „no radiem, draugiem, paziņām” (minēts 11 reizes); „augstskolā no pasniedzējiem” (minēts 1 reizi); „KOMIN SIA organizētos muitas deklarantu kursus” (minēts 1 reizi); „loģistikā” (minēts 1 reizi); „muitošanas speciālistu kursus” (minēts 1 reizi); „runājot par sociālajiem kontiem, konkrēti twitter, tur jums ir daudz ko pielikt” (minēts 1 reizi); „neesmu ieguvis/-usi šādu informāciju” (minēts 14 reizes).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

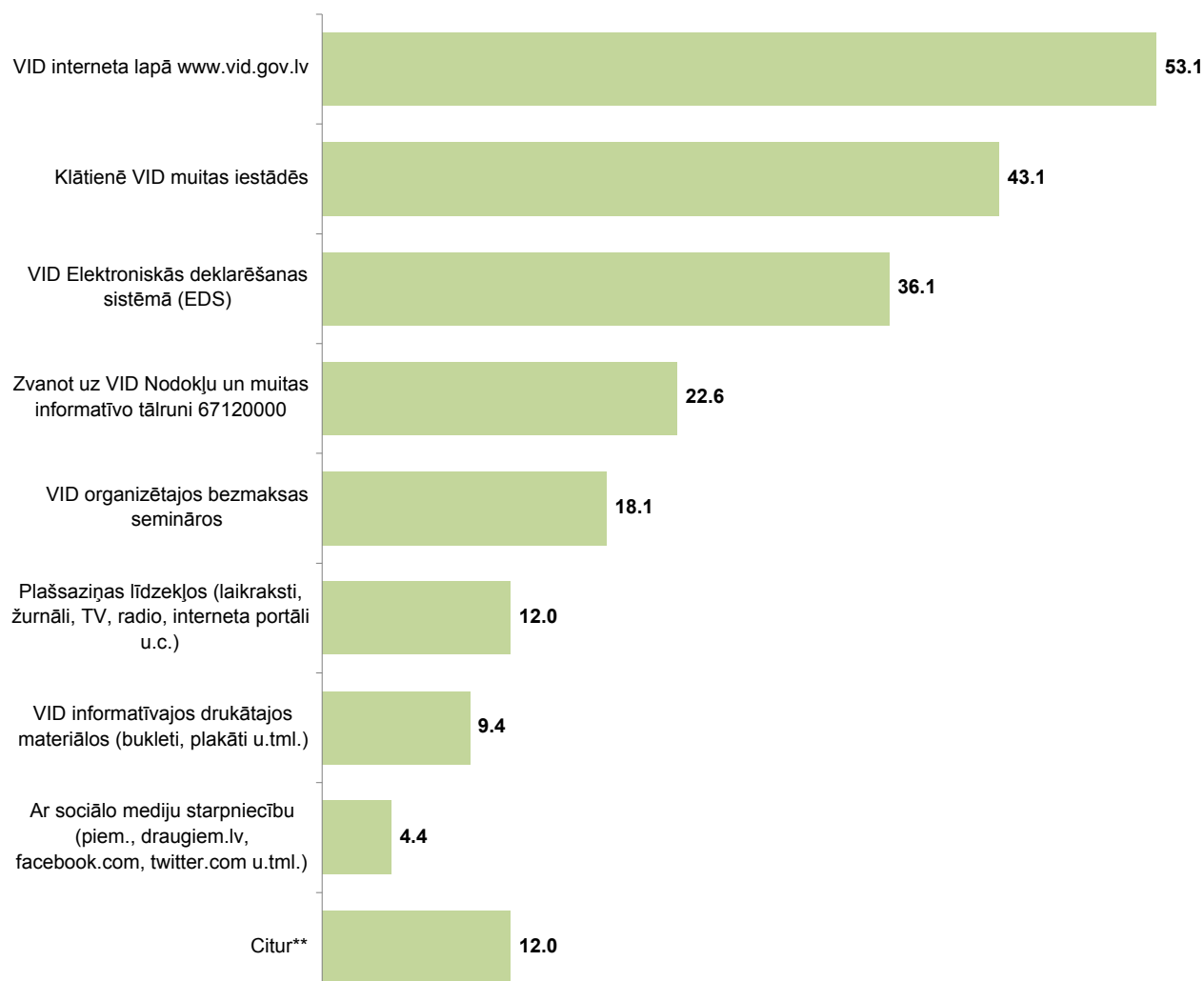
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Atbilžu variants 2014.gadā netika piedāvāts.

***Atbilžu varianti 2016.gadā netika piedāvāti.

Vēlamie informācijas avoti par muitas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1262

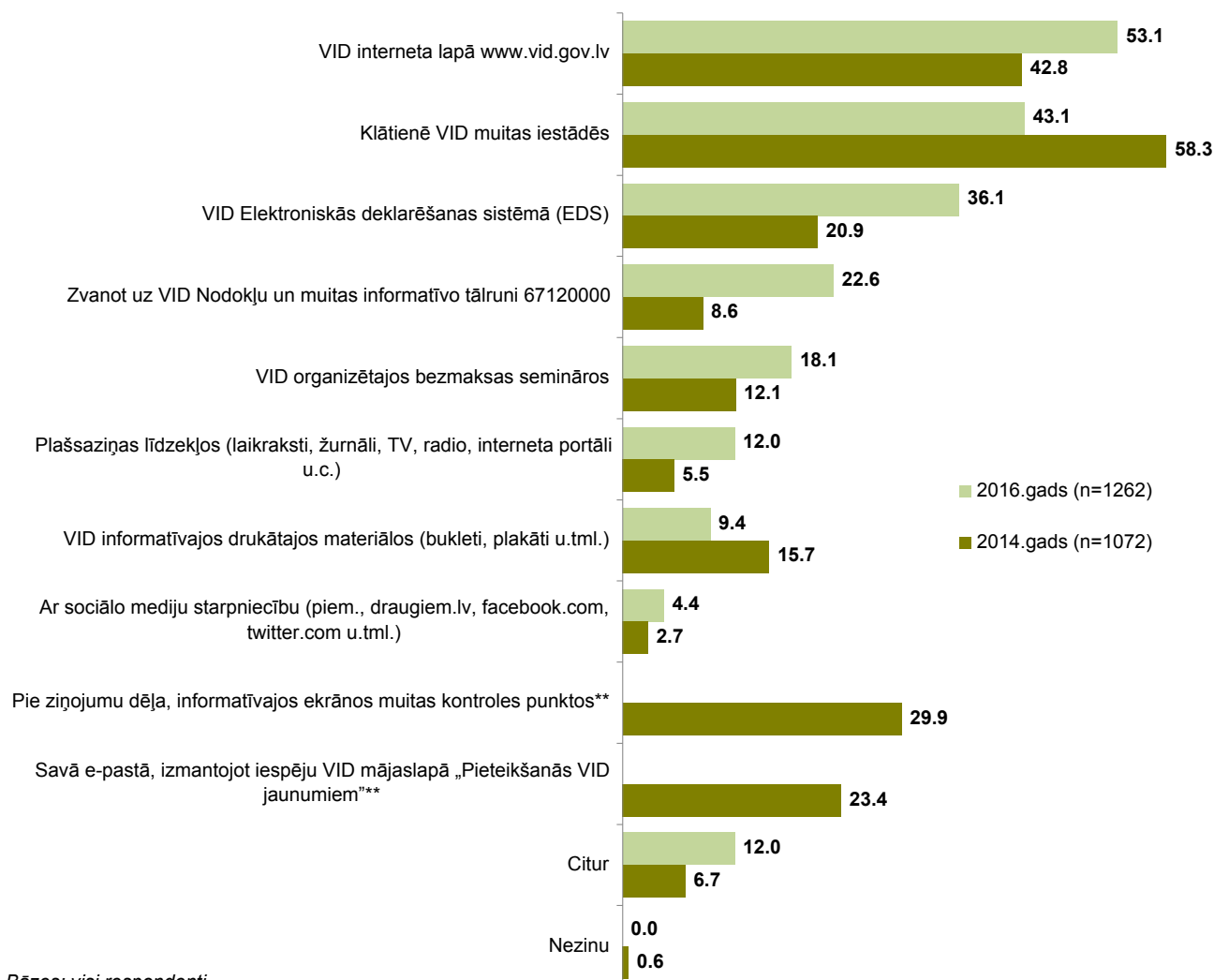
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Kategorijā **"Citurs" ietilpst: „darbavietā” (minēts 72 reizes); „no muitas brokeriem, ekspeditorfirmas” (minēts 43 reizes); „e-pastā” (minēts 22 reizes); „no radiem, draugiem, paziņām” (minēts 3 reizes); „gribētos, lai muitas pārvaldē strādātu speciālisti nevis sazin kas” (minēts 1 reizi); „palīdzības dienestam help desk zvanot” (minēts 1 reizi); „patīk, kad atbilde/paskaidrojums sniegts rakstiski (no veciem laikiem - vēl nāk neuzticība), bet tas arī mainās uz labo pusi” (minēts 1 reizi); „vairāk neticu nekādaai informācijai” (minēts 1 reizi); „nezinu” (minēts 1 reizi); „nevajag / jau saņem” (minēts 7 reizes).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



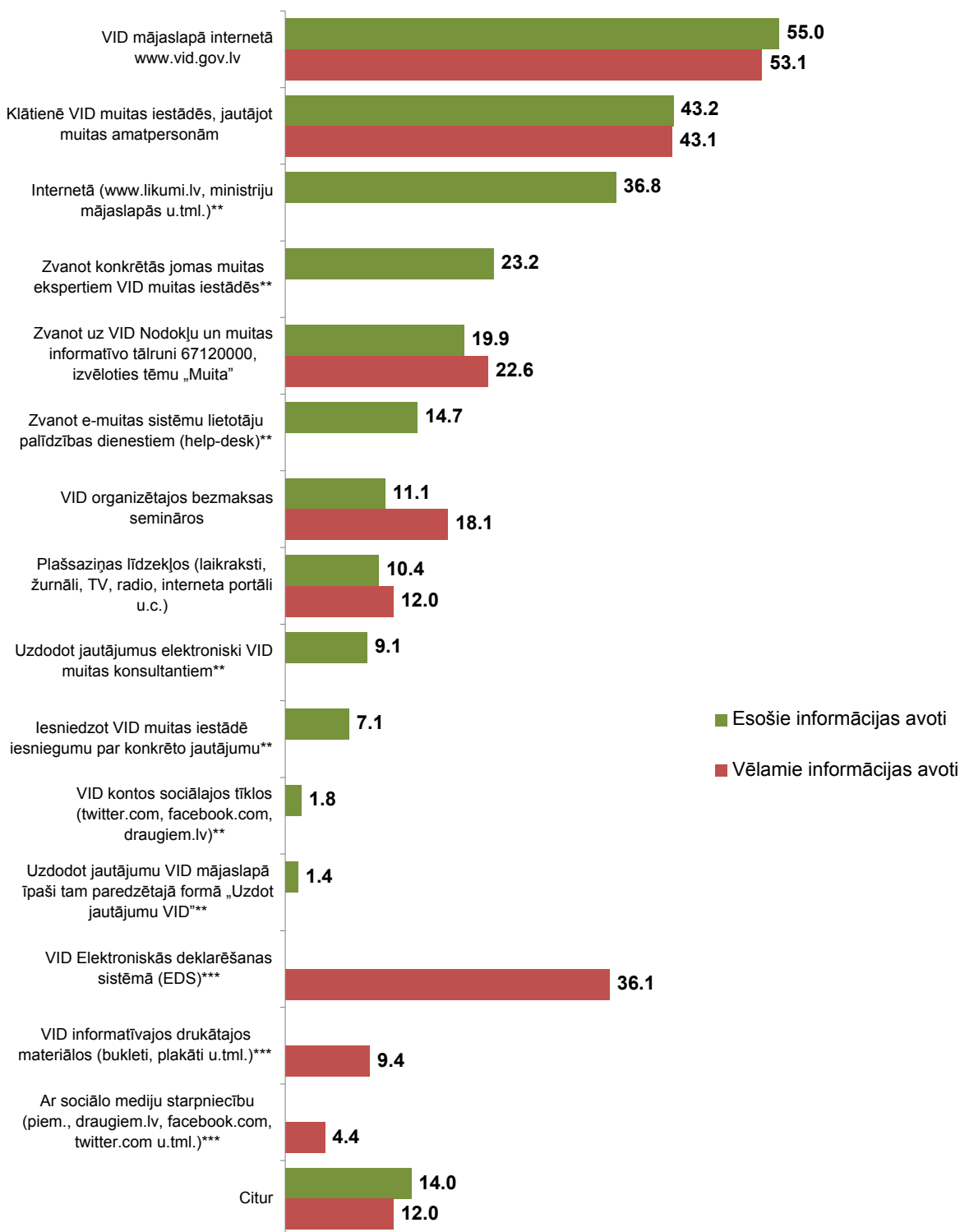
Bāzes: visi respondenti

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

**Atbilžu varianti 2016.gadā netika piedāvāti.

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=1262

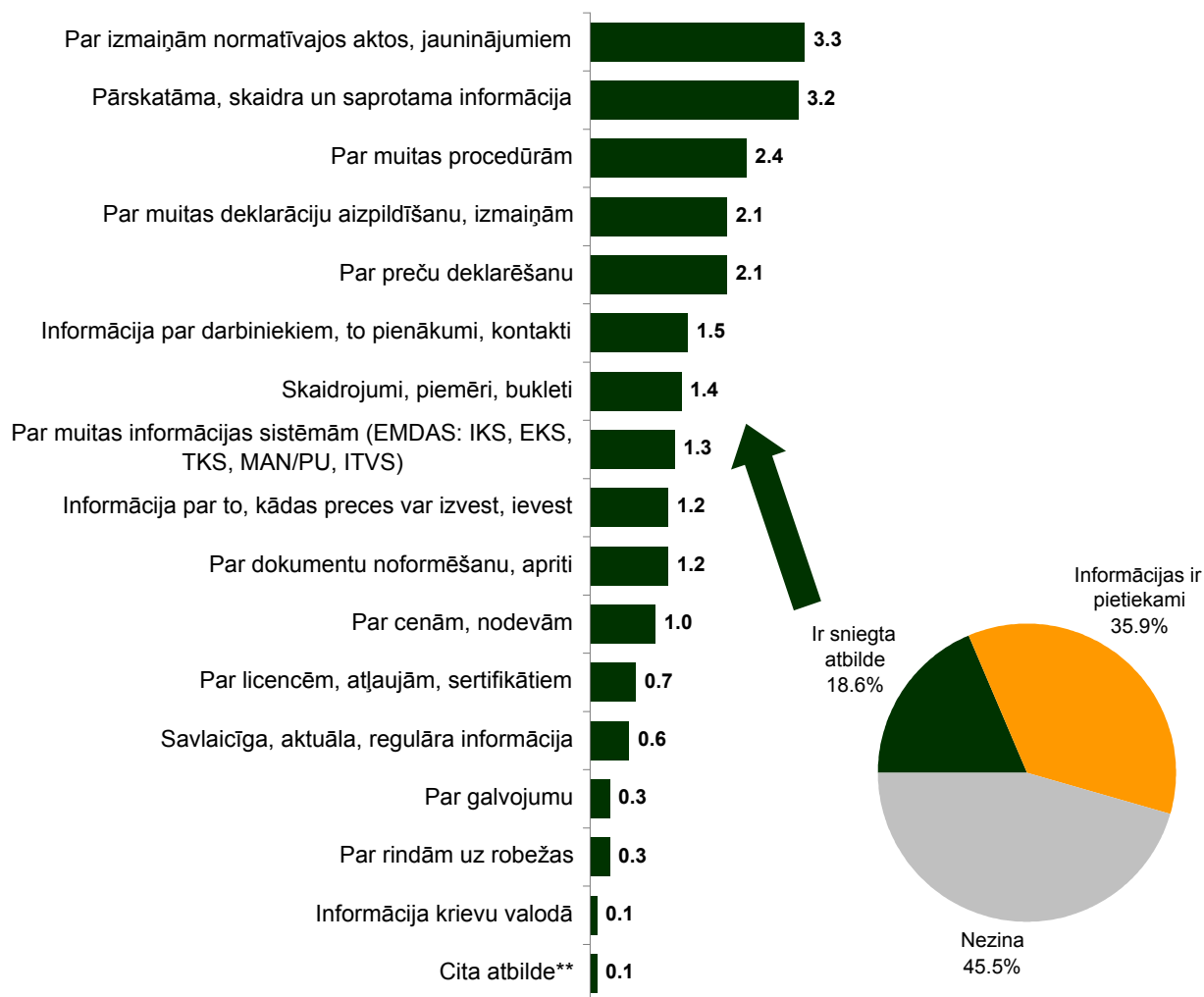
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**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=1262

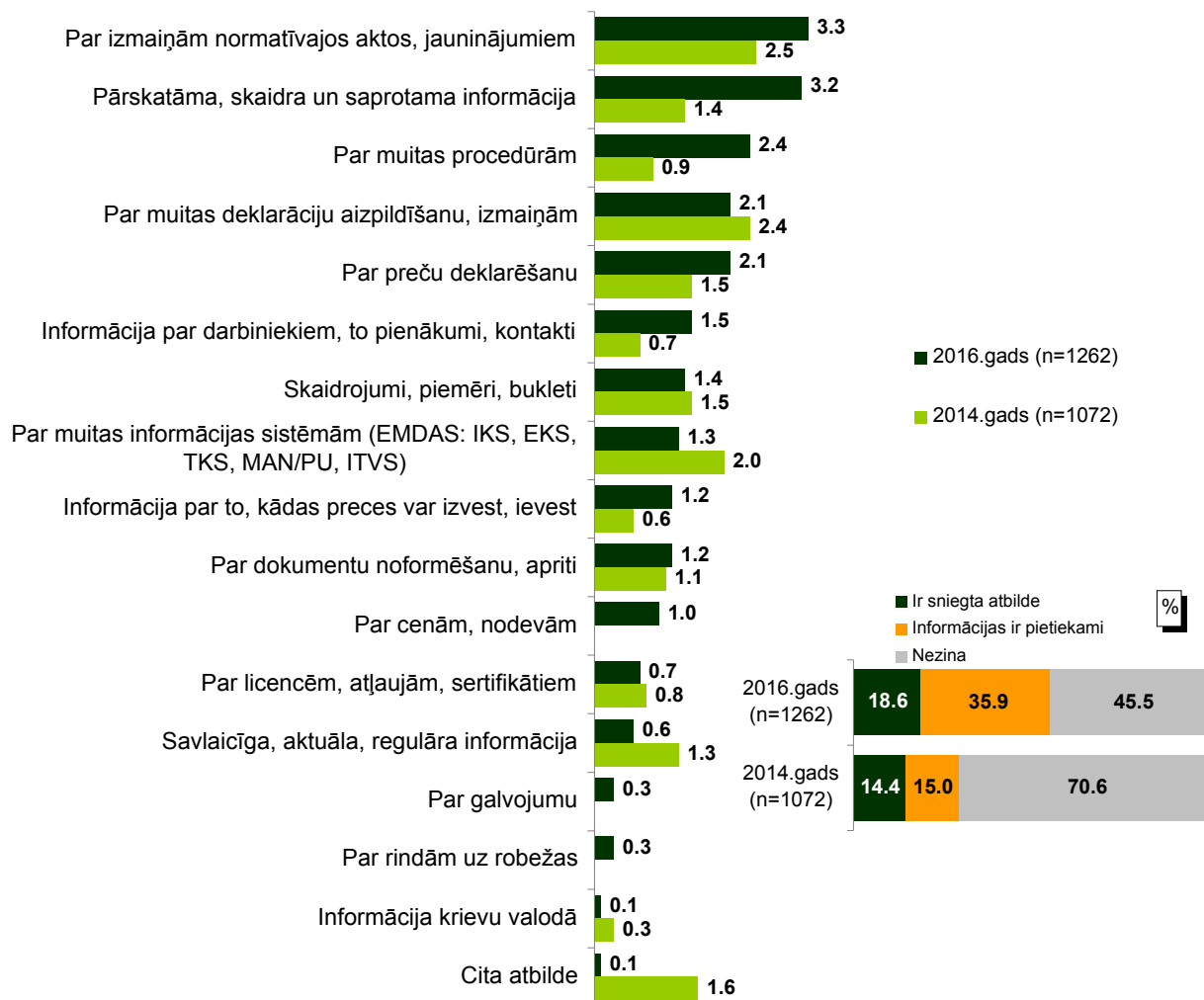
*Tā kā katrs respondents varēja minēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "muitas statistiku par tranzītu, eksportu un importu" (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 un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

8. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

2016.gadā veiktajā pētījumā VID muitas iestāžu klientiem lūdza raksturot negatīvo sadarbības pieredzi ar VID muitas iestādēm – vai ir gadījies saņemt neapmierinošas kvalitātes muitas pakalpojumu, saskarties ar tās darbinieku prettiesisku rīcību, vai par to ir informēts VID.

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

Vaicāti, „*Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu?*”, 23% atbildēja apstiprinoši.

Biežāk nekā caurmērā to, ka ir saskārušies ar neapmierinošām ar situācijām, norādīja muižošanas speciālisti (35%), kā arī tie, kuri visbiežāk muitas pakalpojumus izmanto Rīgas reģionā (28%).

Novērtējot pēdējo gadu laikā notikušās izmaiņas, jāsecina, ka, salīdzinot ar 2014.gadu, kad tika veikts iepriekšējais pētījums, klientu īpatsvars, kas pēdējā gada laikā bijuši neapmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, nav mainījies (2014.: 23%, 2016.: 23%).

Negatīvas pieredzes gadījumā respondentiem lūdza norādīt, vai viņi **informēja VID par šīm situācijām**. Analizējot iegūtos rezultātus, jāatzīmē, ka vairākums to nav darījuši (62.5%). No muitas klientiem, kuri bija saskārušies ar neapmierinošu pakalpojumu, VID par to informēja 37.5%: 21% informēja attiecīgā darbinieka tiešo vadītāju, 8% - VID Muitas pārvaldes vadību, 6% esot iesnieguši rakstisku sūdzību, tikpat bieži (6%) zvanīts uz anonīmo bezmaksas VID uzticības tālruni, bet 4% atbildēja, ka ir informējuši citā veidā.

Jāatzīmē, ka grupā, kuri bija informējuši VID, apmierināti ar **VID reakciju uz sūdzību/informāciju** bija puse (50%, t.sk. 13% ar to esot bijuši „pilnībā apmierināti”). Neapmierināti ar to bijuši nedaudz retāk (41%, t.sk. 20% ar to bija „pilnīgi neapmierināti”).

Respondentiem, kuri par savu negatīvo pieredzi VID nebija informējuši, lūdza raksturot **iesmeslus, kāpēc viņi to nedarīja**. Šajā jautājumā respondentiem atbilžu varianti netika piedāvāti, bet lūdza pašiem brīvi formulēt atbildes, kas datu apstrādes laikā tika apkopotas lielākās grupās.

Raksturojot iegūtos rezultātus, jāsecina, ka visbiežāk nosauktais iemesls bijis neticība, ka šādas rīcības rezultātā kaut kās mainīsies (29%), bet 19% atbildēja, ka nav to darījuši laika trūkuma dēļ. Retāk atbildēts, ka problēma neesot bijusi tik nopietna, lai sūdzētos (10%), esot bijušas bailes no sankcijām sūdzību dēļ (10%), jautājums esot ticis atrisināts citā veidā (pašu spēkiem vai vēršoties pie cita darbinieka) (9%), neesot bijis vēlmes strīdēties, „bojāt nervus” (7%). Citus iemeslus minēja mazāk kā 3% respondentu.

Salīdzinot ar 2014.gadā veiktās aptaujas rezultātiem, vērojams, ka 2016.gadā ievērojami biežāk norādīts, ka informēšanai neesot jēgas, tāpat nekas nemainīšoties (2014.:18%, 2016.: 29%), jautājums tika atrisināts (pašu spēkiem, pie citiem darbiniekiem) (2014.: 4%, 2016.: 9%).

8.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību

Vaicāti, vai pēdējo 12 mēnešu laikā **ir saskārušies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību**, apstiprinoši atbildēja 2%. No aptaujātajiem komerctransportlīdzekļu vadītājiem to norādīja 4%, muitošanas speciālistiem – 3%, bet no uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvjiem – 2%.

Ja salīdzina ar iepriekšējiem gadiem, jāatzīmē, ka 2016.gadā uz saskarsmi ar VID muitas darbinieku prettiesisku rīcību norādīts retāk (2012.: 6%, 2014.: 3%, 2016.: 2%).

Lūgti raksturot prettiesisko darbību ar ko bija saskārušies, no tiem, kuri bija saskārušies ar VID muitas amatpersonas prettiesisku rīcību (30 cilvēki), 18 respondenti norādīja, ka saskārušies ar materiālu labumu (kukuļu) pieprasīšanu, 7 - ar šādu labumu pieņemšanu, bet 11 norādīja, ka prettiesiskā rīcība izpaudusies citā veidā (aizvainojoša, rupja attieksme, nepamatota nevajadzīgu dokumentu vai paskaidrojumu pieprasīšana u.c.).

Saskaņā ar aptaujas datiem vairākums norādīja, ka viņi **zina, kur VID vērsties nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma vai amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā**: atbildi „Jā, zinu” atzīmēja 33%, bet 58% norādīja, ka precīzi nezina, kur vērsties, bet zinātu, kur šādu informāciju atrast. To, ka nezina, kur vērsties un nezinātu arī to, kur meklēt informāciju par to, atzina 10% aptaujāto.

Biežāk nekā caurmērā atbildi, ka zina, kur vērsties šādos gadījumos, norādīja komerctransportlīdzekļu vadītāji (42%) un muitošanas speciālisti (35%). To, ka nezina ne to, kur vērsties, ne arī to, kur šādu informāciju varētu atrast, biežāk nekā caurmērā atzina aptaujātie ceļotāji (13%).

8.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtošānu traucējošiem faktoriem

Atbildot uz jautājumu, kuri **trīs faktori, viņuprāt, visvairāk traucē kārtot formalitātes muitā**, visbiežāk norādīts, ka to traucē likumu sarežģītība (37%), biežas izmaiņas tiesību aktos (36%), paša klienta nepilnīgas zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām (27%) un garie jautājumu izskatīšanas termiņi (20%).

Retāk par galvenajiem traucēkļiem atzīts tas, ka ir pieejams pārāk maz informācijas par muitas jautājumiem (10%), muitas ierēdņu neprofesionālisms (8%), nelaipni un neatsaucīgi muitas ierēdņi (6%), bet 3% par tādu uzskata amatpersonu prettiesisku rīcību.

Jāatzīmē, ka 25% aptaujāto muitas klientu uzskata, ka nav tādu faktoru, kas traucētu kārtot formalitātes muitā.

Analizējot atbildes atkarībā no respondentu statusa, vērojams, ka uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji biežāk nekā caurmērā par lielākajām grūtībām uzskata biežas izmaiņas tiesību aktos (49%), likumu sarežģītību (45%), un klienta zināšanu trūkumu (32%). Arī muitošanas speciālisti par galvenajiem traucēkļiem atzina biežas izmaiņas tiesību aktos (48%), likumu sarežģītību (40%), un klienta zināšanu trūkumu (33%). Savukārt komerctransportlīdzekļu vadītāji par traucējošiem visbiežāk atzina likumu sarežģītību (33%), garus jautājumu izskatīšanas termiņus (24%) un biežas izmaiņas tiesību aktos (20%).

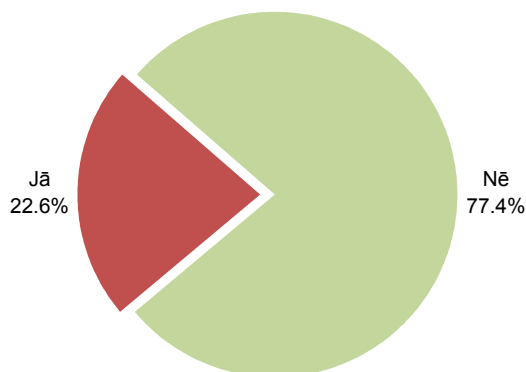
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

To, ka nav nekādu traucējošu faktoru, visretāk atzina uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji (17%) un muitošanas speciālisti (16%), bet visbiežāk - ceļotāji (41%) un komerctransportlīdzekļu vadītāji (30%).

8. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

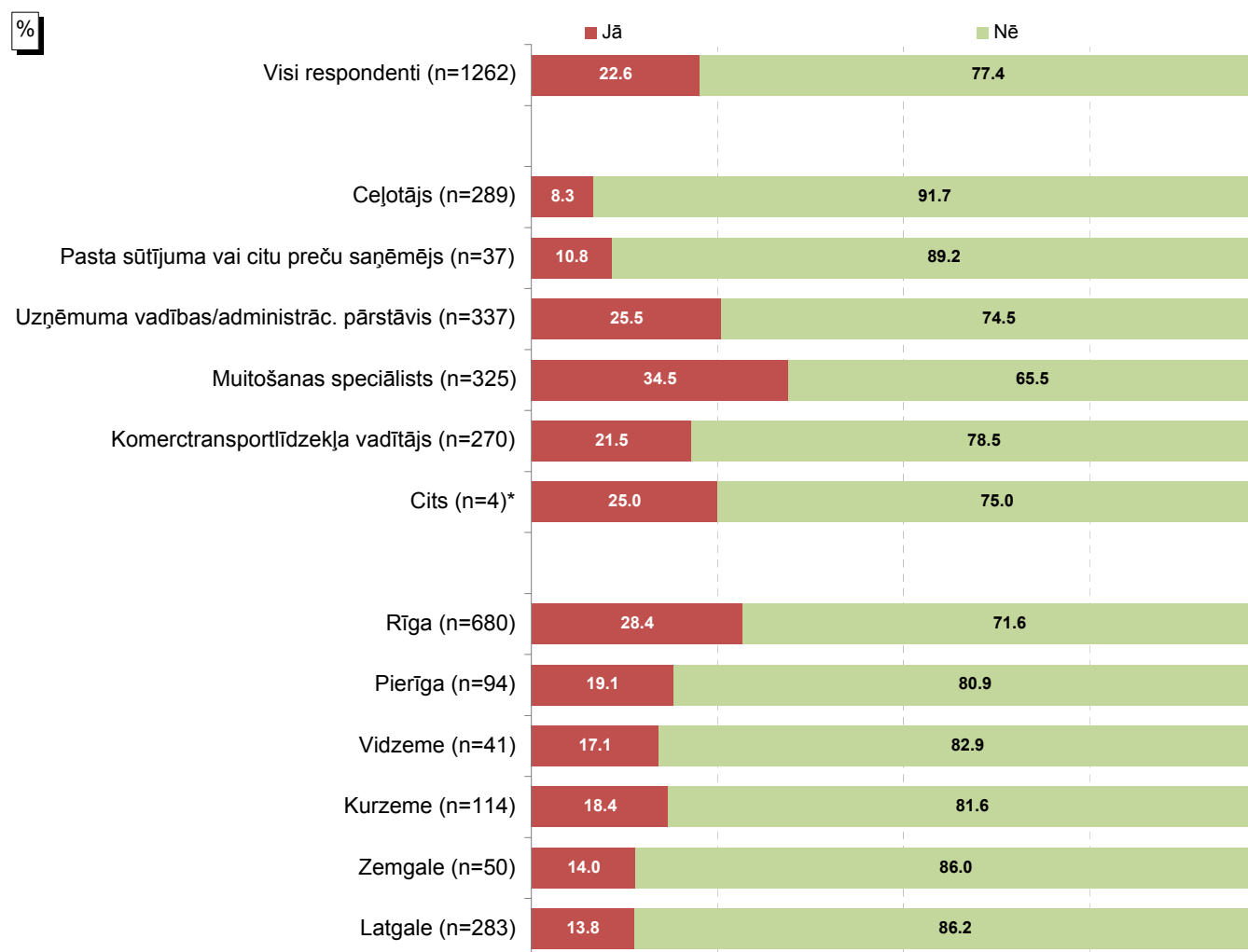
8.1. Saksarsme ar neapmierinošu VID muitas iestāžu pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

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



Bāze: visi respondenti, n=1262

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



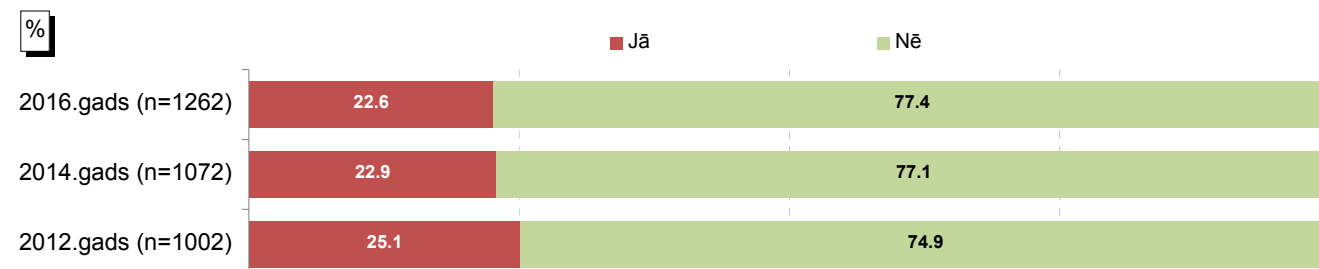
Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

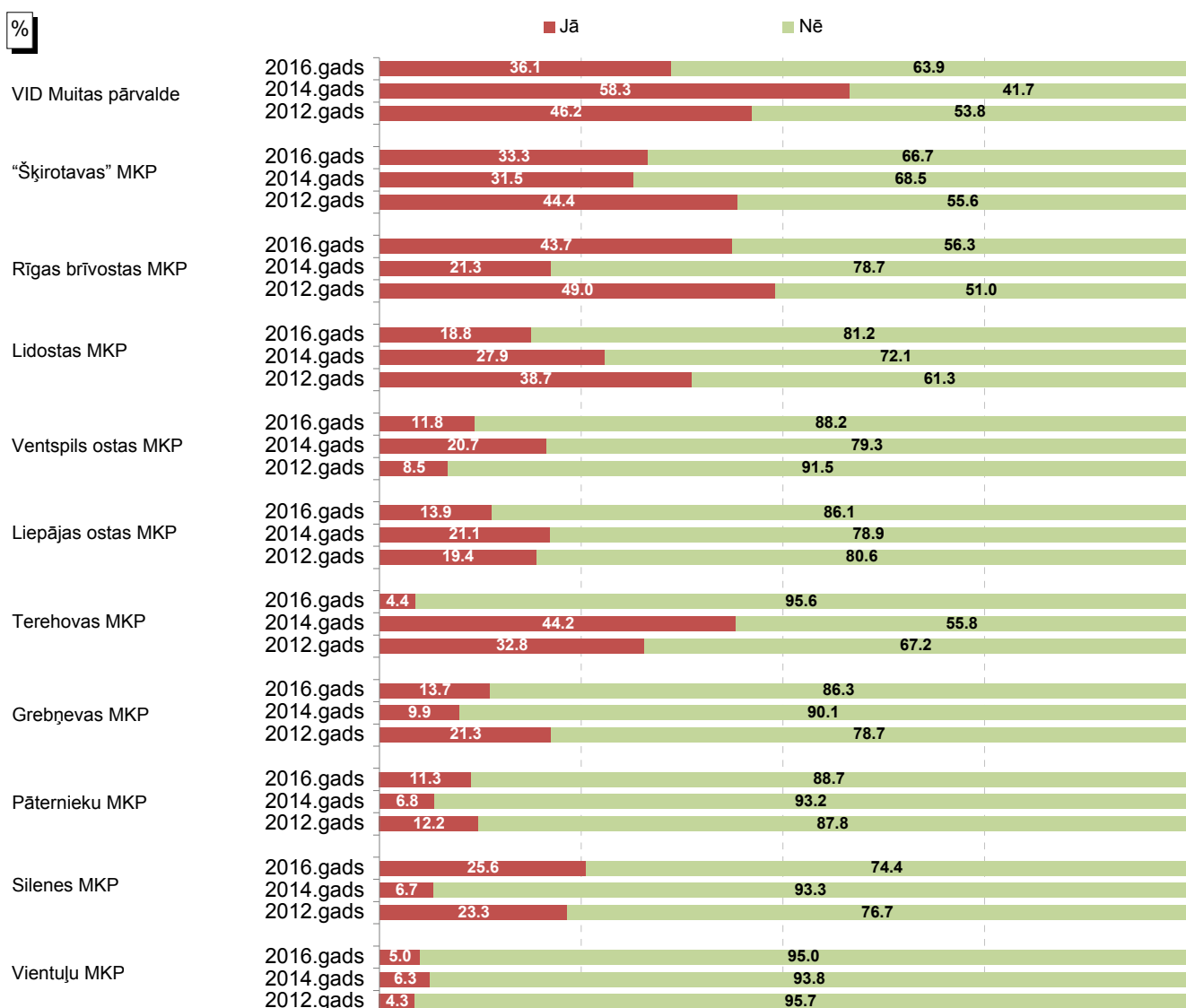
"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu?"

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



Bāzes: visi respondenti

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

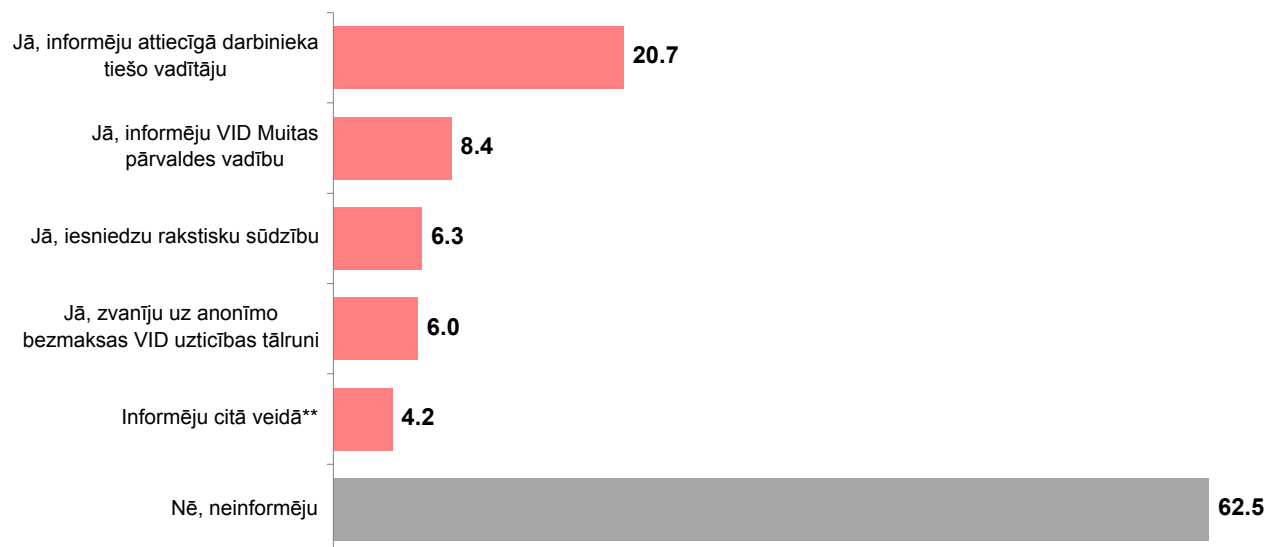


Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras 2016.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.gada aptaujās.

VID informēšana par neapmierinošām situācijām

"Vai Jūs informējāt VID par šīm situācijām?"

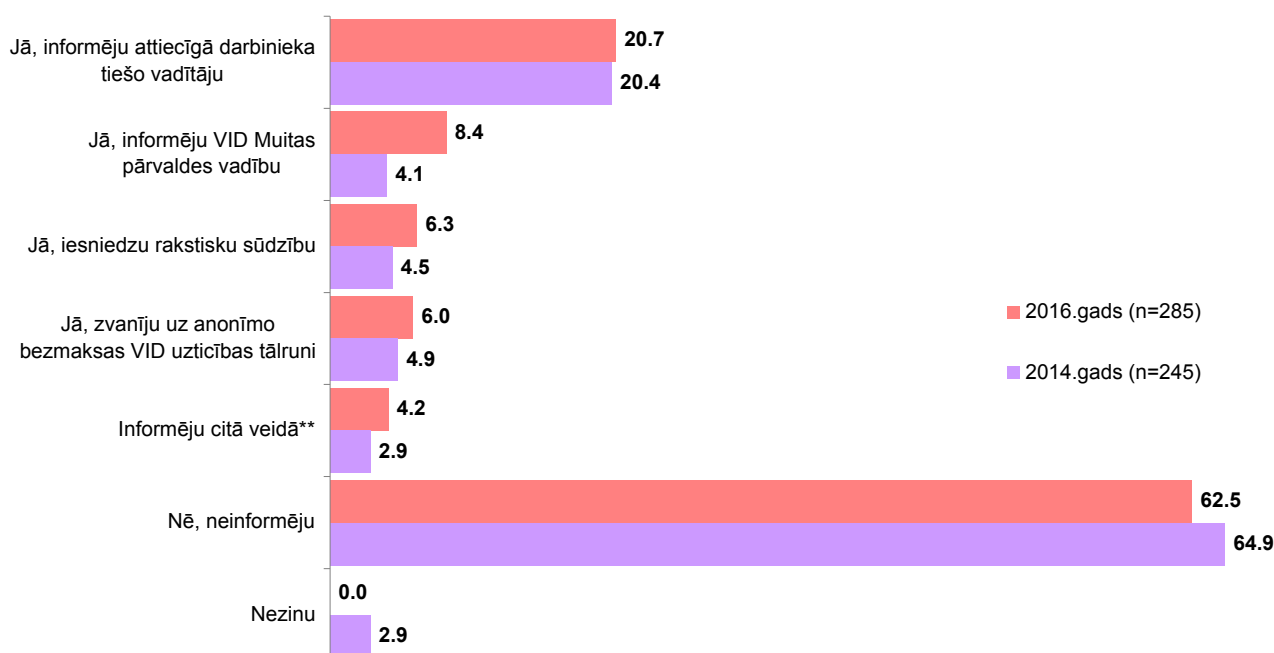


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, n=285

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

**Kategorijā "Informēju citā veidā" ietilpst: „e-pastā” (minēts 4 reizes); „telefonsarunā ar VID darbinieku” (minēts 3 reizes); „informēju Latvijas aviācijas asociāciju Rīgas lidostā” (minēts 1 reizi); „informēju savu darba devēju” (minēts 1 reizi); „izteicu savas bažas par apkalpošanas kvalitāti konkrētajam darbiniekam, ar ko bija saskarsme” (minēts 1 reizi); „palīdzības dienesta pakalpojumus izmantoju” (minēts 1 reizi); „zvanīju uz TEKD ar jautājumiem” (minēts 1 reizi).

2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums

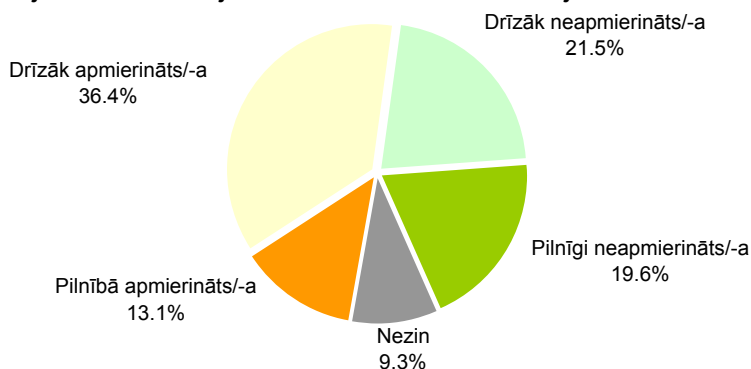


Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem

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

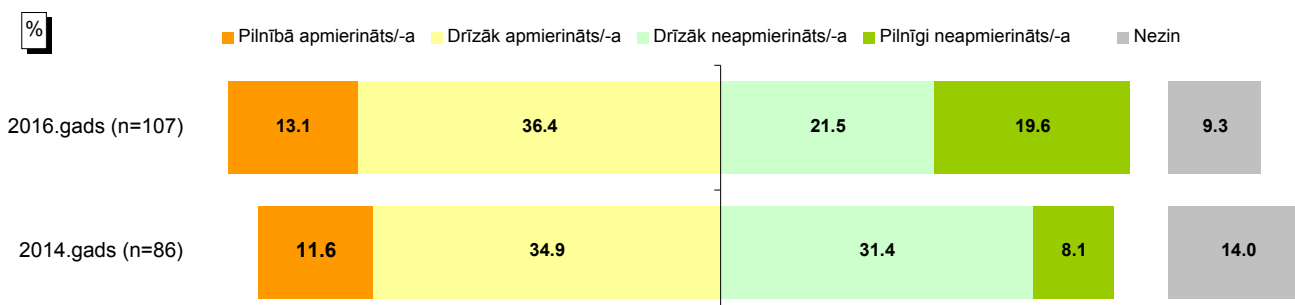
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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



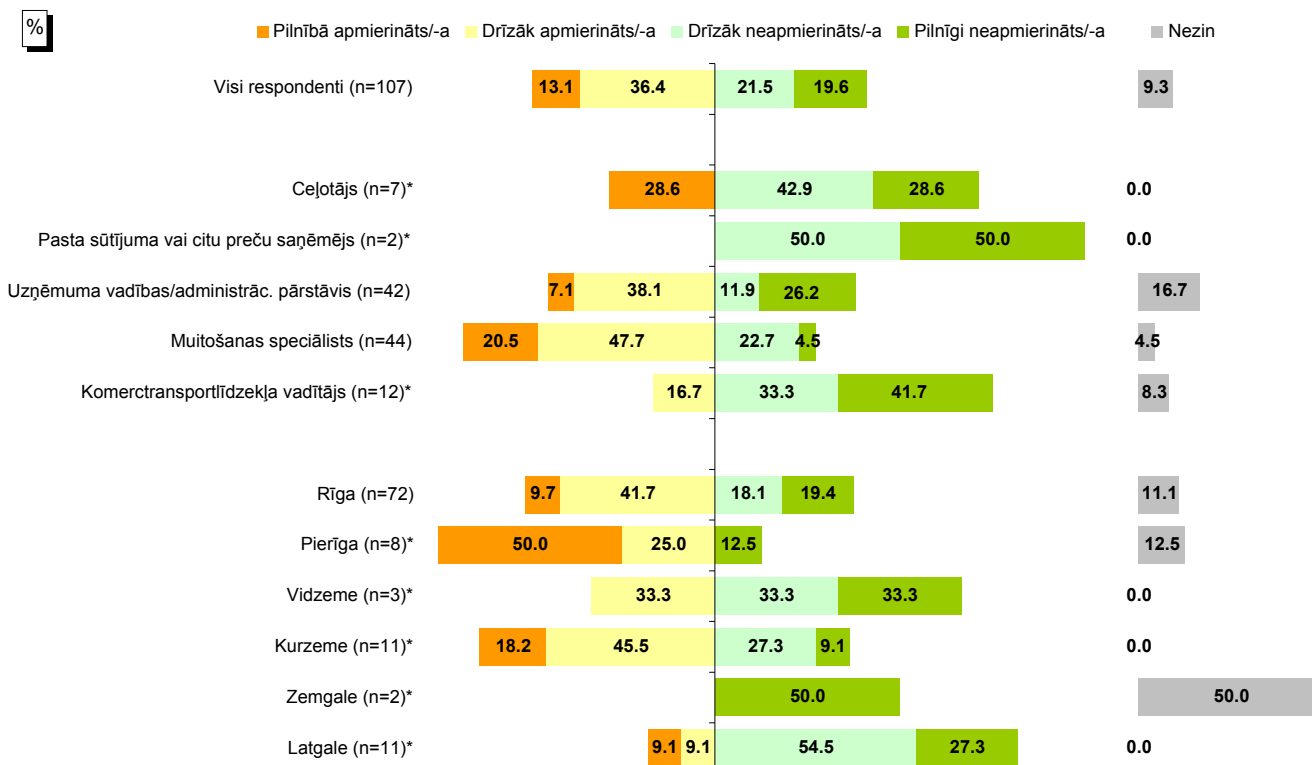
Bāze: respondenti, kuri informēja VID par to, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, n=107

2014.gada un 2016.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

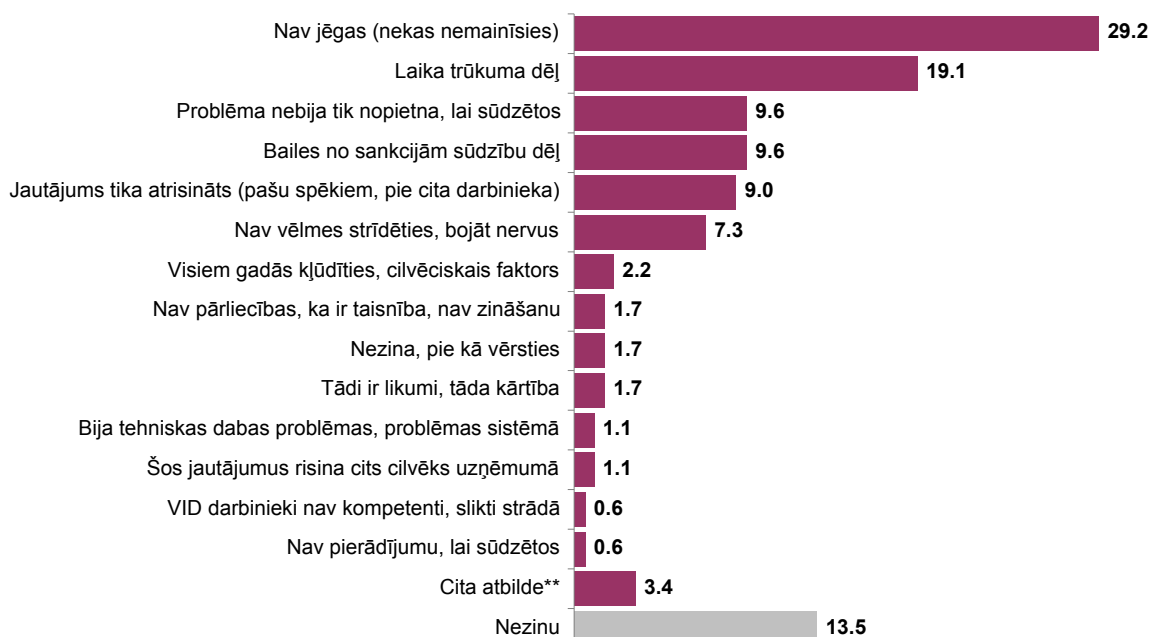


Bāzes: respondenti, kuri informēja VID par to, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Iemesli VID neinformēšanai par neapmierinošām situācijām

"Kāpēc Jūs neinformējāt VID par šīm situācijām?"

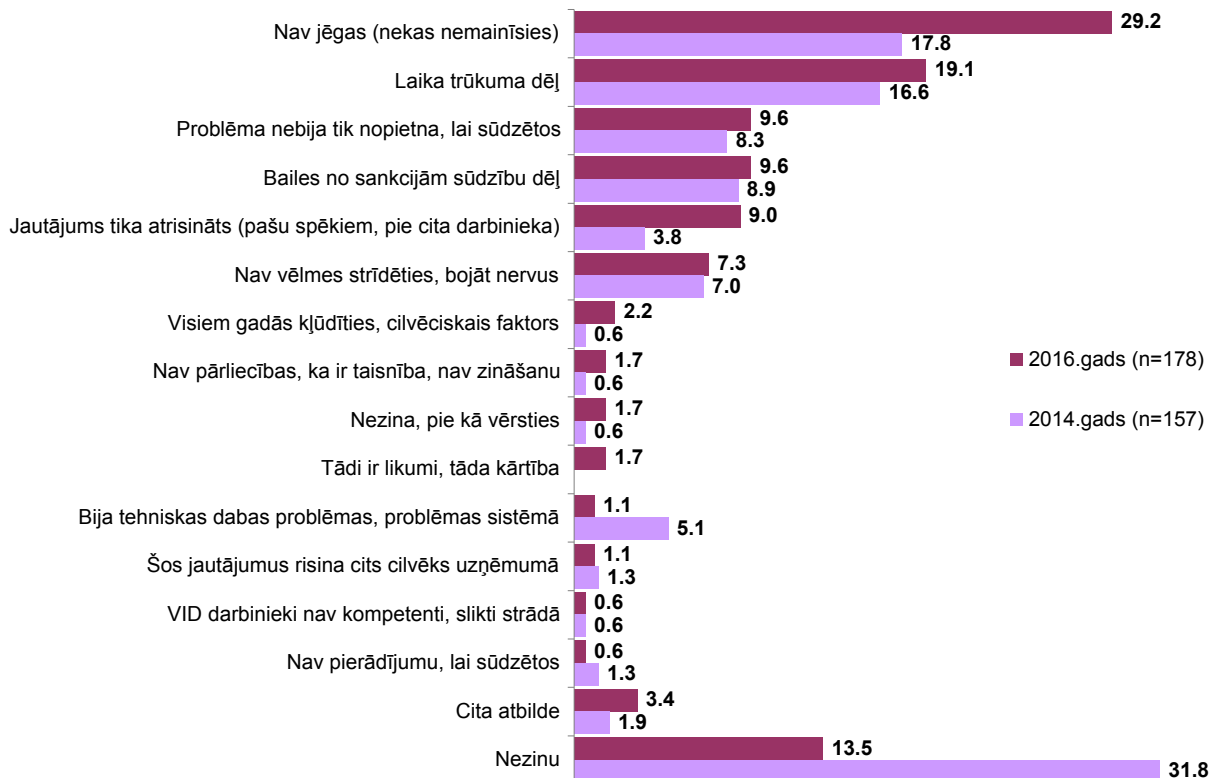


Bāze: respondenti, kuri nav informējuši VID par situācijām, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu, n=178

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

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: „es visu pateicu personīgi darbiniekam” (minēts 1 reizi); „gaidījām, ka pakalpojuma kvalitāte ar laiku uzlabosies” (minēts 1 reizi); „jāgaida, ko darīt” (minēts 1 reizi); „jo tas bija muitas vadītājs” (minēts 1 reizi); „loti gribēju to darīt, bet neizdarīju” (minēts 1 reizi); „neoficiāli informēju tiešo priekšnieku” (minēts 1 reizi).

2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums

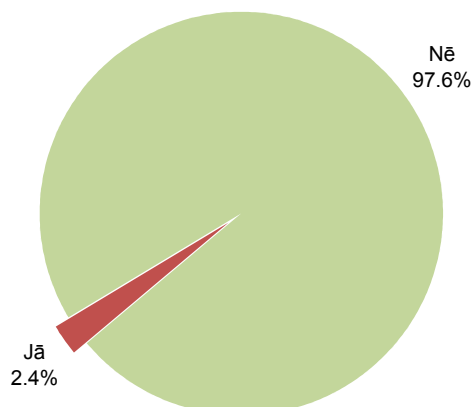


Bāzes: respondenti, kuri nav informējuši VID par situācijām, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu

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

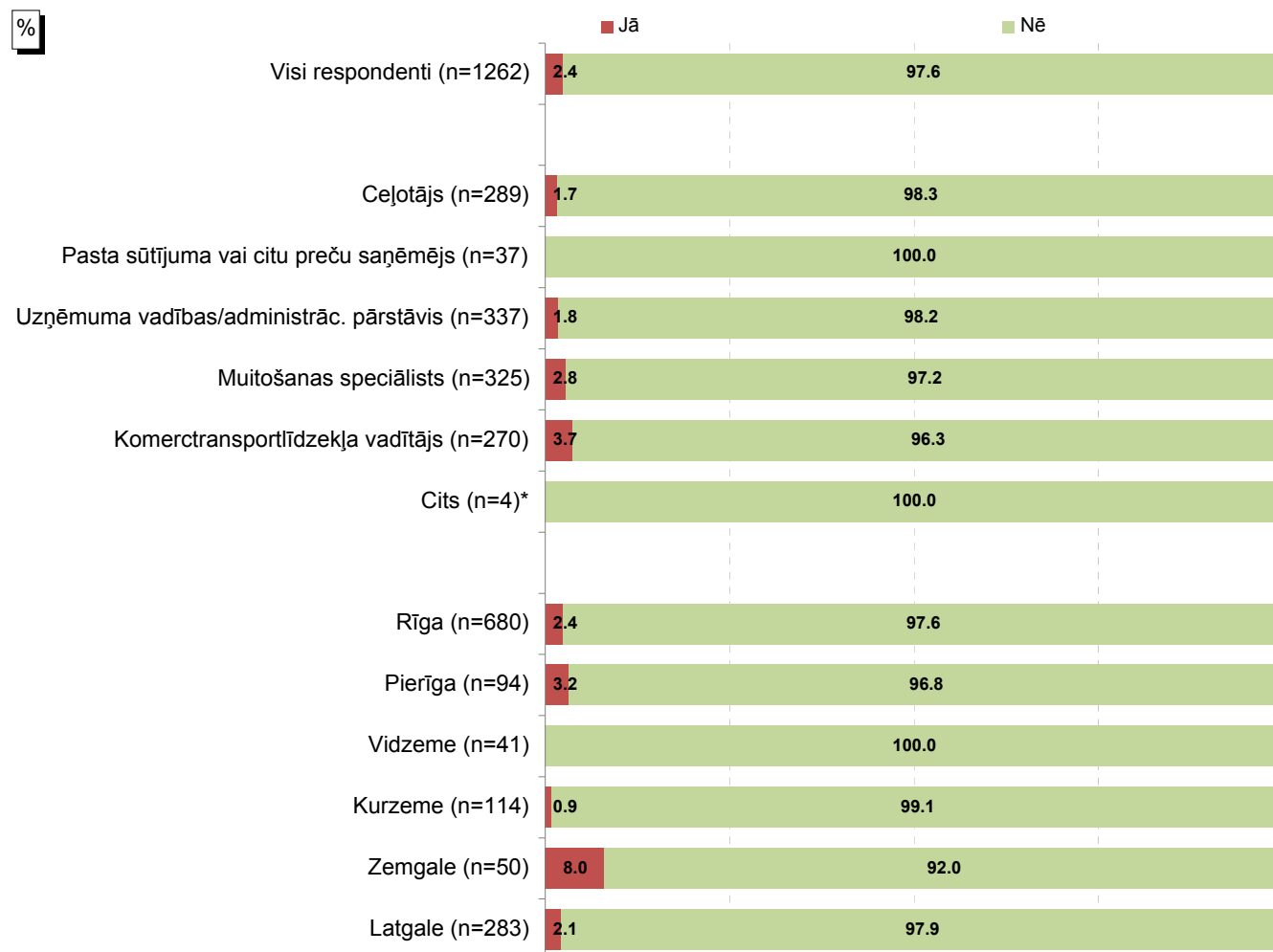
8.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību

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



Bāze: visi respondenti, n=1262

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



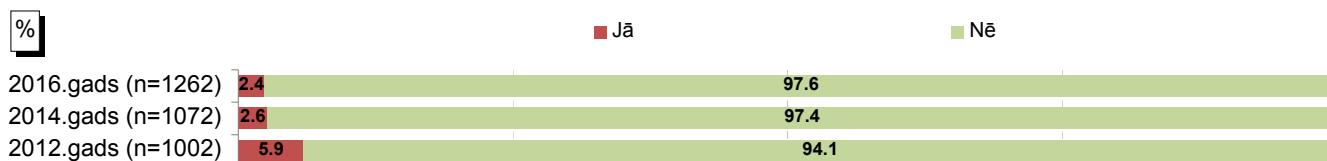
Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

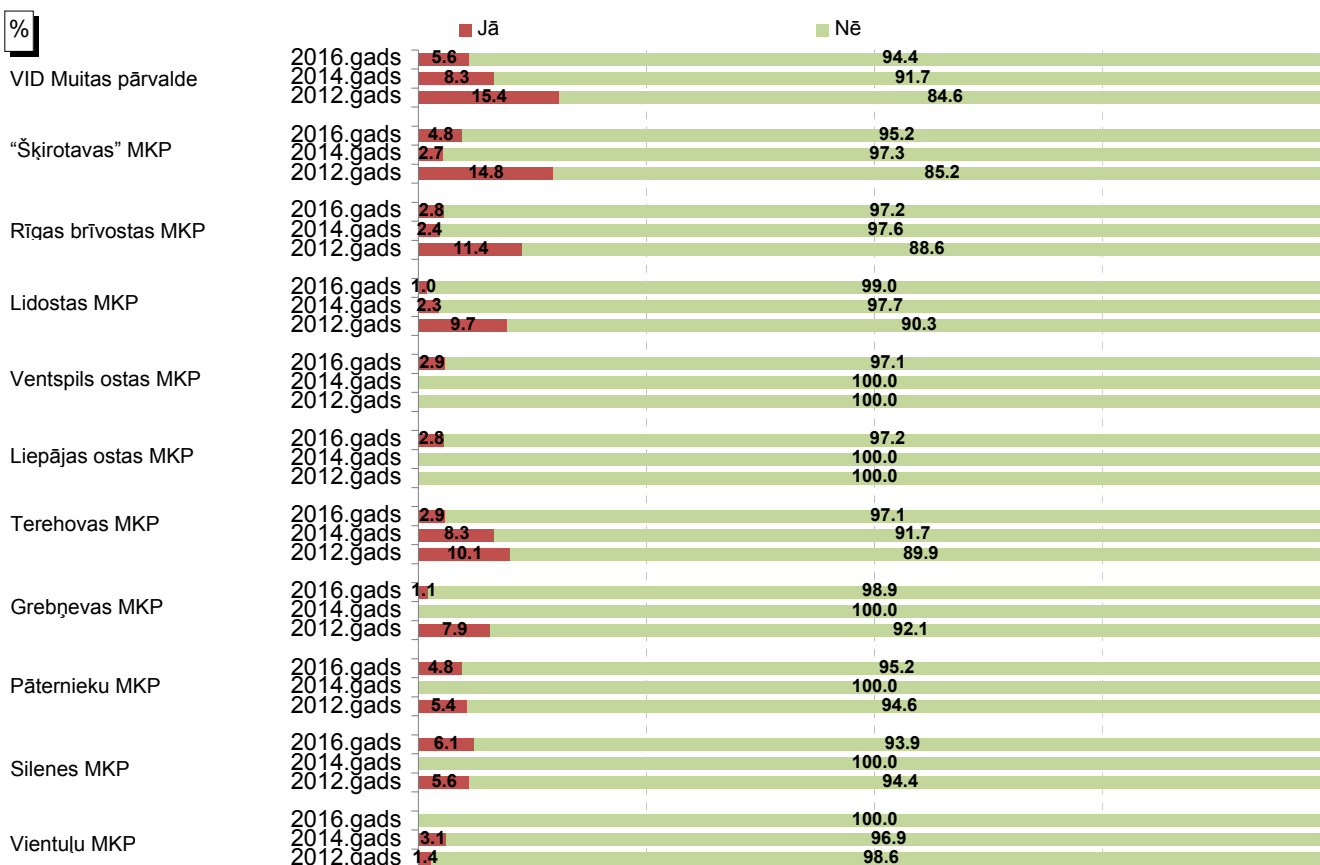
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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



2012.gada, 2014.gada un 2016.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 2014.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 aptaujā.

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

	skaits	%
Materiālu labumu (kukuļa) pieprasīšana	18	60.0
Piedāvāto materiālu labumu (kukuļa) pieņemšana	7	23.3
Cits**	11	36.7

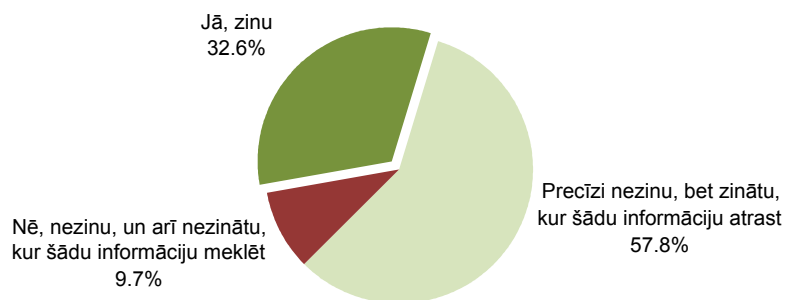
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību, n=30

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst: „aizvainojoša, rupja attieksme” (minēts 3 reizes); „nepamatota nevajadzīgu dokumentu vai paskaidrojumu pieprasīšana muižošanas procesā” (minēts 3 reizes); „amata pienākuma nepildīšana, ignorēšana” (minēts 1 reizi); „atteicās” (minēts 1 reizi); „man bija sajūta, ka netaisnīgi risina manu jautājumu” (minēts 1 reizi); „materiālo vērtību izņemšana bez dokumentiem” (minēts 1 reizi); „nepamatots muitas kodu pieprasījums (atmuitojām kravu no Krievijas: bija ķermeņa krēms (330499), lika nomainīt uz kodu 330790, atbilstoši nācās maksāt muitas nodevu” (minēts 1 reizi).

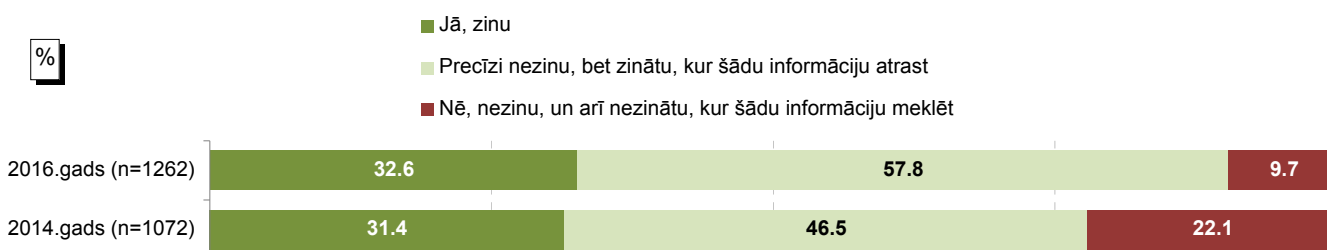
Informētība par vēršanos VID problēmu gadījumos

"Vai Jūs zināt, 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?"



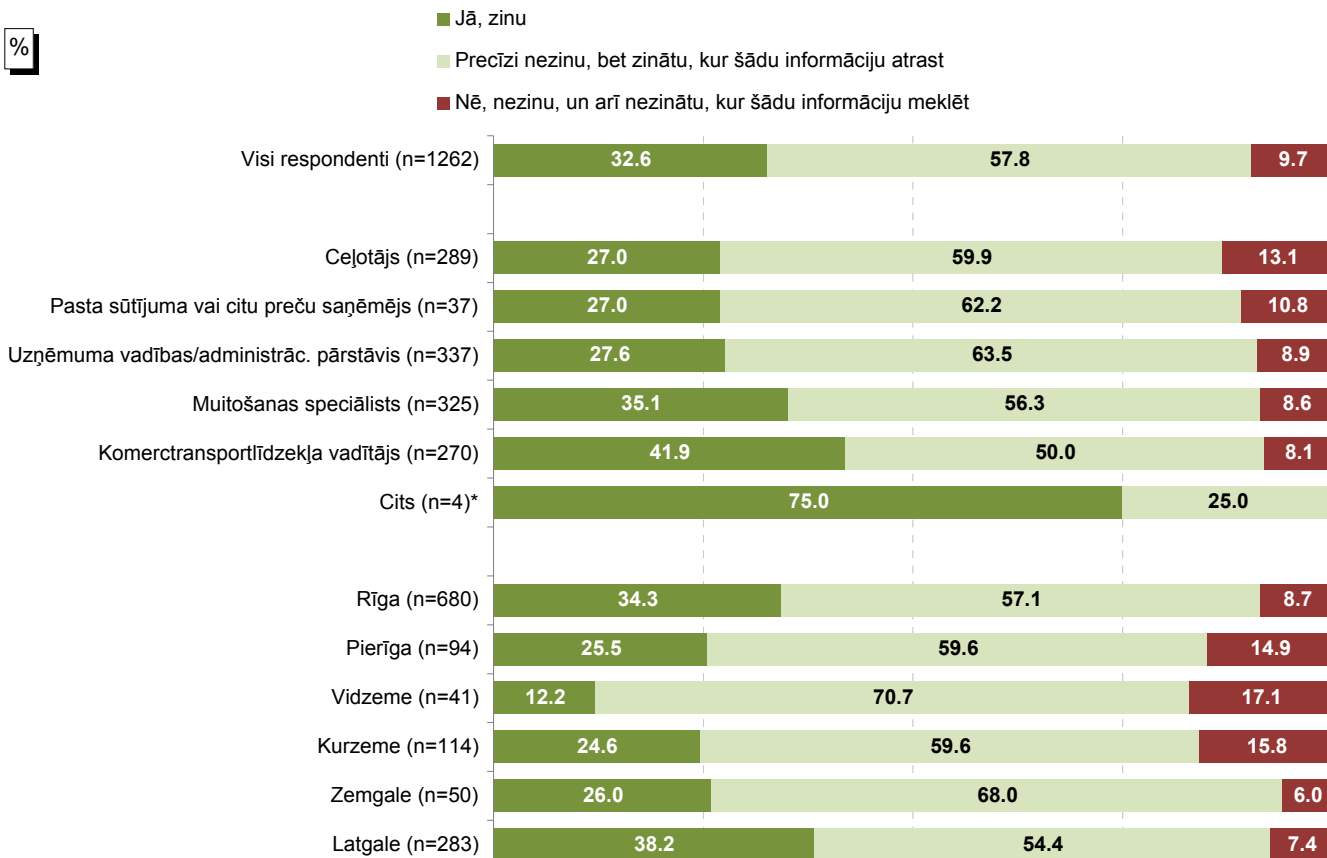
Bāze: visi respondenti, n=1262

2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

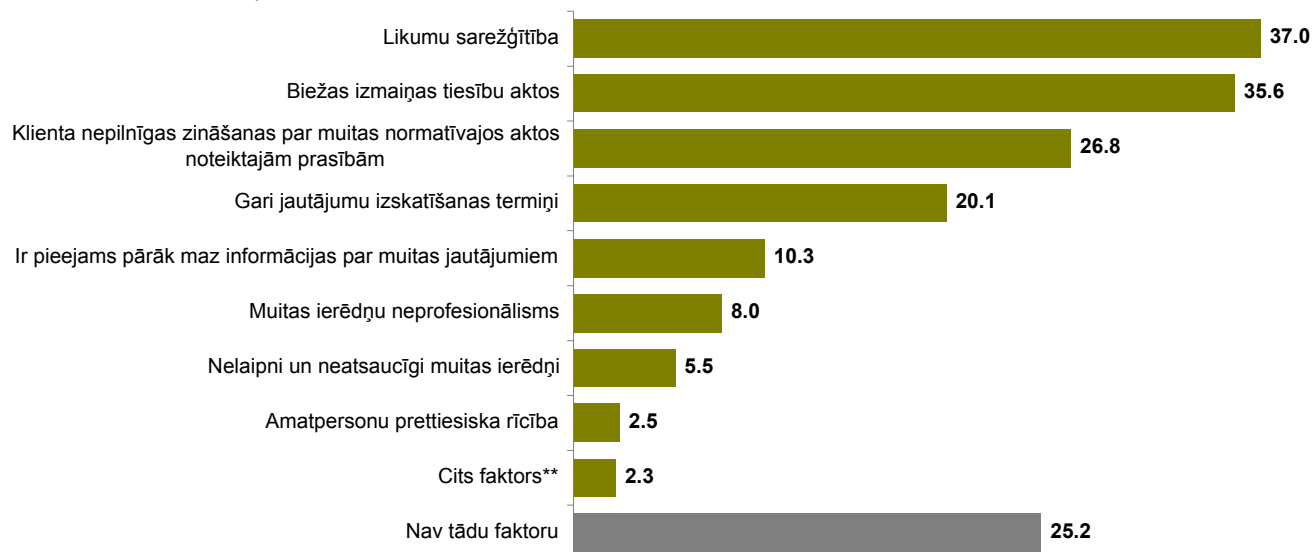


Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

8.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtotājiem traucējošiem faktoriem

"Kuri trīs faktori, Jūsaprāt, visvairāk traucē kārtot muitas formalitātes muiā?"

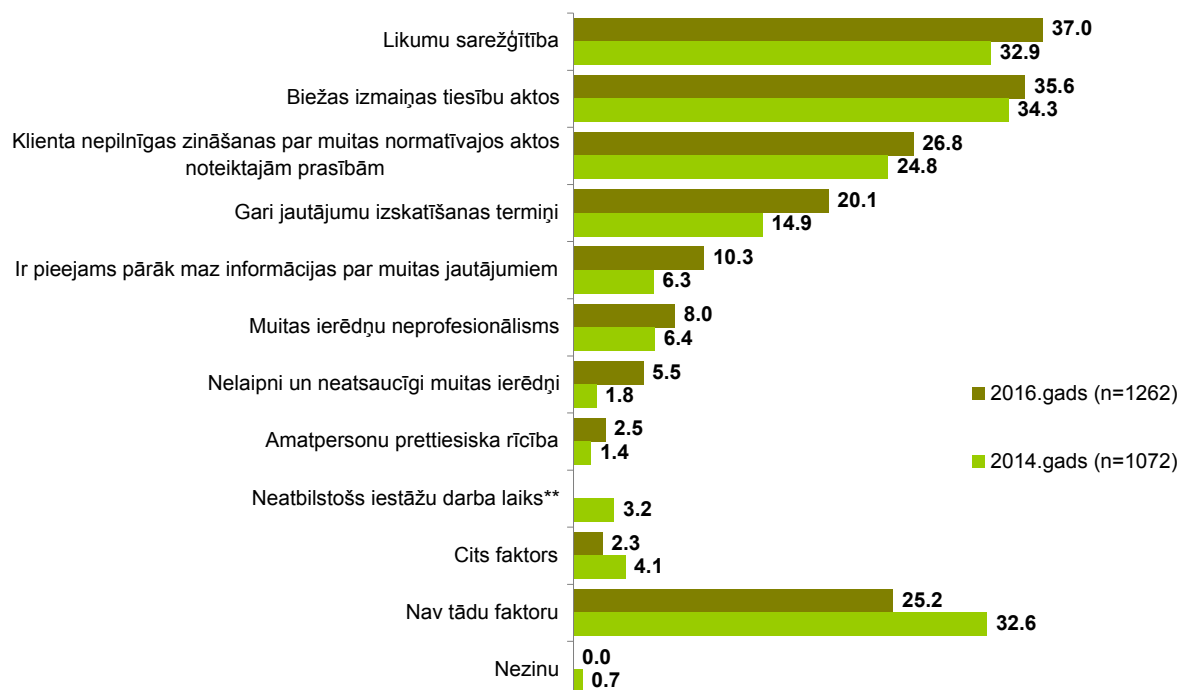


Bāze: visi respondenti, n=1262

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

**Kategorijā "Cits faktors" ietilpst: „gada deklarāciju noformēšana” (minēts 2 reizes); „stāvlaukumu trūkums” (minēts 2 reizes); „aprēķins un maksājums, atlikuma nav” (minēts 1 reizi); „attālinātā importa muitas procedūru noformēšanas centralizācija” (minēts 1 reizi); „birokrātija” (minēts 1 reizi); „darbinieku biežā maiņa” (minēts 1 reizi); „domāju, ka tā ir nepilnīga sistēma” (minēts 1 reizi); „joprojām man nav skaidrs par situāciju, kad uzņēmums nevar atmuitot savu preci Latvijā, jo nespēj iesniegt korektu atbilstības deklarāciju” (minēts 1 reizi); „kreisa elektroniskā sistēma” (minēts 1 reizi); „Latvijas normatīvajos aktos netiek ņemta vērā citu ES valstu pieredze uzņēmējdarbības vienkāršošanas nolūkā” (minēts 1 reizi); „mazs muitas darbinieku štats” (minēts 1 reizi); „nedēļas nogalēs nevienam nevar sazināties” (minēts 1 reizi); „neērti uztaisīta EDS muitas Importa/Eksporta sadaļa” (minēts 1 reizi); „neloģiski muitas pārvaldes rīkojumi un attieksme, nevaru saprast kā labā muitas pārvalde strādā” (minēts 1 reizi); „nestandarta gadījumos nav neviena lēmēja” (minēts 1 reizi); „rindas” (minēts 1 reizi); „sīkumainība” (minēts 1 reizi); „vajag strādāt ātri” (minēts 1 reizi); „vājš menedžments un formalizācija līdz tādai pakāpei, ka Latvija zaudē tranzītkravas” (minēts 1 reizi); „nezina / nav saskāries” (minēts 8 reizes).

2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

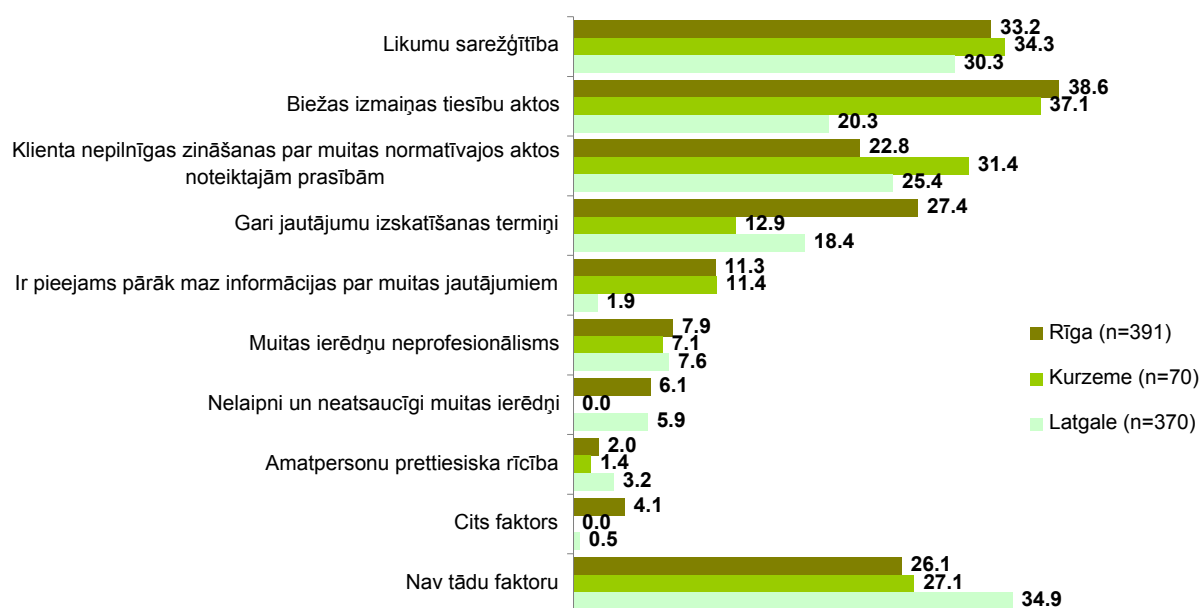
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt līdz 3 atbildēm, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Atbilžu variants 2016.gadā netika piedāvāts.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

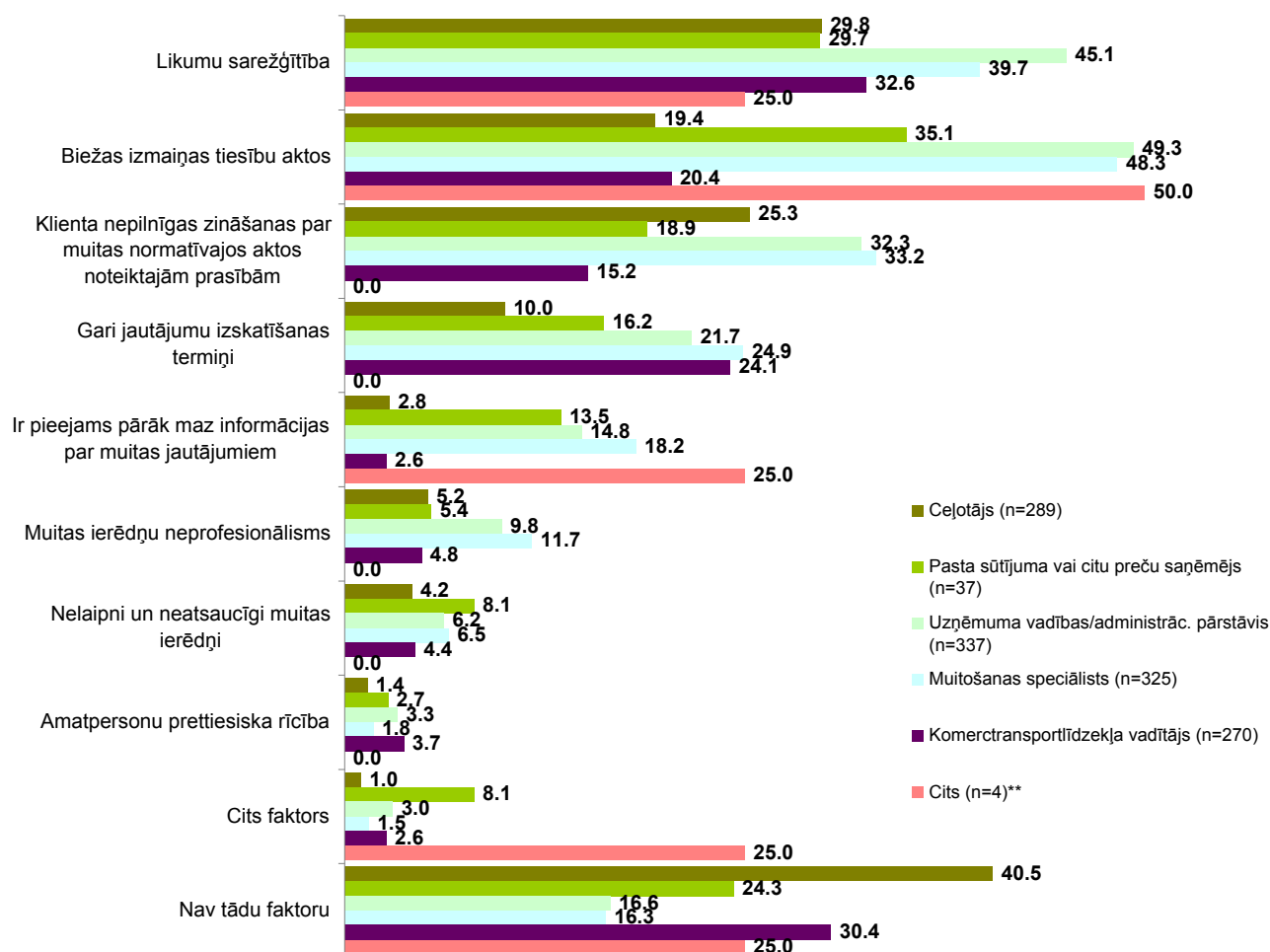
Respondentu atbildes atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes



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.

9. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza sniegt ierosinājumus muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai. Aptaujātajiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi minēja dažādus ierosinājumus, kas datu apstrādes gaitā tika apkopoti lielākās grupās.

Apkopojot atbildes, jāsecina, ka ierosinājumus muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai sniedza 46% respondentu, bet 44% norādīja, ka nezina, ko ieteikt, un 10% atbildēja, ka viņus muitas iestāžu darbs apmierina un aicināja tā turpināt.

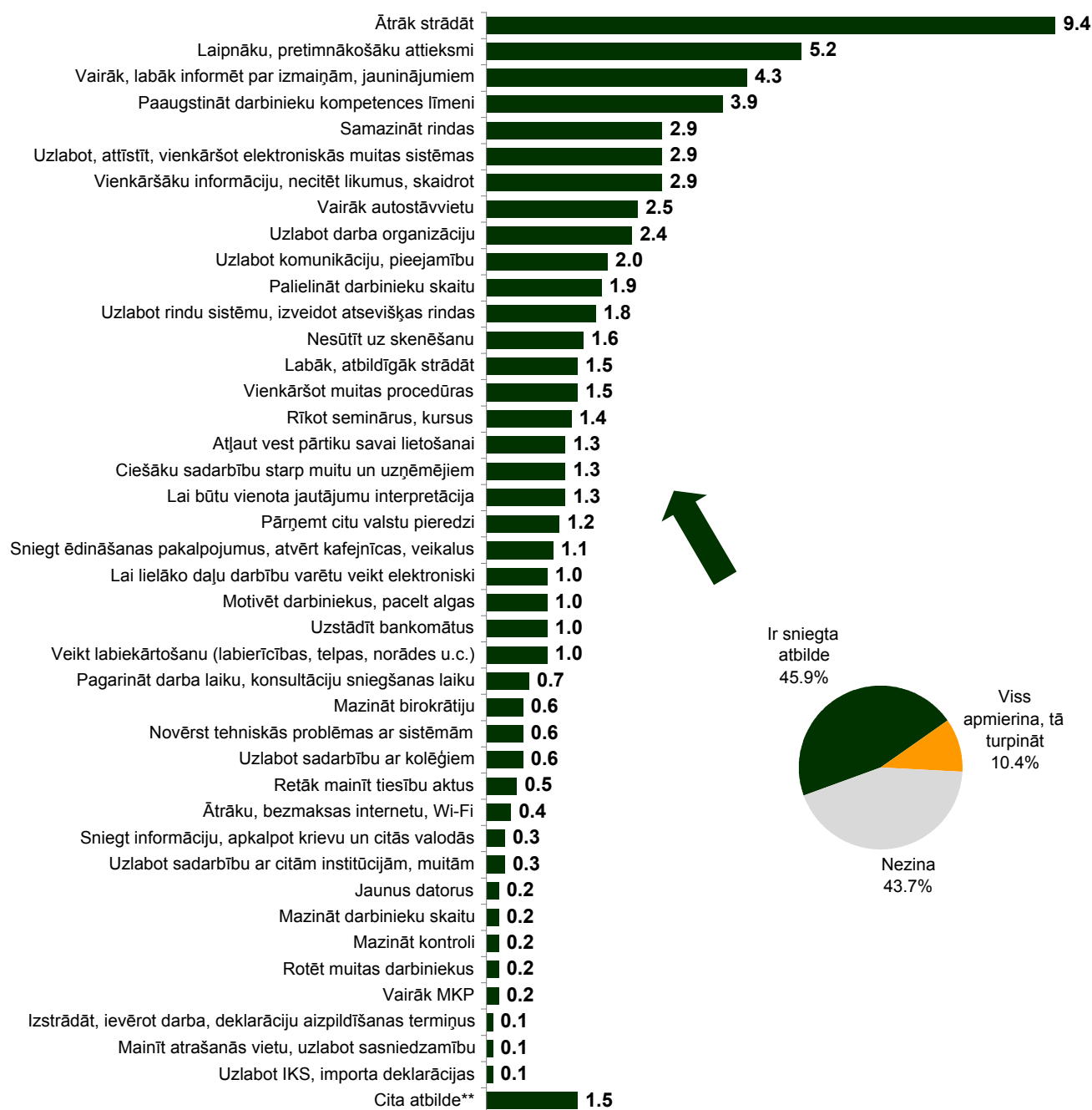
Jāatzīmē, ka ieteikumi skāra plašu problēmu loku. Visbiežāk klienti aicinājuši muitas iestādes paātrināt klientu apkalpošanu (9%) – paātrināt pavaddokumentu, deklarāciju noformēšanu, kravu pārbaudes, nodrošināt ātrāku apkalpošanu, saīsināt jautājumu izskatīšanas termiņus, „sākt iesūtīto dokumentu apstrādi bez klienta atgādinājumiem”. Otrs biežāk minētais (5%) ieteikums bija nodrošināt laipnāku, pretimnākošāku darbinieku attieksmi: „*muiņai jābeidz visus klientus uzskatīt par pārkāpējiem un krāpniekiem, jāsniedz konsultācijas un palīdzība, nevis jācenšas vienmēr rakstīt protokolus neiedziļinoties situācijā*”, „*uzlabot muitas amatpersonu apkalpošanas stilu, runas veidu, atsaucību problēmu risināšanā*” u.c.

To, ka vajadzētu vairāk, labāk informēt par izmaiņām, jauninājumiem, norādīja 4%, un tikpat bieži (4%) tika norādīts, ka nepieciešams paaugstināt darbinieku kompetences, zināšanu līmeni – „*posteņa darbiniekiem nav spējas pašiem pieņemt lēmumus, pat elementārus!!!*”, „*daudzi darbinieki ir ar ļoti šauru specializāciju, risinot komplicētus jautājumus, tiec pāradresēts no vien pie otra vairākas reizes, maz ir cilvēku ar vispusīgām zināšanām*”.

Nedaudz retāk uzskatīts, ka ir nepieciešamas samazināt rindas (3%), uzlabot elektroniskās muitas sistēmas (3%), nodrošināt vienkāršāku informāciju, sniegt atbildes pēc būtības, nevis citēt likumus (3%), kā arī nodrošināt vairāk autostāvvietas (3%).

9. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai? Un vēl kādi?"



Bāze: visi respondenti, n=1262

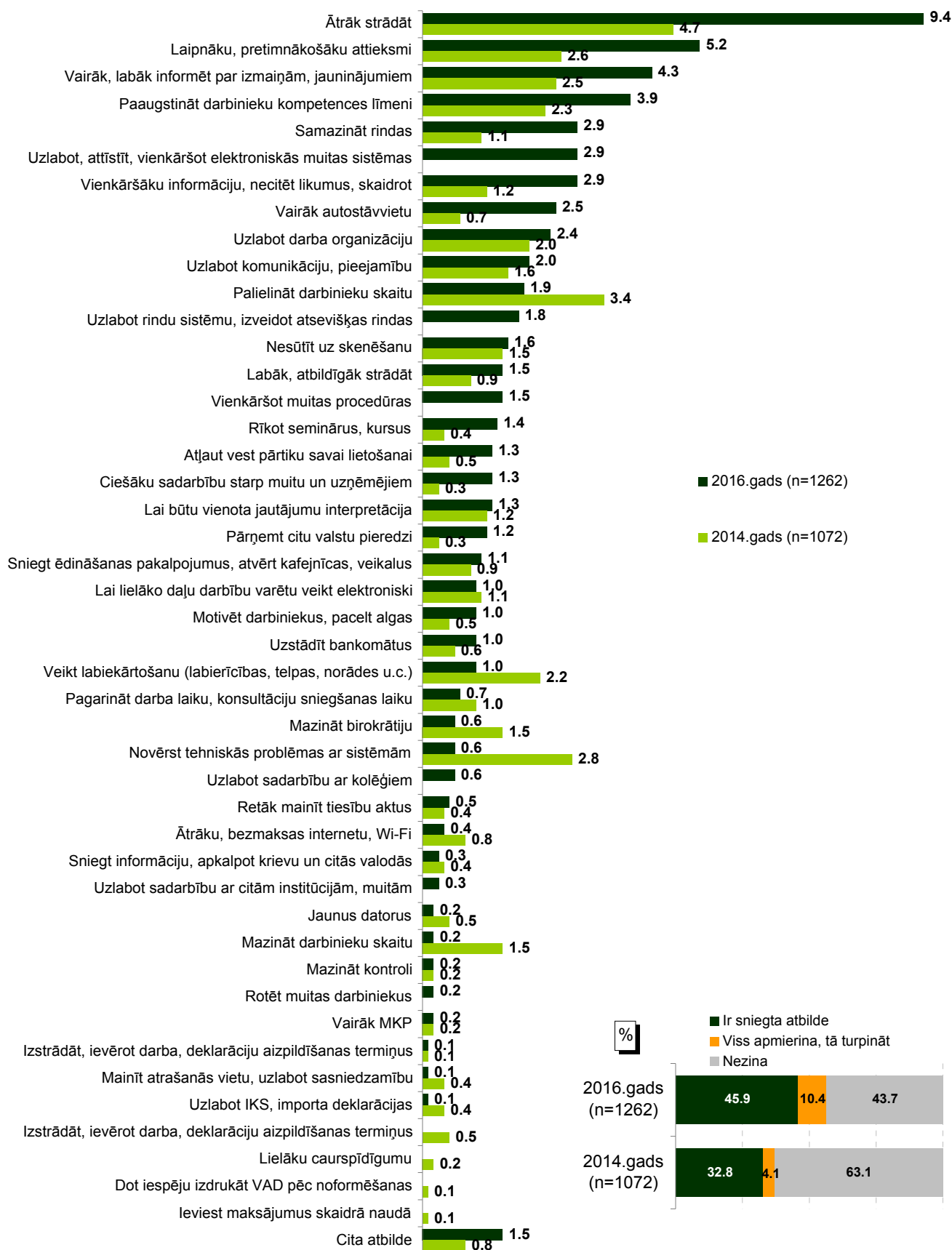
*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "vispār noņemt robežas" (minēts 2 reizes); "beigt muitas pārvaldei zagāt, izvest no darba muitas pārvaldē strādājošos zagļus un ne speciālistus, ir apnicis, ka vienīgais, ko muitas pārvalde dara ir ražo sarežģītības, lai tik ne viens šinī sfērā nedarbotos" (minēts 1 reizi); "bet kopumā - es varu salīdzināt - Pāterniekos ir vislabākais kontroles punkts Latvijā, speciāli braucu šeit" (minēts 1 reizi); "biežāk veidot aptaujas par sistēmu uzlabojumiem" (minēts 1 reizi); "ja es pasūdzos priekšniekam, viņš problēmjautājumu nosūta tam, par ko es sūdzos, jo čomi kopā šņabi dzer, nav vērts sūdzēties" (minēts 1 reizi); "jāsoda negodīgi darbinieki" (minēts 1 reizi); "kāpēc nevar braukt uz RU katru dienu un ievest akcīzes preces normas robežās" (minēts 1 reizi); "lai iebraucot Latvijā nenolej lieko degvielu, jo dzirdēju par to" (minēts 1 reizi); "lai jaunais VID priekšnieks domā" (minēts 1 reizi); "lai muitas darbiniekam arī būtu čips kā mums, tad būs taisnīgi" (minēts 1 reizi); "muita puslīdz ok, jāmaina veterinārā dienesta attieksme un karaliskais dzīves veids" (minēts 1 reizi); "netērēt līdzekļus sarežģītu likumprojektu un programmu izstrādei, kas pēc to ieviešanas izrādās nekvalitatīvi un uzņēmēju darbību bremsējoši" (minēts 1 reizi); "noņemt fizisko personu muitas deklarāciju aizpildīšanu" (minēts 1 reizi); "precīza likumu ievērošana" (minēts 1 reizi); "samazināt atļauju izdošanas laiku līdz 1 mēnesim (galvojums, atvērt muitas noliktavā, labojumi)" (minēts 1 reizi); "vadībai pamēģināt pašiem veikt deklarēšanu muitas punktā, neizmantojot savu dienesta stāvokli un par to iepriekš nebrīdinot attiecīgo muitas punkta vadību vai darbiniekus, uzzinātu daudz ko jaunu" (minēts 1 reizi); "veicot fizisko kontroli dz.c. vagoniem, klientam ir jāmaksā dz.c. vagonu dīkstāves dzelzceļam neatkarīgi, cik ilgi tiek veikta kontrole un kāds ir kontroles rezultāts, nepieciešams šo jautājumu atrisināt divām valsts iestādēm" (minēts 1 reizi); "veicot kravas (vagonos) fizisko kontroli, kāpēc par vagonu dīkstāvi jāmaksā mums?" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai? Un vēl kādi?"

2014.gada un 2016.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	1262 respondenti
APTAUJAS METODE	- Tiešās intervijas Muitas kontroles punktos un/vai muitas kontroles punktu teritorijā - Interneta aptaujas (CAWI) ar VID muitas klientiem (no klienta dotās datubāzes).
APTAUJAS LAIKS	17.10.2016. – 25.11.2016.

Tiešās intervijas MKP	580
Interneta aptauja	682
KOPĀ	1262

SASNIEGTĀS IZLASES RAKSTUROJUMS MUITAS KONTROLES PUNKTOS UN/VAI MUITAS KONTROLES PUNKTU TERITORIJĀ

	Plānotā izlase	Sasniegtā izlase
Fiziskas personas	255	277
Juridiskas personas (komerctransportlīdzekļu vadītāji, uzņēmumu vadītāji, brokeri)	300	303
Kopā:	555	580

Projekta/pētījuma vadītāja	Ieva Strobe
Pētījumā iesaistītie eksperti	Zanda Rutkovska, Jūlija Ponomarjova
Pētījuma rezultātu analīzē piedalījās	Santa Miezīte, Kristina Grundāne
Aptaujas vadīja	Iveta Briška, Evija Otaņķe
Datu masīvu veidoja	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 – Alojās, 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 Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?”)

Rīga – VID Muitas pārvalde, “Šķirotavas” MKP, Rīgas brīvostas MKP, Lidostas MKP, Lidostas MKP - VAS "Latvijas pasta" klientu apkalpošanas vieta, MKP "0265", Valmieras MKP, Salacgrīvas ostas MKP, Jelgavas MKP.

Kurzeme – VID Muitas pārvaldes Kurzemes MKP daļa, Ventspils ostas MKP, Talsu MKP, Rojas MKP, Mērsraga MKP, Liepājas ostas MKP.

Latgale – VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa, Terehovas MKP, Zilupes MKP, Grebņevas MKP, Kārsavas MKP, Pāternieku MKP, Indras MKP, Rēzeknes II MKP, Daugavpils preču stacijas MKP, Daugavpils MKP, Silenes 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

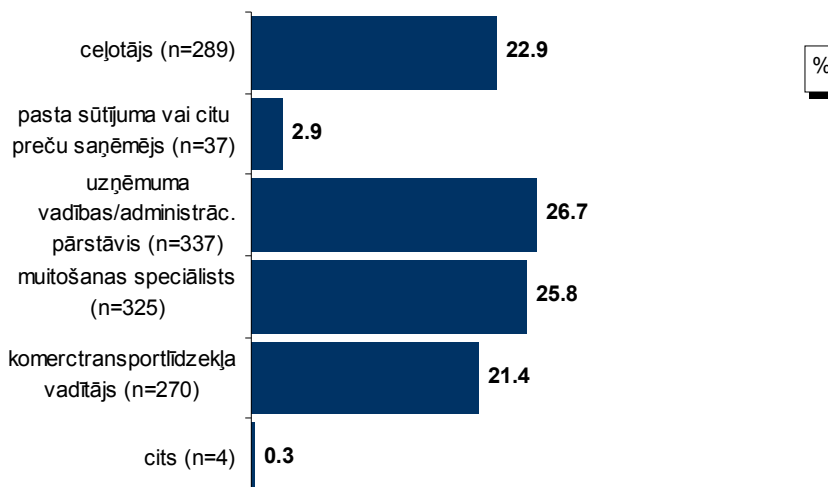
TKS – Tranzīta kontroles sistēma

MAN/PU – Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēma

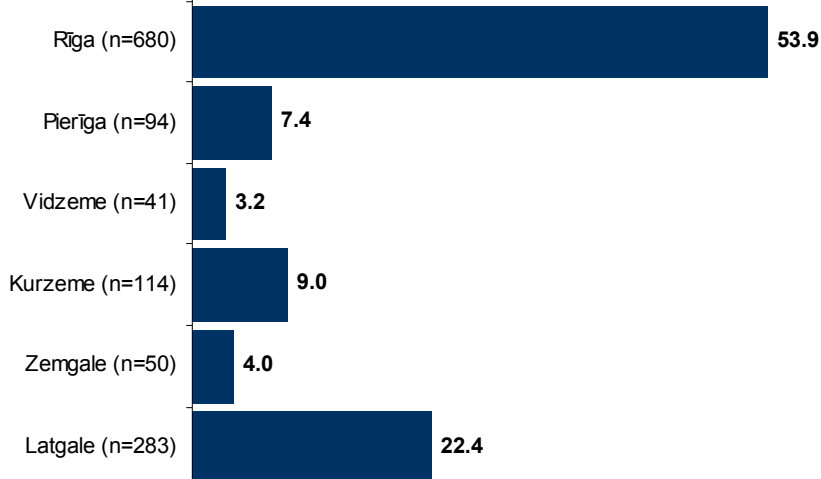
ITVS – Integrētā tarifa vadības sistēma

Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums

Statuss*



Reģions**



VID MKP/muitas iestāžu reģions***



* Atbildes uz jautājumu "Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm?" Bāze: visi respondenti, n=1262

** Atbildes uz jautājumu "Kur atrodas Jūsu dzīvesvieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?" Bāze: visi respondenti, n=1262

*** Atbildes uz jautājumu "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID muitas kontroles punktu/muitas iestādi, n=831

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 (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
Sazinājos elektroniski (izmantojot e-pastus un/vai paziņojumu par muitas tēmu EDS)	4
Izmantoju citus VID muitas iestāžu pakalpojumus (norādīt, kādus).....	6

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	Atļauju, izziņu, sertifikātu vai citu dokumentu noformēšana un izsniegšana	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=2 Muitas informācijas sistēmu izmantošana								
3	Elektroniskā muitas datu apstrādes sistēma (EMDAS):							
3.1	Eksporta kontroles sistēma (EKS)	1	2	3	4	5	6	7
3.2	Importa kontroles sistēma (IKS)	1	2	3	4	5	6	7
3.3	Tranzīta kontroles sistēma (TKS)	1	2	3	4	5	6	7
3.4	Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēma (MAN/PU)	1	2	3	4	5	6	7
4	Integrētā tarifa vadības sistēma (ITVS)	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=3 Telefonkonsultācijas								
5	Konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”	1	2	3	4	5	6	7
6	Jautājumu risināšana saistībā ar muitas deklarāciju elektronisku noformēšanu, zvanot muitas palīdzības dienestiem (help-desk)	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=4 Elektroniskā saziņa								
7	Konsultācijas, izmantojot e-pastu MP.konsultacija@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7
8	Konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7
9	Iesnieguma (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījuma, jautājuma u.c.) iesniegšana, izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7
10	Paziņojums (jautājums) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
JA X1=1 Saskāries ar muižu kā fiziska persona (ceļotājs)								
11	Kā privātpersona saskāries ar muitas kontroli uz robežas	1	2	3	4	5	6	7

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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 apmeklējat 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	VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa, Rīgas iela 4/6, Daugavpils	13
“Šķirotavas” MKP, Krustpils iela 38b, Rīga	2	Terehovas MKP, Terehova, Zaļesjes pag., Zilupes nov.	14
Rīgas brīvostas MKP, Uriekstes iela 16, Rīga	3	Zilupes MKP, Stacijas iela 2, Zilupe, Zilupes novads	15
Lidostas MKP, Ziemeļu iela 16, Mārupes novads	4	Grebņevas MKP, Grebņova, Malnavas pag., Kārsavas nov.	16
Lidostas MKP - VAS "Latvijas pasts" klientu apkalpošanas vieta, Ziemeļu iela 10, Mārupes novads	5	Kārsavas MKP, Bozovas ciems, Malnavas pag., Kārsavas novads	17
MKP "0265", Bulļu iela 74, Rīga	6	Pāternieku MKP, Piedrujas pag., Krāslavas novads	18
Valmieras MKP, Beātes iela 49, Valmiera	7	Indras MKP, Blaževiča iela 3, Indras pag., Krāslavas nov.	19
Salacgrīvas ostas MKP, Rīgas iela 2, Salacgrīva	8	Rēzeknes II MKP (preču stacijas) Atbrīvošanas aleja 160c, Rēzekne	20
Jelgavas MKP, Stacijas iela 1, Jelgava	9	Daugavpils preču stacijas MKP, Piekastes iela 22, Daugavpils	21
Ventspils ostas MKP, Rojas MKP un Mērsraga MKP, Sarkanmuižas dambis 25a, Ventspils	10	Vientuļu MKP, Vecumu pag., Viļakas novads	22
Liepājas ostas MKP Cukura iela 8/16, Liepāja	11	Silenes MKP, Silene, Skrudalienas pag., Daugavpils nov	23
Liepājas ostas MKP klientu apkalpošanas vieta Saldus pag., Saldus novads	12	Daugavpils MKP, Višķu iela 21ž, Daugavpils	24

B2. Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot 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 rindiņā!

	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 risināt 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
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

Jautājumu B6. uzdot respondentiem, kuri ir noformējuši atļaujas, izziņas, sertifikātus vai citus dokumentus – A1.2. atzīmētas atbildes no „1” līdz „6”

B6. Lūdzu, novērtējiet atļauju, izziņu, sertifikātu 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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Jautājumu B7. uzdot respondentiem, kuri ir šķērsojuši robežu kā fiziskas personas (ceļotāji) X1. atzīmēta atbilde „1”

B7. 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.-C3. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Eksporta kontroles sistēmu (EKS) – A1.3.1. atzīmēts no „1” līdz „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 rindīņā!

	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

C2. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā.....1 => Pāriet pie C3 jautājuma! Nē2 => Pāriet pie C4 jautājuma!
--	---

C3. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanas problēmas? Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!	Dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam1 1 stundas laikā.....2 2-4 stundu laikā3 Vienas darba dienas laikā4 Vairāk nekā vienas darba dienas laikā.....5 Nezin/ NA (Neteikt priekšā)8
--	---

Jautājumus C4.-C6. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Importa kontroles sistēmu (IKS) – A1.3.2. atzīmēts no „1” līdz „6”

C4. 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 C4! Viena atbilde katrā rindīņā!

	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

C5. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā.....1 => Pāriet pie C6 jautājuma! Nē2 => Pāriet pie C7 jautājuma!
---	---

C6. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanas problēmas? Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!	Dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam1 1 stundas laikā.....2 2-4 stundu laikā3 Vienas darba dienas laikā4 Vairāk nekā vienas darba dienas laikā.....5 Nezin/ NA (Neteikt priekšā)8
---	---

Jautājumus C7.-C9. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Tranzīta kontroles sistēmu (TKS) – A1.3.3. atzīmēts no „1” līdz „6”

C7. 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 C7! Viena atbilde katrā rindīņā!

	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

C8. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Tranzīta kontroles sistēmas (TKS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā.....1 => Pāriet pie C9 jautājuma! Nē2 => Pāriet pie C10 jautājuma!
--	--

C9. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Tranzīta kontroles sistēmas (TKS) lietošanas problēmas? Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!	Dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam1 1 stundas laikā.....2 2-4 stundu laikā3 Vienas darba dienas laikā4 Vairāk nekā vienas darba dienas laikā.....5 Nezin/ NA (Neteikt priekšā)8
--	---

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Jautājumus C10.-C12. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)– A1.3.4. atzīmēts no „1” līdz „6”

C10. 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 C10! Viena atbilde katrā rindīnā!

	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

C11. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas (MAN/PU) lietošanā? Viena atbilde!	Jā 1 => Pāriet pie C12 jautājuma! Nē 2 => Pāriet pie C13 jautājuma!
---	--

C12. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas (MAN/PU) lietošanas problēmas? Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!	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 Nezin/ NA (Neteikt priekšā) 8
---	---

Jautājumus C13.-C15. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS) – A1.4. atzīmēts no „1” līdz „6”

C13. 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 C13! Viena atbilde katrā rindīnā!

	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

C14. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā 1 => Pāriet pie C15 jautājuma! Nē 2 => Pāriet pie E1 jautājuma!
--	---

C15. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanas problēmas? Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!	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 Nezin/ NA (Neteikt priekšā) 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 izsmeljošas	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=4

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 izsmeljošas	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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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 muitas fiziskā kontrole.....1 Personiskās bagāžas pārbaude.....2 Pasta sūtījumu muitas kontrole3 Pārbaude uzņēmuma telpās un/vai teritorijā saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/vai uzraudzību.....4 Muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudes5 Cits (pierakstīt!).....6	Pāriet pie G3!
	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	Pāriet pie H4!
	Nē, neinformēju	8	

H3. Cik apmierināts Jūs bijāt ar VID reakciju uz Jūsu sūdzību/informāciju? Viena atbilde!	Pilnībā apmierināts/-a1 Drīzāk apmierināts/-a2 Drīzāk neapmierināts/-a3 Pilnīgi neapmierināts/-a4 Nezin/ NA (neteikt priekšā)8	Pēc atbildes pāriet pie H5!
--	--	-----------------------------

H4. Kāpēc Jūs neinformējāt par šīm situācijām? Pierakstīt pilnu respondenta atbildi!	_____ _____ _____
---	-------------------------

JAUTĀT VISIEM!

H5. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries/-usies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību? Viena atbilde!	Jā1 => Pāriet pie H6 jautājuma! Nē2 => Pāriet pie H7 jautājuma!
---	--

H6. VID muitas amatpersonas prettiesiskā rīcība izpaudās kā...? Iespējamās vairākas atbildes!	Materiālu labumu (kukuļa) pieprasīšana1 Piedāvāto materiālu labumu (kukuļa) pieņemšana2 Cits (pierakstīt!)3
--	---

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, zinu1 Precīzi nezinu, bet zinātu, kur šādu informāciju atrast.....2 Nē, nezinu, un arī nezinātu, kur šādu informāciju meklēt3
--	--

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

I1. Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par muias 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 Nodokļu un muitas informatīvo 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
	Iesniedzot VID muitas iestādē iesniegumu par konkrēto jautājumu	6
	Klātienē VID muitas iestādēs, jautājot muitas amatpersonām	7
	Uzdodot jautājumus elektroniski VID muitas konsultantiem	8
	Uzdodot jautājumu VID mājaslapā īpaši tam paredzētajā formā „Uzdot jautājumu VID”	9
	VID kontos sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, draugiem.lv)	10
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	11
	VID organizētajos bezmaksas semināros	12
	Citur (pierakstīt).....	13

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>	Klātienē VID muitas iestādēs	1
	VID interneta lapā www.vid.gov.lv	2
	Zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000	3
	VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.)	4
	VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS)	5
	Ar sociālo mediju starpniecību (piem., draugiem.lv, facebook.com, twitter.com u.tml.)	6
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	7
	VID organizētajos bezmaksas semināros	8
	Citur (pierakstīt).....	9

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. 2016.gada septembrī sāka darboties jauna VID mājaslapa. Vai Jūs to esat apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi?

Esmu izmantojis/-usi (piem., informācijas meklēšanai, dažādu funkciju izmantošanai)	1	Pāriet pie I7!
Esmu apmeklējis/-usi, bet neesmu ar to strādājis/-usi	2	Pāriet pie D1!
Neesmu apmeklējis/-usi	3	

I7. Kā Jūs kopumā novērtētu jaunās 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: <i>Pierakstīt precīzu vecumu, cik ir pilni gadi:</i> _____ gadi	D2. Kur atrodas Jūsu dzīvesvieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese? <i>(Intervētāji! Fiziskām personām atbildēt par savu dzīvesvietu, muižošanas speciālistiem, juridiskām personām – par to uzņēmumu, par kuru tiek pildīta anketa!)</i>	Rīga..... 1	Liepāja6
		Jūrmala 2	Ventspils 7
	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