

# **Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

**Nodokļu maksātāju aptauja**

2016.gada oktobris - novembris

## Saturs

<b>Galvenie secinājumi</b> .....	<b>4</b>
1. VID apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums.....	13
2. VID klientu apkalpošanas centros saņemto pakalpojumu vērtējums .....	16
2.1. Pēdējā VID klientu apkalpošanas centra apmeklēšanas reizē izmantotie pakalpojumi .....	19
2.2. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID klientu apkalpošanas centros .....	21
2.3. VID klientu apkalpošanas centru darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums .....	32
3. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums .....	49
3.1. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas izmantošanas intensitāte.....	53
3.2. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums .....	61
3.3. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā .....	76
3.4. Vēlamie papildus pakalpojumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmā .....	81
4. VID organizēto bezmaksas semināru nodokļu maksātājiem vērtējums .....	83
4.1. Semināru apmeklētības intensitāte.....	85
4.2. Semināru kvalitātes vērtējums .....	88
4.3. Vēlamās VID semināru tēmas .....	90
5. VID telefonkonsultāciju izmantošanas un saziņas pa e-pastu intensitāte.....	91
6. VID veikto kontroles pasākumu vērtējums.....	98
6.1. Saskarsme ar VID kontroles pasākumiem .....	100
6.2. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes kontroles pasākumu laikā vērtējums .....	103
7. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem.....	114
8. Saskarsme ar nodokļu parādiem .....	128
8.1. Informācijas avoti par nodokļu parādiem.....	130
8.2. Pieredze ar nodokļu parādiem.....	131
8.3. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes parādu piedziņas laikā vērtējums .....	133
9. VID mājaslapas un mobilo aplikāciju vērtējums.....	138
9.1. VID mājaslapas vērtējums .....	139
9.2. VID mobilās aplikācijas „Attaisnotie izdevumi” vērtējums .....	141
9.3. VID mobilās aplikācijas „Aizdomīgie darījumi” vērtējums.....	143
10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos .....	145
11. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana.....	148
12. VID atbalsta darījuma partnera godprātības izvērtēšanā vērtējums .....	155
13. Uzskati par ēnu ekonomiku.....	157
13.1. VID veikto pasākumu ēnu ekonomikas mazināšanā vērtējums.....	158
13.2. Uzskati par iemesliem izvairīties no nodokļu nomaksas .....	159
14. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai.....	160

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

<b>Pielikumi .....</b>	<b>163</b>
Aptaujas tehniskā informācija .....	164
Terminu skaidrojums.....	165
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums .....	166
Aptaujā izmantotā anketa .....	167

## Galvenie secinājumi

Laika posmā no 2016.gada 8.oktobra līdz 2016.gada 25.novembrim pēc Valsts ieņēmumu dienesta (turpmāk – VID) pasūtījuma tika veikta Latvijas nodokļu maksātāju aptauja. Pētījuma ietvaros kopumā tika aptaujāti 1860 nodokļu maksātāji. Veiktajā pētījumā izmantotās metodes bija tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās un VID klientu apkalpošanas centros (turpmāk – VID KAC), kā arī interneta aptauja, izmantojot VID datu bāzi. Tika aptaujātas fiziskas personas, mazie nodokļu maksātāji vai to pārstāvji, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Aptaujas ietvaros tika noskaidrota respondentu pieredze saskarsmē ar VID dažādos aspektos, vērtējums VID darbībai kopumā, vērtējums VID darbinieku apkalpošanas kultūrai un profesionalitātei, Elektroniskās deklarēšanas sistēmas, VID mājaslapas un mobilo aplikāciju izmantošana un vērtējums, kā arī viedokļi par citiem ar nodokļu administrēšanu saistītiem jautājumiem.

Saskaņā ar aptaujas datiem kopējais **VID apkalpošanas kultūras** vērtējums 10 punktu skalā ir +7.56, kas ir sliktāks rādītājs nekā iepriekšējos pētījumos novērotais (2012.gads: +8.44, 2014.gads: +7.79).

Raksturojot VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumus (skalā no -3 līdz +3), jāsecina, ka visatzinīgāk respondenti novērtējuši KAC darbinieku laipnību un pieklājību (+1.95). Salīdzinoši atzinīgi tika vērtēta arī KAC darbinieku profesionalitāte (+1.71) un atsaucība, ieinteresētība (+1.70).

Kopumā pozitīvi vērtējumi sniegti arī VID darbinieku laipnībai un pieklājībai (+1.67) un godprātībai (+1.67) kontroles pasākumu laikā, KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenim (+1.64), kā arī VID mobilajām aplikācijām „Aizdomīgie darījumi” (+1.63) un „Attaisnotie izdevumi” (+1.59).

Salīdzinoši kritiskāk tika vērtēta VID darbinieku profesionalitāte, zināšanas (+1.23) un atsaucība, ieinteresētība (+1.17) kontroles pasākumu laikā, atsaucība un ieinteresētība, veicot parādu piedziņu (+1.23), mājaslapas funkcionalitāte (+1.10), VID atbalsts darījuma partnera godprātības izvērtēšanai (+0.73), kā arī VID veiktie pasākumi ēnu ekonomikas mazināšanai (-0.01).

Jāatzīmē, ka EDS vērtējums kopumā nav bijis sevišķi augsts: EDS lietošanas ērtības vērtējuma vidējā vērtība ir +1.30, bet EDS vienkāršības un saprotamības vērtējums: +1.29.

Salīdzinoši augstu tika vērtēta VID semināru kvalitāte (+1.54), bet KAC konsultāciju kvalitāte (+1.41), kontroles pasākumu laikā sastādīto dokumentu kvalitāte (+1.41), KAC klientu apkalpošanas operativitāte (+1.37) tika vērtēta kritiskāk.

Salīdzinot ar 2014.gadu, vērojams, ka ir uzlabojies KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmeņa vērtējums (par +0.03). KAC klientu apkalpošanas operativitāte vērtēta tāpat kā pirms diviem gadiem, bet citiem VID pakalpojumiem 2016.gadā sniegti kritiskāki vērtējumi (visvairāk ir pasliktinājies vērtējums VID darbinieku profesionalitātei un zināšanām kontroles pasākumu laikā (par -0.27)).

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Raksturojot **VID pakalpojumu izmantošanu**, jāsecina, ka visbiežāk 2016.gadā aptaujātie nodokļu maksātāji norādīja, ka ir izmantojuši EDS (83%). Citi biežāk izmantotie pakalpojumi bija telefonkonsultācijas (36%), VID KAC apmeklēšana (35%) un saziņa, izmantojot e-pastus (26%). Visbiežāk respondenti atzīmēja, ka KAC ir apmeklējuši, lai saņemtu konsultācijas klātienē (54%) un lai iesniegtu deklarāciju, pārskatu (42%). Jāpiebilst, ka 17% respondentu deklarācijas, pārskatus iesnieguši vismaz reizi mēnesī, bet konsultācijas klātienē tādā intensitātē saņēmuši 5%.

Ja analizē citu VID pakalpojumu izmantošanas intensitāti, var secināt, ka 67% vismaz reizi mēnesī ir iesnieguši deklarācijas, pārskatus EDS, bet 46% respondentu vismaz reizi mēnesī ir iepazinušies ar pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju (nomaksas stāvokli u.c.). Citus pakalpojumus reizi mēnesī un biežāk izmantoja ne vairāk kā 1/3 aptaujāto nodokļu maksātāju.

29% pētījuma dalībnieku atzina, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar **VID kontroles pasākumiem**, un visbiežāk respondenti atbildēja, ka tika veikta tematiskā pārbaude (78%) vai pieprasīts sniegt paskaidrojumu par iesniegtajām deklarācijām/ pārskatiem (57%).

Visbiežāk **informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem** respondenti iegūst VID mājaslapā internetā (56%) un citos interneta resursos (www.likumi.lv, ministriju mājaslapas u.c.) (55%). Savukārt par vēlamu informācijas iegūšanas avotu visbiežāk atzīta EDS (56%) un VID mājaslapa (55%).

Raksturojot, par kādām tēmām viņi vēlētos konsultācijas, visbiežāk tika nosauktas konsultācijas par PVN (43%), bet, atbildot uz jautājumu, kādas informācijas trūkst, tika atbildēts, ka vajadzētu vairāk skaidrojumu, piemēru un metodisko materiālu (5%).

Saskaņā ar aptaujas datiem visbiežāk ziņas par **nodokļu parādiem** respondenti ir ieguvuši EDS (51%). To, ka šādu informāciju nav ieguvuši, norādīja 41% aptaujāto nodokļu maksātāju. Katram piektajam respondentam pēdējā gada laikā ir bijis kāds nodokļu parāds valsts budžetam, un 36% no tiem ir izmantojuši kādu no likumdošanā noteiktajām iespējām veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu.

Analizējot **VID mājaslapas un mobilo aplikāciju izmantošanu**, jāteic, ka jauno mājaslapu ir izmantojuši 42%, mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi” – 6%, bet mobilo aplikāciju „Aizdomīgie darījumi” – 2% pētījuma dalībnieku.

Lūgti norādīt, kādas **VID aktivitātes** viņi vērtē **pozitīvi**, visbiežāk respondenti atbildēja, ka atzinīgi vērtē EDS pilnveidošanu (7%) un komunikāciju ar VID (6%). Jāpiebilst, ka 12% uzskatīja, ka VID pēdējā gada laikā nav atzinīgi vērtējamu aktivitāšu.

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Ja raksturo respondentu **negatīvo saskarsmes pieredzi ar VID**, tad jāsecina, ka 20% respondentu pēdējā gada laikā ir bijuši neapmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, un visbiežāk neapmierinātību izsauca nekompetentas atbildes (30%). Kopumā 24% aptaujas dalībnieku atzina, ka ir informējuši VID par šīm situācijām. Savukārt tie, kuri VID par savu negatīvo pieredzi nav informējuši, visbiežāk to pamatoja ar informēšanas bezjēdzību (28%) un laika trūkumu (23%).

Jautāti, kāpēc, viņuprāt, nodokļu maksātāji **izvairās no labprātīgas nodokļu nomaksas**, visbiežāk respondenti pauda viedokli, ka nodokļi ir pārāk augsti (24%). Salīdzinoši bieži arī uzskatīts, ka tas tiek darīts, jo cilvēki neesot spējīgi samaksāt (piemēram, tāpēc, ka viņiem pašiem parādnieki nav samaksājuši) (14%) vai arī tāpēc, ka viņiem ir mazi ienākumi (10%).

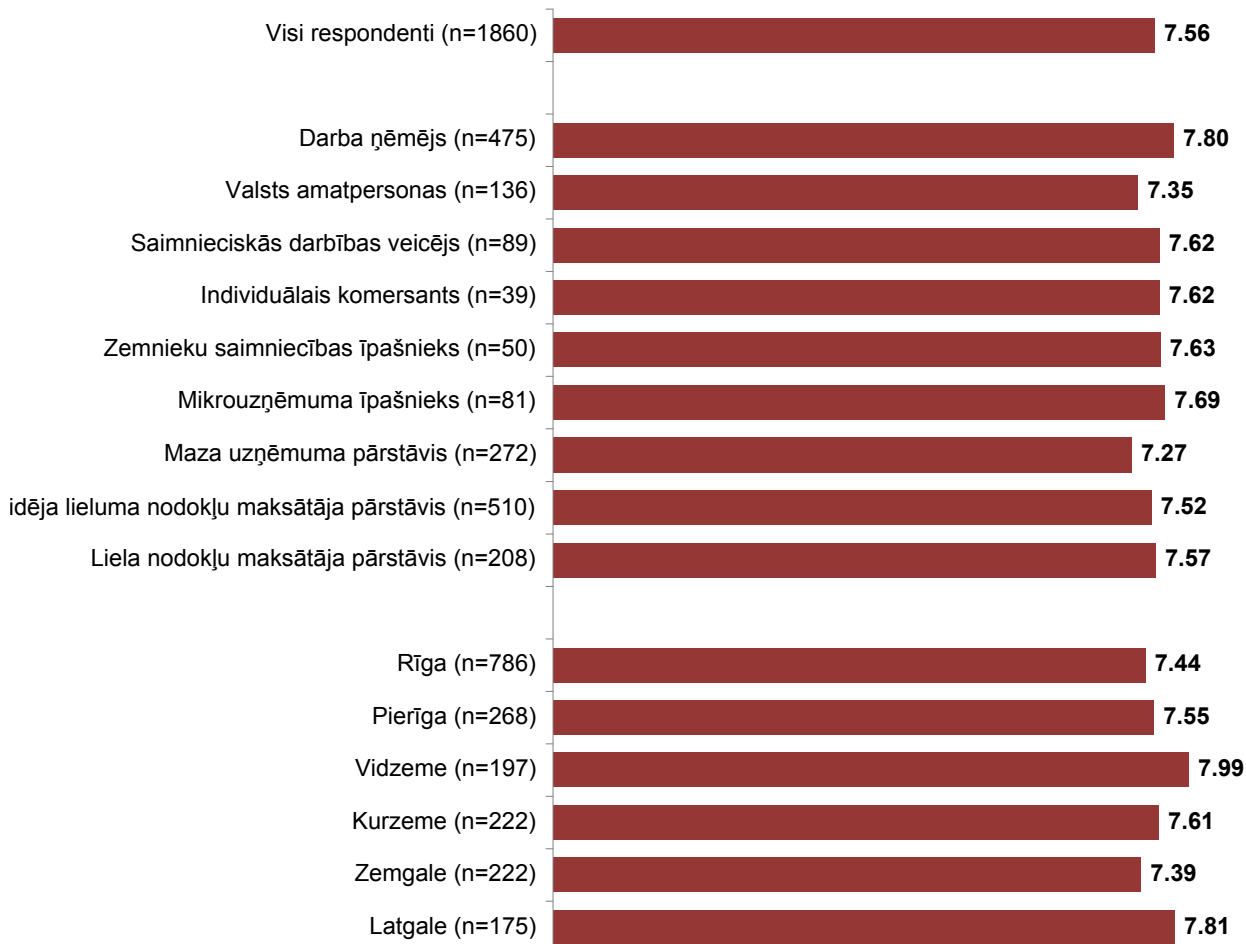
Lūgti sniegt **ierosinājumus VID darba uzlabošanai**, 9% respondentu aicināja uzlabot attieksmi pret klientiem, 5% vēlētos, lai tiktu sniegtas precīzas un izskaidrojošas atbildes, un tikpat bieži pausta vēlme pēc informācijas par jaunumiem, izmaiņām (5%).

## Galvenie secinājumi

### Apkalpošanas kvalitātes kopējā vērtējuma rādītājs 10 punktu skalā

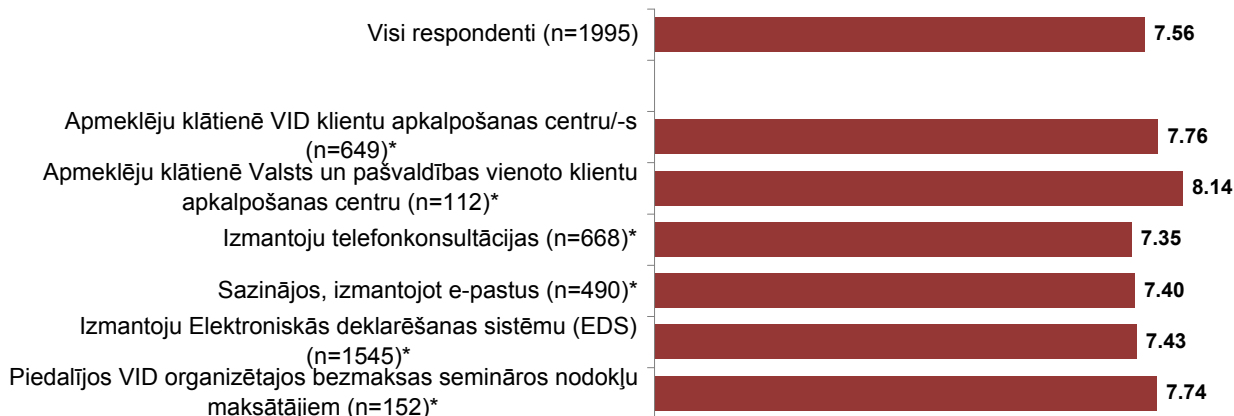
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID? "10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema!"

#### Rādītājs dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

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



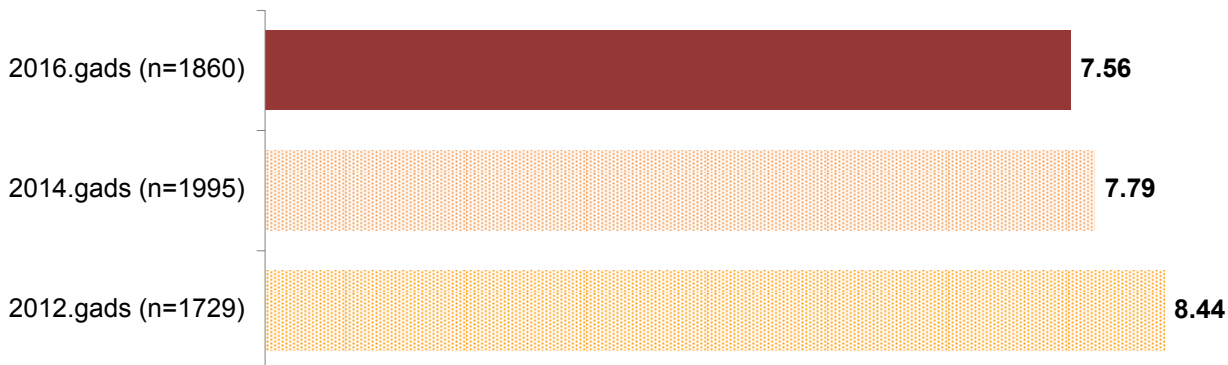
Bāzes: visi respondenti

\*Atbildes uz jautājumu "Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies ar VID vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"  
Dati tika pārrēķināti no 7 punktu skalas uz 10 punktu skalu.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

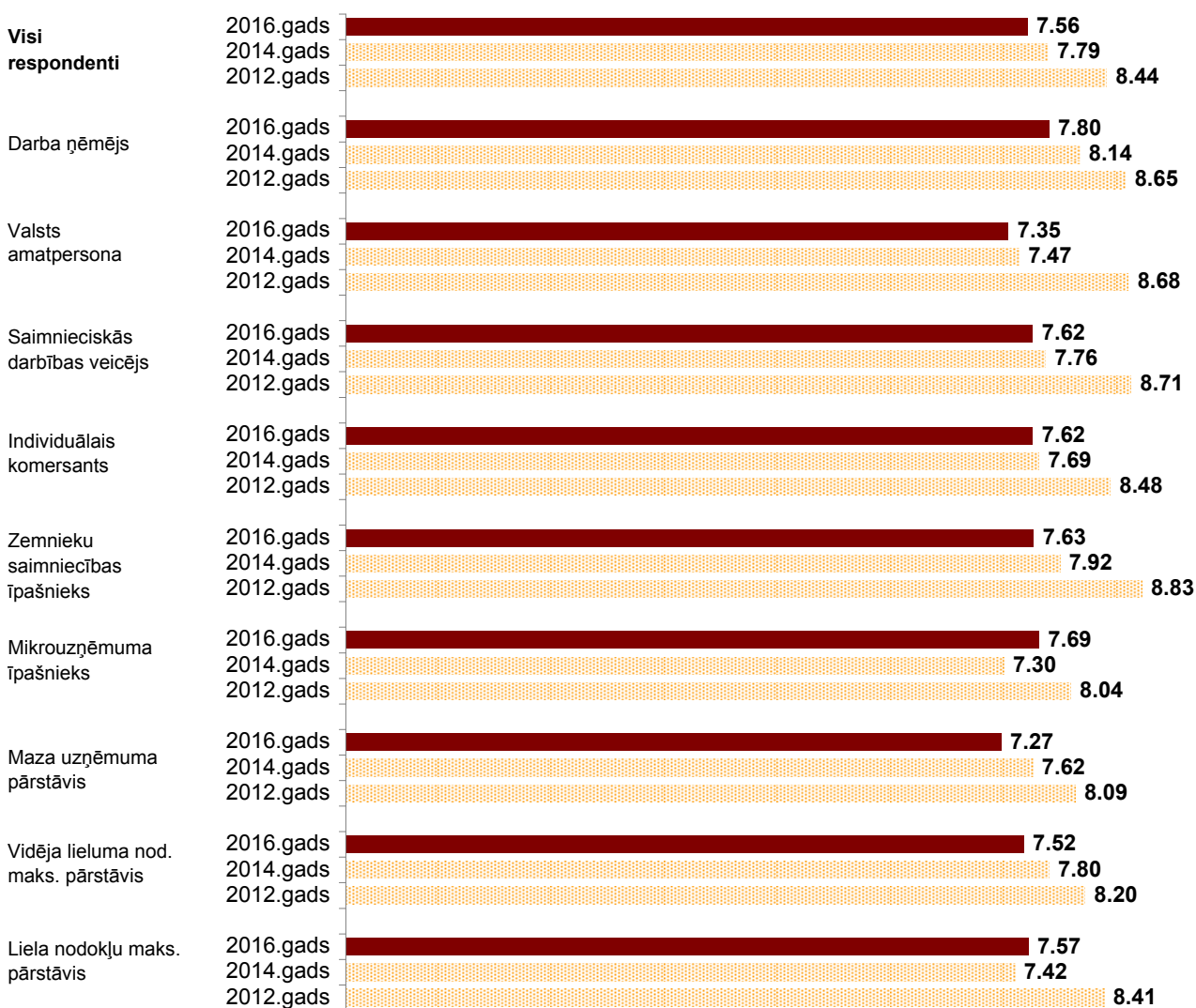
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID? "10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema!"

### 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 respondentu statusa



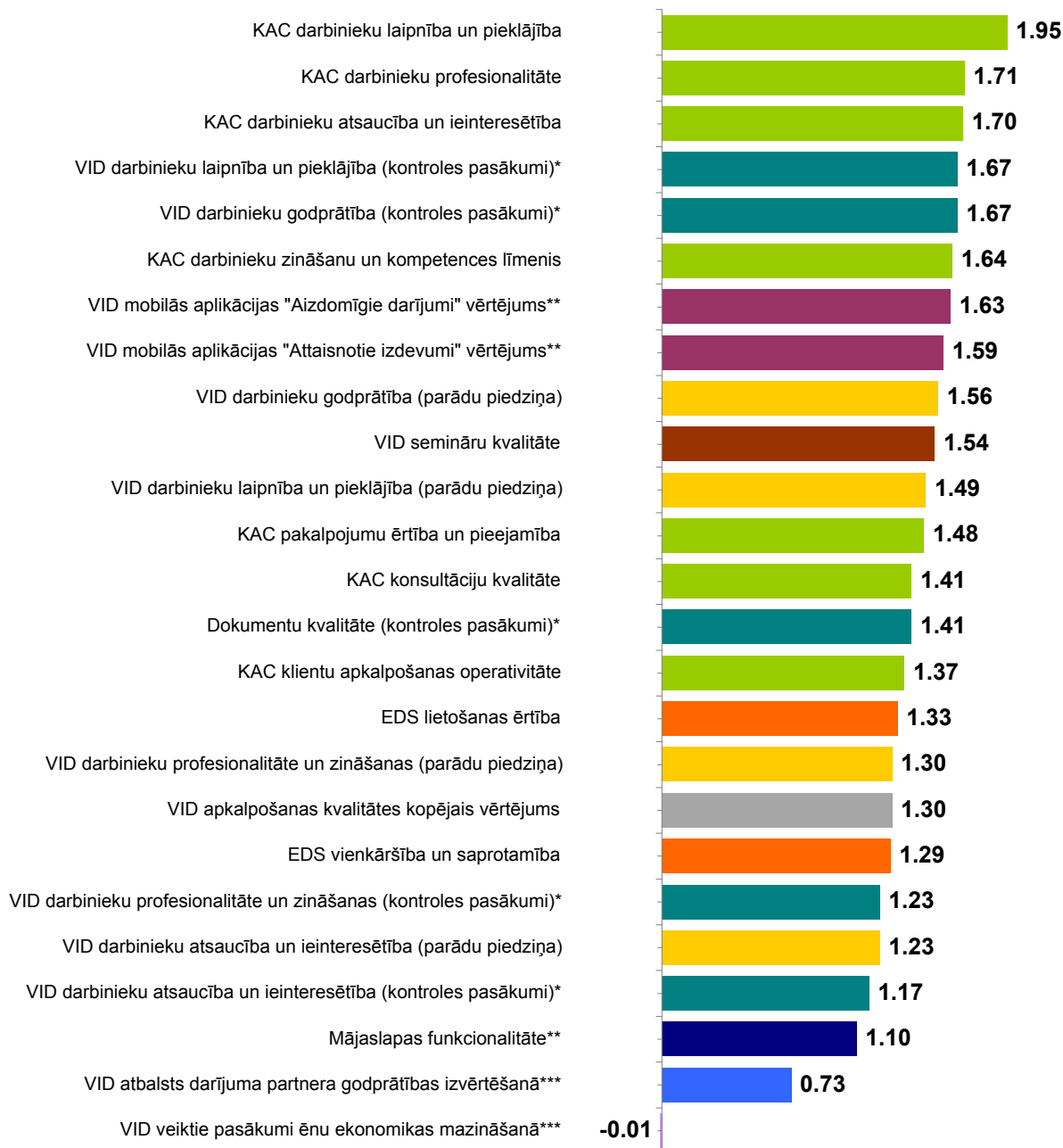
Bāzes: respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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



**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

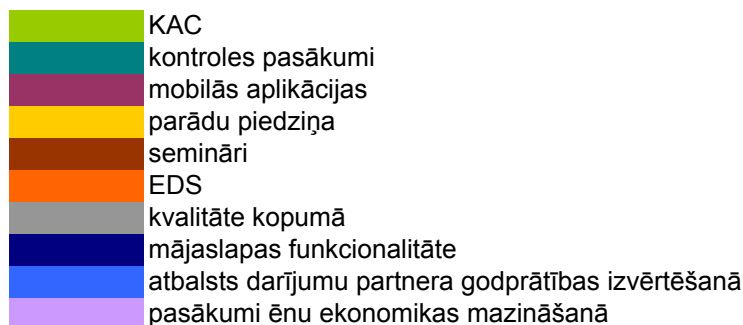


*Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)*

*\*Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)*

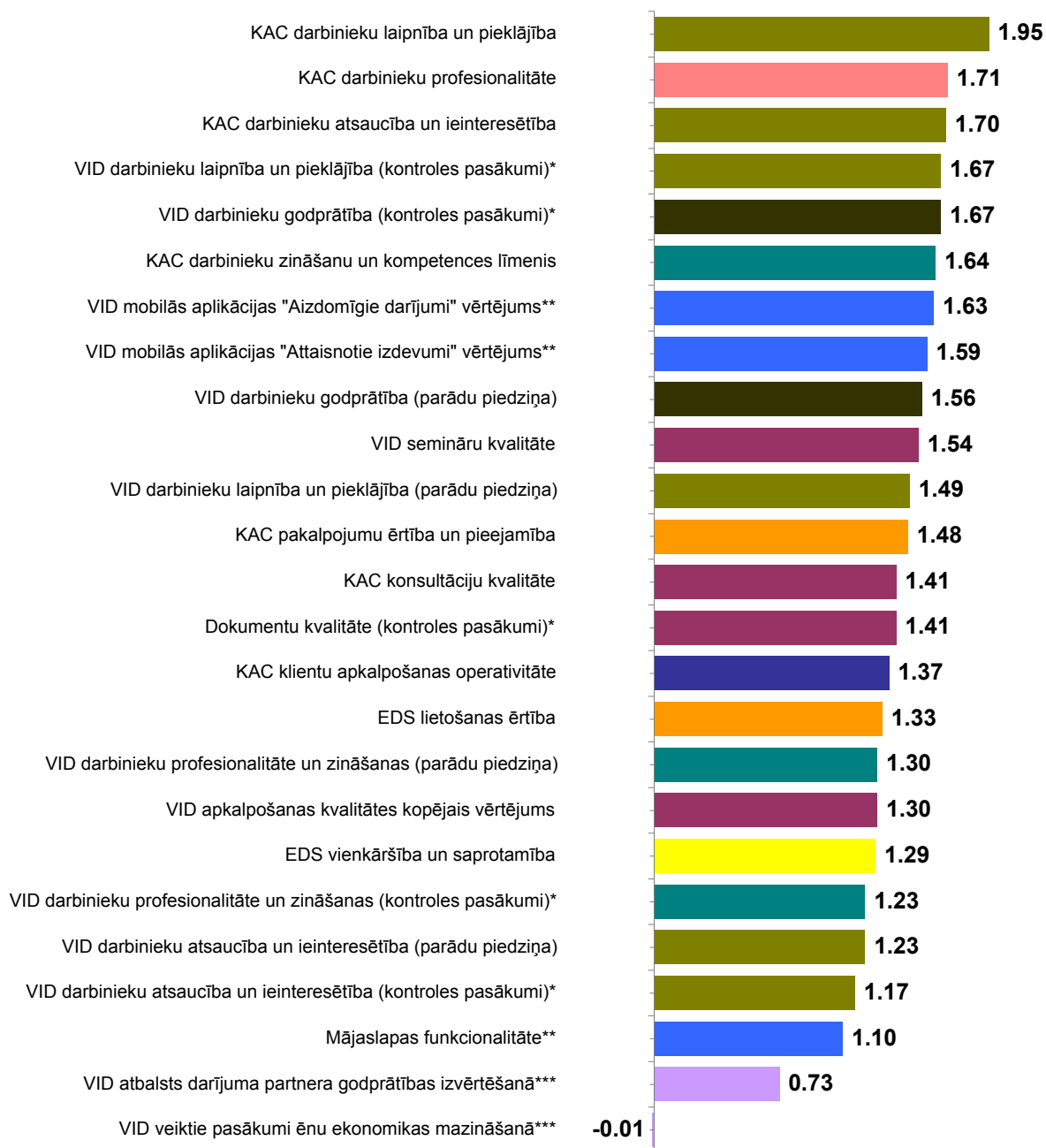
*\*\*Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši VID mājaslapu vai konkrēto mobilo aplikāciju un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)*

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



**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

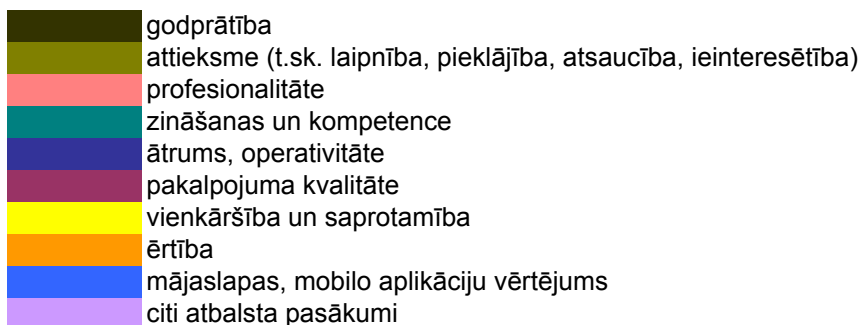


*Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)*

*\*Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)*

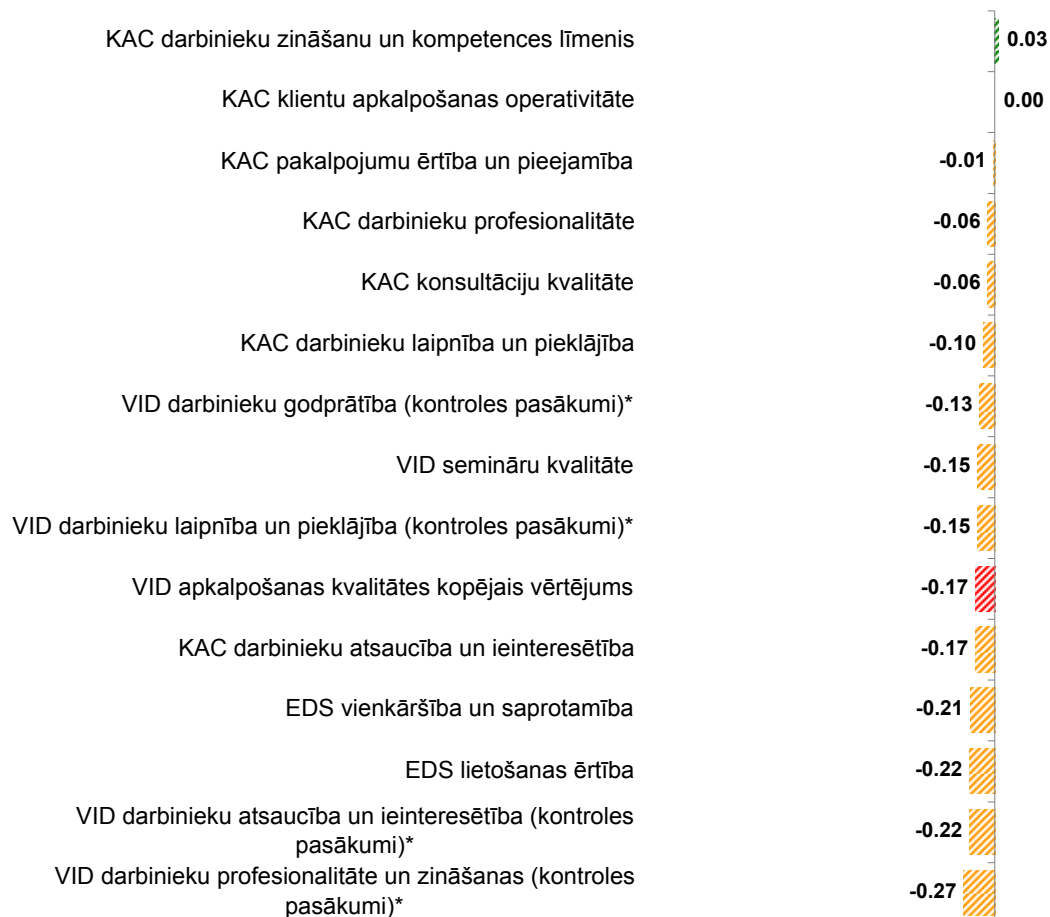
*\*\*Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši VID mājaslapu vai konkrēto mobilo aplikāciju un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)*

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



**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

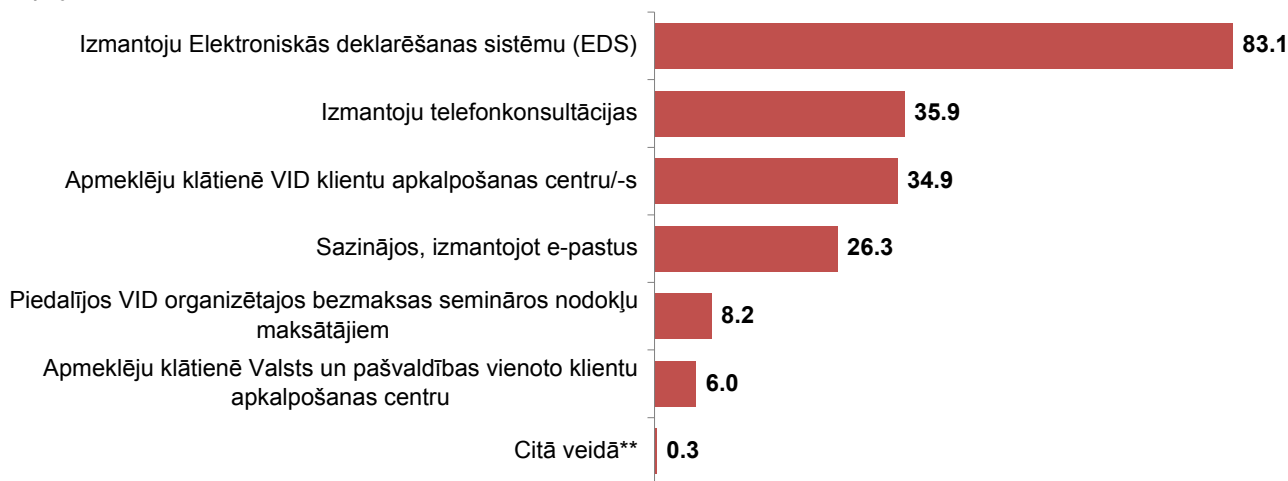


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

\*Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

**Saziņa ar VID un VID pakalpojumu izmantošana**

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



Bāze: visi respondenti, n=1860

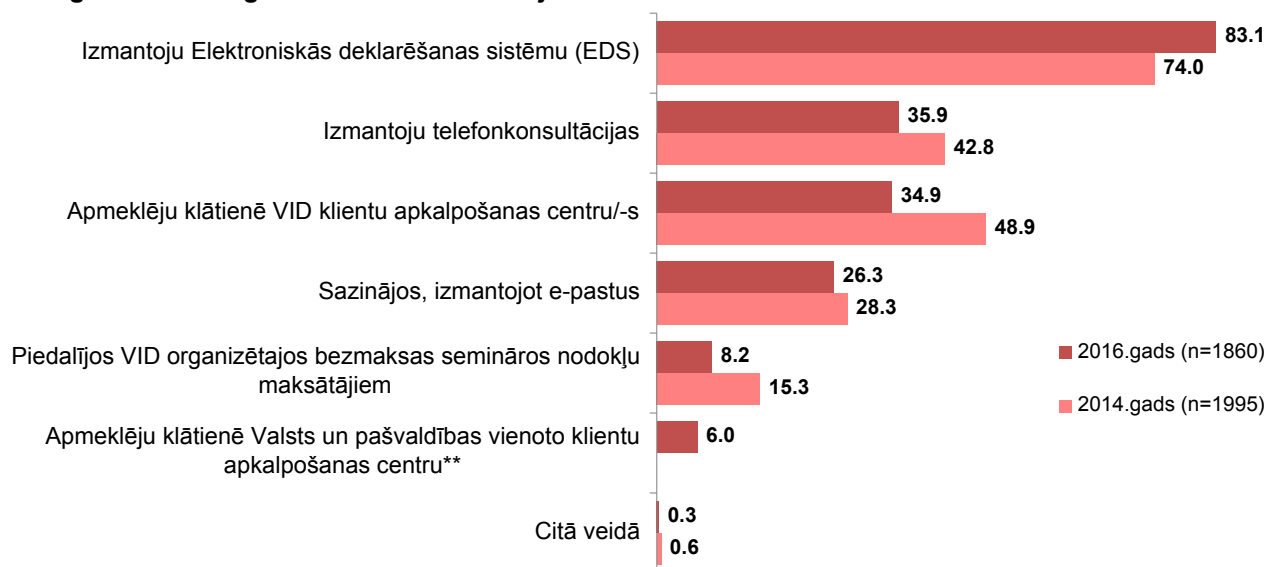
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Citā veidā" ietilpst: "tematiskās pārbaudes" (minēts 3 reizes); "LLKIC organizētajos semināros kopā ar VID pārstāvjiem" (minēts 1 reizi); "objekta apsekošana" (minēts 1 reizi); "semināri SIA "FCM Ltd"" (minēts 1 reizi).

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### 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 atbilde netika piedāvāta

## **1. VID apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums**

2016.gada oktobrī un novembrī veiktajā nodokļu maksātāju aptaujā respondentiem lūdza novērtēt **apkalpošanas kvalitāti VID kopumā, ņemot vērā visu viņu līdzšinējo pieredzi**. Atbildes tika lūgts sniegt 7 punktu skalā, kur zemākais vērtējums bija „*loti zema*”, bet augstākais – „*teicama*”.

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem kopumā 8% aptaujāto nodokļu maksātāju sniedza negatīvu vērtējumu VID apkalpošanas kvalitātei, bet atzinīgi noskaņoti bija 76% respondentu. Atbilžu vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) ir +1.30. Ja datus pārrēķina 10 punktu skalā, vērojams, ka apmierinātības ar VID apkalpošanas kvalitāti vērtējumus 2016.gadā bija +7.56, kas ir zemāks rādītājs nekā 2014.gadā (+7.79) un 2012.gadā (+8.44).

Raksturojot atbildes atkarībā no statusa, kādā viņi ir saskārušies ar VID, jāsecina, ka caurmērā pozitīvāk VID apkalpošanas kvalitāti vērtēja individuālie komersanti, zemnieku saimniecības īpašnieki, kā arī lielo nodokļu maksātāju pārstāvji. Savukārt, ja analizē atbildes atkarībā no darba vietas / uzņēmuma juridiskās adreses reģiona, vērojams, ka atzinīgāk noskaņoti bija respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese ir Vidzemē vai Latgalē.

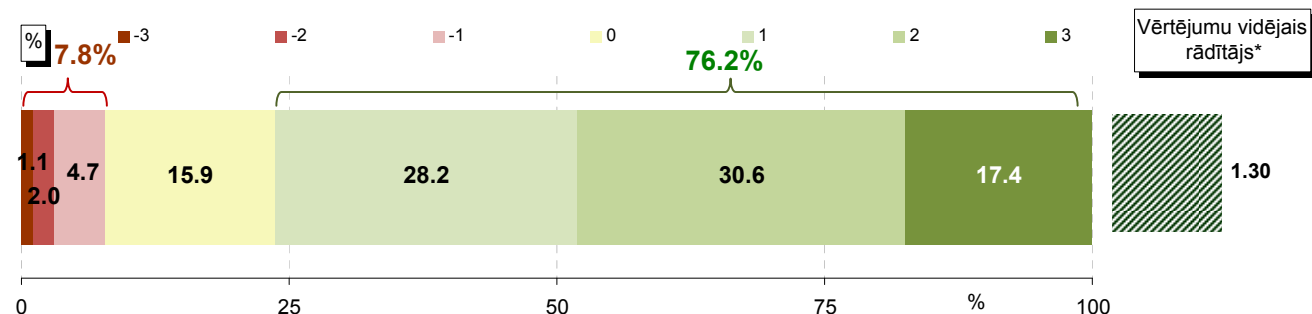
Salīdzinot 2014.gada un 2016.gada veikto aptauju datus, var novērot, ka individuālie komersanti un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji 2016.gadā biežāk nekā pirms diviem gadiem sniedza pozitīvu vērtējumu VID apkalpošanas kvalitātei. Citās grupās ir vērojama attieksmes pasliktināšanās, un lielākais pozitīvu vērtējumu samazinājums ir vērojams starp saimnieciskās darbības veicējiem.

## 1. VID apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

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

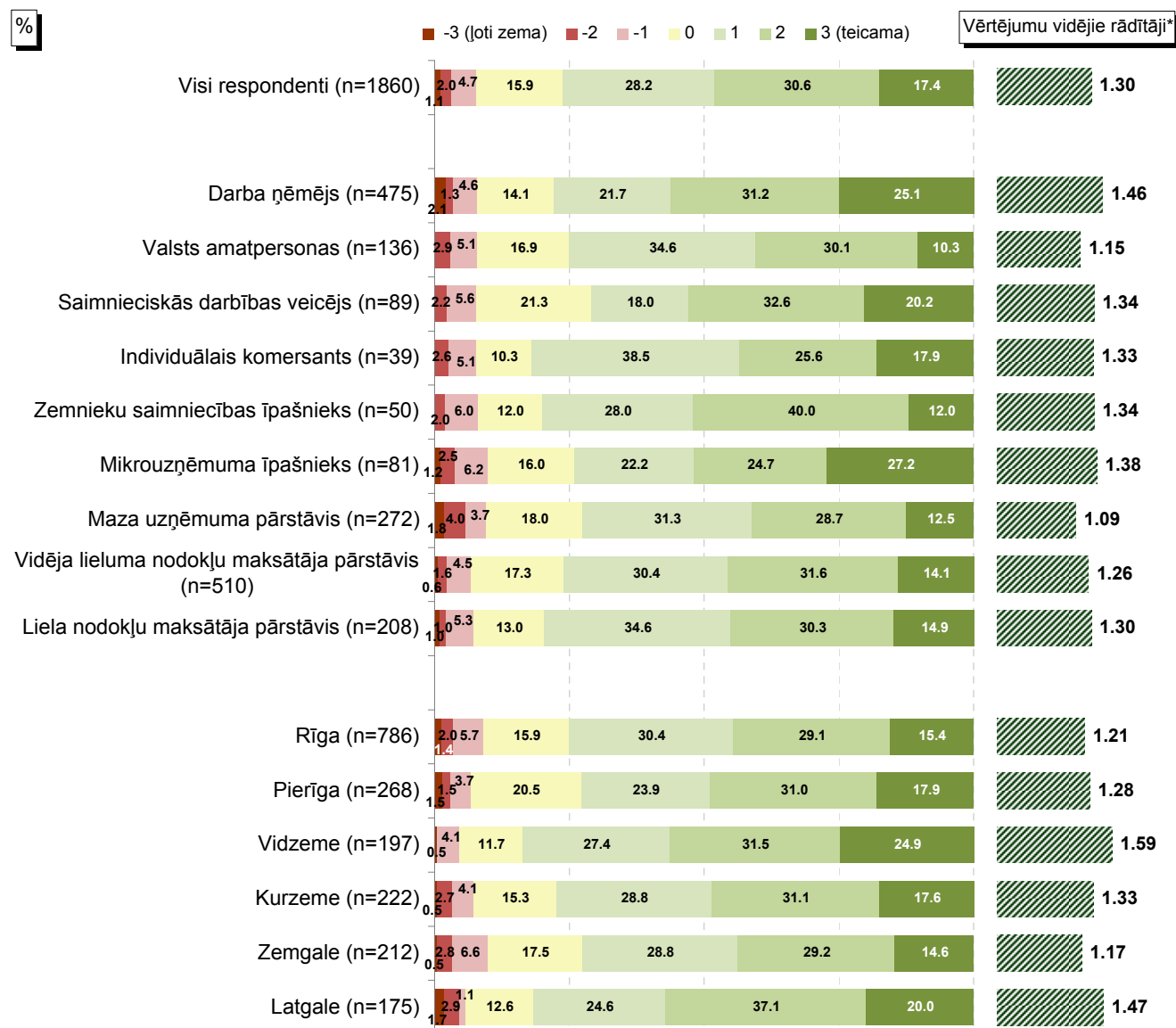
**-3 (apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema)**

**+3 (apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama)**



Bāze: visi respondenti, n=1860

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

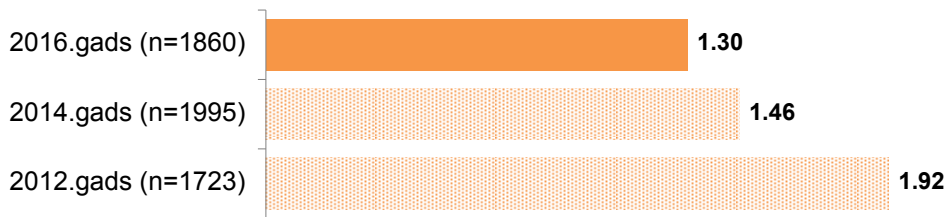
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemta vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

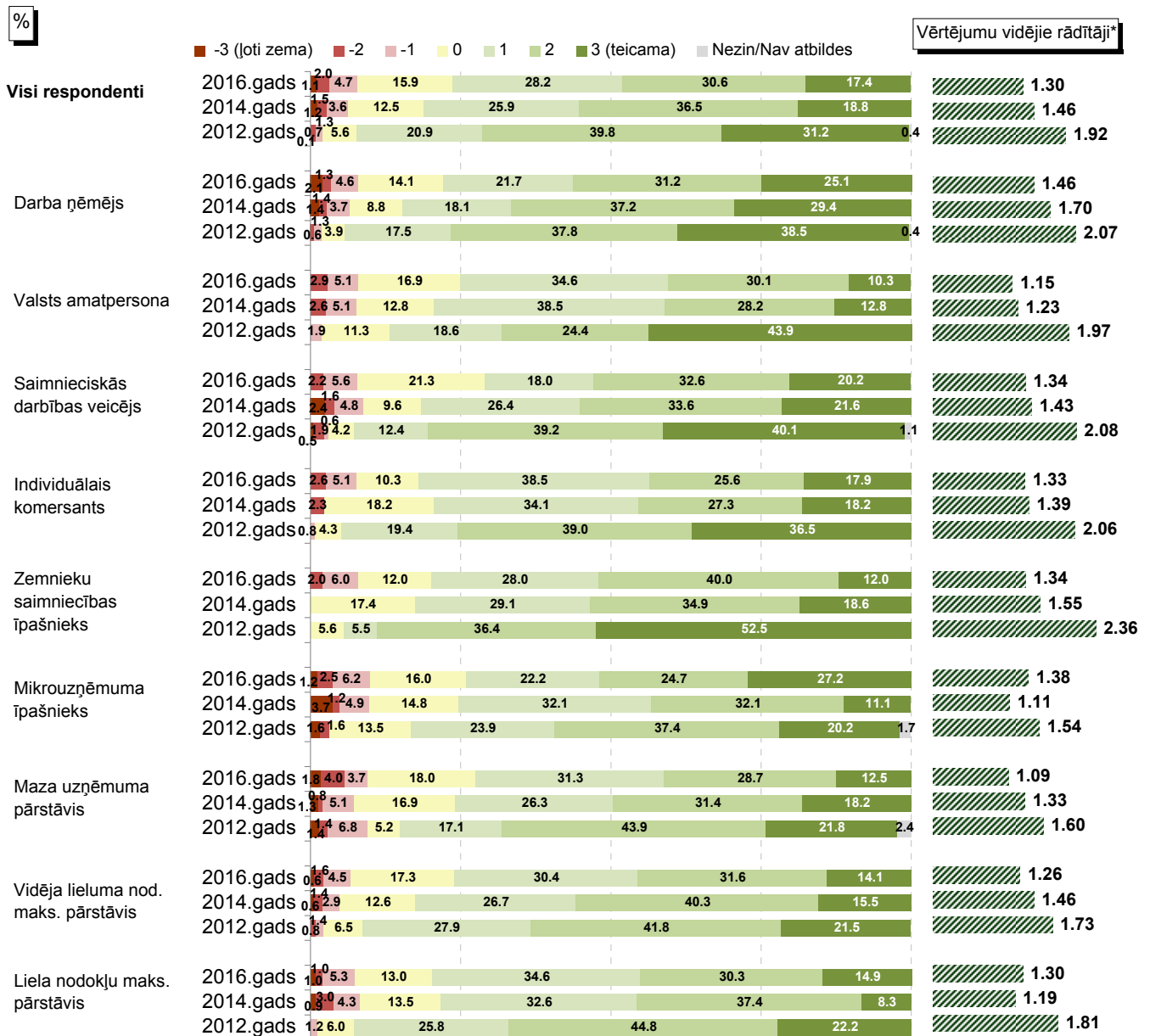
**VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3**

**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 atkarībā no respondentu statusa**



Bāzes: visi respondenti

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

## **2. VID klientu apkalpošanas centros saņemto pakalpojumu vērtējums**

Aptaujas ietvaros nodokļu maksātājus lūdza raksturot pieredzi ar VID klientu apkalpošanas centrā (VID KAC) vai VID Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (VPV KAC) saņemtajiem pakalpojumiem. Respondentiem lūdza atzīmēt izmantoto pakalpojumu intensitāti, kā arī novērtēt KAC darbinieku attieksmi un profesionalitāti.

### **2.1. Pēdējā VID klientu apkalpošanas centra apmeklēšanas reizē izmantotie pakalpojumi**

Aptaujas dati liecina, ka 54% respondentu pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši VID KAC vai VID Valsts un pašvaldības vienotajā KAC, lai saņemtu konsultācijas klātienē. Salīdzinoši bieži KAC ir apmeklēts, lai iesniegtu deklarāciju, pārskatu (42%). Citi pakalpojumi izmantoti retāk: 14% apmeklēja KAC, lai saņemtu izziņu un/vai apliecinājumu, 12% to darīja, lai veiktu nodokļu maksātāju reģistrāciju vai likvidāciju, 11% - lai veiktu kases aparātu, kvīšu, biļešu u.c. reģistrāciju, 9% - apmeklēja semināru nodokļu maksātājiem, bet 8% KAC bija ieradušies, lai saņemtu elektronisko algas nodokļa grāmatiņu, veiktu izmaiņas tajā, pierēģistrētu apgādībā esošu personu vai noņemtu viņu no apgādības, reģistrēt galveno ienākuma gūšanas vietu.

Salīdzinot ar 2014.gadu, šogad respondenti biežāk norādīja, ka KAC ir apmeklējuši, lai veiktu kases aparātu, kvīšu, biļešu u.c. reģistrāciju. Savukārt retāk nekā pirms diviem gadiem 2016.gadā KAC ir apmeklēts, lai saņemtu izziņu un/vai apliecinājumu, kā arī retāk ir apmeklēti semināri nodokļu maksātājiem.

### **2.2. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID klientu apkalpošanas centros**

Aptaujas ietvaros respondentiem, kuri norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši VID KAC vai VID Valsts un pašvaldības vienotajā KAC, lūdza atbildēt, **cik bieži** viņi **ir izmantojuši** dažādus KAC pakalpojumus.

Kopumā 32% respondentu atzīmēja, ka *vismaz vienu reizi pusgadā* ir saņēmuši konsultācijas klātienē, 23% norādīja, ka ir iesnieguši deklarācijas, pārskatus, 19% - saņēmuši izziņas, apliecinājumus, 18% iesniedza atskaites EDS, izmantojot EDS kioskus, bet 10% bija reģistrējuši kases aparātu, kvītis, biļetes u.c.

Tiesa, jānorāda, ka visintensīvāk izmantotie pakalpojumi (vismaz reizi mēnesī) biežāk bija deklarāciju, pārskatu iesniegšana (17%) un atskaišu iesniegšana EDS, izmantojot EDS kioskus (12%). Citus pakalpojumus vismaz reizi mēnesī ir izmantojuši no 0.4% - 5% respondentu.

To, ka *vismaz reizi pusgadā* ir iesnieguši deklarācijas un pārskatus biežāk nekā caurmērā atzina mazo uzņēmumu, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Konsultācijas klātienē *vismaz vienu reizi pusgadā* biežāk nekā caurmērā ir saņēmuši saimnieciskās darbības veicēji, individuālie komersanti, zemnieku saimniecības īpašnieki,



**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

mikrouzņēmuma īpašnieki, maza uzņēmuma, kā arī vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji.

To, ka *vismaz reizi pusgadā* ir saņēmuši izziņas un / vai apliecinājumus, biežāk nekā caurmērā atzina mazo uzņēmumu, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

To, ka *vismaz vienu reizi mēnesī* ir iesnieguši atskaites, izmantojot EDS kioskus, biežāk nekā caurmērā norādīja saimnieciskās darbības veicēji, mikrouzņēmuma īpašnieki, mazo uzņēmumu, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Kases aparātu, kvīšu, bilešu u.c. reģistrāciju vismaz reizi pusgadā biežāk nekā caurmērā ir veikuši saimnieciskās darbības veicēji, individuālie komersanti, zemnieku saimniecības īpašnieki, mikrouzņēmuma īpašnieki, mazo uzņēmumu, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

To, ka *vismaz reizi pusgadā* ir apmeklējuši seminārus nodokļu maksātājiem, biežāk nekā caurmērā atzīmēja zemnieku saimniecības īpašnieki, mazo uzņēmumu, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Nodokļu maksātāju reģistrāciju vai likvidēšanu biežāk nekā caurmērā *vismaz reizi pusgadā* ir veikuši saimnieciskās darbības veicēji, mikrouzņēmuma īpašnieki, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāja pārstāvji.

Biežāk nekā caurmērā to, ka *vismaz reizi pusgadā* ir saņēmuši padziļinātas konsultācijas klātienē, piesakoties VID mājaslapā, minēja saimnieciskās darbības veicēji, individuālie komersanti un mazo uzņēmumu pārstāvji.

### **2.3. VID klientu apkalpošanas centru darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums**

Respondentiem, kuri pēdējā gada laikā ir apmeklējuši VID KAC vai VID Valsts un pašvaldības vienotajā KAC, lūdza sniegt vērtējumu dažādiem **VID KAC darbinieku apkalpošanas kultūras** aspektiem – novērtēt darbinieku laipnību un pieklājību, atsaucību un ieinteresētību, godprātību, apkalpošanas ātrumu u.c.

Visbiežāk atzinīgi tika vērtēta KAC darbinieku laipnība un pieklājība – pozitīvu vērtējumu sniedza 85% KAC apmeklētāju, bet kritiski šo aspektu vērtēja 6% respondentu. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.95 (skalā no -3 līdz +3), kas ir kritiskāks vērtējums nekā 2012.gadā (+2.17) un 2014.gadā (+2.05) novērotais.

Vērtējot KAC darbinieku profesionalitāti, 79% respondentu, kuri pēdējā gada laikā ir apmeklējuši KAC, sniedza pozitīvu vērtējumu. Neapmierināti ar KAC darbinieku profesionalitāti bija 9% KAC apmeklētāju. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +1.71, kas ir nedaudz sliktāks rādītājs nekā iepriekš veiktajās aptaujās (2012.gads: +2.06; 2014.gads: +1.77).

Kopumā 80% aptaujas dalībnieku bija apmierināti ar KAC darbinieku atsaucību un ieinteresētību, bet neapmierinātību pauda 10% KAC apmeklētāju. Arī šī aspekta vērtējums 2016.gadā ir pasliktinājies (2012.gads: +2.03; 2014.gads: +1.87; 2016.gads: +1.70).

Lūgti novērtēt KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmeni, 78% KAC apmeklētāju uzskatīja, ka tas ir augsts, bet kritiskus vērtējumus sniedza 9% respondentu. Salīdzinot ar

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

2014.gadu, 2016.gadā vērtējums KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenim ir nedaudz uzlabojies (vidējā vērtība 2014.gadā bija +1.61, bet 2016.gadā +1.69), tiesa, 2012.gadā vērtējums šim aspektam bija vēl augstāks (+1.97).

3/4 (75%) respondentu uzskatīja, ka KAC pakalpojumi ērti un ātri pieejami, bet pretēju viedokli pauda 14% pētījuma dalībnieku. Divu gadu laikā pakalpojumu ērtības un pieejamības vērtējums nav būtiski mainījies (2014.gads: +1.49; 2016.gads: +1.48).

Pozitīvu vērtējumu KAC konsultāciju kvalitātei sniedza 72% respondentu. Kritiski noskaņoti bija 15% KAC apmeklētāju. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 2016.gadā ir +1.41 (2012.gads: +1.95; 2014.gads: +1.47).

Savukārt, vērtējot pakalpojumu sniegšanas ātrumu, apmierināti ar to bija 72%, bet neapmierināti – 15%. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.37, kas ir tikpat augsta kā pirms diviem gadiem (+1.37).

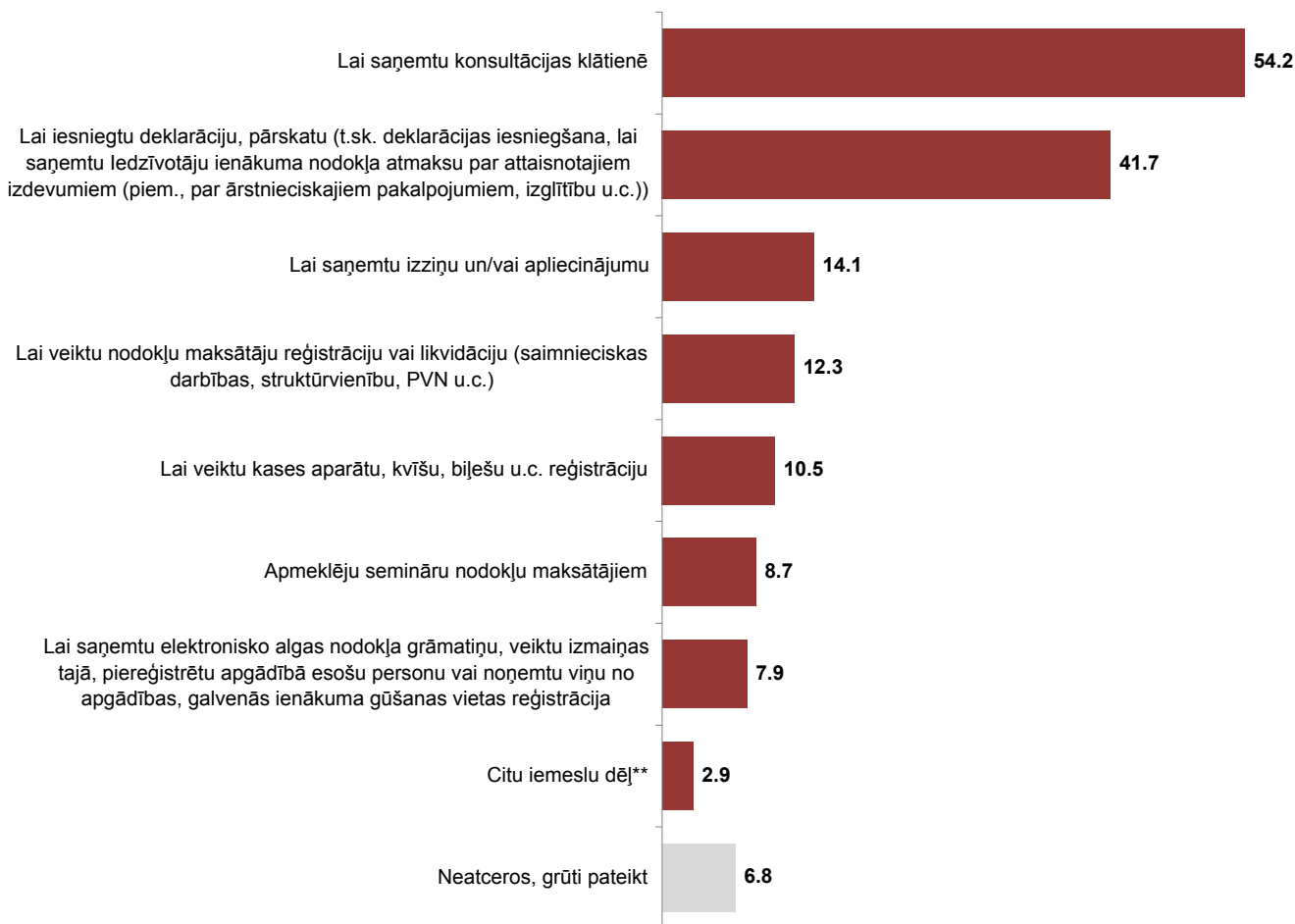
Pētījuma dalībnieki, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Vidzemē, kopumā biežāk nekā caurmērā bija pozitīvi noskaņoti pret visiem klientu apkalpošanas kultūras aspektiem.

Jāatzīmē, ka, salīdzinot ar 2014.gadu, 2016.gadā valsts amatpersonas, zemnieku saimniecības īpašnieki un mikrouzņēmumu īpašnieki visiem analizētajiem aspektiem biežāk sniedza pozitīvu vērtējumu (vidējās vērtējumu vērtības ir pieaugušas).

## 2. VID klientu apkalpošanas centros saņemto pakalpojumu vērtējums

### 2.1. Pēdējā VID klientu apkalpošanas centra apmeklēšanas reizē izmantotie pakalpojumi

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



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=732

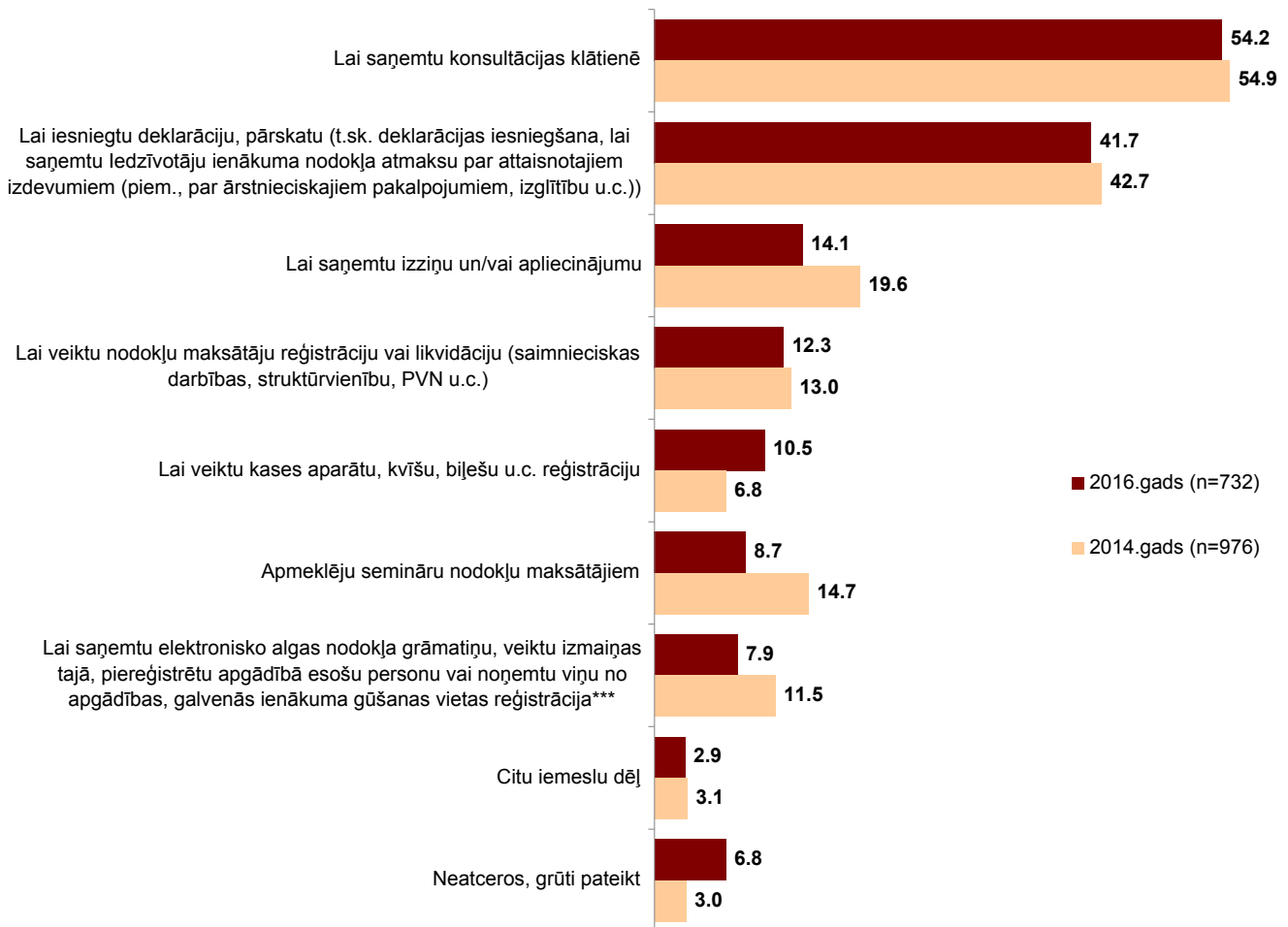
\*Tā kā respondenti varēja atzīmēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Citu iemeslu dēļ" ietilpst: "tematiskā pārbaude, audits" (minēts 14 reizes); "administratīvās lietas" (minēts 1 reizi); "aizvedu dokumentus notiekošajam finanšu auditam" (minēts 1 reizi); "akcīzes dokumentu kārtošana" (minēts 1 reizi); "dabūju sodu, bija pārbaude" (minēts 1 reizi); "lai iesniegtu sūdzību, pretī saņemot apliecinājumu par saņemšanu" (minēts 1 reizi); "lai tiktu administratīvi sodīts" (minēts 1 reizi); "tiku izsaukts" (minēts 1 reizi).

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

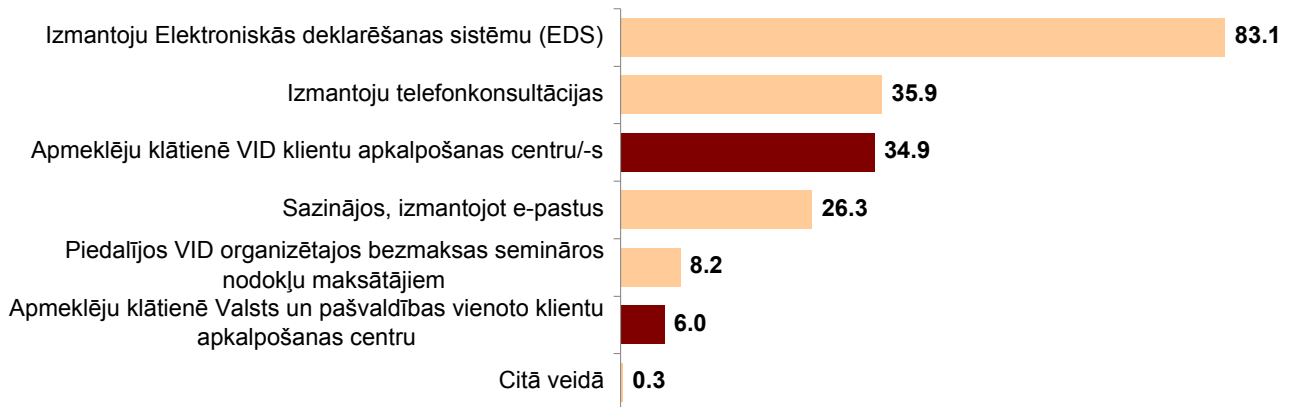
\*Tā kā respondenti varēja atzīmēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*2014.gadā tika jautāts "Lūdzu, atcerieties pēdējo reizi iepriekšējo 12 mēnešu laikā, kad Jūs apmeklējāt VID klientu apkalpošanas centru (KAC), un pastāstiet, kādu pakalpojumu (vai kādus pakalpojumus) Jūs izmantojāt!"

\*\*\*2014.gadā tika piedāvāts atbilžu variants "Lai pierēģistrētu apgādībā esošu personu vai noņemt viņu no apgādības".

## 2.2. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID klientu apkalpošanas centros

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



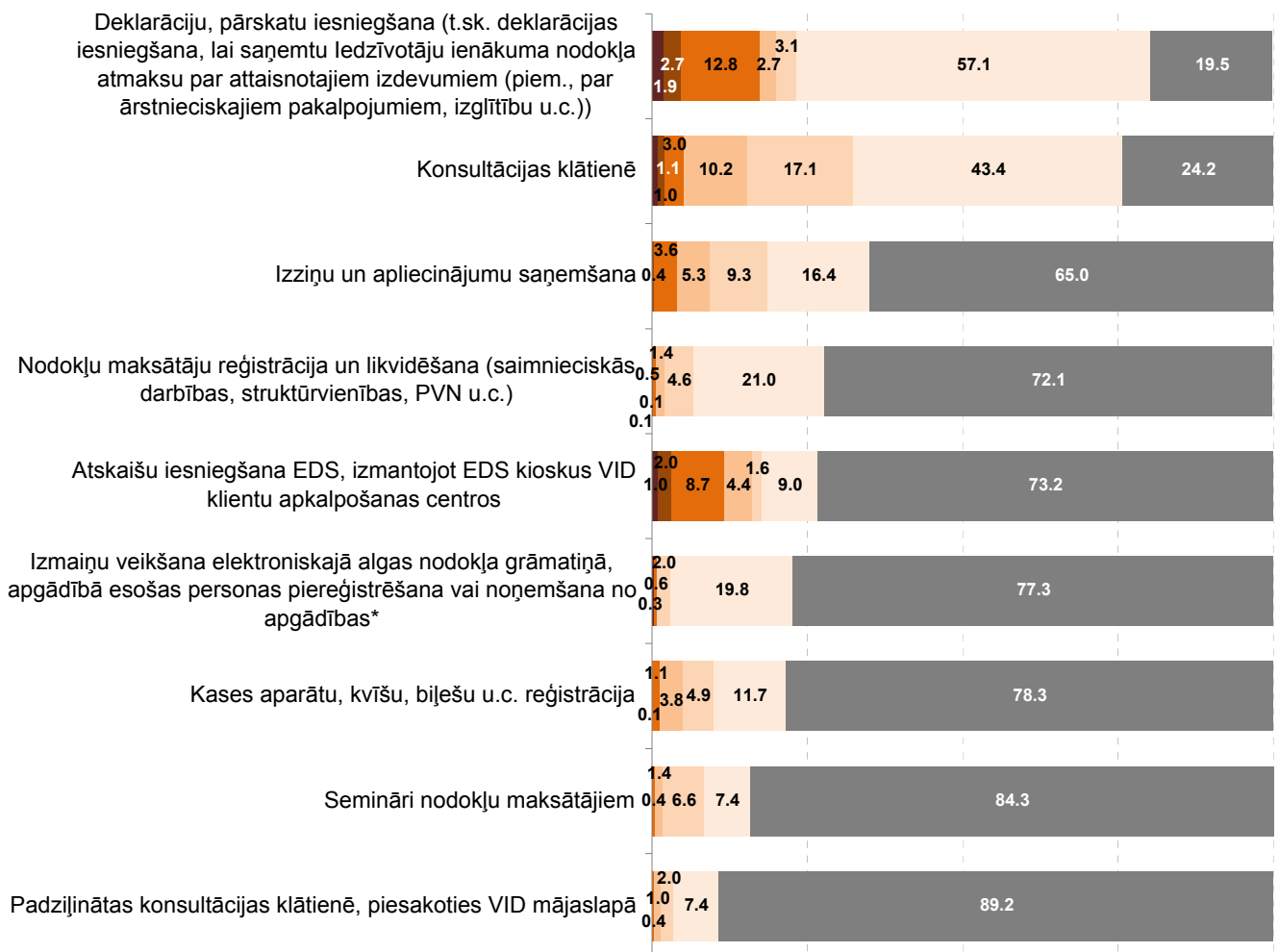
Bāze: visi respondenti, n=1860

\*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 pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"



■ Biežāk nekā 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi mēnesī ■ 1 reizi 3 mēnešos ■ 1 reizi pusgadā ■ 1 reizi gadā vai retāk ■ Nav izmantojis/-usi



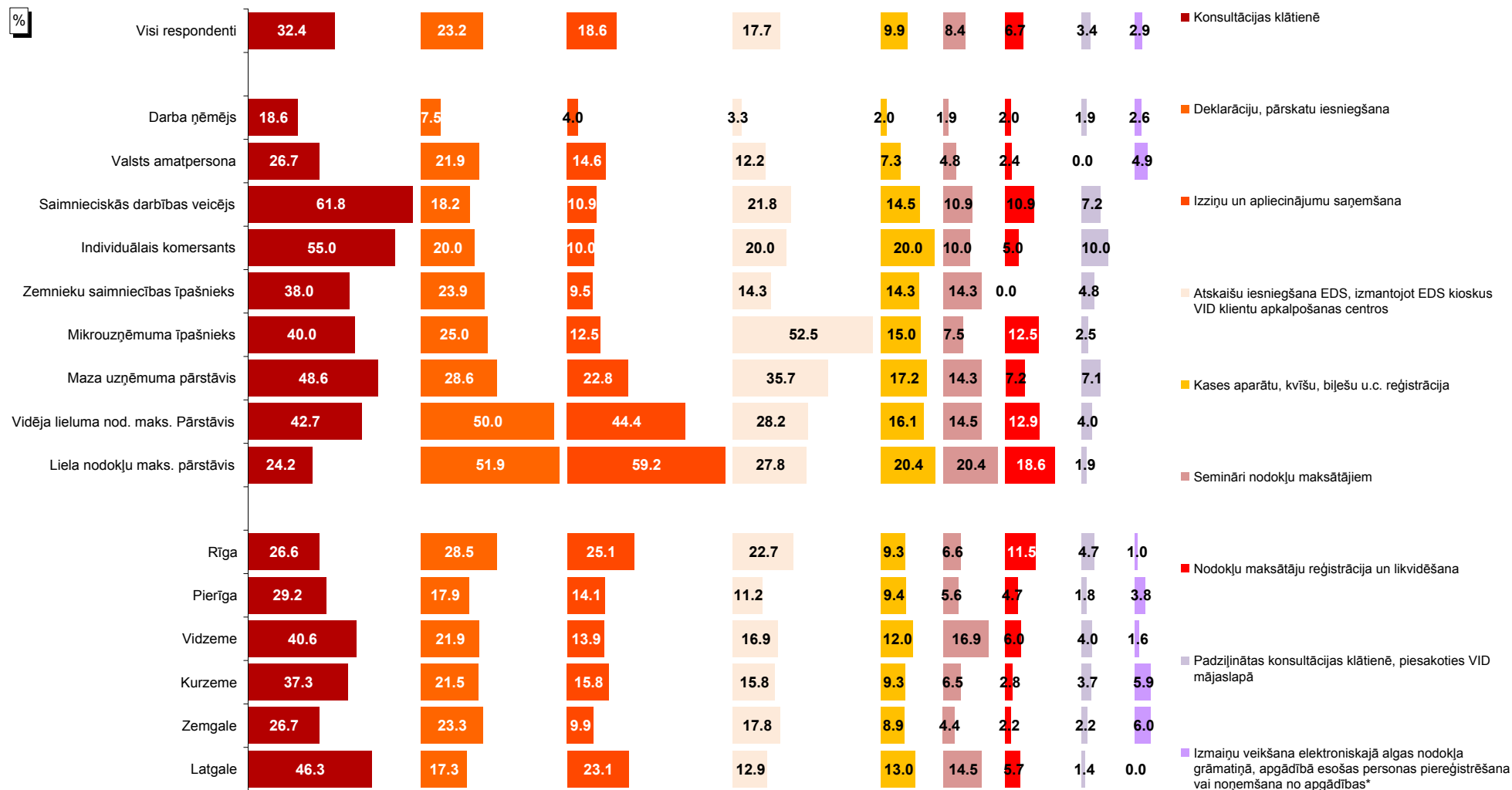
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=732

\*Bāze: fiziskas personas-darba ņēmēji, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=348

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

### VISMĀZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



Bāze: visi respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

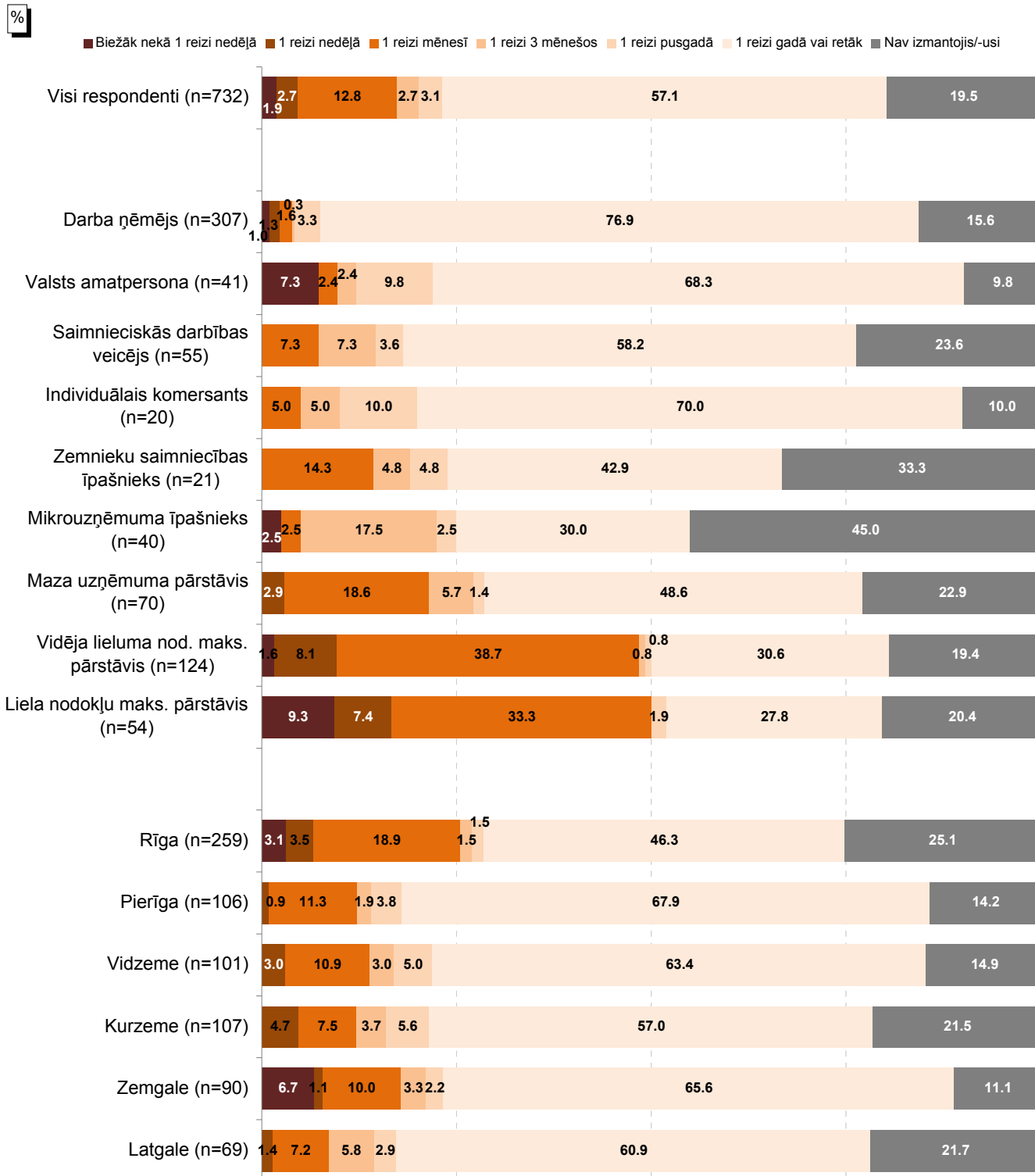
\*Bāze: fiziskas personas - darba ņēmēji, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

**DEKLARĀCIJU, PĀRSKATU IESNIEGŠANA** (t.sk. deklarācijas iesniegšana, lai saņemtu ledzīvotāju ienākuma nodokļa atmaksu par attaisnotajiem izdevumiem (piem., par ārstnieciskajiem pakalpojumiem, izglītību u.c.)

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



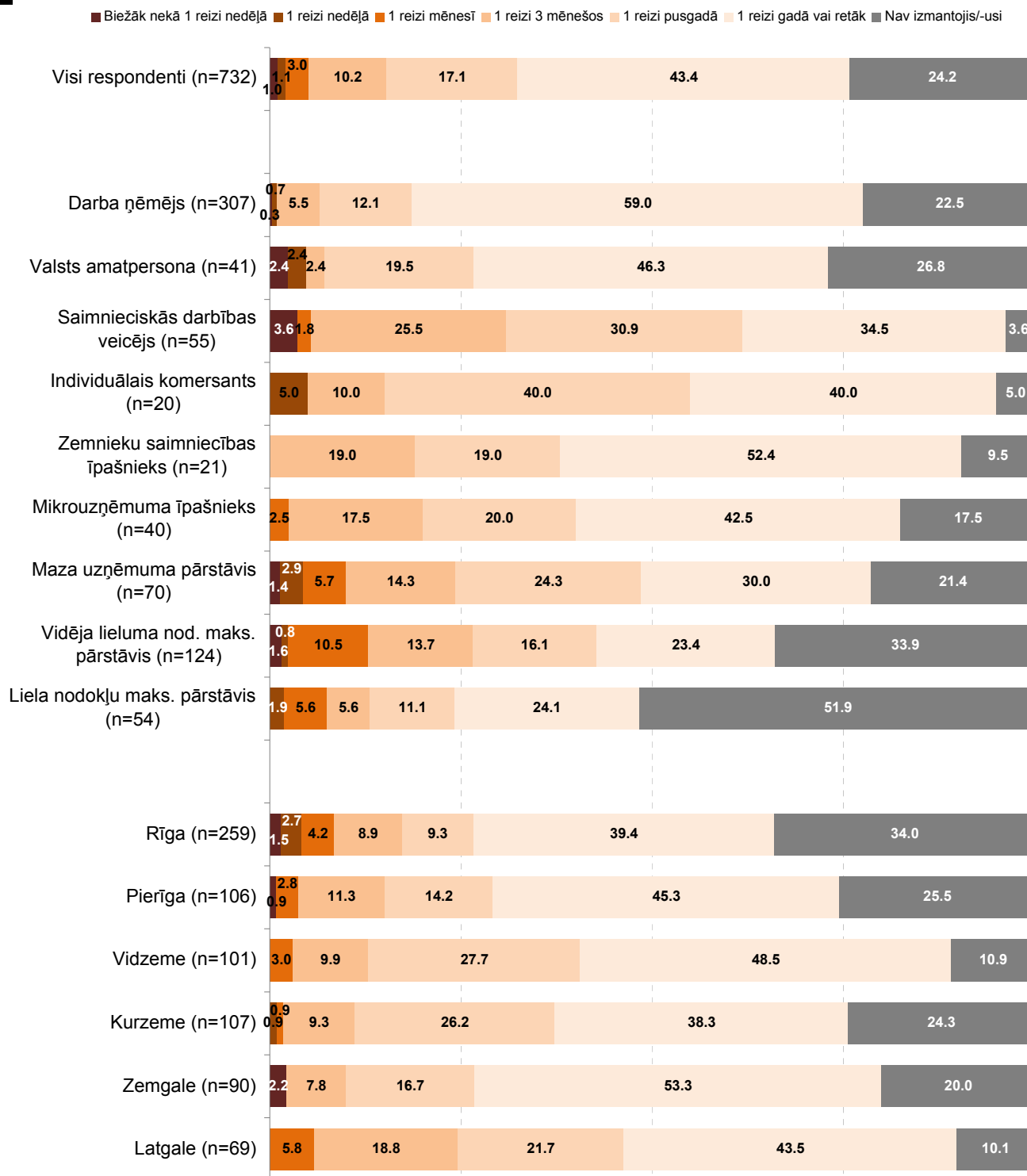
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

### KONSULTĀCIJAS KLĀTIENĒ

#### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

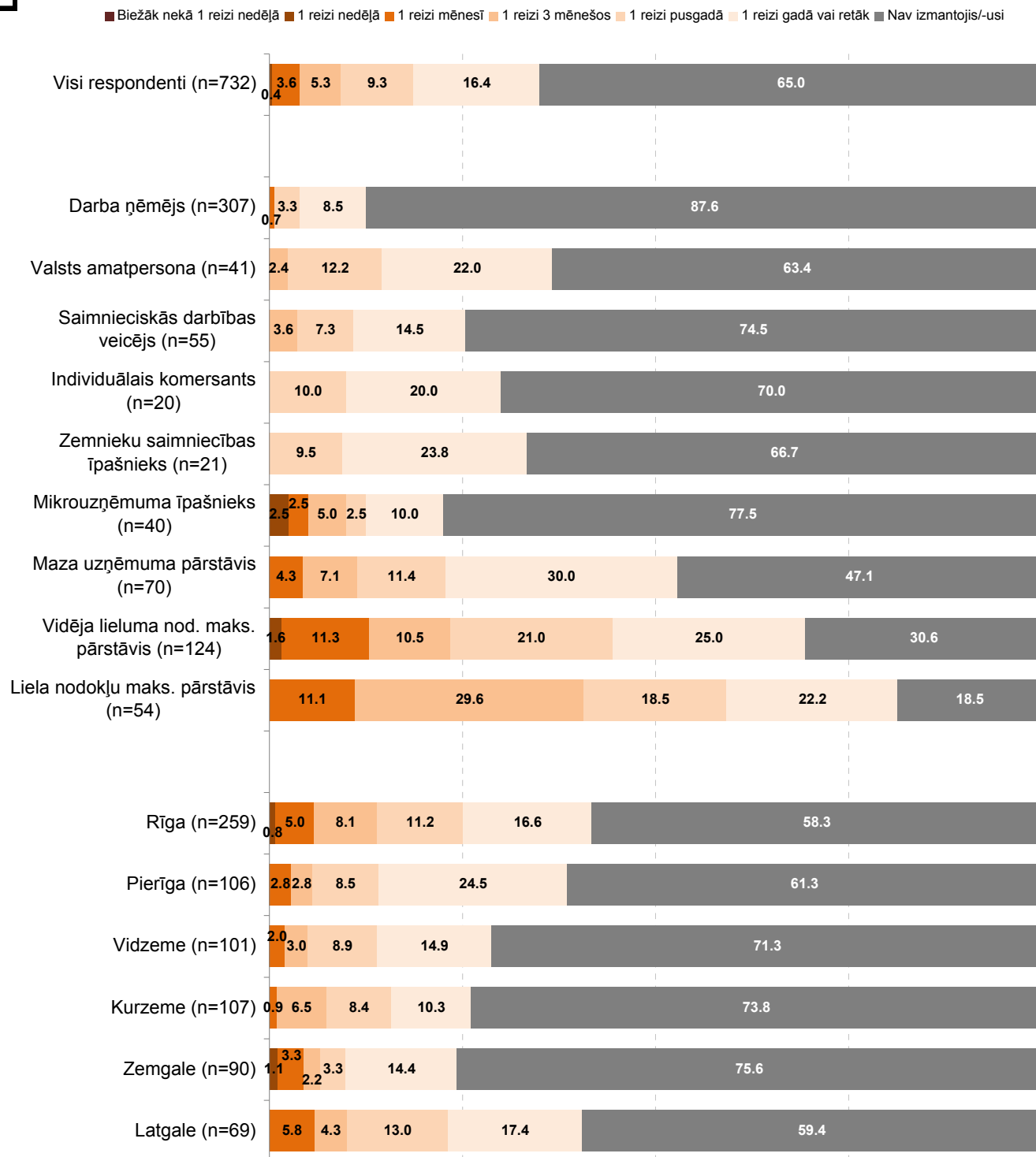


**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

*"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"*

**IZZIŅU UN APLIECINĀJUMU SAŅEMŠANA**

**Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās**



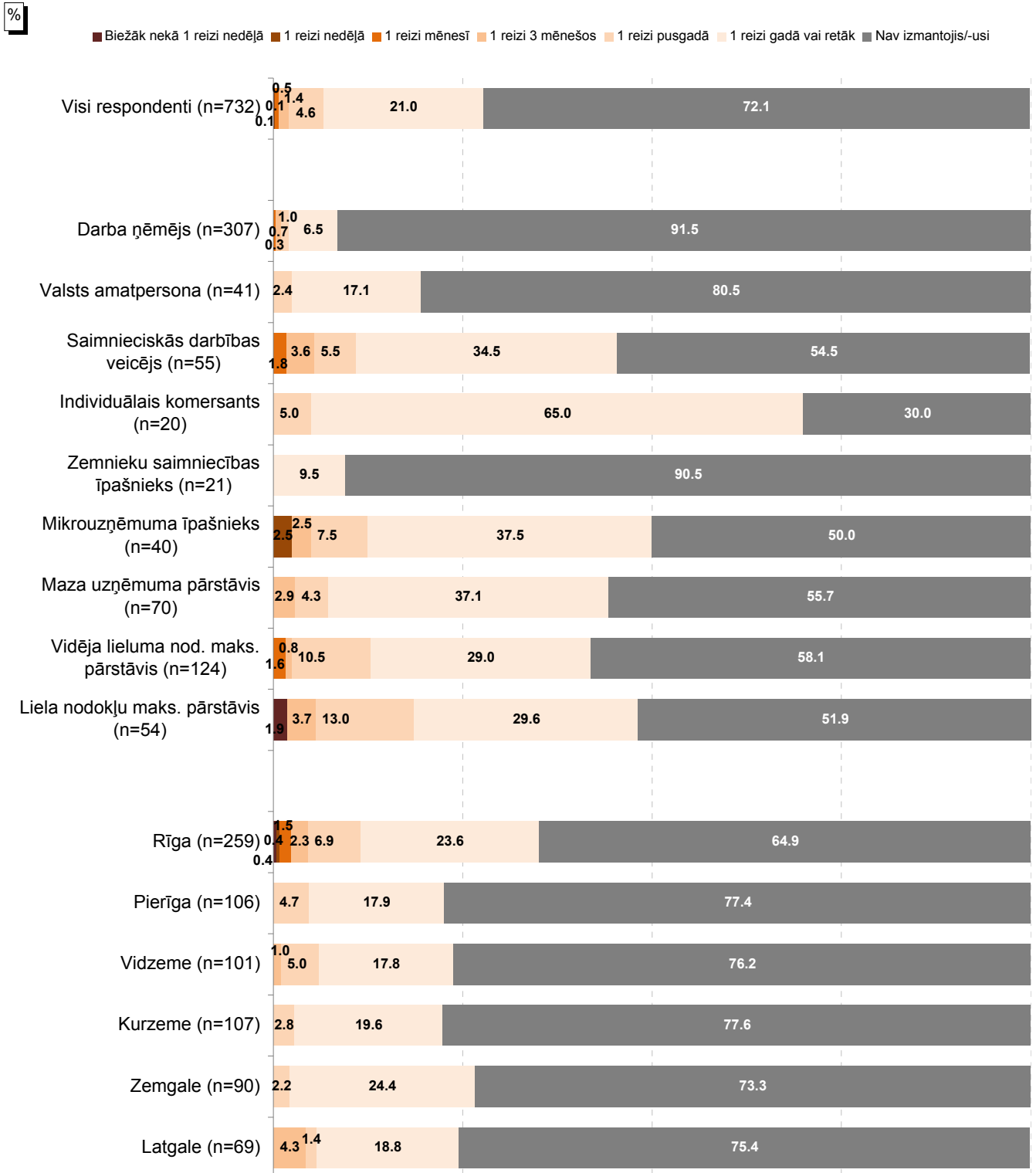
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

**NODOKĻU MAKSĀTĀJU REĢISTRĀCIJA UN LIKVIDĒŠANA (saimnieciskās darbības, struktūrvienības, PVN u.c.)**

**Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās**



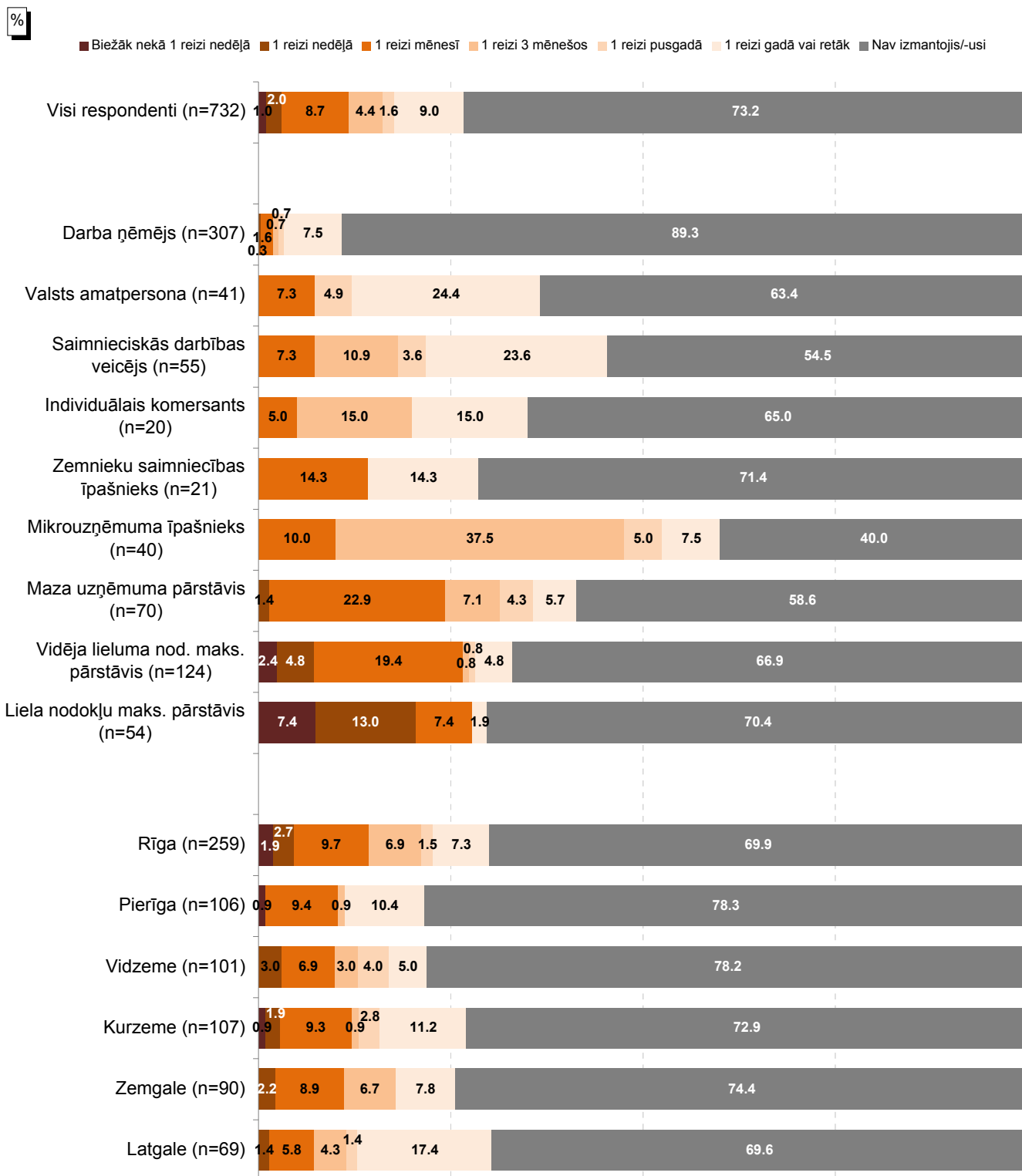
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

**ATSKAIŠU IESNIEGŠANA EDS, IZMANTOJOT EDS KIOSKUS VID KLIENTU APKALPOŠANAS CENTROS**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

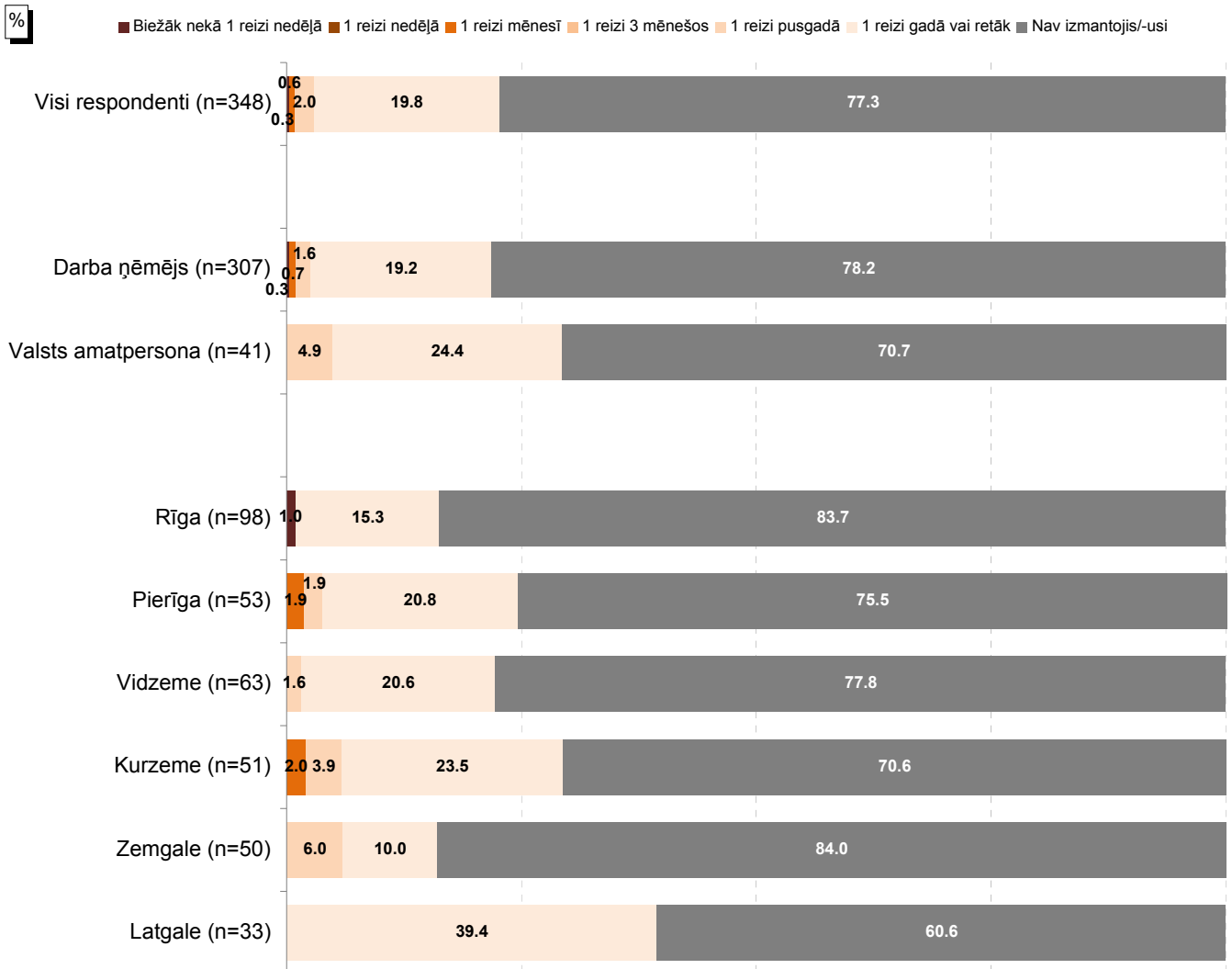


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

*"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"*  
**IZMAIŅU VEIKŠANA ELEKTRONISKAJĀ ALGAS NODOKĻA GRĀMATIŅĀ, APGĀDĪBĀ ESOŠAS PERSONAS PIEREĢISTRĒŠANA VAI NOŅEMŠANA NO APGĀDĪBAS**

**Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās**



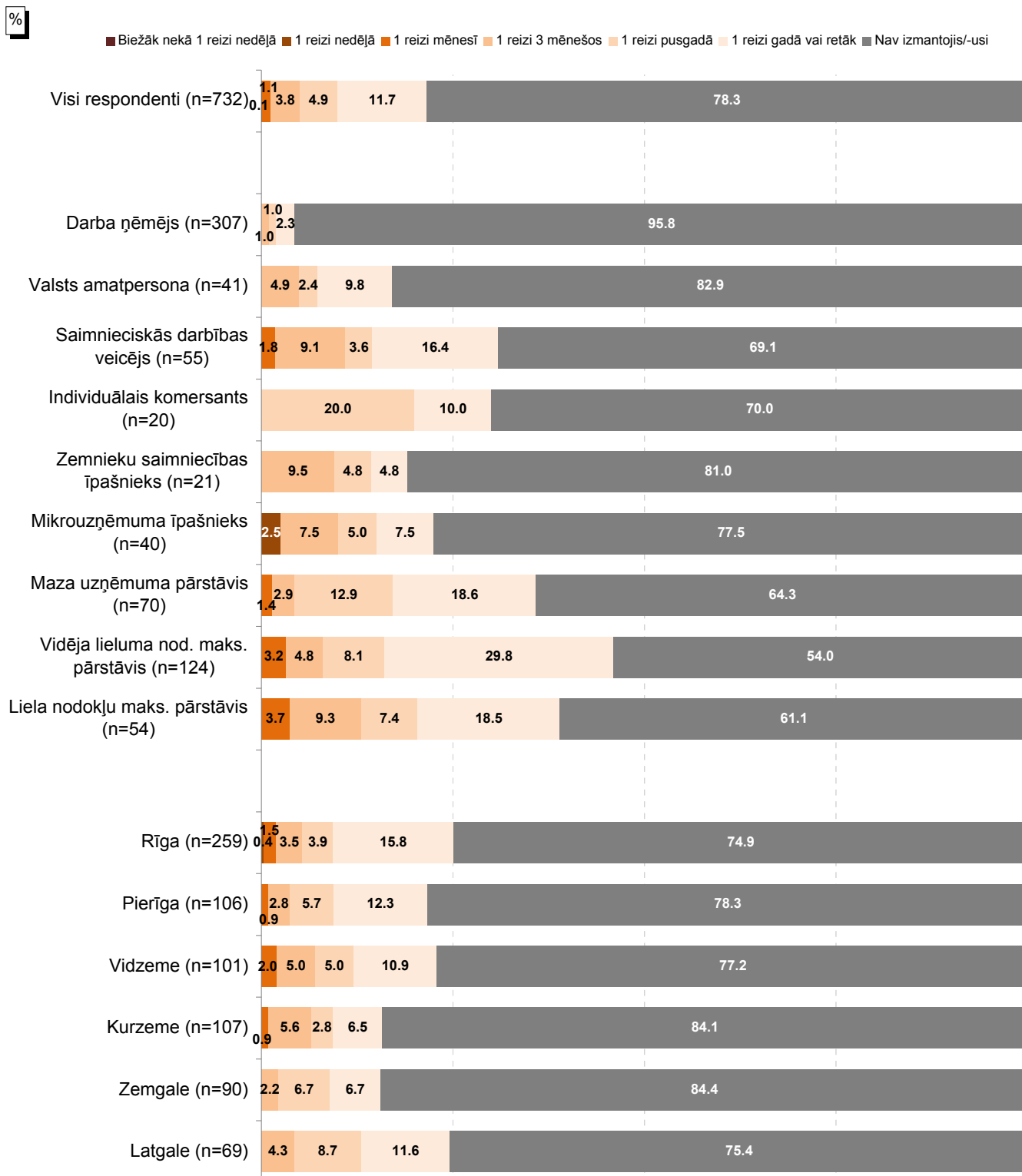
Bāzes: fiziskas personas-darba ņēmēji, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

**KASES APARĀTU, KVĪŠU, BIĻEŠU U.C. REĢISTRĀCIJA**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



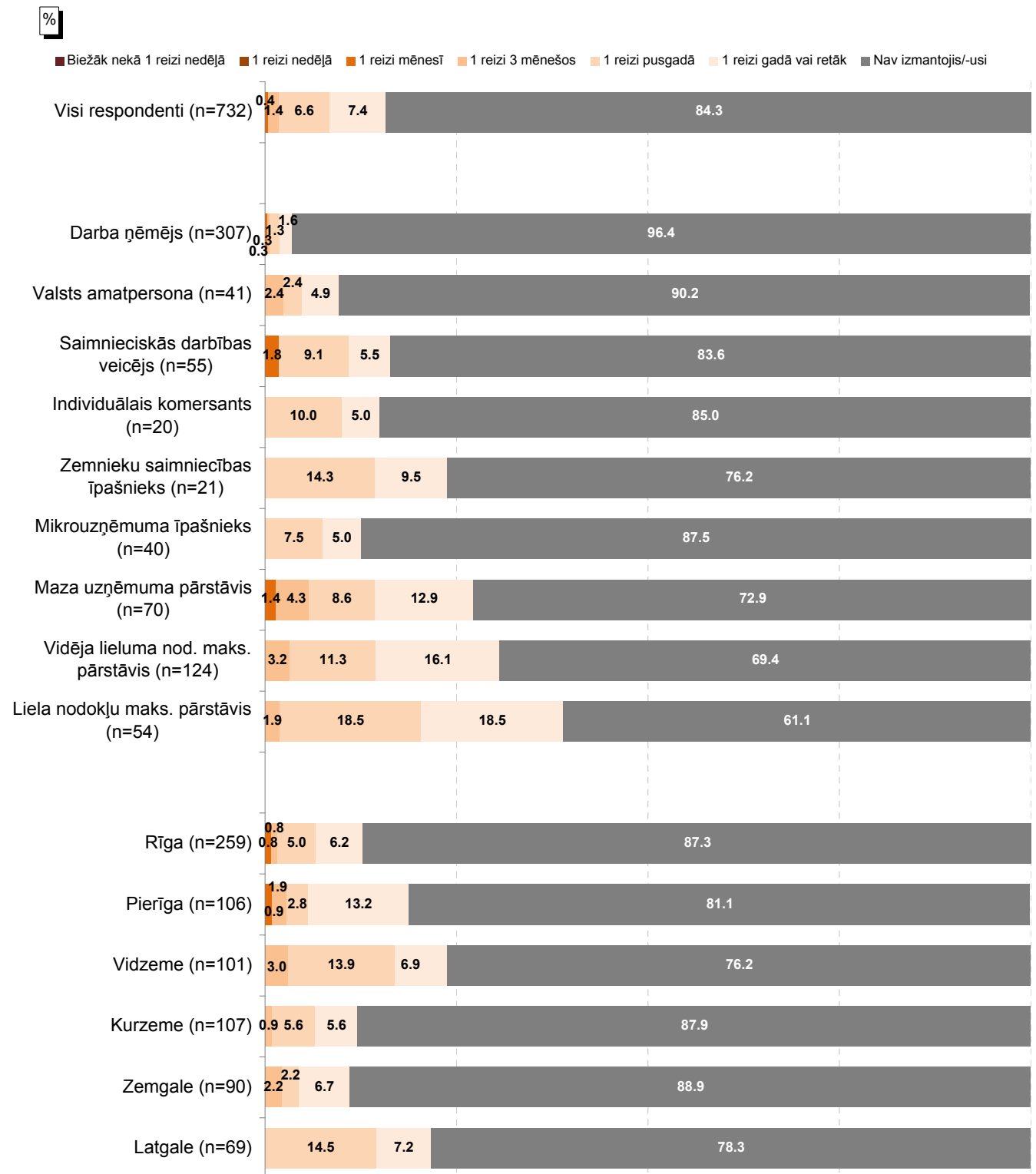
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

**SEMINĀRI NODOKĻU MAKSĀTĀJIEM**

**Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās**



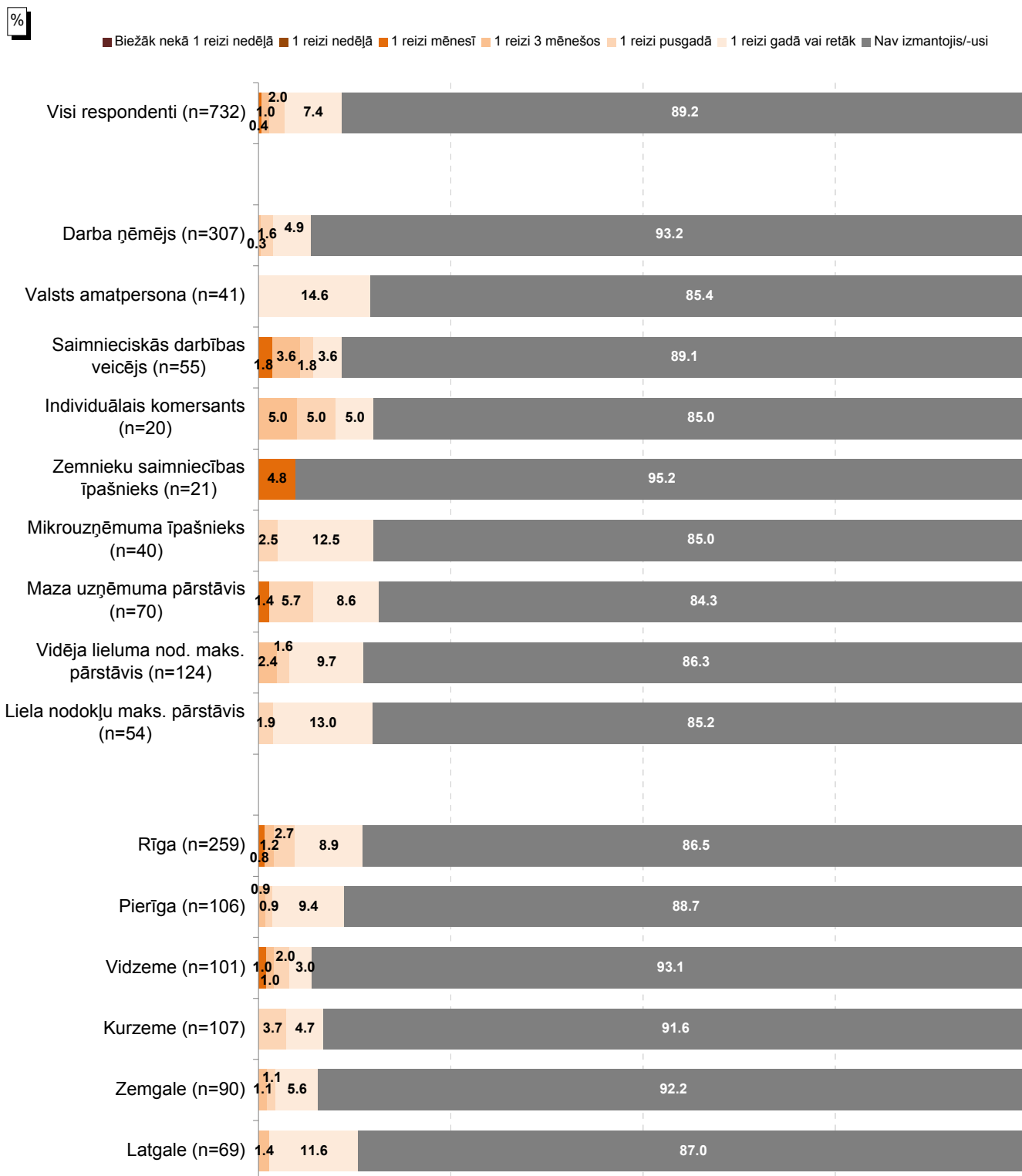
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

**PADZIĻINĀTAS KONSULTĀCIJAS KLĀTIENĒ, PIESAKOTIES VID MĀJASLAPĀ**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



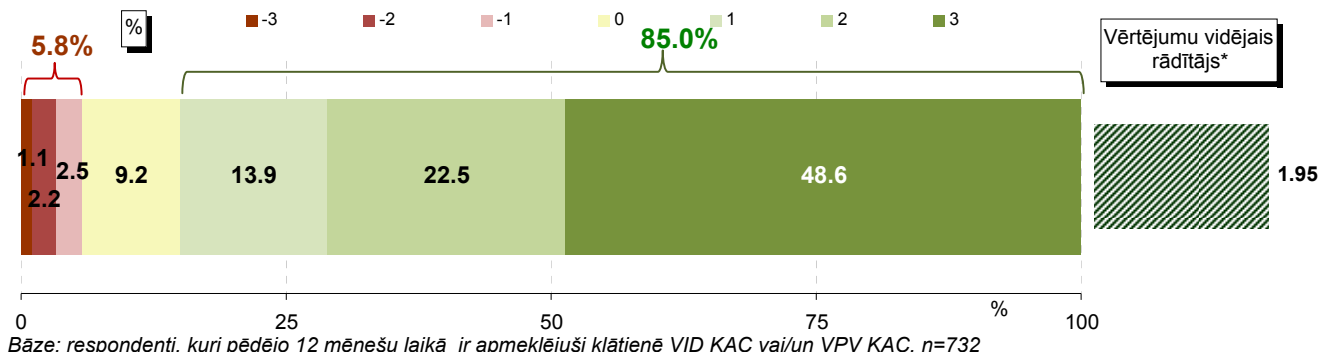
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

### 2.3. VID klientu apkalpošanas centru darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

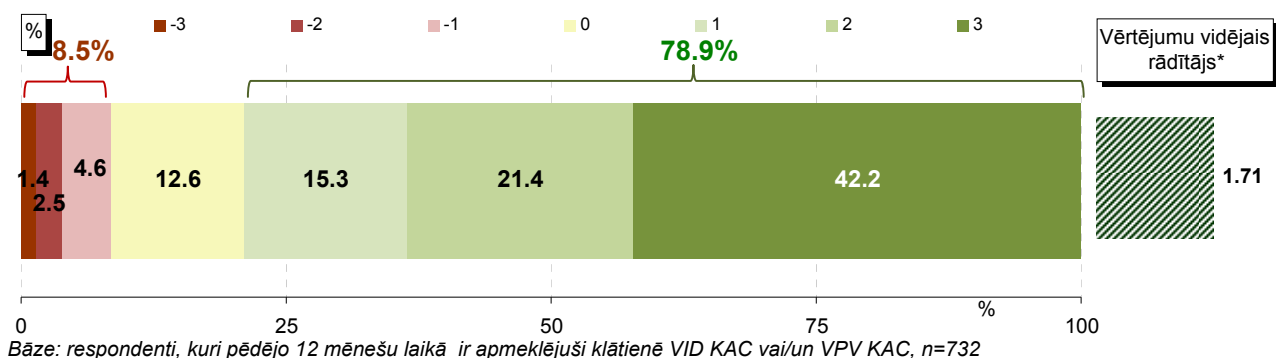
-3 (KAC darbinieki ir nelaiņi)

+3 (KAC darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



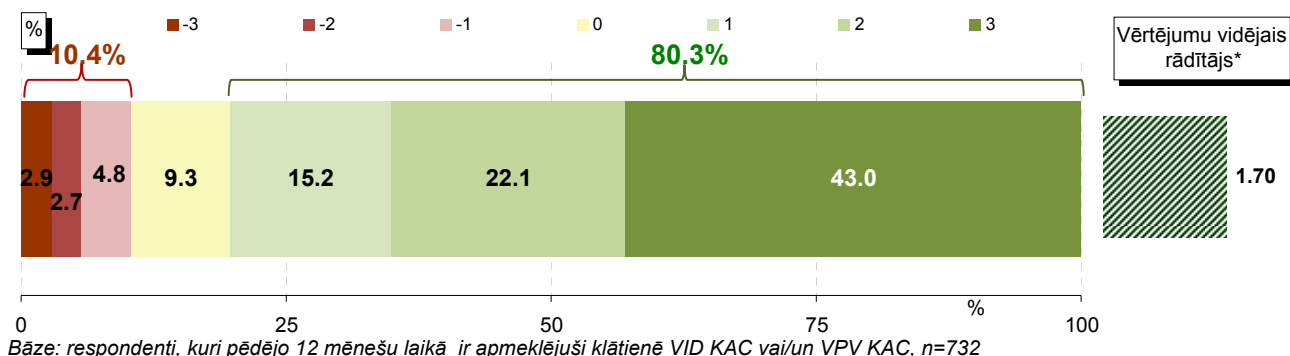
-3 (KAC darbinieki nerīkojas profesionāli)

+3 (KAC darbinieki rīkojas profesionāli)



-3 (KAC darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski)

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



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

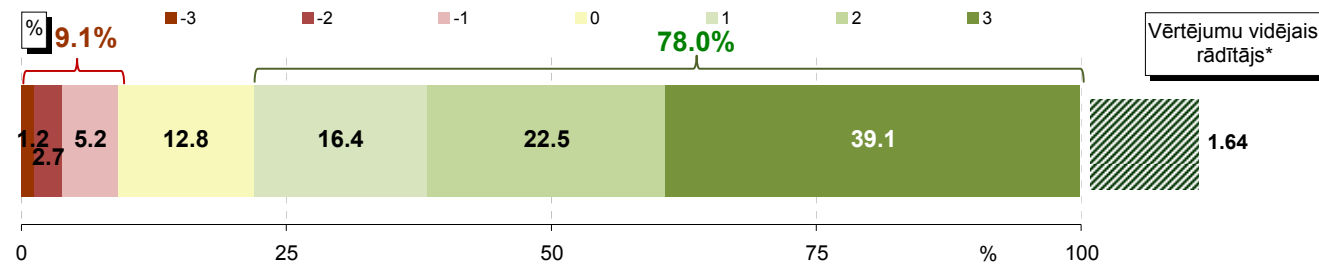


**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

**-3 (KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems)**

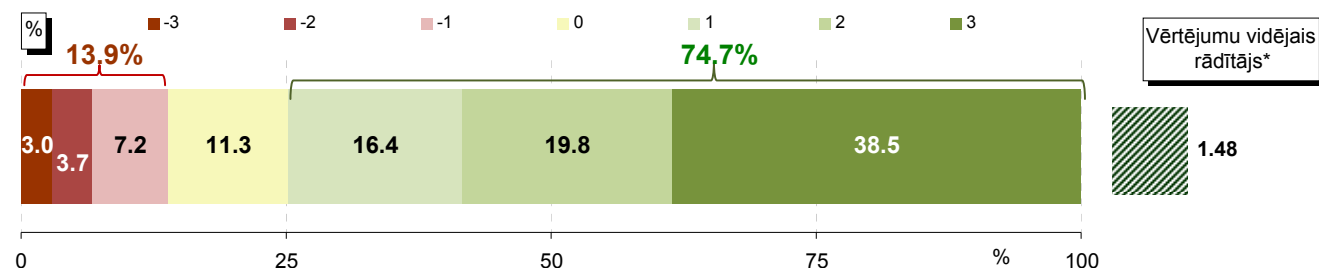
**+3 (KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)**



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=732

**-3 (Pakalpojumu pieejamība ir apgrūtināta, ilgi jāgaida)**

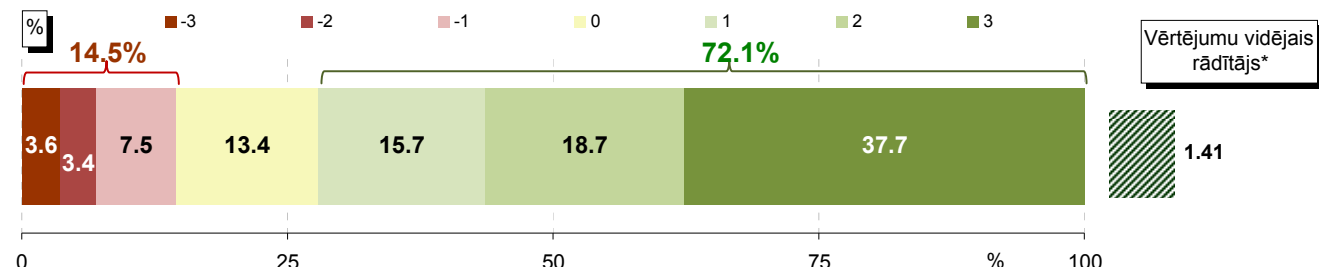
**+3 (Pakalpojumi ir ērti un ātri pieejami)**



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=732

**-3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)**

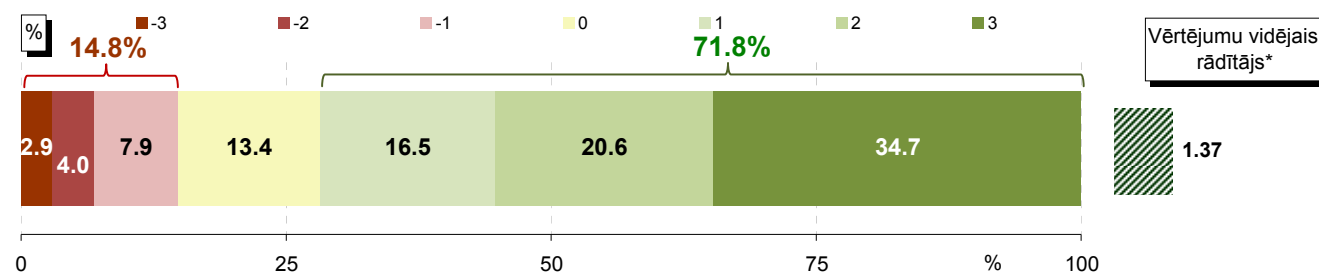
**+3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmejošas)**



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=732

**-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)**

**+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)**



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=732

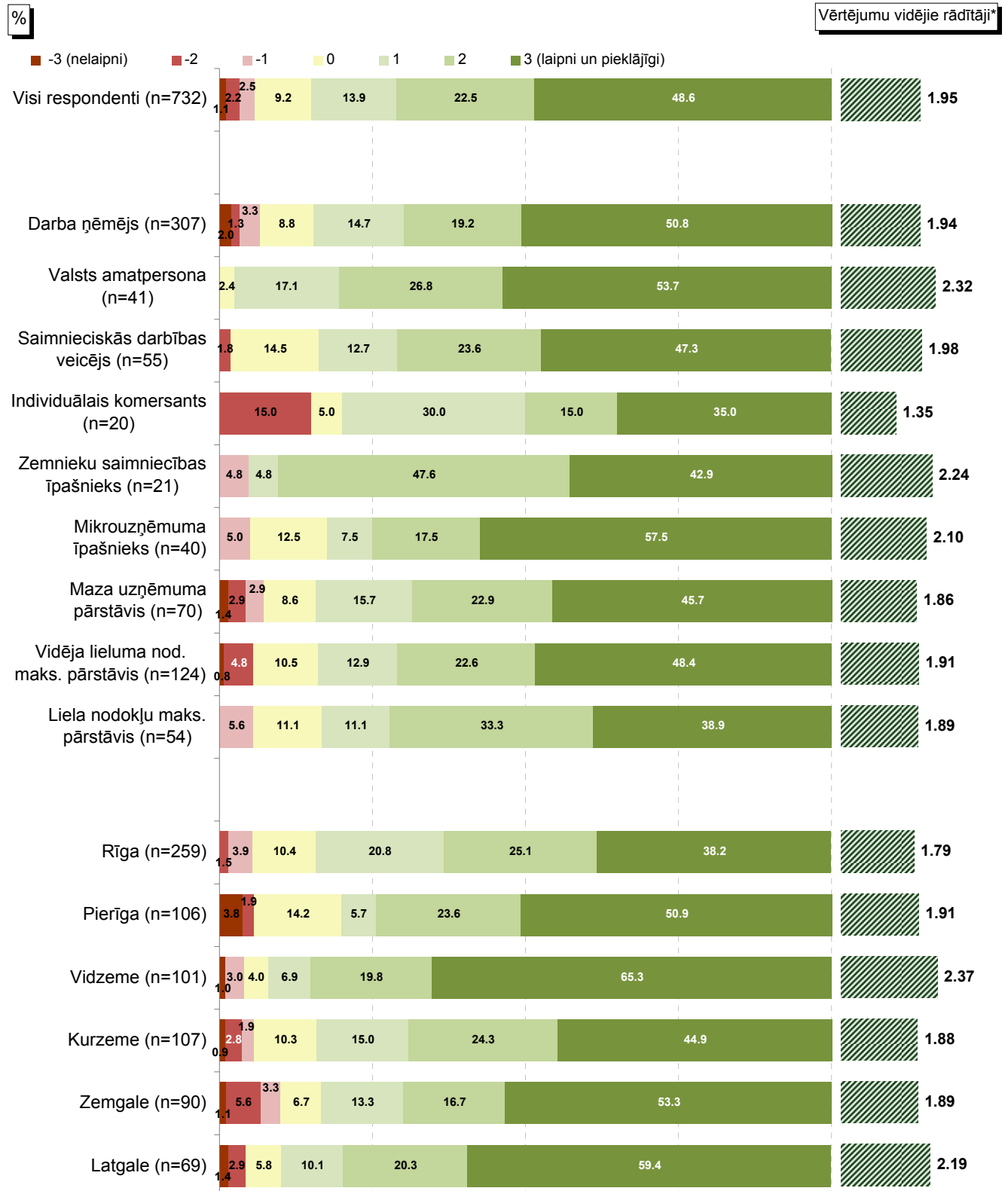
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

**KAC DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

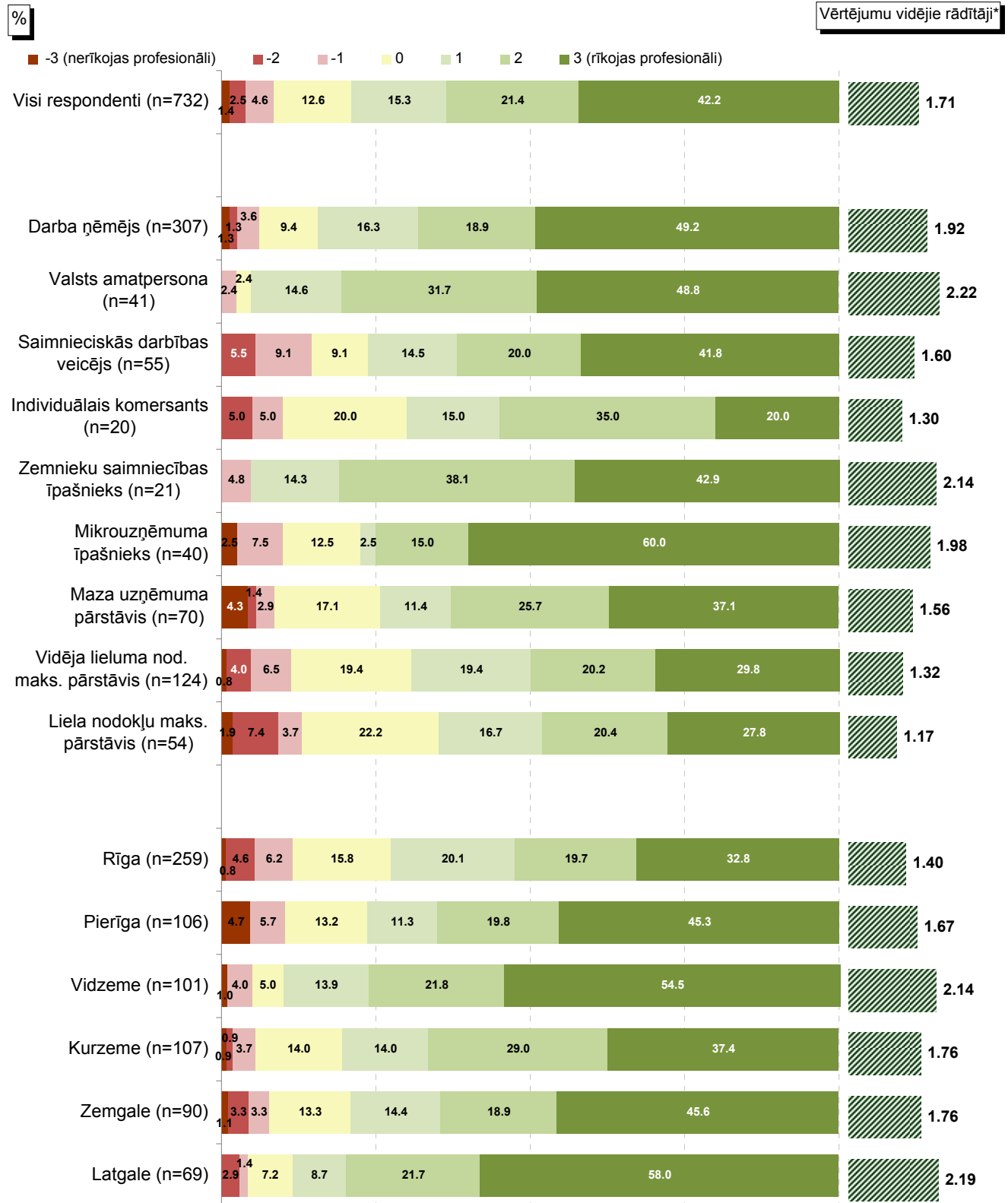
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

### KAC DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

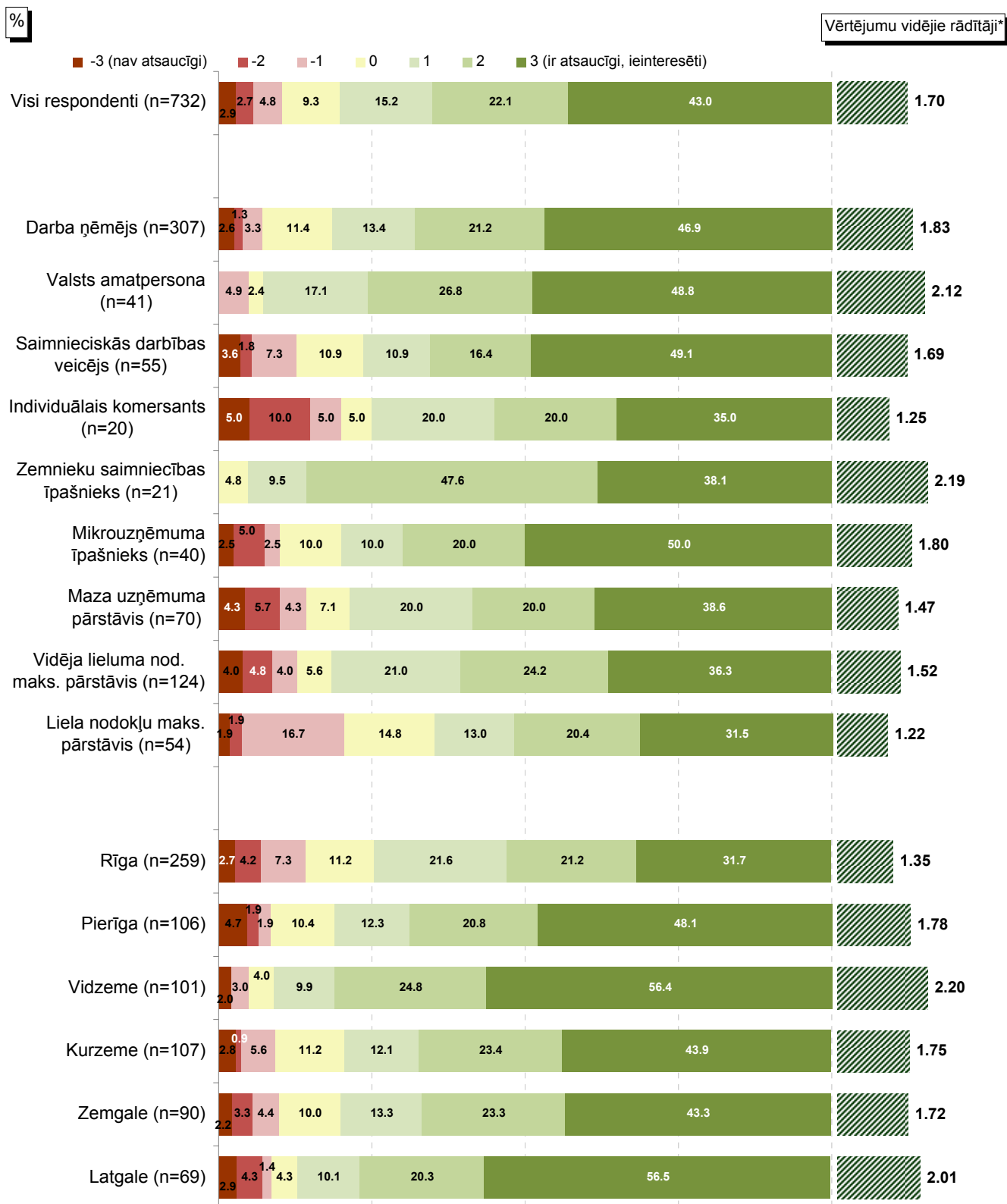
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

### KAC DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

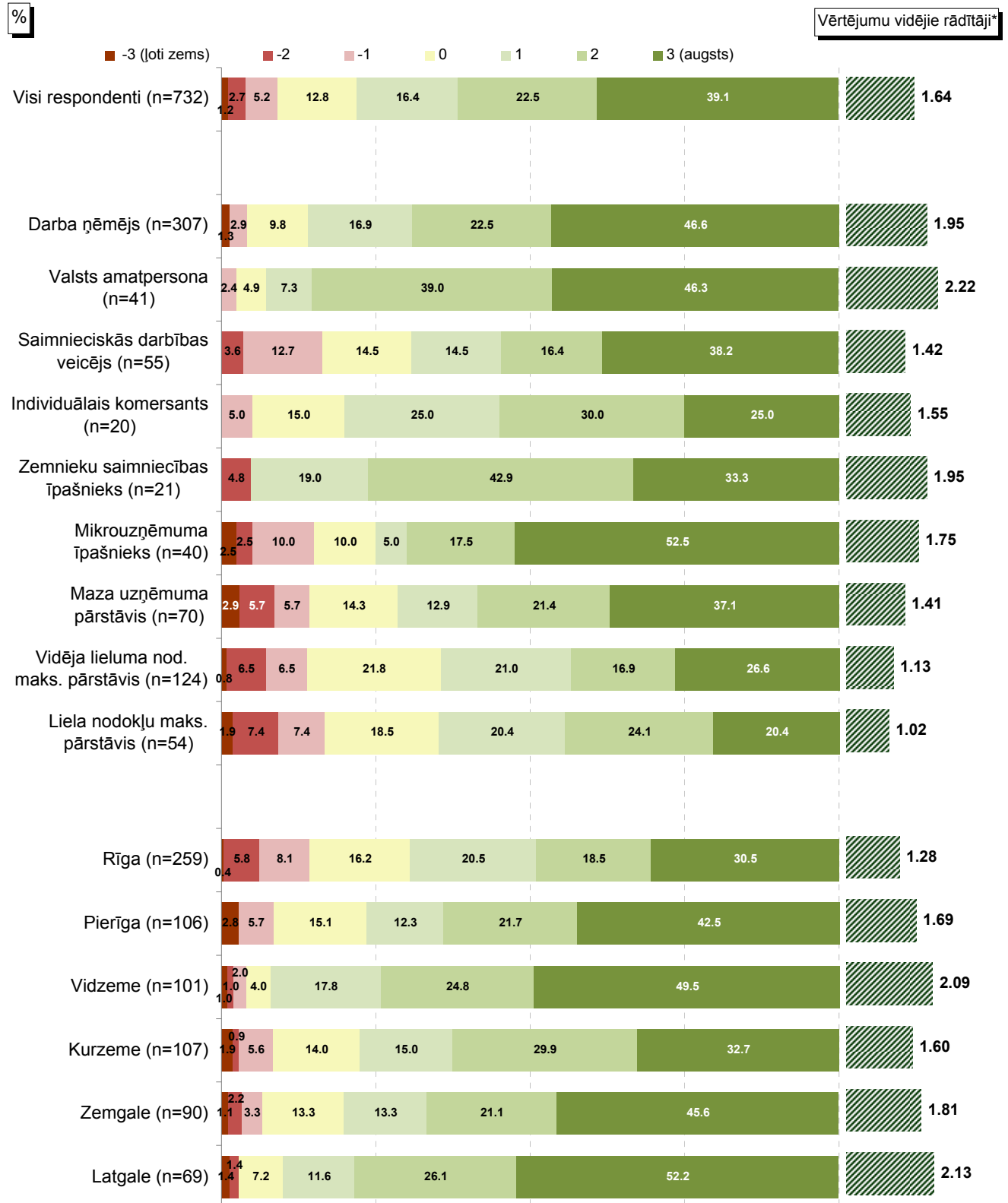
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

**KAC DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

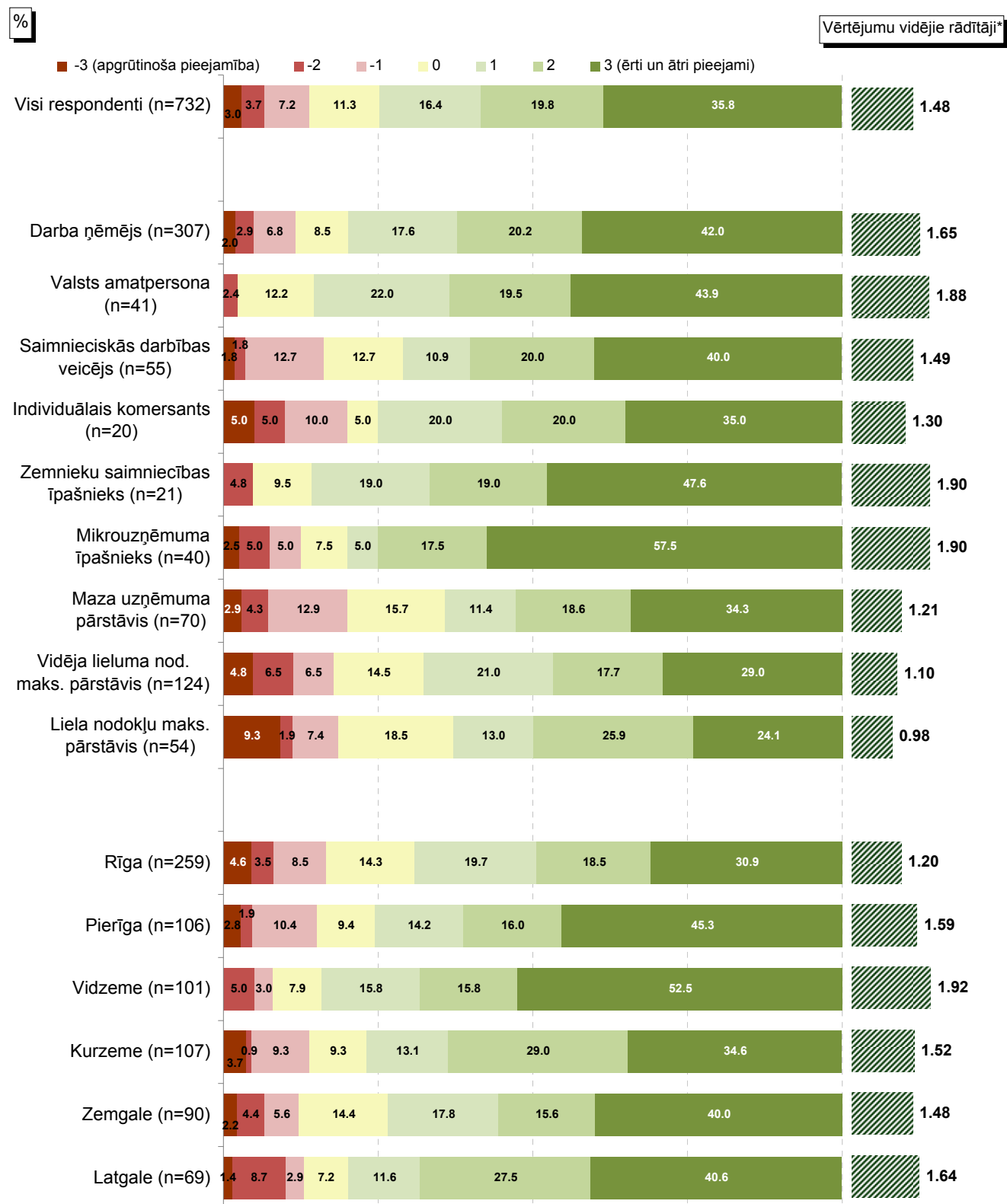
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

### PAKALPOJUMU ĒRTĪBA UN PIEEJAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai un VPV KAC

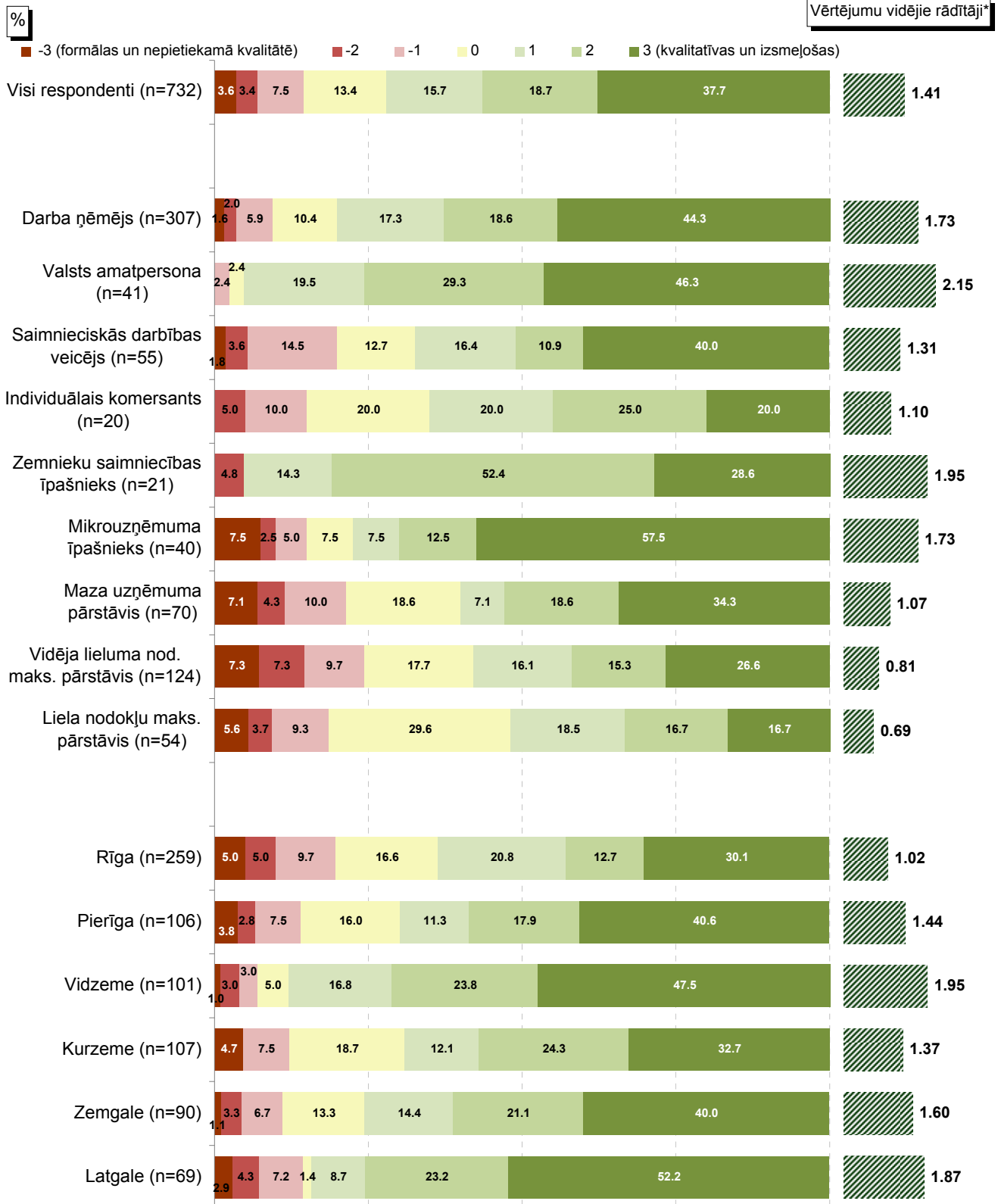
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

### KONSULTĀCIJU KVALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

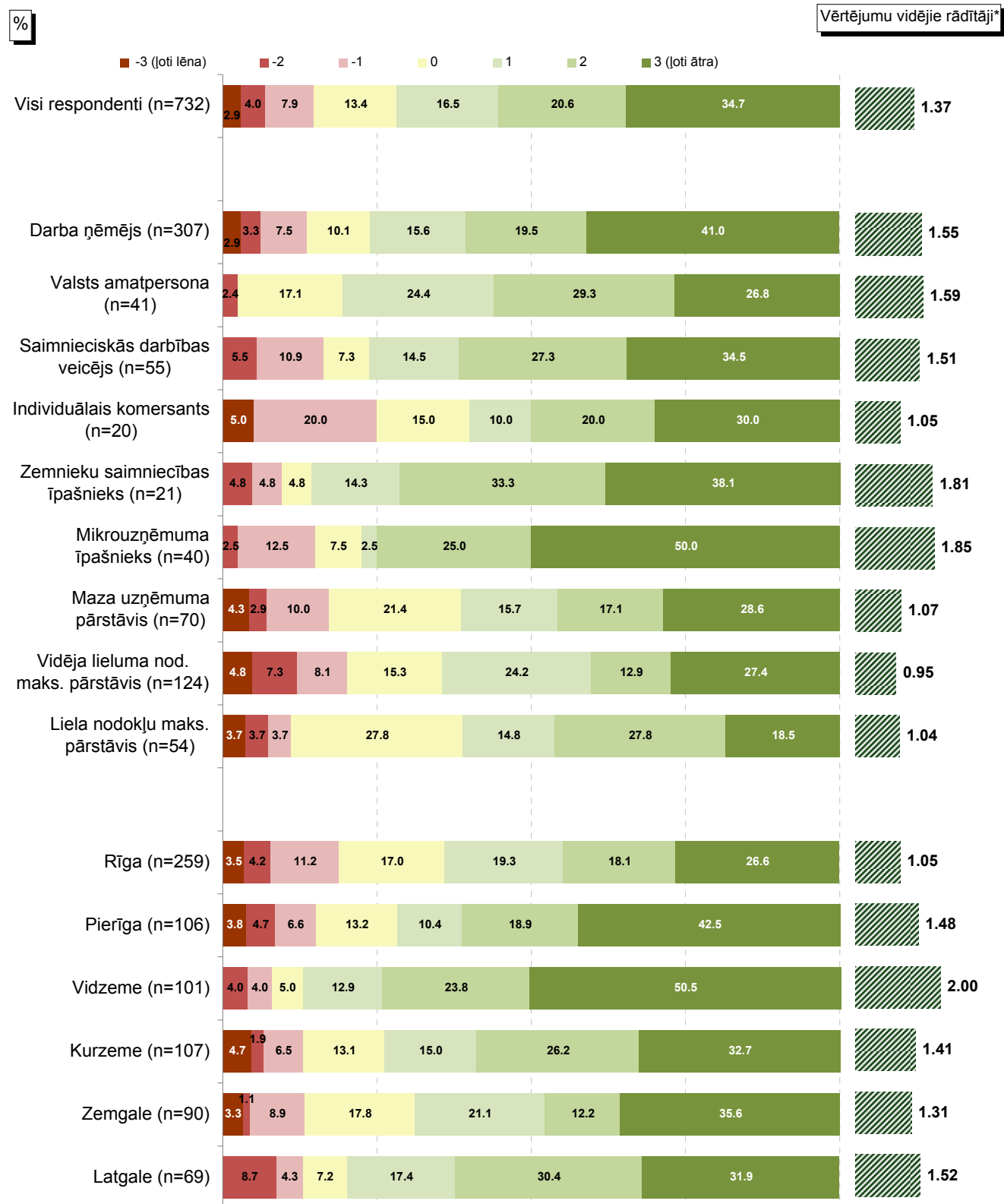
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

### KLIENTU APKALPOŠANAS OPERATIVITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

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

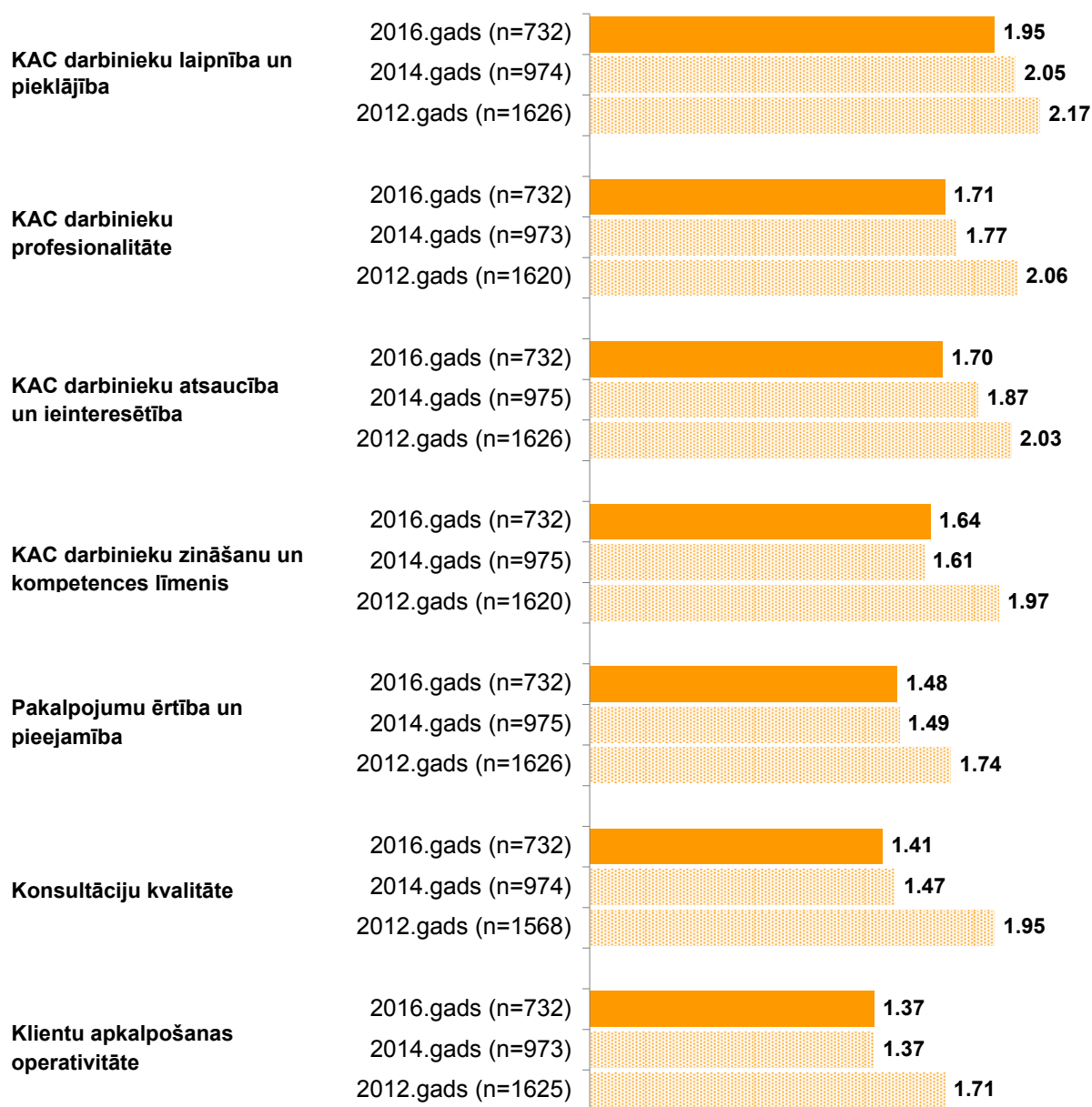


## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

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

#### VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



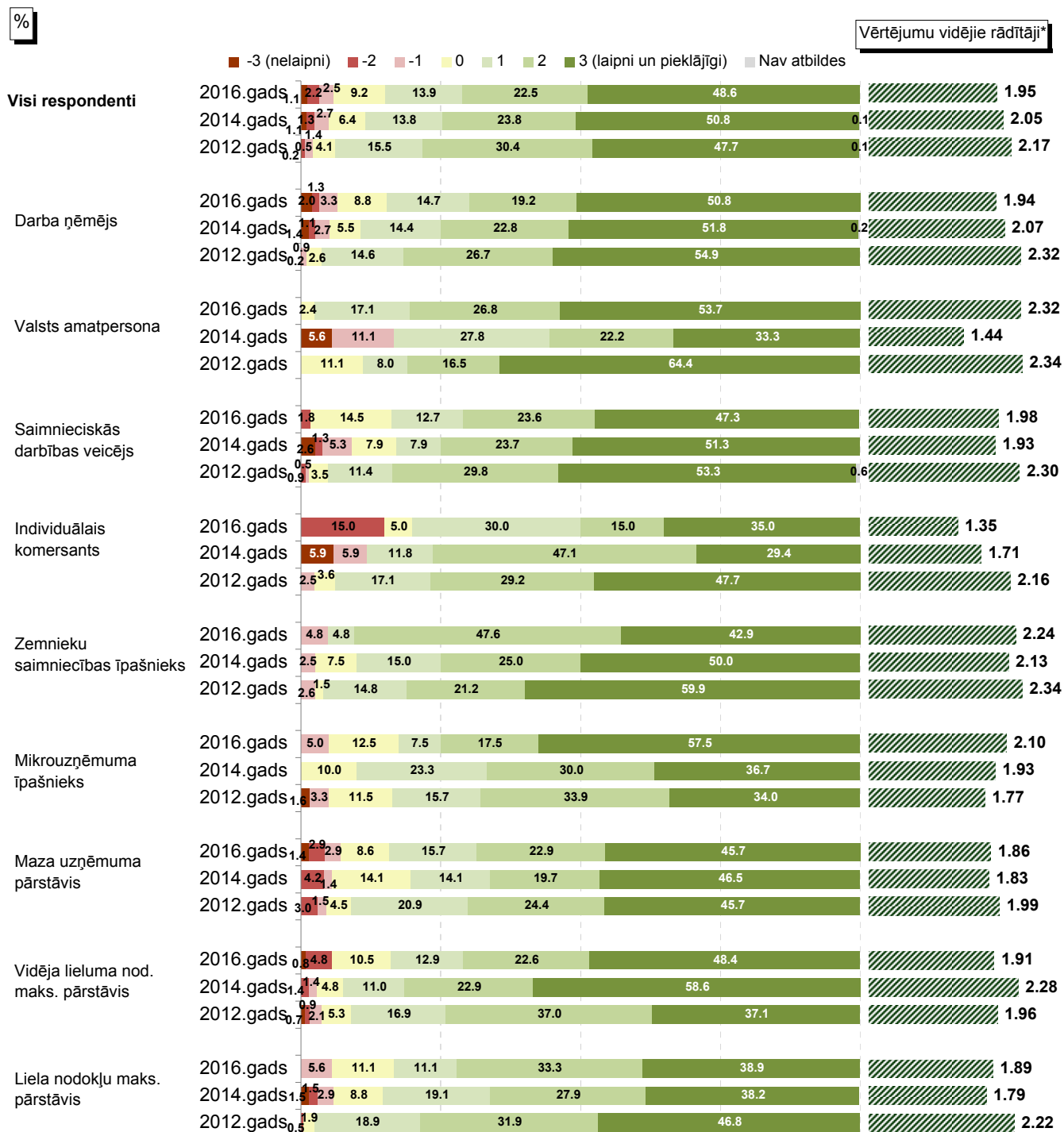
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbilde "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

### KAC DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA

2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

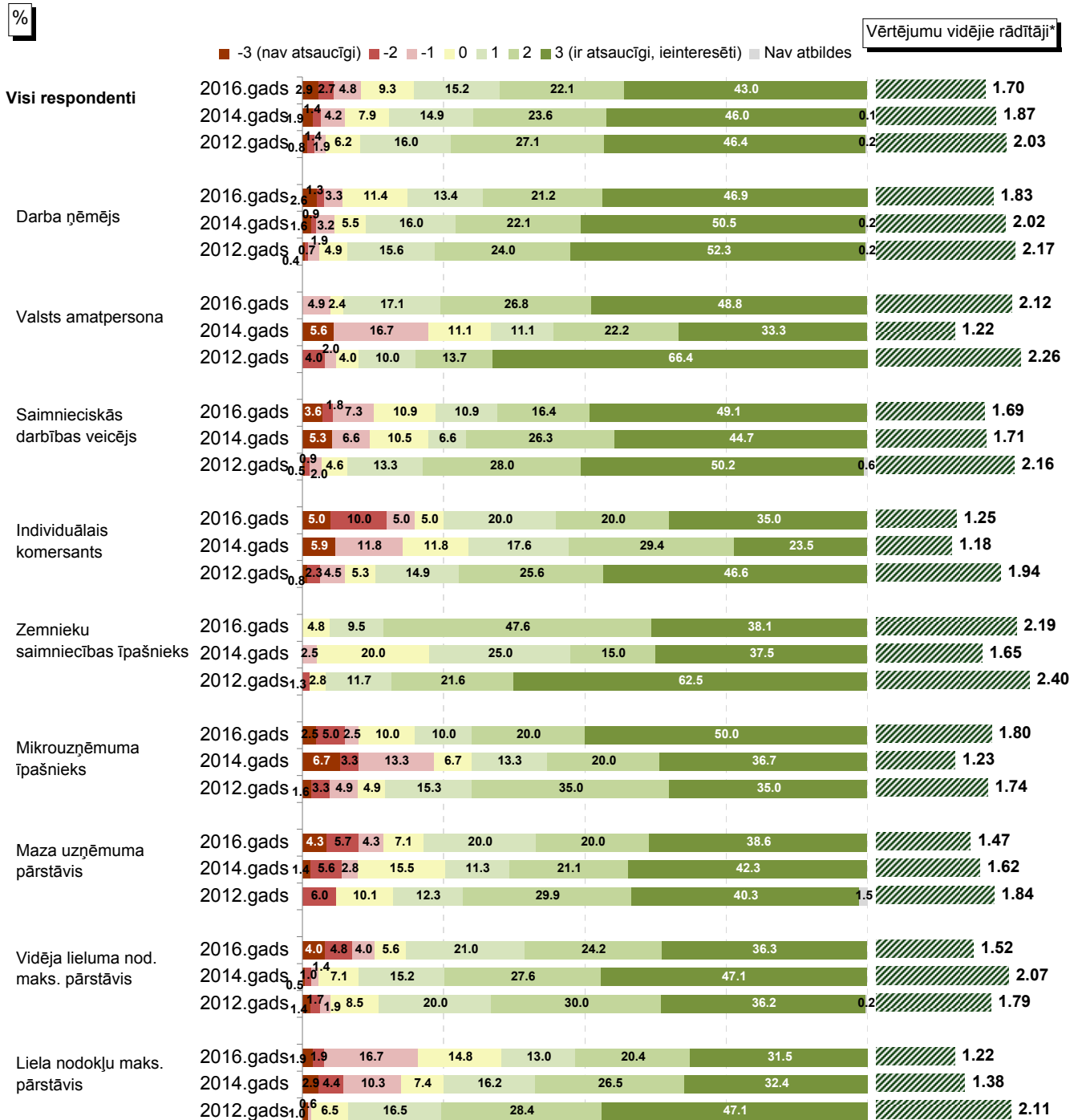
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

**KAC DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA**

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

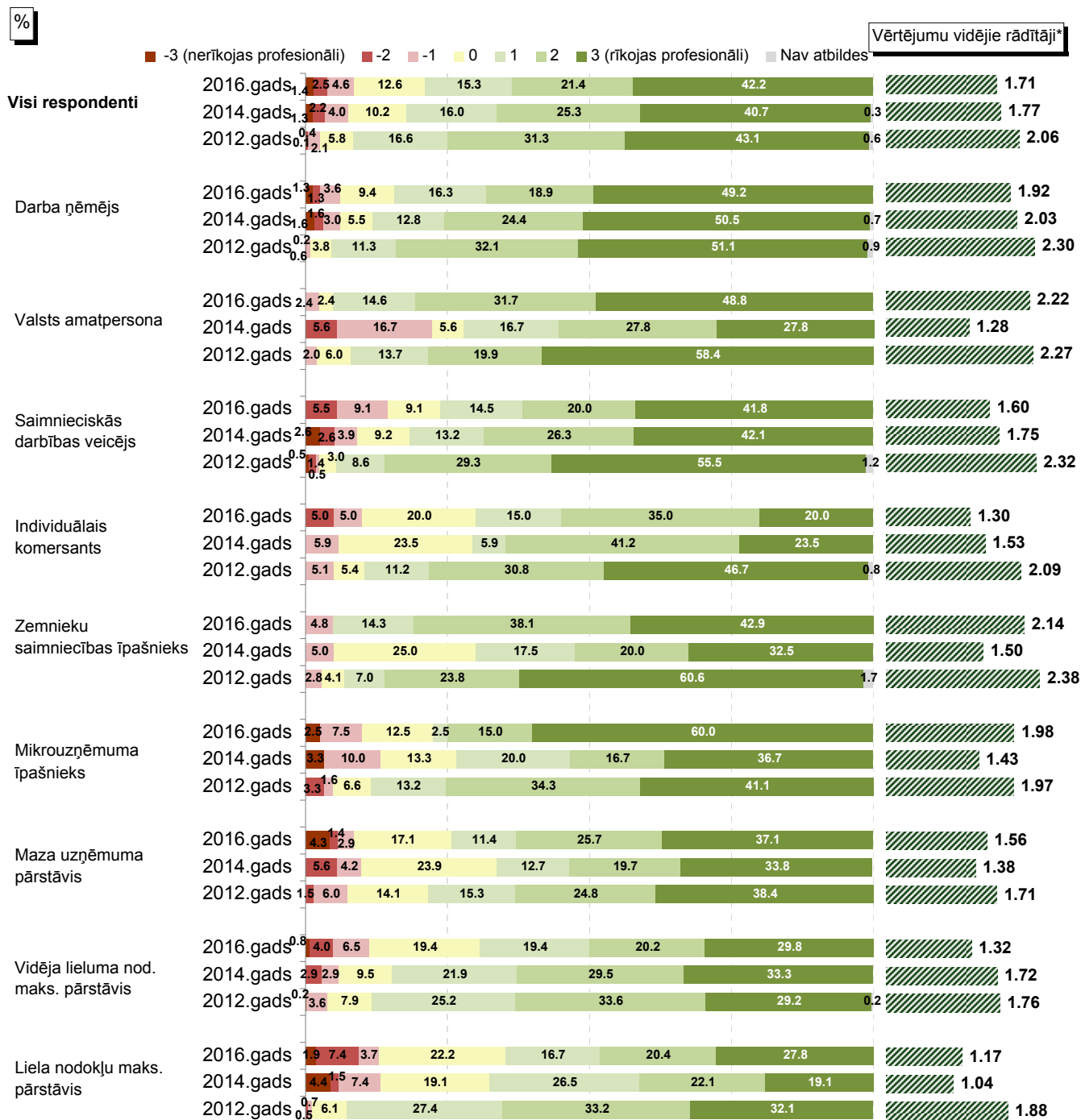
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

### KAC DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE

2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

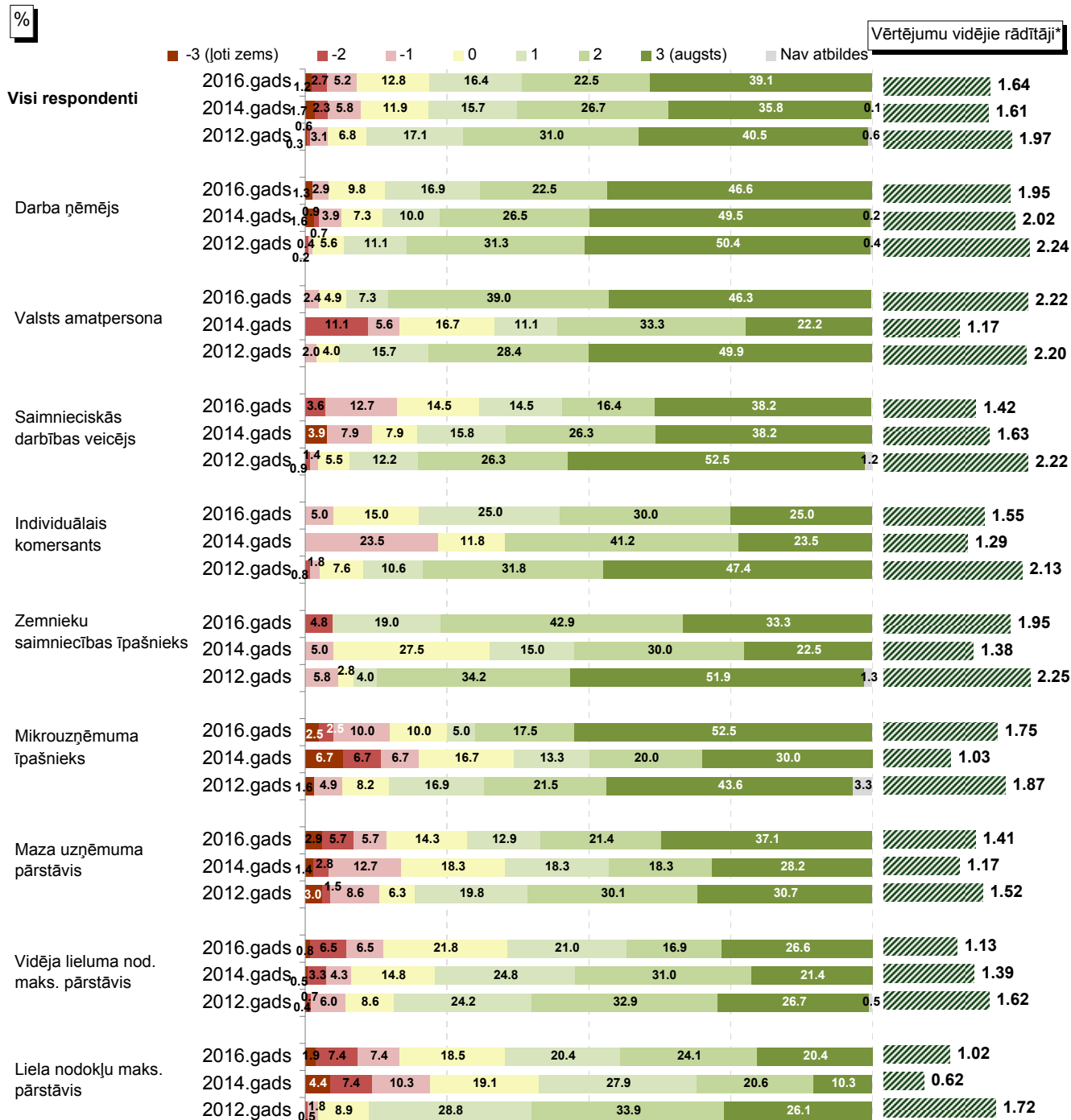
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

**KAC DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS**

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

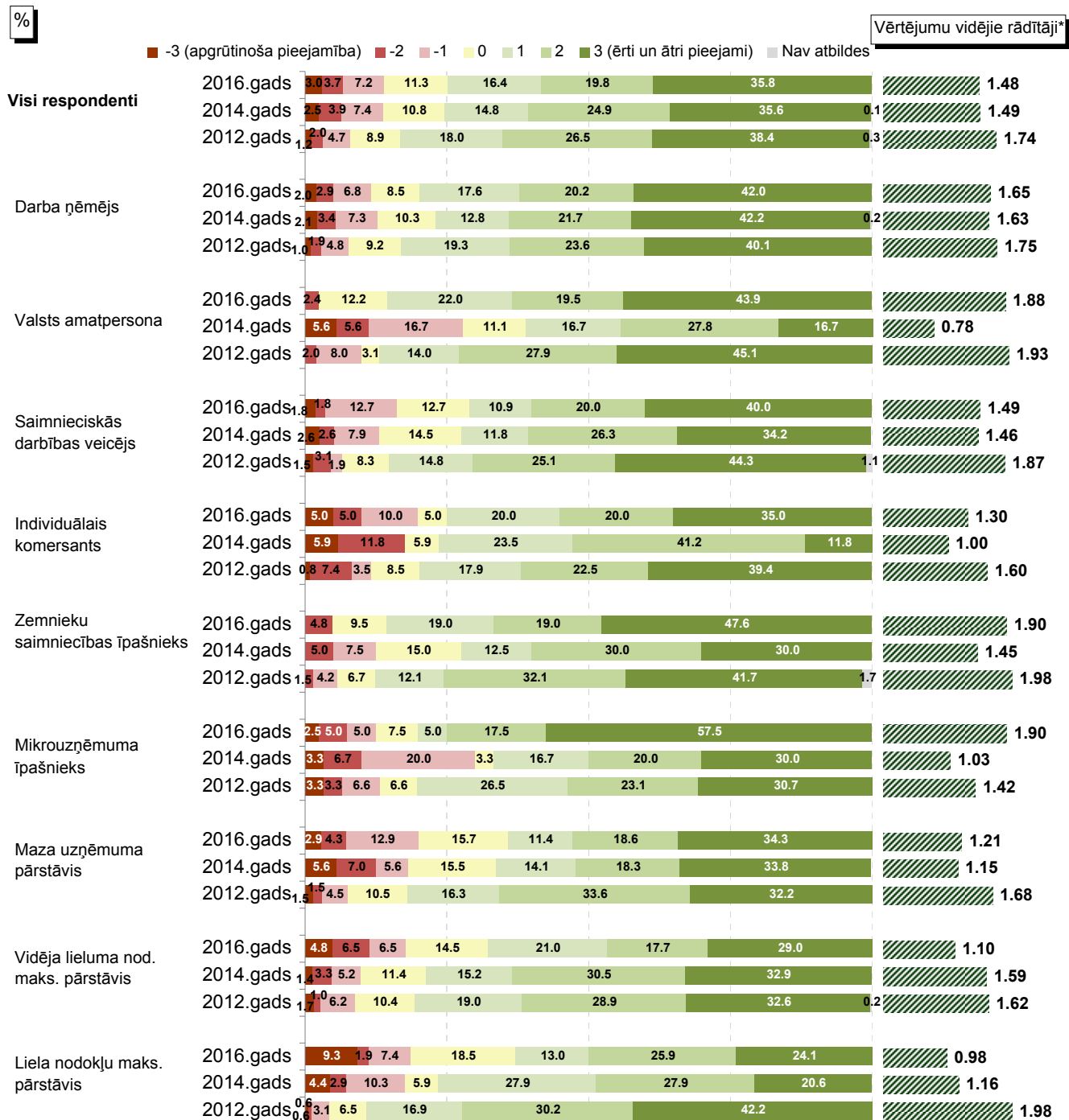
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

**PAKALPOJUMU ĒRTĪBA UN PIEEJAMĪBA**

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

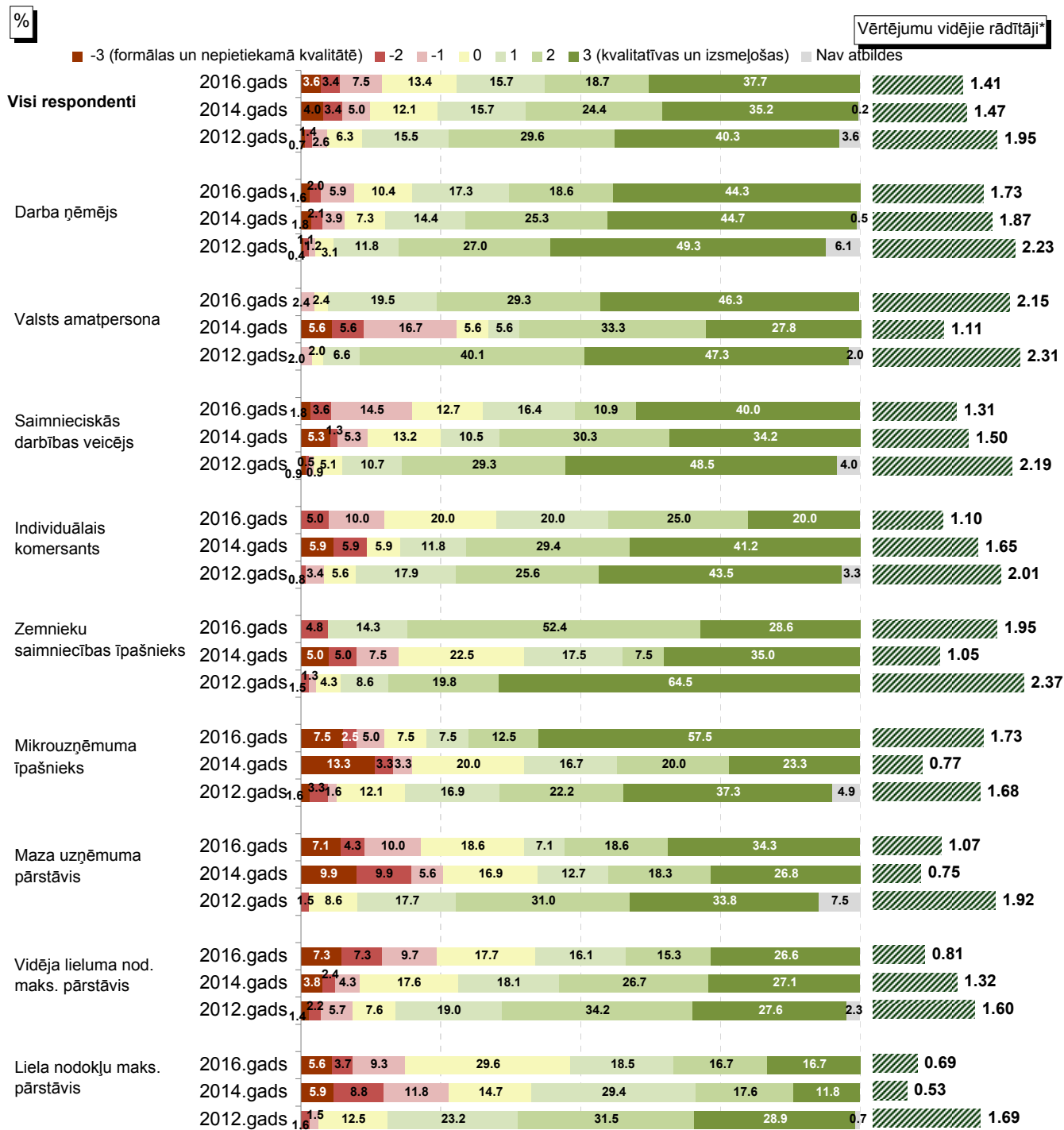
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

**KONSULTĀCIJU KVALITĀTE**

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

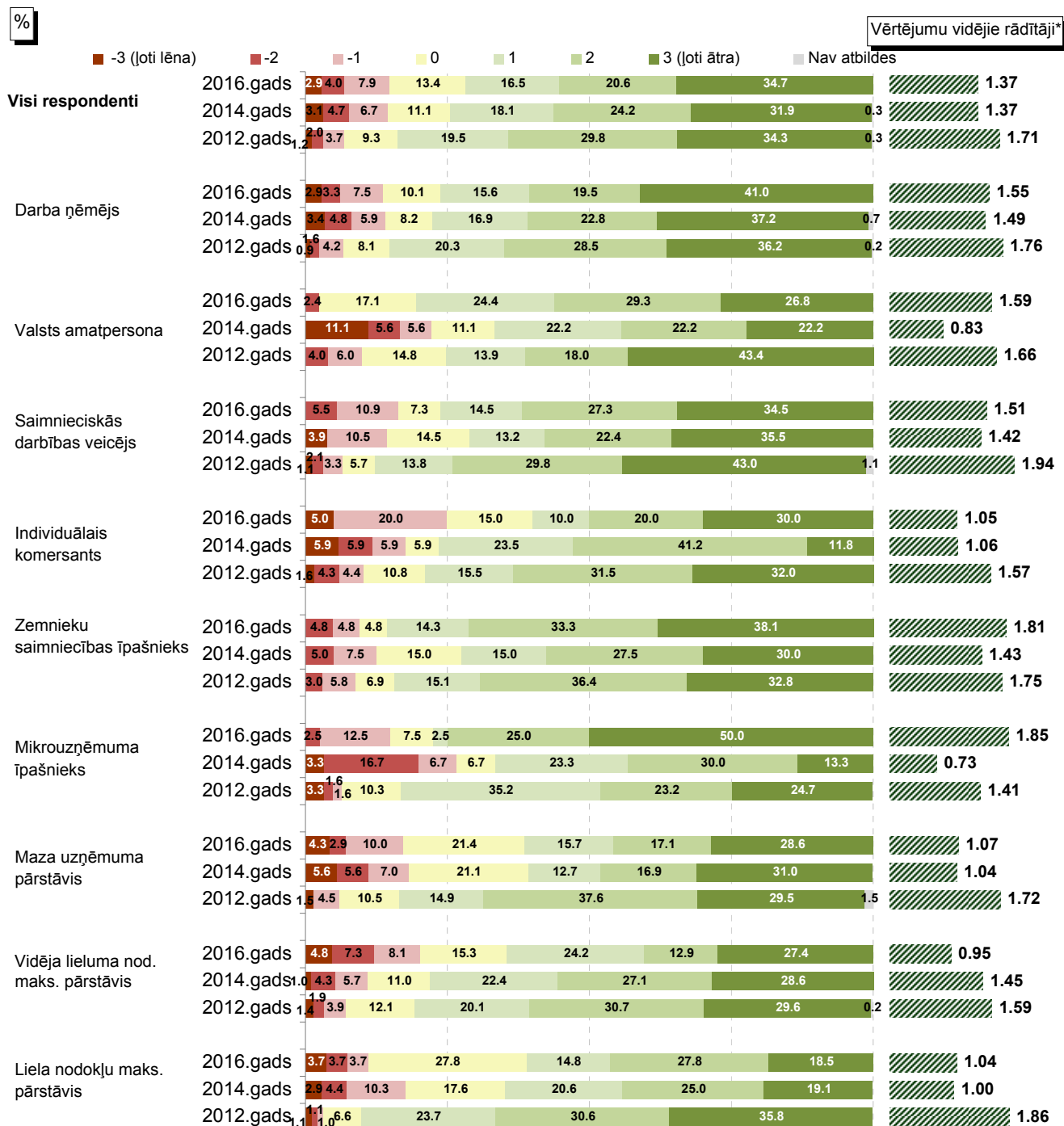
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus klātienē?"

### KLIENTU APKALPOŠANAS OPERATIVITĀTE

2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

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



### 3. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

2016.gada oktobrī un novembrī veiktās nodokļu maksātāju aptaujas ietvaros respondentiem lūdza norādīt, cik bieži viņi izmanto Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS), novērtēt tas lietošanas ērtību un saprotamību, raksturot problēmas EDS lietošanā, kā arī norādīt, kādus papildus pakalpojumus viņi vēlētos saņemt EDS.

#### 3.1. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas izmantošanas intensitāte

Atbildot uz jautājumu "*Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?*" visbiežāk (83%) respondenti norādīja, ka izmanto Elektroniskās deklarēšanas sistēmu. Salīdzinājumam – citus VID pakalpojumus pēdējā gada laikā ir izmantojuši 6% - 36% pētījuma dalībnieku.

Raksturojot dažādu **EDS pakalpojumu izmantošanas intensitāti**, vairāk nekā puse respondentu norādīja, ka *vismaz reizi pusgadā* EDS iesniedz deklarācijas, pārskatus (75%) (t.sk. 67% to dara *vismaz reizi mēnesī*), iepazīstas ar pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju (66%) (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 46%) un sazinās ar VID, izmantojot EDS (56%) (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 21%).

Retāk aptaujas dalībnieki norādīja, ka *vismaz reizi pusgadā* pieprasa izziņas, izmantojot EDS (38%) (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 11%) un veic nodokļu maksātāju reģistrāciju vai likvidēšanu, izmantojot EDS (15%) (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 6%).

No fiziskām personām (darba ņēmējiem vai valsts amatpersonām) 8% norādīja, ka *vismaz reizi pusgadā* veica izmaiņas elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā.

Jāpiebilst, ka visas uzskaitītās darbības (izņemot izmaiņu veikšanu algas nodokļa grāmatiņā) biežāk nekā caurmērā pēdējā pusgada laikā bija veikusi vidēja lieluma vai lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

#### 3.2. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

Respondentiem, kuri atbildēja, ka vispār izmanto EDS, lūdza konkretizēt, kādus **EDS pakalpojumus** viņi ir izmantojuši pēdējā gada laikā, kā arī novērtēt savu apmierinātību ar tiem.

Kopumā 94% respondentu, kuri ir iesnieguši deklarācijas, pārskatus EDS (to ir darījuši 99% no tiem, kuri vispār izmanto EDS), bija ar to apmierināti (t.sk. 44% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

67% respondentu atzīmēja, ka pēdējā gada laikā bija iepazinušies ar sadaļā “Pārskati” pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju, un atzinīgi šo pakalpojumu vērtēja 92% (t.sk. 43% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

Nedaudz retāk (63%) norādīts, ka pēdējā gada laikā ir tikusi izmantota iespēja caur EDS sazināties ar VID. Apmierināti ar to bija 90% (t.sk. 39% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

To, ka pēdējā gada laikā caur EDS ir pieprasījuši izziņas, norādīja 43% respondentu. Pozitīvi izziņu pieprasīšanu, izmantojot EDS, vērtēja 95% (t.sk. 50% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

9/10 (90%, t.sk. 47% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”) pētījuma dalībnieku bija apmierināti ar struktūrvienības reģistrēšanu sadaļā „Reģistri” (šo pakalpojumu bija izmantojuši 15% no tiem, kas vispār izmanto EDS).

Iespēju veikt nodokļu maksājumu sadaļā „Maksājumi” pēdējā gada laikā ir izmantojuši 15% EDS lietotāju, un apmierināti ar to bija 89% (t.sk. 43% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

Mazāk nekā 1/10 respondentu norādīja, ka ir izmantojuši VID mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi” (8%) un ir veikuši izmaiņas elektroniskajā algas nodokļu grāmatiņā (7%). Apmierināti ar minētajiem pakalpojumiem bija attiecīgi 79% un 93% respondentu, kuri to ir izmantojuši.

Veiktajā aptaujā respondentiem tika lūgts sniegt vērtējumu EDS **lietošanas ērtībai un vienkāršībai**.

Lūgti novērtēt, cik ērta lietošanai ir EDS, 75% respondentu, kuri bija to izmantojuši, sistēmas ērtību vērtēja atzinīgi. Negatīvu vērtējumu sniedza 11% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējā vērtības skalā no -3 līdz +3 ir +1.33 (2012.gadā: +1.51; 2014.gadā: +1.55).

Kopumā 76% respondentu pozitīvi vērtēja EDS lietošanas vienkāršību un saprotamību. 10% norādīja, ka sistēma ir sarežģīta un neskaidra. Vērtējumu vidējā vērtība ir pazeminājusies no +1.43 2012.gadā un +1.50 2014.gadā līdz +1.29 2016.gadā.

Salīdzinoši kritiskāku vērtējumu gan EDS lietošanas ērtībai, gan vienkāršībai sniedza darba ņēmēji, bet kopumā pozitīvāk noskaņoti bija vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Jāpiebilst, ka, salīdzinot ar 2014.gadu, 2016.gadā darba ņēmēju, valsts amatpersonu, individuālo komersantu un mikrouzņēmumu īpašnieku vērtējums EDS ērtībai un vienkāršībai ir uzlabojies.

### **3.3. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā**

Respondentiem, kuri pēdējā gada laikā ir izmantojuši EDS, jautāja, vai viņiem ir bijuši **sarežģījumi sistēmas lietošanā**. Katrs ceturtais (25%) respondents atzina, ka pēdējā gada laikā sarežģījumi EDS sistēmā ir bijuši. Biežāk nekā caurmērā to norādīja saimnieciskās darbības veicēji, zemnieku saimniecības īpašnieki un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Salīdzinot veikto aptauju datus, jāsecina, ka kopš 2012.gada samazinās to respondentu īpatsvars, kuriem ir radušās problēmas EDS lietošanā (2012.gads: 55%, 2014.gads: 30%, 2016.gads: 25%). Retāk to ir atzīmējuši respondenti gandrīz visās analizētajās grupās (izņēmums ir zemnieku saimniecības īpašnieki un saimnieciskās darbības veicēji, kuri 2016.gadā biežāk nekā pirms diviem gadiem atzina, ka ir saskārušies ar sarežģījumiem EDS lietošanā).

Raksturojot, ar **kāda veida problēmām EDS lietošanā** viņi bija saskārušies, visbiežāk respondenti norādīja, ka tās bija VID tehniskās problēmas (57%). Sarežģījumi sistēmas nepārzināšanas dēļ bija radušies 41% pētījuma dalībnieku, to, ka bija datora uzstādījumu

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

neatbilstība, norādīja 15%, paroli bija pazaudējuši 6%, bet 2% atbildēja, ka nav bijis informācijas par reģistrēšanos EDS.

2014.gada un 2016.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad respondenti biežāk atzīmēja, ka problēmas ar EDS radās sistēmas nepārzināšanas dēļ. Savukārt retāk minētas VID tehniskas problēmas, datoru uzstādījumu neatbilstība, kā arī problēmas ar nozaudēto paroli.

Lūgti norādīt, **cik ilgā laikā** izdevās atrisināt EDS lietošanas problēmas, visbiežāk respondenti norādīja, ka problēmas tika atrisinātas vienas darba dienas laikā (44%). To, ka problēmas tika novērstas 2-3 darba dienu laikā, atzīmēja 31%, 4-7 darba dienas minēja 5%, bet 7% atzina, ka problēmas tika atrisinātas vairāk nekā 7 darba dienu laikā.

To, ka problēmas tika novērstas vienas darba dienas laikā, biežāk nekā caurmērā norādīja zemnieku saimniecības īpašnieki, bet periodu, kas bija ilgāks par 7 darba dienām, biežāk nekā caurmērā minēja individuālie komersanti (tiesa, dēļ neliela respondentu skaita secinājumi ir izdarāmi piesardzīgi) un mazo uzņēmumu pārstāvji.

Jāatzīmē, ka, salīdzinot ar 2014.gadu, būtiskas atšķirības nav vērojamas.

Aptaujas ietvaros respondentiem, kuri pēdējā gada laikā bija apmeklējuši klātienē VID KAC vai VID Valsts un pašvaldības vienotajā KAC, lūdza norādīt, **kāpēc pakalpojumus**, kurus viņi izmantoja pēdējā KAC apmeklējuma reizē, viņi **izvēlējās saņemt klātienē, nevis izmantot EDS**.

Visbiežāk pētījuma dalībnieki norādīja, ka viņiem bija problēmas, neskaidrības, ko tie vēlējušies risināt klātienē (36%). To, ka vēlamo pakalpojumu nebija iespējas saņemt EDS, atzīmēja 29%, bet 27% atzina, ka nezināja, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējās saņemt klātienē pakalpojumu. Uzskatu, ka EDS ir pārāk sarežģīta, nesaprotama, pauda 15%, 10% atbildēja, ka nejūtas droši darbā ar datoru, internetu, un vēl 2% atzina, ka vēlējas palīdzību, jo nepietiekami labi pārzina latviešu valodu.

Ja salīdzina ar 2014.gadu, var secināt, ka 2016.gadā respondenti biežāk norādīja, ka izvēlējās pakalpojumus saņemt klātienē, jo šāds pakalpojums EDS nav pieejams, kā arī atzina EDS par pārāk sarežģītu, nesaprotamu. Savukārt retāk nekā pirms diviem gadiem norādīts, ka bija radušās problēmas, neskaidrības, kas bija jārisina klātienē.

### **3.4. Vēlamie papildus pakalpojumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmā**

Aptaujas dalībniekiem, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā bija izmantojuši EDS, lūdza atbildēt uz jautājumu „**Kādus pakalpojumus Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) Jūs vēl papildus gribētu saņemt?**”. Jāatzīmē, ka šis bija t.s. „atvērtais” jautājums, kurā respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši raksturoja, kādus vēl pakalpojumus vēlētos saņemt, un viņu atbildes datu apstrādes gaitā tika apkopotas lielākās grupās.

Kopumā 26% respondentu nosauca kādu konkrētu pakalpojumu, ko viņi vēlētos saņemt EDS. Nedaudz mazāk kā puse (48%) atturējās atbildēt uz šo jautājumu, bet 26% norādīja, ka viņus viss apmierina un jauni pakalpojumi EDS nav nepieciešami (2014.gadā tas tika atzīts biežāk (38%)).

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Salīdzinoši biežāk aptaujas dalībnieki atbildēja, ka vēlētos, lai EDS tiktu sniegtas saprotamas, precīzas un operatīvas atbildes, konsultācijas (4%), lai būtu pieejama informācija par nodokļu nomaksu, t.sk. izziņām (3%), lai informācija par darbinieku slimības lapām tiktu sniegta detalizētāk un ātrāk (3%).

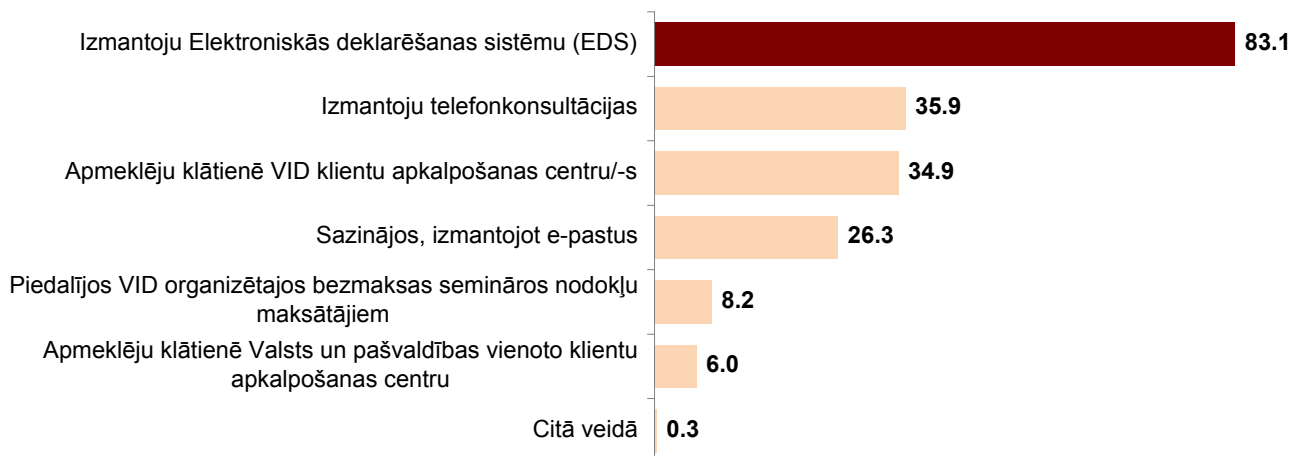
Uzskatu, ka EDS būtu jābūt vienkāršākai (pārskatāmas formas u.c.), pauda 3% respondentu, 2% vēlētos, lai būtu pieejama aktuāla informācija par likumiem, EDS, jaunumiem, 2% pauda vēlmi pēc atgādinājumiem un brīdinājumiem par termiņiem, neprecizitātēm, 2% aicināja uzlabot EDS tehniskās iespējas (uzlabot meklēšanas sistēmu, palielināt pievienojamo dokumentu apjomu, pievienot iespēju importēt pārskatus no Excel u.c.), bet 2% vēlētos, lai EDS būtu pieejami VID semināru video, e-materiāli, informācija par pasākumiem. Citas vēlmes pauda 1% un mazāk respondentu.

Salīdzinot ar 2014.gadu, vērojams, ka šogad respondenti biežāk pauduši vēlmi pēc informācijas par darbinieku slimības lapām. Savukārt retāk 2016.gadā ir norādīts, ka vajadzētu uzlabot EDS tehniskās iespējas.

### 3. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

#### 3.1. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas izmantošanas intensitāte

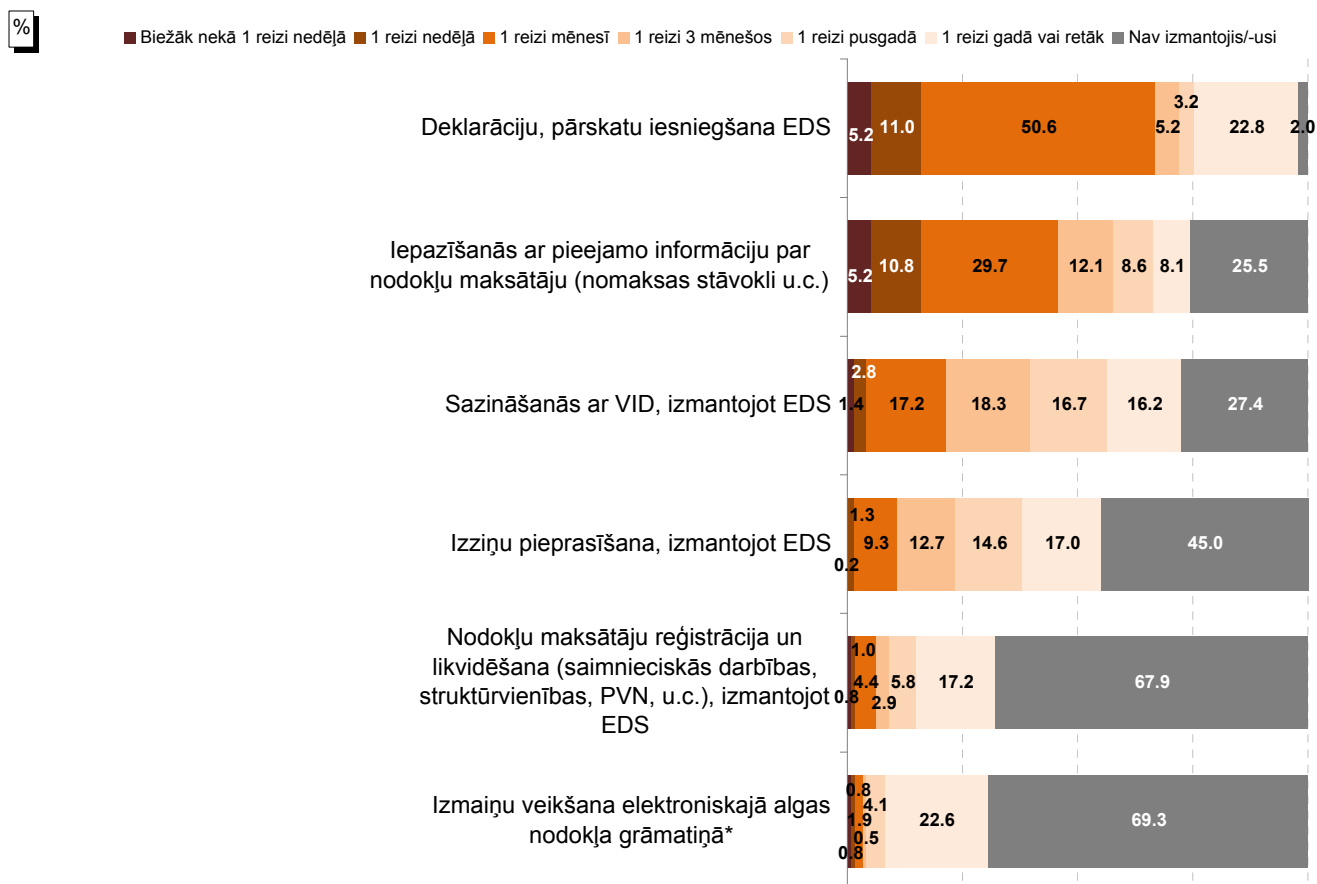
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

\*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 pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS)"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1545

\*Bāze: fiziskas persona, - darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojušas EDS, n=368

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS)"

### VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



Bāze: visi respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

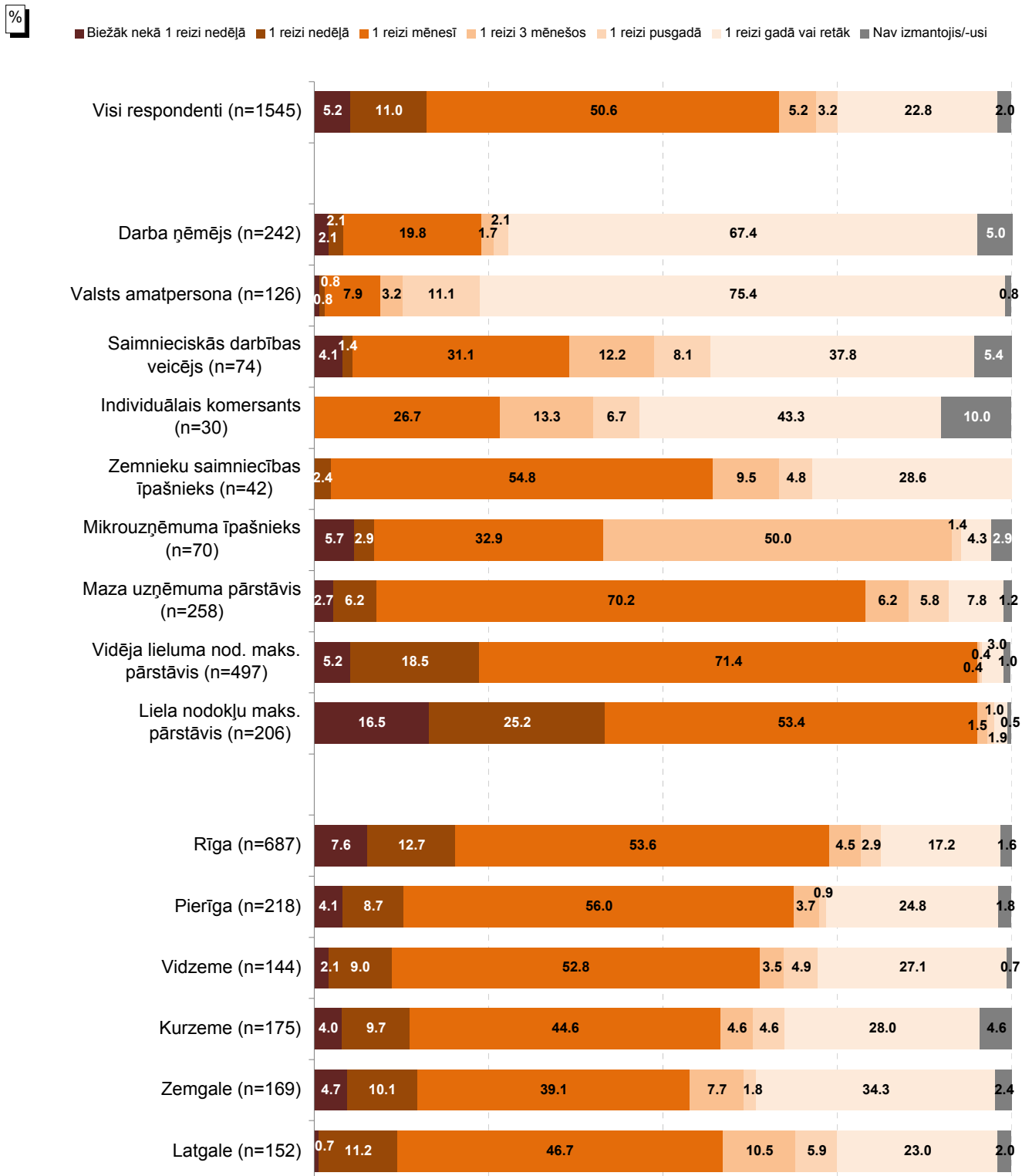
\*Bāze: fiziskas personas - darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS)"

**DEKLARĀCIJU, PĀRSKATU IESNIEGŠANA EDS**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



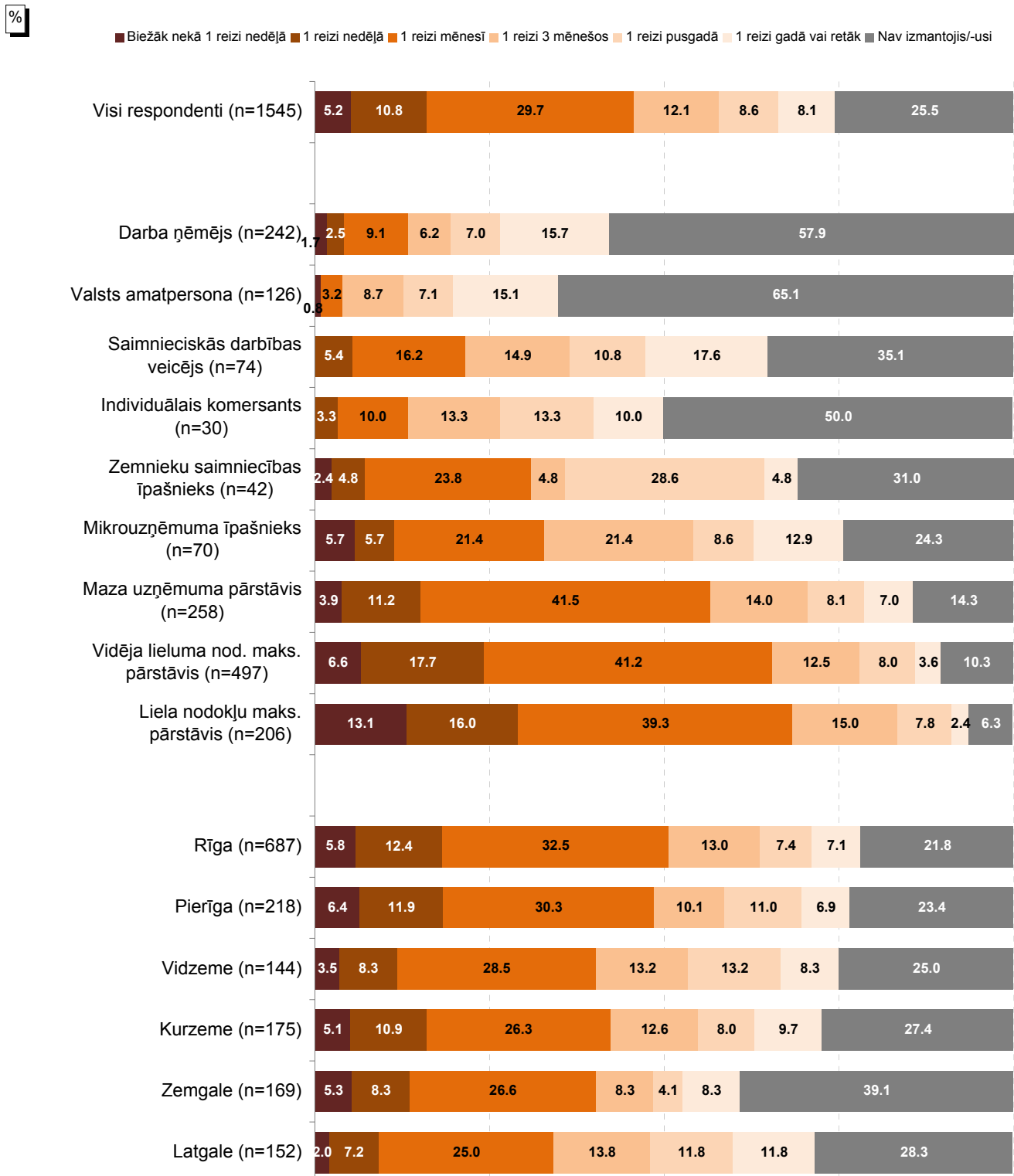
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS) "

**IEPAZĪŠANĀS AR PIEEJAMO INFORMĀCIJU PAR NODOKĻU MAKSĀTĀJU (NOMAKSAS STĀVOKLI U.C.)**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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



## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

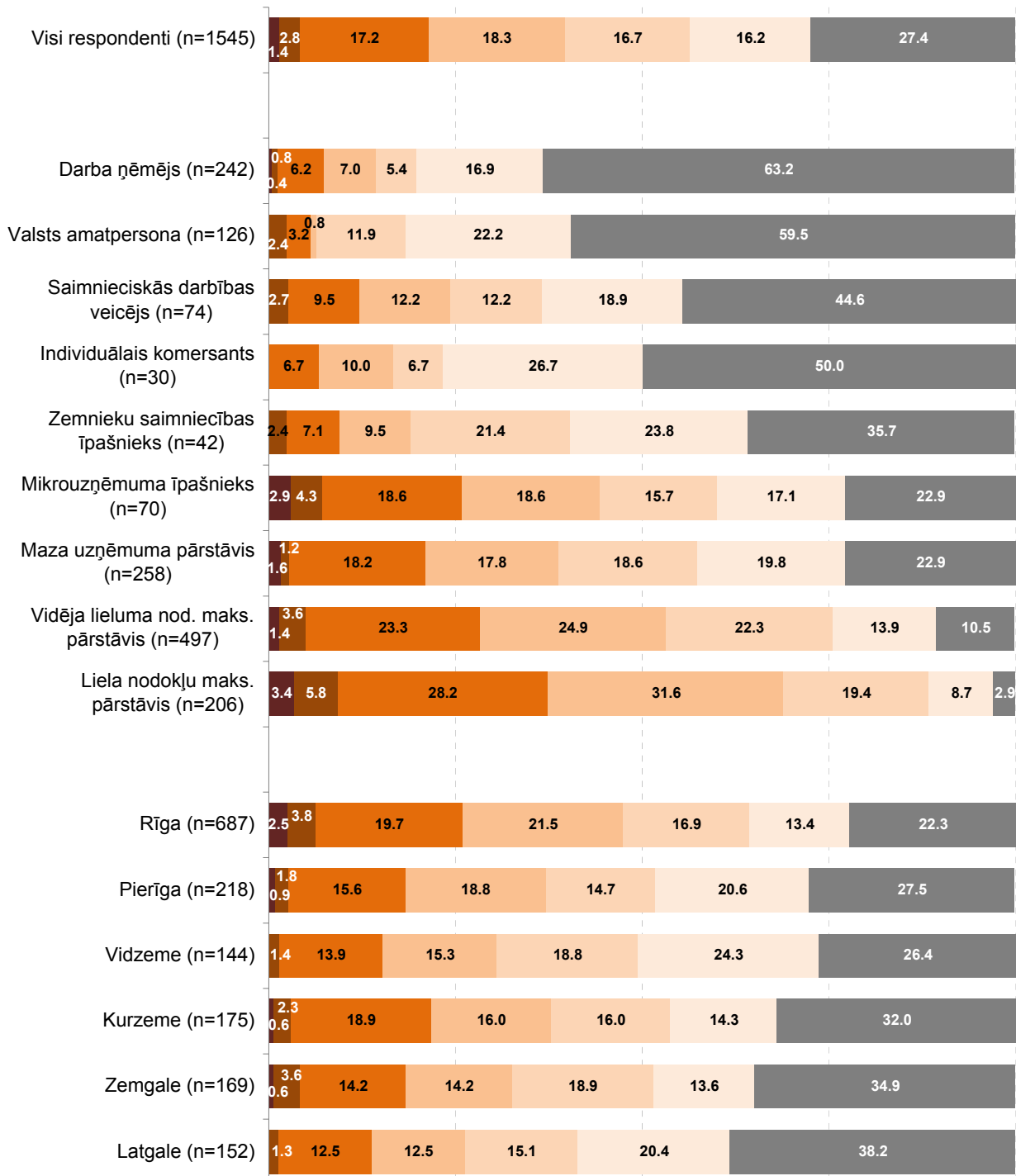
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS)"

### SAZINĀŠANĀS AR VID, IZMANTOJOT EDS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



■ Biežāk nekā 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi mēnesī ■ 1 reizi 3 mēnešos ■ 1 reizi pusgadā ■ 1 reizi gadā vai retāk ■ Nav izmantojis/-usi



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

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

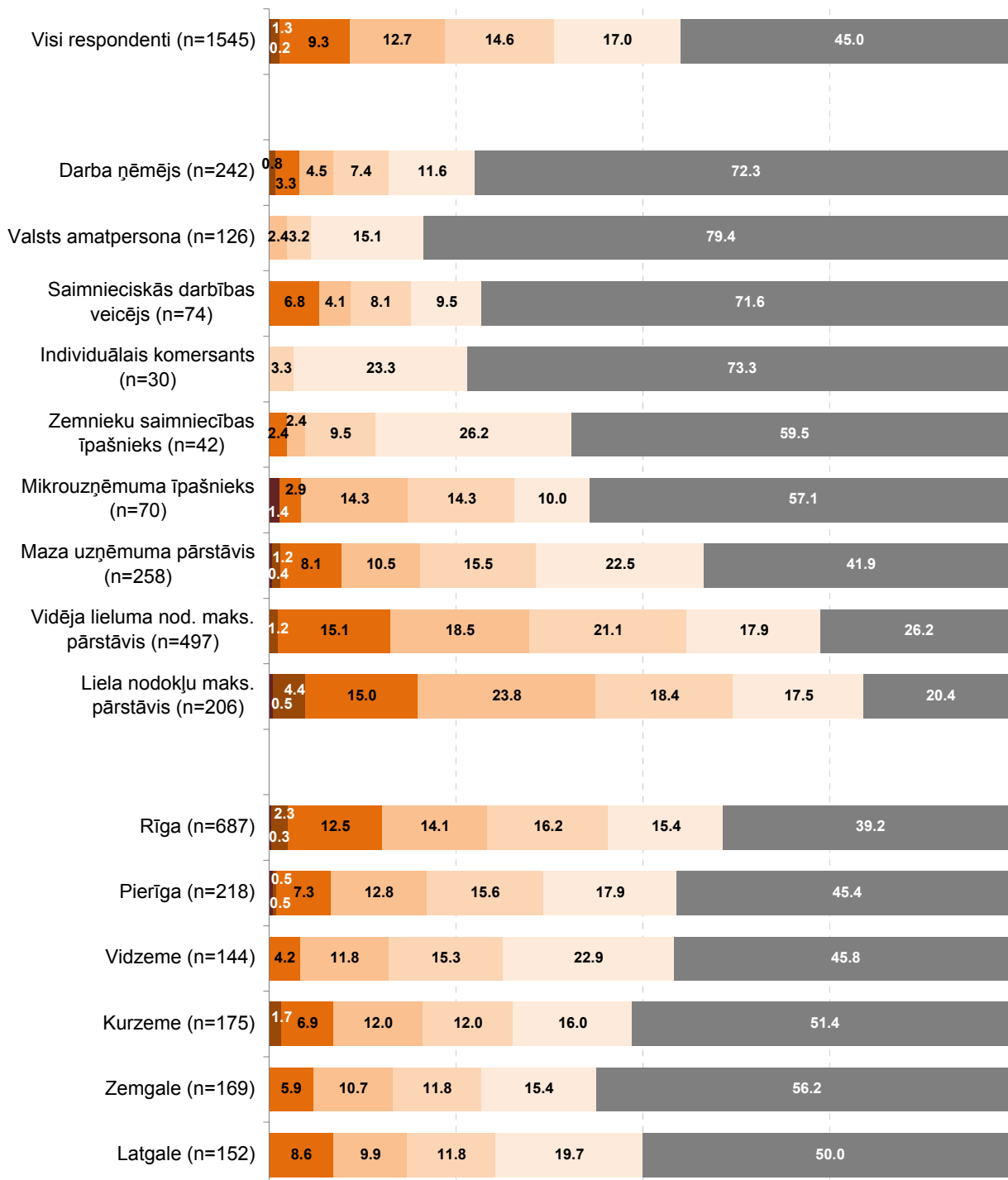
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS) "

**IZZIŅU PIEPRASĪŠANA, IZMANTOJOT EDS**

**Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās**



■ Biežāk nekā 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi mēnesī ■ 1 reizi 3 mēnešos ■ 1 reizi pusgadā ■ 1 reizi gadā vai retāk ■ Nav izmantojis/-usi



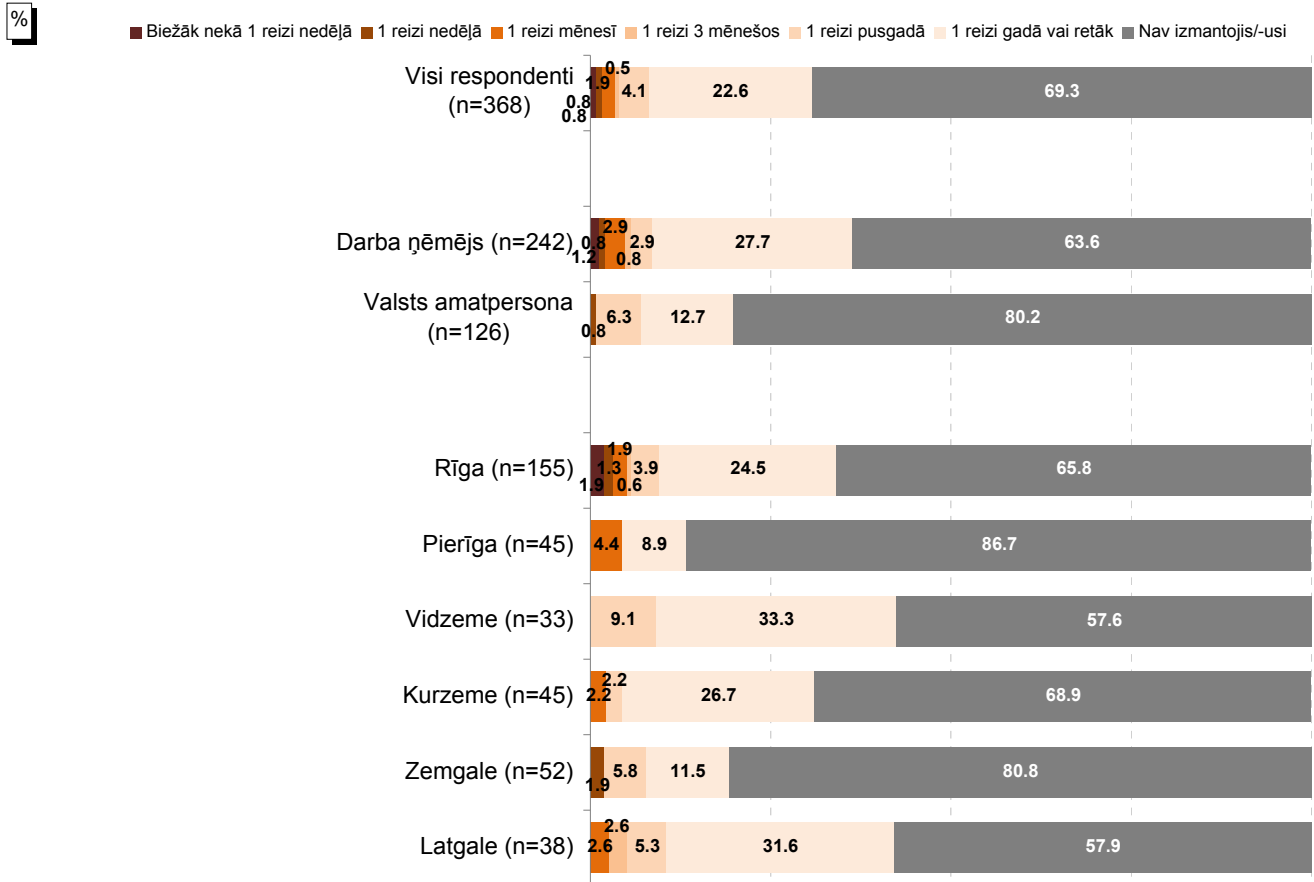
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS) "

**IZMAIŅU VEIKŠANA ELEKTRONISKAJĀ ALGAS NODOKĻA GRĀMATIŅĀ**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: fiziskas personas - darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojušas EDS

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

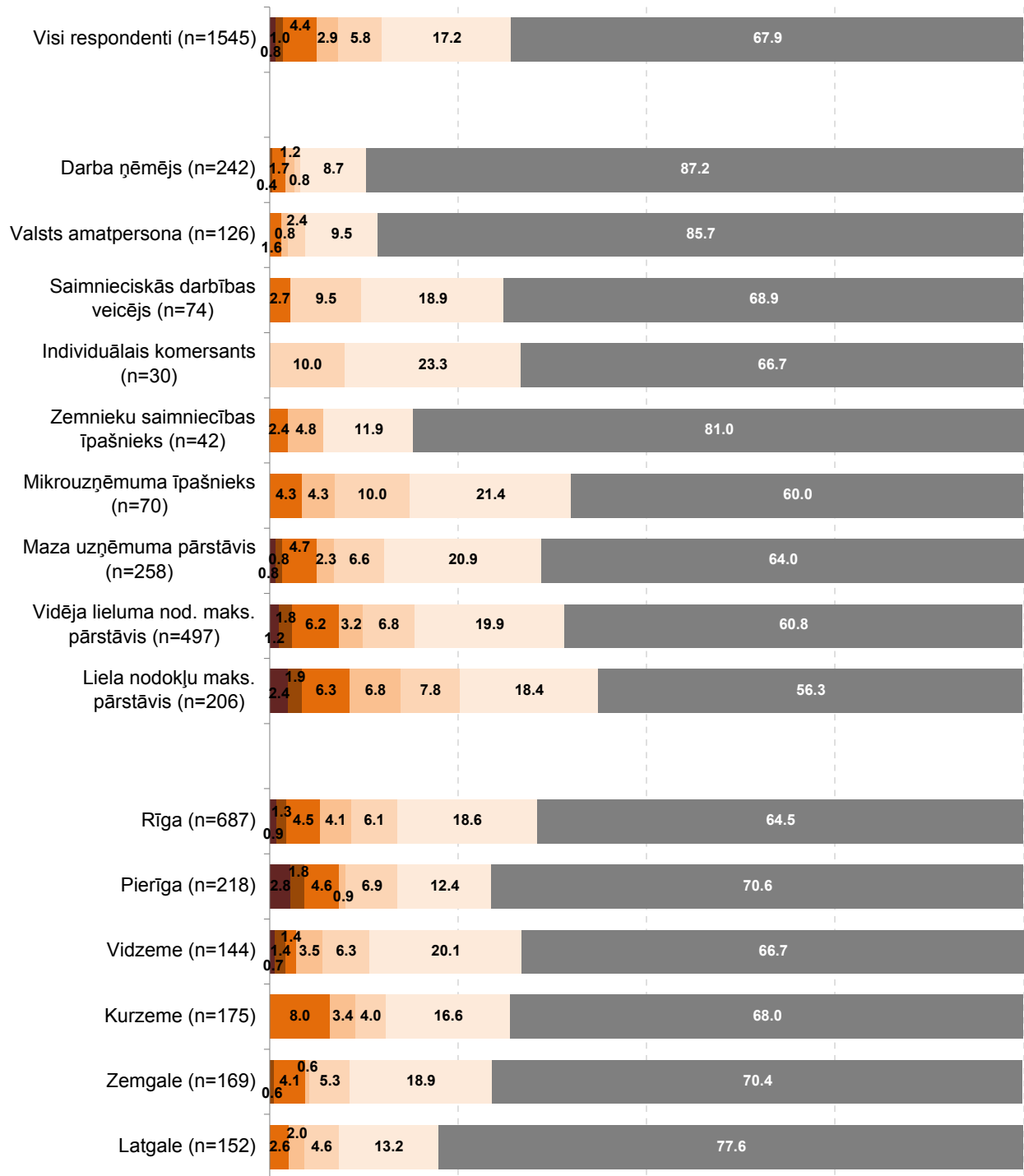
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS) "

**NODOKĻU MAKSĀTĀJU REĢISTRĀCIJA UN LIKVIDĒŠANA (SAIMNIECISKĀS DARBĪBAS, STRUKTŪRVIENTĪBAS, PVN, U.C.), IZMANTOJOT EDS**

**Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās**



■ Biežāk nekā 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi mēnesī ■ 1 reizi 3 mēnešos ■ 1 reizi pusgadā ■ 1 reizi gadā vai retāk ■ Nav izmantojis/-usi



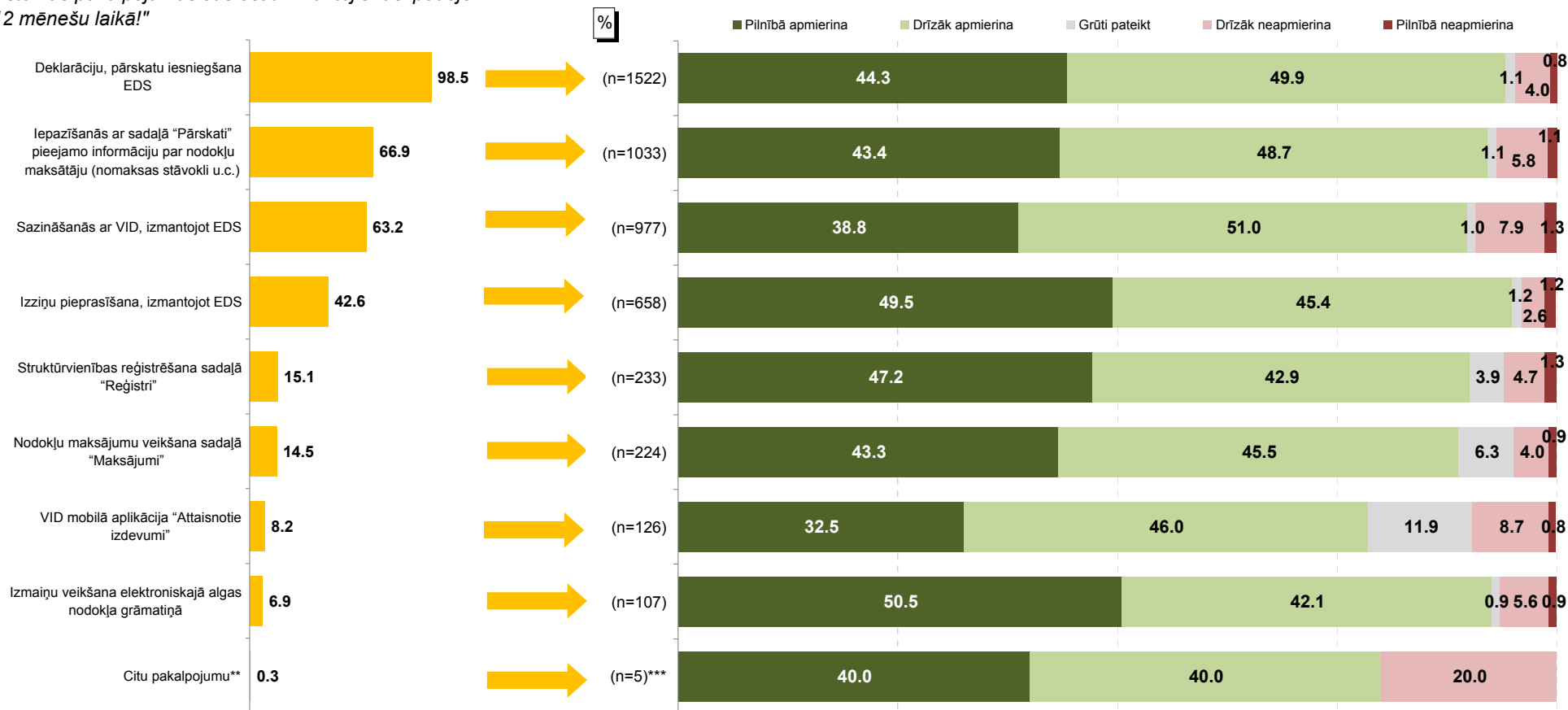
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

### 3.2. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

#### Apmierinātība ar EDS pakalpojumiem

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

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



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1545

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

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

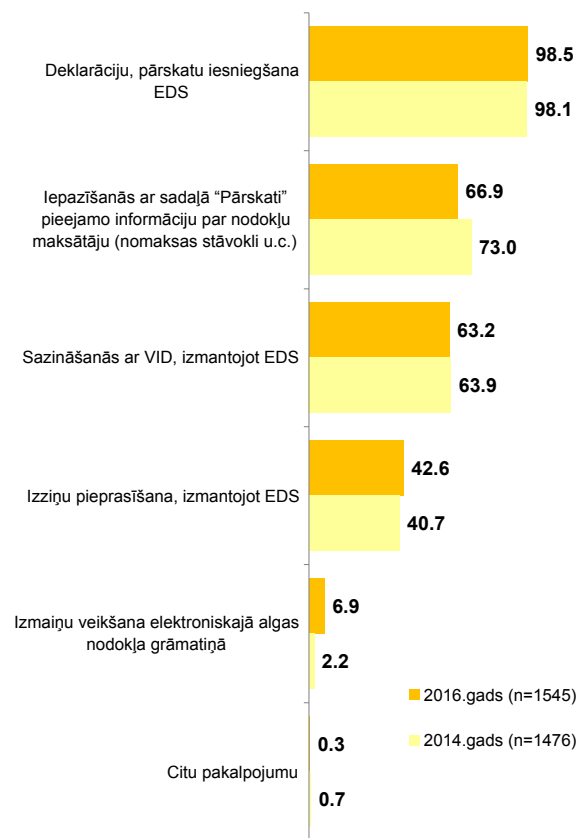
\*\*Kategorijā "Citu pakalpojumu" ietilpst: „EDS arī izmanto grāmatvede” (minēts 1 reizi); „lietotāju tiesības, ir labi, ka tiesību pārvaldnieks pats EDS sistēmā var izdarīt izmaiņas” (minēts 1 reizi); „reģistrēšanās kā saimnieciskās darbības veicējam” (minēts 1 reizi); „saimnieciskās darbības izbeigšana” (minēts 1 reizi); „uzņēmuma likvidācija” (minēts 1 reizi).

\*\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

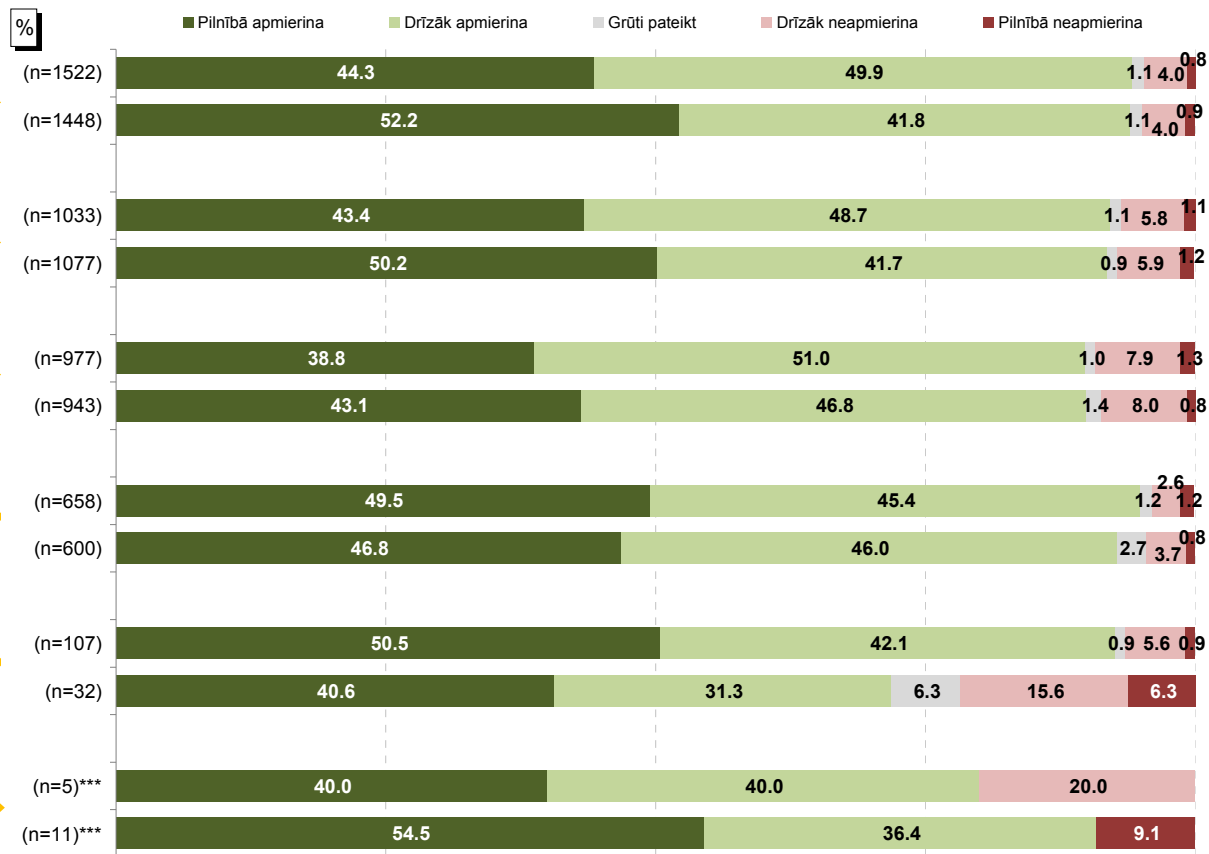
### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums\*\*

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



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

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



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

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

\*\*Tiek analizēti pakalpojumi, kas bija iekļauti abās aptaujās.

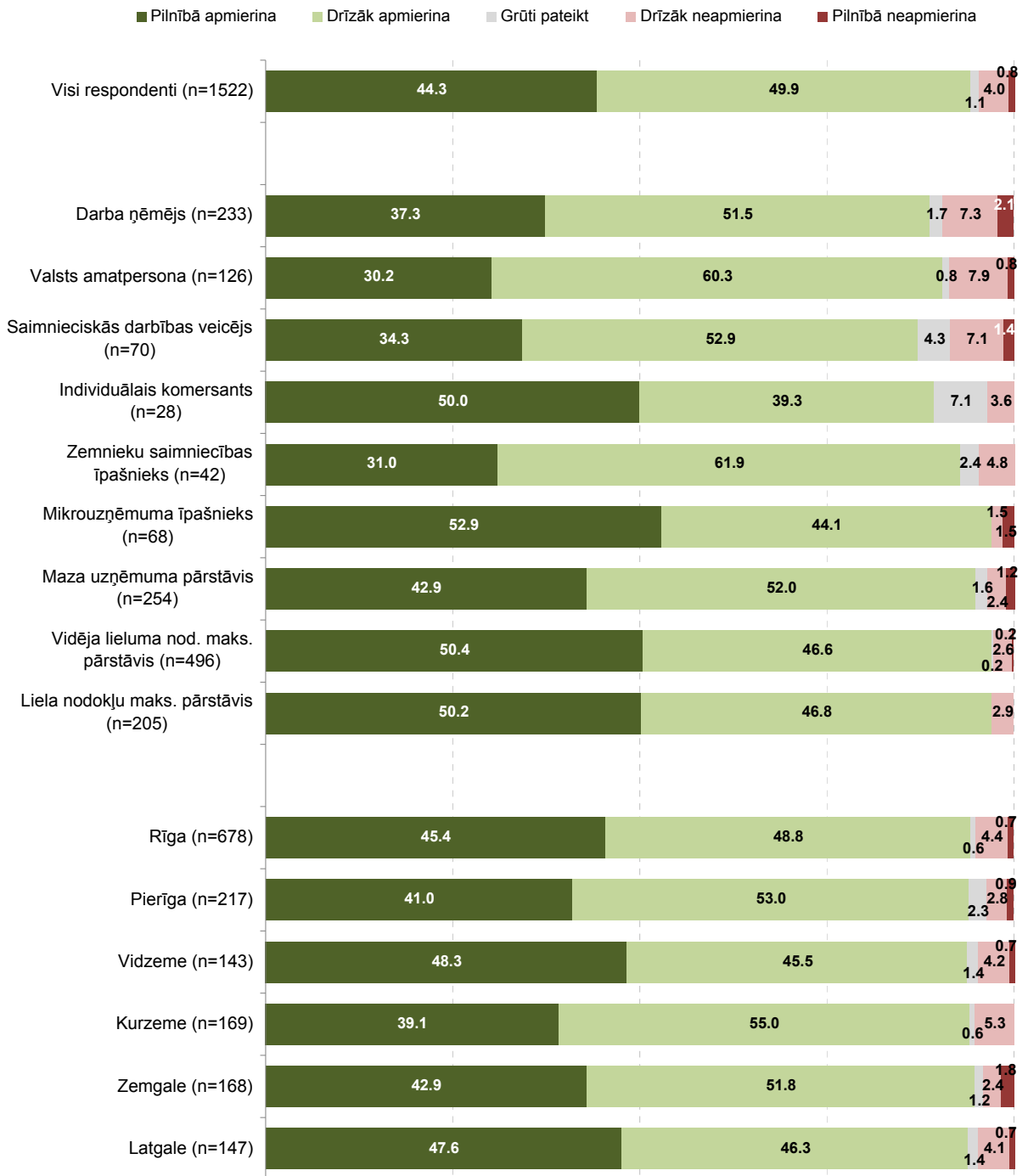
\*\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

**DEKLARĀCIJU, PĀRSKATU IESNIEGŠANA EDS**

**Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās**



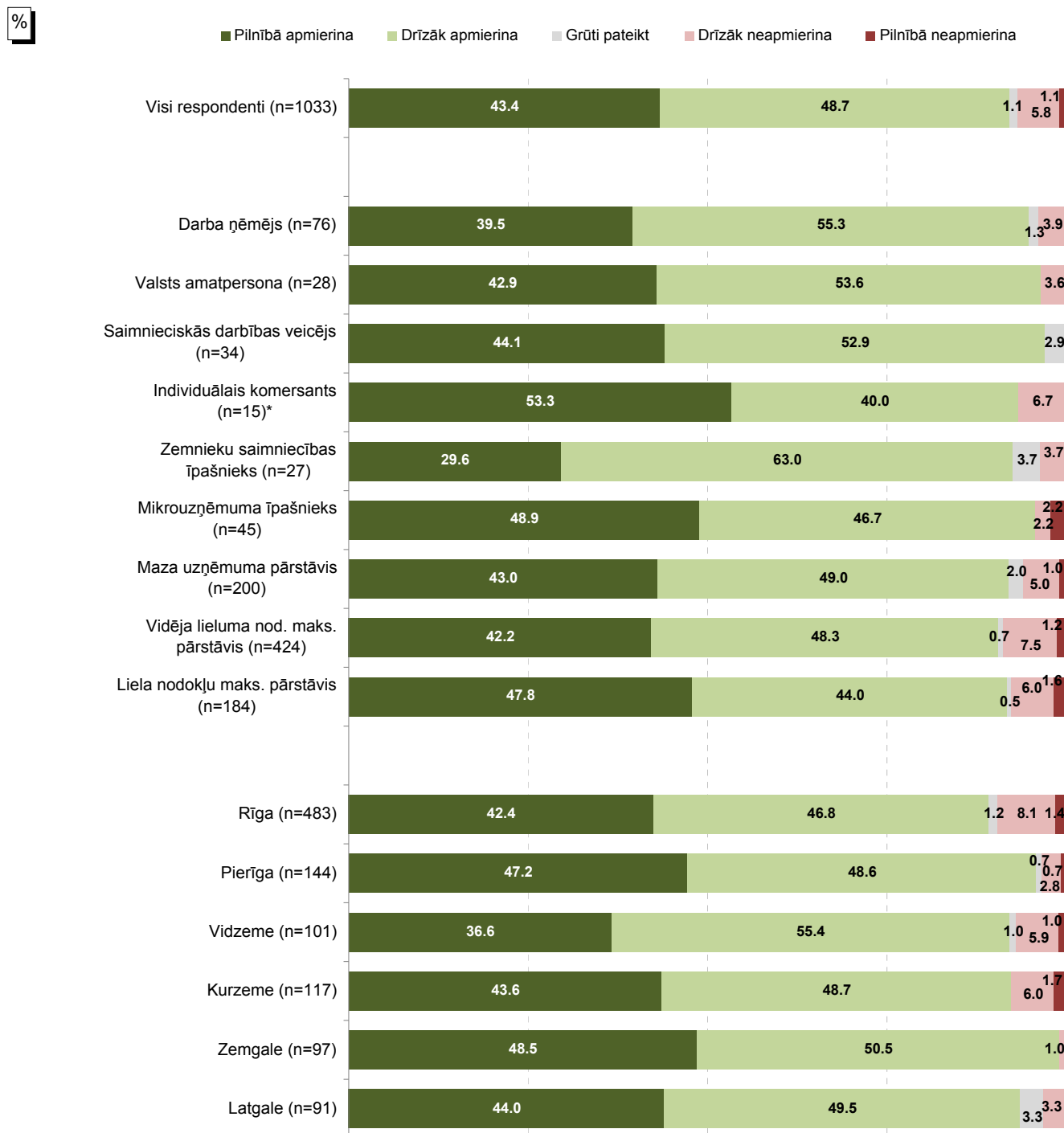
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši deklarācijas, pārskatus EDS

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### IEPAZĪŠANĀS AR PIEEJAMO INFORMĀCIJU PAR NODOKĻU MAKSĀTĀJU

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iepazinušies ar pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju EDS

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

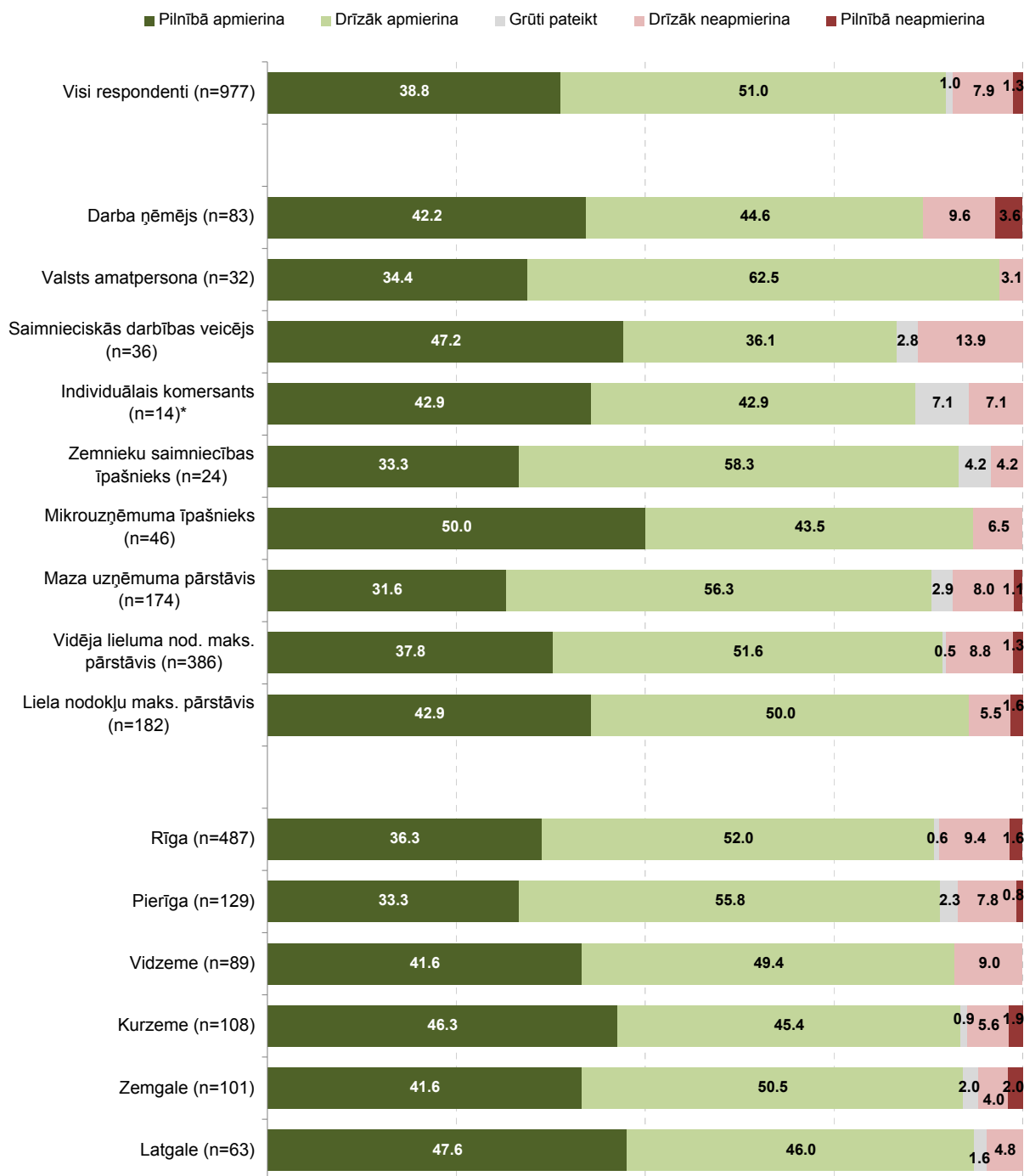


## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### SAZINĀŠANĀS AR VID, IZMANTOJOT EDS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar VID, izmantojot EDS

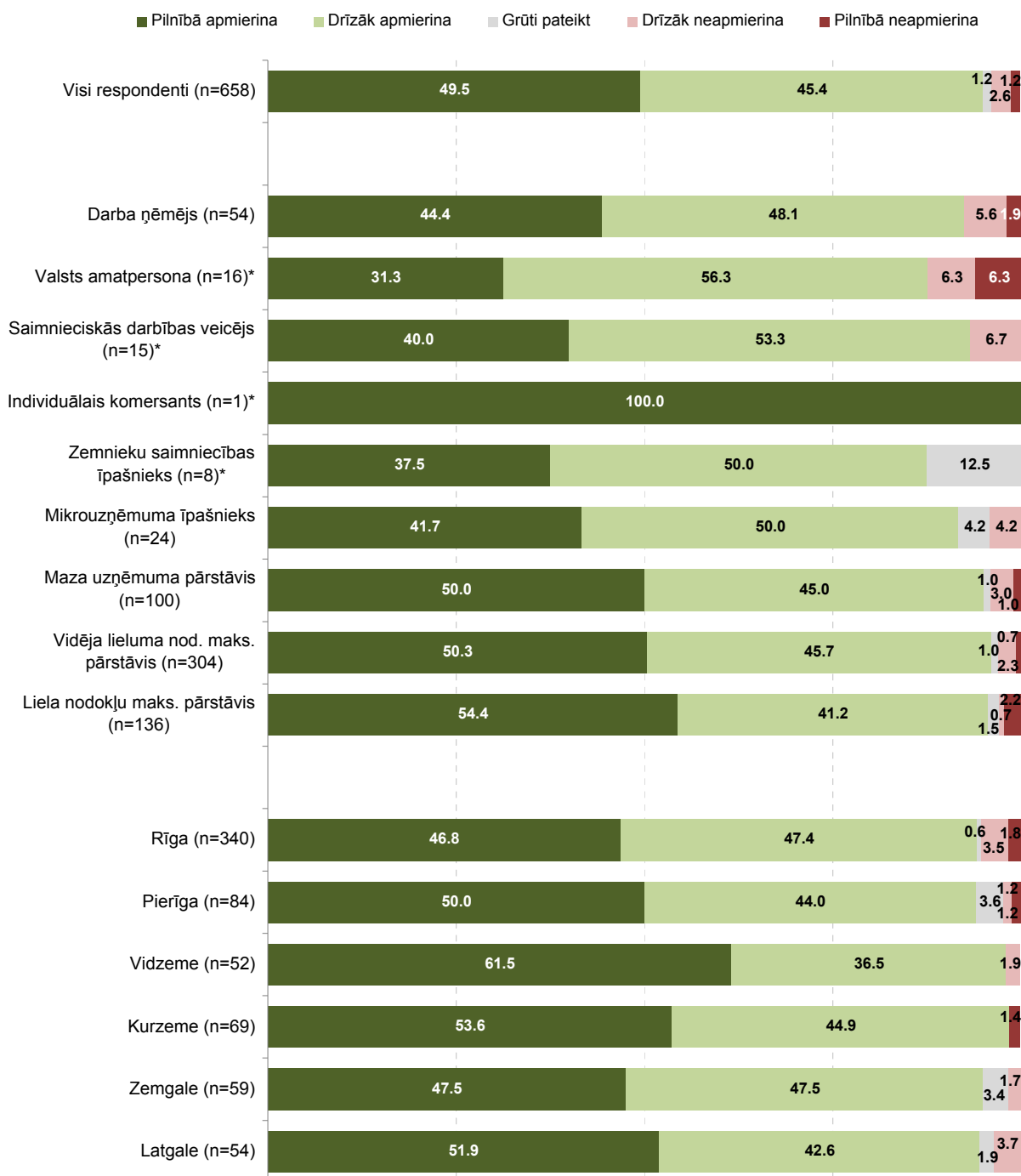
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### IZZIŅU PIEPRASĪŠANA, IZMANTOJOT EDS

#### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir pieprasījuši izziņas, izmantojot EDS

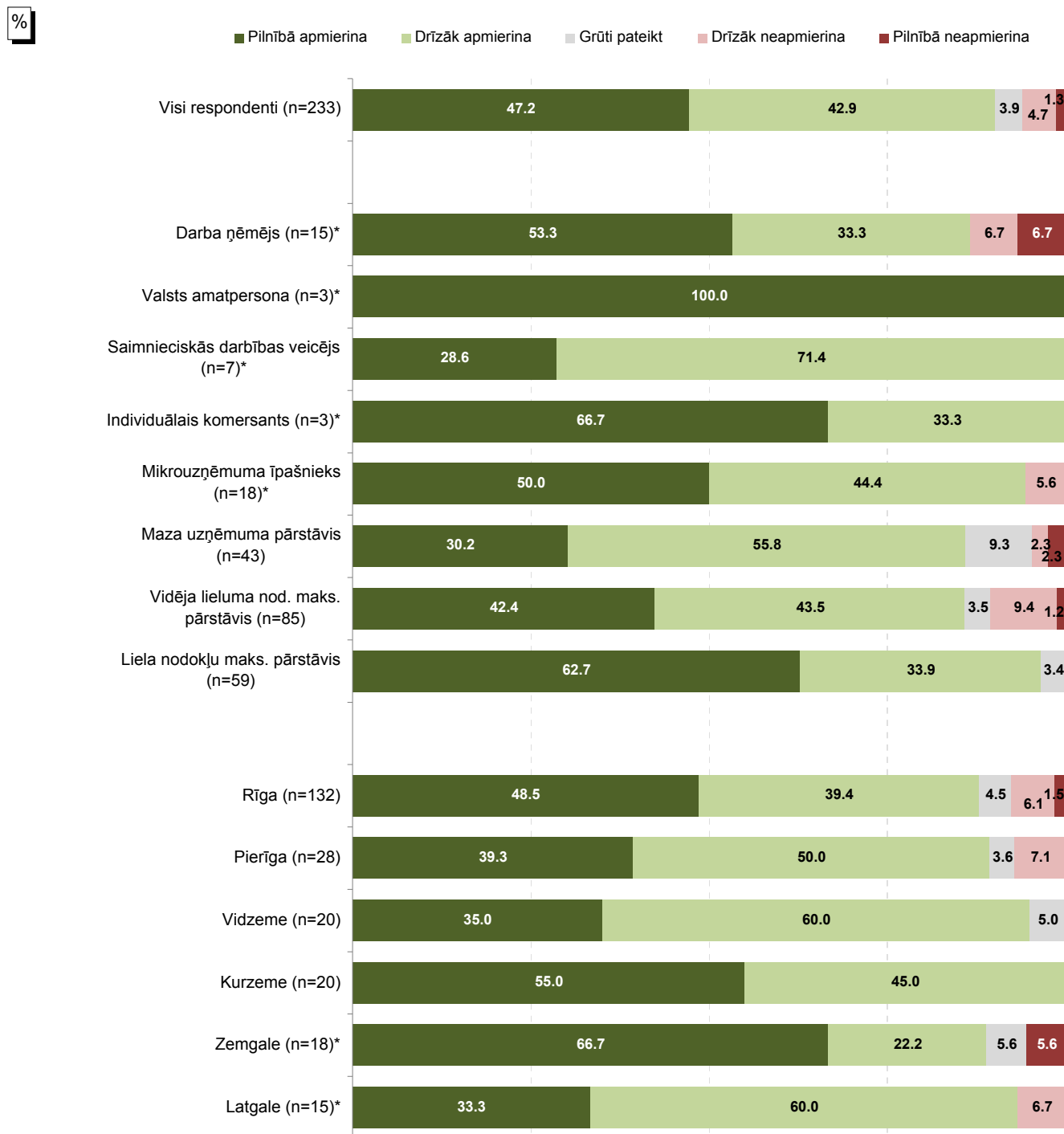
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### STRUKTŪRVIENĪBAS REĢISTRĒŠANA SADAĻĀ "REĢISTRI"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir reģistrējuši struktūrvienību sadaļā "Reģistri"

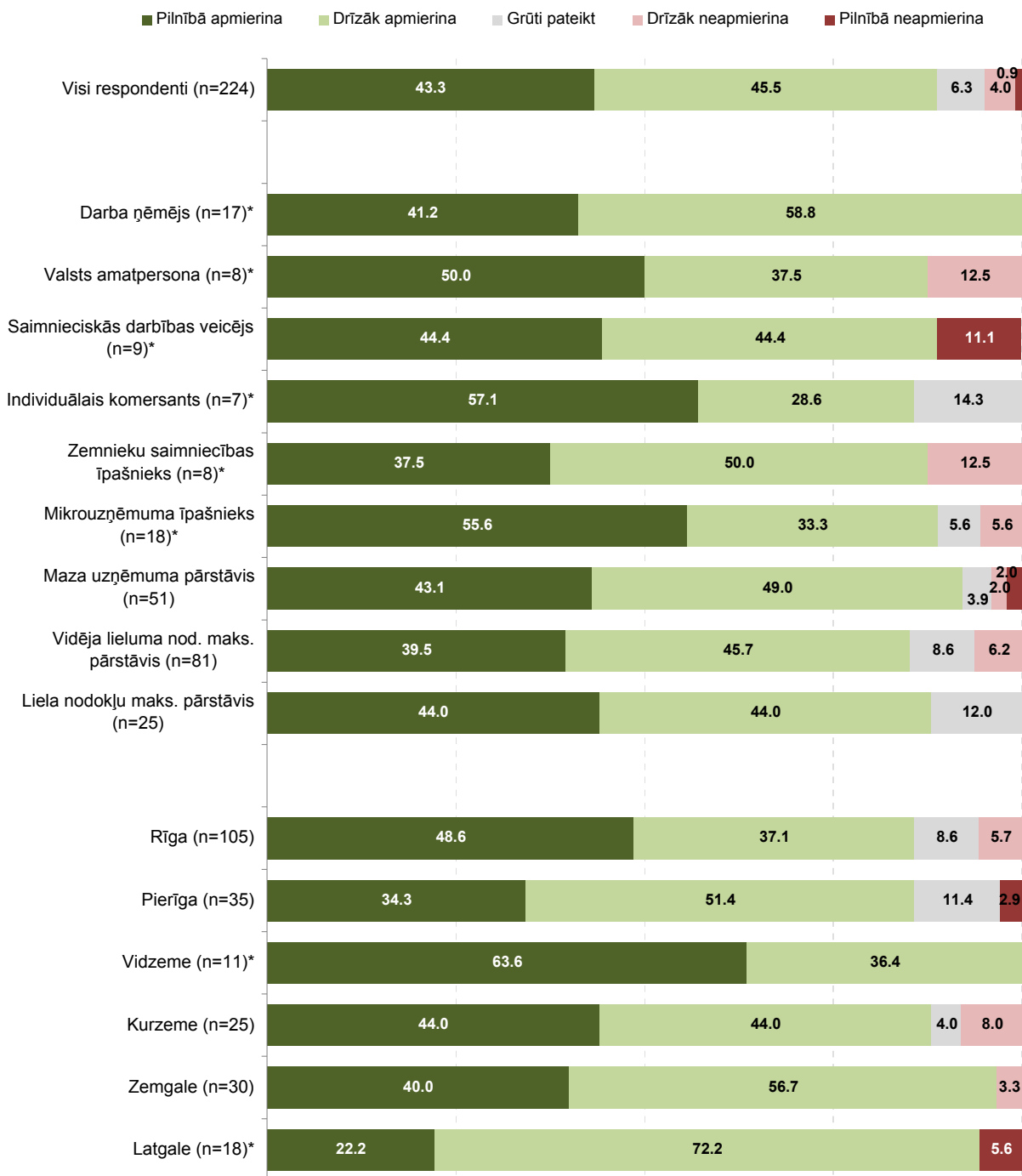
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

**NODOKĻU MAKSĀJUMU VEIKŠANA SADAĻĀ "MAKSĀJUMI"**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir veikuši nodokļu maksājumus sadaļā "Maksājumi"

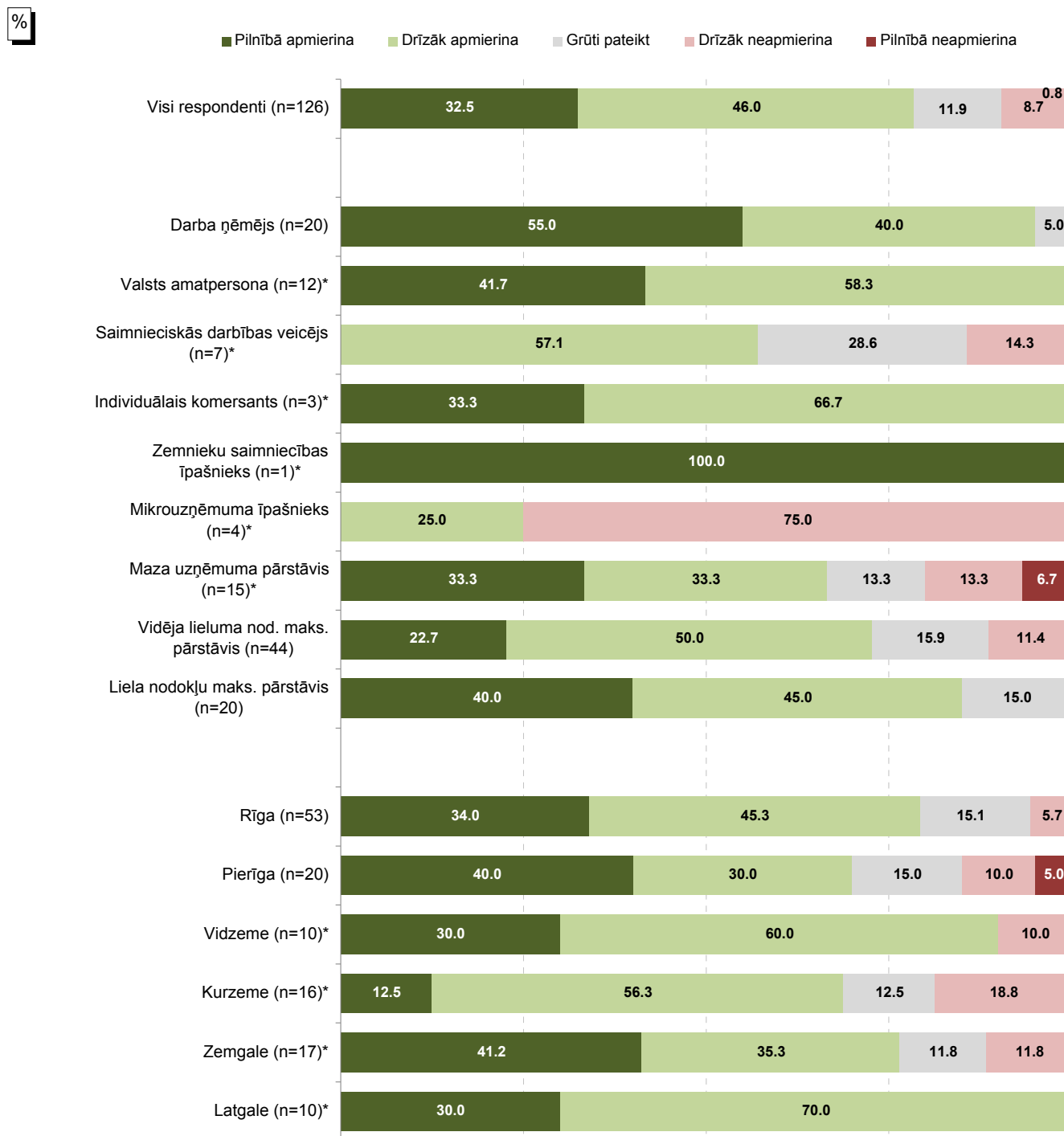
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### VID MOBILĀ APLIKĀCIJA "ATTAISNOTIE IZDEVUMI"

#### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir lietojuši VID mobilo aplikāciju "Attaisnotie izdevumi"

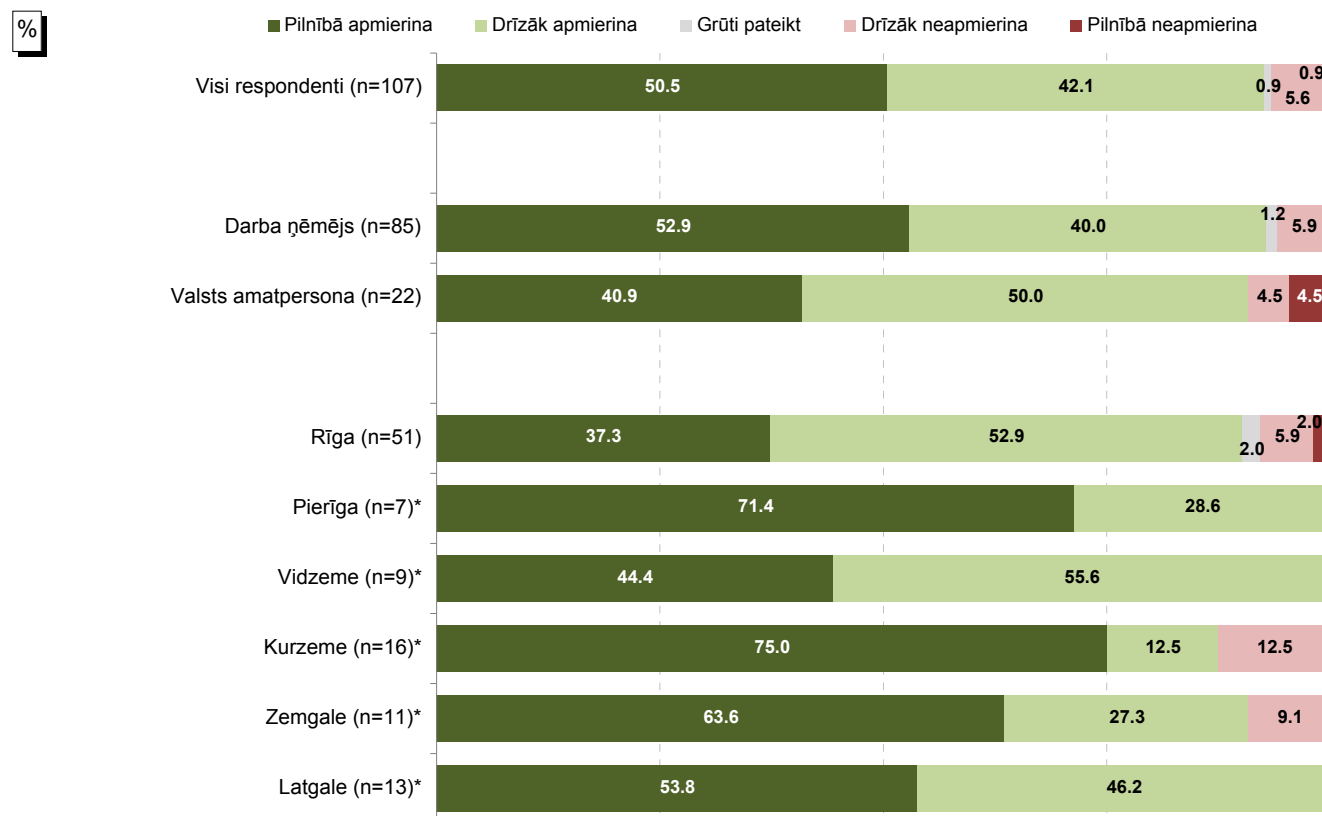
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

**IZMAIŅU VEIKŠANA ELEKTRONISKAJĀ ALGAS NODOKĻA GRĀMATIŅĀ**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



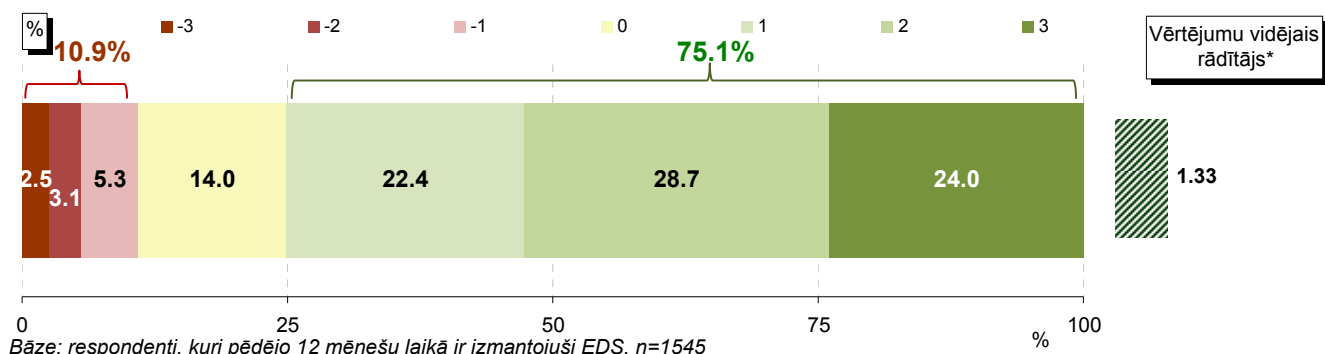
Bāzes: fiziskas personas - darba ņēmēji un amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir veikušas izmaiņas elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā

## EDS vērtējums

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

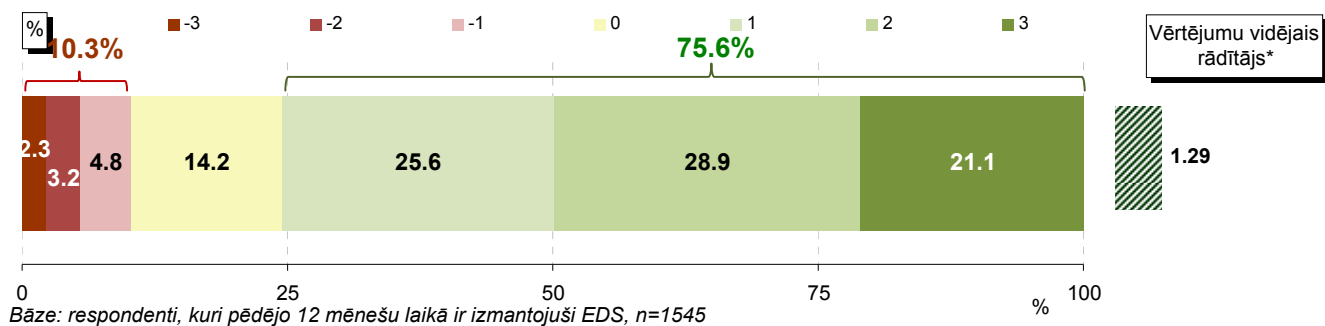
**-3 (Lietošanai neērta)**

**+3 (Lietošanai ērta)**



**-3 (Sarežģīta, neskaidra)**

**+3 (Vienkārša un saprotama)**



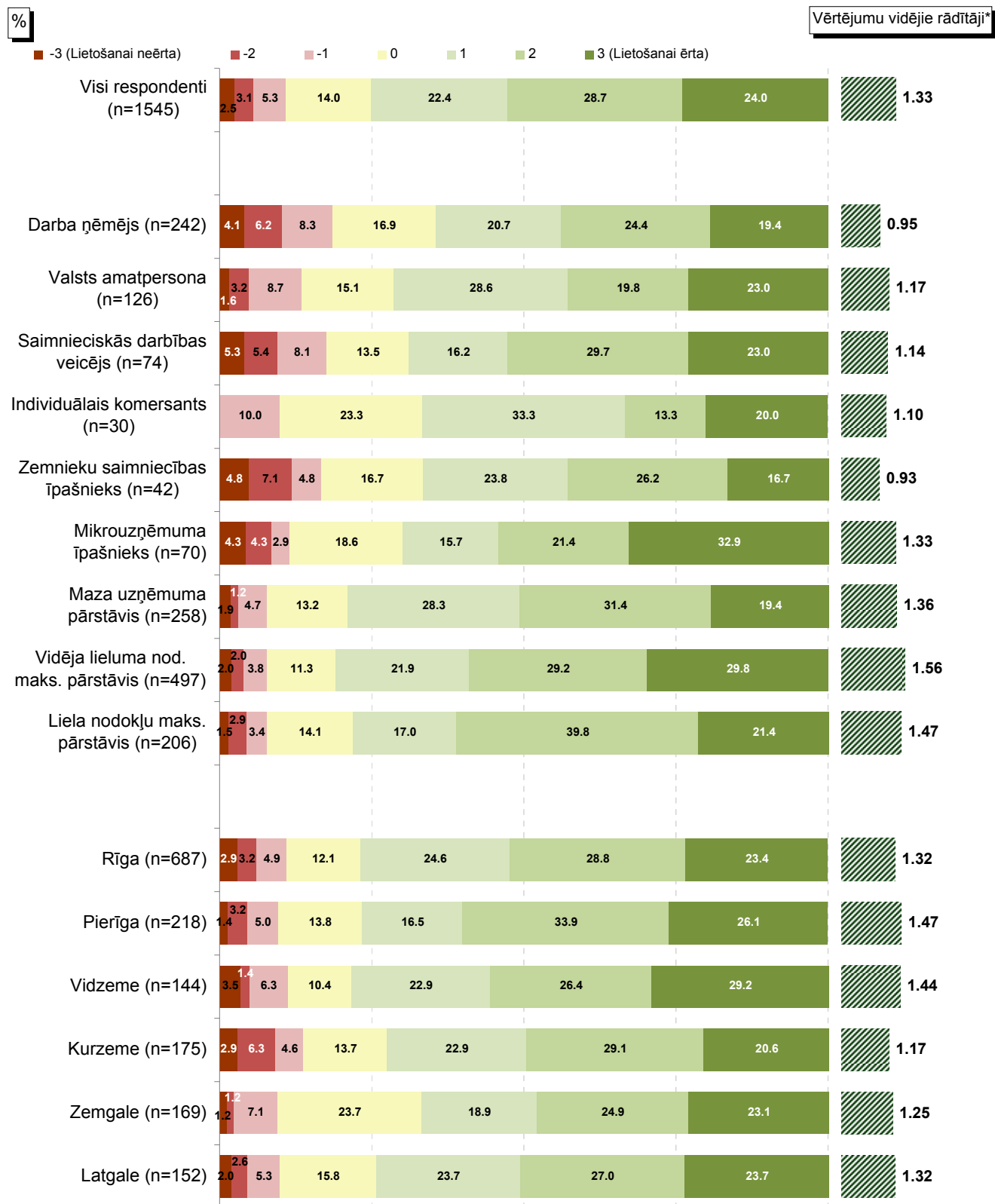
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

**EDS LIETOŠANAS ĒRTĪBA**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

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

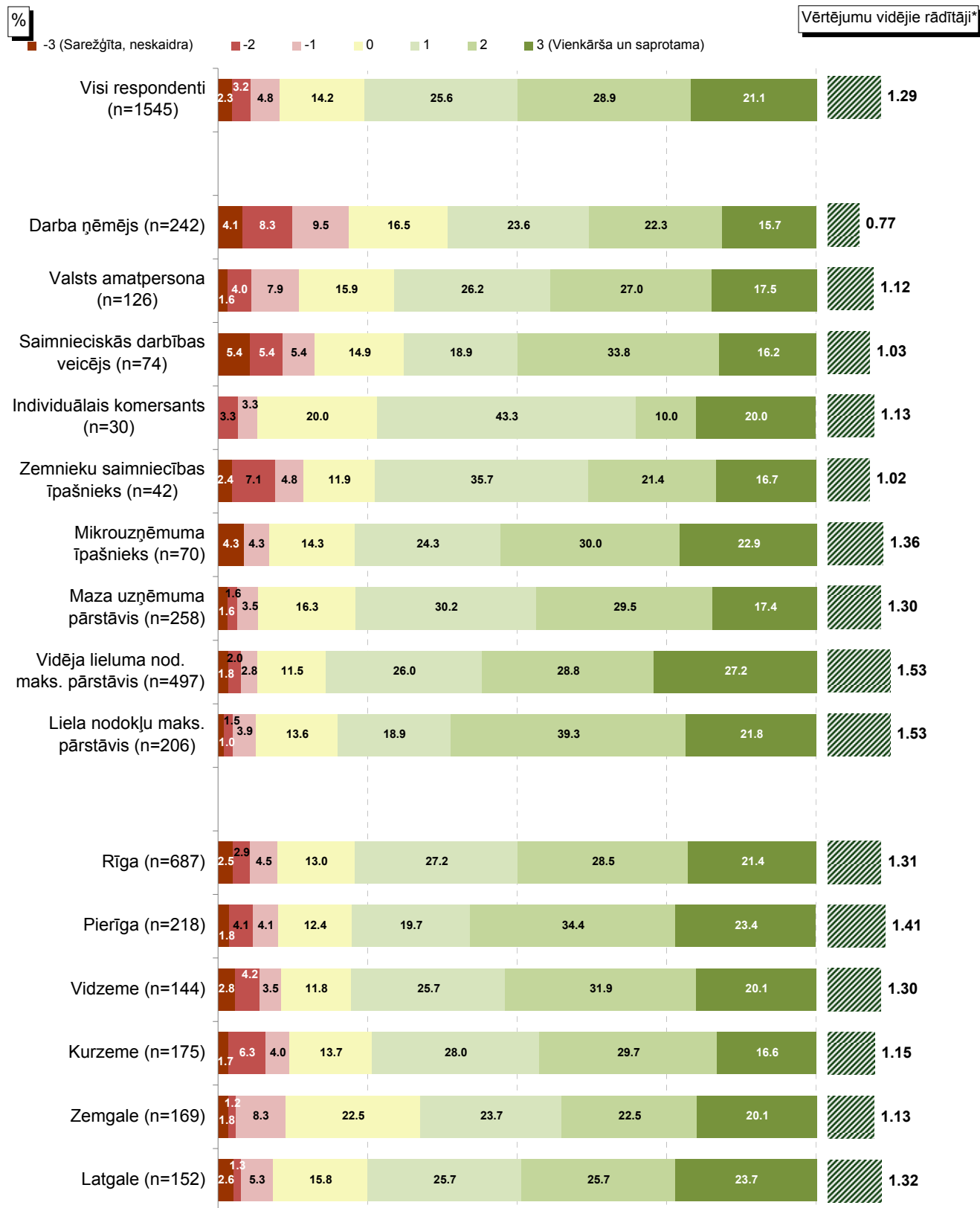


**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

**EDS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

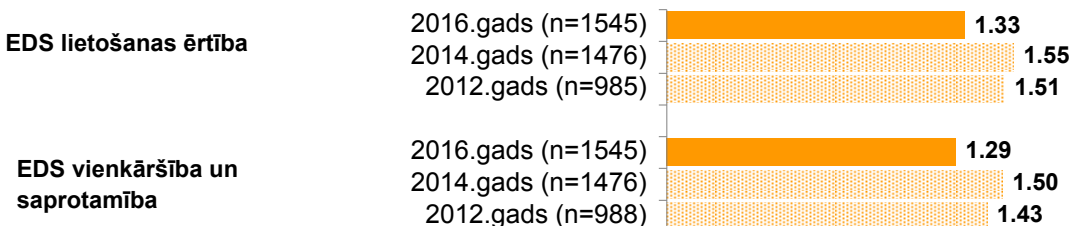
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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

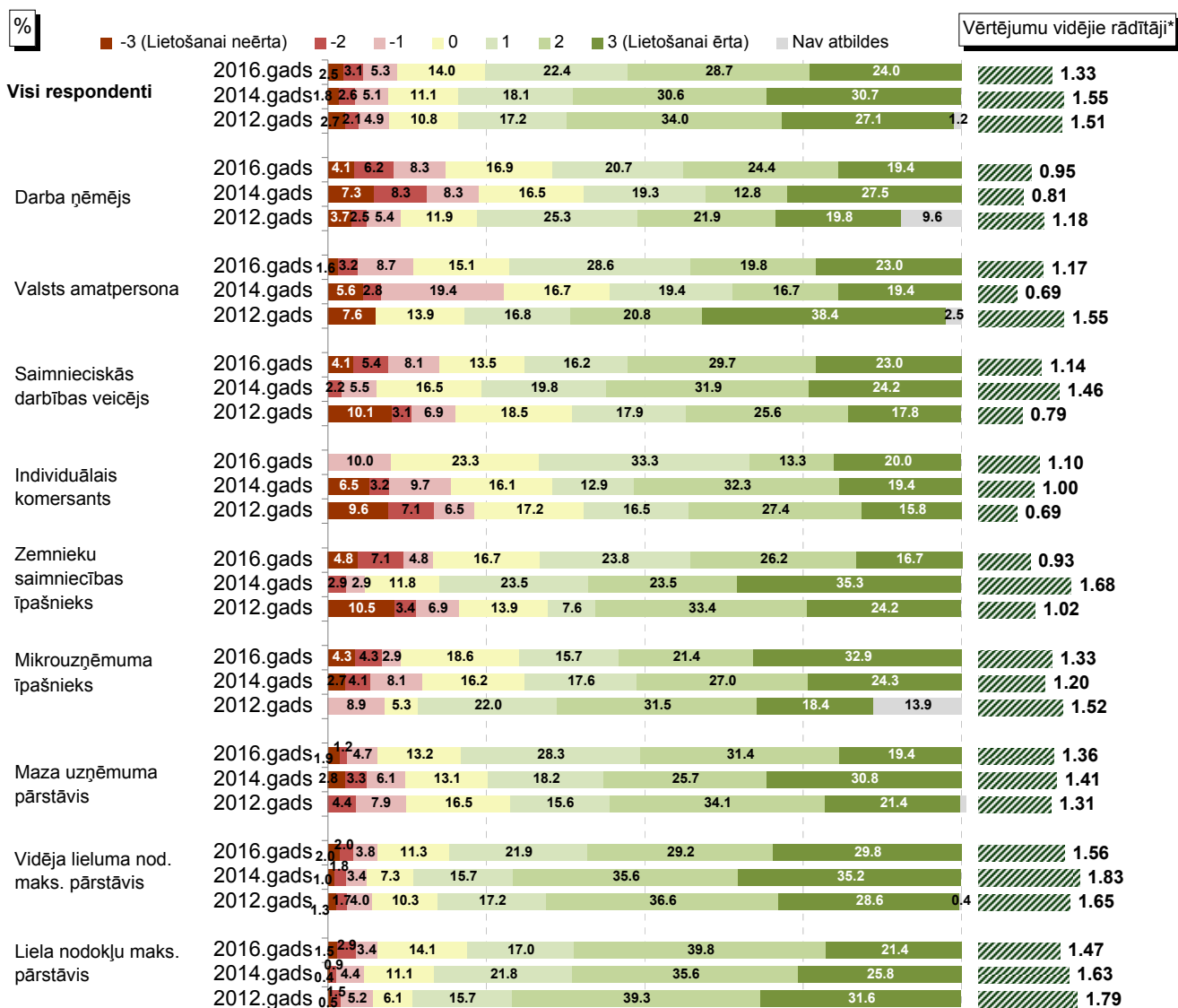
**VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3**



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

**EDS LIETOŠANAS ĒRTĪBA**

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**



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

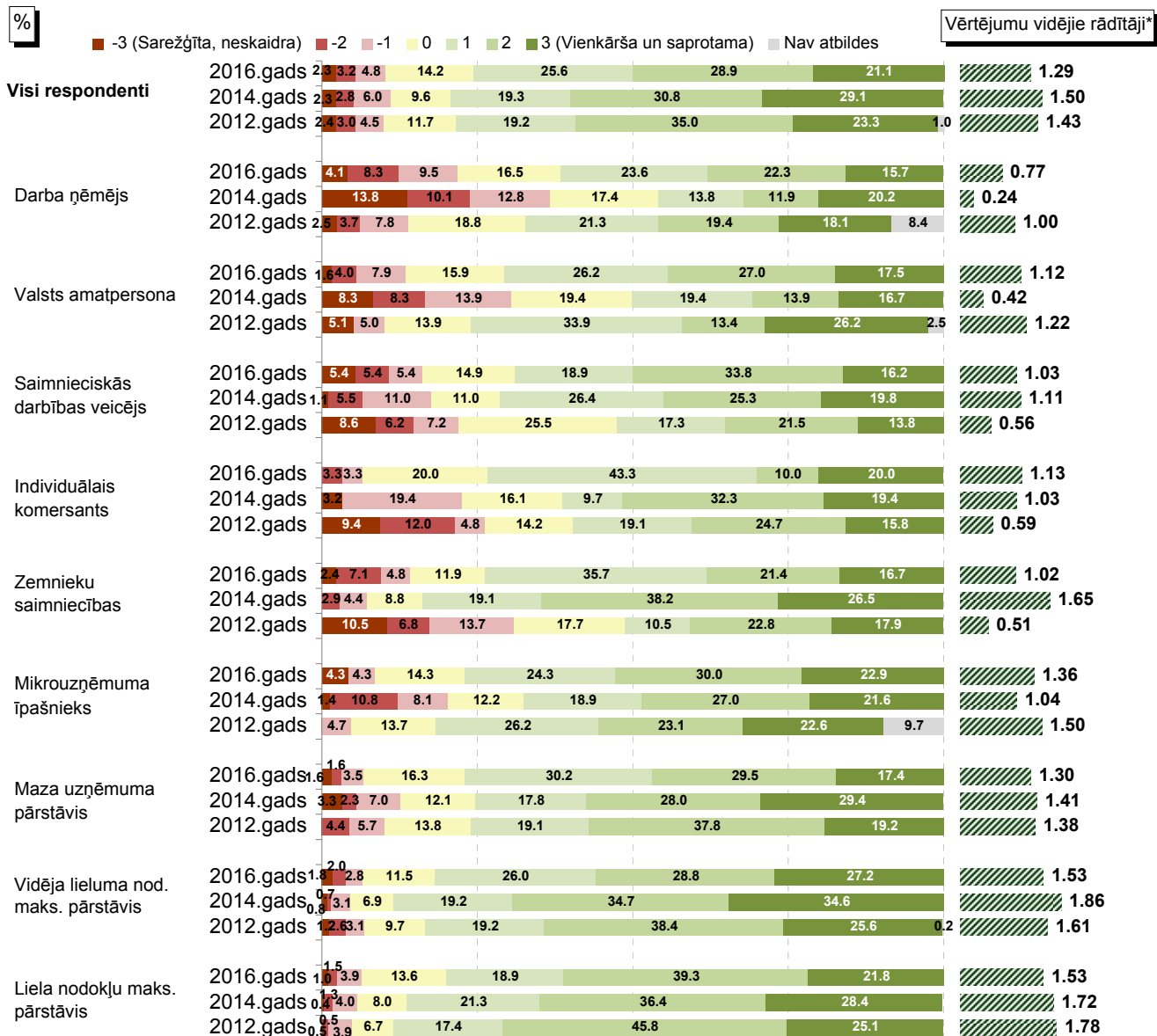
Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši EDS

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

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

**EDS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA**

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**

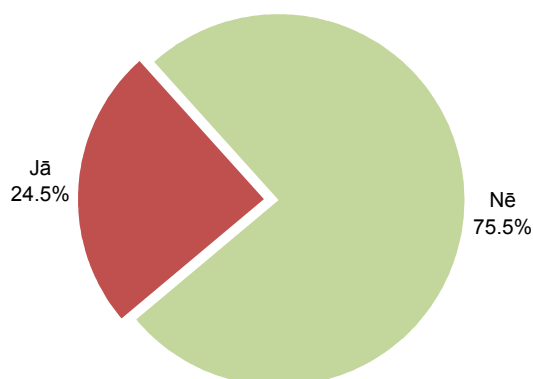


\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši EDS

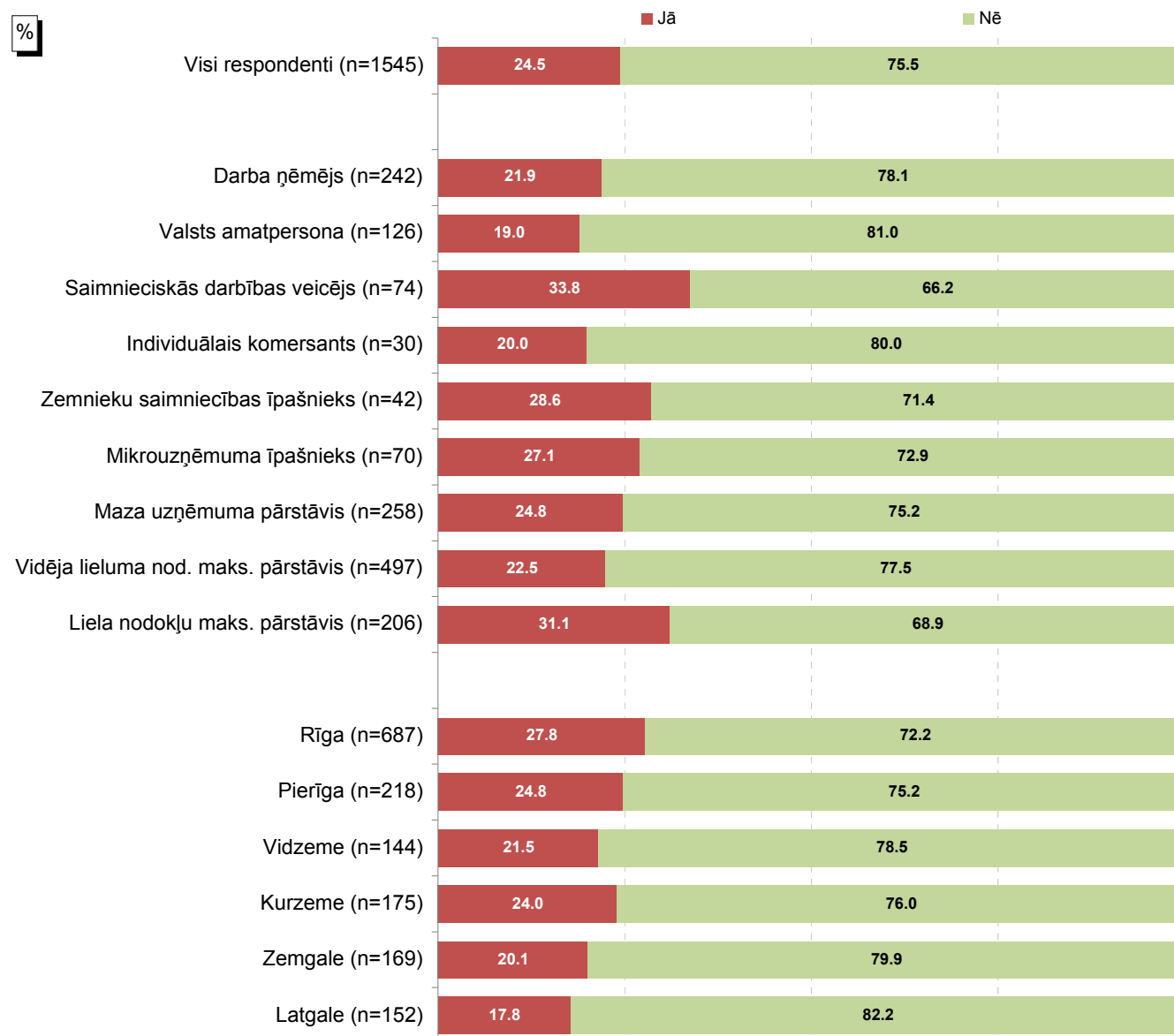
### 3.3. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā

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



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1545

#### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

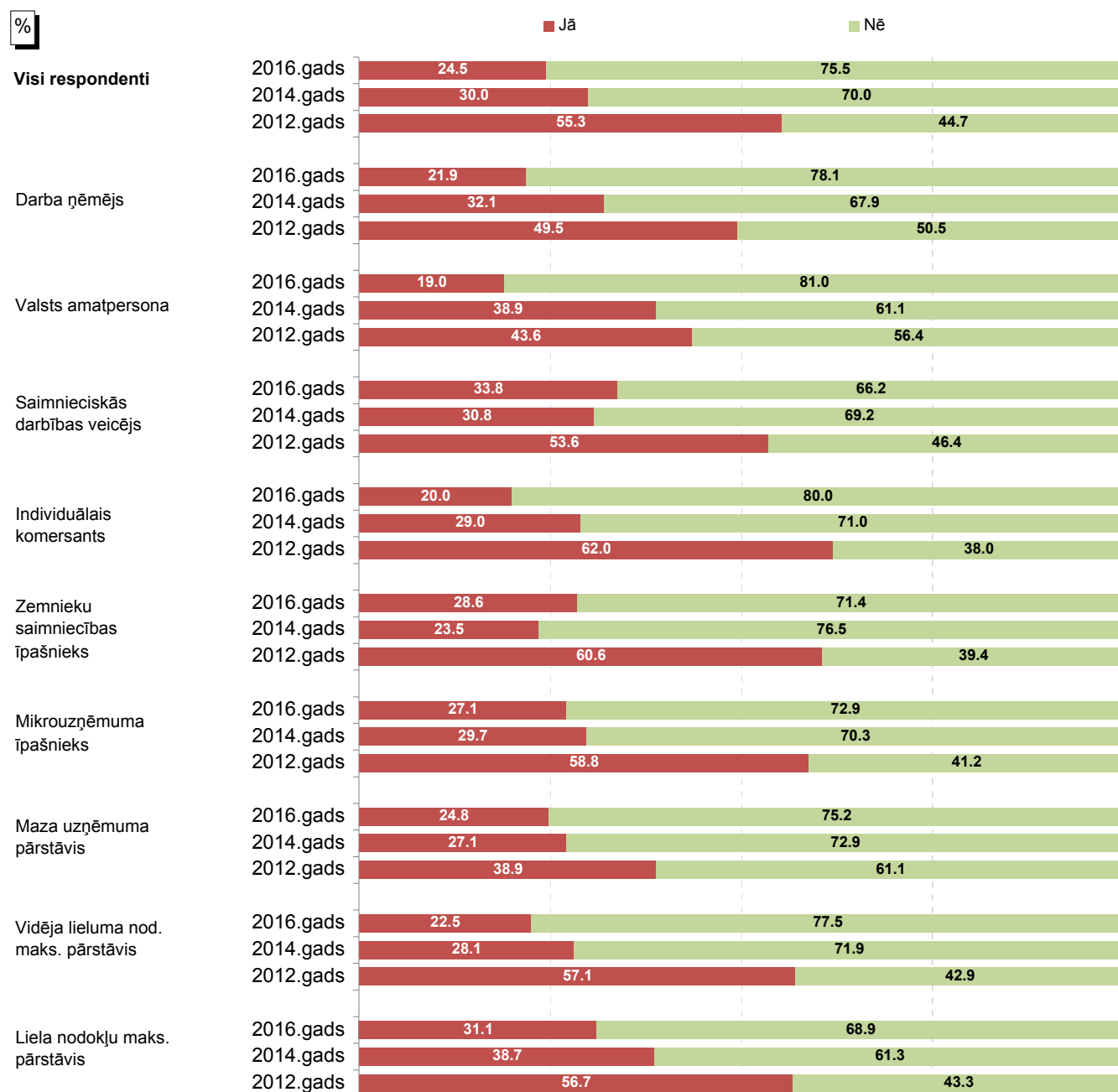


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

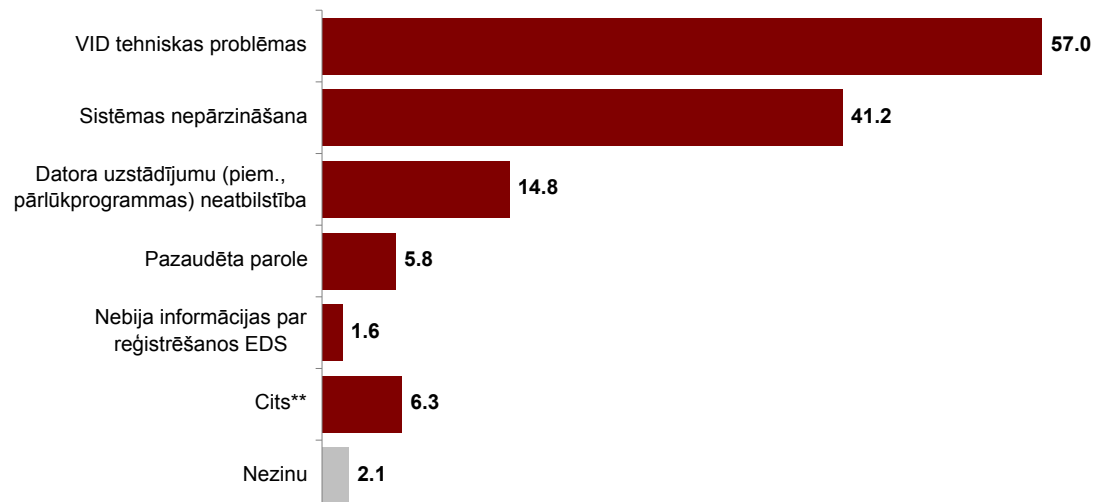
2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši EDS

## EDS lietošanas problēmu veids

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

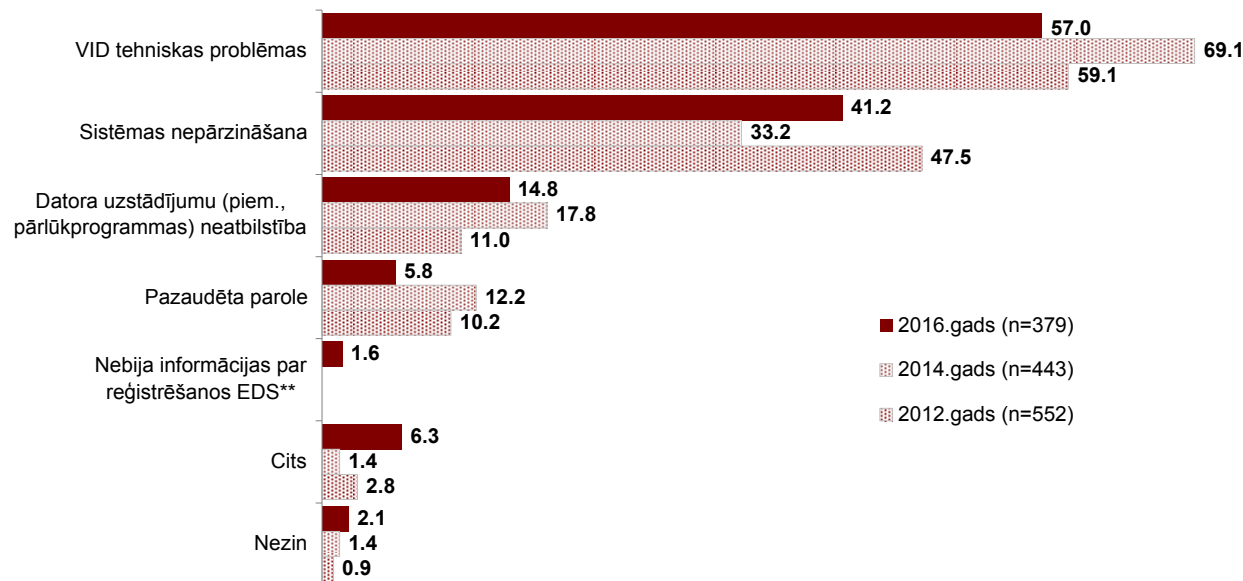


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā, n=379

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

\*\*Kategorijā "Cits" ietilpst: "neapmierina lēnais ātrums" (minēts 3 reizes); "aizpildot "Ienākums no kaitālapieauguma tabulu" nepieciešama speciālista konsultācija, tabula nav asociatīvi saprotama, nav skaidrojumu datu ievades laukiem, arī deklarējot apgādājamās personas, bija nepieciešama VID speciālista konsultācija" (minēts 1 reizi); "atļāva saglabāt situāciju, kāda ir aizliegta ar likumdošanu" (minēts 1 reizi); "deklarācijas labojumu iesniedzu nepareizi, jo zvanot uz VID tālruni divi darbinieki izstāstīja divus dažādus veidus, kā jāiesniedz labojums, pirmais izrādījās nepareizs" (minēts 1 reizi); "EDS atsevišķos gadījumos neatbilst likumdošanai" (minēts 1 reizi); "EDS parādās kļūdaina informācija par nodokļu nomaksu" (minēts 1 reizi); "esmu saskārusies ar vismaz 3 gadījumiem, kad veidlapas algoritms ir nepareizs, piemēram, pēc likuma attiecīgajā situācijā nav jāmaksā nodoklis, bet deklarācijā tas automātiski parādās" (minēts 1 reizi); "informācija par nodokļu samaksu ar laika nobīdi" (minēts 1 reizi); "izdarot kļūdu, VID pieprasa 4 500 EUR" (minēts 1 reizi); "izziņa par nodokļa nomaksas stāvokli nesakrīt ar to pārskatu pēc VID datiem, divas dažādas atskaites par vienu un to pašu, EDS nesakrīt" (minēts 1 reizi); "kļūdas labošana" (minēts 1 reizi); "nav informācijas par pareizām procedūrām (piemēram, kadastra numura atspoguļošana)" (minēts 1 reizi); "nav izveidotas sagataves par struktūrvienību (agrāk bija), tā ir jāizveido no veidlapām un tikai tad jāiesniedz" (minēts 1 reizi); "nav taisnības UIN" (minēts 1 reizi); "neatradu iespēju izmantot deklarāciju no pagājušā gada par pamatni" (minēts 1 reizi); "nedarbojas vēl joprojām pārskats par darbinieku slimības lapām" (minēts 1 reizi); "neiespējami bija reģistrēt nodokļu priekšrocības deklarācijā UIN, atšķiras no standarta aprēķina" (minēts 1 reizi); "nepatīk, ka nodokļu izdrukas ir jāpieprasa un tad jāgaida" (minēts 1 reizi); "nesaprotamu iemeslu dēļ daudzas atskaites nav iespējams apskatīt pirms tās nav lejuplādētas, gada pārskata dokumenti drukājas nelietojamā formātā-uz daudzām lapām, pilnīgi nesakarīgi un nepārskatāmi" (minēts 1 reizi); "pilnīgi lieka sistēma" (minēts 1 reizi); "rādās kļūdaina informācija, piemēram, DRN atskaites jāiesniedz 1 reizi ceturksnī, bet pēc likuma tas jā dara reizi gadā" (minēts 1 reizi); "VID sagatavo, piemēram, deklarāciju, kurā ir jau aizpildītas ailes, it kā gribot labu un mazāk kēpas, bet tas sarežģī dzīvi" (minēts 1 reizi).

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



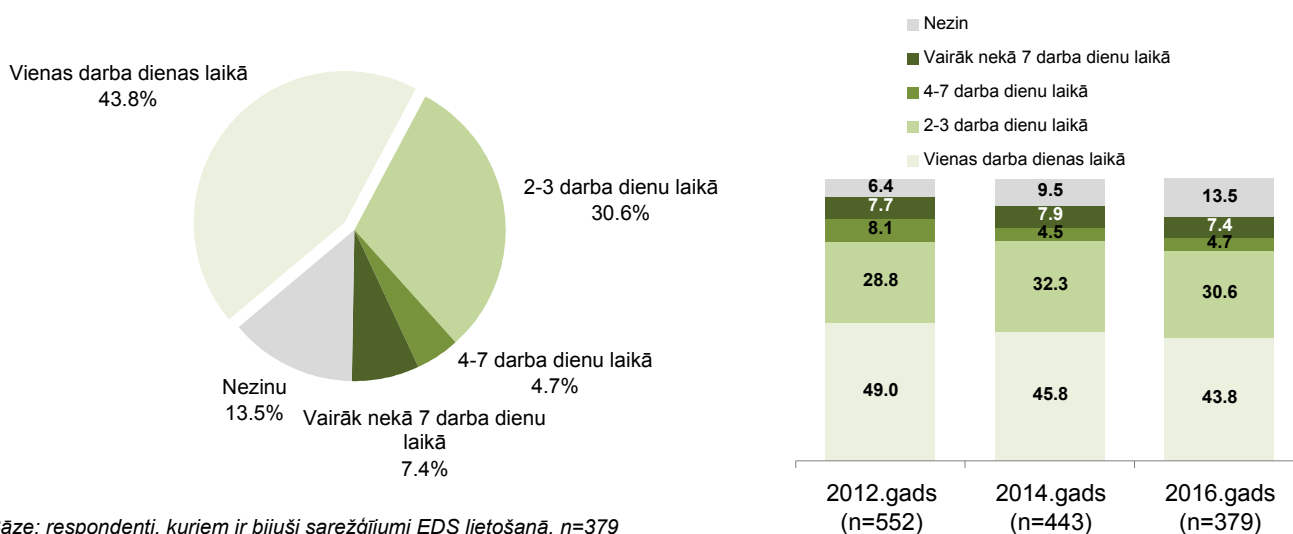
Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā

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

\*\*2012.gadā un 2014.gadā atbilde netika piedāvāta.

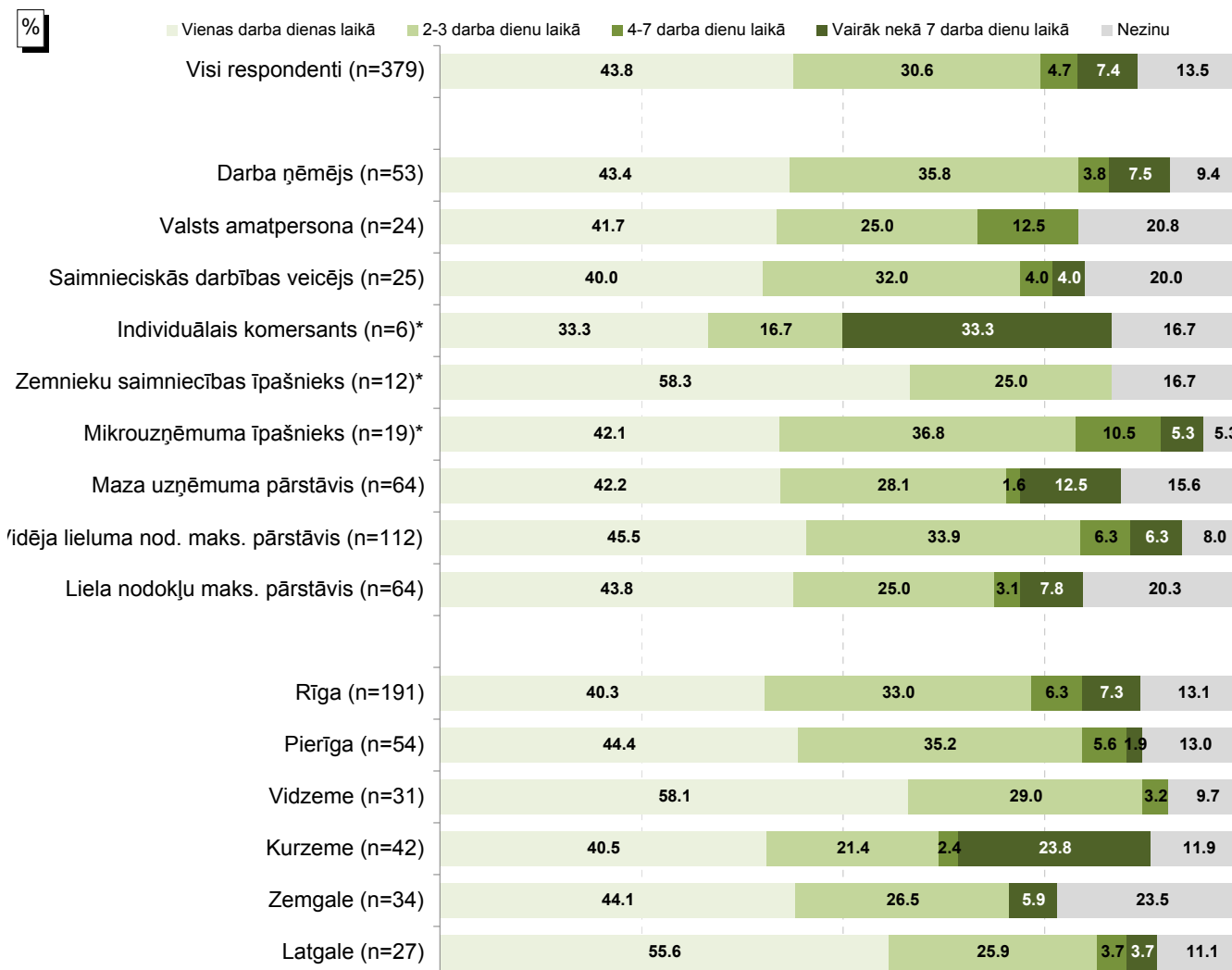
## EDS lietošanas problēmu atrisināšanas operativitāte

"Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanas problēmas?"



Bāze: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā, n=379

## Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## EDS neizmantošanas iemesli

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

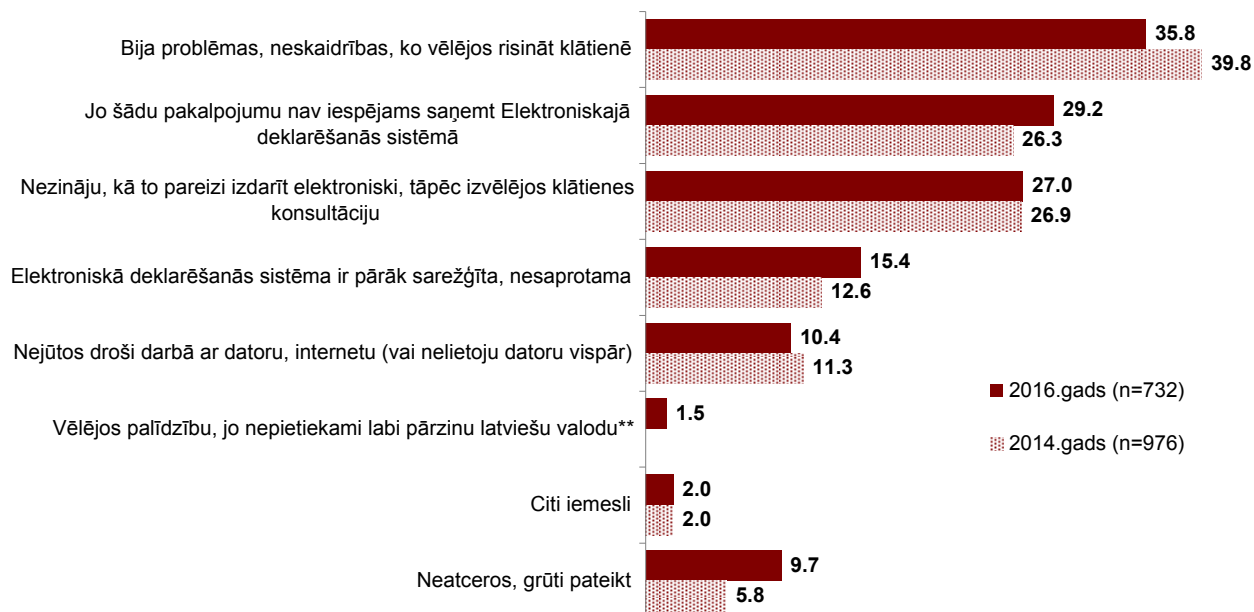


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=732

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

\*\*Kategorijā "Citi iemesli" ietilpst: „VID lūdza ierasties klātienē” (minēts 3 reizes); „bija jāiesniedz līguma kopija par zemes iznomāšanu” (minēts 1 reizi); „bija nepieciešams izziņas oriģināls” (minēts 1 reizi); „es to neizvēlējos” (minēts 1 reizi); „esmu pirmo reizi saskāries ar VID” (minēts 1 reizi); „iesniedzot pilnvaru” (minēts 1 reizi); „lai saņemtu apliecinājumu par dokumenta iesniegšanu” (minēts 1 reizi); „nav tik liela vajadzība, tikai nodokļu apmaks reizi gadā” (minēts 1 reizi); „nepieciešamo dokumentu iesniegšana” (minēts 1 reizi); „sabojājās EDS sistēma, bija spiesta” (minēts 1 reizi); „tika nokavēts pārpilnvarojuma termiņš” (minēts 1 reizi); „uzņēmums tika likvidēts un nebija EDS” (minēts 1 reizi); „VID pakalpojumi tiek uzspiesti nodokļu maksātajam, es neizvēlos tos saņemt” (minēts 1 reizi).

## 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

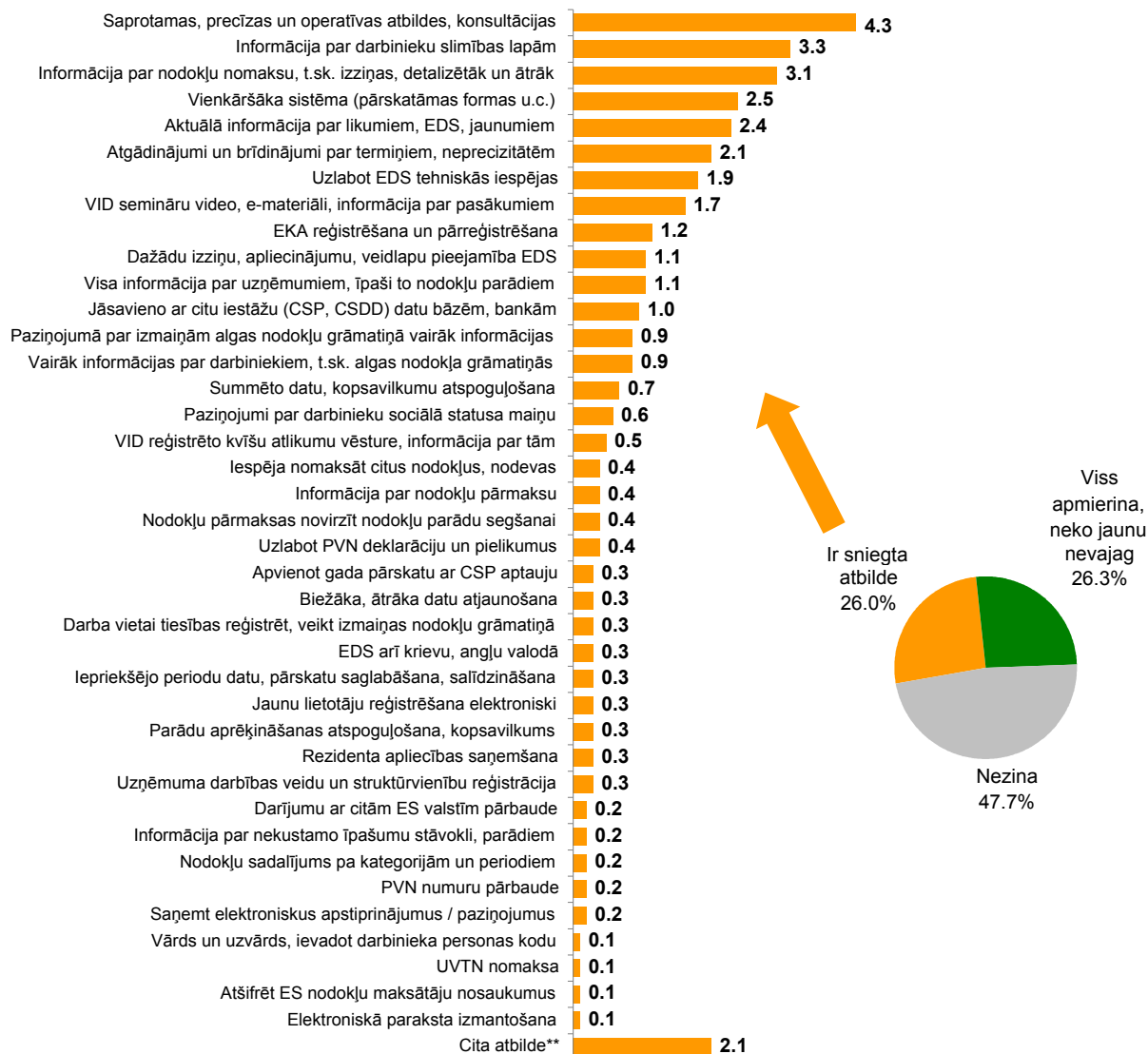
\*Tā kā respondenti varēja atzīmēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*2014.gadā atbilde netika piedāvāta.



### 3.4. Vēlamie papildus pakalpojumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmā

"Kādus pakalpojumus Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) Jūs vēl papildus gribētu saņemt?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1545

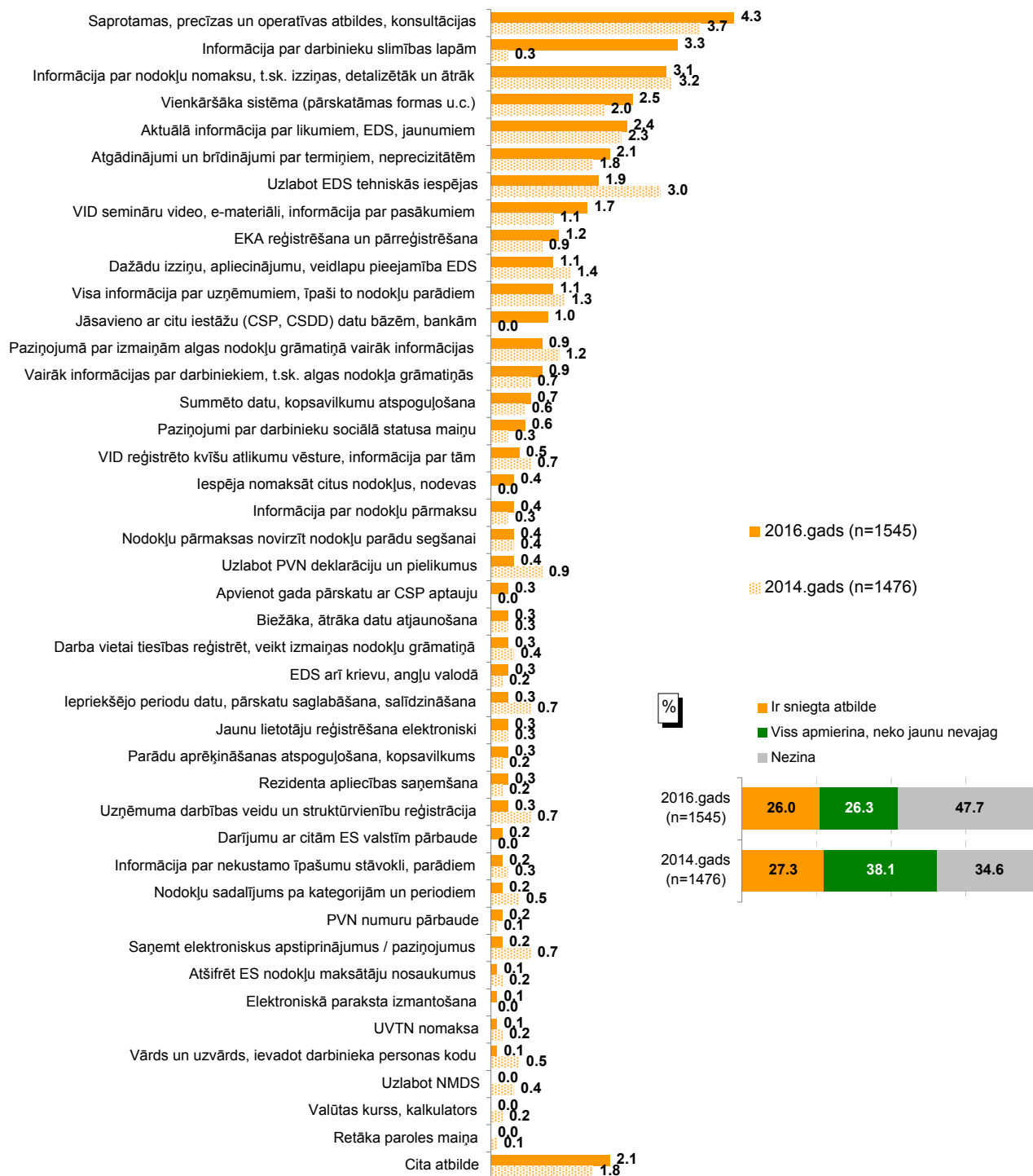
\*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "kapitāla pieauguma deklarācijas iesniegšana" (minēts 2 reizes); "atjaunot tomēr vismaz 1 konsultanta atrašanos uz vietas VID klientu apkalpošanas centrā (ārpus Rīgas), jo citreiz ir nepieciešama ilgāka konsultācija, jo efektīvāka ir komunikācija uz vietas, nevis caur telefonu" (minēts 1 reizi); "būtu lieliski, ja mazās firmas grāmatvedību varētu vest EDS" (minēts 1 reizi); "darbinieka atlaišanas iemesls no iepriekšējā darba" (minēts 1 reizi); "datu bāzi ar visiem VID nosūtītajiem un VID saņemtajiem dokumentiem vienuviet (lai izvērtos no situācijas, kad viena no tā pati informācija tiek pieprasīta nepārtraukti vairākas reizes)" (minēts 1 reizi); "daudz jautājumu, kurus vajadzētu risināt pakāpeniski, diemžēl VID trūkst profesionālu darbinieku" (minēts 1 reizi); "EDS varētu šo informāciju uzkrāt, VID darbinieks jebkurā laikā no jebkuras vietas pats var paņemt šo informāciju, uzņēmumiem ir pastāvīgi klienti, ar kuriem ilgums ir noslēgts uz vairākiem gadiem, līdz ar to būtu ērti, ja EDS sistēmā šī informācija būtu pieejama VID darbiniekiem, tas atvieglotu darbu gan VID darbiniekam, gan uzņēmuma darbiniekam (nevajadzēs vienu un to pašu ilgumu sūtīt vairākas reizes)" (minēts 1 reizi); "gribētos, lai VID EDSā 1x nedēļā sniegtu vienu īsu, konseptīvu ziņu, ar ko VID nedēļas laikā kļuvis labāks (samazinātu birokrātiju, iemācīties vest dialogu ar klientu, nevis draudēt, atlaidis korumpētos darbiniekus, atlaidis dīkdienus, uzlabojis servisu utt.)" (minēts 1 reizi); "gribētu nodalīt sevi kā privātpersonu no manis vadītajiem uzņēmumiem EDS datu bāzē" (minēts 1 reizi); "iespēju apmaksāt nodokļus uzreiz pēc deklarāciju iesniegšanas" (minēts 1 reizi); "iespēju izdzēst VID no mūsu dzīves" (minēts 1 reizi); "iespēju papildiespējai - nemaksāt šogad nodokļus" (minēts 1 reizi); "IIN automatiska deklarēšana" (minēts 1 reizi); "ja programma kaut ko nepieļauj atbilstoši likumam, VID darbinieki paši izlabotu tādas situācijas, nevis zvaniņu par katru sīkumu uzņēmumam un liktu nevis lūgtu izlabot" (minēts 1 reizi); "kāda summa no algas tiek samaksāta nodokļos" (minēts 1 reizi); "kādreiz VID pieprasa informāciju par vienu un to pašu kompāniju (rēķini, līgumi)" (minēts 1 reizi); "informāciju pieprasa no dažādiem VID reģioniem, līdz ar to sanāk, ka VID sistēma nav vienota" (minēts 1 reizi); "konti - mums ir SNORAS banka - kas pārtraukusi darbību Latvijā kopš 2014." (minēts 1 reizi); "lai būtu iespēja precizēt ziņojumu VID KAC" (minēts 1 reizi); "lai pēc ierakstītajam vēstulēm nav jāiet uz pastu" (minēts 1 reizi); "joti bieži ir paziņojumi, kas apgrūtinā darbu" (minēts 1 reizi); "nezinu, vai vispār VID un vēl jo vairāk EDS spētu sniegt kādus korektus pakalpojumus" (minēts 1 reizi); "nozīmēt korektas VID pārbaudes alkātīgajiem un noziedzīgajiem valsts pārvaldes pārstāvjiem" (minēts 1 reizi); "pagaidām visu ir izdevies nokārtot izmantojot EDS, kases sistēmu gan vajadzēja ierasties reģistrēt VID klātienē, būtu labi, ja arī to varētu izdarīt EDS" (minēts 1 reizi); "pavērst VID metodes pret VID darbiniekiem un amatpersonām" (minēts 1 reizi); "paziņojumi dažādās valodās par to, ka nav parādu" (minēts 1 reizi); "pārbaudes starposmi" (minēts 1 reizi); "pieregistrēt ārvalstu darbiniekus, lai saņemtu NMK Latvija" (minēts 1 reizi); "samazināt iesniedzamās atskaites un birokrātiju" (minēts 1 reizi); "savlaicīgāku PVN salīdzināšanu ar darījumu partneriem (tai skaitā ES)" (minēts 1 reizi); "sertifikātu oriģināli glabātos" (minēts 1 reizi); "tāpat ļoti pārprotams ir pašu kapitāla izmaiņu pārskats Gada pārskata formā" (minēts 1 reizi); "uzticiību no VID" (minēts 1 reizi); "vajadzētu arī iepazīstināt viņus ar reālo situāciju lauku mazajos uzņēmumos un reālām iespējām maksāt darba algas, nevis pielīdzināt visu uzņēmumu vidējās darba algas pa nozarēm mistiskiem statistikas datiem" (minēts 1 reizi); "varbūt kādu informāciju par vidējiem rādītājiem attiecīgajā NACE nozarē, kurā paši esam, izmantojot datus no citu uzņēmumu gada pārskatiem" (minēts 1 reizi); "VID EDS vajag sakārtot pēdējo pievienoto bloku, kur analizē PVN datu nesakrītības (reversos, priekšnodokļa), mēs neredzam praktiski neko, parasti VID inspektori mums uzbrūk - jūs, lūk, varat to datu nesakrītību redzēt tur, bet mums EDS neko neatlasa" (minēts 1 reizi); "visu uzņēmumu bezmaksas gada pārskatus" (minēts 1 reizi); "visu, ko VID uzskata par nepieciešamu uzņēmējiem" (minēts 1 reizi).

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādus pakalpojumus Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) Jūs vēl papildus gribētu saņemt?"

### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



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

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

## **4. VID organizēto bezmaksas semināru nodokļu maksātājiem vērtējums**

Respondentiem, kuri norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši VID organizētos bezmaksas seminārus nodokļu maksātājiem (8% no visiem pētījuma dalībniekiem), lūdza raksturot semināru apmeklēšanas intensitāti, sniegt to kvalitātes vērtējumu, kā arī paust viedokli par tēmām, kuras šajos semināros būtu jāapskata.

### **4.1. Semināru apmeklēšanas intensitāte**

Aptaujas dati liecina, ka kopumā 57% respondentu, kuri bija piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros, tos **ir apmeklējuši vismaz reizi pusgadā** (t.sk. 3% to ir darījuši *vismaz reizi mēnesī*).

Rezultāti liecina, ka VID organizētos bezmaksas seminārus *vismaz reizi pusgadā* ievērojami biežāk ir apmeklējuši respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Vidzemē.

Lūgti raksturot, **kāpēc** viņi pēdējā gada laikā **nav apmeklējuši** VID bezmaksas seminārus vai nav darījuši to biežāk, 38% pētījuma dalībnieku norādīja, ka viņiem trūkst informācijas par semināriem vai tā ir novēlota. Laika trūkumu minēja 20%, bet 25% atzina, ka viņiem nav tādas vajadzības. To, ka semināros nav interesējošu tēmu, atzīmēja 10%, 8% atbildēja, ka viņu apkaimē tādi semināri nav bijuši, bet 6% uzskatīja, ka informācija semināros tiek pasniegta sarežģīti. Jāpiebilst, ka nedaudz biežāk to, ka viņu apkaimē semināri nenotiek, norādīja respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Pierīgā vai Zemgalē.

### **4.2. Semināru kvalitātes vērtējums**

Nedaudz vairāk kā 4/5 (82%) respondentu atzinīgi vērtēja VID bezmaksas semināru kvalitāti. Neapmierināti ar semināru kvalitāti bija 7% aptaujas dalībnieku, kuri pēdējā gada laikā ir tos apmeklējuši. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 („*semināru kvalitāte ir neapmierinoša*”) līdz +3 („*semināru kvalitāte ir laba (informācija ir vispusīga un viegli uztverama)*”) ir +1.54.

Salīdzinot iepriekš veikto aptauju datus, vērojams, ka 2016.gadā vērtējums semināru kvalitātei ir pasliktinājies (2012.gads: +1.89; 2014.gads: +1.69; 2016.gads: +1.54).

### **4.3. Vēlamās VID semināru tēmas**

Aptaujas ietvaros respondentiem, lūdza paust viedokli par to, kādām tēmām vajadzētu pievērst lielāku uzmanību VID rīkotajos bezmaksas semināros. Respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi formulēja savas domas, kuras vēlāk tika apkopotas lielākās grupās.

Visbiežāk aptaujas dalībnieki norādīja, ka semināros vēlētos dzirdēt par nodokļu izmaiņām (nekonkretizējot) (14%).

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

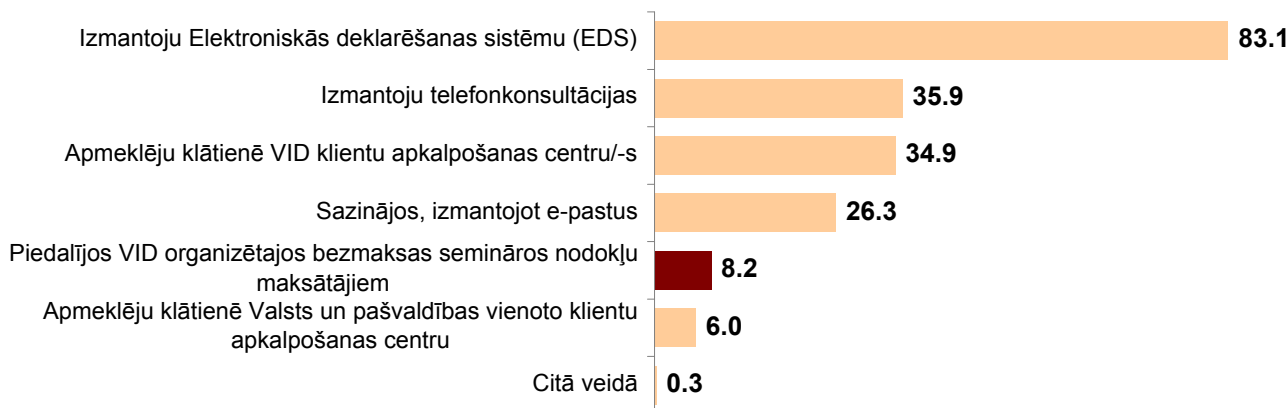
Salīdzinoši bieži tika pausta vēlme pēc informācijas par izmaiņām likumos (8%), par nodokļiem (nekonkretizējot) (7%), kā arī par PVN (6%).

5% respondentu atbildēja, ka vēlētos kvalitatīvākas konsultācijas (ar praktiskiem piemēriem, ne tikai formālu informēšanu), 3% uzskatīja, ka semināros ir jāstāsta par darbu ar EDS, 3% vēlētos semināru par nodokļu piemērošanu, 3% - par deklarāciju aizpildīšanu, 3% minēja informāciju uzņēmējiem (dibinot uzņēmumu, grāmatvedības jautājumos) u.c.

## 4. VID organizēto bezmaksas semināru nodokļu maksātājiem vērtējums

### 4.1. Semināru apmeklētības intensitāte

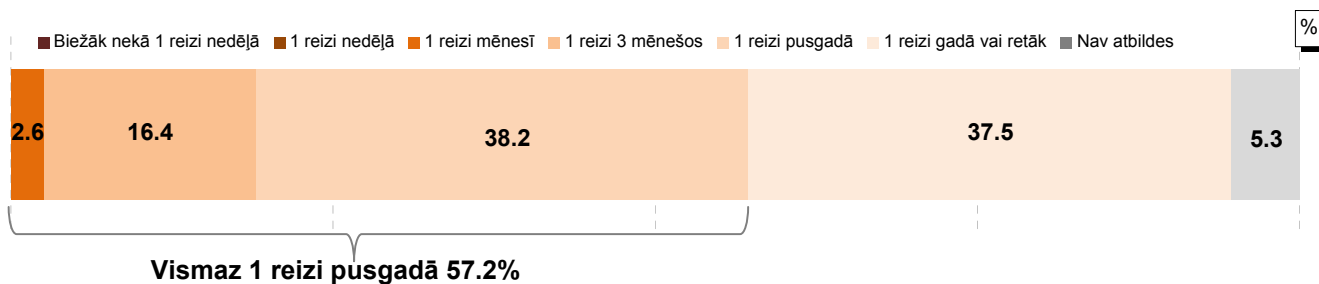
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/usies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

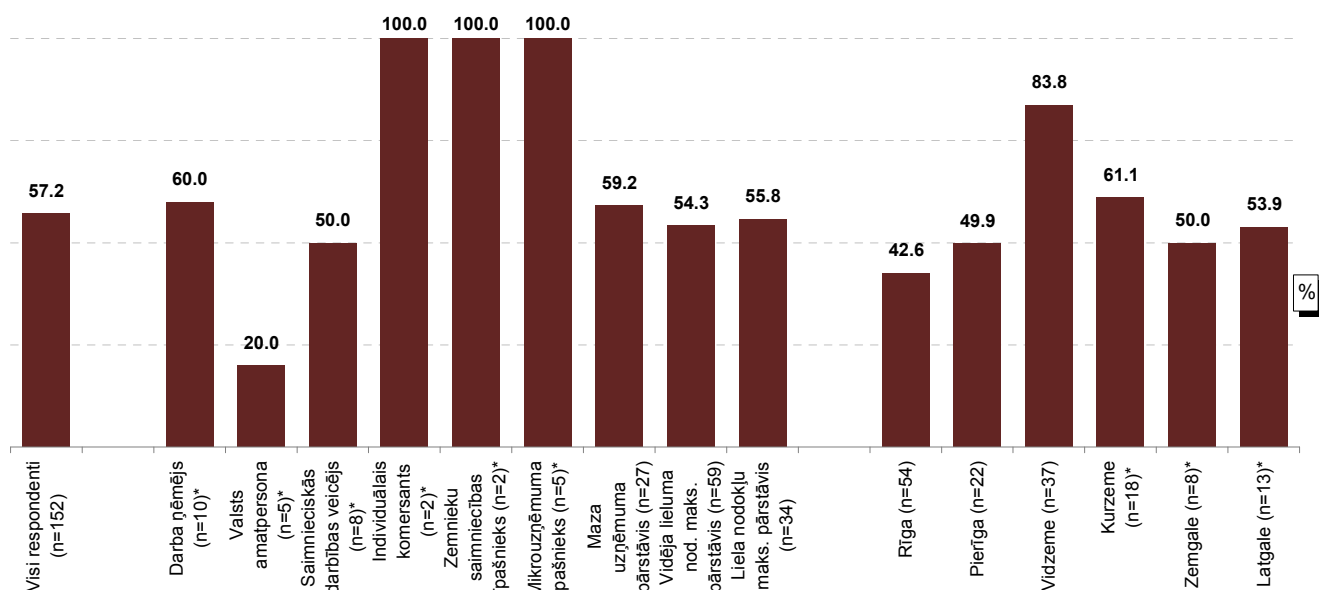
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: VID organizētie bezmaksas semināri nodokļu maksātājiem"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos semināros nodokļu maksātājiem, n=152

### VISMĀZ VIENU REIZI PUSGADĀ APMEKLĒTI VID SEMINĀRI NODOKĻU MAKSĀTĀJIEM



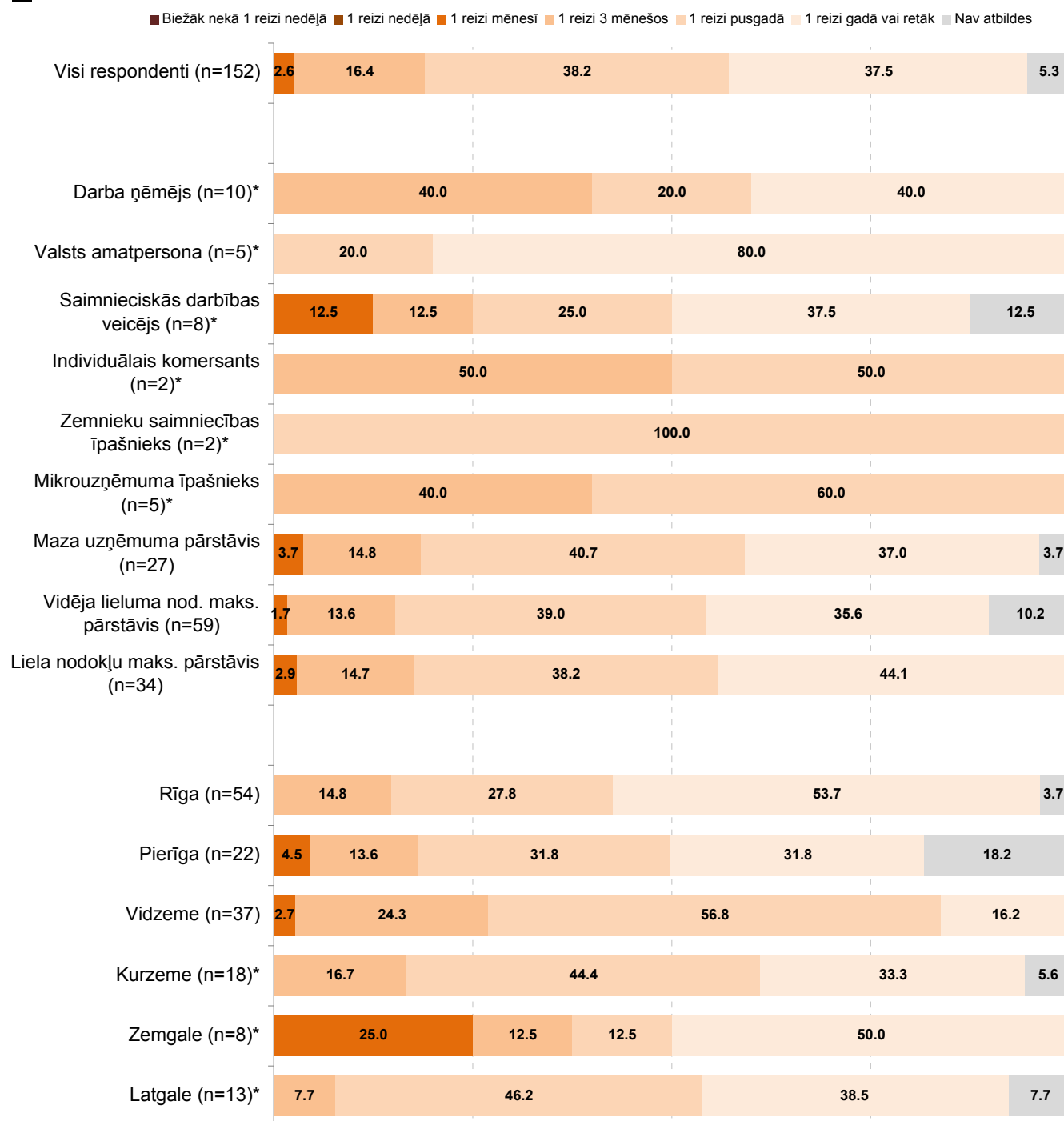
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: VID organizētie bezmaksas semināri nodokļu maksātājiem"

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

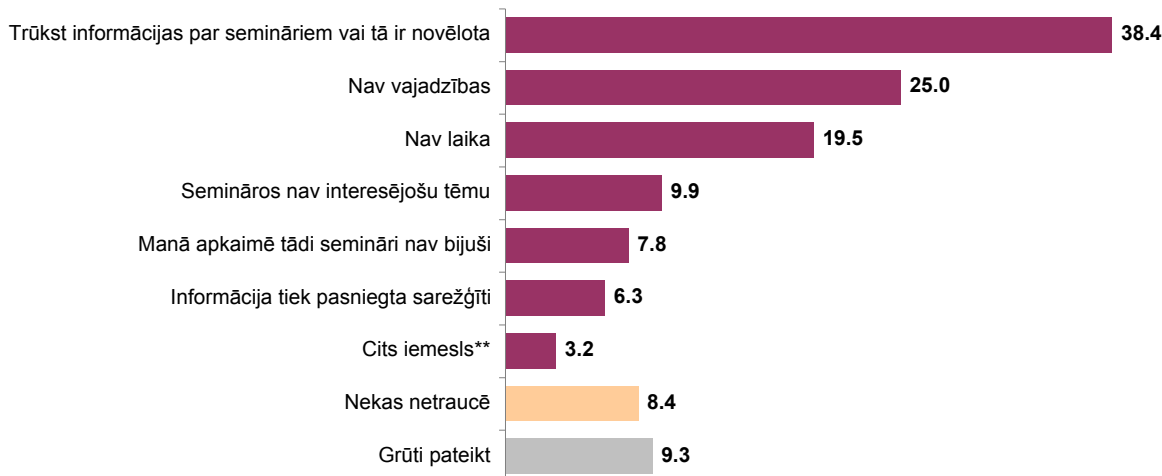


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## Semināru neapmeklēšanas iemesli

"Kas ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā neesat apmeklējis/-usi VID rīkotos bezmaksas seminārus, kas notiek Jūsu apkaimē (pilsētā, novadā vai blakuspilsētās, novados) vai nedarījāt to biežāk?"

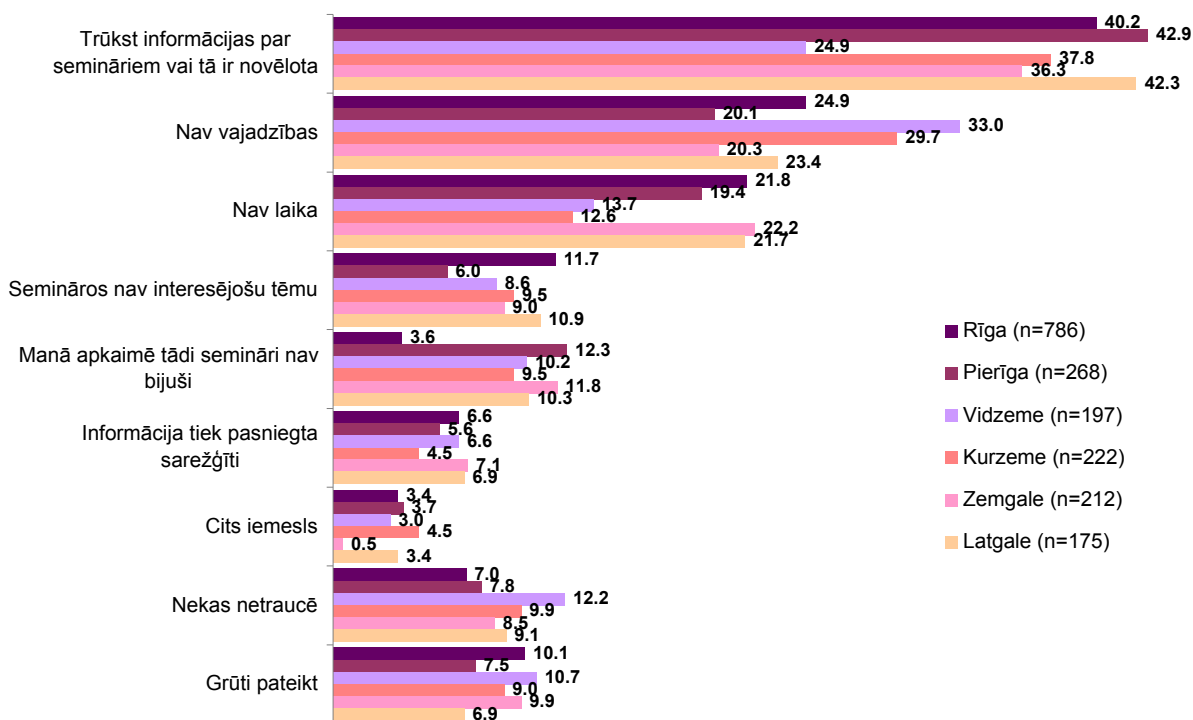


Bāze: visi respondenti, n=1860

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

\*\*Kategorija "Cits iemesls" ietilpst: „tiek apmeklēti citi semināri” (minēts 25 reizes); „tiek apmeklēti maksas semināri” (minēts 7 reizes); „vēlētos seminārus krievu valodā” (minēts 4 reizes); „semināru grupas, telpas ir pārpildītas” (minēts 2 reizes); „biežāk rīkot latviešu valodā” (minēts 1 reizi); „biju zvērināta revizora seminārā” (minēts 1 reizi); „cītīgi apmeklēju Limbažu KAC seminārus, kuri reorganizāciju dēļ vairs nenotiek” (minēts 1 reizi); „daudzus gadus strādāju valsts uzņēmumā, bet mans uzņēmums nestrādāja, semināri notika manā darba laikā” (minēts 1 reizi); „dēļ apmeklē” (minēts 1 reizi); „gaidu ģimenes pieaugumu” (minēts 1 reizi); „ilgstošā grāmatveža slimība” (minēts 1 reizi); „invaliditāte” (minēts 1 reizi); „labprāt biežāk apmeklētu bezmaksas seminārus, bet semināri, kas būtu lietderīgi komersantiem SIA, tiek rīkoti ne biežāk kā reizi pusgadā” (minēts 1 reizi); „liekās, ka par maksu – dārgi” (minēts 1 reizi); „neesmu pati meklējusi sadarbību” (minēts 1 reizi); „personiskie apstākļi ģimenē” (minēts 1 reizi); „sarunā jautājumu var izteikt abām pusēm saprotami, un arī atbilde tiek rasta” (minēts 1 reizi); „semināri no grāmatvedības programmas apkalpojošās kompānijas + individuālas konsultācijas no auditorkompānijas” (minēts 1 reizi); „semināros tiek parādīta vispārīgi sagatavota prezentācija, kas varētu būt ievietota pie skaidrojošiem materiāliem un pirms semināra arī varētu iepazīties, jo ne vienmēr var piedalīties klātienē” (minēts 1 reizi); „svarīgi lai šie semināri būtu pieejami dažādos laikos un biežāk” (minēts 1 reizi); „uzņēmums ir slēgšanas stadijā” (minēts 1 reizi); „vebināri ir risinājums, bet aktuāli” (minēts 1 reizi); „VID attieksme neuzrunā” (minēts 1 reizi); „VID nodarbina neadekvātus bomžus, ar kuriem nevēlos saistīties” (minēts 1 reizi); „VID pārstāvjiem nav vienota viedokļa nodokļu normu piemērošanā” (minēts 1 reizi); „VID rīkotos bezmaksas seminārus esmu apmeklējusi kā VAS "Latvijas dzelzceļš" pārstāvis” (minēts 1 reizi).

## Rezultātu salīdzinājums atkarībā no reģiona



Bāzes: visi respondenti

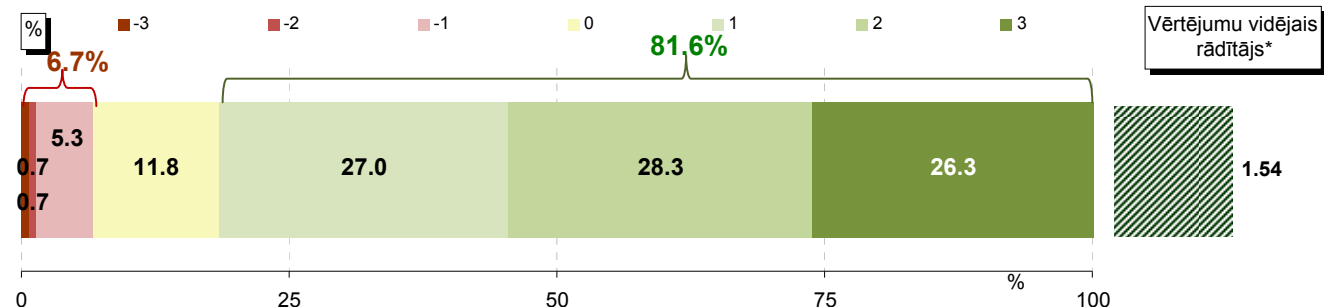
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

## 4.2. Semināru kvalitātes vērtējums

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

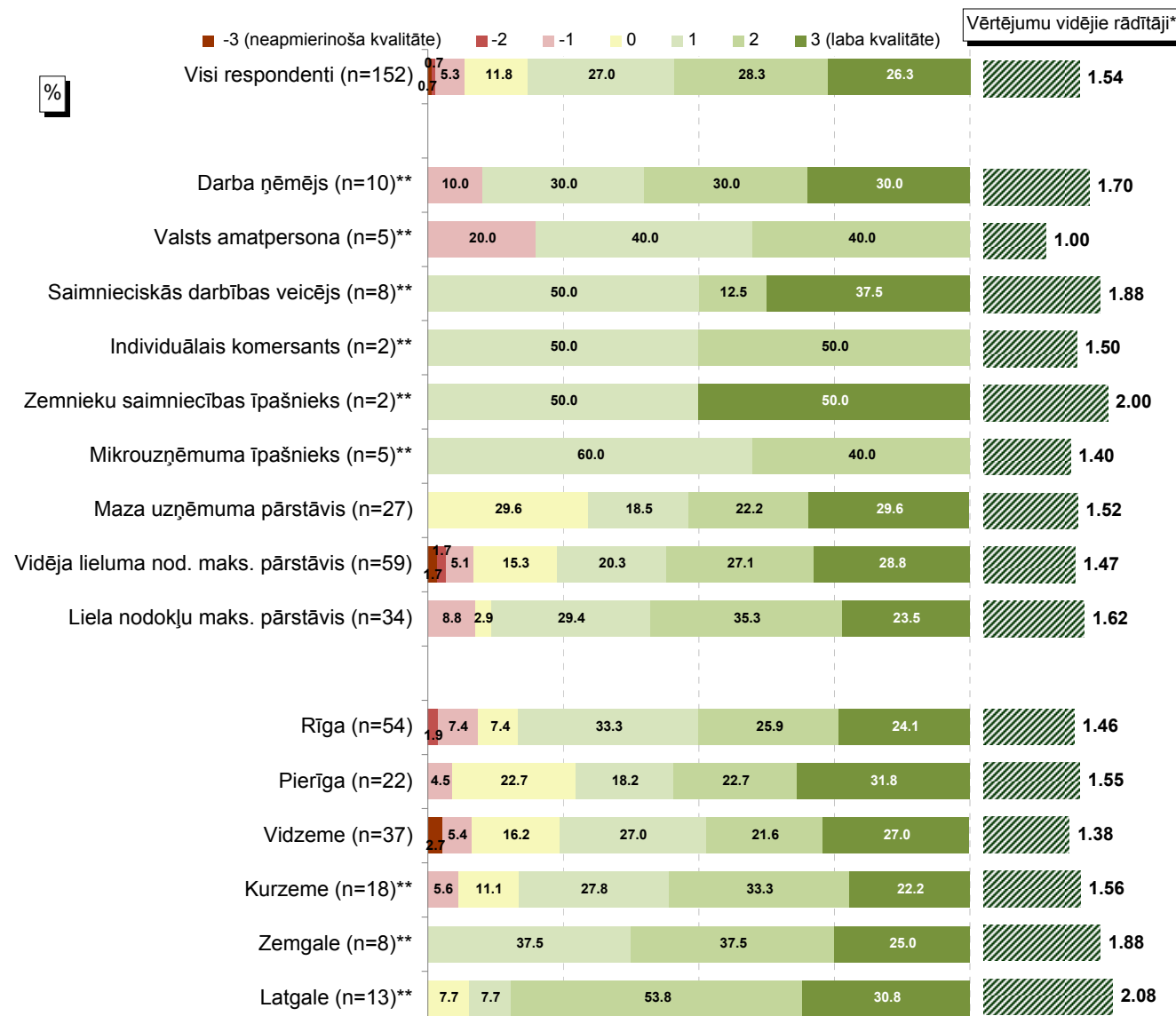
**-3 (Semināru kvalitāte ir neapmierinoša)**

**+3 (Semināru kvalitāte ir laba (informācija ir vispusīga un viegli uztverama))**



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem, n=152

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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



## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

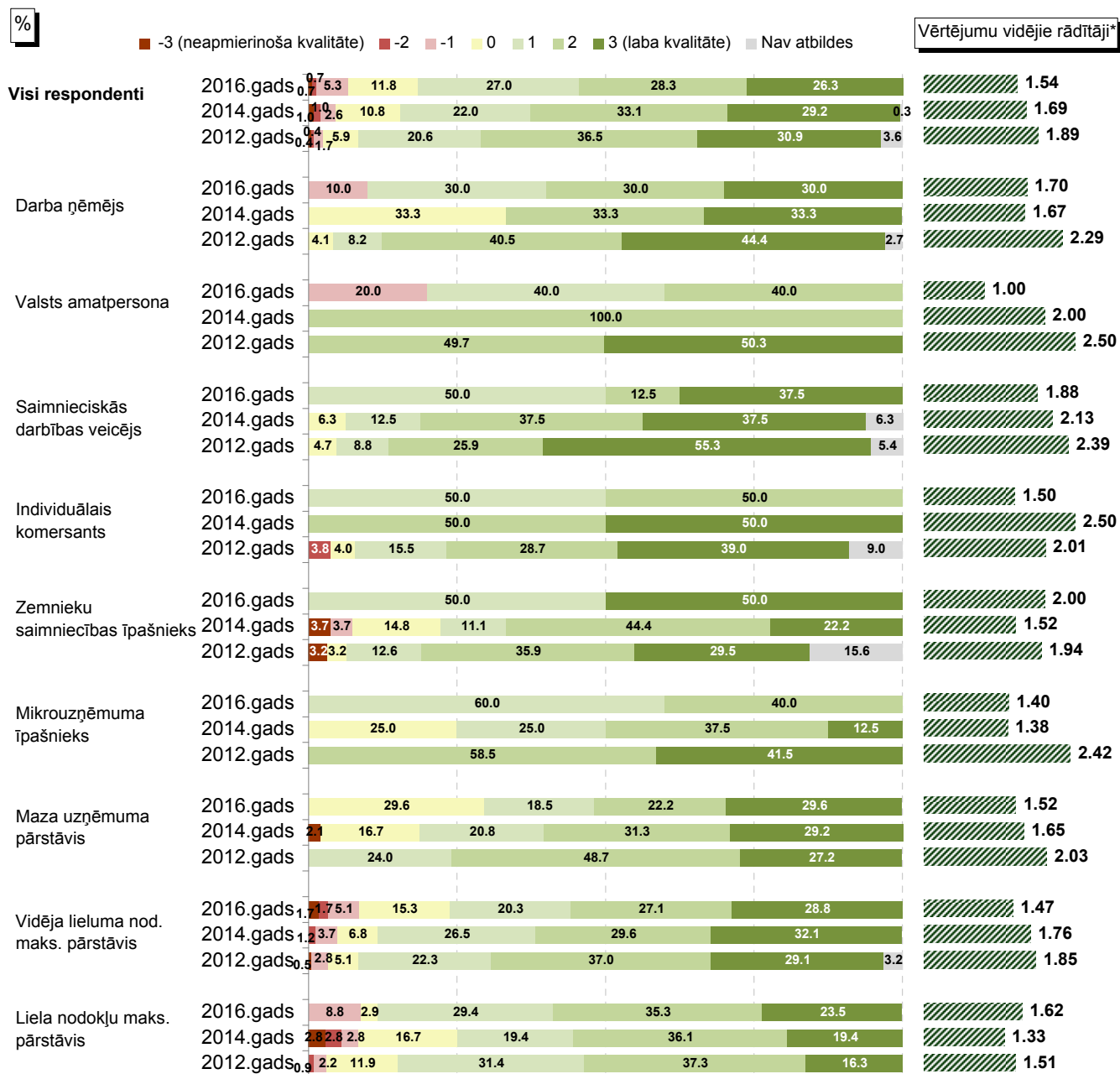
### 2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums

#### VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID semināros nodokļu maksātājiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

### 2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa

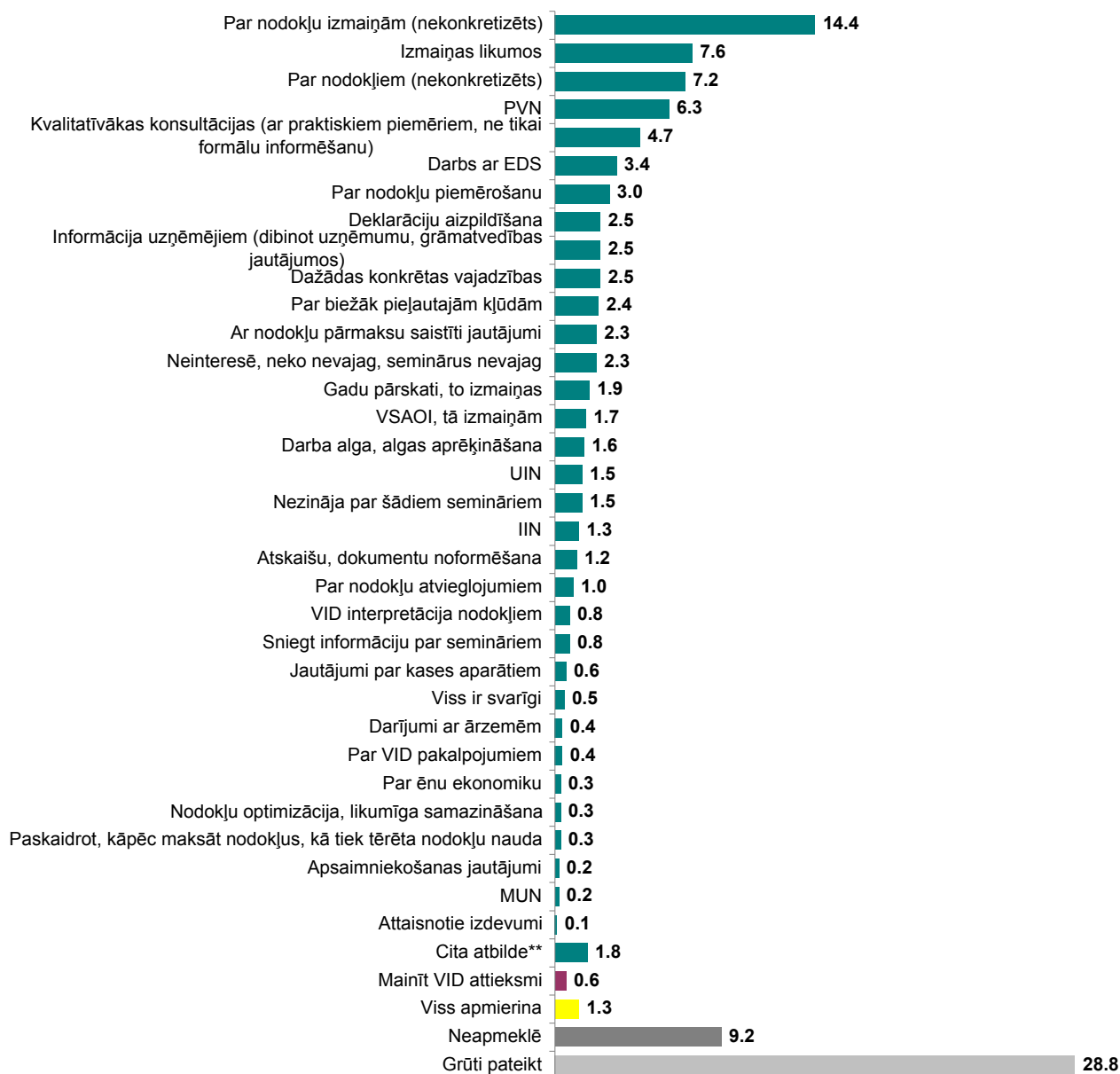


Bāzes: respondenti, kuri ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem

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

### 4.3. Vēlamās VID semināru tēmas

"Kādām tēmām, Jūsaprāt, vajadzētu pievērst lielāku uzmanību VID rīkotajos bezmaksas semināros?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

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

\*\*Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "biežāk rīkot seminārus" (minēts 2 reizes); "ar darbu saistītu jautājumu izskaidrošana" (minēts 1 reizi); "iespēju iesniegt pirms semināra jautājumus un semināra laikā saņemt uz tiem atbildes" (minēts 1 reizi); "izanalizēt ar kādām problēmām (saistīti ar VID darbu) sastopas cilvēki un uz to tēmu noorganizēt semināru" (minēts 1 reizi); "izmaiņu piemērošana ar praktiskiem sarežģītiem piemēriem no reālās dzīves" (minēts 1 reizi); "izskaidrojumus par dažādām darba situācijām, piemēram, ja mēneša ienākumi ir tik mazi, ka nav ko samaksāt darbiniekam, kas bija darbā" (minēts 1 reizi); "ja ir bijusi vēlme piedalīties seminārā, nekad nav sakrītusi nepieciešamā tēma, ja tēma sakrīta, tad tika rīkots ārpus Rīgas, tāpēc vairāk neesmu pat skatījusies, kādi semināri tiek rīkoti, kādas ir tēmas un semināros neesmu piedalījusies" (minēts 1 reizi); "kā mikrouzņēmumi kropļo konkurenci" (minēts 1 reizi); "kā nemirt badā pēc nodokļu nomaksas" (minēts 1 reizi); "katrai uzņēmējdarbības nozarei (ražošana, tirdzniecība, tūrisms) ir sava specifiskā nodokļu piemērošanas kārtība, būtu labi, ka semināri būtu orientēti uz konkrētu nozari" (minēts 1 reizi); "konsultēt vairāk un izsmelošāk, tad nevajadzēs rīkot seminārus" (minēts 1 reizi); "korupcijas tematika" (minēts 1 reizi); "kur meklēt informāciju dažādos jautājumos" (minēts 1 reizi); "neparastu situāciju skaidrojumi" (minēts 1 reizi); "nepieciešams rīkot seminārus, piemēram, Aizkrauklē vispār nenotiek semināri, kādreiz notika reizi mēnesī un bija pilna zāle" (minēts 1 reizi); "nodokļu maksātāju tiesības, pienākumi un atbildība" (minēts 1 reizi); "nomas maksa, auto noma" (minēts 1 reizi); "noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršana" (minēts 1 reizi); "pabalstu sistēma Latvijā" (minēts 1 reizi); "preču piegāde un realizācija LVL-EU, LVL-III.valsts, exports-imports-tranzīts" (minēts 1 reizi); "semināri pēc darbības nozarēm" (minēts 1 reizi); "Sobird lielāka uzmanība tiek pievērsta semināriem jaundibinātajiem nodokļu maksātājiem, bet vēlētos arī skaidrojošos seminārus jau esošajiem nodokļu maksātājiem" (minēts 1 reizi); "strīdīgu jautājumu izskaidrošana" (minēts 1 reizi); "vajadzētu drīzāk dalīt, kādām nodokļu maksātāju grupām seminārs paredzēts, lai lieki nekavētu laiku ar elementāriem vai dziļi specifiskiem jautājumiem" (minēts 1 reizi); "valsts labklājības celšanai" (minēts 1 reizi); "vecākiem cilvēkiem, izskaidrot viņus interesējošos jautājumus" (minēts 1 reizi); "vēlami krievu valodā, lai ir saprotams" (minēts 1 reizi); "VID darbinieku izglītības un kompetences paaugstināšana" (minēts 1 reizi); "VID mājaslapā viss ir atrodams, taču nav pārskatāmi sakārtots, kas jautu ātri atrast galveno, kas nepieciešams uzņēmuma funkcionēšanai dažādos režīmos, ir pamatlietas, kas nodrošina darbību, to nav tik daudz, ir papildspējas, kas nebūtu jājauc ar galveno" (minēts 1 reizi); "VID uzņēmumu auditi, 100 zemūdens akmeņi nodokļu neatgriešanai, VID shēmas nodokļu neatgriešanai" (minēts 1 reizi); "vienkāršās grāmatvedības uzskaites saimnieciskās darbības veicējiem" (minēts 1 reizi); "vienu reizi būtu priecīgs, ja VID iemācītos sarakstē nevis draudēt, bet veidot dialogu ar uzņēmēju (ne visi uzņēmēji defaultā ir blēži), tāpat, tātad, tēma – komunikācija" (minēts 1 reizi); "vispirms uzrunāt, lai būtu informācija, otrkārt, lektoriem jābūt ar labu valodu, dikciju un ārejo tēlu (koptam)" (minēts 1 reizi).

## 5. VID telefonkonsultāciju izmantošanas un saziņas pa e-pastu intensitāte

2016.gada oktobrī un novembrī veiktajā nodokļu maksātāju aptaujā respondentiem lūdza raksturot, cik bieži viņi izmanto telefonkonsultācijas un sazinās ar VID, izmantojot e-pastus.

Aptaujas dati liecina, ka kopumā 36% aptaujas dalībnieku pēdējā gada laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas.

To, ka **konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000 un izvēloties tēmu „Nodokļi”** ir izmantojuši *vismaz reizi pusgadā*, norādīja 72% respondentu, t.sk. *vismaz reizi mēnesī* to ir darījuši 28%.

Biežāk nekā caurmērā konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni, ir izmantojuši mikrouzņēmuma īpašnieki, vidēja lieluma vai lielo nodokļu maksātāju pārstāvji, kā arī respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Rīgā.

To, ka pēdējā gada laikā ar VID ir sazinājušies, izmantojot e-pastus, atzīmēja 26% pētījuma dalībnieku.

**Konsultācijas, izmantojot e-pastu**, pēdējā gada laikā *vismaz reizi pusgadā* ir izmantojuši 49% respondentu (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 9%). To, ka *vismaz reizi pusgadā* ir **pieprasījuši izziņas, izmantojot e-pastu**, norādīja 36% (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 8%).

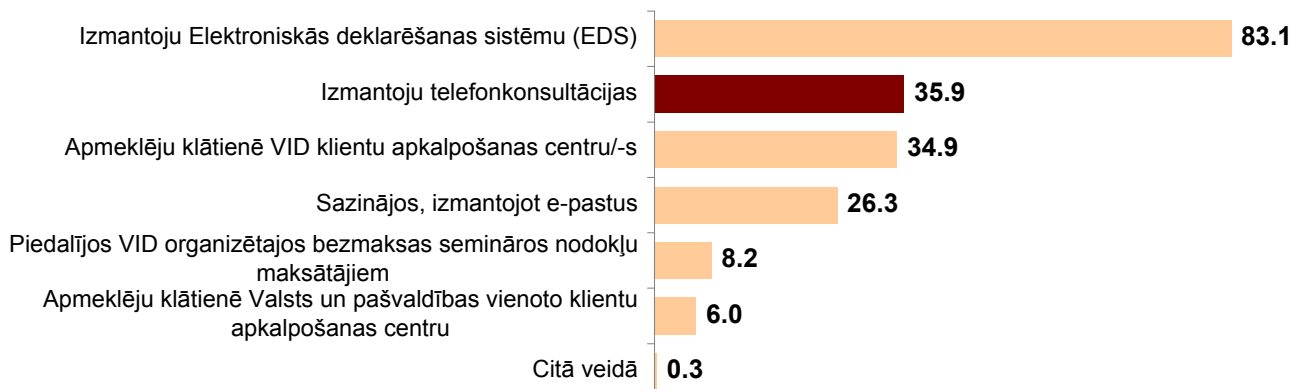
Biežāk nekā caurmērā pēdējā gada laikā *vismaz reizi pusgadā* konsultācijas, izmantojot e-pastu, ir izmantojuši saimnieciskās darbības veicēji, valsts amatpersonas, vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji un respondenti, kuru darba vietas vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Rīgā.

Savukārt mikrouzņēmuma īpašnieki, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji, kā arī respondenti, kuru darba vietas vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Latgalē, biežāk nekā caurmērā *vismaz reizi pusgadā* ir pieprasījuši izziņas, izmantojot e-pastu.

## 5. VID telefonkonsultāciju izmantošanas un saziņas pa e-pastu intensitāte

### 5.1. Telefonkonsultāciju izmantošanas intensitāte

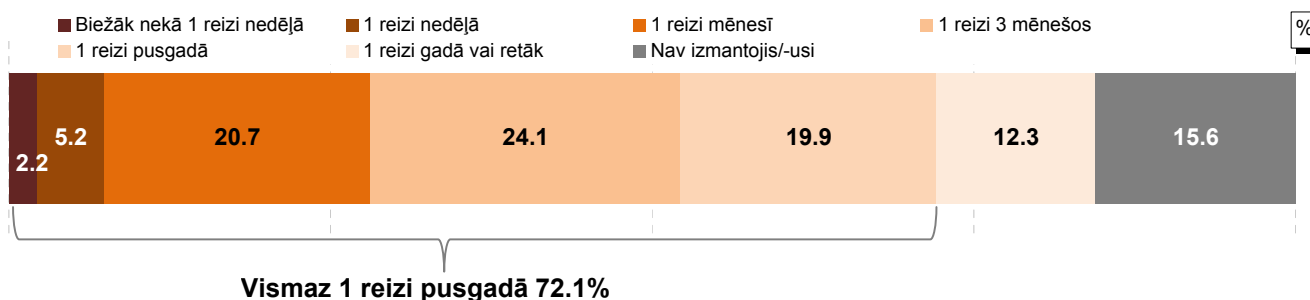
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

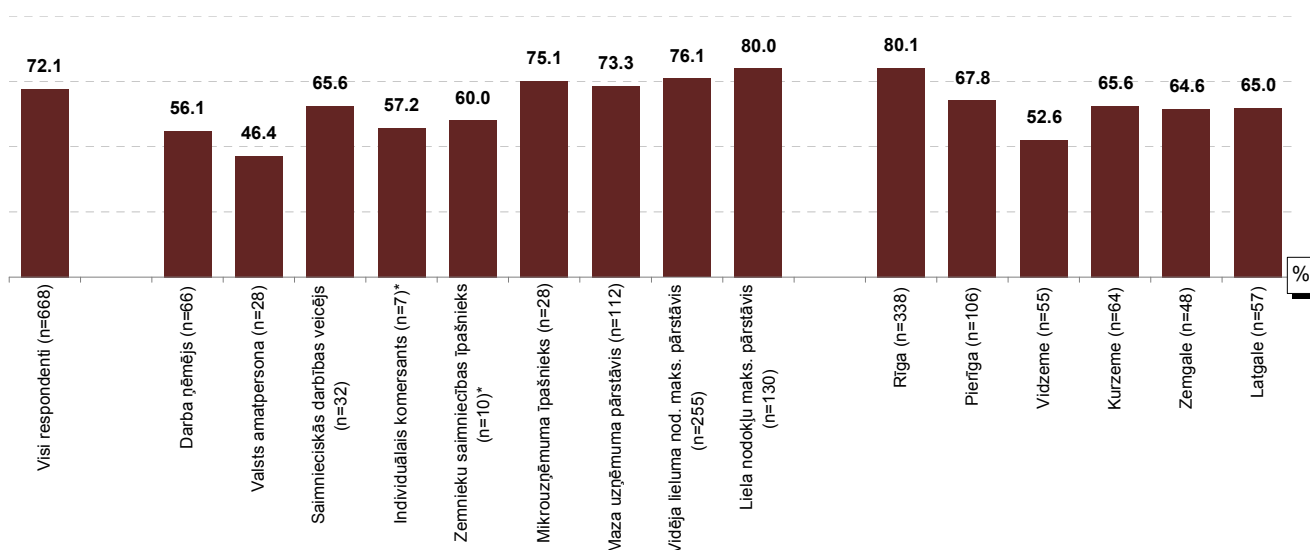
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: Konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000 un izvēloties tēmu „Nodokļi”"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID telefonkonsultācijas, n=668

### VISMĀZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTAS VID TELEFONKONSULTĀCIJAS



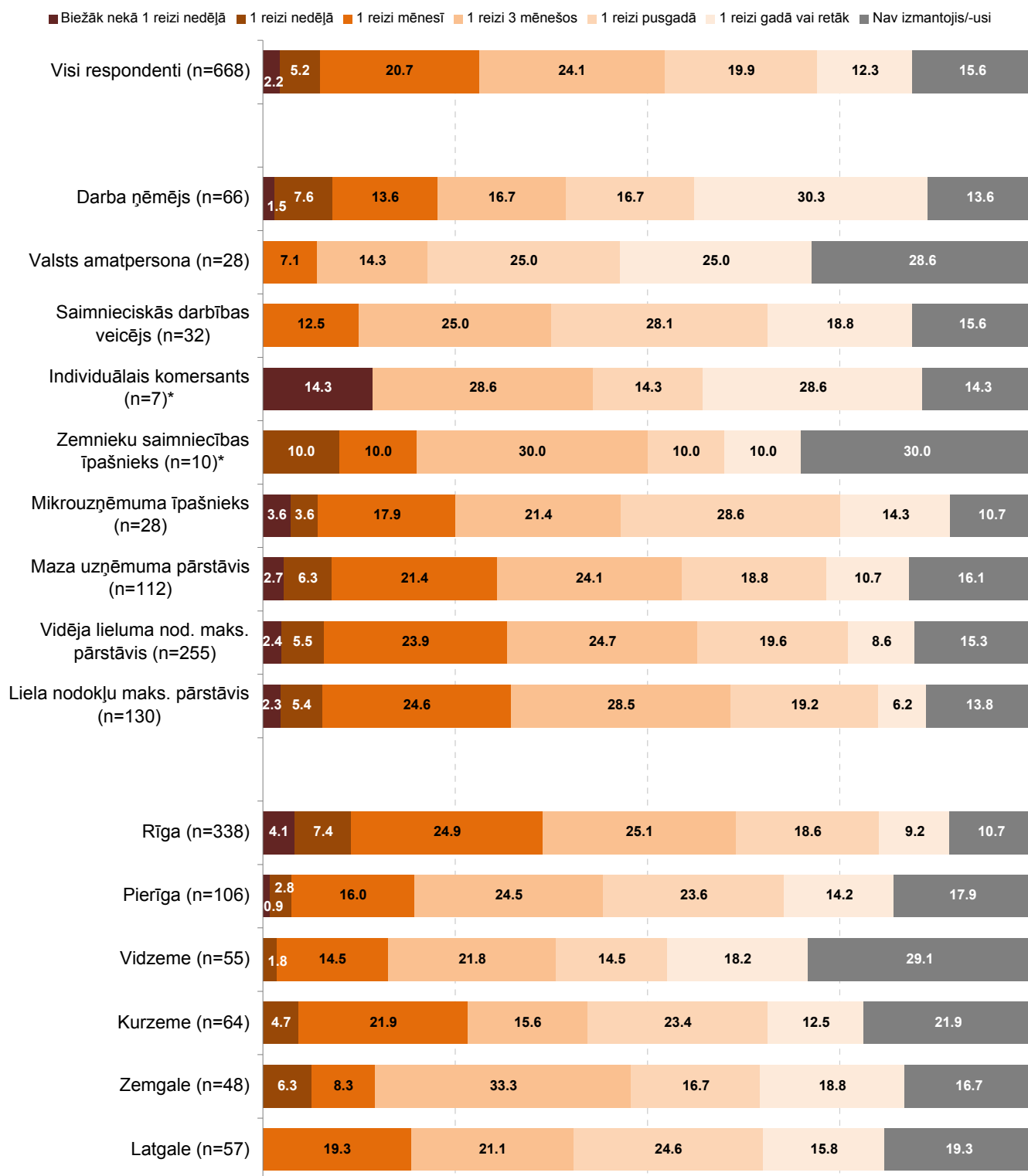
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID telefonkonsultācijas

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: Konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000 un izvēloties tēmu „Nodokļi”"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

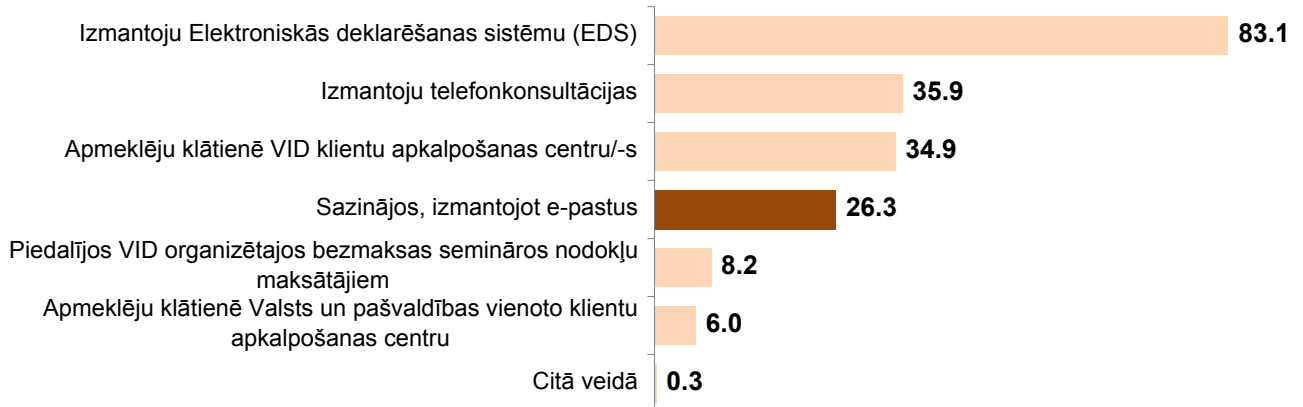


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID telefonkonsultācijas

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 5.2. Saziņas ar VID, izmantojot e-pastus, intensitāte

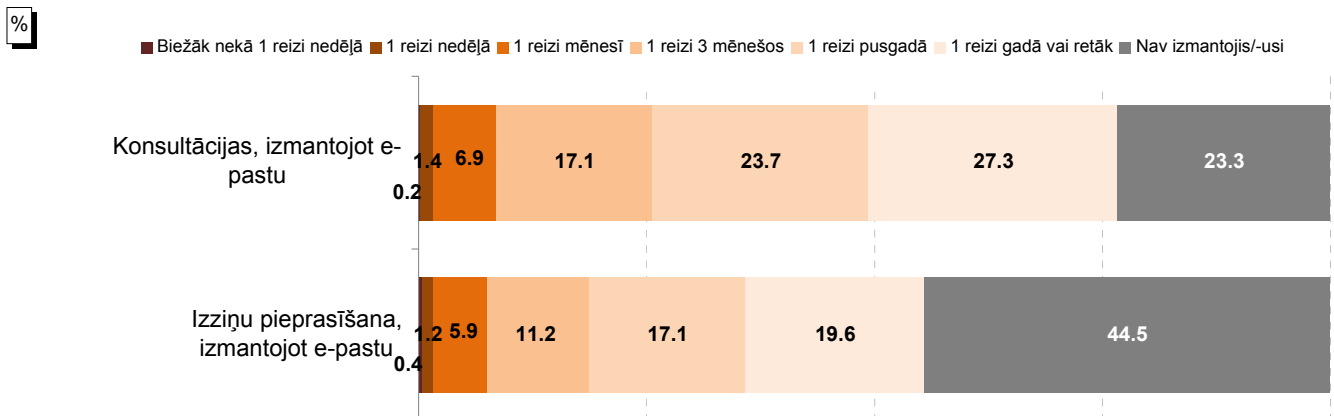
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

\*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 pakalpojumus: Saziņa, izmantojot e-pastus"

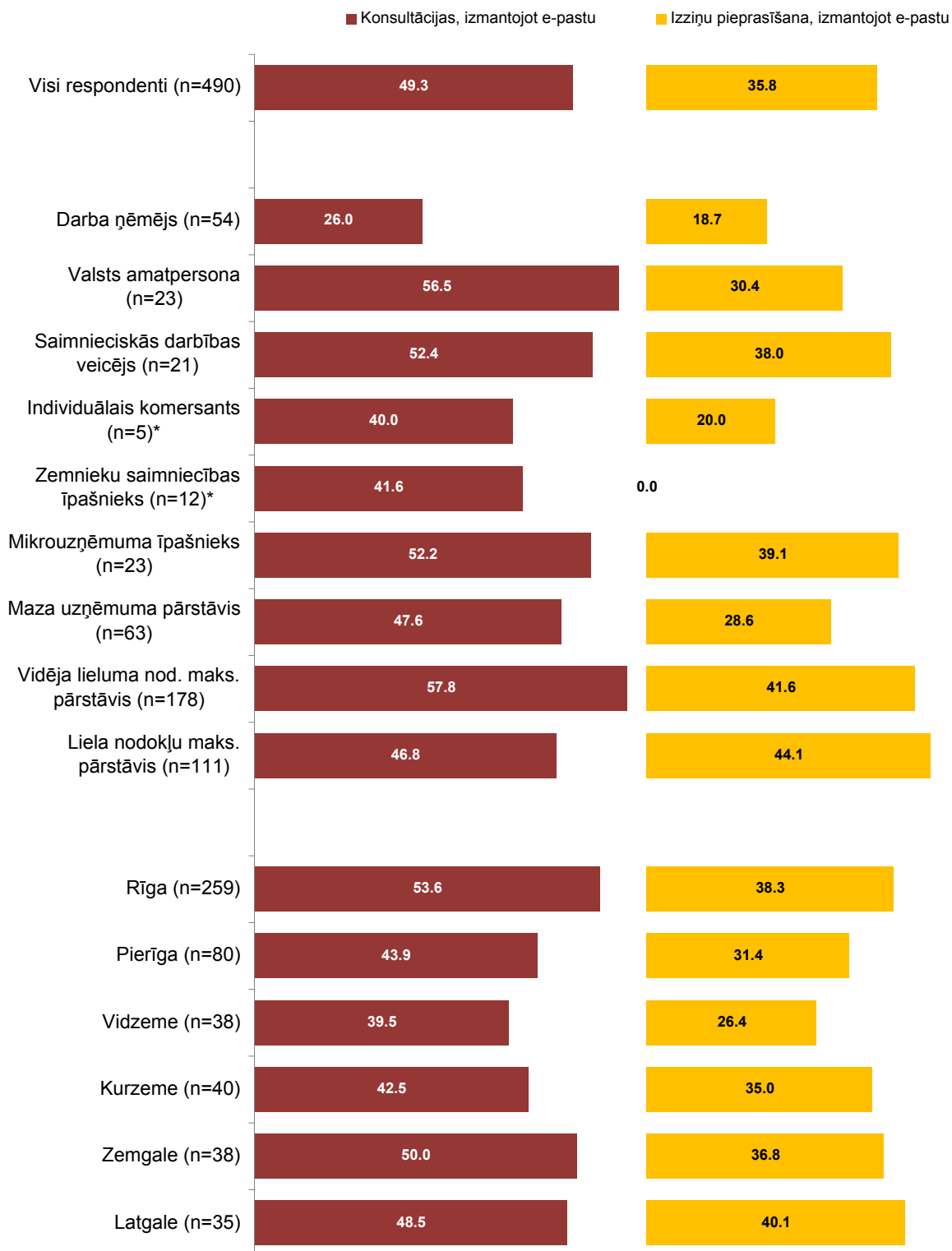


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar VID, izmantojot e-pastus, n=490

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: Saziņa, izmantojot e-pastus"

**VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI**



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

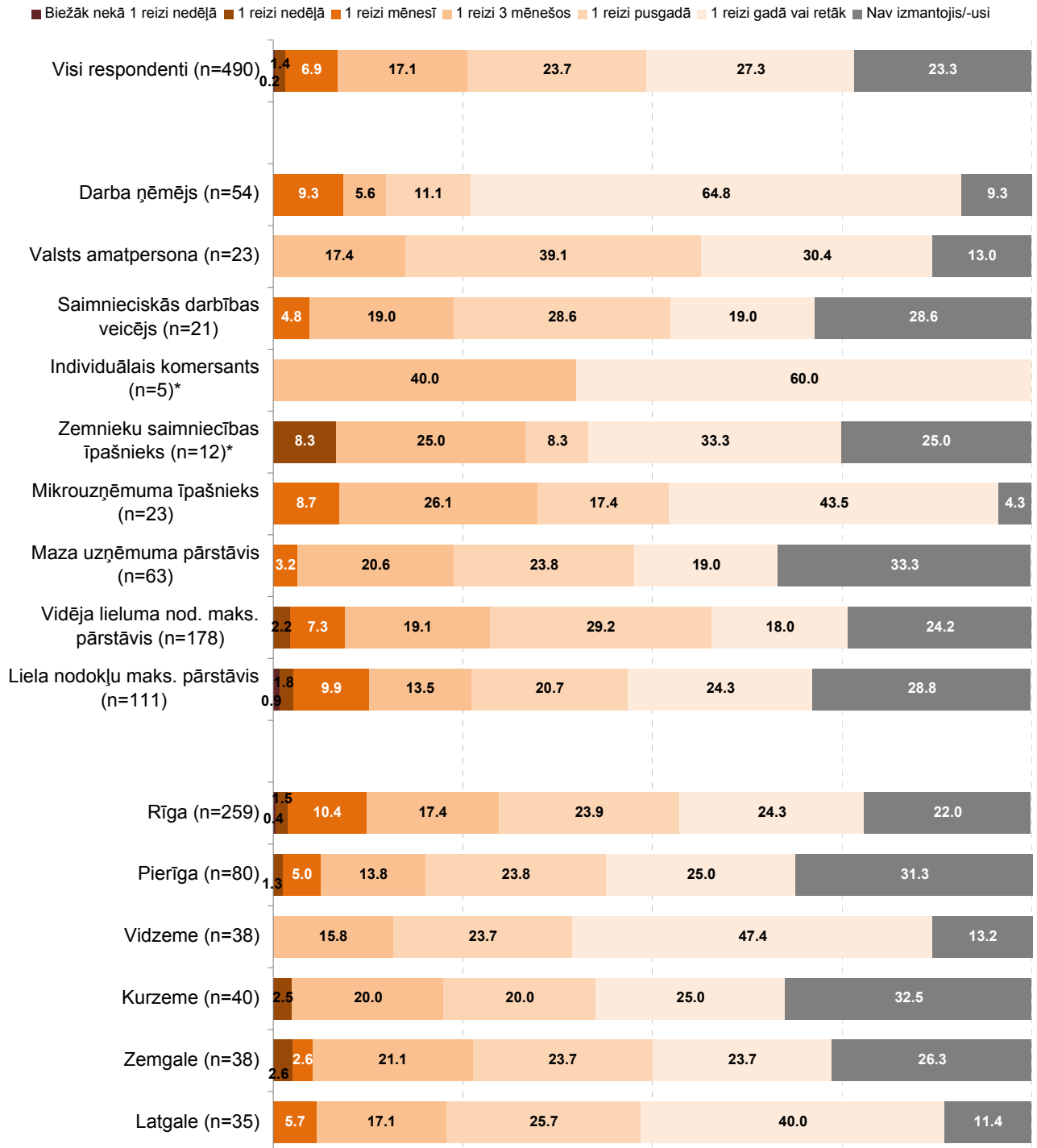
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: Saziņa, izmantojot e-pastus"

**KONSULTĀCIJAS, IZMANTOJOT E-PASTUS**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.



## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

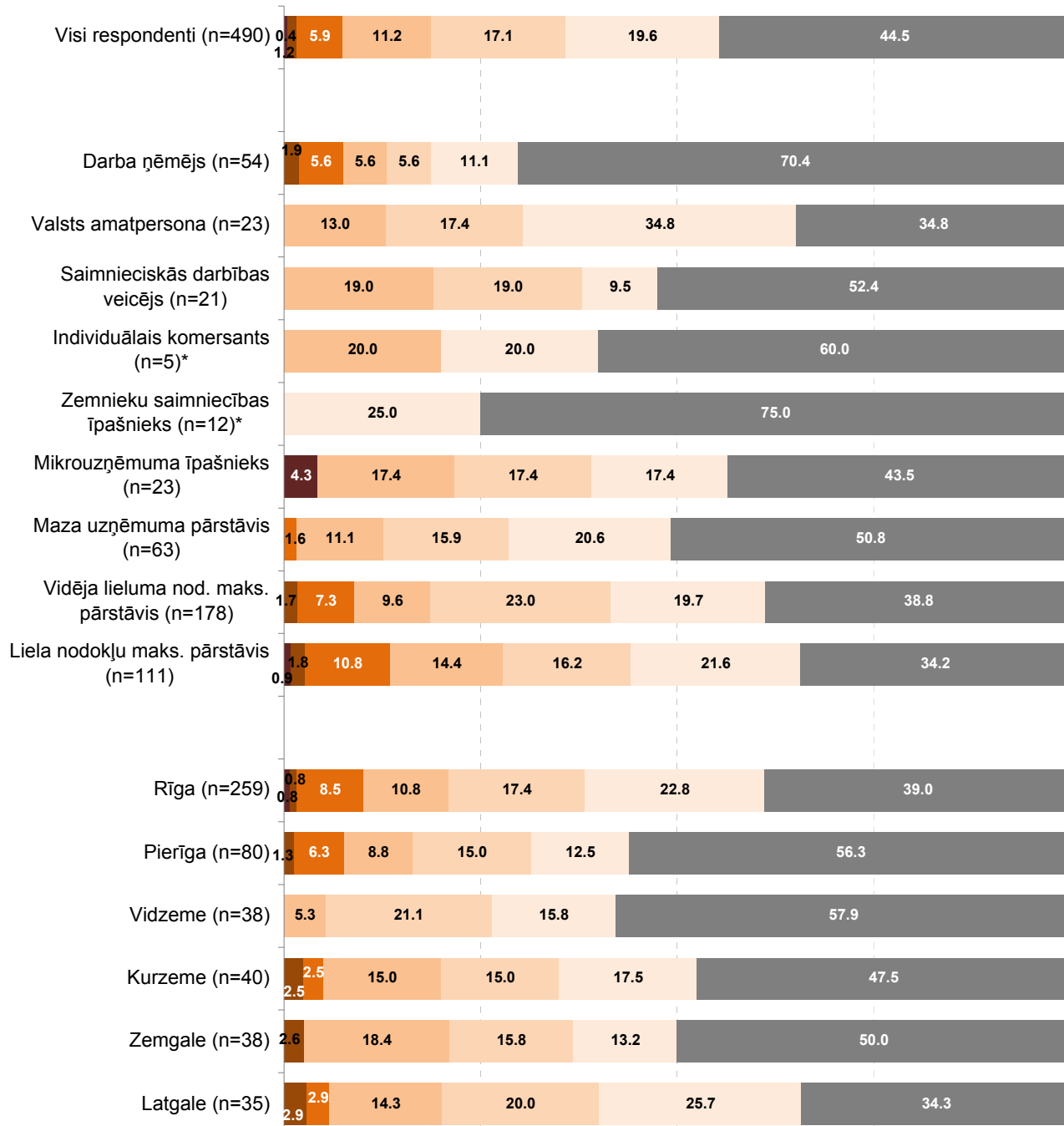
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: Saziņa, izmantojot e-pastus"

### IZZIŅU PIEPRASĪŠANA, IZMANTOJOT E-PASTUS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



■ Biežāk nekā 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi nedēļā ■ 1 reizi mēnesī ■ 1 reizi 3 mēnešos ■ 1 reizi pusgadā ■ 1 reizi gadā vai retāk ■ Nav izmantojis/-usi



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

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## **6. VID veikto kontroles pasākumu vērtējums**

Aptaujas ietvaros tika noskaidrota respondentu saskarsme ar VID veiktajiem kontroles pasākumiem pēdējo trīs gadu laikā, kā arī respondentu vērtējums darbinieku apkalpošanas kultūrai un profesionalitātei kontroles pasākumu laikā.

### **6.1. Saskarsme ar VID kontroles pasākumiem**

Pētījuma rezultāti liecina, ka 29% respondentu (paši vai viņu pārstāvētais uzņēmums) pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar **VID veiktajiem kontroles pasākumiem**.

Biežāk nekā caurmērā to atzina vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji, kā arī respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese ir Rīgā vai Latgalē.

Salīdzinot iepriekš veikto aptauju datus, jāsecina, ka šogad respondenti retāk ir atzīmējuši, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar VID veiktajiem kontroles pasākumiem (2012.gads: 33%; 2014.gads: 36%; 2016.gads: 29%).

Raksturojot, **kādi kontroles pasākumi tika veikti** viņiem vai viņu pārstāvētajam uzņēmumam, visbiežāk (78%) respondenti norādīja, ka tās ir bijušas tematiskās pārbaudes. To, ka bija pieprasīts sniegt paskaidrojumu par iesniegtajām deklarācijām/ pārskatiem, norādīja 57%, bet 22% atzīmēja, ka tika veikts juridiskās personas nodokļu audits. Citus kontroles pasākumus nosauca 5% un mazāk respondentu.

2014.gada un 2016.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad biežāk nekā pirms diviem gadiem respondenti norādīja, ka bija saskārušies ar tematisko pārbaudi (2014.gads: 73%; 2016.gads: 78%).

### **6.2. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes kontroles pasākumu laikā vērtējums**

Kopumā 70% un vairāk respondentu sniedza pozitīvus vērtējumus ar **VID darbinieku apkalpošanas kultūru un profesionalitāti** kontroles pasākumu laikā saistītajiem aspektiem.

Visbiežāk pozitīvi tika vērtēta darbinieku laipnība un pieklājība (82%). Kritiski to vērtēja 8% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +1.67 (2012.gadā: +2.15; 2014.gadā: +1.82).

Kopumā 81% respondentu VID darbinieku uzvedību kontroles pasākumu laikā uzskatīja par godprātīgu, bet to, ka darbinieku uzvedība liecina par korumpētību, kopumā atzina 9% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējais rādītājs ir +1.67, kas ir zemāks nekā iepriekš veiktajās aptaujās novērotais (2012.gadā: +2.25; 2014.gadā: +1.80).

Vērtējot VID darbinieku profesionalitāti un zināšanas, atzinīgi noskaņoti bija 70% respondentu, bet kritiski – 14%. Vērtējumu vidējā vērtība kopš 2012.gada ir pazeminājusies (2012.gadā: +2.10; 2014.gadā: +1.50; 2016.gads: +1.23). Tiesa, iepriekšējās aptaujās respondentiem lūdza novērtēt tikai darbinieku profesionalitāti.

To, ka VID darbinieki, īstenojot kontroles pasākumus, ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot jautājumu, uzskatīja 70% respondentu. To, ka darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski,

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

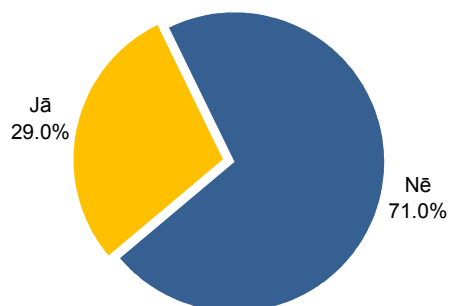
norādīja 17% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējā vērtība ir samazinājusies no +2.02 2012.gadā un +1.39 2014.gadā līdz +1.17 2016.gadā.

Analizējot respondentu atbildes atkarībā no statusa, kādā viņi bija saskārušies ar VID, var secināt, ka caurmērā pozitīvāk VID darbinieku apkalpošanas kultūru un profesionalitāti vērtēja individuālie komersanti (tiesa, neliela respondentu skaita dēļ secinājumi izdarāmi piesardzīgi) un respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Latgalē.

## 6. VID veikto kontroles pasākumu vērtējums

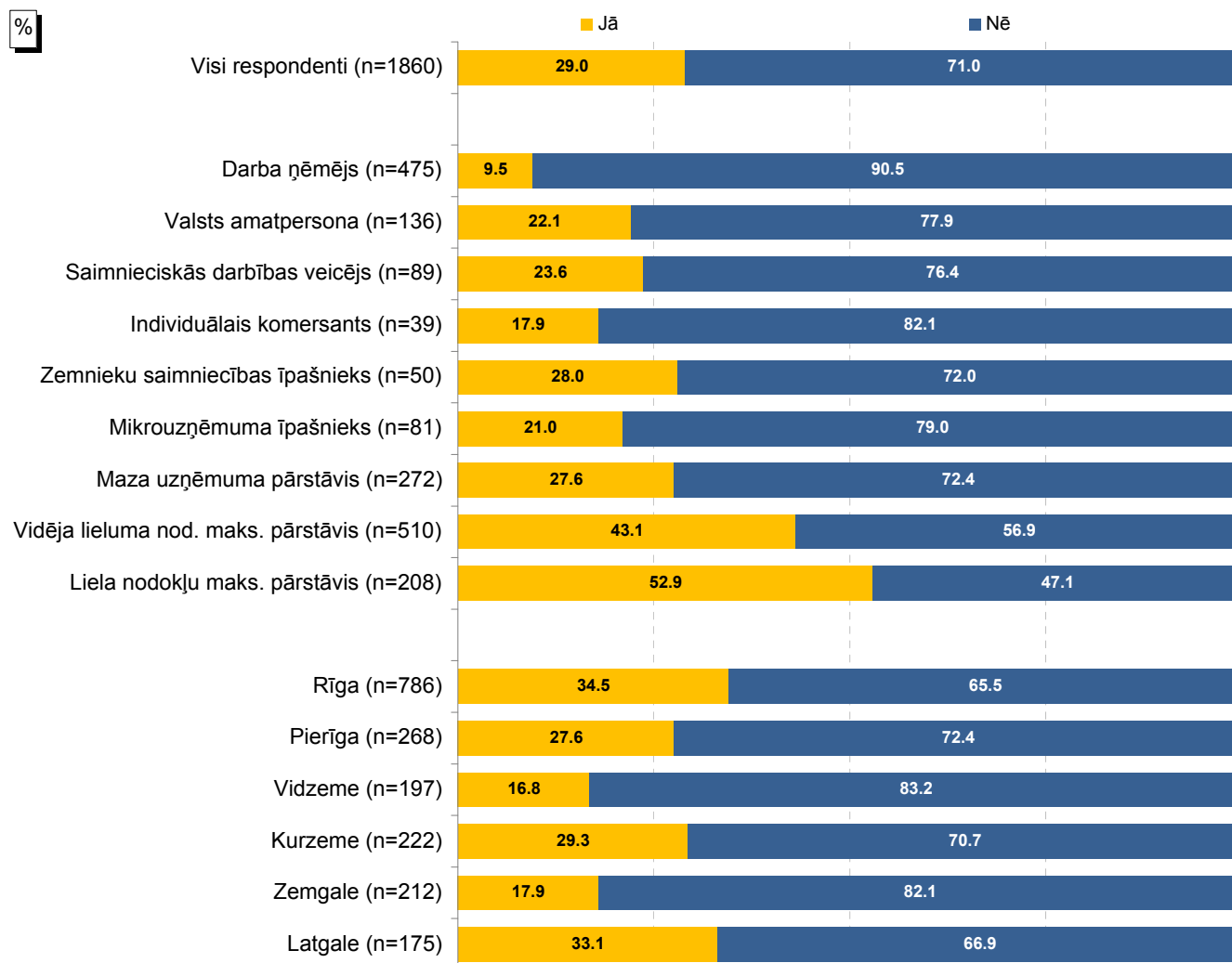
### 6.1. Saksarsme ar VID kontroles pasākumiem

"Vai VID amatpersonas Jums vai Jūsu pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā ir veikušas šādus pasākumus: tematisko pārbaudi, nodokļu auditu, aicinājuši uz liecību sniegšanu kriminālprocesa ietvaros, veikuši kratīšanu u.tml.?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

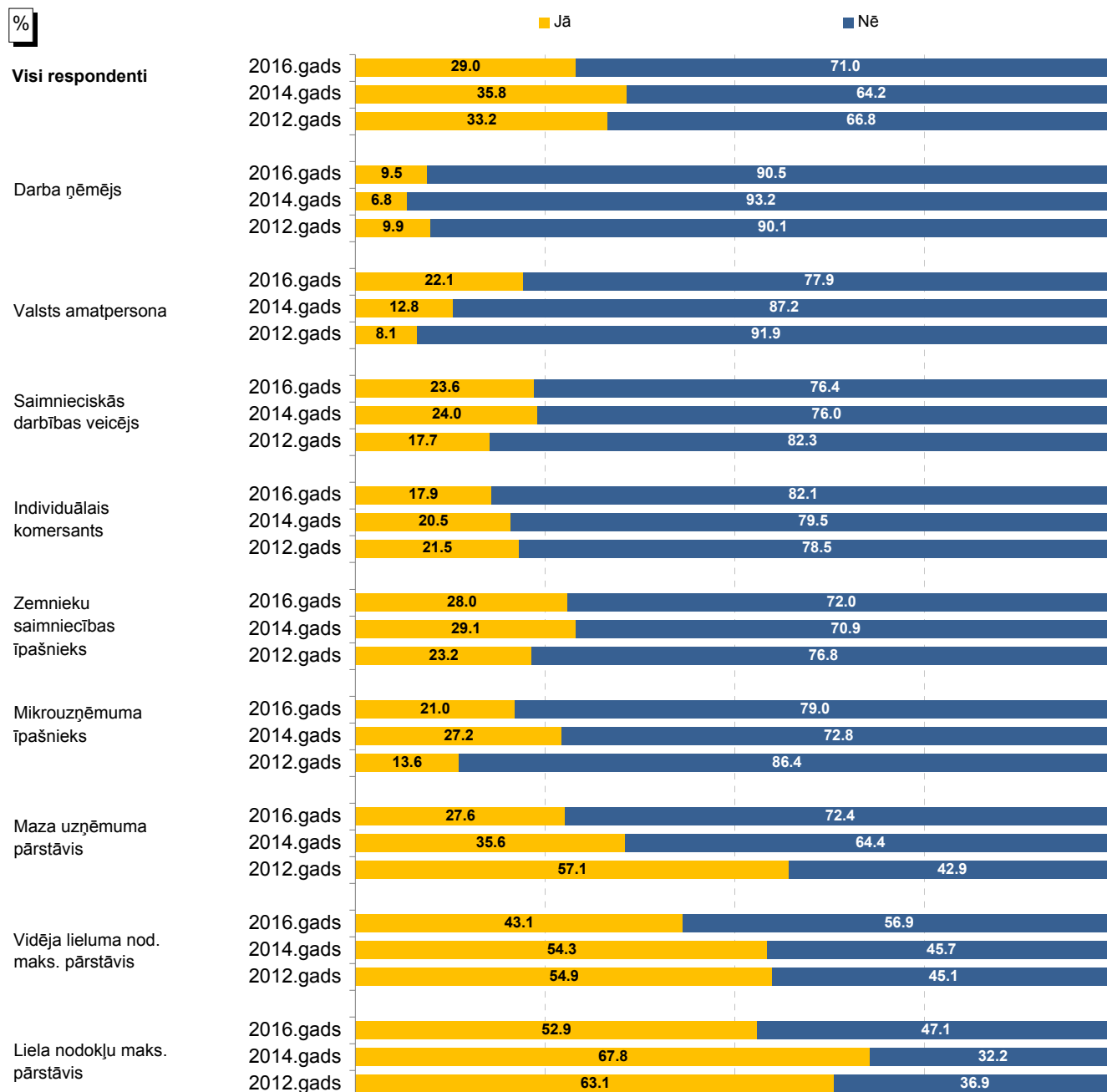


Bāzes: visi respondenti

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Vai VID amatpersonas Jums vai Jūsu pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā ir veikušas šādus pasākumus: tematisko pārbaudi, nodokļu auditu, aicinājuši uz liecību sniegšanu kriminālprocesa ietvaros, veikuši kratīšanu u.tml.?"\*

### 2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa

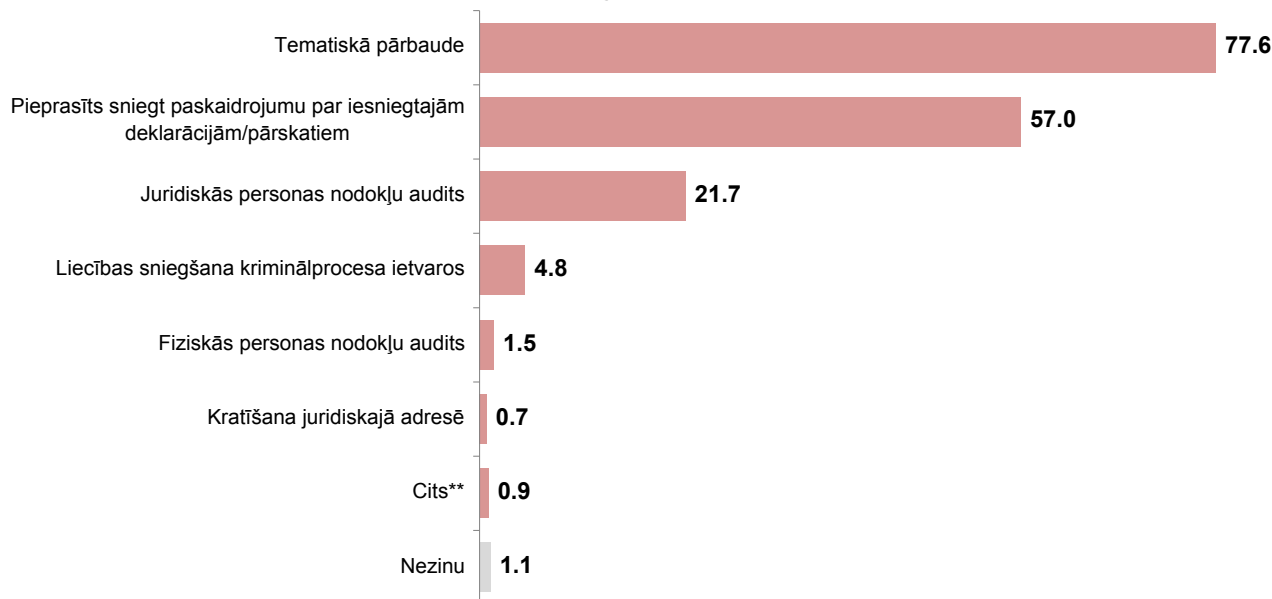


Bāzes: visi respondenti

\*2012.gadā tika jautāts "Vai VID amatpersonas Jums vai Jūsu pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā ir veikušas kādus kontroles pasākumus?"

## Kontroles pasākumu veids

"Kādi no minētajiem pasākumiem Jums vai Jūsu uzņēmumā veikti pēdējo trīs gadu laikā?"

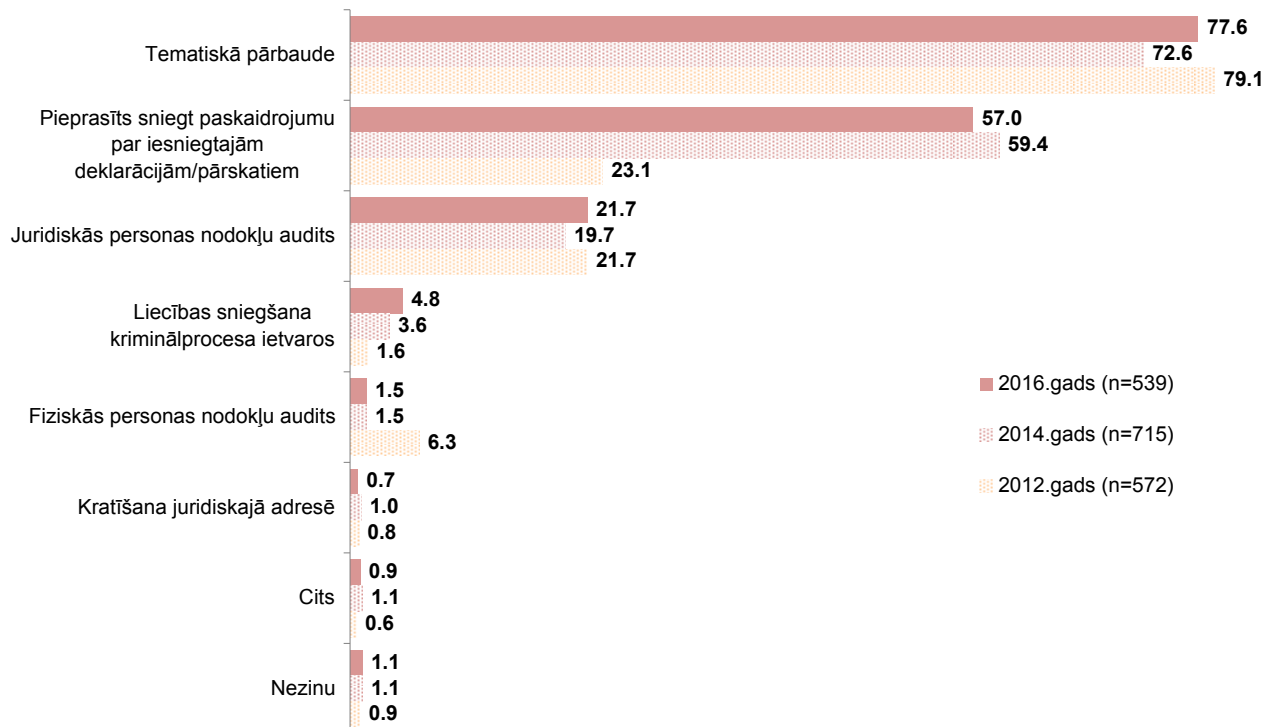


Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus, n=539

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

\*\*Kategorijā "Cits" ietilpst: "piezvanīju VID ģenerāldirektora sekretārei" (minēts 1 reizi), "saņemt sodu par laikā nenodotām atskaitēm" (minēts 1 reizi); "sauca uz skaidrojumiem par 2 dienu PVN deklarācijas nodošanas kavējumu" (minēts 1 reizi); "tīša kaitniecība manis vadītajiem uzņēmumiem" (minēts 1 reizi); "uz VID sūdzību" (minēts 1 reizi).

## 2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums\*\*



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus

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

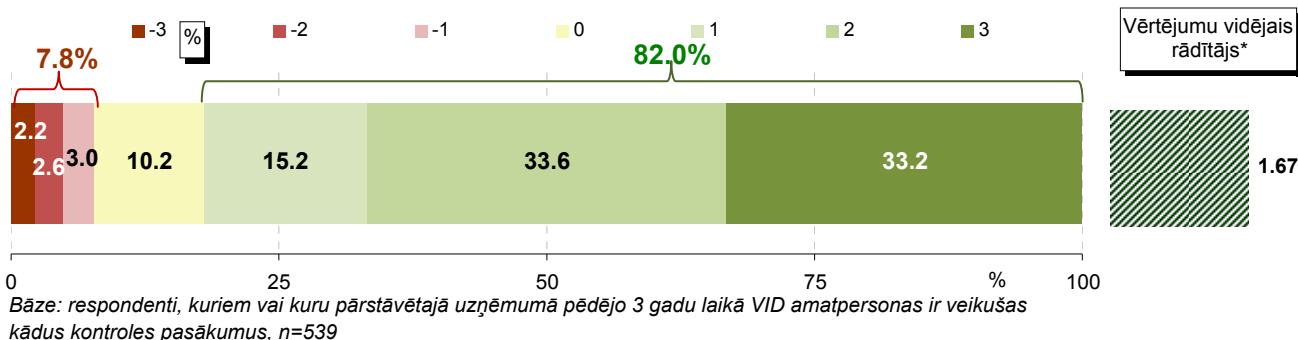
\*\*2012.gadā un 2014.gadā tika jautāts "Kāda veida kontroles pasākumi Jums vai Jūsu uzņēmumā veikti pēdējo trīs gadu laikā?"

## 6.2. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes kontroles pasākumu laikā vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

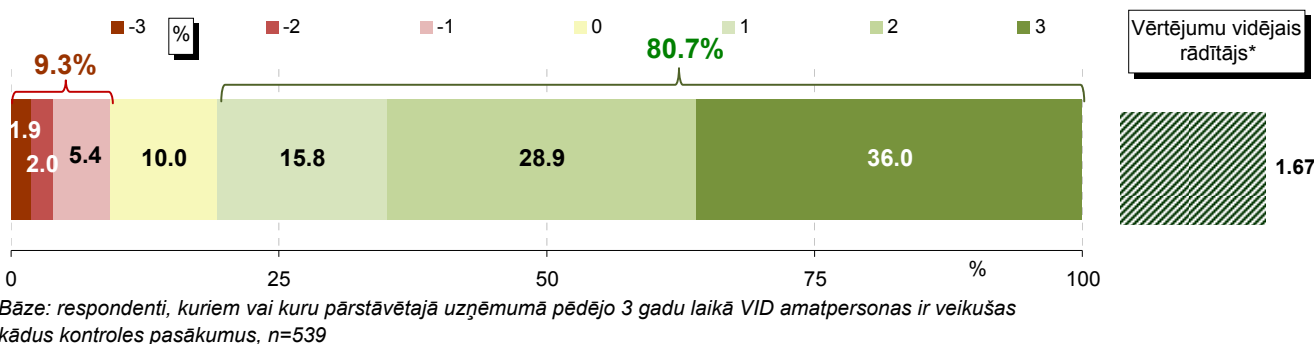
**-3 (VID darbinieki ir nelaipni)**

**+3 (VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi)**



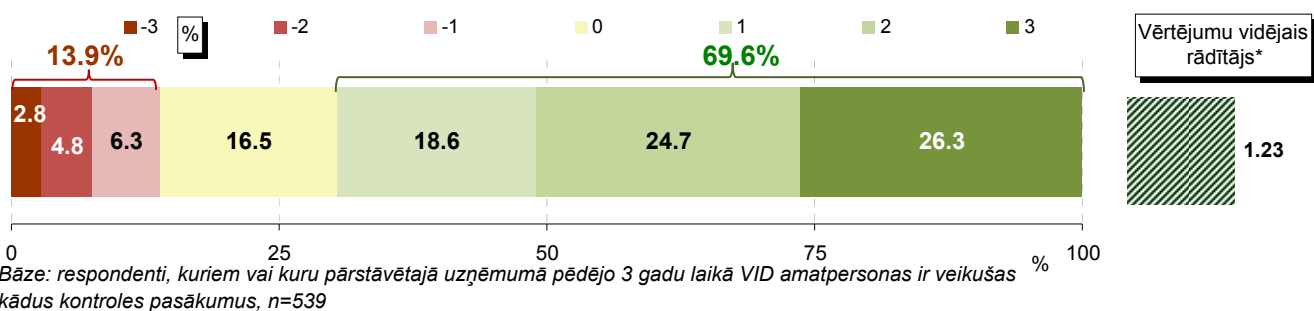
**-3 (VID darbinieku uzvedība liecina par korumpētību)**

**+3 (VID darbinieku uzvedība ir godprātīga)**



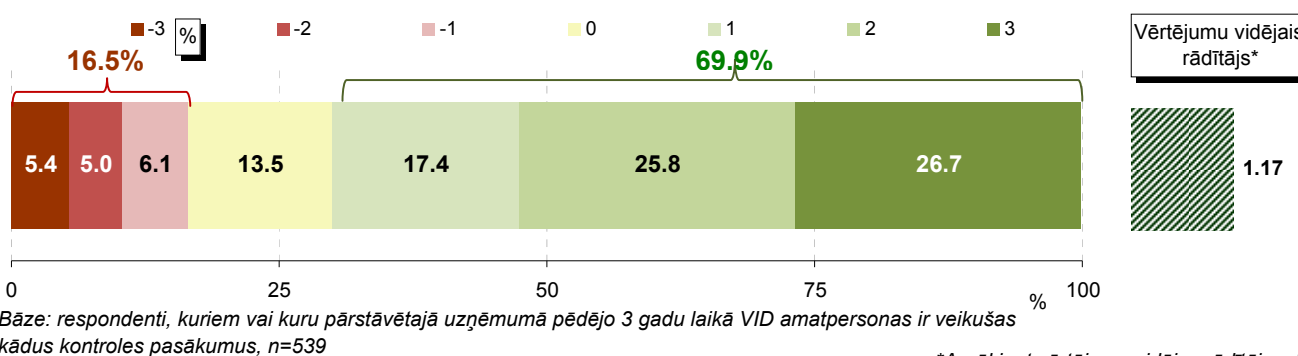
**-3 (VID darbinieki nerīkojas profesionāli un nav zinoši)**

**+3 (VID darbinieki rīkojas profesionāli un ir zinoši)**



**-3 (VID darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski)**

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



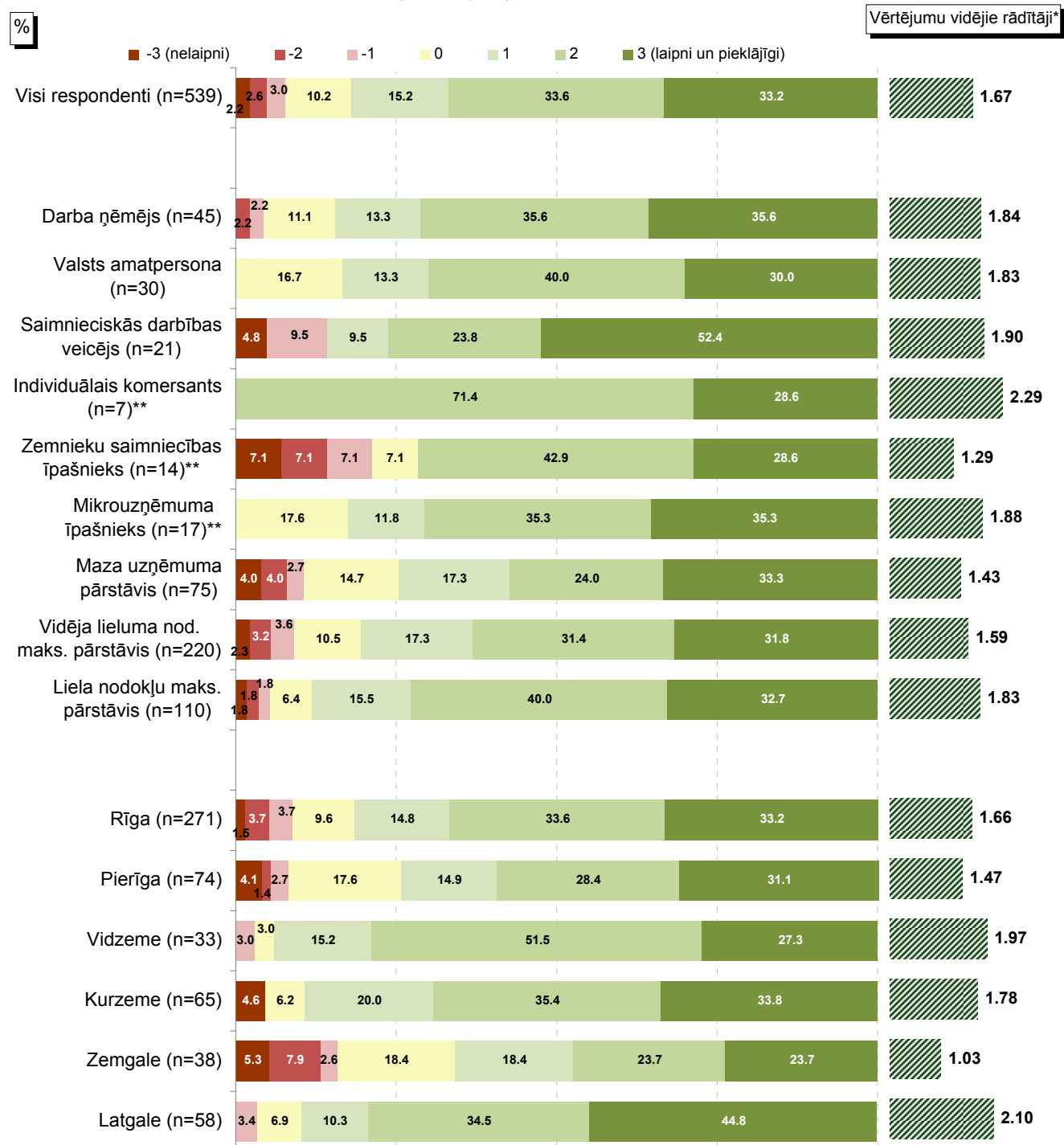
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

### VID DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus  
 \*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

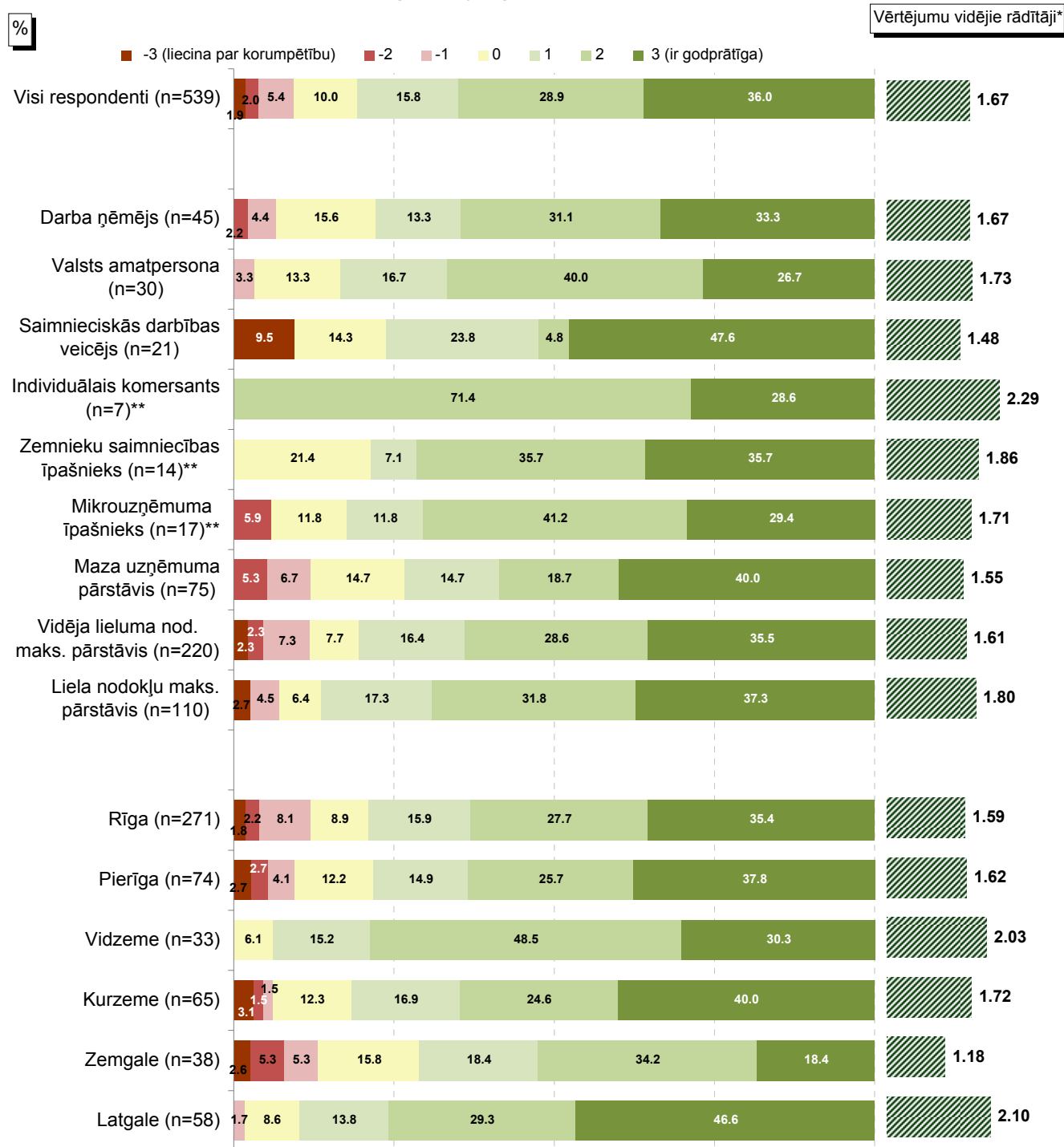


## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

### VID DARBINIEKU GODPRĀTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus  
 \*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

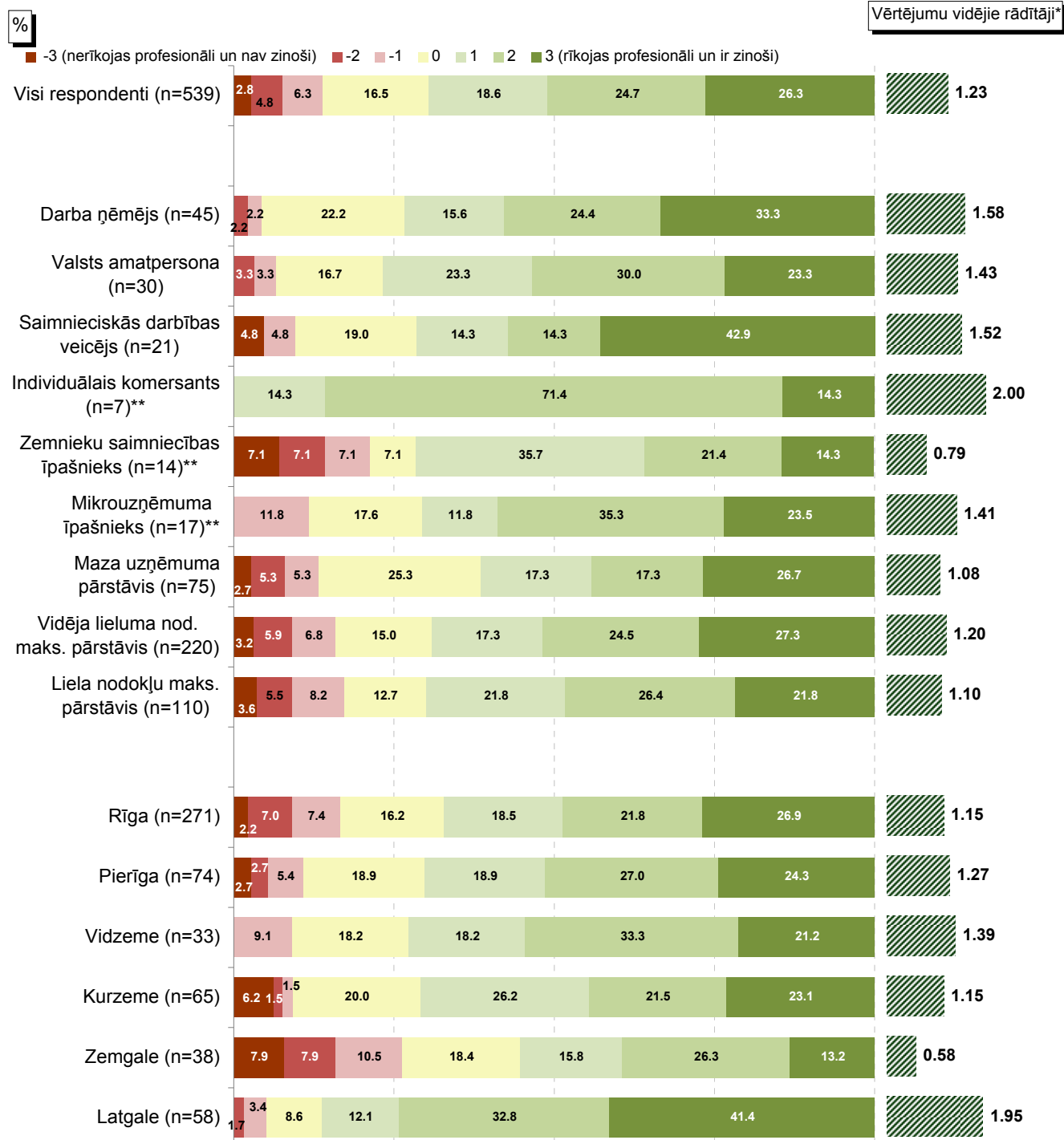
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

### VID DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus  
 \*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

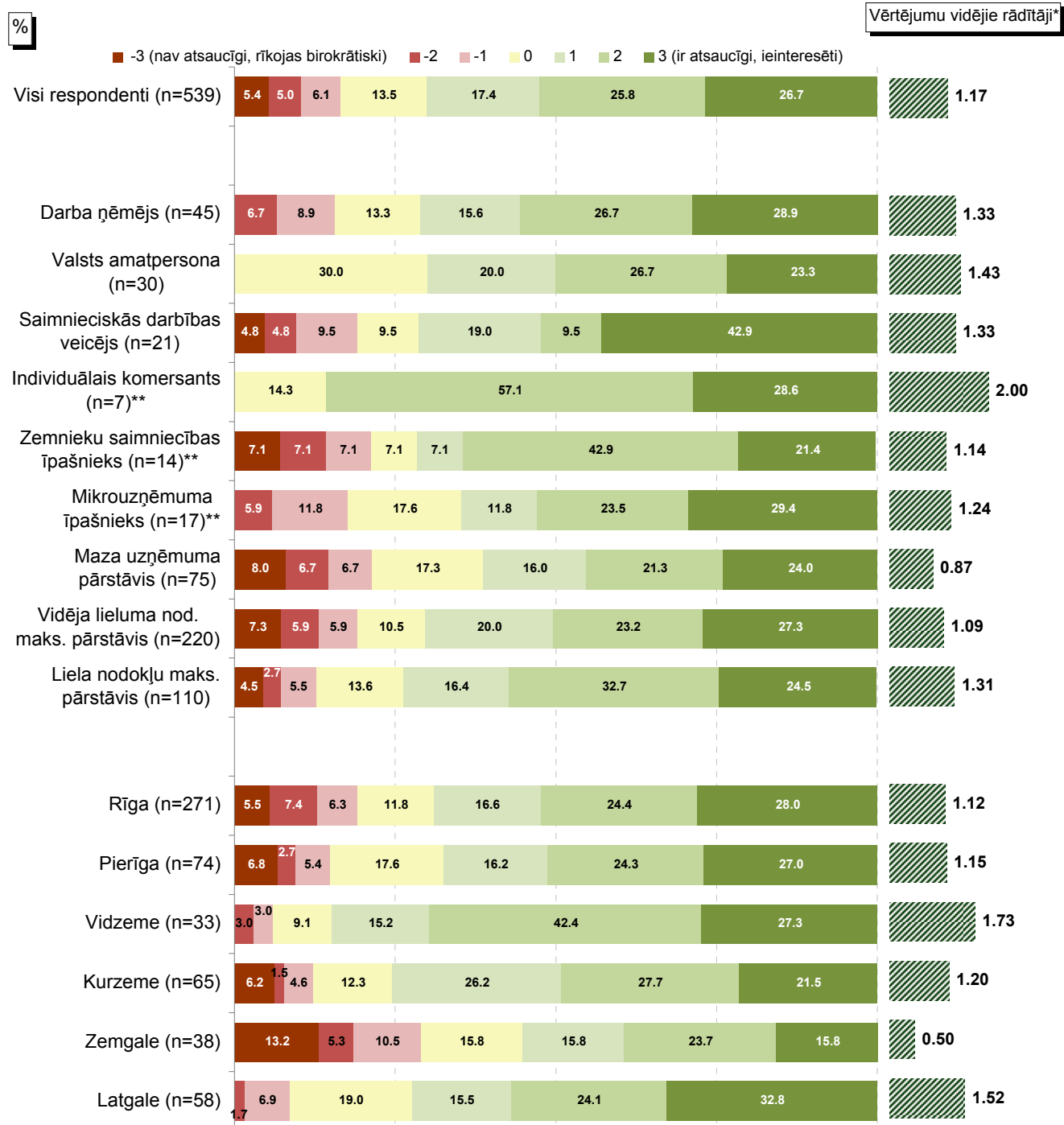
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

### VID DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus  
 \*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

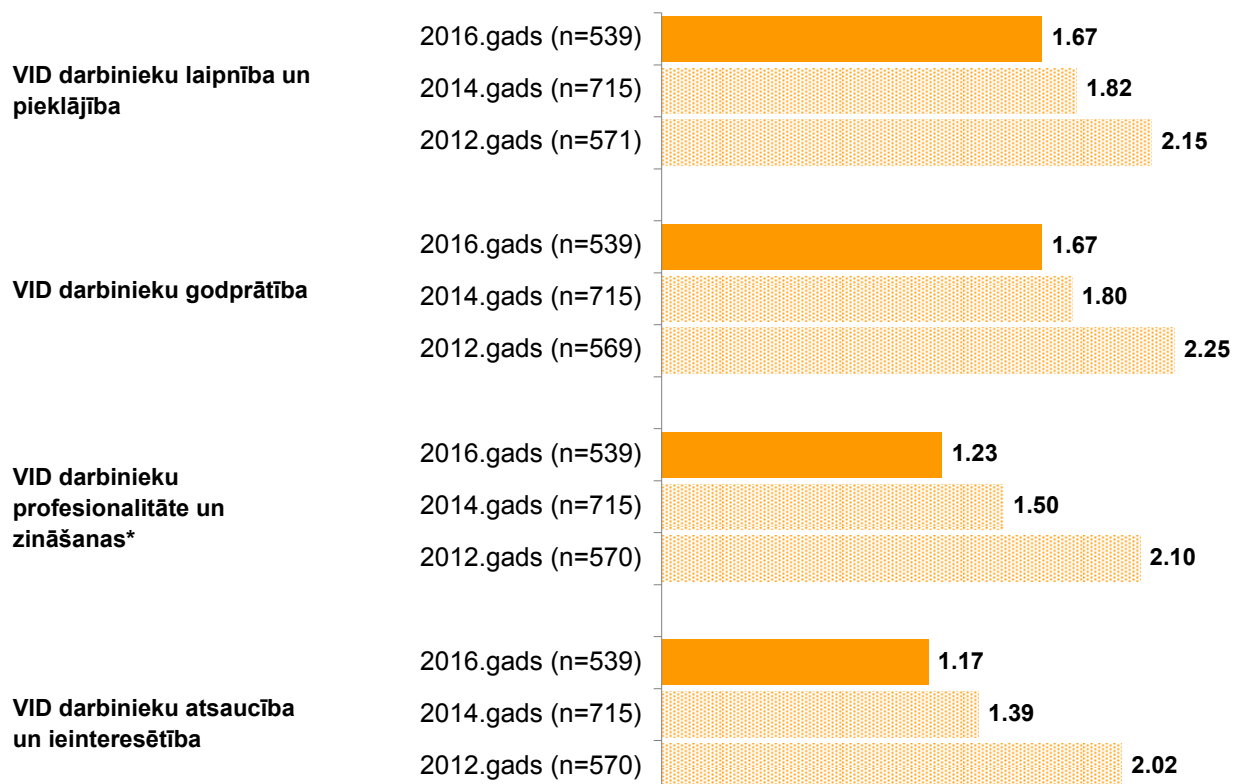
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

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

#### VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbilde "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

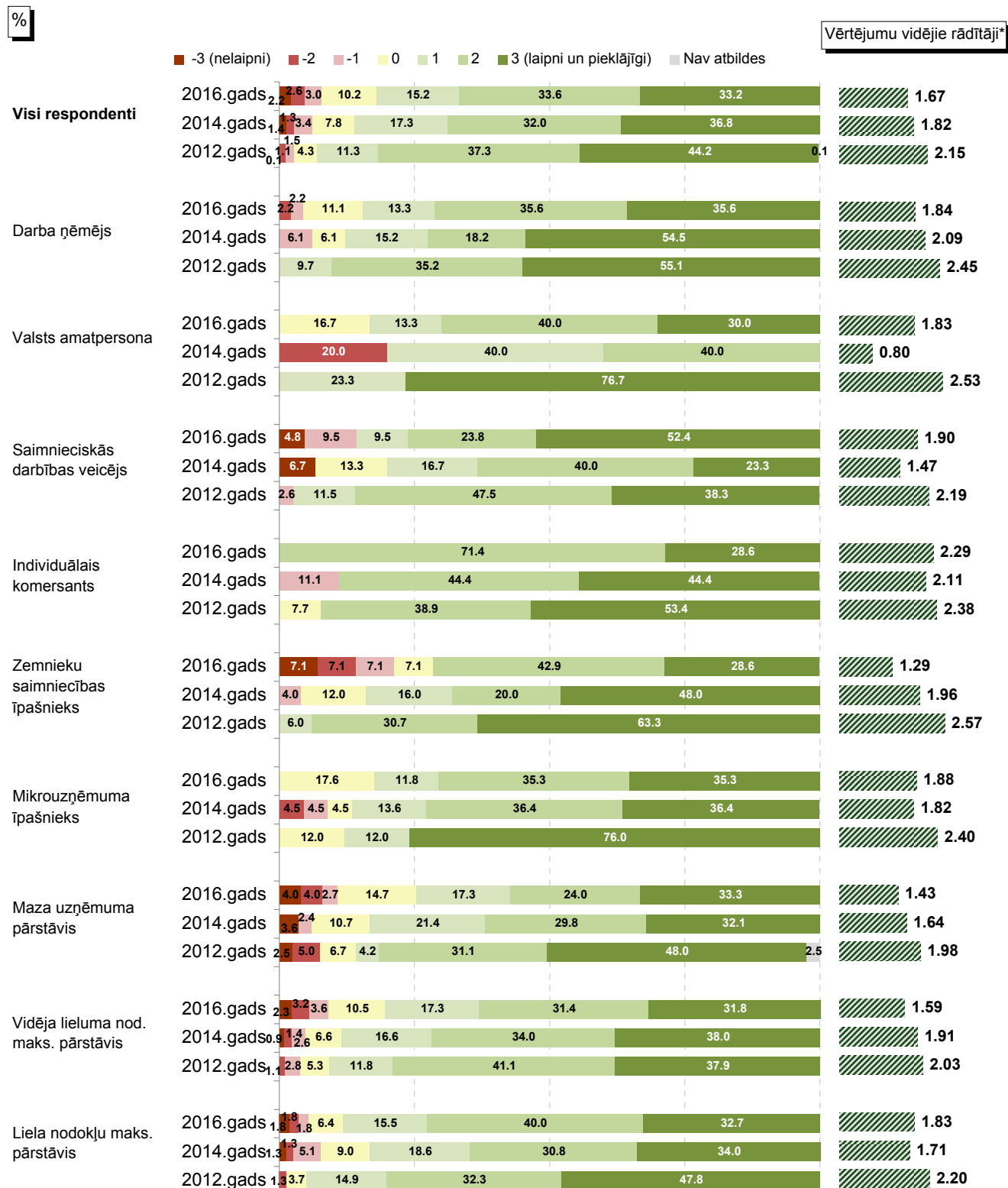
\*2012.gadā un 2014.gadā tika lūgts novērtēt tikai profesionalitāti.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

**VID DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ**

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus

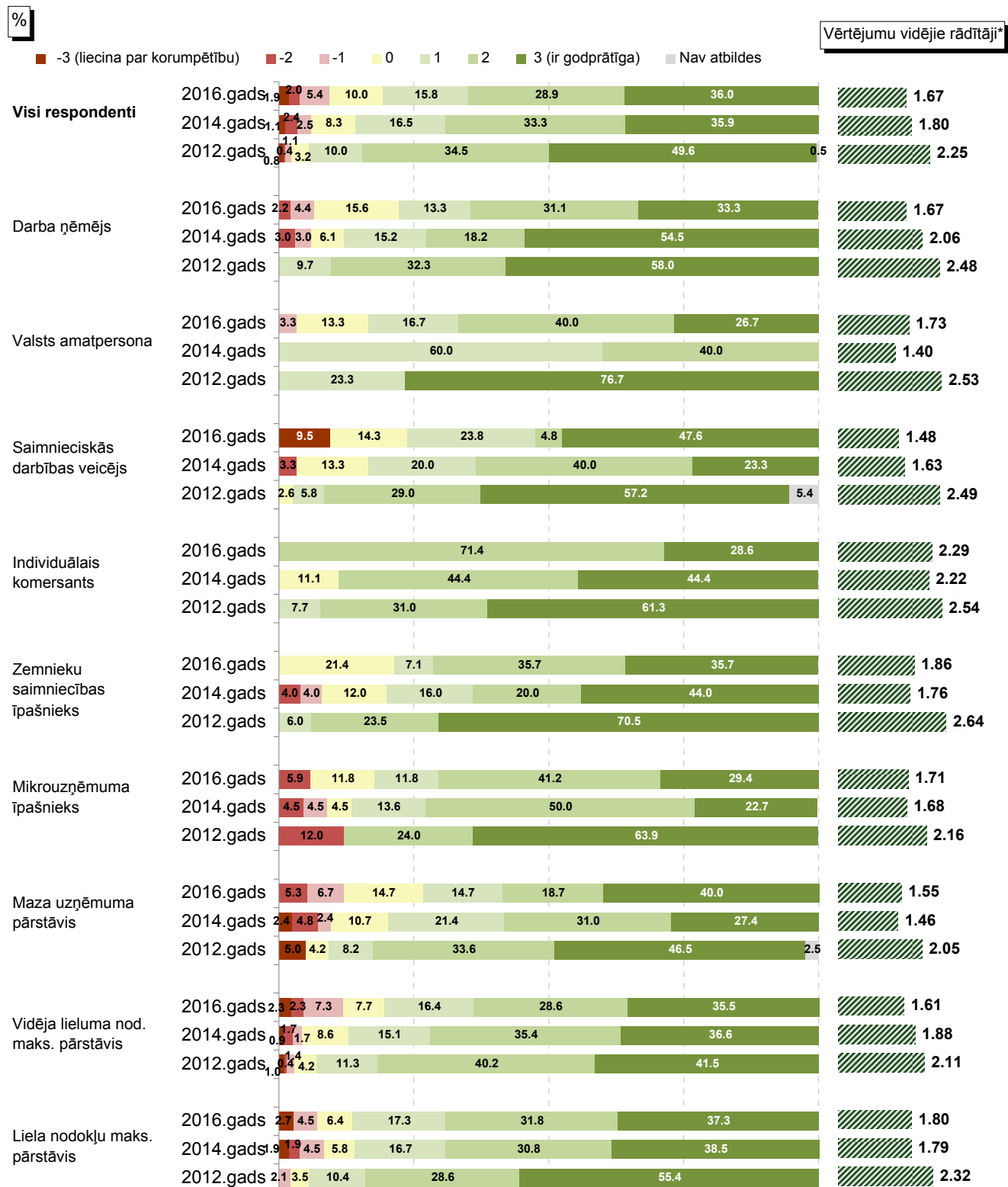
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

**VID DARBINIEKU GODPRĀTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ**

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus

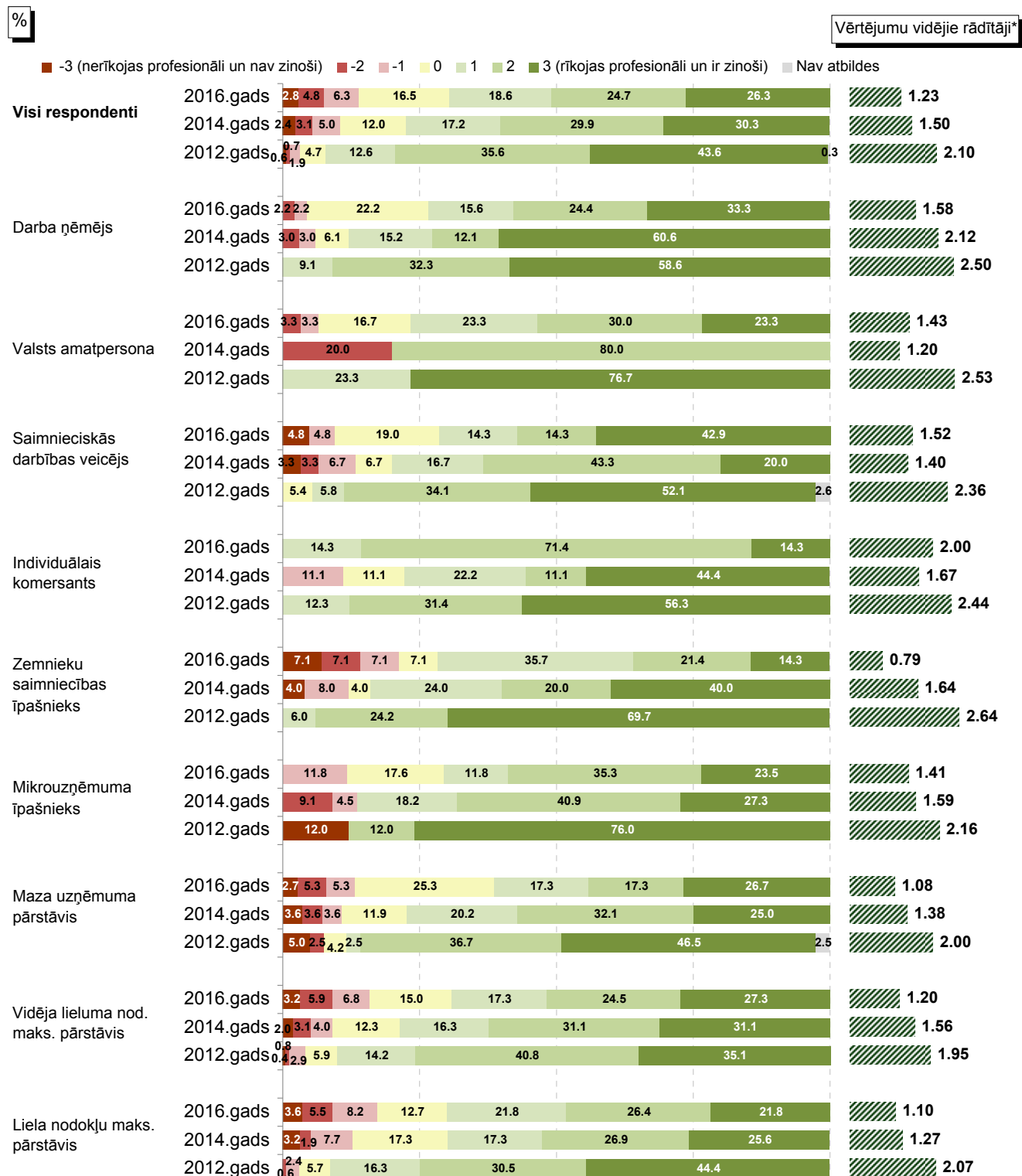
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

**VID DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE UN ZINĀŠANAS KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ\*\***

**2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa**



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus

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

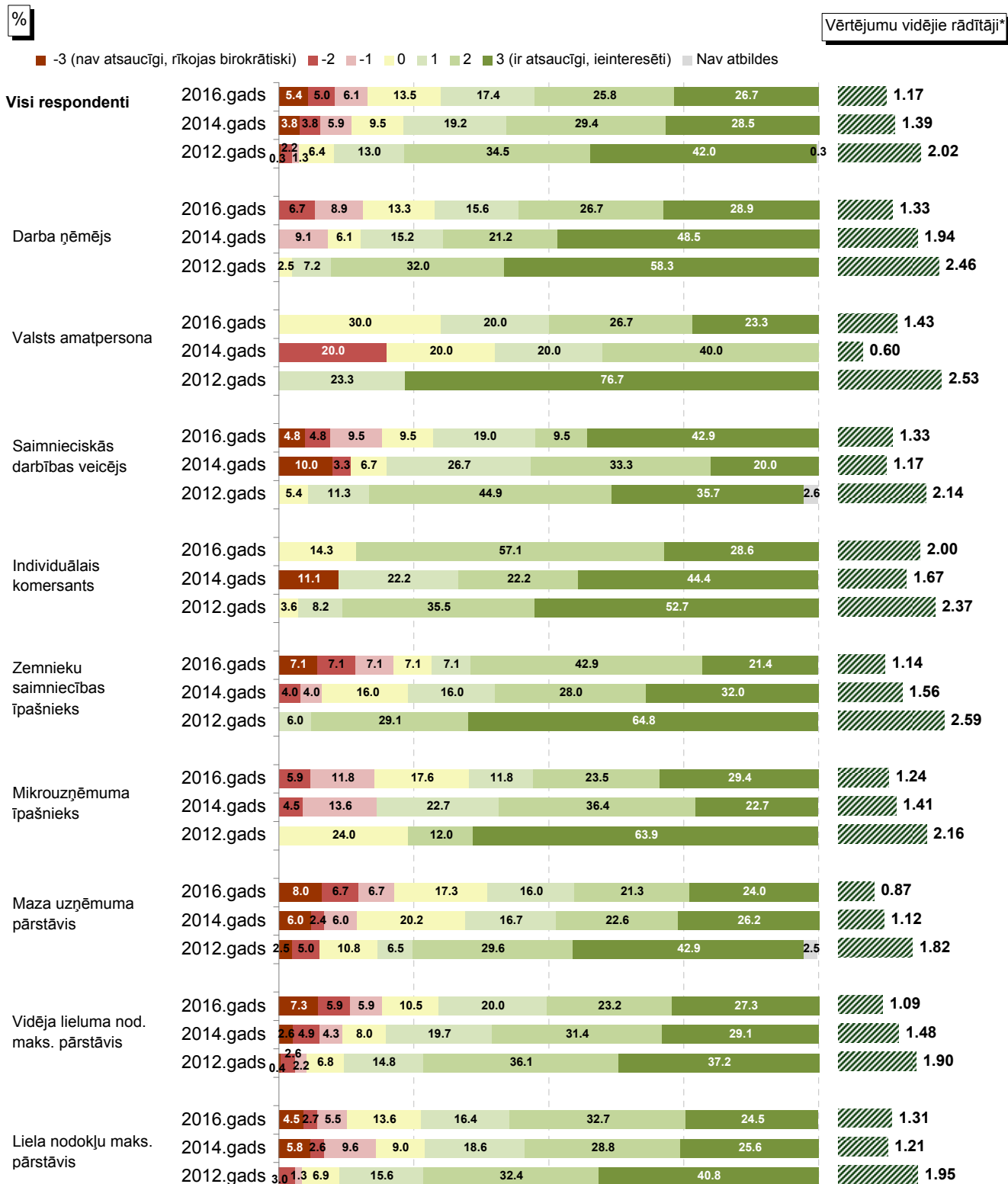
\*\*2012.gadā un 2014.gadā tika lūgts novērtēt tikai profesionalitāti.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.?"

### VID DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus

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

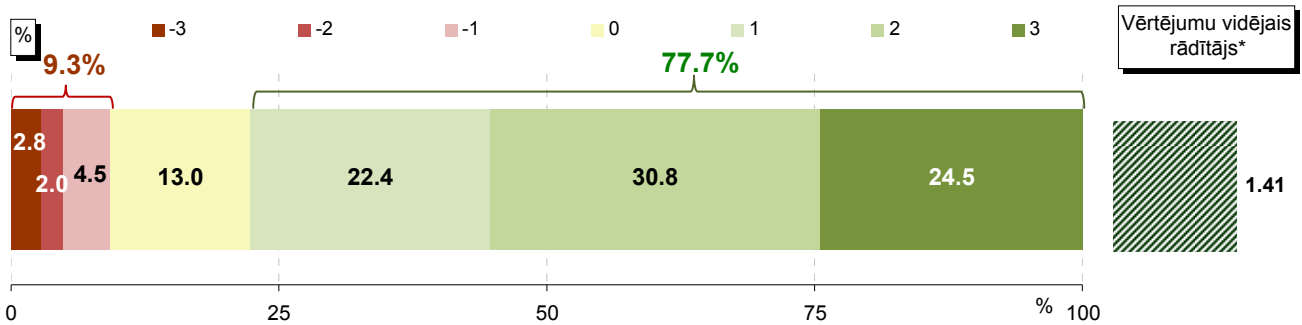


### Vērtējums dokumentu kvalitātei kontroles pasākumu laikā

"Kā Jūs kopumā novērtētu kontroles pasākumu rezultātā VID darbinieku sastādīto dokumentu kvalitāti Jūsu uzņēmumā realizēto kontroles pasākumu laikā?"

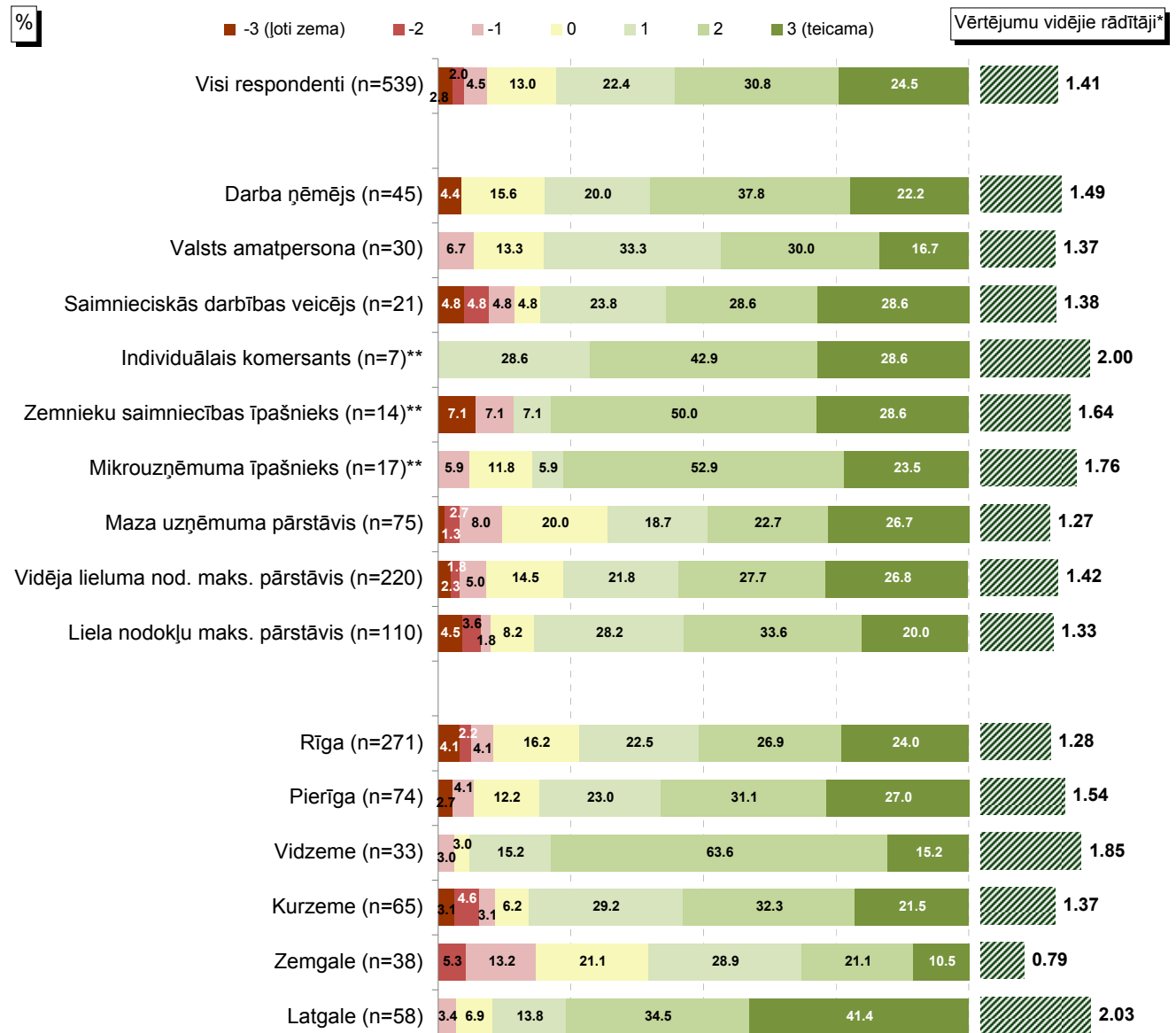
-3 (Dokumentu kvalitāte ir ļoti zema)

+3 (Dokumentu kvalitāte ir teicama)



Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus, n=539

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādus kontroles pasākumus

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

## 7. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza raksturot esošos un vēlamos informācijas avotus, kā arī trūkstošo informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem, kā arī novērtēt saziņas iespējas ar VID un VID sniegto informāciju par jaunumiem.

Raksturojot, kādā veidā viņi visbiežāk **saņem informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem**, 56% norādīja, ka informāciju iegūst VID mājaslapā internetā, bet 55% minēja citus interneta resursus (www.likumi.lv, ministriju mājaslapas u.c.).

Trešdaļa respondentu atbildēja, ka informāciju saņem plašsaziņas līdzekļos (33%) vai specializētajos lietvežu/ grāmatvežu žurnālos (32%).

Profesionālos maksas seminārus minēja 26%, bet 25% informāciju saņem, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000. 17% aptaujas dalībnieku norādīja, ka informāciju iegūst no VID sūtītās informācijas par jaunumiem nodokļu jomā, 16% to dara, konsultējoties klātienē VID KAC, bet 13% - uzdodot jautājumus VID EDS. Citus informācijas avotus nosauca mazāk kā 1/10 respondentu.

2014.gada un 2016.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad gandrīz visi minētie informācijas iegūšanas avoti nosaukti retāk nekā pirms diviem gadiem.

Jautāti, kādā veidā viņi labprātāk **iegūtu informāciju no VID par nodokļu administrēšanu**, visbiežāk respondenti minēja VID EDS (56%) (pašlaik informāciju tajā iegūst 13%) un VID interneta mājaslapu (55%). Salīdzinoši bieži aptaujas dalībnieki norādīja, ka vēlētos informāciju saņemt savā e-pastā, izmantojot iespēju VID mājaslapā „Pieteikšanās VID jaunumiem” (43%).

26% par vēlamu informācijas avotu atzina VID organizētos bezmaksas seminārus nodokļu maksātājiem, 24% vislabprātāk zvanītu uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000, 23% vēlētos iegūt informāciju specializētajos lietvežu/ grāmatvežu žurnālos, bet 22% - konsultējoties klātienē VID KAC vai VID Valsts un pašvaldības vienotajā KAC. Citi avoti minēti retāk.

Salīdzinot ar 2014.gadu, 2016.gadā pētījuma dalībnieki biežāk par vēlamu informācijas iegūšanas avotu atzina VID EDS.

Aptaujas dati liecina, ka visbiežāk respondenti **vēlētos saņemt konsultāciju** par PVN (43%). Aptuveni trešdaļa par vēlamām tēmām atzina grāmatvedības kārtošanas (36%), algas nodokļu (35%), uzņēmuma ienākuma nodokļa piemērošanas (34%) un nodokļu atmaksas (33%) jautājumus. Retāk respondenti norādīja, ka vēlētos saņemt konsultāciju par nodokļu samaksas termiņu pagarināšanu (9%) un kapitāla pieauguma nodokli (5%).

Lūgti norādīt, kādas **informācijas par nodokļu administrēšanas jautājumiem viņiem pietrūkst**, konkrētu atbildi sniedza 24% respondentu. To, ka informācijas ir pietiekami, norādīja 22% pētījuma dalībnieku, bet 53% atturējās paust viedokli.

Salīdzinoši biežāk aptaujas dalībnieki atbildēja, ka pietrūkst skaidrojumu, piemēru un metodisko materiālu (5%), kā arī informācijas par izmaiņām, jauninājumiem (4%). To, ka

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

pietrūkst pārskatāmas, skaidras un saprotamas informācijas, atzina 3%, informācijas trūkumu par PVN minēja 2%, par nodokļiem un to piemērošanu – 2%, par specifiskiem jautājumiem, situācijām – 2%, par nodokļu/ attaisnoto izdevumu atmaksu – 2% u.c.

Ja salīdzina ar 2014.gadu, jāsecina, ka 2016.gadā respondenti retāk atbildēja, ka pašlaik informācijas par nodokļu administrēšanas jautājumiem ir pietiekami.

2016. gadā veiktajā nodokļu maksātāju aptaujā respondentiem jautāja, vai pēdējā gada laikā viņi ir izmantojuši un kā vērtē VID iespēju pieteikties uz jaunumiem „Pieteikšanās VID jaunumiem”, elektroniski pieteikties uz padziļināto konsultāciju VID KAC, kā arī uzdot jautājumus VID sociālajos tīklos.

63% aptaujas dalībnieku norādīja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši iespēju sameklēt informāciju VID mājaslapā, bet 49% minēja publiski pieejamu informāciju citos avotos. Iespēju pieteikties uz VID jaunumiem VID mājaslapā ir izmantojuši 15%, iespēju VID mājaslapā elektroniski pieteikties uz padziļināto konsultāciju noteiktā VID klientu apkalpošanas centrā un laikā – 7%, bet iespēju uzdot jautājumus VID sociālajos tīklos – 2%. To, ka nav izmantojuši nevienu no uzskaitītajām iespējām, atzina 24% respondentu.

Jāatzīmē, ka, salīdzinot ar 2014.gadu, šogad aptaujas dalībnieki retāk atzīmēja, ka ir izmantojuši iespēju pieteikties uz VID jaunumiem VID mājaslapā.

Vērtējot, vai viņus apmierina minētie VID pakalpojumi informācijas saņemšanai, 72% respondentu atbildēja, ka viņus apmierina iespēja sameklēt informāciju VID mājaslapā (t.sk. 23% atzīmēja atbildi „pilnīgi apmierina”). Neapmierināti ar to bija 13% respondentu. No tiem respondentiem, kuri bija meklējuši informāciju VID mājaslapā, pozitīvu vērtējumu sniedza 84%.

Publiski pieejamā informācija citos avotos apmierina 61% (t.sk. „pilnīgi apmierina” - 16%) pētījuma dalībnieku, bet neapmierina – 12% respondentu.

Iespēju pieteikties uz VID jaunumiem VID mājaslapā pozitīvi ir vērtējuši 60% (t.sk. „pilnīgi apmierina” - 24%), bet kritisku vērtējumu sniedza 6% pētījuma dalībnieku. No tiem respondentiem, kuri šo iespēju izmantojuši, apmierināti bija 93%. Jāatzīmē, ka pirms diviem gadiem šo iespēju respondenti vērtēja pozitīvāk nekā šogad.

53% aptaujāto nodokļu maksātāju atzinīgi vērtēja iespēju VID mājaslapā elektroniski pieteikties uz padziļināto konsultāciju noteiktā VID klientu apkalpošanas centrā un laikā (t.sk. „pilnīgi apmierina” - 19%). Negatīvu vērtējumu sniedza 7% respondentu. Raksturojot to respondentu atbildes, kuri šo iespēju bija izmantojuši, jāsecina, ka atzinīgi noskaņoti bija 81%. Salīdzinot ar 2014.gadu, 2016.gadā iespēja VID mājaslapā elektroniski pieteikties uz padziļināto konsultāciju vērtēta kritiskāk.

Salīdzinoši visretāk (29%, t.sk. „pilnīgi apmierina” - 9%) pozitīvi tika novērtēta iespēja uzdot jautājumus VID sociālajos tīklos (no respondentiem, kuri to ir izmantojuši: 82%). Neapmierinātību ar to pauda 13% respondentu. Jāpiebilst, ka divu gadu laikā pozitīvo vērtējumu īpatsvars būtiski nav mainījies, toties kritiski vērtējumi šogad sniegti retāk nekā 2014.gadā.

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

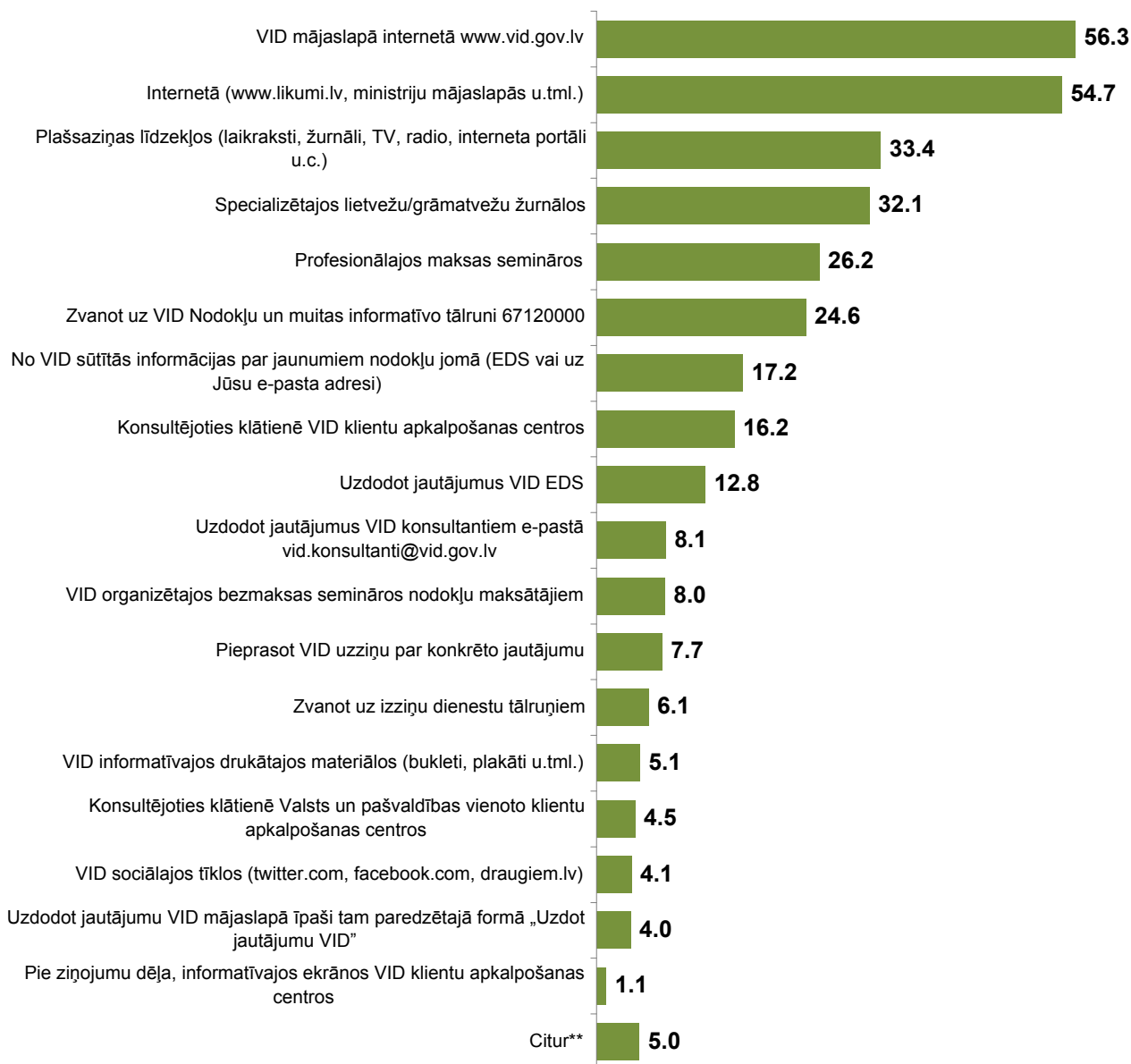
Lūgti novērtēt **VID sniegtās informācijas par jaunumiem kvalitāti**, uzskatu, ka tā ir pietiekama, pauda 22% pētījuma dalībnieku (no respondentiem, kuri informāciju saņēma: 37%). Par skaidru VID sniegto informāciju atzina 14% (no respondentiem, kuri informāciju saņēma: 23%), bet par savlaicīgi atsūtītu – 11% (no respondentiem, kuri informāciju saņēma: 18%). To, ka informāciju par VID jaunumiem nesaņēma, atzīmēja 41% respondentu.

2014.gada un 2016.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad retāk nekā pirms diviem gadiem respondenti VID sniegto informāciju uzskatīja par skaidru un savlaicīgi atsūtītu.

## 7. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem

### Esošie informācijas avoti par nodokļu administrēšanas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1860

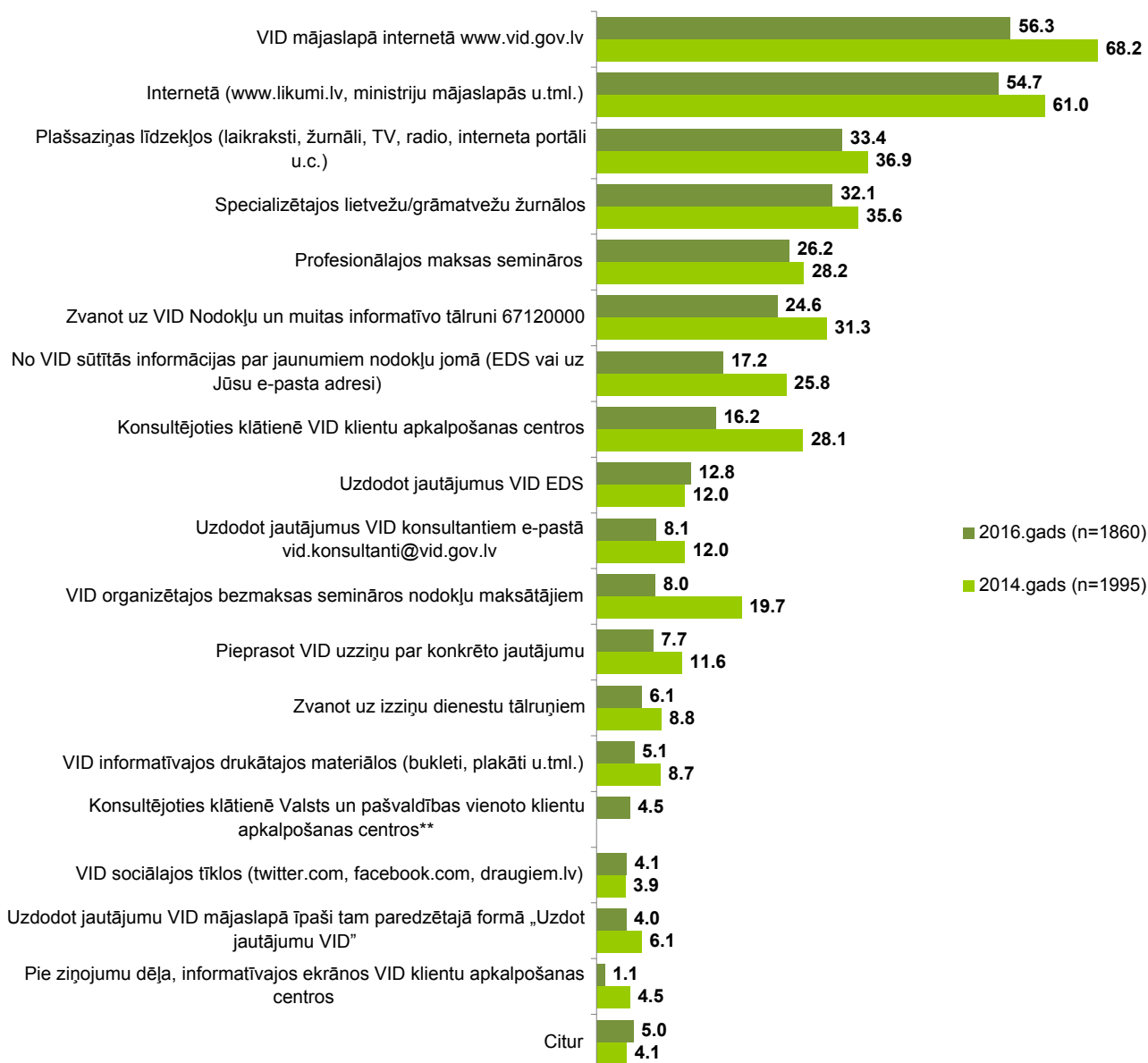
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Citur" ietilpst: "no kolēģiem, grāmatveža/-des, citiem speciālistiem" (minēts 42 reizes); "no draugiem, paziņām, ģimenes locekļiem" (minēts 22 reizes); "likumos" (minēts 1 reizi); "man ir programma "Nodokļu konsultants" krievu valodā, no SIA Baltikon-centrs un [vgk.lv](http://vgk.lv)" (minēts 1 reizi); "šāda informācija nav meklēta, nepieciešama" (minēts 27 reizes).

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



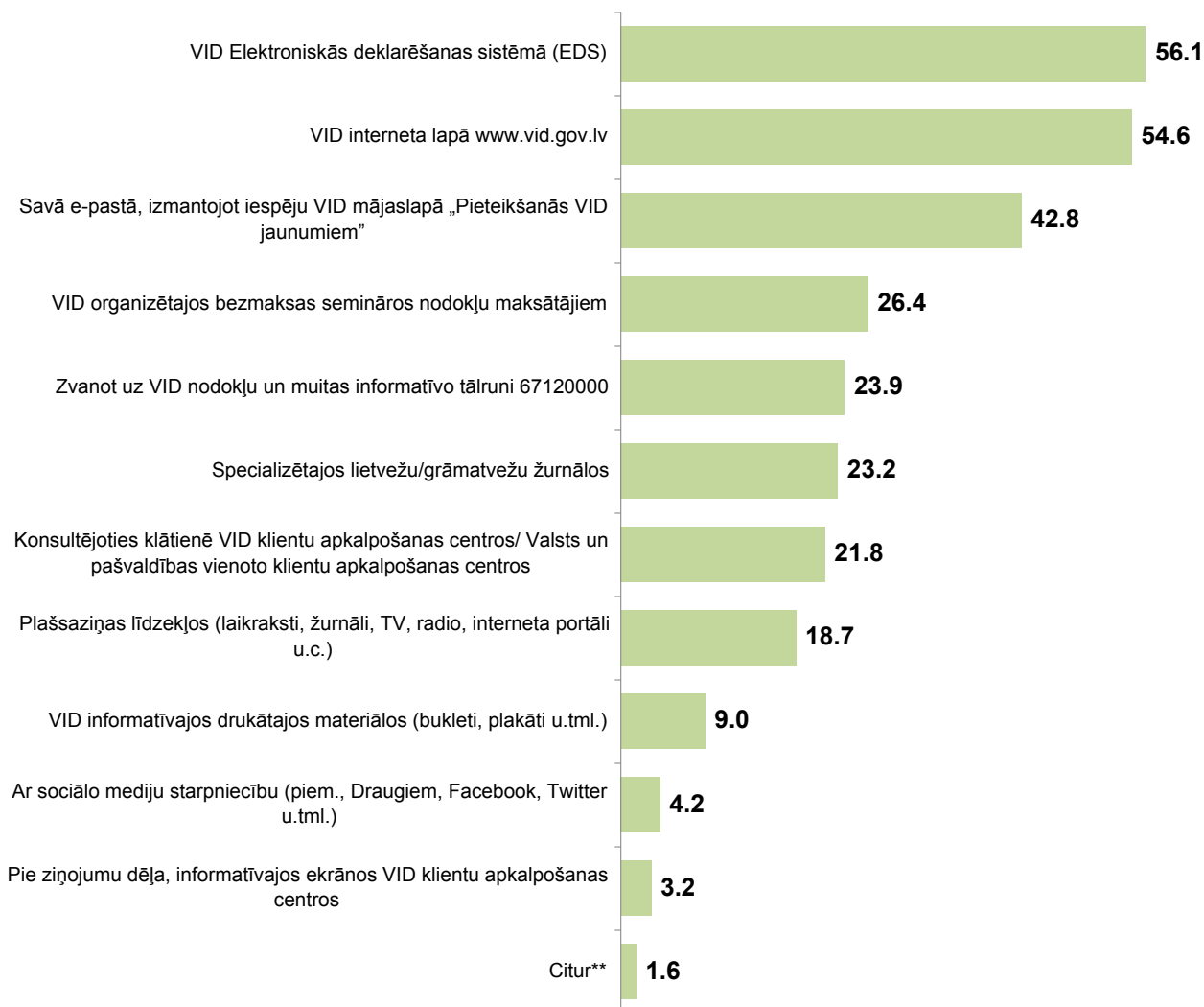
Bāzes: visi respondenti

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

\*\*2014.gadā atbilde netika piedāvāta.

## Vēlamie informācijas avoti par nodokļu administrēšanas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1860

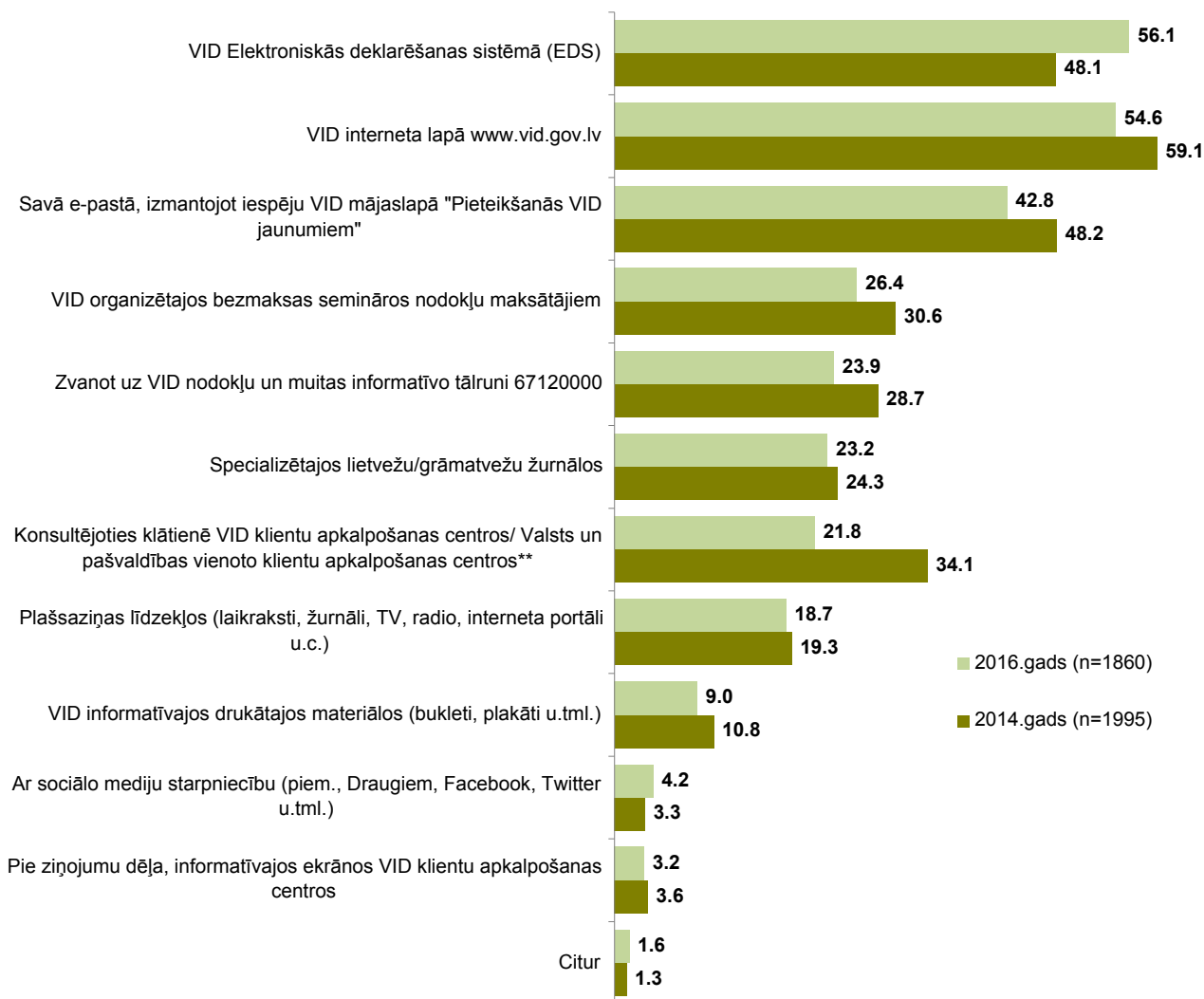
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Citur" ietilpst: „no grāmatveža/-des” (minēts 4 reizes); „vebināros” (minēts 4 reizes); „darba vietā” (minēts 1 reizi); „es nevēlos neko no VID, lai tik piesedz deputātus zagļus” (minēts 1 reizi); „Izsiņā uz telefonu” (minēts 1 reizi); „lai to zinātu bibliotēkās, citos informācijas centros” (minēts 1 reizi); „metodiskos norādījumus u.c. materiālus izstrādāt ne word formātā, bet HTML (PHP)” (minēts 1 reizi); „no draugiem” (minēts 1 reizi); „no paziņām” (minēts 1 reizi); „no priekšniecības” (minēts 1 reizi); „pa pastu” (minēts 1 reizi); „pa tālruni 67120000 nav iespējams sazināties tehnisku iemeslu dēļ, jo nospiežot piedāvātā jautājuma skaitli, teksts bezgalīgi atkārtojas” (minēts 1 reizi); „zvērīnāti revidenti un nodokļu advokāti” (minēts 1 reizi); „nevēlos saņemt šādu informāciju” (minēts 4 reizes); „nezinu” (minēts 4 reizes).

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

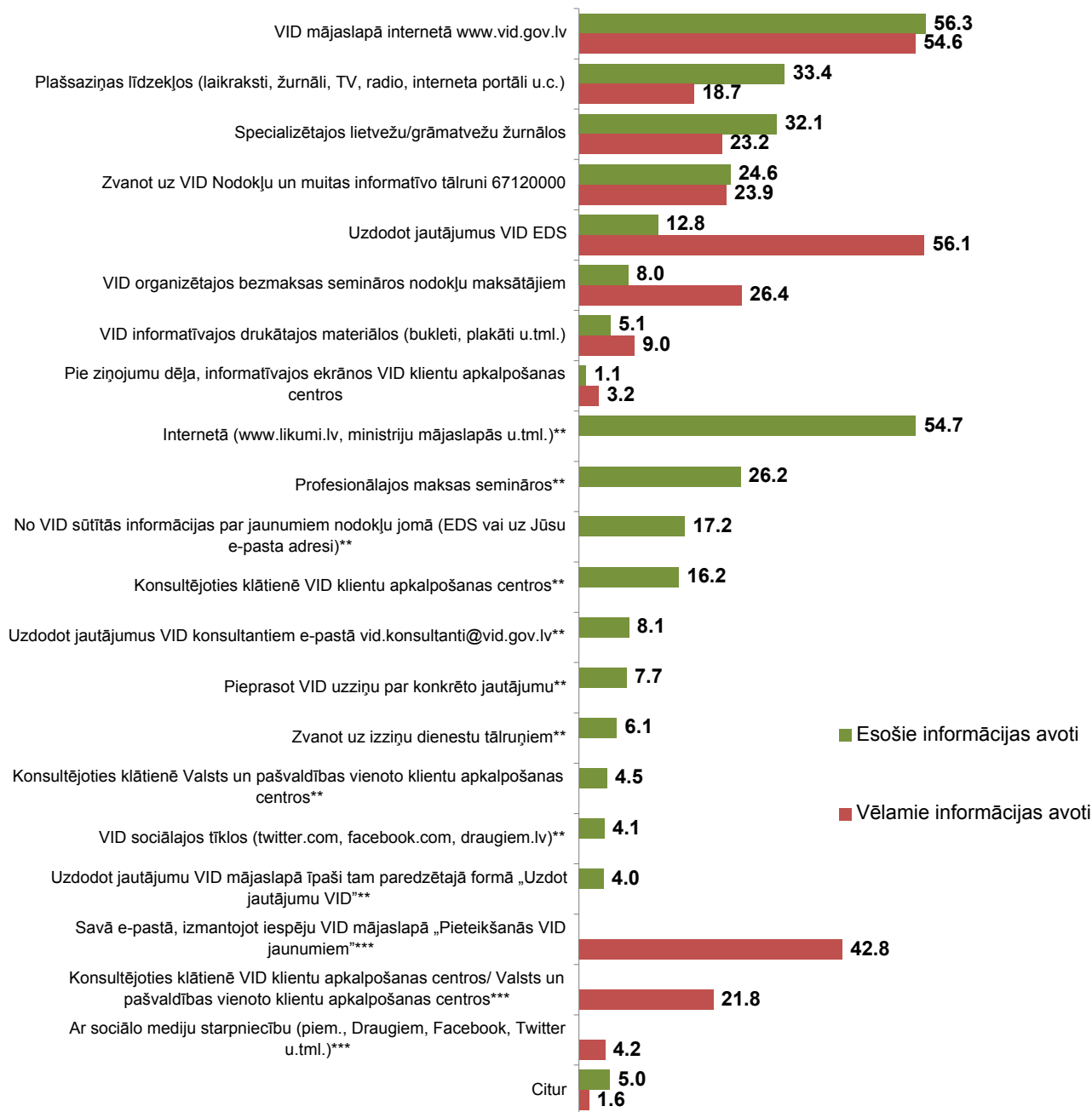
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*2014.gada aptaujā "Konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros"



### Esošo un vēlamo informācijas avotu salīdzinājums

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



Bāze: visi respondenti, n=1860

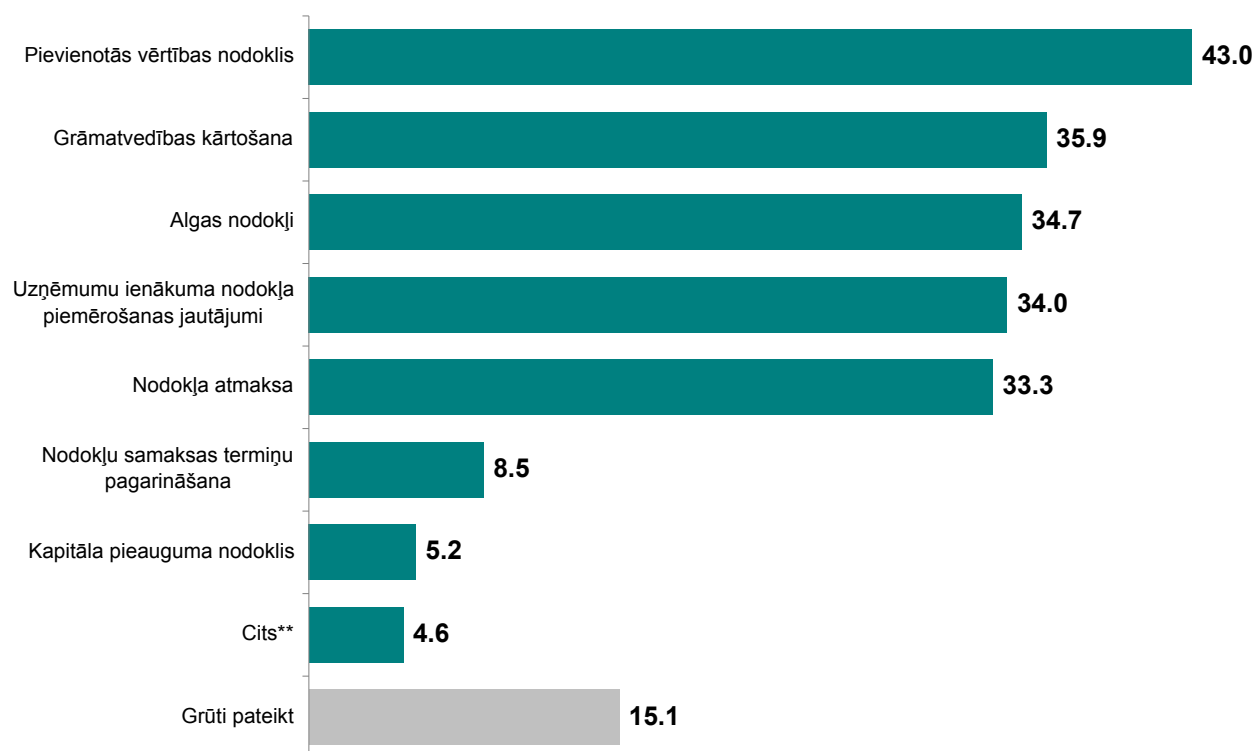
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

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

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

## Vēlamās konsultāciju tēmas

"Par kādām 3 tēmām Jūs visvairāk vēlētos saņemt konsultāciju?"



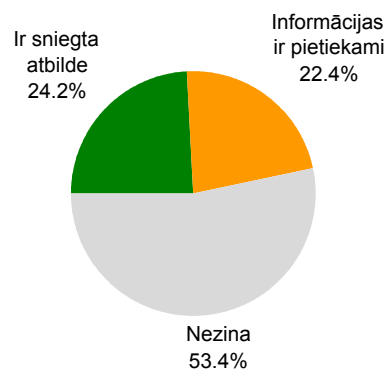
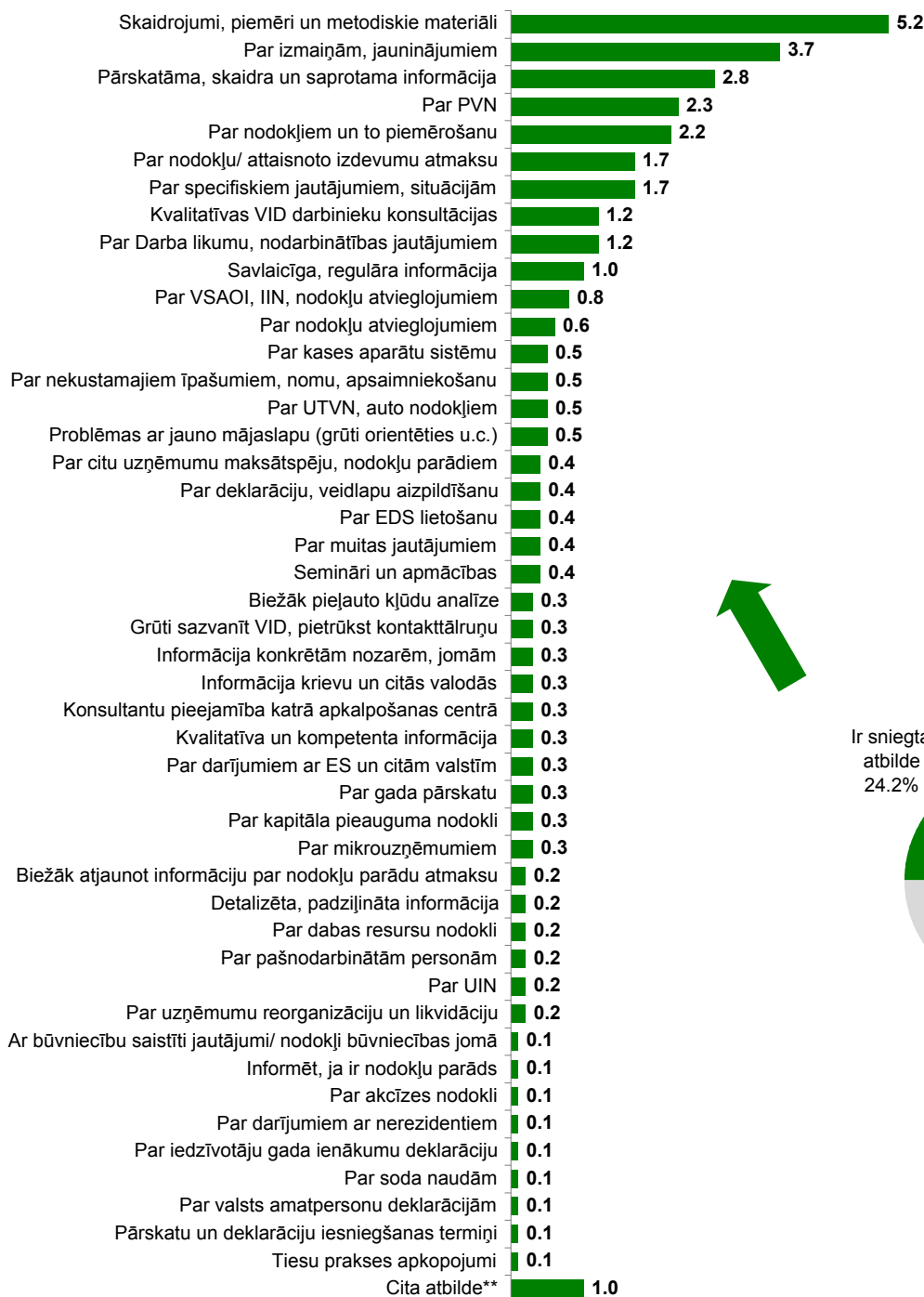
Bāze: visi respondenti, n=1860

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

\*\*Kategorijā "Cits" ietilpst: "par nodokļu izmaiņām kopumā" (minēts 25 reizes); "par izmaiņām likumdošanā" (minēts 11 reizes); "par mikrouzņēmuma nodokli" (minēts 3 reizes); "par VSAOI" (minēts 3 reizes); "par visu aktuālo" (minēts 3 reizes); "atkarīgs no situācijas, pēc nepieciešamības" (minēts 2 reizes); "auditu rezultātā atklāto kļūdu iztirzājums" (minēts 1 reizi); "Gada pārskata sagatavošana saskaņā ar gada pārskatu un konsolidēto gada pārskatu likumu" (minēts 1 reizi); "grāmatvedei šis būtu vairāk atbildams" (minēts 1 reizi); "gribētos zināt, kādi dokumenti ir nepieciešami un kā noformēt tos, lai VID darbinieki neteiktu, ka darījums nav noticis" (minēts 1 reizi); "informācija par novada nodokļu maksātājiem" (minēts 1 reizi); "ja radīsies kādi konkrēti jautājumi" (minēts 1 reizi); "jautājumi, kas saistīti ar nekustamo īpašumu, mikrouzņēmumiem" (minēts 1 reizi); "kā likvidēt IU" (minēts 1 reizi); "kā nozagt vairākus miljonus, nepareizi sastādīt amatpersonas deklarāciju un tev par to nekas nebūs, VID nekad neskatīsies tavā pusē, gribu kā Saeimā" (minēts 1 reizi); "kā uzlabot uzņēmējdarbības vidi Latvijā" (minēts 1 reizi); "kāpēc tikai 3 tēmas" (minēts 1 reizi); "komandējuma samaksu jautājumi" (minēts 1 reizi); "konsultācijas ir nepieciešamas nodokļu likumu izmaiņu brīdī, lai saprastu, kādā virzienā veiktas izmaiņas" (minēts 1 reizi); "konsultācijas par to, kā izvairīties no negodīgiem sadarbības partneriem, kuri atļaujas nesamaksāt rēķinus par pakalpojumiem" (minēts 1 reizi); "legālās iespējas maksāt mazākus nodokļus" (minēts 1 reizi); "MUN" (minēts 1 reizi); "nestandarta darījumu noformēšana" (minēts 1 reizi); "pamatā jau tās ir atsevišķas pēkšņas konsultāciju vajadzības, jo likumiem sekoju līdzī un papildīnu zināšanas profesionālosursos" (minēts 1 reizi); "par galveno nozarei-katrā jautājumā" (minēts 1 reizi); "par gleznu pārdošanu" (minēts 1 reizi); "par invalīdu priekšrocībām" (minēts 1 reizi); "par pensionāru nodokli, noņemot vispār to" (minēts 1 reizi); "vai darba devējs maksā nodokļus" (minēts 1 reizi); "par uzņēmuma saimnieciskās darbības apturēšanu" (minēts 1 reizi); "paziņojumi par izmaksām nerezidentiem" (minēts 1 reizi); "problēmas rada neparastās situācijas" (minēts 1 reizi); "saimnieciskās darbības veikšana" (minēts 1 reizi); "sociālo iemaksu izmaiņas MU maksātājiem" (minēts 1 reizi); "valsts politika nodokļu mazināšanas jomā, kā samazināt iedzīvotāju deklarēšanos par ienākumiem" (minēts 1 reizi); "VID prasību izmaiņas, kas attieksies tieši uz uzņēmuma darbību" (minēts 1 reizi); "vispārīgas izmaiņas - jaunas veidlapas, jauni kritēriji utt." (minēts 1 reizi); "zemes nodokli" (minēts 1 reizi); "šāda informācija nav nepieciešama" (minēts 6 reizes).

## Nepietiekamā informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem

"Kāda rakstura informācijas par nodokļu administrēšanas jautājumiem, Jūsaprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne arī kur citur? Un vēl kāda?)"



Bāze: visi respondenti, n=1860

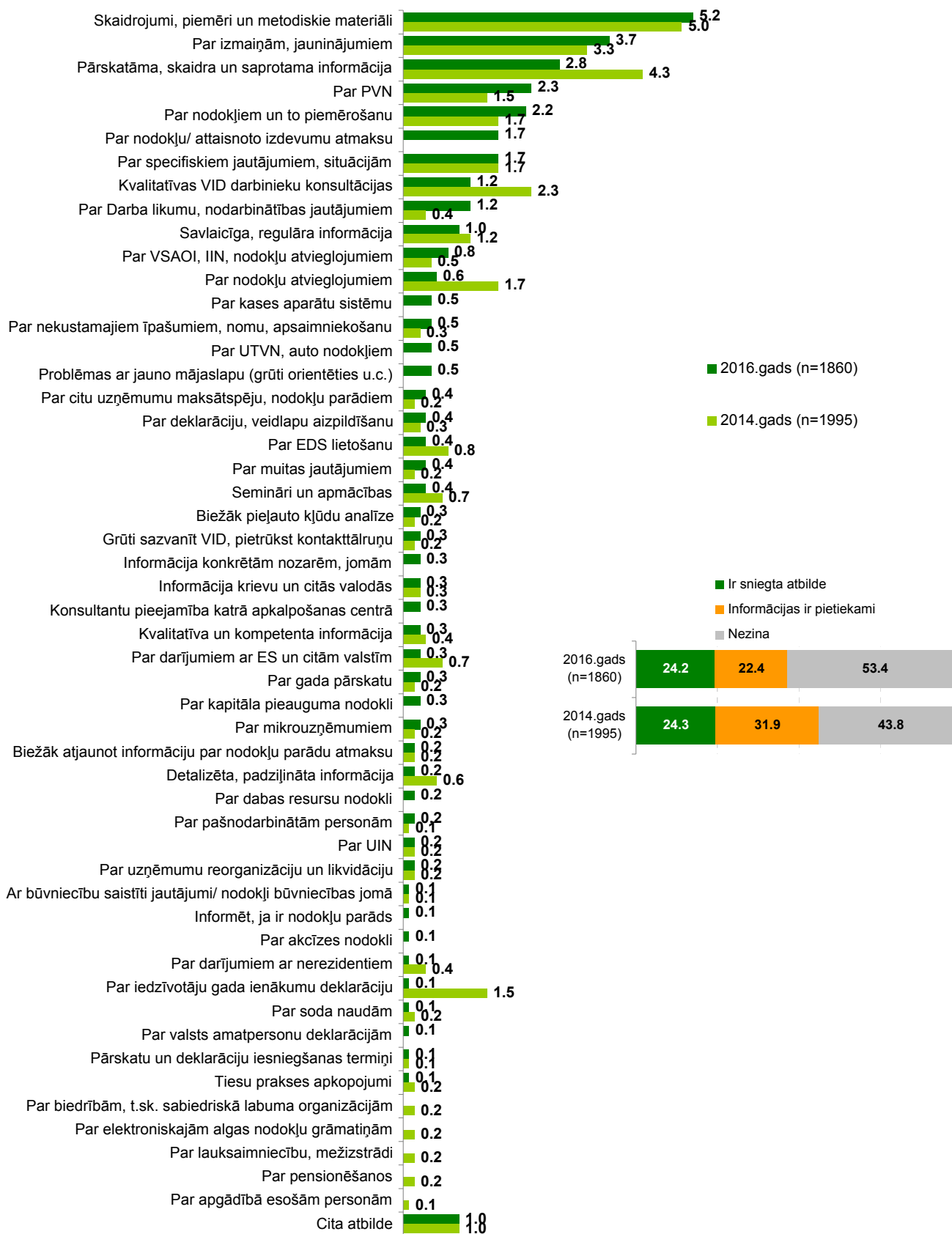
\*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst (katra atbilde minēta vienu reizi): "būtu interesanti uzzināt deputātu nodokļu maksājumus"; "e-veselības lapas"; "granta (atbalsta) saņemšana un norakstīšana"; "grūti atrast informāciju par darījumiem ar virtuālo valūtu"; "informācijas, kāpēc deputāti drīkst zagt un VID neko nedara"; "kā samazināt VID aparātu, kā VID vadībai pārtraukt izlikties, melot, zagt, korumpēties"; "kā uzlabot uzņēmējdarbības vidi Latvijā"; "nav informācijas par nodokļu sistēmu kaimiņvalstīs - Lietuvā, Igaunijā"; "nebija pieejama mājaslapa vispār"; "nereti nodokļu slogu iznes godīgi tirgus spēlētāji, nevis cieš negodīgi, nekvalitatīvi likumi rada sabiedrībā nihilismu, FM dialogs ar uzņēmēju organizācijām ilgstoši ir bijis nepietiekams"; "nesaņemtu informāciju"; "nezināju vispār, kur saņemt informāciju"; "par aizdevumiem, aizņēmumiem"; "par nodokļu sistēmu ārzemēs"; "par tirgus cenu noteikšanu"; "pēc kādiem kritērijiem tiek izvēlēts uzņēmums, kurā tiks veiktas pārbaudes"; "pēc kādiem noteikumiem darbojas piedziņas pārvalde"; "problēmu redzu nevis VID darbībā, administrējot nodokļus, bet likumu kvalitātē, kas reglamentē nodokļu piemērošanu un nomaksu, nodokļu politika pārmēru vērsta uz valsts fiskālām interesēm iekasēt vairāk, bet nerespektē uzņēmumu intereses, specifisku"; "VID darbinieki ir vērsti tikai viena virzienā - naudu iekasēt, kad būs atgriezeniskā saite, kad VID darbinieki pateiks - ja jūs samaksāsiat mums, jūs saņemsiet šādu vai tādu labumu".

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kāda rakstura informācijas par nodokļu administrēšanas jautājumiem, Jūsuprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne arī kur citur? Un vēl kāda?"

### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



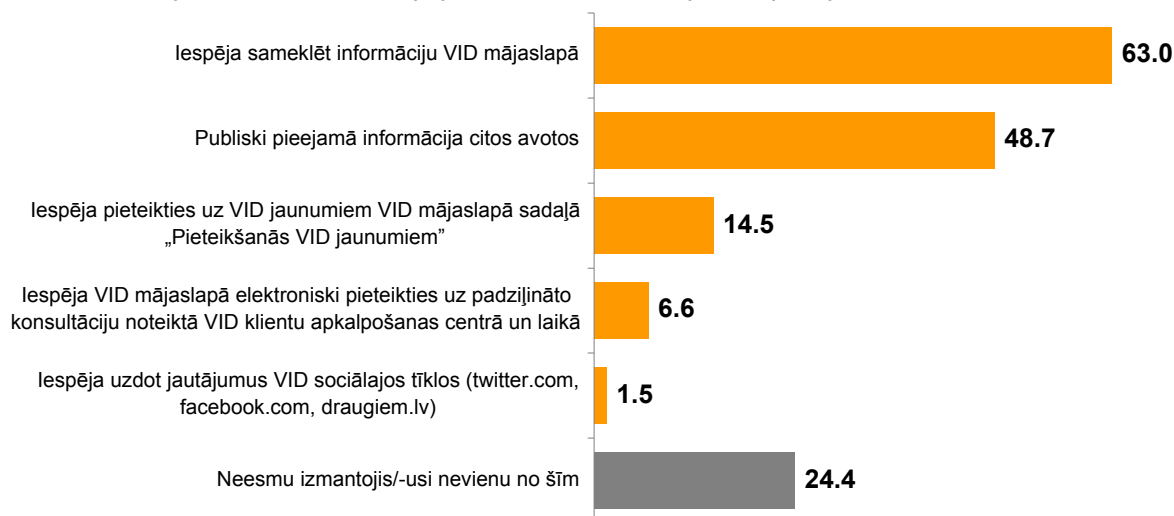
Bāzes: visi respondenti

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

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

### Saziņas iespēju ar VID vērtējums

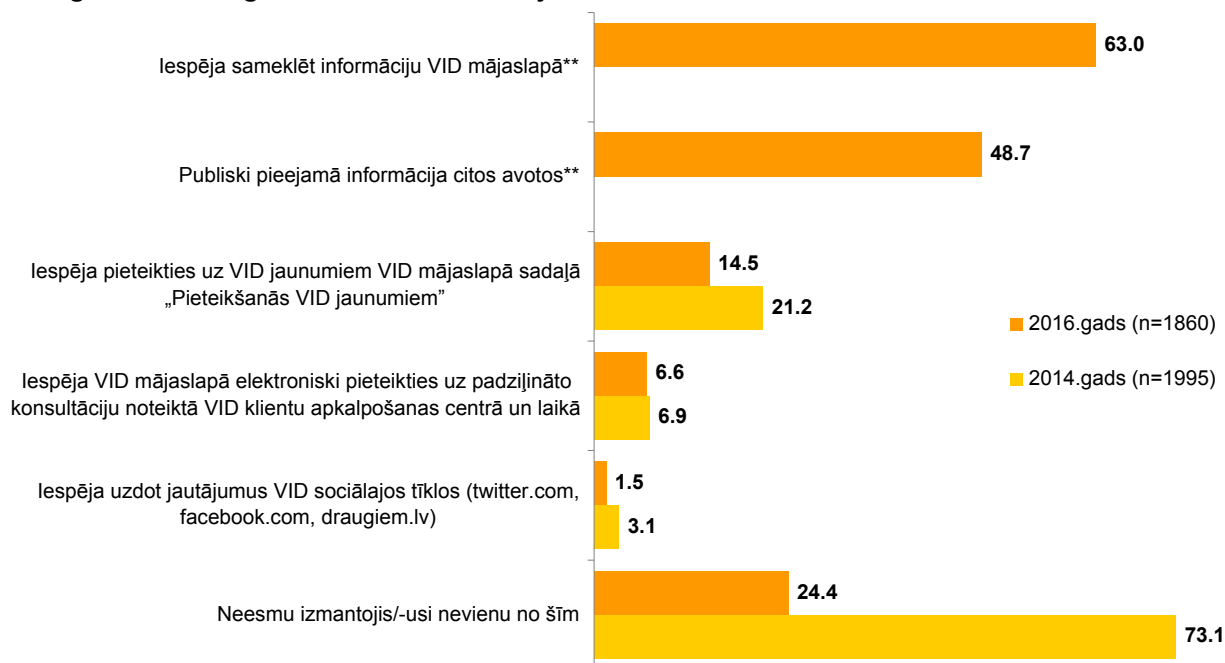
"Lūdzu, atzīmējiet, kuras no šīm iespējām Jūs esat izmantojis/-usi pēdējo 12 mēnešu laikā!"



Bāze: visi respondenti, n=1860

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

### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



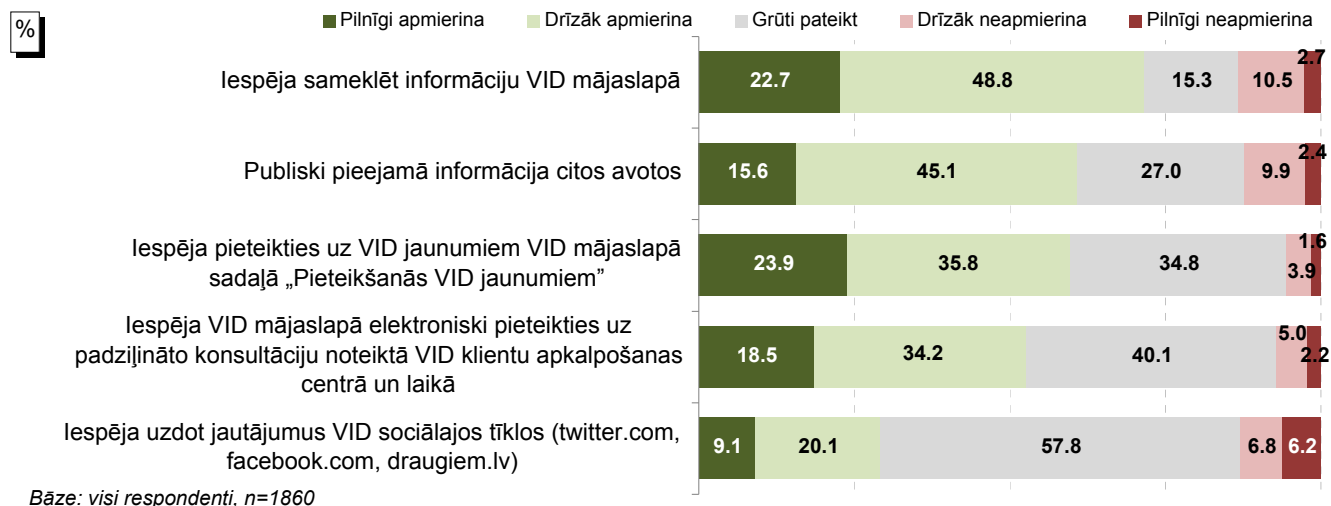
Bāzes: visi respondenti

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

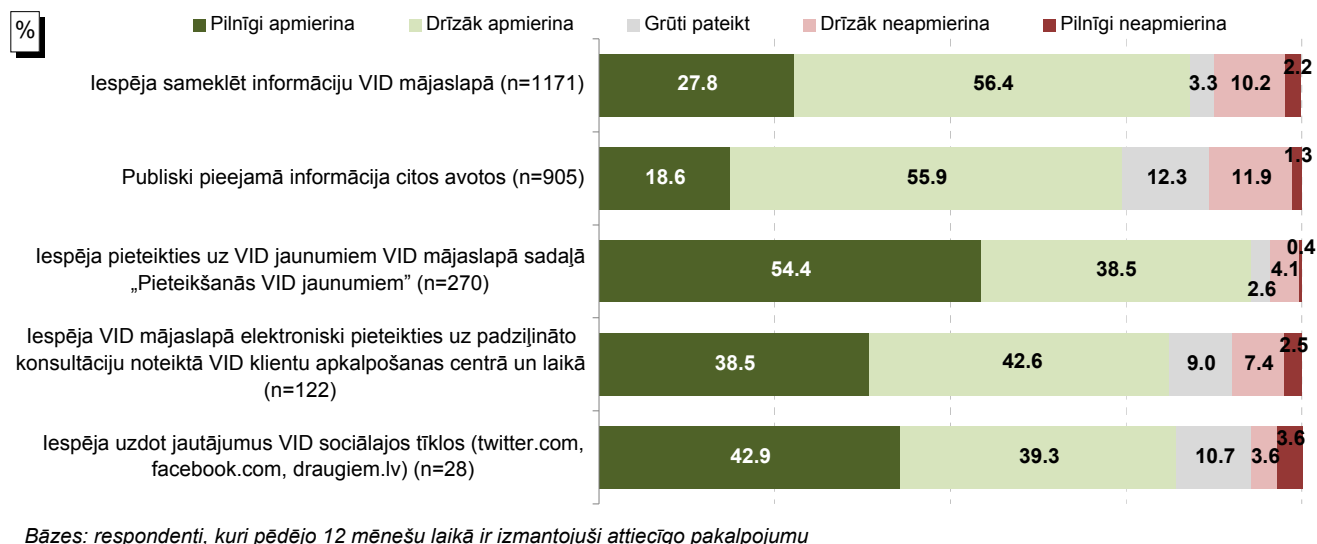
\*\*2014.gadā atbildes netika piedāvātas.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

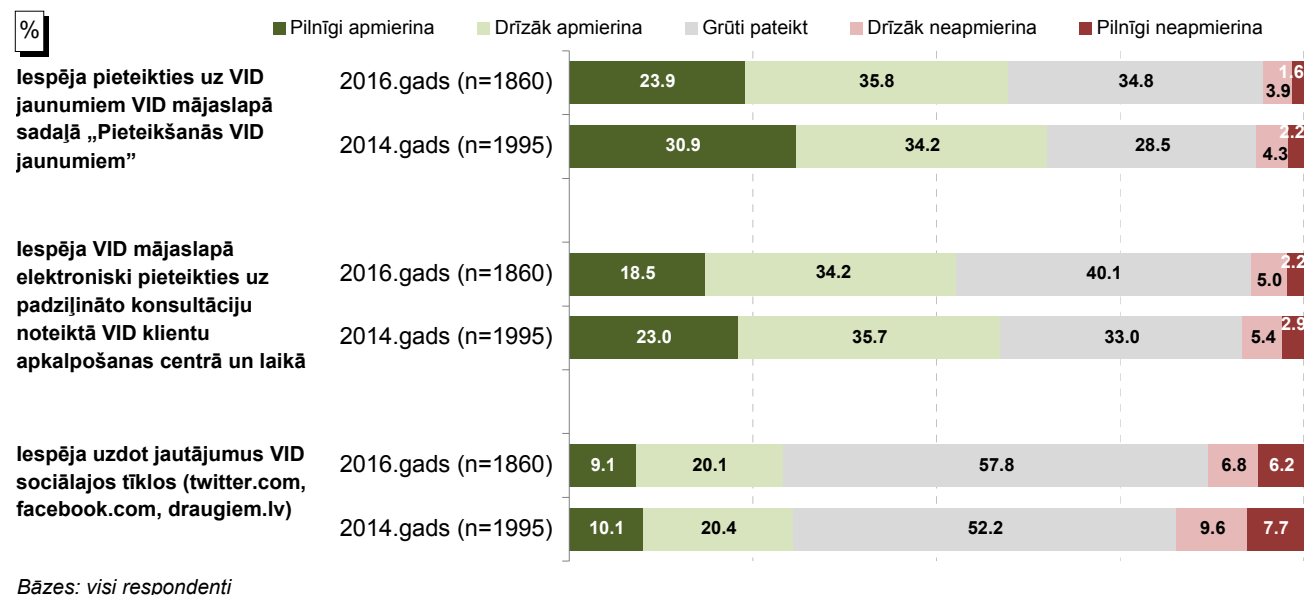
"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādas VID piedāvātās iespējas!"



## Respondentu, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši attiecīgo pakalpojumu, atbildes

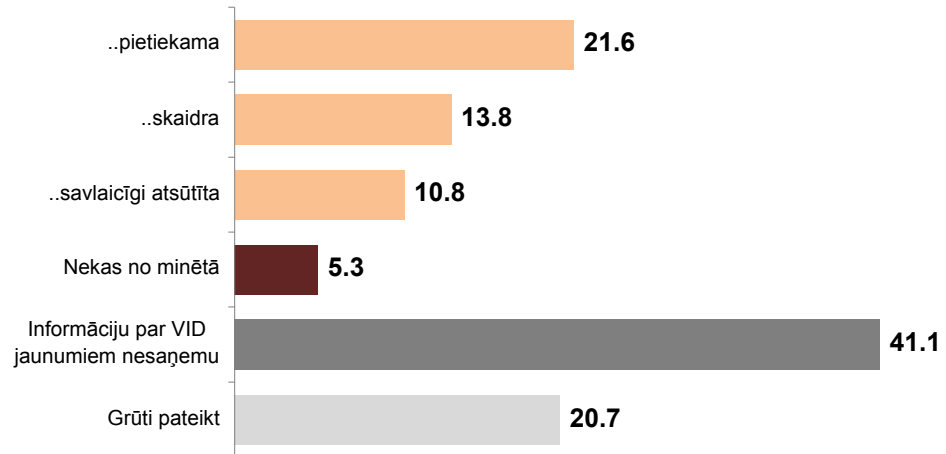


## 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



## VID informācijas par jaunumiem vērtējums

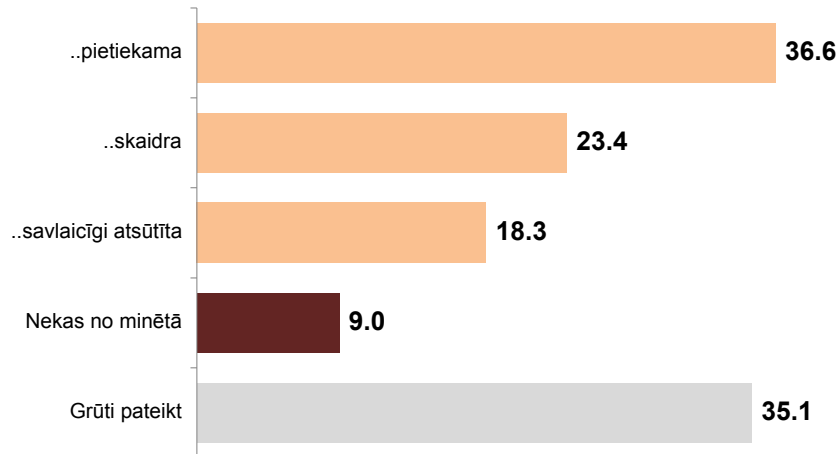
"Ja Jūs saņemat VID informāciju par jaunumiem, vai tā, Jūsprāt, ir...?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

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

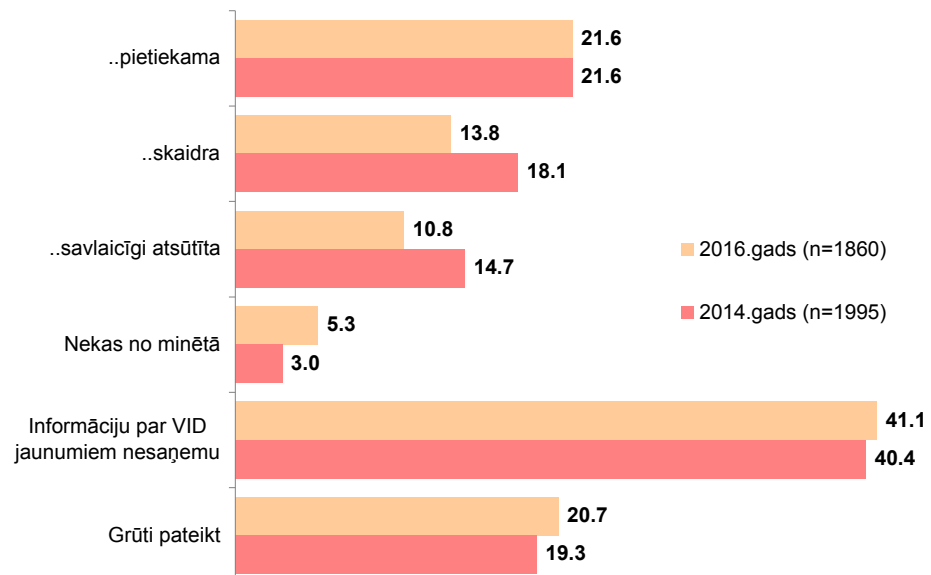
## Respondentu, kuri saņem VID informāciju par jaunumiem vai kuriem bija "grūti pateikt", atbildes



Bāze: respondenti, kuri nenorādīja, ka nesaņem informāciju no VID par jaunumiem, n=1096

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

## 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

## **8. Saskarsme ar nodokļu parādiem**

2016.gada nodokļu maksātāju aptaujā respondentiem lūdza norādīt, kur viņi iegūst informāciju par nodokļu parādiem, raksturot saskarsmi ar nodokļu parādiem, kā arī sniegt vērtējumu VID darbinieku kultūrai un profesionalitātei parādu piedziņas laikā.

### **8.1. Informācijas avoti par nodokļu parādiem**

Pētījuma rezultāti liecina, ka visbiežāk pēdējā gada laikā informācija par nodokļu parādiem ir iegūta, izmantojot VID EDS (51%). Citi avoti minēti ievērojami retāk: 8% respondentu atbildēja, ka informāciju ieguvuši VID mājaslapā, 8% to darījuši, pieprasot VID uzziņu, 5% informāciju iegūst rakstiski no VID piedziņas darbiniekiem, bet 3% - konsultējoties klātienē VID KAC. To, ka šādu informāciju nav ieguvuši, norādīja 41% respondentu.

### **8.2. Pieredze ar nodokļu parādiem**

Jautāti, vai viņiem pašiem pēdējā gada laikā ir bijis nodokļu parāds, apstiprinoši atbildēja 20%, un biežāk nekā caurmērā to norādīja mikrouzņēmumu īpašnieki, mazo uzņēmumu un vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji.

Respondentiem, kuri atzina, ka viņiem pēdējā gada laikā ir bijis nodokļu parāds, lūdza norādīt, vai viņi ir izmantojuši iespēju **veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu** likumdošanas aktos paredzētajā kārtībā. Jāatzīmē, ka to, ka šādu iespēju nav izmantojuši, atzīmēja 62% pētījuma dalībnieku, kuriem pēdējā gada laikā ir bijuši nodokļu parādi.

To, ka ir izmantojuši iespēju „saskaņā ar likuma *“Par nodokļiem un nodevām” 24.pantu pagarināt nokavēto nodokļu maksājumu samaksas termiņu*”, norādīja 31% respondentu, 10% - „saskaņā ar likuma *“Par nodokļiem un nodevām” 26.pantu uz laiku līdz trim gadiem vienoties par labprātīgu tādu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu, kuri tiek piedzīti ar lēmumu par nokavēto nodokļu maksājumu piedziņu*”, 1% ir izmantojuši iespēju piemērot tiesiskās aizsardzības procesu saskaņā ar Maksātnespējas likumu, un vēl 1% - „saskaņā ar likuma *“Par nodokļiem un nodevām” 41.pantu slēgt vienošanos ar VID, lai izbeigtu tiesisku strīdu par datu atbilstības pārbaudes un nodokļu revīzijas (audīta) rezultātā aprēķinātajiem papildu maksājumiem budžetā vai par konstatēto no budžeta atmaksājamās summas nepamatotu palielināšanu*”.

### **8.3. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes parādu piedziņas laikā vērtējums**

Kopumā VID darbinieku apkalpošanas kultūras un profesionalitātes aspekti, veicot parādu piedziņu, tika novērtēti atzinīgi. Visbiežāk pozitīvi vērtējumi sniegti darbinieku godprātībai (77%) un laipnībai, pieklājībai (77%). Vērtējumu vidējās vērtības skalā no -3 līdz +3 ir attiecīgi +1.56 un +1.49.



**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Nedaudz retāk aptaujas dalībnieki uzskatīja, ka VID darbinieki, veicot parādu piedziņu, rīkojas profesionāli un ir zinoši (73%). Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.30.

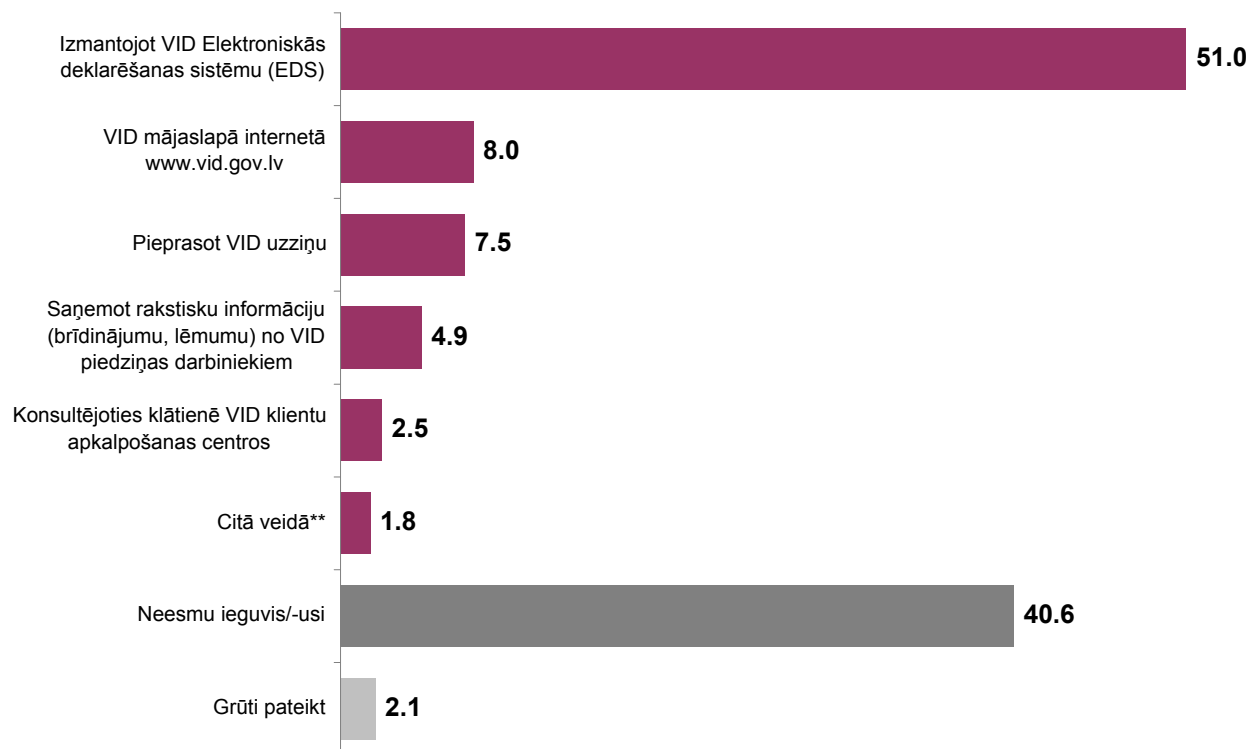
70% aptaujāto nodokļu maksātāju sniedza pozitīvu vērtējumu darbinieku atsaucībai un ieinteresētībai. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.23.

Raksturojot atbildes atkarībā no statusa, kādā respondents ir saskāries ar VID, vērojams, ka biežāk nekā caurmērā atzinīgu vērtējumu visiem uzskaitītajiem VID darbinieku apkalpošanas un profesionalitātes aspektiem sniedza mikrouzņēmuma īpašnieki un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji. Jāpiebilst arī, ka caurmērā pozitīvāk, vērtējot laipnību, pieklājību, profesionalitāti un atsaucību, noskaņoti bija respondenti, kuru darbavieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Vidzemē.

## 8. Saksarsme ar nodokļu parādiem

### 8.1. Informācijas avoti par nodokļu parādiem

"Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par Jūsu nodokļu parādu valsts budžetam (vai tāds ir, un ja jā – cik liels) un ja esat ieguvis/-usi, tad kādā veidā?"



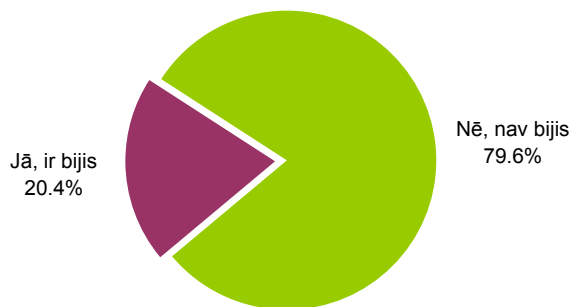
Bāze: visi respondenti, n=1860

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

\*\*Kategorijā "Citā veidā" ietilpst: "sazvanoties" (minēts 6 reizes); "esam saņēmuši pateicības vēstuli par labu sadarbību" (minēts 1 reizi); "Latvija.lv" (minēts 1 reizi); "mūsu uzņēmuma darbinieki paši atklāj pieļauto kļūdu nodokļu nomaksāšanā" (minēts 1 reizi); "pēc grāmatvedības uzskaites" (minēts 1 reizi); "to dara grāmatveži" (minēts 1 reizi); "veidi ir dažādi, jo es pārstāvu vairākus klientus" (minēts 1 reizi); "VID neatgrieza pārmaksātos nodokļus par 2000. gadu un mani neinformēja, naudu paņēma" (minēts 1 reizi); "nav nodokļu parādu" (minēts 20 reizes).

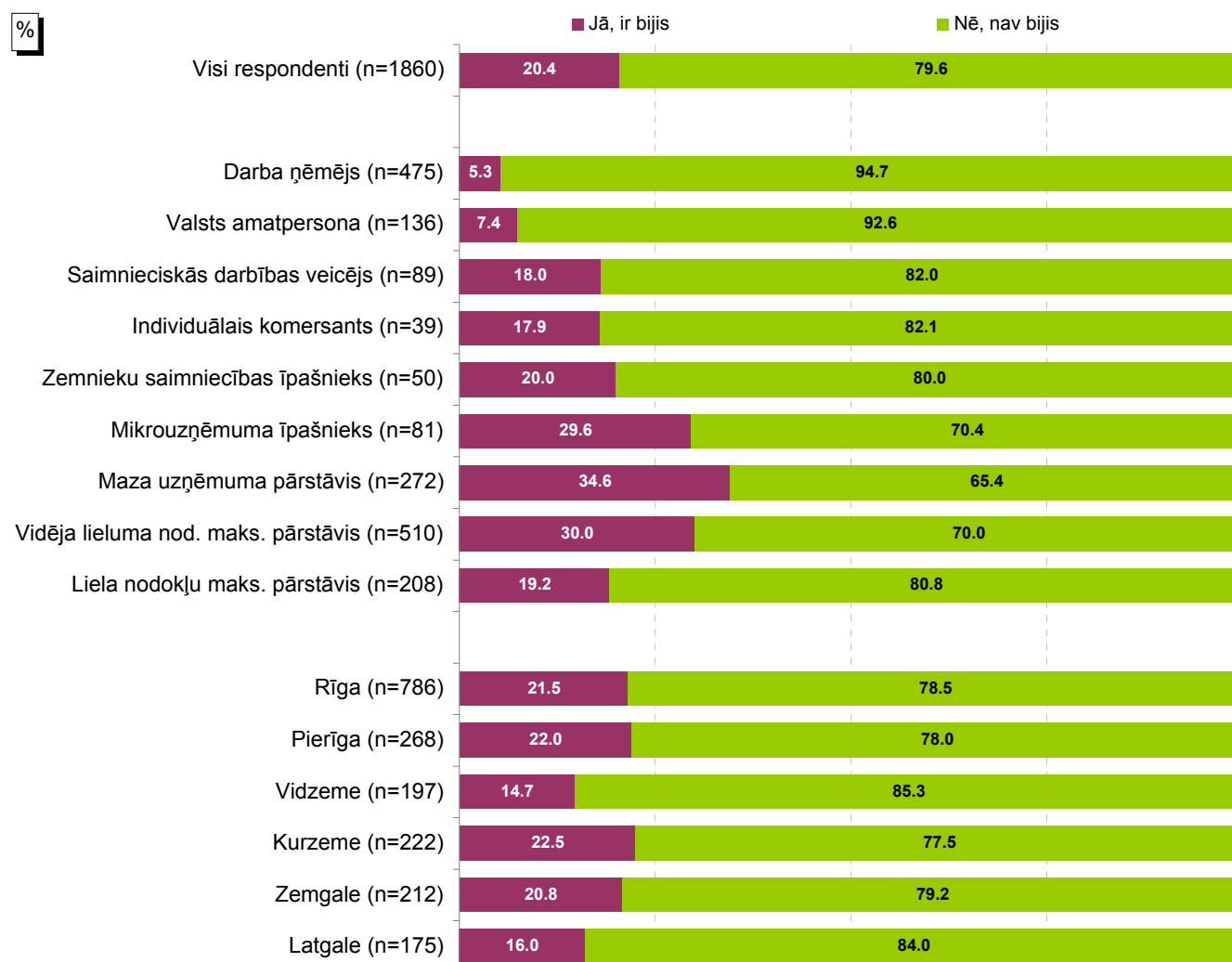
## 8.2. Saskarsme ar nodokļu parādiem

"Vai Jums ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

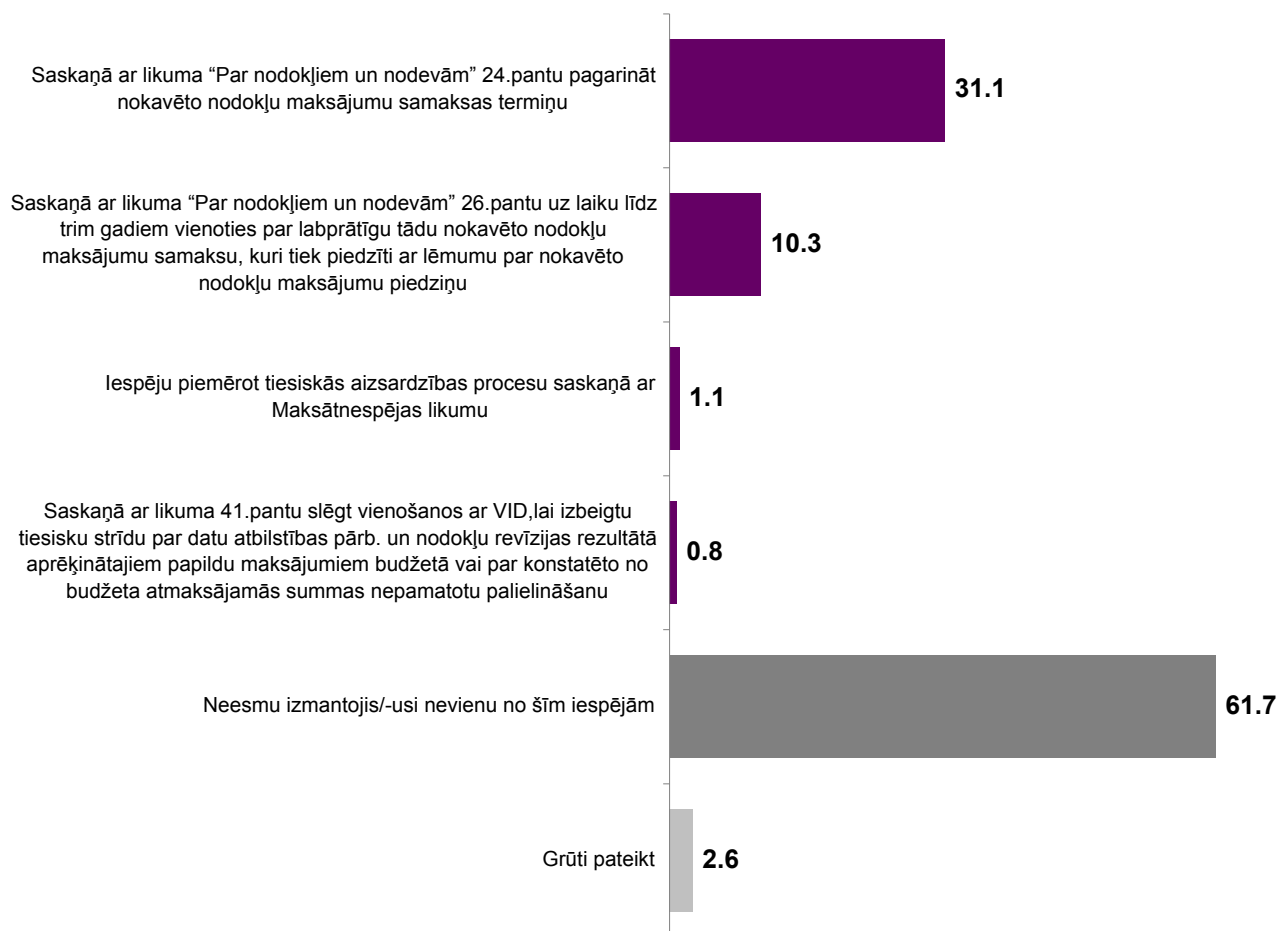
### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

## Iespēju veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu izmantošana

"Nodokļu likumdošanas aktos ir paredzētas vairākas iespējas veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat kādu no tām izmantojis/-usi un, ja jā, tad kādas?"



Bāze: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā, n=379

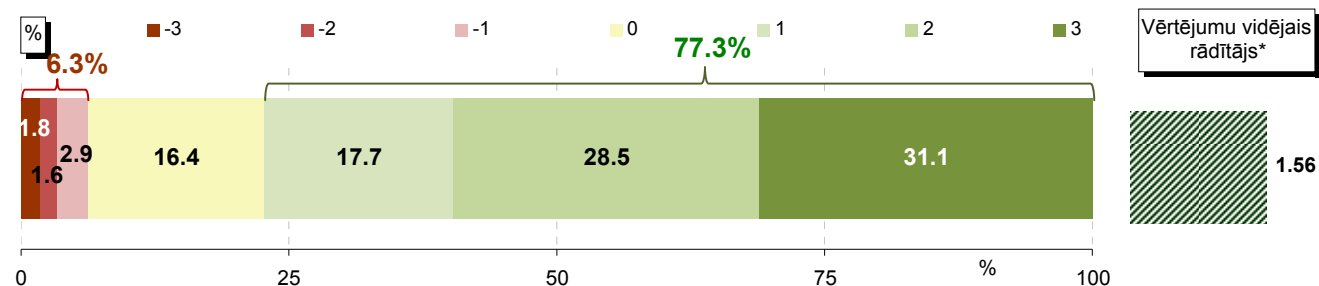
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

### 8.3. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes parādu piedziņas laikā vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, veicot parādu piedziņu?"

**-3 (VID darbinieku uzvedība liecina par korumpētību)**

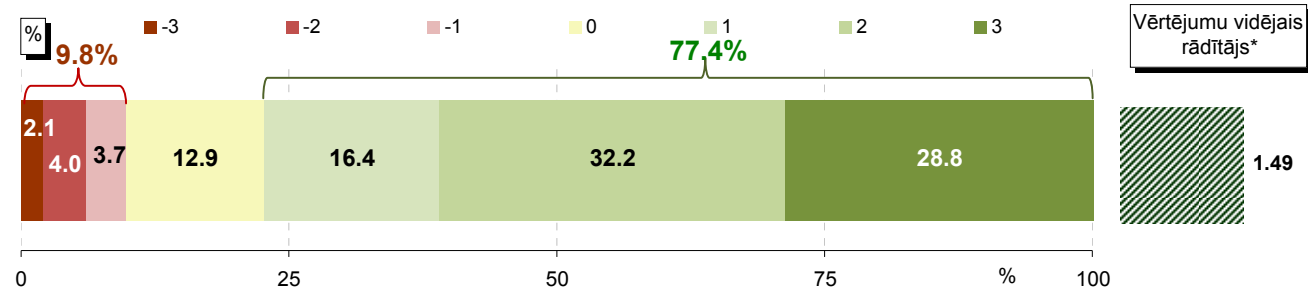
**+3 (VID darbinieku uzvedība ir godprātīga)**



Bāze: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā, n=379

**-3 (VID darbinieki ir nelaipni)**

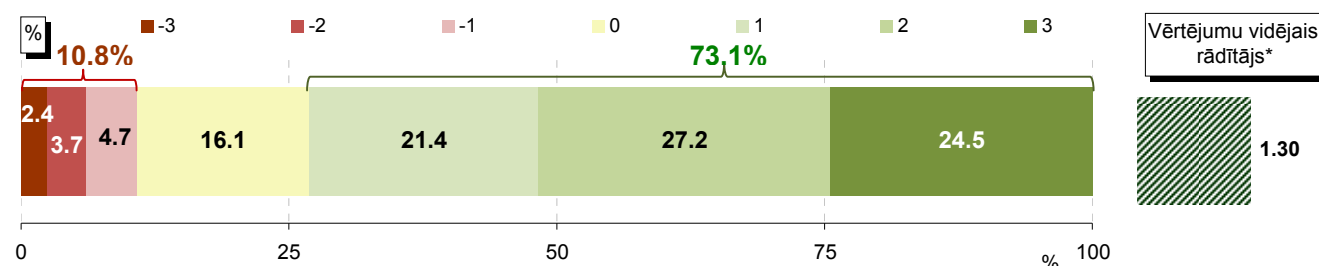
**+3 (VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi)**



Bāze: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā, n=379

**-3 (VID darbinieki nerīkojas profesionāli un nav zinoši)**

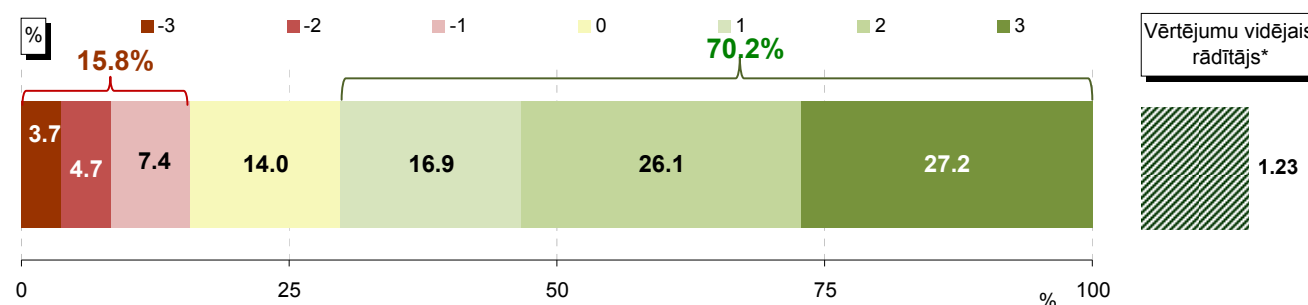
**+3 (VID darbinieki rīkojas profesionāli un ir zinoši)**



Bāze: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā, n=379

**-3 (VID darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski)**

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



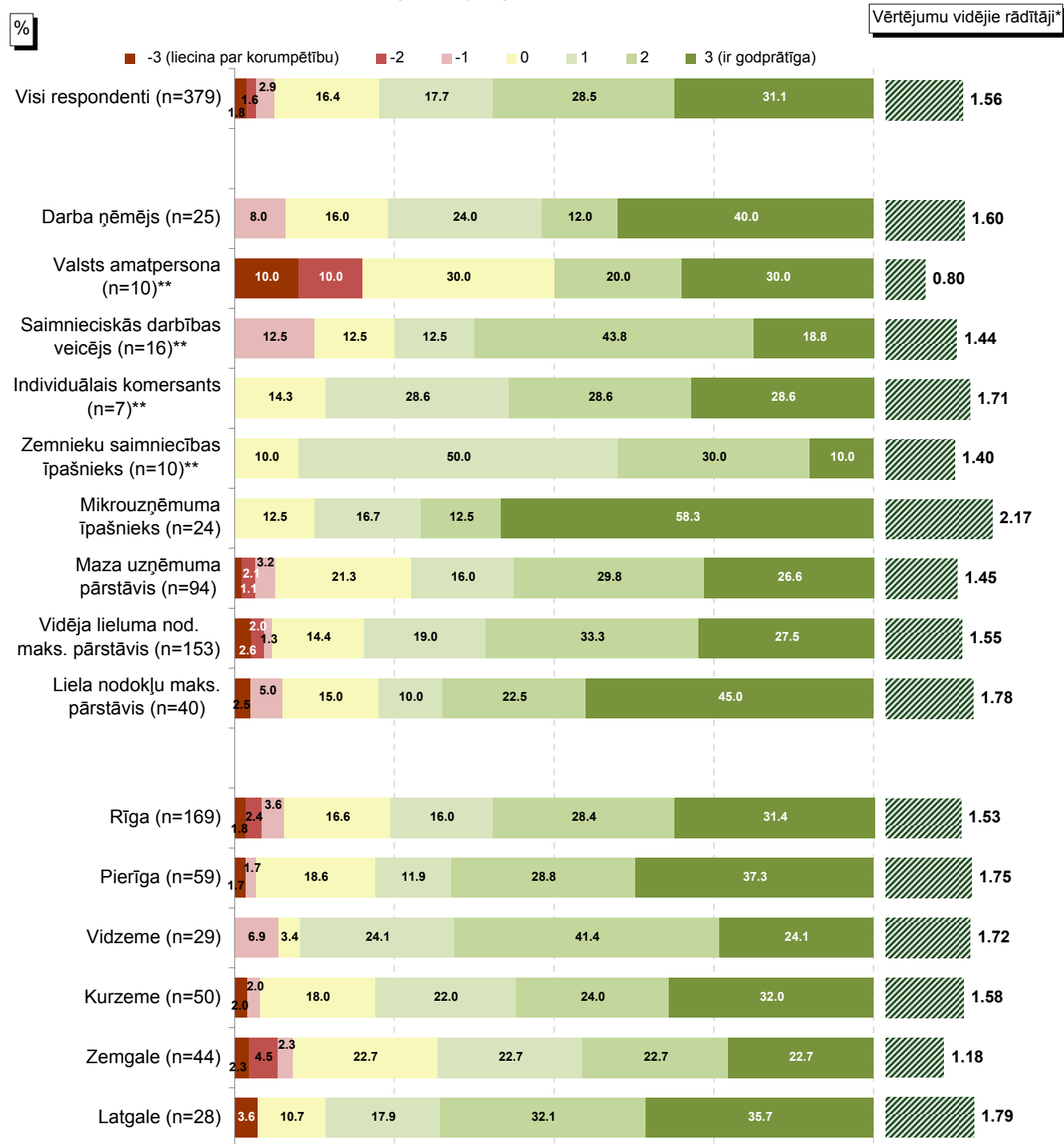
Bāze: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā, n=379

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, veicot parādu piedziņu?"

**VID DARBINIEKU GODPRĀTĪBA, VEICOT PARĀDU PIEDZIŅU**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā  
 \*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

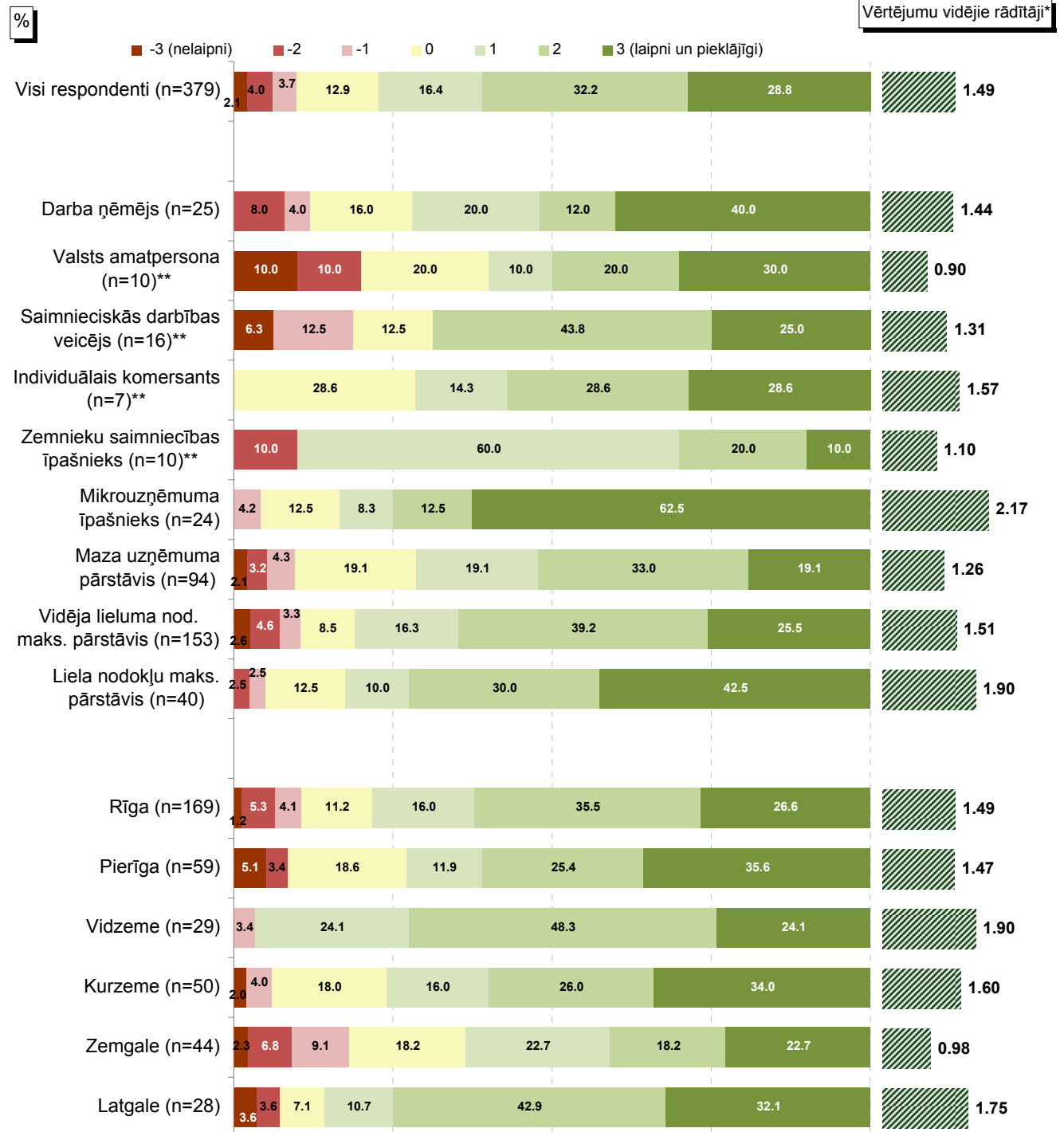
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, veicot parādu piedziņu?"

**VID DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA, VEICOT PARĀDU PIEDZIŅU**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā  
 \*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

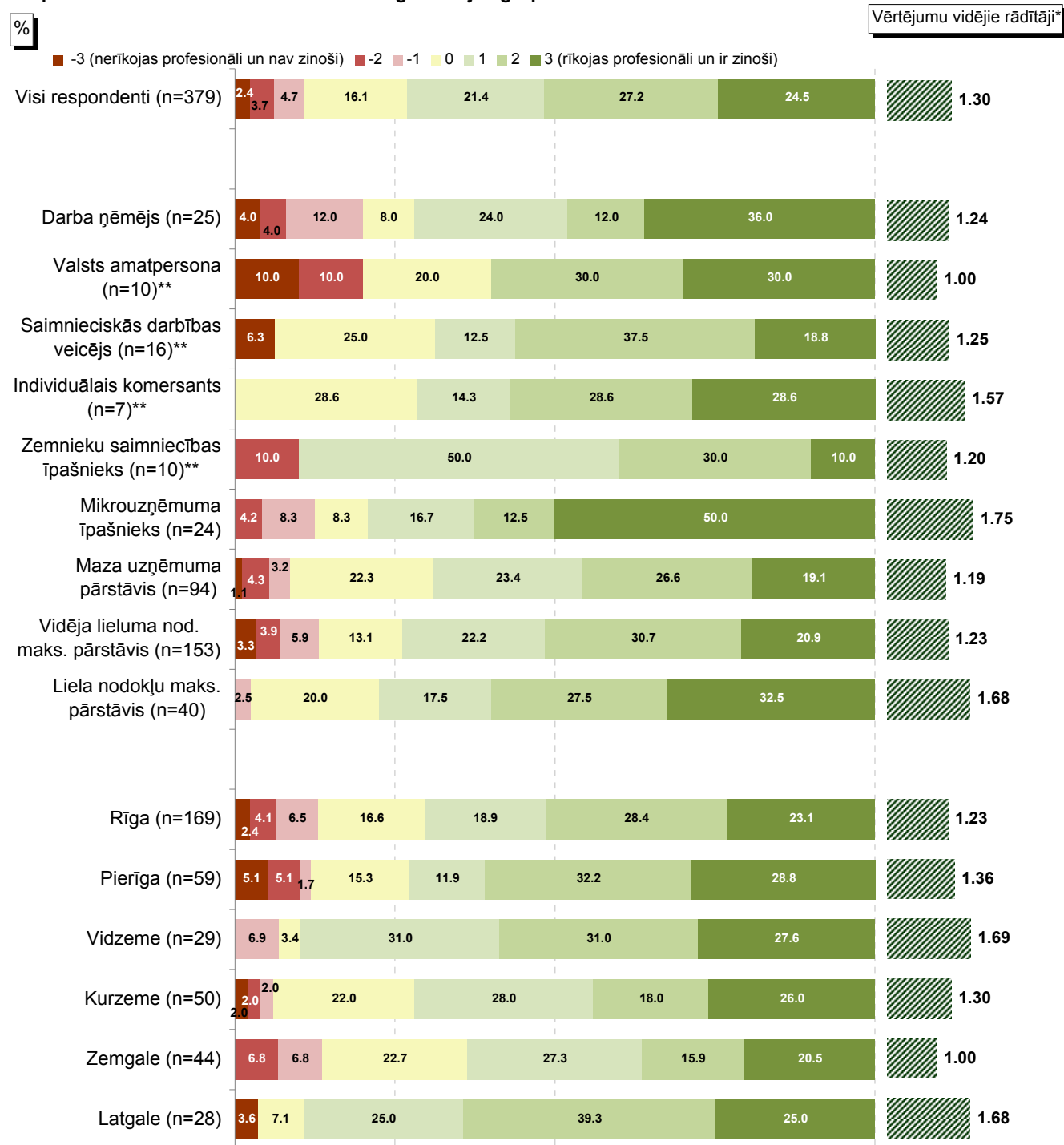
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, veicot parādu piedziņu?"

**VID DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE, VEICOT PARĀDU PIEDZIŅU**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā

\*\* Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu

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

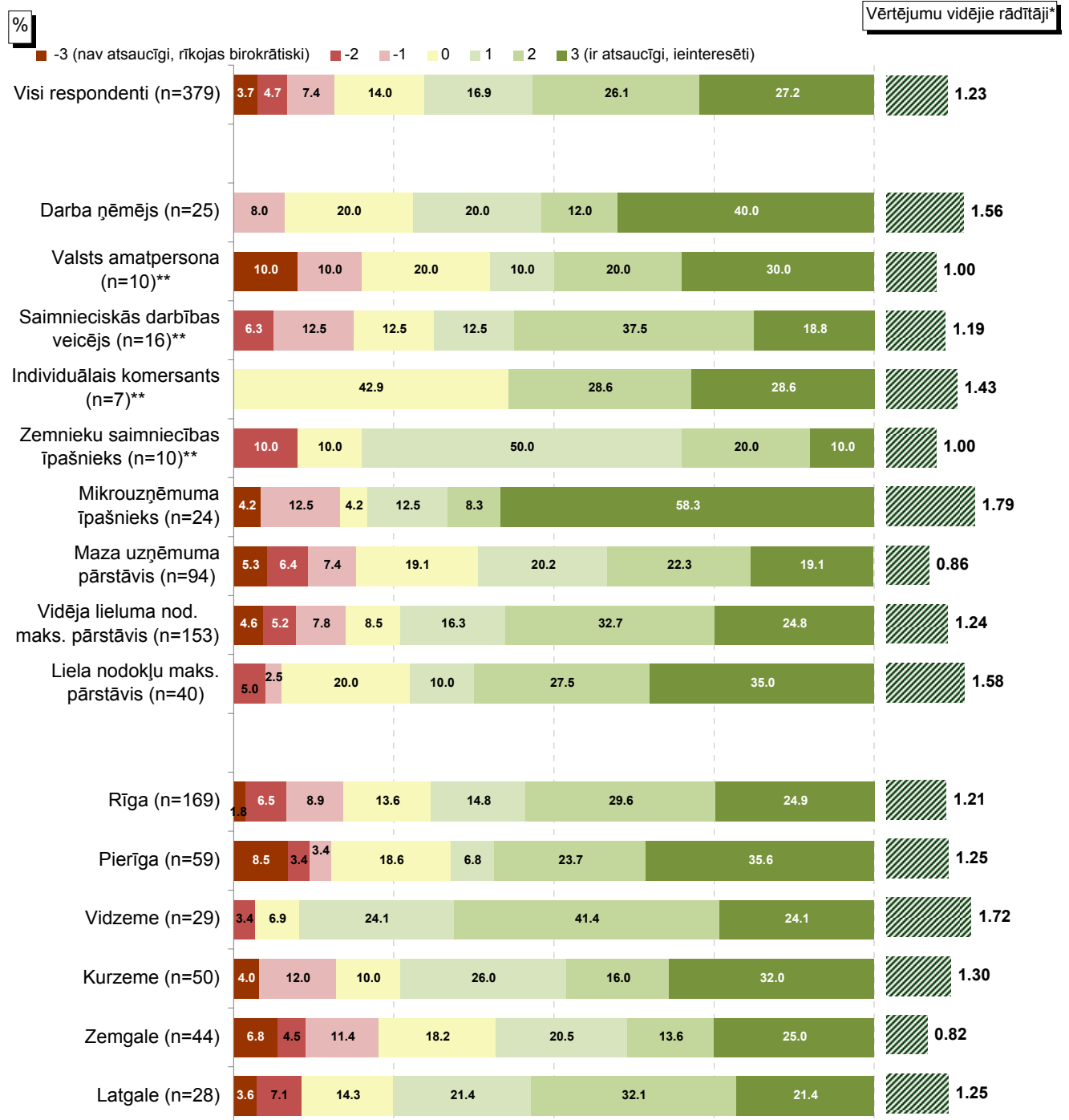


**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, veicot parādu piedziņu?"

**VID DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA, VEICOT PARĀDU PIEDZIŅU**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

## **9. VID mājaslapas un mobilo aplikāciju vērtējums**

Nodokļu maksātājiem tika jautāts, vai viņi ir izmantojuši jauno VID mājaslapu un mobilās aplikācijas, kā arī tika lūgts tās novērtēt.

### **9.1. VID mājaslapas vērtējums**

Saskaņā ar aptaujas datiem 42% respondentu ir izmantojuši jauno VID mājaslapu, 22% to ir apmeklējuši, bet nav ar to strādājuši, bet 37% to nav apmeklējuši.

Biežāk nekā caurmērā to, ka ir izmantojuši jauno VID mājaslapu, norādīja mazo uzņēmumu, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji, kā arī respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Rīgā.

Savukārt to, ka mājaslapu ir apmeklējuši, bet nav ar to strādājuši, biežāk nekā caurmērā atzīmēja zemnieku saimniecības īpašnieki, mikrouzņēmuma īpašnieki mazo uzņēmumu un vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji, kā arī respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Latgalē.

Lūgti novērtēt VID mājaslapas funkcionalitāti, apmierinātību ar to pauda 73% pētījuma dalībnieku, kuri ar to bija strādājuši, bet neapmierināti bija 11% respondentu. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +1.10. Biežāk nekā caurmērā atzinīgu vērtējumu sniedza individuālie komersanti un respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Latgalē.

### **9.2. VID mobilās aplikācijas „Attaisnotie izdevumi” vērtējums**

Lūgti norādīt, vai viņi ir informēti par VID mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”, 6% respondentu atbildēja, ka ir par to informēti un to izmanto, 36% atzina, ka ir informēti, bet nav to izmantojuši, bet 59% norādīja, ka nav informēti par šādu aplikāciju.

Nedaudz biežāk to, ka ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”, norādīja valsts amatpersonas.

Vērtējot VID mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”, pozitīvi noskaņoti bija 84% respondentu, kuri to bija izmantojuši, bet negatīvi - 6% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.59.

### **9.3. VID mobilās aplikācijas „Aizdomīgie darījumi” vērtējums**

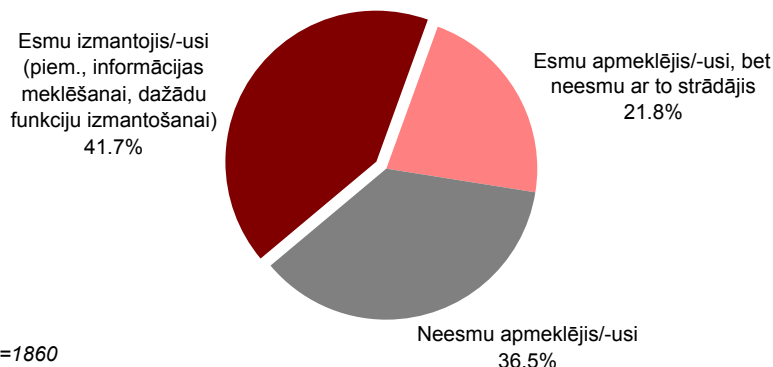
Aptaujas dati liecina, ka 2% respondentu ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo aplikāciju „Aizdomīgie darījumi”. To, ka par aplikāciju ir informēti, bet nav to izmantojuši, norādīja 31%, bet 67% atzina, ka nav par tādu informēti.

No respondentiem, kuri VID mobilo aplikāciju „Aizdomīgie darījumi” ir izmantojuši, 86% to vērtēja pozitīvi, bet negatīvu vērtējumu sniedza 9%. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.63.

## 9. VID mājaslapas un mobilo aplikāciju vērtējums

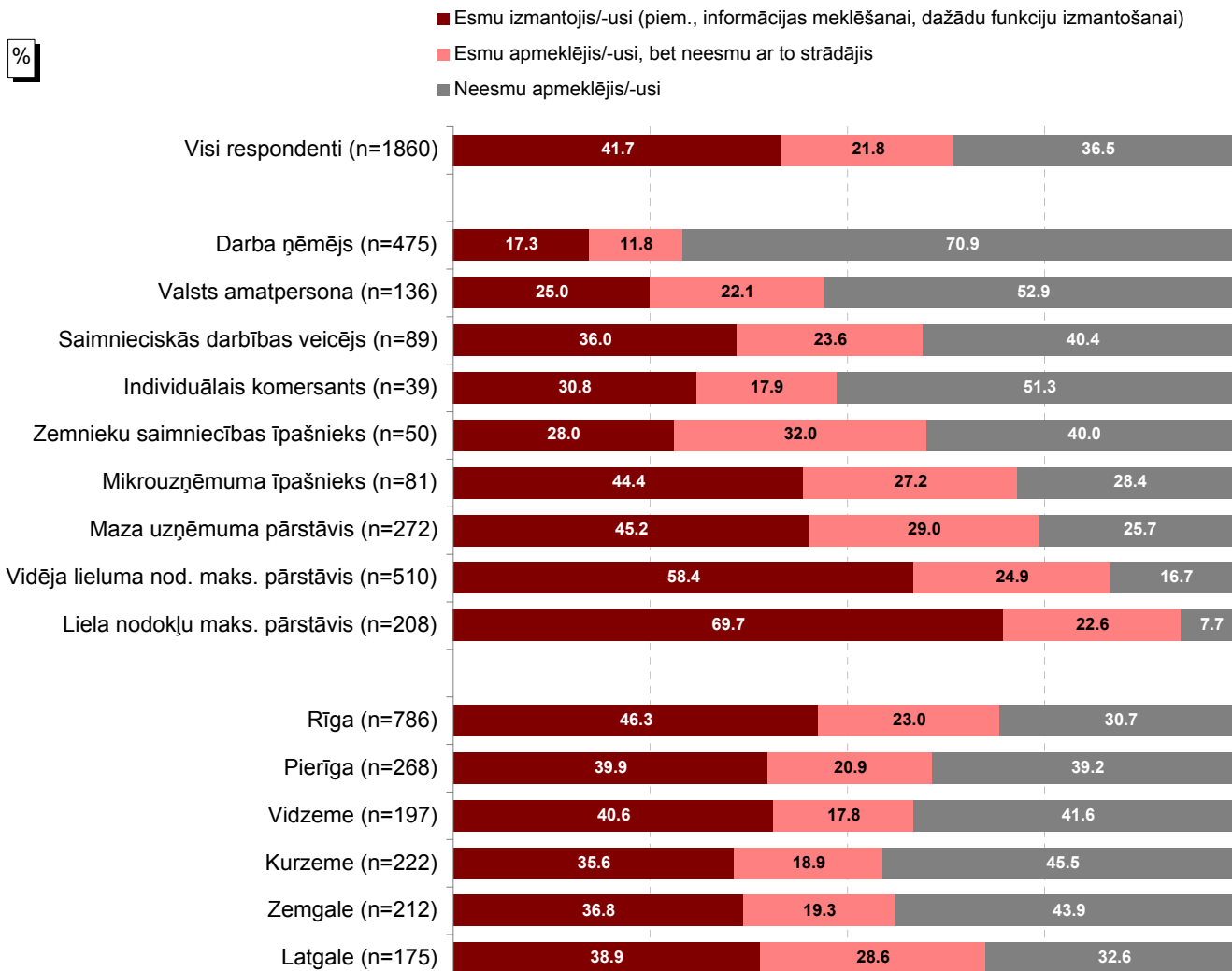
### 9.1. VID mājaslapas vērtējums

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



Bāze: visi respondenti, n=1860

#### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



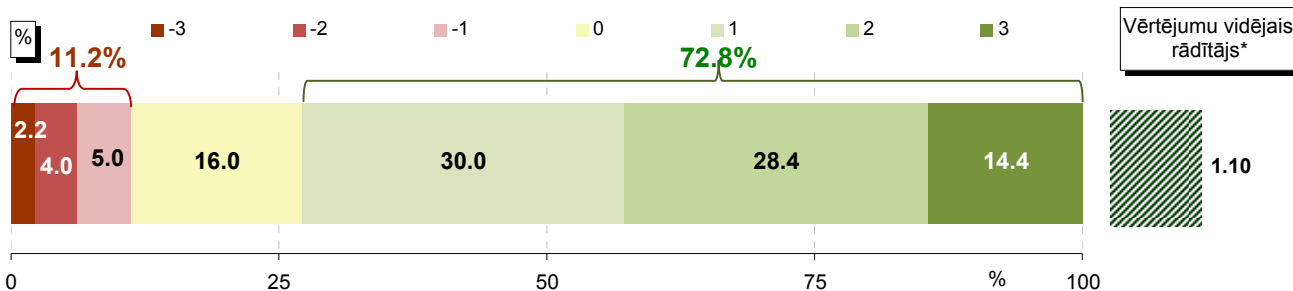
Bāzes: visi respondenti

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs kopumā novērtētu jaunās VID mājaslapas funkcionalitāti?"

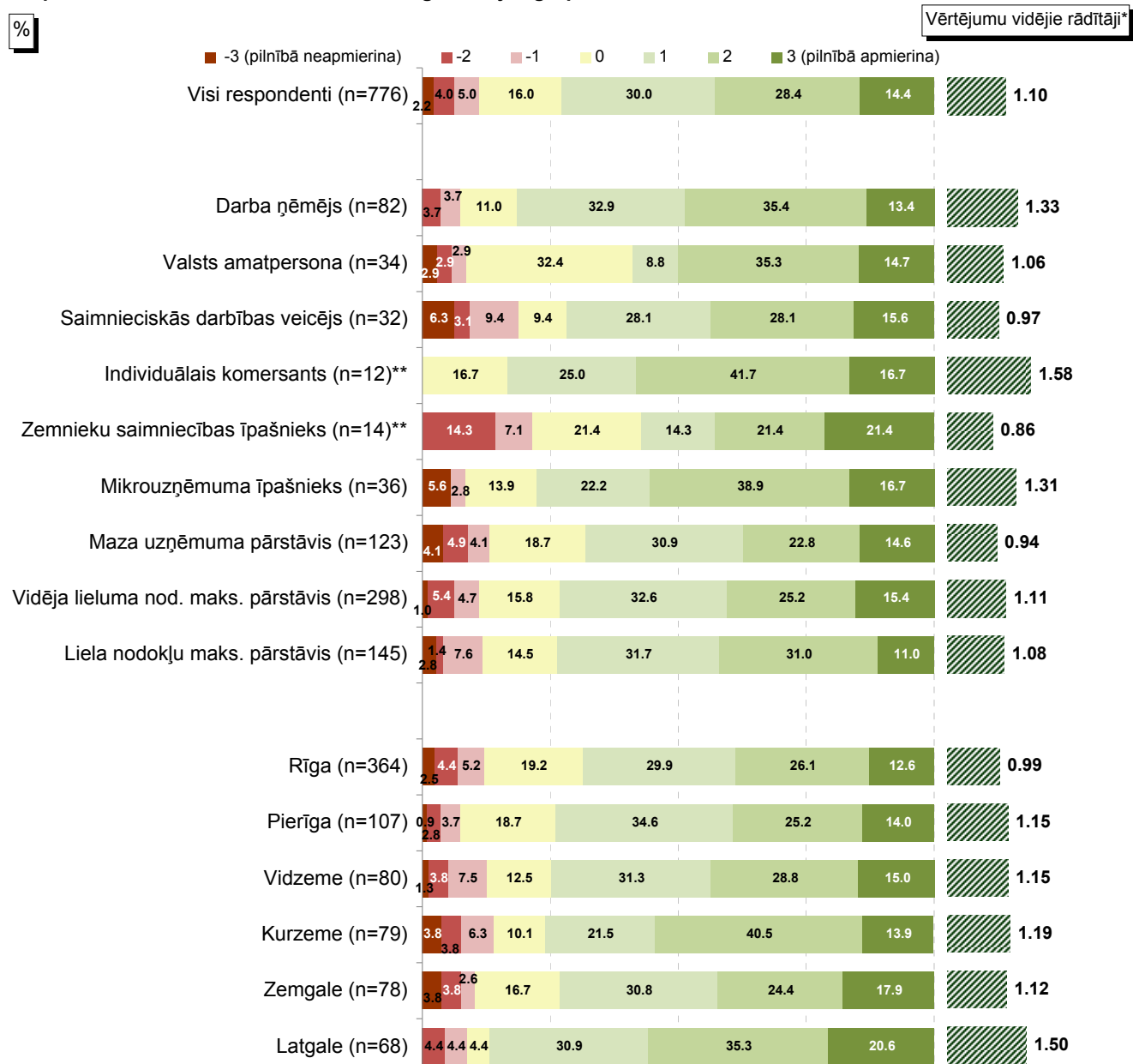
-3 (pilnībā neapmierina)

+3 (pilnībā apmierina)



Bāze: respondenti, kuri ir apmeklējuši un izmantojuši jauno VID mājaslapu, n=776

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



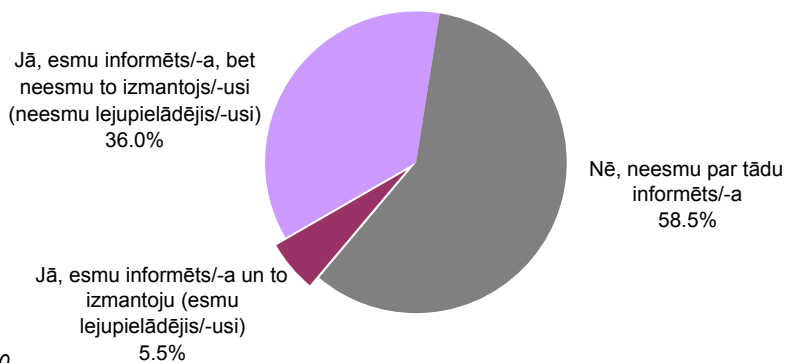
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši un izmantojuši jauno VID mājaslapu

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

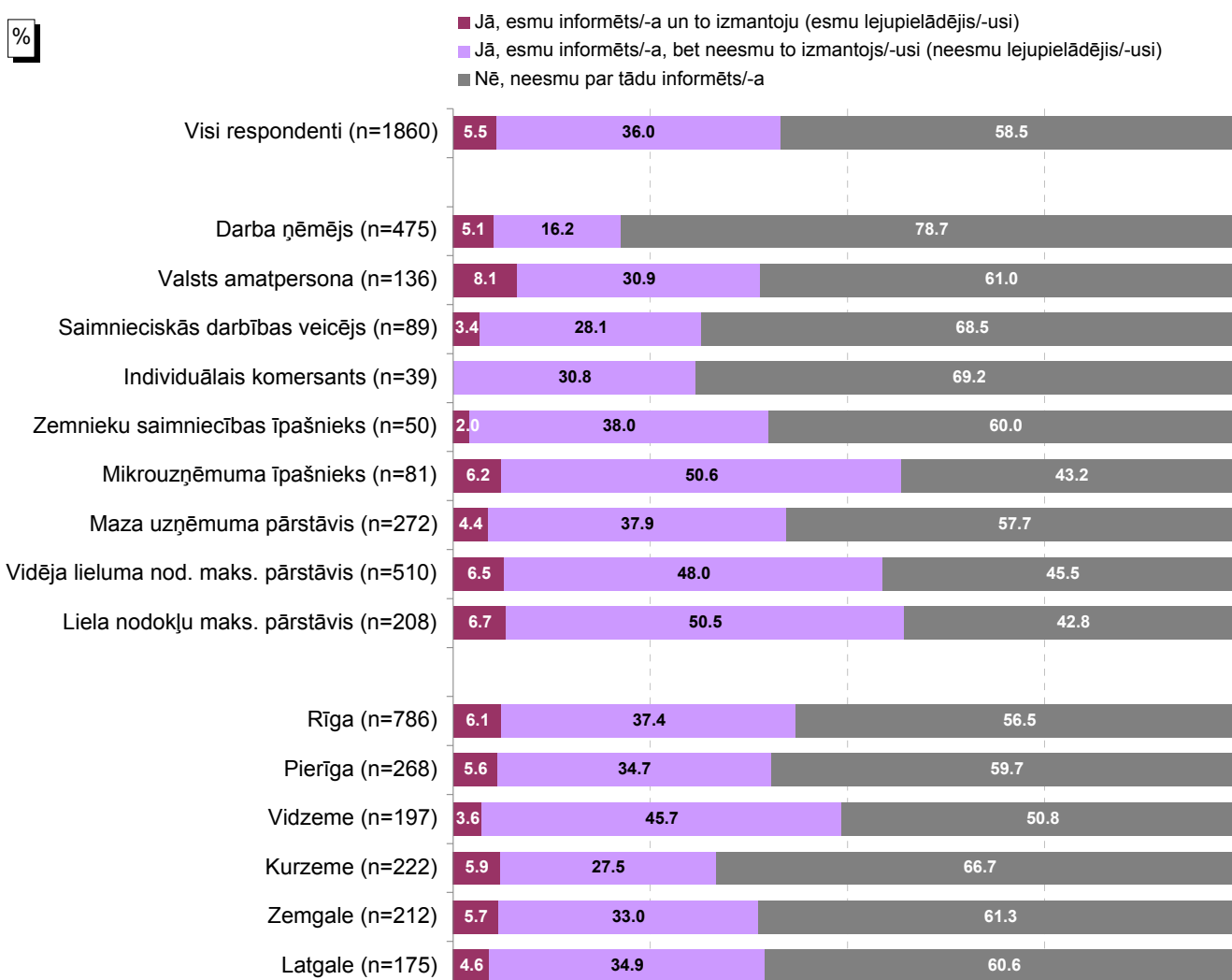
## 9.2. VID mobilās aplikācijas „Attaisnotie izdevumi” vērtējums

“Vai esat informēti par VID mobilo aplikāciju “Attaisnotie izdevumi”?”



Bāze: visi respondenti, n=1860

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



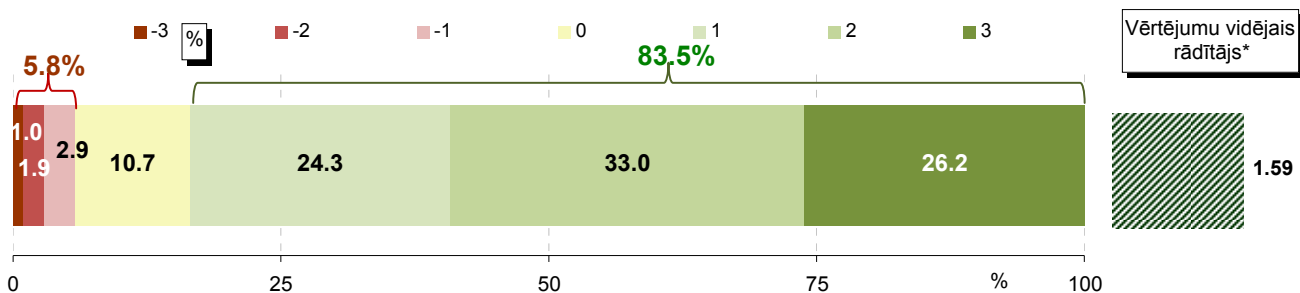
Bāzes: visi respondenti

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina VID mobilā aplikācija "Attaisnotie izdevumi!"

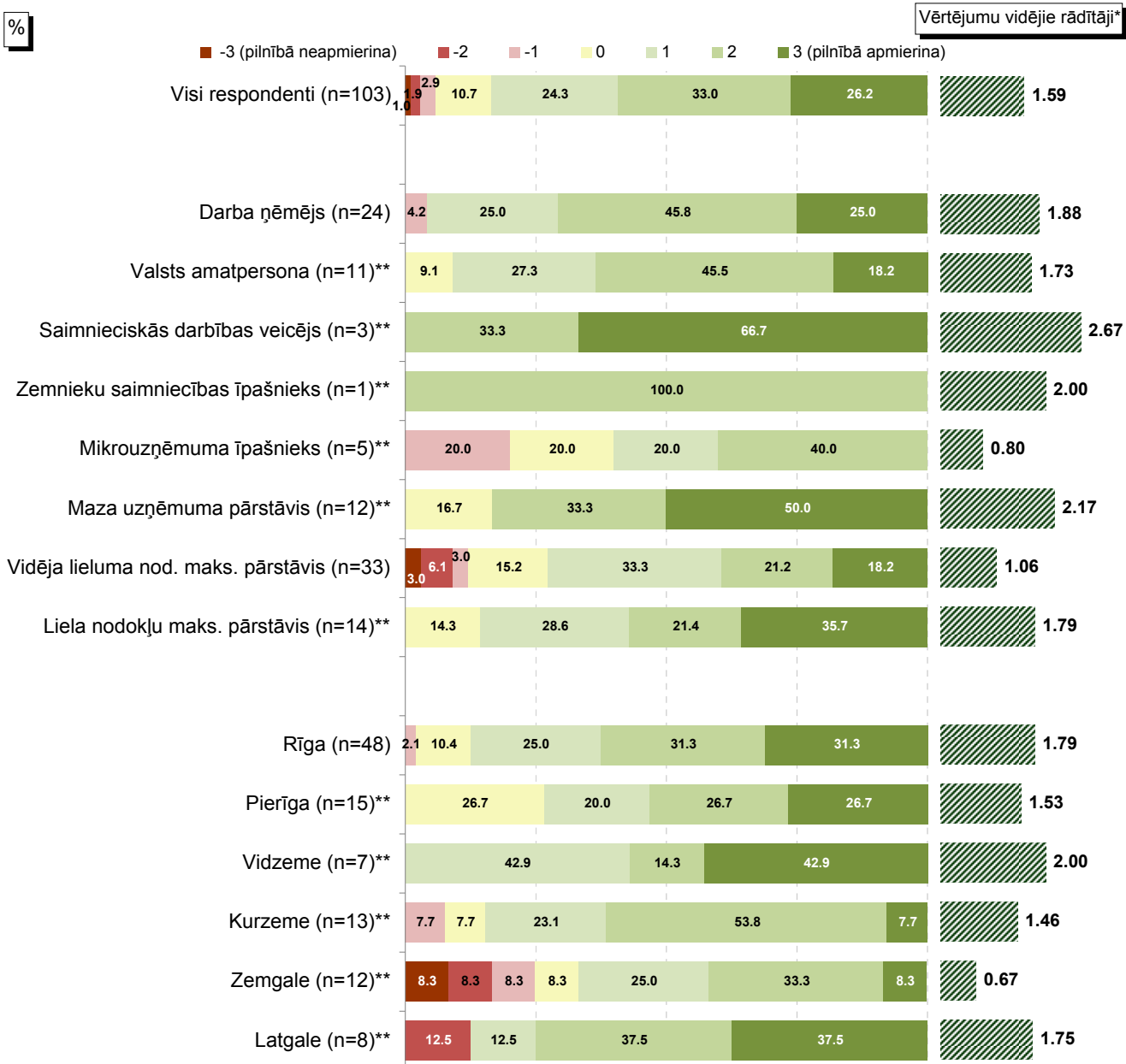
**-3 (pilnībā neapmierina)**

**+3 (pilnībā apmierina)**



Bāze: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo aplikāciju "Attaisnotie izdevumi", n=103

## Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



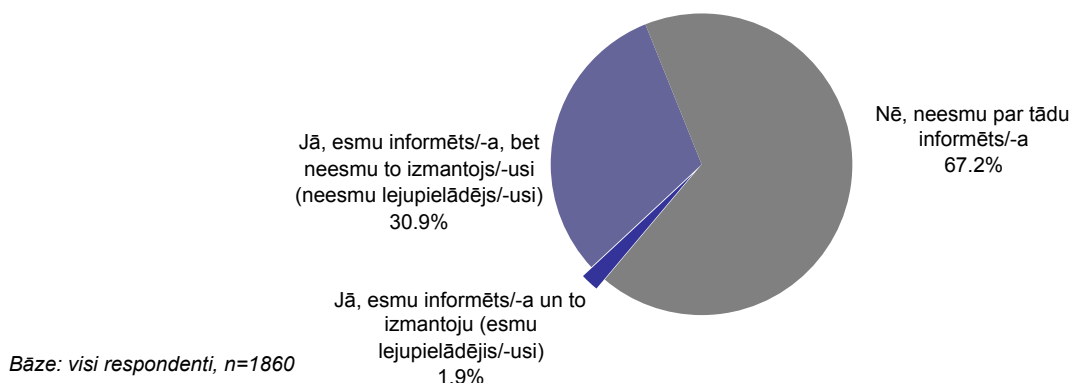
Bāzes: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo aplikāciju "Attaisnotie izdevumi"

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

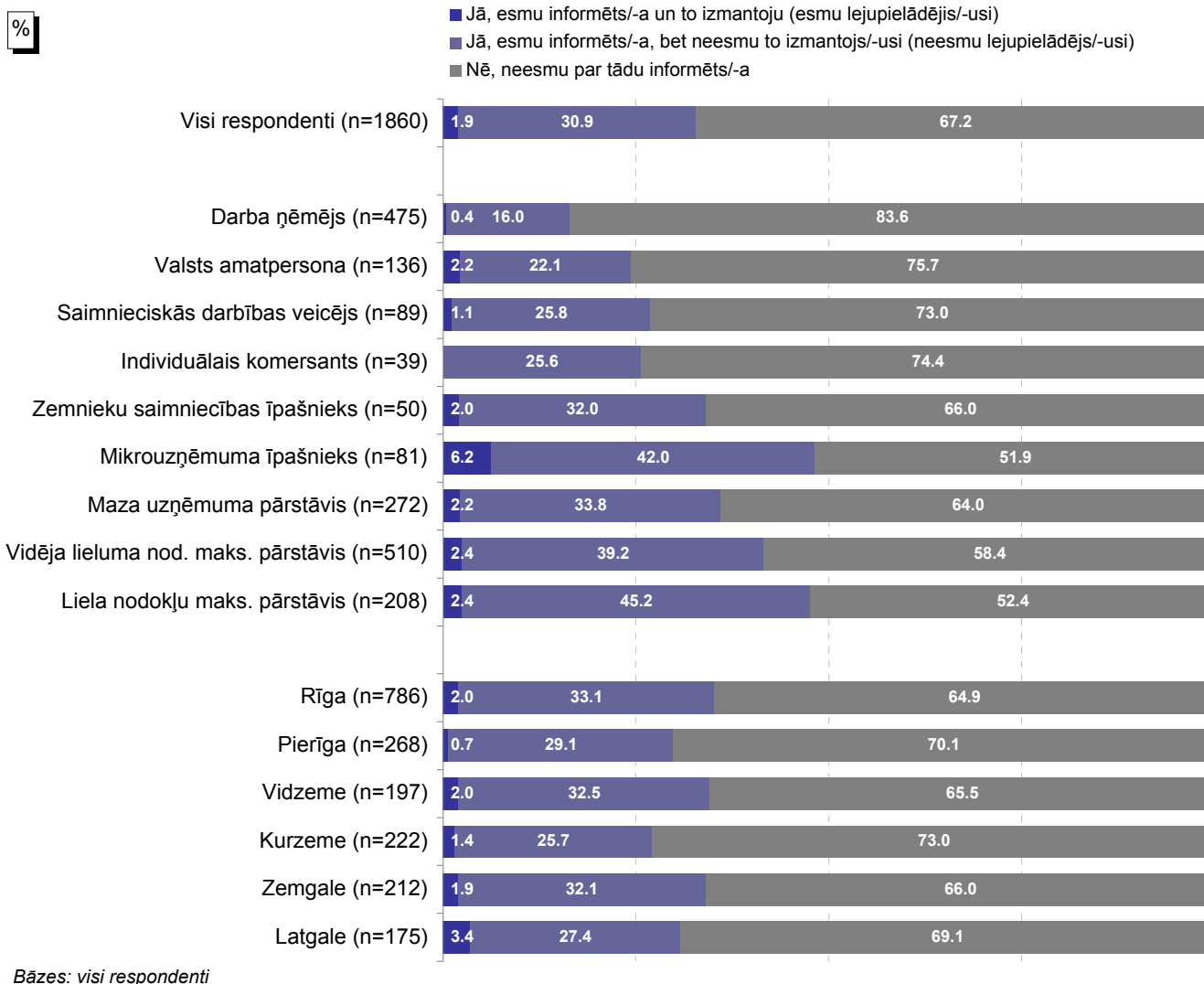
\*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

### 9.3. VID mobilās aplikācijas „Aizdomīgie darījumi” vērtējums

"Vai esat informēti par VID mobilo aplikāciju "Aizdomīgie darījumi"?"



#### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

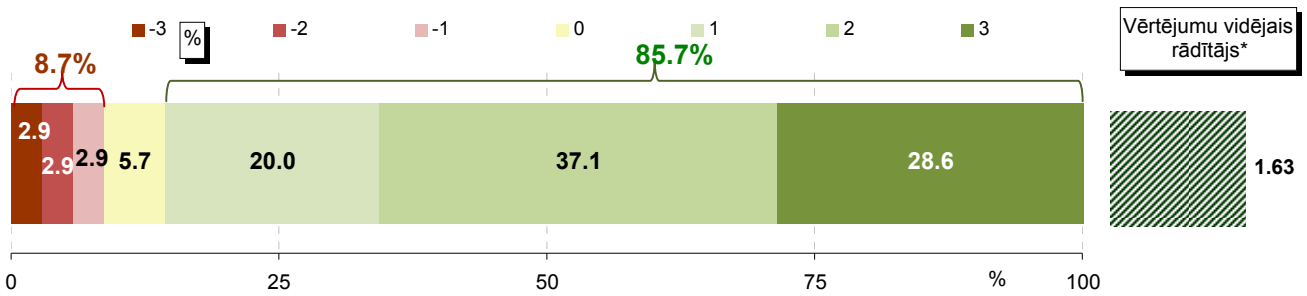


**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina VID mobilā aplikācija "Aizdomīgie darījumi"!"

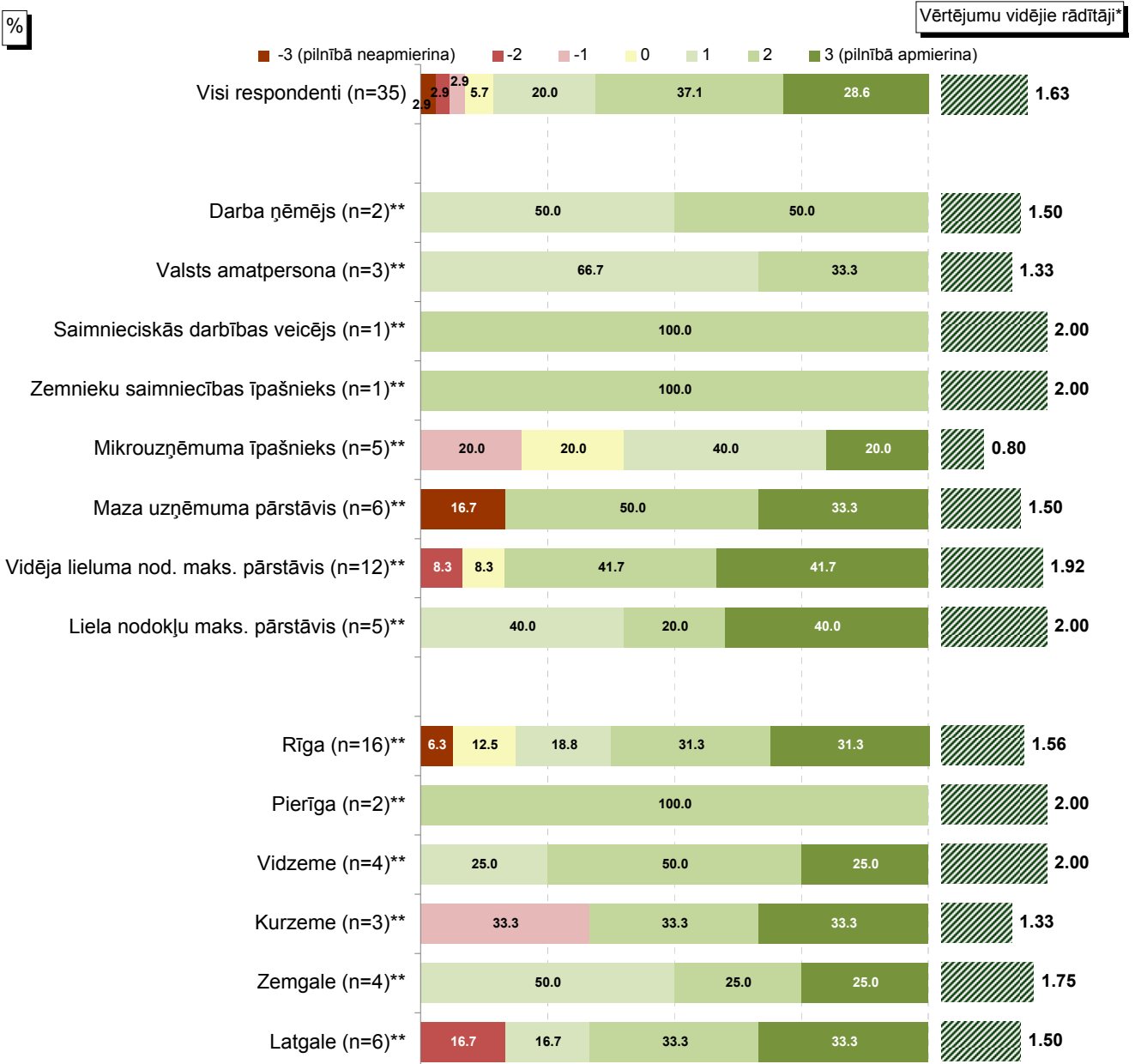
**-3 (pilnībā neapmierina)**

**+3 (pilnībā apmierina)**



Bāze: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo aplikāciju "Aizdomīgie darījumi", n=35

**Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās**



Bāzes: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo aplikāciju "Aizdomīgie darījumi"

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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



## 10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos

Pētījuma ietvaros nodokļu maksātājus lūdza norādīt, „Kādas VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs vērtējat atzinīgi?”. Šajā jautājumā respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši formulēja savas atbildes, kas datu apstrādes laikā tika apkopotas lielākās grupās.

Raksturojot atbildes, jānorāda, ka 59% atbildēja, ka viņi “nezina” šādas aktivitātes un vēl 12% atbildēja, ka pozitīvi vērtējamās VID aktivitātes viņi pēdējo 12 mēnešu laikā nav pamanījuši.

No aptaujātajiem nodokļu maksātājiem, kuri nosauca vismaz vienu atzinīgi vērtējamu VID aktivitāti (29%), respondenti visbiežāk (7%) norādīja uz EDS pilnveidošanu - lielākā daļa vienkārši minējuši, ka EDS tiek uzlabota, papildināta, sakārtota un modernizēta, padarīta ērtāka, bet ir minēti arī konkrēti pozitīvi uzlabojumi – „EDS katram uzņēmumam ir pieejama lietderīga informācija, gan par riskantajiem sadarbības partneriem vai vidējo algu nozarē”, „fiziskās personas deklarāciju aizpildīšana EDS”, „to ka, atverot EDS, parādās, vai ir nodokļu pārmaxa vai parāds” u.c.

Nedaudz retāk minēta „komunikācija ar VID” (6%) – tas, ka Valsts ieņēmumu dienests informē par dažādiem jaunumiem, izmaiņām, sūta atgādinājumus, nodrošina nepieciešamās informācijas pieejamību Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) un VID mājaslapā, veic dažādas informatīvās kampaņas, kā arī nodrošina iespēju sazināties ar VID (pa telefonu, elektroniski u.c.)

Ciņu ar ēnu ekonomiku nosauca 3% aptaujas dalībnieku. Respondenti norādījuši, ka ir pamanītas VID „tematiskās pārbaudes autoservisos un skaistumkopšanas salonos”, „sabiedriskās ēdināšanas uzņēmumu pārbaude”, „PVN shēmu atklāšana”, „cīņa ar kontrabandas precēm, centrāltirgus sakārtošana”, kā arī vispārīgi pieminēta „cīņa ar aplokšņu algām”, „nodokļu nemaksātāju „ķeršana” u.c. Tika pieminēta arī reklāmas kampaņa, kas veltīta nodokļu maksāšanas veicināšanai.

Tikpat bieži (3%) aptaujas dalībnieki nosauca ar apkalpošanas kultūru saistītus aspektus (minēts, ka darbinieki ir laipni, pieklājīgi, zinoši un saprotoši).

2% norādīja, ka starp atzinīgi vērtējamiem darbiem ir semināru rīkošana un konsultācijas un jaunas mājaslapas izveidošana (2%). Citas aktivitātes minētas retāk.

Salīdzinot ar 2014.gadā veiktās aptaujas rezultātiem, jāsecina, ka 2014.gadā respondenti biežāk varēja nosaukt kādu pozitīvi vērtējamu VID aktivitāti (2014.: 37%, 2016.: 29%).

Jāatzīmē, ka retāk nekā pirms diviem gadiem aptaujas dalībnieki minēja komunikāciju ar VID (2014.: 8%, 2016.: 6%) un elektroniskās algas nodokļu grāmatiņas ieviešanu (2014.: 3%, 2016.: 0.3%), bet ir parādījušās arī jaunas aktivitāšu grupas – jauna mājaslapa (2%), darbinieku rotācija, maiņa (1%), mobilās aplikācijas (1%), atbalsts, pateicības godīgiem nodokļu maksātājiem (1%).

## 10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos

"Kādas VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs vērtējat atzinīgi?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

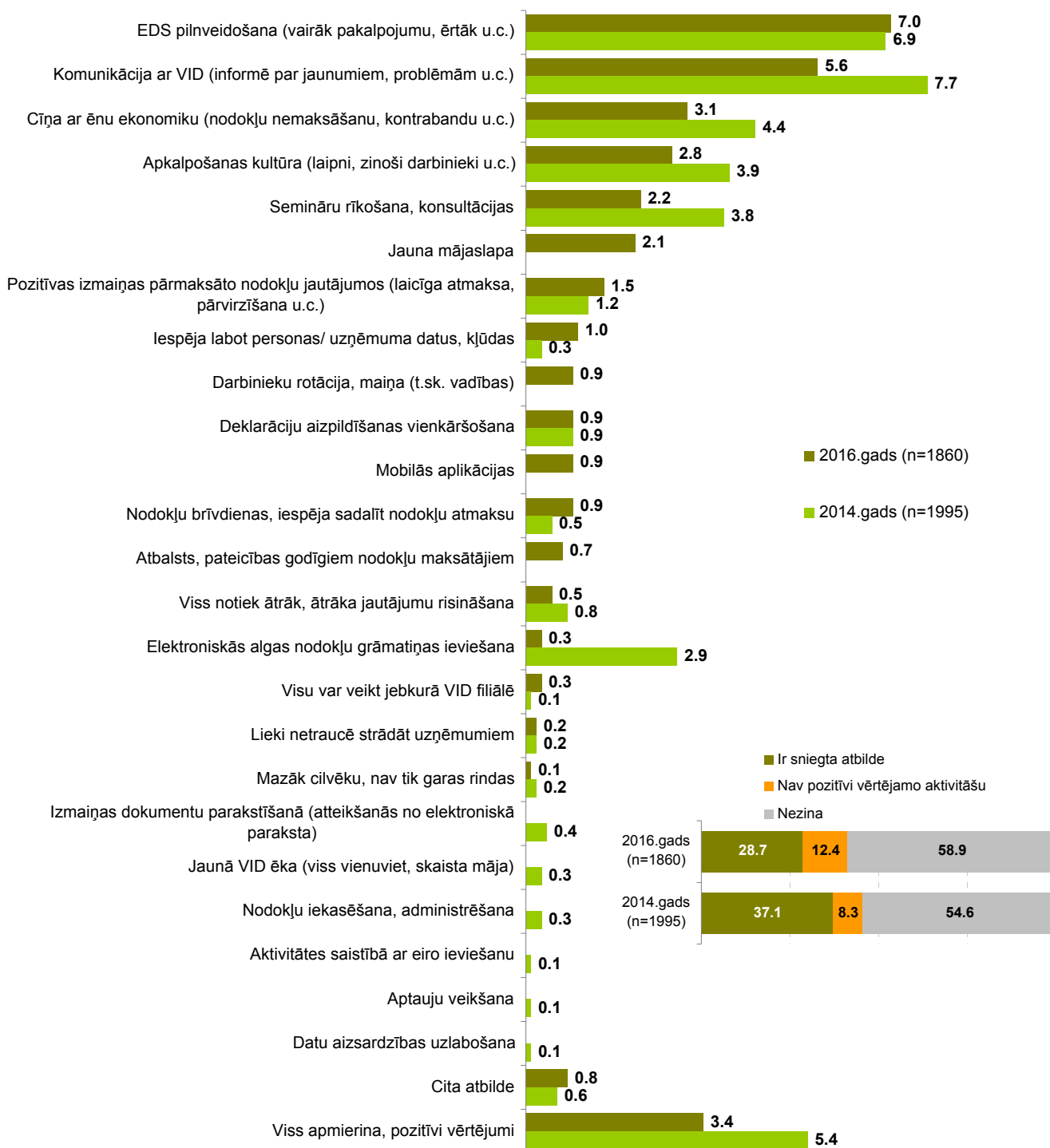
\*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst (katra atbilde minēta 1 reizi): „atturēšos komentēt, bet tas nav normāli, ja kuģis ir 1/2 gadu bez kapteiņa – respektīvi, direktora”; „beigt spamot ar nodokļu maksātāju e-pasta adresēm būtu atzinīgi vērtējama aktivitāte”; „bijusī VID ģenerāldirektore veica kaut kādas aktivitātes”; „domu par analītiskās nodaļas atvēršanu”; „ir dzirdētas dažādas aktivitātes”; „nav skaidri VID mērķi un plāns, līdz ar to nav iespējams novērtēt rezultātu”; „nemainīt likumdošanas norādes”; „pašnodarbinātām ierobežojumus”; „plašsaziņas līdzekļos dzirdētas labas un sliktas lietas”; „uzskatu, ka VID daudzos gadījumos (dažādas vēstules un kampaņas) darbojas nevis analizējot, bet vienkārši atrakstoties”; „vai VID ir izdevies uzlabot savu reputāciju? ”; „vēlme uzlabot savu tēlu”; „VID vadītāja meklējumi pašreiz bremzē visu VID darbu”; „VSAOI ieviešana no minimālās algas (ar 2017.g.)”.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādas VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs vērtējat atzinīgi?"

### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

## 11. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

Aptaujātos nodokļu maksātājus lūdza raksturot viņu negatīvo pieredzi sadarbībā ar VID pēdējā gada laikā. Respondenti raksturoja situāciju, kad viņus neapmierināja sniegtie pakalpojumi, kā arī savu reakciju neapmierinoša pakalpojuma saņemšanas gadījumā – vai par to tika informēts VID, bet ja nē – kādu iemeslu dēļ.

Lūgti norādīt, vai pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad viņi **nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti**, 20% atbildēja apstiprinoši.

Biežāk nekā caurmērā to, ka ir saskārušies ar šādām situācijām, atzīmēja saimnieciskās darbības veicēji (24%), kā arī vidēja lieluma (25%) un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji (32%), kā arī tie, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Rīgā (26%).

Jāatzīmē, ka 2016.gadā aptaujas dalībnieki retāk norādīja, ka ir saskārušies ar situācijām, kad viņus neapmierināja VID pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāte (2012.: 27%, 2014.: 24%, 2016.: 20%). Analizējot izmaiņas nodokļu maksātāju atbildēs atkarībā no viņu statusa, jāsecina, ka nedaudz biežāk kā 2014.gadā uz negatīvu pieredzi norādīja saimnieciskās darbības veicēji (2012.: 21%, 2014.: 22%, 2016.: 24%), zemnieku saimniecības īpašnieki (2012.: 16%, 2014.: 13%, 2016.: 22%).

Lūgti raksturot pakalpojumu, ar kura kvalitāti viņi **nebija apmierināti**, respondenti visbiežāk norādīja, ka viņi ir saņēmuši nekompetentas atbildes (30%). Jau retāk tika norādīts, ka viņi saskārās ar nelaipnu darbinieku attieksmi (14%), pieredzēja, ka dažādi VID darbinieki, komentējot vienu un to pašu situāciju, sniedz dažādas atbildes, skaidrojumus (11%). Vairāk nekā 5% aptaujāto norādīja, ka viņi saņēma tikai formālas atbildes (7%), VID darbinieki neiedziļinājās problēmā, bija vērojama pavirša attieksme (7%), kā arī ilgstoši (vai vispār) nereaģēja uz uzdoto jautājumu (7%).

Aptaujātajiem, kuri bija saskārušies ar pakalpojumu, kuru kvalitāte viņus neapmierināja, vaicāja, **vai viņi informēja VID par šīm situācijām**. Jāatzīmē, ka vairākums (76%) to nebija darījuši. No tiem, kas par savu negatīvo pieredzi bija informējuši VID, 8% norādīja, ka iesniedza rakstisku vai mutisku sūdzību, 8% zvanīja uz anonīmo bezmaksas VID uzticības tālruni, bet 11% VID informēja citā veidā.

Savukārt aptaujas dalībniekiem, kuri, saskaroties ar situācijām, kad palika neapmierināti ar pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, VID par to neinformēja, lūdza nosaukt galvenos **iesmeslus, kāpēc tas netika darīts**. Atbildot uz šo jautājumu, respondentiem atbilžu varianti netika piedāvāti, viņi paši formulēja savas atbildes, kas datu apstrādes laikā tika apkopotas lielākās grupās.

Atturēšanās par šīm situācijām informēt VID visbiežāk tika pamatota ar uzskatu, ka nav jēgas informēt VID par šādiem gadījumiem – nekas nemainīsies, tam nav nozīmes, nav ticības, ka informēšana kaut ko mainīs un tamlīdzīgi (28%), bet otrs biežāk minētais arguments bija laika trūkums (23%). Citi skaidrojumi tika sniegti jau retāk: 9% norādīja, ka jautājums tika atrisināts pašu spēkiem vai vērstoties pie citiem darbiniekiem, 7% atzina, ka problēma nešķīta tik nopietna, lai par to sūdzētos, 6% - ka nebija vēlmes strīdēties vai

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

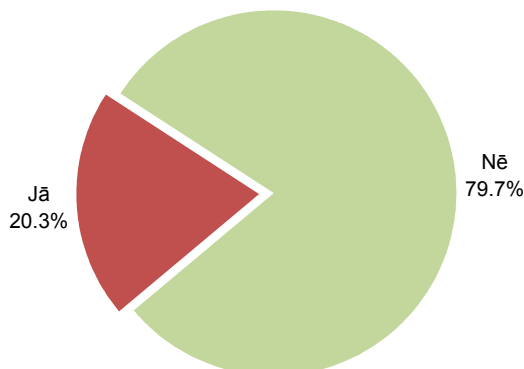
„bojāt sev nervus”, bet gandrīz tikpat bieži tika norādīts, ka bija bail, ka sūdzības dēļ viņus varētu skart kādas sankcijas (5%) vai viņi nezināja, pie kā vērsties (5%). Citus iemeslus aptaujātie nosauca retāk.

Salīdzinot ar 2014.gadā veiktās aptaujas rezultātiem, jāsecina, ka 2016.gadā respondenti biežāk norādīja, ka tam nav jēgas (2014.: 25%, 2016.: 28%), vai arī atbildēja, ka tas nav darīts laika trūkuma dēļ (2014.: 18%, 2016.: 23%).

## 11. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

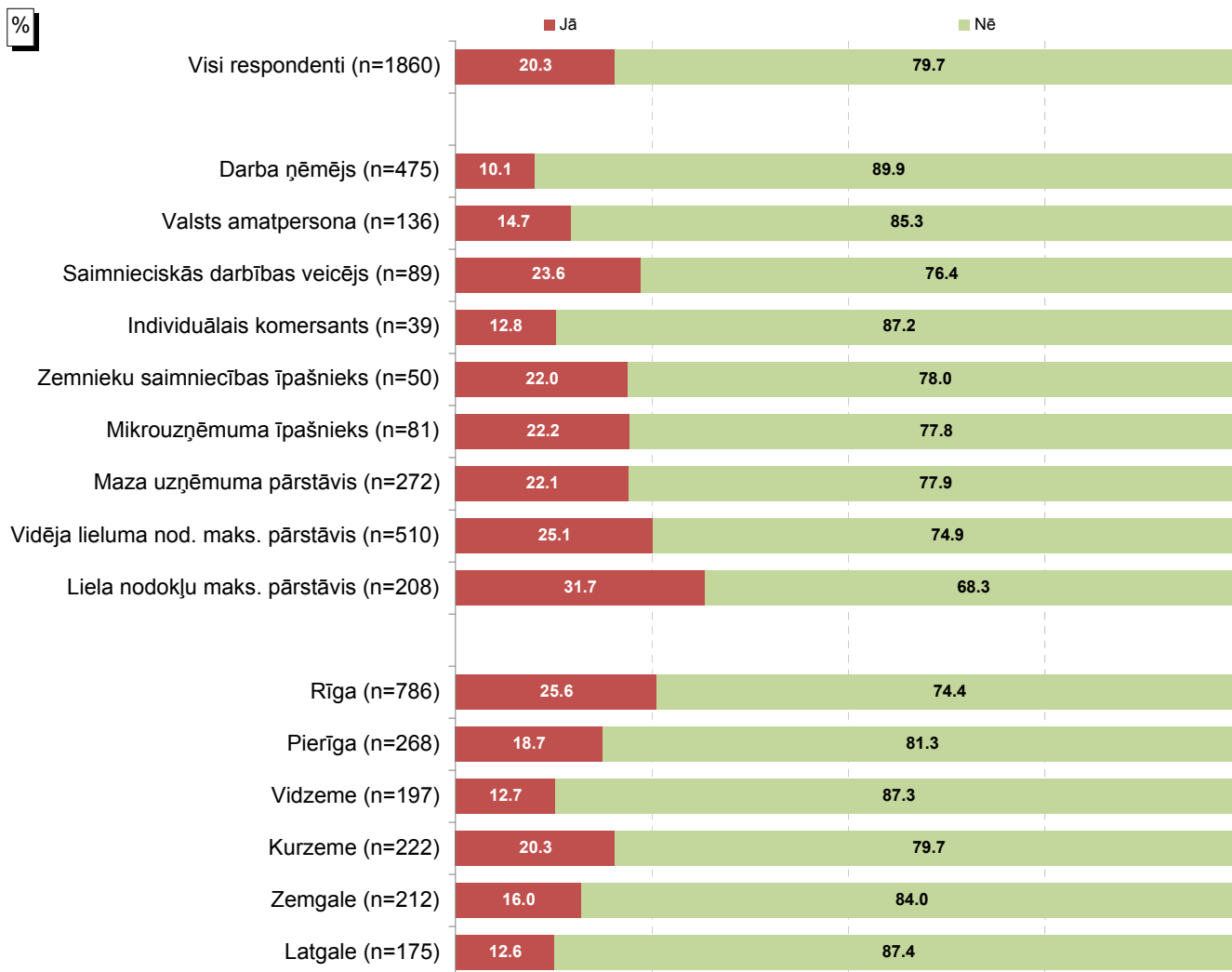
### Saskarsme ar neapmierinošu VID pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

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



Bāze: visi respondenti, n=1860

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

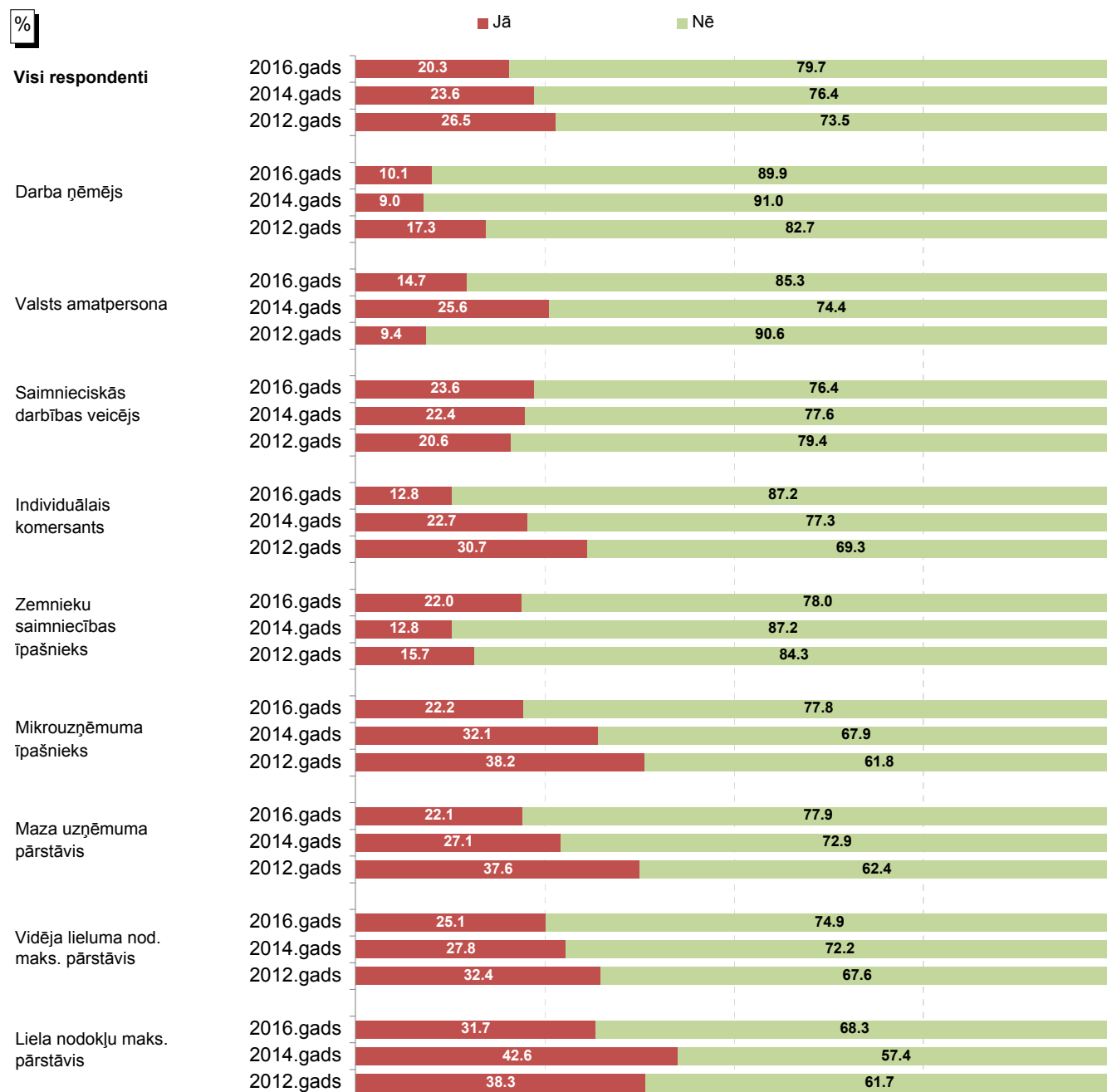


Bāzes: visi respondenti

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

### 2012.gada, 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa

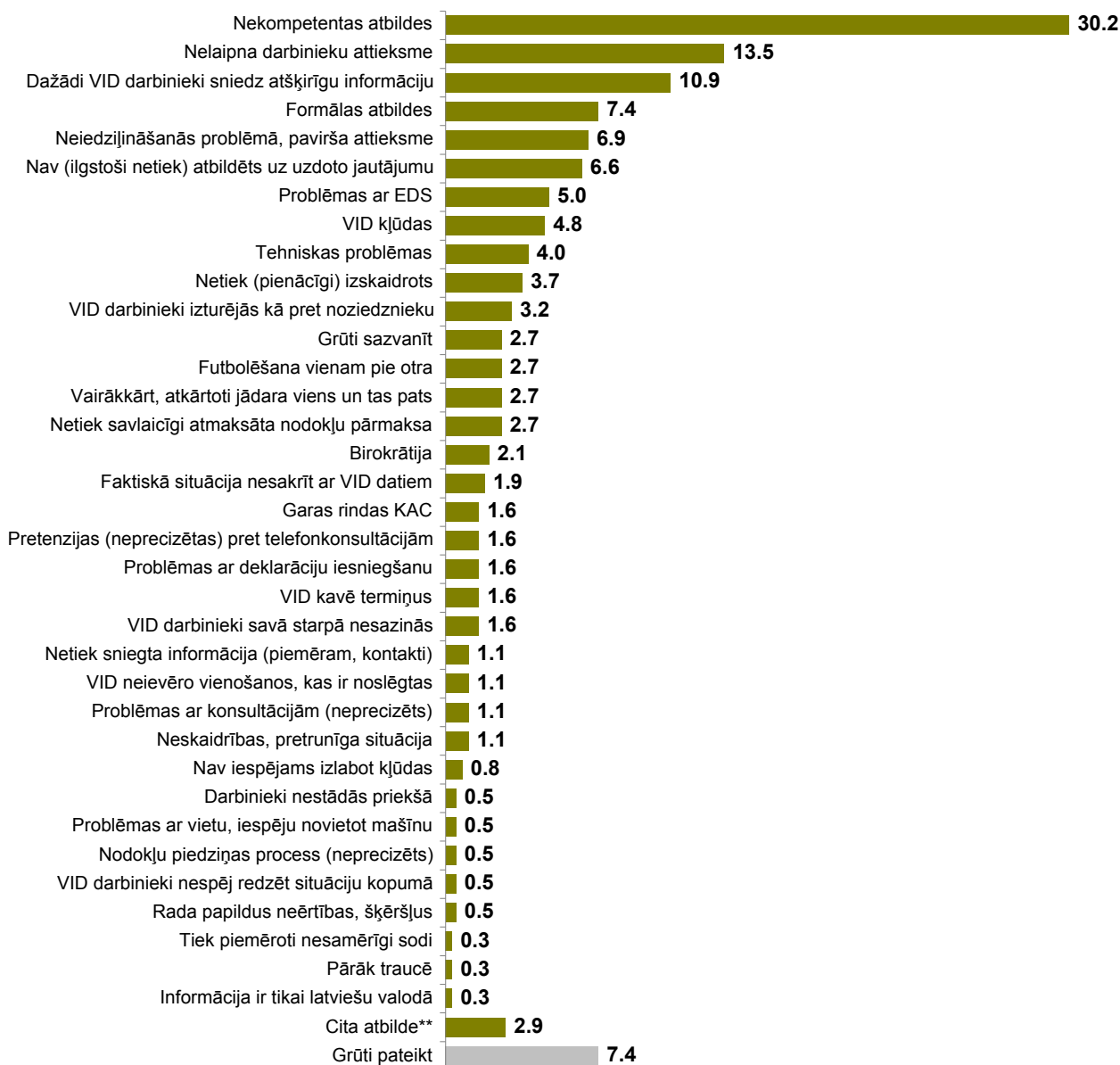


Bāzes: visi respondenti

\*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti?"

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Vai Jūs, lūdzu, varētu īsi aprakstīt situāciju, kad nebija apmierināts/-a ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, piemēram, kur tas notika, kas tieši izsauca Jūsu neapmierinātību?"



Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad viņi nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, n=377

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

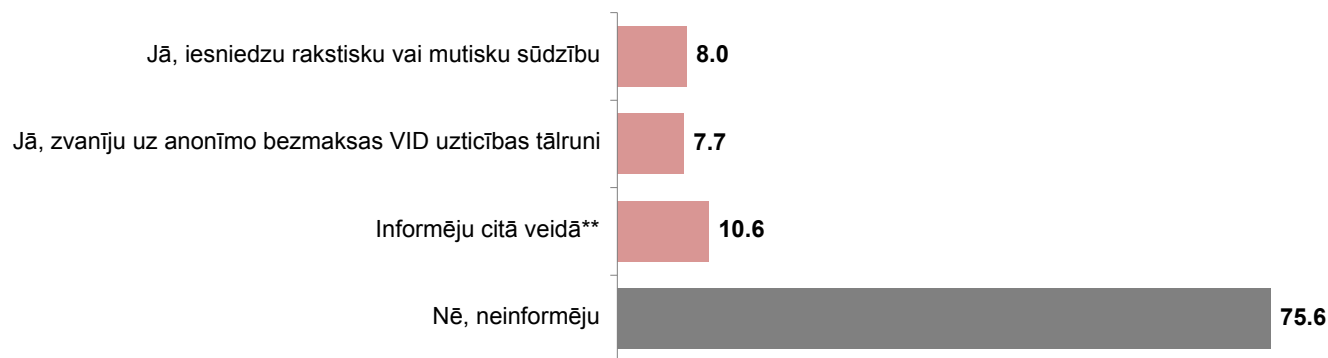
\*\*Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst (katra atbilde minēta 1 reizi): „ES partnera PVN reģistrāciju PVN maksātāju reģistrā”; „grūtības ar ES darījumiem/ tranzītu”; „informācija par kases aparātiem un kases sistēmām”; „jautājums bija saistīts ar īpašo PVN režīmu lietotām precēm, konkrētajā gadījumā transportlīdzekļu pārdošanu - pirkšanu”; „kad inspektore piezvana un jautā, kā mēs nodrošinām savu saimniecisko darbību, ja dažiem darbinieku darba alga iepriekšējā mēnesī pēc iesniegtā ziņojuma par VSA obligātajām iemaksām ir 0 EUR; uz to atbildot, paskaidrojām, ka uzņēmumam nav bijis pasūtījuma, līdz ar to aktīva ražošanas darbība nav notikusi, bet darbinieki nepiekrīt bezalgas atvaļinājumam un nepiekrīt, ka viņus atbrīvotu no darba, jo lielākā daļa darbinieku ir pirmspensijas vecumā un katra diena darbiniekam ir svarīga priekš darba stāža, uz to inspektore stingri nosaka, ka tā darīt nedrīkst un ja darbinieki mums nestrādā, viņi ir jāatlaiz”; „neprot iekasēt nodokļus, ko viņi tur dara, visa lielā mājā”; „nosūtīt informāciju par datu pārbaudi saistībā ar nodokļu nenomaksu, tika saņemta atbilde, ka privātpersonu iesniegumi netiek izskatīti un tam neseko pārbaudes”; „regulāri apmeklēju VID Tapešu ielā, pirmkārt, jāievieš skaistas formas, nevis lētākās, bet vizuāli pievilcīgas, tajā skaitā apavus, iemācīt darbiniekiem nākt uz darbu sakoptiem un tīriem, smaržīgiem”; „saskarsme ar alkatīgām, korumpētām un noziedzīgām VID amatpersonām”; „uz vienu sūdzību ir atbildējušas 2 VID nodaļas, tas nozīmē, ka darba uzdevumi VIDā pārklājas”; „uzdodu jautājumu pa VID konsultatīvo tālruni, vai jāietur IIN no bērnu pabalsta, kas izmaksāts sakarā ar bijušā darbinieka nāvi viņa sievai (darbinieks aizgājis no darba pirms vairākiem gadiem, bet ne pensijā, uzņēmumā nostrādājis vairākus gadus); pirmā atbilde ir - neapliek, ja summa nepārsniedz 213.43, bet, kad vēlreiz atkārtāju, ka tas ir bijušais darbinieks, bet likumā rakstīts, ka neapliek bērnu pabalstu, kas piešķirts darbinieku vai viņu radnieku nāves gadījumā, sāk domāt, jo it kā jāapliek, bet īstas pārliecības nav, katram gadījumam nodokli ieturēju, bet, ja jau tas ir VID konsultatīvais telefons, gribētos saņemt viennozīmīgi pareizu atbildi, varbūt ne uzreiz, bet pareizu, lai es redzētu, ka otrā galā man atbild profesionālis; saņemot atbildes e-pastā, arī vienmēr ir piebilde, ka atbildei ir tikai informatīvs raksturs, tātad tā man nevar kalpot kā atbilstoša dokuments, ko uzrādīt pie pārbaudes - tādā veidā VID noņem no sevis jebkādu atbildību par sniegto konsultāciju kvalitāti”; „zvanīju par to, ka priekšnieks nemaksā par nakts stundām, VID konsultants atbildēja, vai nebaidies, kā atlaidīs no darba”.



## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

### VID informēšana par neapmierinošām situācijām

"Vai Jūs informējāt VID par šīm situācijām?"

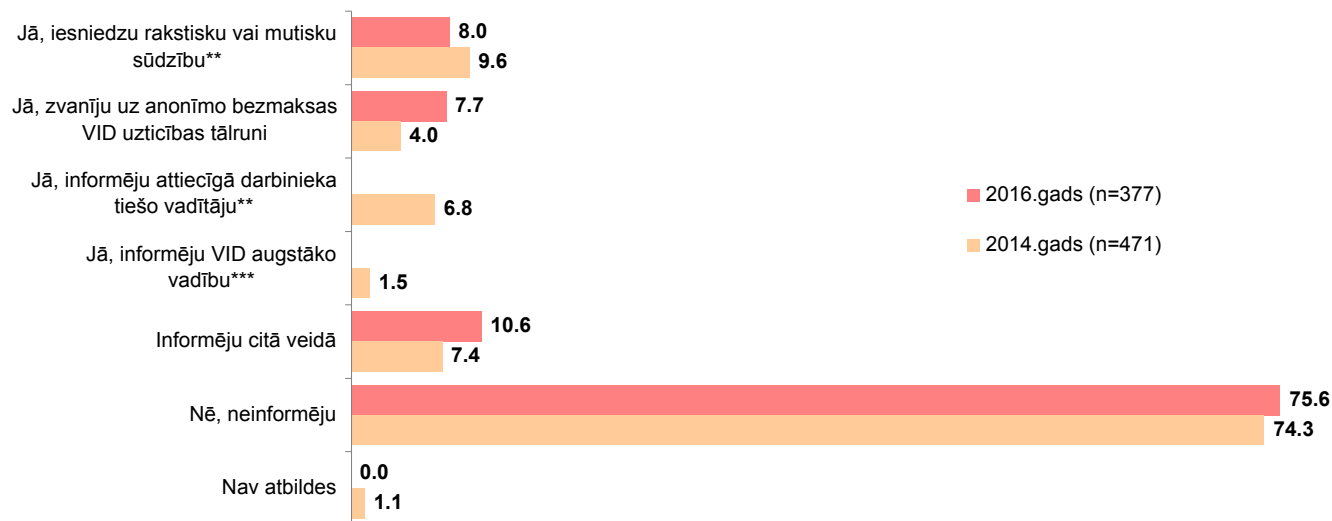


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad viņi nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, n=377

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

\*\*Kategorijā "Informēju citā veidā" ietilpst: „zvanīju VID konsultantiem uz VID tālruni, kas nav anonīms” (minēts 15 reizes); „izrunāju, atrisināju problēmu klātienē” (minēts 9 reizes); „zvanīju inspektoram” (minēts 2 reizes); „katrai personai esmu to izteicis, ar ko palaimējies sakomunicēt” (minēts 1 reizi); „ko nozīmē informēt VID, ja situācija jau ar pašu VID ir radusies, divains jautājums” (minēts 1 reizi); „konsultējos ar paziņu VID” (minēts 1 reizi); „kontaktējos pa telefonu ar anketas apstrādes darbinieku, un man bija sajūta, ka viņai tās anketas arī apnīka” (minēts 1 reizi); „nācās iet skaidroties, bet tāpat vajadzēja maksāt 50 eiro” (minēts 1 reizi); „pārrunāju to ar konsultantu, bija jākavē laiks jau tā” (minēts 1 reizi); „pildot citu aptauju, norādījām uz šīm problēmām” (minēts 1 reizi); „publiskajā telpā” (minēts 1 reizi); „sazinājos ar personu VID, kurai bija jāiesniedz informācija” (minēts 1 reizi); „sazinājos ar pieprasījuma autoru un lūdzu precizēt pieprasījumu” (minēts 1 reizi); „sazinājos ar VID darbiniekiem, kuri novērsa kļūdas” (minēts 1 reizi); „sazinājos tikai ar tiem darbiniekiem, kuri sūtīja brīdinājumus par parādu, līdz situācija noskaidrojās” (minēts 1 reizi); „seminārā laikā” (minēts 1 reizi); „telefoniski saņēmām atvairināšanos, vienojāmies, ka sūdzību nesniegsim” (minēts 1 reizi).

### 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad viņi nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

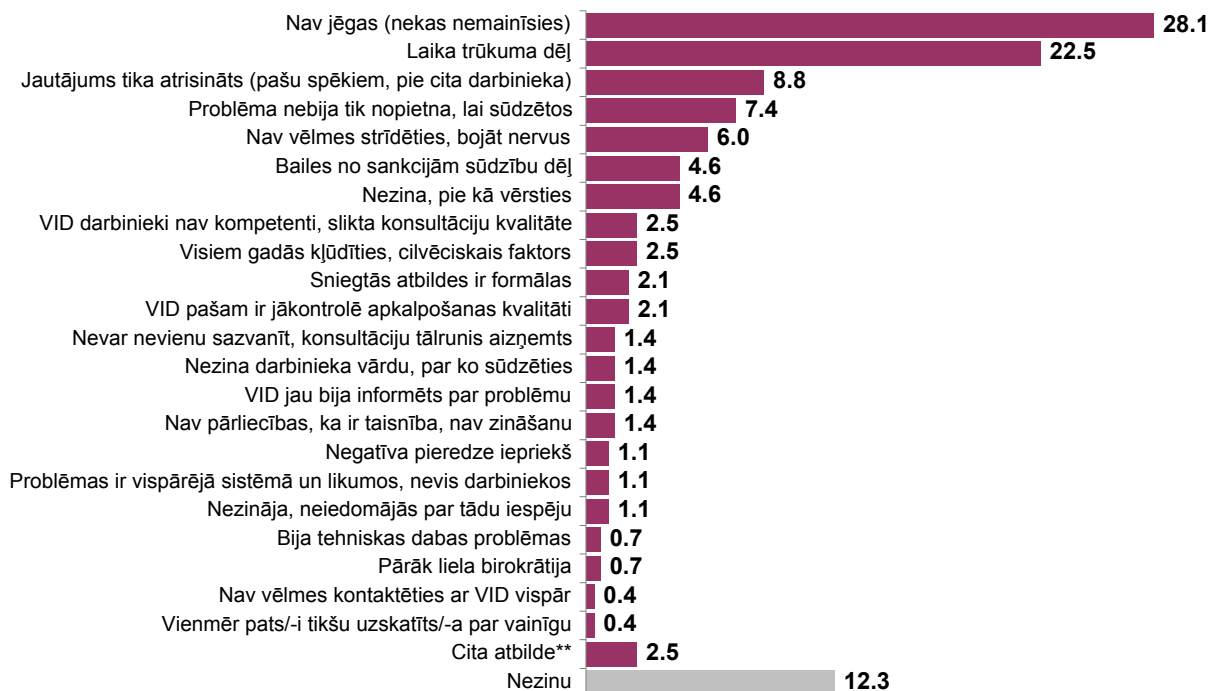
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*2014.gadā "Jā, iesniedzu rakstisku sūdzību".

\*\*\*2016.gadā atbilde netika piedāvāta.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kāpēc Jūs neinformējāt VID par šīm situācijām?"

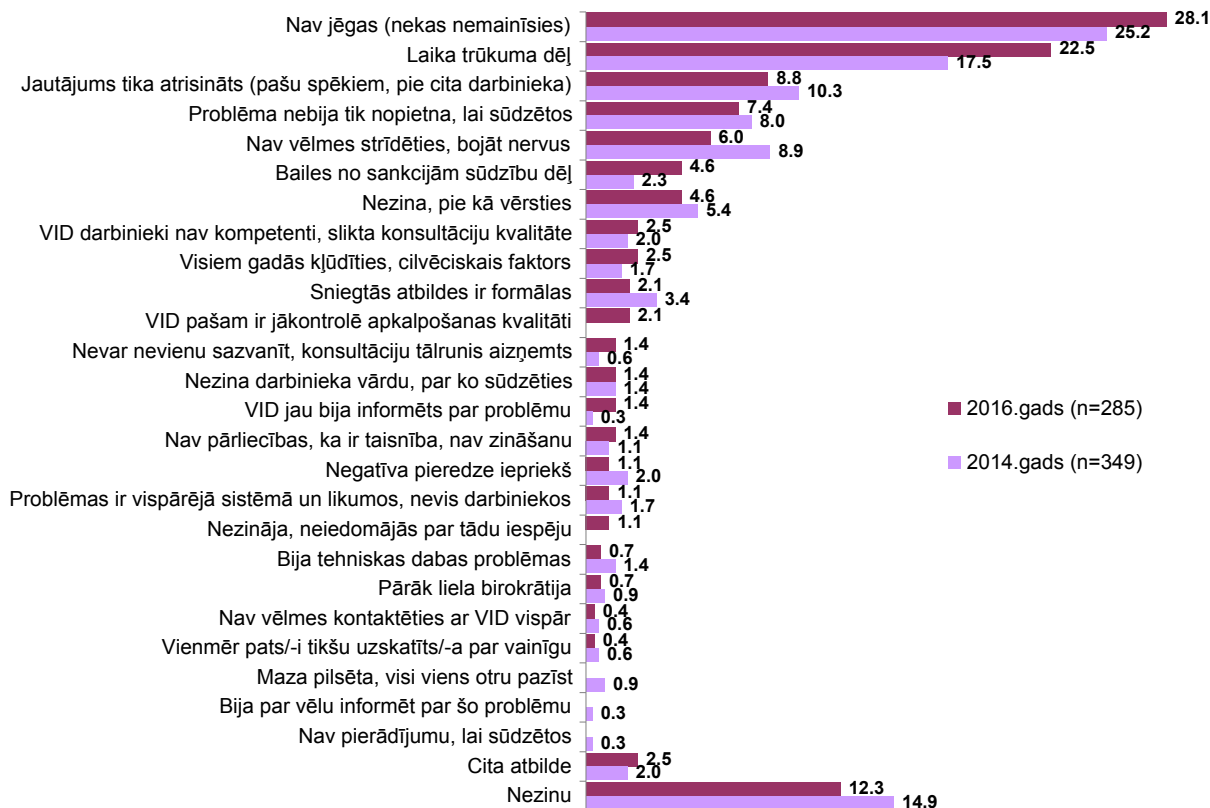


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad viņi nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, un kuri neinformēja VID par tādām situācijām, n=285

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

\*\*Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst (katra atbilde minēta 1 reizi): „atbildot uz jautājumu, esmu izteikusies "par labu", atbildot pa tālruni"; „gaidīju, kad atmaksās”; „man jau varbūt vēl būs jāiet”; „mana meita iesniedza pretenziju”; „pieņēmu to kā VID sadarbības stilu”; „sākumā gribēju, bet pēc tam vienkārši aizmirsu”; „tā ir VID standarta komunikācija, kā saka - tāda VIDam daba”.

## 2014.gada un 2016.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad viņi nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, un kuri neinformēja VID par tādām situācijām

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

## **12. VID atbalsta darījuma partnera godprātības izvērtēšanā vērtējums**

2016.gada nogalē veiktā pētījuma ietvaros aptaujātos nodokļu maksātājus lūdza novērtēt VID sniegto atbalstu darījumu partnera godprātības izvērtēšanai.

Lai arī trešā daļa atzina, ka viņi uz šo jautājumu nevar atbildēt, jāatzīmē, ka aptaujātie biežāk uzskatīja, ka VID atbalsts ir pietiekams (41%, t.sk. 8% sniedza augstāko vērtējumu (+3)), bet 12% to atzina par nepietiekamu (t.sk. 4% sniedza zemāko vērtējumu (-3)). Sniegto vērtējumu vidējā vērtība bija +0.73.

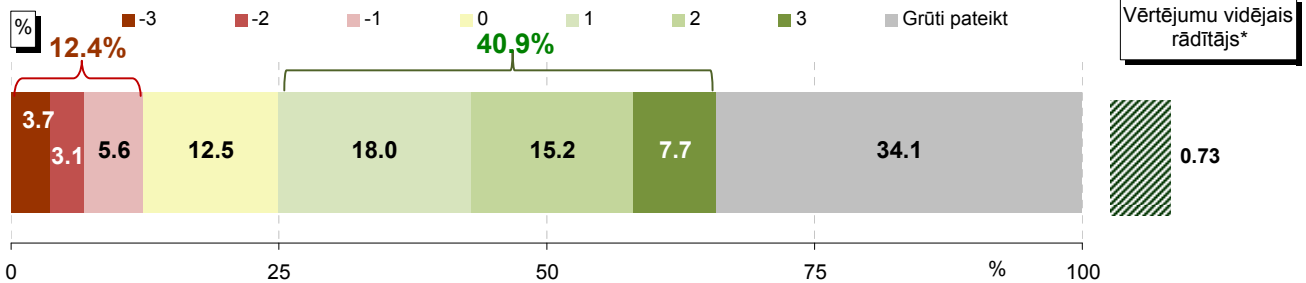
Salīdzinot respondentu atbildes atkarībā no viņu statusa, vērojams, ka atzinīgāk nekā caurmērā noskaņoti bija zemnieku saimniecības īpašnieki (+1.00), individuālie komersanti (+0.91), un darba ņēmēji (+0.90), bet kritiskāk – lielo nodokļu maksātāju pārstāvji (+0.59), maza uzņēmuma pārstāvji (+0.57) un valsts amatpersonas (+0.50).

## 12. VID atbalsta darījuma partnera godprātības izvērtēšanā vērtējums

"Kā Jūs kopumā novērtētu VID sniegto atbalstu darījumu partnera godprātības izvērtēšanai?"

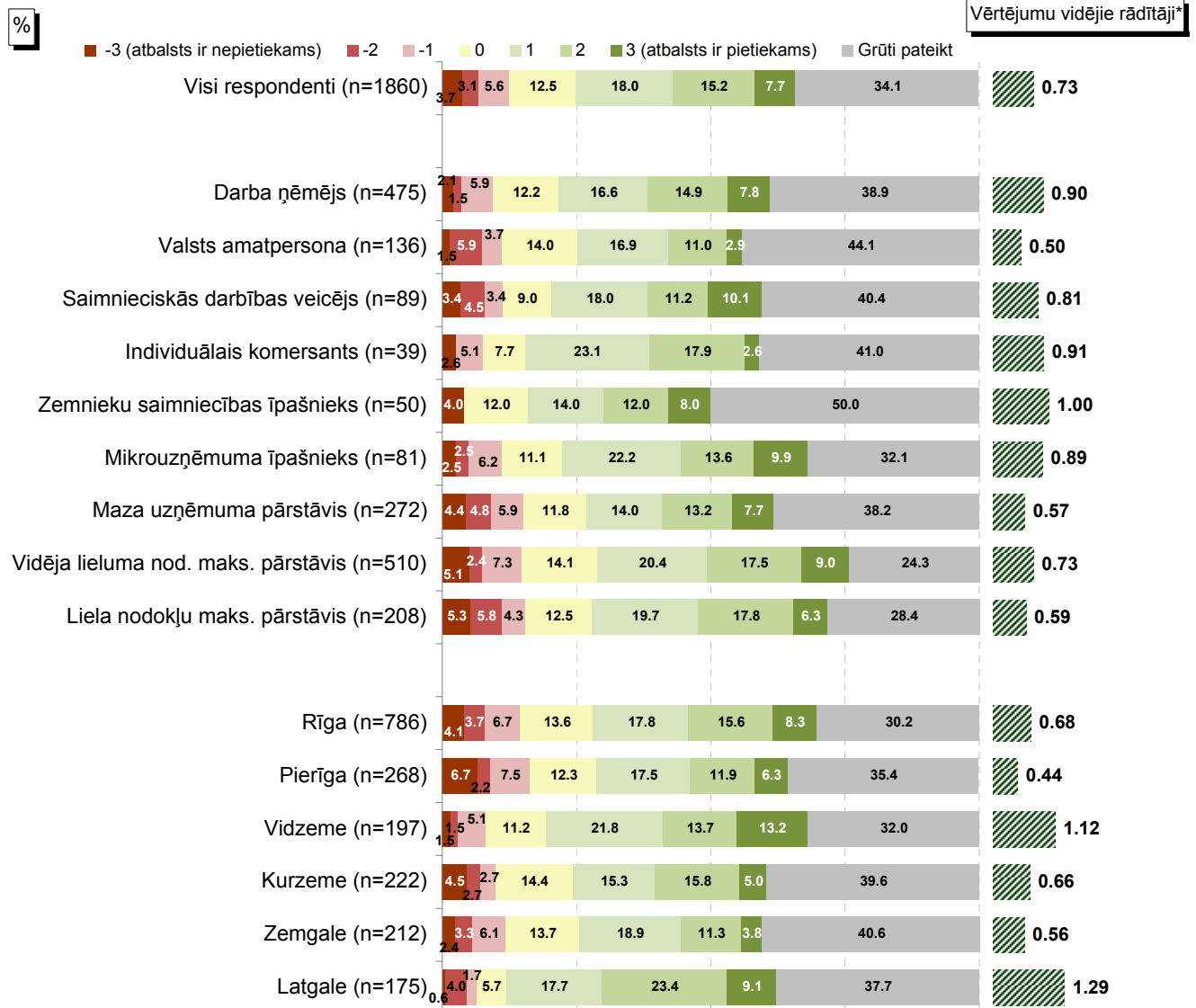
-3 (VID atbalsts ir nepietiekams)

+3 (VID atbalsts ir pietiekams)



Bāze: visi respondenti, n=1860

### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

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

### **13. Uzskati par ēnu ekonomiku**

Nodokļu maksātājiem tika uzdoti vairāki jautājumi saistībā ar ēnu ekonomiku: viņus lūdza novērtēt VID ieguldījumu ēnu ekonomikas mazināšanā, kā arī raksturot, kādos gadījumos nodokļu maksātāji izvairās no brīvprātīgas nodokļu nomaksas.

#### **13.1. VID veikto pasākumu ēnu ekonomikas mazināšanā vērtējums**

Lūgti novērtēt, cik pietiekami ir VID veiktie pasākumi ēnu ekonomikas mazināšanā, 32% sniedza atzinīgus vērtējumus (t.sk. 6% izvēlējās augstāko vērtējumu (+3), bet 29% šos pasākumus vērtēja kritiski (t.sk. 9% izvēlējās kritiskāko vērtējumu (-3)). Sniegto vērtējumu vidējā vērtība bijusi negatīva (-0.01).

Sālīdzinot sniegto vērtējumu atkarībā no respondentu statusa, jāatzīmē, ka atzinīgāk VID pasākumus vērtēja individuālie komersanti (+0.33), vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji (+0.19) un maza uzņēmuma pārstāvji (+0.11), bet kritiskāk – zemnieku saimniecības īpašnieki (-0.49), valsts amatpersonas (-0.43) un mikrouzņēmumu īpašnieki (-0.38).

#### **13.2. Uzskati par iemesliem izvairīties no nodokļu nomaksas**

Aptaujātajiem nodokļu maksātājiem lūdza raksturot, kādos gadījumos nodokļu maksātāji izvairās no brīvprātīgas nodokļu nomaksas. Jāatzīmē, ka uz šo jautājumu netika piedāvāti atbilžu varianti: respondenti paši formulēja savas atbildes, kas datu apstrādes laikā tika apkopotas lielākās grupās.

Jāatzīmē, ka trīs biežāk minētās atbilžu grupas bija “augsti/lieli nodokļi” (24%), “nav spējīgi samaksāt” – 14%, piemēram, *„kad nesaņem samaksu par padarīto, bet rēķini ir nosūtīti”*, *„no nodokļiem pārsvarā neizvairās tīšuprāt, mazie uzņēmumi vispirms pērk izejvielas, algas maksā, un, diemžēl, nepietiek naudas uzreiz nodokļus samaksāt, Latvijā lēni un smagi notiek naudas aprīte starp nelieliem uzņēmumiem”*, *„nevar normāli izdzīvot, nomaksājot visus nodokļus”* u.c., un “mazi ienākumi” (10%). Vairāk nekā 3% atzīmēja, ka nodokļi netiek maksāti tāpēc, ka ir šaubas par nodokļu izmantošanu sabiedrības interesēs (5%) un *“vairāk naudas paliek pašiem”* (3%) – *„lai saņemtu lielāku algu”, „lai gūtu sev papildu ienākumus, uzņēmuma attīstībai”*.

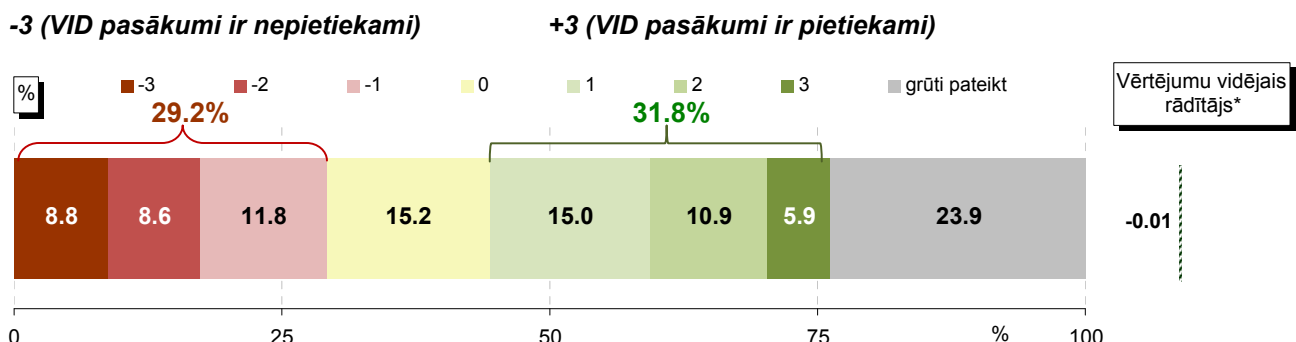
Nedaudz retāk par iemeslu tika atzīts tas, ka trūkst kontroles, nodokļus ir iespējams nemaksāt (3%), cilvēku negodīgums (3%), likumu nepārzināšana (2%), fakts, ka nepieciešams būt konkurētspējīgiem, bet konkurenti nodokļus nemaksā (2%), likumi ir nesakārtoti un pretrunīgi (2%), nav motivācijas maksāt nodokļus (2%).

Jāpiebilst, ka 33% atturējās uz šo jautājumu atbildēt.

### 13. Uzskati par ēnu ekonomiku

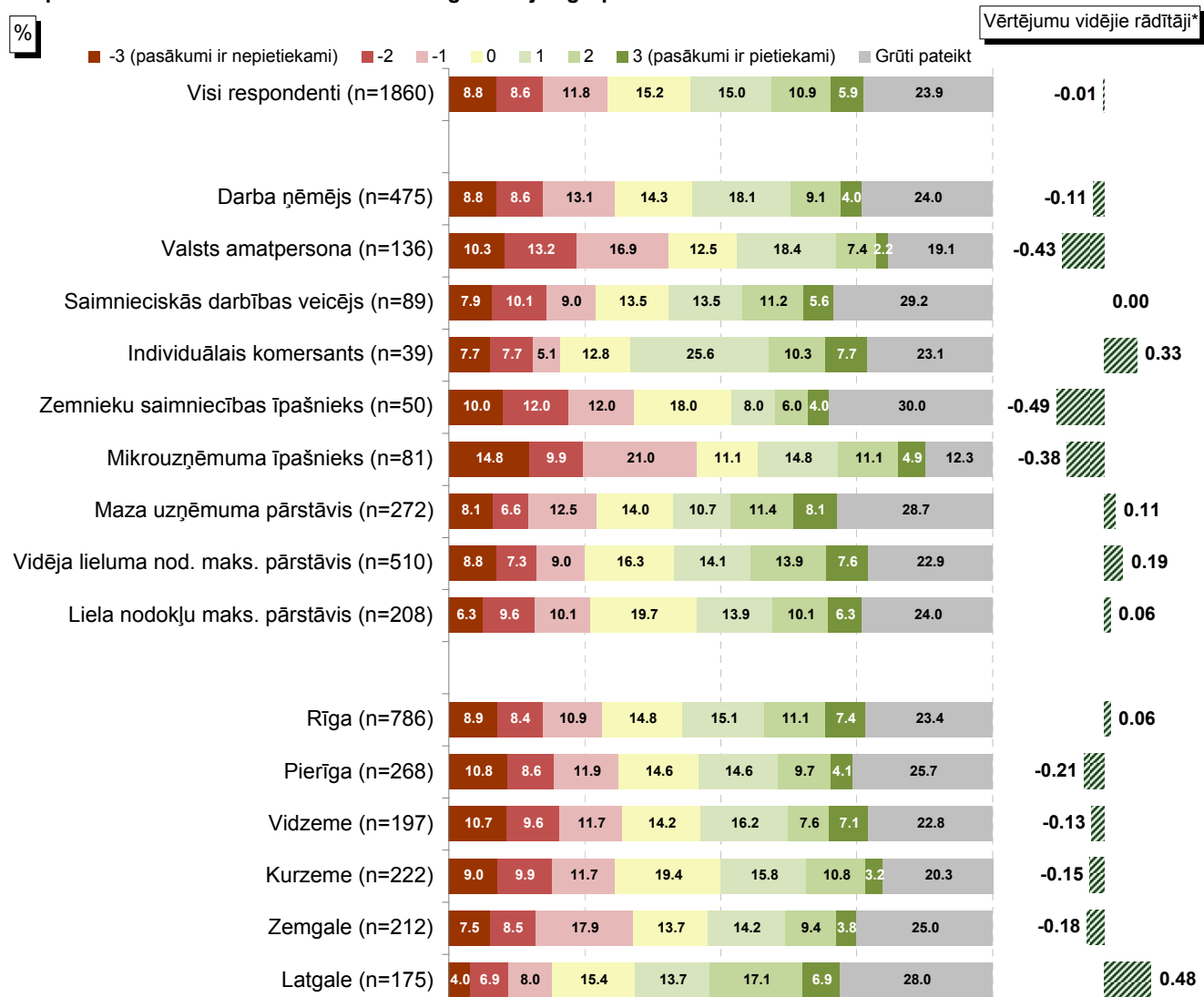
#### 13.1. VID veikto pasākumu ēnu ekonomikas mazināšanā vērtējums

"Kā Jūs kopumā novērtētu VID veiktos pasākumus ēnu ekonomikas mazināšanā?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

#### Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

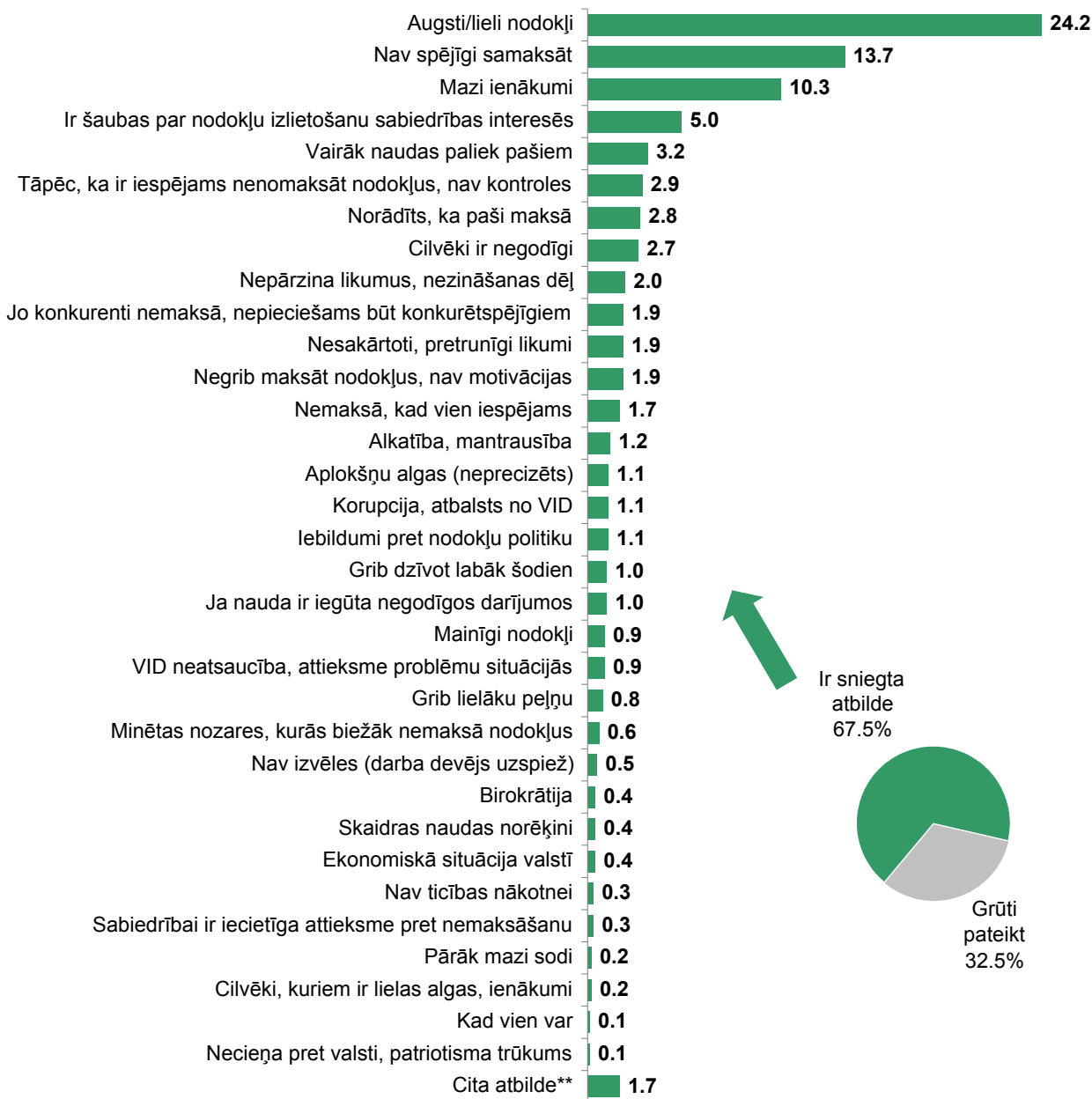


Bāzes: visi respondenti

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

### 13.2. Uzskati par iemesliem izvairīties no nodokļu nomaksas

"Kādos gadījumos, Jūsaprāt, nodokļu maksātāji izvairās no brīvprātīgas nodokļu nomaksas?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

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

\*\*Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: „nekādos” (minēts 5 reizes); „gadījumos, ja tu strādā Saeimā vai VID” (minēts 1 reizi); „izrakstot viltu rēķinus, vai saņemot tādus, sniedz partnerim neprecīzu informāciju, izmanto neregistrētus kontus ārzemēs un elektroniskās naudas makus” (minēts 1 reizi); „ja cilvēkam nav noteikta darba vieta” (minēts 1 reizi); „ja uzņēmējiem ir kaut cik palicis veselais saprāts, pametat Latviju, cik ātri iespējams” (minēts 1 reizi); „jaunajiem uzņēmumiem ir grūti uzsākt darbību, bet no vecajiem uzņēmumiem daudzi to dara godprātīgi” (minēts 1 reizi); „kā arī pārraudzīt un kontrolēt nodokļu izlietojumu, ekonomiskās izaugsmes veicināšanai, sadarboties ar Valsts Kontroli un izvērtēt valsts institūciju nodokļu izlietojumu pa institūcijām un atdevi Latvijas tautsaimniecībai” (minēts 1 reizi); „kad nav apgādājama personu vai nav izdevīgi atgriezt nodokļus” (minēts 1 reizi); „katrs atbild par sevi” (minēts 1 reizi); „ko jūs saprotat ar brīvprātīgo nodokļu nomaksu” (minēts 1 reizi); „lai saņemtu sociālos pabalstus, bezdarbnieka pabalstu” (minēts 1 reizi); „lielākā daļa nodokļu tiek nomaksāti, nenomaksāto nodokļu procents ir mazs” (minēts 1 reizi); „mākslīgi palielinot izdevumu pozīcijas” (minēts 1 reizi); „man zināmie nodokļu maksātāji neizvairās no nodokļu nomaksas, bet pārceļ savus uzņēmumus uz citām valstīm vai paši izbrauc no Latvijas” (minēts 1 reizi); „mazie uzņēmumi, sevišķi darbības sākumposmā, lai spētu konkurēt” (minēts 1 reizi); „neuzrāda reāli nostrādāto stundu skaitu un virsstundas” (minēts 1 reizi); „no jautājuma nevar saprast, kas ir domāts brīvprātīgā nodokļu nomaksa” (minēts 1 reizi); „par dzīvokļu izīrēšanu negrib maksāt, jo pēc tam īrniekus nevar dabūt ārā, nevienš tad nepalīdz” (minēts 1 reizi); „pārāk lieli izdevumi, kuriem nav attaisnojošu dokumentu, ja ir bērni” (minēts 1 reizi); „pašreizējais Centrālirtīgus būtībā ir liels supermārketi, kur nodokļi netiek maksāti, sen to midzeni vajadzēja izdzenāt” (minēts 1 reizi); „tā ir katra izvēle” (minēts 1 reizi); „tagad mazāk izvairās, jo VID visu kontrolē” (minēts 1 reizi); „tas ir atkarīgs no cilvēka, bet, manuprāt, nevienš mazais uzņēmējs vai individuālais komersants nav ieinteresēts maksāt nodokļus” (minēts 1 reizi); „uzsākot biznesu, jādod laiks, lai atspertos” (minēts 1 reizi); „uzskatu, ka neizvairās” (minēts 1 reizi); „vai tad nodokļu nomaksa ir brīvprātīga” (minēts 1 reizi); „VID kompetence būtu ne tikai iekasēt nodokļus, bet arī sadarbība ar citām institūcijām” (minēts 1 reizi); „visā pasaulē izvairās no nodokļu nomaksas” (minēts 1 reizi).

## 14. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai

Līdzīgi kā 2014.gadā, arī 2016.gadā aptaujātos nodokļus maksātājus lūdza sniegt savus ierosinājumus nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai.

Jāatzīmē, ka respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, bet viņi paši noformulēja savas atbildes, kas datu apstrādes laikā tika apkopotas lielākās grupās.

Jāatzīmē, ka savus ieteikumus sniedza 38% respondentu, 9% norādīja, ka viņus VID darbība apmierina, bet vēl 52% atturējās kaut ko ieteikt.

Raksturojot izteiktos ierosinājumos, jāatzīmē, ka visbiežāk izteikts vispārīgs aicinājums uzlabot attieksmi pret klientiem (9%) – nodokļu maksātāji aicinājuši VID darbiniekus būt laipnākiem, iecietīgākiem „*apmācīt darbiniekus, kā runāt ar cilvēkiem*”, „*attiekties pret nodokļu maksātāju, kā visas valsts eksistences pamatu - krāpnieki ir un būs, kļūdās tikai tie, kas dara, bet nedrīkst jebkuru nodokļu maksātāju uzlūkot kā potenciālo noziedznieku*”, vairāk sadarboties, smaidīt, uzlabot komunikāciju ar klientiem un vairāk izrādīt personisku pieeju.

Otrs biežāk minētais ierosinājums bija aicinājums sniegt precīzas un izskaidrojošas atbildes (5%). Aptaujātie norādījuši, ka šobrīd atbildes ir neskaidras, formālas („*jāskata jautājumi pēc būtības, nevis tikai pēc rakstītā likumos*”) un trūkst skaidra un klientam saprotama skaidrojuma („*nepieciešamo informāciju izskaidrot cilvēciski, ne tikai atsaukties uz kādiem likumiem vai noteikumiem – respektīvi, saprotamāk*”, „*uz uzdotiem jautājumiem atbildēt ne tikai ar likuma pantiem, kurus lasot nevar saprast būtību, bet atbildēt "jā" vai "nē", ja uzdotais jautājums paredz iepriekš minētās atbildes*”). Tikpat bieži (5%) tika aicināts informēt par jaunumiem, izmaiņām („*sniegt informāciju par jaunumiem, kas būtu jāņem vērā*”, „*savlaicīgi sniegt klientam informāciju par izmaiņām nodokļos*”).

Nepieciešamību paaugstināt VID darbinieku profesionalitāti minēja 4% aptaujāto. Respondenti pauduši viedokli, ka ir nepieciešams nodrošināt kvalitatīvākas konsultācijas, veikt profesionālāku darbinieku atlasīšanu - „*pieņemt darbā profesionālus cilvēkus*” un darbinieku apmācībās paaugstināt viņu kompetenci - „*kompetenci palielināt darbiniekiem, lai būtu zinoši un atbildēt spējīgi darbinieki*”.

Nedaudz retāk (3%) tika aicināts uzlabot konsultāciju pa telefonu kvalitāti - kritiski vērtēta gan telefonkonsultāciju kvalitāte un sniegto atbilžu profesionalitāte, gan ilgais gaidīšanas laiks („*konsultāciju tālruni varētu būt vieglāk sazvānāmi, bet ir jau labi*”, „*savienošanas laiks, kas nepārsniedz 2 minūtes, zvanot uz VID tel.nr.*”), kā arī, ka „*VID konsultāciju tālrunim ir jābūt bezmaksas*”. Vairāk nekā 2% ieteica mazāk represīvu darbību (3%) un pilnveidot EDS (2%). Citi ierosinājumi izskanēja retāk.

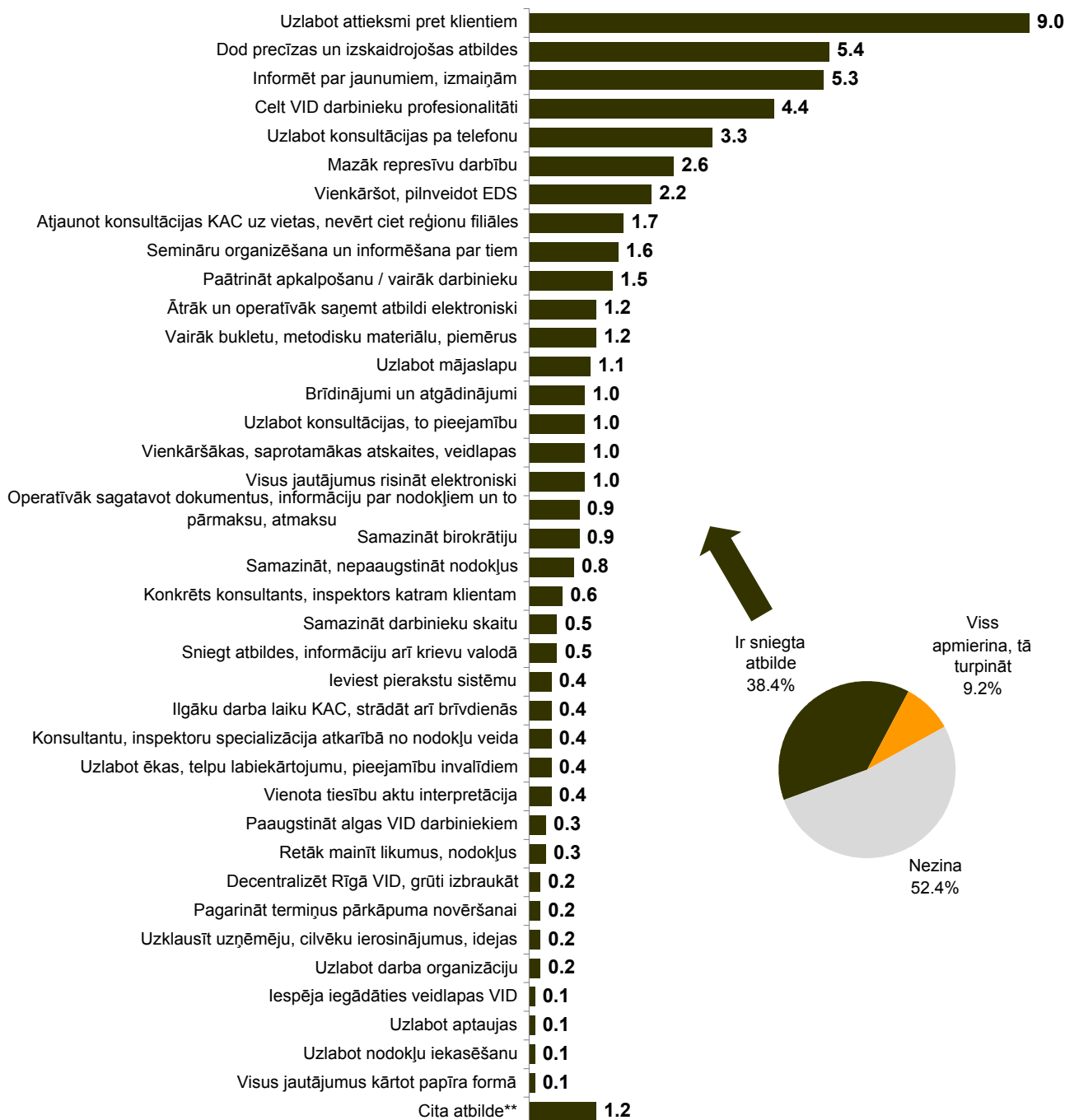
Salīdzinot ar 2014.gadā veiktā pētījuma rezultātiem, jāsecina, ka 2016.gadā nedaudz retāk tika norādīts, ka viņus viss apmierina (2014.: 13%, 2016.: 9%), bet respondentu, kas snieguši konkrētus ierosinājumus, īpatsvars būtiski neatšķiras (2014.: 39%, 2016.: 38%).

Salīdzinot sniegtās atbildes, jāsecina, ka 2016.gadā biežāk minētais ierosinājums – „*uzlabot attieksmi pret klientiem*” pirmajā vietā bijis arī 2014.gadā, tiesa, tā minēšanas biežums ir pieaudzis (2014.: 7%, 2016.: 9%). Savukārt aicinājums informēt par jaunumiem, izmaiņām 2016.gadā izskanējis biežāk (2014.: 2%, 2016.: 5%), bet retāk - „*celt darbinieku profesionalitāti*” (2014.: 6%, 2016.: 4%) un „*paātrināt apkalpošanu, vairāk darbinieku*” (2014.: 3%, 2016.: 2%).



## 14. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai? Un vēl kādi?"



Bāze: visi respondenti, n=1860

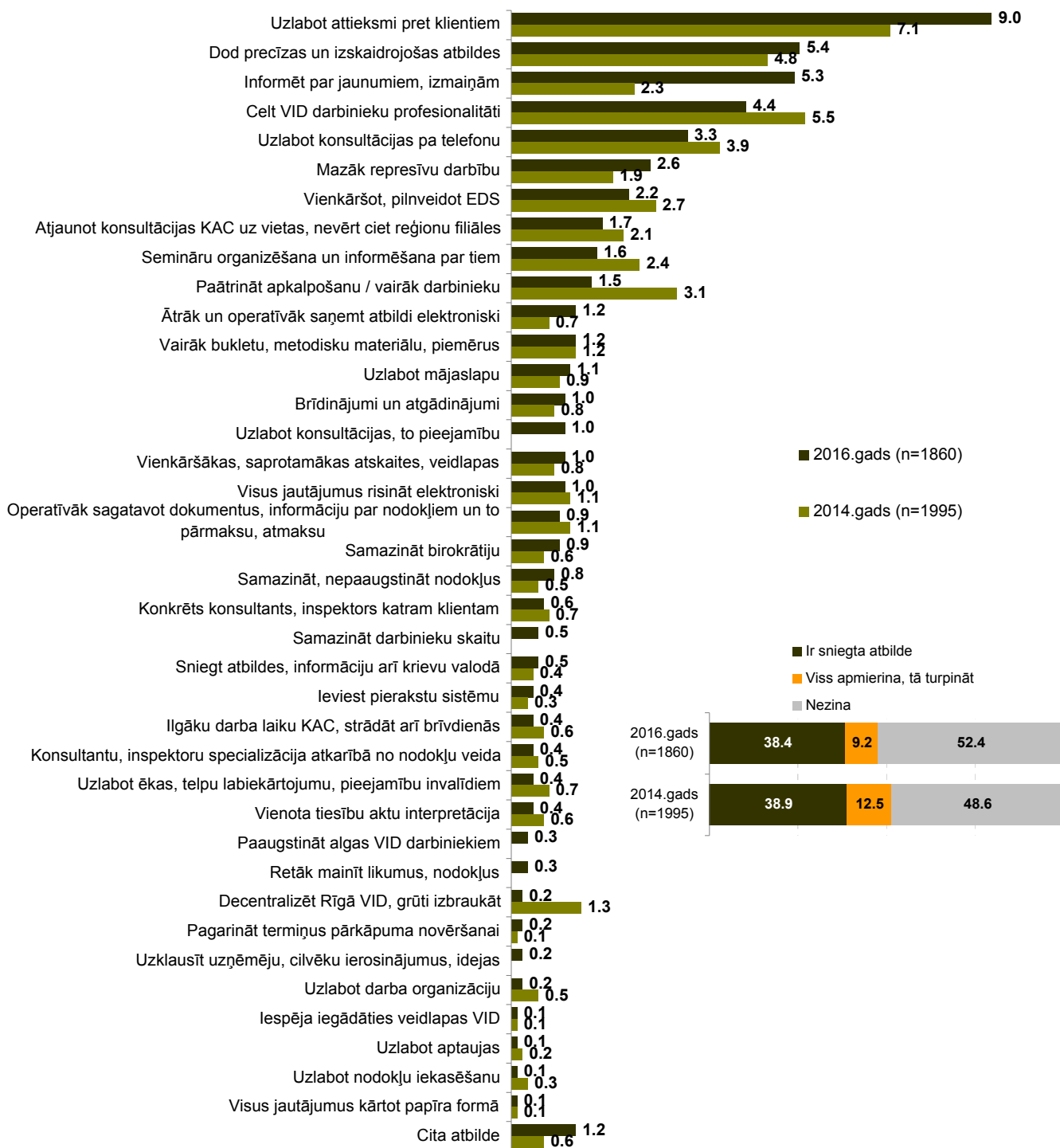
\*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Cita atbilde" (katra atbilde minēta vienu reizi) ietilpst: „darbinieku sarakstu atjaunot vienu reizi nedēļā”; „es sniezu ļoti daudz priekšlikumus darba devēju organizācijām – LTRK un LDDK - VID arī varētu jautāt vismaz lielākajiem darba devējiem izskatīt dokumentu projektus - tā reizēm varētu iegūt vērtīgus priekšlikumus”; „iespēja pašam veikt nodokļa parāda segšanu no cita nodokļa pārmaksas”; „ja VID pats izmantotu ieviestos uzlabojumus, būtu ļoti labi, paši nestrādā, visu pieprasa no nodokļu maksātājiem”; „kontrolēt, lai lietderīgi tiek tērēta nodokļu maksātāju samaksātā nauda”; „labāk maksāt nodokļus, bet kļūdas var izlabot”; „likt maksātņespējas administratoriem sakārtot bankrota procedūras, izbeigt visatļautību likvidējamo uzņēmumu uzskaitē, kad uzņēmums iet uz maksātņespēju, tad gramatvedība izbeidzās”; „neatļaut lietot mobilos telefonus privātām vajadzībām darba laikā”; „pašiem cilvēkiem vajadzētu būt lielākai interesei”; „radīt pozitīvu tēlu par VID”; „sāciēt kratīt zagļus Saeimā, VIDā”; „sadarboties ar statistikas pārvaldi, lai tās pašas atskaites nav jāsniedz 2 iestādēm”; „salīdzinošā analīze, kādā režīmā ir cilvēkam visizdevīgāk veikt savu uzņēmējdarbību”; „šobrīd, saskaroties ar VID darbību, nākas secināt, ka, nodarbinot milzīgo VID aparātu, valsts tiek pakļauta milzīgai naudas izšķērdēšanai, privātā kompānija nekad nekas tamlīdzīgs neietu cauri”; „uzlabot darbu ar citām valsts institūcijām, piemēram, PID, lai uzņēmēji nebūtu kā starpnieki”; „vadītāja atrašana”; „vaina sistēmā nevis darbiniekos, pret darbiniekiem pretenziju nav”; „vairāk monitorēt tās vietas, kur no budžeta aizplūst nauda, lai neatkārtotos "virtuālā zelta" izvešanas gadījumi, VIDs to redz, par to ir jākliež pa visu valsti tad, kad tas notiek, nevis 2 gadus pa vēlu, tā ir mūsu nauda un VIDs par to ir atbildīgs”; „vairāk strādāt ar lielajiem nodokļu maksātājiem”; „vajag kādu vīrieti konsultantu arī, lai līdzsvaru”; „varētu tāpat kā airBaltic ieviest apmaksu sistēmā bitcoin, būtu ļoti jauki, kad valsts kasē varētu veikt pārskaitījumu virtuālajā valūtā”; „veidot vairāk atklātu sistēmu”; „VID centrālo māju, kuru ir ējam, pārdot, un, ja VID irē, tad vismaz nauda, lai paliek Latvijā (kaut gan saknē stulbi izskatās, ir tik daudz brīvas valsts zemes, kur celt un būvēt, bet šis gadījums kropļo daudzas lietas)”; „VID vajadzētu aktīvāk iesaistīties nodokļu likumdošanas pilnveidošanā, sniegt priekšlikumus”.

## Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi nodokļu maksātāju 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	<b>Nodokļu maksātāju aptauja</b>
PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
MĒRĶA GRUPA	Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem, kuri pēdējā gada laikā ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1700 respondenti
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1860 respondenti
APTAUJAS METODE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās, ar Latvijas pastāvīgajiem iedzīvotājiem vecumā no 18 līdz 74 gadiem (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase), stratificētā nejaušā izlase;</li> <li>Tiešās intervijas ar Latvijas iedzīvotājiem VID Klientu apkalpošanas centros Latvijā (Rīgā, Jūrmalā, Liepājā, Preiļos, Valmierā, Jēkabpilī);</li> <li>Interneta aptaujas (CAWI) ar VID klientiem (Nodokļu maksātāji – juridiskas personas).</li> </ul>
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visa Latvija
APTAUJAS LAIKS	08.10.2016. – 25.11.2016.

Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās	397
Tiešās intervijas ar Latvijas iedzīvotājiem VID Klientu apkalpošanas centros Latvijā	187
Interneta aptauja	1276
<b>KOPĀ</b>	<b>1860</b>

### RESPONDENTA STATUSS, KĀDĀ VIŅŠ SASKĀRIES AR VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTU

	Internets	OMN	KAC	KOPĀ
<b>Fiziskas personas kopā</b>	<b>181</b>	<b>327</b>	<b>103</b>	<b>611</b>
Darba ņēmējs (gan privātā, gan valsts sektorā)	82	296	97	475
Valsts amatpersonas (jāsniedz Valsts amatpersonas deklarācija)	99	31	6	136

<b>Mazie nodokļu maksātāji kopā</b>	<b>393</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	<b>531</b>
Saimnieciskās darbības veicējs	41	22	26	89
Individuālais komersants	18	14	7	39
Zemnieku saimniecības īpašnieks	32	13	5	50
Mikrouzņēmuma īpašnieks	50	8	23	81
Maza uzņēmuma, kura apgrozījums gadā ir līdz 142 287 EUR, pārstāvis	252	8	12	272

<b>Vidēja lieluma nodokļu maksātāji</b>				
uzņēmuma, kuru apgrozījums gadā ir no 142 287 EUR līdz 4 268 615 EUR, pārstāvis	<b>497</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>510</b>

<b>Lielie nodokļu maksātāji</b>				
uzņēmuma, kuru apgrozījums gadā ir virs 4 268 615 EUR, pārstāvis	<b>205</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>208</b>

<b>KOPĀ:</b>	<b>1276</b>	<b>397</b>	<b>187</b>	<b>1860</b>
--------------	-------------	------------	------------	-------------

Projekta/pētījuma vadītāja	Ieva Strode
Pētījumā iesaistītie eksperti	Zanda Rutkovska, Jūlija Ponomarjova
Pētījuma rezultātu analizē piedalījās	Santa Miezīte, Kristina Grundāne
Aptaujas vadītāja	Evija Otaņķe, Kristīne Šaraņina, Santa Ulmane, Santa Tiona
Datu masīvu veidoja	Liene Līvmane

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

## Terminu skaidrojums

**REĢIONS** (Atbildes uz jautājumu „Kur atrodas Jūsu darba vieta / 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.

### IZMANTOTIE SAĪSINĀJUMI

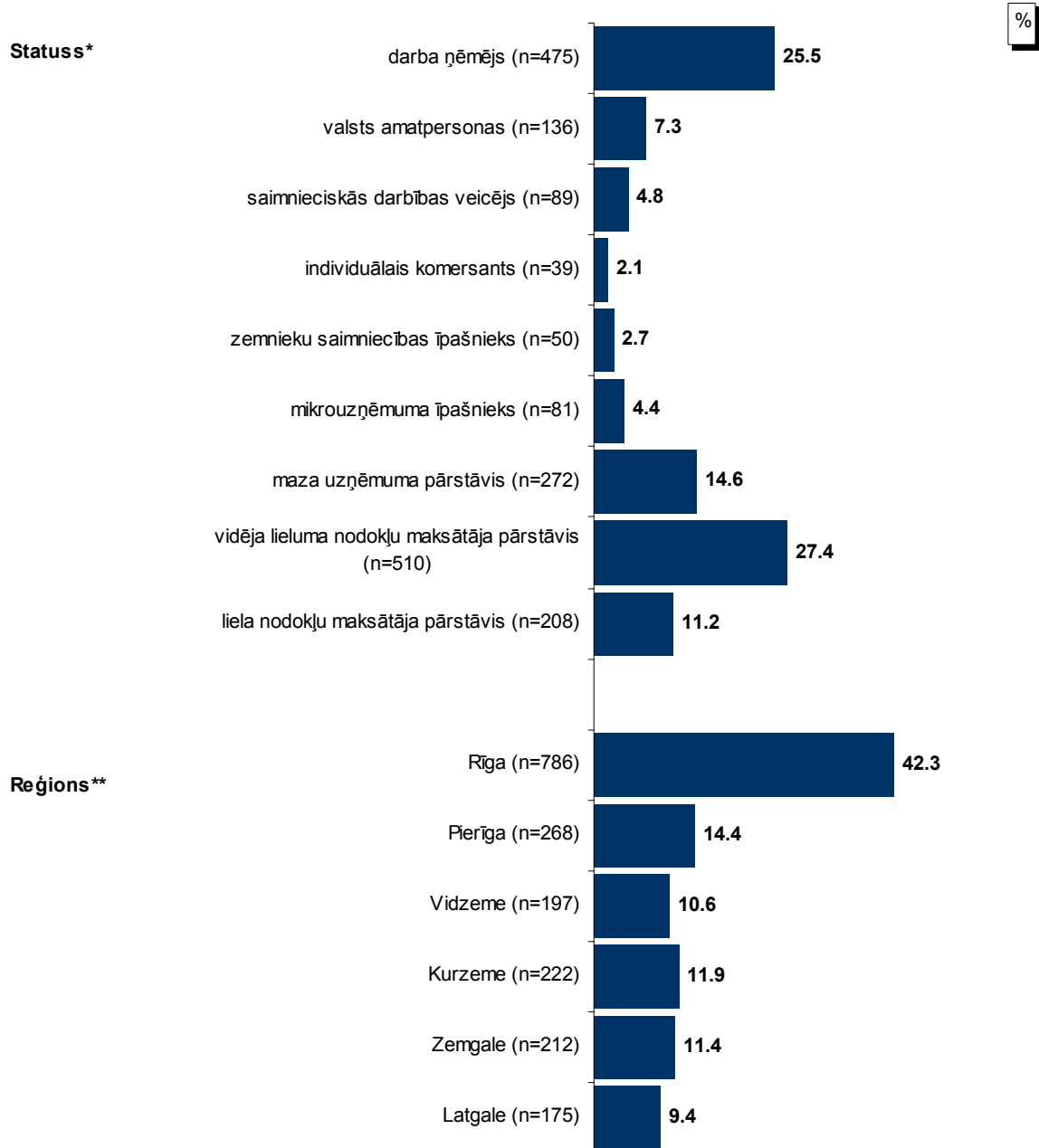
VID – Valsts ieņēmumu dienests

VID KAC – Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanas centrs/-i

VPV KAC - Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs/-i

EDS – Elektroniskās deklarēšanas sistēma

## Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



\*Atbildes uz jautājumu "Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID?" Bāze: visi respondenti, n=1860

\*\*Atbildes uz jautājumu "Kur atrodas Jūsu darba vieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?" Bāze: visi respondenti, n=1860

## 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 Valsts ieņēmumu dienesta (VID) darbu, tā 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 atbildžu anonimitāti.

<p><b>X1. Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID? Lūdzu, apskatiet šo kartīti un nosauciet!</b></p> <p><i>Rādīt kartīti X1 un atzīmēt vienu atbilstošu atbildi</i></p> <p><u>Ja respondents apmeklējis VID dažādos statusos, aptaujas jautājumi jāuzdod par to statusu, kurā viņš kontaktējas ar VID visbiežāk!</u></p>	<b>Fiziska persona – darba ņēmējs</b>		<i>Pāriet pie X3 jautājuma</i>	
	Darba ņēmējs (gan privātā, gan valsts sektorā)..... 1 Valsts amatpersonas (jāsniedz Valsts amatpersonas deklarācija) ..... 2			
	<b>Mazais nodokļu maksātājs vai tā pārstāvis</b>		<i>Pāriet pie X2 jautājuma</i>	
	saimnieciskās darbības veicējs ..... 3 individuālais komersants ..... 4 zemnieku saimniecības īpašnieks ..... 5 patentmaksātājs ..... 6 mikrouzņēmuma īpašnieks ..... 7 maza uzņēmuma, kura apgrozījums gadā ir līdz 142 287 EUR, pārstāvis ..... 8			
	<b>Vidēja lieluma nodokļu maksātāja pārstāvis (uzņēmumu, kuru apgrozījums gadā ir no 142 287 EUR līdz 4 268 615 EUR)..... 9</b>			
	<b>Lielā nodokļu maksātāja pārstāvis (uzņēmumu, kuru apgrozījums gadā ir virs 4 268 615 EUR) ..... 10</b>			

**X2. Lūdzu, norādiet, cik daudz algotu darbinieku ir Jūsu uzņēmumā (uzņēmumā, kuru Jūs pārstāvat)! Ja respondents pārstāv vairākus uzņēmumus, lūgt atbildēt šeit un turpmāk par to uzņēmumu, saistībā ar kuru viņš VID kontaktējas visbiežāk!**

Nav algotu darbinieku, esmu viens/-a pats/-i	1
1-5 darbinieki	2
6-10 darbinieki	3
11-50 darbinieki	4
51-250 darbinieki	5
Vairāk nekā 250 darbinieku	6

**X3. Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus? Atzīmēt visas piemērotās atbildes!**

Apmeklēju klātienē VID klientu apkalpošanas centru/-s	1
Apmeklēju klātienē Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru	2
Izmantoju telefonkonsultācijas	3
Sazinājos, izmantojot e-pastus	4
Izmantoju Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS)	5
Piedalījos VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem	6
Citā veidā (norādīt, kādā!).....	7

**A1. Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus? 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 vai retāk	Nav izmantojis/-usi
<b>JA X3=1 vai X3=2 Pakalpojumi klātienē</b>								
1	Konsultācijas klātienē	1	2	3	4	5	6	7
2	Padziļinātas konsultācijas klātienē, piesakoties VID mājaslapā	1	2	3	4	5	6	7
3	Deklarāciju, pārskatu iesniegšana (t.sk. deklarācijas iesniegšana, lai saņemtu ledzīvotāju ienākuma nodokļa atmaksu par attaisnotajiem izdevumiem (piem., par ārstnieciskajiem pakalpojumiem, izglītību u.c.))	1	2	3	4	5	6	7
4	Nodokļu maksātāju reģistrācija un likvidēšana (saimnieciskās darbības, struktūrvienības, PVN u.c.)	1	2	3	4	5	6	7
5	Semināri nodokļu maksātājiem	1	2	3	4	5	6	7
6	Izziņu un apliecinājumu saņemšana	1	2	3	4	5	6	7
7	Kases aparātu, kvīšu, biļešu u.c. reģistrācija	1	2	3	4	5	6	7
8	Izmaiņu veikšana elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā, apgādībā esošas personas pierēģistrēšana vai noņemšana no apgādības	1	2	3	4	5	6	7
9	Atskaišu iesniegšana EDS, izmantojot EDS kioskus VID klientu apkalpošanas centros	1	2	3	4	5	6	7
<b>JA X3=3 Telefonkonsultācijas</b>								
10	Konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000 un izvēloties tēmu „Nodokļi”	1	2	3	4	5	6	7

**Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums**

<b>A1. Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?</b> <i>Lasīt un atzīmēt vienu atbildi katrā rindiņā!</i>		Biežāk nekā 1 reizi nedēļā	1 reizi nedēļā	1 reizi mēnesī	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi pusgadā	1 reizi gadā vai retāk	Nav izmantojis/usi
<b>JA X3=4 Saziņa, izmantojot e-pastus</b>								
11	Konsultācijas, izmantojot e-pastu	1	2	3	4	5	6	7
12	Izziņu pieprasīšana, izmantojot e-pastu	1	2	3	4	5	6	7
<b>JA X3=5 Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS)</b>								
13	Deklarāciju, pārskatu iesniegšana EDS	1	2	3	4	5	6	7
14	Izziņu pieprasīšana, izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
15	Sazināšanās ar VID, izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
16	Izmaiņu veikšana elektroniskajā algas nodokļu grāmatiņā	1	2	3	4	5	6	7
17	Iepazīšanās ar pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju (nomaksas stāvokli u.c.)	1	2	3	4	5	6	7
18	Nodokļu maksātāju reģistrācija un likvidēšana (saimnieciskās darbības, struktūrvienības, PVN, u.c.), izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
<b>JA X3=6 VID semināri</b>								
19	VID organizētie bezmaksas semināri nodokļu maksātājiem	1	2	3	4	5	6	7

*Jautājumus A2. – B1. uzdot respondentiem, kuri izmantojuši pakalpojumus klātienē – X3=1 vai X3=2*

**A2. Lūdzu, atcerieties pēdējo reizi iepriekšējo 12 mēnešu laikā, kad Jūs apmeklējāt VID klientu apkalpošanas centru (KAC) vai VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā, un pastāstiet, kādu VID pakalpojumu (vai kādus pakalpojumus) Jūs izmantojāt! Lasīt un atzīmēt visas atbilstošās atbildes!**

Lai saņemtu konsultācijas klātienē	1
Lai iesniegtu deklarāciju, pārskatu (t.sk. deklarācijas iesniegšana, lai saņemtu ledzīvotāju ienākuma nodokļa atmaksu par attaisnotajiem izdevumiem (piem., par ārstnieciskajiem pakalpojumiem, izglītību u.c.))	2
Lai veiktu nodokļu maksātāju reģistrāciju vai likvidāciju (saimnieciskās darbības, struktūrvienību, PVN u.c.)	3
Lai saņemtu elektronisko algas nodokļa grāmatiņu, veiktu izmaiņas tajā, pierēģistrētu apgādībā esošu personu vai noņemtu viņu no apgādības, galvenās ienākuma gūšanas vietas reģistrācija	4
Lai saņemtu izziņu un/vai apliecinājumu	5
Apmeklēju semināru nodokļu maksātājiem	6
Lai veiktu kases aparātu, kvīžu, biļešu u.c. reģistrāciju	7
Citu iemeslu dēļ (lūdzu, ierakstīt, kādu!) .....	8
Neatceros, grūti pateikt	98

**A3. Lūdzu, atzīmējiet galvenos iemeslus, kāpēc VID pakalpojumus, kurus izmantojāt pēdējā apmeklējuma reizē, Jūs izvēlējāties saņemt klātienē, nevis izmantojot Elektronisko deklarēšanas sistēmu (EDS)! Lasīt un atzīmēt visas atbilstošās atbildes!**

Jo šādu pakalpojumu nav iespējams saņemt Elektroniskajā deklarēšanās sistēmā	1
Elektroniskā deklarēšanās sistēma ir pārāk sarežģīta, nesaprotama	2
Nejūtos droši darbā ar datoru, internetu (vai nelietuju datoru vispār)	3
Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos klātienē konsultāciju	4
Bija problēmas, neskaidrības, ko vēlējos risināt klātienē	5
Vēlējos palīdzību, jo nepietiekami labi pārzinu latviešu valodu	6
Citi iemesli (lūdzu, ierakstīt, kādi!) .....	7
Neatceros, grūti pateikt	8

**B1. Kā Jūs vērtējat VID klientu apkalpošanas centru (KAC) darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, saņemot pakalpojumus 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 B1! Viena atbilde katrā rindiņā!**

	<b>Apgalvojums A</b>								<b>Apgalvojums B</b>
1	KAC darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	KAC darbinieki ir nelaiptni
2	KAC darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	KAC darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski
3	KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts	7	6	5	4	3	2	1	KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems
4	KAC darbinieki rīkojas profesionāli	7	6	5	4	3	2	1	KAC darbinieki nerīkojas profesionāli
5	Pakalpojumi ir ērti un ātri pieejami	7	6	5	4	3	2	1	Pakalpojumu pieejamība ir apgrūtināta, ilgi jāgaida
6	Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
7	Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmelošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē



**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

*Jautājumu B2. uzdot respondentiem, kuri ir piedalījušies VID semināros – X3=6*

**B2. Kā Jūs vērtējat VID organizētos bezmaksas seminārus nodokļu maksātājiem par izmaiņām nodokļu normatīvajos aktos un jaunreģistrētajiem nodokļu maksātājiem VID klientu apkalpošanas centros? 7 punktu skala, kur „7” nozīmē „Semināru kvalitāte ir laba (informācija ir vispusīga un viegli uztverama)”, bet „1” nozīmē, ka „Semināru kvalitāte ir neapmierinoša”. Viena atbilde!**

Semināru kvalitāte ir laba (informācija ir vispusīga un viegli uztverama)	7	6	5	4	3	2	1	Semināru kvalitāte ir neapmierinoša
---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------

**JAUTĀT VISIEM!**

**B3. Kādām tēmām, Jūsaprāt, vajadzētu pievērst lielāku uzmanību VID rīkotajos bezmaksas semināros?**

**B4. Kas ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā neesat apmeklējis/-usi VID rīkotos bezmaksas seminārus, kas notiek Jūsu apkaimē (pilsētā, novadā vai blakuspilsētās, novados) vai nedarījāt to biežāk? (Atzīmēt visas piemērotās atbildes!)**

Trūkst informācijas par semināriem vai tā ir novēlota	1
Semināros nav interesējošu tēmu	2
Informācija tiek pasniegta sarežģīti	3
Nav laika	4
Nav vajadzības	5
Manā apkaimē tādi semināri nav bijuši	6
Cits iemesls ( <i>ierakstīt</i> ).....	7
Nekas netraucē	8
Grūti pateikt	9

*E1. – E7. jautāt respondentiem, kuri ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS) – X3=5*

**E1. Kā Jūs vērtējat Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS)? 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 rindīņā!**

	Apgalvojums A	7	6	5	4	3	2	1	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

**E2. Lūdzu, atzīmējiet, kādus Elektroniskās deklarēšanas sistēmas pakalpojumus Jūs esat izmantojis/-usi pēdējo 12 mēnešu laikā! Lasīt un atzīmēt stabiņā E2! Iespējamās vairākas atbildes!**

**E3. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina izmantotie EDS pakalpojumi! E3 uzdot tikai par tiem pakalpojumiem, kurus ir izmantojis/-usi (kuri atzīmēti jautājumā E2)!**

	E2 Izmanto	E3 Vērtējums					
		Pilnībā apmierina	Drīzāk apmierina	Drīzāk neapmierina	Pilnībā neapmierina	Grūti pateikt/NA	
Deklarāciju, pārskatu iesniegšana EDS	1	1	2	3	4	8	
Izziņu pieprasīšana, izmantojot EDS	2	1	2	3	4	8	
Sazināšanās ar VID, izmantojot EDS	3	1	2	3	4	8	
Izmaiņu veikšana elektroniskajā algas nodokļa grāmatīņā	4	1	2	3	4	8	
Iepazīšanās ar sadaļā “Pārskati” pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju (nomaksas stāvokli u.c.)	5	1	2	3	4	8	
VID mobilā aplikācija “Attaisnotie izdevumi”	6	1	2	3	4	8	
Nodokļu maksājumu veikšana sadaļā “Maksājumi”	7	1	2	3	4	8	
Struktūrvienības reģistrēšana sadaļā “Reģistri”	8	1	2	3	4	8	
Citu pakalpojumu ( <i>ierakstīt, kādu!</i> ) .....	9	1	2	3	4	8	

<b>E4. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā? Viena atbilde!</b>	Jā .....1	<i>Turpināt ar E5!</i>
	Nē .....2	<i>Pāriet pie E7!</i>

<b>E5. Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijušas Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā? Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</b>	VID tehniskas problēmas .....1
	Datora uzstādījumu (piem., pārlūkprogrammas) neatbilstība .....2
	Pazaudēta parole .....3
	Nebija informācijas par reģistrēšanos EDS .....4
	Sistēmas nepārzināšana .....5
	Cits ( <i>pie rakstīt!</i> ) .....6
	Nezin/ NA ( <i>Neteikt priekšā!</i> ) .....8

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

<b>E6. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanas problēmas?</b> <i>Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!</i>	Vienas darba dienas laikā .....	1
	2-3 darba dienu laikā .....	2
	4-7 darba dienu laikā .....	3
	Vairāk nekā 7 darba dienu laikā .....	4
	Nezin/ NA ( <i>Neteikt priekšā!</i> ) .....	8

**E7. Kādus pakalpojumus Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) Jūs vēl papildus gribētu saņemt? Detalizēti pierakstīt atbildi un jautāt: Un vēl kādus? Pierakstīt!**

**JAUTĀT VISIEM!**

**F1. Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema"! Viena atbilde!**

Apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama	7	6	5	4	3	2	1	Apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema
--	---	---	---	---	---	---	---	--

<b>F2. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti? Viena atbilde!</b>	Jā..... 1 => Jautāt F3! Nē..... 2 => Jautāt G1!
--	--

**F3. Vai Jūs, lūdzu, varētu īsi aprakstīt situāciju, kad nebijāt apmierināts/-a ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, piemēram, kur tas notika, kas tieši izsauca Jūsu neapmierinātību?**

<b>F4. Vai Jūs informējāt VID par šīm situācijām?</b> <i>Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Jā, iesniedzu rakstisku vai mutisku sūdzību	1	Pāriet pie G1!
	Jā, zvanīju uz anonīmo bezmaksas VID uzticības tālruni	2	
	Informēju citā veidā ( <i>ierakstīt, kā!</i> ) .....	3	
	Nē, neinformēju	8	Pāriet pie F5!

<b>F5. Kāpēc Jūs neinformējāt VID par šīm situācijām? Pierakstīt pilnu respondenta atbildi!</b>	_____
---	-------

**JAUTĀT VISIEM!**

<b>G1. Vai VID amatpersonas Jums vai Jūsu pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā ir veikušas šādus pasākumus: tematisko pārbaudi, nodokļu auditu, aicinājuši uz liecību sniegšanu kriminālprocesa ietvaros, veikuši kratīšanu u.tml.? Viena atbilde!</b>	Jā ..... 1 => Jautāt G2! Nē ..... 2 => Pāriet pie H1!
--	--

<b>G2. Kādi no minētajiem pasākumiem Jums vai Jūsu uzņēmumā veikti pēdējo trīs gadu laikā?</b> <i>Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Tematiskā pārbaude .....	1
	Juridiskās personas nodokļu audits .....	2
	Fiziskās personas nodokļu audits .....	3
	Pieprasīts sniegt paskaidrojumu par iesniegtajām deklarācijām/pārskatiem .....	4
	Liecības sniegšana kriminālprocesa ietvaros .....	5
	Kratīšana juridiskajā adresē.....	6
	Cits ( <i>pierakstīt</i> ) .....	7
Nezin/ NA ( <i>neteikt priekšā</i> ) .....	8	

**G3. Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti šādi pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, izmeklēšanas darbības u.tml.? 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	7	6	5	4	3	2	1	Apgalvojums B
1	VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki ir nelaipni
2	VID darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski
3	VID darbinieku uzvedība ir godprātīga	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieku uzvedība liecina par korumpētību
4	VID darbinieki rīkojas profesionāli un ir zinoši	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki nerīkojas profesionāli un nav zinoši

**G4. Kā Jūs kopumā novērtētu kontroles pasākumu rezultātā VID darbinieku sastādīto dokumentu kvalitāti Jūsu uzņēmumā realizēto kontroles pasākumu laikā? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē "dokumentu kvalitāte kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "dokumentu kvalitāte kopumā ir ļoti zema"! Viena atbilde!**

Dokumentu kvalitāte kopumā ir teicama	7	6	5	4	3	2	1	Dokumentu kvalitāte kopumā ir ļoti zema
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

**JAUTĀT VISIEM!**

**Tagad daži jautājumi par iespējamo interesi par nodokļu parādiem**

<b>H1. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par Jūsu nodokļu parādu valsts budžetam (vai tāds ir, un ja jā – cik liels) un ja esat ieguvis/-usi, tad kādā veidā?</b>	Neesmu ieguvis/-usi	1
	Pieprasot VID uzziņu	2
	VID mājaslapā internetā <a href="http://www.vid.gov.lv">www.vid.gov.lv</a>	3
	Izmantojot VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS)	4
	Saņemot rakstisku informāciju (brīdinājumu, lēmumu) no VID piedziņas darbiniekiem	5
	Konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros	6
	Citā veidā ( <i>norādīt, kādā!</i> ).....	7
	Grūti pateikt/NA	8

<b>H2. Vai Jums ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā? Lasīt un atzīmēt!</b>	Jā, ir bijis	1	<i>Pāriet uz H3!</i>
	Nē, nav bijis	2	<i>Pāriet uz I1!</i>

<b>H3. Nodokļu likumdošanas aktos ir paredzētas vairākas iespējas veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat kādu no tām izmantojis/-usi un, ja jā, tad kādas? Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!</b>	Saskaņā ar likuma "Par nodokļiem un nodevām" 24.pantu pagarināt nokavēto nodokļu maksājumu samaksas termiņu	1
	Saskaņā ar likuma "Par nodokļiem un nodevām" 26.pantu uz laiku līdz trim gadiem vienoties par labprātīgu tādu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu, kuri tiek piedzīti ar lēmumu par nokavēto nodokļu maksājumu piedziņu	2
	Saskaņā ar likuma "Par nodokļiem un nodevām" 41.pantu slēgt vienošanos ar VID, lai izbeigtu tiesisku strīdu par datu atbilstības pārbaudes un nodokļu revīzijas (audīta) rezultātā aprēķinātajiem papildu maksājumiem budžetā vai par konstatēto no budžeta atmaksājamās summas nepamatotu palielināšanu	3
	Iespēju piemērot tiesiskās aizsardzības procesu saskaņā ar Maksātne spējas likumu	4
	Neesmu izmantojis/-usi nevienu no šīm iespējām	5
	Grūti pateikt/NA	8

**H4. Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, veicot parādu piedziņu. 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 H4! Viena atbilde katrā rindiņā!**

	<b>Apgalvojums A</b>								<b>Apgalvojums B</b>
1	VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki ir nelaipti
2	VID darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski
3	VID darbinieku uzvedība ir godprātīga	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieku uzvedība liecina par korumpētību
4	VID darbinieki rīkojas profesionāli un ir zinoši	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki nerīkojas profesionāli un nav zinoši

**JAUTĀT VISIEM!**

<b>I1. Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?</b>  <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	3
	Zvanot uz izziņu dienestu tālruniem	4
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	5
	VID sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, draugiem.lv)	6
	Specializētajos lietvežu/grāmatvežu žurnālos	7
	VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem	8
	Profesionālajos maksas semināros	9
	Pieprasot VID uzziņu par konkrēto jautājumu	10
	Konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros	11
	Konsultējoties klātienē Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centros	12
	Pie ziņojumu dēļa, informatīvajos ekrānos VID klientu apkalpošanas centros	13
	VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.)	14
	No VID sūtītās informācijas par jaunumiem nodokļu jomā (EDS vai uz Jūsu e-pasta adresi)	15
	Uzdodot jautājumus VID konsultantiem e-pastā vid.konsultanti@vid.gov.lv	16
	Uzdodot jautājumus VID EDS	17
	Uzdodot jautājumu VID mājaslapā īpaši tam paredzētajā formā „Uzdot jautājumu VID”	18
	Citur ( <i>pierakstīt</i> ) .....	19

<b>I2. Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par nodokļu administrēšanas jautājumiem?</b>  <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros/ Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centros	1
	Pie ziņojumu dēļa, informatīvajos ekrānos VID klientu apkalpošanas centros	2
	VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.)	3
	VID interneta lapā www.vid.gov.lv	4
	Zvanot uz VID nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000	5
	Savā e-pastā, izmantojot iespēju VID mājaslapā „Pieteikšanās VID jaunumiem”	6
	VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS)	7
	Ar sociālo mediju starpniecību (piem., Draugiem, Facebook, Twitter u.tml.)	8
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	9
	Specializētajos lietvežu/grāmatvežu žurnālos	10
	VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem	11
	Citur ( <i>pierakstīt</i> ) .....	12

**I3. Par kādām 3 tēmām Jūs visvairāk vēlētos saņemt konsultāciju? (Izsniegt kartīti I3! Atzīmēt līdz 3 atbilžu variantiem!)**

Nodokļa atmaksa	1
Grāmatvedības kārtošana	2
Kapitāla pieauguma nodoklis	3
Nodokļu samaksas termiņu pagarināšana	4
Algas nodokļi	5
Uzņēmumu ienākuma nodokļa piemērošanas jautājumi	6
Pievienotās vērtības nodoklis	7
Cits ( <i>pierakstīt!</i> ).....	8
Grūti pateikt	9

**I4.A. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādas VID piedāvātās iespējas! Viena atbilde katrā rindīņā!**

**I4.B. Lūdzu, atzīmējiet, kuras no šīm iespējām Jūs esat izmantojis/-usi pēdējo 12 mēnešu laikā! (Visas iespējamās atbildes šablonā I4.B!)**

		I4.A.					I4.B
		Pilnīgi apmierina	Drīzāk apmierina	Drīzāk neapmierina	Pilnīgi neapmierina	Grūti pateikt/NA	
1	Iespēja uzdot jautājumus VID sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, draugiem.lv)	1	2	3	4	8	1
2	Iespēja VID mājaslapā elektroniski pieteikties uz padziļināto konsultāciju noteiktā VID klientu apkalpošanas centrā un laikā	1	2	3	4	8	2
3	Iespēja pieteikties uz VID jaunumiem VID mājaslapā sadaļā „Pieteikšanās VID jaunumiem”	1	2	3	4	8	3
4	Iespēja sameklēt informāciju VID mājaslapā	1	2	3	4	8	4
5	Publiski pieejamā informācija citos avotos	1	2	3	4	8	5
Neesmu izmantojis/-usi nevienu no šīm							8

**Pētījums:** Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

<b>15. Ja Jūs saņemat VID informāciju par jaunumiem, vai tā, Jūsaprāt, ir ...?</b> <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes!</i> <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	..pietiekama	1
	..skaidra	2
	..savlaicīgi atsūtīta	3
	Nekas no minētā	4
	Informāciju par VID jaunumiem nesaņemu	5
	Grūti pateikt/NA	8

**16. Kāda rakstura informācijas par nodokļu administrēšanas jautājumiem, Jūsaprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne arī kur citur)?** *Detalizēti pierakstīt atbildi un jautāt: Un vēl kāda? Pierakstīt!*

---



---

<b>17. 2016.gada septembrī sāka darboties jauna VID mājaslapa. Vai Jūs to esat apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi?</b> <i>Viena atbilde</i>	Esmu izmantojis/-usi (piem., informācijas meklēšanai, dažādu funkciju izmantošanai)	1	<i>Pāriet pie 18</i>
	Esmu apmeklējis/-usi, bet neesmu ar to strādājis	2	
	Neesmu apmeklējis/-usi	3	<i>Pāriet pie 19</i>

**18. 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
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

<b>19. Vai esat informēti par VID mobilo aplikāciju "Attaisnotie izdevumi"?</b> <i>Viena atbilde!</i>	Jā, esmu informēts/-a un to izmantoju (esmu lejupielādējis/-usi)	1	<i>Pāriet pie 110</i>
	Jā, esmu informēts/-a, bet neesmu to izmantojis/-usi (neesmu lejupielādējis/-usi)	2	
	Nē, neesmu par tādu informēts/-a	3	<i>Pāriet pie 111</i>

**110. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina VID mobilā aplikācija "Attaisnotie izdevumi"! 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
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

<b>111. Vai esat informēti par VID mobilo aplikāciju "Aizdomīgie darījumi"?</b> <i>Viena atbilde!</i>	Jā, esmu informēts/-a un to izmantoju (esmu lejupielādējis/-usi)	1	<i>Pāriet pie 112</i>
	Jā, esmu informēts/-a, bet neesmu to izmantojis/-usi (neesmu lejupielādējis/-usi)	2	
	Nē, neesmu par tādu informēts/-a	3	<i>Pāriet pie 113</i>

**112. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina VID mobilā aplikācija "Aizdomīgie darījumi"! 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
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

**JAUTĀT VISIEM!**

**113. Kādi ir Jūsu ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai?** *Detalizēti pierakstīt atbildi un jautāt: Un vēl kādi? Pierakstīt!*

---



---

**114. Kādas VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs vērtējat atzinīgi?** *Detalizēti pierakstīt atbildi un jautāt: Un vēl kādas? Pierakstīt!*

---



---

Tagad jautājumi par citu tēmu

**J1. Kā Jūs kopumā novērtētu VID sniegto atbalstu darījumu partnera godprātības izvērtēšanai? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē "VID atbalsts kopumā ir pietiekams", bet "1" nozīmē, ka "VID atbalsts kopumā ir nepietiekams"! Viena atbilde!**

VID atbalsts kopumā ir pietiekams	7	6	5	4	3	2	1	VID atbalsts kopumā ir nepietiekams
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------

Grūti pateikt.....98

**J2. Kā Jūs kopumā novērtētu VID veiktos pasākumus ēnu ekonomikas mazināšanā? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē "VID veiktie pasākumi kopumā ir pietiekami", bet "1" nozīmē, ka "VID veiktie pasākumi kopumā ir nepietiekami"! Viena atbilde!**

VID veiktie pasākumi kopumā ir pietiekami	7	6	5	4	3	2	1	VID veiktie pasākumi kopumā ir nepietiekami
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Grūti pateikt.....98

**J3. Kādos gadījumos, Jūsprāt, nodokļu maksātāji izvairās no brīvprātīgas nodokļu nomaksas?**

---



---

**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:**

<b>D1. Jūsu vecums:</b>  Pierakstīt precīzu vecumu, cik ir pilni gadi:  _____ gadi	<b>D2. Kur atrodas Jūsu darba vieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?</b> (Intervētāji! Fiziskām personām atbildēt par savu pamata darba vietu, juridiskām – par to uzņēmumu, par kuru tiek pildīta anketa!)	Rīga .....1 Jūrmala .....2 Daugavpils .....3 Rēzekne.....4 Jēkabpils .....5	Liepāja .....6 Ventspils .....7 Jelgava .....8 Valmiera .....9
	Cita pilsēta (ierakstīt nosaukumu!): _____ ...10		
<b>D3. Ja respondents nosauc ciematu/ lauku teritoriju, pierakstīt apdzīvotās vietas un novada nosaukumu:</b> 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](mailto:skds@skds.lv)

[www.skds.lv](http://www.skds.lv)