



Valsts ieņēmumu
dienests

Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotaamību

Valsts ieņēmumu dienesta klientu
aptauja

2019.gada janvāris

Valsts ieņēmumu dienesta Stratēģiskās
vadības lietu un sabiedrisko attiecību pārvalde

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

Saturs

Aptaujas tehniskā informācija	3
Terminu skaidrojums.....	4
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums	5
1. VID pakalpojumu izmantošana.....	6
2. VID pakalpojumu vērtējums	10
3. VID mājaslapas vērtējums	12
4. VID pakalpojumu aprakstu saprotamības portālā latvija.lv vērtējums.....	14
5. Problēmas ar VID pakalpojumu saprotamību.....	15
6. Uzlabojumi VID pakalpojumos	16
Aptaujā izmantotā anketa	17

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMS	Nodokļu maksātāju aptauja
PĒTĪJUMA VEICĒJS	VID Stratēģiskās vadības lietu un sabiedrisko attiecību pārvaldes Sabiedrisko attiecību daļa
MĒRĶA GRUPA	VID klienti (nodokļu maksātāji – fiziskās/ juridiskās personas)
PLĀNOTAIS IZLASES APJOMS	1000 respondenti
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1158 respondenti
APTAUJAS METODE	Interneta aptaujas (CAWI) ar VID klientiem (nodokļu maksātājiem – fiziskām/juridiskām personām)
APTAUJAS LAIKS	03.01.2019.–24.01.2019.

SASNIEGTĀS IZLASES RAKSTUROJUMS

	Respondentu skaits izlasē (%)
Fiziskas personas – darba ņēmēji	
Kurzeme	12,1 %
Latgale	11,1 %
Vidzeme, t.sk. Rīga	62,5 %
Zemgale	14,2 %
Mazie nodokļu maksātāji	
Kurzeme	13,8 %
Latgale	10,5 %
Vidzeme, t.sk. Rīga	64,1 %
Zemgale	11,6 %
Vidējie nodokļu maksātāji (uzņēmumi, kuru apgrozījums gadā ir no 142 000 EUR līdz 4 000 000 EUR)	
Kurzeme	15,5 %
Latgale	6,2 %
Vidzeme, t.sk. Rīga	59,3 %
Zemgale	18,9 %
Lielie nodokļu maksātāji (uzņēmumi, kuru apgrozījums gadā ir virs 4 000 000 EUR)	
Kurzeme	8,7 %
Latgale	0 %
Vidzeme, t.sk. Rīga	83,5 %
Zemgale	7,8 %

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

Terminu skaidrojums

Terminu skaidrojums

Rīga - Rīgas pilsēta

Pierīga

Pilsētas – Jūrmala

Novadi – Alojas, Ādažu, Babītes, Baldones, Carnikavas, Engures, Garkalnes, Ikšķiles, Inčukalna, Jaunpils, Kandavas, Krimuldas, Ķeguma, Ķekavas, Lielvārdes, Limbažu, Mālpils, Mārupes, Ogres, Olaines, Ropažu, Salacgrīvas, Salaspils, Saulkrastu, Sējas, Siguldas, Stopiņu, Tukuma novads.

Vidzeme

Pilsētas – Valmiera.

Novadi – Alūksnes, Amatas, Apes, Beverīnas, Burtnieku, Cesvaines, Cēsu, Ērgļu, Gulbenes, Jaunpiebalgas, Kocēnu, Līgatnes, Lubānas, Madonas, Mazsalacas, Naukšēnu, Pārgaujas, Priekule, 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.

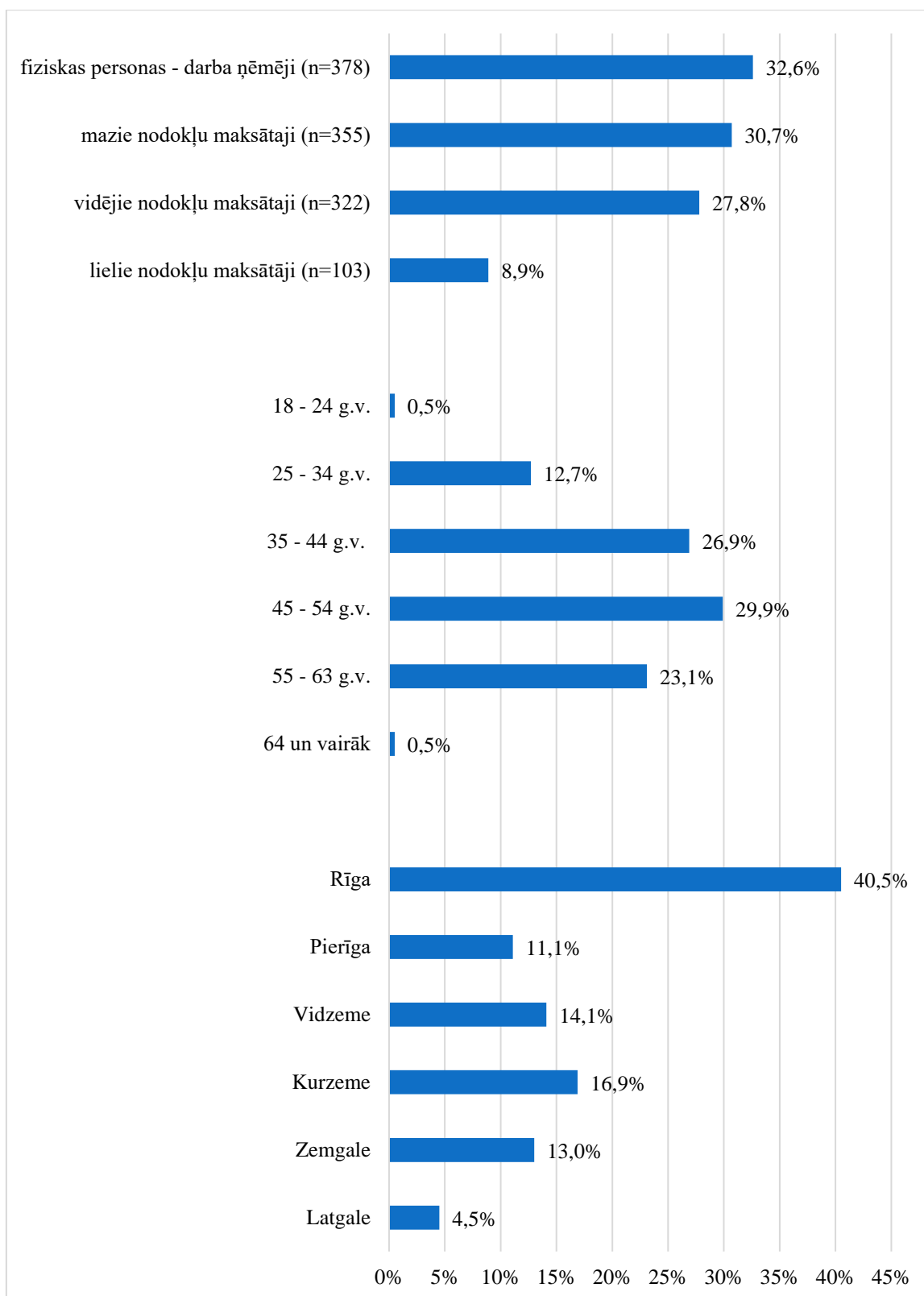
Mazais nodokļu maksātājs - saimnieciskās darbības veicēji, individuālie komersanti, zemnieku saimniecību īpašnieki, patentmaksātāji, mikrouzņēmumu īpašnieki, maza uzņēmuma, kura apgrozījums gadā ir līdz 142 000 EUR, pārstāvis

Vidēja lieluma nodokļu maksātāja pārstāvis – pārstāv uzņēmumu, kura apgrozījums gadā ir no 142 000 EUR līdz 4 000 000 EUR

Liela nodokļu maksātāja pārstāvis - pārstāv uzņēmumu, kura apgrozījums gadā ir virs 4 000 000 EUR

VID, 2019.gada janvāris

Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=1158

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

1. VID pakalpojumu izmantošana

2019.gada janvārī veiktajā Valsts ieņēmumu dienesta (VID) klientu aptaujā respondentiem lūdzta norādīt, kādus VID pakalpojumus viņi ir izmantojuši pēdējā gada laikā, kā arī – kāds bija viņu pēdējais izmantotais VID pakalpojums.

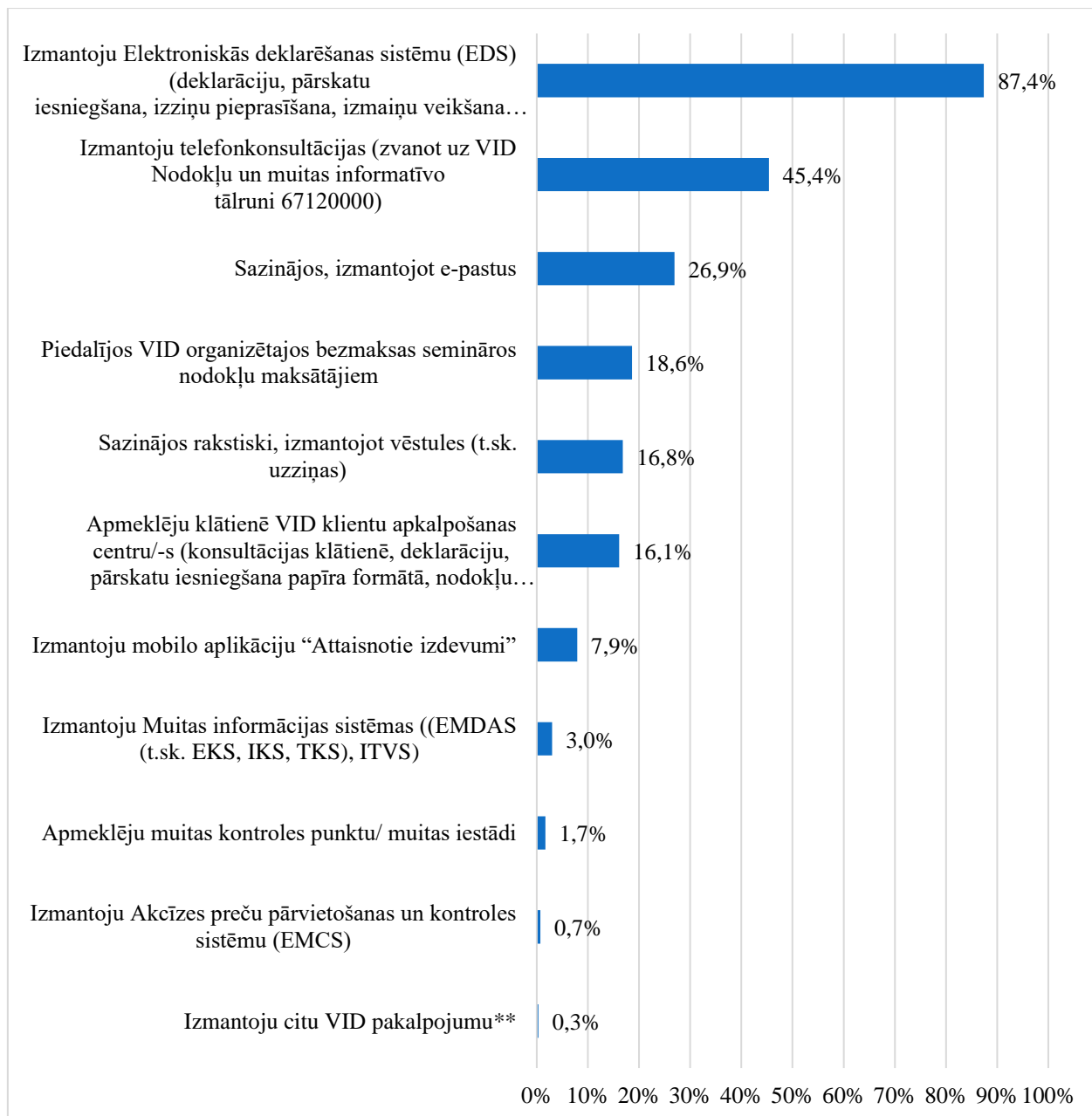
Saskaņā ar aptaujas datiem absolūtais vairākums (87,4%) respondentu norādīja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS). To, ka ir izmantojuši telefonkonsultācijas, norādīja 45,4%, 26,9% atzīmēja, ka sazinājās ar VID, izmantojot e-pastus, 18,6% piedalījās VD bezmaksas semināros, 16,8% sazinājās ar VID rakstiski, izmantojot vēstules, bet 16,1% - apmeklēja klātienē VID klientu apkalpošanas centru/-s.

Retāk respondenti norādīja, ka ir izmantojuši mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi” (7,9%), izmantojuši Muitas informācijas sistēmas (3%), apmeklējuši muitas kontroles punktu/muitas iestādi (1%) vai izmantojuši Akcīzes preču pārvietošanas un kontroles sistēmu (1%).

Jautāti, kuru VID pakalpojumu izmantoja, kad saskārās ar VID pēdējo reizi, visbiežāk respondenti atbildēja, ka ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (70,5%). Citi VID pakalpojumi kā pēdējie izmantotie minēti retāk: 13,6% izmantoja telefonkonsultācijas, 6,1% - apmeklēja klātienē VID klientu apkalpošanas centru, 4,4% - sazinājās, izmantojot e-pastus, 2% - piedalījās VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem, 1,4% - sazinājās rakstiski, izmantojot vēstules, 1,2% - izmantoja mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”, 0,3% - apmeklēja muitas kontroles punktu/muitas iestādi, 0,3% - izmantoja Muitas informācijas sistēmas, 0,1% - izmantoja Akcīzes preču pārvietošanas un kontroles sistēmu.

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

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



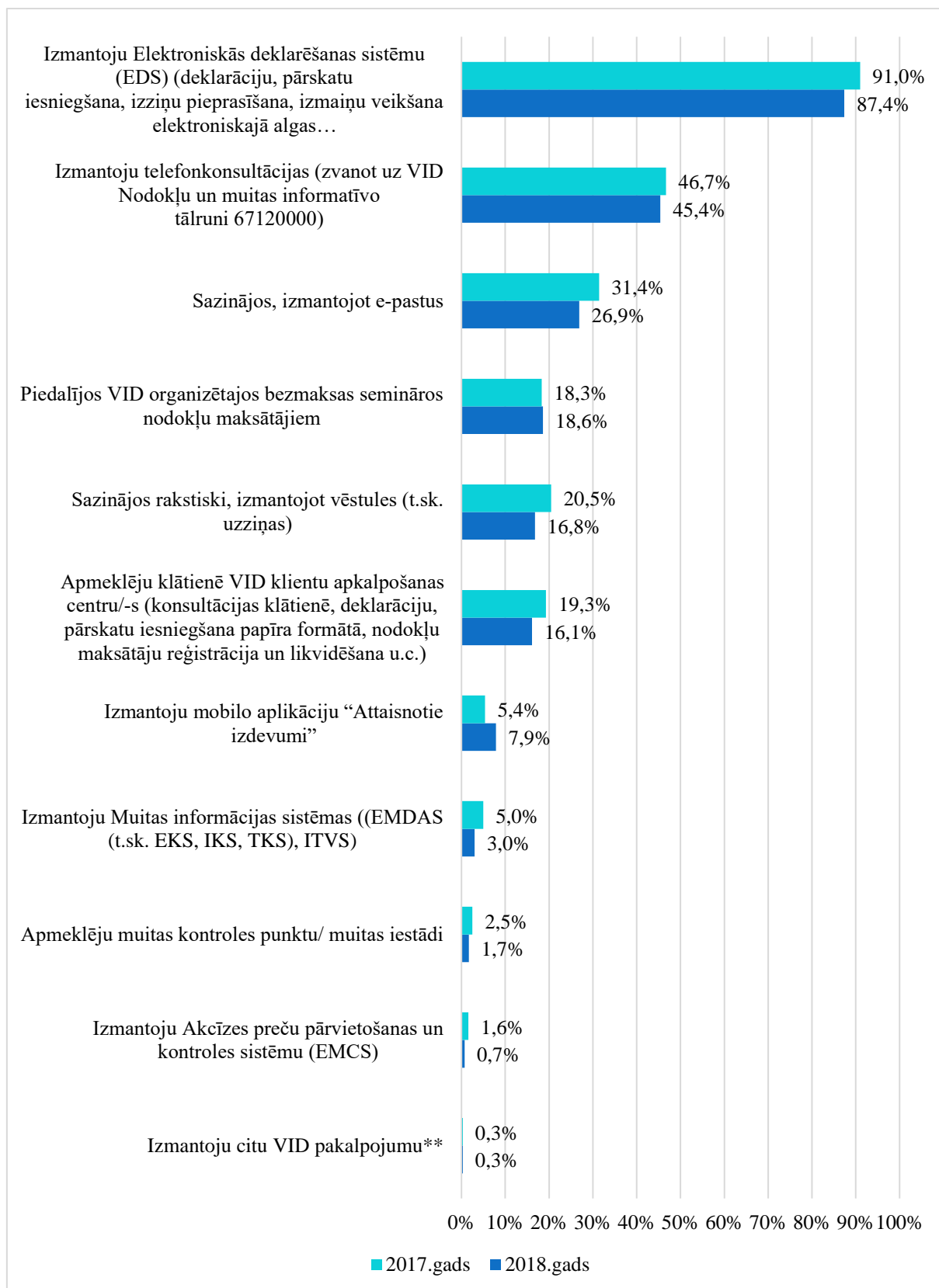
Bāze: visi respondenti, n=1158

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

** Kategorijā "Izmantoju citu VID pakalpojumu" ietilpst: "caur Latvija.lv" (minēts 1 reizi); "izmantoju elektroniskos seminārus no VID mājas lapas" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

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



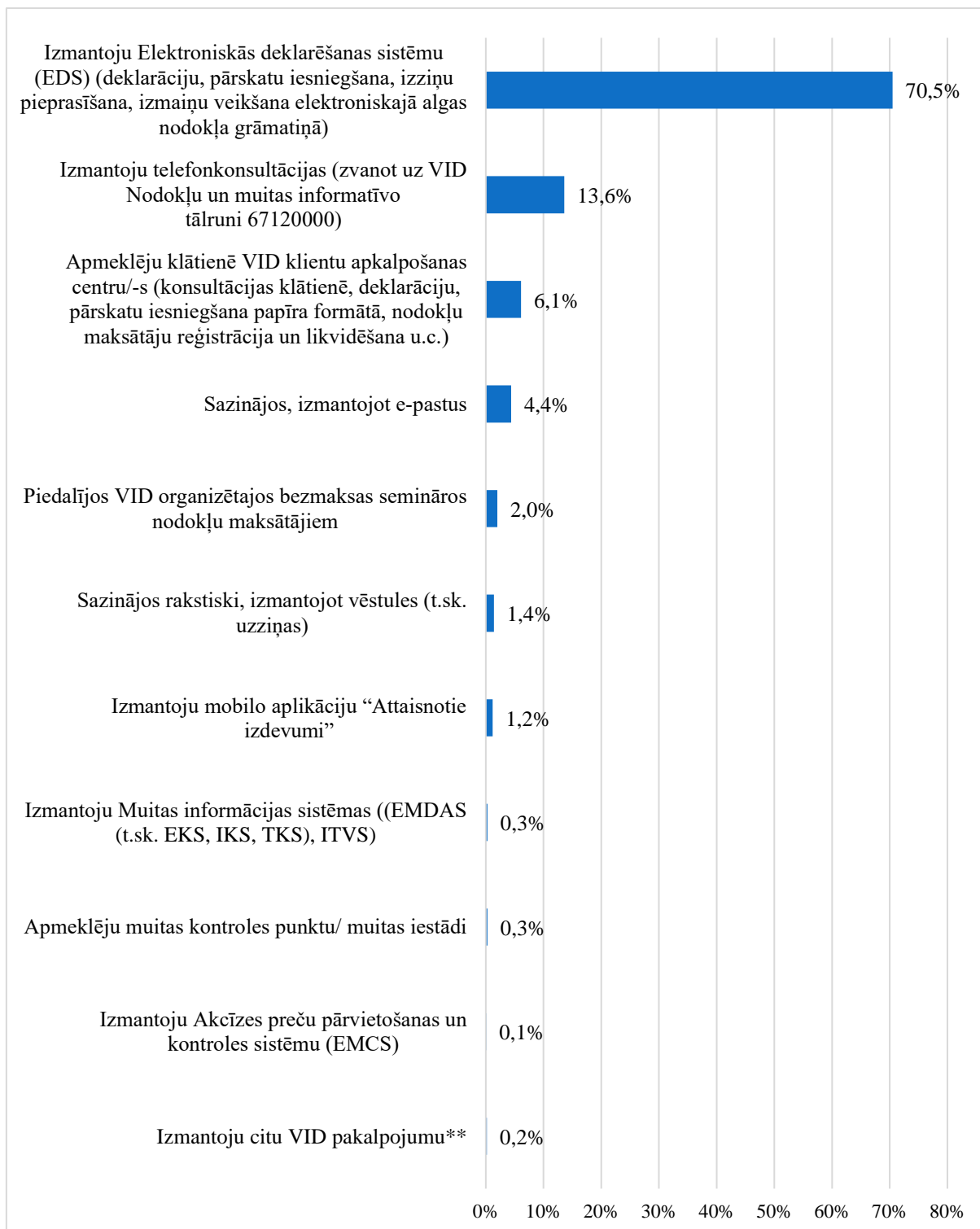
Bāze: visi respondenti

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

VID, 2019.gada janvāris

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

"Un kuru no šiem pakalpojumiem Jūs izmantojāt, kad saskārāties ar VID pēdējo reizi?"



Bāze: visi respondenti, n=1158

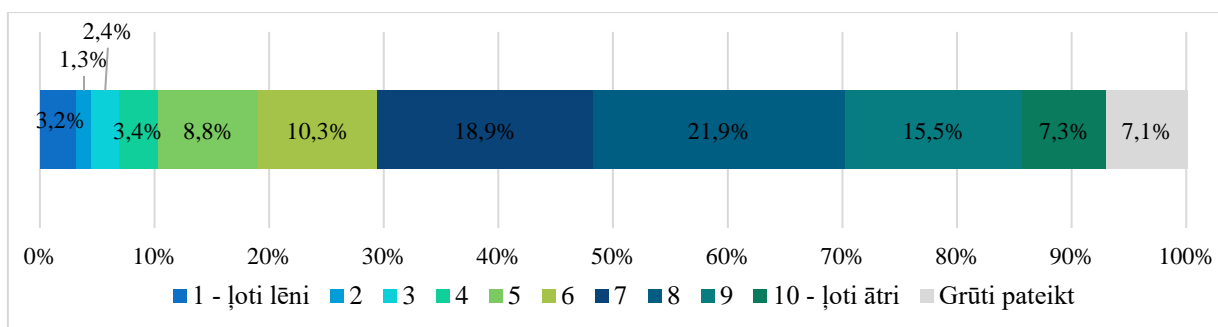
Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

2. VID pakalpojumu vērtējums

Aptaujas ietvaros nodokļu maksātājiem lūdza novērtēt VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību 10 punktu skalā, kur „1” nozīmēja negatīvāko vērtējumu, bet „10” – pozitīvāko vērtējumu.

Lūgti novērtēt VID pakalpojumu sniegšanas ātrumu (skalā no 1 līdz 10, kur „1” – „ļoti lēni”, bet „10” – „ļoti ātri”), kopumā kritiskāk (atbildes „1”, „2” un „3”) bija noskaņoti 6,9%, bet atzinīgāku vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 44,7% respondentu. Vērtējumu vidējā vērtība ir 7.01 (aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus).

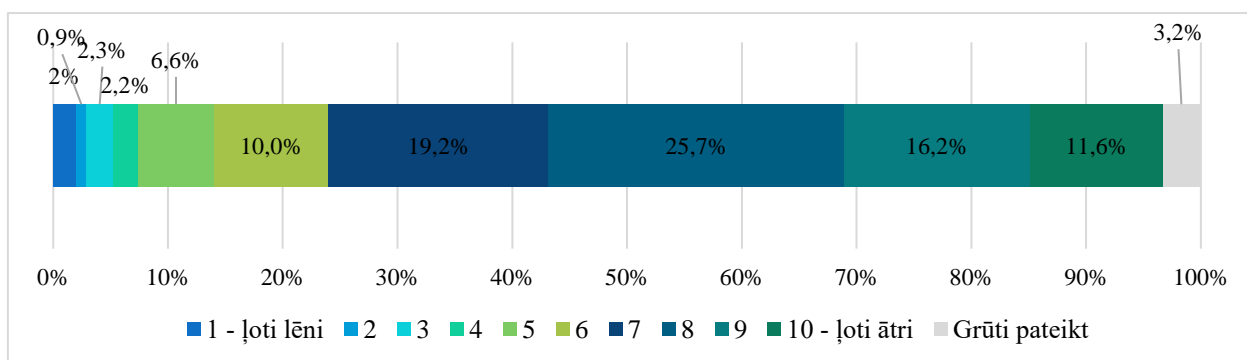
VID pakalpojumu sniegšanas ātrums



Bāze: visi respondenti, n=1158

Vērtējot VID pakalpojumu izmantošanas ērtumu (skalā no 1 līdz 10, kur „1” – „ļoti neērti”, bet „10” – „ļoti ērti”), ļoti negatīvu vērtējumu (atbildes „1”, „2” un „3”) sniedza 5,2% nodokļu maksātāju, bet pozitīvu vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 53,5% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējā vērtība bija 7.38 (aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus).

VID pakalpojumu izmantošanas ērtums



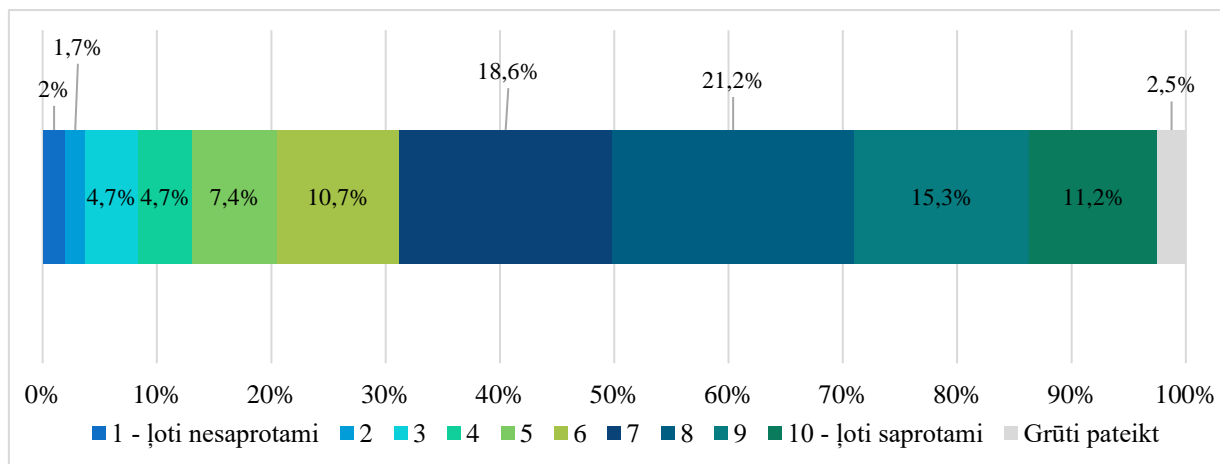
Bāze: visi respondenti, n=1158

Salīdzinoši kritiskāk no visiem vērtētajiem pakalpojumu aspektiem tika vērtēta VID pakalpojumu saprotamība: skalā no 1 līdz 10 (kur „1” – „pilnīgi nesaprotami”, bet „10” – „ļoti labi saprotami”) vērtējumu vidējā vērtība ir 7.07 (aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus). Negatīvi (atbildes „1”, „2” un „3”) pakalpojumu saprotamību vērtēja 8,4% respondentu, bet atzinīgi (atbildes „8”, „9” un „10”) – 47,7% pētījuma dalībnieku.

VID, 2019.gada janvāris

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

VID pakalpojumu saprotamība

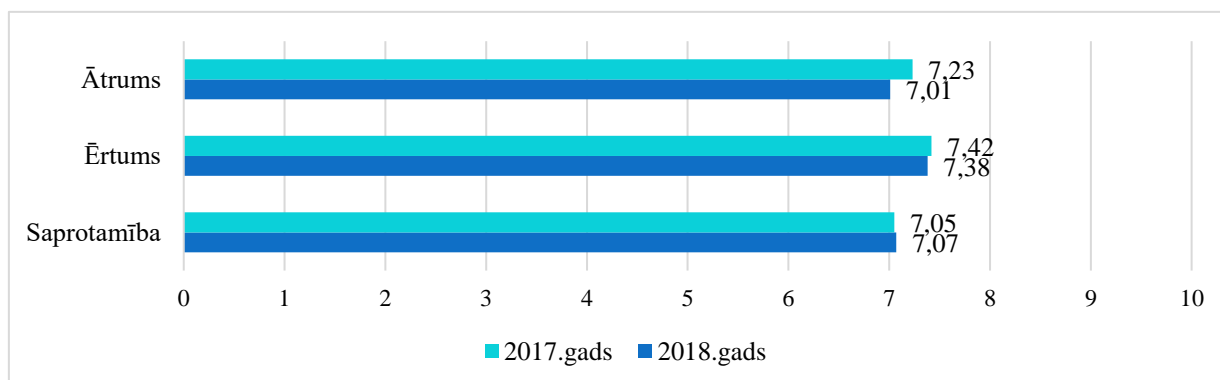


Bāze: visi respondenti, n=1158

Raksturojot VID pakalpojumu ātruma, ērtuma un saprotamību vidējo vērtību divu gadu laikā, redzams neliels uzlabojums attiecībā uz pakalpojumu saprotamību. Aspektos ātrums un ērtums vidējās vērtības pazeminājušās.

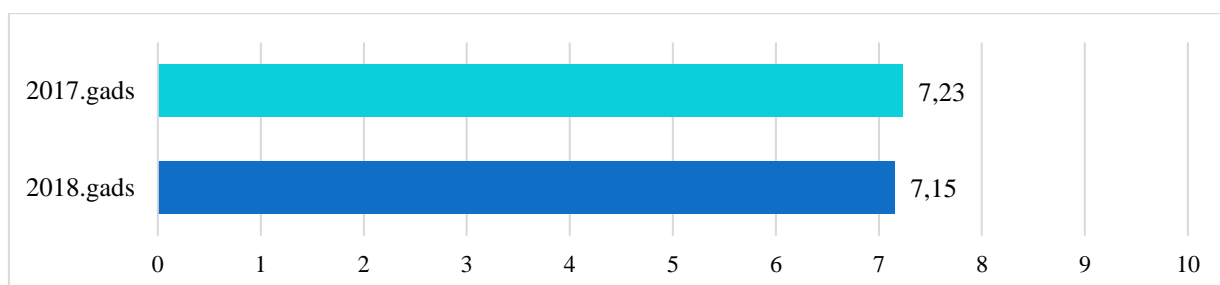
Raksturojot apmierinātību ar VID pakalpojumiem kopumā, jānorāda, ka divu gadu periodā tā ir nedaudz samazinājusies. 2018.gadā vērtējumu vidējā vērtība ir 7.15.

VID pakalpojumu ātrums, ērtums, saprotamība 2017.-2018.gads



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

VID pakalpojumu ātruma, ērtuma, saprotamības vidējais vērtējums 2017.-2019.gads



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

VID, 2019.gada janvāris

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

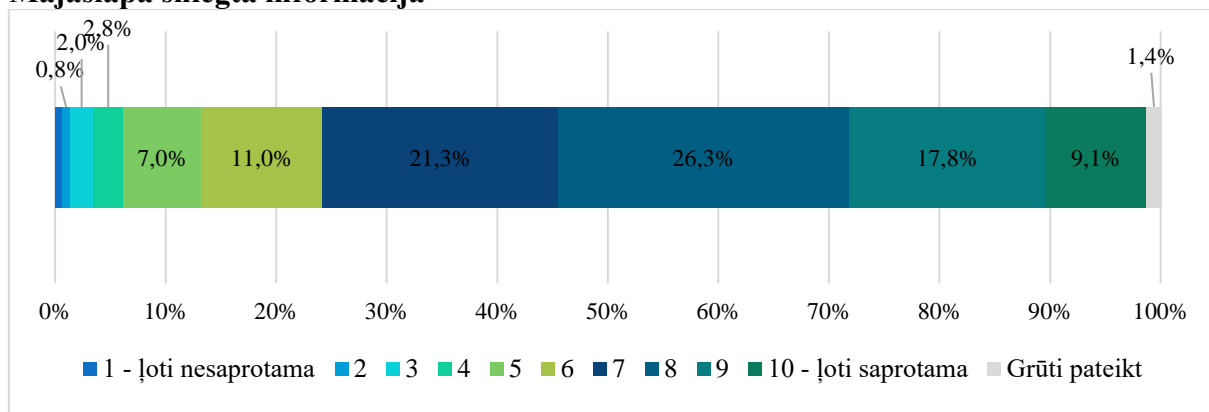
3. VID mājaslapas vērtējums

2019.gada janvārī aptaujātiem nodokļu maksātājiem lūdza novērtēt VID mājaslapā sniegto informāciju, kā arī mājaslapas struktūru. Jāpiebilst, ka 7,2% pētījuma dalībnieku norādīja, ka pēdējā gada laikā VID mājaslapu nav izmantojuši

Lūgti sniegt vērtējumu (skalā no 1 līdz 10, kur „1” – „pilnīgi nesaprotama”, bet „10” – „ļoti labi saprotama”) VID mājaslapā sniegtajai informācijai, kritiski noskaņoti (atbildes „1”, „2” un „3”) bija 5,6% respondentu, bet pozitīvu vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 53,2% aptaujāto nodokļu maksātāju. Vērtējumu vidējā vērtība ir 7.41 (aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus).

Lūdzu, novērtējiet šādus aspektus VID mājaslapā (www.vid.gov.lv) skalā no 1 līdz 10, kur “1” nozīmē “pilnīgi nesaprotama”, bet “10” – “ļoti labi saprotama”!

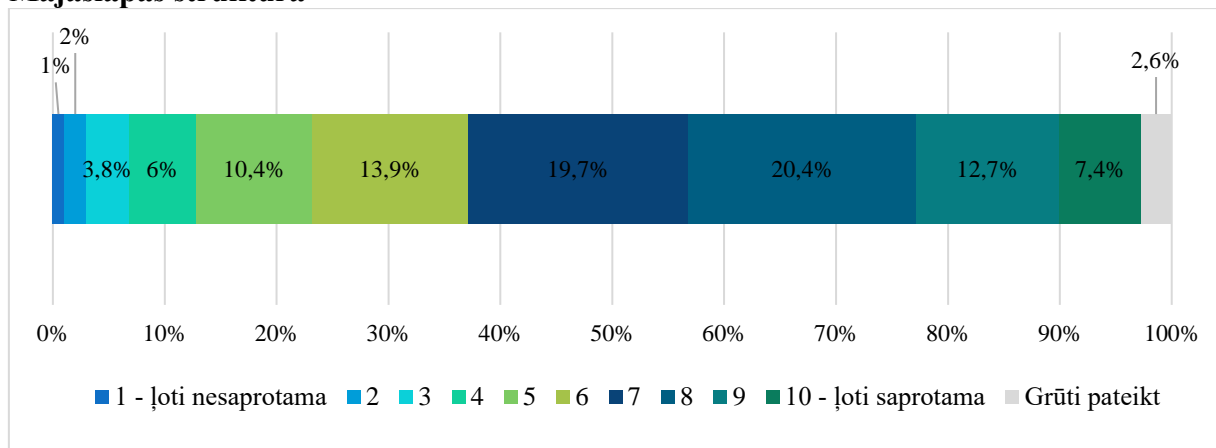
Mājaslapā sniegtā informācija



Bāze: respondenti, kas norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID mājaslapu n=1075

Mājaslapas struktūra tika vērtēta kritiskāk: vērtējumu vidējā vērtība bija 6.84. Negatīvu vērtējumu sniedza 6,8%, bet pozitīvu – 40,5% respondentu.

Mājaslapas struktūra

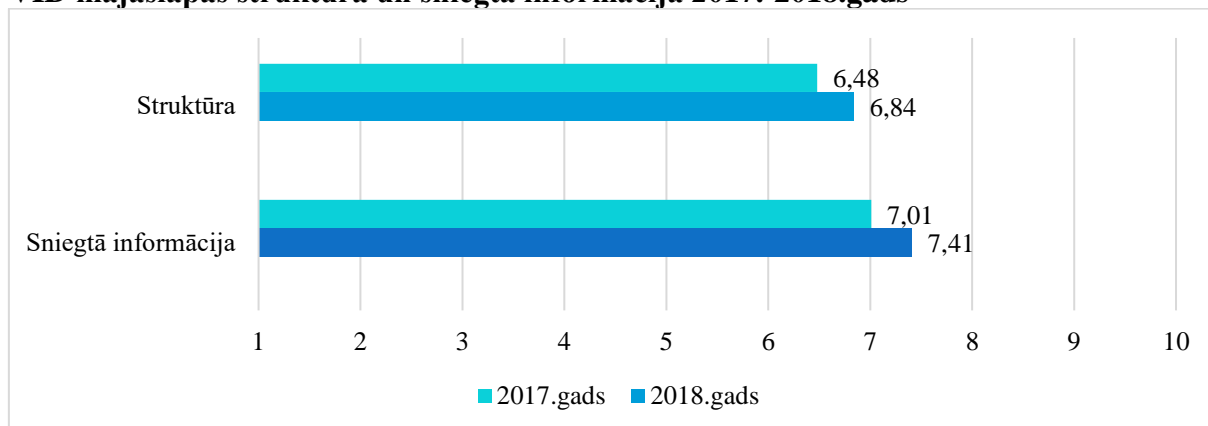


Bāze: respondenti, kas norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID mājaslapu n=1075

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

Raksturojot VID mājaslapas struktūru un sniegto informāciju laika posmā no 2017. līdz 2018.gadam, vērojams, ka abi rādītāji ir palielinājušies.

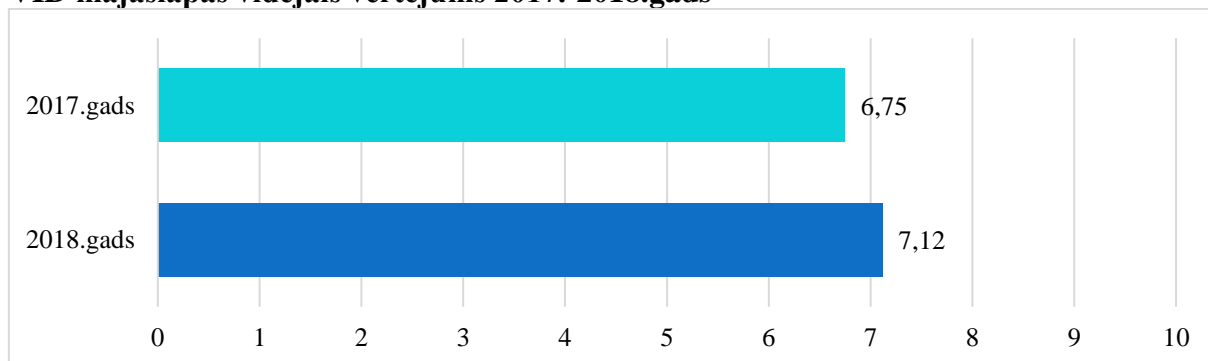
VID mājaslapas struktūra un sniegtā informācija 2017.-2018.gads



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

VID mājaslapas vidējais vērtējums trīs gadu periodā ir palielinājies. Kopējā mājaslapas vērtējuma vidējā vērtība 2018.gadā ir 7.12.

VID mājaslapas vidējais vērtējums 2017.-2018.gads



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

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

4. VID pakalpojumu aprakstu saprotamības portālā latvija.lv vērtējums

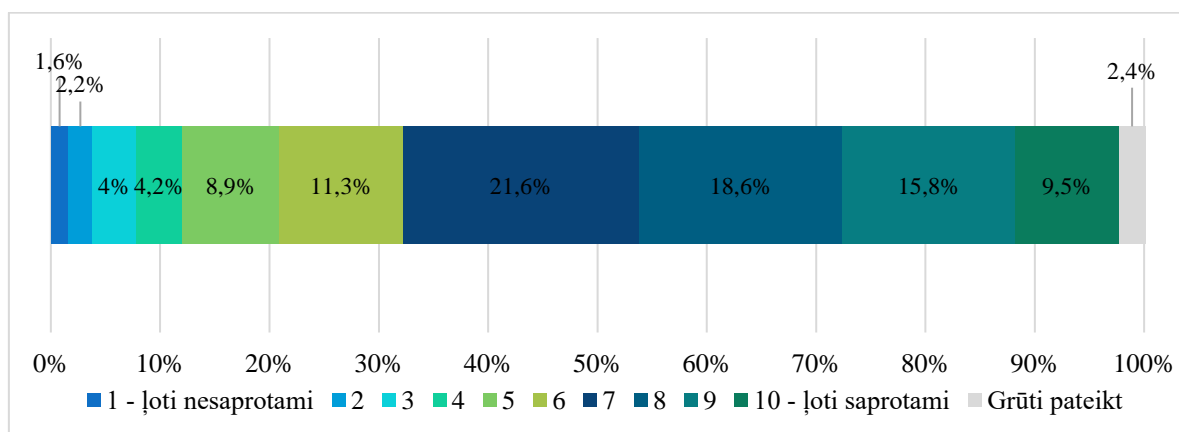
2019.gada janvārī veiktajā nodokļu maksātāju aptaujā respondentiem lūdza novērtēt VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamību portālā www.latvija.lv. Pētījumā tika izmantota skala no 1 līdz 10, kur „1” – „pilnīgi nesaprotami”, bet „10” – „ļoti labi saprotami”.

Saskaņā ar aptaujas datiem ļoti negatīvu vērtējumu (atbildes „1”, „2” un „3”) VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamībai portālā www.latvija.lv sniedza 7,8% respondentu. Atzinīgi (atbildes „8”, „9” un „10”) to vērtēja 43,9%. Vērtējumu vidējā vērtība ir 7.01 (aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus).

Jāatzīmē, ka vairāk kā puse (56,4%) pētījuma dalībnieku atzīmēja, ka pēdējā gada laikā nav izmantojuši VID pakalpojumus portālā www.latvija.lv vai nav izmantojuši portālu www.latvija.lv.

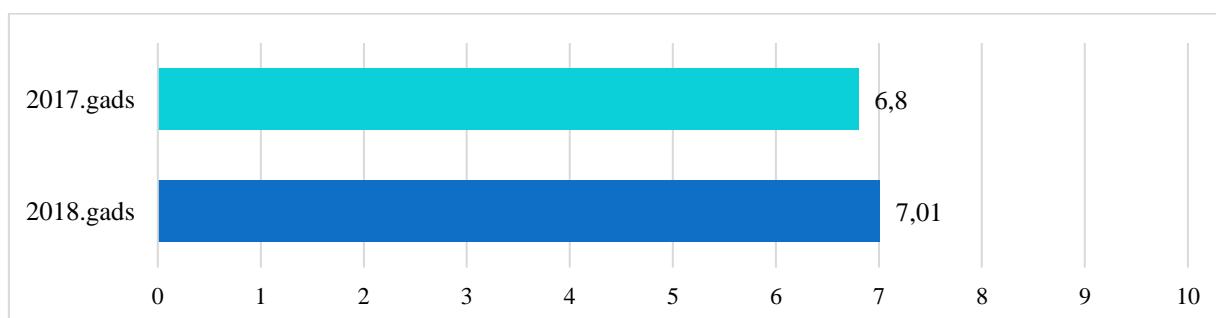
Lūdzu, novērtējiet VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamību portālā latvija.lv skalā no 1 līdz 10, kur "1" nozīmē "pilnīgi nesaprotami", bet "10" - "ļoti saprotami".

VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamība portālā www.latvija.lv



Bāze: respondenti, kas norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID pakalpojumus portālā latvija.lv, n=505

VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamība portālā latvija.lv 2017.-2018.gads



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

VID, 2019.gada janvāris

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

5. Problēmas ar VID pakalpojumu saprotamību

Aptaujātajiem VID klientiem lūdza norādīt, vai kādi VID pakalpojumi viņiem nebija saprotami, kā arī detalizētāk raksturot, kas konkrēti nebija saprotams. Jāpiebilst, ka šis bija t.s. „atvērtais” jautājums, kurā atbilžu varianti netika piedāvāti, respondenti paši formulēja savas atbildes, kuras vēlāk tika apkopotas lielākās kategorijās.

Aptaujas dati liecina, ka vairākiem respondenti nav norādījuši atbildi – 85,6%. Savukārt 1,7% aptaujāto norādīja, ka visi izmantotie pakalpojumi ir bijuši saprotami.

Raksturojot problēmas, ar kurām respondenti saskārās, 5,7% norādīja, ka viņiem nebija saprotamas konsultācijas vai VID sniegtās atbildes, 0,8% minēja problēmas ar UIN piemērošanu un deklarācijas iesniegšanu, 0,7% norādīja, ka grūtības sagādājuši VID mājaslapa. Tajā bijis grūti atrast informāciju vai mainījies tās izkārtojums. 0,6% atbildēja, ka problēmas saistītas ar EDS un ar to, ka šajā sistēmā saņemtas nekorektas vēstules.

Aptaujātie saskārušies arī ar dažādām neskaidrībām par nodokļiem, PVN, gada deklarāciju, attaisnotajiem izdevumiem, slimības lapām un VID semināriem.

Vai kāds no VID sniegtajiem pakalpojumiem pēdējo 12 mēnešu laikā Jums nav bijis saprotams? Ja, jā, tad raksturojiet, kurš tieši un kas nebija skaidrs?

	Skaitis	Minēšanas biežums (%)
Konsultācijas. Atbildes	66	5,7
Par UIN un deklarāciju	9	0,8
Problēmas ar mājaslapu	8	0,7
EDS	7	0,6
Nepareizi adresētas vēstules	7	0,6
Par nodokļiem	5	0,4
PVN	5	0,4
Gada deklarācijas	4	0,3
Iebildumi pret VID lēmumiem, aktivitātēm	4	0,3
Attaisnotie izdevumi	3	0,3
Slimības lapas	3	0,3
VID semināri	2	0,2
Nodokļu reitings	2	0,2
Citi neskaidri jautājumi*	14	1,2
Cita atbilde	8	0,7
Visi izmantotie pakalpojumi ir bijuši saprotami	20	1,7
Nav atbildes	991	85,6

* Kategorijā “Citi neskaidri jautājumi” ietilpst: “Izsūtītās vēstules par pašnodarbinātā atskaišu iesniegšanu, ja neesi pašnodarbinātais” (minēts vienu reizi); “Par mikrouzņēmuma nodokli, konkrēti par 20% no dividendem par 2017 gadu; “akcīzes preču nodrošinājums” (minēts vienu reizi) u.c.

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

6. Uzlabojumi VID pakalpojumos

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza sniegt ieteikumus, kas būtu jāuzlabo/ jāievieš VID pakalpojumos. Jāpiebilst, ka šis bija t.s. „atvērtais” jautājums, kurā atbilžu varianti netika piedāvāti, respondenti paši formulēja savas atbildes, kuras vēlāk tika apkopotas lielākās grupās.

Saskaņā ar aptaujas datiem visbiežāk respondenti norādīja, ka ir jāuzlabo konsultāciju kvalitāte (8,3%). Pētījuma dalībnieki uzskatīja, ka ir jāuzlabo konsultāciju saprotamība (3,3%), konsultācijas jāsniedz ātrāk (2,2%), jāveic konsultantu specializācija (1,3%) u.c.

Respondenti norādīja, ka ir jāuzlabo EDS, t.sk. jāveic dažādi sistēmas uzlabojumi (1,6%) un jānodrošina iespēja augšuplādēt lielākus dokumentus (0,6%). Gandrīz tikpat bieži (2,2%) respondenti norādīja, ka ir jāuzlabo VID informācija, t.sk. informācijai jābūt vienkāršākai, saprotamākai (0,8%), nepieciešams vairāk skaidrojošu materiālu (0,7%) u.c.

2,9% pētījuma dalībnieku minēja, ka ir jāuzlabo iespēja sazināties ar VID konsultantus. 1,6% uzskatīja, ka jāuzlabo darbinieku kvalifikācija, bet 1,3%, ka jāuzlabo darbinieku attieksme.

Vairāk kā puse (74,9%) aptaujāto atbildēja, ka VID pakalpojumos nekas nav jāuzlabo/ jāievieš.

Kas, Jūsaprāt, būtu jāuzlabo/jāievieš VID pakalpojumos?

*Minēšanas
biežums (%)*

Konsultācijas	8,4
Jāuzlabo konsultāciju saprotamība (t.sk. necitēt likumus, bet skaidrot pēc būtības)	3,3
Konsultācijas jāsniedz ātrāk	2,2
Veikt konsultantu specializāciju	1,3
Konsultantiem jāuzņemas atbildība par teikto/konsultācijai jābūt saistošai	0,8
Nodrošināt vienotas konsultantu atbildes	0,6
Personiska konsultanta ieviešana lieliem uzņēmumiem	0,2
EDS	2,2
EDS uzlabojumi	1,6
Jānodrošina iespēja augšuplādēt lielākus dokumentus	0,6
VID informācija	1,8
Informācijai jābūt vienkāršākai, saprotamākai	0,8
Vairāk skaidrojošu materiālu	0,7
Izsūtīt atgādinājumus (par nodokļu maksājumiem, atskaitēm)	0,3
Sūtīt tikai to informāciju, kas attiecas uz konkrēto klientu	0,1
Telefonkonsultācijas (jāuzlabo iespēja sazināties)	2,9
Jāuzlabo darbinieku kvalifikācija	1,6
Jāuzlabo darbinieku attieksme	1,3
Mājaslapa	1,0
KAC	0,9
Vienkāršot nodokļu apmaksas, administrēšanas sistēmu	0,9
Uzlabot VID darbību	0,8
Vienkāršot atskaites, deklarācijas	0,6
VID semināri	0,5
Uzlabot likumus, normatīvos aktus	0,5
Nodokļu maksātāju reitings	0,3
Attīstīt pakalpojumu elektronizāciju	0,3
Vienots maksājumu konts	0,3
Savlaicīgi brīdināt par kļūdām/ ļaut izlabot	0,1
Cita atbilde*	0,8
Nekas nav jāuzlabo/jāievieš	74,9
Grūti pateikt	0,1

VID, 2019.gada janvāris

Aptaujā izmantotā anketa

<p>X1. Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID? Lūdzu, apskatiet šo kartiņu un nosauciet!</p> <p><i>Ja respondents saskāries ar VID dažādos statusos, uz aptaujas jautājumiem jāatbild par to statusu, kurā viņš kontaktējas ar VID visbiežāk!</i></p>	Fiziska persona – darba ņēmējs
	Darba ņēmējs (gan privātā, gan valsts sektorā)1
	Valsts amatpersonas (jāsniedz Valsts amatpersonas deklarācija).....2
	Mazais nodokļu maksātājs vai tā pārstāvis
	saimnieciskās darbības veicējs3
	individuālais komersants4
	zemnieku saimniecības īpašnieks5
	patentmaksātājs6
	mikrouzņēmuma īpašnieks7
	maza uzņēmuma, kura apgrozījums gadā ir līdz 142 000 EUR, pārstāvis8
	Vidēja lieluma nodokļu maksātāja pārstāvis (uzņēmumu, kuru apgrozījums gadā ir no 142 000 EUR līdz 4 000 000 EUR)9
Liela nodokļu maksātāja pārstāvis (uzņēmumu, kuru apgrozījums gadā ir virs 4 000 000 EUR).....10	
Cita atbilde (<i>norādīt, kas</i>)11	

- Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?** (Atzīmēt visas piemērotās atbildes!)
- Un kuru no šiem pakalpojumiem Jūs izmantojāt, kad saskārāties ar VID pēdējo reizi?** (Viena atbilde!)

	1.Izmantotie pakalpojumi	2.Pēdējais pakalpojums
Apmeklēju klātienē VID klientu apkalpošanas centru/-s (konsultācijas klātienē, deklarāciju, pārskatu iesniegšana papīra formātā, nodokļu maksātāju reģistrācija un likvidēšana u.c.)	1	1
Apmeklēju muitas kontroles punktu/ muitas iestādi	2	2
Izmantoju telefonkonsultācijas (zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000)	3	3
Sazinājos rakstiski, izmantojot vēstules (t.sk. uzziņas)	4	4
Sazinājos, izmantojot e-pastus	5	5
Izmantoju Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS) (deklarāciju, pārskatu iesniegšana, izziņu pieprasīšana, izmaiņu veikšana elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā)	6	6
Izmantoju Muitas informācijas sistēmas ((EMDAS (t.sk. EKS, IKS, TKS), ITVS)	7	7
Izmantoju Akcīzes preču pārvietošanas un kontroles sistēmu (EMCs)	8	8
Piedalījos VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem	9	9
Izmantoju mobilo aplikāciju “Attaisnotie izdevumi”	10	10
Izmantoju citu VID pakalpojumu (norādīt, kādu).....	11	11

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

Nākamie jautājumi ir par VID nodokļu administrēšanas un muitas pakalpojumiem – darbinieku sniegtajām konsultācijām, elektroniskajām sistēmām u.c. un Jūsu pieredzi tos izmantojot. Lūdzu, sniedziet atbildes par savu pieredzi pēdējo 12 mēnešu laikā.

3. Lūdzu, novērtējiet, cik ātri vai lēni tika sniegti VID pakalpojumi (klātienē, telefoniski, internetā, pa pastu)! Lūdzu, novērtējiet savu pieredzi skalā no 1 līdz 10, kur “1” nozīmē “ļoti lēns”, bet “10” – “ļoti ātrs”!

Ļoti lēns										Ļoti ātrs	Grūti pateikt
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	95	

4. Lūdzu, novērtējiet, cik ērti vai neērti Jums bija izmantot VID sniegtos pakalpojumus (klātienē, telefoniski, internetā, pa pastu)! Lūdzu, novērtējiet savu pieredzi skalā no 1 līdz 10, kur “1” nozīmē “ļoti neērti”, bet “10” – “ļoti ērti”!

Ļoti neērti										Ļoti ērti	Grūti pateikt
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	95	

5. Lūdzu novērtējiet, cik saprotami vai nesaprotami bija VID sniegtie pakalpojumi (klātienē, telefoniski, internetā, pa pastu) – vai Jūs, saņemot pakalpojumu, sapratāt, ko un kā vajag darīt, bija nodrošinātas skaidras instrukcijas u.c! Lūdzu, novērtējiet savu pieredzi skalā no 1 līdz 10, kur “1” nozīmē “pilnīgi nesaprotami”, bet “10” – “ļoti labi saprotami”!

Pilnīgi nesaprotami										Ļoti labi saprotami	Grūti pateikt
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	95	

6. Lūdzu, novērtējiet sekojošos aspektus VID mājaslapā (www.vid.gov.lv) skalā no 1 līdz 10, kur “1” nozīmē “pilnīgi nesaprotama”, bet “10” – “ļoti labi saprotama”!

		1- Pilnīgi nesaprotama									10 – Ļoti labi saprotama	Grūti pateikt	VID mājaslapu pēdējo 12 mēnešu laikā neesmu izmantojis
1	Mājaslapā sniegtā informācija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	95	97
2	Mājaslapas struktūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	95	97

7. Lūdzu, novērtējiet VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamību portālā www.latvija.lv skalā no 1 līdz 10, kur “1” nozīmē “pilnīgi nesaprotami”, bet “10” – “ļoti labi saprotami”.

Pilnīgi nesaprotami										Ļoti labi saprotami	Grūti pateikt	Pēdējo 12 mēnešu laikā neesmu izmantojis VID pakalpojumus portālā latvija.lv/ neesmu izmantojis portālu latvija.lv
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	95	97	

8. Vai kāds no VID sniegtajiem pakalpojumiem pēdējo 12 mēnešu laikā Jums nav bijis saprotams? Ja, jā, tad raksturojiet kurš tieši un kas nebija skaidrs?

Visi izmantotie pakalpojumi ir bijuši saprotami.....9701

VID, 2019.gada janvāris

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

9. Ko, Jūsprāt, būtu jāuzlabo/ jāievieš VID pakalpojumos?

Nekas nav jāuzlabo/jāievieš9701

D1. Jūsu vecums: _____ gadi	D2. Kur atrodas Jūsu darba vieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese? <i>(Fiziskām personām atbildēt par savu pamata darba vietu, juridiskām – par to uzņēmumu, par kuru tiek pildīta anketa!)</i> PIEDĀVĀT SARAĶSTU	Rīga 1	Liepāja.....6
		Jūrmala 2	Ventspils.....7
		Daugavpils..... 3	Jelgava.....8
		Rēzekne 4	Valmiera.....9
		Jēkabpils 5	
		Cita apdzīvotā vieta: _____10	

Pētījums: Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

VID

Stratēģiskās vadības lietu un sabiedrisko attiecību pārvalde
Talejas iela 1, Rīga, Latvija, LV-1978
E-pasts: VIDaptaujas@vid.gov.lv
www.vid.gov.lv

VID, 2019.gada janvāris