



Valsts ieņēmumu  
dienests

# Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotaamību

Valsts ieņēmumu dienesta klientu  
aptauja

2020.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 .....	18

**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	1855 respondenti
APTAUJAS METODE	Interneta aptaujas (CAWI) ar VID klientiem (nodokļu maksātājiem – fiziskām/juridiskām personām)
APTAUJAS LAIKS	20.01.2020.–31.01.2020.

### SASNIEGTĀS IZLASES RAKSTUROJUMS

	Respondentu skaits izlasē (%)
<b>Fiziskas personas – darba ņēmēji</b>	
Kurzeme	8,4 %
Latgale	7,2 %
Vidzeme, t.sk. Rīga	76,8 %
Zemgale	7,5 %
<b>Mazie nodokļu maksātāji (pašnodarbinātie, individuālie komersanti, z/s saimniecības īpašnieks, patentmaksātājs, mikrouzņēmuma īpašnieks, uzņēmuma, kura apgrozījums gadā ir līdz 142 000 EUR, pārstāvis)</b>	
Kurzeme	10,5 %
Latgale	5,8 %
Vidzeme, t.sk. Rīga	76,7 %
Zemgale	7 %
<b>Vidējie nodokļu maksātāji (uzņēmumi, kuru apgrozījums gadā ir no 142 000 EUR līdz 4 000 000 EUR)</b>	
Kurzeme	10,9 %
Latgale	3,6 %
Vidzeme, t.sk. Rīga	79,7 %
Zemgale	5,9 %
<b>Lielie nodokļu maksātāji (uzņēmumi, kuru apgrozījums gadā ir virs 4 000 000 EUR)</b>	
Kurzeme	7,5 %
Latgale	3,1 %
Vidzeme, t.sk. Rīga	84,5 %
Zemgale	5 %

VID, 2020.gada janvāris

**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, 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.

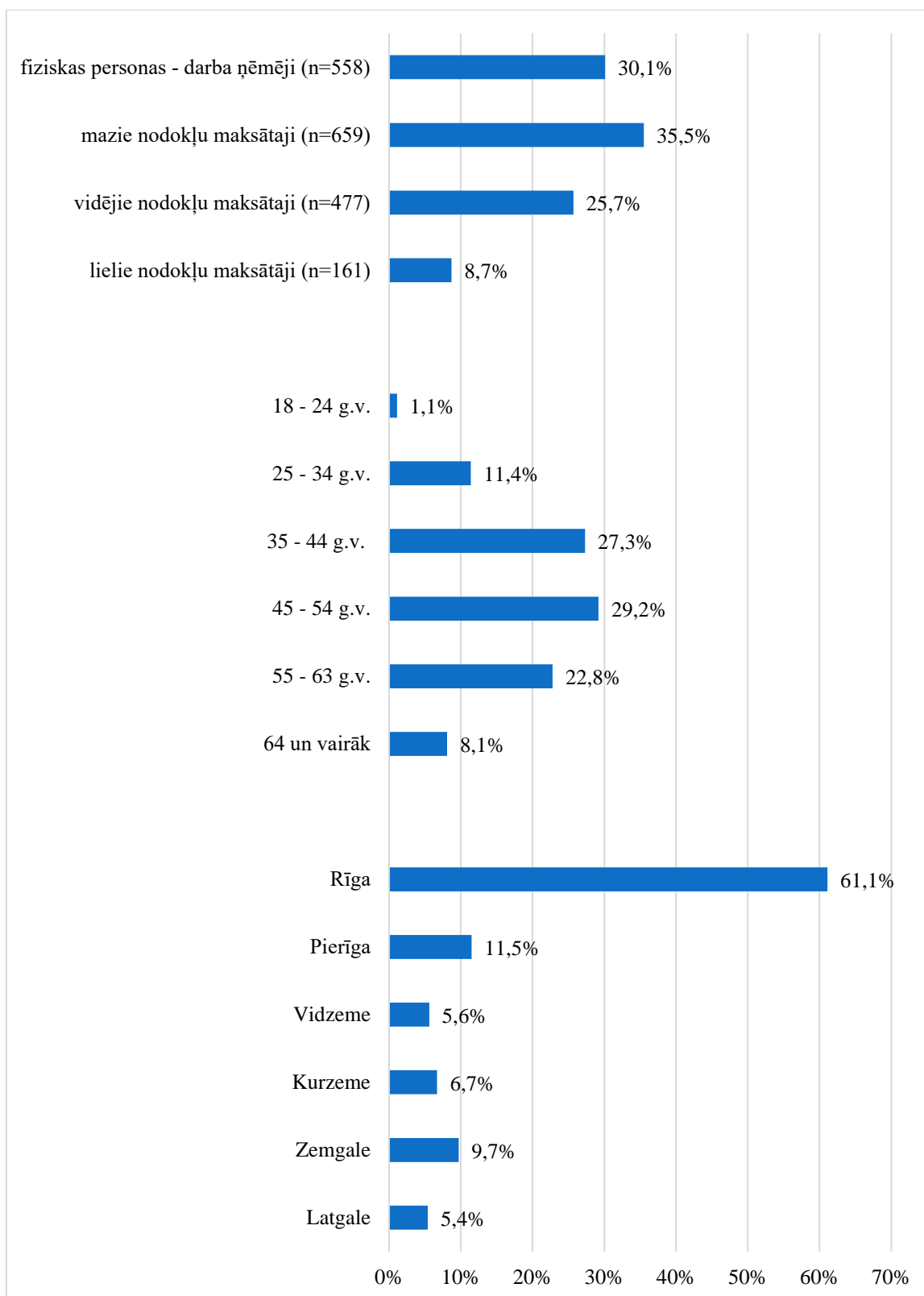
*Mazais nodokļu maksātājs* - saimnieciskās darbības veicēji, individuālie komersanti, zemnieku saimniecību īpašnieki, patentmaksātāji, mikrouzņēmumu īpašnieki, maza uzņēmuma, kura apgrozījums gadā ir līdz 142 000 EUR, pārstāvis

*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, 2020.gada janvāris

## Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=1855

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

## 1. VID pakalpojumu izmantošana

2020.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.

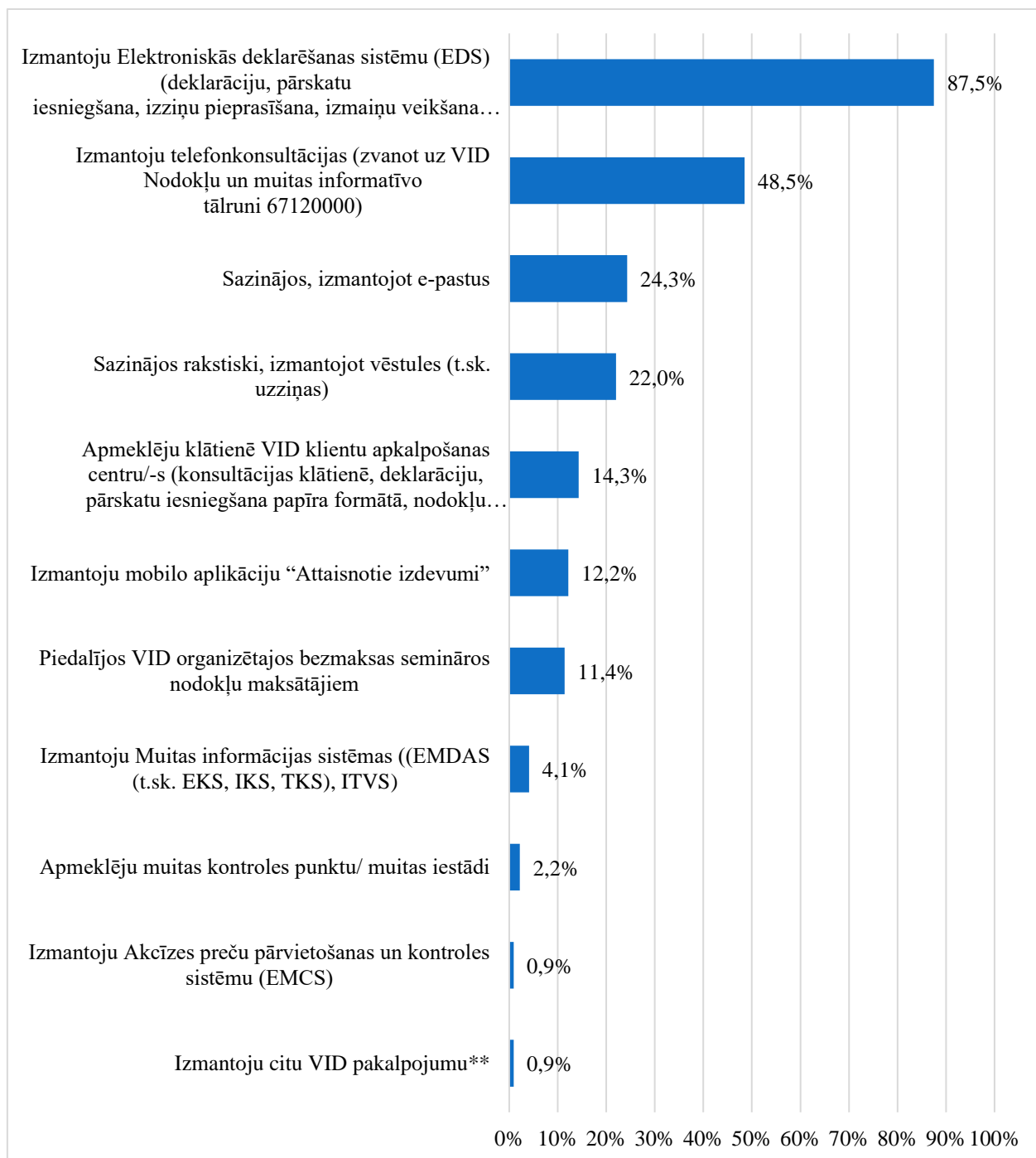
Saskaņā ar aptaujas datiem absolūtais vairākums (87,5%) respondentu norādīja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS). To, ka ir izmantojuši telefonkonsultācijas, norādīja 48,5%, 24,3% atzīmēja, ka sazinājās ar VID, izmantojot e-pastus, 22% sazinājās ar VID rakstiski, izmantojot vēstules, 14,3% - apmeklēja klātienē VID klientu apkalpošanas centru/-s, bet 12,2% izmantoja mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”, piedalījās VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem (11,4%).

Retāk respondenti norādīja, ka ir, izmantojuši Muitas informācijas sistēmas (4,1%), apmeklējuši muitas kontroles punktu/muitas iestādi (2,2%) vai izmantojuši Akcīzes preču pārvietošanas un kontroles sistēmu (0,9%).

Jautāti, kuru VID pakalpojumu viņi izmantoja, kad saskārās ar VID pēdējo reizi, visbiežāk respondenti atbildēja, ka ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (70,9%). Citi VID pakalpojumi kā pēdējie izmantotie minēti retāk: 14,8% izmantoja telefonkonsultācijas, 4% - apmeklēja klātienē VID klientu apkalpošanas centru, 3,6% - sazinājās, izmantojot e-pastus, 2,3% - sazinājās rakstiski, izmantojot vēstules, 1,7% - izmantoja mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”, 1% - izmantoja Muitas informācijas sistēmas, 0,7% - piedalījās VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem, 0,4% - apmeklēja muitas kontroles punktu/muitas iestādi, 0,1% - izmantoja Akcīzess 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? "*



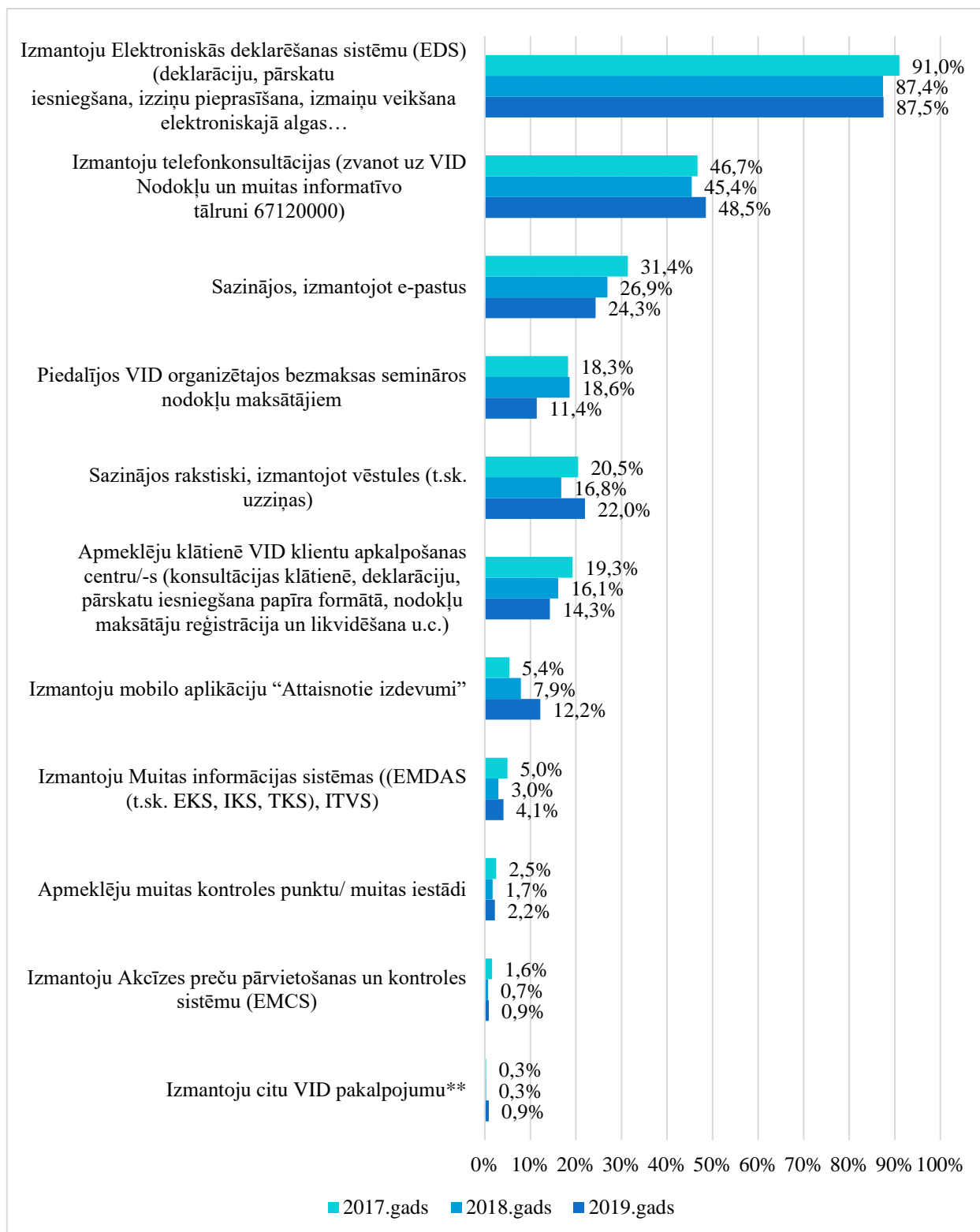
Bāze: visi respondenti, n=1855

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

\*\* Kategorijā "Izmantoju citu VID pakalpojumu" ietilpst: "saskāros tematiskajā pārbaudē" (minēts 1 reizi); "sazinājos ar personīgo konsultantu" (minēts 1 reizi), "VID čatbots Toms" (minēts 1 reizi), "metodiskie materiāli" (minēts 1 reizi) u.c.

**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? "



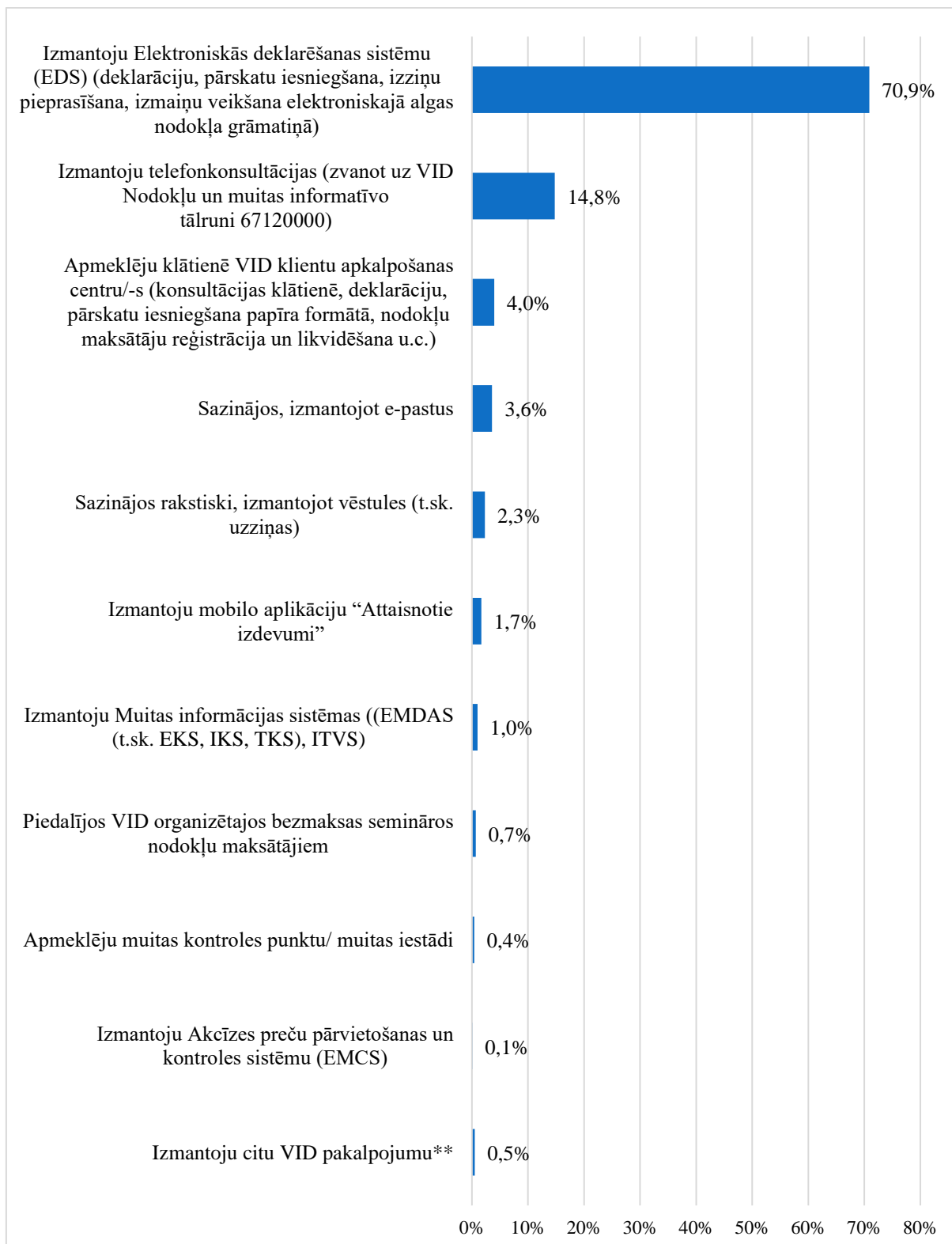
Bāze: visi respondenti

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



**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=1855

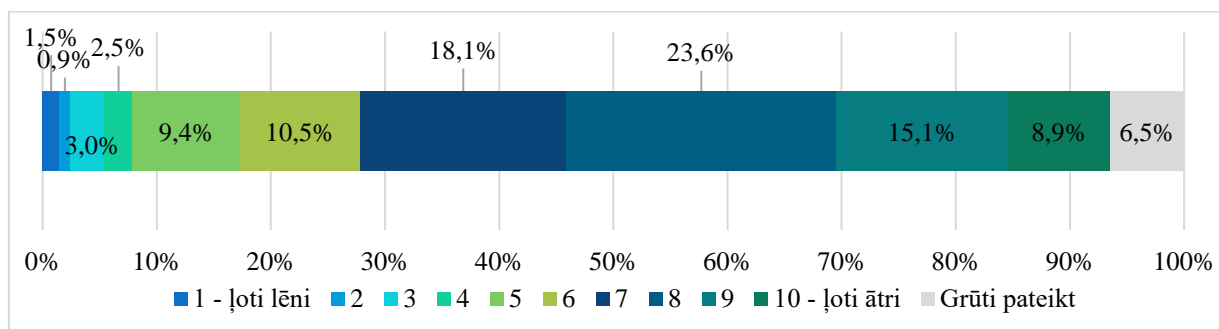
**Pētījums:** Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

## 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 5,4%, bet atzinīgāku vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 47,6% respondentu. Vērtējumu vidējā vērtība ir 7.19 (aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus).

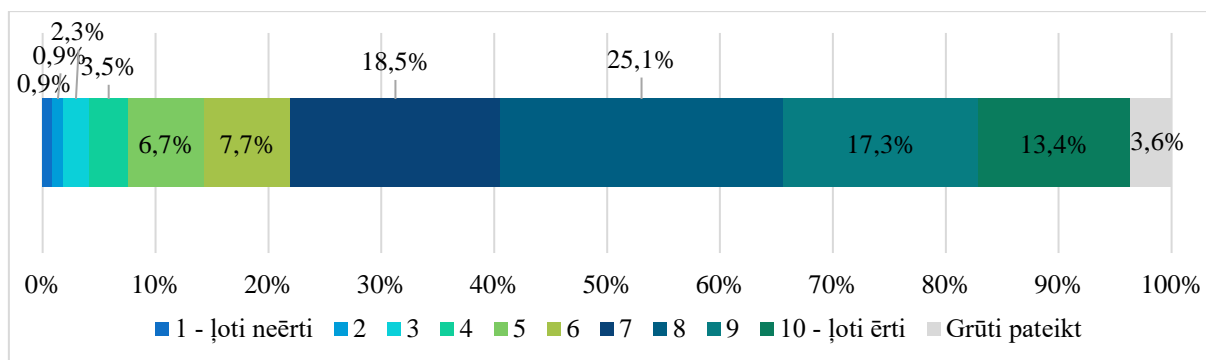
### VID pakalpojumu sniegšanas ātrums



Bāze: visi respondenti, n=1855

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 4,1% nodokļu maksātāju, bet pozitīvu vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 55,8% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējā vērtība bija 7.51 (aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus).

### VID pakalpojumu izmantošanas ērtums

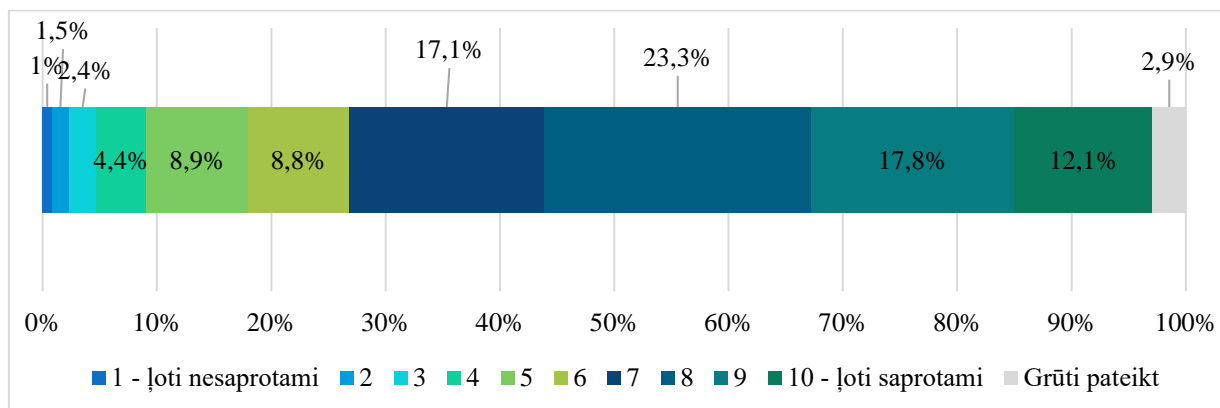


Bāze: visi respondenti, n=1855

Vērtējot VID pakalpojumu saprotamību: skalā no 1 līdz 10 (kur „1” – „pilnīgi nesaprotami”, bet „10” – „ļoti labi saprotami”) vērtējumu vidējā vērtība ir 7.35 (aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus). Negatīvi (atbildes „1”, „2” un „3”) pakalpojumu saprotamību vērtēja 4,9% respondentu, bet atzinīgi (atbildes „8”, „9” un „10”) – 53,2% pētījuma dalībnieku.

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

### VID pakalpojumu saprotamība

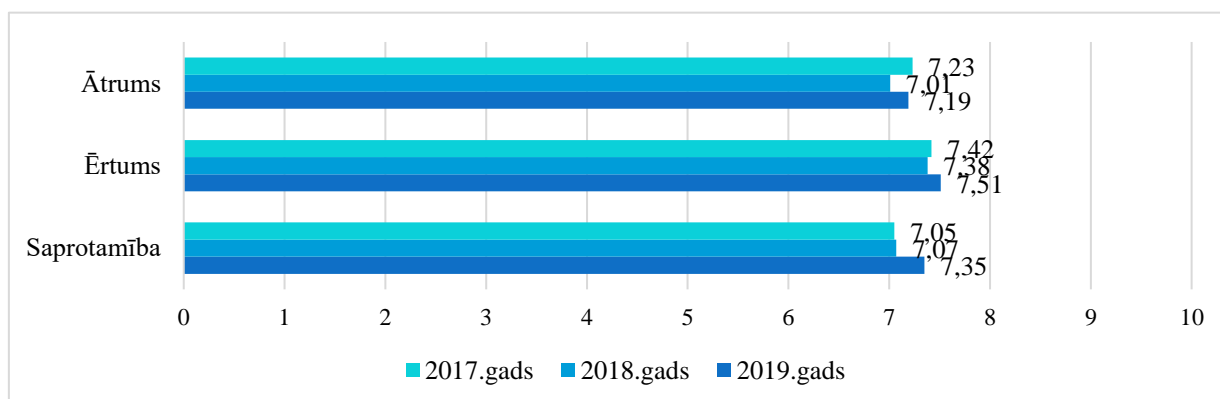


Bāze: visi respondenti, n=1855

Raksturojot VID pakalpojumu ātruma, ērtuma un saprotamību vidējo vērtību trīs gadu laikā, redzams neliels, bet stabils uzlabojums attiecībā uz pakalpojumu saprotamību. Aspektos ātrums un ērtums vidējās vērtības bijušas mainīgas, bet 2019.gadā tās ir augstākas, kā, piemēram, 2017.gadā.

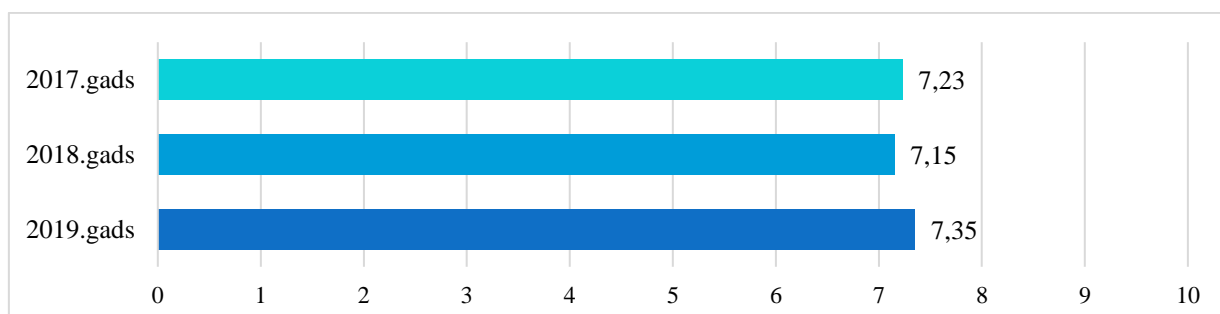
Raksturojot apmierinātību ar VID pakalpojumiem kopumā, jānorāda, ka trīs gadu periodā tā ir palielinājusies. 2019.gadā vērtējumu vidējā vērtība ir 7.35.

### VID pakalpojumu ātrums, ērtums, saprotamība 2017.-2019.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, 2020.gada janvāris

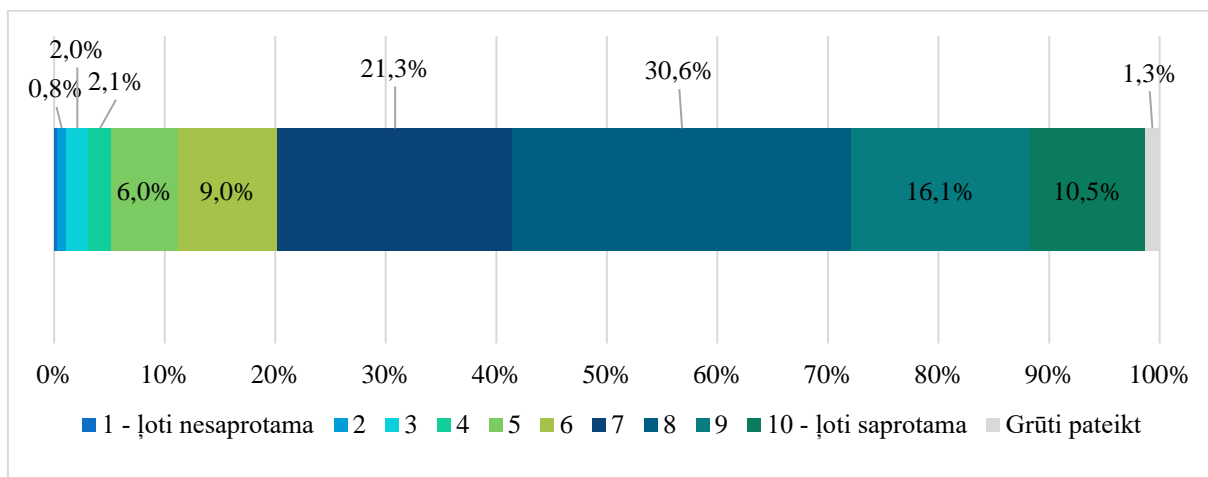
**Pētījums:** Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotamību

### 3. VID mājaslapas vērtējums

2020.gada janvārī nodokļu maksātājiem lūdza novērtēt VID mājaslapā sniegto informāciju, kā arī mājaslapas struktūru. Jāpiebilst, ka 8% 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 4,8% respondentu, bet pozitīvu vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 57,2% aptaujāto nodokļu maksātāju. Vērtējumu vidējā vērtība ir 7.54.

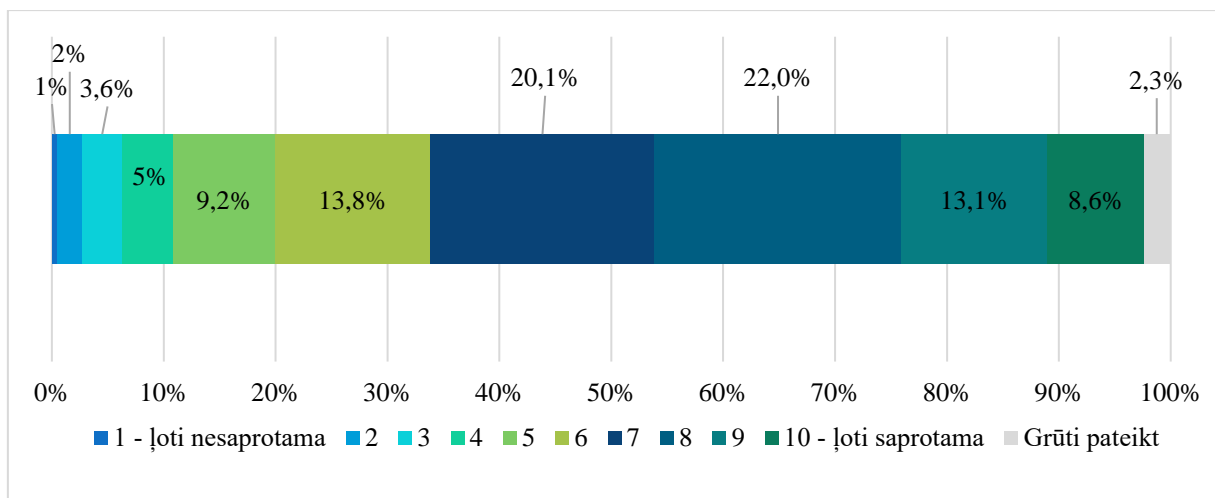
#### Mājaslapā sniegtā informācija



Bāze: respondenti, kas norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID mājaslapu n=1706

Mājaslapas struktūra tika vērtēta kritiskāk: vērtējumu vidējā vērtība bija 6.99. Negatīvu vērtējumu sniedza 6,6%, bet pozitīvu – 43,7% respondentu.

#### Mājaslapas struktūra

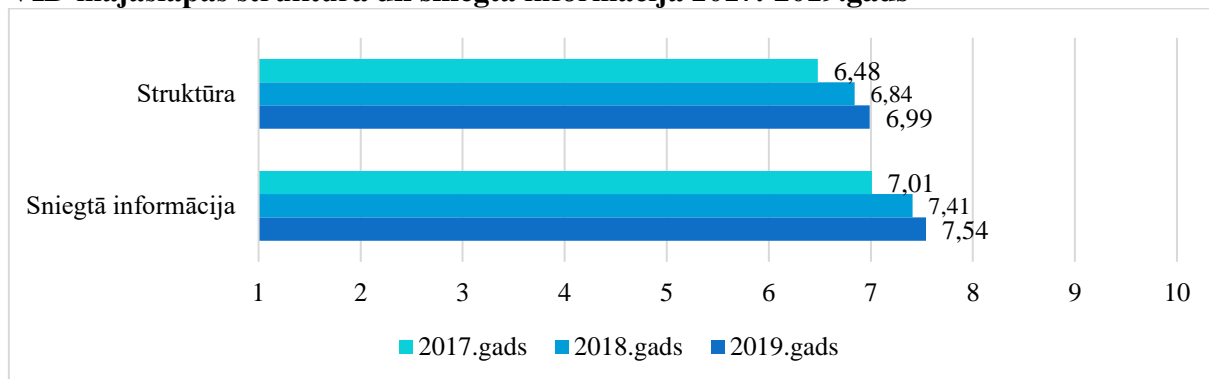


Bāze: respondenti, kas norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID mājaslapu n=1076

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

Raksturojot VID mājaslapas struktūru un sniegto informāciju laika posmā no 2017. līdz 2019.gadam, vērojams, ka abi rādītāji ir konstanti palielinājušies.

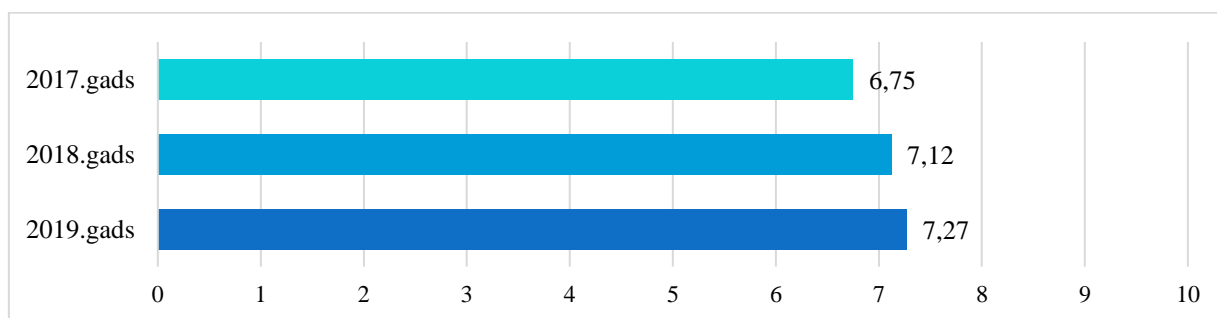
### VID mājaslapas struktūra un sniegtā informācija 2017.-2019.gads



*\*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 2019.gadā ir 7.27.

### VID mājaslapas vidējais vērtējums 2017.-2019.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

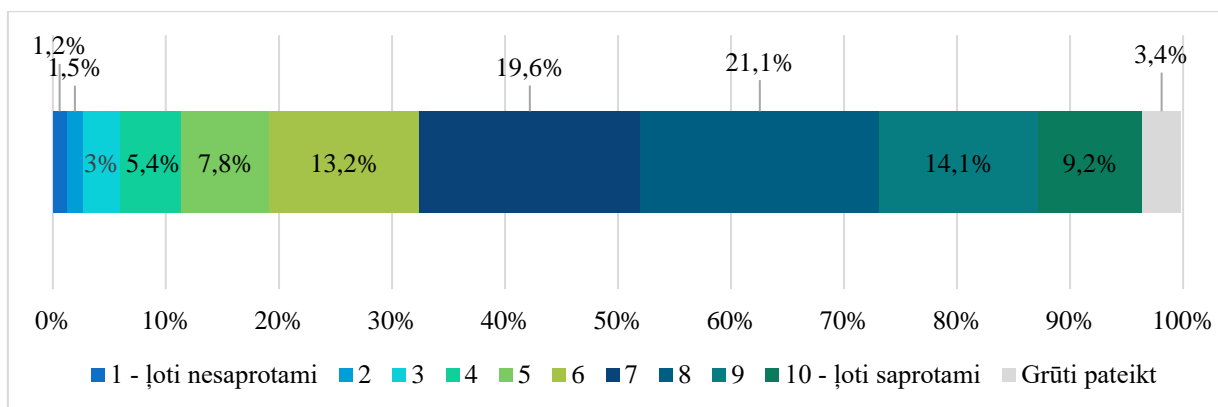
2020.gada janvārī veiktajā nodokļu maksātāju aptaujā respondentiem lūdza novērtēt VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamību portālā www.latvija.lv. Pētījumā tika izmantota skala no 1 līdz 10, kur „1” – „pilnīgi nesaprotami, bet „10” – „ļoti labi saprotami”.

Saskaņā ar aptaujas datiem ļoti negatīvu vērtējumu (atbildes „1” , „2” un „3) VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamībai portālā www.latvija.lv sniedza 5,7% respondentu. Atzinīgi (atbildes „8” , „9” un „10) to vērtēja 44,4%. Vērtējumu vidējā vērtība ir 7.04.

Jāatzīmē, ka vairāk kā puse (51,2%) pētījuma dalībnieku atzīmēja, ka pēdējā gada laikā nav izmantojuši VID pakalpojumus portālā latvija.lv vai nav izmantojuši portālu latvija.lv.

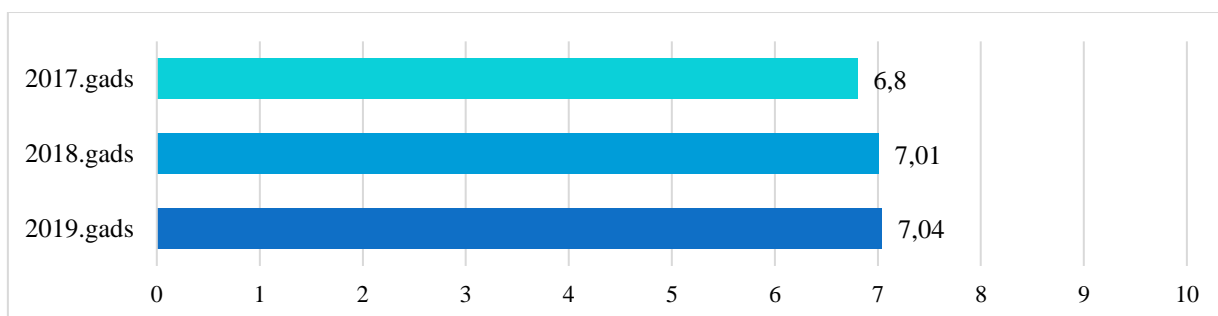
*Lūdzu, novērtējiet VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamību portālā latvija.lv skalā no 1 līdz 10, kur "1" nozīmē "pilnīgi nesaprotami", bet "10" - "ļoti saprotami".*

### VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamība portālā latvija.lv



*Bāze: respondenti, kas norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID pakalpojumus portālā latvija.lv, n=906*

### VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamība portālā latvija.lv 2017.-2019.gads



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

VID, 2020.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 vai atbildējuši, ka viss apmierina – 87,7%.

Raksturojot problēmas, ar kurām respondenti saskārās, 4,5% norādīja, ka viņiem nebija saprotamas konsultācijas vai VID sniegtās atbildes, 1,1% atbildēja, ka problēmas saistītas ar EDS, 1% norādīja, ka grūtības sagādājuši VID mājaslapa – grūtības atrast informāciju, kā arī metodiskos materiālus. Aptaujātie saskārušies arī ar dažādām neskaidrībām par nodokļiem, PVN, gada deklarāciju, attaisnotajiem izdevumiem un muitas jautājumiem.

*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	83	4,5
EDS	20	1,1
Citi neskaidri jautājumi*	19	1,0
Problēmas ar mājaslapu	18	1,0
Par nodokļiem	13	0,7
Iebildumi pret VID lēmumiem, aktivitātēm	12	0,6
PVN	11	0,6
Gada deklarācijas	11	0,6
Cita atbilde**	10	0,5
Par UIN un deklarāciju	8	0,4
latvija.lv	7	0,4
Nodokļu parādi/ diferencētais neapliekamais minimums	6	0,3
Muitas jautājumi	4	0,2
Attaisnotie izdevumi	3	0,2
Slimības lapas	3	0,2
Nav atbildes vai norāda, ka viss apmierināja	1627	87,7

\* Kategorijā “Citi neskaidri jautājumi” ietilpst: “nesaprotu, ko nozīmē čeku loterija papildu balva” (minēts vienu reizi); “semināru kalendārs nav viegli pārskatāms” (minēts vienu reizi); “149 pants no 2020.01.01 darbības princips” (minēts vienu reizi); “kā ziņot par periodu” (minēts vienu reizi); “kases aparātu pārreģistrācija” (minēts vienu reizi); “akcīzes preču nodrošinājums” (minēts vienu reizi) u.c.

\*\* Kategorijā “Cita atbilde” ietilpst: “Kāpēc pazuda VID konsultanti e-pasts?” (minēts vienu reizi); “Degvielas tvertņu reģistrācija...” (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 (7,3%). Pētījuma dalībnieki uzskatīja, ka ir jāuzlabo konsultāciju saprotamība (3,6%), konsultācijas jāsniedz ātrāk (1,3%), jānodrošina vienotas konsultantu atbildes (0,9%), jāveic konsultantu specializācija (0,8%) u.c.

4,9% pētījuma dalībnieku minēja, ka jāuzlabo telefonkonsultācijas – iespēja sazvānīt VID konsultantus. Savukārt (3,1%) respondenti norādīja, ka ir jāveic uzlabojumi EDS.

2,2% pētījuma dalībnieku minēja, ka ir jāuzlabo VID mājaslapa, savukārt 1,8% norādīja, ka jāuzlabo būtu VID sniegtā informācija t.sk. vairāk skaidrojošu materiālu (0,8%), informācijai jābūt vienkāršākai un saprotamākai (0,6%) u.c. Tāpat jāuzlabo darbinieku attieksme (1,2%), jāvienkāršo atskaites un deklarācijas (1,1%), jāuzlabo VID darbību (0,6%) un VID piedāvātos bezmaksas seminārus (0,6%).

Jāpiebilst, ka vairāk kā puse (73,4%) respondentu atbildēja, ka VID pakalpojumos nekas nav jāuzlabo/ jāievieš.



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

*Kas, Jūsaprāt, būtu jāuzlabo/jāievieš VID pakalpojumos?*

Minēšanas biežums (%)
--------------------------

<b>Konsultācijas</b>	<b>7,3</b>
Jāuzlabo konsultāciju saprotamība (t.sk. necitēt likumus, bet skaidrot pēc būtības)	3,6
Konsultācijas jāsniedz ātrāk	1,3
Nodrošināt vienotas konsultantu atbildes	0,9
Veikt konsultantu specializāciju	0,8
Konsultantiem jāuzņemas atbildība par teikto/konsultācijai jābūt saistošai	0,4
Personiska konsultanta ieviešana lieliem uzņēmumiem	0,2
Jānovērš "futbolēšana"	0,1
<b>Telefonkonsultācijas</b>	<b>4,9</b>
Jāuzlabo iespēja sazvānīt	4,3
<b>EDS</b>	<b>3,1</b>
EDS uzlabojumi	2,9
Jānodrošina iespēja augšuplādēt lielākus dokumentus	0,3
<b>Mājaslapa</b>	<b>2,2</b>
<b>VID informācija</b>	<b>1,8</b>
Vairāk skaidrojošu materiālu	0,8
Informācijai jābūt vienkāršākai, saprotamākai	0,6
Informācijai jābūt vieglāk atrodamai	0,2
Izsūtīt atgādinājumus (par nodokļu maksājumiem, atskaitēm)	0,2
Sūtīt tikai to informāciju, kas attiecas uz konkrēto klientu	0,1
<b>Jāuzlabo darbinieku attieksme</b>	<b>1,2</b>
<b>Vienkāršot atskaites, deklarācijas</b>	<b>1,1</b>
<b>Uzlabot VID darbību</b>	<b>0,6</b>
<b>VID semināri</b>	<b>0,6</b>
<b>Jāuzlabo darbinieku kvalifikācija (neprecizēts)</b>	<b>0,5</b>
<b>Vienots maksājumu konts</b>	<b>0,4</b>
<b>KAC</b>	<b>0,3</b>
<b>Uzlabot virtuālo asistentu Tomu</b>	<b>0,3</b>
<b>Uzlabot likumus, normatīvos aktus</b>	<b>0,3</b>
<b>Uzlabot pakalpojumu (neprecizēts) sniegšanas ātrumu, operatīvātāi</b>	<b>0,2</b>
<b>Nodokļu maksātāja reitings</b>	<b>0,2</b>
<b>Attīstīt pakalpojumu elektronizāciju</b>	<b>0,2</b>
<b>Savlaicīgi brīdināt par kļūdām/ ļaut izlabot</b>	<b>0,1</b>
<b>Vienkāršot nodokļu apmaksas, administrēšanas sistēmu</b>	<b>0,1</b>
<b>Uzlabot mobilo aplikāciju</b>	<b>0,1</b>
<b>Cita atbilde**</b>	<b>0,6</b>
<b>Nekas nav jāuzlabo/jāievieš</b>	<b>73,4</b>
<b>Grūti pateikt</b>	<b>0,2</b>

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

## Aptaujā izmantotā anketa

<p><b>X1. Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID? Lūdzu, apskatiet šo kartiņu un nosauciet!</b></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>	<b>Fiziska persona – darba ņēmējs</b>
	Darba ņēmējs (gan privātā, gan valsts sektorā) .....1
	Valsts amatpersonas (jāsniedz Valsts amatpersonas deklarācija).....2
	<b>Mazais nodokļu maksātājs vai tā pārstāvis</b>
	saimnieciskās darbības veicējs .....3
	individuālais komersants .....4
	zemnieku saimniecības īpašnieks .....5
	patentmaksātājs .....6
	mikrouzņēmuma īpašnieks .....7
	maza uzņēmuma, kura apgrozījums gadā ir līdz 142 000 EUR, pārstāvis .....8
	<b>Vidēja lieluma nodokļu maksātāja pārstāvis (uzņēmumu, kuru apgrozījums gadā ir no 142 000 EUR līdz 4 000 000 EUR) .....9</b>
<b>Liela nodokļu maksātāja pārstāvis (uzņēmumu, kuru apgrozījums gadā ir virs 4 000 000 EUR).....10</b>	
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!)

	<b>1.Izmantotie pakalpojumi</b>	<b>2.Pēdējais pakalpojums</b>
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

VID, 2020.gada janvāris

**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](http://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](http://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, 2020.gada janvāris

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

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

---

---

---

Nekas nav jāuzlabo/jāievieš .....9701

<b>D1. Jūsu vecums:</b>  _____ gadi	<b>D2. Kur atrodas Jūsu darba vieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?</b>  <i>(Fiziskām personām atbildēt par savu pamata darba vietu, juridiskām – par to uzņēmumu, par kuru tiek pildīta anketa!)</i>  <b>PIEDĀVĀT SARAĶSTU</b>	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](mailto:VIDaptaujas@vid.gov.lv)  
[www.vid.gov.lv](http://www.vid.gov.lv)

VID, 2020.gada janvāris