

Klientu apmierinātība ar VID sniegto pakalpojumu ātrumu, ērtumu un saprotaamību

Valsts ieņēmumu dienesta klientu aptauja

2017.gada decembris

Saturs

Terminu skaidrojums.....	3
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums	4
Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula.....	5
1. VID pakalpojumu izmantošana.....	6
2. VID pakalpojumu vērtējums	8
3. VID mājaslapas vērtējums	14
4. VID pakalpojumu aprakstu saprotamības portālā latvija.lv vērtējums	17
5. Problēmas ar VID pakalpojumu saprotamību	19
6. Uzlabojumi VID pakalpojumos	21
Aptaujas tehniskā informācija	23
Aptaujā izmantotā anketa	24

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

Terminu skaidrojums

REGIONS

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

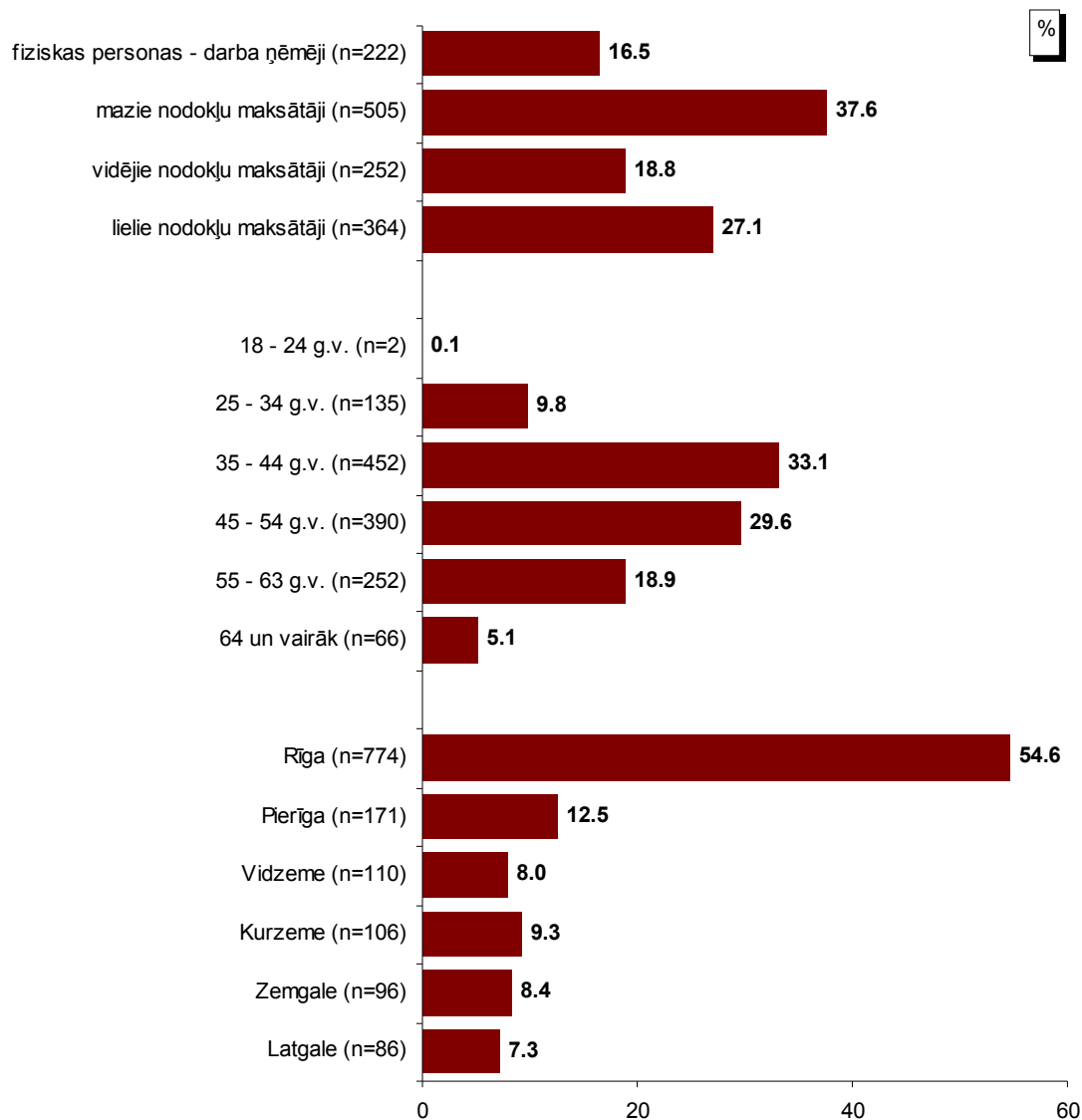
Pilsētas – Daugavpils, Rēzekne.

Novadi – Aglonas, Baltinavas, Balvu, Ciblas, Dagdas, Daugavpils, Ilūkstes, Kārsavas, Krāslavas, Līvānu, Ludzas, Preiļu, Rēzeknes, Riebiņu, Rugāju, Vārkavas, Viļakas, Viļānu, Zilupes novads.

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

Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=1343

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

Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula

Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma *statistiskās kļūdas* varbūtība. Analizējot un interpretējot pētījumā iegūtos rezultātus, to vajadzētu ņemt vērā. Tās atšķirības, kuras iekļaujas statistiskās kļūdas robežās jeb ir mazākas par to, var uzskatīt par *nenozīmīgām*.

Statistiskā kļūda tiek aprēķināta pēc sekojošās formulas :

$$SK = q \times \sqrt{\pi \times (100 - \pi) / n}$$

kur :

SK - statistiskā kļūda

q - koeficients, kas pie 95% varbūtības ir vienāds ar 1.96

π - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

Lai ērtāk un ātrāk noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir lietderīgi izmantot statistiskās kļūdas novērtēšanas tabulu.

PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA
(ar 95 % varbūtību)

Procentuālais atbilžu sadalījums (%)	Respondentu skaits [N] =															
	50	75	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	1100	1200	1500	2000
1 vai 99	2.8	2.2	1.9	1.4	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.7	0.6	0.6	0.6	0.5	0.5	0.4
2 vai 98	3.9	3.2	2.7	1.9	1.6	1.4	1.2	1.1	1.0	1.0	0.9	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.4	4.5	3.8	2.7	2.2	1.9	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.2	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.6	5.4	4.7	3.3	2.7	2.3	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.0
8 vai 92	7.5	6.1	5.3	3.8	3.1	2.7	2.4	2.2	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.2
10 vai 90	8.3	6.8	5.9	4.2	3.4	2.9	2.6	2.4	2.2	2.0	2.0	1.9	1.8	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.0	7.4	6.4	4.5	3.7	3.2	2.9	2.6	2.4	2.3	2.1	2.0	1.9	1.8	1.6	1.4
15 vai 85	9.9	8.0	7.0	5.0	4.0	3.5	3.1	2.9	2.6	2.5	2.3	2.2	2.1	2.0	1.8	1.6
18 vai 82	10.7	8.7	7.5	5.3	4.4	3.8	3.4	3.0	2.9	2.7	2.5	2.4	2.3	2.2	1.9	1.7
20 vai 80	11.1	9.1	7.8	5.5	4.5	3.9	3.5	3.2	3.0	2.8	2.6	2.5	2.4	2.3	2.0	1.8
22 vai 78	11.5	9.4	8.1	5.7	4.7	4.1	3.6	3.3	3.1	2.9	2.7	2.6	2.5	2.4	2.1	1.8
25 vai 75	12.0	9.8	8.5	6.0	4.9	4.2	3.8	3.5	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.5	2.2	1.9
28 vai 72	12.5	10.2	8.8	6.2	5.1	4.4	3.9	3.6	3.3	3.1	2.9	2.8	2.7	2.5	2.3	2.0
30 vai 70	12.7	10.4	9.0	6.4	5.2	4.5	4.0	3.7	3.4	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.3	2.0
32 vai 68	12.9	10.6	9.1	6.5	5.3	4.6	4.1	3.7	3.5	3.2	3.1	2.9	2.8	2.6	2.4	2.1
35 vai 65	13.2	10.8	9.4	6.6	5.4	4.7	4.2	3.8	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.7	2.4	2.1
40 vai 60	13.6	11.1	9.6	6.8	5.5	4.8	4.3	3.9	3.6	3.4	3.2	3.0	2.9	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	13.8	11.3	9.8	6.9	5.6	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	2.9	2.8	2.5	2.2
50 vai 50	13.9	11.3	9.8	6.9	5.7	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.5	2.2

Lai noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir jāzina nesvērts respondentu skaits attiecīgajā grupā un rezultāts procentos. Izmantojot šos lielumus, tabulas attiecīgajā iedaļā var atrast statistiskās mērījuma kļūdas robežas + / - procentos ar **95% varbūtību**.

Piemēram, ja pētījuma rezultātā no visiem aptaujātajiem respondentiem (respondentu skaits n=1343) tiek iegūta mērķa grupa 10.0%, kas pauž apstiprinošu attieksmi pret spriedumu vai izteikumu "X", tad ar 95% varbūtību mēs varam teikt, ka statistiskā mērījuma kļūda šeit ir + / - 1.7% robežās. No tā izriet, ka mērķa grupa, kura identificē sevi ar spriedumu vai izteikumu "X", ir no 8.3% līdz 11.7%.

1. VID pakalpojumu izmantošana

2017.gada decembrī veiktajā Valsts ieņēmumu dienesta klientu aptaujā respondentiem lūdzta norādīt, kādus VID pakalpojumus viņi ir izmantojuši pēdējā gada laikā, kā arī - kāds bija viņu pēdējais izmantotais VID pakalpojums.

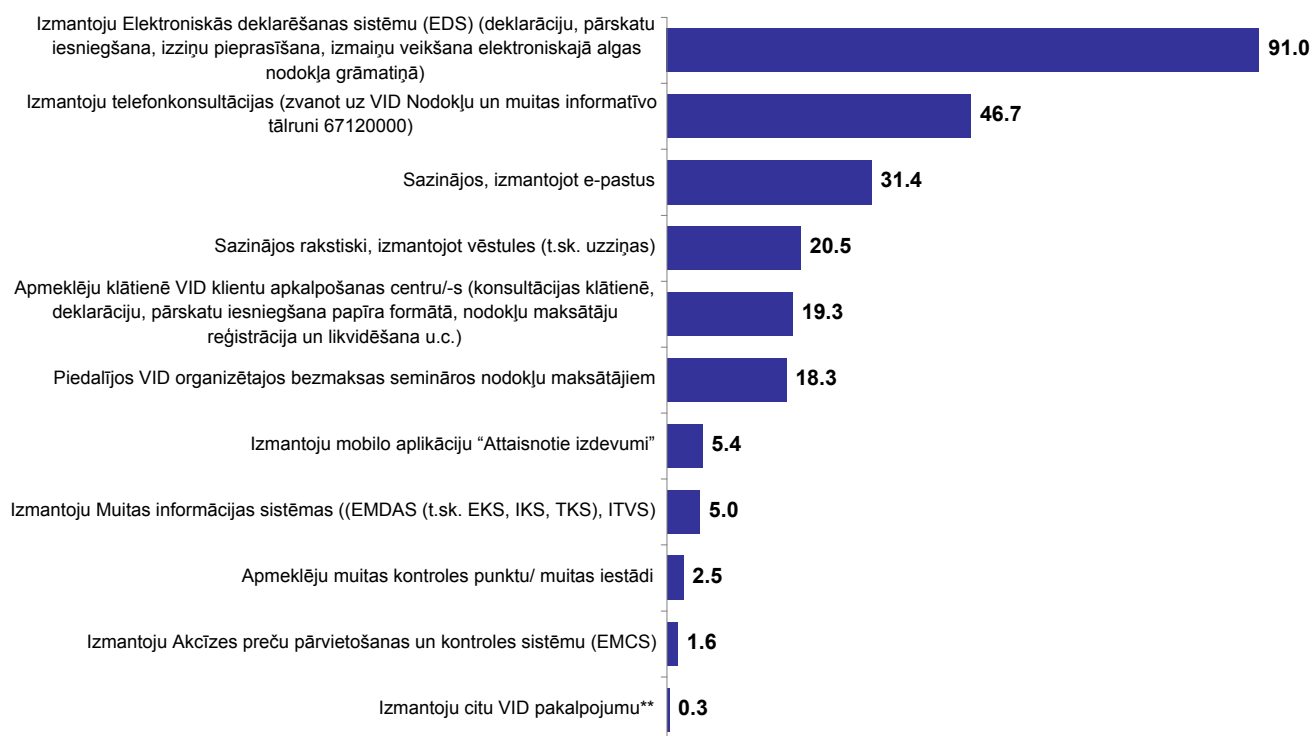
Saskaņā ar aptaujas datiem absolūtais vairākums (91%) respondentu norādīja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS). To, ka ir izmantojuši telefonkonsultācijas, norādīja 47%, 31% atzīmēja, ka sazinājās ar VID, izmantojot e-pastus, 21% sazinājās ar VID rakstiski, izmantojot vēstules, 19% - apmeklēja klātienē VID klientu apkalpošanas centru/-s, bet 18% - piedalījās VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem.

Retāk respondenti norādīja, ka ir izmantojuši mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi” (5%), izmantojuši Muitas informācijas sistēmas (5%), apmeklējuši muitas kontroles punktu/ muitas iestādi (3%) vai izmantojuši Akcīzes preču pārvietošanas un kontroles sistēmu (2%).

Jautāti, kuru VID pakalpojumu viņi izmantoja, kad saskārās ar VID pēdējo reizi, visbiežāk respondenti atbildēja, ka ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (75%). Citi VID pakalpojumi kā pēdējie izmantotie minēti retāk: 11% izmantoja telefonkonsultācijas, 4% - apmeklēja klātienē VID klientu apkalpošanas centru, 3% - sazinājās, izmantojot e-pastus, 3% - piedalījās VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem, 2% - sazinājās rakstiski, izmantojot vēstules, 1% - apmeklēja muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, 1% - izmantoja mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”, 1% - izmantoja Muitas informācijas sistēmas, 0.3% - izmantoja Akcīzes preču pārvietošanas un kontroles sistēmu.

1. VID pakalpojumu izmantošana

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

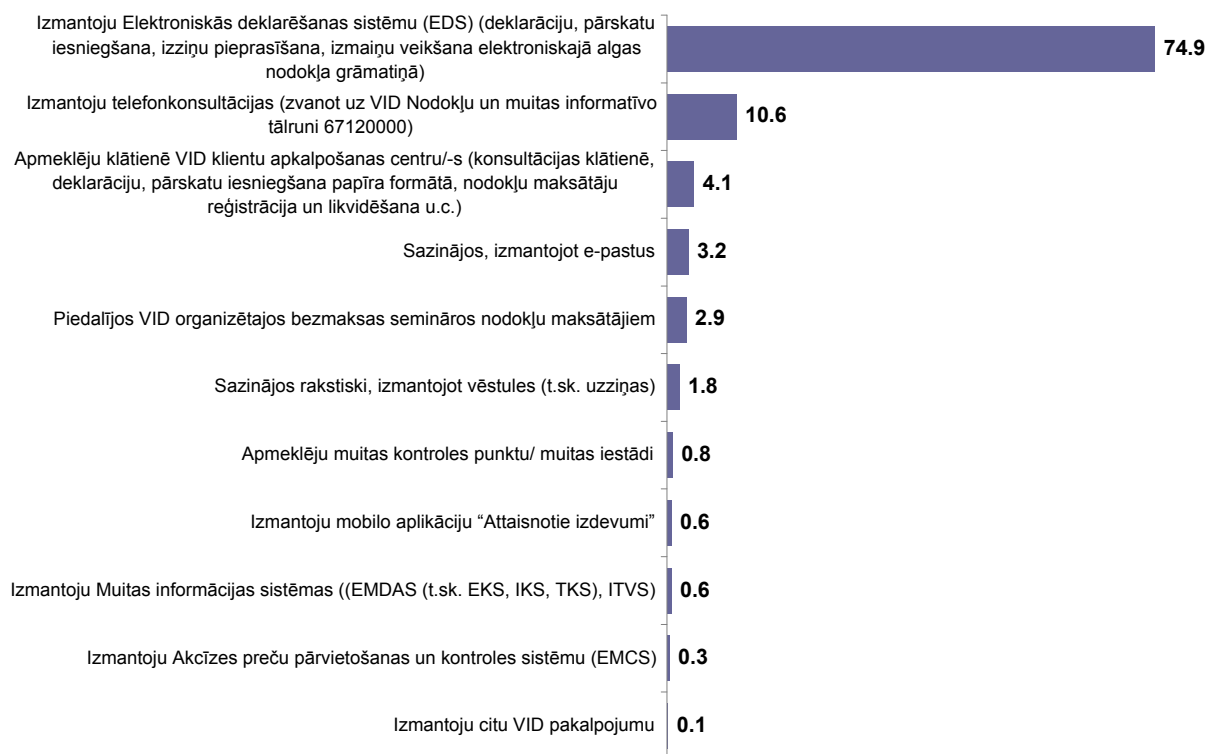


Bāze: visi respondenti, n=1343

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

**Kategorijā "Izmantoju citu VID pakalpojumu" ietilpst: "SIA ir muitas aģents, kuram ir piešķirti muitas vienkāršojumi, tāpēc mēs bieži kontaktējamies ar VID MP" (minēts 1 reizi); "publiskojamo datu bāze u.c." (minēts 1 reizi); "tika veikta tematiskā pārbaude" (minēts 1 reizi); "VID mājas lapu" (minēts 1 reizi).

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



Bāze: visi respondenti, n=1343

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.

Raksturojot apmierinātību ar VID pakalpojumiem kopumā, jānorāda, ka vērtējumu vidējā vērtība ir 7.23. Atzinīgāk noskaņoti bija respondenti, kuriem ir 55 gadi un vairāk, respondenti no Kurzemes un Latgales, kā arī respondenti, kuri kā pēdējo pakalpojumu izmantoja Muitas informācijas sistēmas vai EMCS. Savukārt kritiskāku vērtējumu VID pakalpojumiem sniedza vidējie nodokļu maksātāji, respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem, respondenti no Zemgales, respondenti, kuri pēdējā gada laikā ir apmeklējuši muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, sazinājās ar VID rakstiski, izmantojot vēstules, izmantoja Muitas informācijas sistēmas vai EMCS, kā arī tie, kuri atzīmēja, ka pēdējā saskarsmes reizē apmeklēja muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, izmantoja telefonkonsultācijas, sazinājās ar VID rakstiski, izmantojot vēstules vai e-pastus.

Lūgti novērtēt VID pakalpojumu sniegšanas ātrumu (skalā no 1 līdz 10, kur „1” – „*loti lēni*”, bet „10” – „*loti ātri*”), kopumā kritiskāk (atbildes „1”, „2” un „3”) bija noskaņoti 4%, bet atzinīgāku vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 47% respondentu. Vērtējumu vidējā vērtība ir 7.23.

Kopumā atzinīgāk VID pakalpojumu sniegšanas ātrumu vērtēja respondenti, kuriem ir 55 gadi un vairāk, respondenti no Latgales, kā arī respondenti, kuri pēdējā saskarsmes reizē izmantoja Muitas informācijas sistēmas vai mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”.

Savukārt kritiskāk noskaņoti bija vidējie nodokļu maksātāji, respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem, aptaujātie no Zemgales, nodokļu maksātāji, kuri norādīja, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, sazinājās ar VID rakstiski, izmantojot vēstules, izmantoja Muitas informācijas sistēmas, EMCS vai mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”, kā arī tie pētījuma dalībnieki, kuri atbildēja, ka pēdējā saskarsmes reizē apmeklēja muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, izmantoja telefonkonsultācijas, sazinājās, izmantojot vēstules vai e-pastus.

Vērtējot VID pakalpojumu izmantošanas ērtumu (skalā no 1 līdz 10, kur „1” – „*loti neērti*”, bet „10” – „*loti ērti*”), ļoti negatīvu vērtējumu (atbildes „1”, „2” un „3”) sniedza 4% nodokļu maksātāju, bet pozitīvu vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 53% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējā vērtība bija 7.42.

Pozitīvi noskaņoti biežāk bija lielie nodokļu maksātāji, respondenti, kuriem ir 55 gadi un vairāk, respondenti no Kurzemes un Latgales, kā arī respondenti, kuri pēdējā saskarsmes

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

reizē izmantoja Muitas informācijas sistēmas, EMCS vai mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”.

Kritiskāku vērtējumu sniedza vidējie nodokļu maksātāji, respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem, respondenti no Zemgales, tie, kuri norādīja, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, sazinājās ar VID rakstiski, izmantojot vēstules, izmantoja Muitas informācijas sistēmas vai EMCS, kā arī tie pētījuma dalībnieki, kuri pēdējā saskarsmes reizē apmeklēja klātienē VID klientu apkalpošanas centru, apmeklēja muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, izmantoja telefonkonsultācijas vai sazinājās, izmantojot vēstules.

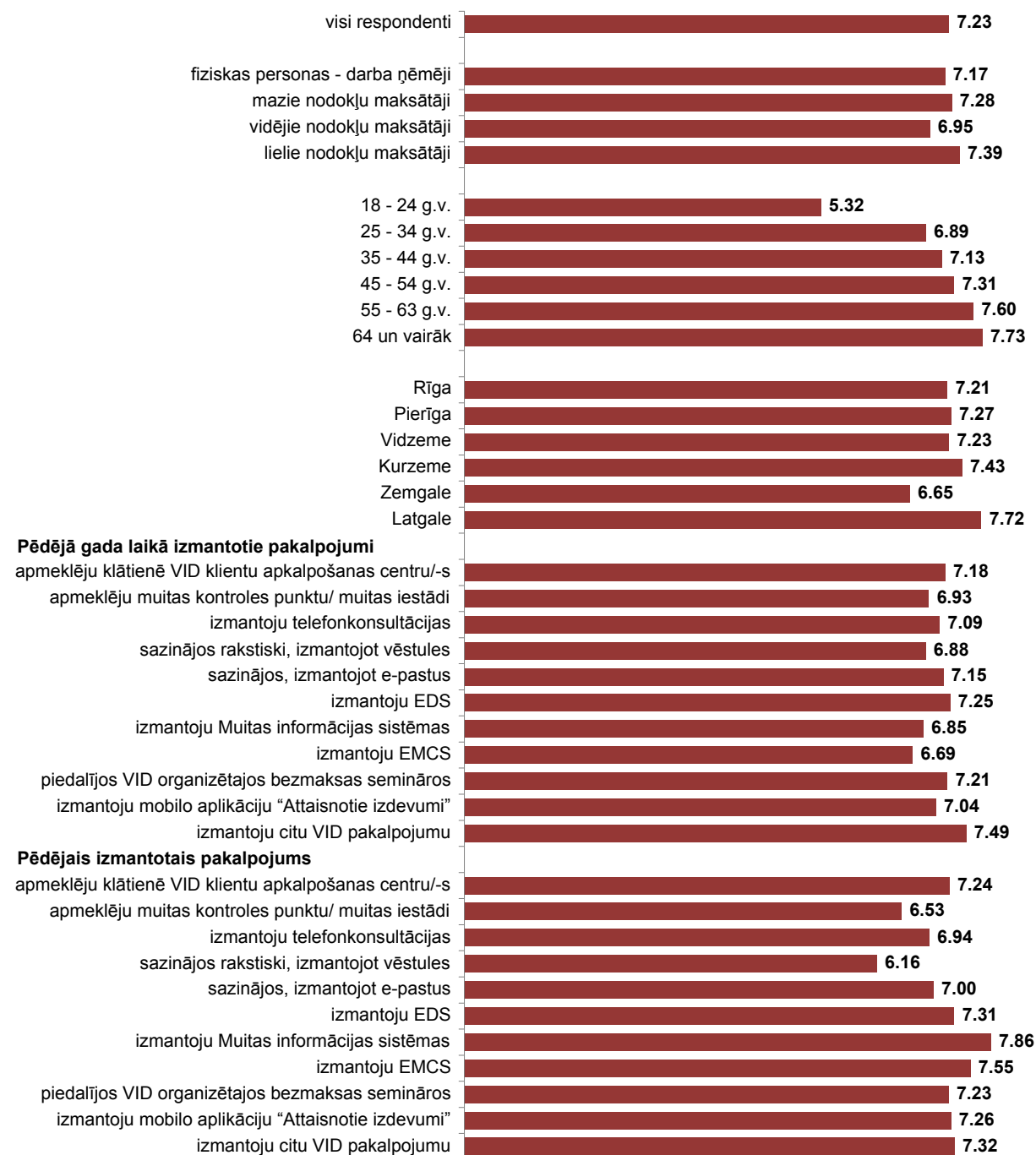
Salīdzinoši kritiskāk no visiem vērtētajiem pakalpojumu aspektiem tika vērtēta VID pakalpojumu saprotamība: skalā no 1 līdz 10 (kur „1” – „pilnīgi nesaprotami”, bet „10” – „ļoti labi saprotami”) vērtējumu vidējā vērtība ir 7.05. Negatīvi (atbildes „1”, „2” un „3”) pakalpojumu saprotamību vērtēja 7% respondentu, bet atzinīgi (atbildes „8”, „9” un „10”) – 46% pētījuma dalībnieku.

Kopumā pozitīvāk noskaņoti bija respondenti, kuriem ir 55 gadi un vairāk, aptaujātie no Kurzemes un Latgales, kā arī nodokļu maksātāji, kuri pēdējā saskarsmes reizē apmeklēja klātienē VID klientu apkalpošanas centru vai muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, izmantoja Muitas informācijas sistēmas vai EMCS.

Kritiskāku attieksmi pauda vidējie nodokļu maksātāji, respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem, aptaujātie no Zemgales, respondenti, kuri pēdējā gada laikā sazinājās ar VID, izmantojot vēstules vai e-pastus, kuri izmantoja Muitas informācijas sistēmas vai EMCS, kā arī tie nodokļu maksātāji, kuri pēdējā saskarsmes reizē izmantoja telefonkonsultācijas, sazinājās ar VID, izmantojot vēstules vai e-pastus, izmantoja mobilo aplikāciju „Attaisnotie izdevumi”.

2. VID pakalpojumu vērtējums

Pakalpojumu vērtējumu vidējais rādītājs

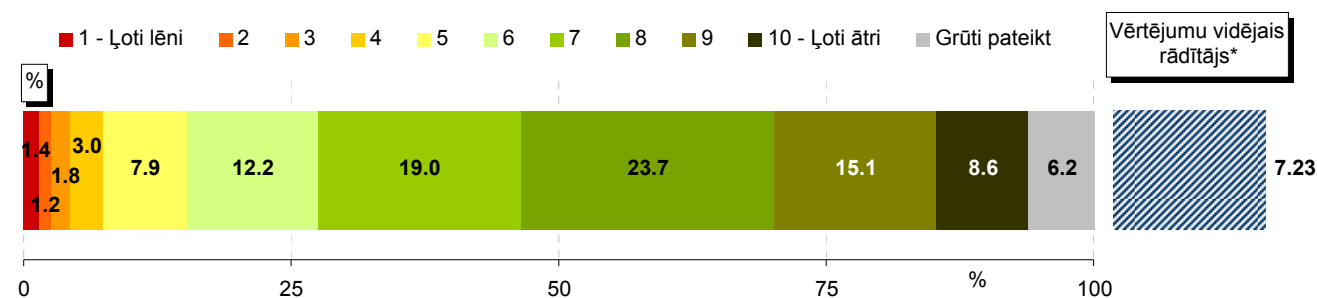


Bāzes: respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt" minēšanas biežums)

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

VID pakalpojumu sniegšanas ātrums

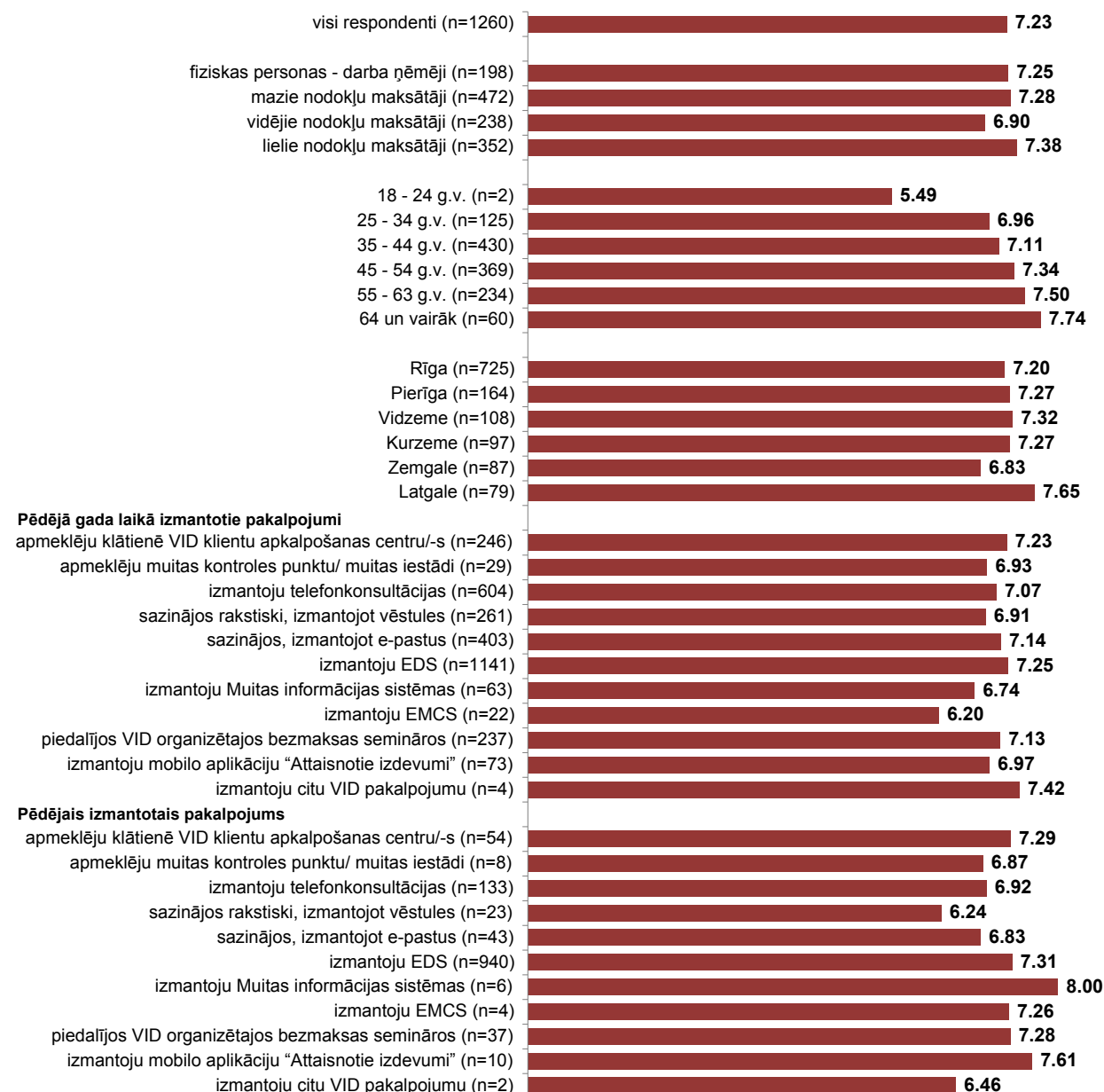
"Lūdzu, novērtējiet, cik ātri vai lēni tika sniegti VID pakalpojumi (klātienē, telefoniski, internetā, pa pastu)! Lūdzu, novērtējiet savu pieredzi skalā no 1 līdz 10, kur "1" nozīmē "ļoti lēni", bet "10" - "ļoti ātri"!"



Bāze: visi respondenti, n=1343

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

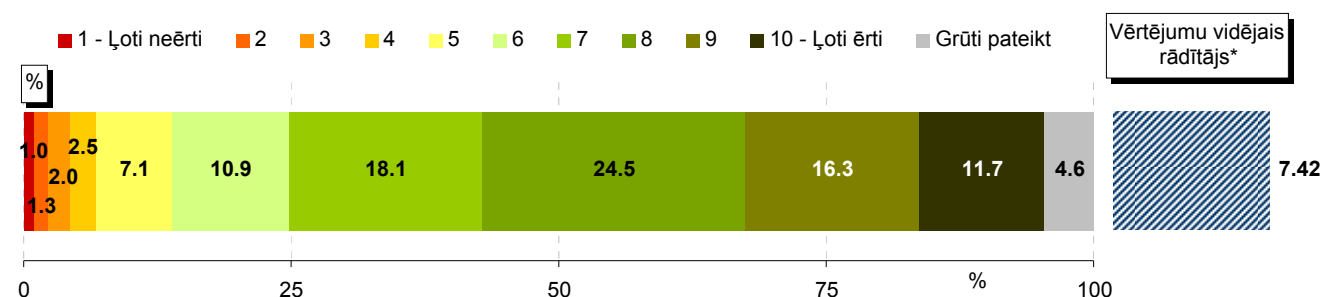
Vērtējumu vidējās vērtības dažādās grupās



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

VID pakalpojumu izmantošanas ērtums

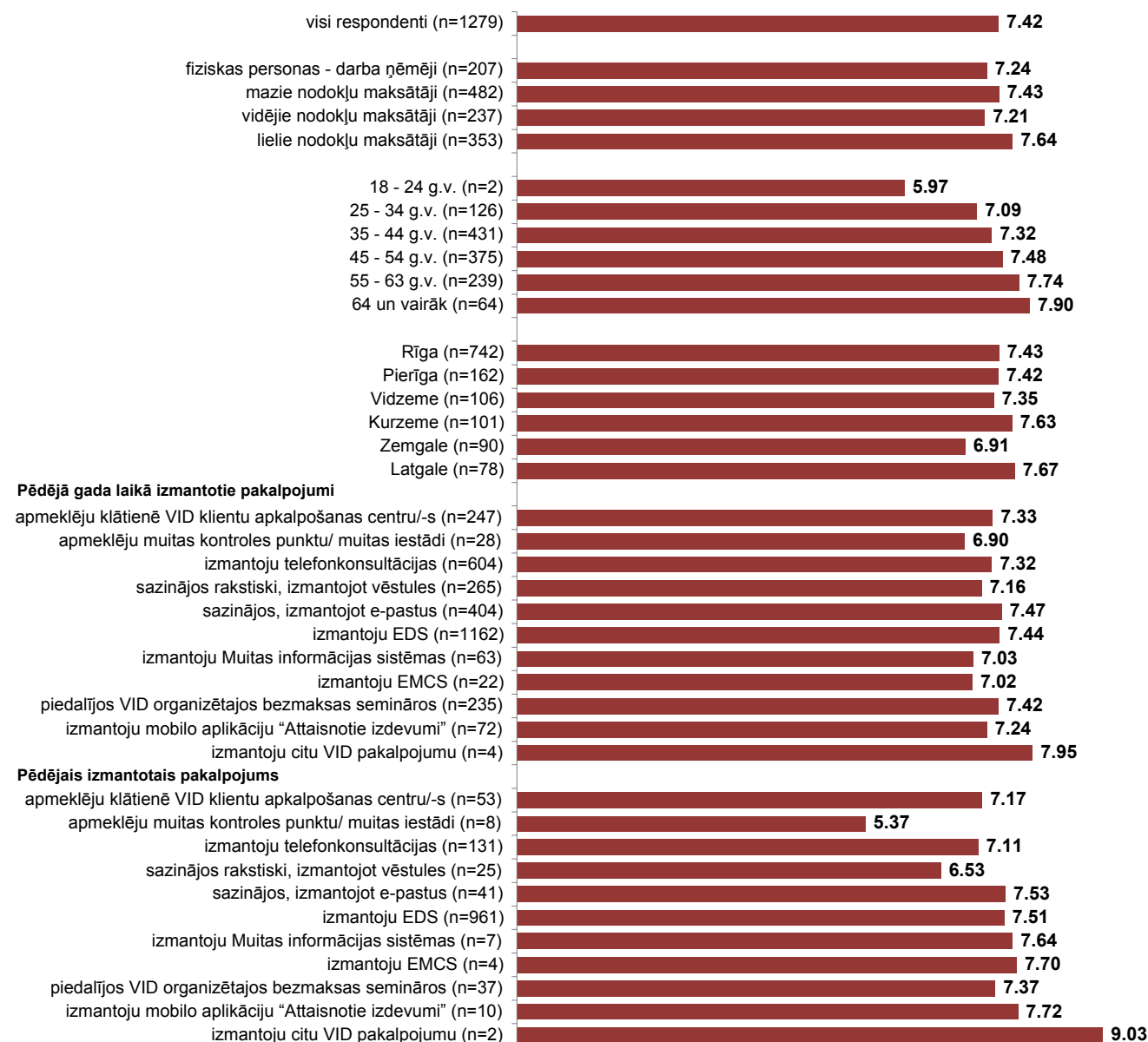
"Lūdzu, novērtējiet, cik ērti vai neērti Jums bija izmantot VID sniegtos pakalpojumus (klātienē, telefoniski, internetā, pa pastu)! Lūdzu, novērtējiet savu pieredzi skalā no 1 līdz 10, kur "1" nozīmē "ļoti neērti", bet "10" – "ļoti ērti"!"



Bāze: visi respondenti, n=1343

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

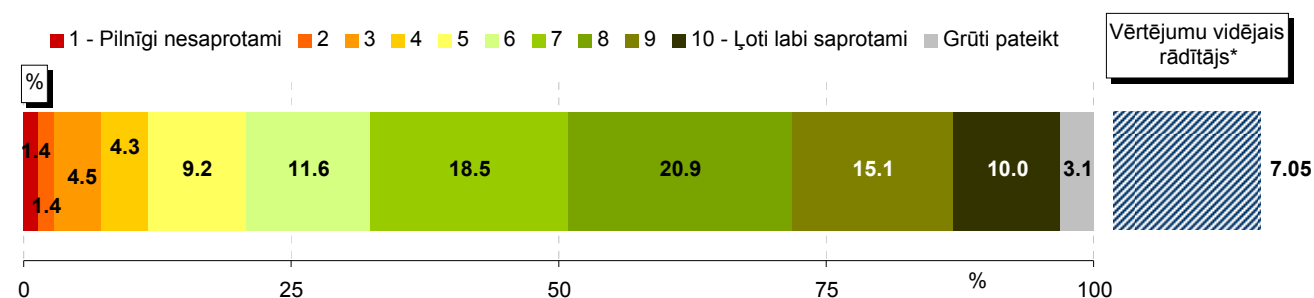
Vērtējumu vidējās vērtības dažādās grupās



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

VID pakalpojumu saprotamība

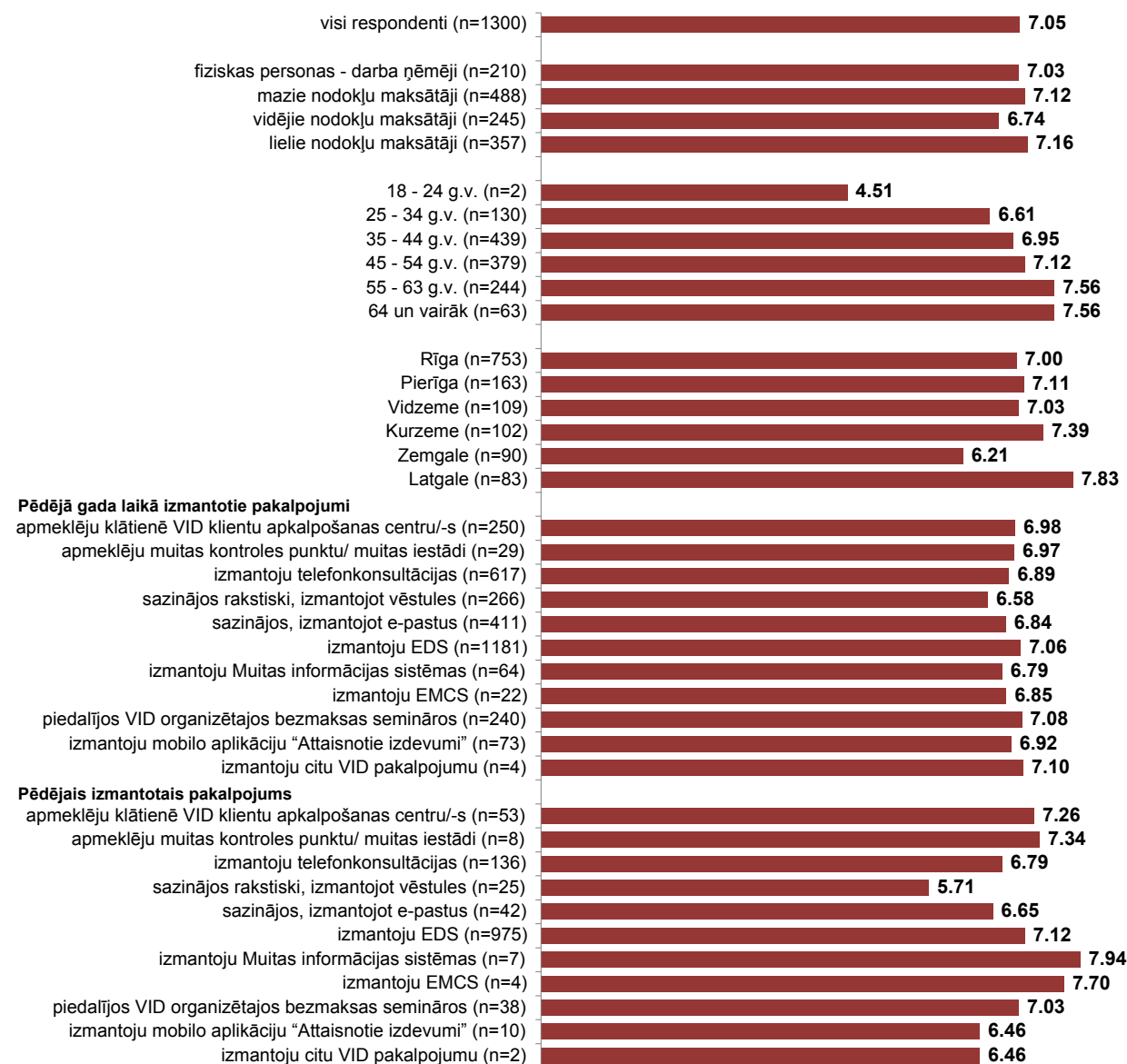
"Lūdzu, novērtējiet, cik saprotami vai nesaprotami bija VID sniegtie pakalpojumi (klātienē, telefoniski, internetā, pa pastu) – vai Jūs, saņemot pakalpojumu, sapratāt, ko un kā vajag darīt, bija nodrošinātas skaidras instrukcijas u.c.! Lūdzu, novērtējiet savu pieredzi skalā no 1 līdz 10, kur "1" nozīmē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



Bāze: visi respondenti, n=1343

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

Vērtējumu vidējās vērtības dažādās grupās



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

3. VID mājaslapas vērtējums

2017.gada decembrī aptaujātiem nodokļu maksātājiem lūdza novērtēt VID mājaslapā sniegto informāciju, kā arī mājaslapas struktūru.

Kopējā mājaslapas vērtējuma vidējā vērtība ir 6.75, un atzinīgāku vērtējumu mājaslapai sniedza respondenti, kuriem ir 55 gadi un vairāk. Savukārt kritiskāk noskaņoti bija vidējie nodokļu maksātāji, kā arī respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem.

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% respondentu, bet pozitīvu vērtējumu (atbildes „8”, „9” un „10”) sniedza 40% aptaujāto nodokļu maksātāju. Vērtējumu vidējā vērtība ir 7.01.

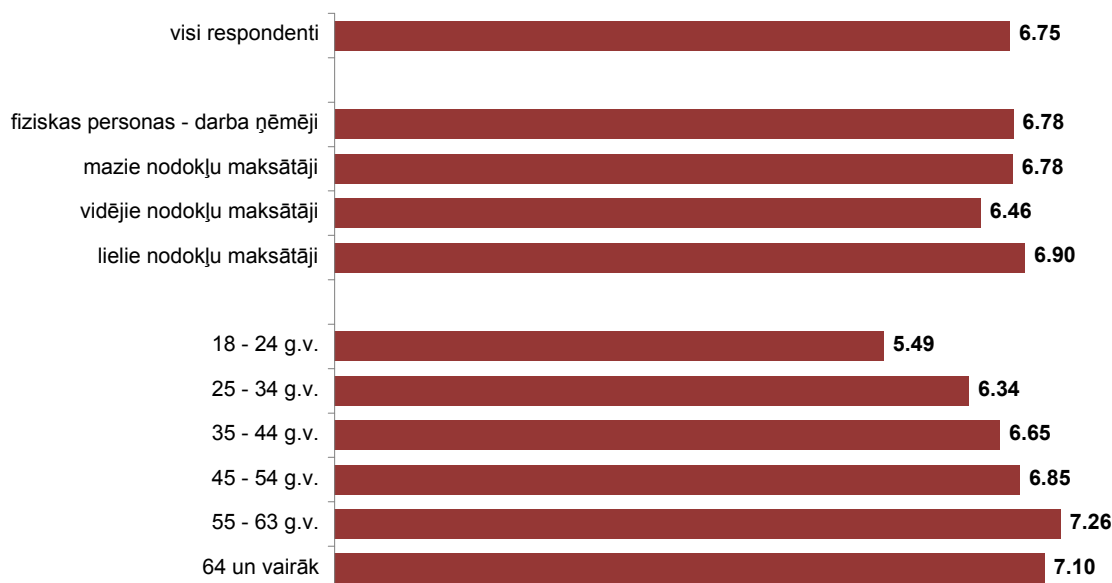
Mājaslapas struktūra tika vērtēta kritiskāk: vērtējumu vidējā vērtība bija 6.48. Negatīvu vērtējumu sniedza 9%, bet pozitīvu – 30% respondentu.

Respondenti, kuriem ir 55 gadi un vairāk biežāk sniedza pozitīvu vērtējumu gan mājaslapā pieejamai informācijai, gan tās struktūrai, bet kritiski abus aspektus biežāk vērtēja vidējie nodokļu maksātāji un respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem.

Jāpiebilst, ka 5% pētījuma dalībnieku norādīja, ka pēdējā gada laikā VID mājaslapu nav izmantojuši, un biežāk nekā caurmērā to minēja fiziskas personas – darba ņēmēji un nodokļu maksātāji, kuriem ir 64 gadi un vairāk.

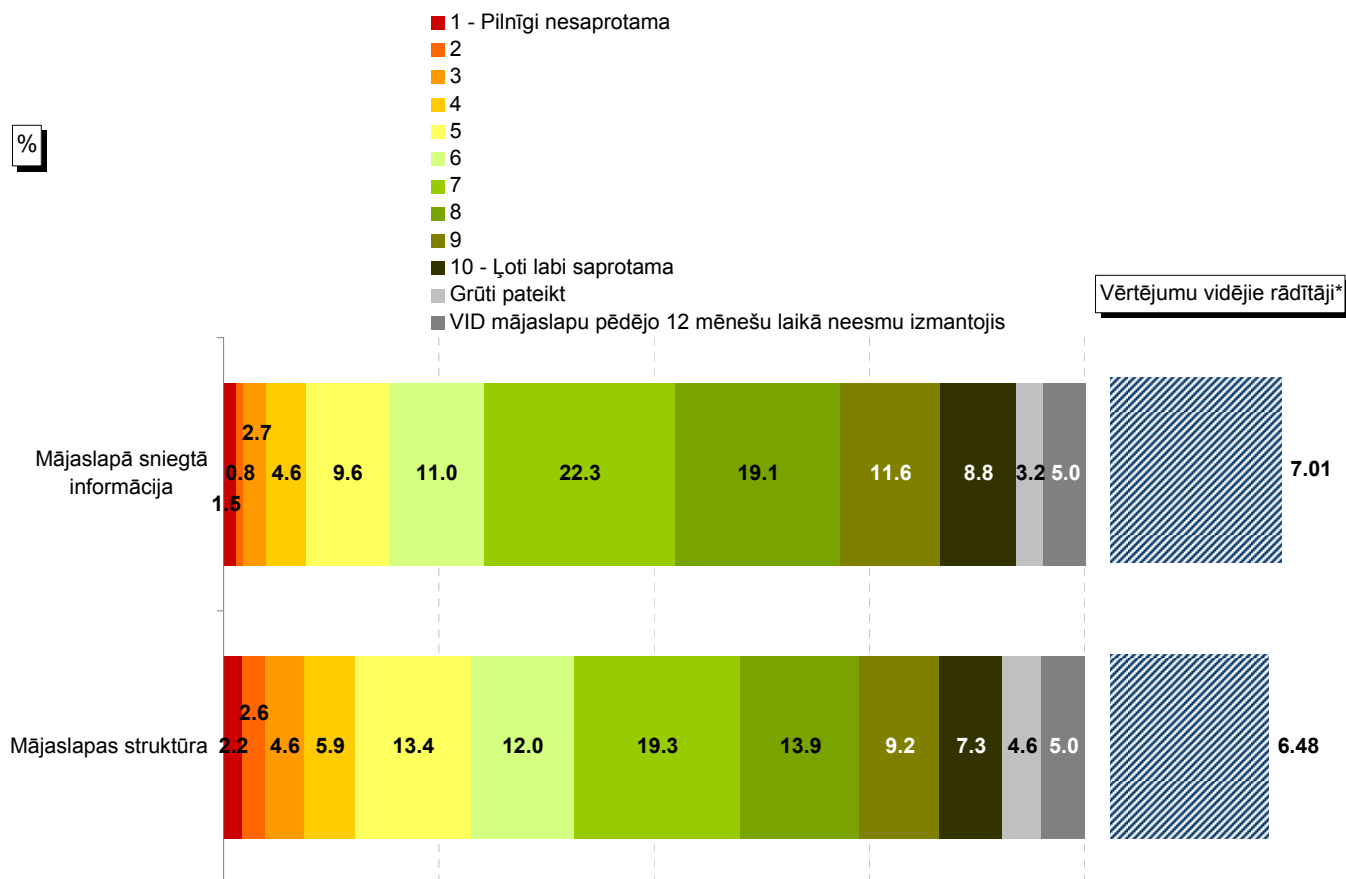
3. VID mājaslapas vērtējums

Mājaslapas vērtējumu vidējais rādītājs



Bāzes: respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbilde "Grūti pateikt" un "VID mājaslapu pēdējo 12 mēnešu laikā neesmu izmantojis" minēšanas biežums)

"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"!"



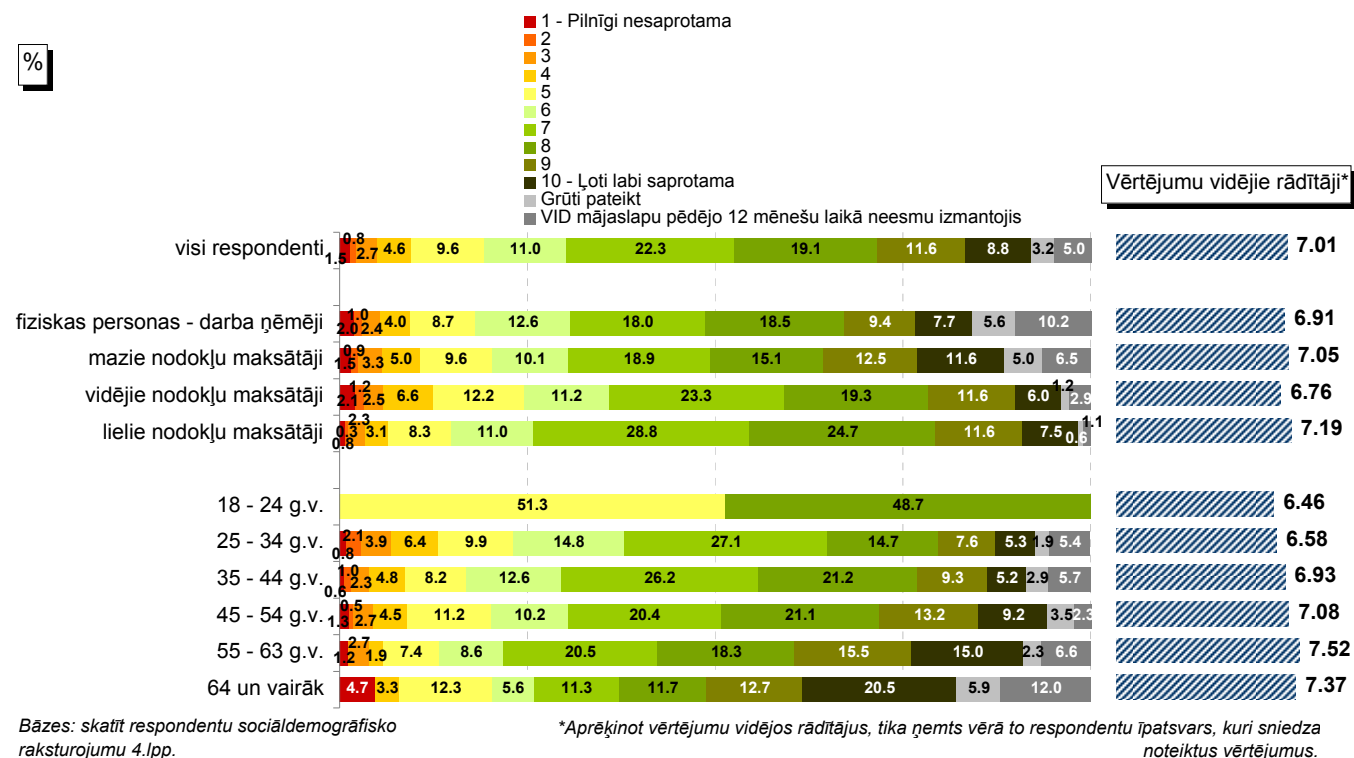
Bāze: visi respondenti, n=1343

*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

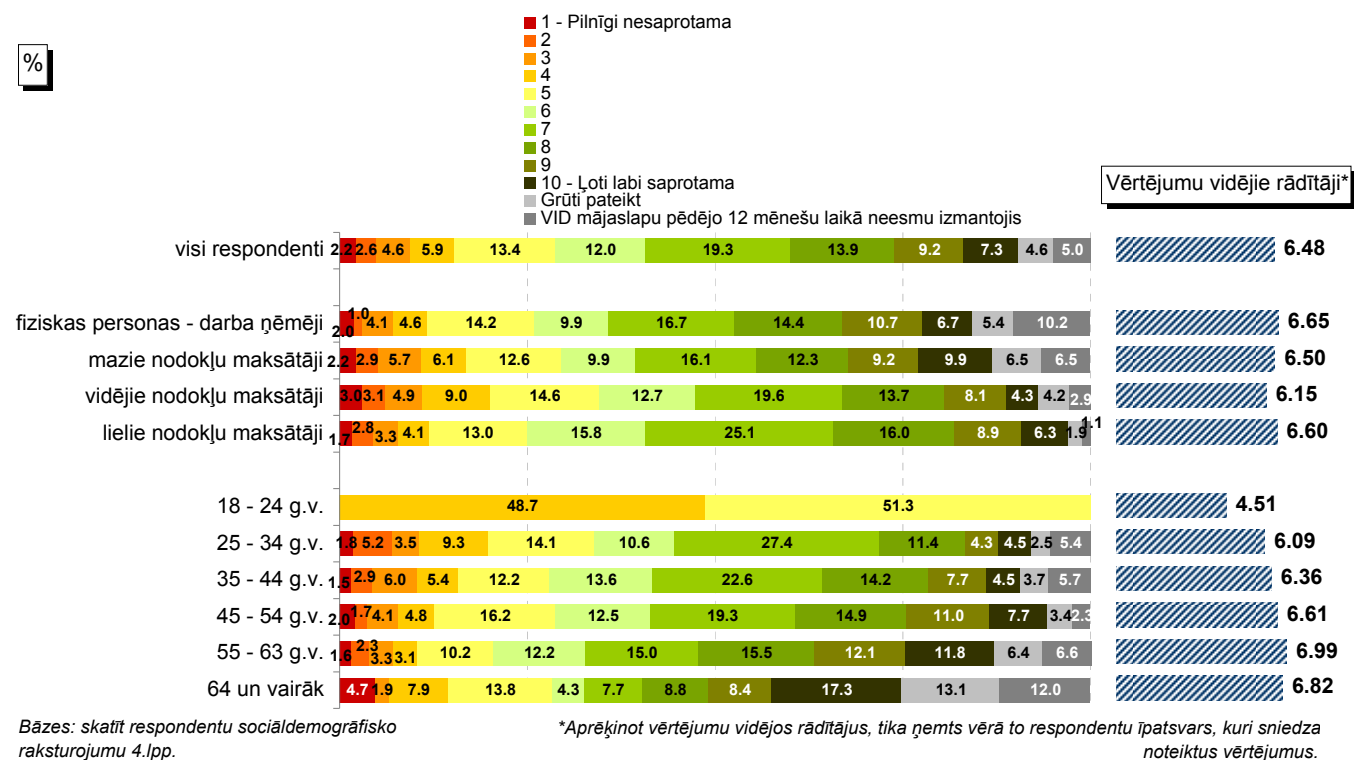
"Lūdzu, novērtējiet sekojošos aspektus VID mājaslapā (www.vid.gov.lv) skalā no 1 līdz 10, kur "1" nozīmē "pilnīgi nesaprotama", bet "10" – "ļoti labi saprotama": **Mājaslapā sniegtā informācija**"

Vērtējums atkarībā no statusa un vecuma



"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": **Mājaslapas struktūra**"

Vērtējums atkarībā no statusa un vecuma



4. VID pakalpojumu aprakstu saprotamības portālā latvija.lv vērtējums

2017.gada decembrī 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% respondentu, un biežāk kritisku attieksmi pauda vidējie nodokļu maksātāji un respondenti vecumā no 18 līdz 34.

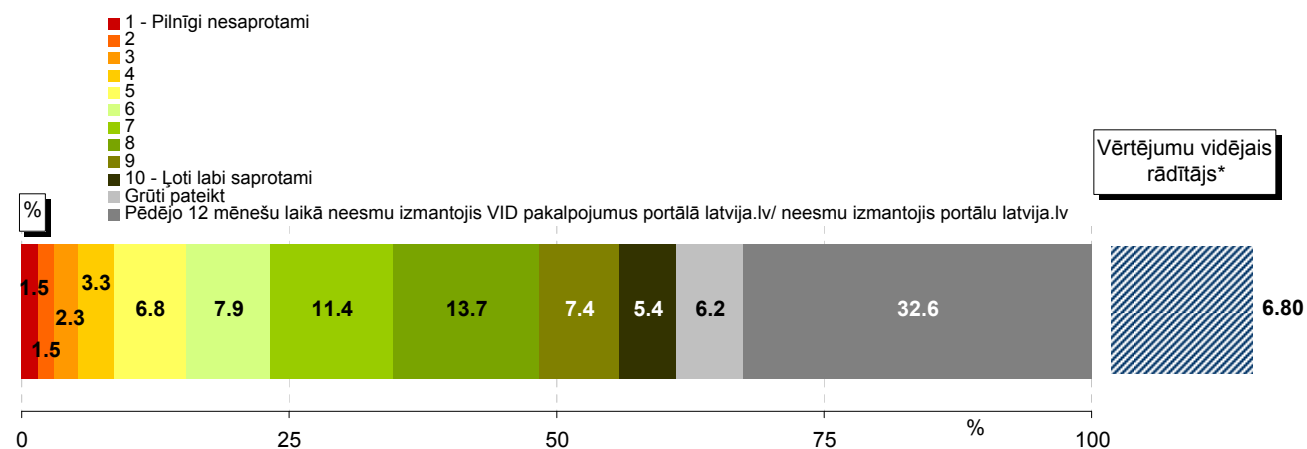
Atzinīgi (atbildes „8”, „9” un „10”) to vērtēja 27% aptaujāto nodokļu maksātāju, un biežāk pozitīvi noskaņoti bija lielie nodokļu maksātāji un respondenti, kuriem ir 55 gadi un vairāk.

Vērtējumu vidējā vērtība ir 6.80.

Jāatzīmē, ka 33% pētījuma dalībnieku atzīmēja, ka pēdējā gada laikā nav izmantojuši VID pakalpojumus portālā latvija.lv vai nav izmantojuši portālu latvija.lv. Biežāk nekā caurmērā to atzina nodokļu maksātāji, kuriem ir 64 gadi un vairāk.

4. VID pakalpojumu aprakstu saprotamības portālā latvija.lv vērtējums

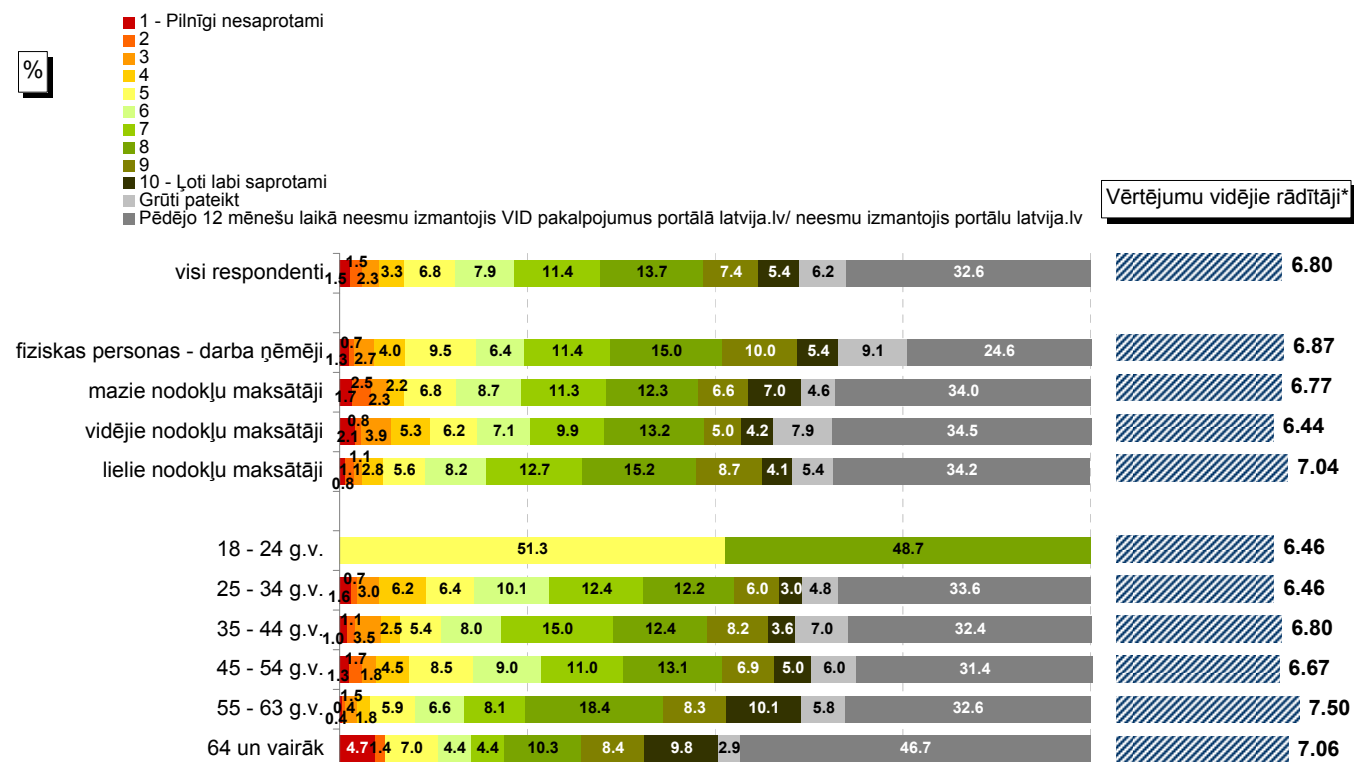
"Lūdzu, novērtējiet VID sniegto pakalpojumu aprakstu saprotamību portālā www.latvija.lv skalā no 1 līdz 10, kur "1" nozīmē "pilnīgi nesaprotami", bet "10" – "ļoti labi saprotami"!"



Bāze: visi respondenti, n=1343

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

Vērtējums atkarībā no statusa un vecuma



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko raksturojumu 4.lpp.

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

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 grupās.

Aptaujas dati liecina, ka vairākamam respondentu nav bijušas problēmas ar VID pakalpojumu saprotamību – 83% norādīja, ka visi izmantotie pakalpojumi ir bijuši saprotami. Jāpiebilst, ka daļā gadījumu respondenti kritizēja pakalpojumu, nevis norādīja uz to, ko nav sapratuši.

Raksturojot problēmas, ar kurām respondenti saskārās, 6% norādīja, ka viņiem nebija saprotamas konsultācijas vai VID sniegtās atbildes, 2% minēja problēmas ar EDS, 2% norādīja, ka nebija saprotami jautājumi saistībā ar nodokļiem, un 2% atzina, ka neskaidrības bija radušās, apmeklējot VID mājaslapu.

1% minēja neskaidrības par gada deklarācijām, 1% iebilda pret VID lēmumiem, aktivitātēm, 1% norādīja, ka kaut kas nebija saprotams saistībā ar attaisnotiem izdevumiem, 1% minēja, ka ir problemātiski atrast informāciju, 1% bija neskaidrības par kases aparātiem, un vēl 1% tās bija saistībā ar pārmaksātiem nodokļiem.

Citas problēmas minēja ne vairāk kā 1% pētījuma dalībnieku.

5. Problēmas ar VID pakalpojumu saprotamību

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

	Minēšanas biežums (%)
Konsultācijas, atbildes	5.8
EDS	2.3
Par nodokļiem	1.8
Problēmas ar mājaslapu	1.5
Gada deklarācijas	1.3
Iebildumi pret VID lēmumiem, aktivitātēm	1.2
Attaisnotie izdevumi	0.6
Iespējas atrast informāciju	0.6
Par kases aparātiem	0.5
Pārmaksātie nodokļi	0.5
VID semināri	0.3
Muitas jautājumi, sistēmas	0.3
PVN deklarācija	0.3
Par noziedzīgi iegūtajiem līdzekļiem	0.2
Slimības lapas	0.1
Citi neskaidri jautājumi**	0.8
Cita atbilde***	0.5
Nekas nav saprotams	0.2
Visi izmantotie pakalpojumi ir bijuši saprotami	82.5
Nav atbildes	2.4

Bāze: visi respondenti, n=1343

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

**Kategorijā "Citi neskaidri jautājumi" ietilpst: "atbalsta pasākuma termiņpagarinājums un tā atspoguļošana publiskajā vidē, termiņpagarinājumu atcelšana, kas publiski un izziņās neparādījās kā aktuālais parāds" (minēts 1 reizi); "divainas vēstules" (minēts 1 reizi); "jauna norēķinu konta pievienošana. Kāpēc caur klientu apkalpošanas centru?" (minēts 1 reizi); "kapitāla pieauguma, kapitāla jautājumi, akcīzes nodokļu jautājumi u.c." (minēts 1 reizi); "nav saprotams, kad uzņēmums izstājas no PVN maksātāju reģistra, vēl papildus jāsniedz paziņojums par PVN samaksas iesniegšanu, es nespēju saprast, kurā vietā tas ir izdarāms" (minēts 1 reizi); "paskaidrojošā informācija par struktūrvienības tīmekļa vietnes reģistrēšanas nepieciešamību" (minēts 1 reizi); "paziņojums par dzīvokļa izīrēšanu. Paziņojumu nosūtīju, bet atbildi nesaņēmu. Nav saprotams, vai neatbildēšana nozīmē, ka paziņojums ir pieņemts" (minēts 1 reizi); "struktūrvienības reģistrācija. Ir divi nr. - kadastra apzīmējums un numurs. Numurs UR pieejams, bet vajag apzīmējumu, kuru atrast nevar" (minēts 1 reizi); "trešo valstu darbinieku pieņemšana darbā" (minēts 1 reizi); "valsts amatpersonu dokumenti" (minēts 1 reizi); "VID 15 dienu atsavināšanas liegums, auto reģistrējot Latvijā - lai uzzinātu par to es zvanījos 3h uz VID, 4 darbinieki pēc kārtas neko konkrētu nevarēja pateikt" (minēts 1 reizi).

***Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "amatpersonu nekompetence" (minēts 1 reizi); "es jau šos noteikumus vairs nēlasu, jo tas prasītu minūtes 15, pajautos uz to, ka noteikumi nebūs mainījušies. Bet sajūta nav patīkama, ka parakstos bez izlasīšanas" (minēts 1 reizi); "iepriekšējos jautājumos nav iespējams korekti atbildēt, ja visi pakalpojumi jāvērtē kopā - tas nav iespējams, jo tie ir atšķirīgā kvalitātē. EDS sistēma ir laba" (minēts 1 reizi); "konfidenciāla informācija" (minēts 1 reizi); "manā skatījumā VID nesniedz pakalpojumus, bet administrē nodokļu iekasēšanu" (minēts 1 reizi); "tā vietā cilvēks labprāt darītu savu tiešo darbu un nealgotu papildus darbiniekus. Termins prasa iedziļināšanos un dokumenti ar prognozēm par nākotni šķiet bezjēdzīgi, jo cik tad var prognozēt jēdzīgi un kas tajā atkarīgs no mums" (minēts 1 reizi); "vēl nav saprotams kādēļ katru reizi, kad ielogojos latvija.lv man jāatzīmē ar ķeksi, ka esmu iepazinusies ar noteikumiem un tiem piekrītu" (minēts 1 reizi); "VID klientu apkalpošanas darba laiks (tikai P. 9.00–19.00!)" (minēts 1 reizi).

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 (12%). Pētījuma dalībnieki uzskatīja, ka ir jāuzlabo konsultāciju saprotamība (5%), jānodrošina vienotas konsultantu atbildes (1%), konsultācijas jāsniedz ātrāk (1%), konsultantiem jāuzņemas atbildība par teikto (1%) u.c.

Gandrīz tikpat bieži (11%) respondenti norādīja, ka ir jāuzlabo VID informācija, t.sk. nepieciešams vairāk skaidrojošu materiālu (2%), informācijai jābūt vienkāršākai, saprotamākai (2%) u.c.

6% pētījuma dalībnieku minēja, ka ir jāuzlabo darbinieku attieksme, 5% uzskatīja, ka ir jāuzlabo EDS, un vēl 4% vēlētos, lai tiktu uzlabota VID mājaslapa, 4% aicināja paaugstināt darbinieku kvalifikāciju, 4% - uzlabot telefonkonsultācijas (t.sk. iespēju sazvanīt (2%)), bet 3% pauda viedokli, ka ir jāveic uzlabojumi saistībā ar KAC, t.sk. 2% vēlētos vairāk pieejamu KAC.

Jāpiebilst, ka aptuveni puse (51%) respondentu atbildēja, ka VID pakalpojumos nekas nav jāuzlabo/ jāievieš.

6. Uzlabojumi VID pakalpojumos

"Ko, Jūsaprāt, būtu jāuzlabo/ jāievieš VID pakalpojumos?"

Minēšanas
biežums (%)

Konsultācijas	11.8
Jāuzlabo konsultāciju saprotamība (t.sk. necitēt likumus, bet skaidrot pēc būtības)	4.9
Nodrošināt vienotas konsultantu atbildes	1.0
Konsultācijas jāsniedz ātrāk	0.9
Konsultantiem jāuzņemas atbildība par teikto/konsultācijai jābūt saistošai	0.7
Veikt konsultantu specializāciju	0.6
Personiska konsultanta ieviešana lieliem uzņēmumiem	0.5
Jānovērš "futbolēšana"	0.5
VID informācija	10.7
Vairāk skaidrojošu materiālu	2.2
Informācijai jābūt vienkāršākai, saprotamākai	2.2
Informācijai jābūt vieglāk atrodamai	1.1
Izsūtīt atgādinājumus (par nodokļu maksājumiem, atskaitēm)	0.4
Sūtīt tikai to informāciju, kas attiecas uz konkrēto klientu	0.4
Jāuzlabo darbinieku attieksme	5.5
EDS	4.9
Jānodrošina iespēja augšuplādēt lielākus dokumentus	0.6
Jāuzlabo darbinieku kvalifikācija (neprecizēts)	4.4
Mājaslapa	3.6
Telefonkonsultācijas (neprecizēts)	3.5
Jāuzlabo iespēja sazināties	2.2
KAC	2.5
Vairāk pieejamus KAC	1.8
Uzlabot pakalpojumu (neprecizēts) sniegšanas ātrumu, operativitāti	2.3
Savlaicīgi brīdināt par kļūdām/ ļaut izlabot	1.8
Vienkāršot atskaites, deklarācijas	1.4
Pārmaksāto nodokļu atmaksa	1.4
Uzlabot VID darbību	1.3
VID semināri	1.3
Uzlabot likumus, normatīvos aktus	1.0
Attīstīt pakalpojumu elektronizāciju	0.5
Vienots maksājumu konts	0.5
Vienkāršot nodokļu apmaksas, administrēšanas sistēmu	0.3
Iesniegto datu automātiska iesniegšana statistikas pārvaldei	0.1
Uzlabot mobilo aplikāciju	0.1
Cita atbilde**	0.9
Nekas nav jāuzlabo/jāievieš	50.5
Grūti pateikt	8.1

Bāze: visi respondenti, n=1343

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

**Kategorijā "Cita atbilde" (katra minēta 1 reizi) ietilpst: "būtu vēlams risināt automašīnu novietošanu autostāvvietā pie VID centrālās ēkas Talejas ielā"; "dotajā brīdī ieteiktu nesniegt paziņojumu par fiziskai personai izmaksātajām summām (kopsavilkumu), jo katru mēnesi jau tiek sniegts ziņojums par valsts soc.apdrošināšanas obligātajām iemaksām, kur viss redzams. Kopsavilkums tikai dublējas"; "efektīvi cīnīties ar PVN shēmu organizētājiem, no tā nedrīkst ciest uzņēmēji"; "izziņu pieprasīšanas process par uzņēmumu kā nodokļu maksātāju/UIN maksātāju (WHT), kuras mums pieprasa darījumu partneri nerezidenti"; "jāpievērš vairāk uzmanības darījumos ar fizisku personu, protams, fiziskas personas nezināšana neatbrīvo no atbildības"; "kā darbinieks var uzņēmumā iesniegt nodokļu grāmatīgu mēnesi iepriekš pirms vispār uzsāk darbu uzņēmumā - acīmredzot nav kontrole šajā jautājumā, jo ziņojam dienu iepriekš par darbinieku pieņemšanu"; "krietni jāpadomā par tiem vecajiem cilvēkiem, kuriem nav pašiem interneta, un nav ne mazākās jēgas par tiem; Viņus izmanto "slaucēji"; "nedrīkst nodokļu administrācijai savas funkcijas pārlīkt uz privātpersonām"; "pilnīgi jauna koncepcija. Pašiem inspektoriem ir jāsaliek grāmatvedību atskaites šabloni maziem un vidējiem uzņēmumiem"; "PVN pielikuma par preču piegādēm ES labošana ir nesaprotama, bija problēmas, to vajadzēja darīt 3 reizes, jo vajadzēja anulēt darījumu ar ES klientu"; "rezidences sertifikāta saņemšana"; "rezidences sertifikātu apstiprināšana"; "situācijas ir tādas, ka citos uzņēmumos ir tikai viens grāmatvedis, vai arī lielākos uzņēmumos ir vairāki grāmatveži, bet ne visi ir kompetenti atbildēt uz VID uzdotajiem jautājumiem"; "tehnoloģijas ir ok, bet man tā arī nav izdevies nodot čekus par pēdējiem 2-3 gadiem par nodokļu atmaksu"; "VID uzdod jautājumus un jāsniedz paskaidrojumi konkrētu dienu laikā no VID vēstules sagatavošanas, bet mans uzskats ir, ka tik un tik dienu laikā no EDS ziņojuma atvēršanas"; "vienreiz jābeidz izsaimniekot nodokļu maksātāju nauda".

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

Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMS	Nodokļu maksātāju aptauja
PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
MĒRĶA GRUPA	VID klienti (nodokļu maksātāji – fiziskās/ juridiskās personas)
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1343 respondenti
APTAUJAS METODE	Interneta aptaujas (CAWI) ar VID klientiem (nodokļu maksātājiem – fiziskām/juridiskām personām)
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visa Latvija
APTAUJAS LAIKS	07.12.2017. – 27.12.2017.

SASNIEGTĀS IZLASES RAKTUROJUMS

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas*	VID dati uz 2016. gadu (%)
	100.0	100.0	100.0

Fiziskas personas - darba ņēmēji

Kurzeme	5.9	12.2	12.2
Latgale	3.6	12.1	12.1
Vidzeme, t.sk. Rīga	85.1	63.8	63.8
Zemgale	5.4	11.9	11.9

Mazie nodokļu maksātāji

Kurzeme	6.9	9.8	9.8
Latgale	10.5	8.7	8.7
Vidzeme, t.sk. Rīga	74.3	72.7	72.7
Zemgale	8.3	8.8	8.8

Vidējie nodokļu maksātāji (uzņēmumi, kuru apgrozījums gadā ir no 142 000 EUR līdz 4 000 000 EUR)

Kurzeme	11.5	8.7	8.7
Latgale	4.8	6.1	6.1
Vidzeme, t.sk. Rīga	78.2	77.5	77.5
Zemgale	5.6	7.7	7.7

Lielie nodokļu maksātāji (uzņēmumi, kuru apgrozījums gadā ir virs 4 000 000 EUR)

Kurzeme	8.0	7.3	7.3
Latgale	3.6	3.1	3.1
Vidzeme, t.sk. Rīga	80.8	83.3	83.3
Zemgale	7.7	6.3	6.3

*Dati tika pakļauti svēršanas procedūrai (svēršanas parametri – statuss, kādā respondents saskāries ar VID un reģions). Atskaitē izmantoti svērti procenti un nesvērts skaits.

Aptaujā izmantotā anketa

0. Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID? <i><u>Ja esat saskāries ar VID dažādos statusos, uz aptaujas jautājumiem jāatbild par to statusu, kurā esat kontaktējies ar VID visbiežāk!</u></i>	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 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
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

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

2. 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. uzzīņas)	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 "Attaisisnotie izdevumi"	10	10
Izmantoju citu VID pakalpojumu (<i>norādīt, kādu</i>).....	11	11

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.

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

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 lēni", bet "10" – "ļoti ātri"!

Ļoti lēni										Ļoti ātri	Grūti pateikt
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	

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	98	

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	98	

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	98	99
2	Mājaslapas struktūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

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	98	99	

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

9. Ko, Jūsaprāt, būtu jāuzlabo/ jāievieš VID pakalpojumus?

Nekas nav jāuzlabo/jāievieš 9701

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

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 Jūrmala2 Daugavpils3 Rēzekne4 Jēkabpils5	Liepāja 6 Ventspils 7 Jelgava 8 Valmiera 9
		Cita apdzīvotā vieta : _____ 10	

SKDS

sabiedriskās domas pētījumu centrs

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: skds@skds.lv

www.skds.lv