

Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Nodokļu maksātāju aptauja

2020.gada novembris

Saturs

Galvenie secinājumi	4
1. VID apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums.....	13
2. VID klientu apkalpošanas centros saņemto pakalpojumu vērtējums	16
2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID klientu apkalpošanas centros	18
2.2. VID klientu apkalpošanas centru darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums	29
3. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums	46
3.1. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas izmantošanas intensitāte.....	50
3.2. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums.....	59
3.3. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā.....	77
3.4. Vēlamie papildus pakalpojumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmā	82
4. VID bezmaksas semināru vērtējums.....	84
4.1. Semināru apmeklētības intensitāte.....	85
4.2. Semināru kvalitātes vērtējums.....	89
5. VID telefonkonsultāciju izmantošanas un saziņas pa e-pastu intensitāte.....	91
5.1. Telefonkonsultāciju izmantošanas intensitāte	92
5.2. Saziņas ar VID, izmantojot e-pastus, intensitāte	95
6. VID veikto nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu vērtējums	99
6.1. Saskarsme ar VID nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumiem.....	101
6.2. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā vērtējums	102
7. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem, VID pakalpojumiem	118
8. Saskarsme ar nodokļu parādiem	132
8.1. Informācijas avoti par nodokļu parādiem.....	134
8.2. Saskarsme ar nodokļu parādiem	135
8.3. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes parādu piedziņas laikā vērtējums	137
9. VID mājaslapas un mobilo lietotņu vērtējums	139
9.1. VID mājaslapas vērtējums	140
9.2. VID mobilās lietotnes „Attaisnotie izdevumi” vērtējums.....	143
9.3. VID mobilās lietotnes „Aizdomīgie darījumi” vērtējums	146
10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos	148
11. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana.....	151
12. Informētība par Vienoto nodokļu kontu	158
13. Principa “Konsultē vispirms” vērtējums.....	160
14. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai.....	165

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Pielikumi	168
Aptaujas tehniskā informācija	169
Terminu skaidrojums.....	170
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums	171
Aptaujā izmantotā anketa	172

Galvenie secinājumi

2020.gada nogalē (laika posmā no 22.10.2020. līdz 11.11.2020.) pēc Valsts ieņēmumu dienesta (turpmāk – VID) pasūtījuma tika veikta Latvijas nodokļu maksātāju aptauja. Pētījuma ietvaros kopumā tika aptaujāts 1581 nodokļu maksātājs. Veiktajā pētījumā izmantotās metodes bija tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās un interneta aptauja, izmantojot VID datu bāzi. Tika aptaujātas fiziskas personas, mazie nodokļu maksātāji vai to pārstāvji, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Aptaujas dalībniekus lūdza raksturot savu pieredzi saskarsmē ar VID, sniegt vērtējumu VID darbībai kopumā, novērtēt VID darbinieku apkalpošanas kultūru un profesionalitāti, Elektroniskās deklarēšanas sistēmu, raksturot VID mājaslapas un mobilo lietotņu izmantošanu un vērtējumu, kā arī sniegt viedokli par citiem ar nodokļu administrēšanu saistītiem jautājumiem.

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem kopējais **VID apkalpošanas kvalitātes** vērtējums 2020.gadā 10 punktu skalā ir +7.87, kas ir aptuveni tāds pats rādītājs kā pirms diviem gadiem (+7.85).

Lūgti novērtēt **VID pakalpojumu kvalitāti un apkalpošanas kultūru** (skalā no -3 līdz +3), visatzinīgāk respondenti vērtējuši principu "Konsultē vispirms" (+2.02).

Salīdzinoši atzinīgāk noskaņoti respondenti bijuši, vērtējot VID darbinieku laipnību un pieklājību (nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā) (+1.94) un VID darbinieku godprātību (nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā) (+1.89).

Retāk pozitīvi tika novērtēta KAC darbinieku laipnība un pieklājība (+1.69), VID mobilā lietotne "Attaisnotie izdevumi" (+1.69) un mobilā lietotne "Aizdomīgie darījumi" (+1.62), VID darbinieku atsaucība un ieinteresētība (nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā) (+1.61), EDS lietošanas ērtība (+1.60), VID darbinieku laipnība un pieklājība (veicot izmeklēšanas darbības) (+1.60), VID darbinieku godprātība (veicot izmeklēšanas darbības) (+1.60), EDS vienkāršība un saprotamība (+1.58), dokumentu kvalitāte (nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi) (+1.54), KAC darbinieku atsaucība un ieinteresētība (+1.52), VID darbinieku komunikācija (nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā) (+1.52), VID apkalpošanas kvalitāte kopumā (+1.51), VID darbinieku profesionalitāte (nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā) (+1.49), KAC darbinieku profesionalitāte (+1.44), VID semināru (klātienē vai tiešsaistē) kvalitāte (+1.44), VID semināru ierakstu kvalitāte (+1.36), VID darbinieku laipnība un pieklājība (veicot parādu piedziņu) (+1.34), mājaslapas funkcionalitāte (+1.34), KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis (+1.27), VID darbinieku godprātība (veicot parādu piedziņu) (+1.26), VID darbinieku profesionalitāte un zināšanas (veicot izmeklēšanas darbības) (+1.20).

Salīdzinoši kritiskāk respondenti vērtējuši KAC konsultāciju kvalitāti (+1.14), VID darbinieku profesionalitāti un zināšanas (veicot parādu piedziņu) (+1.13), informācijas par VID pakalpojumiem pieejamību (+1.10), KAC pakalpojumu ērtību un pieejamību (+1.09), KAC klientu apkalpošanas operativitāti (+1.05), VID darbinieku atsaucību un ieinteresētību

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

(veicot parādu piedziņu) (+0.95) un VID darbinieku atsaucību un ieinteresētību (veicot izmeklēšanas darbības) (+0.90).

Jāuzsver, ka nevienā no analizētajiem rādītājiem vērtējums nav bijis negatīvs.

Salīdzinot ar 2018.gadu, vērojams, ka visvairāk divu gadu laikā ir uzlabojies iedzīvotāju vērtējums VID darbinieku godprātībai (veicot izmeklēšanas darbības) (par +0.92 punktiem), VID darbinieku laipnībai un pieklājībai (veicot izmeklēšanas darbības) (par +0.74 punktiem) un VID darbinieku profesionalitātei un zināšanām (veicot izmeklēšanas darbības) (par +0.61 punktiem).

Analizējot jomas, kuru vērtējums 2020.gadā, salīdzinot ar 2018.gadu, ir pasliktinājies, jāsecina, ka visvairāk ir pasliktinājies vērtējums KAC konsultāciju kvalitātei (par -0.26 punktiem), KAC darbinieku atsaucībai un ieinteresētībai (par -0.29 punktiem), KAC darbinieku laipnībai un pieklājībai (par -0.31 punktiem), KAC darbinieku profesionalitātei (par -0.33 punktiem) un KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenim (par -0.38 punktiem).

Raksturojot **VID pakalpojumu izmantošanu**, var novērot, ka visbiežāk 2020.gadā respondenti ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS) (92%).

To, ka ir izmantojuši telefonkonsultācijas, norādīja 43%, 21% ir sazinājušies, izmantojot e-pastus, 15% - noskatījušies VID semināru ierakstus VID mājaslapā vai platformā "Youtube", 13% - piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros (klātienē vai tiešsaistē), 11% - apmeklējuši klātienē VID klientu apkalpošanas centru/-s, 3% - uzdevuši jautājumu VID virtuālajam asistentam Tomam, 3% - apmeklējuši klātienē Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru.

Jāatzīmē, ka 2020.gadā respondenti biežāk nekā pirms diviem gadiem norādīja, ka ir izmantojuši EDS (2018.: 88%; 2020.: 92%).

Kopumā 54% pētījuma dalībnieku norādīja, ka viņi vai viņu pārstāvētais uzņēmums pēdējo trīs gadu laikā ir saskāries ar kādu no VID **īstenotajiem nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumiem**, un visbiežāk (44%) respondenti norādīja, ka viņiem pieprasīts sniegt paskaidrojumu par iesniegtajām deklarācijām/pārskatiem.

Lūgti norādīt, kur viņi saņem **informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem**, visbiežāk respondenti norādīja, ka saņem to VID mājaslapā internetā (64%), bet, raksturojot, kur vēlētos to saņemt, minēja VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (68%). Lūgti raksturot, kāpēc viņi uzskata, ka informācija viņiem nebija pieejama, visbiežāk respondenti atzina, ka informācija kopumā ir nepārskatāma, tajā grūti orientēties, kaut ko atrast (42% no tiem, kuriem bija grūtības ar informācijas pieejamību), bet, raksturojot, kāda informācija viņiem pietrūkst, visbiežāk respondenti minēja informāciju par izmaiņām, jauninājumiem.

Jautāti, kur viņi pēdējā gada laikā ir ieguvuši **informāciju par saviem nodokļu parādiem**, visbiežāk respondenti nosaukuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (54%). To, ka

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

viņiem pēdējā gada laikā **ir bijis nodokļu parāds**, atzina 30% pētījuma dalībnieku. Kopumā 36% respondentu ir izmantojuši iespēju **veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu** (t.sk. iespējas pagarināt nokavēto nodokļu maksājumu samaksas termiņu vai piemērot tiesiskās aizsardzības procesu saskaņā ar Maksātnespējas likumu).

To, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši/ izmantojuši **VID mājaslapu**, 2020.gadā norādīja 85% respondentu, 27% atbildēja, ka ir izmantojuši VID mobilo lietotni „**Attaisnotie izdevumi**”, bet 4% - ka ir izmantojuši VID mobilo lietotni „**Aizdomīgie darījumi**”.

Lūgti minēt VID nodokļu administrēšanas jomā pēdējā gada laikā veiktās **pozitīvās aktivitātes**, visbiežāk respondenti minēja komunikāciju ar VID (informē par jaunumiem, problēmām u.c.) (5%) un rīcību COVID-19 laikā (dīkstāves pabalsti, atliktie maksājumi u.c.) (5%).

18% pētījuma dalībnieku atzina, ka pēdējā gada laikā viņiem ir bijusi situācija, kad viņi **nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti**, un visbiežāk viņi bijuši neapmierināti ar nekompetentām atbildēm (19%). 22% no tiem, kam bija negatīva pieredze, norādīja, ka par šo situāciju iesniedza rakstisku vai mutisku sūdzību.

Saskaņā ar aptaujas datiem 80% respondentu norādīja, ka ir informēti par **Vienoto nodokļu kontu**. Norādot, kādu informāciju par Vienotā konta darbību viņi vēlētos iegūt, 77% atbildēja, ka būtu nepieciešama informācija par nodokļu samaksas kārtību un gandrīz tikpat bieži – par nodokļu deklarēšanas kārtību (74%).

Dati liecina, ka kopumā 58% respondentu 2020.gada novembrī bija informēti par **principu “Konsultē vispirms”** (t.sk. 21% atzina, ka attiecībā uz viņiem tas ir ticis piemērots).

Lūgti sniegt **ierosinājumus** VID darbības uzlabošanai, 7% aptaujāto nodokļu maksātāju norādīja, ka VID ir nepieciešams vairāk informēt par jaunumiem, izmaiņām, 4% aicināja organizēt seminārus un informēt par tiem, 4% - uzlabot attieksmi pret klientiem, 4% - vienkāršot, pilnveidot EDS.

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!"

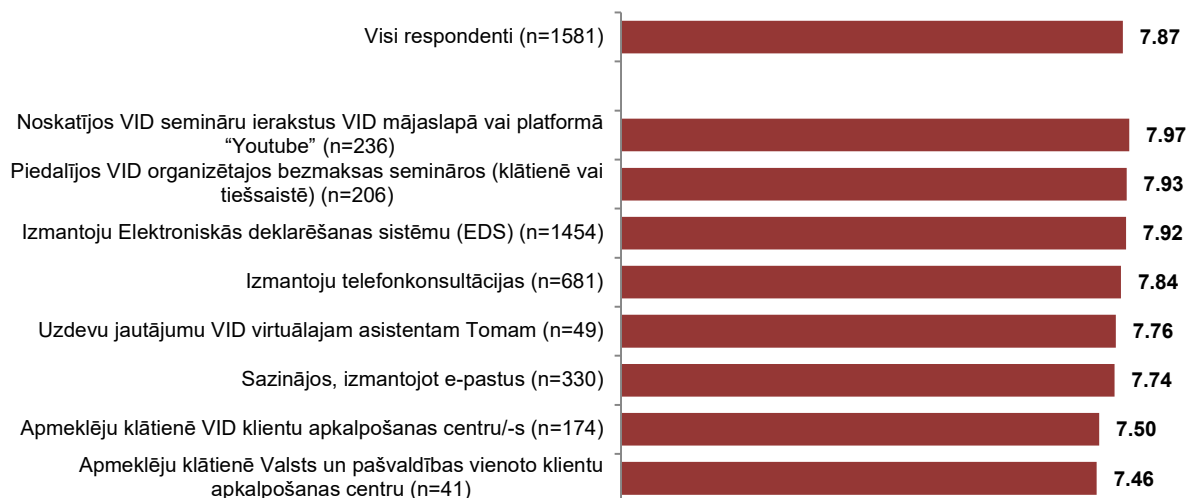
Rādītājs dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Apkalpošanas kvalitātes kopējā vērtējuma rādītājs starp dažādu VID pakalpojumu izmantotājiem



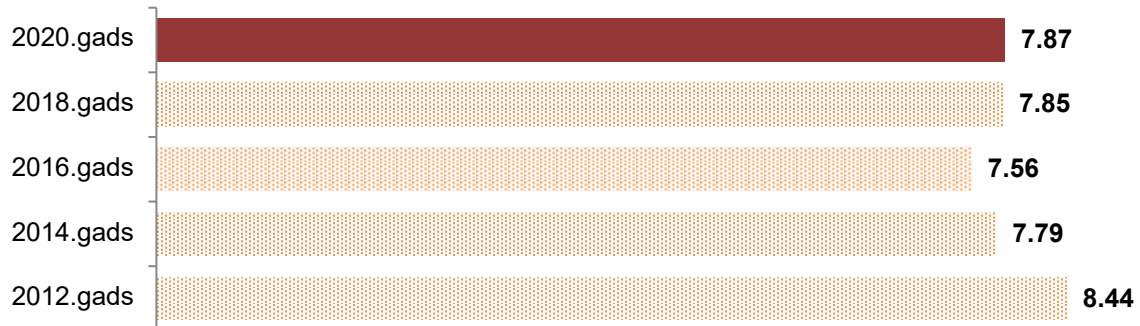
*Atbildes uz jautājumu "Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar VID vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

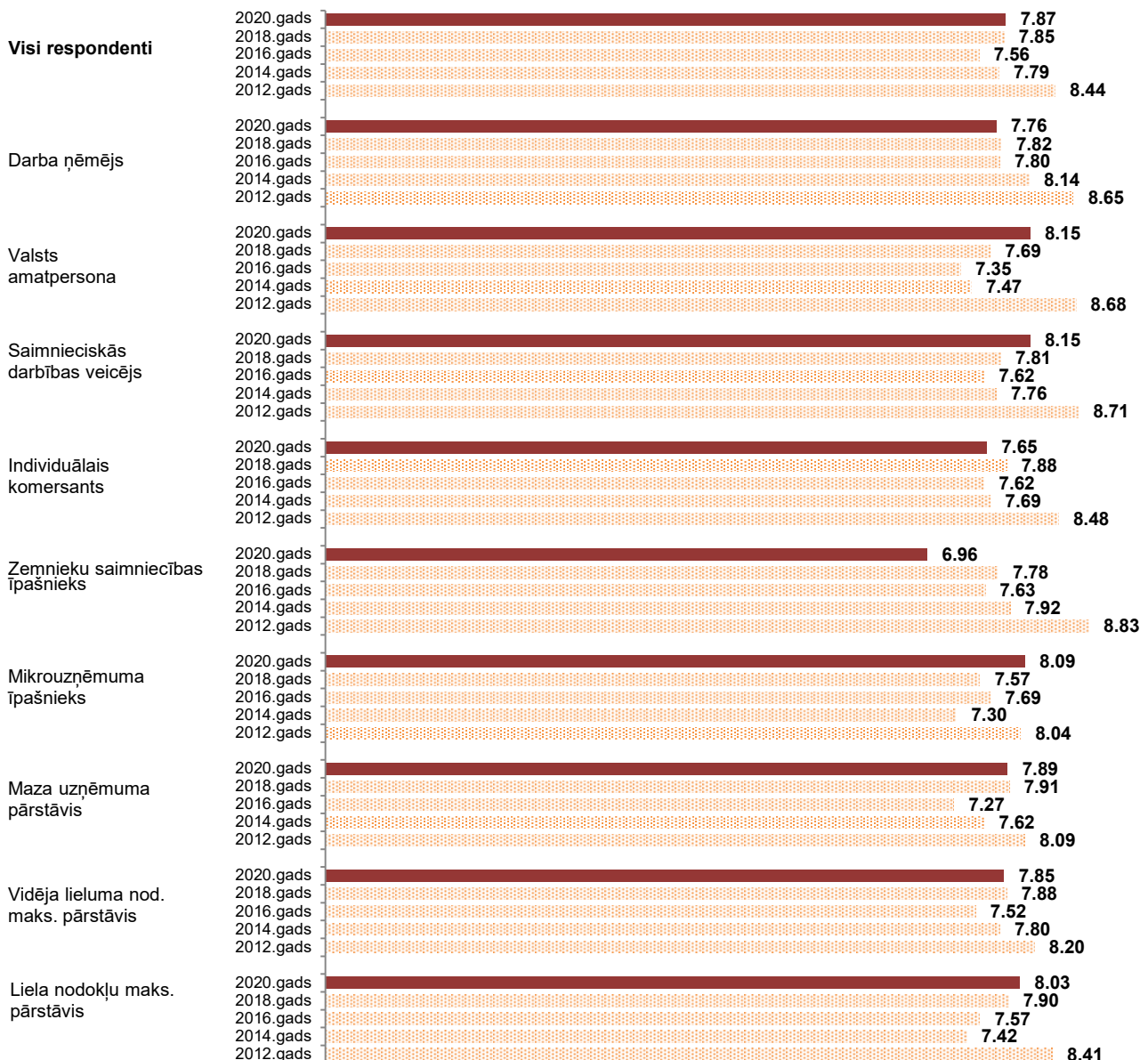
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID? "10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema!"

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



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

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

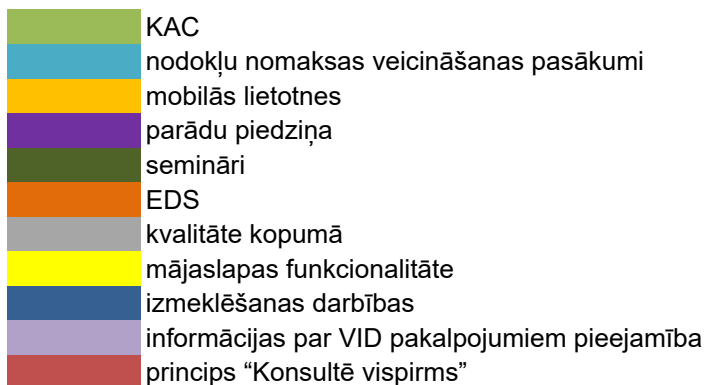
Dati tika pārrēķināti no 7 punktu skalas uz 10 punktu skalu.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

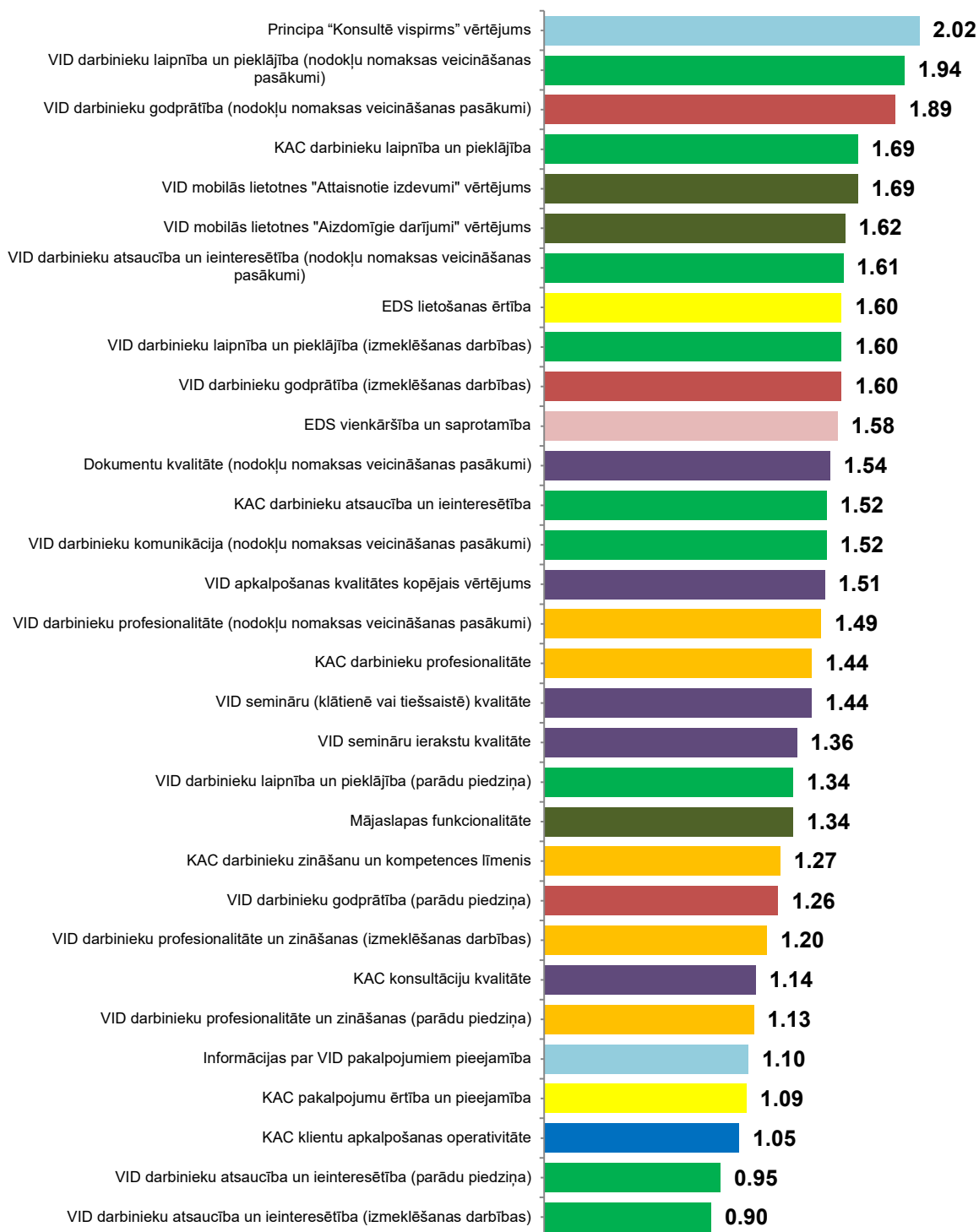


Bāzes: respondenti, kuri attiecīgajā laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu vai izmantojuši attiecīgos pakalpojumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

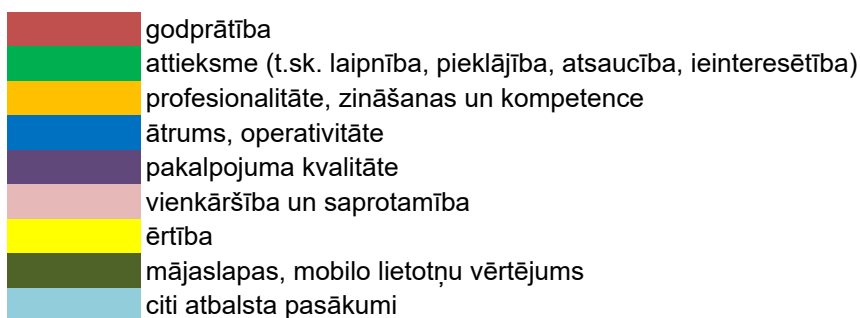


Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

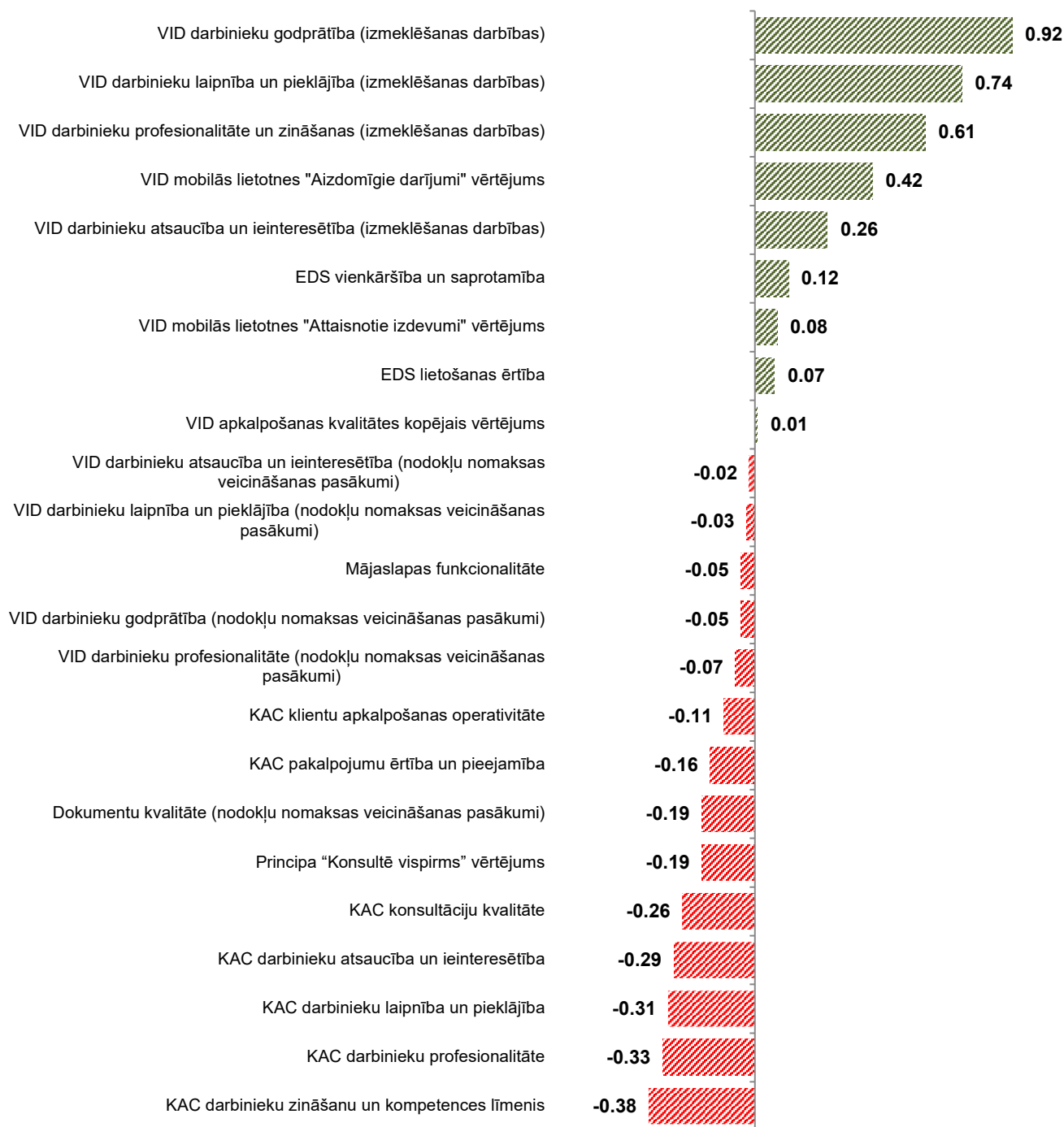


Bāzes: respondenti, kuri attiecīgajā laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu vai izmantojuši attiecīgos pakalpojumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)



Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

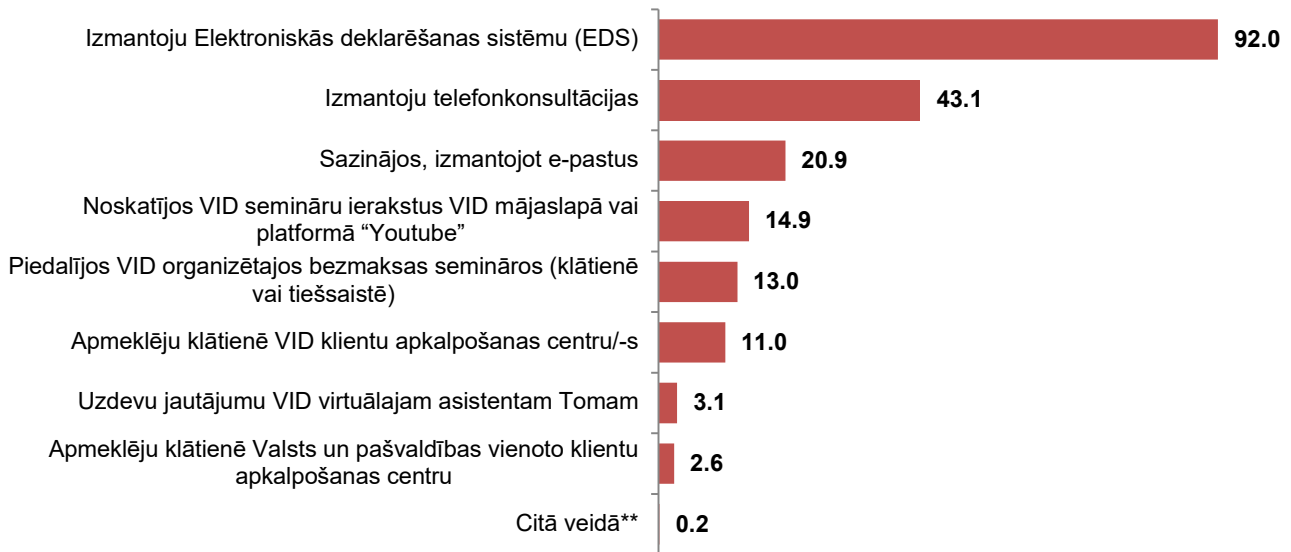
VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumu vidējo rādītāju izmaiņas, salīdzinot ar 2018.gadu



Bāzes: respondenti, kuri attiecīgajā laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu vai izmantojuši attiecīgos pakalpojumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Saziņa ar VID un VID pakalpojumu izmantošana

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

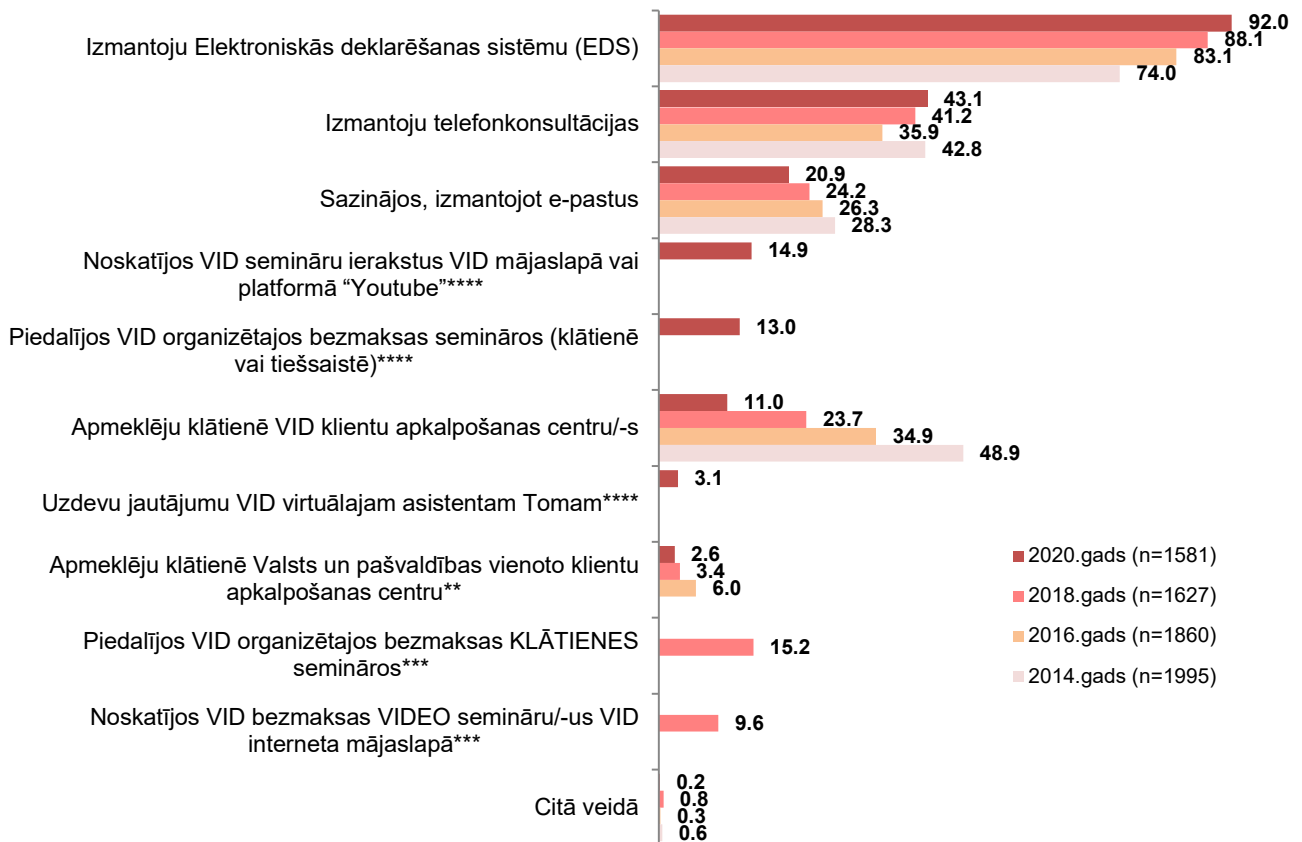


Bāze: visi respondenti, n=1581

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

**Kategorijā "Citā veidā" ietilpst (katra minēta 1 reizi): "konsultācijas un atbildes jautājumos par gada deklarāciju"; "tikšanās ar VID amatpersonām"; "vid.gov.lv".

2014., 2016., 2018. un 2020.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.

***2014., 2016. un 2020.gadā atbilde netika piedāvāta.

****2014., 2016. un 2018.gadā atbilde netika piedāvāta

1. VID apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

2020.gada nogalē veiktā pētījuma ietvaros nodokļu maksātājiem lūdza sniegt vērtējumu **apkalpošanas kvalitātei VID kopumā, ņemot vērā visu savu līdzšinējo pieredzi.** Atbildes tika lūgts sniegt, izmantojot 7 punktu skalu, kur zemākais vērtējums bija „*loti zema*”, bet augstākais – „*teicama*”.

Apkopojot sniegtās atbildes, jāsecina ka negatīvu vērtējumu (no -3 līdz -1) VID apkalpošanas kvalitātei ir snieguši 4%, bet atzinīgi noskaņoti (vērtējumi no +1 līdz +3) bija 84% respondentu. Atbilžu vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) ir +1.51. Ja datus pārrēķina 10 punktu skalā, jāsecina, ka apmierinātības ar VID apkalpošanas kvalitāti vērtējums 2020.gadā bija +7.87, kas ir nedaudz augstāk nekā iepriekšējos gados (2018.: +7.85; 2016.: +7.56; 2014.: +7.79), kaut arī tas joprojām ir zemāks nekā 2012.gadā novērotais (+8.44).

Salīdzinot atbildes atkarībā no statusa, kādā respondenti ir saskārušies ar VID, jāsecina, ka nedaudz pozitīvāk VID apkalpošanas kvalitāti vērtēja valsts amatpersonas, saimnieciskās darbības veicēji, mikrouzņēmumu īpašnieki, lielo nodokļu maksātāju pārstāvji. Analizējot noskaņojumu atkarībā no darba vietas / uzņēmuma juridiskās adreses reģiona, jāsecina, ka atzinīgāk noskaņoti bijuši respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese ir Vidzemē vai Latgalē.

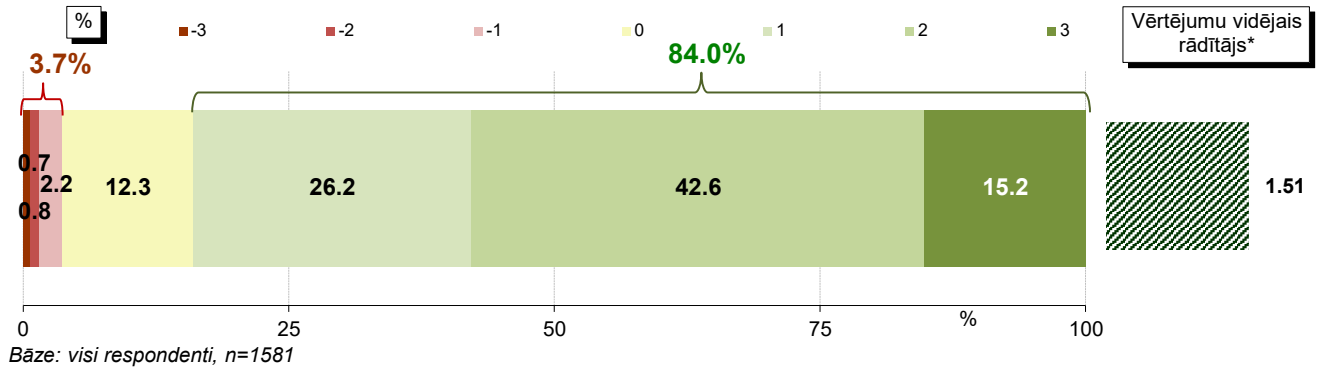
Salīdzinot ar iepriekšējās - 2018. gadā veiktās aptaujas datiem, vērojams, ka 2020.gadā būtiskāk ir uzlabojies valsts amatpersonu, saimnieciskās darbības veicēju, mikrouzņēmumu īpašnieku, kā arī lielo nodokļu maksātāju pārstāvju sniegtais vērtējums.

1. VID apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

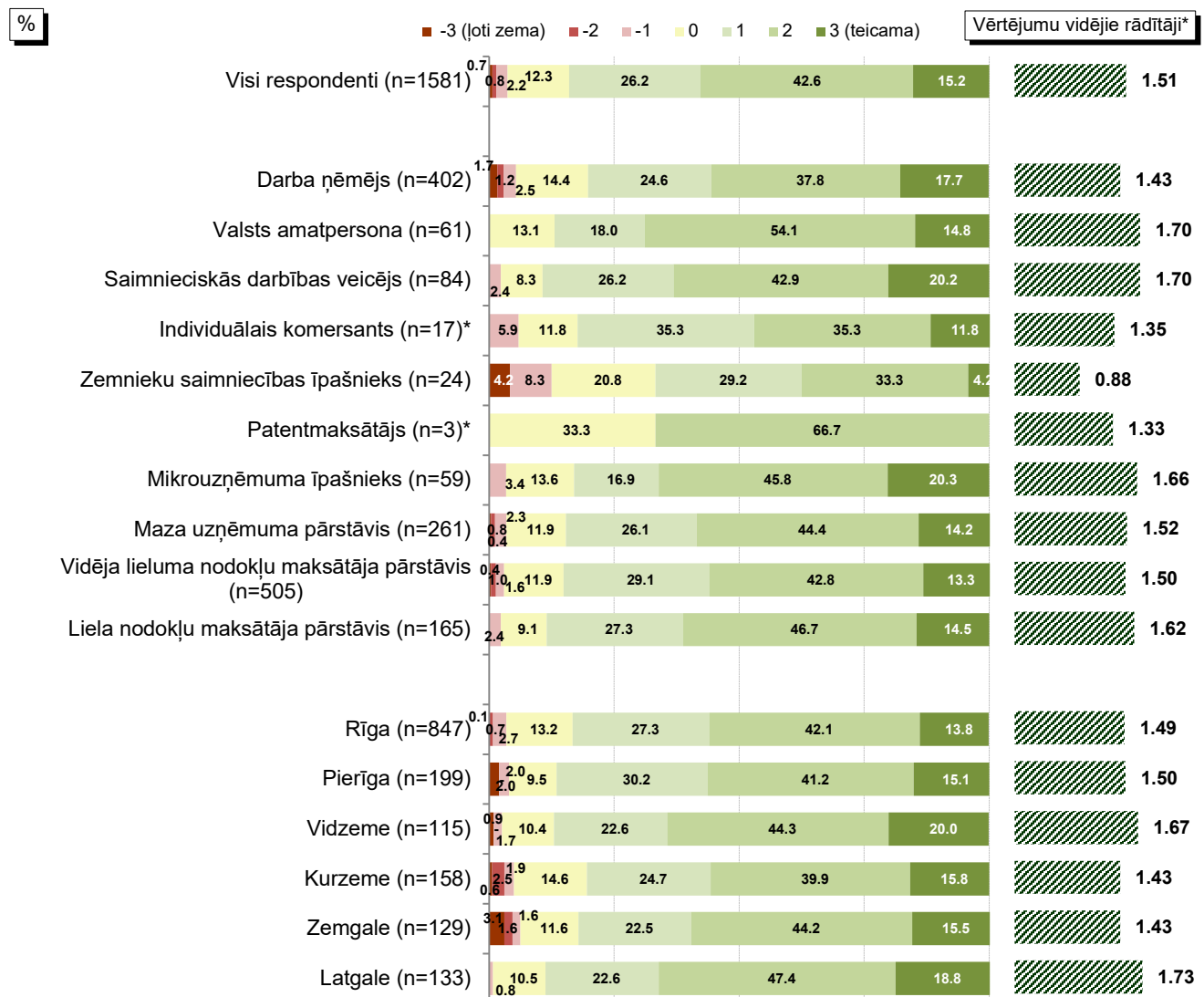
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema!"

-3 (apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir ļoti zema)

+3 (apkalpošanas kvalitāte VID kopumā ir teicama)



Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

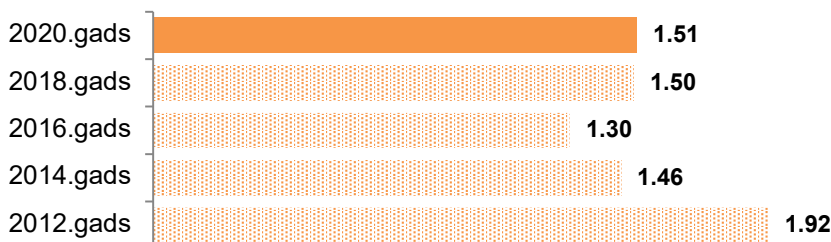
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

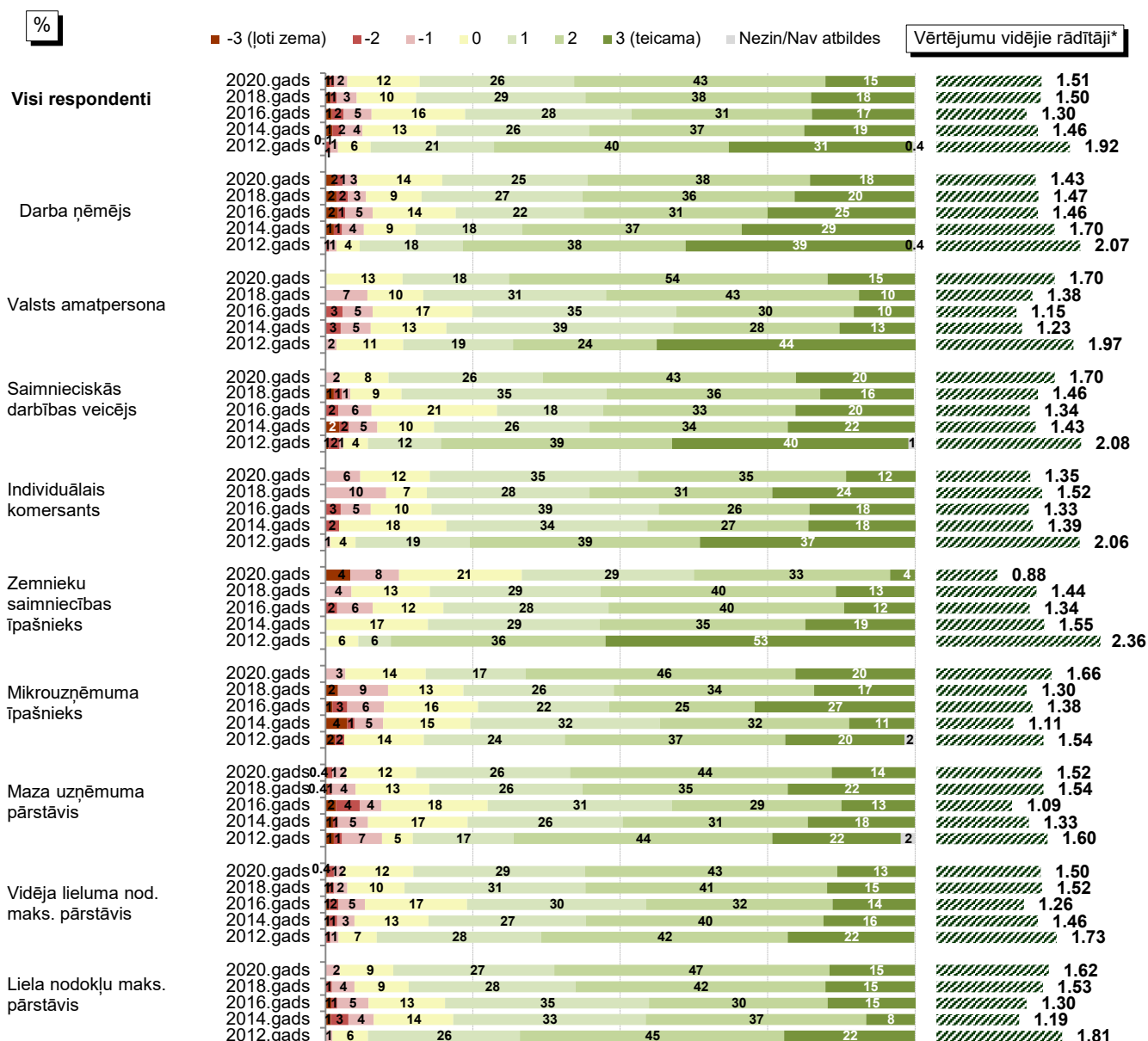
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



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

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: visi respondenti
Salīdzinātās grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

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

2. VID klientu apkalpošanas centros saņemto pakalpojumu vērtējums

Pētījuma dalībniekus lūdza novērtēt savu pieredzi ar VID klientu apkalpošanas centrā (VID KAC) vai VID Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (VPV KAC) saņemtajiem pakalpojumiem. Respondentiem lūdza raksturot, cik bieži viņi ir izmantojuši šos pakalpojumus, kā arī novērtēt KAC darbinieku attieksmi un profesionalitāti. Jāuzsver, ka 2020.gadā tikai 11% atbildēja, ka ir klātienē vērsušies VID KAC un 3% to norādīja par Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru. Lai arī tendence, ka klienti aizvien retāk VID vērsas klātienē, bija novērota jau agrāk (2014.gadā VID KAC bija apmeklējuši 49%, 2016.: 35%, 2018.: 24%, bet Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru 2016.gadā: 6%, 2018.: 3% un 2020.: 3%), jāņem vērā, ka 2020.gadā COVID-19 izplatības dēļ tika noteikti ierobežojumi klātienē apmeklējumiem, kas varētu būt veicinājuši šo pakalpojumu retāku izmantošanu.

2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID klientu apkalpošanas centros

Aptaujātajiem nodokļu maksātājiem, kuri bija norādījuši, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar VID vai izmantojuši VID pakalpojumus, apmeklējot klātienē VID klientu apkalpošanas centru vai apmeklējot klātienē Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru, lūdza raksturot, **cik bieži viņi ir izmantojuši** dažādus VID pakalpojumus.

Raksturojot pakalpojumu izmantošanas intensitāti, jāatzīmē, ka no tiem, kas vispār ir izmantojuši klātienē pakalpojumus, atbildi "*vismaz vienu reizi pusgadā*" respondenti visbiežāk (21%) ir atzīmējuši par klātienē konsultācijām, 20% to norādīja par deklarāciju, pārskatu iesniegšanu, 17% - par izziņu, apliecinājumu saņemšanu. 10% atbildēja, ka vismaz reizi pusgadā ir iesnieguši pārskatus EDS, izmantojot EDS kioskus, kas atrodas KAC, 9% bija reģistrējuši kases aparātus, kvītis, biļetes u.c., 7% atbildēja, ka KAC veikta nodokļu maksātāju reģistrācija un likvidēšana (saimnieciskās darbības, struktūrvienības, PVN u.c.). Padziļinātas konsultācijas klātienē, piesakoties VID mājaslapā, veikuši 7%, bet izmaiņu veikšanu elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā, apgādībā esošas personas pierēģistrēšanu vai noņemšanu no apgādības – 3% no nodokļu maksātājiem, kas pēdējo 12 mēnešu laikā klātienē bija vērsušies VID.

Tiesa, jānorāda, ka visintensīvāk izmantotie pakalpojumi (*vismaz reizi mēnesī*) bija deklarāciju, pārskatu iesniegšana (15%) un pārskatu iesniegšana EDS, izmantojot EDS kioskus, kas atrodas KAC (8%). Citus pakalpojumus *vismaz reizi mēnesī* ir izmantojuši 1% - 5% aptaujāto nodokļu maksātāju, kas pēdējā gada laikā bija apmeklējuši VID.

2.2. VID klientu apkalpošanas centru darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums

Nodokļu maksātājiem, kuri pēdējā gada laikā bija apmeklējuši VID KAC vai VID Valsts un pašvaldības vienoto KAC, lūdza novērtēt vairākus **VID KAC darbinieku apkalpošanas kultūras** aspektus – darbinieku laipnību un pieklājību, atsaucību un ieinteresētību, profesionalitāti, apkalpošanas ātrumu u.c.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Analizējot klientu sniegto vērtējumu, vērojams, ka visatzinīgāk tika vērtēta KAC darbinieku laipnība un pieklājība: skalā no -3 līdz +3 pozitīvus vērtējumus (+1 līdz +3) sniedza 82%, bet kritiskus vērtējumus (-1 līdz -3) sniedza 8% KAC apmeklētāju. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.69, kas ir kritiskāk nekā iepriekšējā periodā novērotais (2012.: +2.17; 2014.: +2.05; 2016.: +1.95; 2018.: +2.00).

Gandrīz 4/5 (78%) pozitīvi vērtēja KAC darbinieku atsaucību un ieinteresētību, bet negatīvi to vērtēja 10%. Arī šajā aspektā klātienēs apmeklējumos gūtā pieredze ir vērtēta kritiskāk nekā iepriekšējos gados (2012.: +2.03; 2014.: +1.87; 2016.: +1.70; 2018.: +1.81; 2020.: +1.52).

Lūgti novērtēt KAC darbinieku profesionalitāti, apmierināti bija 79%, bet neapmierināti ar to bija 8%. Salīdzinot ar agrāk veiktajiem pētījumiem, jāsecina, ka klienti ir kļuvuši kritiskāk noskaņoti nekā pirms 2 gadiem (2012.: +2.06; 2014.: +1.77; 2016.: +1.71; 2018.: +1.77; 2020.: +1.44).

Novērtējot KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmeni, to par augstu atzina 75%, bet par zemu - 9% respondentu, kuri pēdējā gada laikā ir apmeklējuši KAC. Salīdzinot ar 2018.gadā veikto pētījumu, jāsecina, ka 2020.gadā vērtējums kļuvis kritiskāks (2012.: +1.97; 2014.: +1.61; 2016.: +1.64; 2018.: +1.65; 2020.: +1.27).

KAC konsultācijas par kvalitatīvām un izsmeļošām atzina 69%, bet par formālām un nepietiekami kvalitatīvām - 12% KAC apmeklētāju. Jāsecina, ka divu gadu laikā vērtējums ir kļuvis kritiskāks (2012.: +1.95; 2014.: +1.47; 2016.: +1.41; 2018.: +1.40; 2020.: +1.14).

Pakalpojumus par ērtiem un ātri pieejamiem atzina 69% respondentu, bet 12% atbildēja, ka uz pakalpojumiem ir ilgi jāgaida un to pieejamība ir apgrūtināta. Jāatzīmē, ka pakalpojumu ērtības un pieejamības vērtējums ir kļuvis kritiskāks (2012.: +1.74; 2014.: +1.49; 2016.: +1.48; 2018.: +1.25; 2020.: +1.09).

Pakalpojumu sniegšanas ātrumu pozitīvi novērtēja 68%, bet neapmierināti ar to bija 15%. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.05, kas ir kritiskāks vērtējums nekā iepriekšējos pētījumos novērotais (2012.: +1.71; 2014.: +1.37; 2016.: +1.37; 2018.: +1.16; 2020.: +1.05).

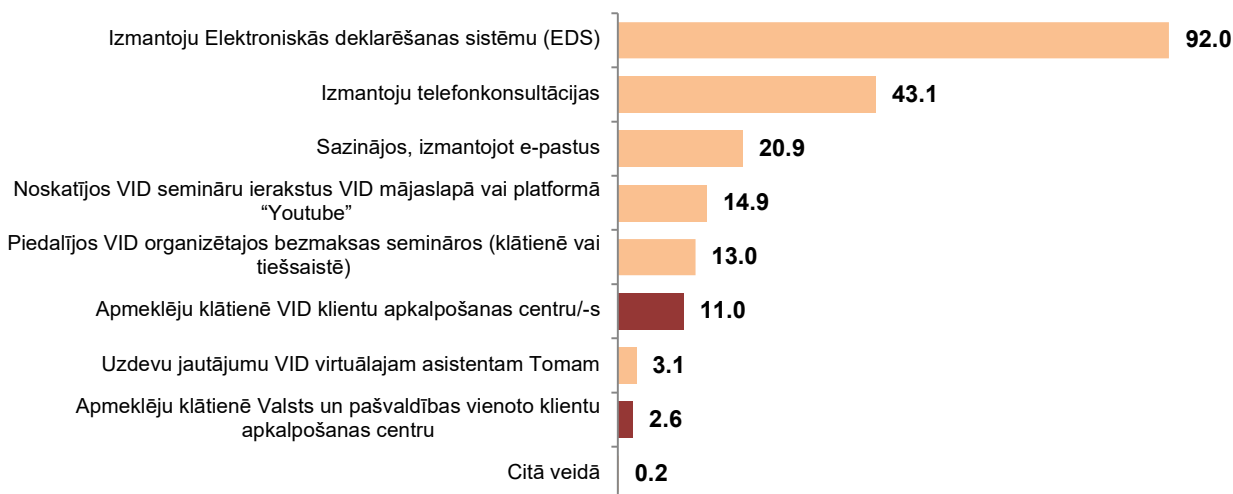
Salīdzinot pētījuma dalībnieku atbildes atkarībā no viņu darba vietas vai uzņēmuma juridiskā adreses, jāsecina, ka tie, kuriem tās ir Vidzemē, Kurzemē vai Latgalē, kopumā atzinīgāk vērtēja visus minētos klientu apkalpošanas kultūras aspektus KAC.

Jāatzīmē, ka, salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā KAC darbību gandrīz visos minētajos aspektos kopumā atzinīgāk vērtēja saimnieciskās darbības veicēji un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji, bet kritiskāk – darba ņēmēji un vidēji lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

2. VID klientu apkalpošanas centros saņemto pakalpojumu vērtējums

2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID klientu apkalpošanas centros

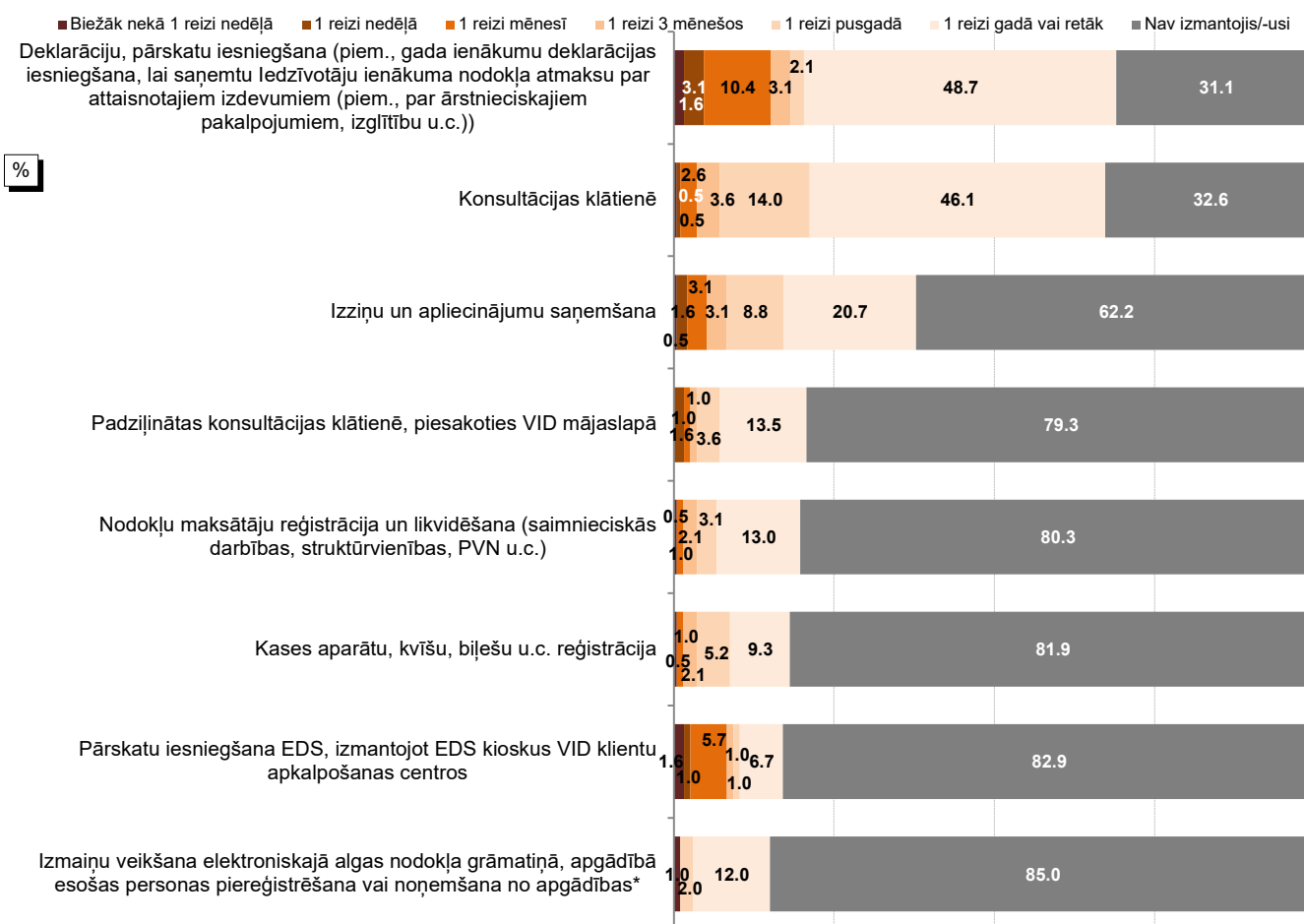
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1581

*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"



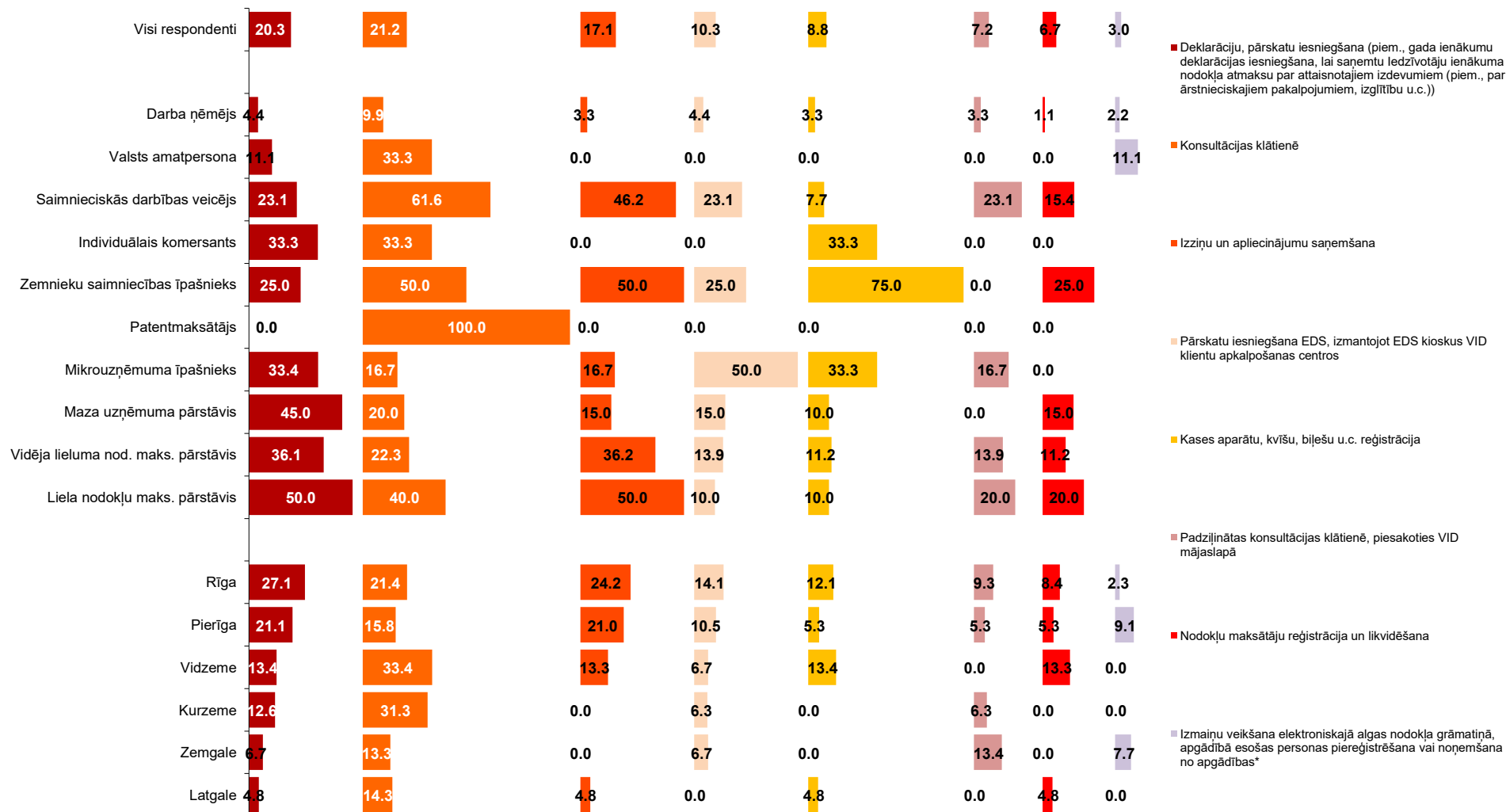
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=193

*Bāze: fiziskas personas-darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=100

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"

VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



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

*Bāze: fiziskās personas - darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas 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 " 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



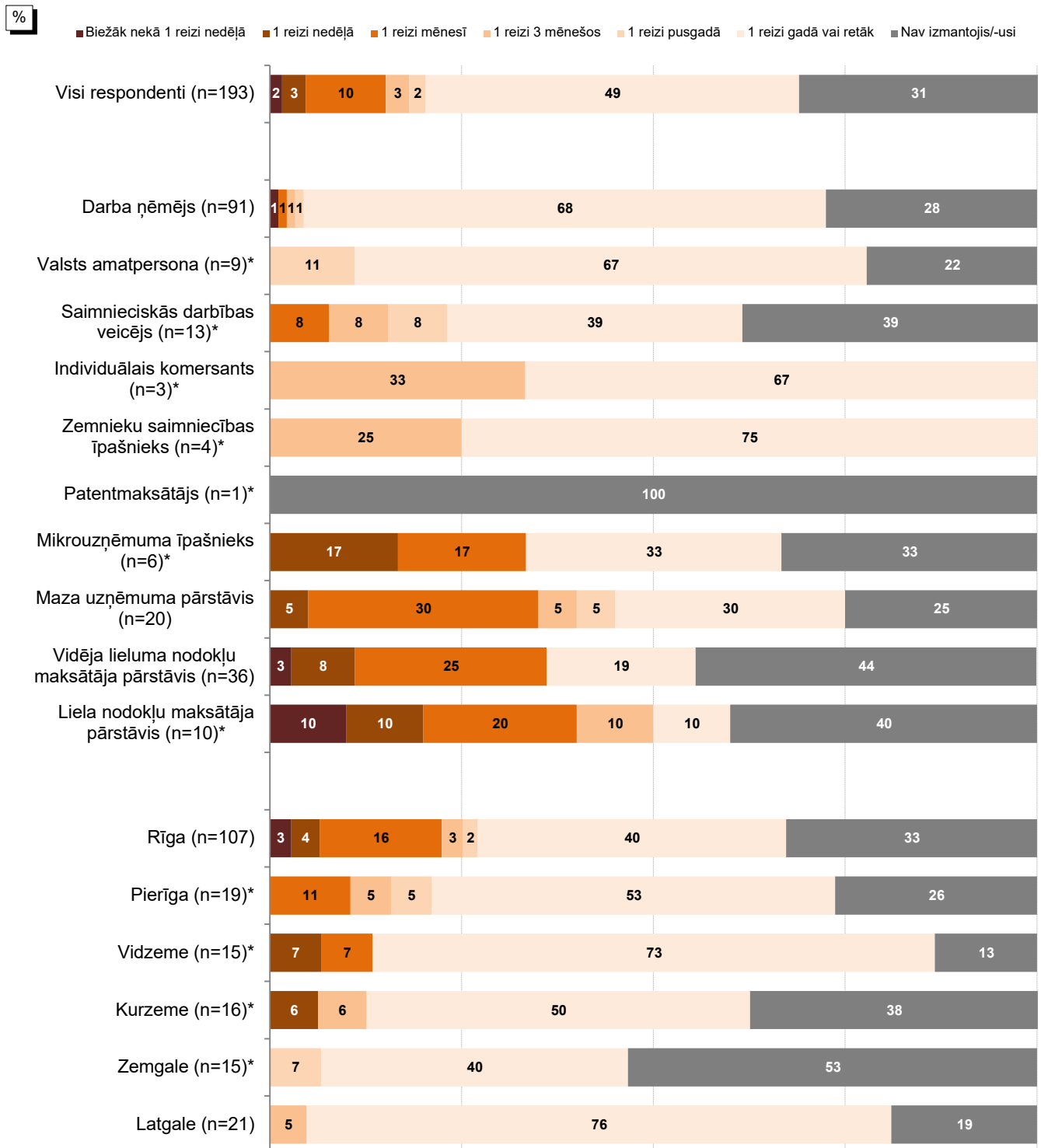
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

*Bāzes: fiziskas personas-darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID KAC vai/un VPV KAC. 2014.gadā respondentiem tika piedāvāts atbilstošu variantu "Apgādībā esošas personas pierēģistrēšana vai noņemšana no apgādības".

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** (piem., gada ienākumu 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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

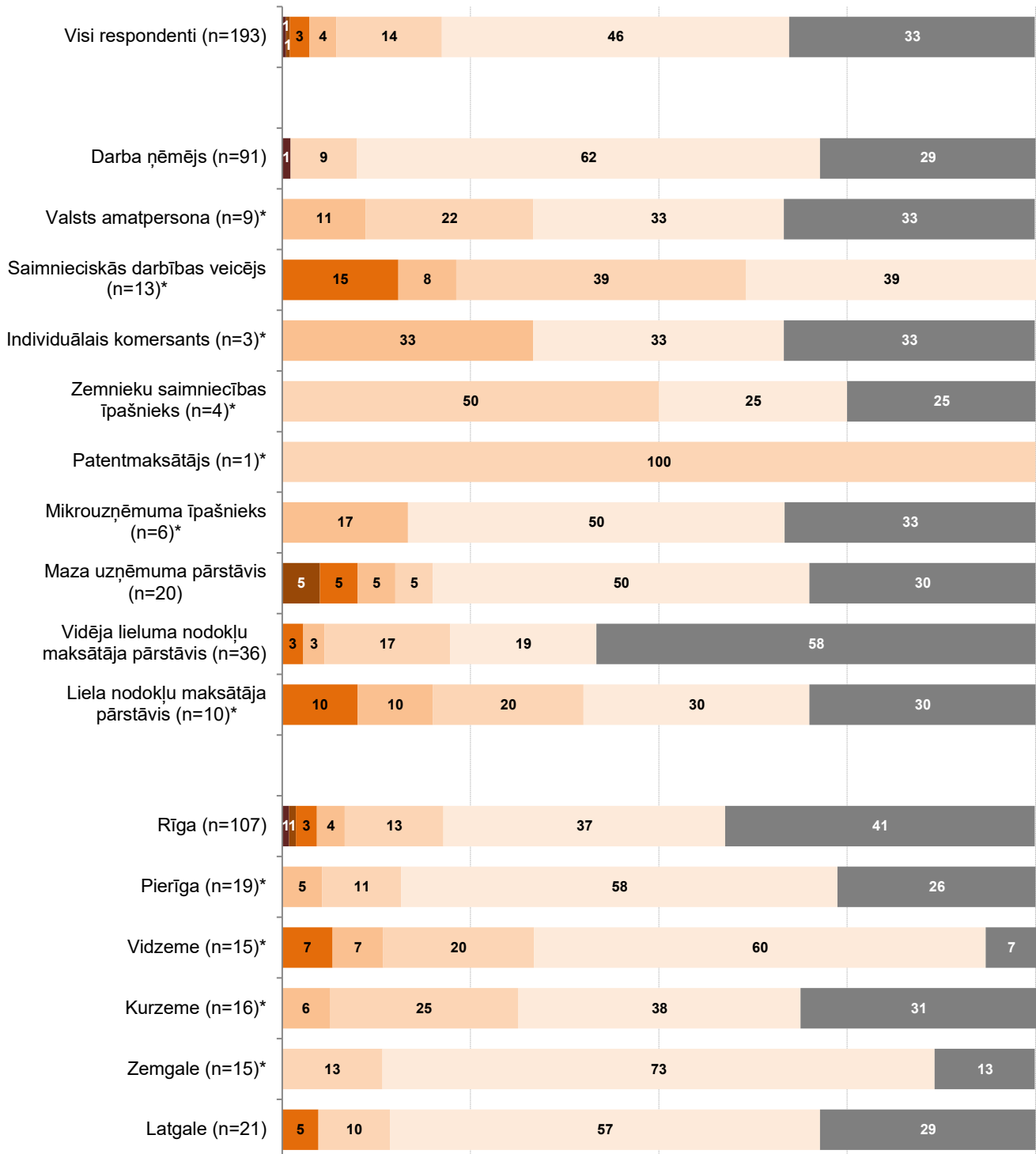
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Pakalpojumi klātienē VID klientu apkalpošanas centros vai/un VID Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centrā"

KONSULTĀCIJAS KLĀTIENĒ

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 apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

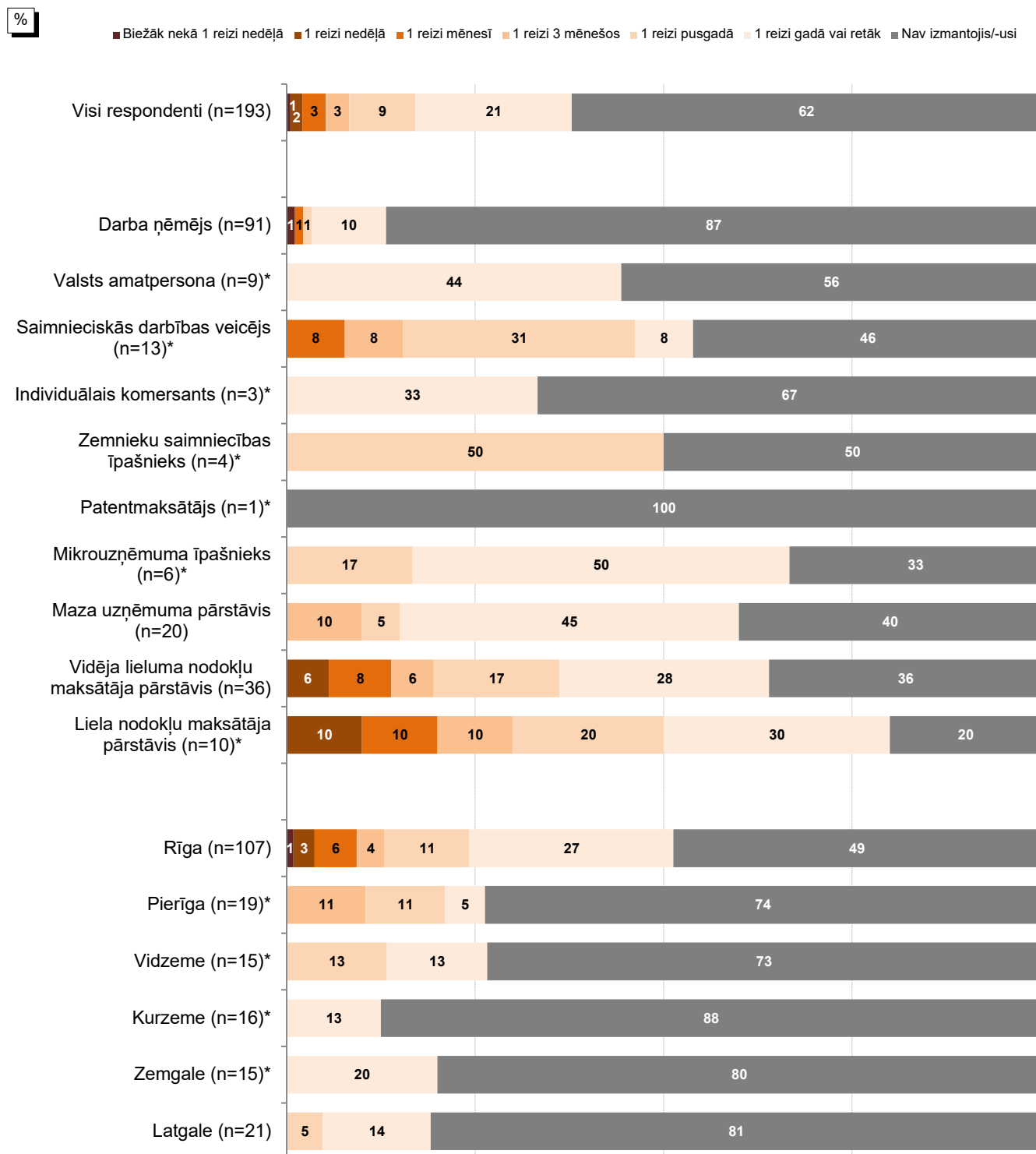
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

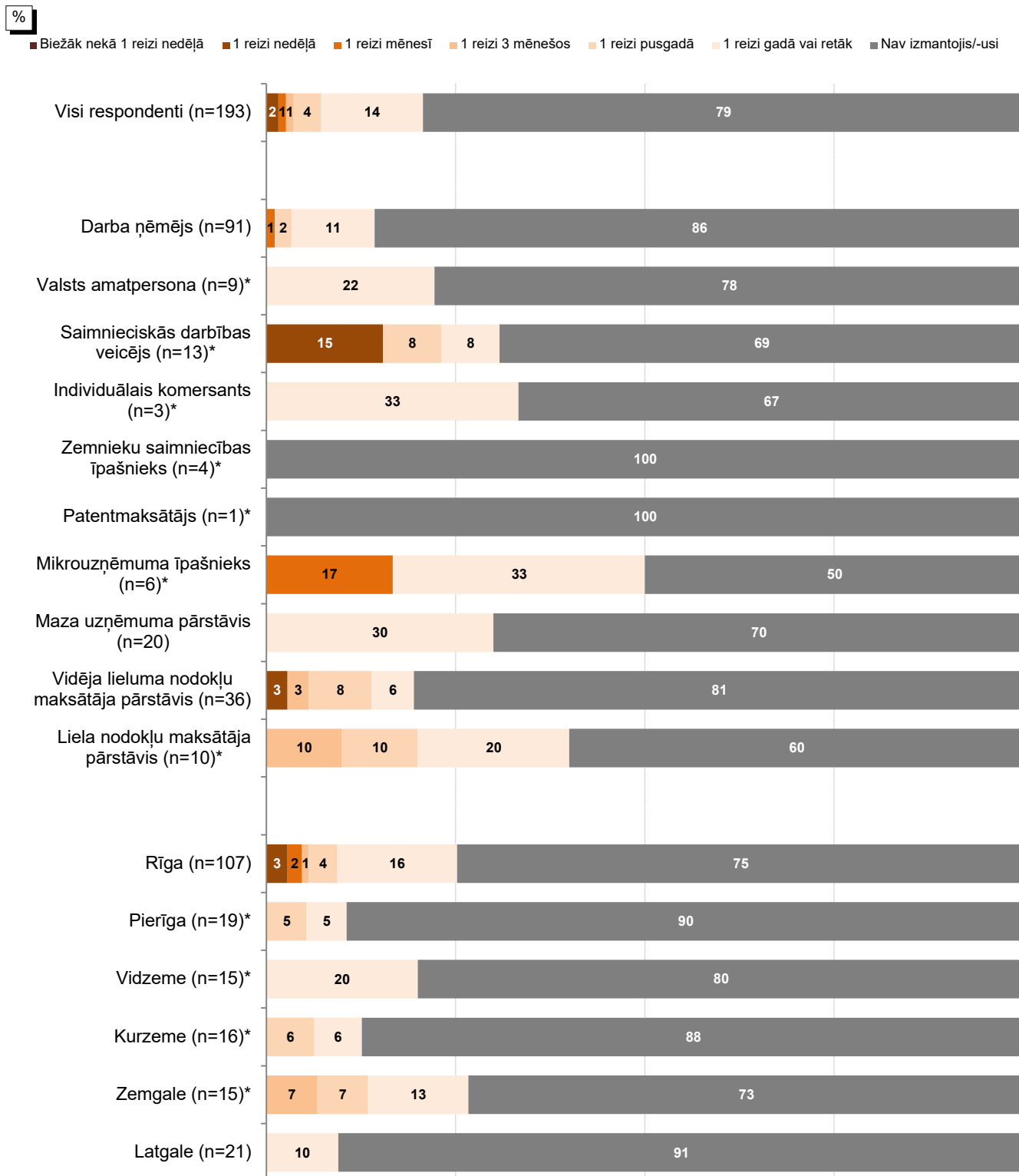
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

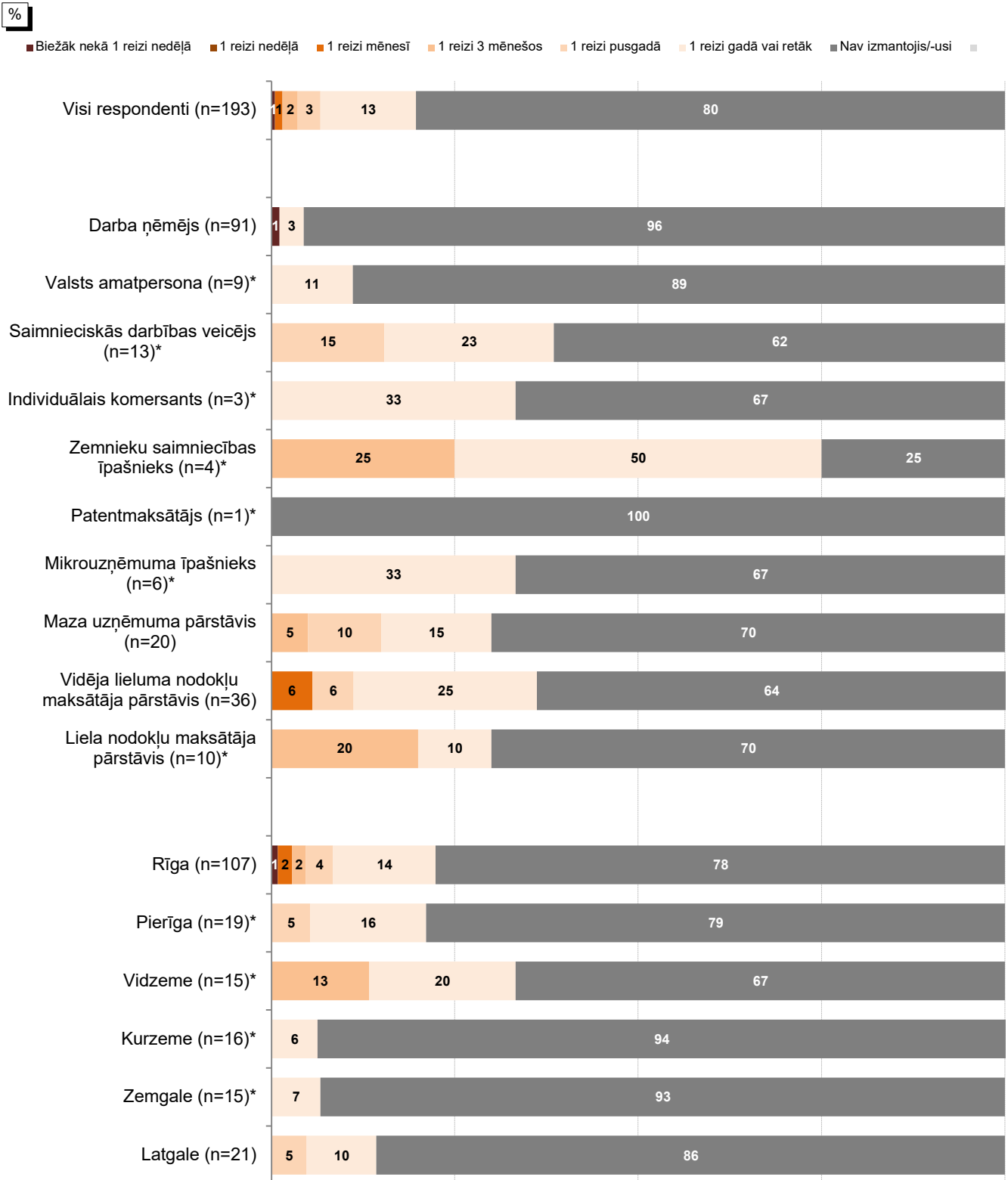
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

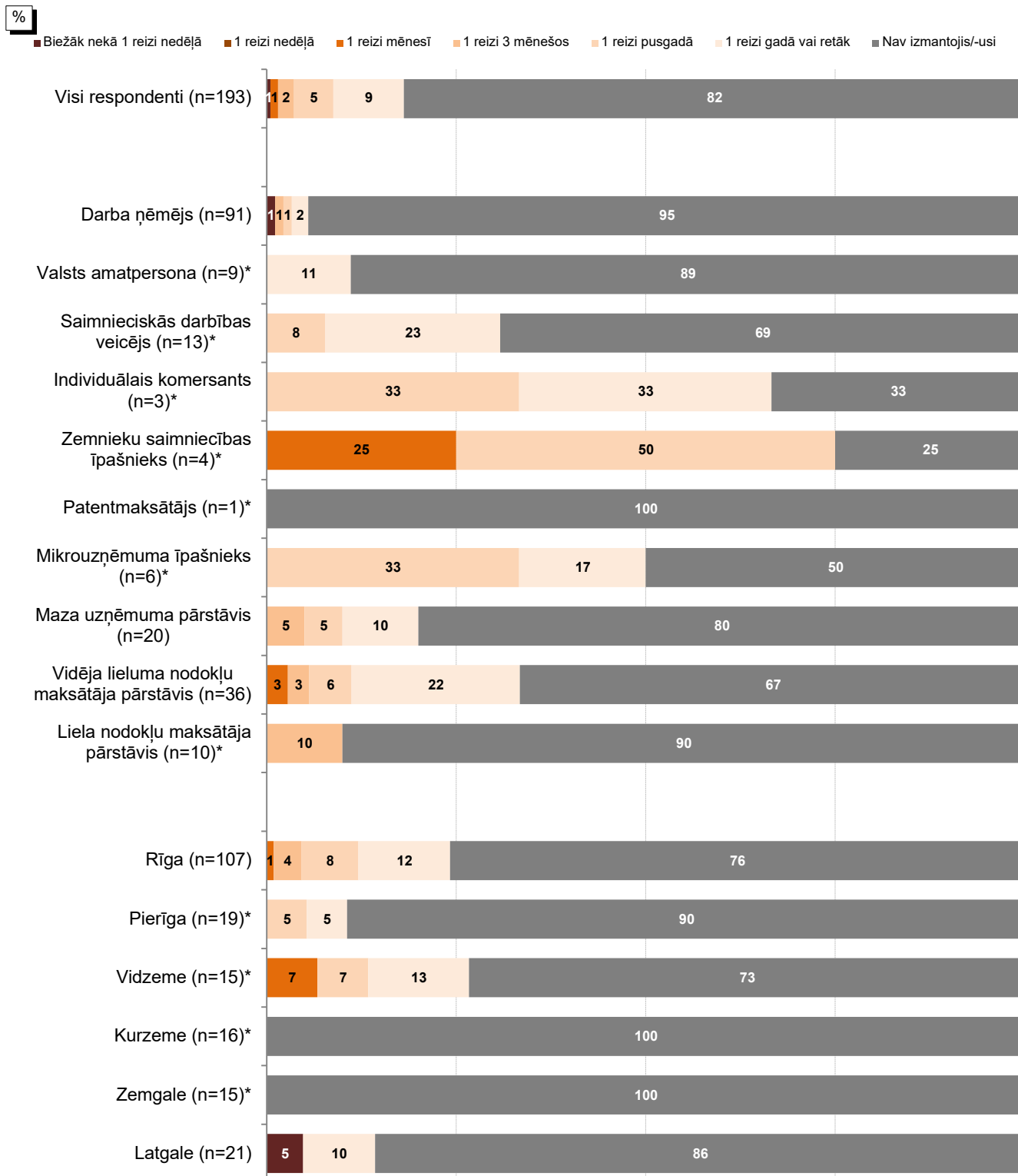
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

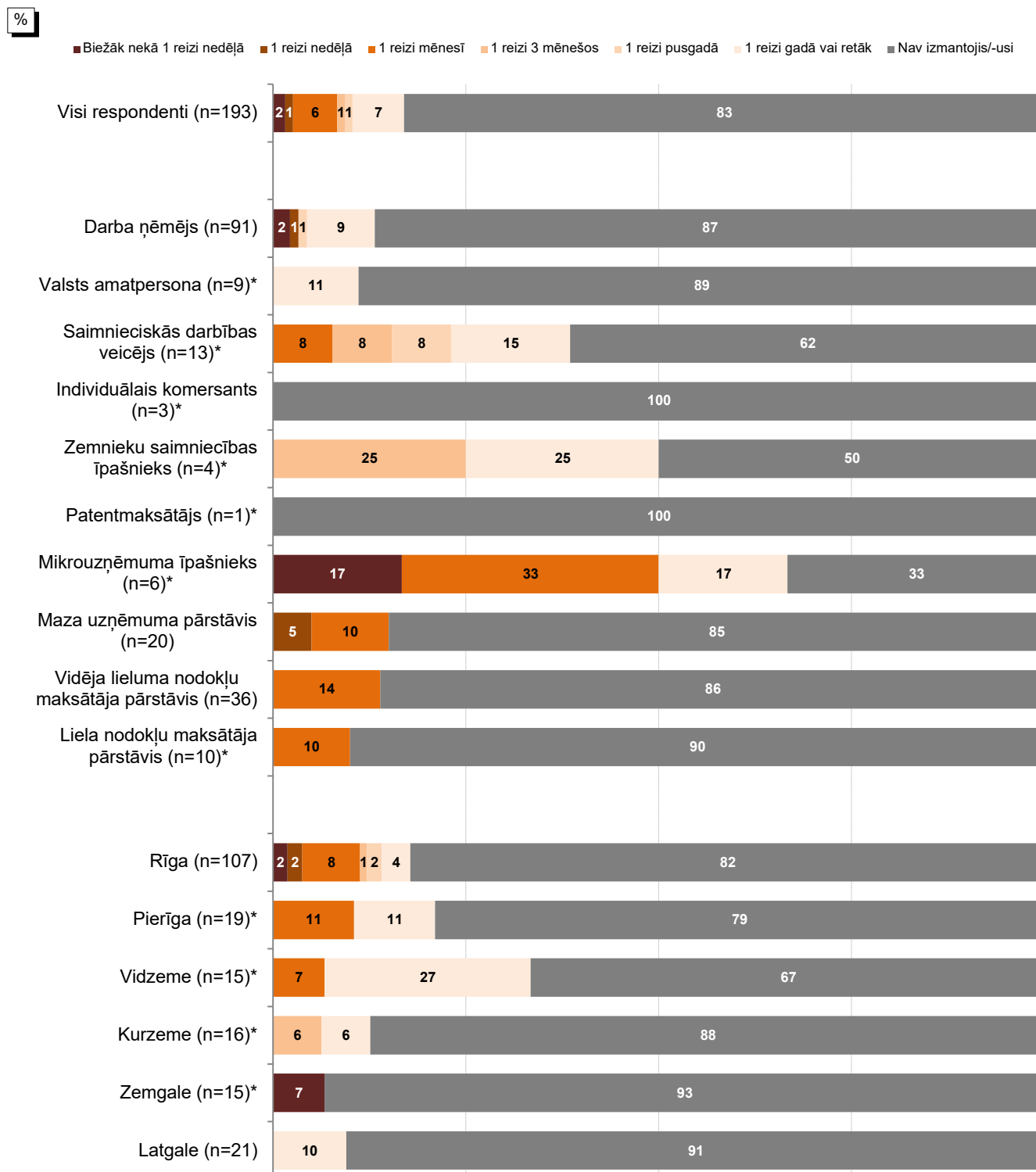
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

PĀRSKATU IESNIEGŠANA EDS, IZMANTOJOT EDS KIOSKUS VID KLIENTU APKALPOŠANAS CENTROS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



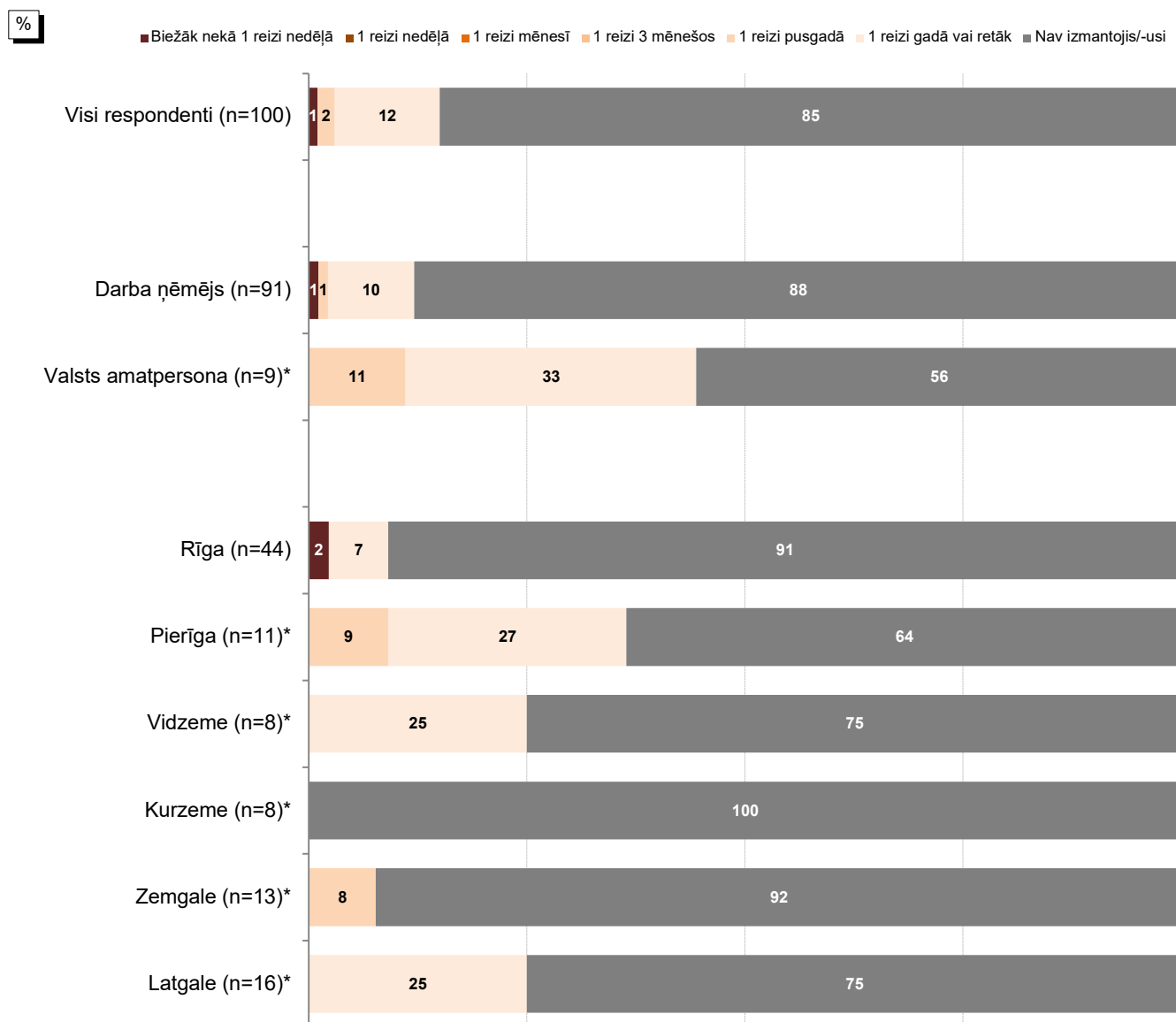
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

*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: 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 vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID KAC vai/un VPV KAC

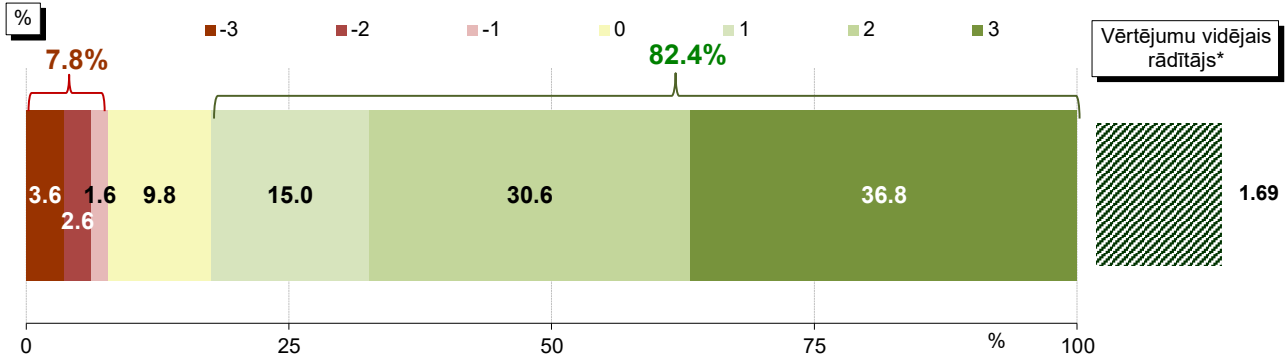
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

2.2. 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)

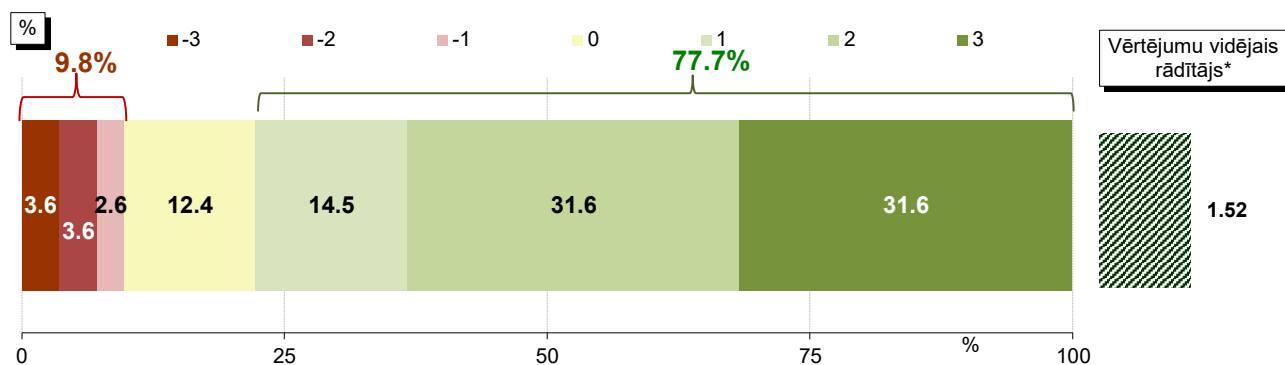
+3 (KAC darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=193

-3 (KAC darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski)

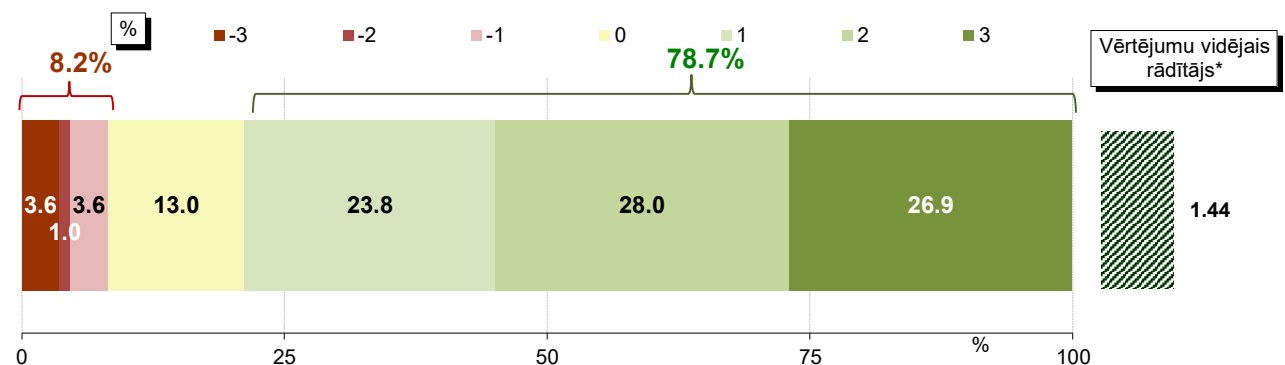
+3 (KAC darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=193

-3 (KAC darbinieki nerīkojas profesionāli)

+3 (KAC darbinieki rīkojas profesionāli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=193

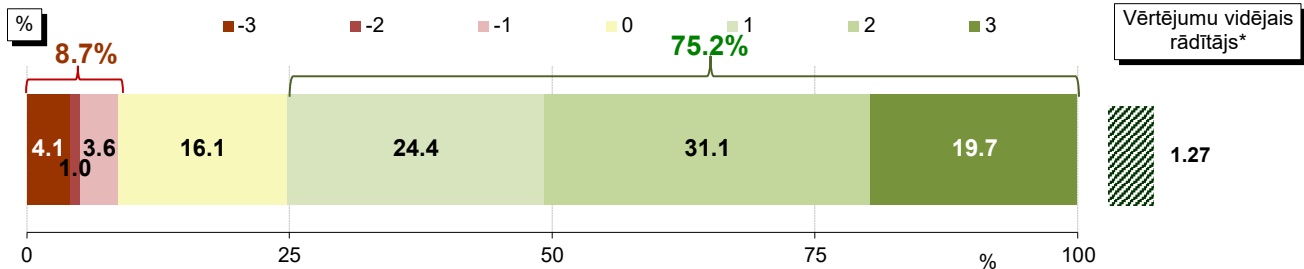
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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)

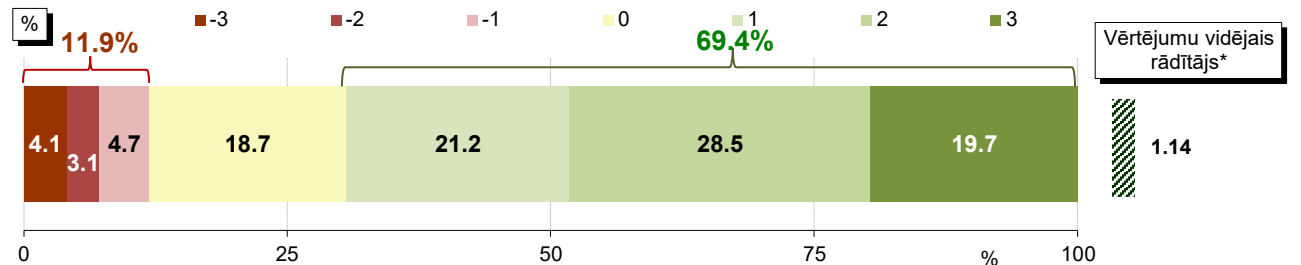
+3 (KAC darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=193

-3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

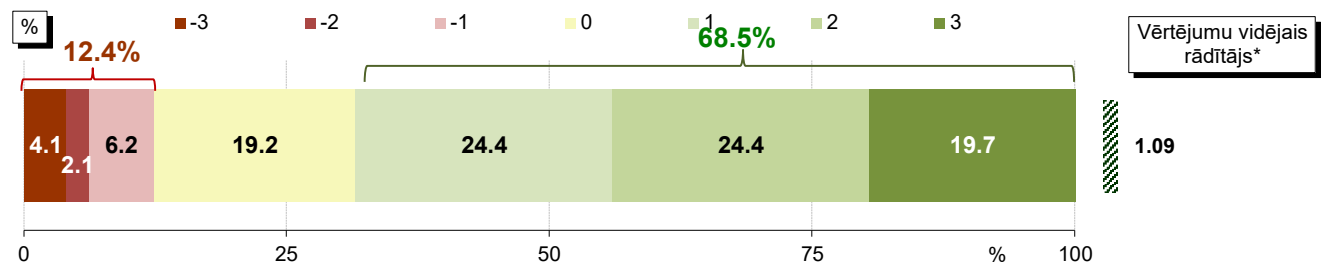
+3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=193

-3 (Pakalpojumu pieejamība ir apgrūtināša, ilgi jāgaida)

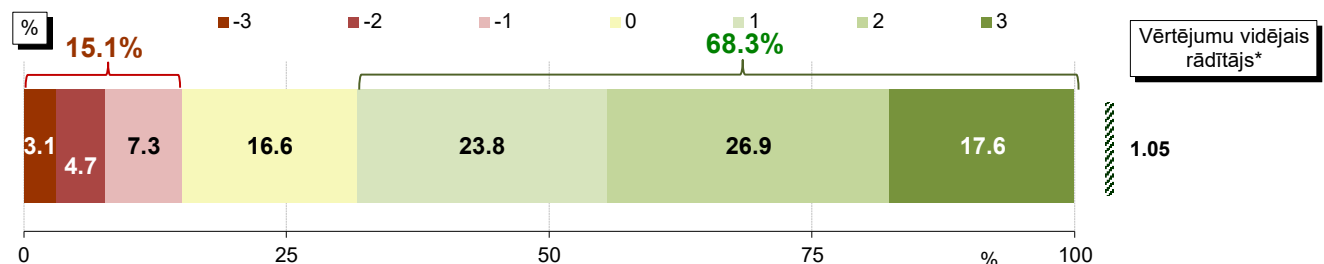
+3 (Pakalpojumi ir ērti un ātri pieejami)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=193

-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=193

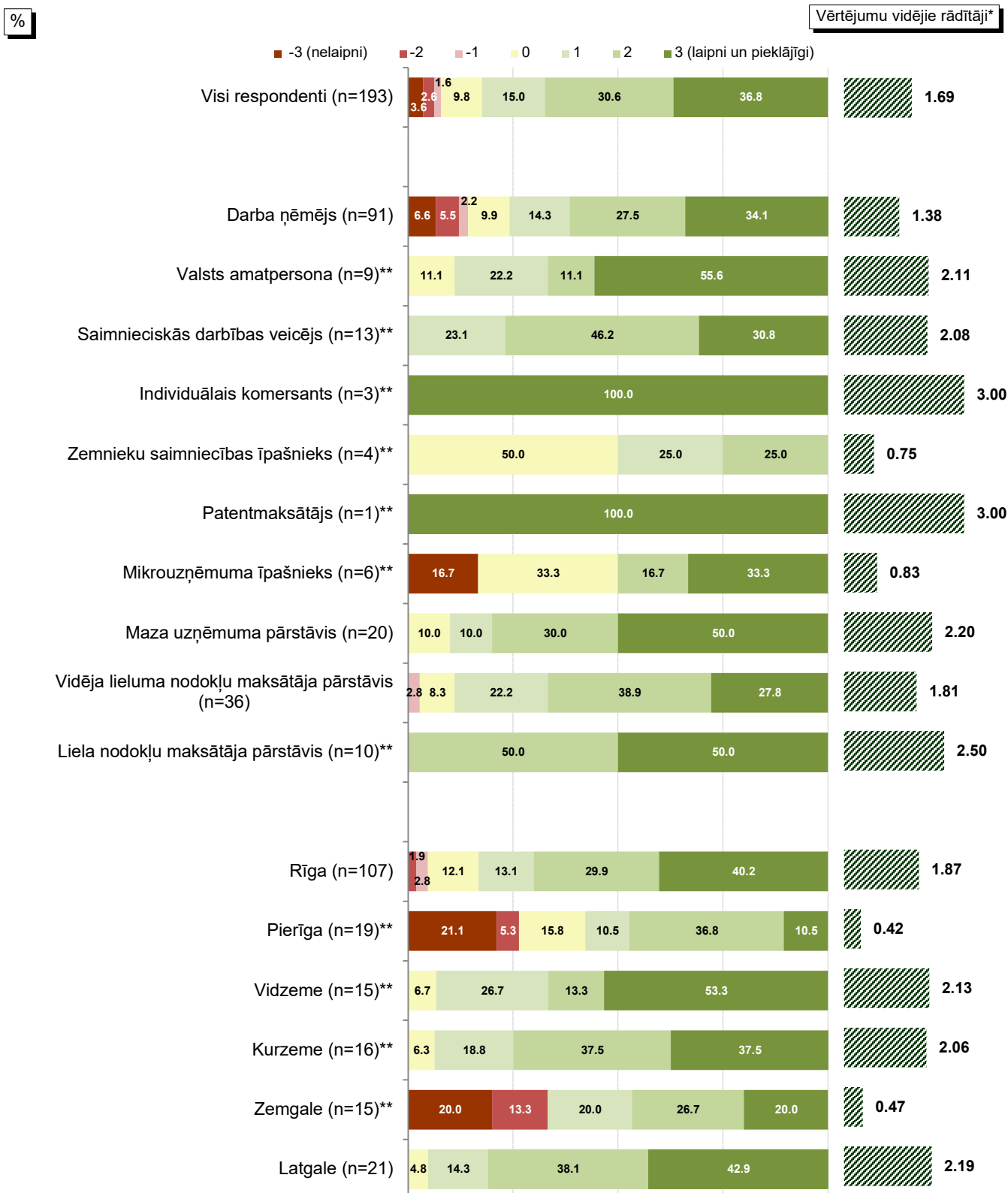
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

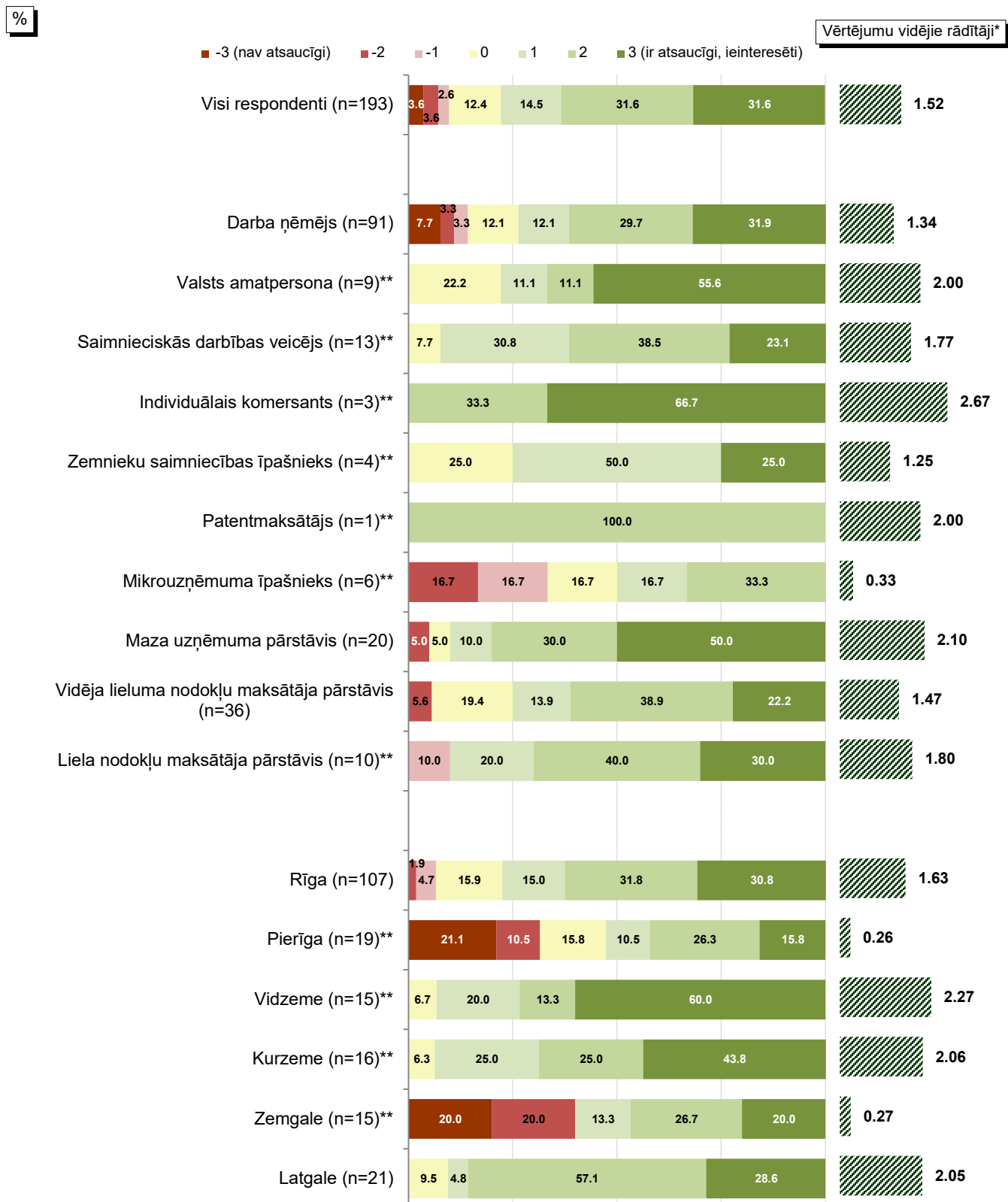
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

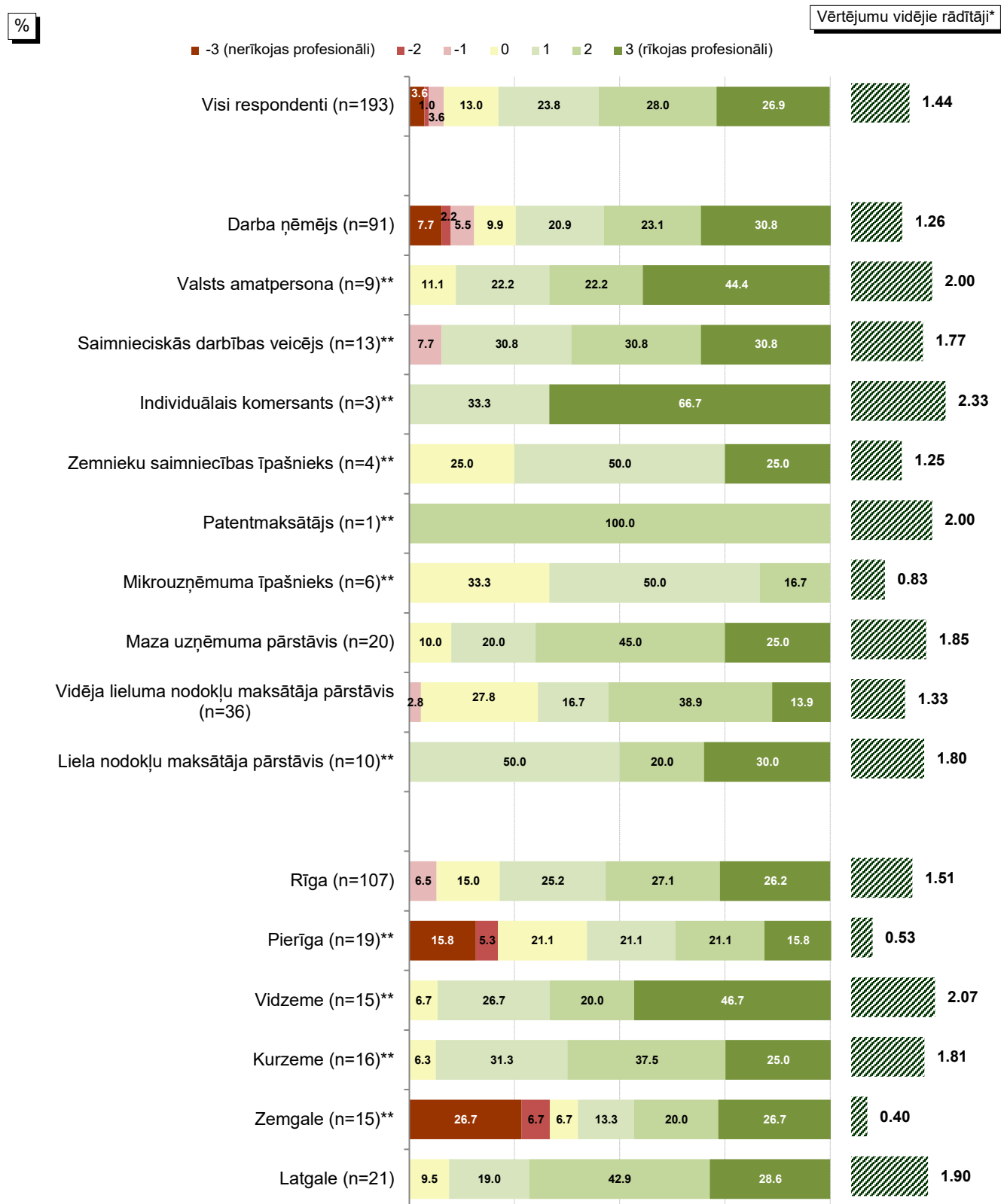
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

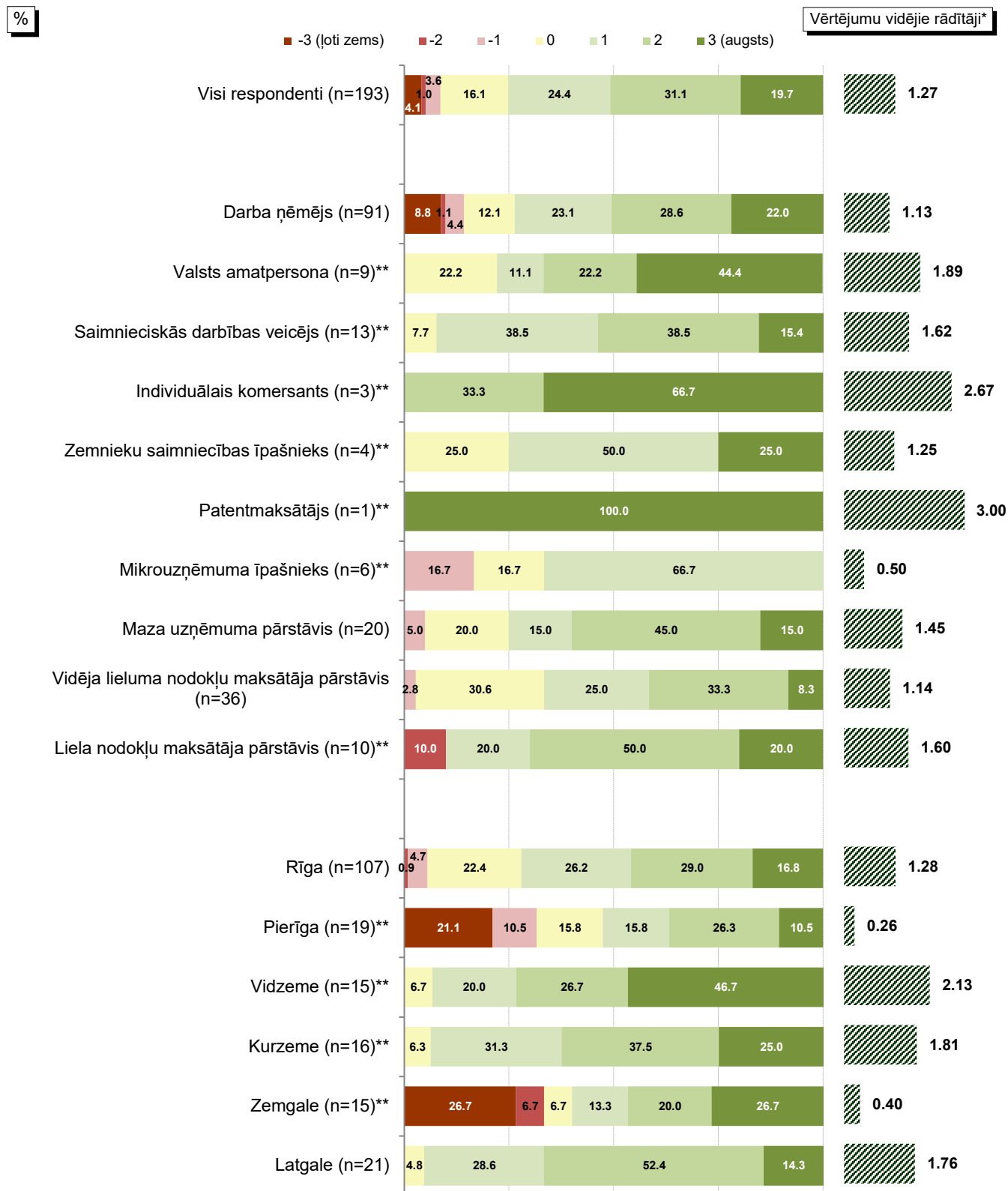
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID 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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

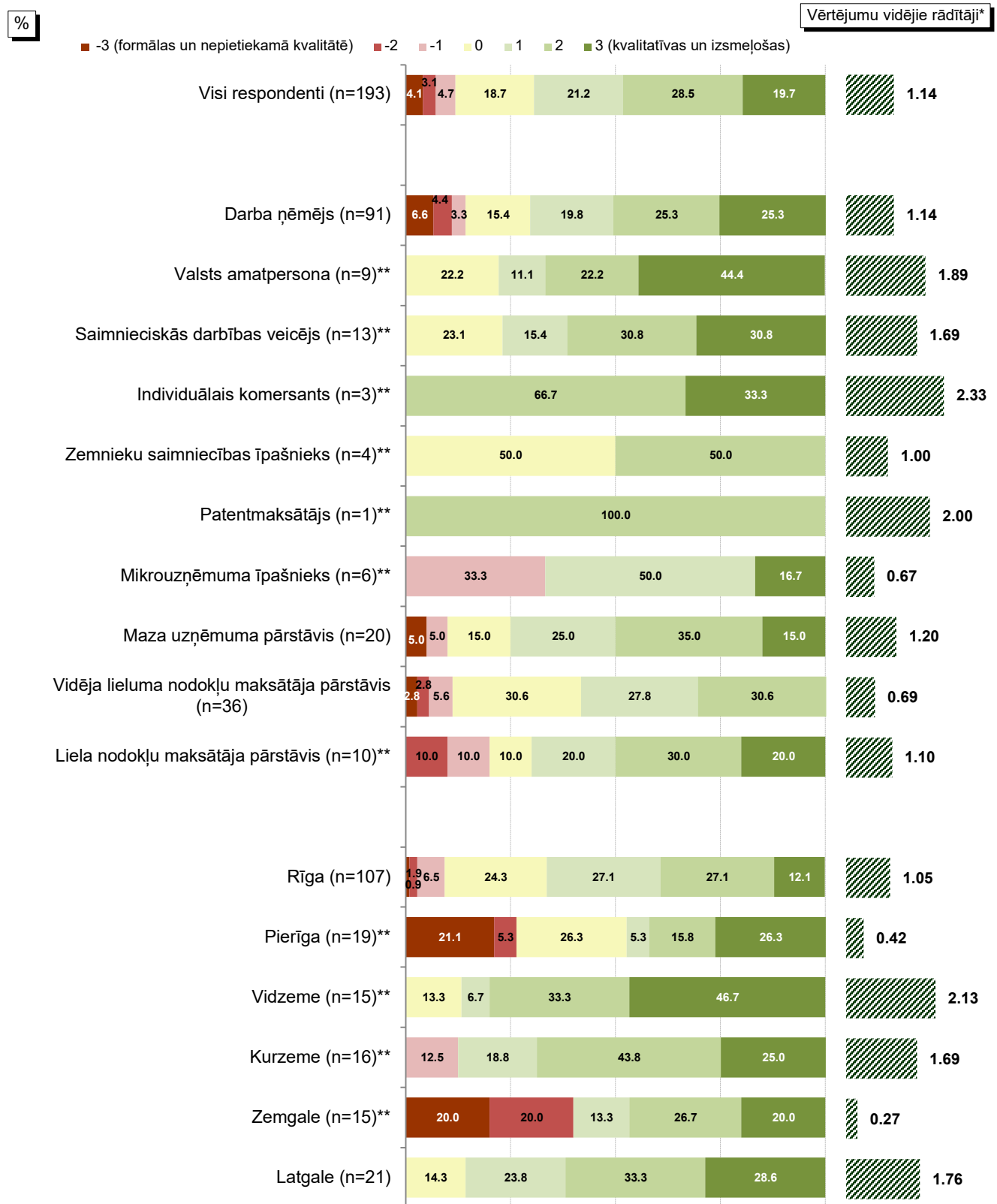
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID 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
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

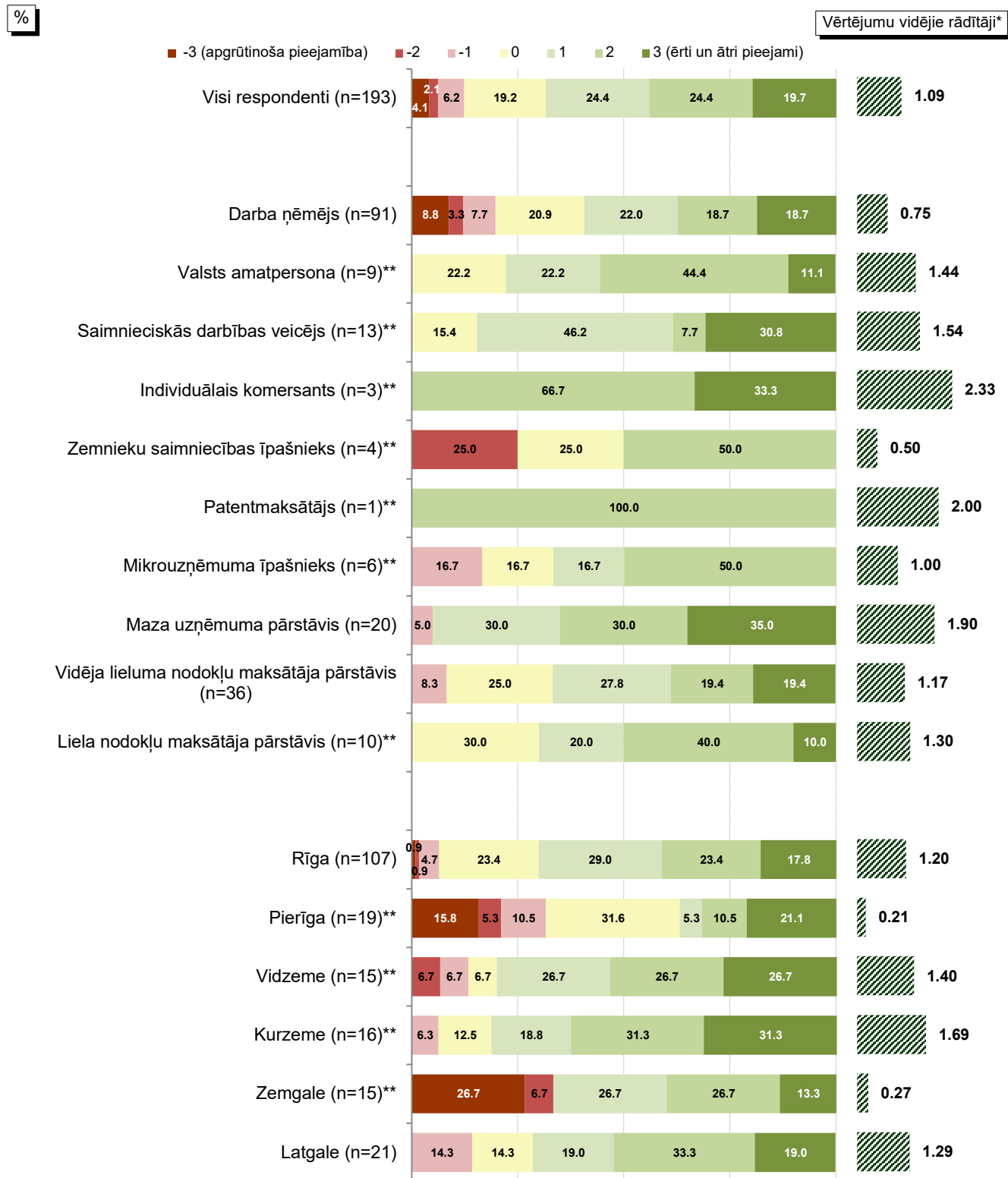
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID 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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

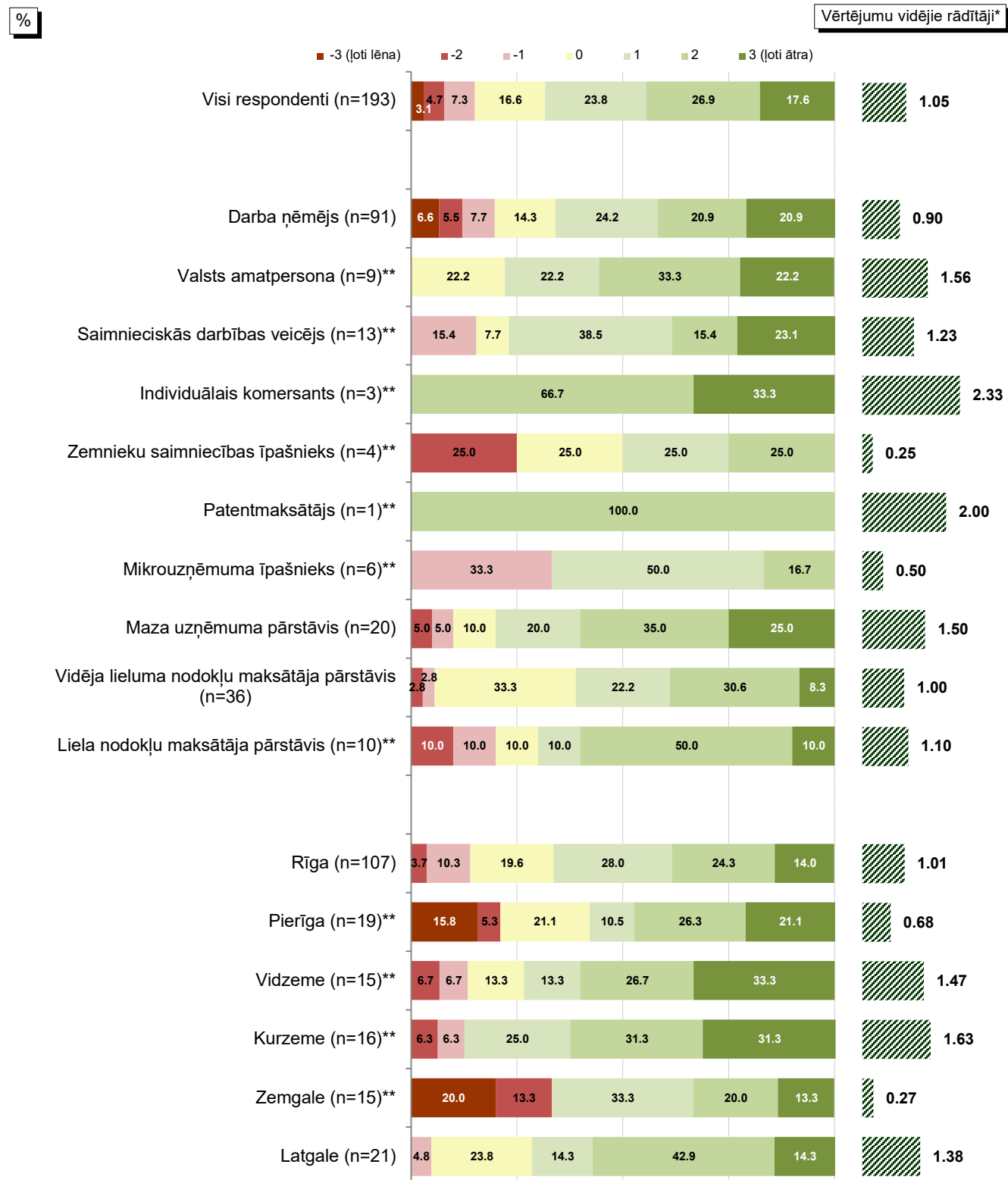
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID 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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

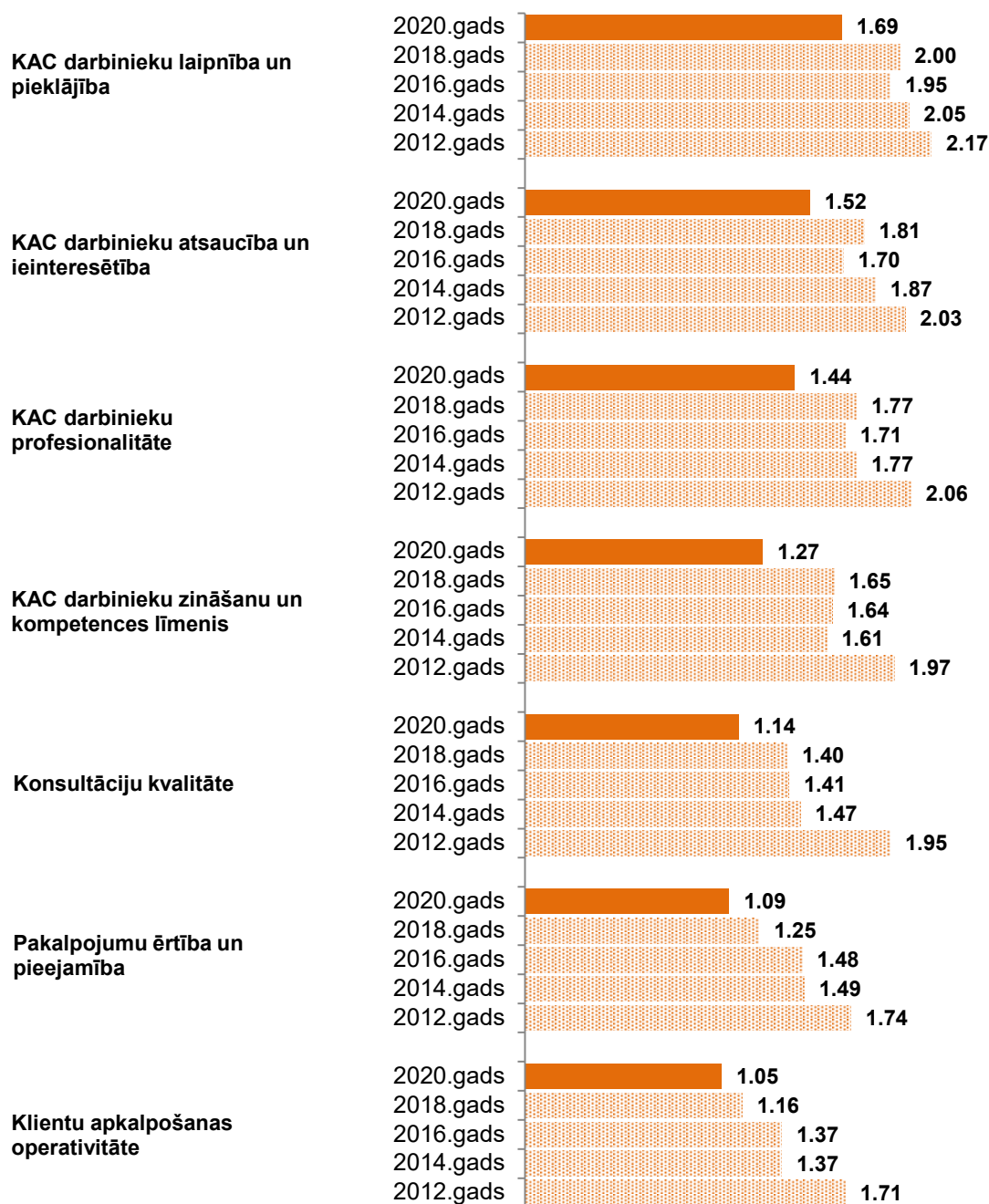
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



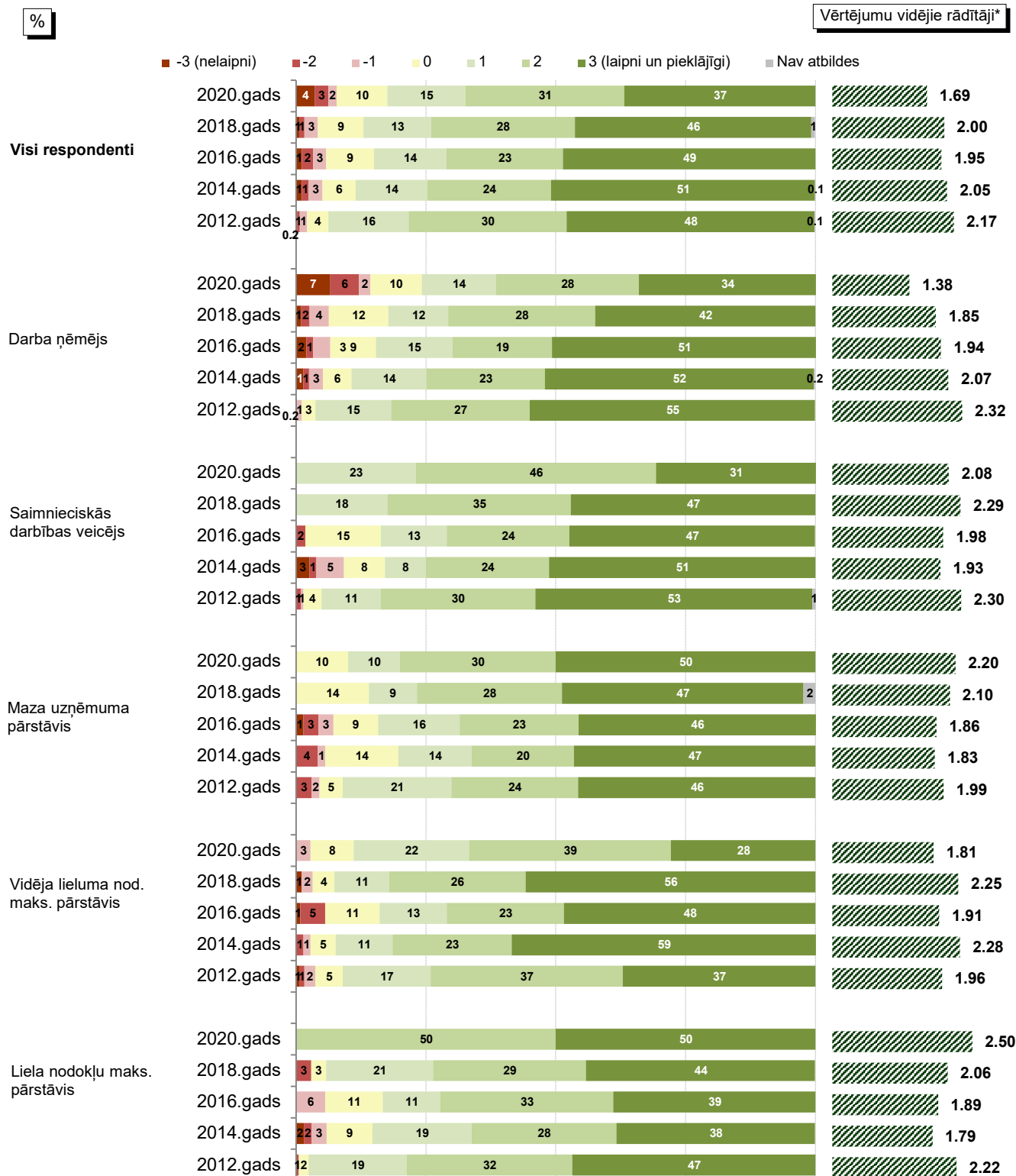
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

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., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

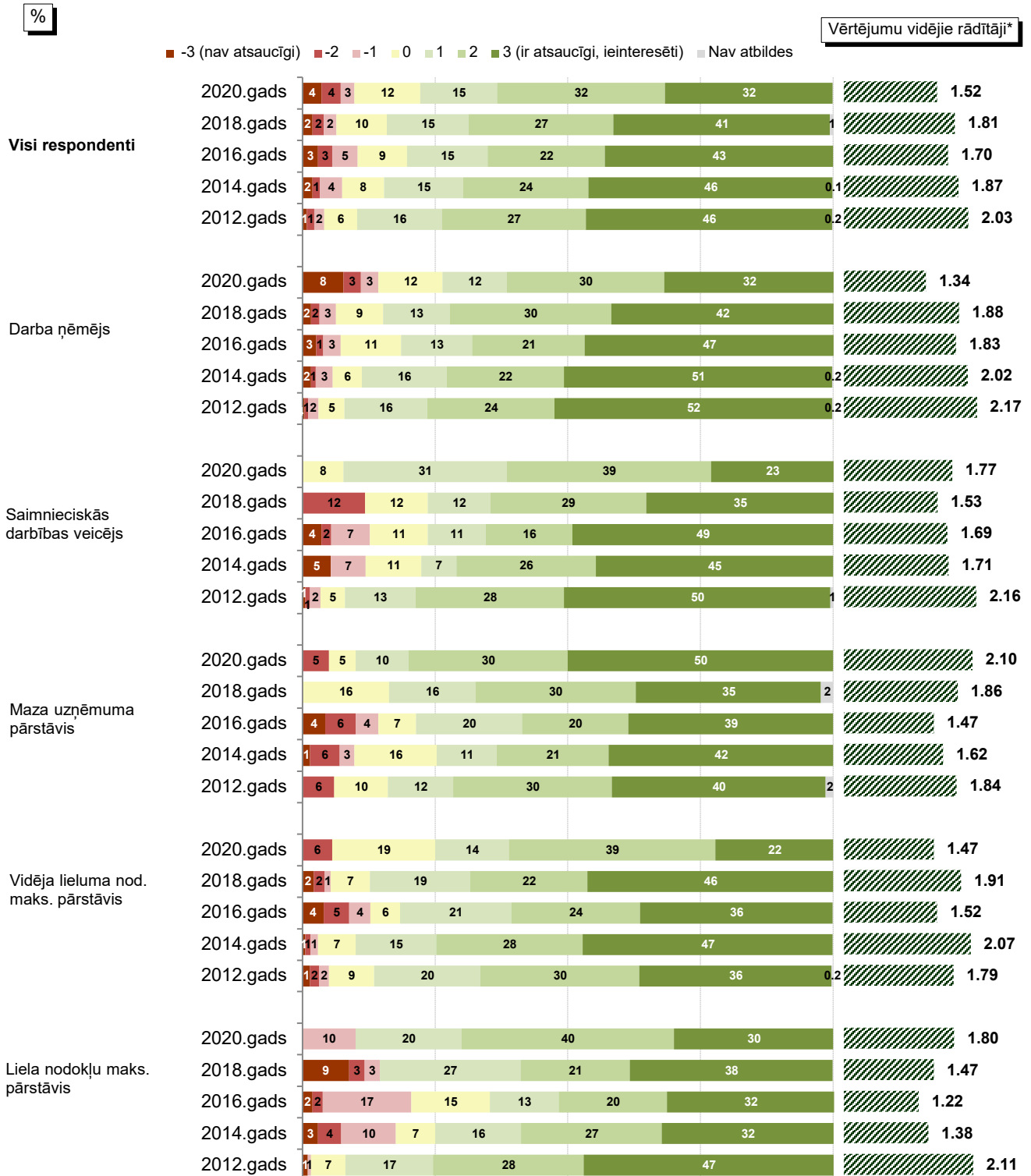
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

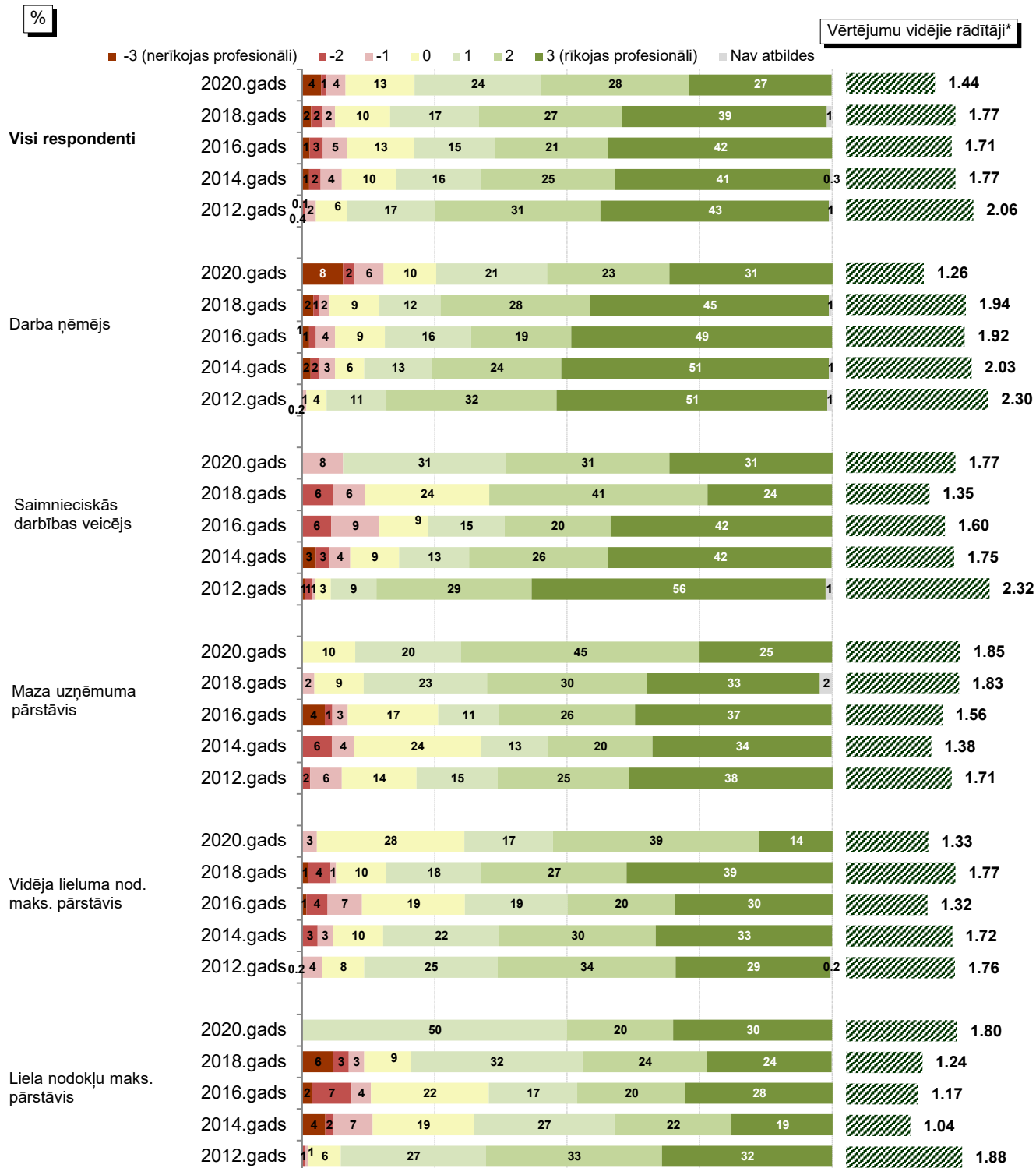
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

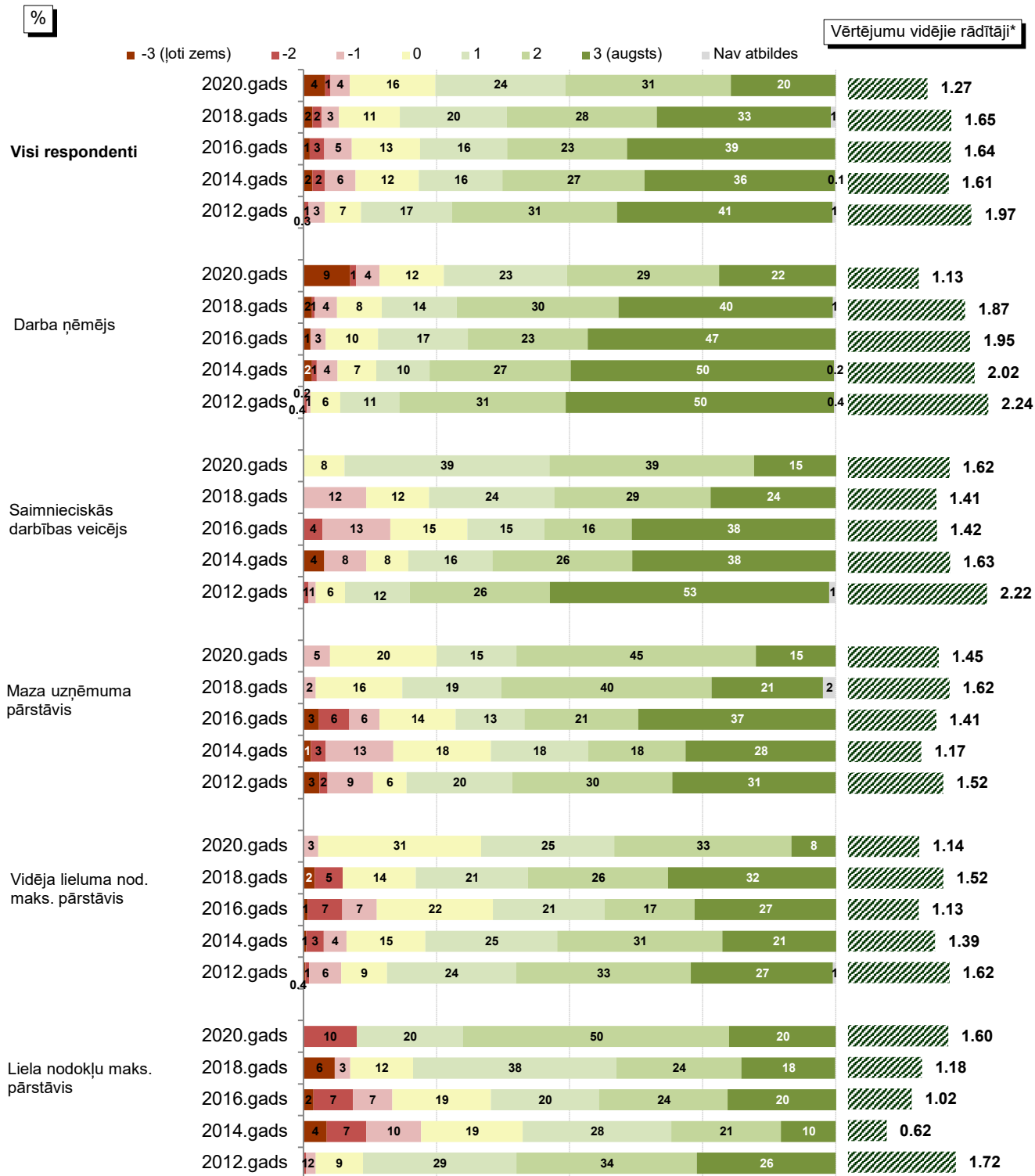
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

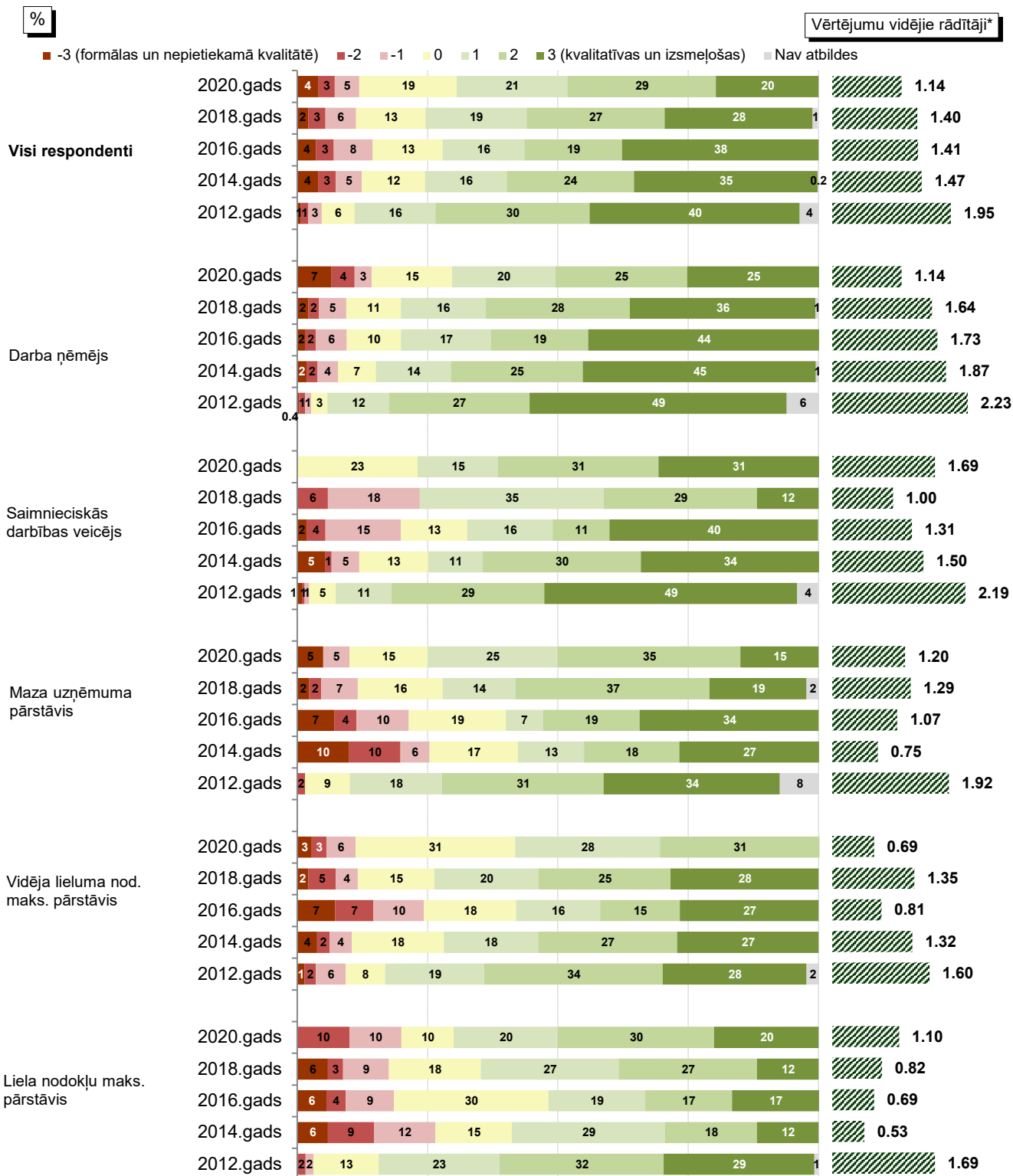
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

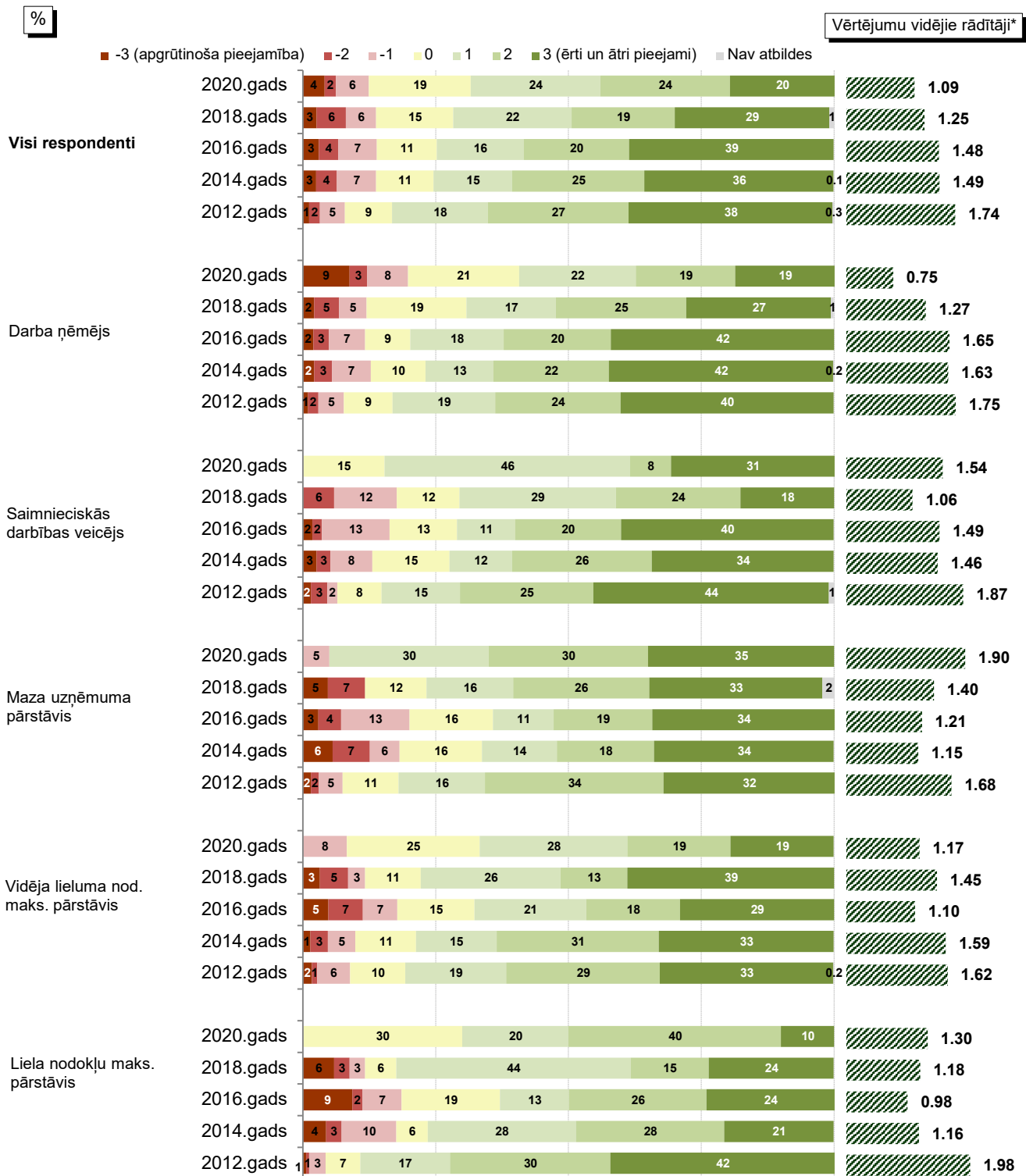
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

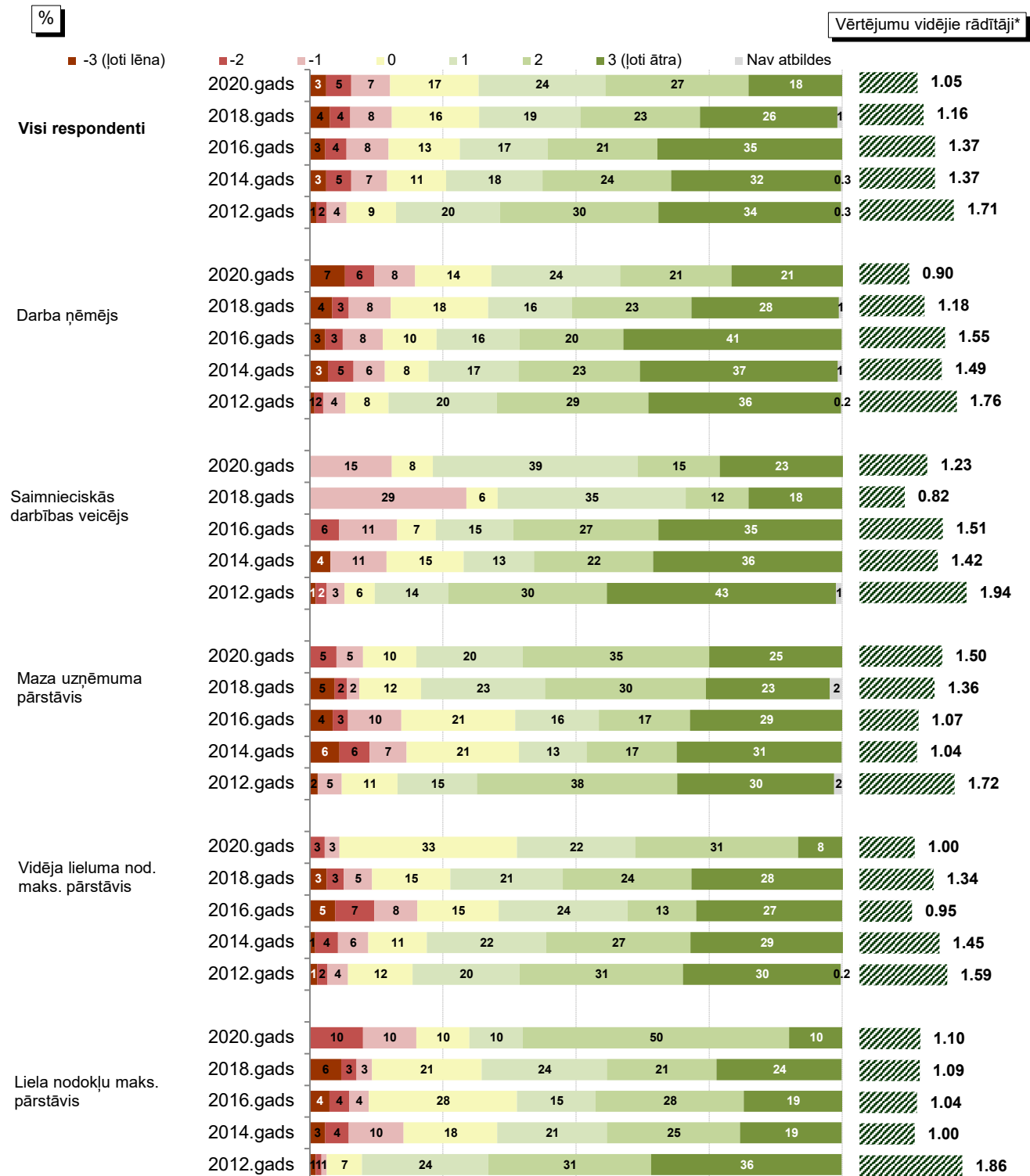
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

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

3. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

Pētījuma dalībniekus lūdza raksturot Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) izmantošanas biežumu, novērtēt tās lietošanas ērtību un saprotamību, raksturot problēmas, ja tādas ir radušās, kā arī norādīt, kādus vēl pakalpojumus viņi vēlētos saņemt EDS.

3.1. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas izmantošanas intensitāte

2020.gada nogalē 92% aptaujāto VID klientu norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS). Salīdzinājumam – citus VID pakalpojumus pēdējā gada laikā ir izmantojuši 3% - 43% aptaujāto.

Jāatzīmē, ka pēdējo gadu laikā ir ievērojami pieaugusi iedzīvotāju saskarsme ar EDS – ja 2014.gadā to, ka ir izmantojuši EDS, atzīmēja 74%, tad 2016.gadā – 83%, 2018.gadā – 88%, bet 2020.gadā jau 92%.

Raksturojot dažādu **EDS pakalpojumu izmantošanas biežumu**, vērojams, ka no tiem, kuri vispār ir izmantojuši šo sistēmu, gandrīz 3/4 aptaujāto *vismaz reizi pusgadā* EDS ir iesnieguši deklarācijas, pārskatus (73%) (t.sk. 67% to dara *vismaz reizi mēnesī*), ar pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju iepazīstas 66% (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 51%) un 56% sazinās ar VID, izmantojot EDS (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 19%).

Retāk aptaujas dalībnieki norādīja, ka *vismaz reizi pusgadā* pieprasa izziņas, izmantojot EDS (35%) (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 10%) un veic nodokļu maksātāju reģistrāciju vai likvidēšanu, izmantojot EDS (16%) (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 7%).

To, ka *vismaz reizi pusgadā* ir veiktas izmaiņas elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā, atzina 7% no aptaujātajām fiziskajām personām (darba ņēmējiem vai valsts amatpersonām).

Salīdzinot dažādu grupu atbildes, vērojams, ka *vismaz reizi pusgadā* visas uzskaitītās aktivitātes EDS (izņemot izmaiņu veikšanu algas nodokļa grāmatiņā) biežāk nekā caurmērā bija veikusi vidēja lieluma vai lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

3.2. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

Respondentiem, kuri atbildēja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, lūdza konkretizēt, kādus **EDS pakalpojumus** viņi šai laikā ir izmantojuši, kā arī novērtēt, cik viņi ir apmierināti ar izmantotajiem pakalpojumiem.

Absolūtais vairākums (96%) respondentu, kuri pēdējā gada laikā ir iesnieguši deklarācijas, pārskatus EDS (to ir darījuši 98% no tiem, kuri vispār izmanto EDS), bija ar šo pakalpojumu apmierināti (t.sk. 47% atbildēja, ka tas viņus „pilnībā apmierina”).

67% aptaujāto VID klientu atzīmēja, ka pēdējā gada laikā bija iepazinušies ar sadaļā “Pārskati” pieejamo informāciju par nodokļu maksātājiem, un absolūtais vairākums no tiem, kas ir to izmantojuši, to ir novērtējuši ļoti atzinīgi (93%, t.sk. 48% atzīmēja atbildi „pilnībā apmierina”).

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Gandrīz tikpat bieži (65%) respondenti, kuri vispār bija izmantojuši EDS, atbildēja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši EDS, lai sazinātos ar VID. Apmierināti ar šo pakalpojumu bija 90% (t.sk. 36% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

45% no tiem, kuri ir izmantojuši EDS pēdējā gada laikā, izmantojot EDS ir pieprasījuši izziņas. Kopumā apmierināti ar šo pakalpojumu bija 95% (t.sk. 52% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

Aptuveni katrs piektais (21%) no EDS izmantojušajiem bija reģistrējis struktūrvienības sadaļā „Reģistri”. Ar šo pakalpojumu apmierināti bija 90% (t.sk. 52% atzīmēja, ka ir „*pilnībā apmierināti*”).

Gandrīz tikpat bieži aptaujas dalībnieki norādīja, ka ir izmantojuši VID mobilo lietotni „Attaisnotie izdevumi” (20%), no kuriem 82% atbildēja, ka ir ar to apmierināti (t.sk. 42% - “*pilnībā*”).

Retāk (19%) aptaujātie, kuri vispār ir izmantojuši EDS, sistēmā ir veikuši nodokļu maksājumus sadaļā „Maksājumi”, bet no tiem, kuri to ir darījuši, vairākums (84%) bija ar to apmierināti (t.sk. 44% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

Kases aparātu uzlikšanu/ reģistrāciju EDS bija veikuši 16%, un atzinīgi šo pakalpojumu vērtēja 90% no viņiem (t.sk. 52% atzīmēja atbildi „*pilnībā apmierina*”).

Gandrīz tikpat bieži atzīmēts, ka EDS ir izmantots iesniegumam samaksas termiņa pagarinājuma piešķiršanai (15%), un ar šo pakalpojumu bija apmierināti 84% (t.sk. 38% “*pilnībā*”). Bet telefonisko identificēšanos, izmantojot EDS profila kodu, veikuši ir 13%, no kuriem 91% pakalpojumam sniedza pozitīvu vērtējumu (t.sk. 51% atbildēja “*pilnībā apmierināti*”).

No visiem aptaujas dalībniekiem izmaiņas elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā pēdējā gada laikā ir veikuši 6% (no fiziskajām personām, kuras šo pakalpojumu var izmantot, - 23%), un ar to apmierināti bija 93% no tiem, kuri šo pakalpojumu ir izmantojuši (t.sk. 46% - “*pilnībā*”).

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza novērtēt EDS **lietošanas ērtību un vienkāršību**.

Saskaņā ar aptaujas datiem 83% aptaujāto EDS ir atzinuši par vienkāršu un saprotamu, bet 5% to atzina par sarežģītu un neskaidru. Salīdzinot ar iepriekšējiem pētījumiem, vērojams, ka vērtējums ir kļuvis atzinīgāks (vērtējumu vidējās vērtības skalā no -3 līdz +3 bija sekojošas: 2012.: +1.43; 2014.: +1.50; 2016.: +1.29; 2018.: +1.46; 2020.: +1.58).

EDS lietošanas ērtumu kopumā pozitīvi vērtēja 83% respondentu, bet kopumā kritiski - 5%. Jāatzīmē, ka pēdējo 2 gadu laikā vērtējums ir uzlabojies: 2012.gadā tas bija +1.51; 2014.gadā: +1.55; 2016.gadā: +1.33; 2018.gadā: +1.53; 2020.gadā: +1.60.

Salīdzinoši kritiskāku vērtējumu gan EDS lietošanas ērtībai, gan vienkāršībai sniedza darba ņēmēji un zemnieku saimniecību īpašnieki, bet pozitīvāk nekā caurmērā – saimnieciskās darbības veicēji, mikrouzņēmumu īpašnieki un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā gan EDS saprotamību un vienkāršību, gan ērtumu lietošanai retāk nekā pirms diviem gadiem pozitīvus vērtējumus sniedza saimnieciskās

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

darbības veicēji, zemnieku saimniecību īpašnieki, mazo uzņēmumu un vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji. Citas analizētās grupas to vērtēja atzinīgāk.

3.3. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā

Aptaujas dalībniekiem, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, jautāja, vai ar tās lietošanu ir bijuši sarežģījumi, lūdza raksturot, kādi tie bija, cik ilgā laikā problēmas izdevās atrisināt.

Saskaņā ar aptaujas datiem **sarežģījumus EDS** lietošanā ir piedzīvojis aptuveni katrs ceturtais (24%) respondents. Biežāk nekā caurmērā to norādīja mazo uzņēmumu, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Salīdzinot ar iepriekšējos gados veikto aptauju datiem, vērojams, ka divu gadu laikā respondentu, kuriem ir radušās problēmas EDS lietošanā, īpatsvars nav būtiski mainījies (2012.: 55%; 2014.: 30%; 2016.: 25%; 2018.: 24%; 2020.: 24%). Jāatzīmē, ka retāk nekā 2018.gadā uz problēmām norādīja darba ņēmēji, bet biežāk – mazie uzņēmēji un vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji.

Raksturojot, ar **kāda veida problēmām EDS lietošanā** viņi ir saskārušies, visbiežāk respondenti nosauca EDS tehniskās problēmas (77%). Citas problēmas tika nosauktas retāk - sistēmas nepārzināšanu minēja 16%, uz datora uzstādījumu neatbilstību norādīja 13%, problēmas ar autentifikāciju – 8%, bet 2% atbildēja, ka nav bijis informācijas par reģistrēšanos EDS.

Jāatzīmē, ka 18% norādīja, ka bijušas cita veida problēmas – piemēram, fakts, ka izmaiņas EDS sistēmā tiek veiktas lietotājam neizdevīgā laikā (piem., 15. un 20. datumos), nav iespējas izmantot vecos dokumentus, jo mainītas formas, pārņemts, ka vienlaikus nevar ielogoties divi un vairāk lietotāji, ir ierobežots pievienojamo dokumentu apjoms un daudzums u.c.

2020.gadā biežāk nekā pirms diviem gadiem cilvēki norādīja uz tehniskajām problēmām, datora uzstādījumu neatbilstību, bet retāk - ka problēmas ar EDS radās sistēmas nepārzināšanas un problēmu ar autentifikāciju dēļ.

Raksturojot, **cik ilgā laikā** izdevās atrisināt EDS izmantošanas problēmas, puse (50%) atbildēja, ka problēmas tika atrisinātas vienas darba dienas laikā. To, ka problēmas tika novērstas 2-3 darba dienu laikā, atzīmēja 28%, 4-7 darba dienas minēja 5%, bet 6% norādīja, ka bija vajadzīgas vairāk nekā 7 darba dienas, lai atrisinātu problēmu ar EDS.

To, ka problēmas tika novērstas vienas darba dienas laikā, biežāk nekā caurmērā norādīja mazo uzņēmumu un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Salīdzinot ar iepriekšējos gados veikto aptauju datiem, vērojams, ka 2020.gadā respondenti retāk norādīja, ka problēmas izdevās atrisināt vienas darba dienas laikā (lai gan šis rādītājs joprojām ir augstāks nekā periodā no 2012. līdz 2016.gadam novērotais), bet pieaudzis atbildes „2-3 darba dienu laikā” minēšanas biežums.

Respondentiem, kuri atbildēja, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai VID Valsts un pašvaldības vienoto KAC, lūdza norādīt, **kāpēc pakalpojumus**, kurus viņi izmantoja pēdējā KAC apmeklējuma reizē, viņi **izvēlējās saņemt klātienē, nevis**

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

izmantojot EDS. Jāatzīmē, ka šādu respondentu īpatsvars pēdējo gadu laikā ir jūtami mazinājies. Kā jau minēts, 2014.gadā VID KAC bija apmeklējuši 49%, 2016.: 35%, 2018.: 24%, 2020.: 11%, bet Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru 2016.gadā: 6%, 2018.: 3% un 2020.: 3%.

Aptaujas dalībnieki, kuri priekšroku deva klātienē konsultācijām, to pamatoja ar to, ka nepieciešamo pakalpojumu neesot bijis iespējams saņemt EDS (34%), vēlējās savas problēmas un neskaidrības risināt klātienē (32%). Nākamie biežāk minētie iemesli bija neprasme attiecīgās darbības pareizi veikt elektroniski (24%), fakts, ka nejūtas droši darbā ar datoru, internetu (14%), uzskats, ka EDS ir pārāk sarežģīta, nesaprotama (12%), bet 6% atbildēja, ka pakalpojumi klātienē bija nepieciešami nepietiekamu latviešu valodas zināšanu dēļ.

Analizējot klientu argumentācijā notikušās izmaiņas, jāsecina, ka 2020.gadā biežāk norādīts, ka nepieciešamos pakalpojumus nevarēja saņemt EDS.

3.4. Vēlamie papildus pakalpojumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmā

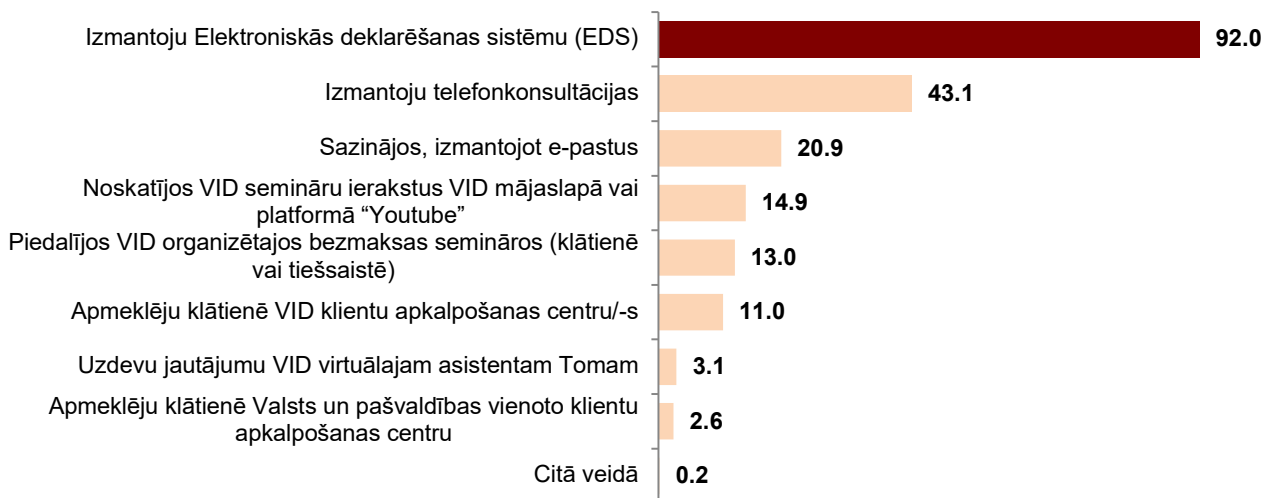
Respondentus, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā bija izmantojuši EDS, lūdza raksturot, kādus pakalpojumus EDS viņi vēl papildus gribētu saņemt. Jāatzīmē, ka vairākums vēlamos pakalpojumu nenosauca: 43% atturējās sniegt atbildi, bet 33% norādīja, ka neko jaunu nevajagot, viņi jau esot apmierināti ar esošajiem pakalpojumiem.

Jāatzīmē, ka aptaujas dalībnieki, kuri nosauca vēlamos pakalpojumus, nosauca plašu jautājumu loku un neiezīmējās kāds īpaši bieži minēts pakalpojums. Salīdzinoši biežāk (4%) norādīja, ka vēlētos, lai saņemtais atbildes, konsultācijas būtu saprotamas, precīzas, operatīvas. Vairāk par 2% no aptaujas dalībniekiem norādīja, ka vēlētos, lai EDS būtu VID semināru video, materiāli, informācija par gaidāmajiem pasākumiem (3%) un aktuālā informācija (gan par EDS, gan normatīvo aktu izmaiņām) (2%). Tikai nedaudz retāk norādīts, ka vēlētos, lai EDS brīdina par termiņu tuvošanos, neprecizitātēm iesniegtajos datos (2%), tur būtu atrodams vairāk informācijas par darbinieku slimības lapām (2%), kā arī informācija par nodokļu nomaksu (2%).

3. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

3.1. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas izmantošanas intensitāte

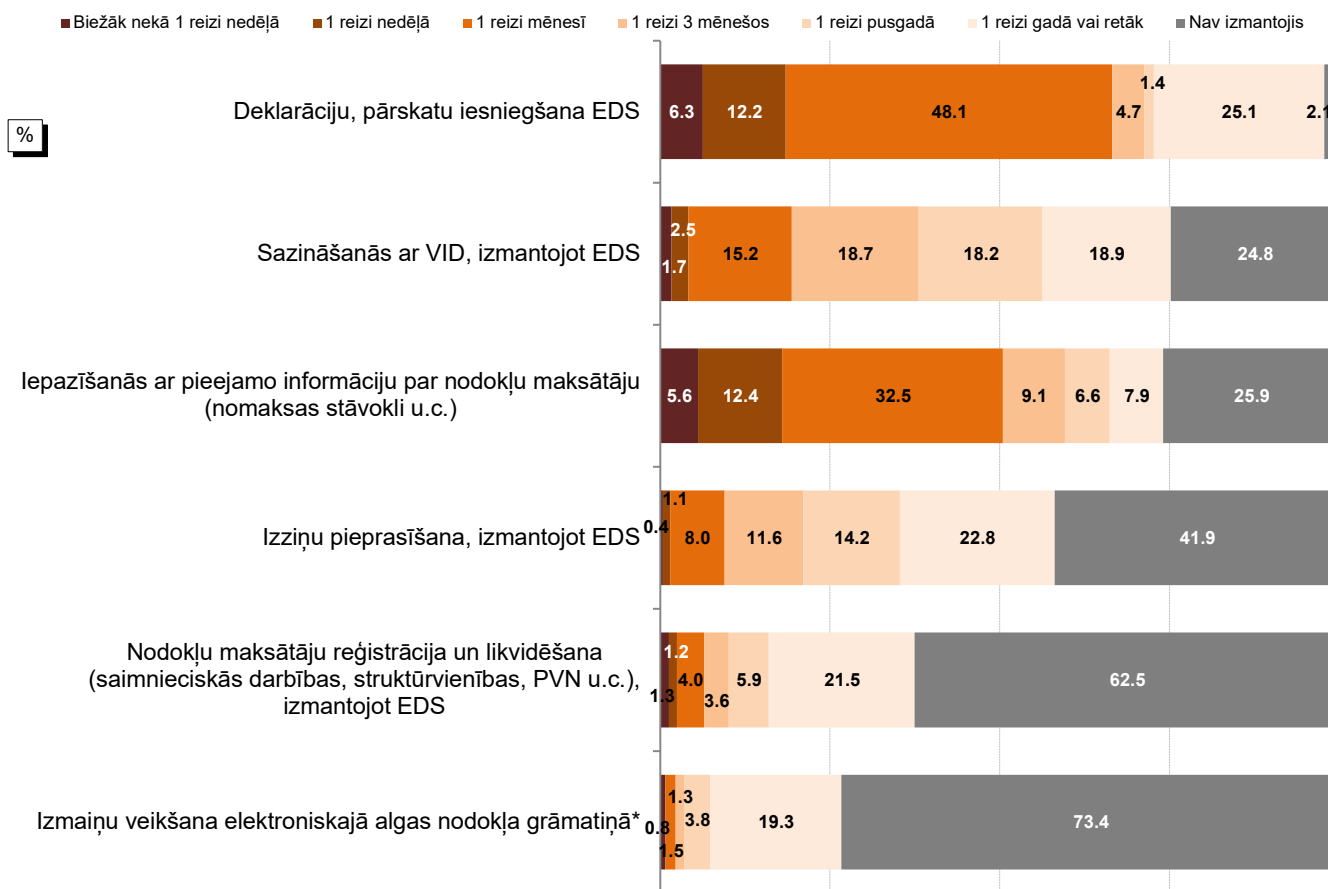
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1581

*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=1454

*Bāze: fiziskas personas-darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojušas EDS, n=398

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



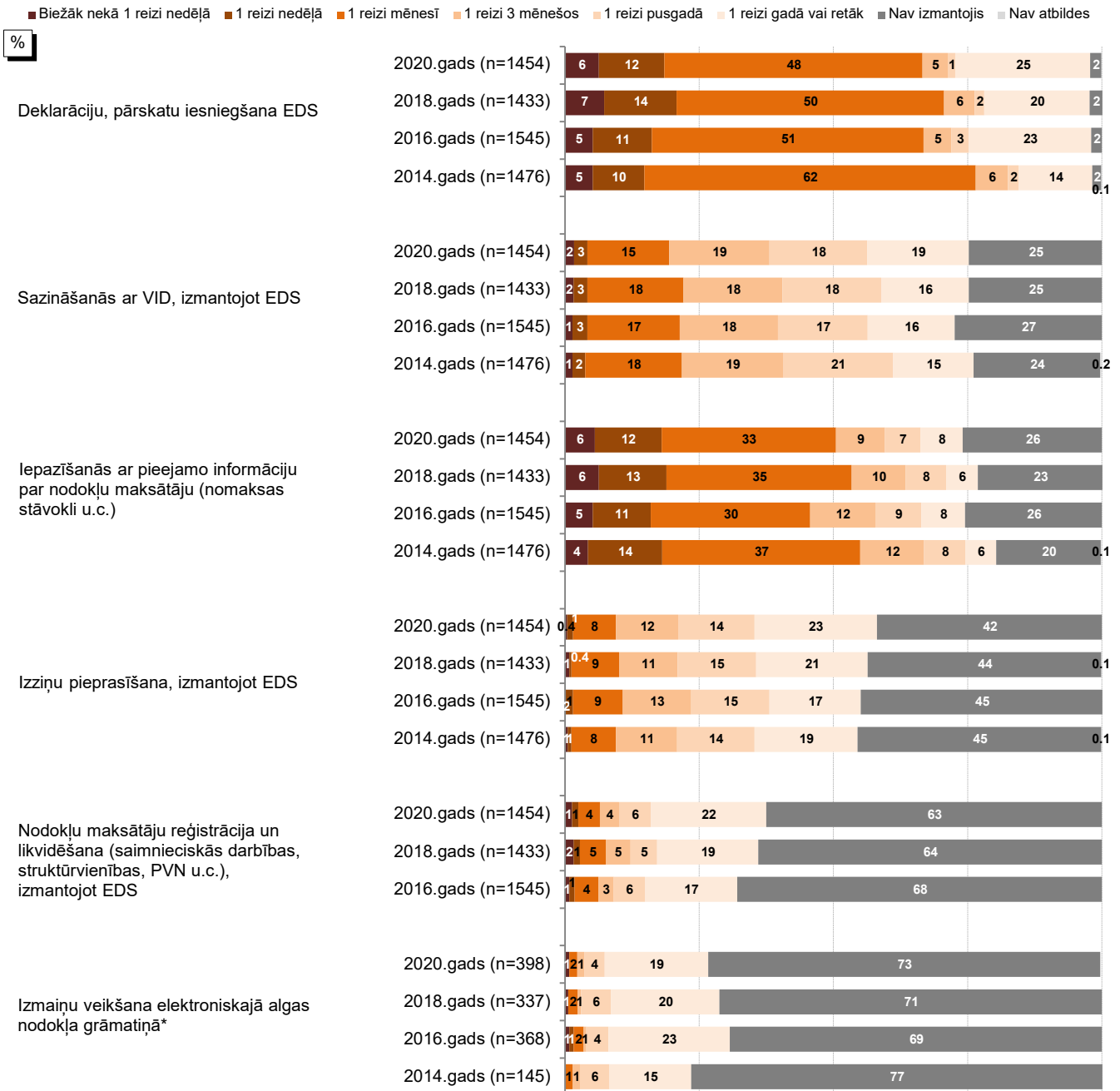
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

*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) "

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



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

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

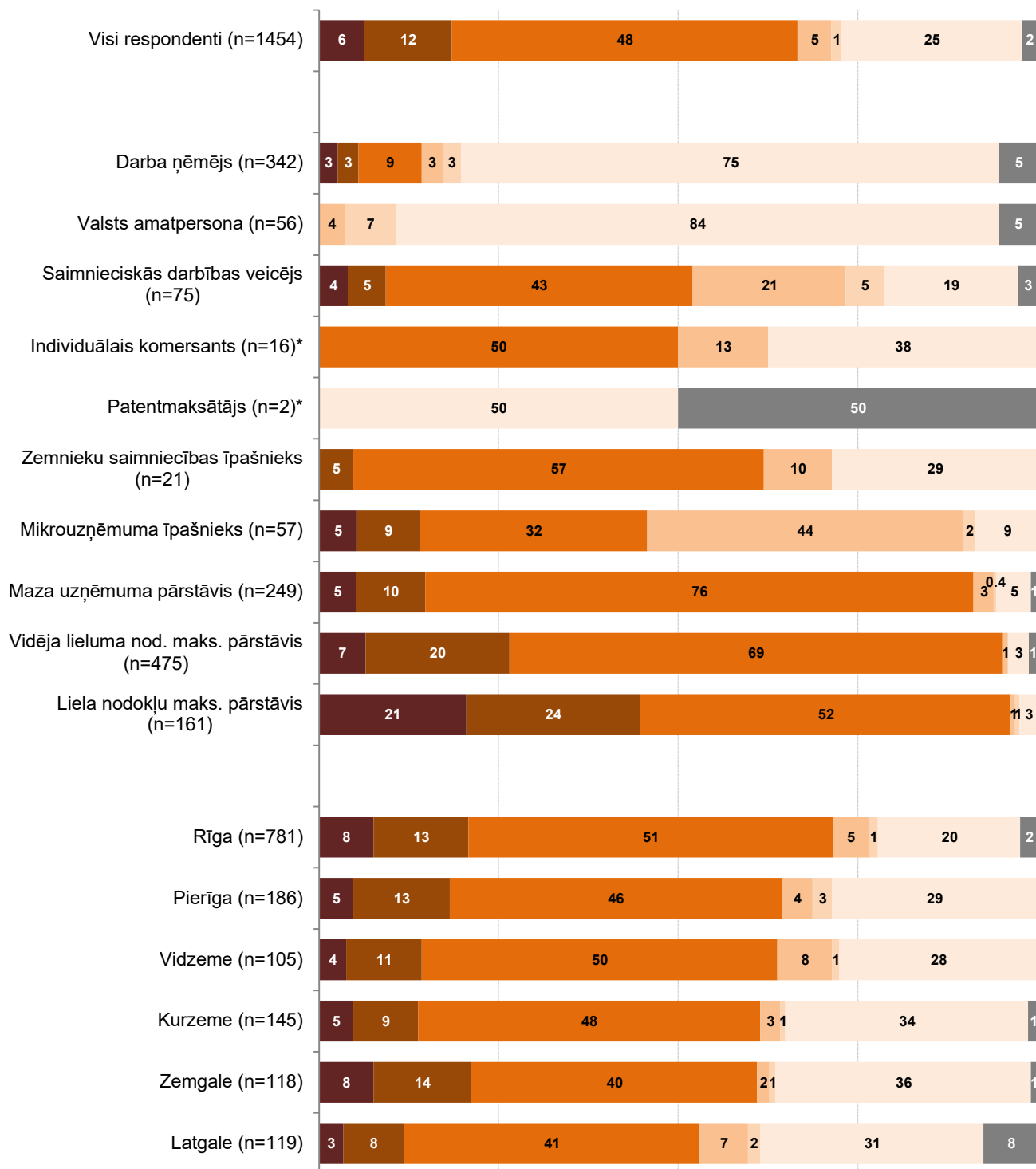
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS)"

DEKLARĀCIJU, PĀRSKATU IESNIEGŠANA 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



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

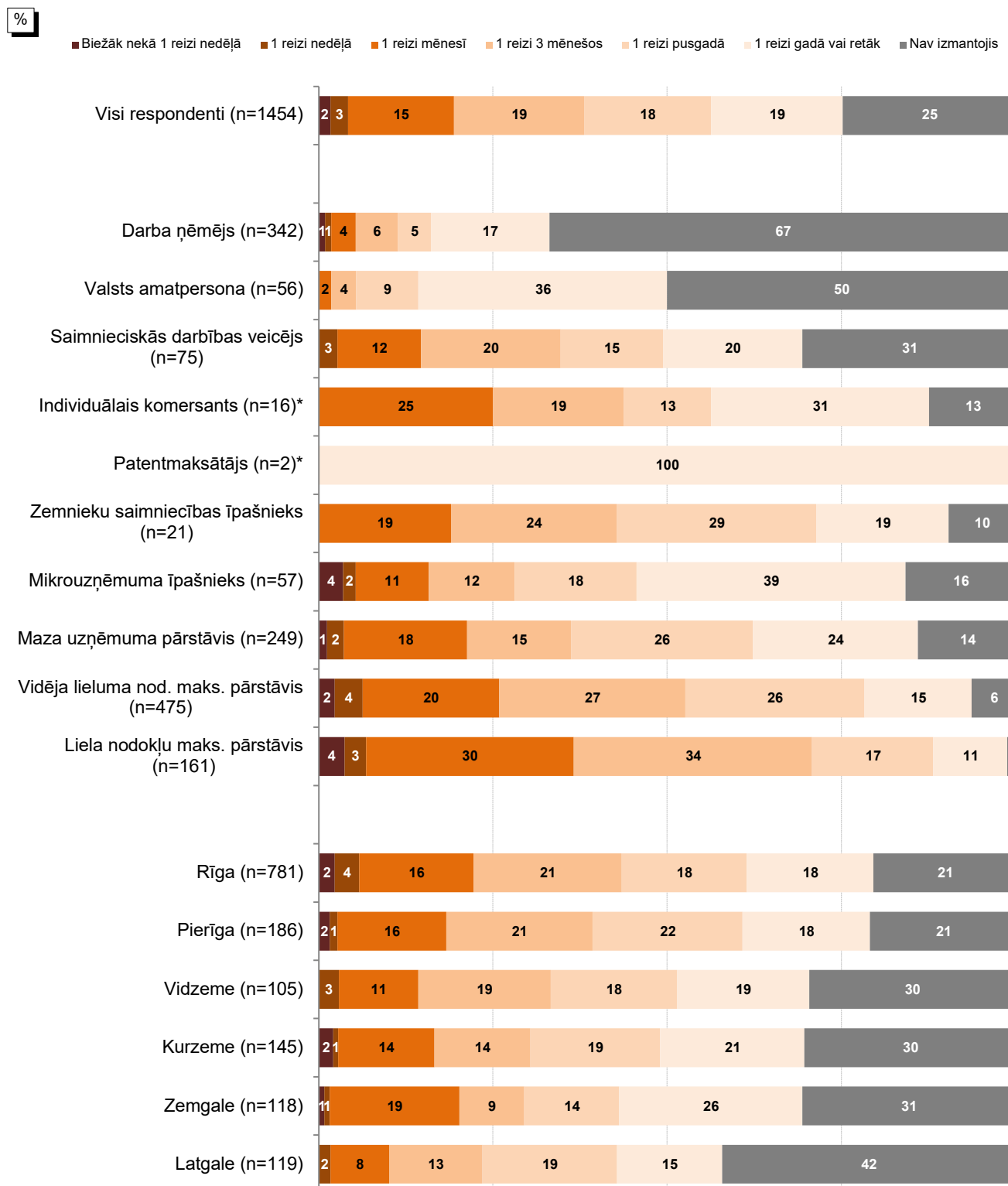
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

SAZINĀŠANĀS AR VID, IZMANTOJOT EDS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

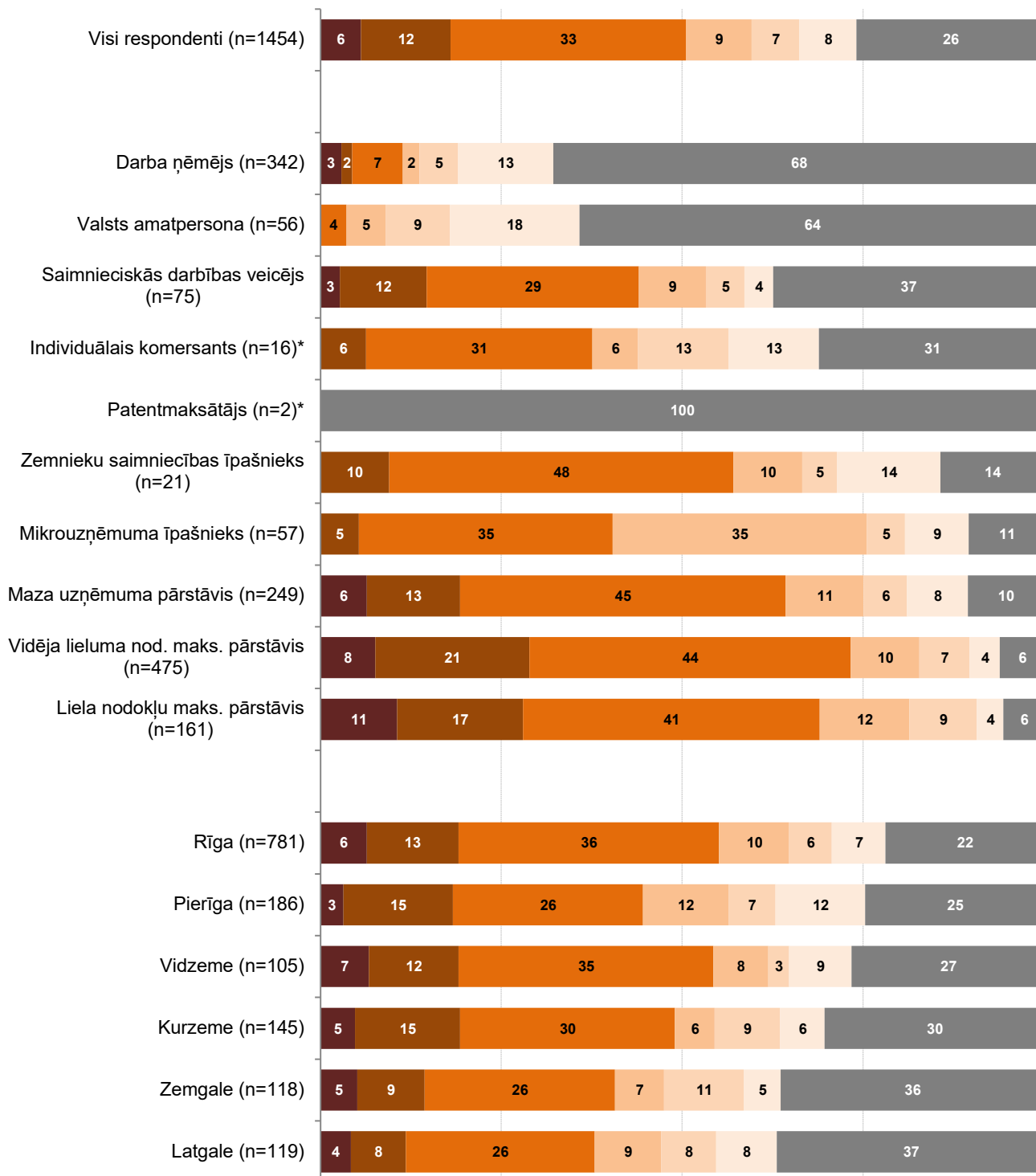
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS) "

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

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



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

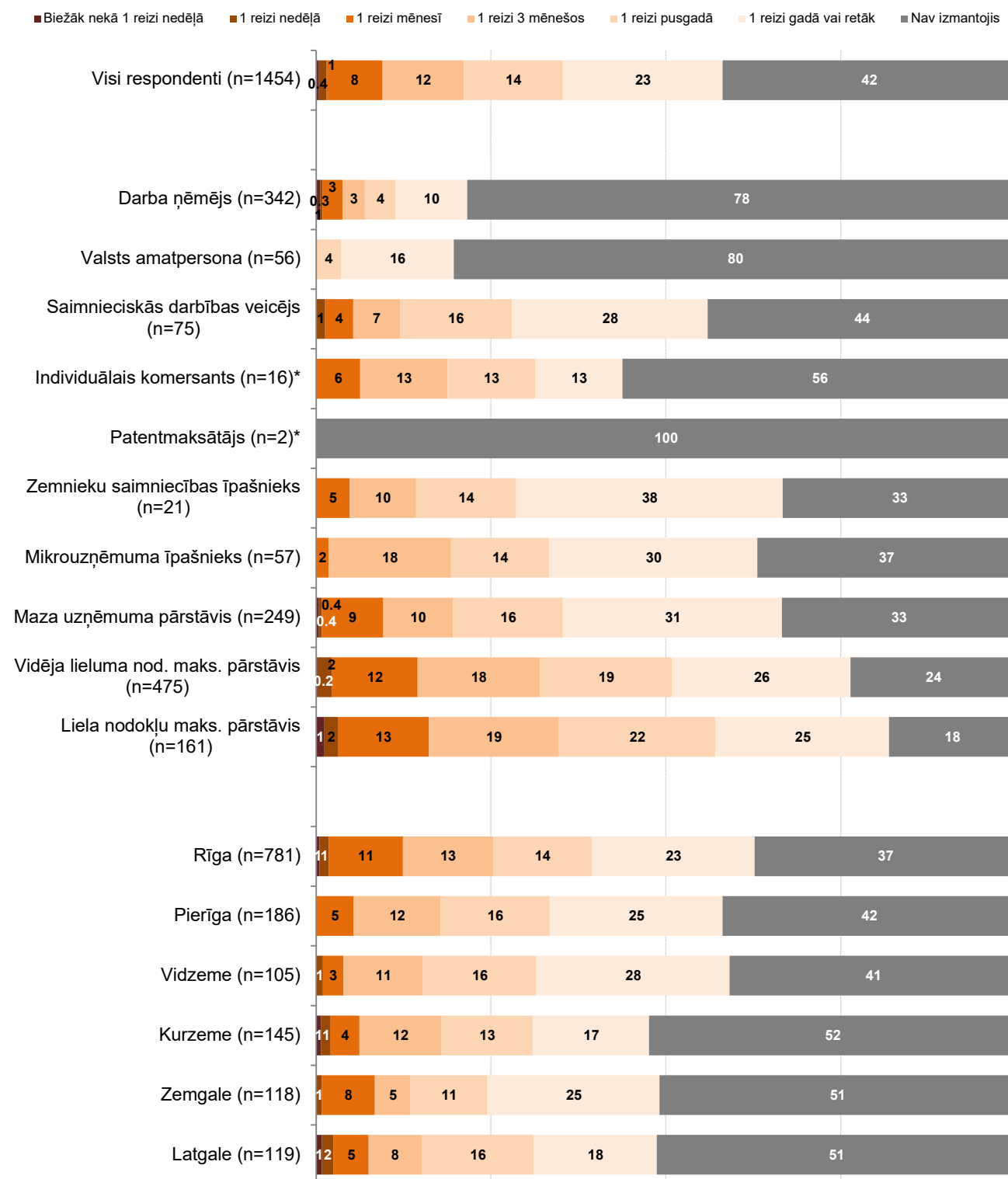
Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

IZZIŅU PIEPRASĪŠANA, IZMANTOJOT EDS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

%



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

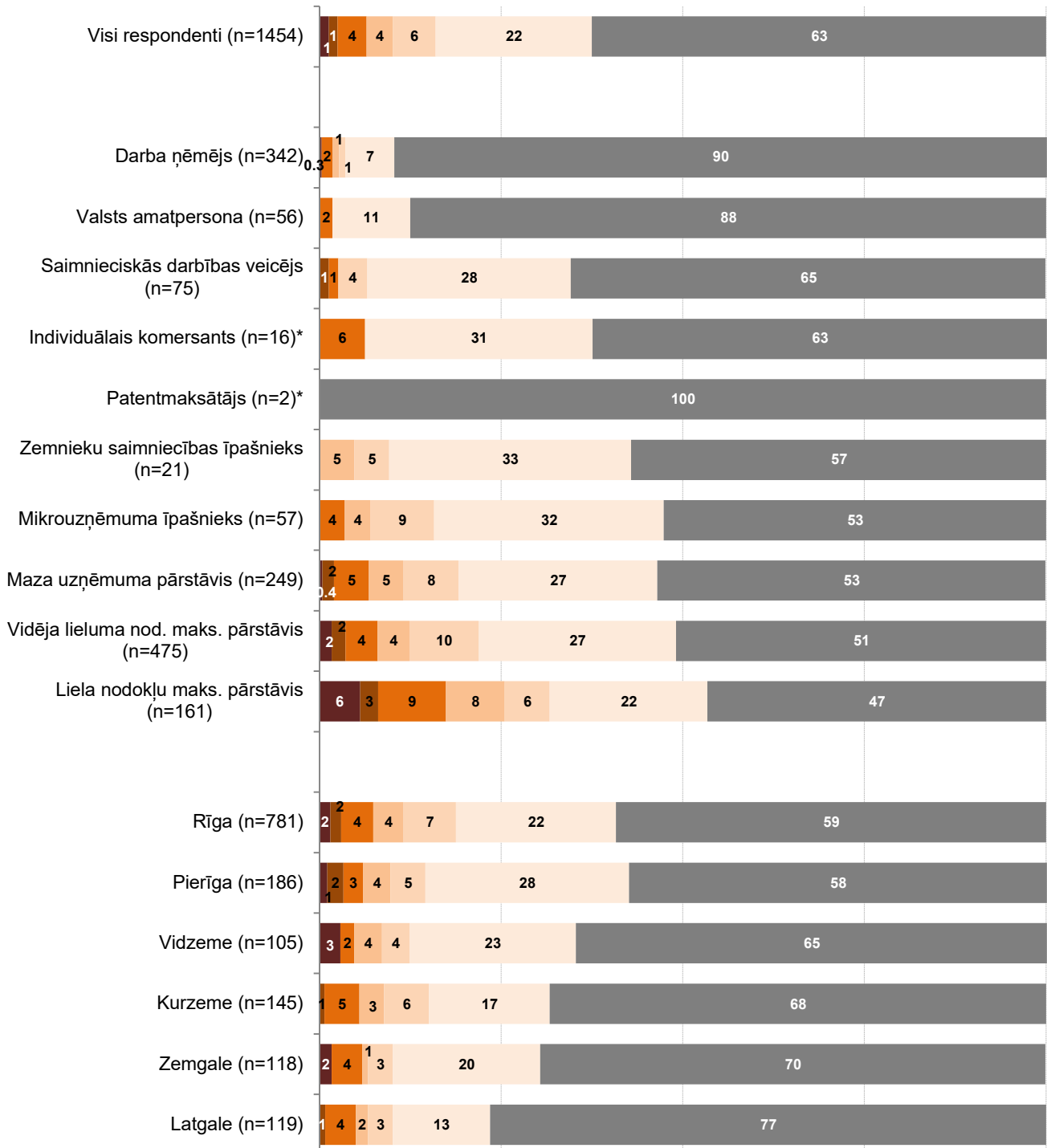
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus: Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS)"

NODOKĻU MAKSĀTĀJU REĢISTRĀCIJA UN LIKVIDĒŠANA (SAIMNIECISKĀS DARBĪBAS, STRUKTŪRVIENĪBAS, 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



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

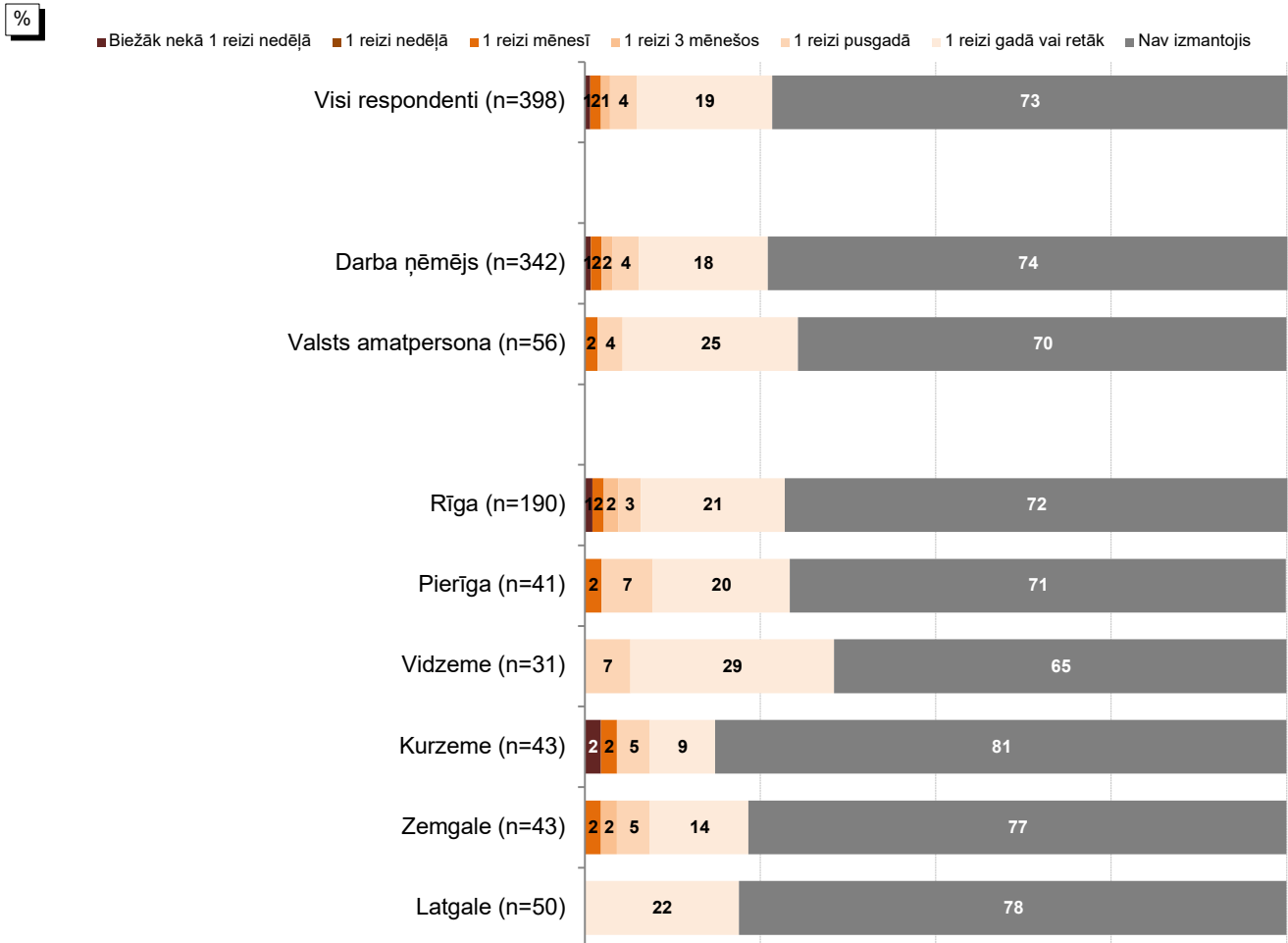
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

IZMAIŅU VEIKŠANA ELEKTRONISKAJĀ ALGAS NODOKĻA GRĀMATIŅĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



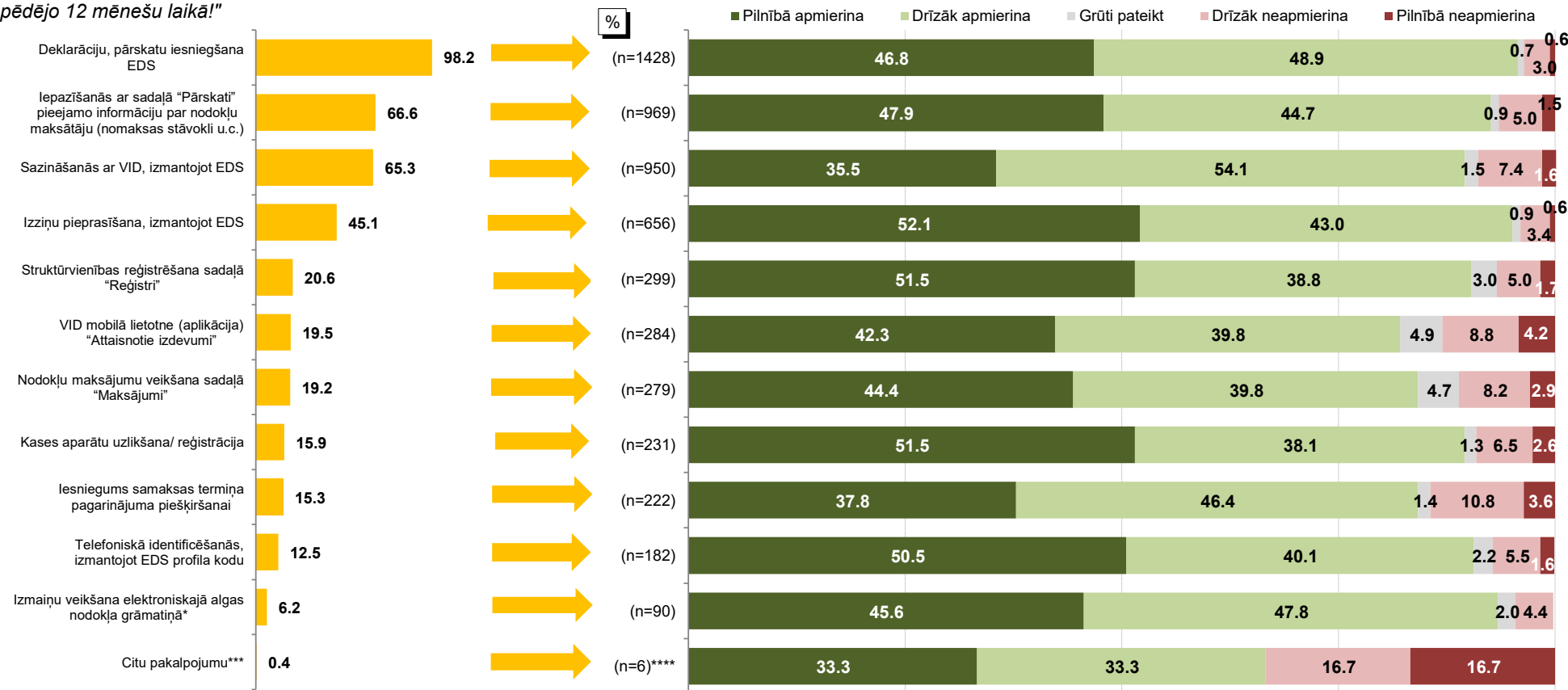
Bāzes: fiziskas personas - darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojušas EDS

3.2. Elektroniskās deklarēšanas sistēmas vērtējums

Apmierinātība ar EDS pakalpojumiem

"Lūdzu, atzīmējiet, kādus Elektroniskās deklarēšanas sistēmas pakalpojumus (EDS) 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=1454

*Atbilžu variantu varēja izvēlēties tikai fiziskas personas - darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojušas EDS.

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

***Kategorijā "Citu pakalpojumu" ietilpst (katra minēta 1 reizi): "citu personu iesniegto VID izziņu īstuma pārbaude"; "de minimis"; "dīkstāves pabalsts"; "informācija VID"; "nodokļu maksātāju reģistrācija"; "PVN darījumu nesakrītības pārbaude".

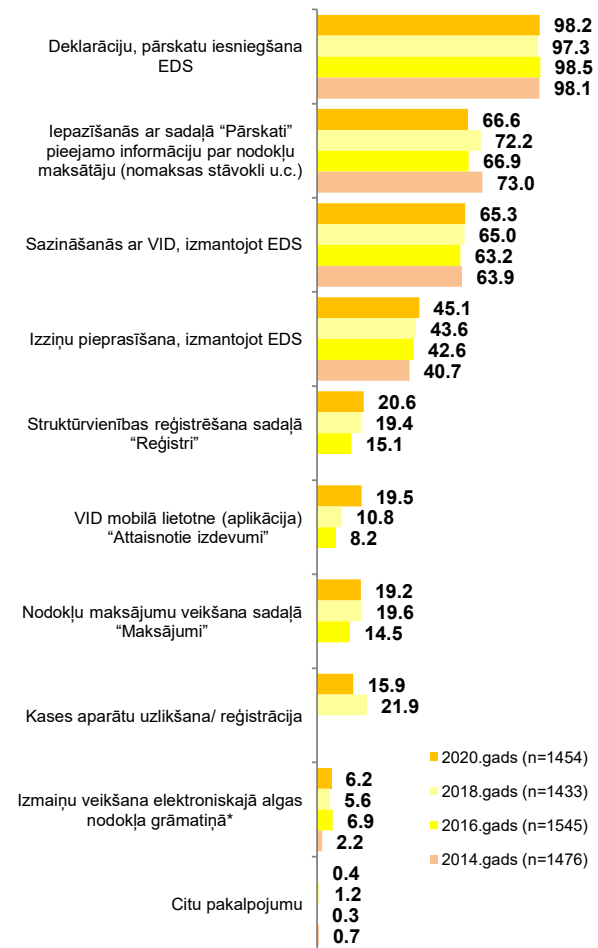
****Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

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

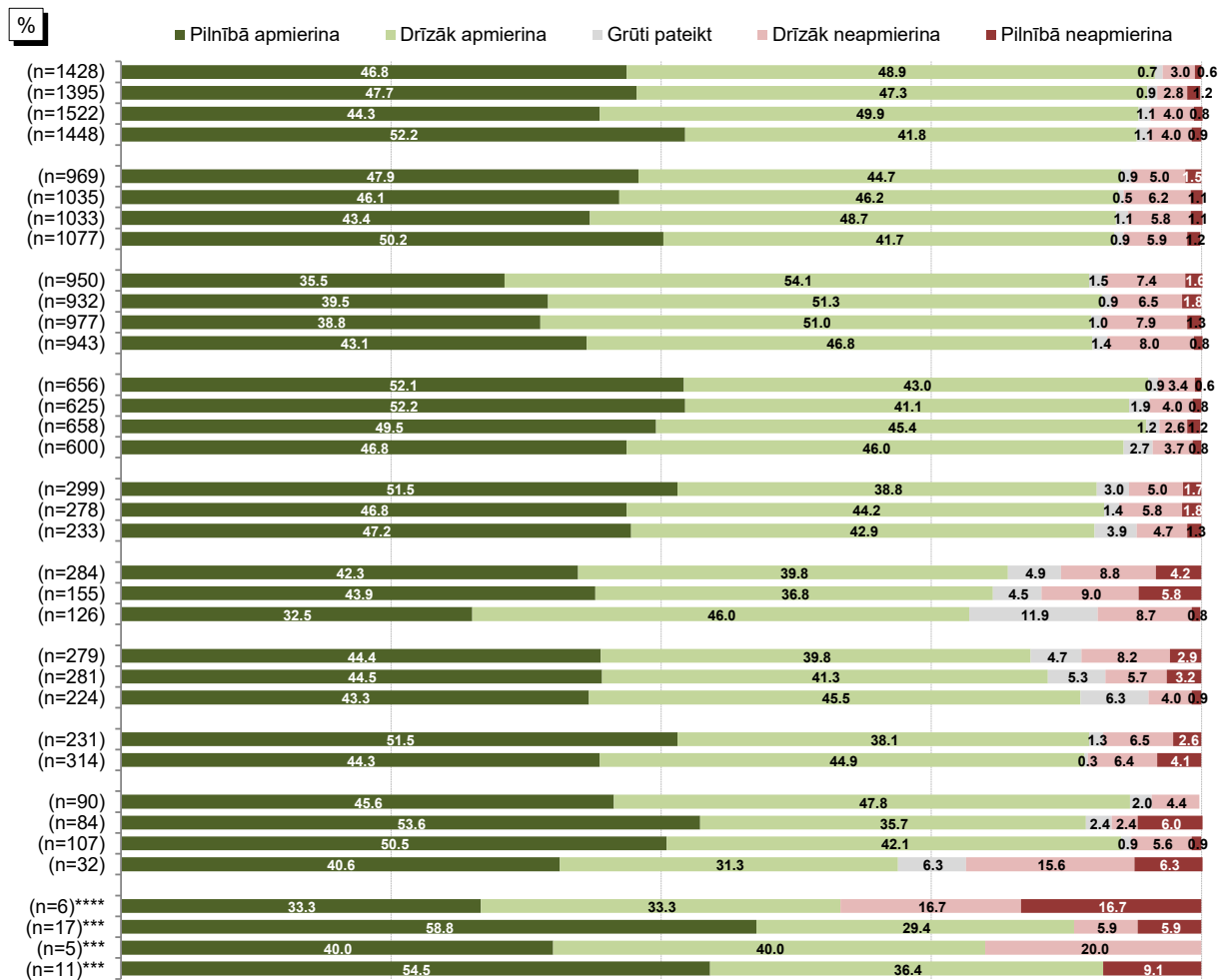


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS
 *Atbilžu variantu varēja izvēlēties tikai fiziskas personas - darba ņēmēji vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojušas EDS.

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

***Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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



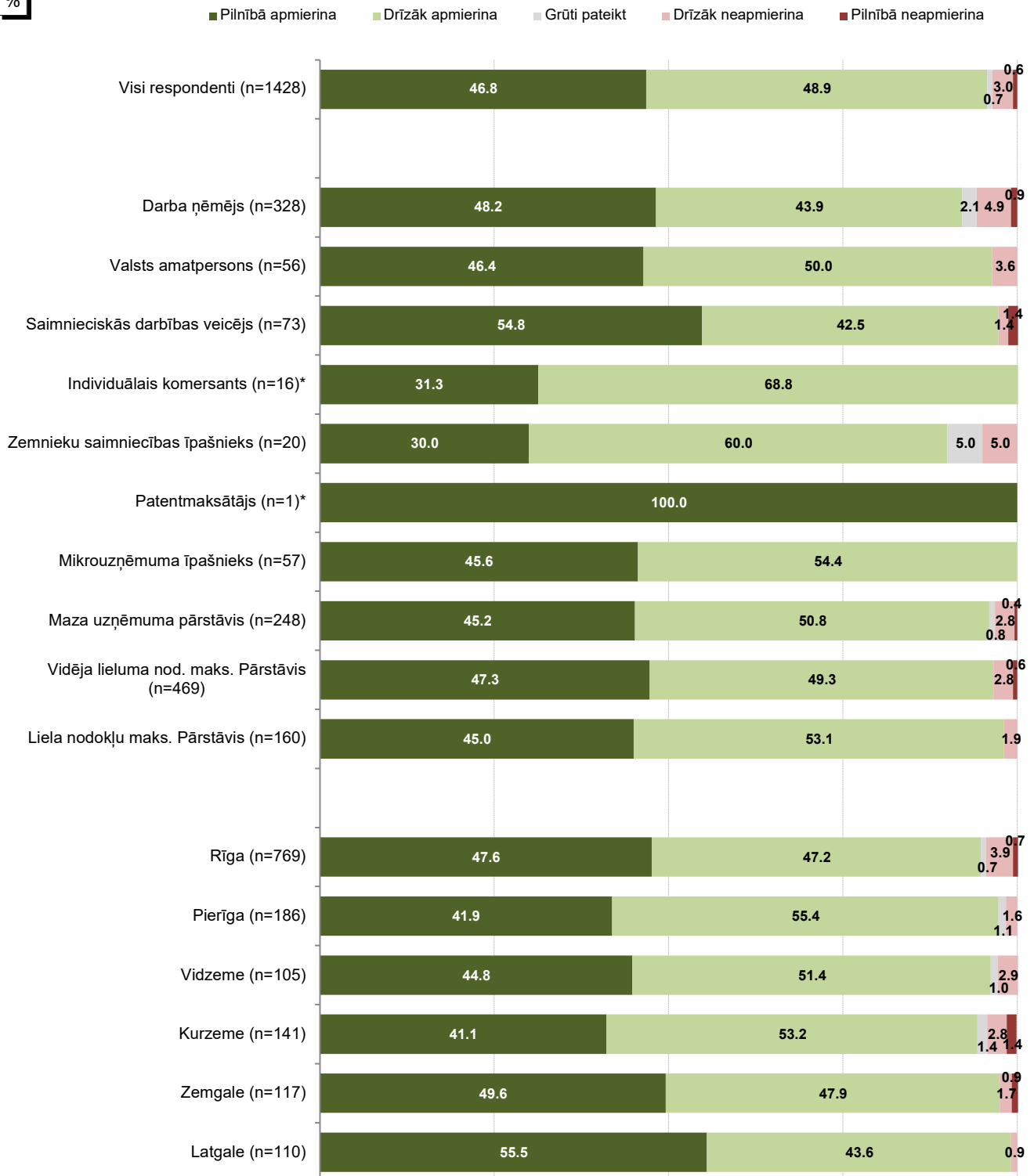
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši attiecīgo pakalpojumu

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

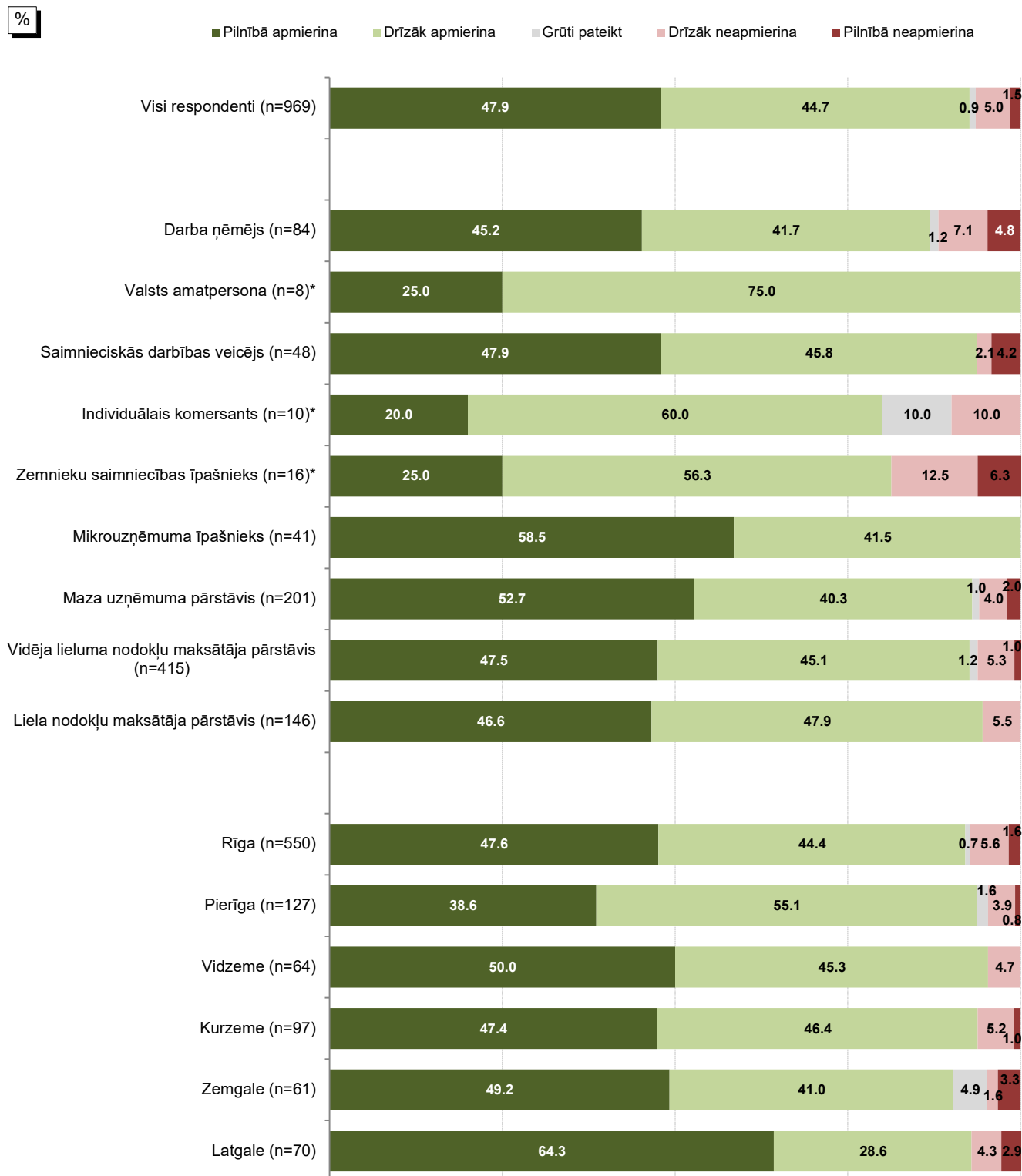
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

IEPAZĪŠANĀS AR PIEEJAMO INFORMĀCIJU PAR NODOKĻU MAKSĀTĀJU

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



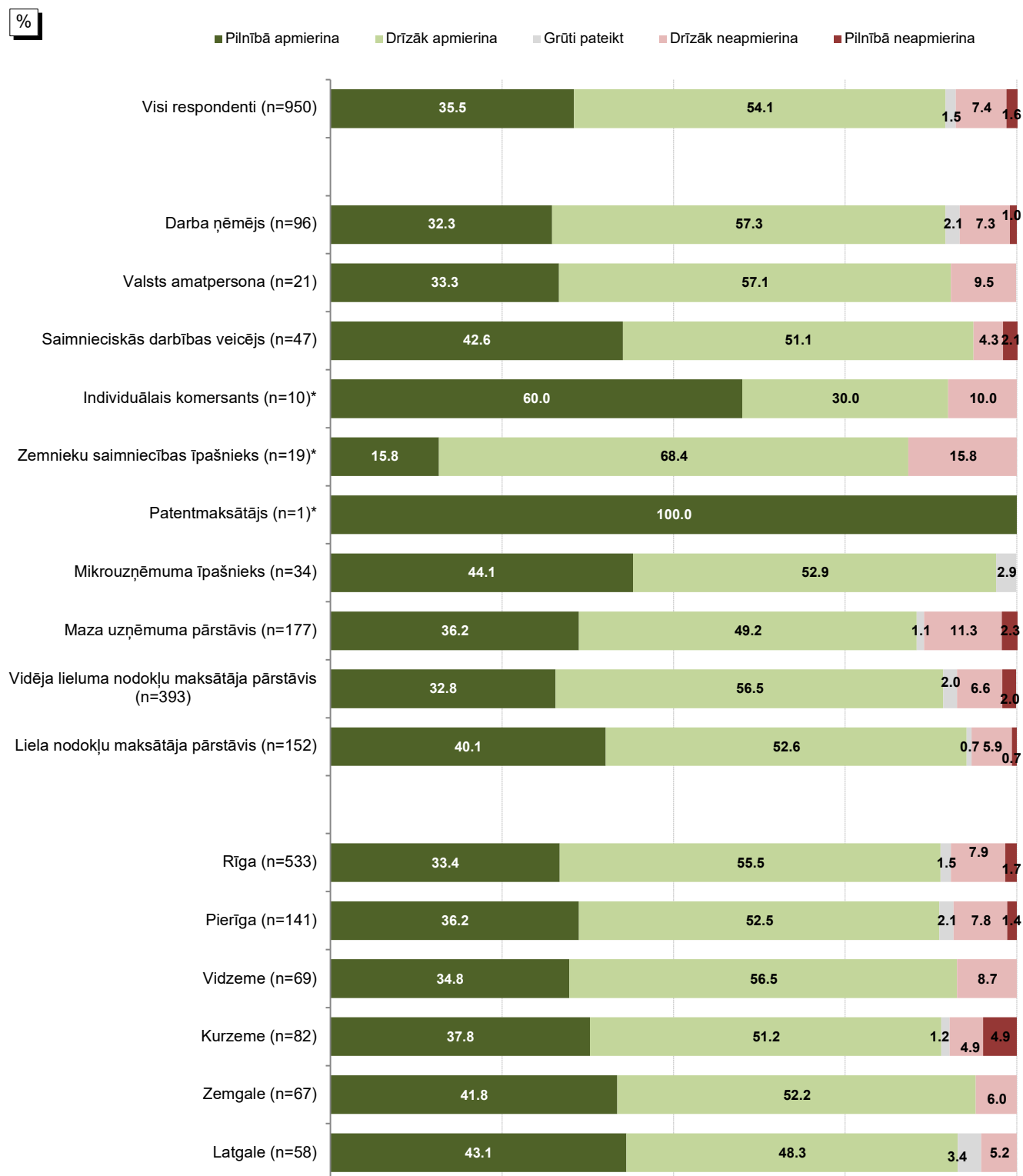
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iepazinušies ar pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju EDS
 *Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

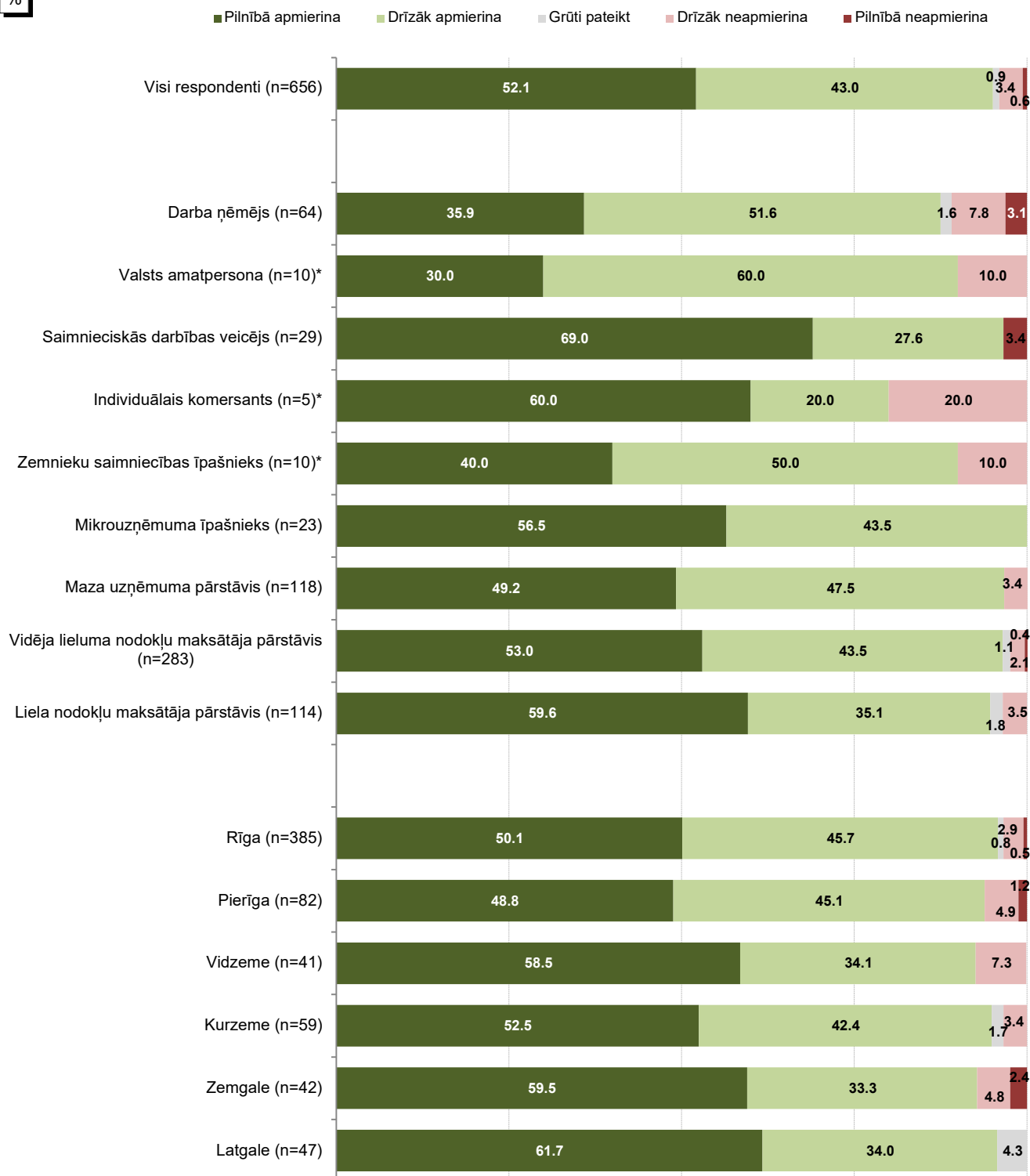
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

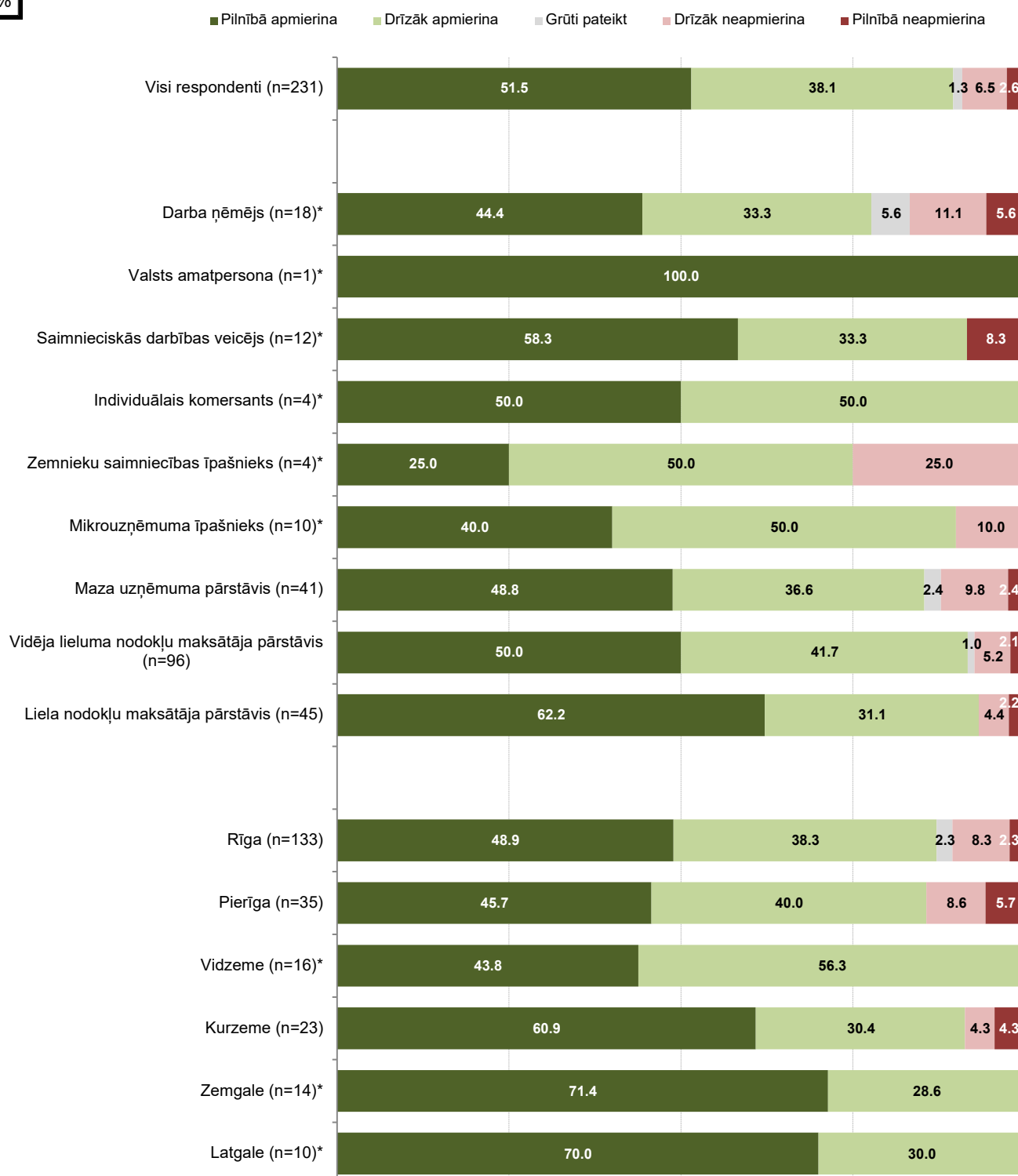
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

KASES APARĀTU UZLIKŠANA/ REĢISTRĀCIJA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir uzlikuši/ reģistrējuši kases aparātus

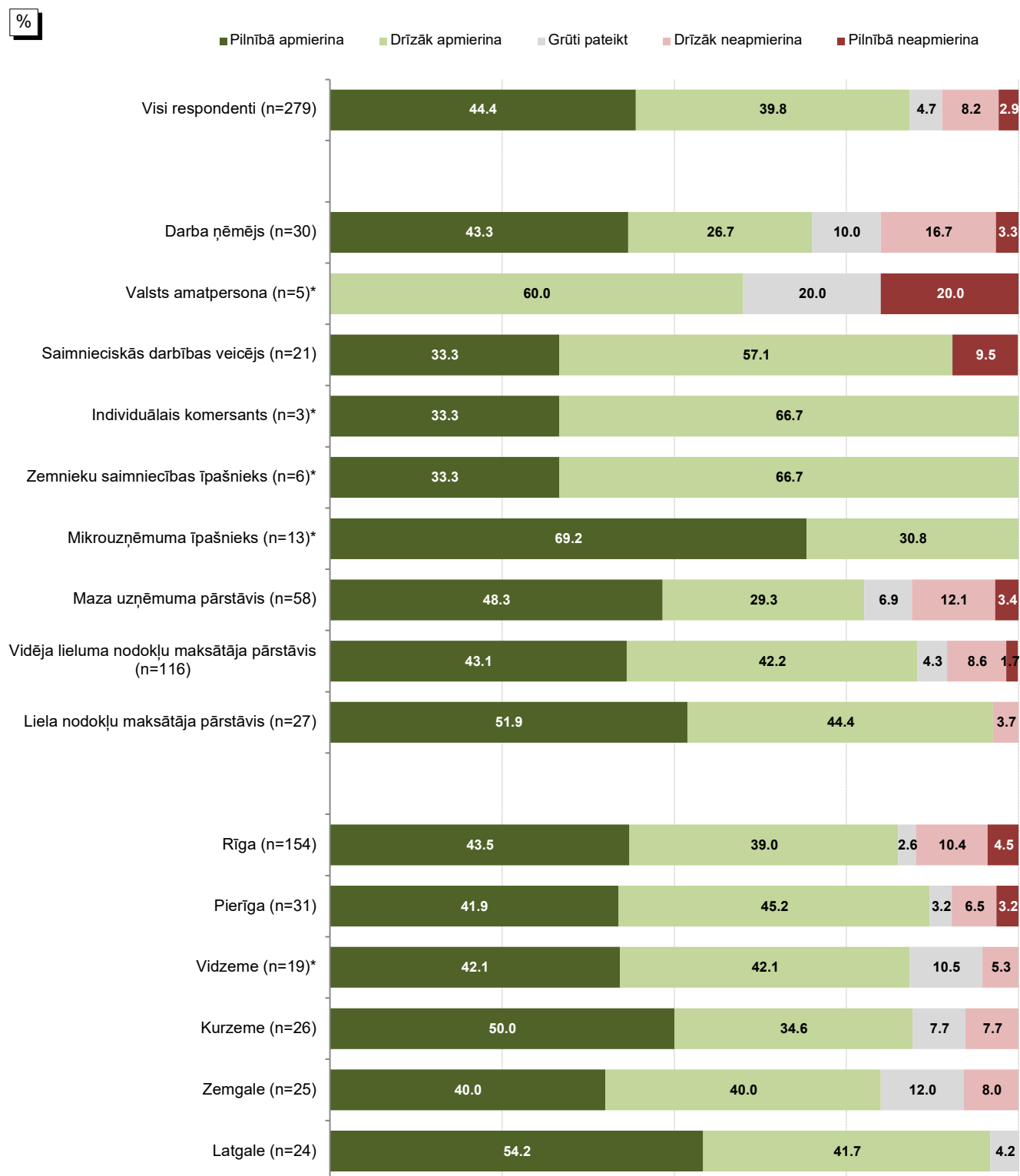
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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"

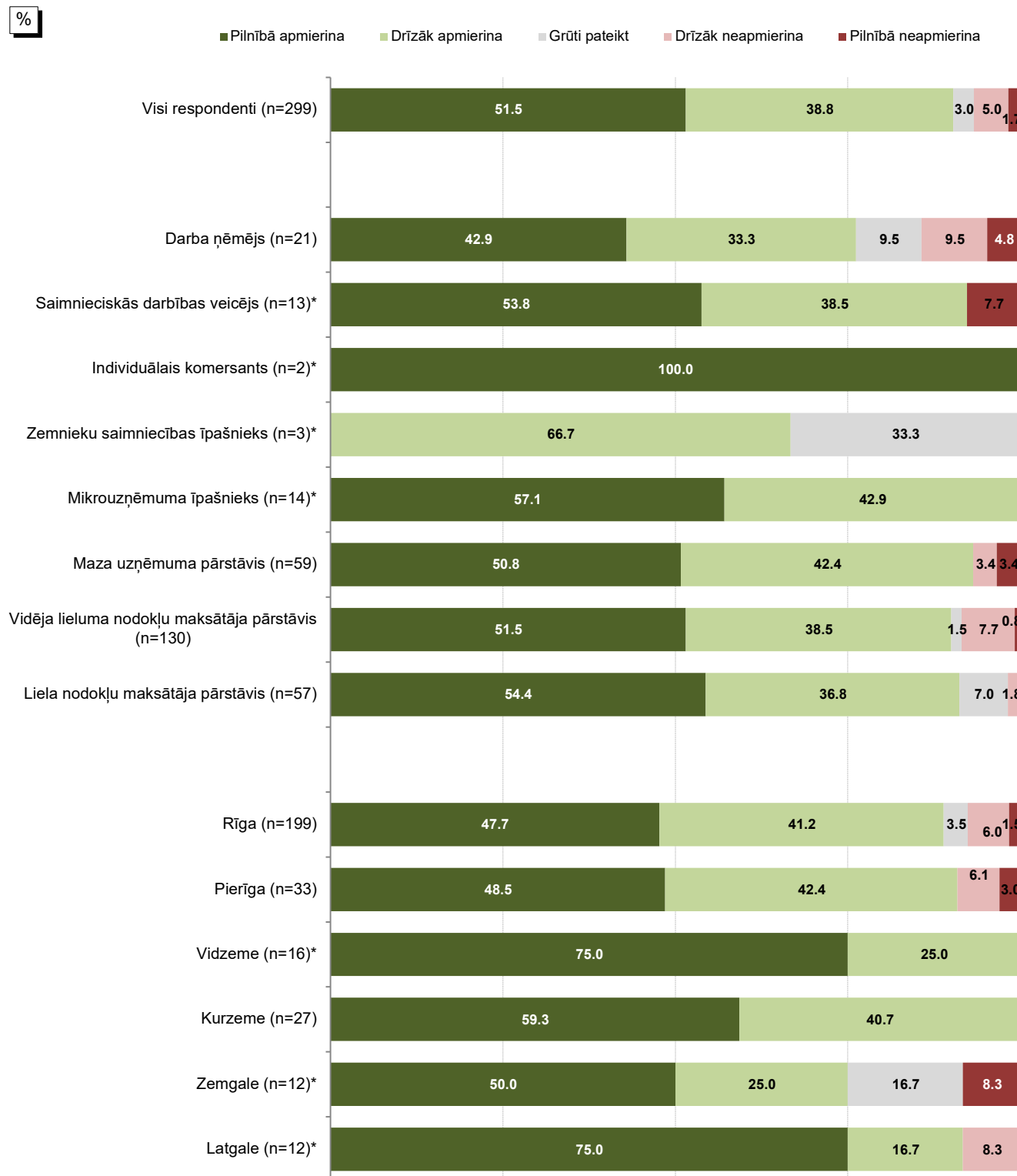
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

STRUKTŪRVIENĪBAS REĢISTRĒŠANA SADAĻĀ "REĢISTRI"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

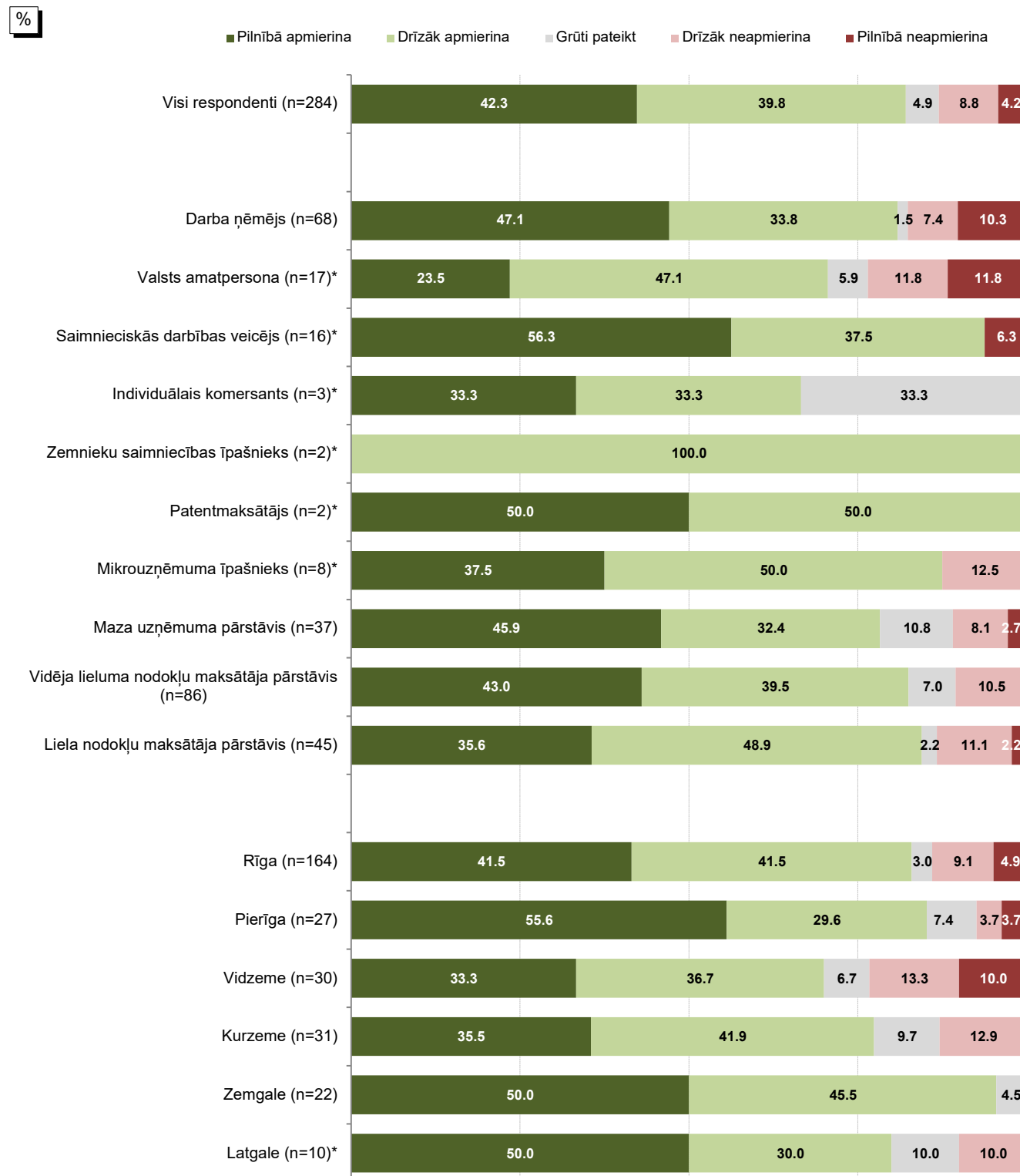
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

VID MOBILĀ LIETOTNE (APLIKĀCIJA) "ATTAISNOTIE IZDEVUMI"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

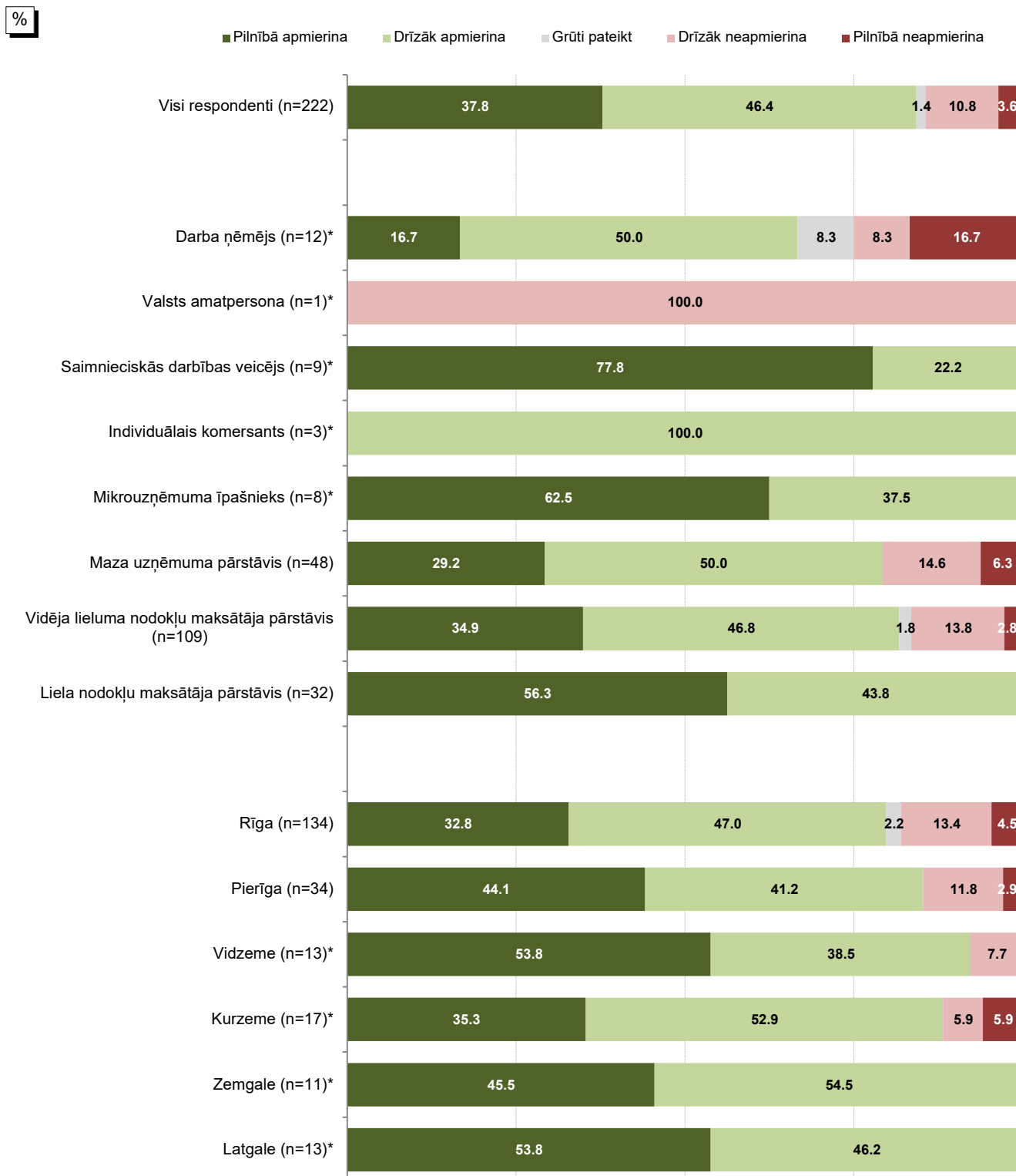
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

IESNIEGUMS SAMAKSAS TERMIŅĀ PAGARINĀJUMA PIEŠĶIRŠANAI

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši iesniegumu samaksas termiņa pagarinājuma piešķiršanai
*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!"

TELEFONISKĀ IDENTIFICĒŠANĀS, IZMANTOJOT EDS PROFILA KODU

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



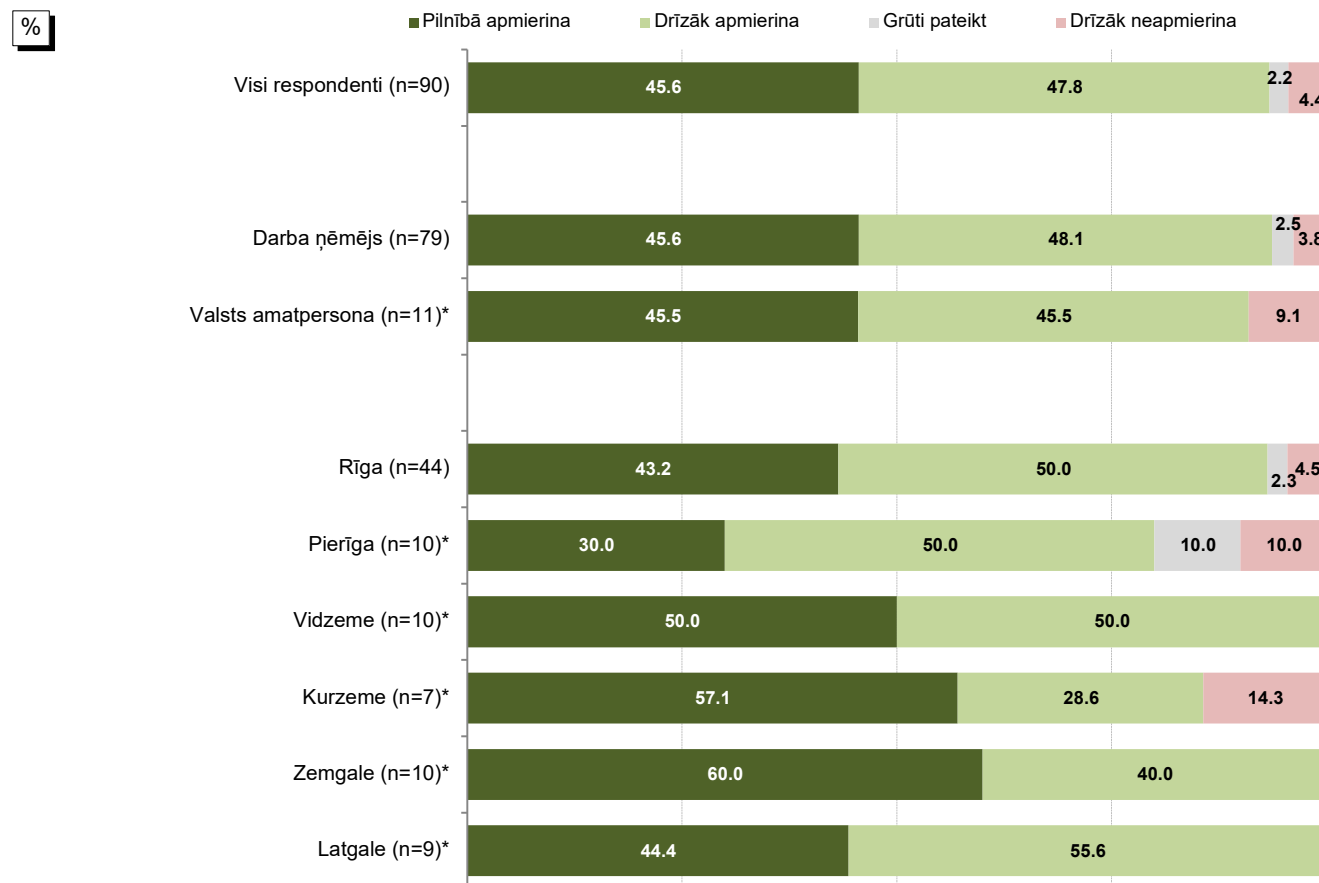
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonisko identificēšanos, izmantojot EDS profila kodu
 *Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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 vai valsts amatpersonas, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir veikušas izmaiņas elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā

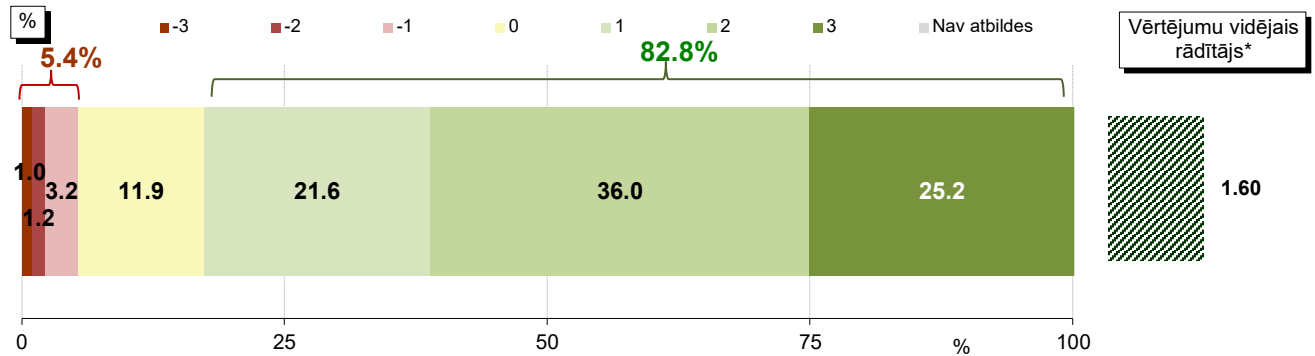
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

EDS vērtējums

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

-3 (Lietošanai neērta)

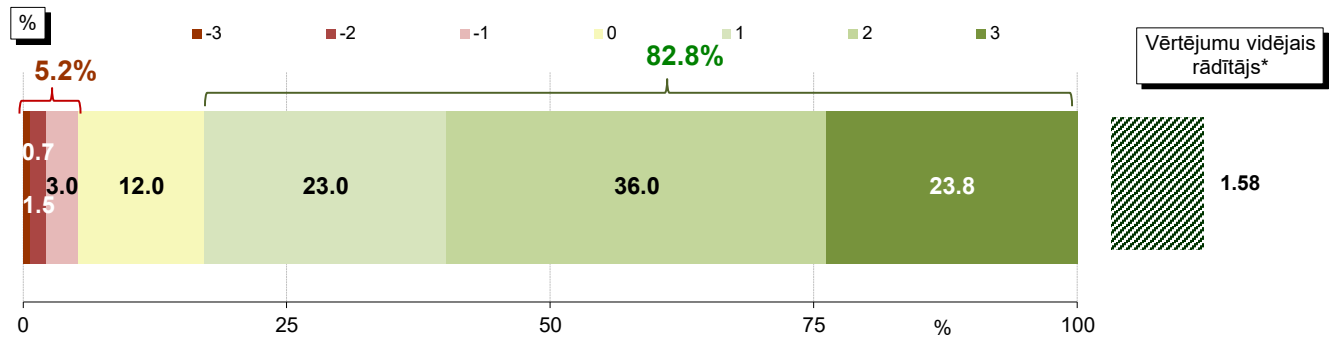
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1454

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1454

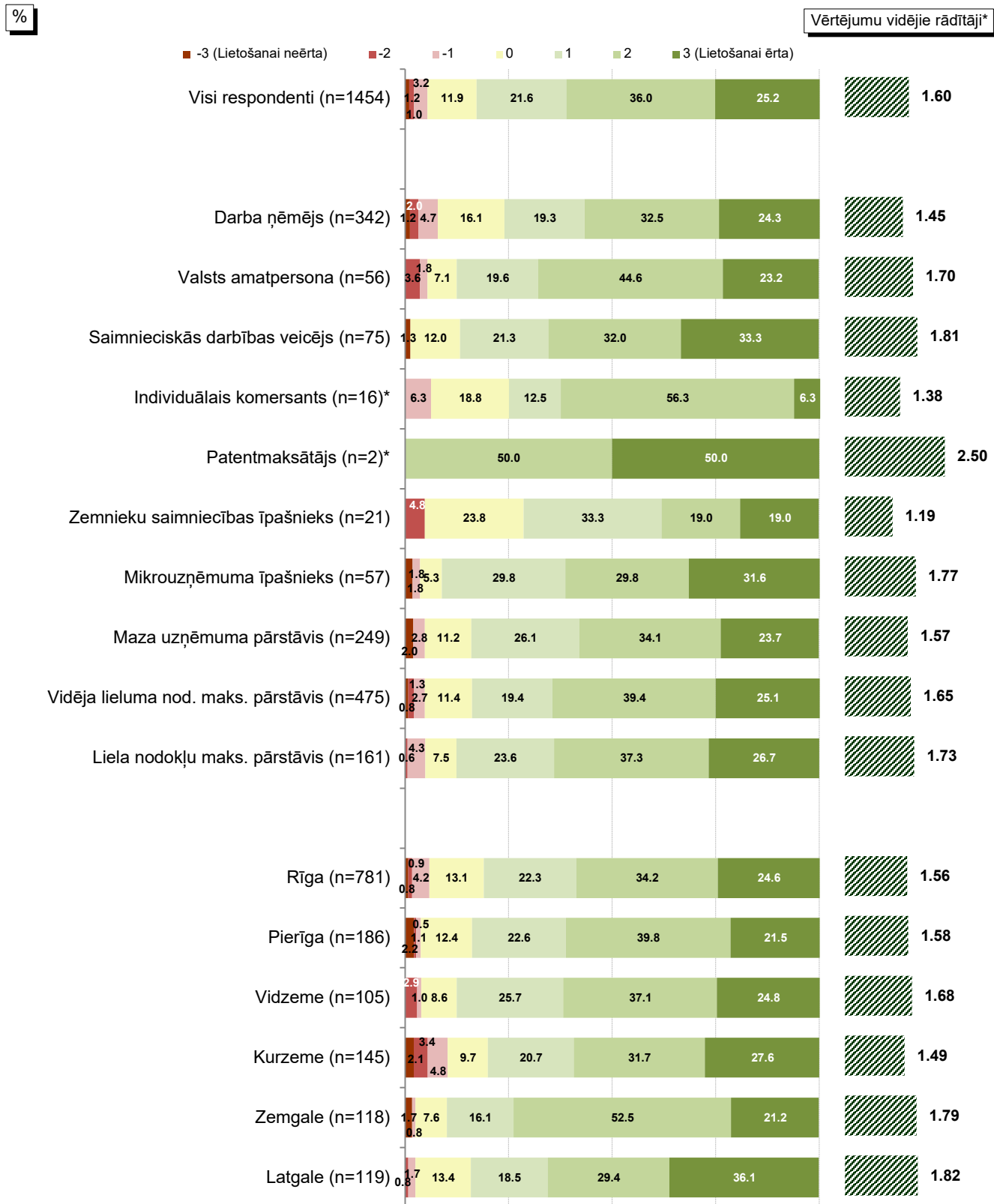
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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
 *Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

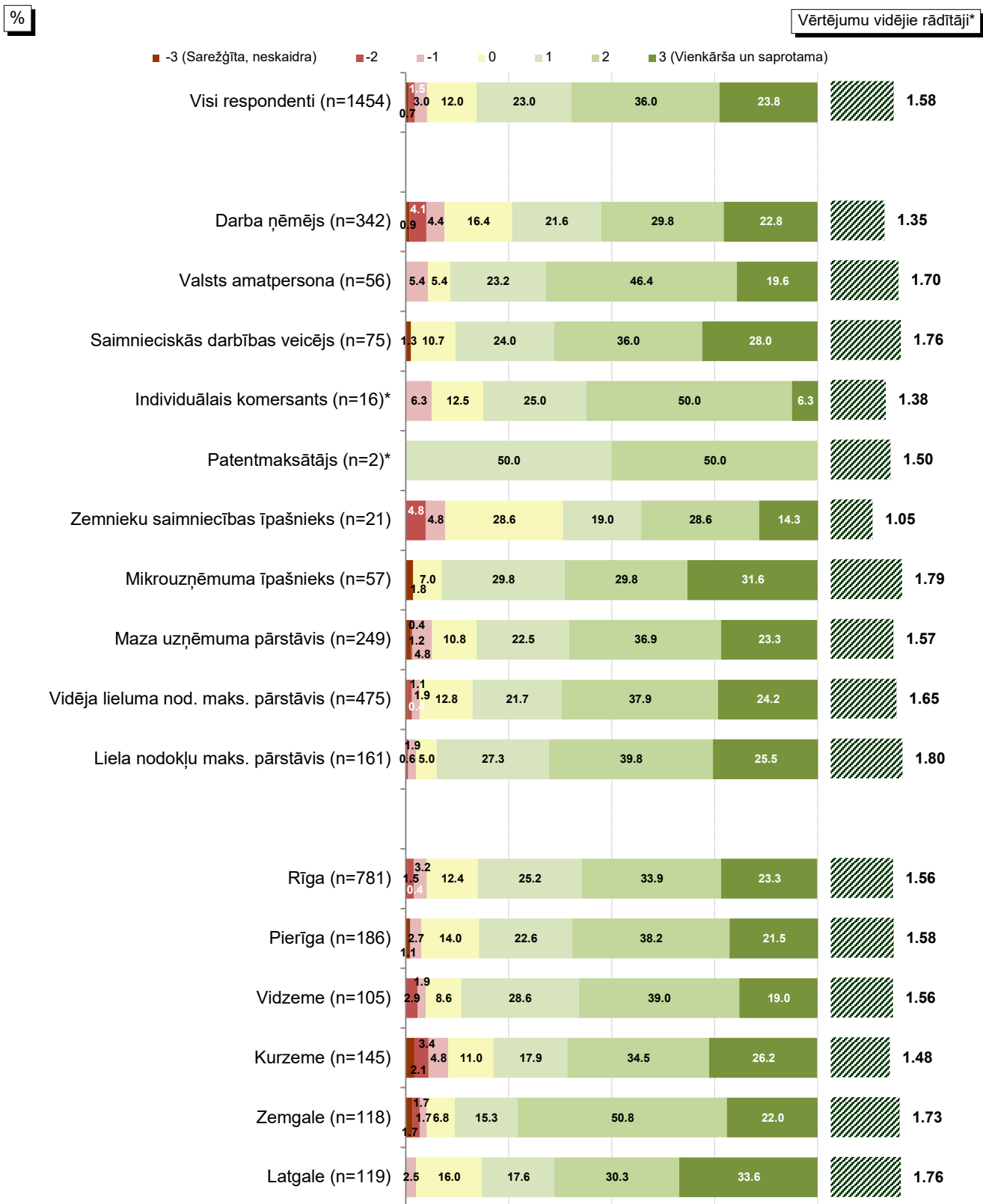
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

EDS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

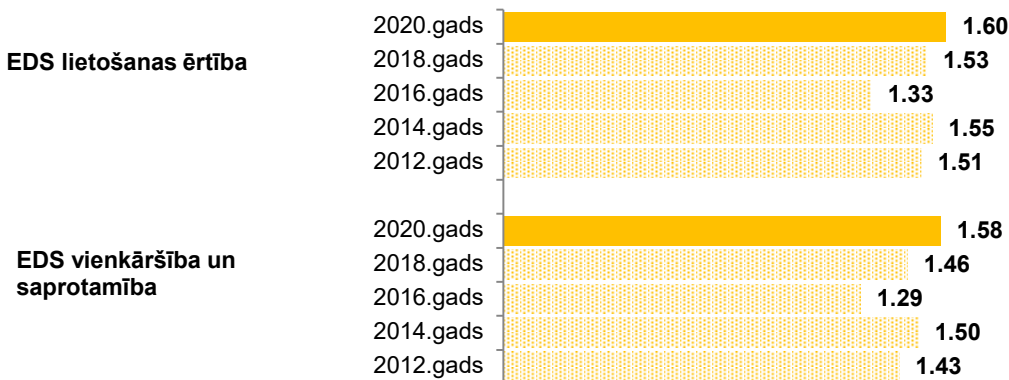
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

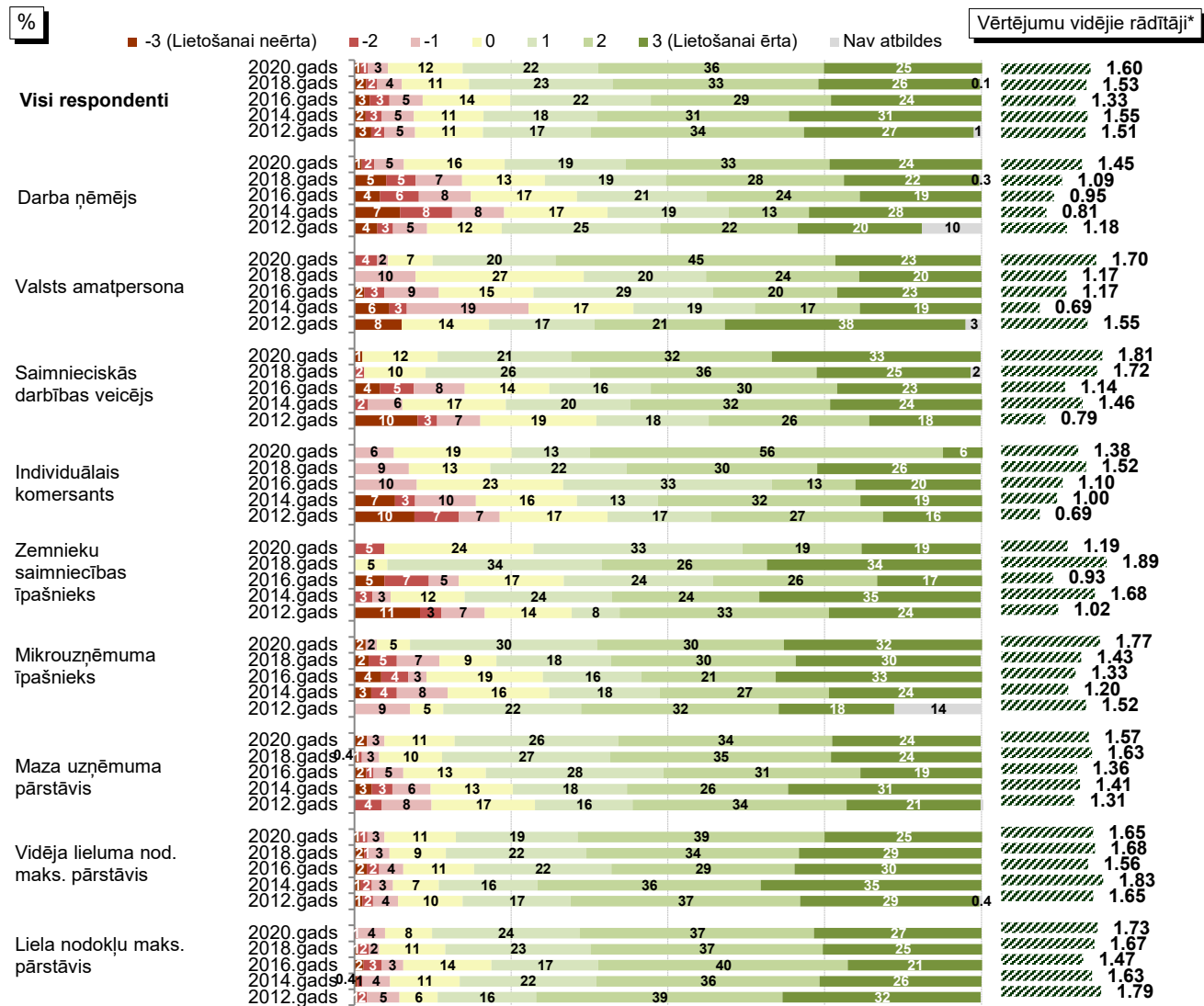
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



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

EDS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



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

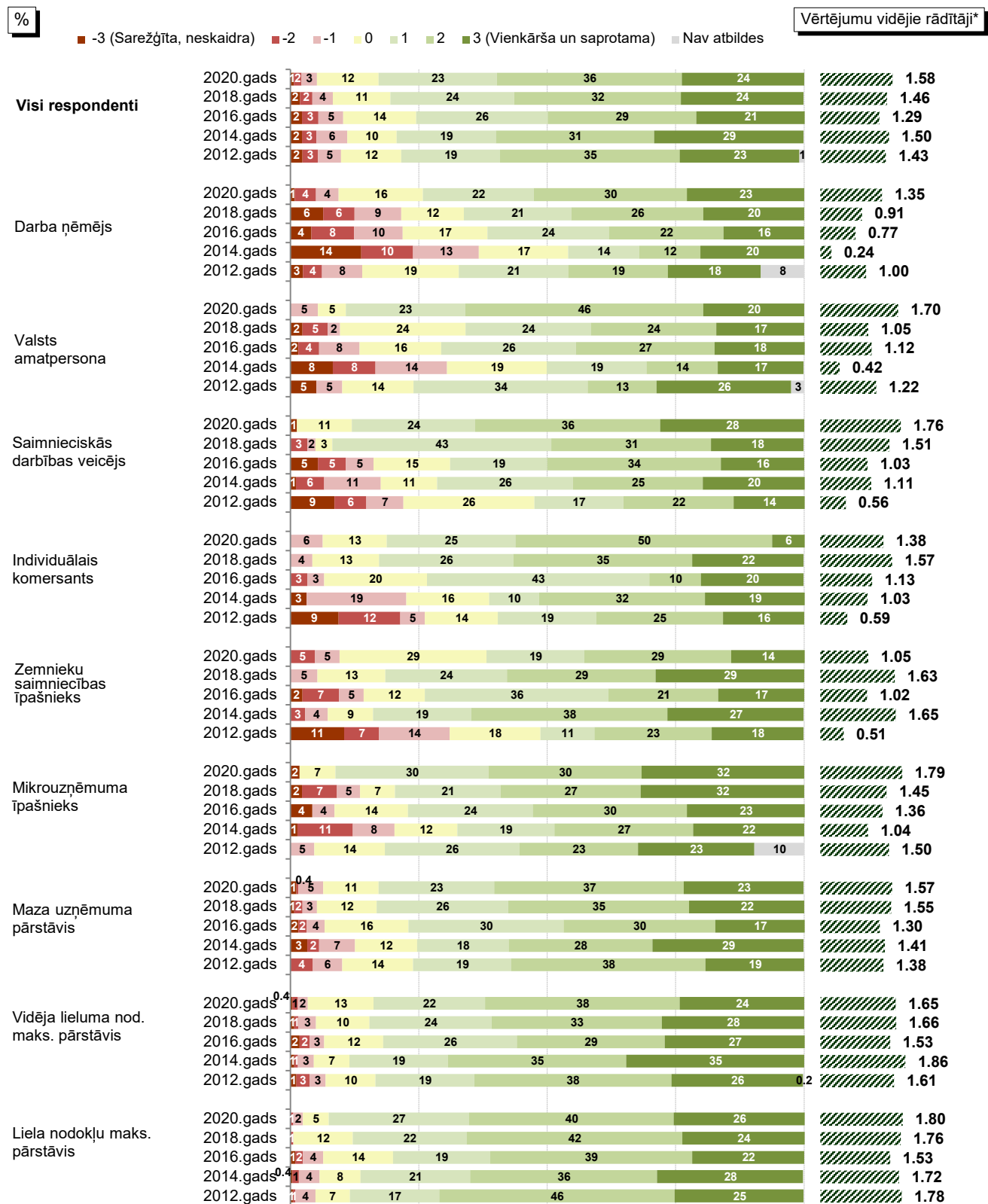
Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši EDS Salīdzinātās grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

EDS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa

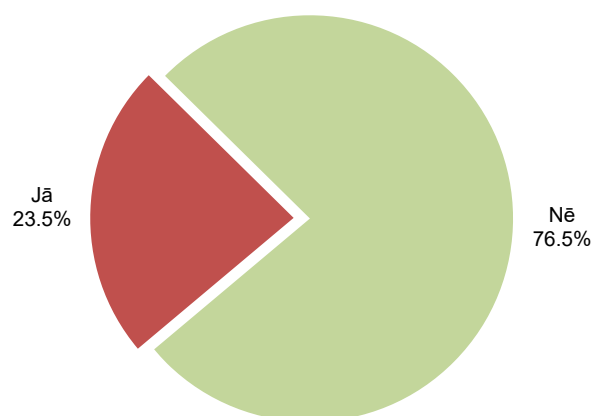


*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši EDS
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

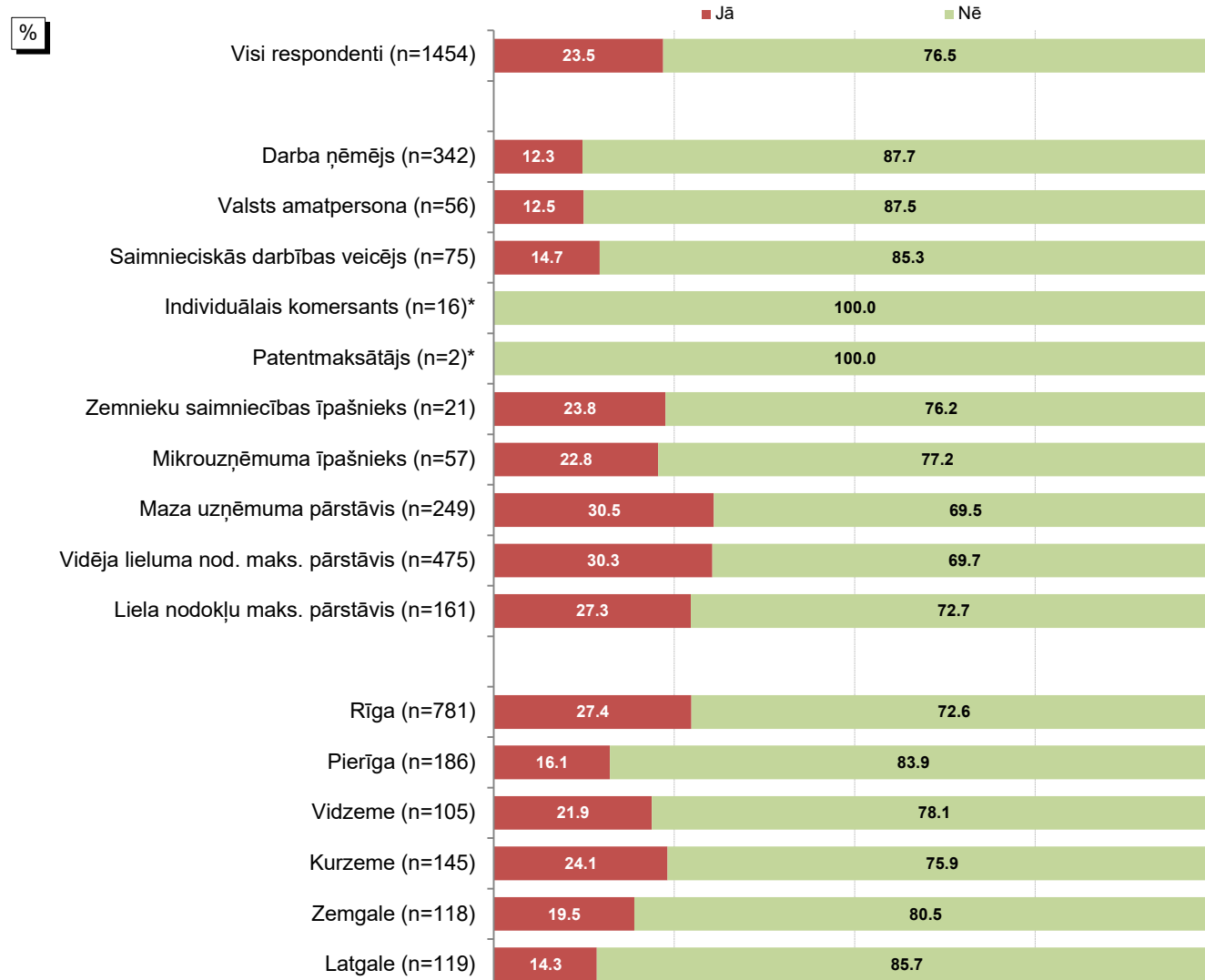
3.3. Sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanā

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



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1454

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

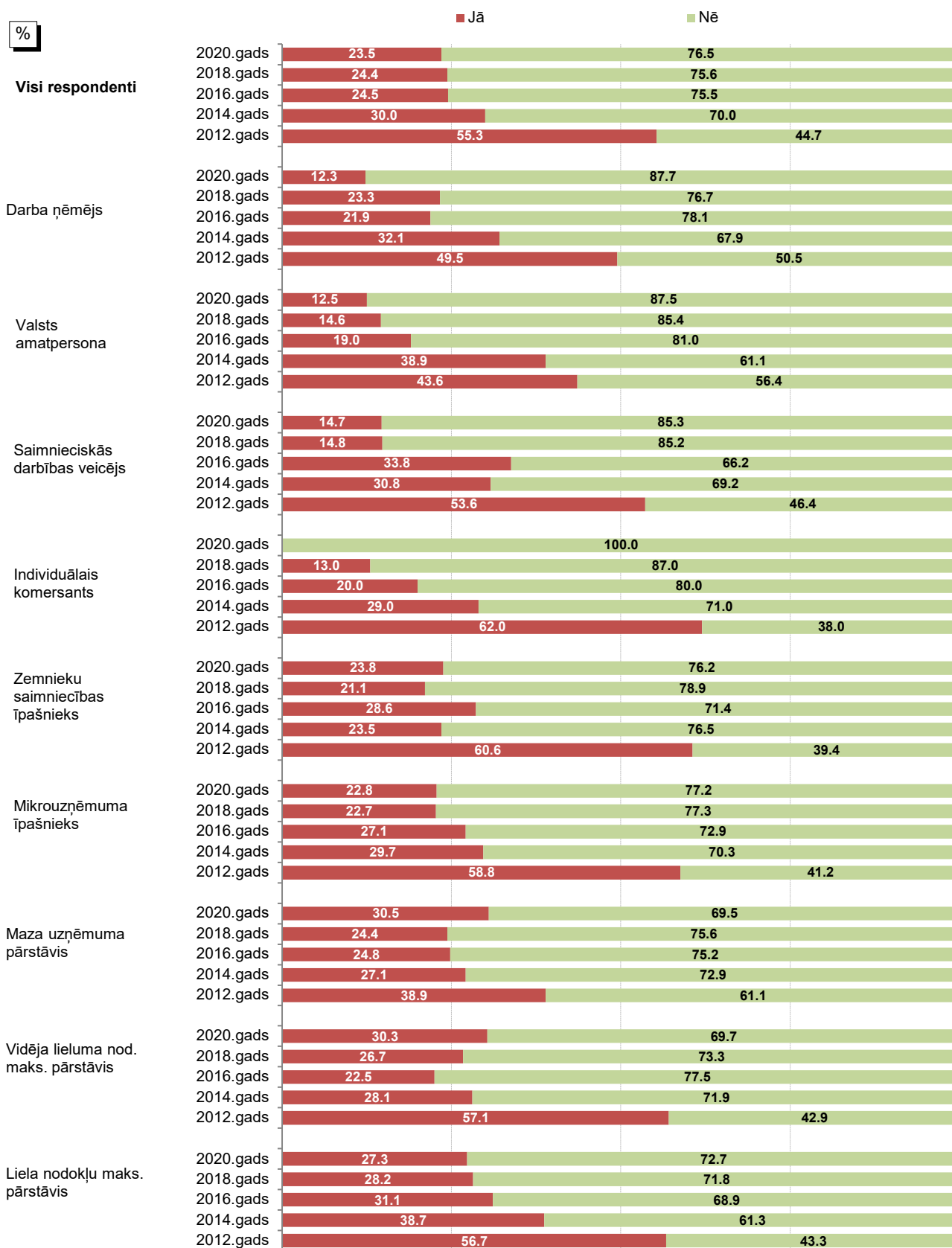


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

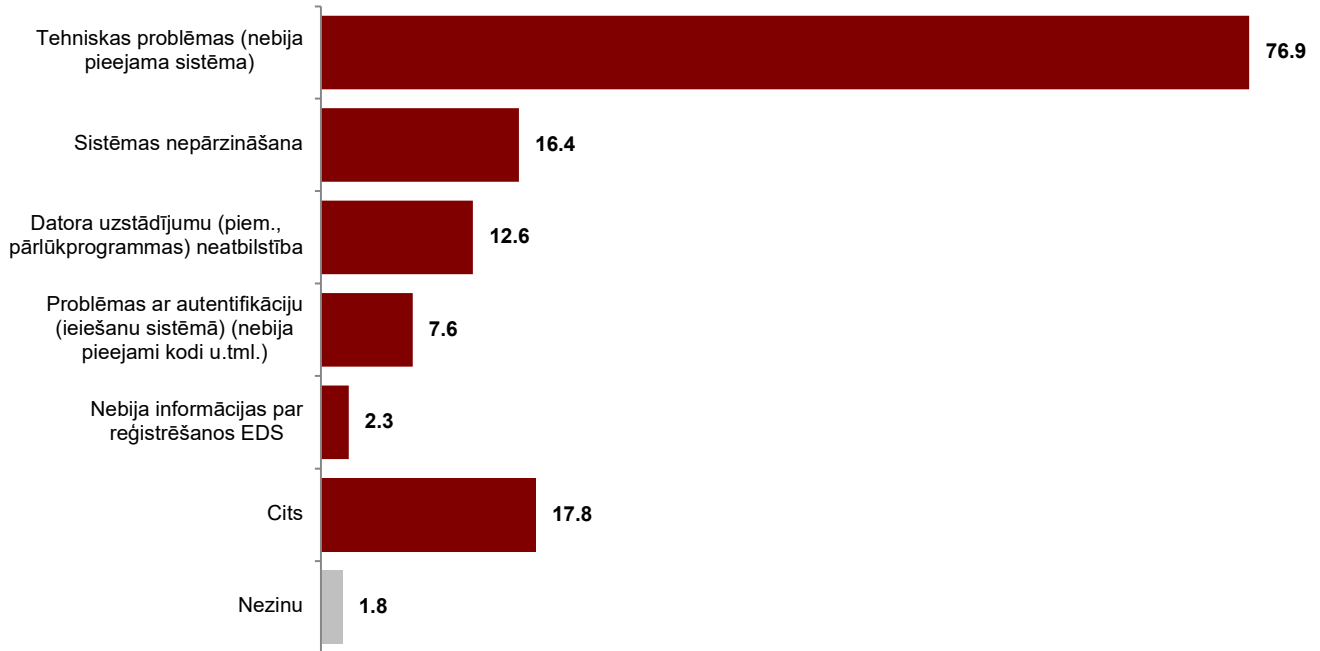
"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanā?"
2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši EDS
Salīdzinātās grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

EDS lietošanas problēmu veids

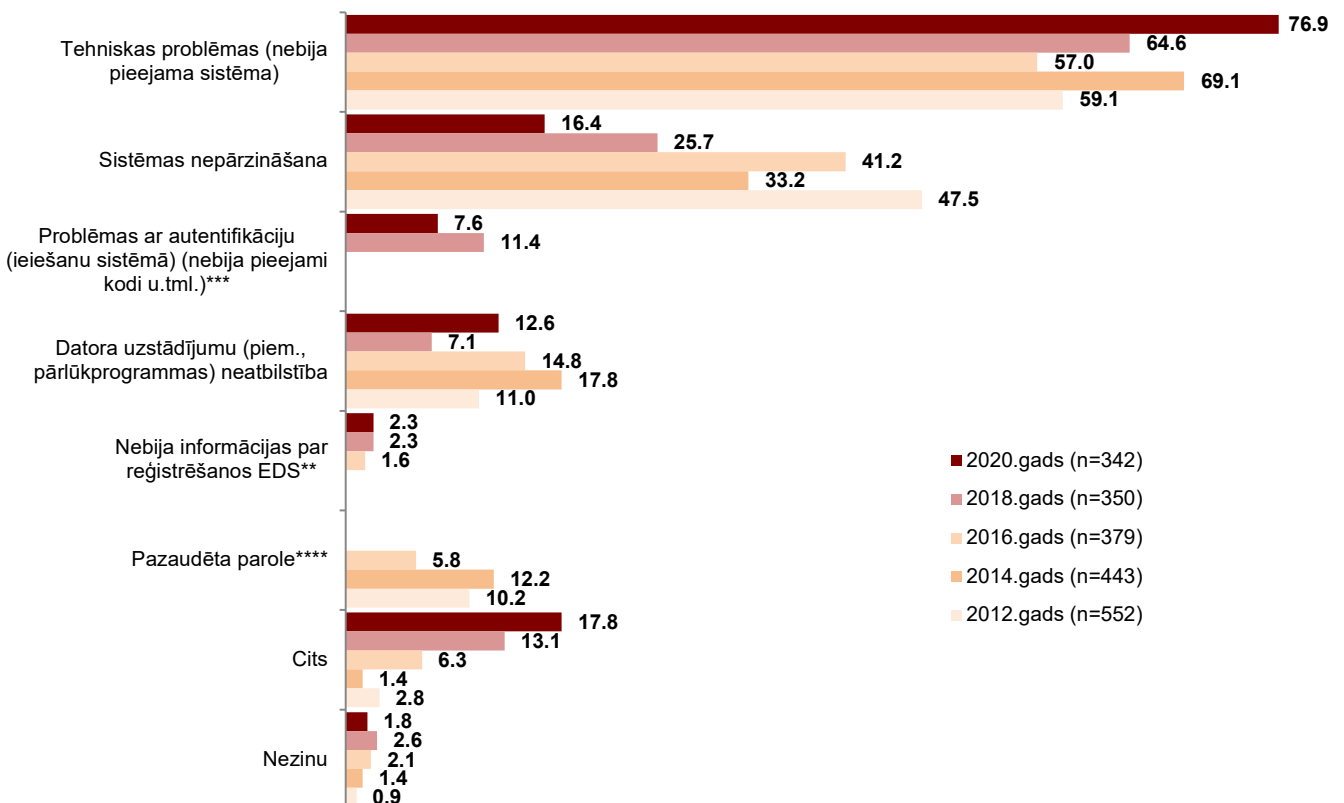
"Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā, n=342

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

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā

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

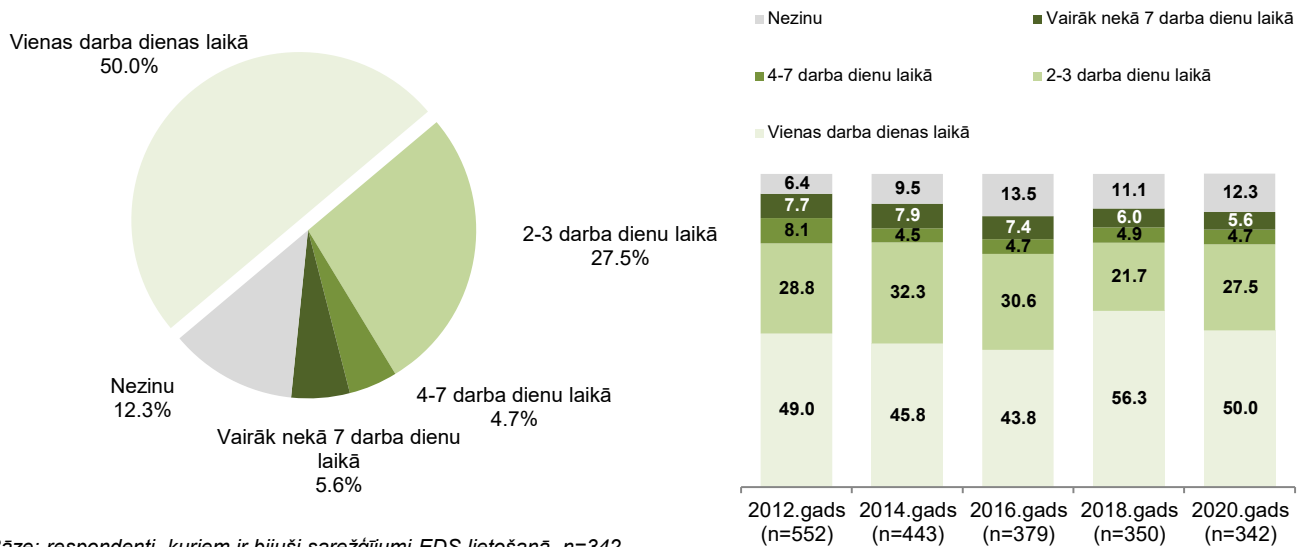
**2012.gadā un 2014.gadā atbilde netika piedāvāta.

***2012.gadā, 2014.gadā un 2016.gadā atbilde netika piedāvāta.

****2018. un 2020.gadā atbilde netika piedāvāta.

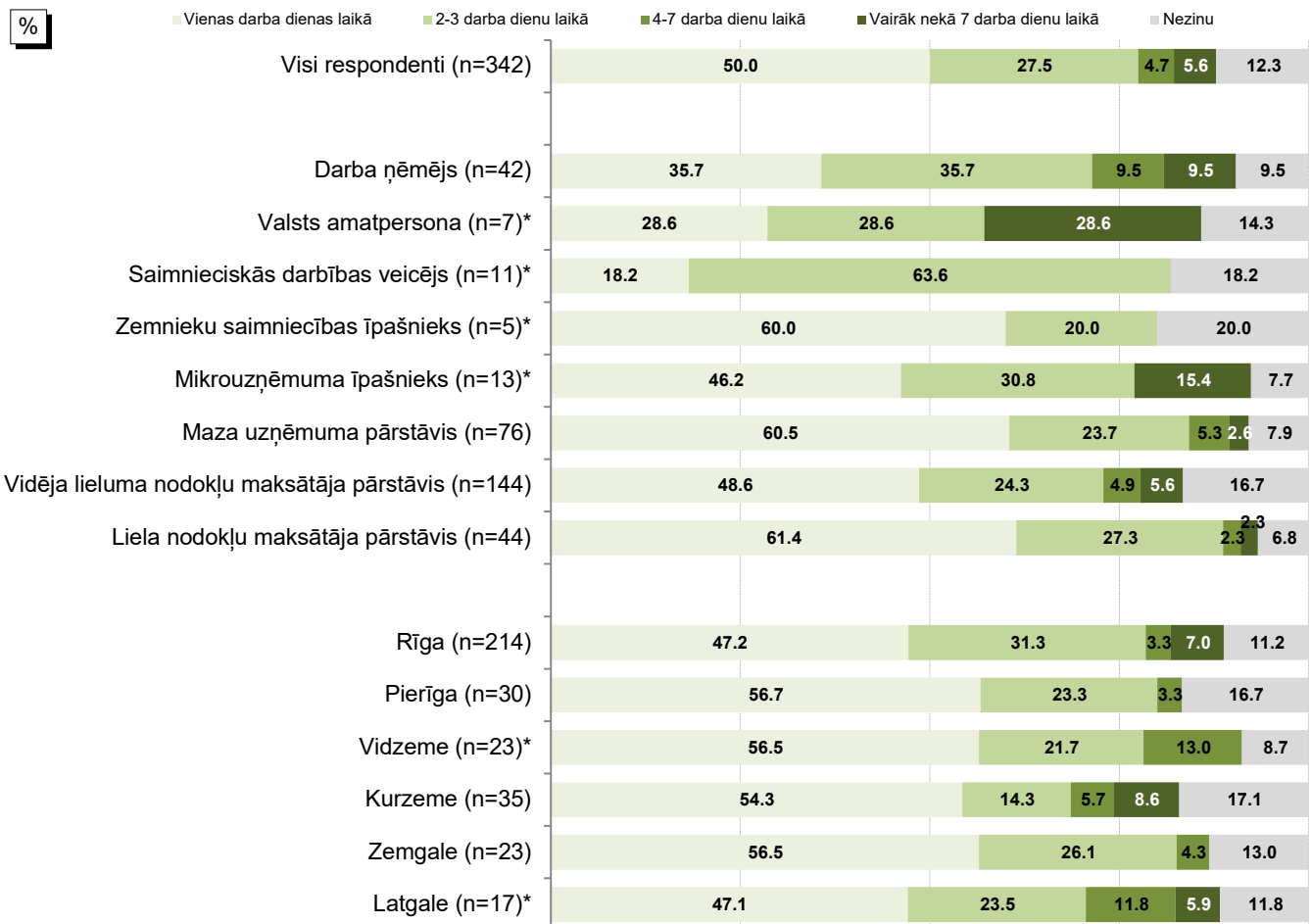
EDS lietošanas problēmu atrisināšanas operativitāte

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



Bāze: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā, n=342

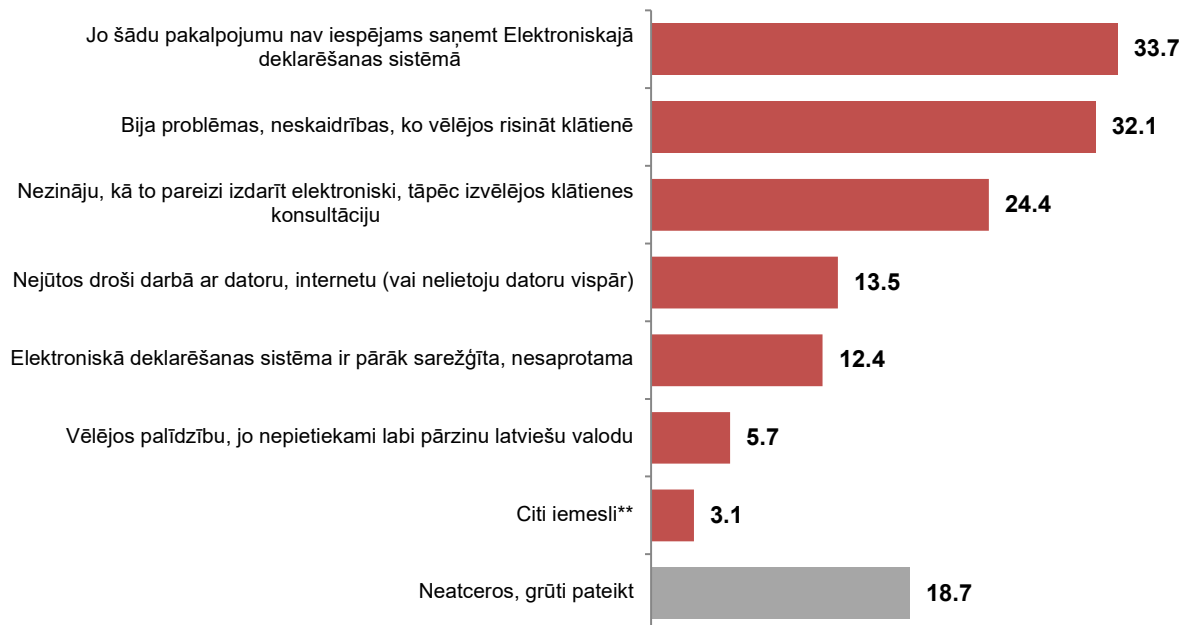
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem ir bijuši sarežģījumi EDS lietošanā
 *Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

EDS neizmantošanas iemesli

"Domājot par pēdējiem 12 mēnešiem, lūdzu, atzīmējiet galvenos iemeslus, kāpēc VID pakalpojumus, kurus izmantojāt pēdējā apmeklējuma reizē, Jūs izvēlējāties saņemt klātienē, nevis izmantojot Elektronisko deklarēšanas sistēmu (EDS)!"

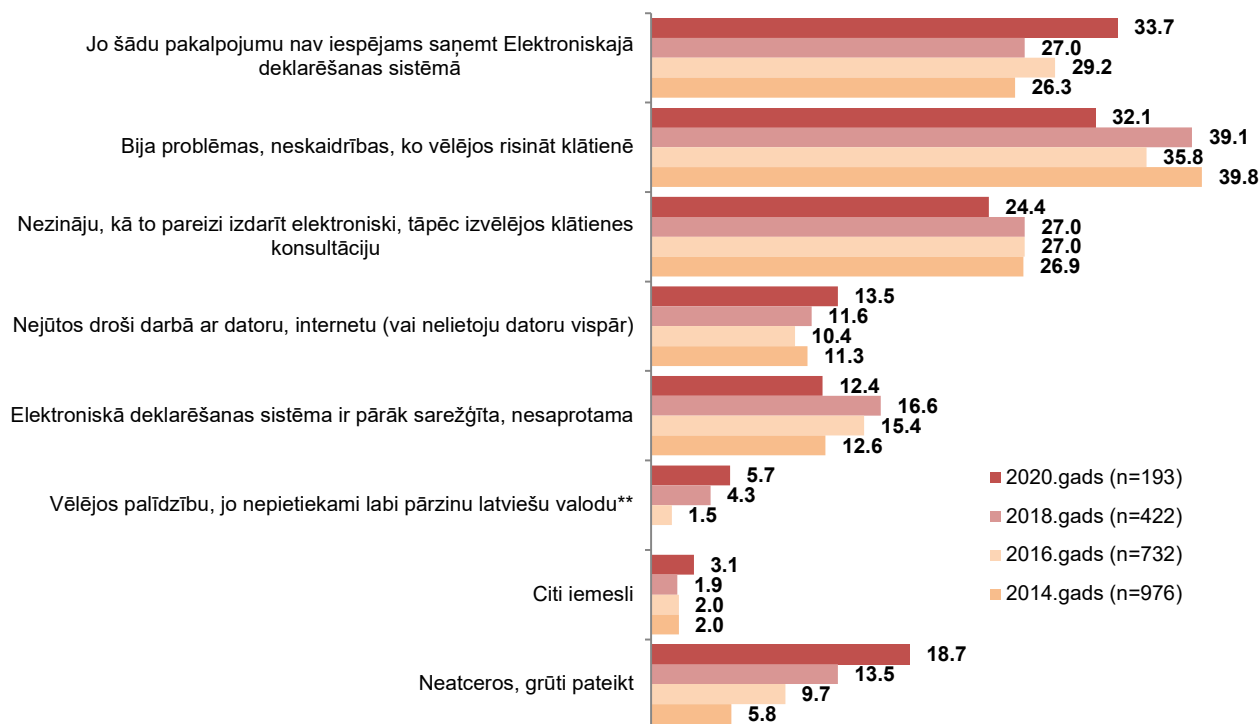


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID KAC vai/un VPV KAC, n=193

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

**Kategorijā "Citi iemesli" ietilpst (katra minēta 1 reizi): "administratīvā pārkāpuma izskatīšana, kavēta atskaite"; "atnāca uzaicinājuma vēstule"; "inspektors uzaicināja mani ierasties personīgi, jo konstatēja neatbilstību nodokļu maksāšanā "salīdzinājumā ar datiem, kas tika saņemti no iepriekšējā inspektora"; "jautājumi sakarā ar uzņēmuma dibināšanu"; "labāk var izrunāt visus jautājumus tiešajā"; "tā bija ātrāk".

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

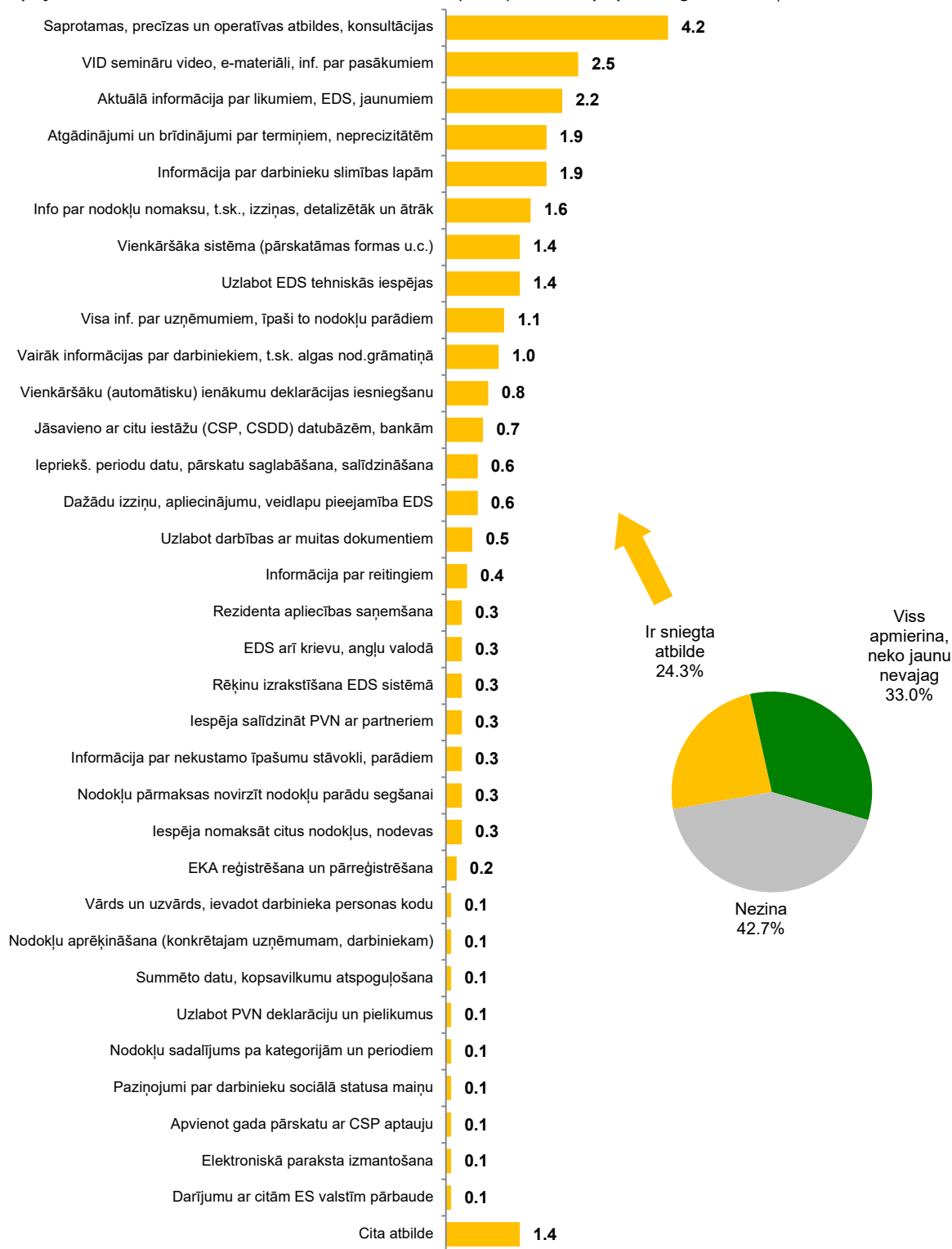


*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**2014.gadā atbilde netika piedāvāta.

3.4. Vēlamie papildus pakalpojumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmā

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



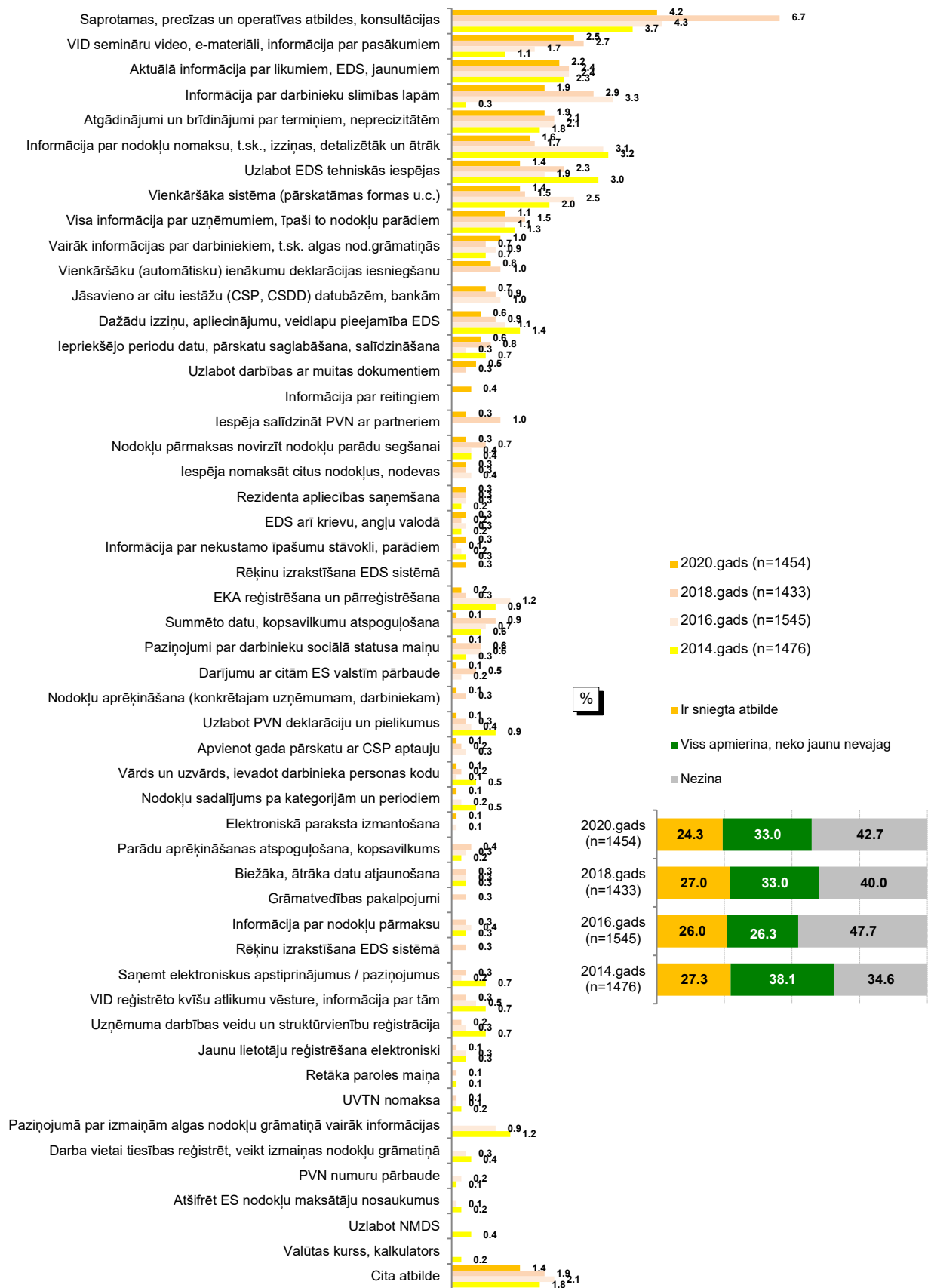
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EDS, n=1454

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014., 2016., 2018. un 2020.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 bezmaksas semināru vērtējums

Respondentiem, kuri norādīja, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas semināros (klātienē vai tiešsaistē) (13% no visiem pētījuma dalībniekiem), un tiem, kuri ir noskatījušies VID semināru ierakstus mājaslapā vai platformā "Youtube" (15% no visiem pētījuma dalībniekiem), lūdza raksturot semināru lietošanas intensitāti, kā arī novērtēt to kvalitāti.

4.1. Semināru apmeklētības intensitāte

Pētījuma dati liecina, ka kopumā 73% no respondentiem, kuri vispār pēdējā gada laikā ir **piedalījušies VID organizētos bezmaksas semināros (klātienē vai tiešsaistē)**, to darījuši *vismaz reizi pusgadā* ir (t.sk. 8% - *vismaz reizi mēnesī*).

Savukārt to, ka *vismaz reizi pusgadā* pēdējā gada laikā ir **noskatījušies VID semināru ierakstus mājaslapā vai platformā "Youtube"**, norādīja 77% no šīs grupas (t.sk. 16% to ir darījuši *vismaz reizi mēnesī*).

Jānorāda, ka biežāk nekā caurmērā to, ka pēdējā gada laikā *vismaz reizi pusgadā* ir gan apmeklējuši VID bezmaksas seminārus (klātienē vai tiešsaistē), gan noskatījušies VID semināru ierakstus mājaslapā vai platformā "Youtube", norādīja lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Lūgti norādīt, **kāpēc** pēdējā gada laikā viņi **nav apmeklējuši** VID bezmaksas seminārus (klātienē vai tiešsaistē) vai nav to darījuši biežāk, 32% respondentu norādīja, ka trūka informācijas par tiem vai tā bija novēlota, 27% atzina, ka viņiem nav bijusi tāda vajadzība, 21% - ka nav bijis laika. Retāk respondenti atbildēja, ka semināros nav interesējošu tēmu (9%) un informācija tiek pasniegta ļoti sarežģīti (5%). 11% respondentu atbildēja, ka viņiem nekas netraucē.

Jāatzīmē, ka to, ka par semināriem trūkst informācijas, biežāk nekā caurmērā norādīja respondenti Pierīgā un Kurzemē.

4.2. Semināru kvalitātes vērtējums

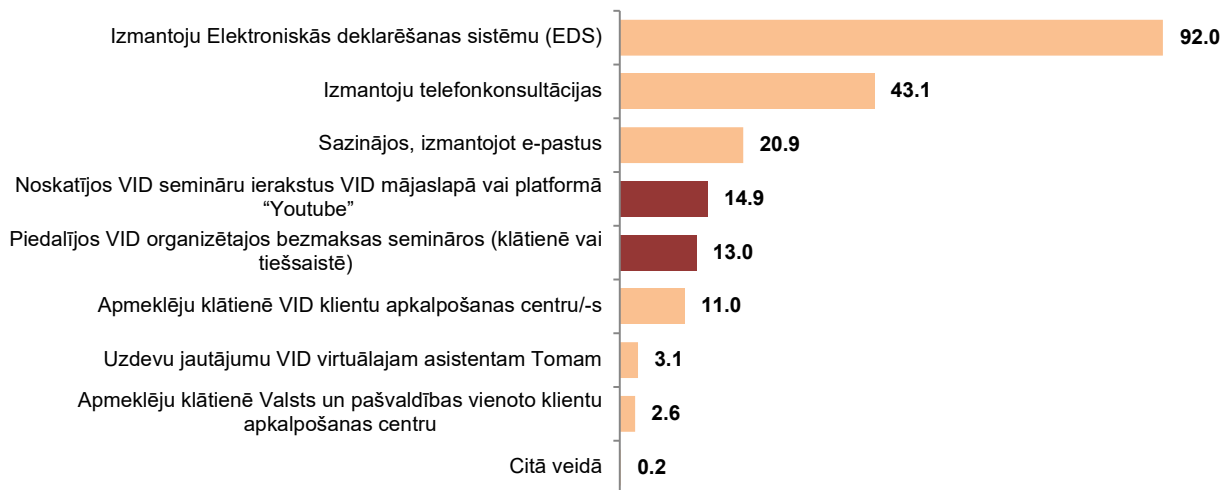
Vērtējot VID organizēto bezmaksas semināru (klātienē vai tiešsaistē) kvalitāti, apmierināti ar to bija 80% respondentu, bet neapmierināti – 4%. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 („semināru kvalitāte ir neapmierinoša”) līdz +3 („semināru kvalitāte ir laba (informācija ir vispusīga un viegli uztverama)”) ir +1.44.

Savukārt, vērtējot VID semināru ierakstu mājaslapā vai platformā "Youtube" kvalitāti, apmierināti ar to bija 77%, bet neapmierinātību pauda 3% pētījuma dalībnieku. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.36.

4. VID bezmaksas semināru vērtējums

4.1. Semināru apmeklētības intensitāte

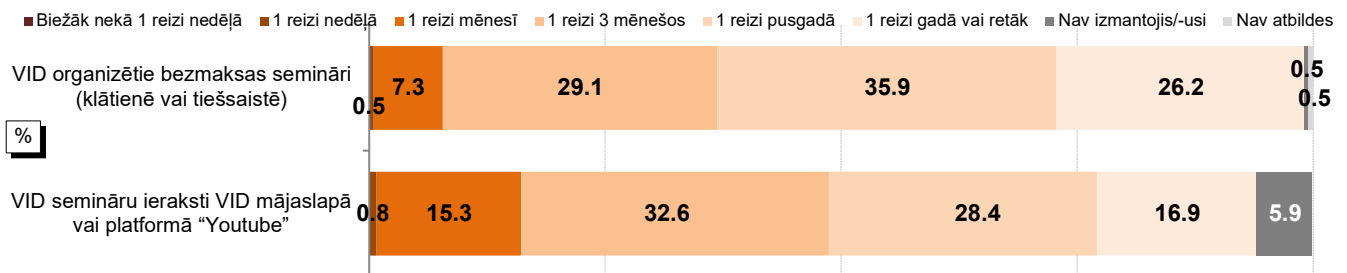
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1581

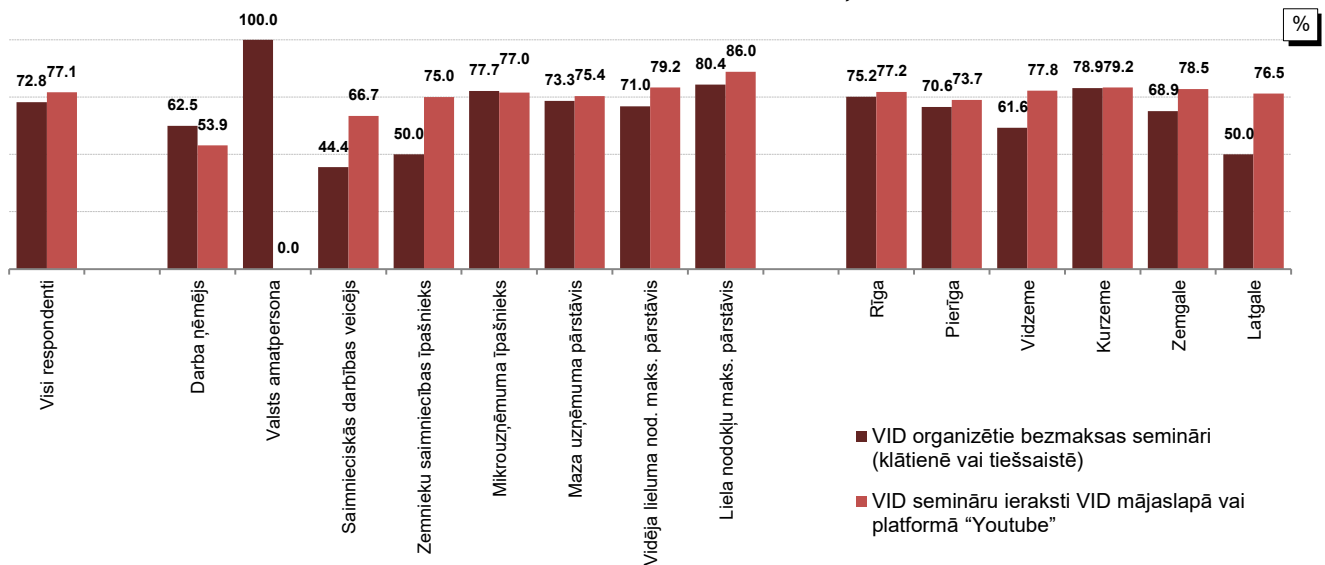
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

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



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas klātienē semināros un/vai noskatījušies VID bezmaksas video seminārus

VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ APMEKLĒTI VID SEMINĀRI NODOKĻU MAKSĀTĀJIEM



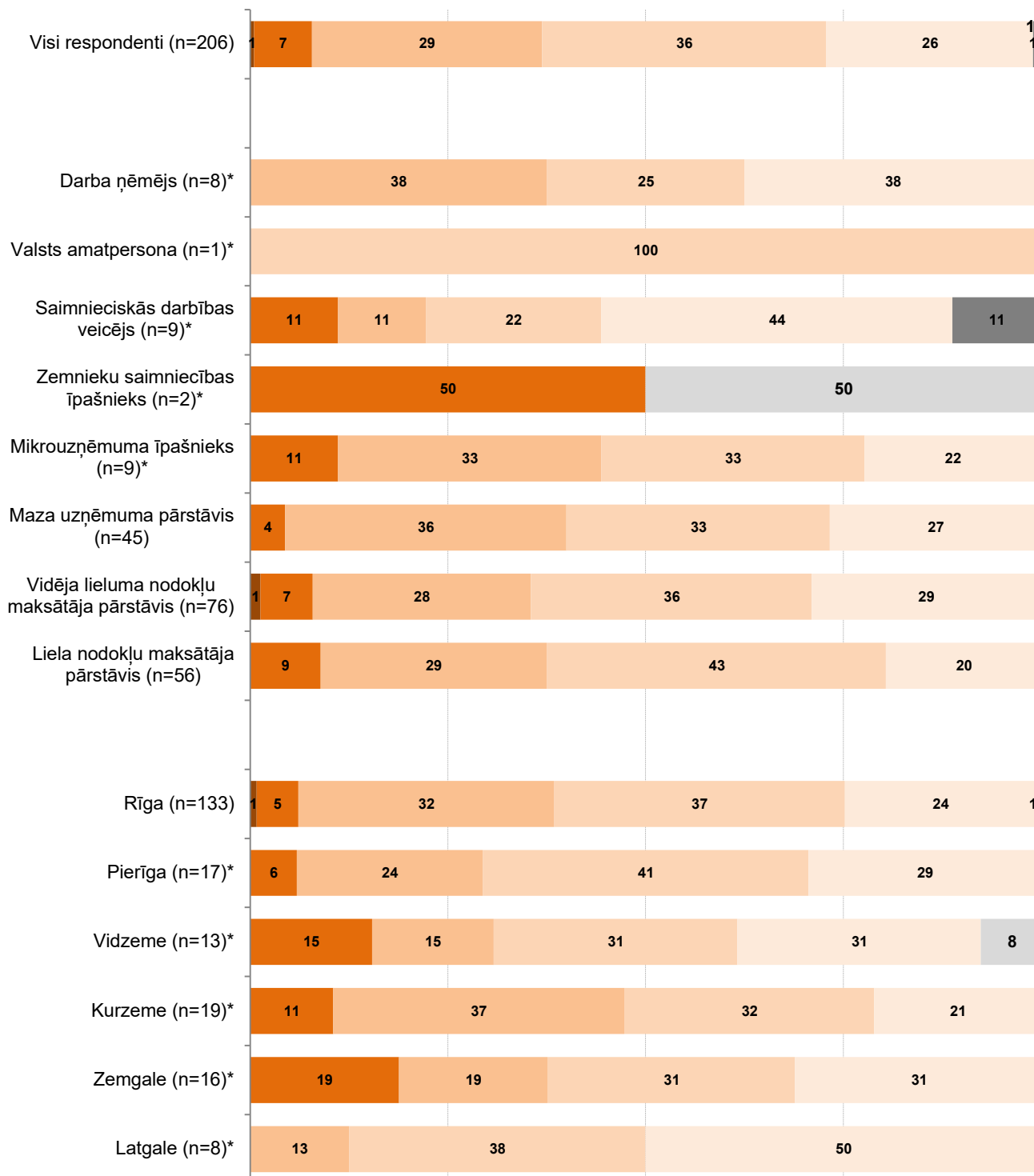
Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: VID organizētie bezmaksas semināri (klātienē vai tiešsaistē)"

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 ■ Nav atbildes



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

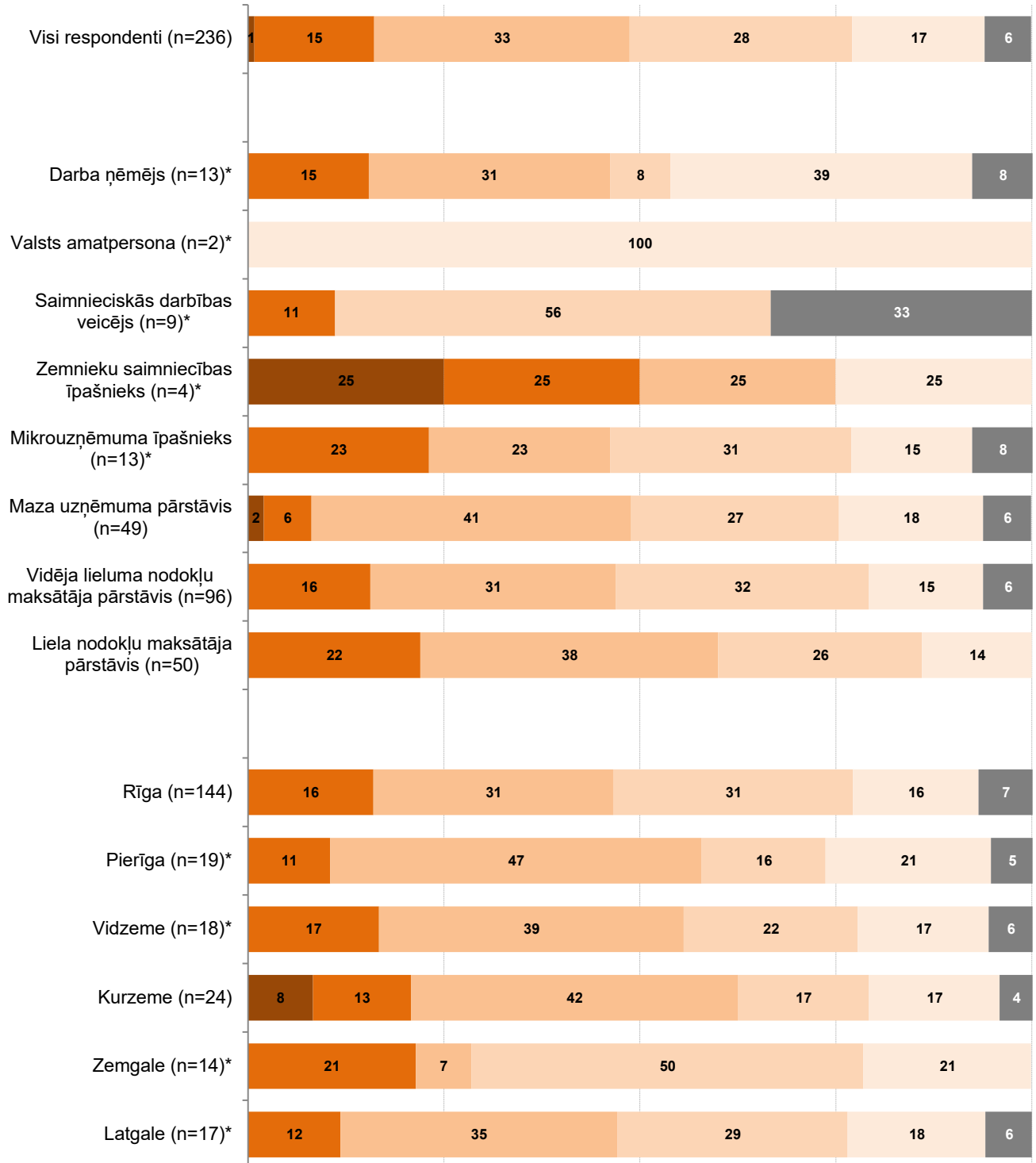
Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: VID semināru ieraksti VID mājaslapā vai platformā "Youtube""

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

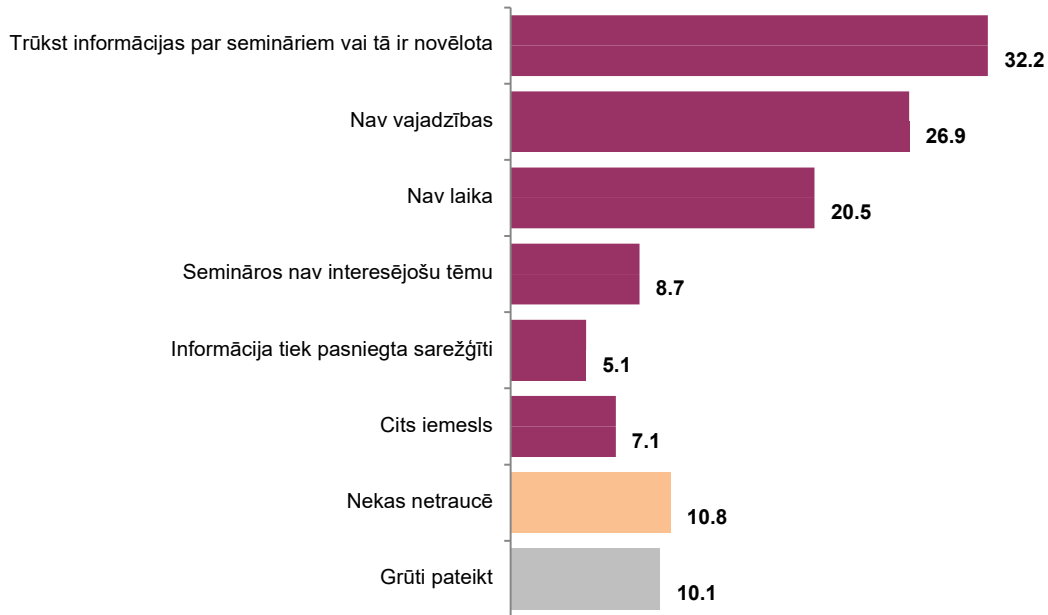


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir noskatījušies VID bezmaksas video seminārus

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Semināru neapmeklēšanas iemesli

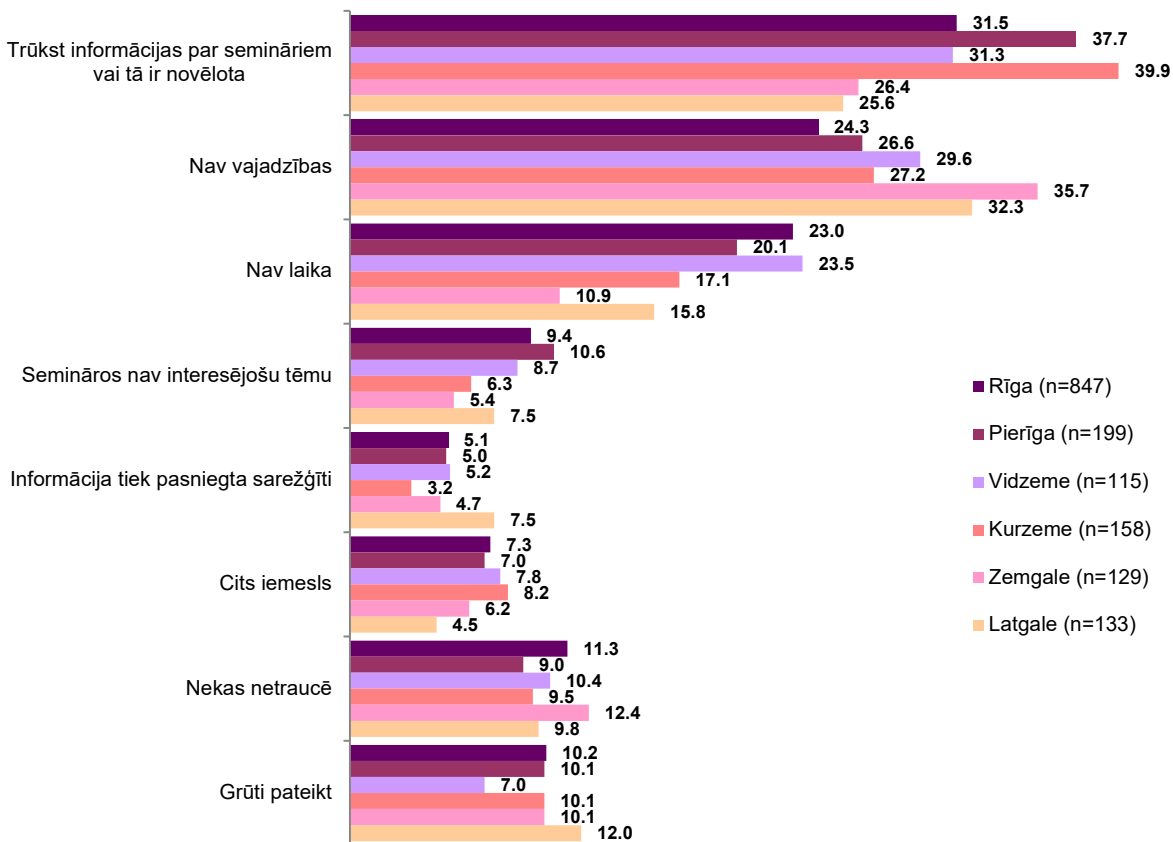
"Kas ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā neesat apmeklējis/-usi VID rīkotos bezmaksas seminārus klātienē vai tiešsaistē, vai nedarījāt to biežāk?"



Bāze: visi respondenti, n=1581

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

Rezultātu salīdzinājums atkarībā no reģiona



Bāzes: visi respondenti

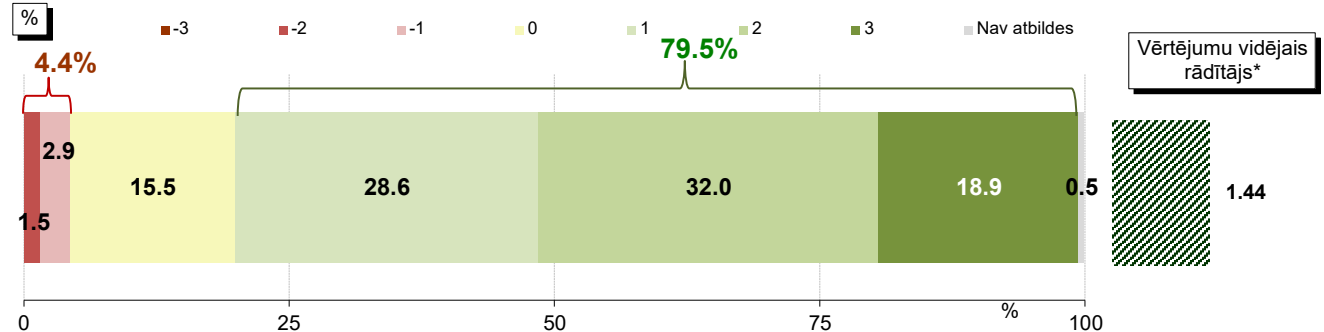
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

4.2.Semināru kvalitātes vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID organizētos bezmaksas seminārus (klātienē vai tiešsaistē) par izmaiņām nodokļu normatīvajos aktos un/vai seminārus jaunreģistrētajiem nodokļu maksātājiem?"

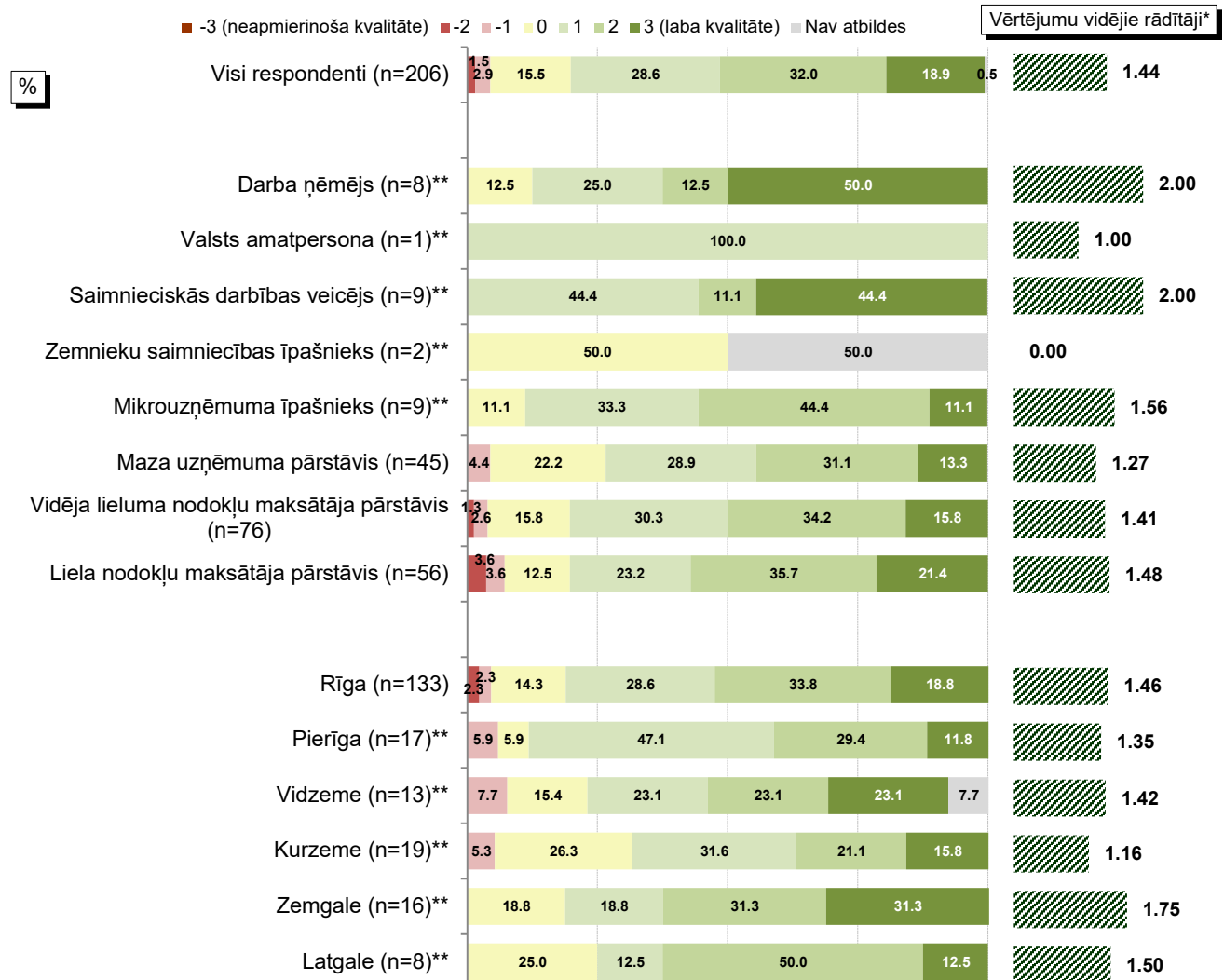
-3 (Semināru kvalitāte ir neapmierinoša)

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



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas klātienē vai tiešsaistē, n=206

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir piedalījušies VID organizētajos bezmaksas klātienē vai tiešsaistē

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

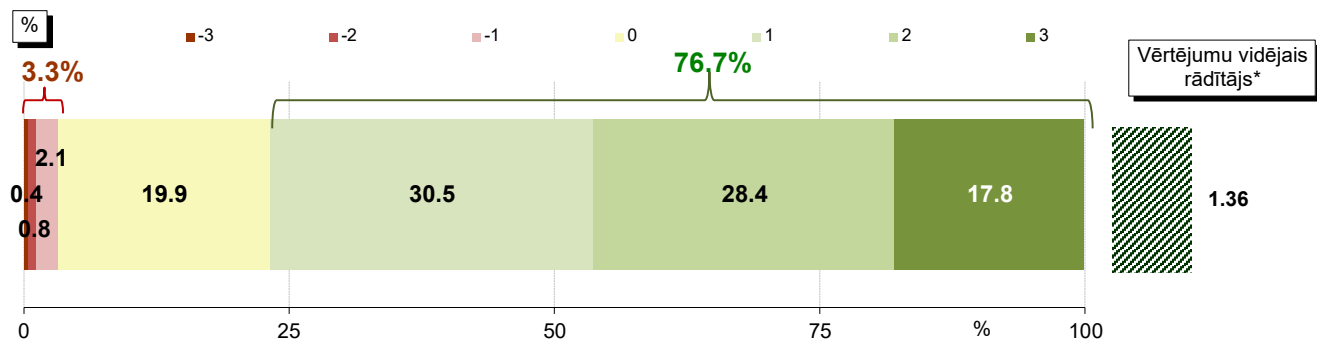
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID semināru ierakstus VID mājaslapā vai platformā „Youtube” par izmaiņām nodokļu normatīvajos aktos?"

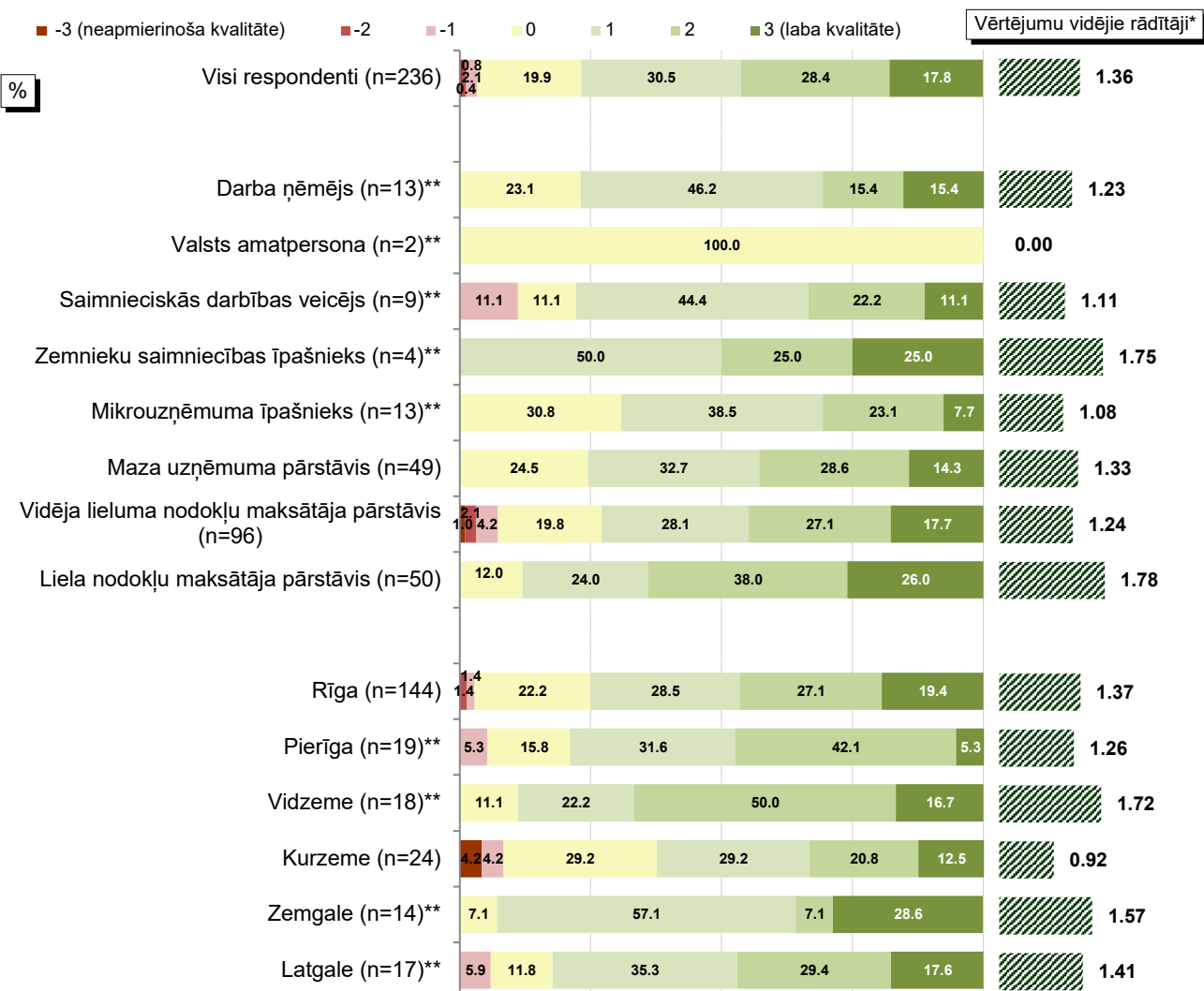
-3 (Semināru kvalitāte ir neapmierinoša)

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



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir noskatījušies VID semināru ierakstus VID mājaslapā vai platformā „Youtube”, n=236

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir noskatījušies VID semināru ierakstus VID mājaslapā vai platformā „Youtube”

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

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

2020.gadā nodokļu maksātājiem lūdza raksturot, cik bieži viņi izmanto telefonkonsultācijas un sazinās ar VID, izmantojot e-pastus.

5.1. Telefonkonsultāciju izmantošanas intensitāte

Saskaņā ar aptaujas datiem 43% respondentu atbildēja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši VID telefonkonsultācijas.

No respondentiem, kuri pēdējā gada laikā bija izmantojuši VID telefonkonsultācijas, 79% norādīja, ka ir to darījuši *vismaz reizi pusgadā* (t.sk. 31% - *vismaz reizi mēnesī*), kas ir biežāk nekā bija novērots iepriekšējos pētījumos (71%-78%).

Biežāk nekā caurmērā to, ka pēdējā gada laikā *vismaz reizi pusgadā* ir izmantojuši telefonkonsultācijas, zvanot uz VID konsultatīvo tālruni, norādīja maza, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

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

Pētījuma dati liecina, ka 21% respondentu pēdējā gada laikā ir sazinājušies ar VID, izmantojot e-pastus.

Konsultācijas pa e-pastu pēdējā gada laikā *vismaz reizi pusgadā* ir izmantojuši 58% aptaujāto nodokļu maksātāju (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 15%), kas ir tikpat bieži kā 2018.gadā.

Biežāk nekā caurmērā konsultācijas pa e-pastu *vismaz reizi pusgadā* izmantojuši vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

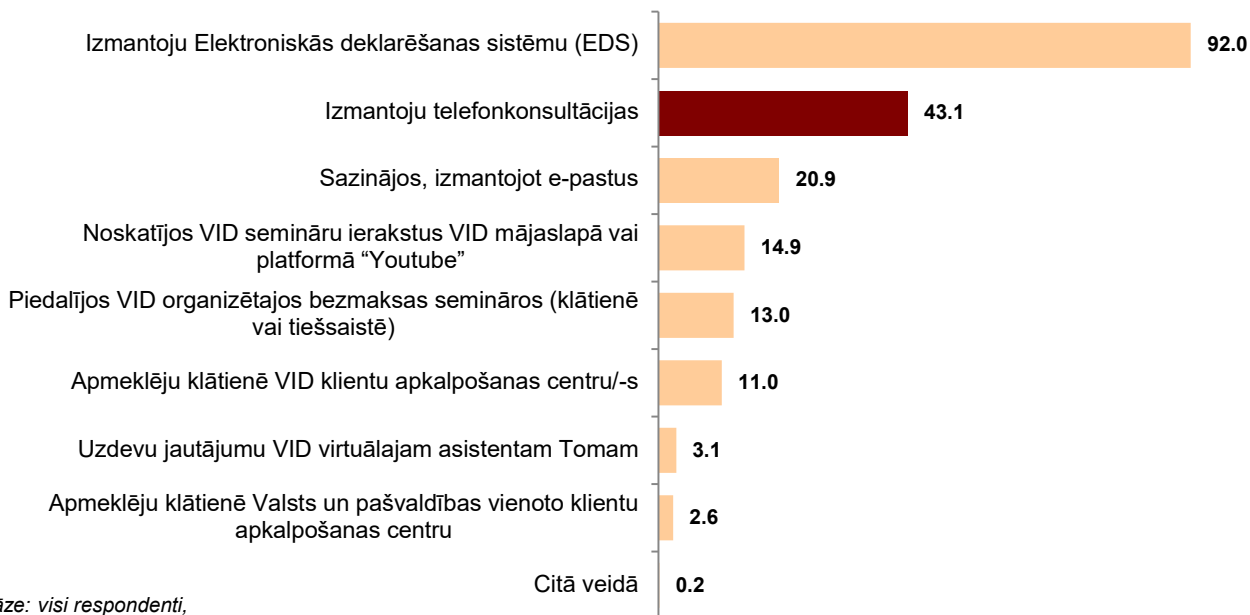
Savukārt to, ka pēdējā gada laikā *vismaz reizi pusgadā* ir **pieprasījuši izziņas, izmantojot e-pastu**, norādīja 34% aptaujāto nodokļu maksātāju (t.sk. *vismaz reizi mēnesī*: 9%). Jāatzīmē, ka 2020.gadā respondenti biežāk nekā pirms diviem gadiem norādīja, ka pēdējā gada laikā *vismaz reizi pusgadā* bija pieprasījuši izziņas, izmantojot e-pastu (2018.: 31%; 2020.: 34%).

Vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji biežāk nekā caurmērā atzina, ka pēdējā gada laikā *vismaz reizi pusgadā* ir pieprasījuši izziņas, izmantojot e-pastu.

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

5.1. Telefonkonsultāciju izmantošanas intensitāte

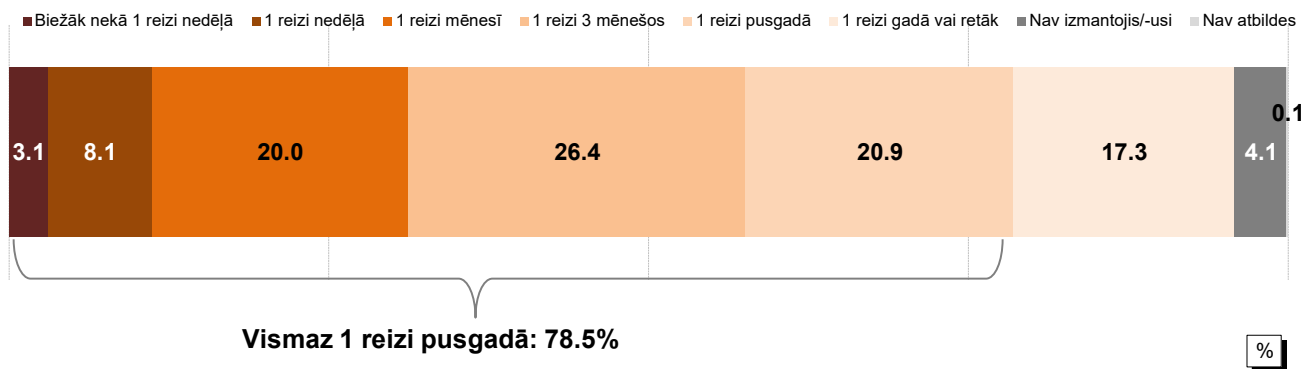
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat sazinājies/-usies ar VID, vai esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1581

*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 konsultatīvo tālruni 67120000 un izvēloties tēmu „Nodokļi”"

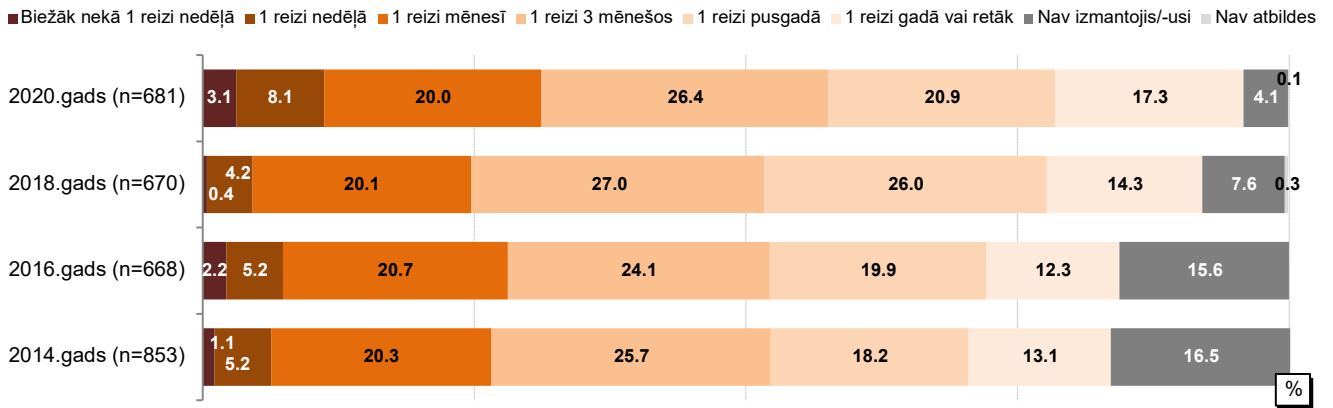


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID telefonkonsultācijas, n=681

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

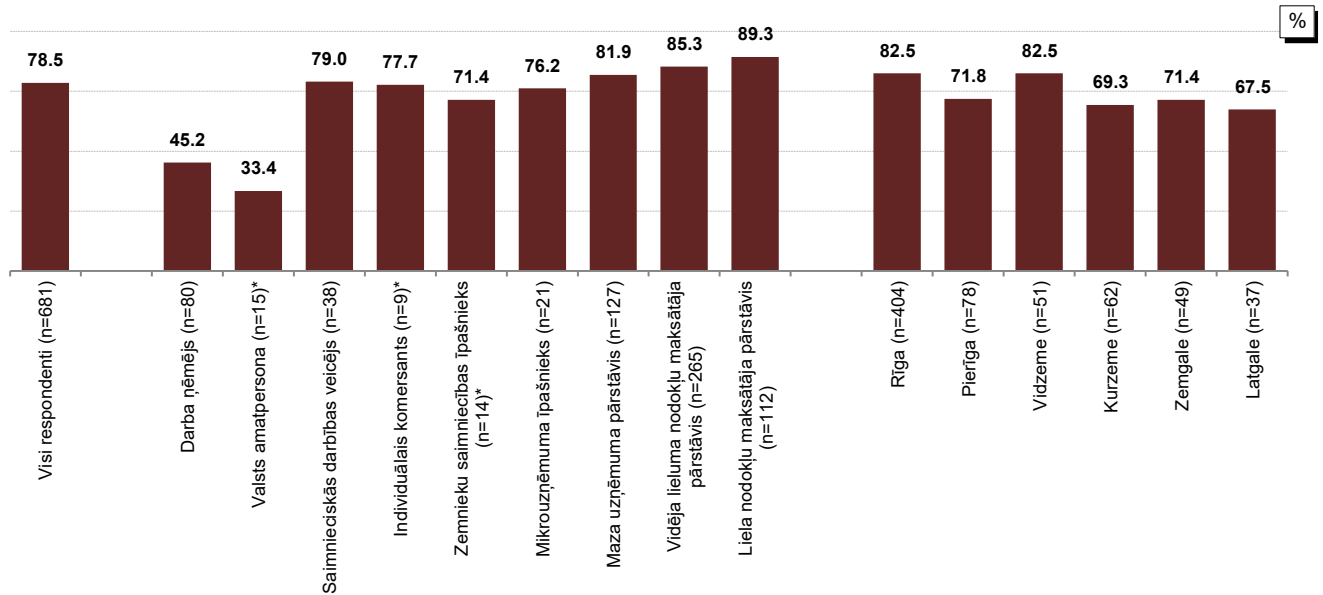
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: Konsultācijas, zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000 un izvēloties tēmu „Nodokļi”"

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



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

VISMĀZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTAS VID TELEFONKONSULTĀCIJAS



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

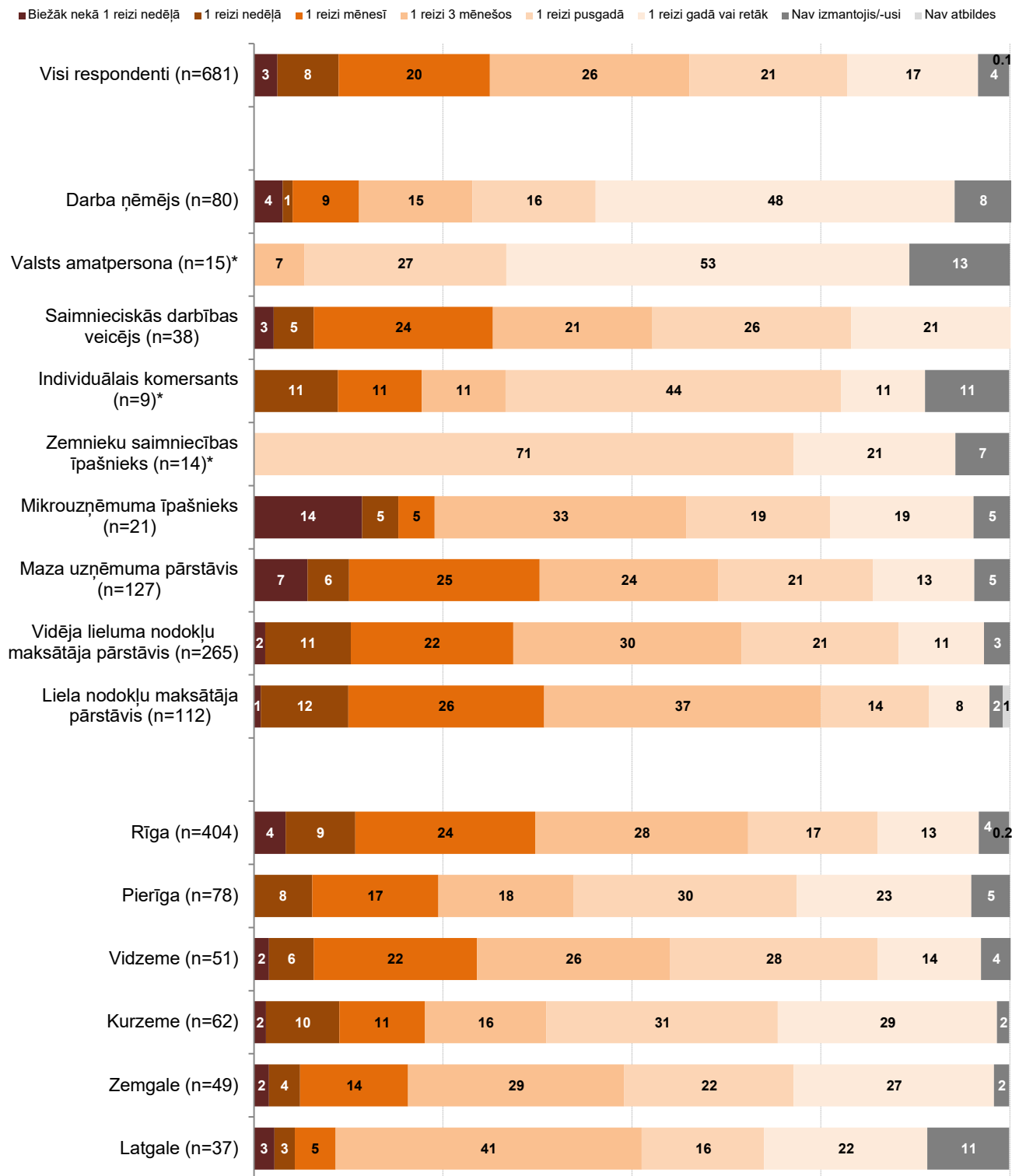
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

%

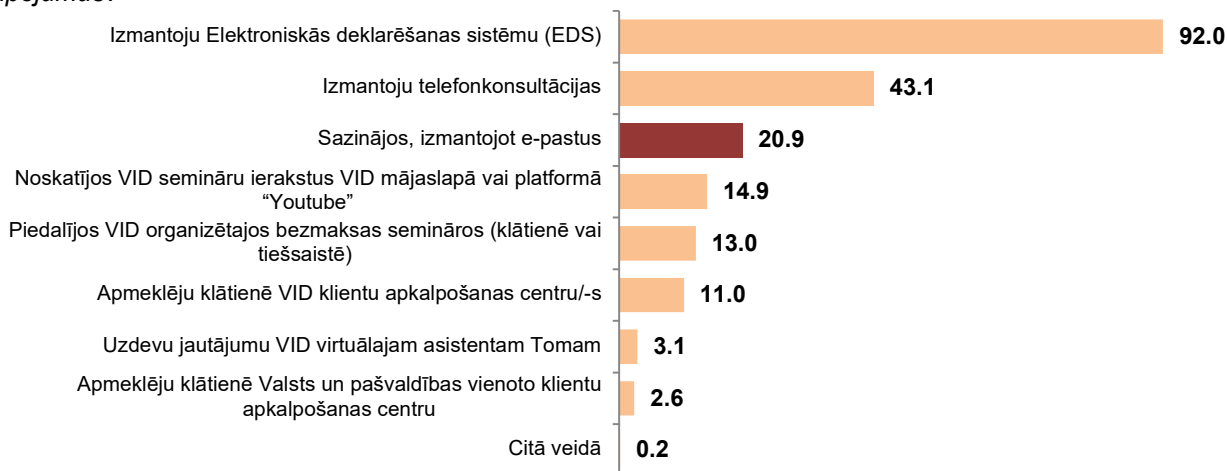


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši VID telefonkonsultācijas

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

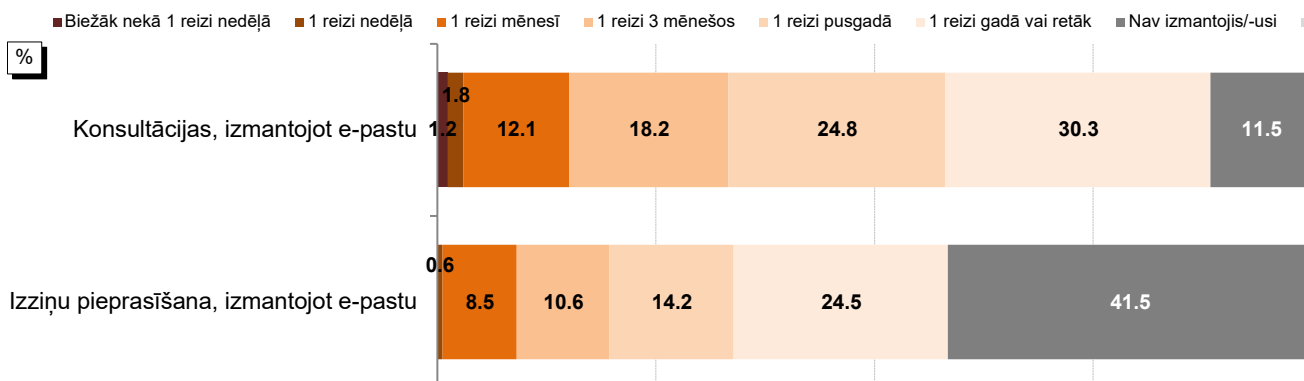
5.2. Saziņas ar VID, izmantojot e-pastus, intensitāte

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



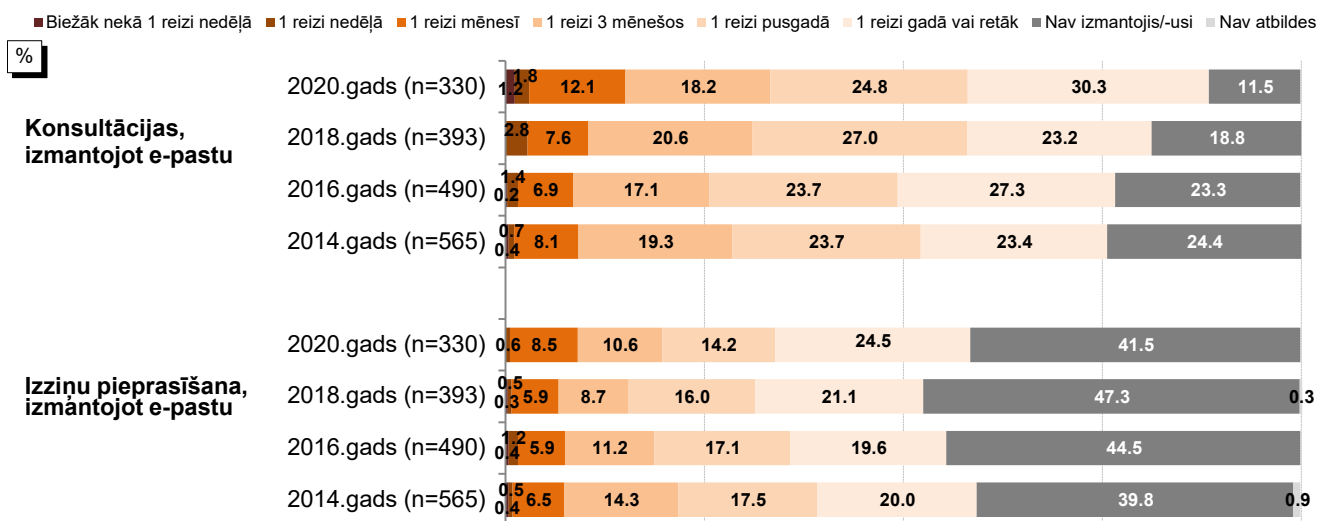
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

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



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar VID, izmantojot e-pastus, n=330

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



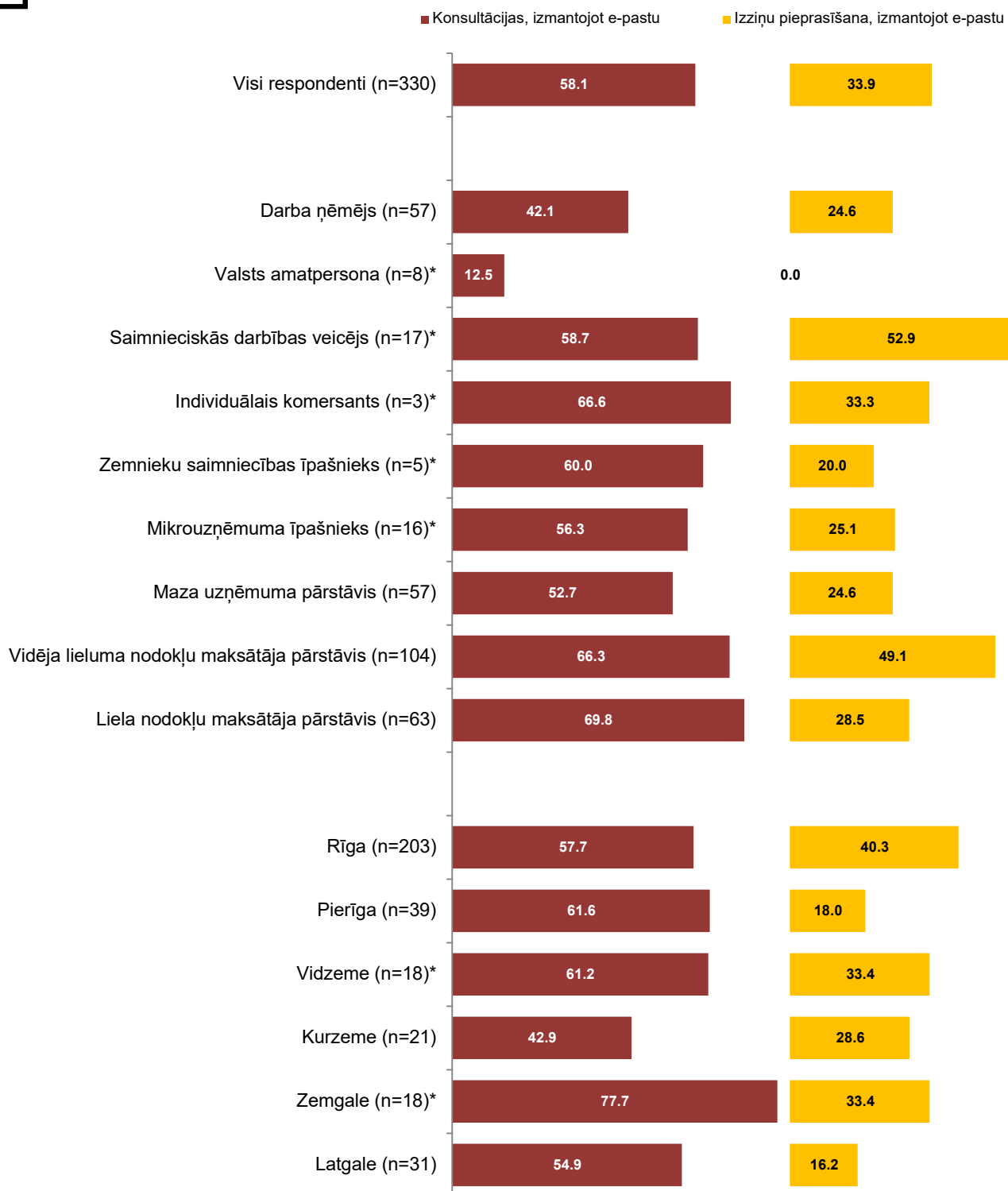
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar VID, izmantojot e-pastus

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.

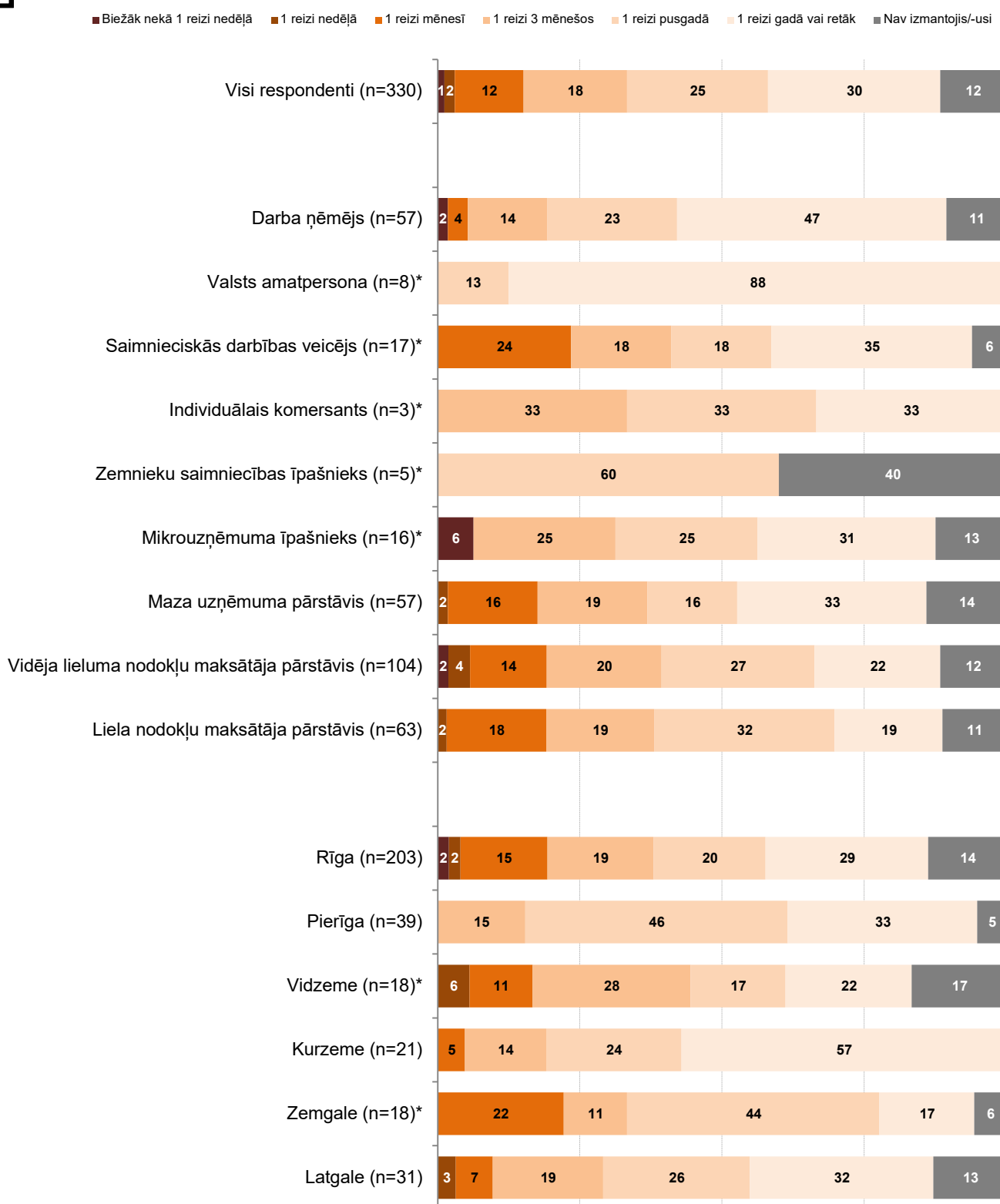
Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"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

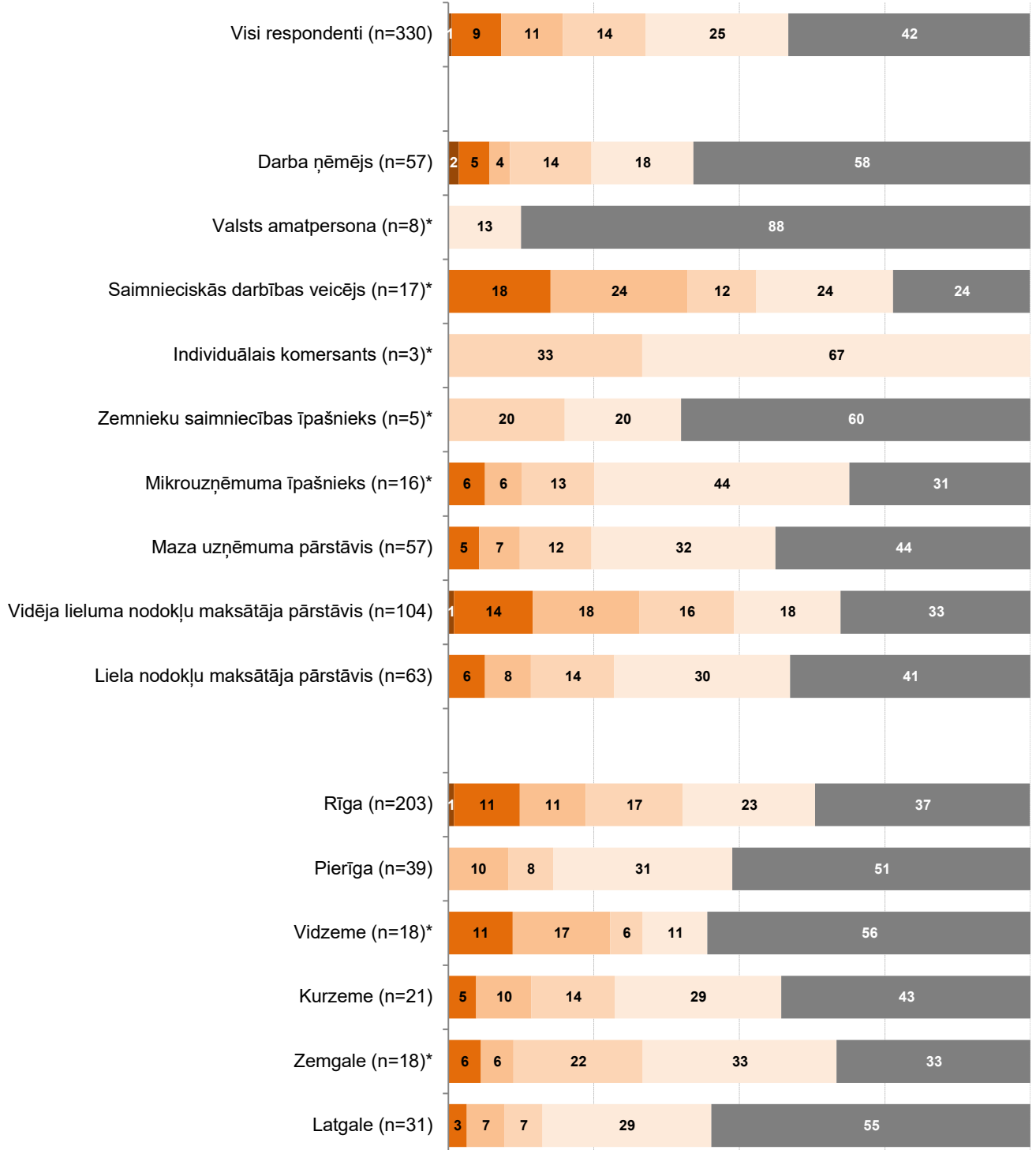
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID pakalpojumus: Saziņa, izmantojot e-pastus"

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



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

6. VID veikto nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu vērtējums

2020.gada novembrī veiktajā nodokļu maksātāju aptaujā respondentiem tika uzdoti jautājumi par VID īstenotajiem nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumiem un izmeklēšanas pasākumiem, kā arī tika lūgts novērtēt darbinieku kultūru un profesionalitāti to īstenošanas gaitā.

6.1. *Saskarsme ar VID nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumiem*

Saskaņā ar aptaujas datiem 44% respondentu norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā viņiem ir pieprasīts sniegt paskaidrojumu par iesniegtajām deklarācijām/ pārskatiem, 24% - ka tika veikta datu atbilstības pārbaude, 12% - ka tika veikta tematiskā pārbaude, 12% - ka tika veikti preventīvie nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi, 2% - ka tika veikts juridiskās personas nodokļu audits, 1% - ka nācās sniegt liecību kriminālprocesa ietvaros. Ar citiem pasākumiem saskārušies mazāk nekā 1% respondentu. Jāmin, ka 38% norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ne ar ko no minētā, un 2020.gadā tas tika minēts biežāk nekā pirms diviem gadiem (2018.: 34%).

6.2. *VID darbinieku kultūras un profesionalitātes nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā vērtējums*

Vērtējot VID darbinieku laipnību un pieklājību **nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu** laikā, apmierināti ar to bija 88% no respondentiem, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas bija veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus, bet neapmierināti – 2%. Vērtējumu (skalā no -3 līdz +3) vidējā vērtība bija +1.94.

Augsts vērtējums sniegts arī VID darbinieku godprātībai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā (apmierināti: 87%, neapmierināti: 3%). Vērtējumu vidējā vērtība bija +1.89.

Vairāk nekā 4/5 (83%) respondentu sniedza atzinīgu vērtējumu VID darbinieku atsaucībai un ieinteresētībai (kritiski: 7%). Vērtējumu vidējā vērtība: +1.61.

Salīdzinoši retāk respondenti bija atzinīgi noskaņoti, vērtējot darbinieku spēju saprotamā veidā izskaidrot konstatētos nodokļu nenomaksas riskus (pozitīvi: 78%, negatīvi: 6%). Vērtējumu vidējā vērtība: +1.52.

Savukārt pozitīvu vērtējumu VID darbinieku profesionalitātei un zināšanām sniedza 79% (kritiski vērtēja 6%). Vērtējumu vidējā vērtība: +1.49.

Jāatzīmē, ka, vērtējot VID darbinieku kultūru un profesionalitāti nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā, kopumā pozitīvāk noskaņoti bija lielo nodokļu maksātāju pārstāvji un respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Latgalē.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondentu vērtējums VID darbinieku kultūrai un profesionalitātei nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā ir nedaudz pasliktinājies.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Savukārt, vērtējot VID darbinieku kultūru un profesionalitāti, īstenojot **izmeklēšanas pasākumus**, 80% atzinīgi vērtēja darbinieku laipnību un pieklājību (kritiski: 10%, vidējā vērtība: +1.60), 70% - darbinieku godprātību (kritiski: 10%, vidējā vērtība: +1.60), 70% - darbinieku profesionalitāti un zināšanas (kritiski: 10%, vidējā vērtība: +1.20), 70% - darbinieku atsaucību un ieinteresētību (kritiski: 20%, vidējā vērtība: +0.90).

Ja salīdzina ar 2018.gadu, 2020.gadā iedzīvotāju vērtējums VID darbinieku kultūrai un profesionalitātei, īstenojot **izmeklēšanas pasākumus**, ir uzlabojies. Tiesa, nelielā respondentu skaita dēļ (2018: n=22; 2020.: n=10), secinājumi izdarāmi piesardzīgi.

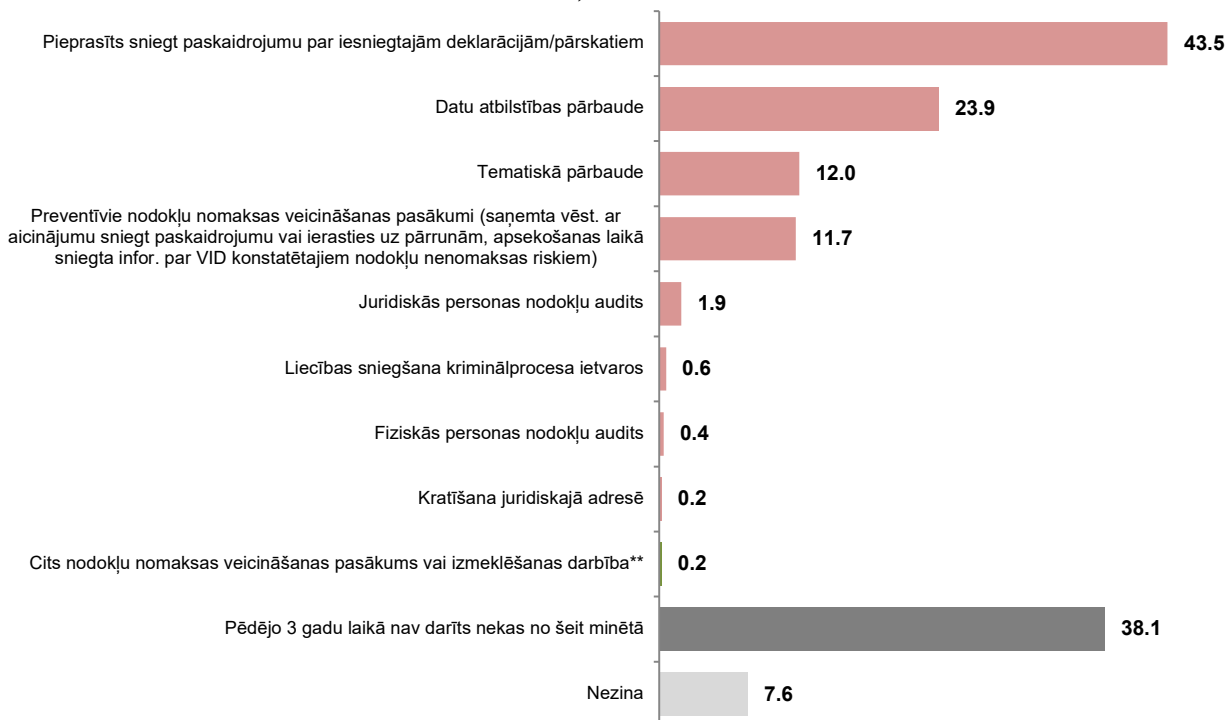
Lūgti sniegt vērtējumu **dokumentu kvalitātei** nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā, atzinīgi noskaņoti bija 82% aptaujāto nodokļu maksātāju, bet kritiski – 4%. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.54, kas ir sliktāks rādītājs nekā 2018.gadā, kad vidējā vērtība bija +1.73.

Biežāk nekā caurmērā pozitīvu vērtējumu dokumentu kvalitātei sniedza mikrouzņēmumu īpašnieki un respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Latgalē.

6. VID veikto nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu vērtējums

6.1. Saksarsme ar VID nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumiem

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

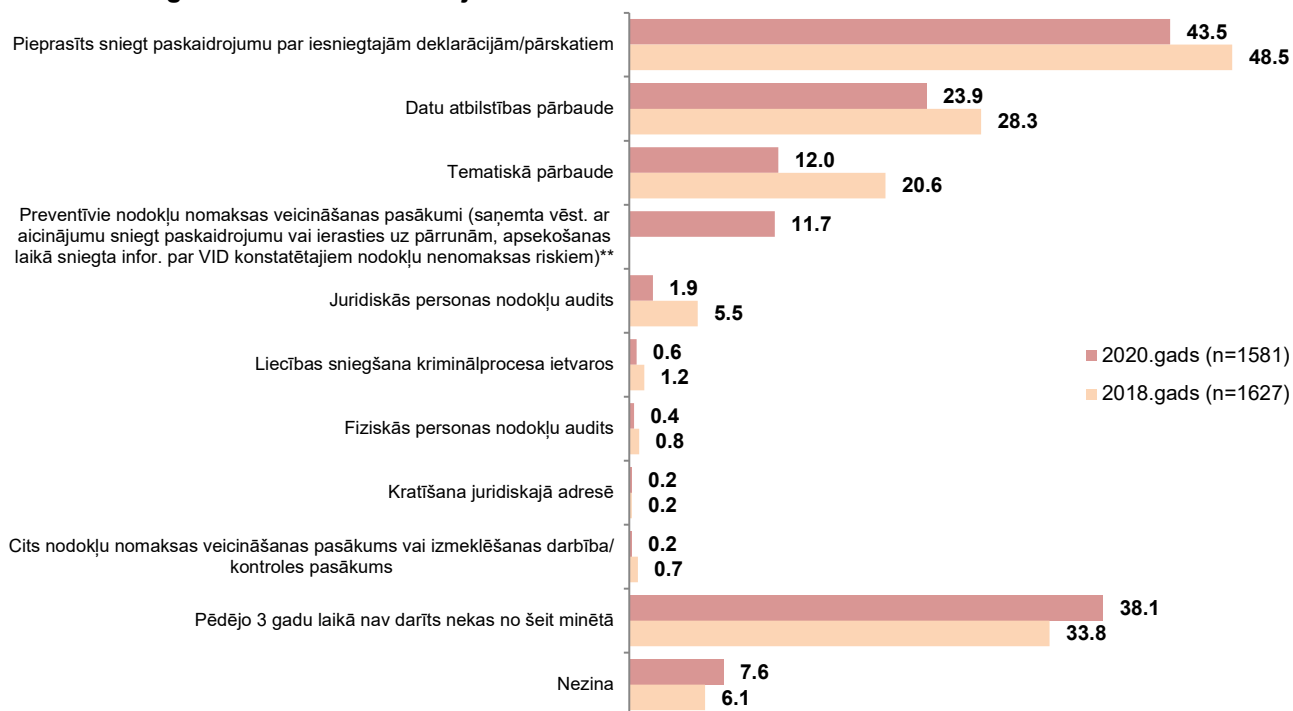


Bāze: visi respondenti, n=1581

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

**Kategorijā "Cits nodokļu nomaksas veicināšanas pasākums vai izmeklēšanas darbība" ietilpst (katra atbilde minēta 1 reizi): "apsekotas struktūrvienības"; "pārbaude NILLTFN"; "sabiedrībai ar valsts iestāžu lēmumiem ierobežotas darbības ar tai piederošiem finanšu līdzekļiem un nekustamo īpašumu".

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



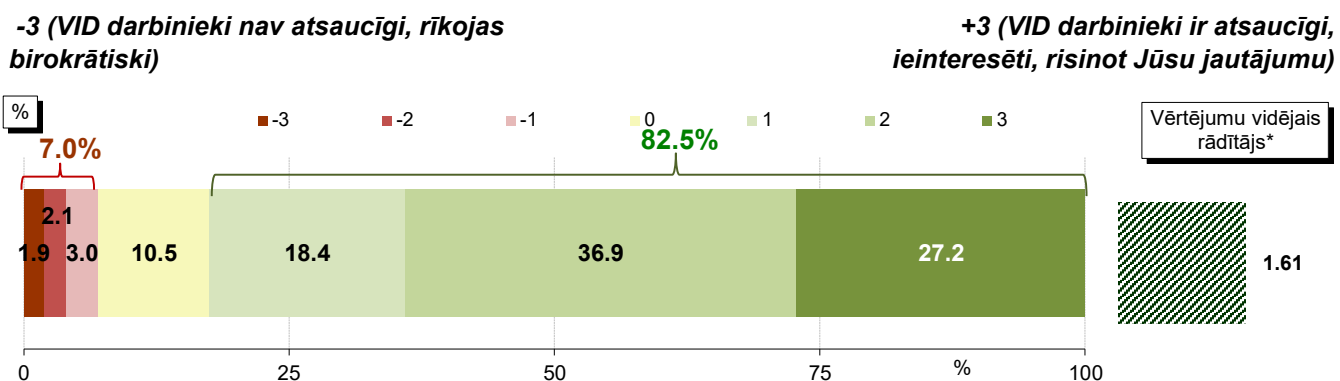
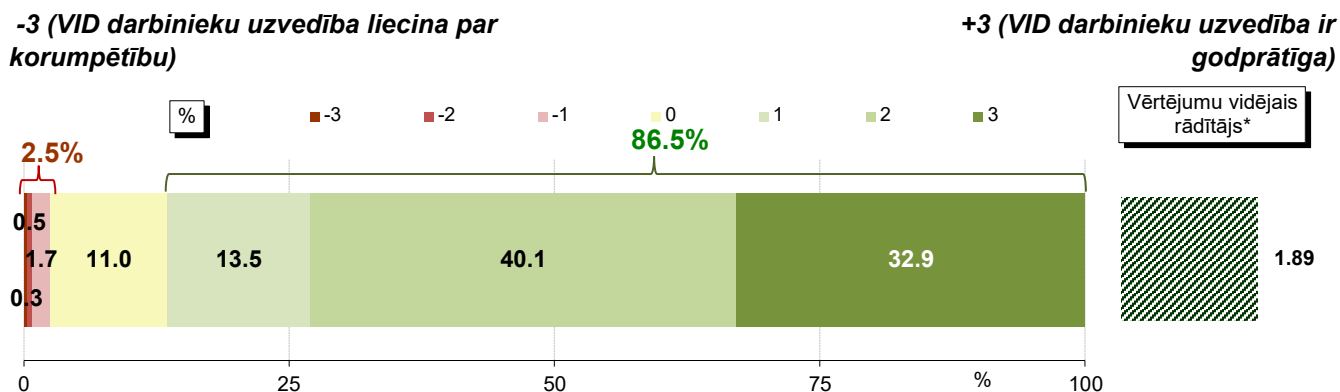
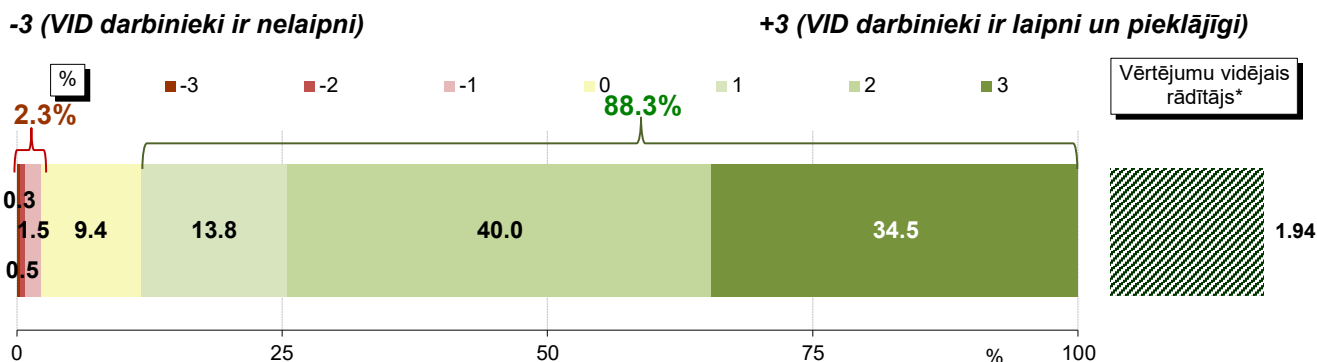
Bāzes: visi respondenti

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

**2018.gadā atbilde netika piedāvāta.

6.2. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"



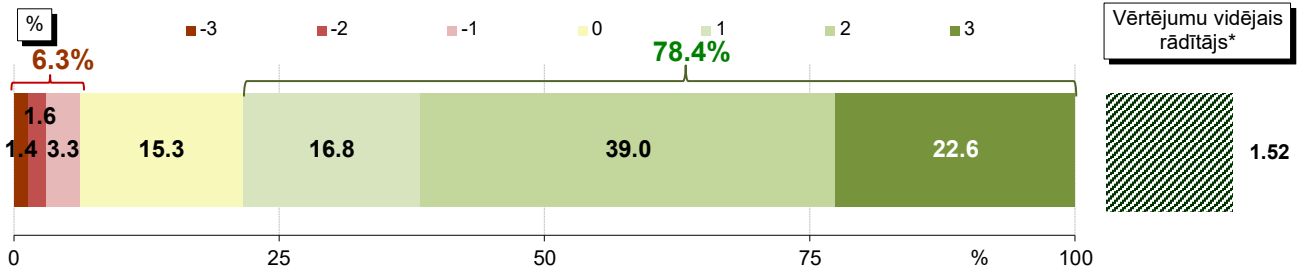
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

-3 (VID darbinieki neizskaidro konstatētos nodokļu nenomaksas riskus)

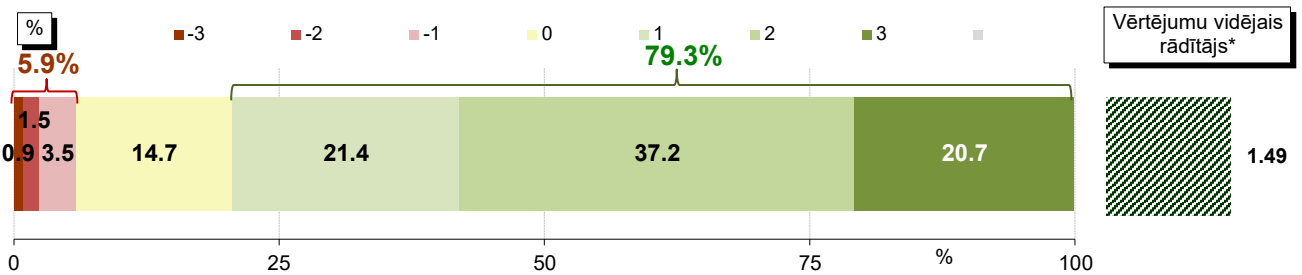
+3 (VID darbinieki saprotamā veidā izskaidro konstatētos nodokļu nenomaksas riskus)



Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus, n=858

-3 (VID darbinieki nerīkojas profesionāli un nav zinoši)

+3 (VID darbinieki rīkojas profesionāli un ir zinoši)



Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus, n=858

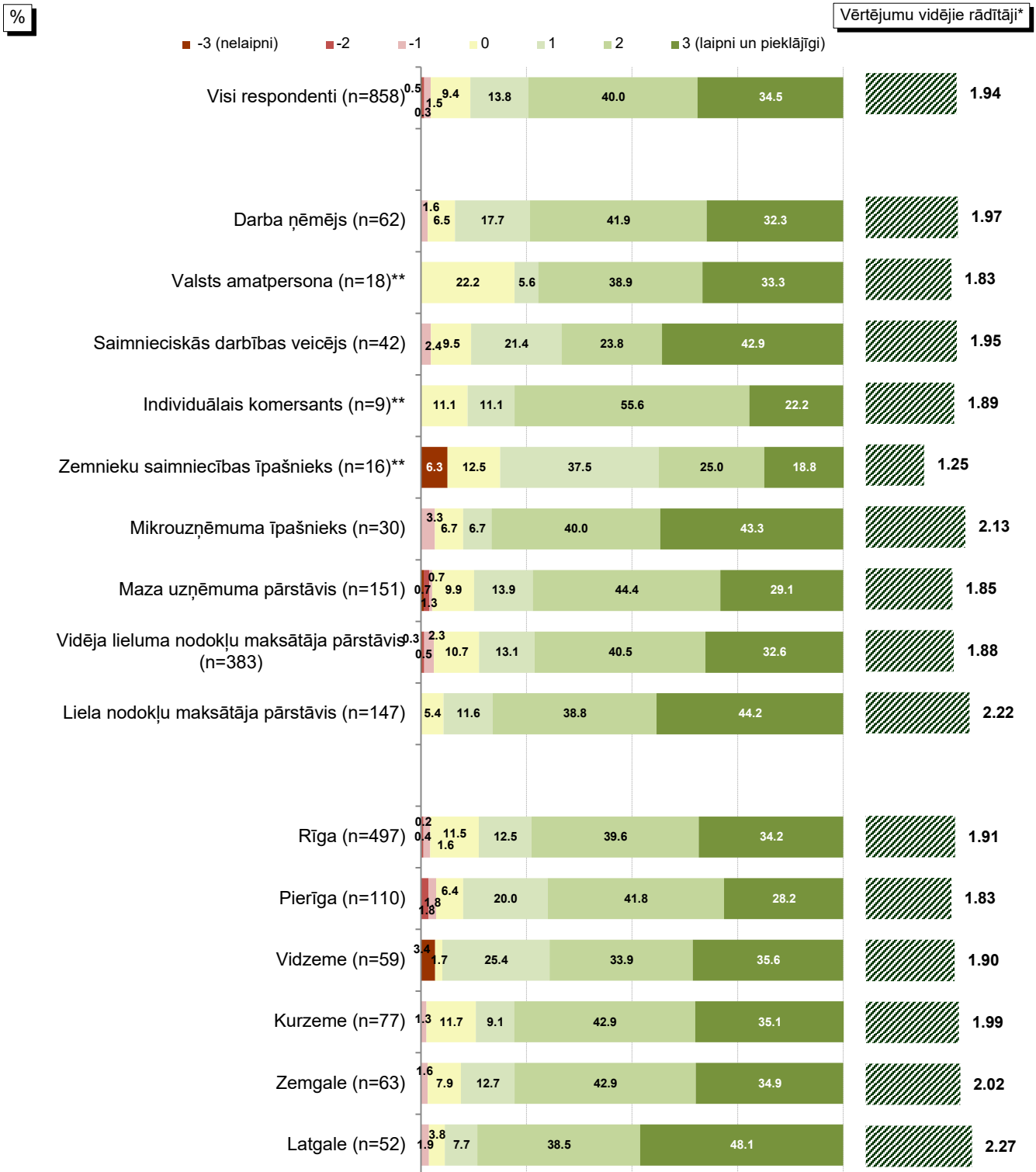
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

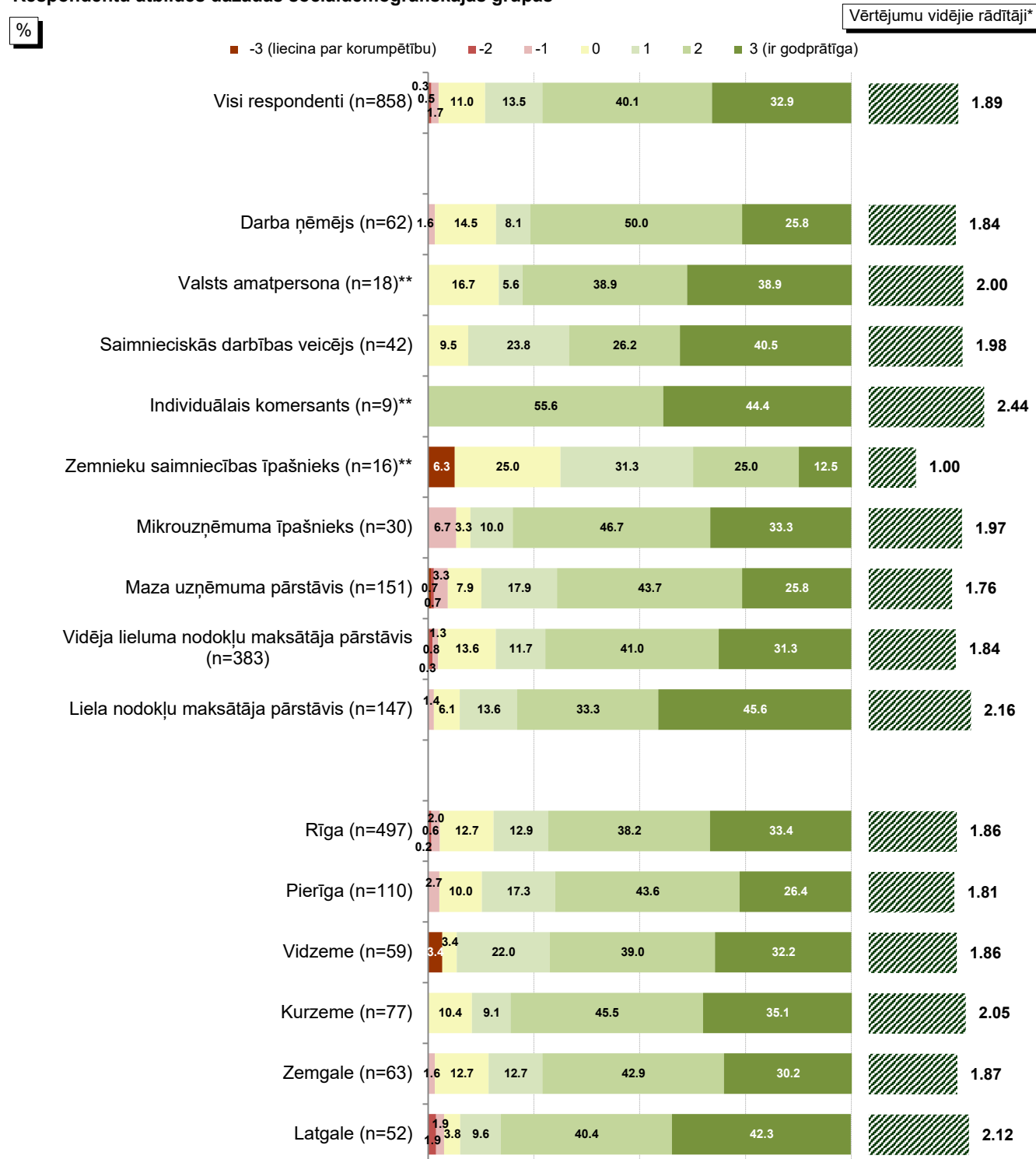
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU GODPRĀTĪBA NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas 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 preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

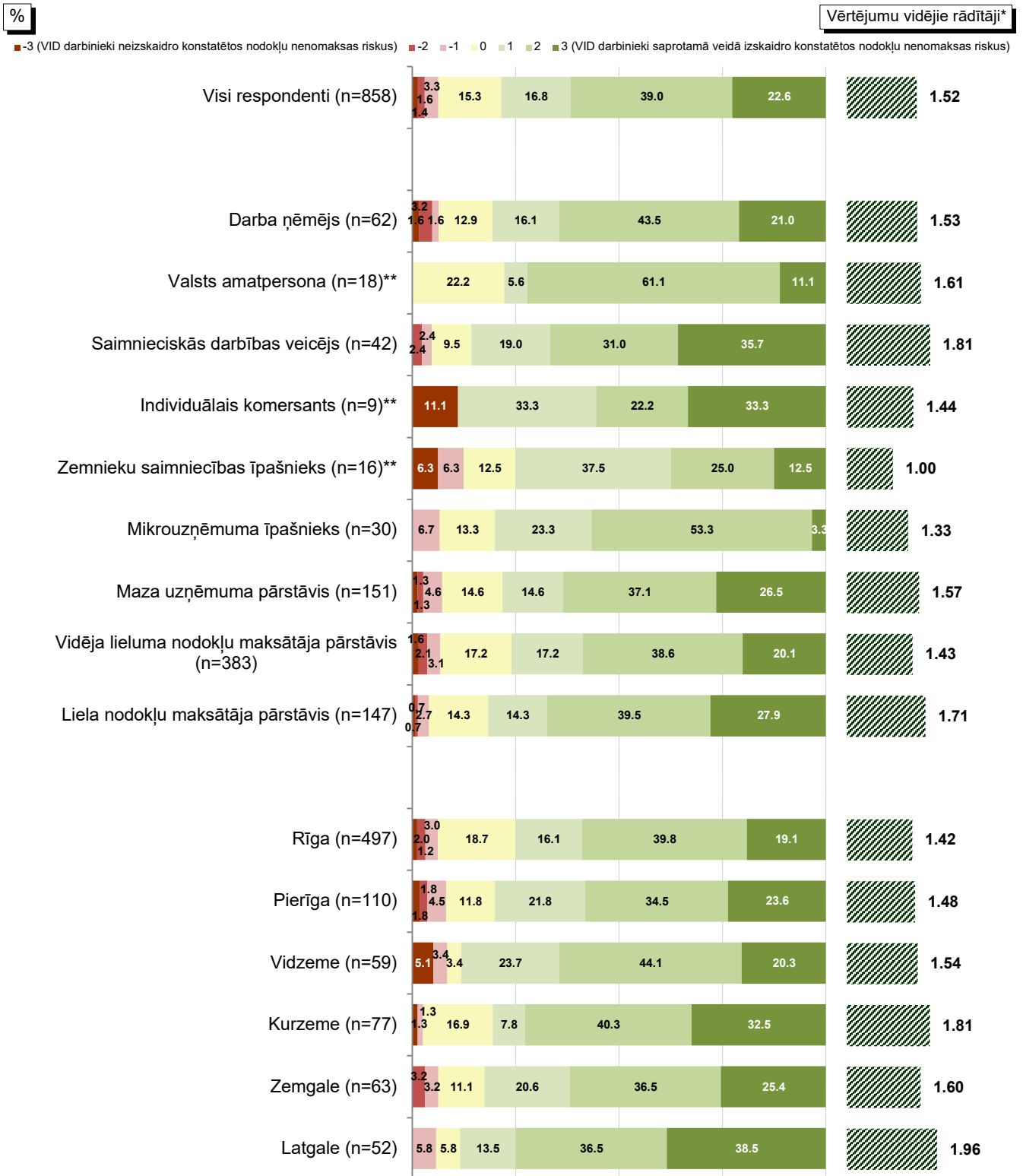
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU KOMUNIKĀCIJA NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

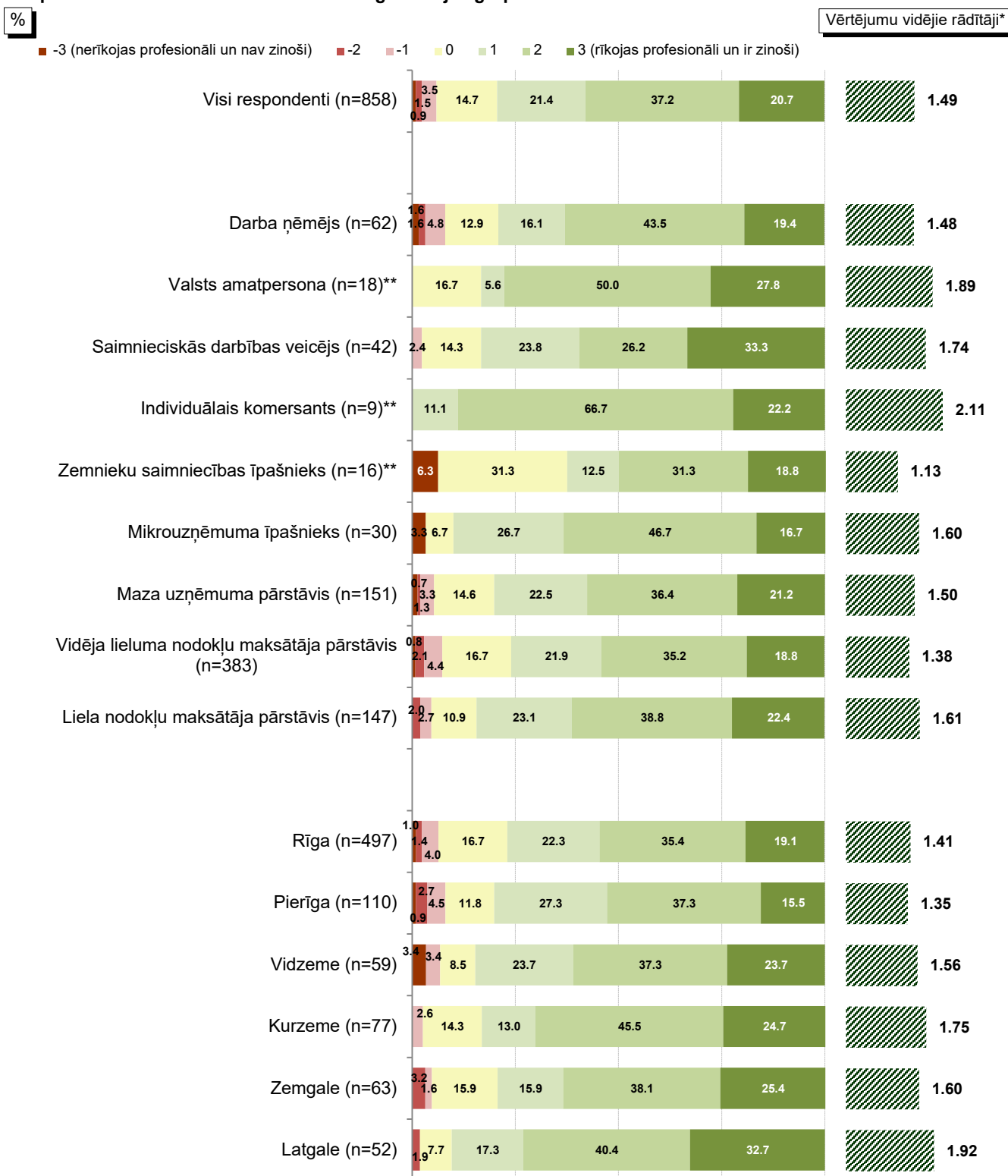
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus

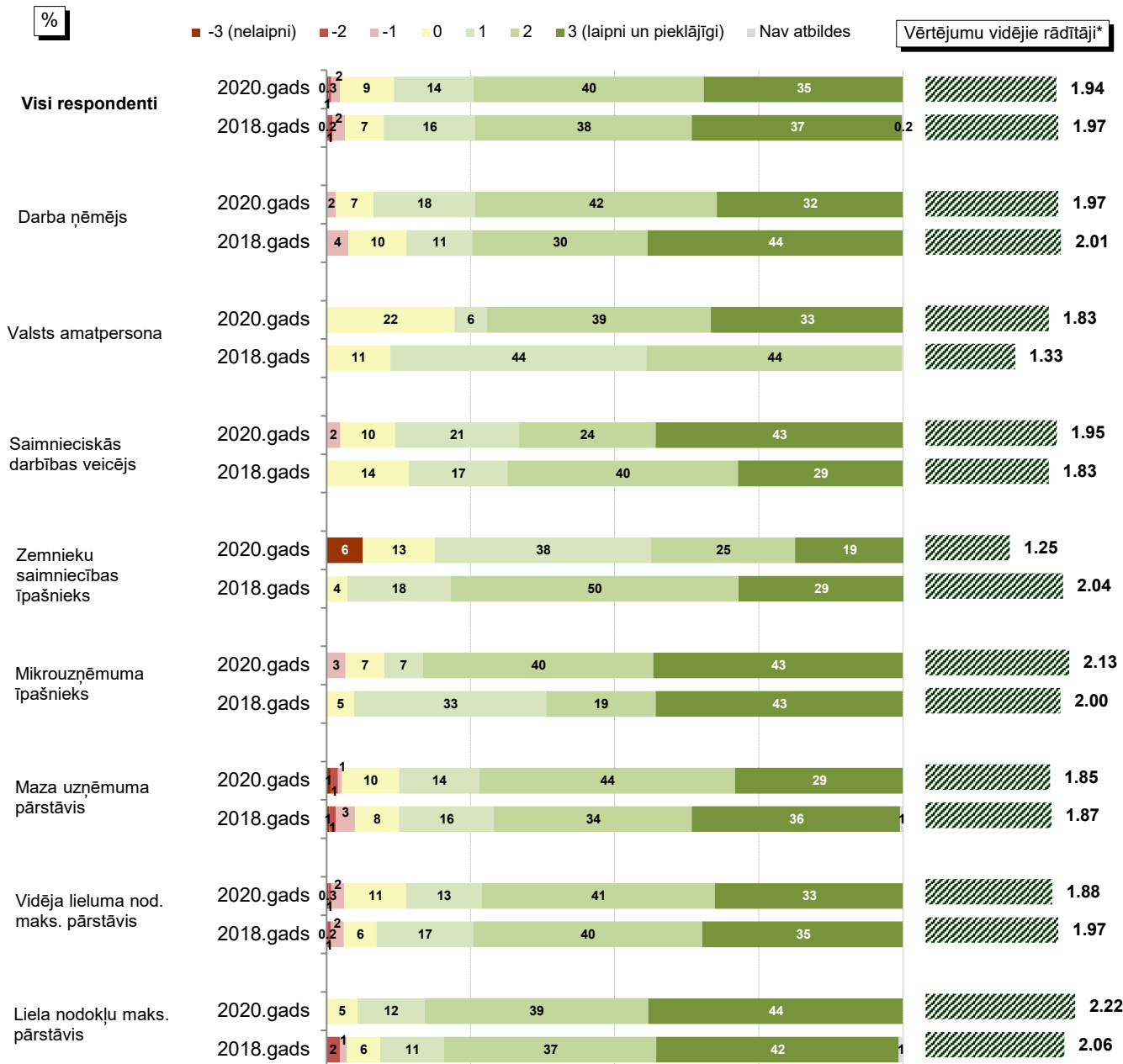
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

*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 preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

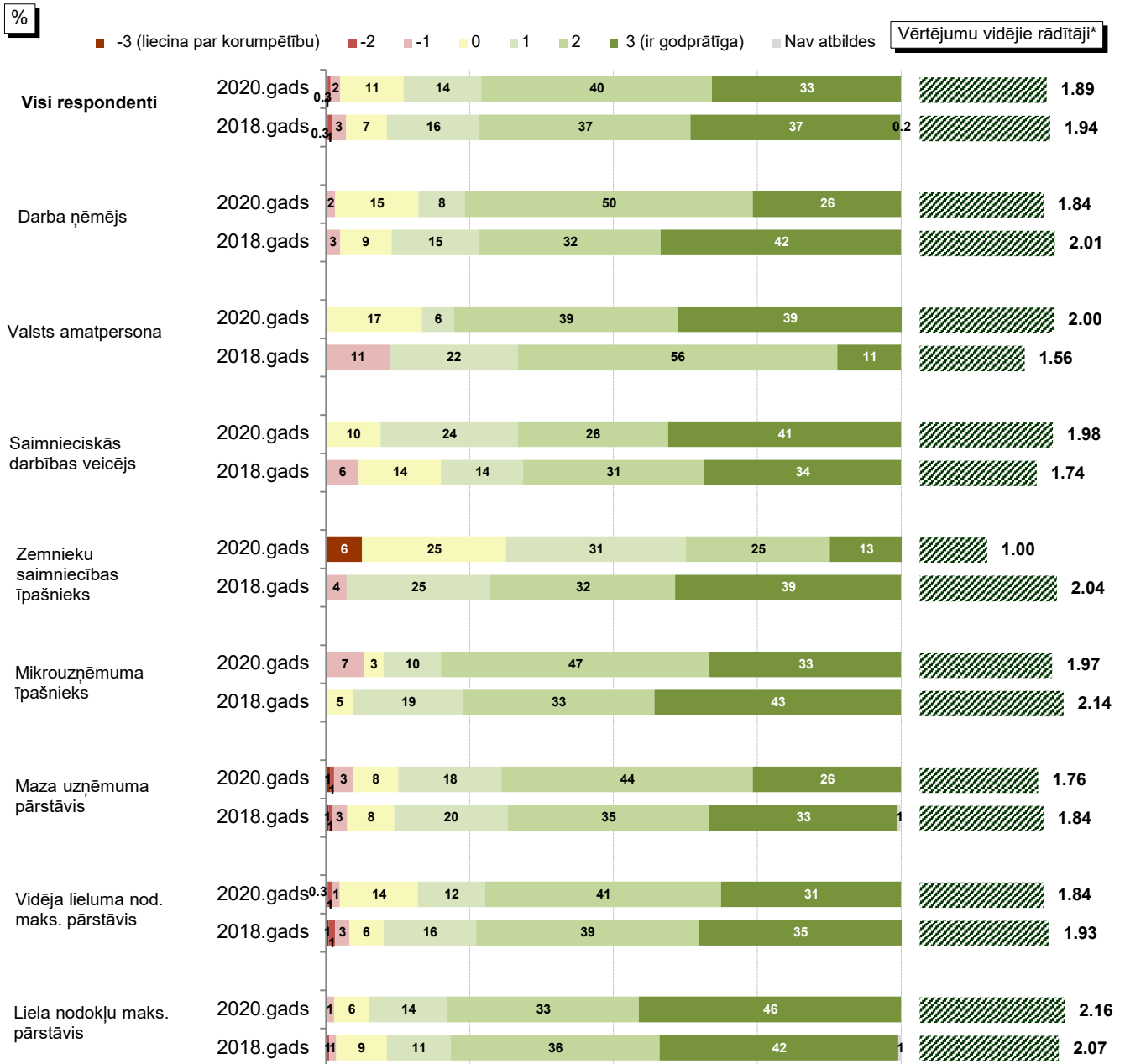
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU GODPRĀTĪBA NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

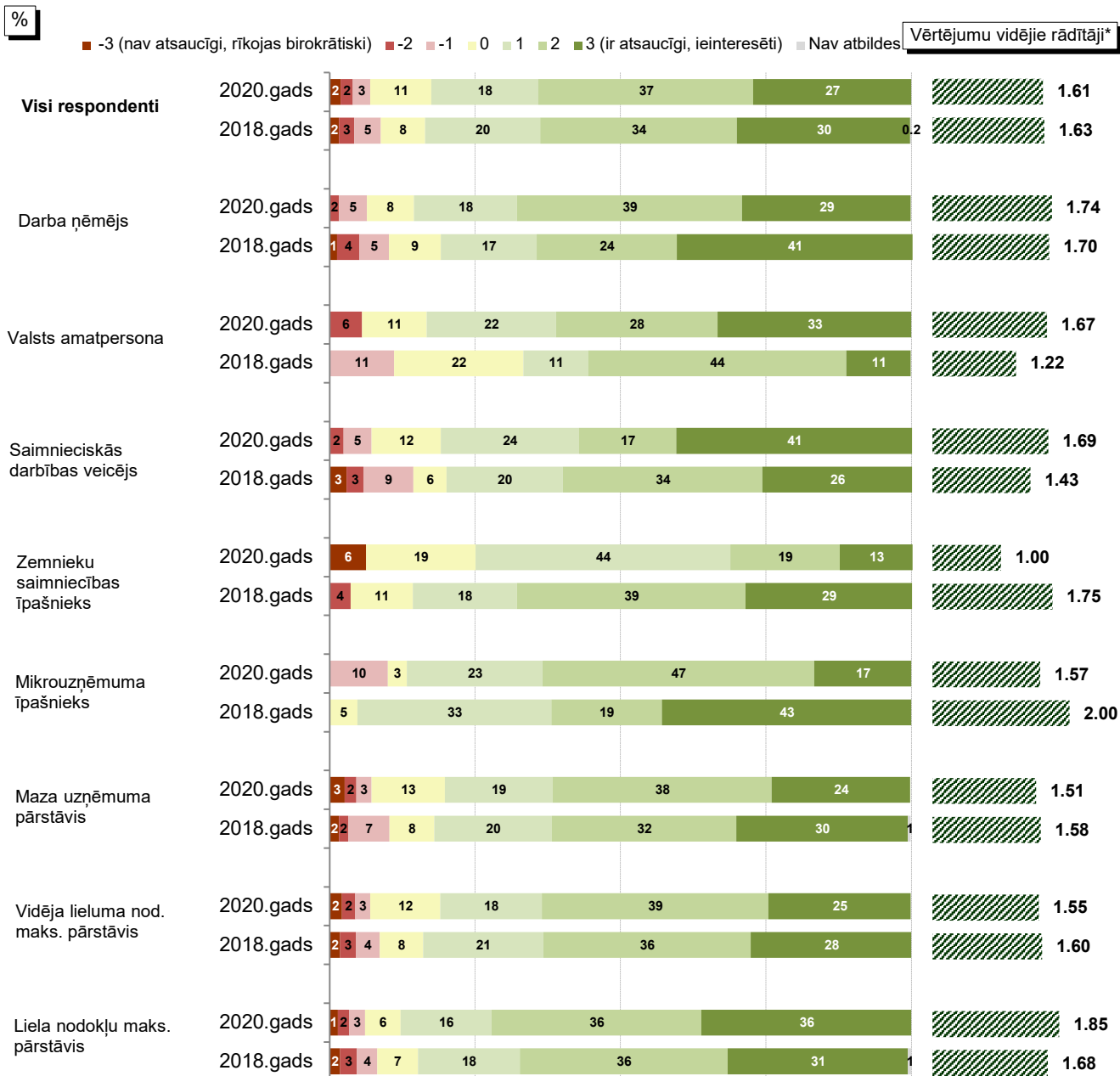
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

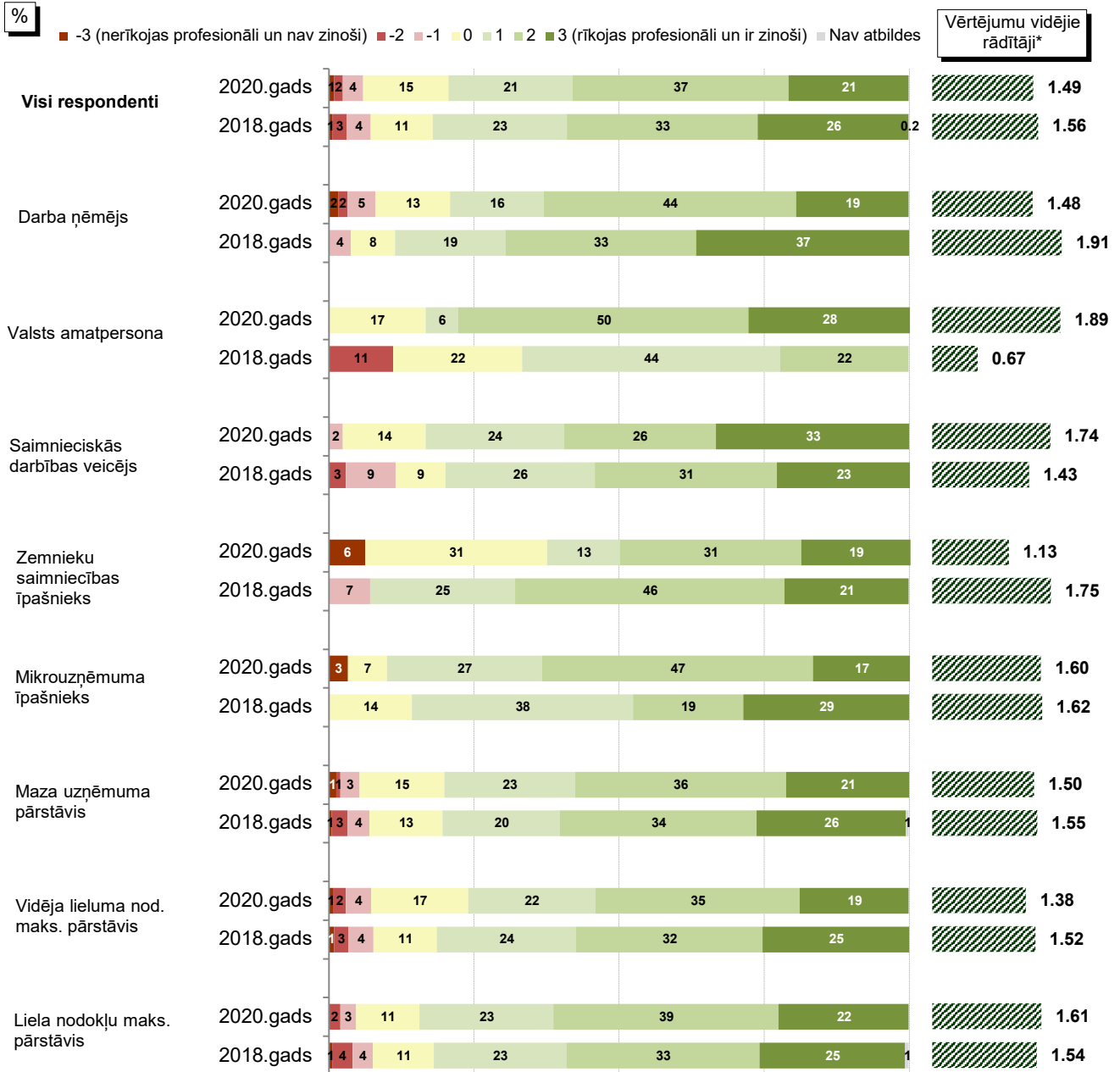
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

VID DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE NODOKĻU NOMAKSAS VEICINĀŠANAS PASĀKUMU LAIKĀ

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

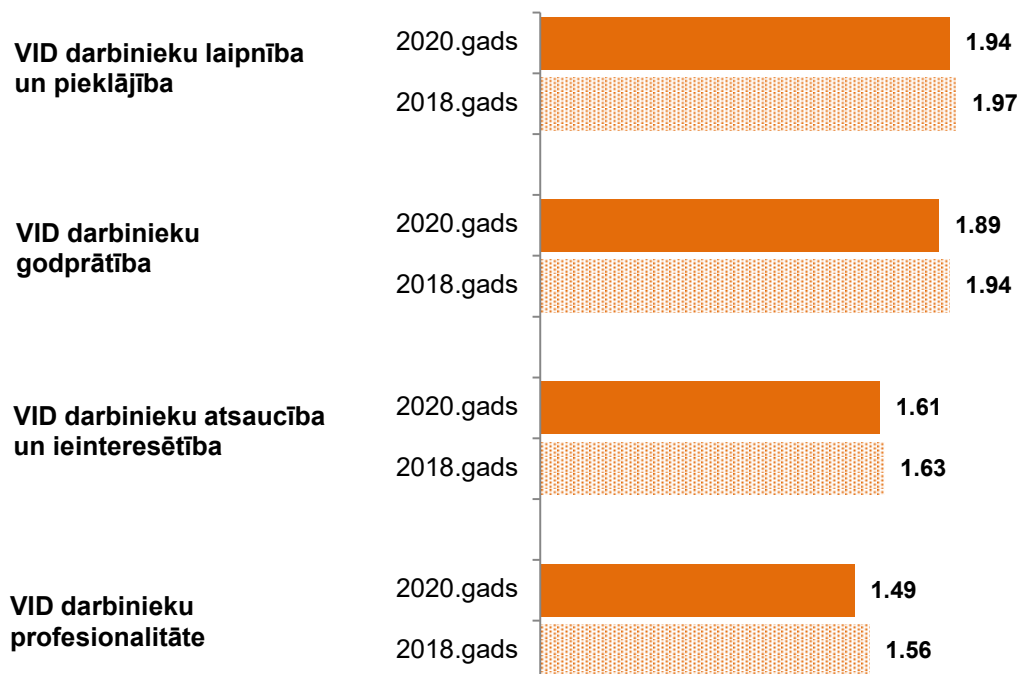
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes u.tml. ?"

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



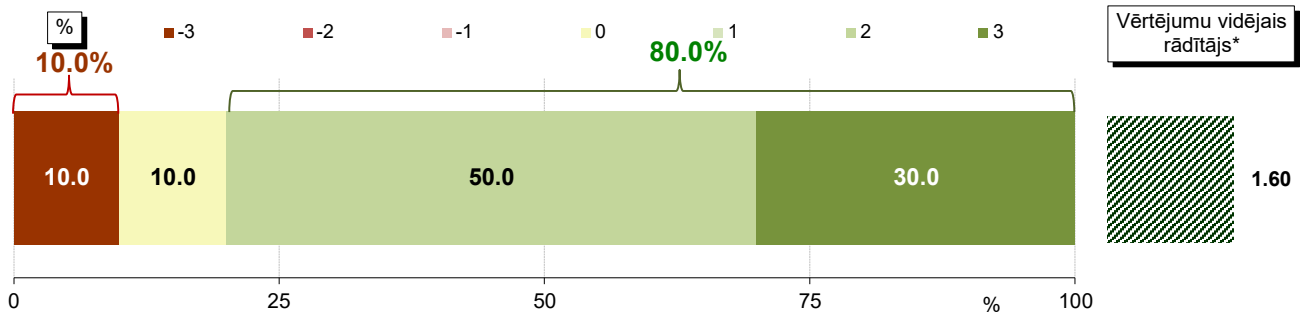
Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veiktas izmeklēšanas darbības: liecības sniegšana, kratīšana u.tml.?"

-3 (VID darbinieki ir nelaiņi)

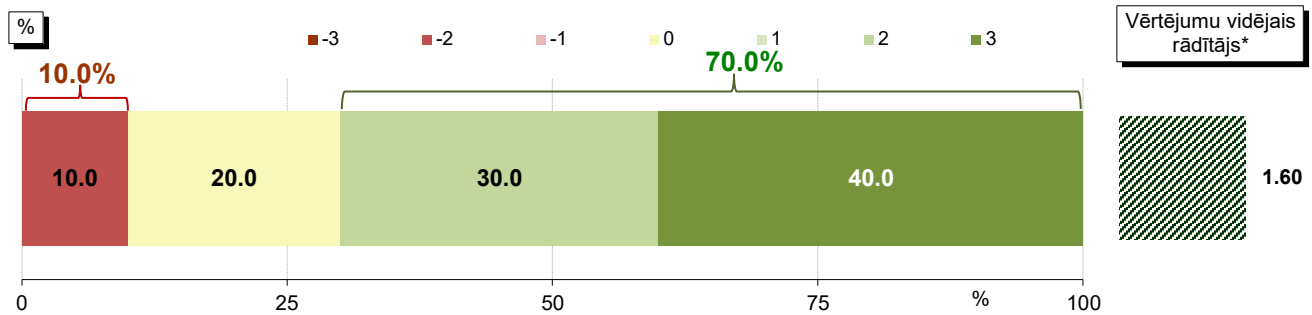
+3 (VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādas izmeklēšanas darbības, n=10

-3 (VID darbinieku uzvedība liecina par korumpētību)

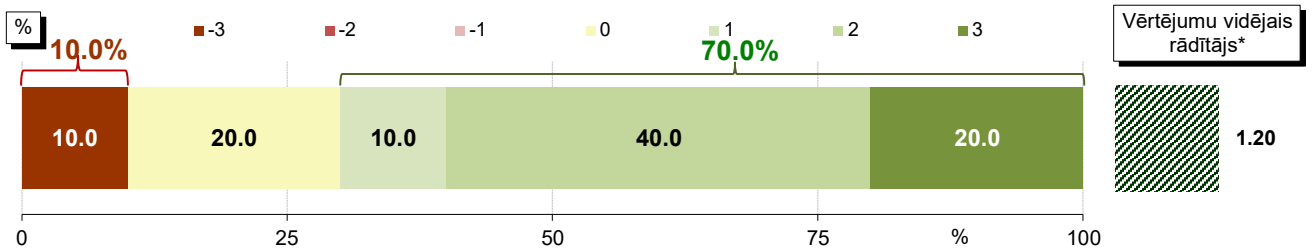
+3 (VID darbinieku uzvedība ir godprātīga)



Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādas izmeklēšanas darbības, n=10

-3 (VID darbinieki nerīkojas profesionāli un nav zinoši)

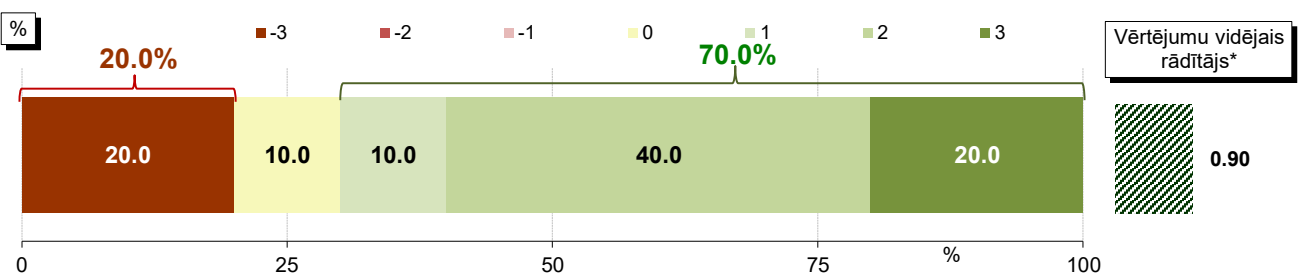
+3 (VID darbinieki rīkojas profesionāli un ir zinoši)



Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādas izmeklēšanas darbības, n=10

-3 (VID darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski)

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



Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādas izmeklēšanas darbības, n=10

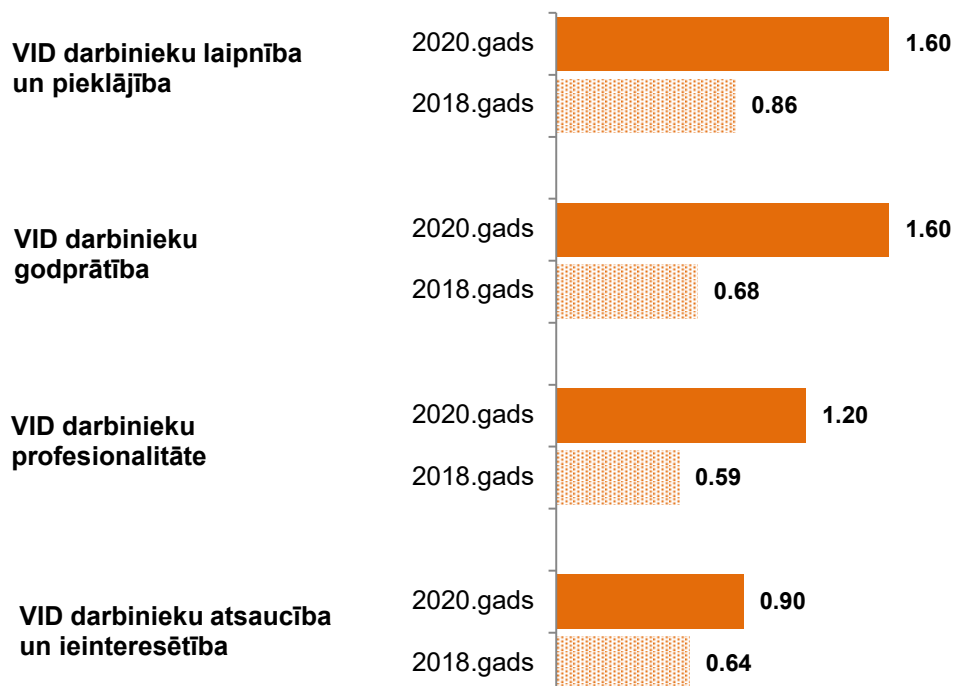
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veiktas izmeklēšanas darbības: liecības sniegšana, kratīšana u.tml. ?"

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



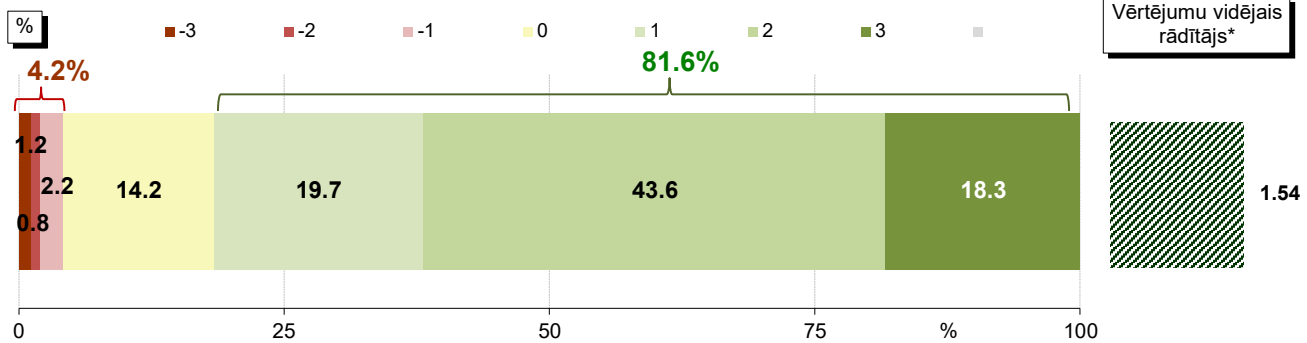
Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo trīs gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas kādas izmeklēšanas darbības un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Vērtējums dokumentu kvalitātei nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu laikā

"Kā Jūs kopumā novērtētu VID darbinieku sastādīto dokumentu kvalitāti Jūsu uzņēmumā realizēto nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu un/ vai izmeklēšanas darbību laikā?"

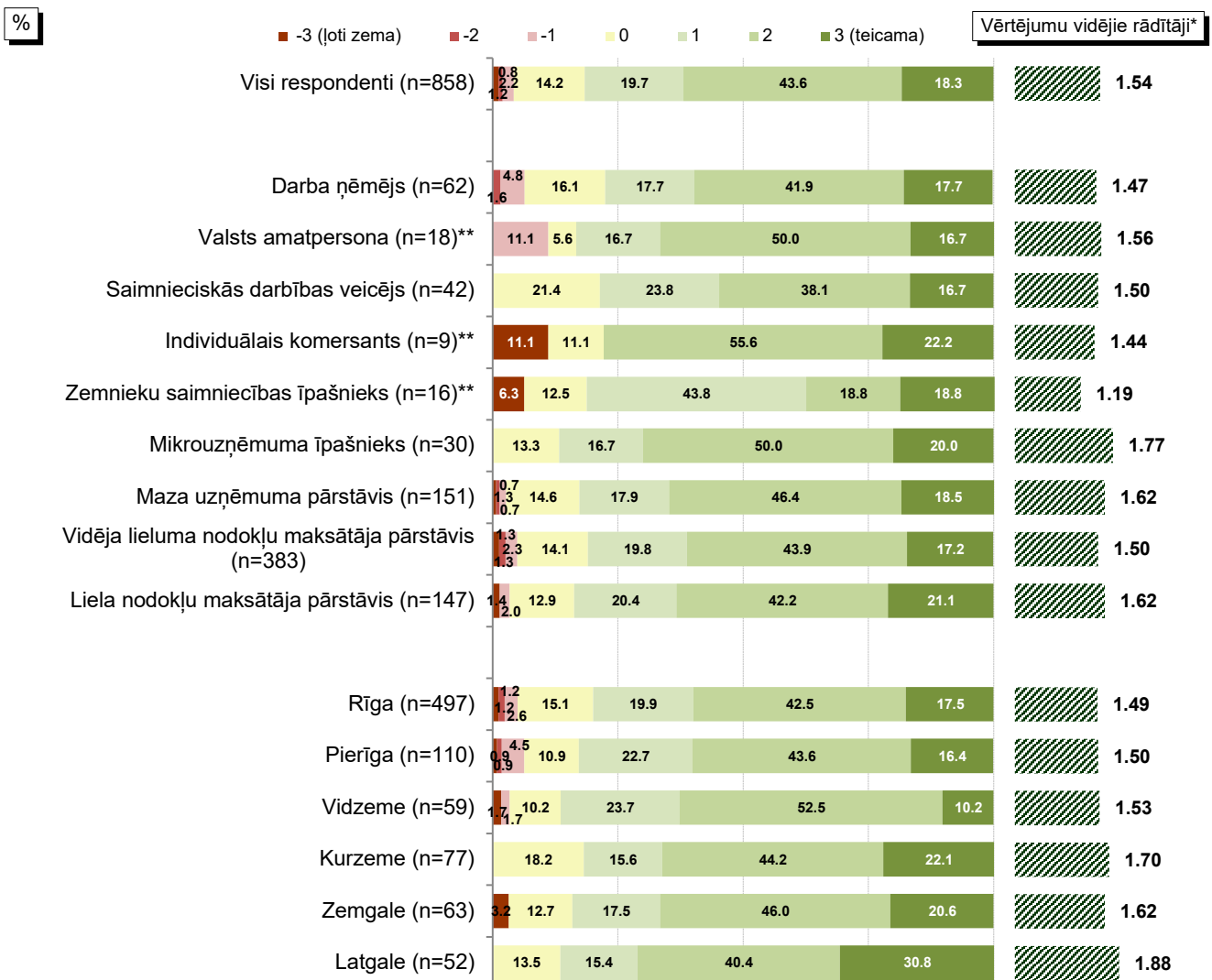
-3 (Dokumentu kvalitāte ir ļoti zema)

+3 (Dokumentu kvalitāte ir teicama)



Bāze: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus vai izmeklēšanas darbības, n=858

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus vai izmeklēšanas darbības

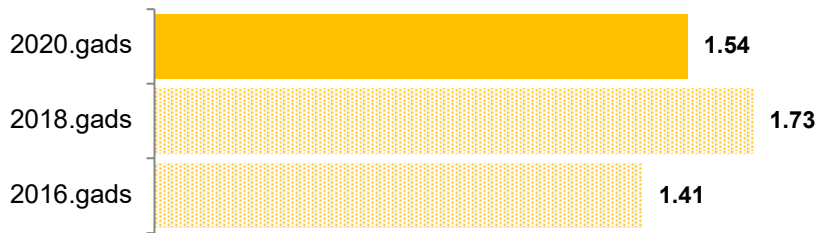
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

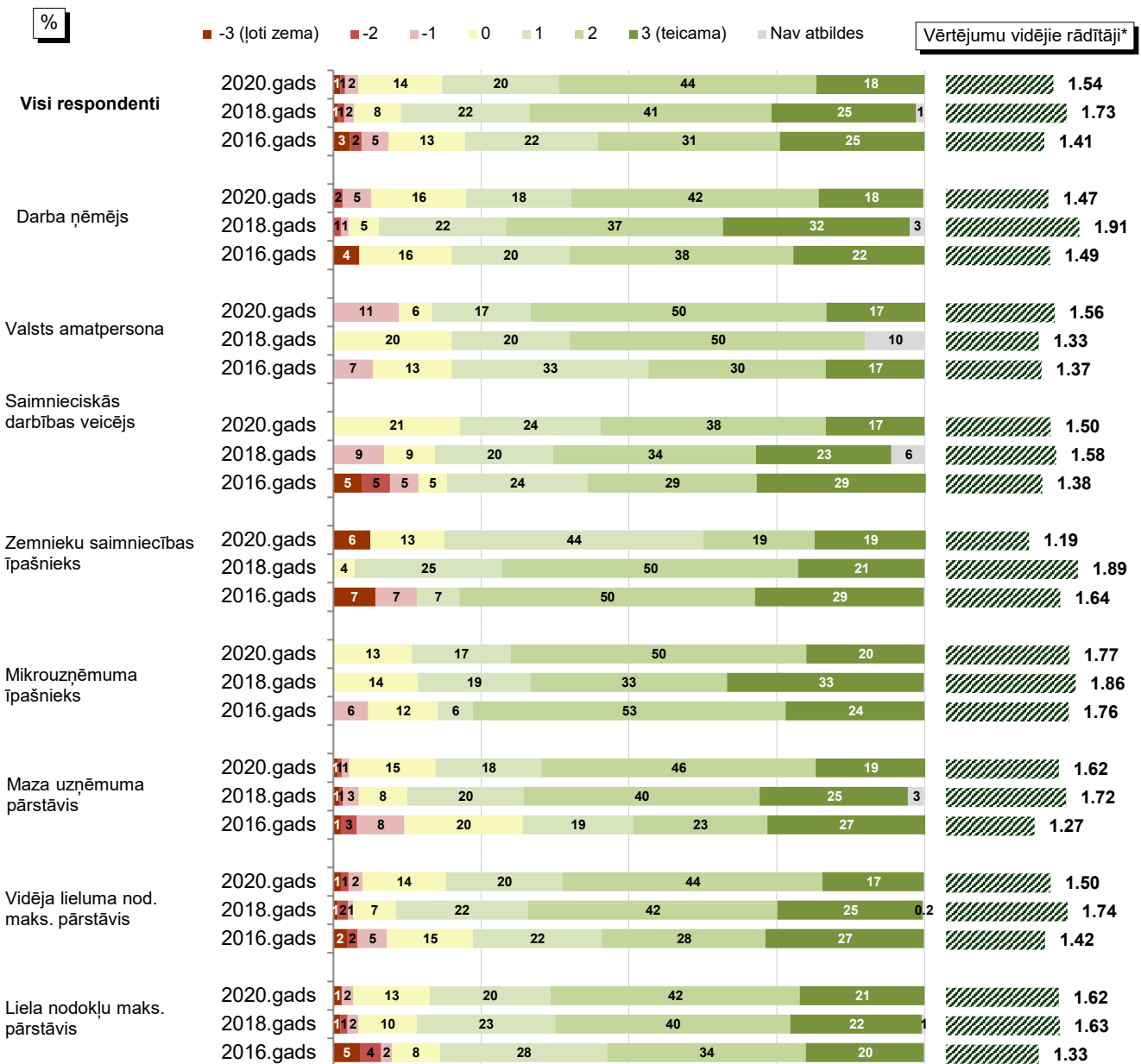
"Kā Jūs kopumā novērtētu VID darbinieku sastādīto dokumentu kvalitāti Jūsu uzņēmumā realizēto nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu un/ vai izmeklēšanas darbību laikā?"

**2016., 2018. un 2020.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 nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus vai izmeklēšanas darbības un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuriem vai kuru pārstāvētajā uzņēmumā pēdējo 3 gadu laikā VID amatpersonas ir veikušas nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumus
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

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

7. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem, VID pakalpojumiem

2020.gada novembrī veiktajā pētījumā respondentiem lūdza raksturot savus pašreizējos un vēlamos informācijas avotus par nodokļu administrēšanas jautājumiem, raksturot, kādas informācijas vietas pieņem, kā arī novērtēt saziņas iespējas ar VID.

Raksturojot savus **pašreizējos informācijas avotus par nodokļu administrēšanas jautājumiem**, visbiežāk respondenti minēja VID mājaslapu internetā (64%). To, ka informāciju iegūst citos interneta resursos (www.likumi.lv, www.latvija.lv, ministriju mājaslapas u.c.), norādīja 48%, VID konsultatīvo tālruni minēja 33%, plašsaziņas līdzekļus – 32%, specializētos lietvežu/ grāmatvežu žurnālus – 25%, profesionālos maksas seminārus – 23%, VID sūtīto informāciju par jaunumiem nodokļu jomā – 22%, bet jautājumu uzdošanu EDS – 17%. Citi avoti nosaukti retāk.

Salīdzinot ar 2018.gadu, vērojams, ka 2020.gadā respondenti nedaudz biežāk norādīja, ka informāciju iegūst VID mājaslapā internetā (2018.: 61%; 2020.: 64%).

Lūgti raksturot, kādā veidā viņi labprātāk **iegūtu informāciju no VID par nodokļu administrēšanu**, visbiežāk respondenti nosauca VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (68%). 59% minēja VID mājaslapu internetā, 36% informāciju vēlētos iegūt savā e-pastā, izmantojot iespēju VID mājaslapā "Pieteikšanās VID jaunumiem", 33% - zvanot uz VID konsultatīvo tālruni, 27% - VID organizētajos bezmaksas tiešsaistes semināros, 19% - plašsaziņas līdzekļos, 18% - specializētajos lietvežu/ grāmatvežu žurnālos, 12% - VID organizētajos bezmaksas klātienē semināros, 11% - konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros/ Valsts un pašvaldības vienotajos klientu apkalpošanas centros. Citas atbildes minētas retāk.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti biežāk norādīja, ka informāciju vēlētos iegūt VID EDS (2018.: 65%; 2020.: 68%), VID mājaslapā (2018.: 55%; 2020.: 59%) un zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000 (2018.: 29%; 2020.: 33%).

Lūgti novērtēt **informācijas par VID pakalpojumiem pieejamību**, 69% to vērtēja atzinīgi, bet 9% - kritiski. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +1.10.

Biežāk nekā caurmērā atzinīgi informācijas par VID pakalpojumiem pieejamību vērtēja valsts amatpersonas un mikrouzņēmumu īpašnieki.

Lūgti paskaidrot, kur un kāpēc **informācija nav bijusi atrodama, uztverama** u.c. (šis bija t.s. "atvērtais" jautājums, kurā atbilžu varianti netika piedāvāti), visbiežāk respondenti atzina, ka informācija ir nepārskatāma, tajā ir grūti orientēties, kaut ko atrast (42%). 14% atbildēja, ka informācija ir formāla (tikai likuma panti bez skaidrojuma), 12% - ka tā ir sarežģīta, grūti saprotama, 10% - ka tā ir nepietiekama. Citi iemesli minēti retāk.

Norādot, kādas **informācijas par nodokļu administrēšanas jautājumiem viņiem pietrūkst** (šis bija t.s. "atvērtais" jautājums, kurā atbilžu varianti netika piedāvāti), 31%

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

aptaujāto nodokļu maksātāju norādīja, ka informācijas pašlaik ir pietiekami, bet 48% atturējās atbildēt uz šo jautājumu.

5% respondentu norādīja, ka pietrūkst informācijas par izmaiņām, jauninājumiem, 4% - ka trūkst skaidrojumu, piemēru un metodisko materiālu, 2% - ka trūkst pārskatāmas, skaidras un saprotamas informācijas, 2% - ka trūkst informācijas par nodokļiem un to piemērošanu. Citas atbildes minētas retāk.

Jāmin, ka 2020.gadā respondenti nedaudz biežāk nekā 2018.gadā atbildēja, ka viņiem pietrūkst informācijas par izmaiņām, jauninājumiem.

Raksturojot, kādas **saziņas iespējas** pēdējā gada laikā viņi ir izmantojuši, 66% norādīja, ka ir meklējuši informāciju VID mājaslapā, 44% - ka ir meklējuši publiski pieejamo informāciju citos avotos, 12% - ka ir izmantojuši iespēju pieteikties uz VID jaunumiem VID mājaslapā sadaļā „Pieteikšanās VID jaunumiem”, 10% - ka ir izmantojuši iespēju telefoniski pieteikties klātienes VID apmeklējumam noteiktā laikā (pieraksta tālrunis 67120005), 7% - ka ir izmantojuši iespēju VID mājaslapā elektroniski pieteikties uz padziļināto konsultāciju noteiktā VID klientu apkalpošanas centrā un laikā, 7% - ka ir uzdevuši jautājumu VID virtuālajam asistentam Tomam, 2% - ka ir izmantojuši iespēju uzdot jautājumus VID sociālajos tīklos.

Vērtējot **dažādas iespējas sazināties ar VID**, pozitīvi (atbildes *“pilnīgi apmierina”* un *“drīzāk apmierina”*) iespēju sameklēt informāciju VID mājaslapā vērtēja 76% (85% no tiem, kuri šo iespēju izmantojuši), iespēju pieteikties uz VID jaunumiem VID mājaslapā sadaļā „Pieteikšanās VID jaunumiem” atzinīgi vērtēja 66% (92% no tiem, kuri šo iespēju izmantojuši), iespēju VID mājaslapā elektroniski pieteikties uz padziļināto konsultāciju noteiktā VID klientu apkalpošanas centrā un laikā – 60% (91% no tiem, kuri šo iespēju izmantojuši), iespēju telefoniski pieteikties klātienes VID apmeklējumam noteiktā laikā (pieraksta tālrunis 67120005) – 59% (89% no tiem, kuri šo iespēju izmantojuši), publiski pieejamo informāciju citos avotos – 58% (71% no tiem, kuri šo iespēju izmantojuši), iespēju uzdot jautājumus VID sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, instagram.com, linkedin) – 36% (74% no tiem, kuri šo iespēju izmantojuši), iespēju uzdot jautājumus VID virtuālajam asistentam Tomam – 35% (52% no tiem, kuri šo iespēju izmantojuši).

Jāatzīmē, ka 2020.gadā, salīdzinot ar 2018.gadu, apmierinātība ar saziņas iespējām ir samazinājusies.

Vērtējot **VID informāciju par jaunumiem**, 25% atzina to par pietiekamu (no respondentiem, kuri informāciju saņem: 38%), 18% - par skaidru (no respondentiem, kuri informāciju saņem: 27%), bet 12% - par savlaicīgi atsūtītu (no respondentiem, kuri informāciju saņem: 18%).

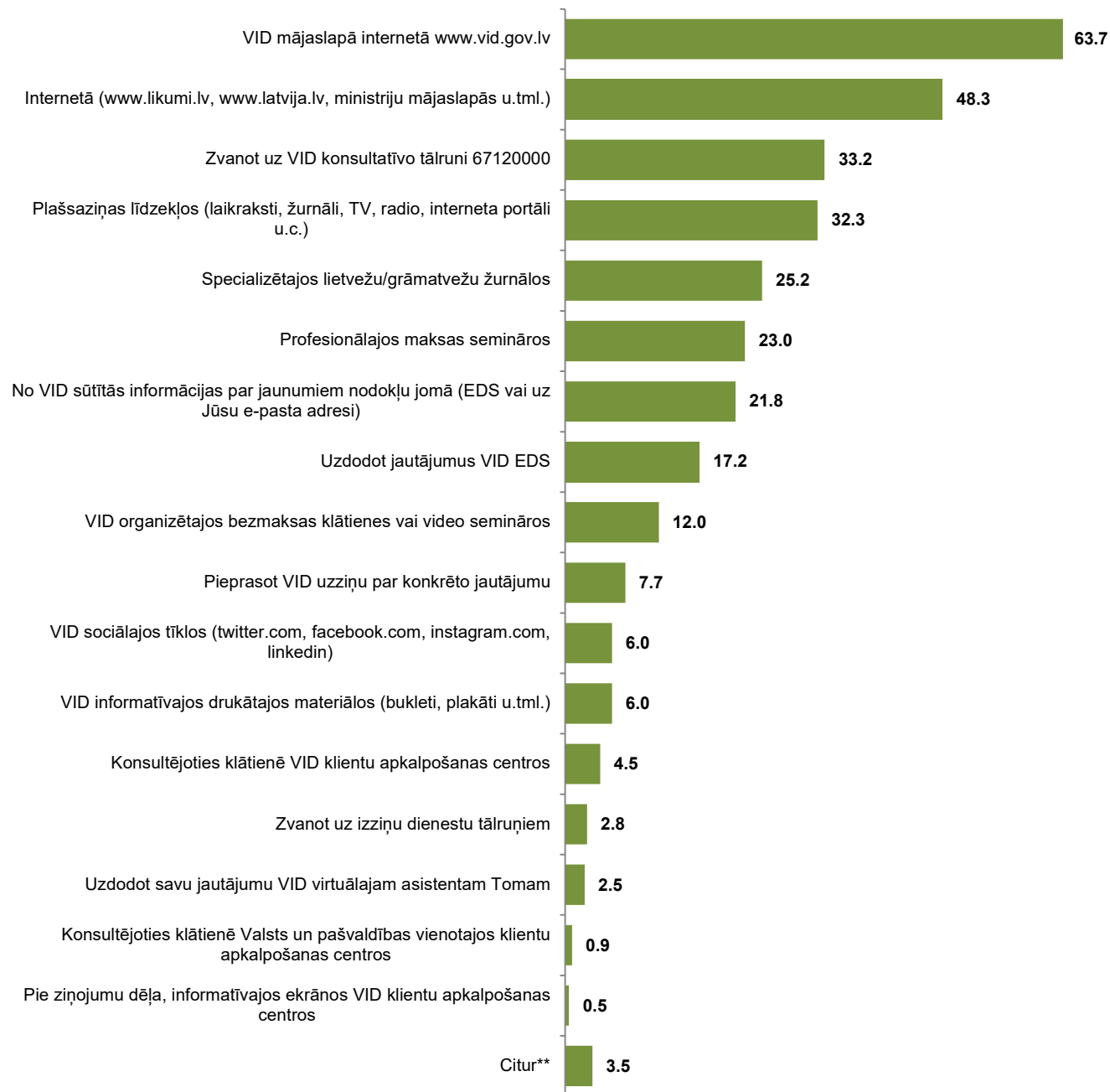
To, ka informāciju par VID jaunumiem nesaņem, norādīja 34% aptaujāto nodokļu maksātāju.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti nedaudz retāk VID informāciju par jaunumiem atzina par pietiekamu un savlaicīgi atsūtītu.

7. Informācija par nodokļu administrēšanas jautājumiem, VID pakalpojumiem

Esošie informācijas avoti par nodokļu administrēšanas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1581

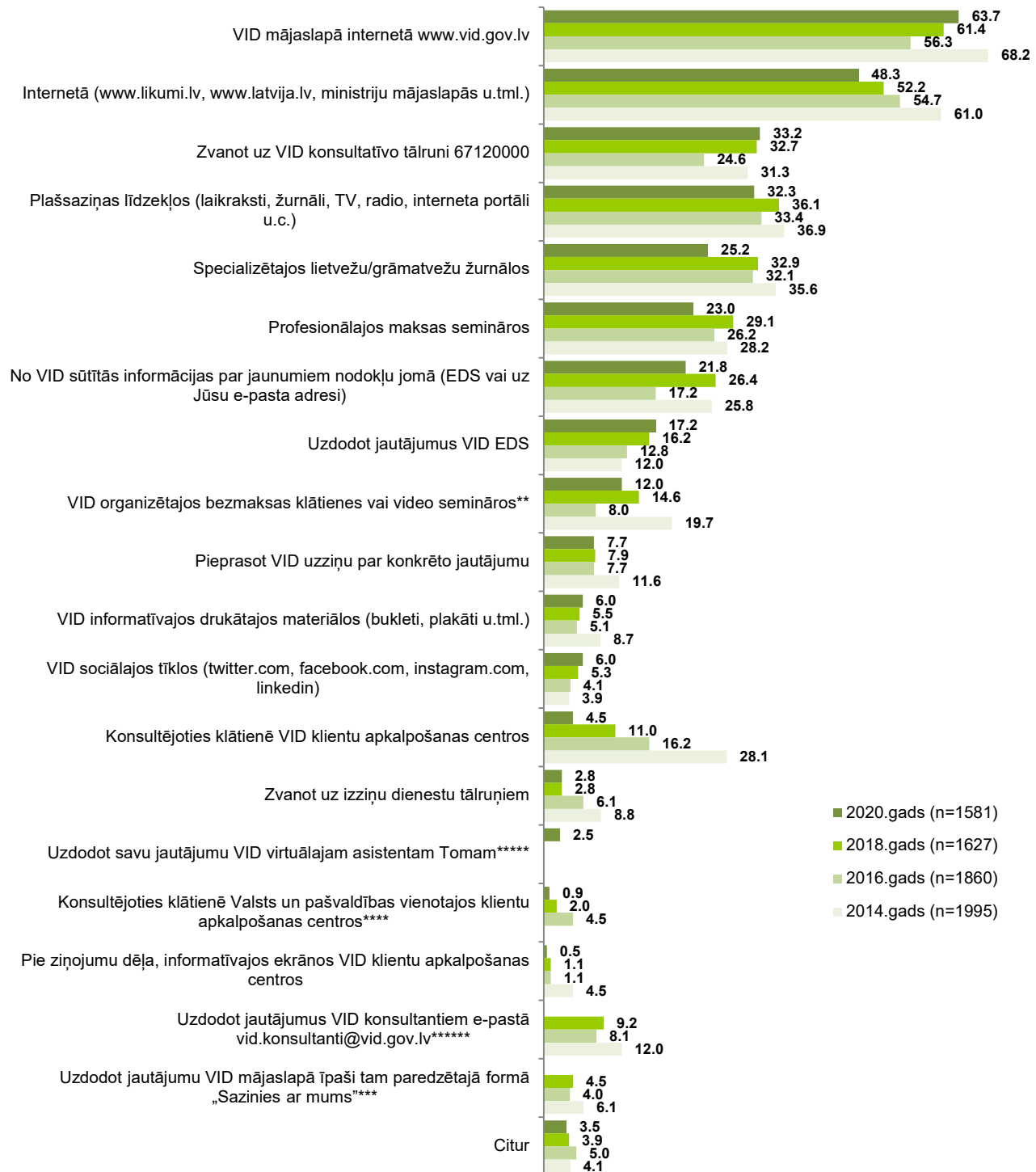
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Citur" ietilpst: "no kolēģiem, grāmatveža/-des, citiem speciālistiem" (minēts 19 reizes); "no paziņām, radniekiem" (minēts 5 reizes); "SLO" (minēts 1 reizi); "šāda informācija nav iegūta, nav nepieciešama" (minēts 24 reizes); "nezinu" (minēts 6 reizes).

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

**2014.gada un 2016.gada aptaujās "VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem".

***2014.gada un 2016.gada aptaujās "Uzdodot jautājumu VID mājaslapā īpaši tam paredzētajā formā „Uzdot jautājumu VID". 2020.gadā netika piedāvāta.

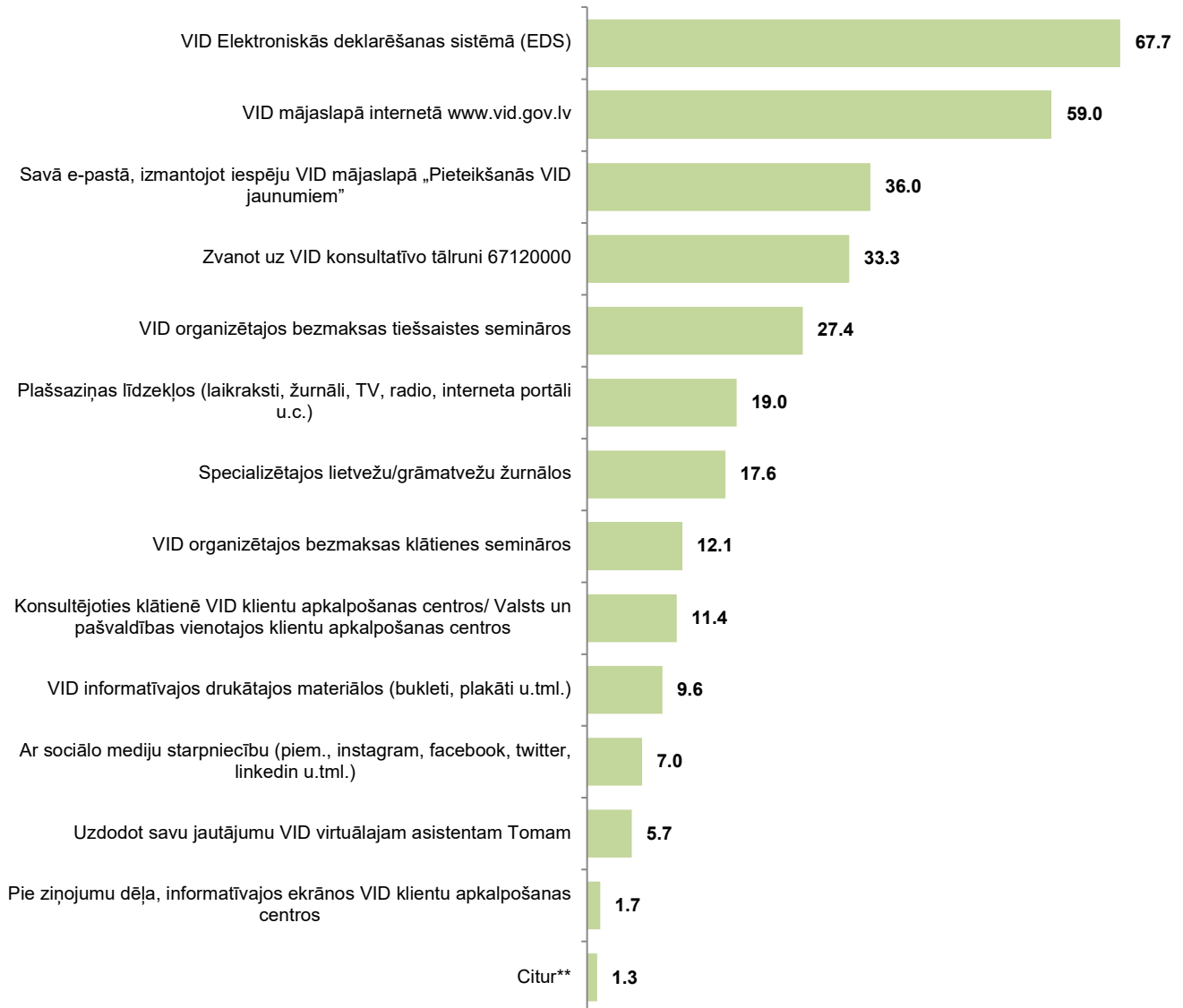
****2014.gadā atbilde netika piedāvāta.

*****2014.-2018.gada aptaujās atbilde netika piedāvāta.

*****2020.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 un VID pakalpojumiem?"



Bāze: visi respondenti, n=1581

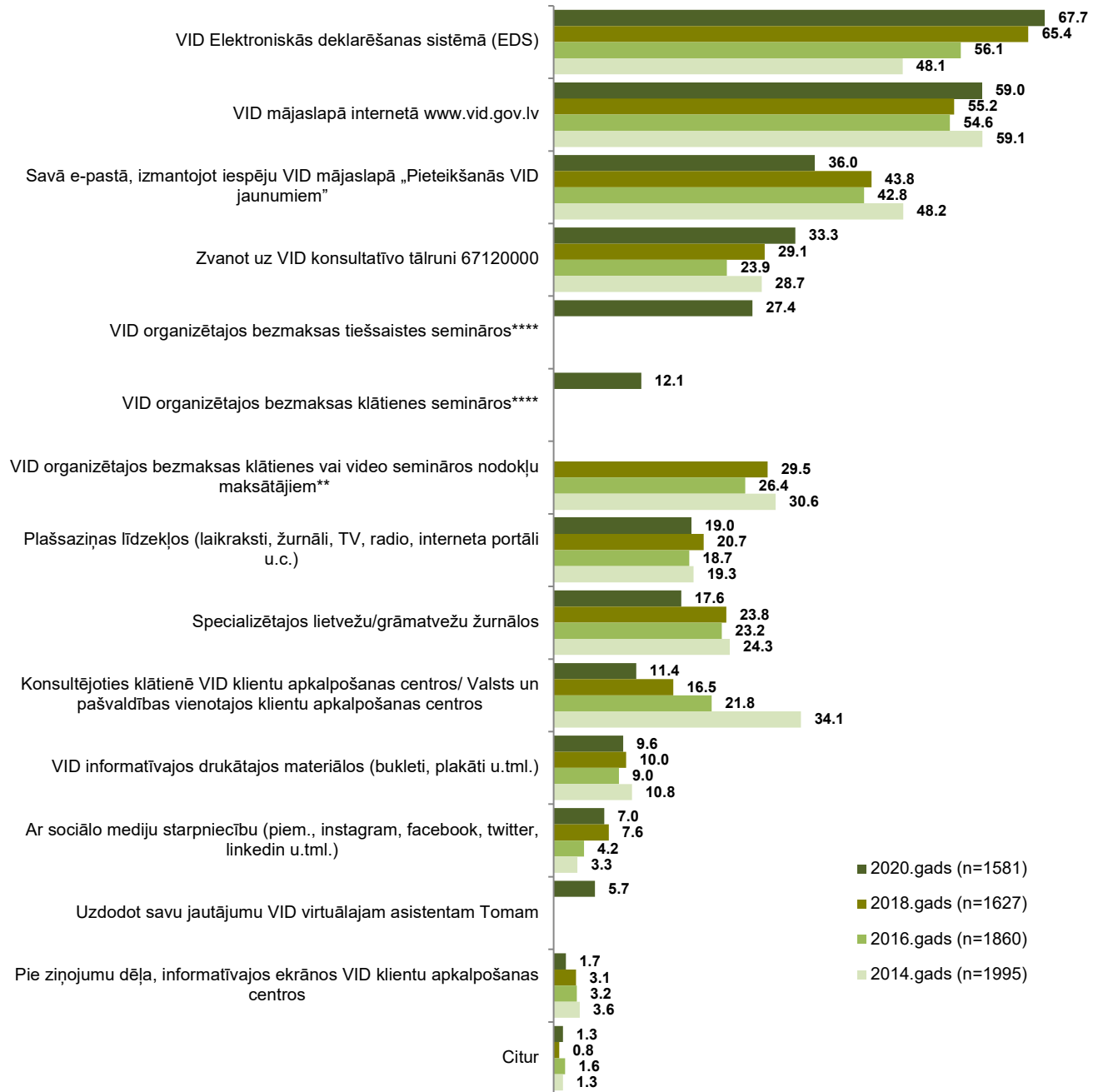
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Citurs" ietilpst: "no grāmatveža" (minēts 4 reizes); "bibliotēkā" (minēts 1 reizi); "no paziņām" (minēts 1 reizi); "SMS telefona izziņu, par notiekošo VID vai EDS, saraksti tekošo informāciju" (minēts 1 reizi); "nezinu" (minēts 8 reizes); "nevēlos/nav nepieciešams saņemt šādu informāciju" (minēts 6 reizes).

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

**2014.gada un 2016.gada aptaujās "VID organizētajos bezmaksas semināros nodokļu maksātājiem". 2020.gadā atbilde netika piedāvāta.

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

****2014.-2018.gada aptaujās atbilde netika piedāvāta.

Esošo un vēlamo informācijas avotu salīdzinājums

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



Bāze: visi respondenti, n=1581

*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?"

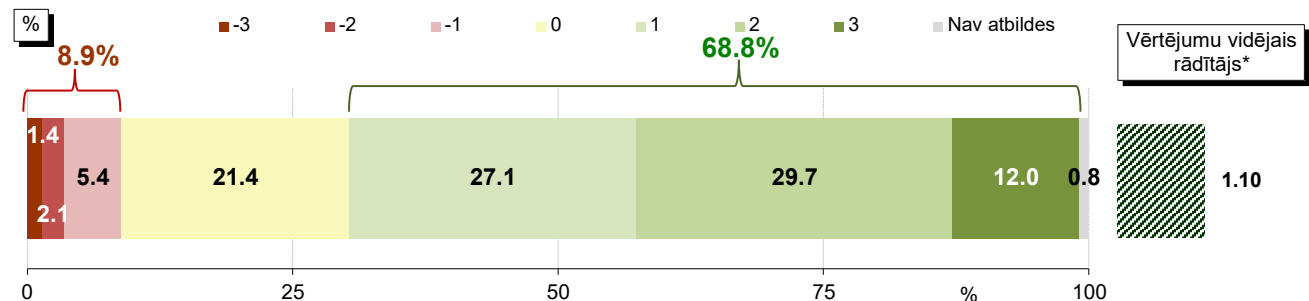
***Minētie atbilžu varianti netika piedāvāti jautājumā "Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem?"

Informācijas par VID pakalpojumiem pieejamība

"Kā Jūs vērtējat informācijas pieejamību (www.vid.gov.lv, www.latvija.lv, VID konsultatīvais tālrunis u.c.) par VID sniegtajiem pakalpojumiem?"

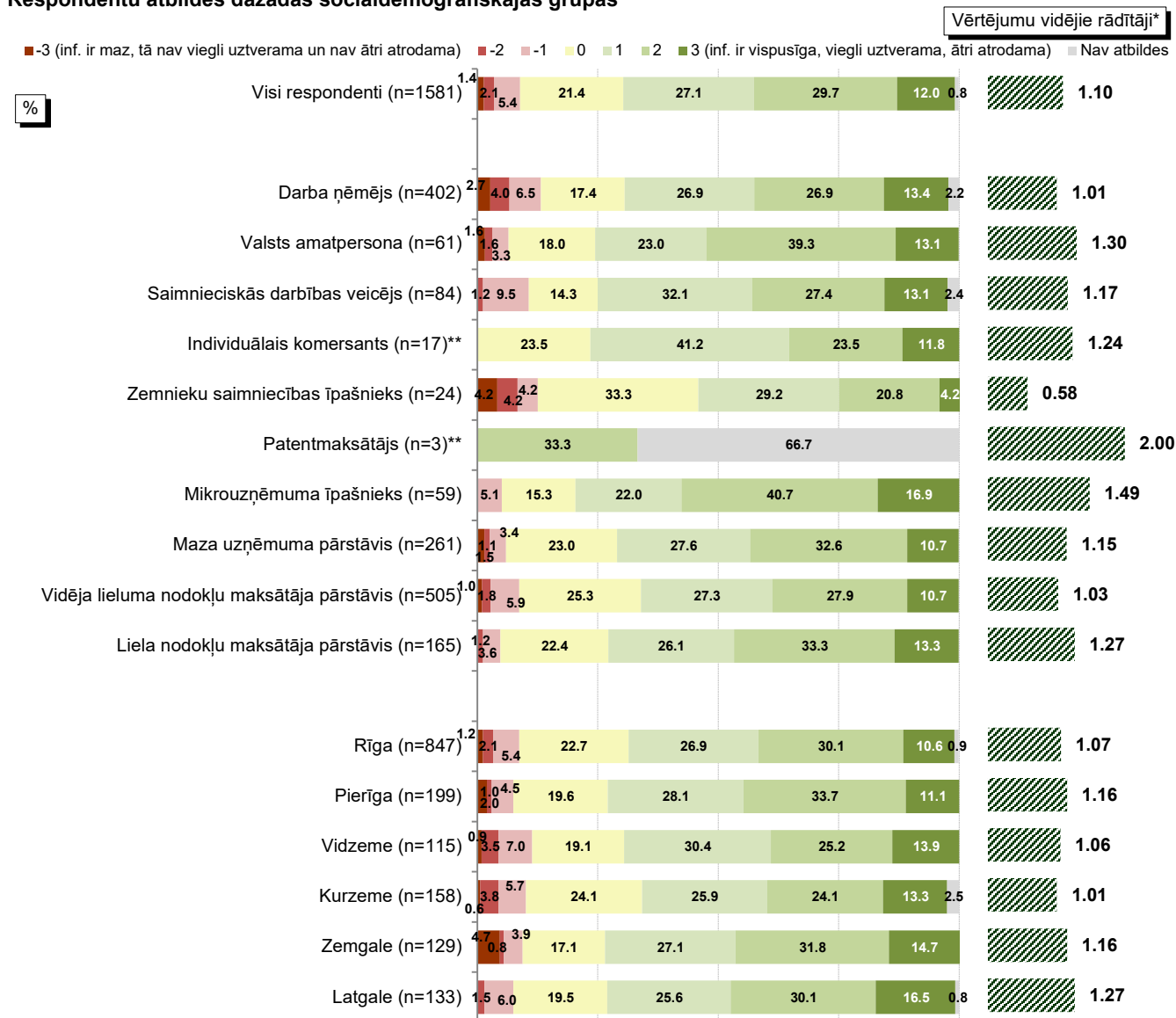
-3 (informācijas ir maz, tā nav viegli uztverama un nav ātri atrodama)

+3 (informācija ir vispusīga, viegli uztverama, ātri atrodama)



Bāze: visi respondenti, n=1581

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Informācijas par VID pakalpojumiem nepieejamības raksturojums

"Lūdzu, paskaidrojiet, kur un kāpēc informācija nav bijusi atrodama, uztverama u.c.?"

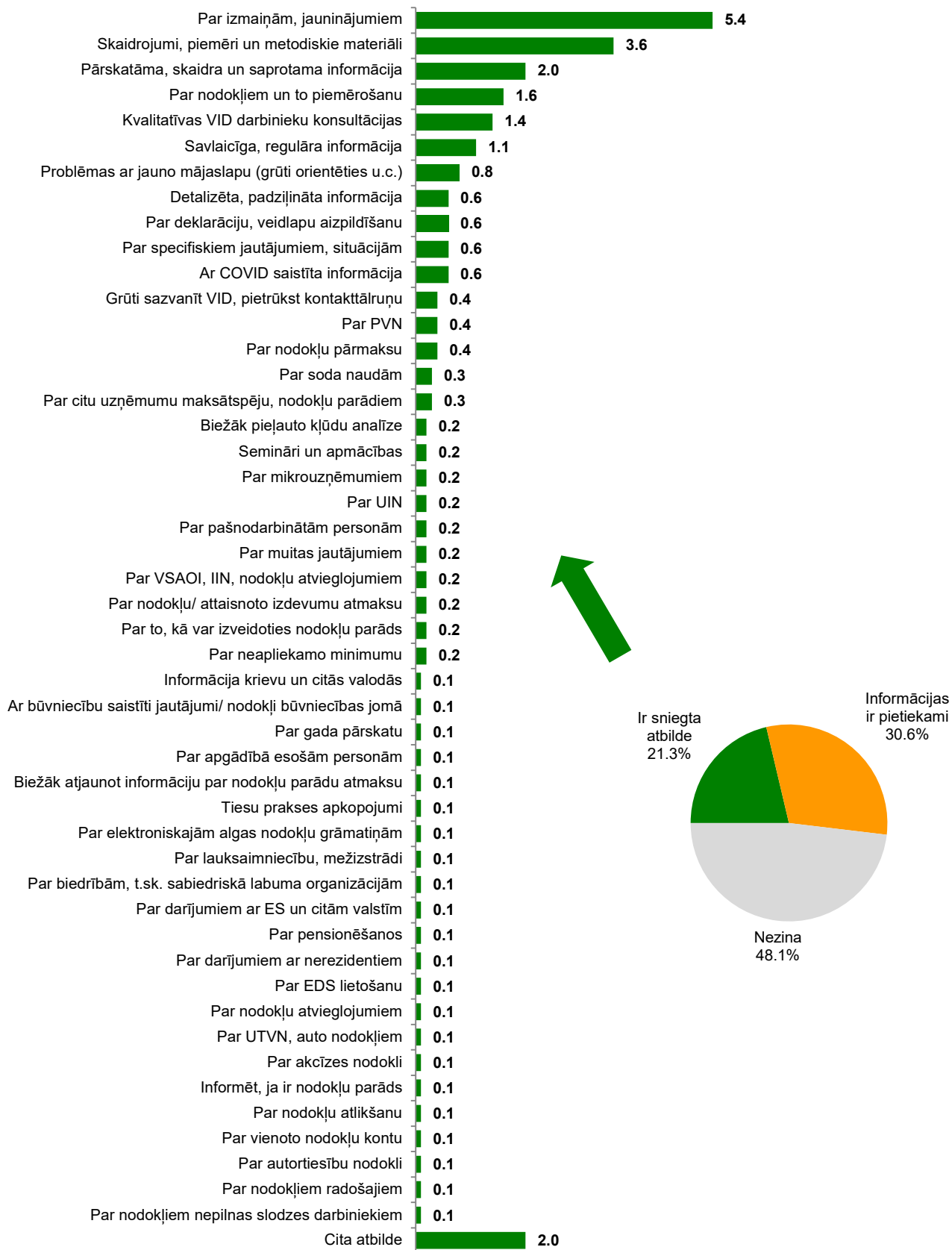


Bāze: respondenti, kuri norādīja, ka informācija par VID pakalpojumiem nav bijusi atrodama, uztverama u.c., n=140

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

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?"



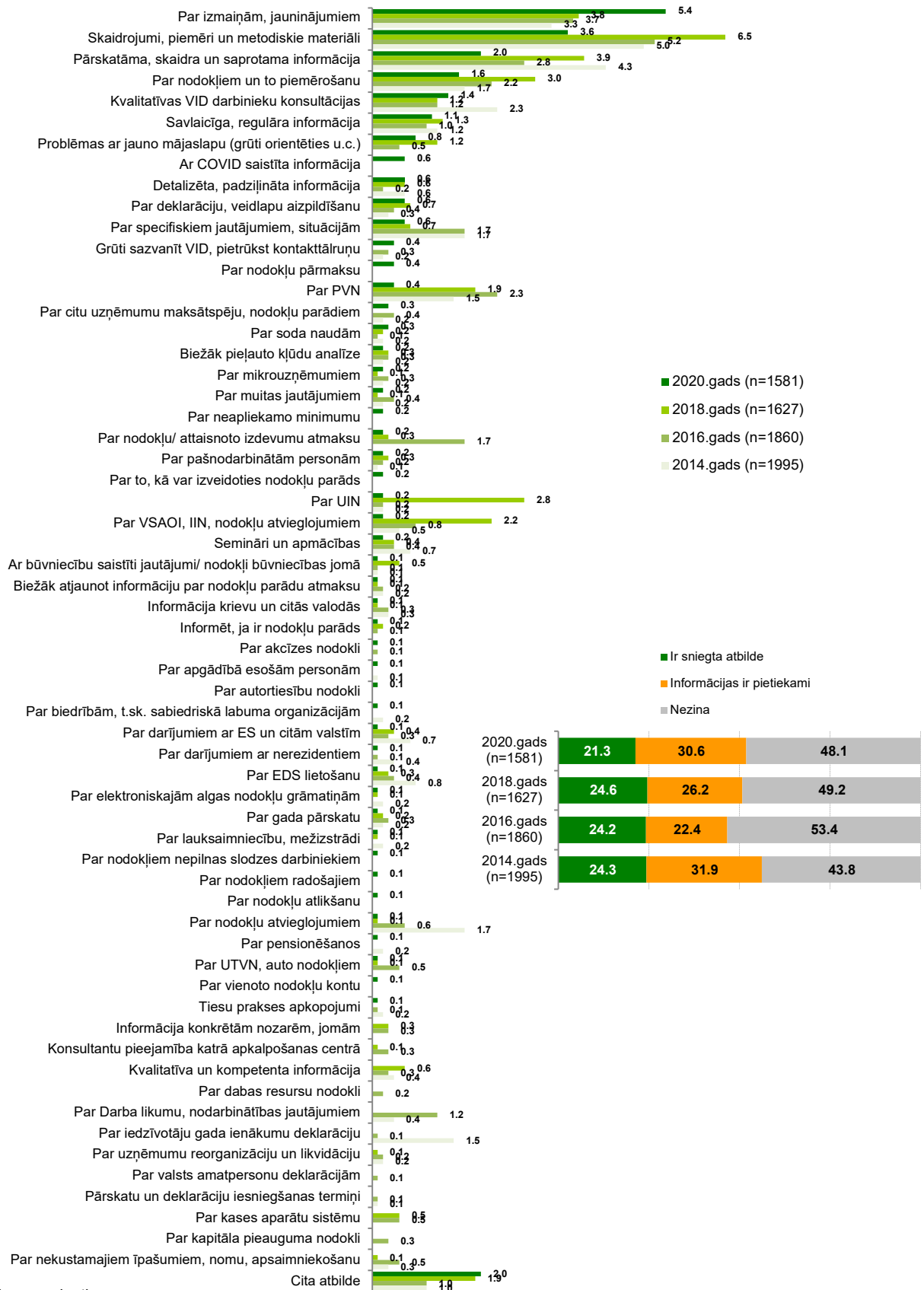
Bāze: visi respondenti, n=1581

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

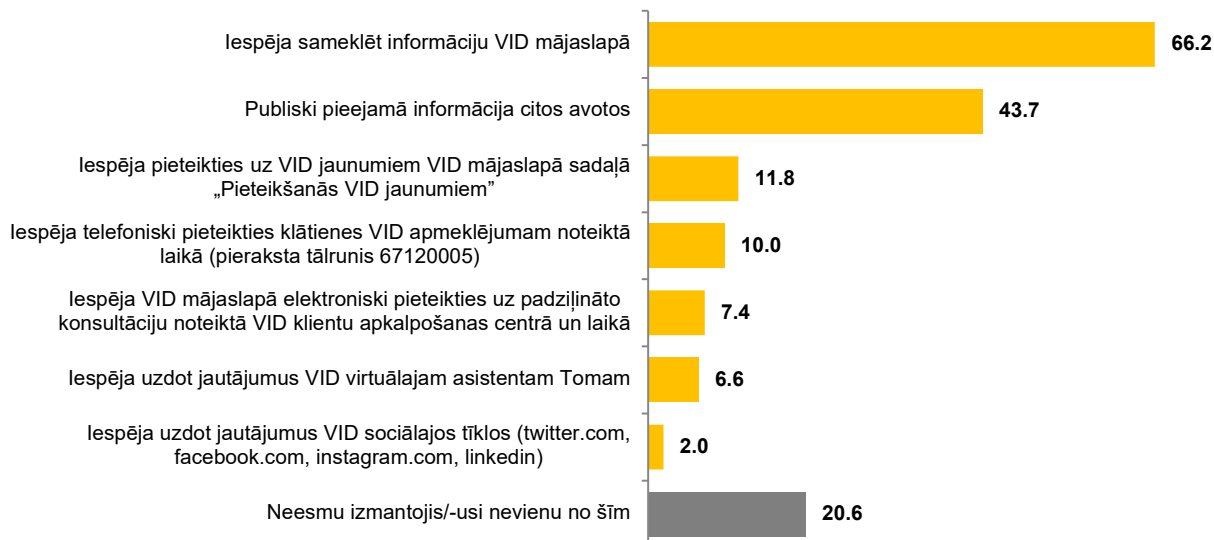


Bāzes: visi respondenti

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

Saziņas iespēju ar VID vērtējums

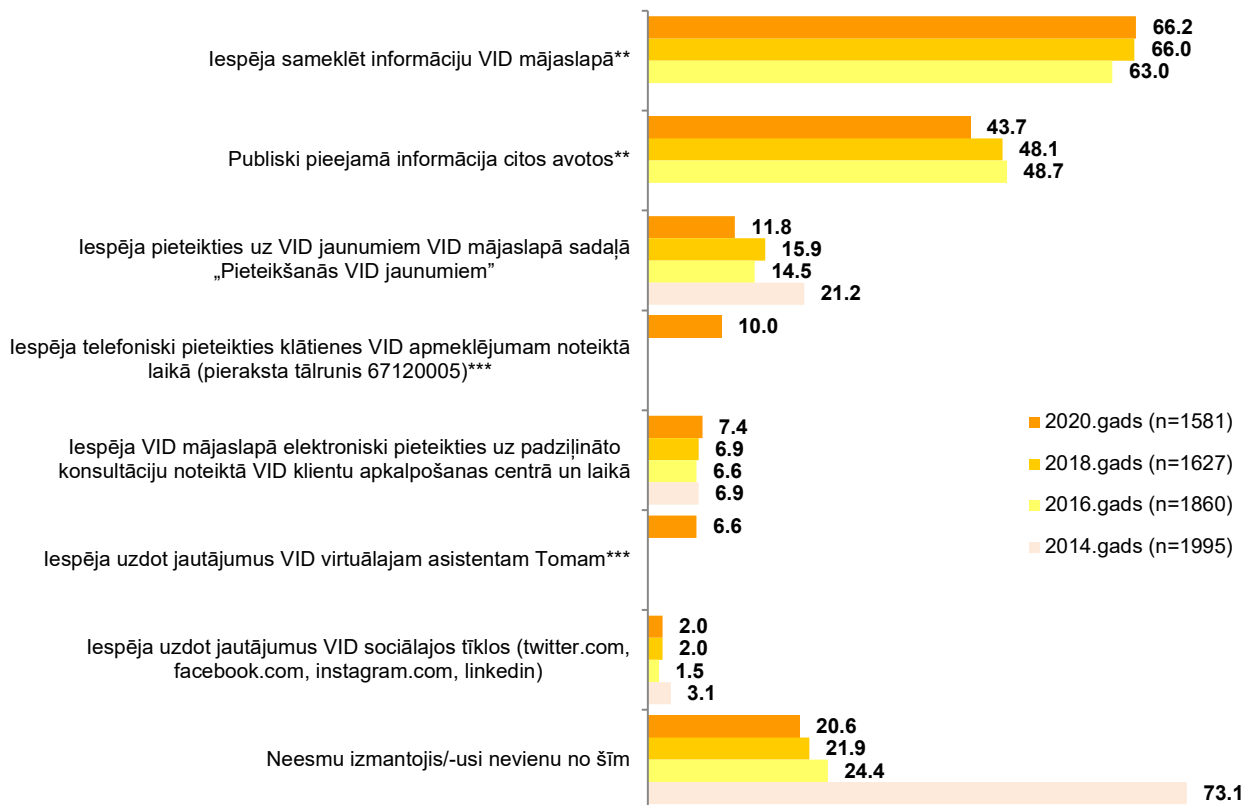
"Lūdzu, atzīmējiet, kuras no šīm iespējām Jūs esat izmantojis/-usi pēdējo 12 mēnešu laikā!"



Bāze: visi respondenti, n=1581

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

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

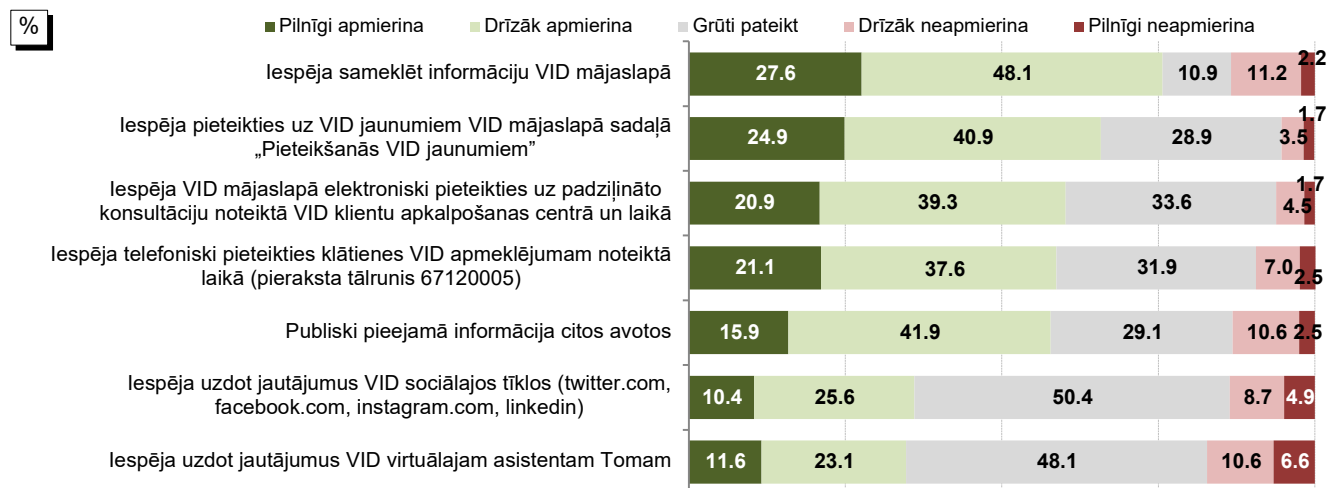
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**2014.gadā atbildes netika piedāvātas.

***2014.-2018.gada aptaujās atbilde netika piedāvāta.

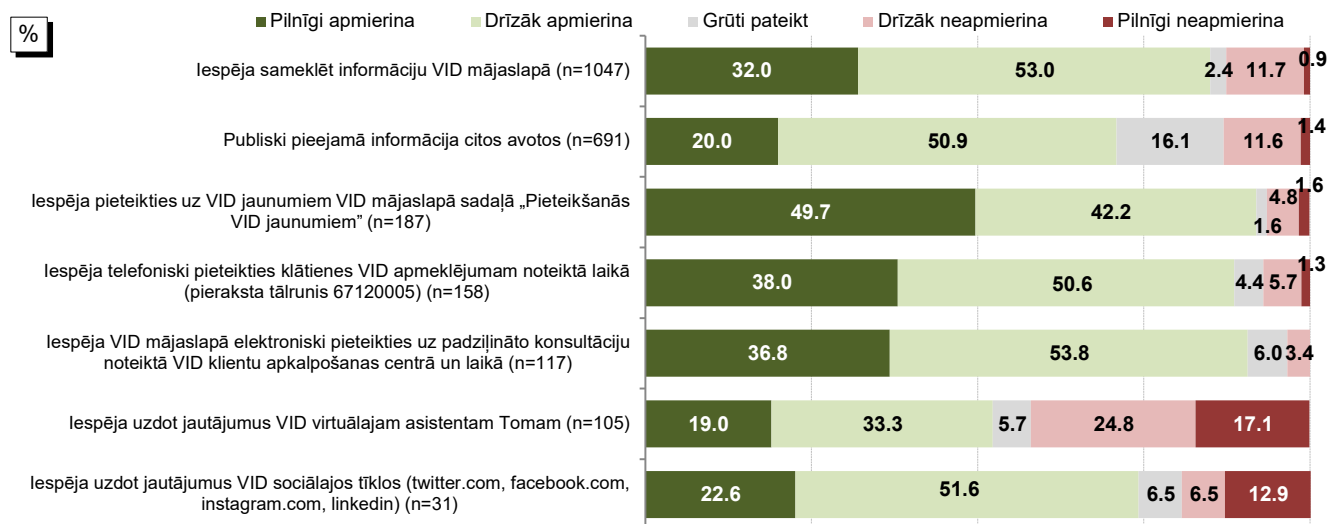
Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

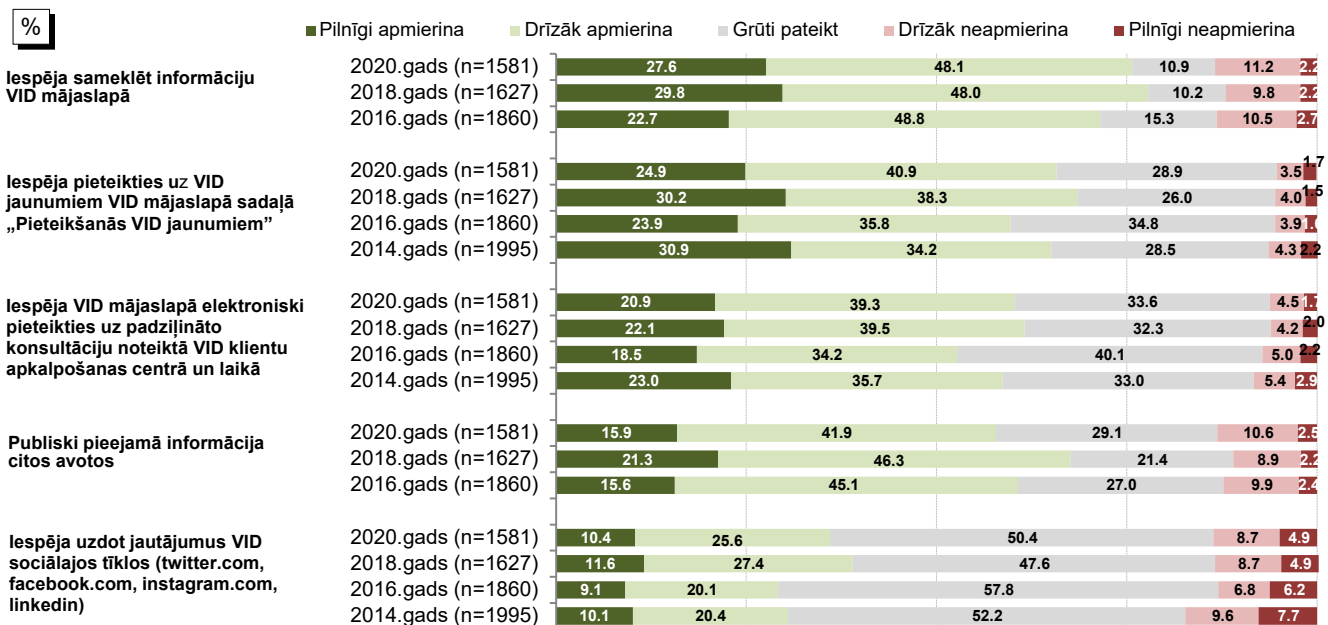


Bāze: visi respondenti, n=1581

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



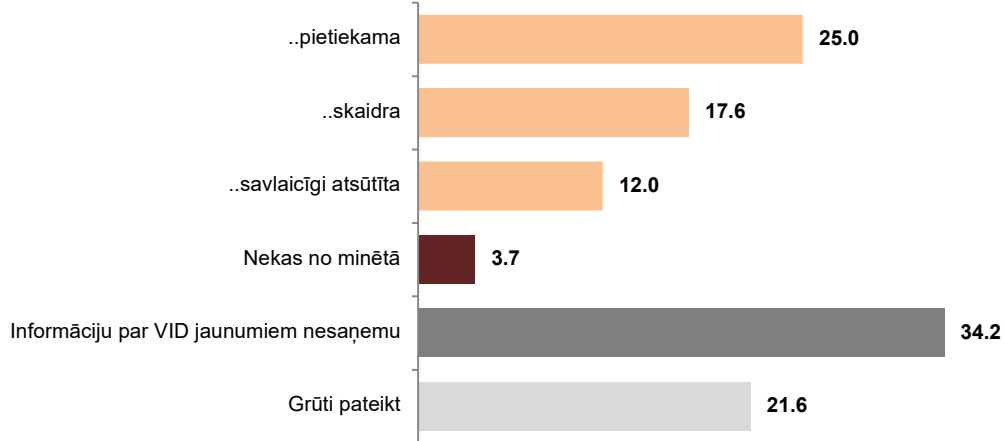
2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

VID informācijas par jaunumiem vērtējums

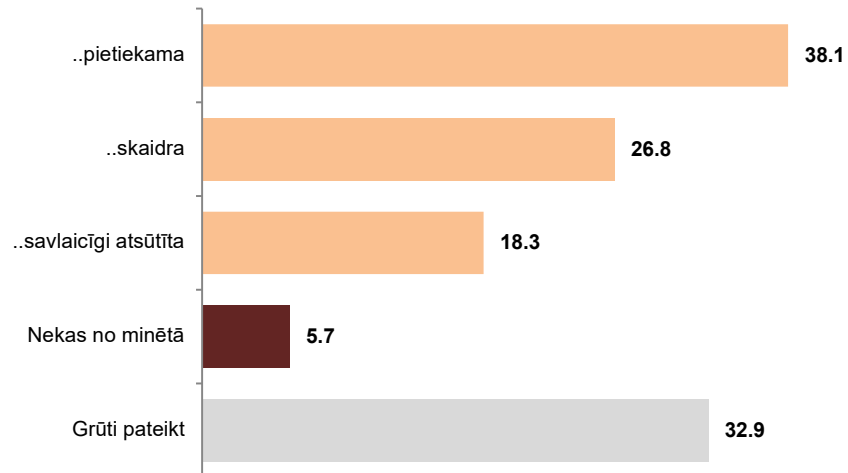
"Ja Jūs saņemat VID informāciju par jaunumiem, vai tā, Jūsprāt, ir...?"



Bāze: visi respondenti, n=1581

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

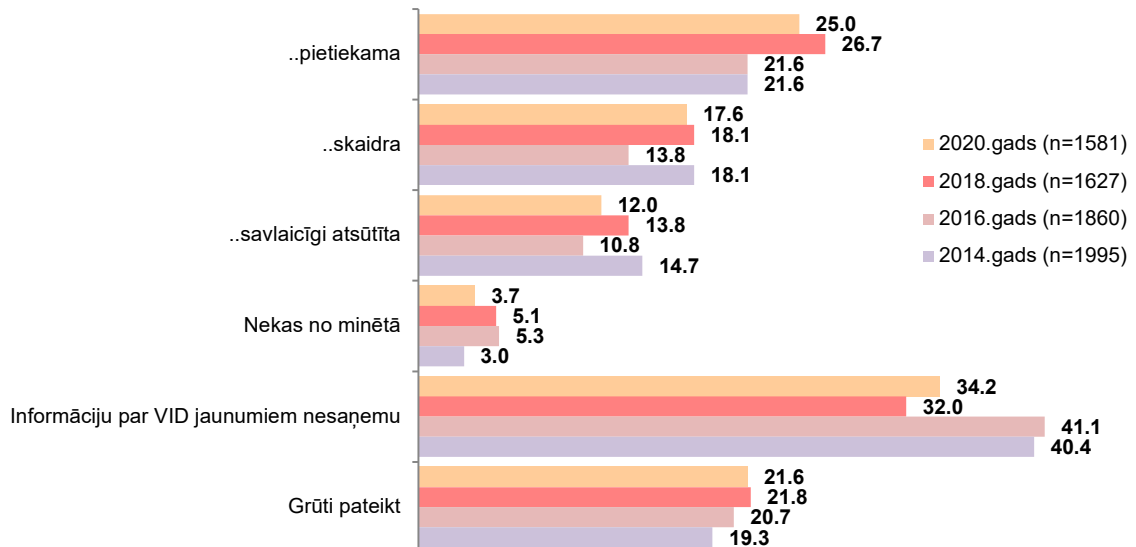
Respondentu, kuri saņem VID informāciju par jaunumiem vai kuriem bija "grūti pateikt", atbildes



Bāze: respondenti, kuri nenorādīja, ka nesaņem informāciju no VID par jaunumiem, n=1040

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

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

8. Saskarsme ar nodokļu parādiem

2020.gada novembrī veiktajā nodokļu maksātāju aptaujā respondentiem lūdza raksturot informācijas avotus par nodokļu parādiem, kā arī novērtēt VID darbinieku kultūru un profesionalitāti parādu piedziņas laikā.

8.1. Informācijas avoti par nodokļu parādiem

Jautāti, kur viņi pēdējā gada laikā ir ieguvuši **informāciju par saviem nodokļu parādiem**, visbiežāk respondenti nosaukuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS) (54%). Citur šāda informācija iegūta ievērojami retāk: 7% informāciju ieguva, pieprasot VID izziņu, 6% - VID mājaslapā, 4% - saņemot rakstisku informāciju no VID, bet 1% - konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros. To, ka šādu informāciju nav ieguvuši, atzīmēja 38% aptaujāto nodokļu maksātāju.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, vērojams, ka 2020.gadā respondenti retāk norādīja, ka informāciju par saviem nodokļu parādiem ieguvuši EDS (2018.: 57%; 2020.: 54%).

Lūgti norādīt, vai viņi ir informēti par iespēju **iepazīties ar nodokļu parādnieku sarakstu**, izmantojot VID nodokļu parādnieku datu bāzi un/vai nodokļu parādnieku sarakstu VID mājaslapā, 39% respondentu atzīmēja, ka ir šādu iespēju izmantojuši, 32% - ka ir par tādu informēti, bet nav to izmantojuši, bet 29% - ka nav par tādu zinājuši.

Jāmin, ka 2020.gadā biežāk nekā pirms diviem gadiem respondenti norādīja, ka nav dzirdējuši par iespēju iepazīties ar nodokļu parādnieku sarakstu, izmantojot VID nodokļu parādnieku datu bāzi un/vai nodokļu parādnieku sarakstu VID mājaslapā (2018.: 26%; 2020.: 29%).

8.2. Saskarsme ar nodokļu parādiem

Saskaņā ar aptaujas datiem 30% respondentu norādīja, ka pēdējā gada laikā **viņiem ir bijis nodokļu parāds**, kas ir biežāk nekā pirms diviem gadiem, kad to norādīja 26%. Biežāk nekā caurmērā to, ka pēdējā gada laikā viņiem ir bijis nodokļu parāds, atzina zemnieku saimniecību īpašnieki, mazo uzņēmumu un vidēja lieluma nodokļu maksātāju pārstāvji.

Lūgti norādīt, vai viņi ir izmantojuši iespēju **veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu**, 36% respondentu, kuriem pēdējā gada laikā ir bijis nodokļu parāds, norādīja, ka ir izmantojuši iespēju pagarināt nokavēto nodokļu maksājumu samaksas termiņu (t.sk. Covid-19 dēļ), un vēl 0.2% norādīja, ka ir izmantojuši iespēju piemērot tiesiskās aizsardzības procesu saskaņā ar Maksātnespējas likumu. To, ka nav izmantojuši nevienu no šīm iespējām, atzina 62% respondentu.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti nedaudz biežāk atbildēja, ka ir izmantojuši iespēju pagarināt nokavēto nodokļu maksājumu samaksas termiņu (2018.: 34%; 2020.: 36%).

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

8.3. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes parādu piedziņas laikā vērtējums

Pētījuma dati liecina, ka 8% respondentu, kuriem pēdējā gada laikā ir bijis nodokļu parāds, VID ir veicis nodokļu parādu piedziņu (saņemts informatīvs situācijas skaidrojums, VID inkasācijas uzdevumā norakstīti naudas līdzekļi, vērsta piedziņa pret piederošo mantu u.c.).

Vērtējot VID darbinieku kultūru un profesionalitāti parādu piedziņas laikā, 74% respondentu, kuriem tika veikta parādu piedziņa, atzinīgi vērtēja VID darbinieku laipnību un pieklājību (kritiski: 11%, vidējā vērtība: +1.34).

VID darbinieku godprātību parādu piedziņas laikā pozitīvi vērtēja 69% (kritiski: 11%, vidējā vērtība: +1.26).

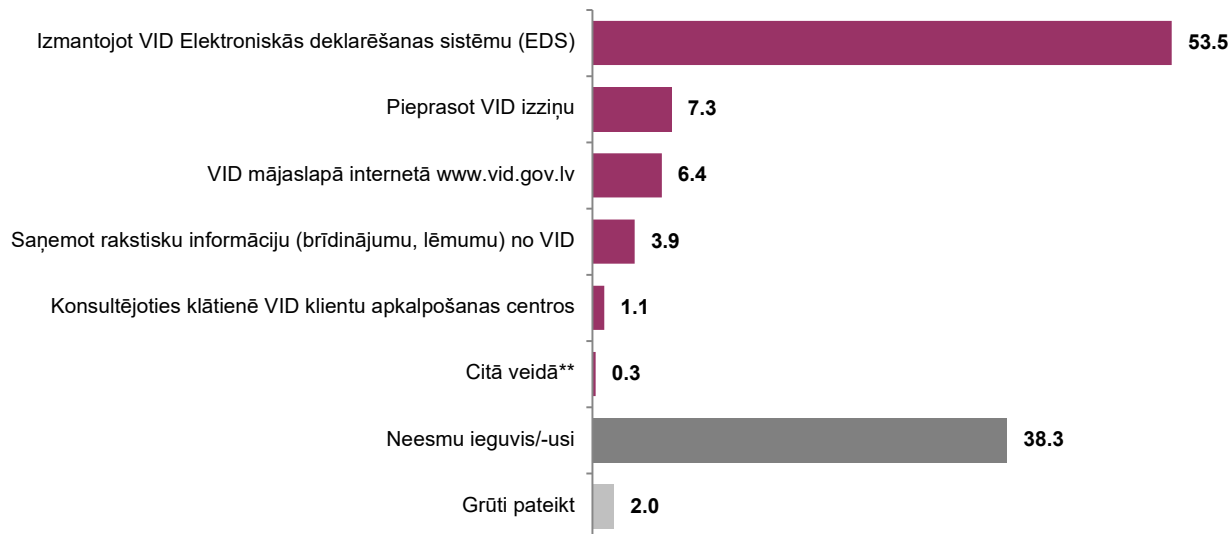
Novērtējot VID darbinieku profesionalitāti un zināšanas parādu piedziņas laikā, 71% respondentu bija noskaņoti atzinīgi, bet 13% - kritiski. Vērtējumu vidējā vērtība: +1.13.

Savukārt 68% aptaujāto nodokļu maksātāju sniedza pozitīvu vērtējumu, vērtējot VID darbinieku atsaucību un ieinteresētību parādu piedziņas laikā (kritiski: 18%, vidējā vērtība: +0.95).

8. Saskarsme 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?"

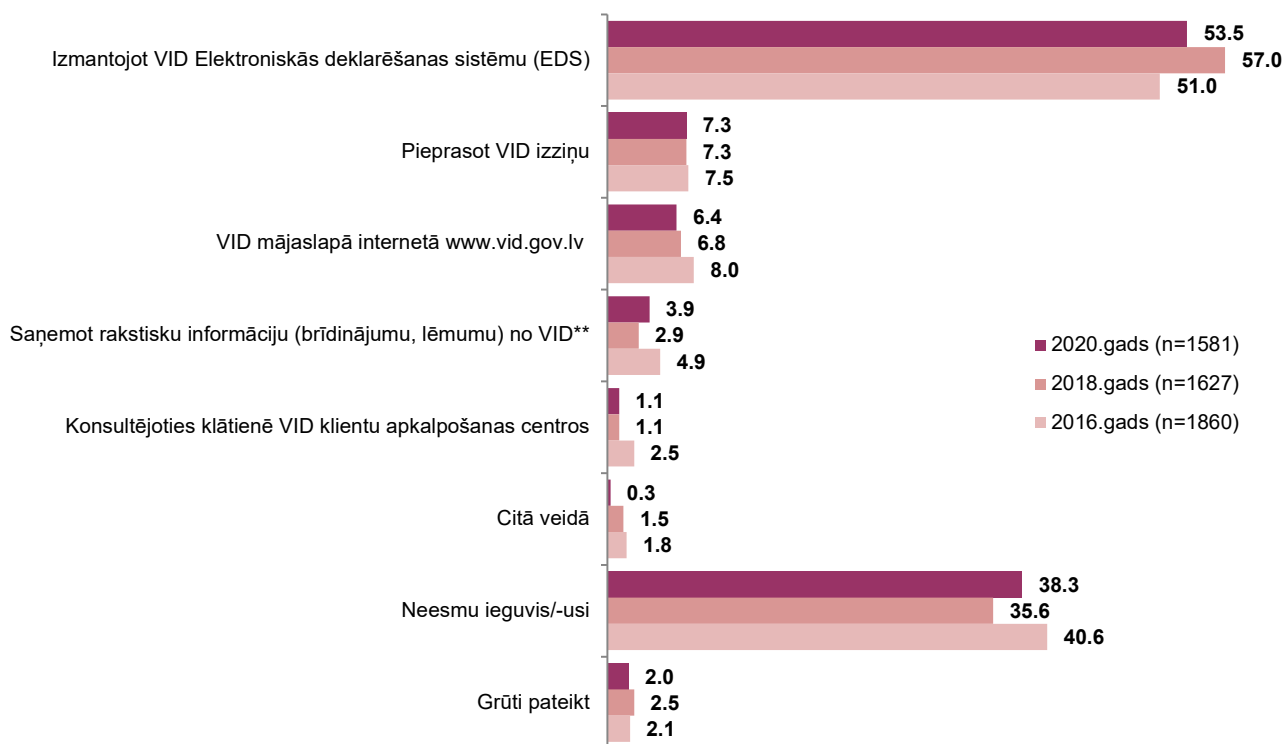


Bāze: visi respondenti, n=1581

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

**Kategorijā "Citā veidā" ietilpst: "telefonkonsultācijās" (minēts 4 reizes); "grāmatvedības uzskaites dati" (minēts 1 reizi).

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

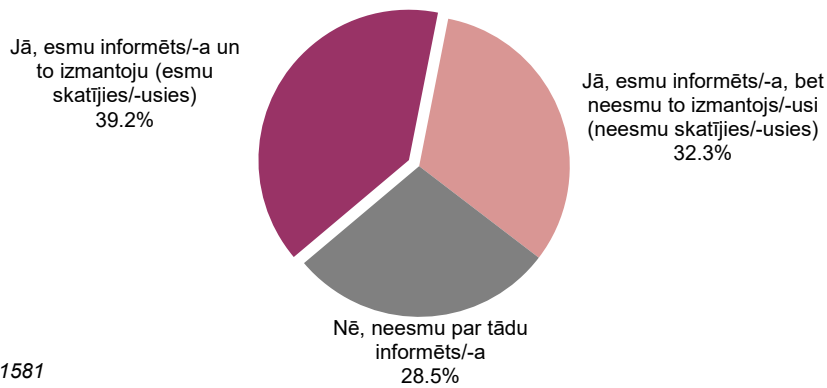
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**2016. un 2018.gada aptaujās "Saņemot rakstisku informāciju (brīdinājumu, lēmumu) no VID piedziņas darbiniekiem".

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

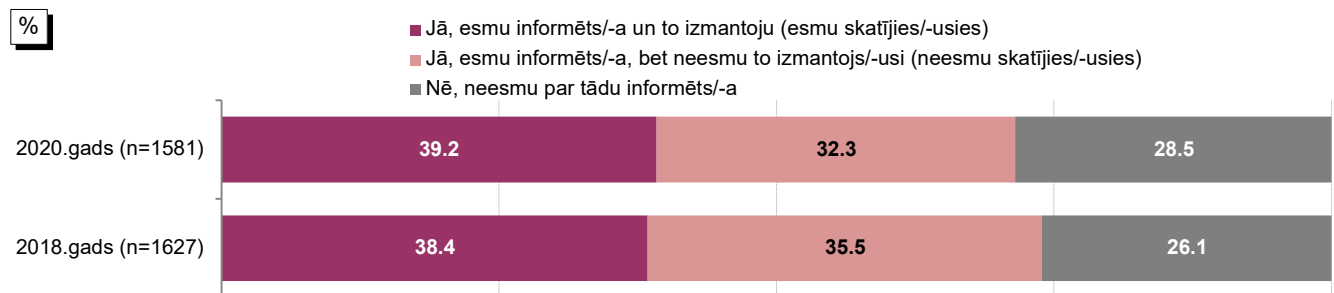
Informētība par iespēju iepazīties ar nodokļu parādnieku sarakstu VID mājaslapā

"Vai esat informēti par iespēju uzzināt par nodokļu parādniekiem, izmantojot VID nodokļu parādnieku datu bāzi un/vai nodokļu parādnieku sarakstu VID mājaslapā?"



Bāze: visi respondenti, n=1581

2018.* un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

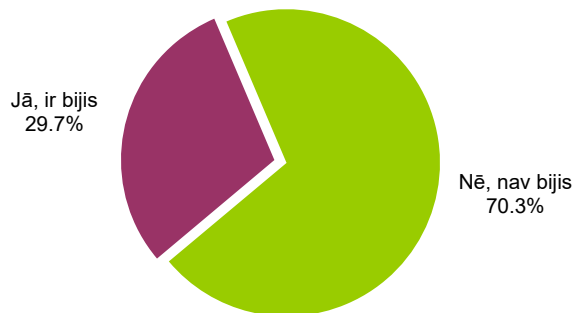


Bāzes: visi respondenti

*2018.gada aptaujā tika jautāts "Vai esat informēti par iespēju iepazīties ar nodokļu parādnieku sarakstu VID mājaslapā?"

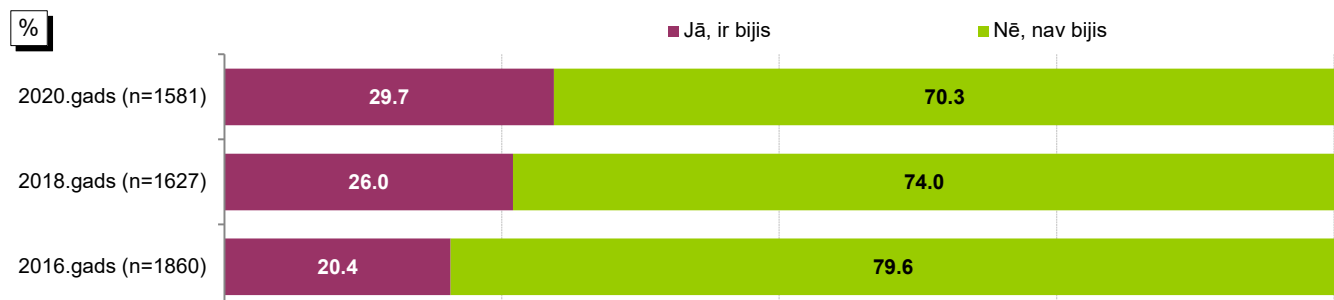
8.2. Saksarsme ar nodokļu parādiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1581

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

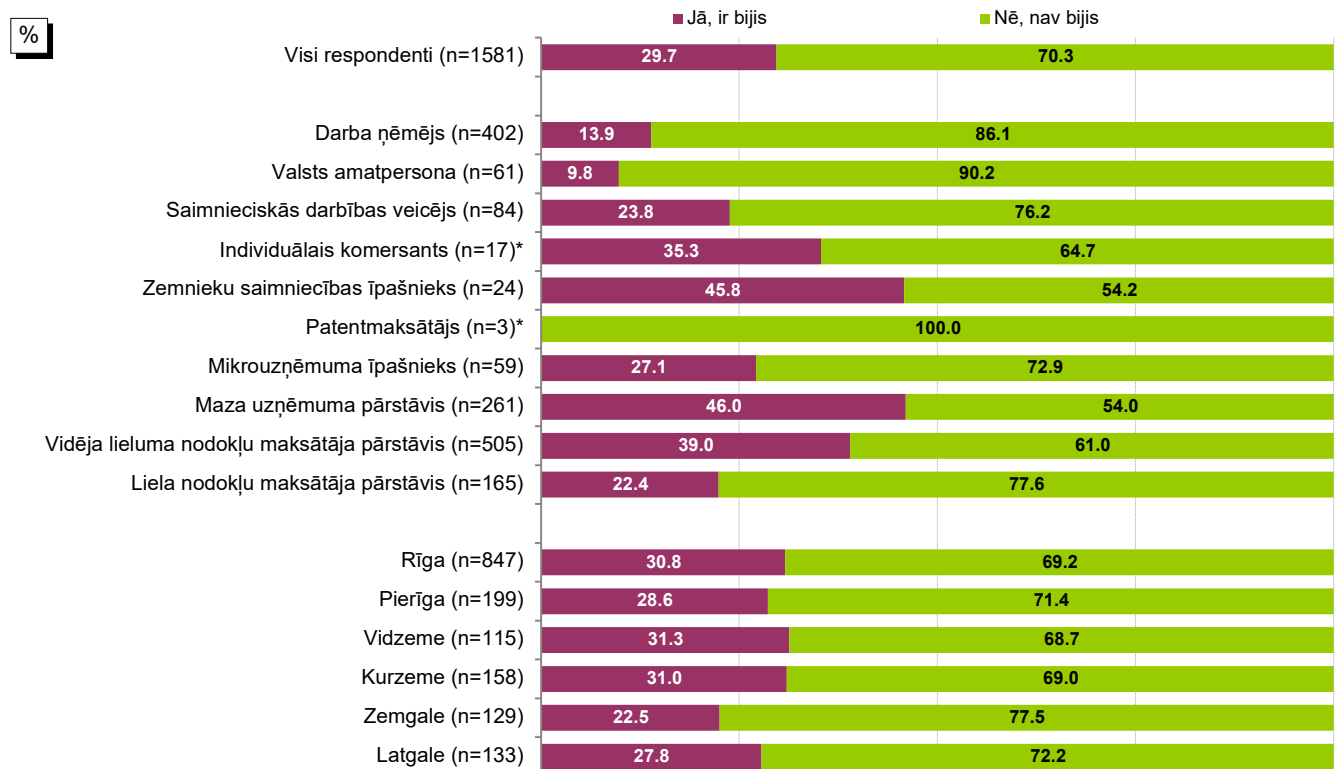


Bāzes: visi respondenti

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

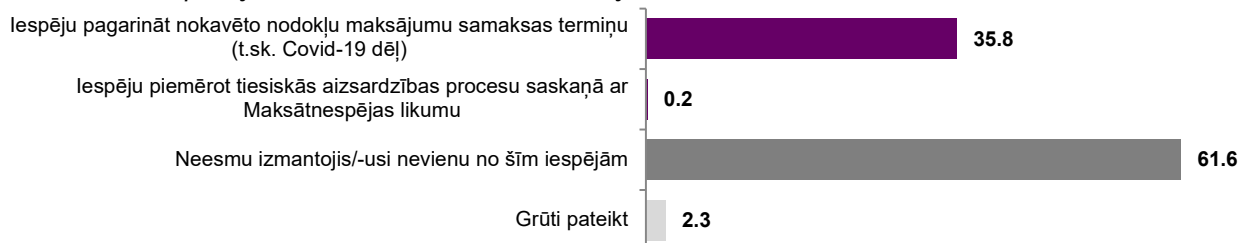


Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Iespēju veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu izmantošana

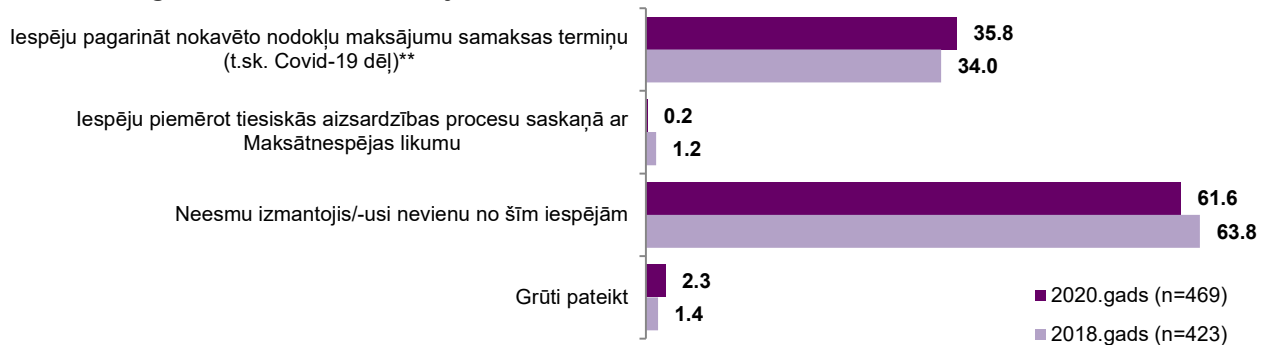
"Nodokļu likumdošanas aktos ir paredzētas vairākas iespējas veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat izmantojis/-usi kaut ko no šeit minētā?"



Bāze: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā, n=469

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

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



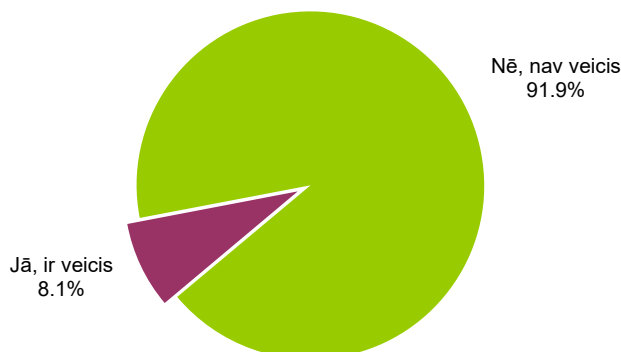
Bāze: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā, n=469

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

**2018.gada aptaujā "Iespēju pagarināt nokavēto nodokļu maksājumu samaksas termiņu".

8.3. VID darbinieku kultūras un profesionalitātes parādu piedziņas laikā vērtējums

"Vai VID pret Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir veicis nodokļu parādu piedziņu (saņemts informatīvs situācijas skaidrojums, VID inkasācijas uzdevumā norakstīti naudas līdzekļi, vērsta piedziņa pret piederošo mantu u.c.)?"

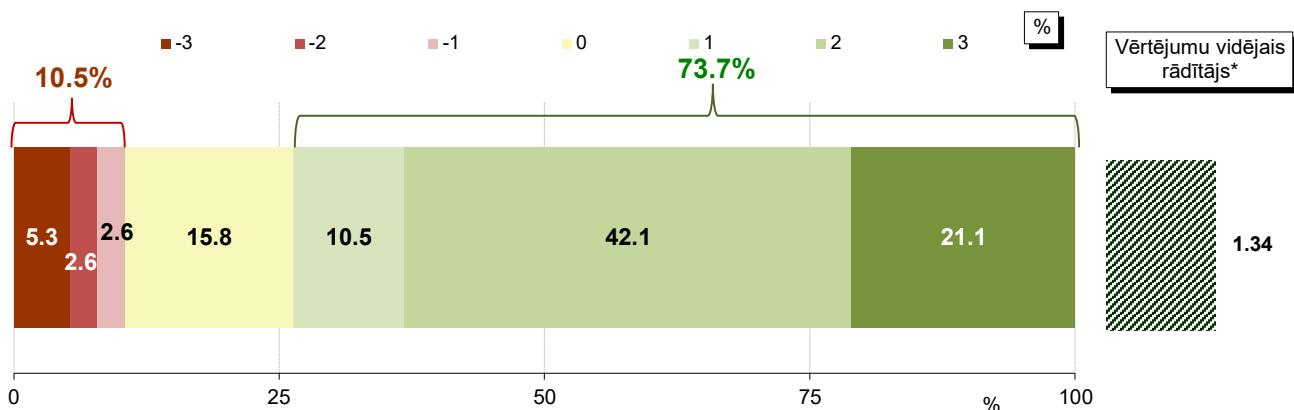


Bāze: respondenti, kuriem ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā, n=469

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

-3 (VID darbinieki ir nelaipni)

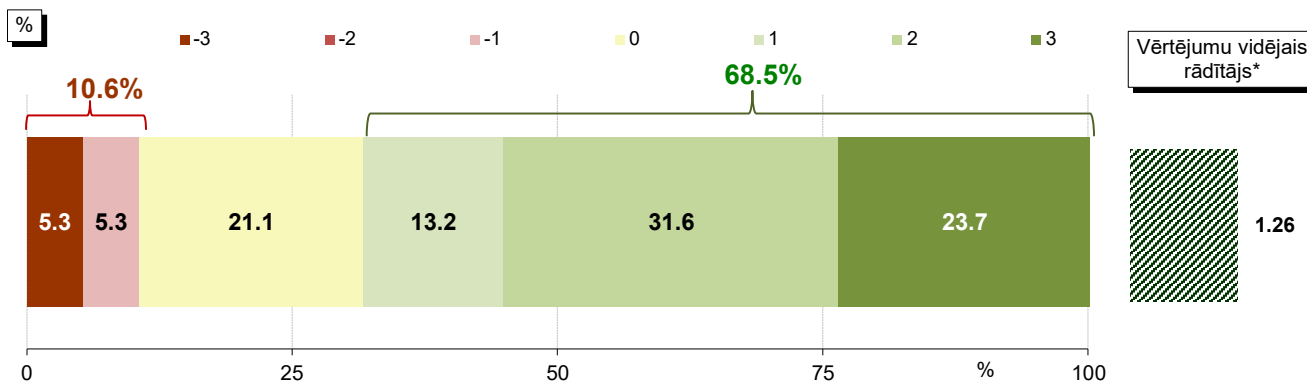
+3 (VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuriem VID pēdējo 12 mēnešu laikā ir veicis nodokļu parādu piedziņu, n=38

-3 (VID darbinieku uzvedība liecina par korumpētību)

+3 (VID darbinieku uzvedība ir godprātīga)



Bāze: respondenti, kuriem VID pēdējo 12 mēnešu laikā ir veicis nodokļu parādu piedziņu, n=38

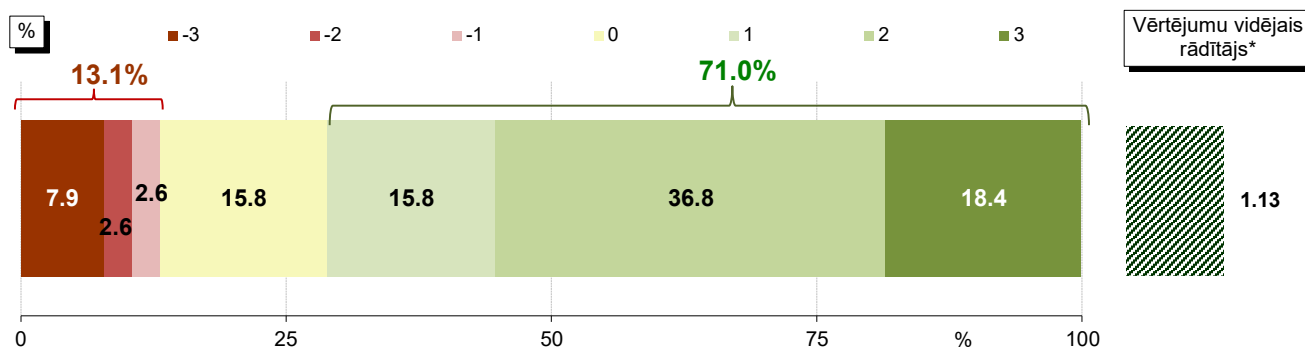
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

-3 (VID darbinieki nerīkojas profesionāli un nav zinoši)

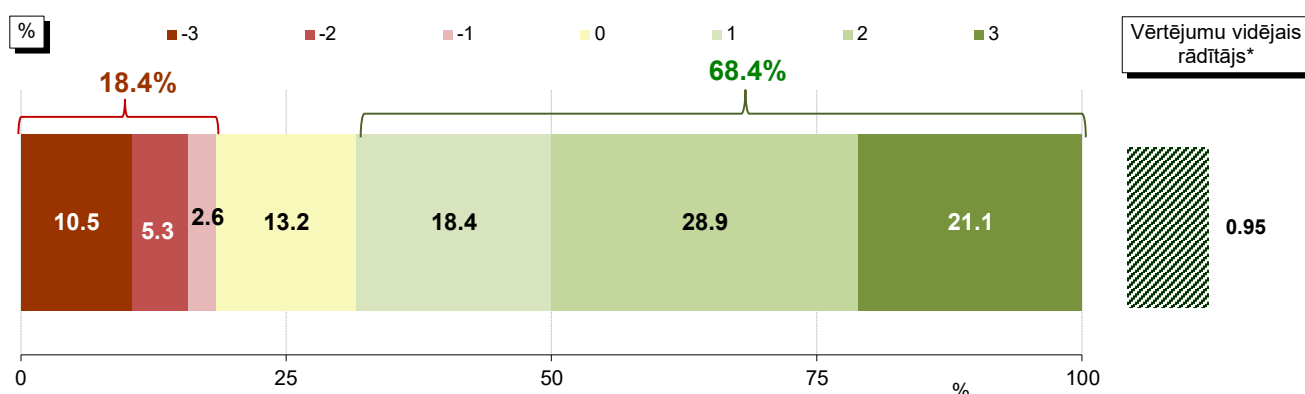
+3 (VID darbinieki rīkojas profesionāli un ir zinoši)



Bāze: respondenti, kuriem VID pēdējo 12 mēnešu laikā ir veicis nodokļu parādu piedziņu, n=38

-3 (VID darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas birokrātiski)

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



Bāze: respondenti, kuriem VID pēdējo 12 mēnešu laikā ir veicis nodokļu parādu piedziņu, n=38

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

9. VID mājaslapas un mobilo lietotņu vērtējums

Pētījuma ietvaros nodokļu maksātājiem tika lūgts novērtēt VID mājaslapas funkcionalitāti, kā arī VID mobilās lietotnes.

9.1. VID mājaslapas vērtējums

To, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši/ izmantojuši VID mājaslapu, 2020.gadā norādīja 85% respondentu (kas ir gandrīz tikpat bieži kā pirms diviem gadiem (84%)).

Biežāk nekā caurmērā to, ka ir apmeklējuši/ izmantojuši VID mājaslapu, norādīja zemnieku saimniecību īpašnieki, mikrouzņēmumu īpašnieki, mazo uzņēmumu pārstāvji, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Lūgti sniegt vērtējumu VID mājaslapas funkcionalitātei, 81% respondentu bija ar to apmierināti, bet 6% - neapmierināti. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +1.34. Biežāk nekā caurmērā apmierinātību ar mājaslapu pauda valsts amatpersonas.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā vērtējums VID mājaslapas funkcionalitātei būtiski nav mainījies (2018.: +1.39; 2020.: +1.34).

9.2. VID mobilās lietotnes „Attaisnotie izdevumi” vērtējums

Saskaņā ar aptaujas datiem 27% respondentu ir izmantojuši VID mobilo lietotni „Attaisnotie izdevumi”, un vēl 46% norādīja, ka ir informēti par tādu, bet nav to izmantojuši. To, ka par šādu lietotni nav dzirdējuši, norādīja 27% aptaujāto nodokļu maksātāju.

Salīdzinot ar iepriekš veikto aptauju datiem, vērojams, ka pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri šo lietotni ir izmantojuši (2016.: 6%; 2018.: 15%; 2020.: 27%).

Biežāk nekā caurmērā to, ka ir izmantojuši lietotni „Attaisnotie izdevumi”, norādīja valsts amatpersonas un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Vērtējot lietotni „Attaisnotie izdevumi”, apmierināti ar to ir bijuši 86% respondentu, bet neapmierināti: 7%. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +1.69, kas ir nedaudz vairāk nekā 2018.gadā (+1.61).

9.3. VID mobilās lietotnes „Aizdomīgie darījumi” vērtējums

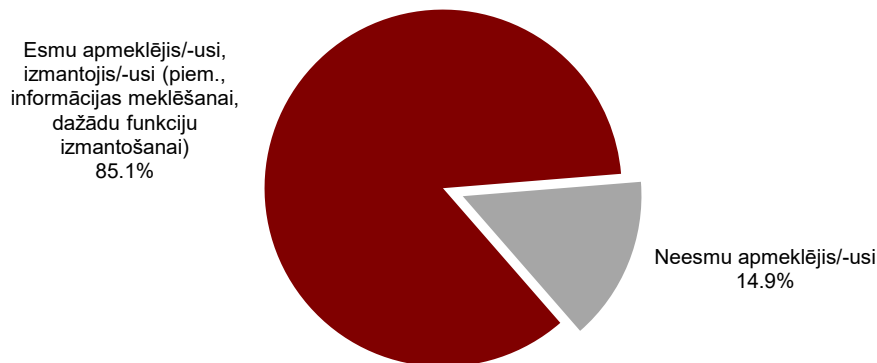
4% respondentu 2020.gadā ir izmantojuši VID mobilo lietotni „Aizdomīgie darījumi”, un vēl 38% norādīja, ka ir par šo lietotni informēti, bet nav to izmantojuši. Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā būtisku izmaiņu šajā jautājumā nav.

No respondentiem, kuri VID mobilo lietotni „Aizdomīgie darījumi” ir izmantojuši, 78% to vērtēja pozitīvi, bet 5% - negatīvi. Vērtējumu vidējā vērtība 2020.gadā bija +1.62, kas ir labāks vērtējums nekā pirms diviem gadiem novērotais (+1.20).

9. VID mājaslapas un mobilo lietotņu vērtējums

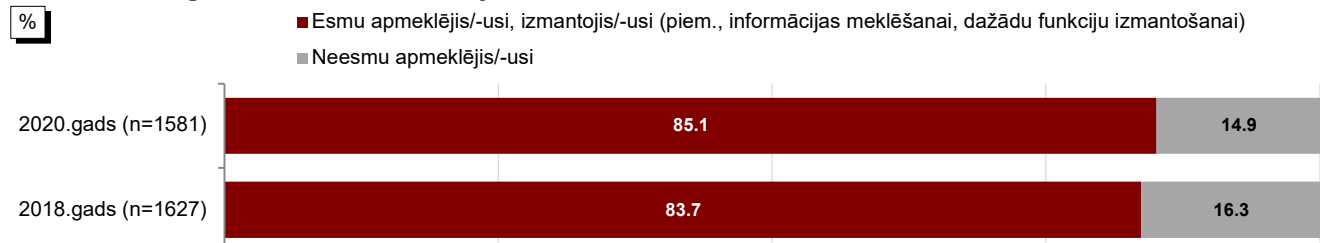
9.1. VID mājaslapas vērtējums

"Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi VID mājaslapu?"



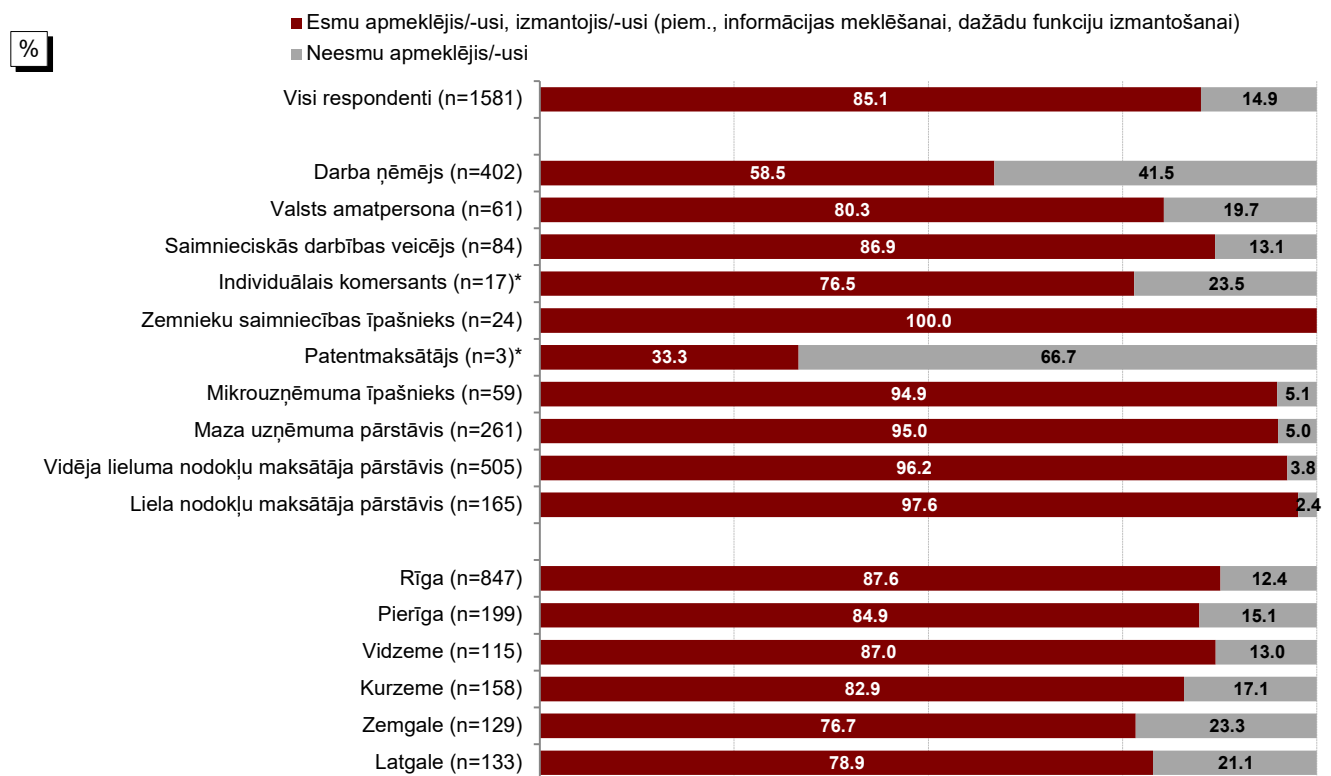
Bāze: visi respondenti, n=1581

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

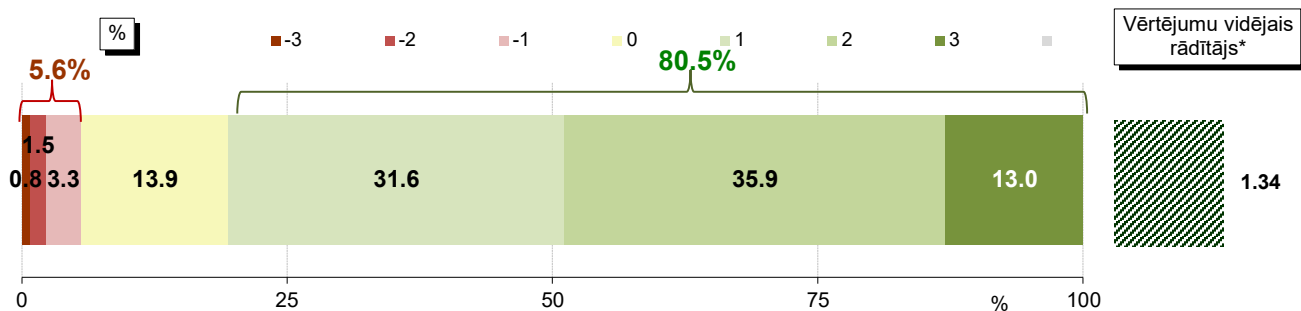
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs kopumā novērtētu VID mājaslapas funkcionalitāti?"

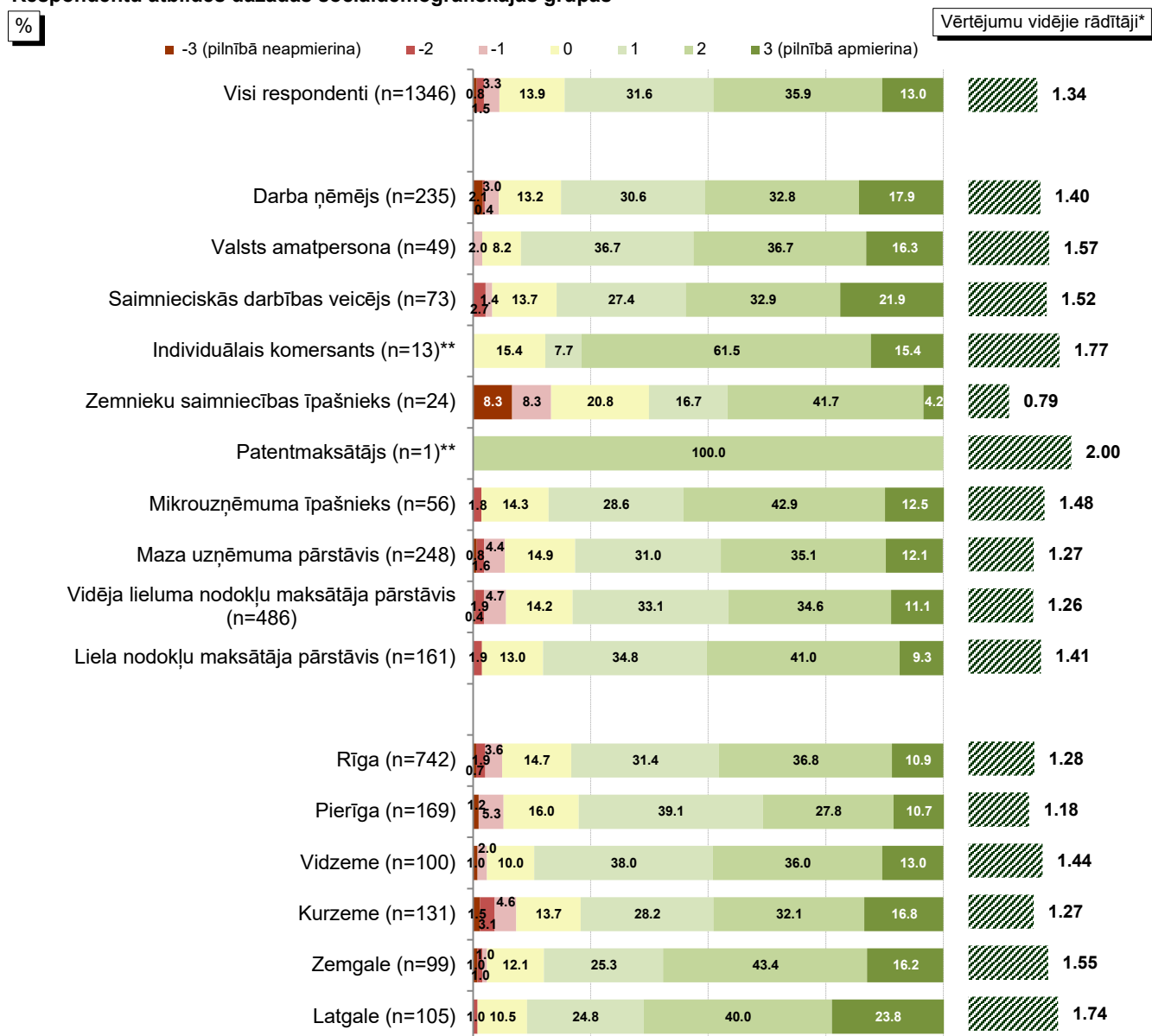
-3 (pilnībā neapmierina)

+3 (pilnībā apmierina)



Bāze: respondenti, kuri ir apmeklējuši un izmantojuši VID mājaslapu pēdējo 12 mēnešu laikā, n=1346

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši un izmantojuši VID mājaslapu 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

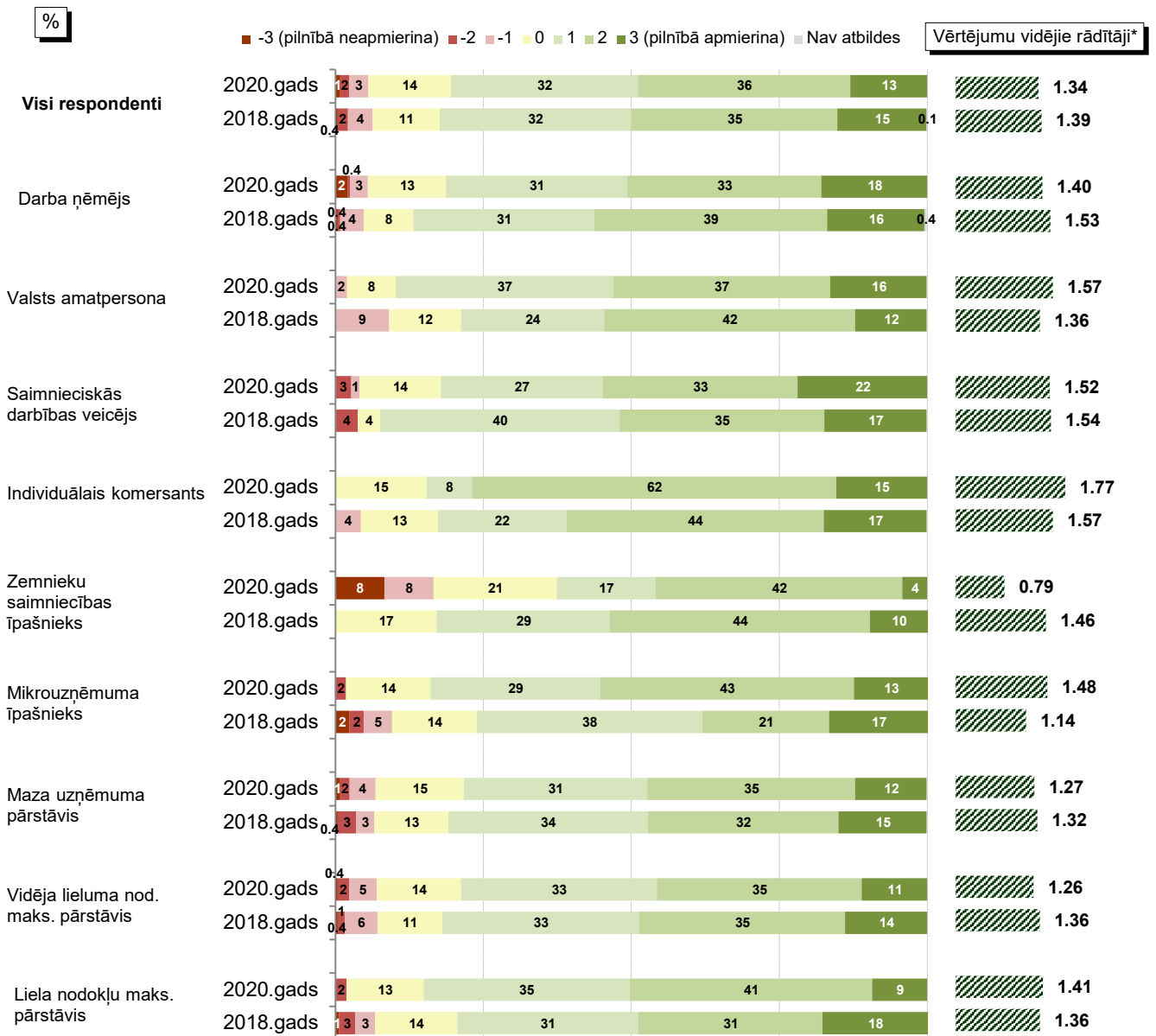
"Kā Jūs kopumā novērtētu VID mājaslapas funkcionalitāti?"

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši un izmantojuši VID mājaslapu pēdējo 12 mēnešu laikā un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa

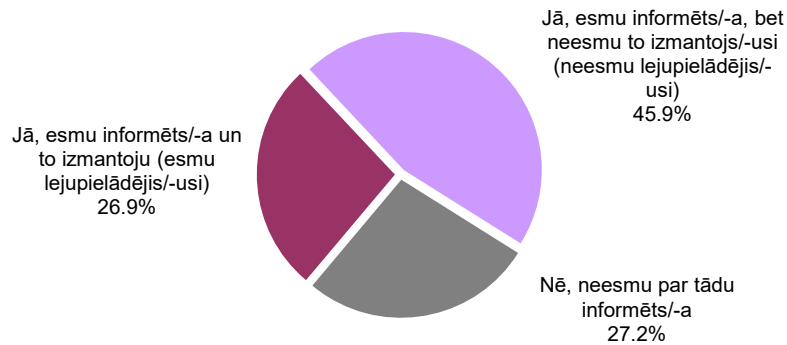


Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši un izmantojuši VID mājaslapu pēdējo 12 mēnešu laikā
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

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

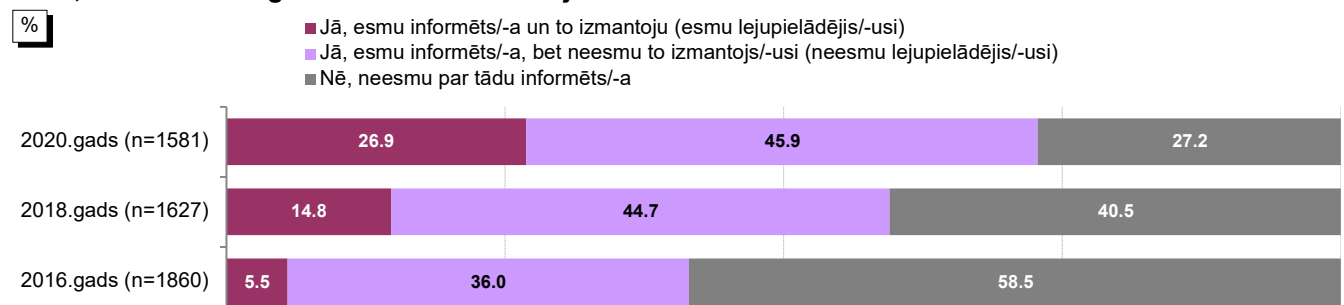
9.2. VID mobilās lietotnes „Attaisnotie izdevumi” vērtējums

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



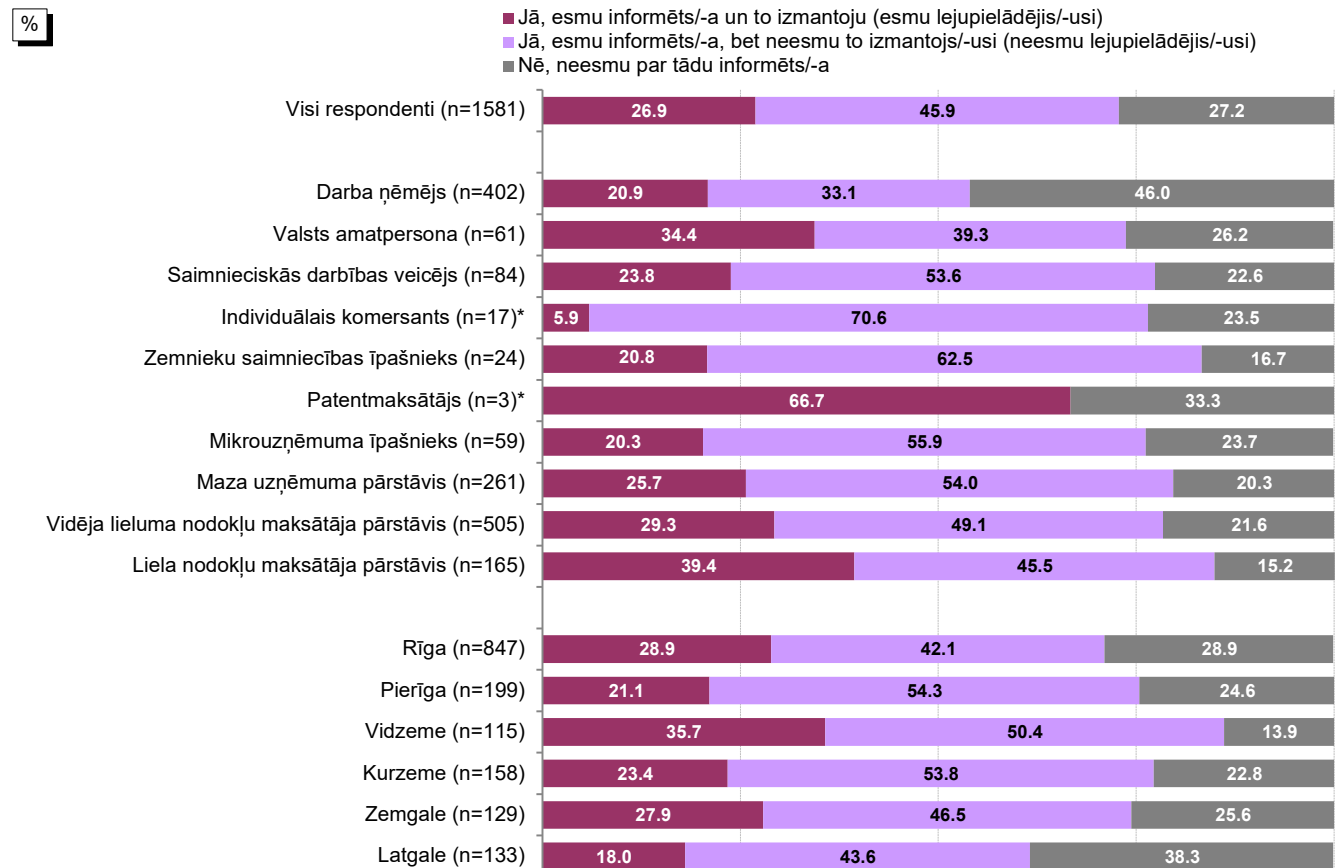
Bāze: visi respondenti, n=1581

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

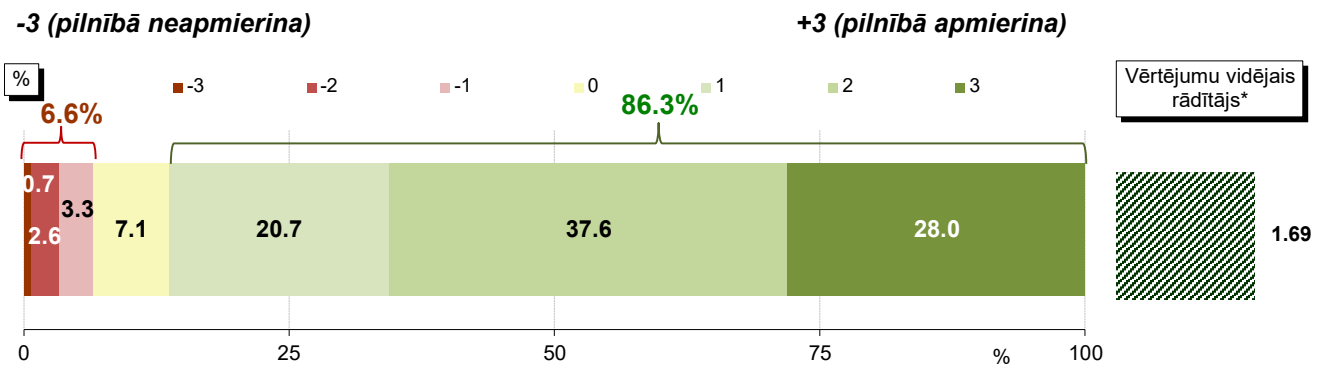


Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai

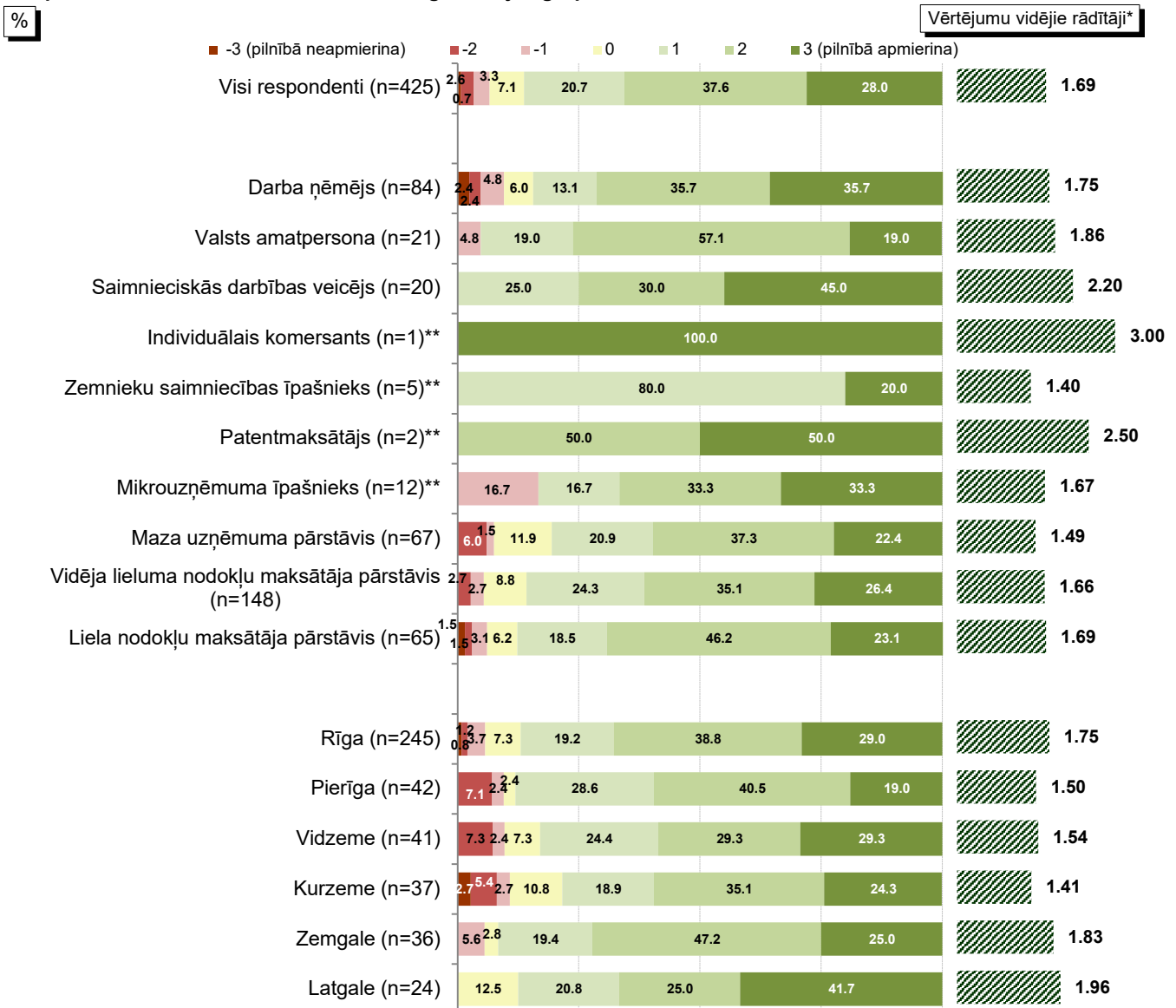
Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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



Bāze: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo lietotni (aplikāciju) "Attaisnotie izdevumi", n=425

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

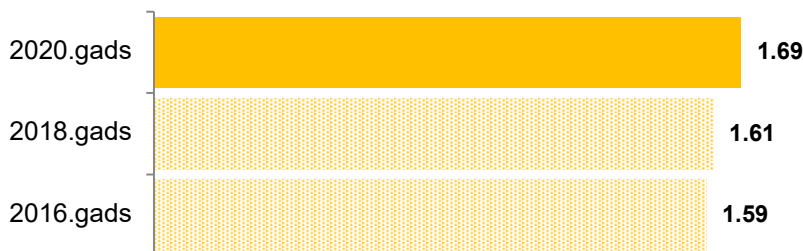
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

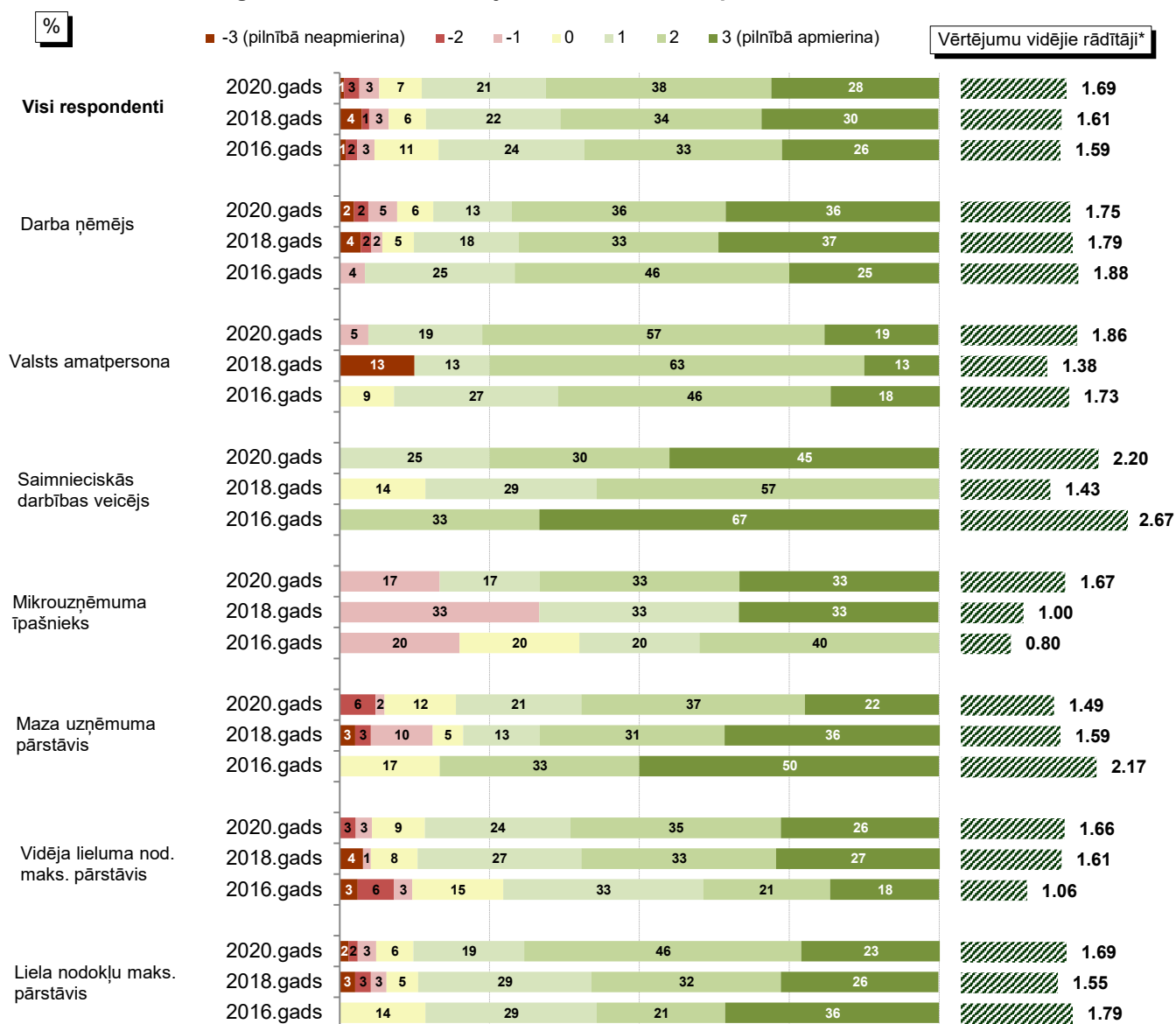
"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina VID mobilā lietotne (aplikācija) "Attaisnotie izdevumi!"

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo lietotni (aplikāciju) "Attaisnotie izdevumi" un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa

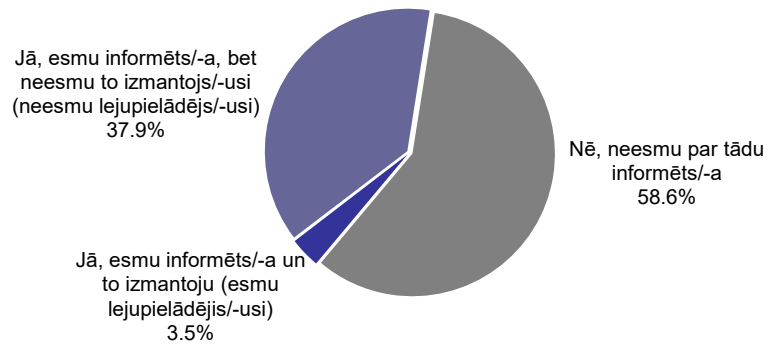


Bāzes: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo lietotni (aplikāciju) "Attaisnotie izdevumi"
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

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

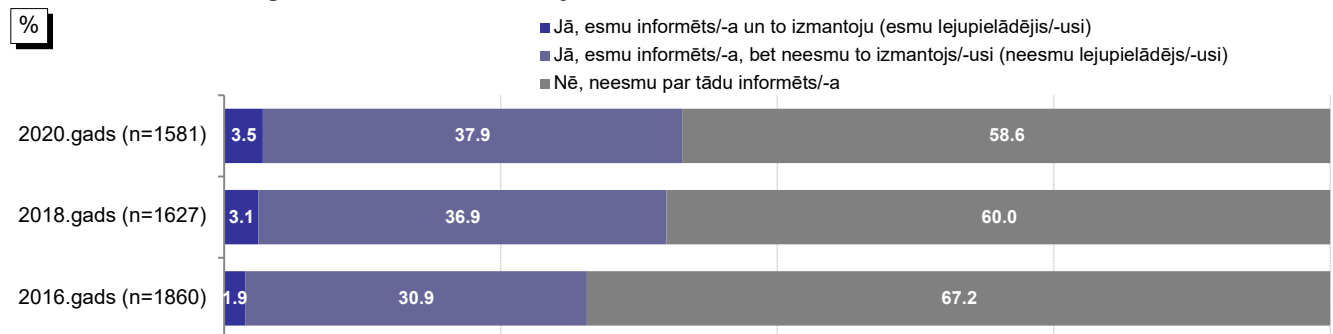
9.3. VID mobilās lietotnes „Aizdomīgie darījumi” vērtējums

“Vai esat informēti par VID mobilo lietotni (aplūkājumu) “Aizdomīgie darījumi”?”



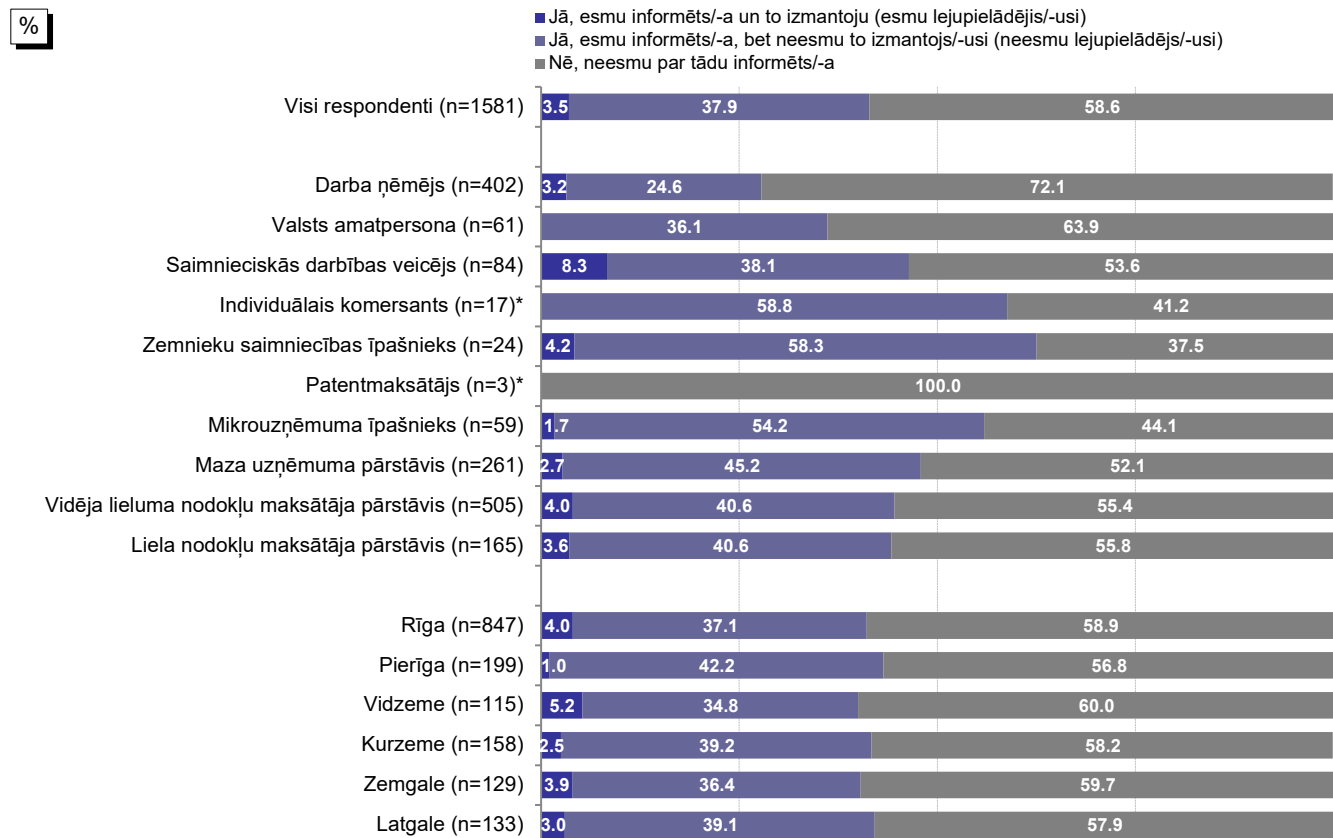
Bāze: visi respondenti, n=1581

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

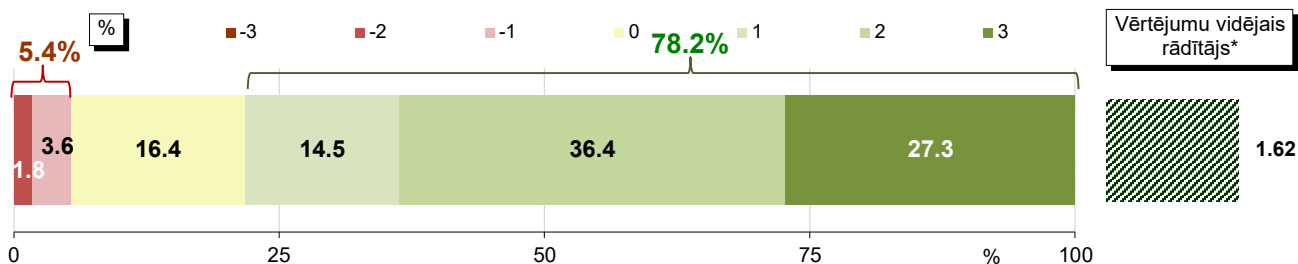
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

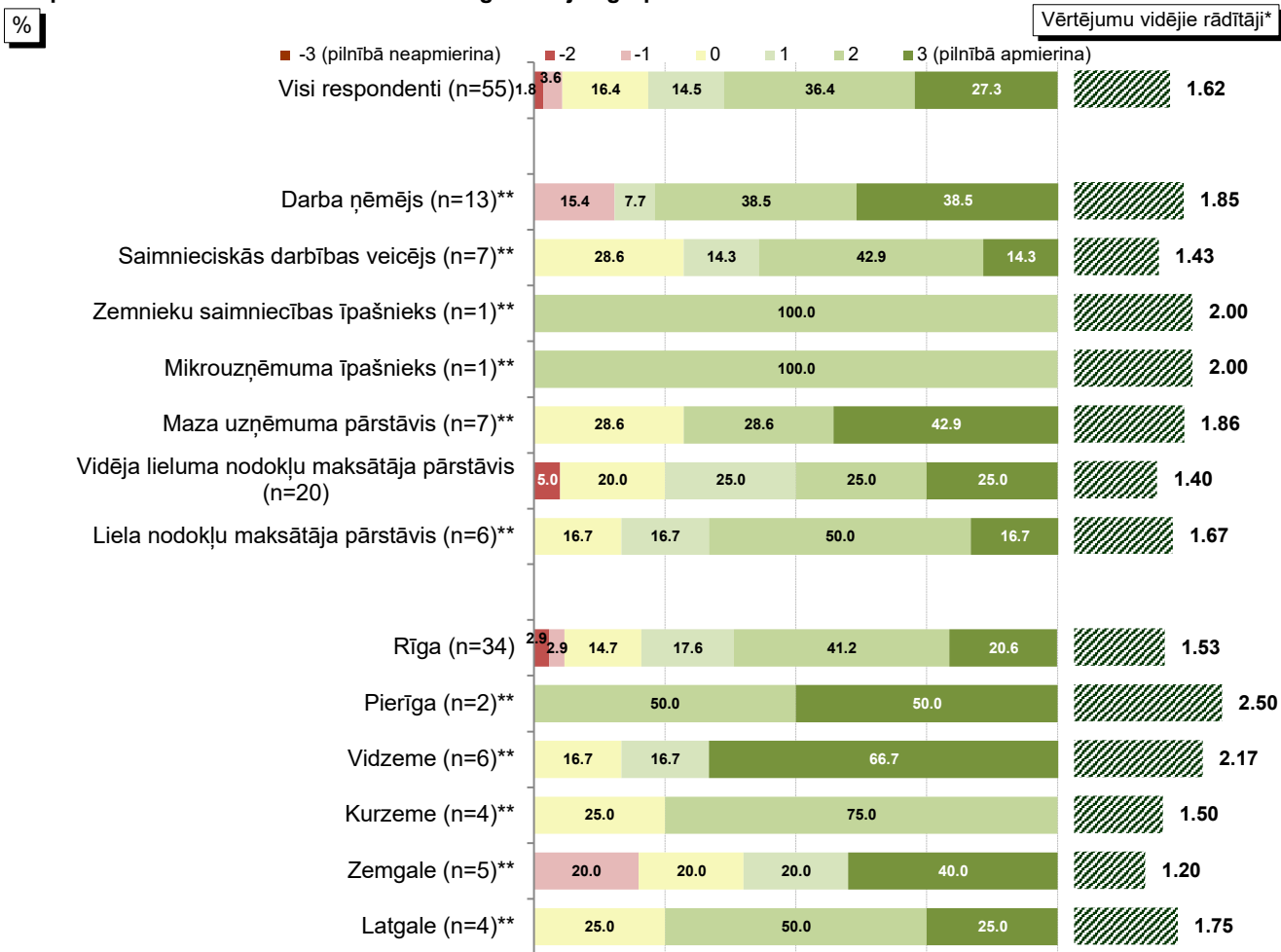
-3 (pilnībā neapmierina)

+3 (pilnībā apmierina)



Bāze: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo lietotni (aplikāciju) "Aizdomīgie darījumi", n=55

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

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

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri ir informēti un ir izmantojuši VID mobilo lietotni (aplikāciju) "Aizdomīgie darījumi" un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos

Pētījumā tika noskaidrotas respondentu atbildes uz jautājumu „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.

Saskaņā ar aptaujas datiem 10% respondentu pauda viedokli, ka VID nodokļu administrēšanas jomā pēdējā gada laikā nav bijušas pozitīvas aktivitātes, bet vairāk nekā puse (56%) atturējās kādu aktivitāti nosaukt vai paust konkrētu viedokli šajā jautājumā.

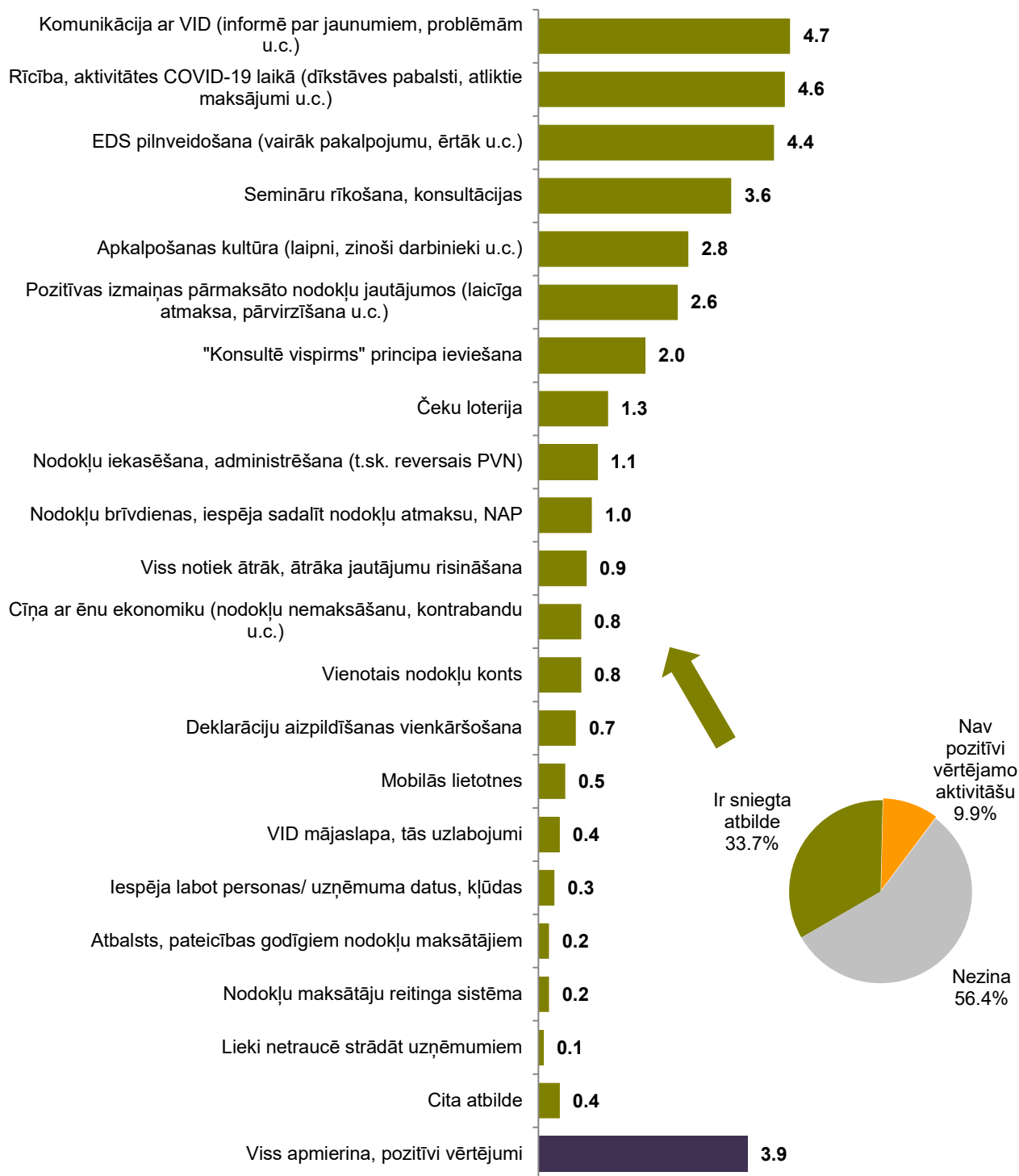
Raksturojot nosauktās aktivitātes, vērojams, ka 5% respondentu atzinīgi vērtēja komunikāciju ar VID (informē par jaunumiem, problēmām u.c.), 5% - rīcību, aktivitātes COVID-19 laikā (dīkstāves pabalsti, atliktie maksājumi u.c.), 4% - EDS pilnveidošanu (vairāk pakalpojumu, ērtāk u.c.), 4% - semināru rīkošanu, konsultācijas.

3% minēja apkalpošanas kultūru (laipni, zinoši darbinieki u.c.), 3% - pozitīvas izmaiņas pārmaksāto nodokļu jautājumos (laicīga atmaksa, pārvirzīšana u.c.), 2% - "Konsultē vispirms" principa ieviešanu, 1% - čeku loteriju, 1% - nodokļu iekasēšanu, administrēšanu, 1% - nodokļu brīvdienas, iespēju sadalīt nodokļu atmaksu, NAP, 1% norādīja, ka viss notiek ātrāk, ātrāka jautājumu risināšana, 1% minēja cīņu ar ēnu ekonomiku (nodokļu nemaksāšanu, kontrabandu u.c.), 1% - Vienoto nodokļu kontu, 1% - deklarāciju aizpildīšanas vienkāršošanu, un vēl 1% - mobilās lietotnes. Citas atbildes nosauktas retāk.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti nedaudz retāk norādīja, ka VID nodokļu administrēšanas jomā pēdējā gada laikā nav bijušas pozitīvas aktivitātes (2018.: 12%; 2020.: 10%).

10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes nodokļu administrēšanas jautājumos

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



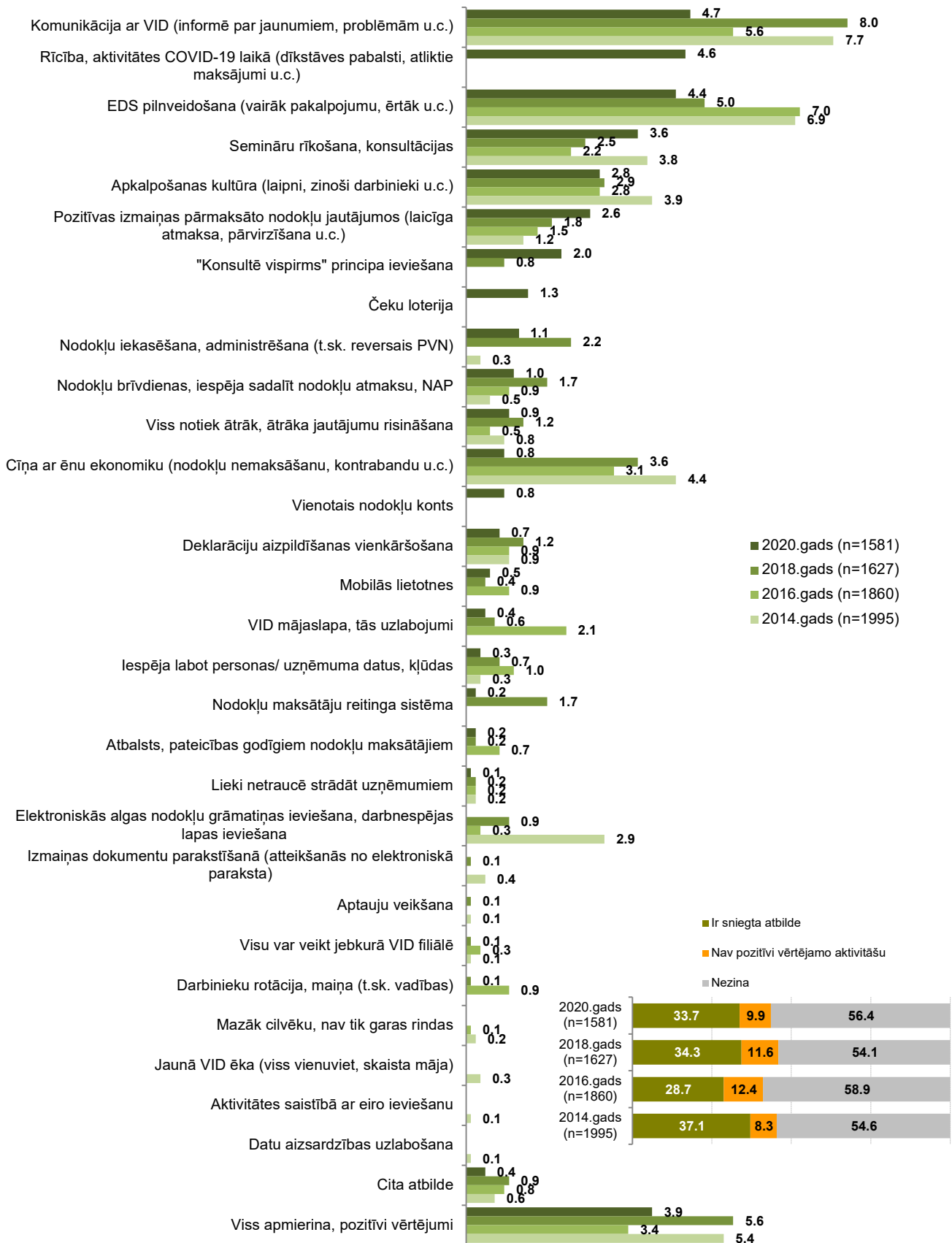
Bāze: visi respondenti, n=1581

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2014., 2016., 2018. un 2020.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

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza raksturot savu negatīvo pieredzi sadarbībā ar VID pēdējā gada laikā.

18% pētījuma dalībnieku atzina, ka pēdējā gada laikā viņiem ir bijusi situācija, kad viņi **nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti** (2018.gadā to norādīja 20%), bet 82% - ka tāda situācija nav bijusi.

Biežāk nekā caurmērā to, ka šāda situācija ir bijusi, norādīja zemnieku saimniecību īpašnieki, vidēja lieluma un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji.

Raksturojot **situāciju, kad viņi nebija apmierināti** ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, visbiežāk (19%) respondenti minēja, ka saņēmuši nekompetentas atbildes. 10% norādīja, ka dažādi VID darbinieki sniedza atšķirīgu informāciju, 7% - ka radās problēmas ar EDS, 7% minēja nelaipnu attieksmi, 7% pārmeta, ka atbildes bija formālas, 6% - ka radās tehniskas problēmas, 6% - ka bija grūti sazināties u.c.

2020.gadā biežāk nekā pirms diviem gadiem respondenti minēja problēmas ar deklarāciju iesniegšanu, pauda pretenzijas (neprecizētas) pret telefonkonsultācijām, minēja birokrātiju.

Respondentiem, kuri bija saskārušies ar pakalpojumu, kuru kvalitāte viņus neapmierināja, lūdza atbildēt, vai **viņi informēja VID par šīm situācijām**. To, ka nav to darījuši, norādīja 74% respondentu. 22% norādīja, ka iesniedza rakstisku vai mutisku sūdzību, 4% - ka zvanīja uz anonīmo bezmaksas VID uzticības tālruni, bet 3% - ka informēja citā veidā.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, vērojams, ka 2020.gadā respondenti biežāk norādīja, ka par situācijām, kuras viņus neapmierināja, iesniedza rakstisku vai mutisku sūdzību (2018.: 15%; 2020.: 22%).

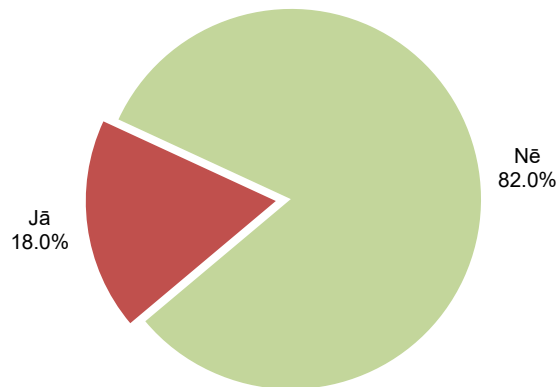
Respondentiem, kuri, saskaroties ar situācijām, kad nebija apmierināti ar pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, VID par to neinformēja, lūdza raksturot **iesmeslus, kāpēc viņi nav to darījuši**. Saskaņā ar aptaujas datiem 23% atbildēja, ka tam nav jēgas (nekas nemainīsies), 19% - ka viņiem nav bijis tam laika, 10% - ka jautājums tika atrisināts. Citas atbildes nosauktas retāk.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti biežāk norādīja, ka neinformēja VID, jo tam nav bijis laika vai arī problēma nebija tik nopietna, lai sūdzētos.

11. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

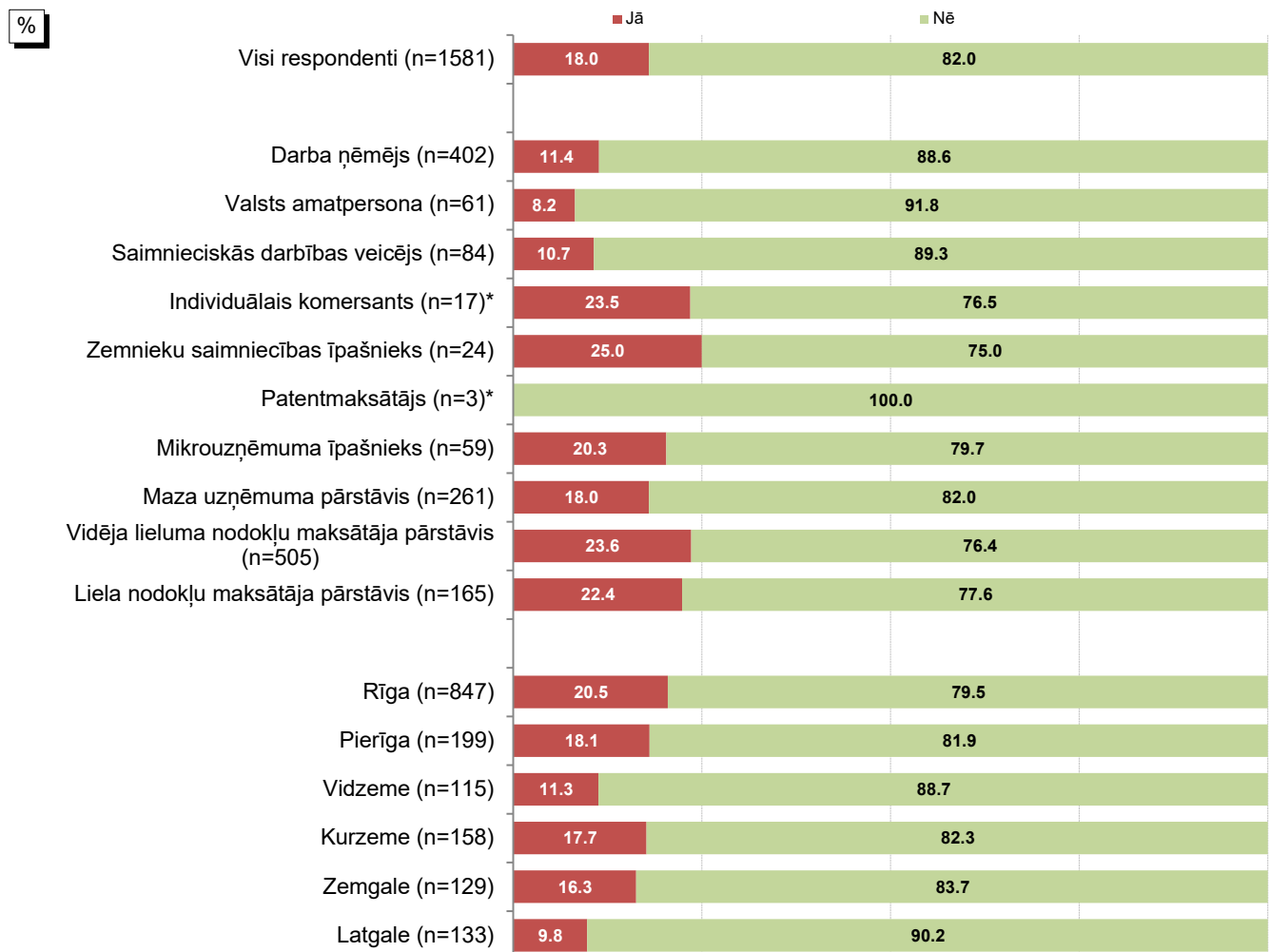
Saskarsme ar neapmierinošu VID pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

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



Bāze: visi respondenti, n=1581

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



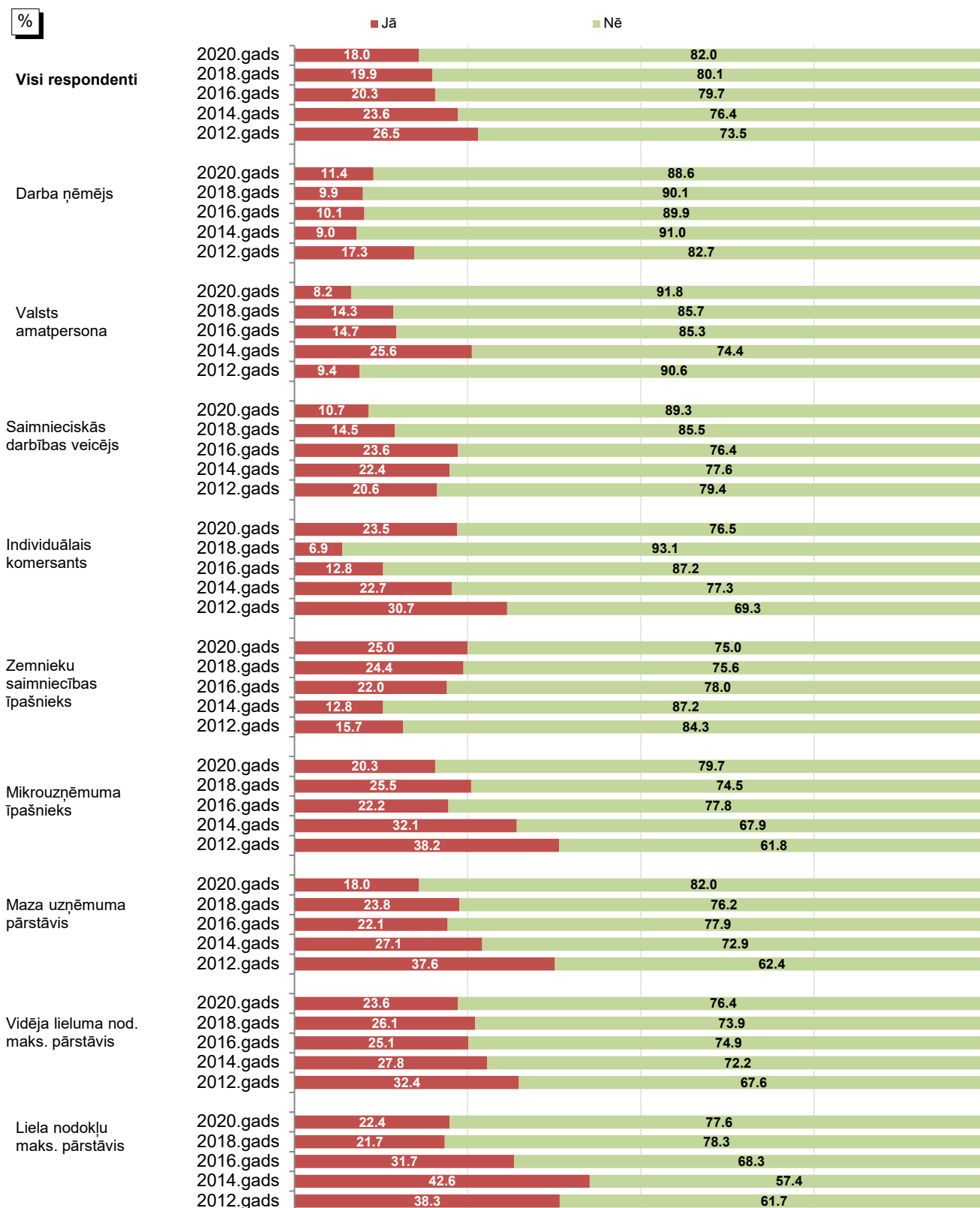
Bāzes: visi respondenti

Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



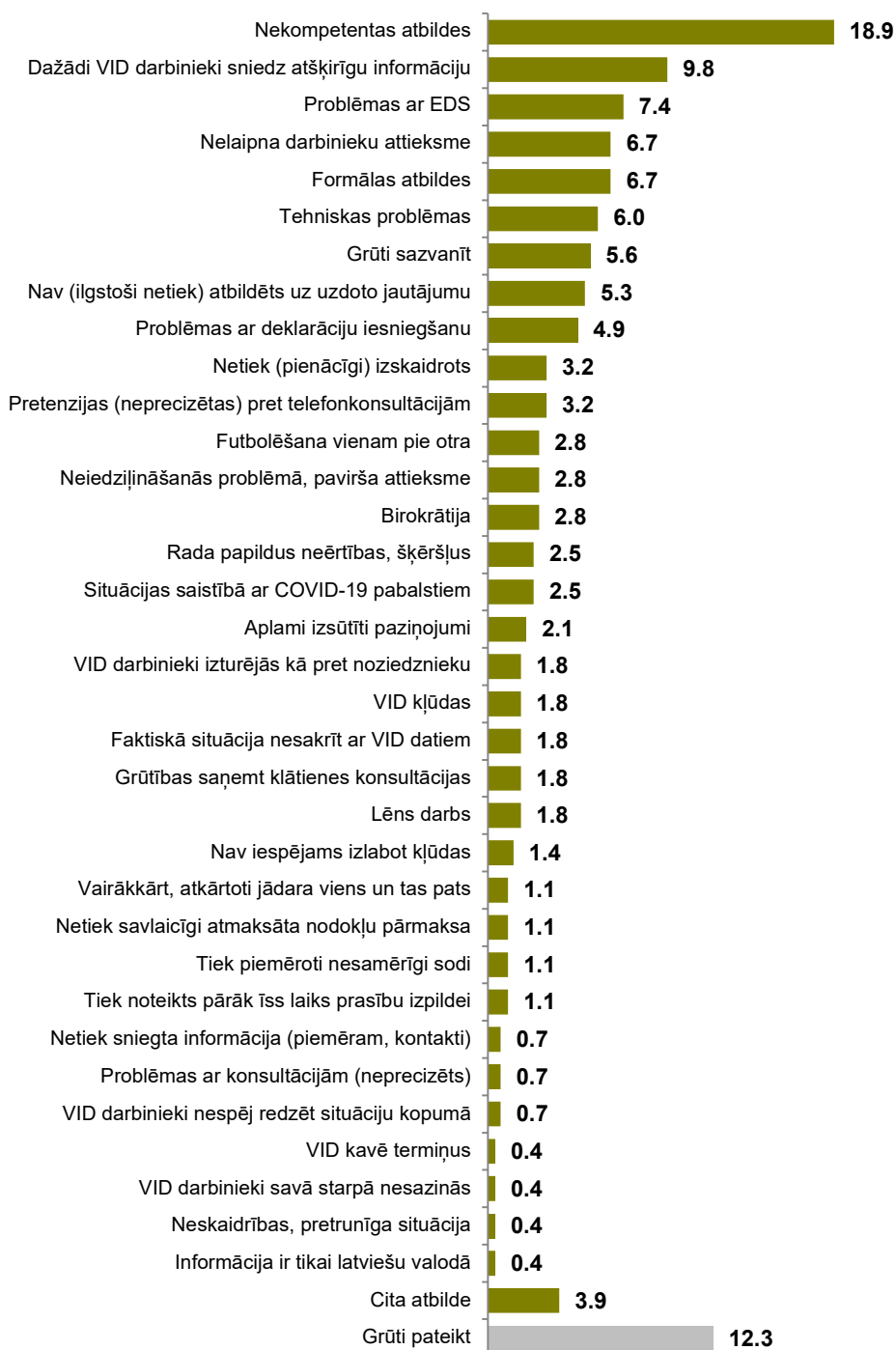
Bāzes: visi respondenti

Salīdzinātās grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

*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 nebijāt apmierināts/-a ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, piemēram, kur tas notika, kas tieši izsauca Jūsu neapmierinātību?"



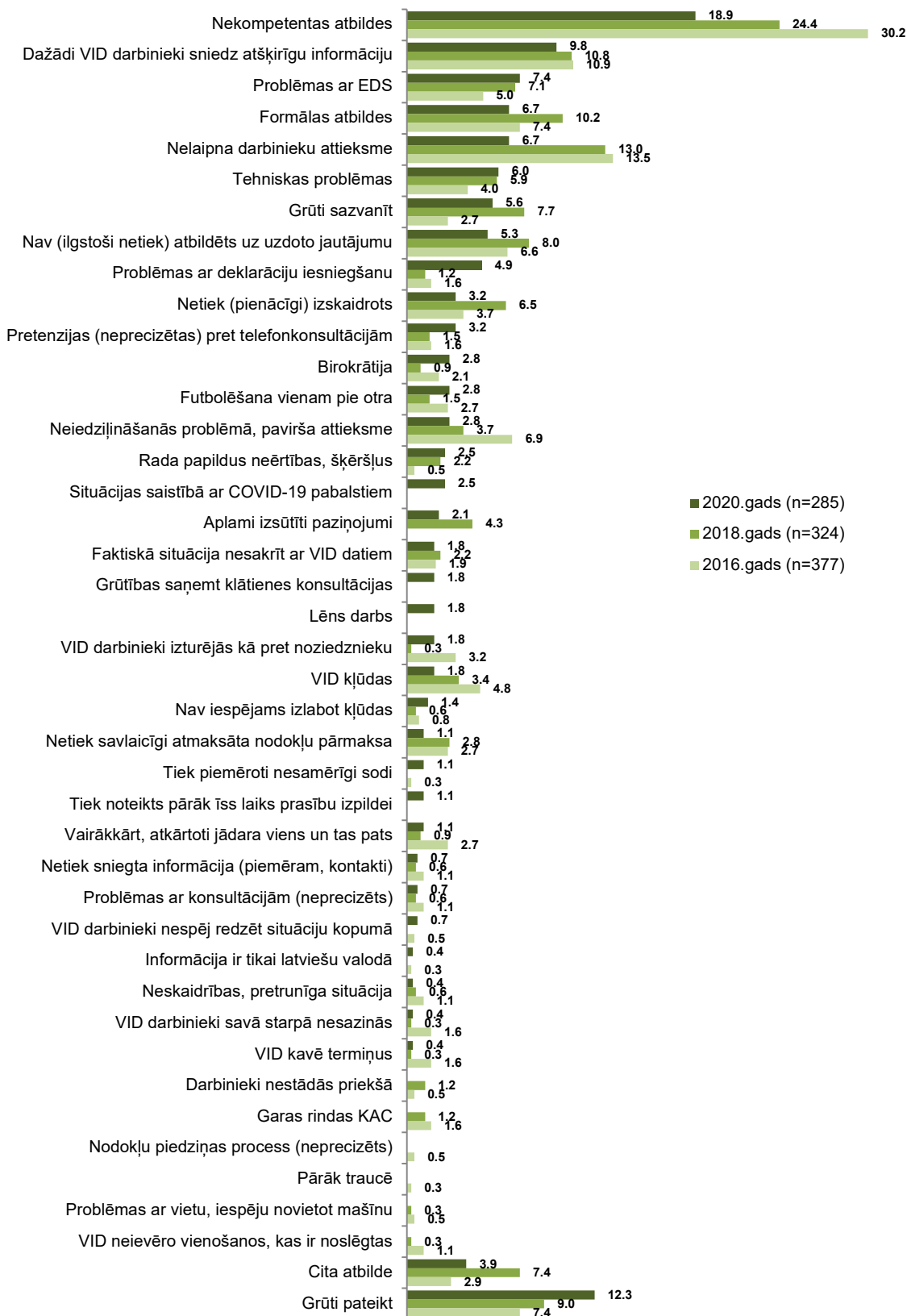
Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad viņi nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, n=285

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

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?"

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

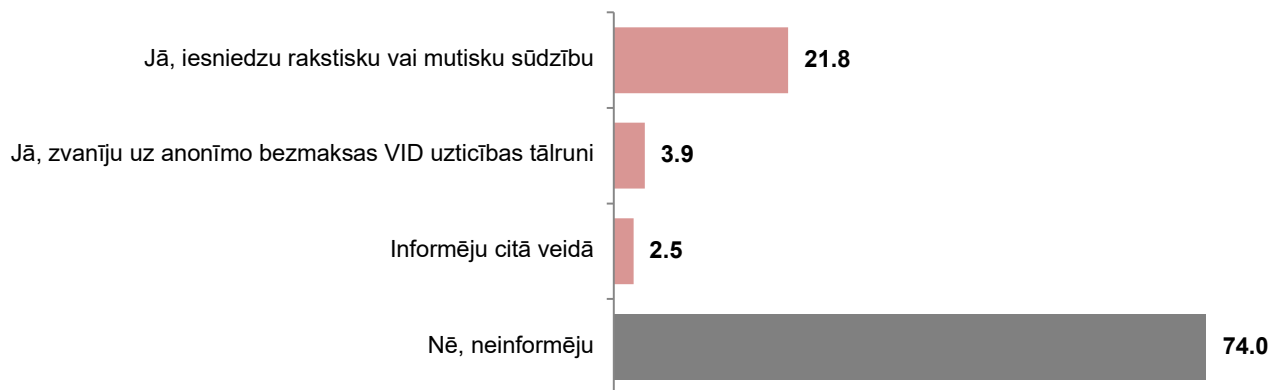


Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad viņi nebija apmierināti ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

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

VID informēšana par neapmierinošām situācijām

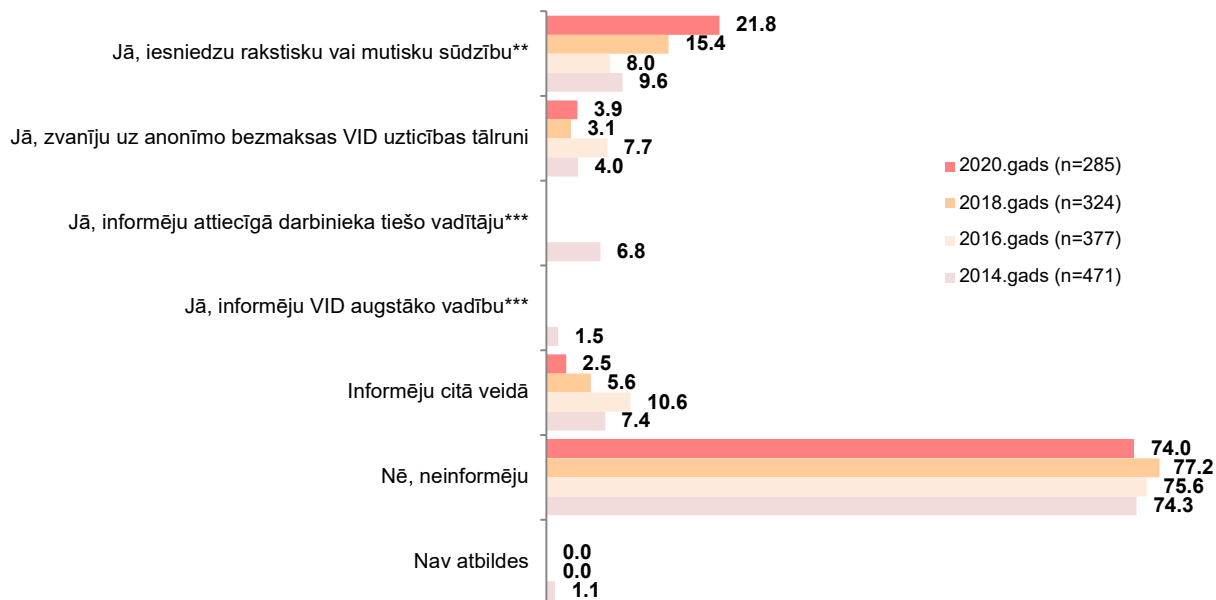
"Vai Jūs informējāt VID par šīm situācijām?"



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

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

2014., 2016., 2018. un 2020.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., 2018. un 2020.gadā atbildes netika piedāvātas.

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=211

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

2014., 2016., 2018. un 2020.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. Informētība par Vienoto nodokļu kontu

Nodokļu maksātāju aptaujas ietvaros juridiskajām personām lūdza norādīt, vai viņi ir informēti, ka no 2021.gada 1.janvāra sāks darboties Vienotais nodokļu konts, kā arī raksturot, kur par to ir uzzināts un kāda informācija par tā darbību ir nepieciešama.

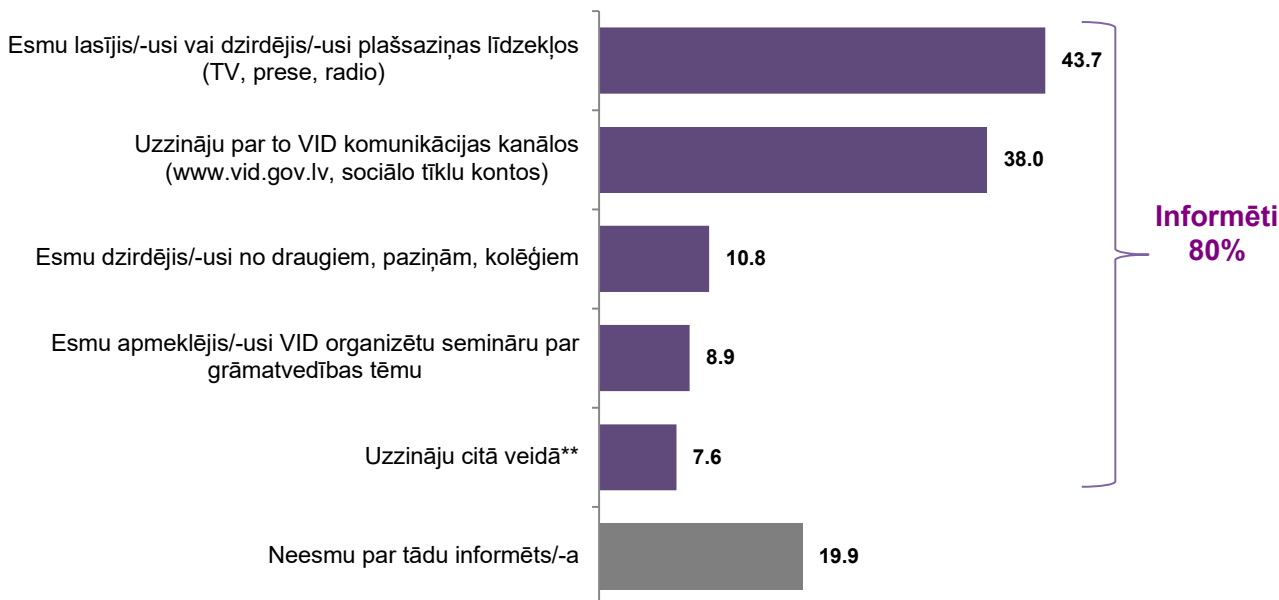
Saskaņā ar aptaujas datiem 80% respondentu norādīja, ka ir par Vienoto nodokļu kontu informēti: 44% par to uzzināja plašsaziņas līdzekļos, 38% - VID komunikācijas kanālos (9% arī norādīja, ka ir apmeklējuši VID organizētu semināru par grāmatvedības tēmu), bet 11% par šīm pārmaiņām ir uzzinājuši no draugiem, paziņām un kolēģiem.

Vaicāti, kādu informāciju par Vienotā nodokļu konta darbību viņi vēlētos iegūt, 77% atbildēja, ka būtu nepieciešama informācija par nodokļu samaksas kārtību un gandrīz tikpat bieži – par nodokļu deklarēšanas kārtību (74%). 5% norādīja arī “citu informāciju” – kā varēs pārbaudīt katra nodokļa atlikumu un atlikumu vēsturi, sadalījumus pa nodokļu veidiem, pārmaksāto nodokļu atgūšanu u.c.

12. Informētība par Vienoto nodokļu kontu

Informētība par Vienoto nodokļu kontu

"Vai esat informēts/-a par to, ka no 2021.gada 1. janvāra sāks darboties Vienotais nodokļu konts? Ja esat informēts/-a, kur par to uzzinājāt?"



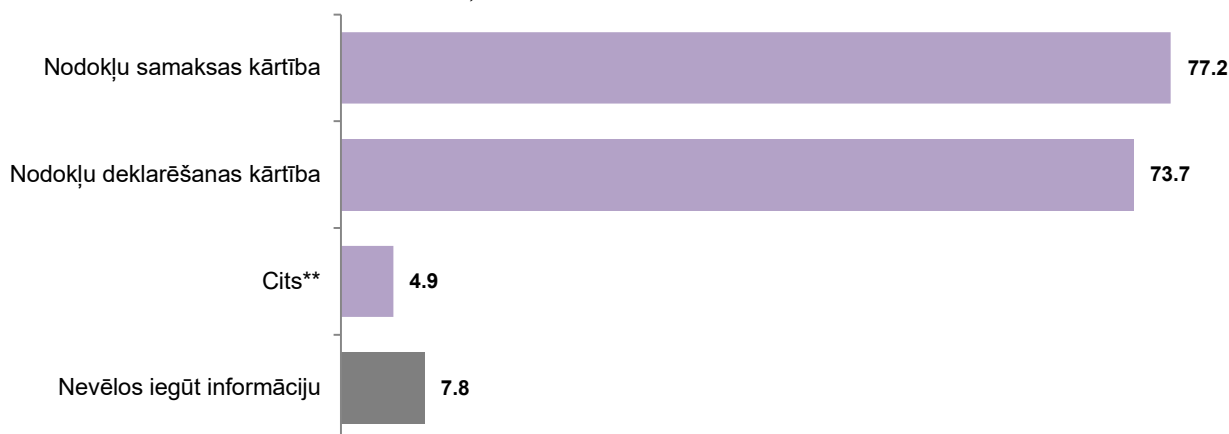
Bāze: juridiskās personas, n=1118

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

**Kategorijā "Uzzināju citā veidā" ietilpst: "uzzināja semināros (t.sk. maksas semināros, citu organizētos semināros)" (minēts 58 reizes); "informāciju sniedza grāmatvedis (t.sk. ārpalpojumu)" (minēts 18 reizes); "sekoju līdz izmaiņām likumos" (minēts 7 reizes); "Balticons-Centrs" (minēts 1 reizi); "ir dzirdēts, bet nezina, ka stāsies spēkā" (minēts 1 reizi).

Tēmas, kas interesē saistībā ar Vienoto nodokļu kontu

"Par kādām tēmām saistībā ar Vienotā nodokļu konta darbību Jūs vēlētos iegūt informāciju?"



Bāze: juridiskās personas, kuras norādīja, ka ir informētas par Vienoto nodokļu kontu, n=895

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst: "nodokļu uzskaitē, kā pārbaudīt katra nodokļa atlikumu, atlikumu vēsturi" (minēts 20 reizes); "sadalījums pa nodokļu veidiem (FIFO princips)" (minēts 7 reizes); "konta numurs" (minēts 2 reizes); "pārmaksāto nodokļu atgūšana" (minēts 2 reizes); "atlaides" (minēts 1 reizi); "daži tehniskie jautājumi" (minēts 1 reizi); "dokumentu noformēšana" (minēts 1 reizi); "jābūt ir aktuālai lapai par lielākajiem nodokļu nemaksātājiem un informācijai par kriminālprocesiem šajā sakarā, tas gan veicina maksāšanu, gan vieš uzticību VID" (minēts 1 reizi); "lietas, kas attiecas uz konkrētā maksātāja īpatnībām" (minēts 1 reizi); "nodokļu kontroles, pārbaudes metodika" (minēts 1 reizi); "nodokļu pārskaitīšanas kārtība laika posmā no 28.12.2020. līdz 04.01.2021." (minēts 1 reizi); "paļaujos, ka grāmatveži man izstāstīs visu kas jāzina" (minēts 1 reizi); "vai darbinieka sociālās iemaksas tiek ieskaitītas individuāli maksājušās fiziskās personas kontā?" (minēts 1 reizi); "vēl nezinu, parasti lasu, kad nepieciešams" (minēts 1 reizi); "vis" (minēts 1 reizi); "xml formātu apraksti, ir pēdējais laiks tos publicēt, lai uzņēmēji tos var ieviest; nodokļu atlikuma vēstures pārskats - kāds tas izskatīsies?" (minēts 1 reizi); "nav atbildes" (minēts 2 reizes).

13. Principa “Konsultē vispirms” vērtējums

2020.gada nogalē veiktajā aptaujā respondentiem lūdza atbildēt uz jautājumiem par VID darbībā piemēroto principu “Konsultē vispirms”.

Saskaņā ar aptaujas datiem 21% respondentu 2020.gada novembrī bija informēti par šo principu un atzina, ka attiecībā uz viņiem tas ir ticis piemērots. Vairāk nekā trešdaļa (37%) norādīja, ka ir par šo principu informēti, bet attiecībā uz viņiem tas nav ticis piemērots, bet 42% atzina, ka nav par to informēti.

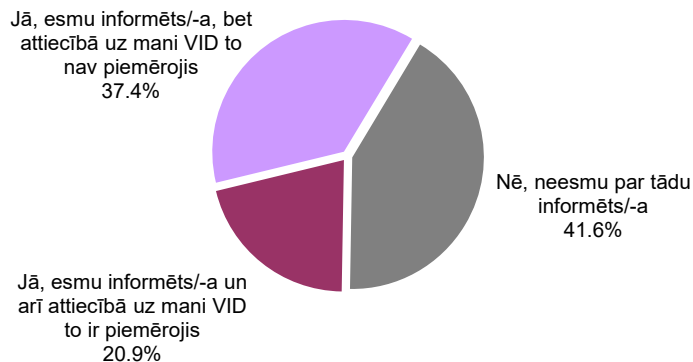
To, ka attiecībā uz viņiem tika piemērots princips “Konsultē vispirms”, biežāk nekā caurmērā atzīmēja gan mikrouzņēmumu īpašnieki, gan mazu uzņēmumu, vidējo un lielo nodokļu maksātāju pārstāvji, kā arī respondenti, kuru darba vieta vai uzņēmuma juridiskā adrese atrodas Rīgā.

Salīdzinot ar 2018.gada datiem jāsecina, ka biežāk nekā pirms 2 gadiem norādīta gan pieredze, ka šis princips ir ticis uz viņiem piemērots (2018.: 11%; 2020.: 21%), gan arī informētība, lai arī paši tā piemērošanu nav izjutuši (2018.: 31%; 2020.: 37%).

Absolūtais vairākums (92%) no aptaujas dalībniekiem, kuri paši ir pieredzējuši šī principa piemērošanu, to vērtēja pozitīvi. Kritiski noskaņoti bija 3% respondentu. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 bija +2.02.

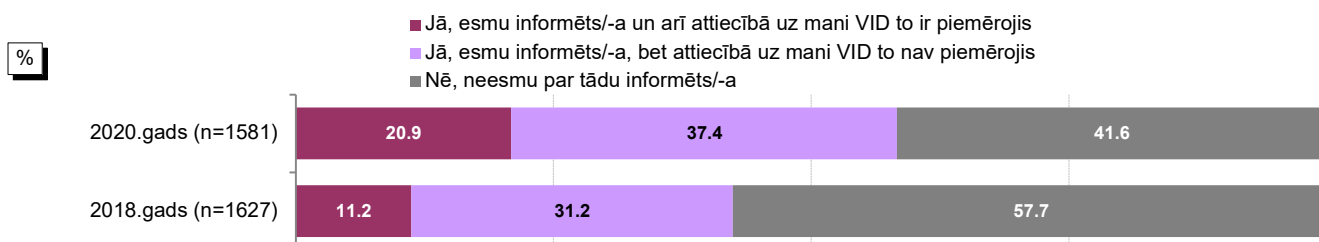
13. Principa "Konsultē vispirms" vērtējums

"VID savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un uzraudzības iestādēm. Vai esat informēti par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu VID darbībā?"



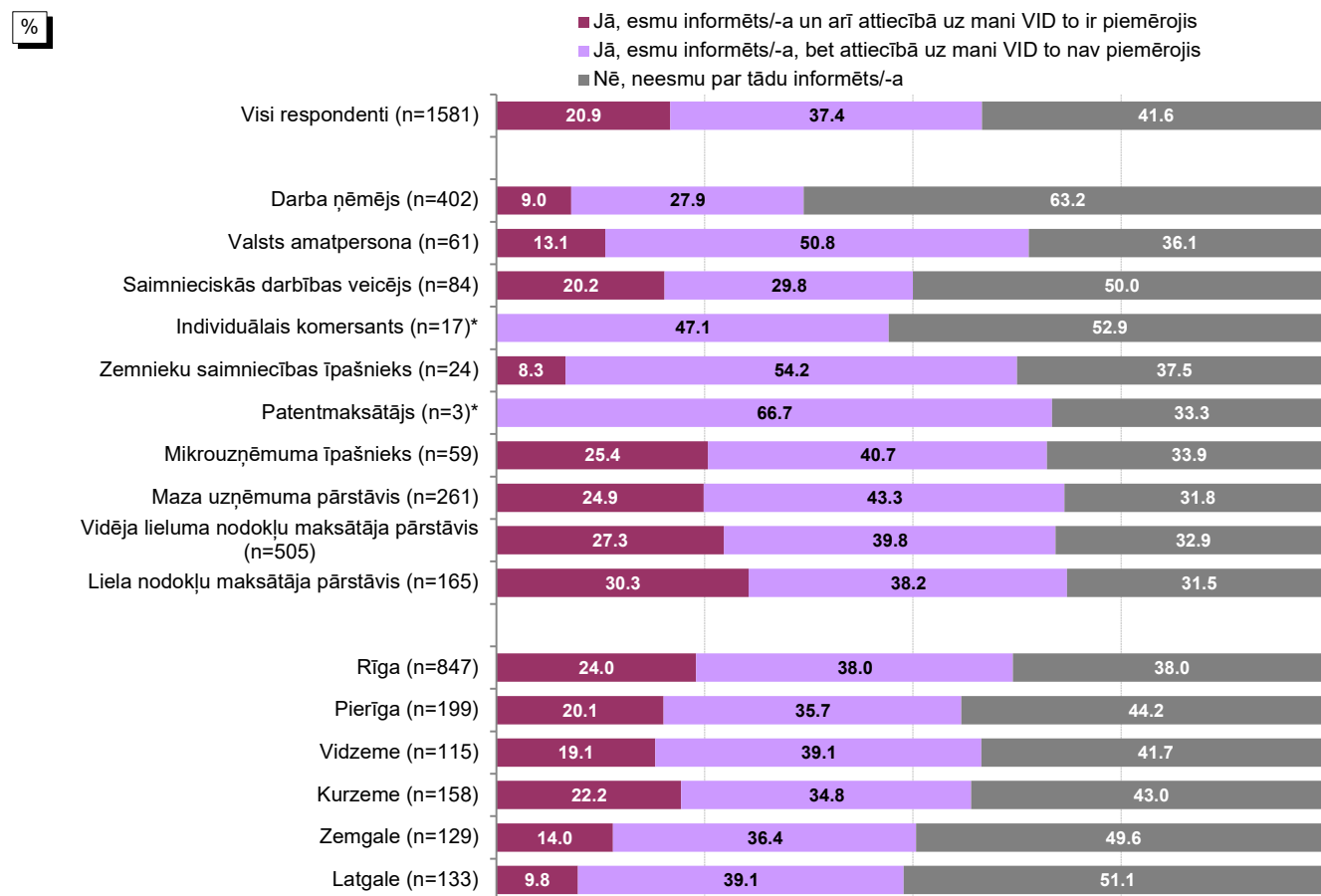
Bāze: visi respondenti, n=1581

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



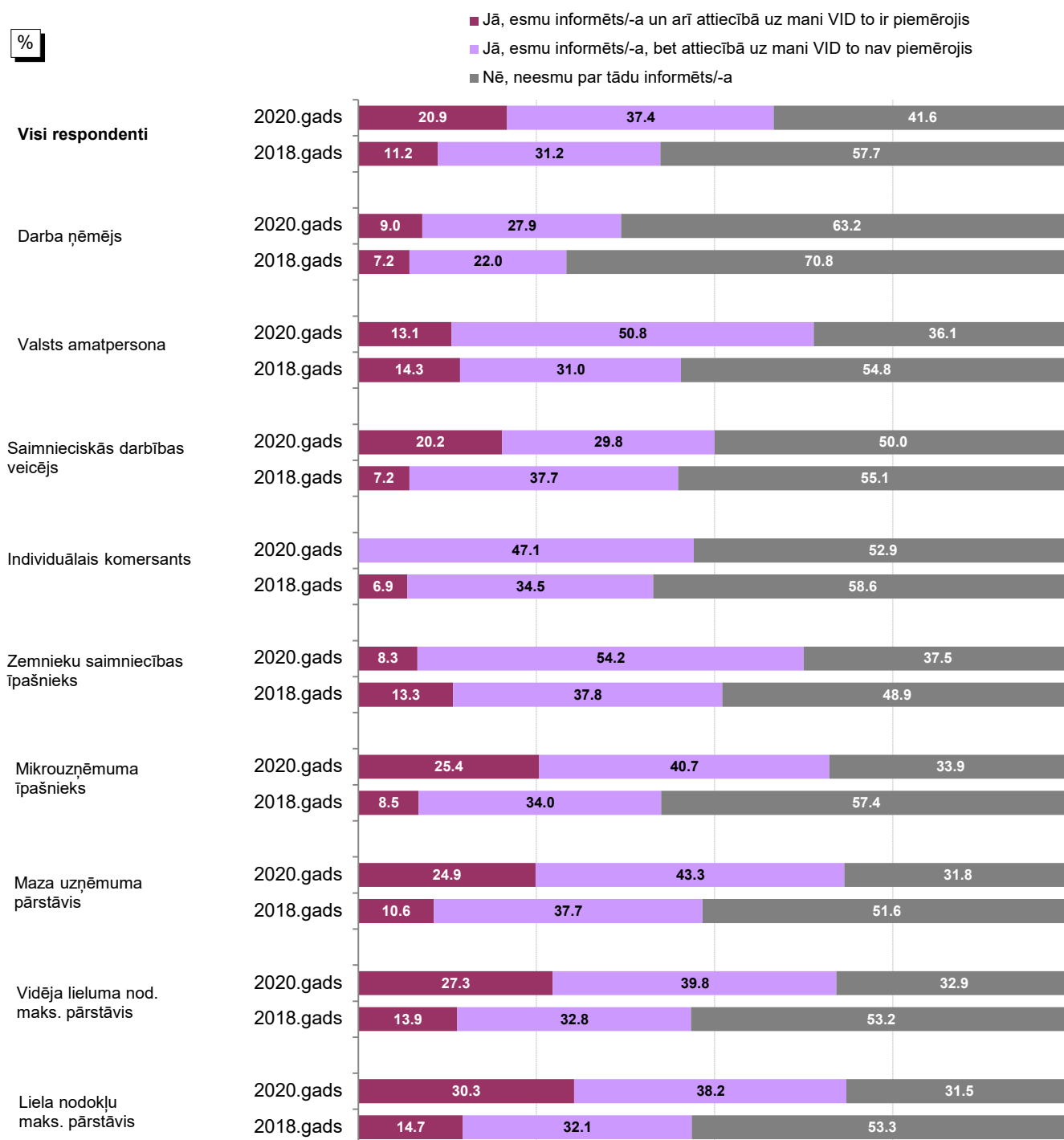
Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"VID savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un uzraudzības iestādēm. Vai esat informēti par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu VID darbībā?"

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: visi respondenti

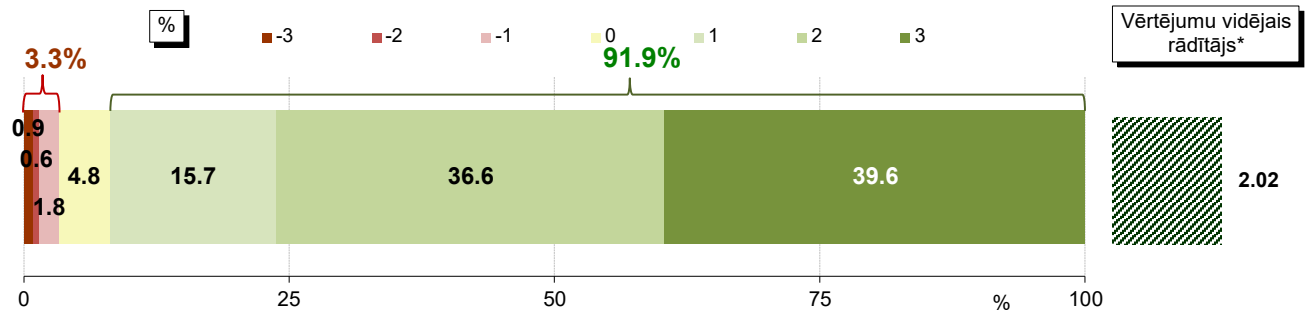
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina tas, kā VID savā darbā piemēro principu „Konsultē vispirms”!"

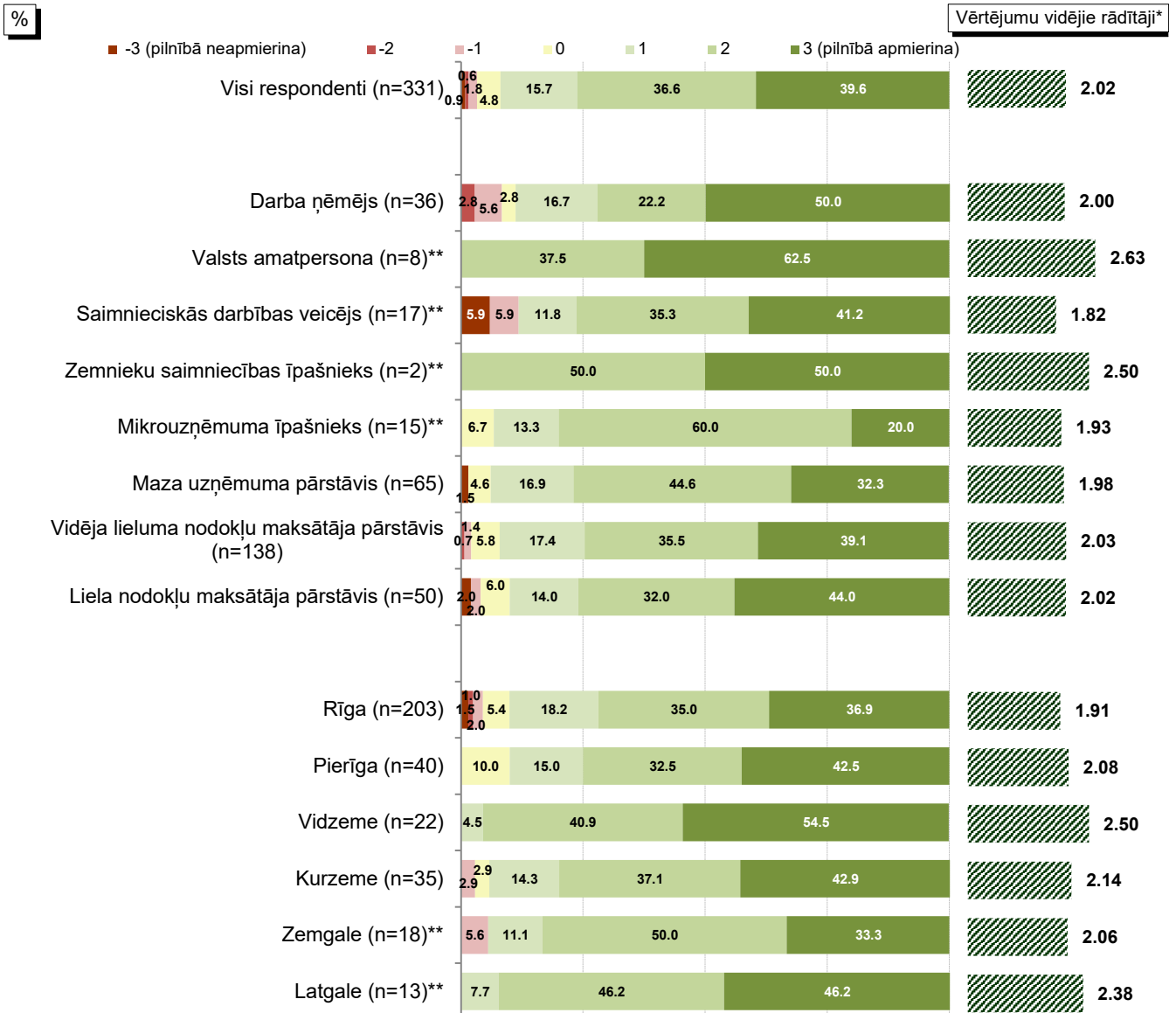
-3 (pilnībā neapmierina)

+3 (pilnībā apmierina)



Bāze: respondenti, kuri ir informēti un attiecībā uz kuriem VID ir piemērojis principu "Konsultē vispirms", n=331

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri ir informēti un attiecībā uz kuriem VID ir piemērojis principu "Konsultē vispirms"

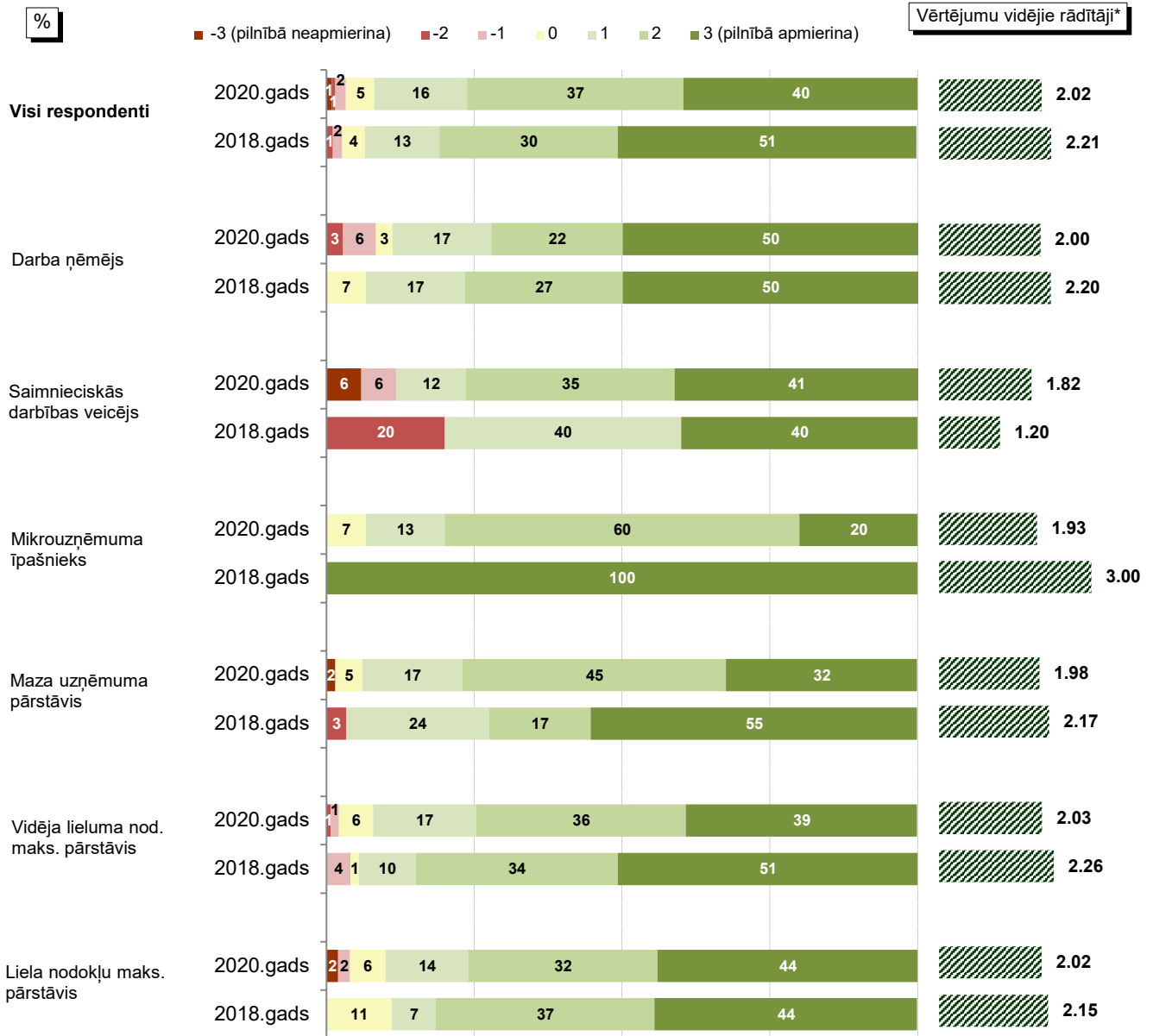
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina tas, kā VID savā darbā piemēro principu „Konsultē vispirms”!"

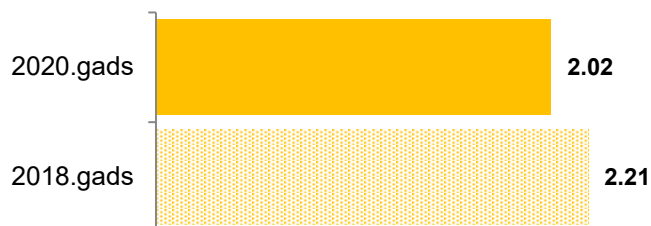
2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no respondentu statusa



Bāzes: respondenti, kuri ir informēti un attiecībā uz kuriem VID ir piemērojis principu "Konsultē vispirms"
Salīdzinātas grupas, kurās ir ne mazāk kā 10 respondenti 2020.gada aptaujā.

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

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri ir informēti un attiecībā uz kuriem VID ir piemērojis principu "Konsultē vispirms" un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

14. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai

2020.gada novembrī respondentiem lūdza sniegt ierosinājumus nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai. Respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši noformulēja savas atbildes, kas datu apstrādes laikā tika apkopotas lielākās grupās.

Pētījuma dati liecina, ka 53% respondentu atturējās sniegt ierosinājumus, bet 10% atzina, ka viņus VID darbībā viss apmierina.

7% aptaujāto nodokļu maksātāju norādīja, ka VID ir nepieciešams vairāk informēt par jaunumiem, izmaiņām, 4% aicināja organizēt seminārus un informēt par tiem, 4% - uzlabot attieksmi pret klientiem, 4% - vienkāršot, pilnveidot EDS.

3% uzskatīja, ka VID ir nepieciešams dot precīzas un izskaidrojošas atbildes, 3% - ka tam ir jāuzlabo konsultācijas pa telefonu, 3% - ka tam ir jāveic mazāk represīvu darbību, 3% - ka tam ir jāceļ darbinieku profesionalitāte.

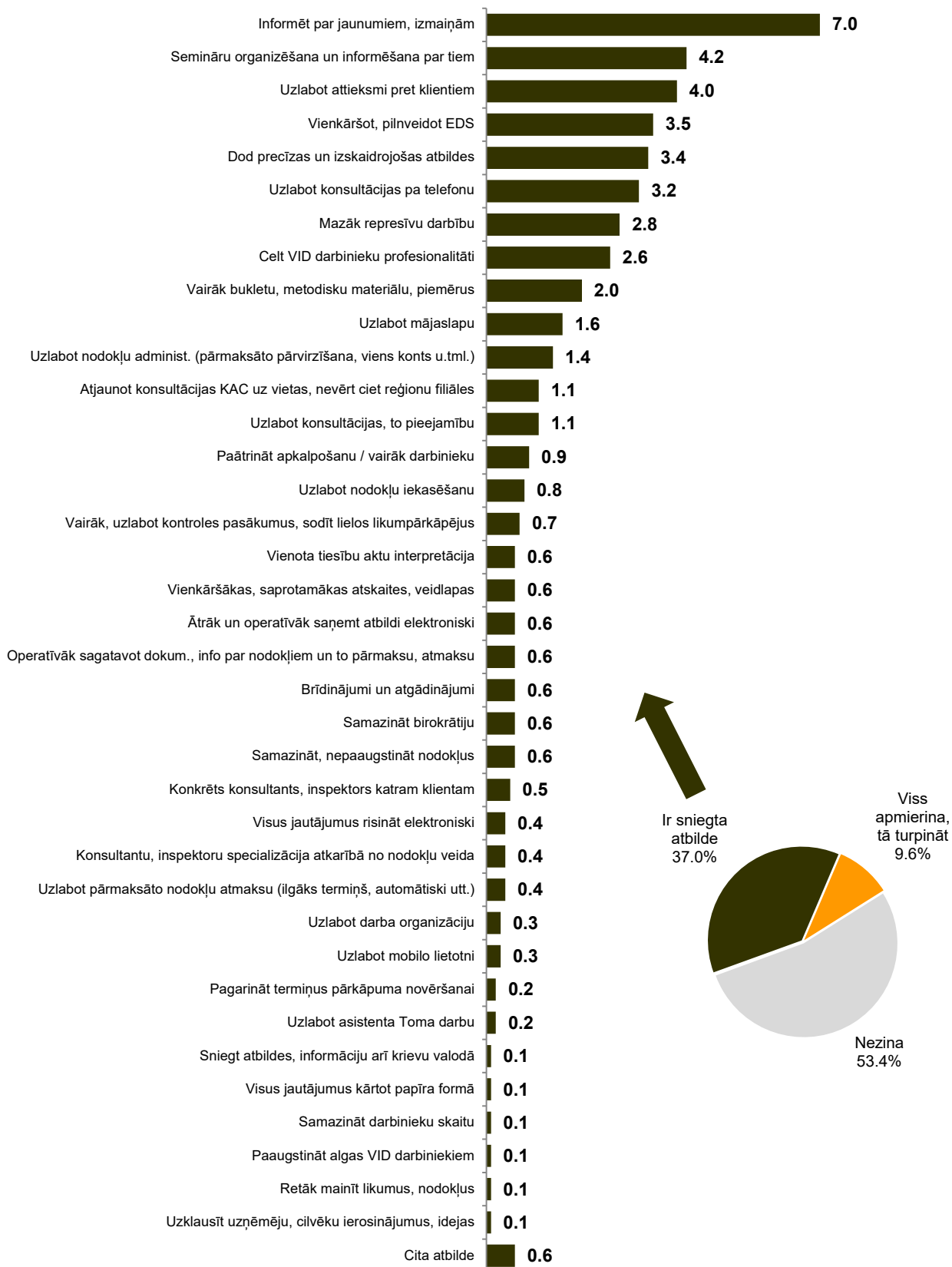
2% respondentu vēlētos, lai būtu vairāk bukletu, metodisku materiālu, piemēru, 2% - lai tiktu uzlabota mājaslapa.

Uzlabot nodokļu administrēšanu (pārmaksāto pārvirzīšana, viens konts u.tml.) aicināja 1%, uzlabot konsultācijas, to pieejamību – 1%, atjaunot konsultācijas KAC uz vietas, nevērt ciet reģionu filiāles – 1%, paātrināt apkalpošanu / noalgot vairāk darbinieku – 1%, uzlabot nodokļu iekasēšanu – 1%, ieviest vairāk, uzlabot kontroles pasākumus, sodīt lielos likumpārkāpējus – 1%, uzlabot brīdinājumus un atgādinājumus – 1%, operatīvāk sagatavot dokumentus, informāciju par nodokļiem un to pārmaksu, atmaksu – 1%, ātrāk un operatīvāk sniegt atbildi elektroniski – 1%, ieviest vienotu tiesību aktu interpretācija – 1%, samazināt birokrātiju – 1%, ieviest vienkāršākas, saprotamākas atskaites, veidlapas – 1%, samazināt, nepaaugstināt nodokļus – 1%, piesaistīt konkrētu konsultantu, inspektoru katram klientam – 1%. Citi ieteikumi sniegti retāk.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti biežāk ir atturējušies sniegt atbildi uz šo jautājumu (2018.: 49%; 2020.: 53%).

14. Ierosinājumi nodokļu maksātāju apkalpošanas uzlabošanai

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi VID darbības uzlabošanai (piem., klientu apkalpošana, nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi, VID pakalpojumi (t.sk. e-pakalpojumi), informatīvie pasākumi u.c.)?"



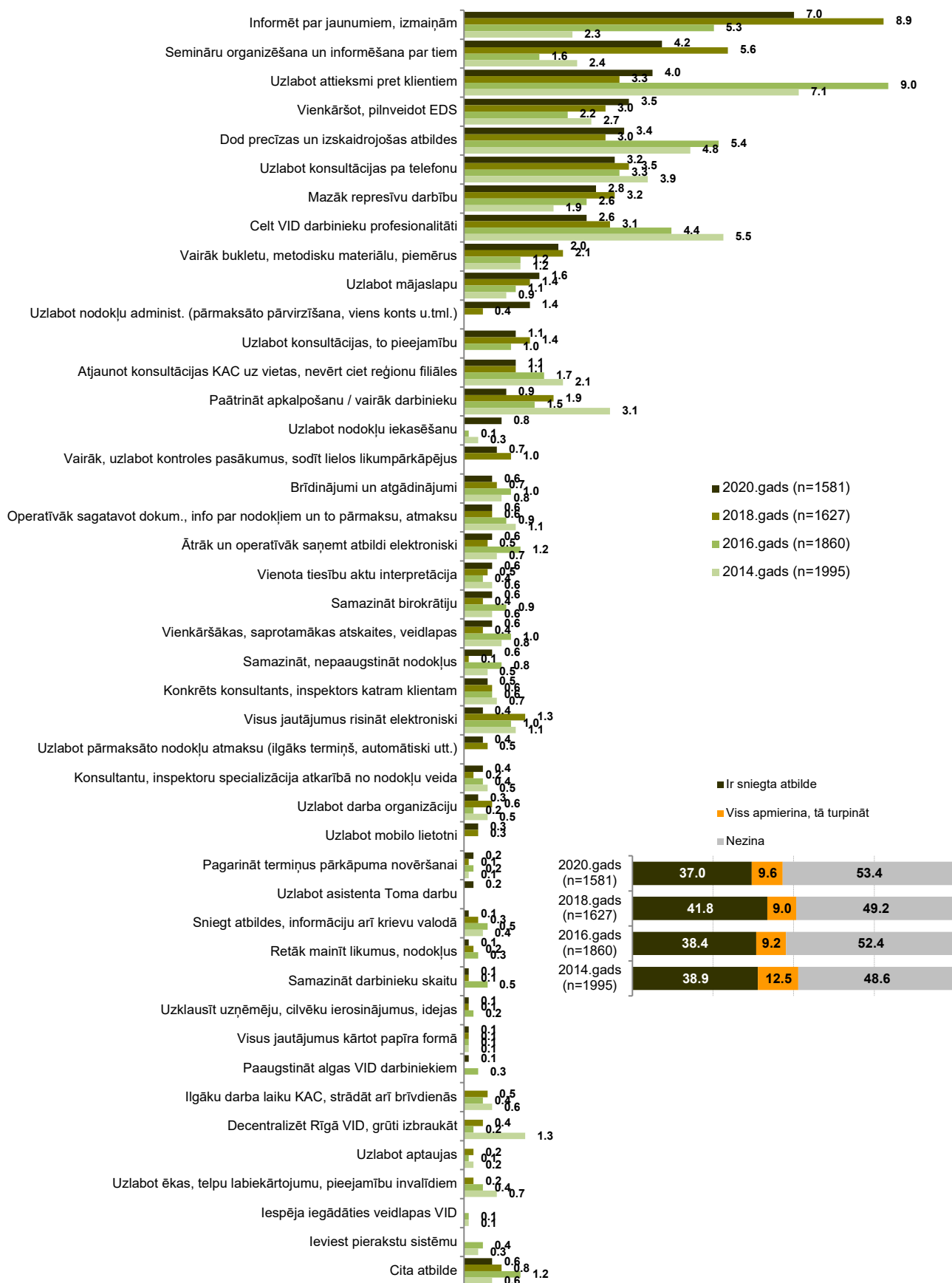
Bāze: visi respondenti, n=1581

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

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi VID darbības uzlabošanai (piem., klientu apkalpošana, nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi, VID pakalpojumi (t.sk. e-pakalpojumi), informatīvie pasākumi u.c.)?"

2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

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

Pielikumi

Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMS	Nodokļu maksātāju aptauja
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	1550 respondenti
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1581 respondenti
APTAUJAS METODE	<ul style="list-style-type: none"> Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās, ar Latvijas pastāvīgajiem iedzīvotājiem vecumā no 18 līdz 75 gadiem (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase), stratificētā nejaušā izlase; Interneta aptaujas (CAWI) ar VID klientiem (Nodokļu maksātāji – juridiskās personas).
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visa Latvija
APTAUJAS LAIKS	22.10.2020. – 11.11.2020.

Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās	408
Interneta aptauja	1173
KOPĀ:	1581

RESPONDENTA STATUSS, KĀDĀ VIŅŠ SASKĀRIES AR VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTU

	Internets	OMN	KOPĀ
Fiziskas personas kopā	113	350	463
Darba ņēmējs (gan privātā, gan valsts sektorā)	74	328	402
Valsts amatpersonas (jāsniedz Valsts amatpersonas deklarācija)	39	22	61
Mazie nodokļu maksātāji kopā	393	55	448
Saimnieciskās darbības veicējs	49	35	84
Individuālais komersants	13	4	17
Zemnieku saimniecības īpašnieks	18	6	24
Patentmaksātājs	0	3	3
Mikrouzņēmuma īpašnieks	57	2	59
Maza uzņēmuma, kura apgrozījums gadā ir līdz 142 000 EUR, pārstāvis	256	5	261
Vidēja lieluma nodokļu maksātāji			
uzņēmuma, kuru apgrozījums gadā ir no 142 000 EUR līdz 4 000 000 EUR, pārstāvis	502	3	505
Lielie nodokļu maksātāji			
uzņēmuma, kuru apgrozījums gadā ir virs 4 000 000 EUR, pārstāvis	165	0	165
KOPĀ:	1173	408	1581

Projekta/pētījuma vadītāja	Ieva Strode
Pētījumā iesaistītie eksperti	Zanda Rutkovska, Jūlija Ponomarjova
Pētījuma rezultātu analīzē piedalījās	Dace Strupiša, Sandra Tajarova, Kristina Davļešina
Aptaujas vadītāja	Linda Mežsarga, Santa Tiona, Madara Vingre, Karīna Šterna
Datu masīvu veidoja	Liene Līvmane

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

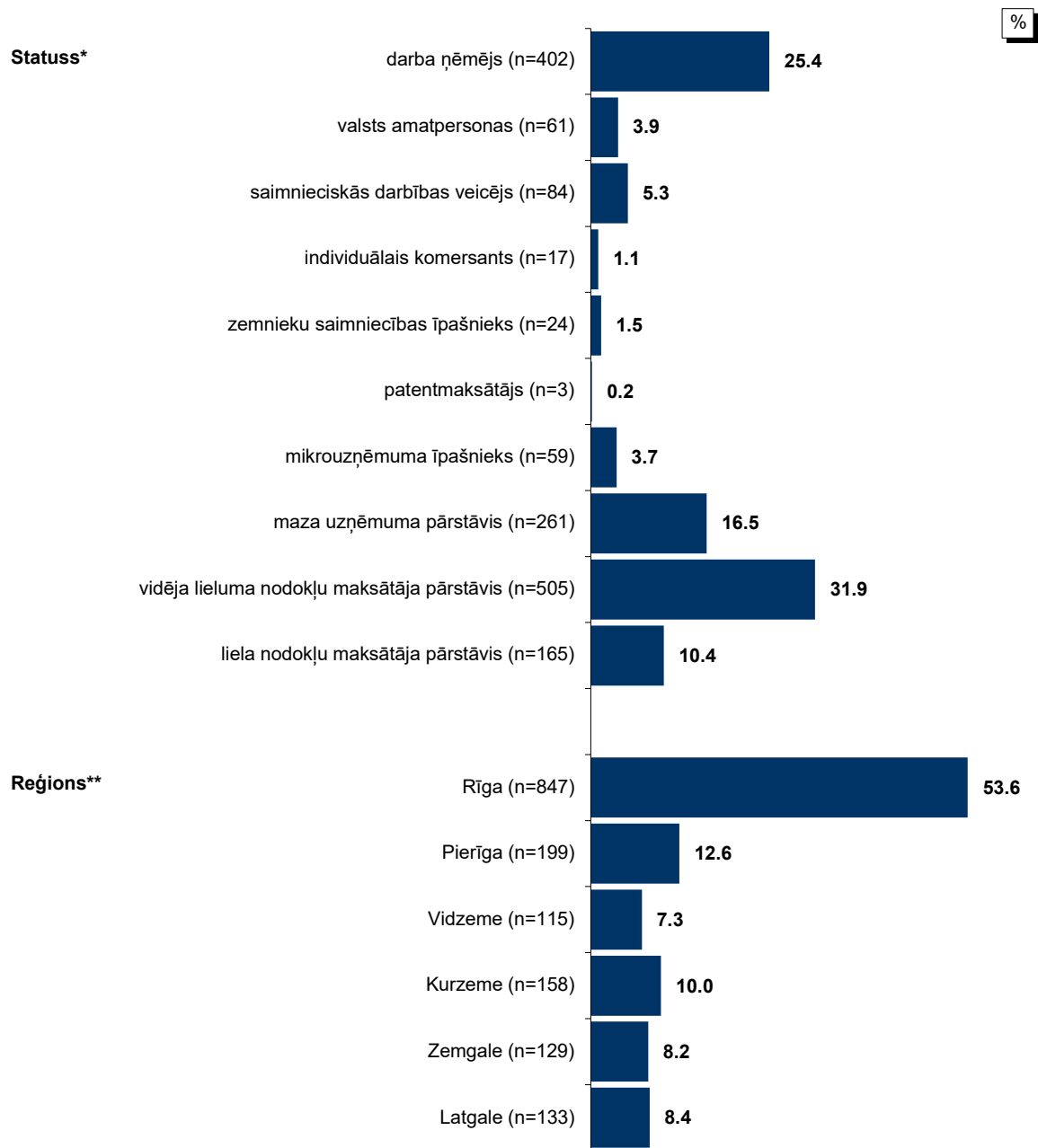
VID – Valsts ieņēmumu dienests

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=1581

**Atbildes uz jautājumu "Kur atrodas Jūsu darba vieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?" Bāze: visi respondenti, n=1581

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 konfidenciāli, mēs garantējam pilnīgu Jūsu atbildžu anonimitāti.

X1. Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID? Lūdzu, apskatiet šo kartīti un nosauciet! <i>Rādīt kartīti X1 un atzīmēt vienu atbilstošu atbildi</i> <i>Ja respondents apmeklējis VID dažādos statusos, aptaujas jautājumi jāuzdod par to statusu, kurā viņš kontaktējas ar VID visbiežāk!</i>	Fiziska persona – darba ņēmējs		<i>Pāriet pie X3 jautājuma</i>
	Darba ņēmējs (gan privātā, gan valsts sektorā).....	1	
	Valsts amatpersona (jāsniedz Valsts amatpersonas deklarācija).....	2	<i>Pāriet pie X2 jautājuma</i>
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	

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 ar 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 (klātienē vai tiešsaistē)	6
Noskatījos VID semināru ierakstus VID mājaslapā vai platformā "Youtube"	7
Uzdevu jautājumu VID virtuālajam asistentam Tomam	8
Citā veidā (norādīt, kādā!).....	9

A1. Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus? Lasīt un atzīmēt vienu atbildi katrā rindiņā! 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
JA X3=1 vai X3=2 Pakalpojumi klātienē								
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 (piem., gada ienākumu 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	Izziņu un apliecinājumu saņemšana	1	2	3	4	5	6	7
6	Kases aparātu, kvīšu, biļešu u.c. reģistrācija	1	2	3	4	5	6	7
7	Izmaiņu veikšana elektroniskajā algas nodokļa grāmatiņā, apgādībā esošas personas pierēģistrēšana vai noņemšana no apgādības	1	2	3	4	5	6	7
8	Pārskatu iesniegšana EDS, izmantojot EDS kioskus VID klientu apkalpošanas centros	1	2	3	4	5	6	7
JA X3=3 Telefonkonsultācijas								
9	Konsultācijas, zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000 un izvēloties tēmu „Nodokļi”	1	2	3	4	5	6	7

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

A1. Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID pakalpojumus? <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
JA X3=4 Saziņa, izmantojot e-pastus								
10	Konsultācijas, izmantojot e-pastu	1	2	3	4	5	6	7
11	Izziņu pieprasīšana, izmantojot e-pastu	1	2	3	4	5	6	7
JA X3=5 Elektroniskās deklarēšanas sistēma (EDS)								
12	Deklarāciju, pārskatu iesniegšana EDS	1	2	3	4	5	6	7
13	Izziņu pieprasīšana, izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
14	Sazināšanās ar VID, izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
15	Izmaiņu veikšana elektroniskajā algas nodokļa grāmatīnā	1	2	3	4	5	6	7
16	Iepazīšanās ar pieejamo informāciju par nodokļu maksātāju (nomaksas stāvokli u.c.)	1	2	3	4	5	6	7
17	Nodokļu maksātāju reģistrācija un likvidēšana (saimnieciskās darbības, struktūrvienības, PVN u.c.), izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
JA X3=6 VID semināri								
18	VID organizētie bezmaksas semināri (klātienē vai tiešsaistē)	1	2	3	4	5	6	7
JA X3=7 VID semināru ieraksti VID mājaslapā vai platformā "Youtube"								
19	VID semināru ieraksti VID mājaslapā vai platformā "Youtube"	1	2	3	4	5	6	7

A2. Kā Jūs vērtējat informācijas pieejamību (www.vid.gov.lv, www.latvija.lv, VID konsultatīvais tālrunis u.c.) par VID sniegtajiem pakalpojumiem? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē, "Informācija ir vispusīga, viegli uztverama, ātri atrodama", bet "1" – "Informācijas ir maz, tā nav viegli uztverama un nav ātri atrodama". Jūs varat izvēlēties arī jebkuru citu vērtējumu skalā. *Viena atbilde!*

Informācija ir vispusīga, viegli uztverama, ātri atrodama	7	6	5	4	3	2	1	Informācijas ir maz, tā nav viegli uztverama un nav ātri atrodama
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Jautājumu A3. uzdot respondentiem, kuri A2 snieguši zemas vērtējumus – A2=1,2,3

A3. Lūdzu, paskaidrojiet, kur un kāpēc informācija nav bijusi atrodama, uztverama u.c.? Pierakstīt!

Jautājumus A4. – B1. uzdot respondentiem, kuri izmantojuši pakalpojumus klātienē – X3=1 vai X3=2

A4. Domājot par pēdējiem 12 mēnešiem, 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 deklarēšanas sistēmā	1
Elektroniskā deklarēšanas sistēma ir pārāk sarežģīta, nesaprotama	2
Nejūtos droši darbā ar datoru, internetu (vai nelietoju 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 (<i>lūdzu, ierakstīt, kādi!</i>)	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!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	KAC darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	KAC darbinieki ir nelaiņi
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 apgrūtinoša, 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 izsmeltošas	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 organizētajos bezmaksas semināros (klātienē vai tiešsaistē) – X3=6

B2. Kā Jūs vērtējat VID organizētos bezmaksas seminārus (klātienē vai tiešsaistē) par izmaiņām nodokļu normatīvajos aktos un/vai seminārus jaunreģistrētajiem nodokļu maksātājiem? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, 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
---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------------------------

Jautājumu B3. uzdot respondentiem, kuri ir skatījušies VID semināru ierakstus – X3=7

B3. Kā Jūs vērtējat VID semināru ierakstus VID mājaslapā vai platformā „Youtube” par izmaiņām nodokļu normatīvajos aktos? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, 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!

B4. Kas ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā neesat apmeklējis/-usi VID rīkotos bezmaksas seminārus klātienē vai tiešsaistē, 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
Cits iemesls (ierakstīt).....	7
Nekas netraucē	8
Grūti pateikt	98

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 rindiņā!

	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 (EDS) Jūs esat izmantojis/-usi pēdējo 12 mēnešu laikā! Lasīt un atzīmēt stabīnā 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 Izman to	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 grāmatiņā	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 lietotne (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
Kases aparātu uzlikšana/ reģistrācija	9	1	2	3	4	8
Iesniegums samaksas termiņa pagarinājuma piešķiršanai	10	1	2	3	4	8
Telefoniskā identifikēšanās, izmantojot EDS profila kodu	11	1	2	3	4	8
Citu pakalpojumu (ierakstīt, kādu!)	12	1	2	3	4	8

E4. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā1	Turpināt ar E5!
	Nē2	Pāriet pie E7!

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

E5. Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanā? <i>Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Tehniskas problēmas (nebija pieejama sistēma).....	1
	Datora uzstādījumu (piem., pārlūkprogrammas) neatbilstība	2
	Problēmas ar autentifikāciju (ieiešanu sistēmā) (nebija pieejami kodi u.tml.) ..	3
	Nebija informācijas par reģistrēšanos EDS.....	4
	Sistēmas nepārzināšana.....	5
	Cits (<i>pierakstīt!</i>).....	6
	Nezin/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

E6. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanas problēmas? <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
--	---	---	---	---	---	---	---	--

F2. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar VID sniegto pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti? Viena atbilde!	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?

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

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

JAUTĀT VISIEM!

G1. Kādi no minētajiem pasākumiem Jums vai Jūsu uzņēmumā veikti pēdējo trīs gadu laikā? <i>Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Preventīvie nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi (saņemta vēstule ar aicinājumu sniegt paskaidrojumu vai ierasties uz pārrunām, apsekošanas laikā sniegta informācija par VID konstatētajiem nodokļu nenomaksas riskiem)	1	<i>Atbildēt uz G2!</i>
	Tematiskā pārbaude	2	
	Juridiskās personas nodokļu audits	3	
	Fiziskās personas nodokļu audits	4	
	Pieprasīts sniegt paskaidrojumu par iesniegtajām deklarācijām/pārskatiem	5	
	Datu atbilstības pārbaude	6	
	Liecības sniegšana kriminālprocesa ietvaros	7	<i>Atbildēt uz G3!</i>
	Kratīšana juridiskajā adresē	8	<i>Atbildēt uz G2!</i>
	Cits nodokļu nomaksas veicināšanas pasākums vai izmeklēšanas darbība (<i>pierakstīt</i>)	9	<i>Pāriet pie H1!</i>
	Pēdējo 3 gadu laikā nav darīts nekas no šeit minētā	10	
	Nezina/ NA (<i>neteikt priekšā</i>)	11	

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

Jautājumu G2. uzdot respondentiem, kuriem ir veikti nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi (ja G1=1,2,3,4,5,6,9)
G2. Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veikti preventīvie un/ vai nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi: tematiskās pārbaudes, auditi, datu atbilstības pārbaudes 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 G2! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki ir nelaiņi
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
5	VID darbinieki saprotamā veidā izskaidro konstatētos nodokļu nenomaksas riskus	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki neizskaidro konstatētos nodokļu nenomaksas riskus

Jautājumu G3. uzdot respondentiem, kuriem ir veiktas izmeklēšanas darbības (G1=7-8)

G3. Kā Jūs vērtējat VID darbinieku kultūru un viņu profesionalitāti saskarsmē ar nodokļu maksātājiem, kad tiek veiktas izmeklēšanas darbības: liecības sniegšana, kratīšana 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								Apgalvojums B
1	VID darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	VID darbinieki ir nelaiņi
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

Jautājumu G4. uzdot respondentiem, kuriem ir veikti nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi vai ir veiktas izmeklēšanas darbības (ja G1=1-9)

G4. Kā Jūs kopumā novērtētu VID darbinieku sastādīto dokumentu kvalitāti Jūsu uzņēmumā realizēto nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumu un/ vai izmeklēšanas darbību 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

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? Iespējamās vairākas atbildes!	Neesmu ieguvis/-usi	1
	Pieprasot VID izziņu	2
	VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv	3
	Izmantojot VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmu (EDS)	4
	Saņemot rakstisku informāciju (brīdinājumu, lēmumu) no VID	5
	Konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros	6
	Citā veidā (<i>norādīt, kādā!</i>).....	7
	Grūti pateikt/NA	8

H2. Vai Jums ir bijis nodokļu parāds valsts budžetam pēdējo 12 mēnešu laikā? Lasīt un atzīmēt!	Jā, ir bijis	1	<i>Pāriet uz H3!</i>
	Nē, nav bijis	2	<i>Pāriet uz H5!</i>

H3. Nodokļu likumdošanas aktos ir paredzētas vairākas iespējas veikt labprātīgu nokavēto nodokļu maksājumu samaksu. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat izmantojis/-usi kaut ko no šeit minētā? Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!	Iespēju pagarināt nokavēto nodokļu maksājumu samaksas termiņu (t.sk. Covid-19 dēļ)	1
	Iespēju piemērot tiesiskās aizsardzības procesu saskaņā ar Maksātne spējas likumu	2
	Neesmu izmantojis/-usi nevienu no šīm iespējām	3
	Grūti pateikt/NA	8

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

H4A. Vai VID pret Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir veicis nodokļu parādu piedziņu (saņemts informatīvs situācijas skaidrojums, VID inkasācijas uzdevumā norakstīti naudas līdzekļi, vērsta piedziņa pret piederošo mantu u.c.)?	Jā, ir veicis	1	<i>Pāriet uz H4!</i>
	Nē, nav veicis	2	<i>Pāriet uz H5!</i>

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!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums 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!

H5. Vai esat informēti par iespēju uzzināt par nodokļu parādnikiem, izmantojot VID nodokļu parādnieku datu bāzi un/vai nodokļu parādnieku sarakstu VID mājaslapā? Viena atbilde!	Jā, esmu informēts/-a un to izmantoju (esmu skatījis/-usies)	1
	Jā, esmu informēts/-a, bet neesmu to izmantojis/-usi (neesmu skatījis/-usies)	2
	Nē, neesmu par tādu informēts/-a	3

JAUTĀT VISIEM!

I1. Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvis/-usi informāciju par nodokļu administrēšanas jautājumiem, VID pakalpojumiem? <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Internetā (www.likumi.lv, www.latvija.lv, ministriju mājaslapās u.tml.)	1
	VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv	2
	Zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000	3
	Zvanot uz izziņu dienestu tālruniem	4
	Uzdodot savu jautājumu VID virtuālajam asistentam Tomam	5
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	6
	VID sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, instagram.com, linkedin)	7
	Specializētajos lietvežu/grāmatvežu žurnālos	8
	VID organizētajos bezmaksas klātienē vai video semināros	9
	Profesionālajos maksas semināros	10
	Pieprasot VID uzziņu par konkrēto jautājumu	11
	Konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros	12
	Konsultējoties klātienē Valsts un pašvaldības vienotajos klientu apkalpošanas centros	13
	Pie ziņojumu dēļa, informatīvajos ekrānos VID klientu apkalpošanas centros	14
	VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.)	15
	No VID sūtītās informācijas par jaunumiem nodokļu jomā (EDS vai uz Jūsu e-pasta adresi)	16
	Uzdodot jautājumus VID EDS	17
	Citur (<i>pierakstīt</i>)	18

I2. Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par nodokļu administrēšanas jautājumiem un VID pakalpojumiem? <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Konsultējoties klātienē VID klientu apkalpošanas centros/ Valsts un pašvaldības vienotajos klientu apkalpošanas centros	1
	Pie ziņojumu dēļa, informatīvajos ekrānos VID klientu apkalpošanas centros	2
	VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.)	3
	VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv	4
	Zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000	5
	Uzdodot savu jautājumu VID virtuālajam asistentam Tomam	6
	Savā e-pastā, izmantojot iespēju VID mājaslapā „Pieteikšanās VID jaunumiem”	7
	VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS)	8
	Ar sociālo mediju starpniecību (piem., instagram, facebook, twitter, linkedin u.tml.)	9
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	10
	Specializētajos lietvežu/grāmatvežu žurnālos	11
	VID organizētajos bezmaksas klātienē semināros	12
	VID organizētajos bezmaksas tiešsaistes semināros	13
	Citur (<i>pierakstīt</i>)	14

Pētījums: Nodokļu maksātāju apkalpošanas kvalitātes pētījums

I3.A. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādas VID piedāvātās iespējas! Viena atbilde katrā rindīņā!

I3.B. Lūdzu, atzīmējiet, kuras no šīm iespējām Jūs esat izmantojis/-usi pēdējo 12 mēnešu laikā! (Visas iespējamās atbildes stabiņā I3.B!)

		I3.A.					I3.B
		Pilnīgi apmierina	Drīzāk apmierina	Drīzāk neapmierina	Pilnīgi neapmierina	Grūti pateikt/NA	
1	iespēja uzdot jautājumus VID sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, instagram.com, linkedin)	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 telefoniski pieteikties klātienē VID apmeklējumam noteiktā laikā (pieraksta tālrunis 67120005)	1	2	3	4	8	3
4	iespēja pieteikties uz VID jaunumiem VID mājaslapā sadaļā „Pieteikšanās VID jaunumiem”	1	2	3	4	8	4
5	iespēja sameklēt informāciju VID mājaslapā	1	2	3	4	8	5
6	iespēja uzdot jautājumus VID virtuālajam asistentam Tomam	1	2	3	4	8	6
7	Publiski pieejamā informācija citos avotos	1	2	3	4	8	7
Neesmu izmantojis/-usi nevienu no šīm							8

I4. Ja Jūs saņemat VID informāciju par jaunumiem, vai tā, Jūsaprāt, ir ...? <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! 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

I5. 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!

I6. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi VID mājaslapu? <i>Viena atbilde!</i>	Esmu apmeklējis/-usi, izmantojis/-usi (piem., informācijas meklēšanai, dažādu funkciju izmantošanai)	1	<i>Pāriet pie 17</i>
	Neesmu apmeklējis/-usi	2	<i>Pāriet pie 18</i>

I7. Kā Jūs kopumā novērtētu 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
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

I8. Vai esat informēti par VID mobilo lietotni (aplikāciju) “Attaisnotie izdevumi”? Viena atbilde!	Jā, esmu informēts/-a un to izmantoju (esmu lejupielādējis/-usi)	1	<i>Pāriet pie 19</i>
	Jā, esmu informēts/-a, bet neesmu to izmantojis/-usi (neesmu lejupielādējis/-usi)	2	<i>Pāriet pie 110</i>
	Nē, neesmu par tādu informēts/-a	3	

I9. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina VID mobilā lietotne (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
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

I10. Vai esat informēti par VID mobilo lietotni (aplikāciju) “Aizdomīgie darījumi”? Viena atbilde!	Jā, esmu informēts/-a un to izmantoju (esmu lejupielādējis/-usi)	1	<i>Pāriet pie 111</i>
	Jā, esmu informēts/-a, bet neesmu to izmantojis/-usi (neesmu lejupielādējis/-usi)	2	<i>Pāriet pie 112</i>
	Nē, neesmu par tādu informēts/-a	3	

I11. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina VID mobilā lietotne (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!

112. Kādi ir Jūsu ierosinājumi VID darbības uzlabošanai (piem., klientu apkalpošana, nodokļu nomaksas veicināšanas pasākumi, VID pakalpojumi (t.sk. e-pakalpojumi), informatīvie pasākumi u.c.)? *Pierakstīt!*

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

JAUTĀT JURIDISKAJĀM PERSONĀM (X1=3-10)!

Tagad jautājumi par citu tēmu

J1. Vai esat informēts/-a par to, ka no 2021.gada 1. janvāra sāks darboties Vienotais nodokļu konts? Ja esat informēts/-a, kur par to uzzinājāt? Vairākas atbildes!	Uzzināju par to VID komunikācijas kanālos (www.vid.gov.lv, sociālo tīklu kontos)	1	<i>Pāriet pie J2!</i>
	Esmu apmeklējis/-usi VID organizētu semināru par grāmatvedības tēmu	2	
	Esmu lasījis/-usi vai dzirdējis/-usi plašsaziņas līdzekļos (TV, prese, radio)	3	
	Esmu dzirdējis/-usi no draugiem, paziņām, kolēģiem	4	
	Uzzināju citā veidā (<i>kādā?</i>) _____	5	
Neesmu par tādu informēts/-a	6	<i>Pāriet pie J3!</i>	

J2. Par kādām tēmām saistībā ar Vienotā nodokļu konta darbību Jūs vēlētos iegūt informāciju? Vairākas atbildes!	Nodokļu deklarēšanas kārtība	1
	Nodokļu samaksas kārtība	2
	Cits (<i>norādīt, kas!</i>) _____	3
	Nevēlos iegūt informāciju	4

JAUTĀT VISIEM!

J3. VID savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un uzraudzības iestādēm. Vai esat informēti par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu VID darbībā? *Viena atbilde!*

Jā, esmu informēts/-a un arī attiecībā uz mani VID to ir piemērojis	1	<i>Pāriet pie J4!</i>
Jā, esmu informēts/-a, bet attiecībā uz mani VID to nav piemērojis	2	<i>Pāriet pie D1!</i>
Nē, neesmu par tādu informēts/-a	3	

J4. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina tas, kā VID savā darbā piemēro principu „Konsultē vispirms”! Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "7" nozīmē "pilnībā apmierina", bet "1" nozīmē, ka "pilnībā neapmierina"! *Viena atbilde!*

Pilnībā apmierina	7	6	5	4	3	2	1	Pilnībā neapmierina
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

PALDIES PAR JŪSU ATBILDĒM!

Pamata aptauja ir beigusies, bet mēs vēl gribētu pajautāt 2 lietas par Jums, kas ļautu mums klasificēt iegūtās atbildes dažādās grupās. Sakiet, lūdzu, kāds ir:

D1. Jūsu vecums: <i>Pierakstīt precīzu vecumu, cik ir pilni gadi:</i> _____ gadi	D2. Kur atrodas Jūsu darba vieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese? <i>(Intervētāj! Fiziskām personām atbildēt par savu pamata darba vietu, juridiskām – par to uzņēmumu, par kuru tiek pildīta anketa!)</i>	Rīga1	Liepāja6
		Jūrmala2	Ventspils7
		Daugavpils3	Jelgava8
		Rēzekne4	Valmiera9
		Jēkabpils5	Cita pilsēta (<i>ierakstīt nosaukumu!</i>): _____ ...10
	D3. Ja respondents nosauc ciematu/ lauku teritoriju, pierakstīt apdzīvotās vietas un novada nosaukumu: APDZĪVOTĀ VIETA: _____ NOVADS: _____		

SKDS

sabiedriskās domas pētījumu centrs

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

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: skds@skds.lv

www.skds.lv