

Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

VID muitas iestāžu klientu aptauja

2020.gada oktobris - decembris

Saturs

Galvenie secinājumi.....	4
1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums.....	15
2. VID muitas iestādēs klātienē saņemto pakalpojumu vērtējums	19
2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs.....	22
2.2. VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums	29
2.3. Izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtības vērtējums.....	44
2.4. Konsultēšanas kvalitātes VID muitas iestādēs vērtējums	50
2.5. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktos vērtējums	51
3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums	59
3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte	62
3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums	72
3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums	77
3.4. Transīta kontroles sistēmas vērtējums	82
3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums.....	87
3.6. Sarežģījumi EMDAS lietošanā.....	92
3.7. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums.....	98
4. Telefoniski un elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums	104
4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte.....	106
4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums.....	113
4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte	119
4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums.....	127
5. Pieteikumi darbībai ar muitas atļaujām, deklarācijām.....	133
5.1. Pieteikumi darbībām ar muitas atļaujām	135
5.2. Pieteikumi darbībām ar muitas deklarācijām.....	142
5.3. Deklarācijas pasta sūtījuma atmuitošanai	146
5.4. Deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšanas vērtējums.....	148
5.5. Informācijas avoti par deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšanu	152
6. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums.....	153
6.1. VID mājaslapas apmeklētība	154
6.2. VID mājaslapas vērtējums	155
7. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums.....	157
7.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem.....	159
7.2. VID darbinieku kultūras un profesionālās ētikas muitas kontroles pasākumu laikā vērtējums.....	161
8. Informācija par muitas jautājumiem	172

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

9. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana	180
9.1. Saskarsme ar neapmierinošu VID muitas iestāžu pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti	182
9.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību	187
9.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtošānu traucējošiem faktoriem	190
10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes muitas jomā	192
11. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai	195

Pielikumi	198
Aptaujas tehniskā informācija	199
Terminu skaidrojums	200
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums	201
Aptaujā izmantotā anketa	202

Galvenie secinājumi

Laika posmā no 2020.gada 5.oktobra līdz 9.decembrim tika veikta Valsts ieņēmumu dienesta (turpmāk – VID) muitas iestāžu klientu aptauja, lai noskaidrotu viņu uzskatus par muitas iestāžu darbību un apkalpošanas kvalitāti. Līdzīgas aptaujas tika veiktas arī 2014., 2016. un 2018.gadā.

Pētījuma ietvaros tika aptaujāti 1013 respondenti, tostarp gan fiziskas personas (ceļotāji un pasta sūtījumu saņēmēji), gan juridisko personu pārstāvji (uzņēmumu vadības/administrācijas pārstāvji, muitas speciālisti un komerctransportlīdzekļu vadītāji).

Aptaujā tika noskaidrota respondentu saskarsme ar dažādiem VID muitas pakalpojumiem, kā arī pakalpojumu un apkalpošanas kvalitātes vērtējums dažādās jomās (t.sk. muitas elektronisko sistēmu izmantošana un vērtējums), negatīvā sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana, informācijas avoti par muitas jautājumiem u.c.

Svarīgi ņemt vērā, ka aptauja notika Covid-19 pandēmijas laikā un tās gaitu ir ietekmējuši noteiktie piesardzības pasākumi, kas skāra ceļošanu, iestāžu apmeklējumus klātienē, personu kontaktēšanos u.c. Šī iemesla dēļ ir mainījusies arī izlases struktūra – tā kā bija ierobežotas iespējas intervēt muitas punktus uz robežām, daļa tiešo interviju tika aizvietotas ar aptaujāšanu internetā. Īpaši svarīgi to atcerēties, salīdzinot datus ar iepriekš veikto aptauju datiem.

Pētījuma dati liecina, ka kopumā respondenti atzinīgi vērtēja **apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs**: vērtējumu vidējā vērtība 10 punktu skalā bija 7.94. Interesanti piebilst, ka respondenti, kuri bija apmeklējuši muitas iestādi klātienē, apkalpošanas kvalitāti vērtējuši nedaudz kritiskāk (7.87), bet visi pārējie – atzinīgāk (7.98-8.23).

Ja salīdzina ar 2018.gadā veiktās aptaujas rezultātiem, var secināt, ka 2020.gadā vērtējums apkalpošanas kvalitātei VID muitas iestādēs ir pasliktinājies (no 8.26 līdz 7.94). Tiesa, tas joprojām ir augstāks nekā 2016.gadā novērotais rādītājs (7.86).

Pētījuma ietvaros respondentiem lūdza skalā no „-3” (ļoti negatīvi vērtējumi) līdz „+3” (ļoti pozitīvi vērtējumi) novērtēt dažādus **apkalpošanas kvalitātes aspektus**.

Raksturojot savu pieredzi par muitas pakalpojumiem **klātienē**, visatzinīgāk tika novērtēta muitas iestāžu darbinieku godprātība (+2.09). Citu aspektu vērtējumi nepārsniedza atzīmi +2.00. Salīdzinoši augstu respondenti vērtēja muitas iestāžu darbinieku laipnību un pieklājību (+1.93), muitas iestāžu darbinieku attieksmi pret klientiem (+1.75), muitas iestāžu darbinieku profesionalitāti (+1.71), muitas iestāžu darbinieku atsaucību un ieinteresētību (+1.62), konsultēšanas kvalitāti (+1.61), muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmeni (+1.60). Retāk pētījuma dalībnieki pauda apmierinātību ar izziņu, sertifikātu, apliecību u.c. dokumentu saņemšanas vienkāršību un saprotamību (+1.37), fizisko personu apkalpošanas ātrumu (+1.28), izziņu, sertifikātu, apliecību u.c. dokumentu saņemšanas operativitāti (+1.18), kā arī klientu apkalpošanas ātrumu, formējot eksporta

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

procedūru (+1.10), formējot tranzīta procedūru (+0.85) un formējot ievešanas muitas procedūras (+0.63).

Vērtējot **muitas sistēmas**, salīdzinoši atzinīgi tika vērtēta TKS (TKS vienkāršība un saprotamība: +2.04, TKS lietošanas ērtība: +1.98, TKS darbība: +1.67), MAN/PU (MAN/PU vienkāršība un saprotamība: +1.99, MAN/PU lietošanas ērtība: +1.96, MAN/PU darbība: +1.81) un EKS (EKS vienkāršība un saprotamība: +1.90, EKS lietošanas ērtība: +1.88, EKS darbība: +1.66). Kopumā kritiskāki vērtējumi sniegti ITVS (ITVS vienkāršība un saprotamība: +1.67, ITVS lietošanas ērtība: +1.62) un IKS (IKS vienkāršība un saprotamība: +1.53, IKS lietošanas ērtība: +1.50, IKS darbība: +1.39).

Kopumā ļoti atzinīgi vērtējumi tika sniegti **telefonkonsultācijām** (muitas iestāžu darbinieku laipnība un pieklājība: +2.22, muitas iestāžu darbinieku atsaucība un ieinteresētība: +1.96, konsultāciju kvalitāte: +1.88, muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis: +1.81).

Savukārt sniegtās **elektroniskās** konsultācijas tika novērtētas kritiskāk (muitas iestāžu darbinieku atsaucība un ieinteresētība: +1.57, muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis: +1.55, konsultāciju kvalitāte: +1.55, atbilžu sniegšanas operativitāte: +1.50).

Vērtējot saskarsmi ar muitas **atļaujām un deklarācijām**, salīdzinoši pozitīvāki vērtējumi sniegti muitas deklarāciju pieteikuma iesniegšanas ērtībai (+2.11), muitas iestāžu darbinieku atsaucībai un ieinteresētībai (+1.85) un konsultāciju par muitas atļaujām kvalitātei (+1.70). Salīdzinoši retāk atzinīgi vērtējumi sniegti pasta atmuitošanas sistēmai (pasta sūtījuma atmuitošanas sistēmas darbība: +1.47, pasta sūtījuma atmuitošanas sistēmas ērtība: +1.29, pasta sūtījuma atmuitošanas sistēmas vienkāršība un saprotamība: +1.24), kā arī muitas deklarāciju labošanas un anulēšanas ātrumam (+1.46), muitas atļauju izsniegšanas ātrumam (+1.19) un muitas atļauju pieteikuma iesniegšanas ērtībai (+1.14).

Kopumā ļoti atzinīga attieksme pausta, vērtējot muitas darbinieku apkalpošanas kultūru, veicot **kontroles pasākumus** (muitas iestāžu darbinieku godprātība: +2.04, muitas iestāžu darbinieku laipnība un pieklājība: +1.89, muitas iestāžu darbinieku profesionalitāte: +1.81, apkalpošanas kvalitāte kopumā kontroles pasākumu laikā: +1.71).

Jāatzīmē, ka, vērtējot VID **mājaslapas** funkcionalitāti, vidējais šī aspekta vērtējums bija +1.33.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā visvairāk ir pieaugusi respondentu apmierinātība ar dažādiem muitas sistēmu darbības aspektiem: atzinīgāk tika novērtēta IKS, MAN/PU, TKS, EKS darbība (kāpums robežās no +0.43 līdz +0.56).

Savukārt attieksmes pasliktināšanās vērojama, vērtējot atbildes par muitas iestāžu darbinieku profesionalitāti (kontroles pasākumi) (-0.46), fizisko personu apkalpošanas ātrumu (klātienē) (-0.49), klientu apkalpošanas ātrumu, formējot ievešanas muitas procedūras (klātienē) (-0.52), muitas iestāžu darbinieku attieksmi pret klientiem (klātienē) (-0.52), muitas iestāžu darbinieku profesionalitāti (klātienē) (-0.53), muitas iestāžu darbinieku atsaucību un ieinteresētību (klātienē) (-0.55), muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmeni (klātienē) (-0.58).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Lūgti raksturot savu **saskarsmi ar VID muitas iestādēm**, 59% norādīja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas, 51% - ka ir apmeklējuši klātienē VID muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, 32% - izmantojuši telefonkonsultācijas, 29% - ir sazinājušies ar VID muitas iestādēm elektroniski, 23% - iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/ anulēšanai, 18% - iesnieguši deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai ("Importa muitas deklarācija pasta sūtījumiem"), bet 17% - iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/ papildināšanai.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, vērojams, ka 2020.gadā respondenti retāk ir apmeklējuši klātienē VID muitas kontroles punktu/ muitas iestādi, bet biežāk izmantojuši muitas informācijas sistēmas, telefonkonsultācijas, kā arī sazinājušies ar VID muitas iestādēm elektroniski.

Lūgti norādīt, ar **kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem** viņi pēdējo 3 gadu laikā **ir saskārušies**, visbiežāk respondenti minēja kravas padziļināto dokumentāro un/vai muitas fizisko kontroli (58%).

Raksturojot, kur viņi **iegūst informāciju** par muitas **jautājumiem**, visbiežāk respondenti minēja VID mājaslapu internetā www.vid.gov.lv (59%). Arī norādot, kur viņi turpmāk vēlētos saņemt informāciju, visbiežāk respondenti atbildēja, ka dotu priekšroku VID mājaslapai internetā www.vid.gov.lv (53%).

Lūgti norādīt, kādas **informācijas** par muitas jautājumiem viņiem **pietrūkst**, 4% atbildēja, ka būtu vajadzīga informācija par izmaiņām normatīvajos aktos, jauninājumiem un vēl 4% - ka trūkst informācijas par muitas deklarāciju aizpildīšanu, izmaiņām.

22% respondentu pēdējā gada laikā ir saskārušies ar situācijām, kad viņi **nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu**, un 70% no tiem atzina, ka par izveidojušos situāciju nevienu nav informējuši. Par galveno iemeslu neziņošanai visbiežāk atzīts uzskats, ka tam nav jēgas (42% no tiem, kuri ir saskārušies ar neapmierinošām situācijām, bet nav par to informējuši).

Jautāti, vai pēdējā gada laikā viņi ir **saskārušies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību**, 3% respondentu 2020.gadā atzina, ka tāda saskarsme viņiem ir bijusi.

29% muitas klientu atzina, ka ir informēti par to, kur **Valsts ieņēmumu dienestā var vērsties** (uz kādu tālruni zvanīt vai uz kādu e-pasta adresi rakstīt) nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā.

Raksturojot, kas, visvairāk **traucē kārtot formalitātes muitā**, 42% muitas klientu par tādu faktoru atzina likumu sarežģītību, bet 41% - biežas izmaiņas tiesību aktos.

Vērtējot muitas darbā notikušās **izmaiņas**, kopumā 7% muitas klientu atzinīgi novērtēja apkalpošanas ātrumu, 6% - iespēju vairāk lietot kārtot elektroniski.

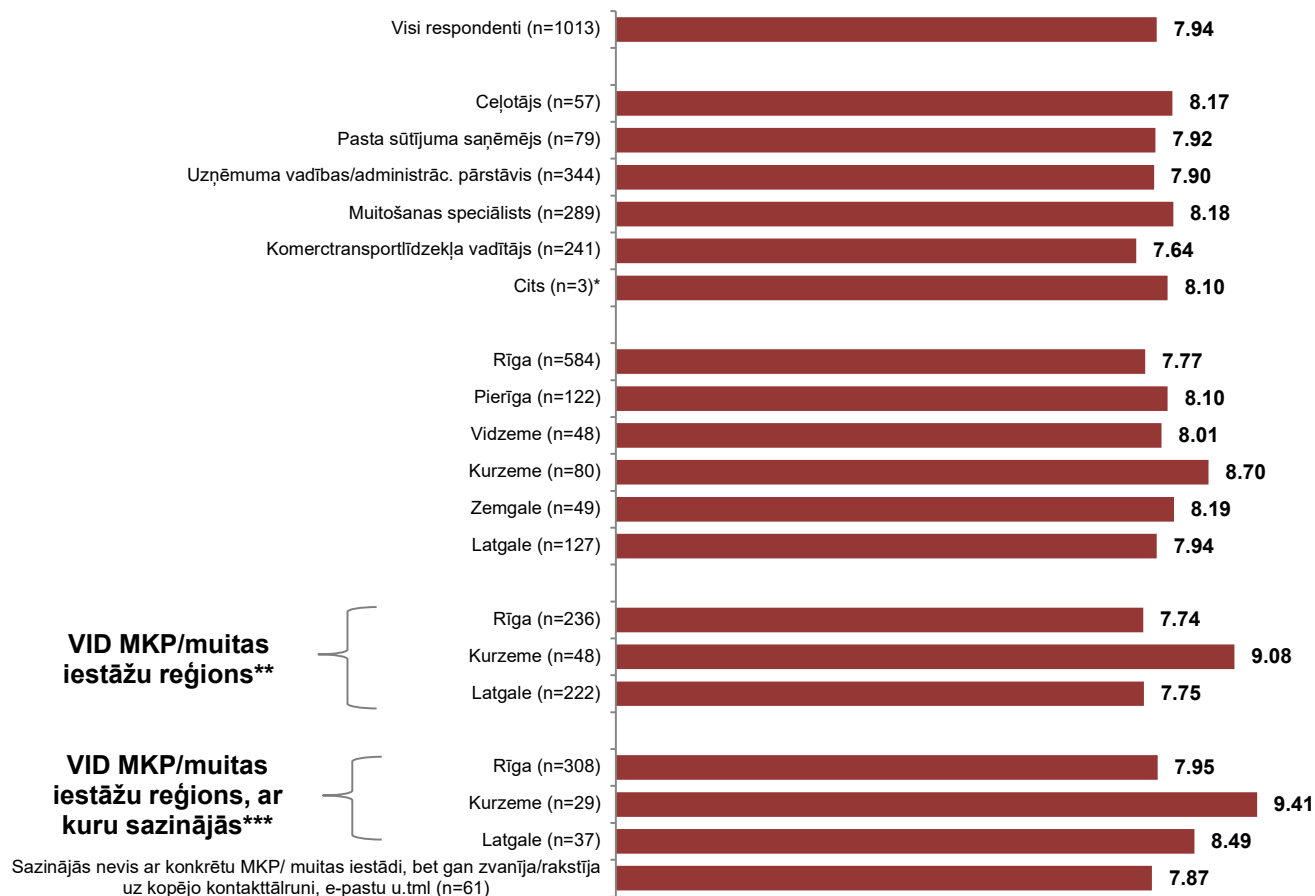
Lūgti sniegt **ierosiņājumus** muitas darba uzlabošanai, visbiežāk respondenti norādīja, ka muitas iestādēm vajadzētu strādāt ātrāk (7%) un vairāk, labāk informēt par izmaiņām, jauninājumiem (7%).

Galvenie secinājumi

Apkalpošanas kvalitātes kopējā vērtējuma rādītājs 10 punktu skalā

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

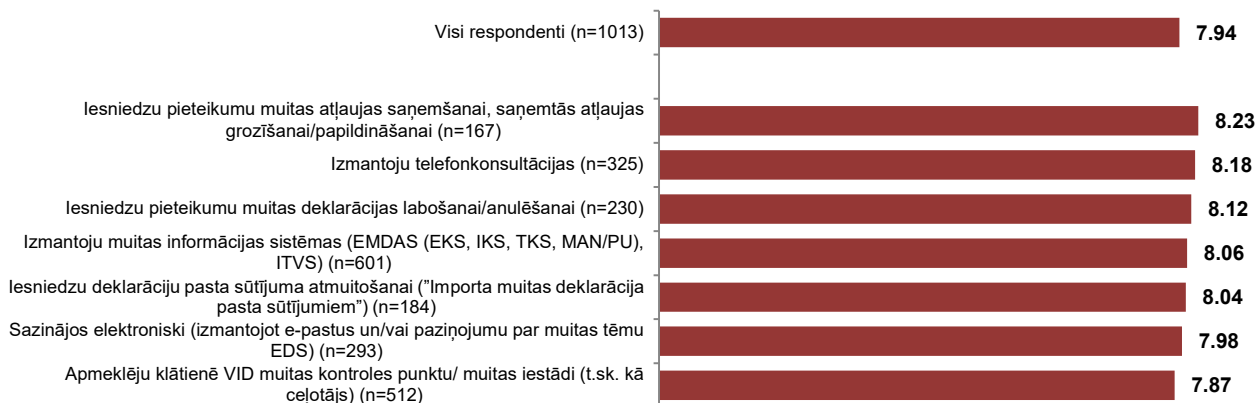
Rādītājs dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



**Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

***Bāzes: respondenti, kuri ir sazinājušies neklātienē ar VID MKP / muitas iestādi un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

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



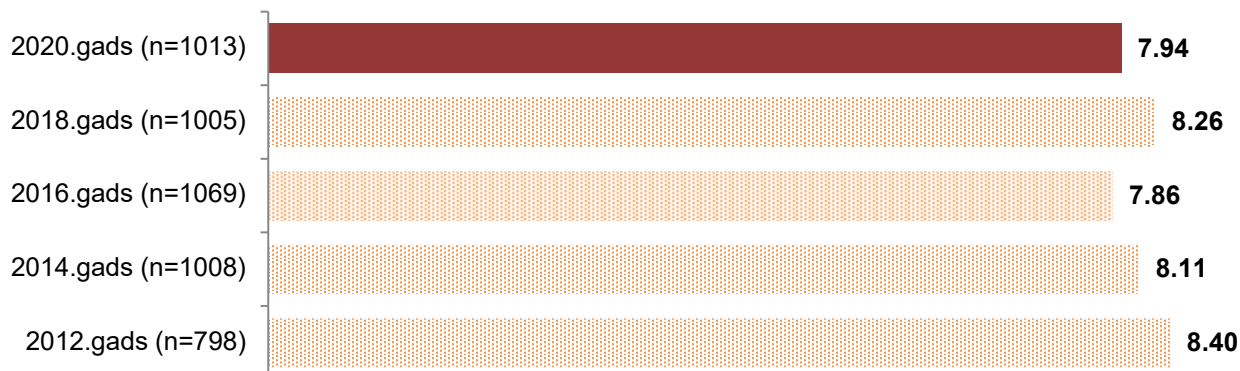
****Atbildes uz jautājumu "Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

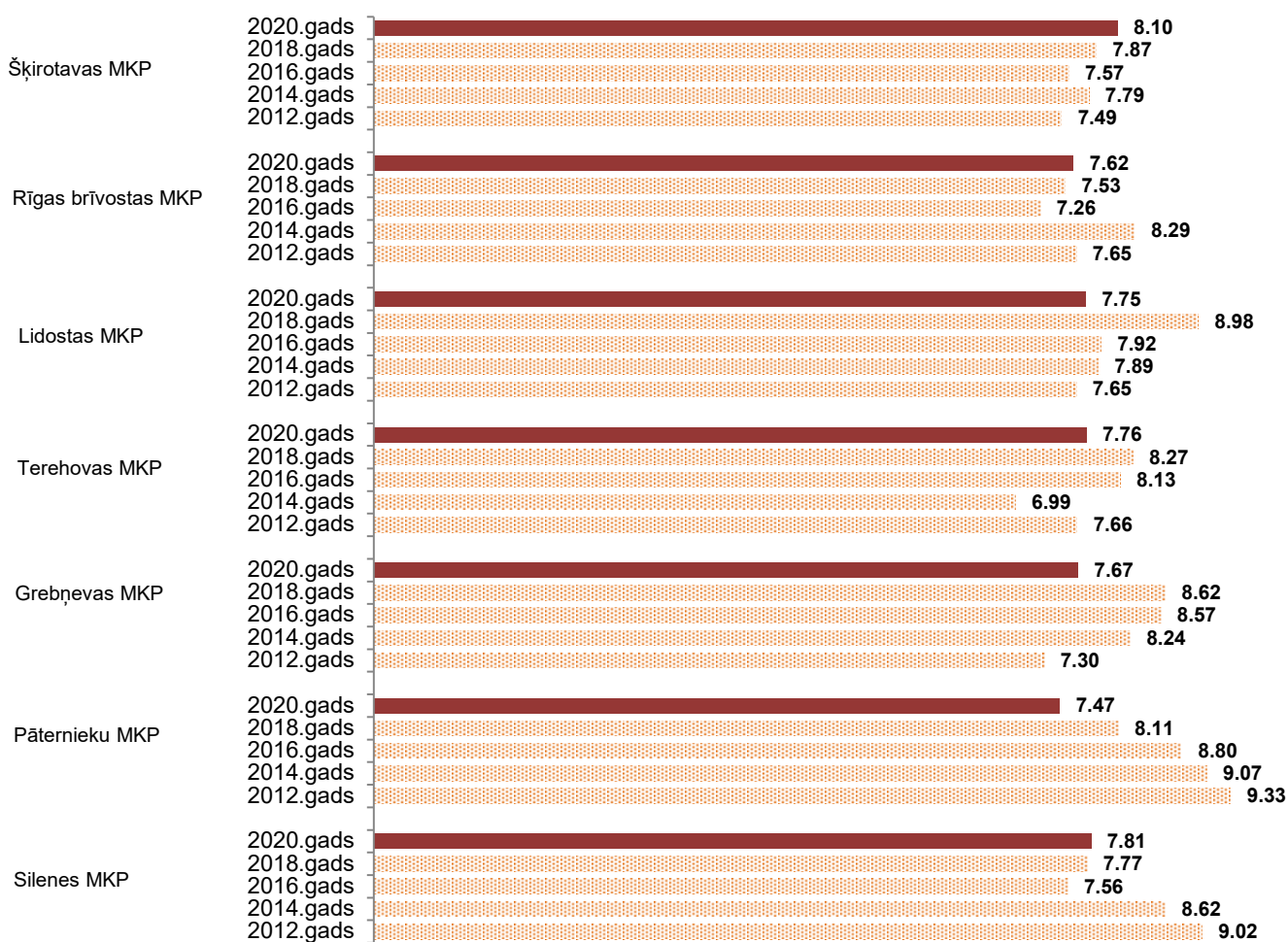
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs?"
"10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema."

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 parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes*



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

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

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

VID muitas iestāžu realizēto kontroles pasākumu apkalpošanas kvalitātes vērtējuma rādītājs 10 punktu skalā

"Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā?"

"10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema"

Rādītājs dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

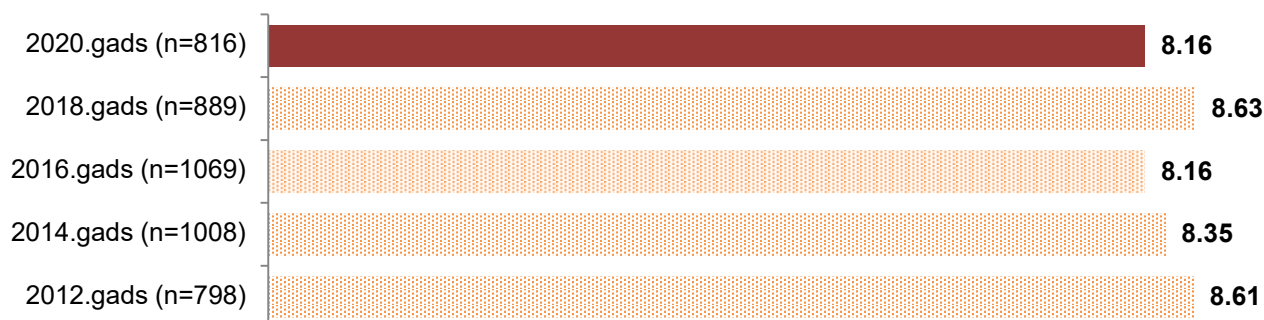
Dati tika pārrēķināti no 7 punktu skalas uz 10 punktu skalu.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā?"

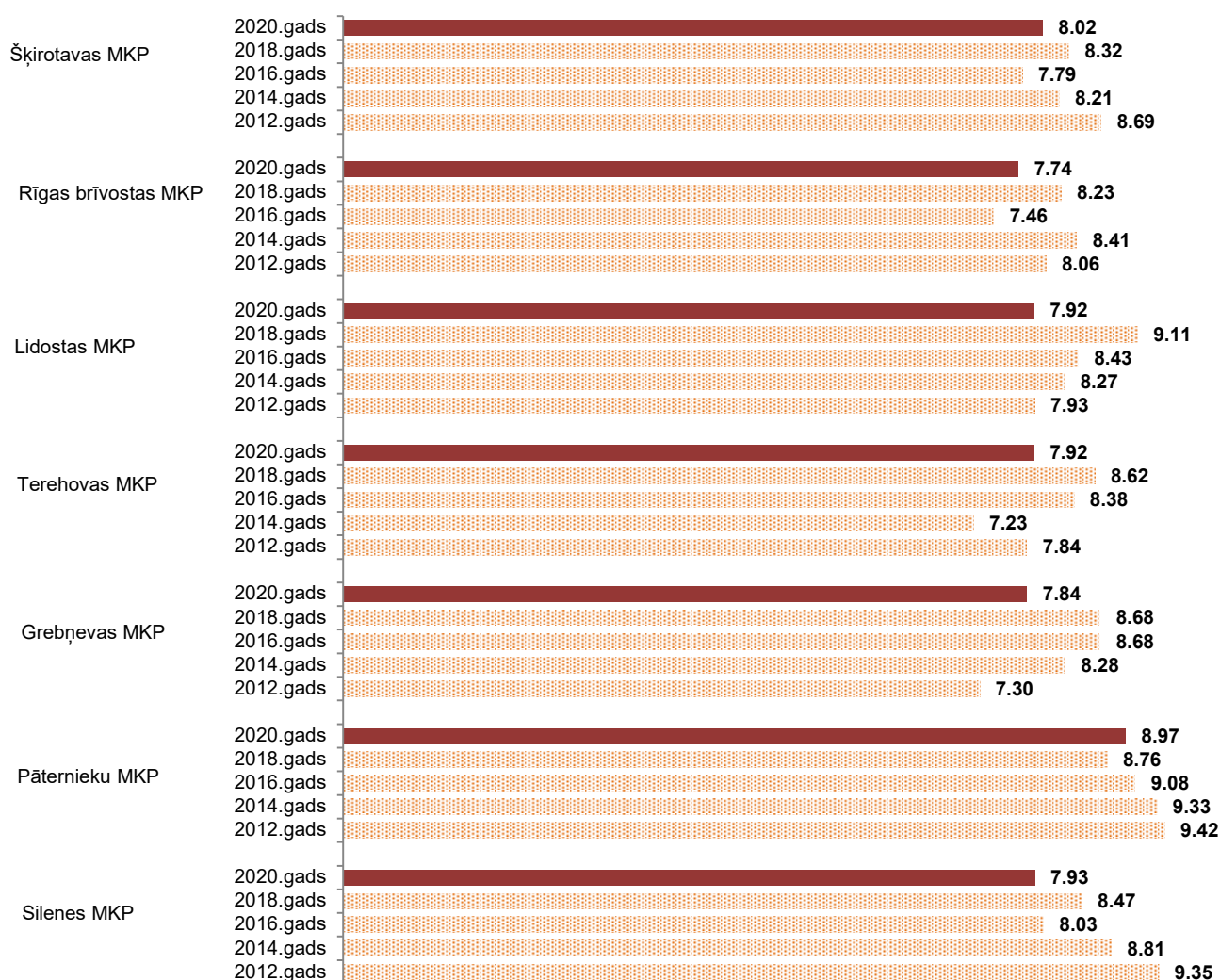
"10" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama", bet "1" nozīmē, ka "apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema"

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



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes*



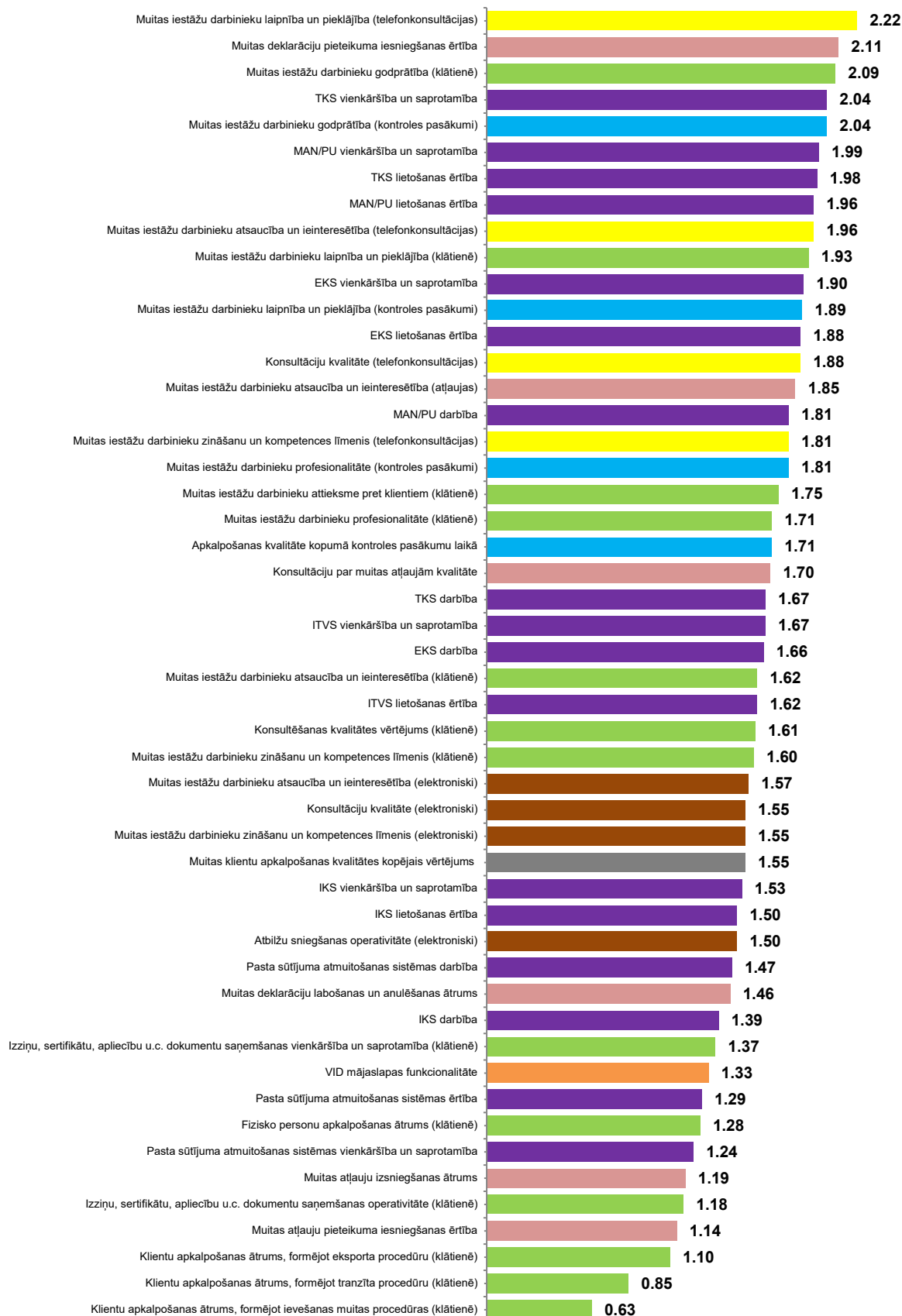
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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



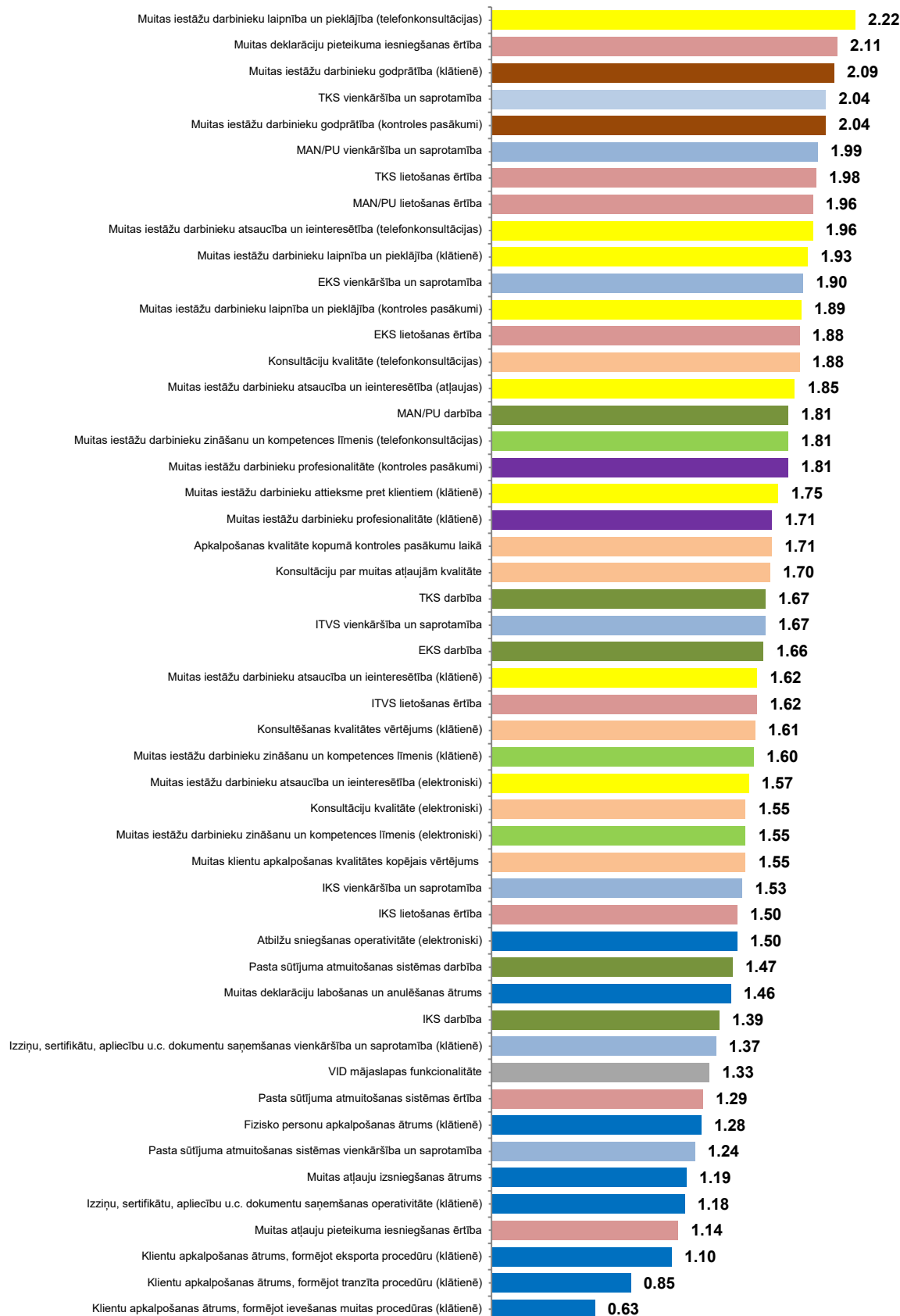
Bāzes: respondenti, kuri attiecīgajā laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu vai izmantojuši attiecīgos pakalpojumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

■ pakalpojumi klātienē MKP/muitas iestādēs
■ kontroles pasākumi
■ telefonkonsultācijas
■ informācijas sistēmas

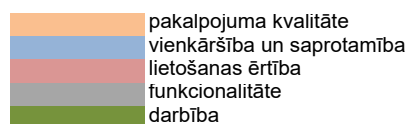
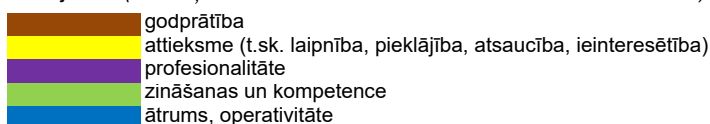
■ elektroniskās konsultācijas
■ mājaslapa
■ atļaujas, deklarācijas
■ apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

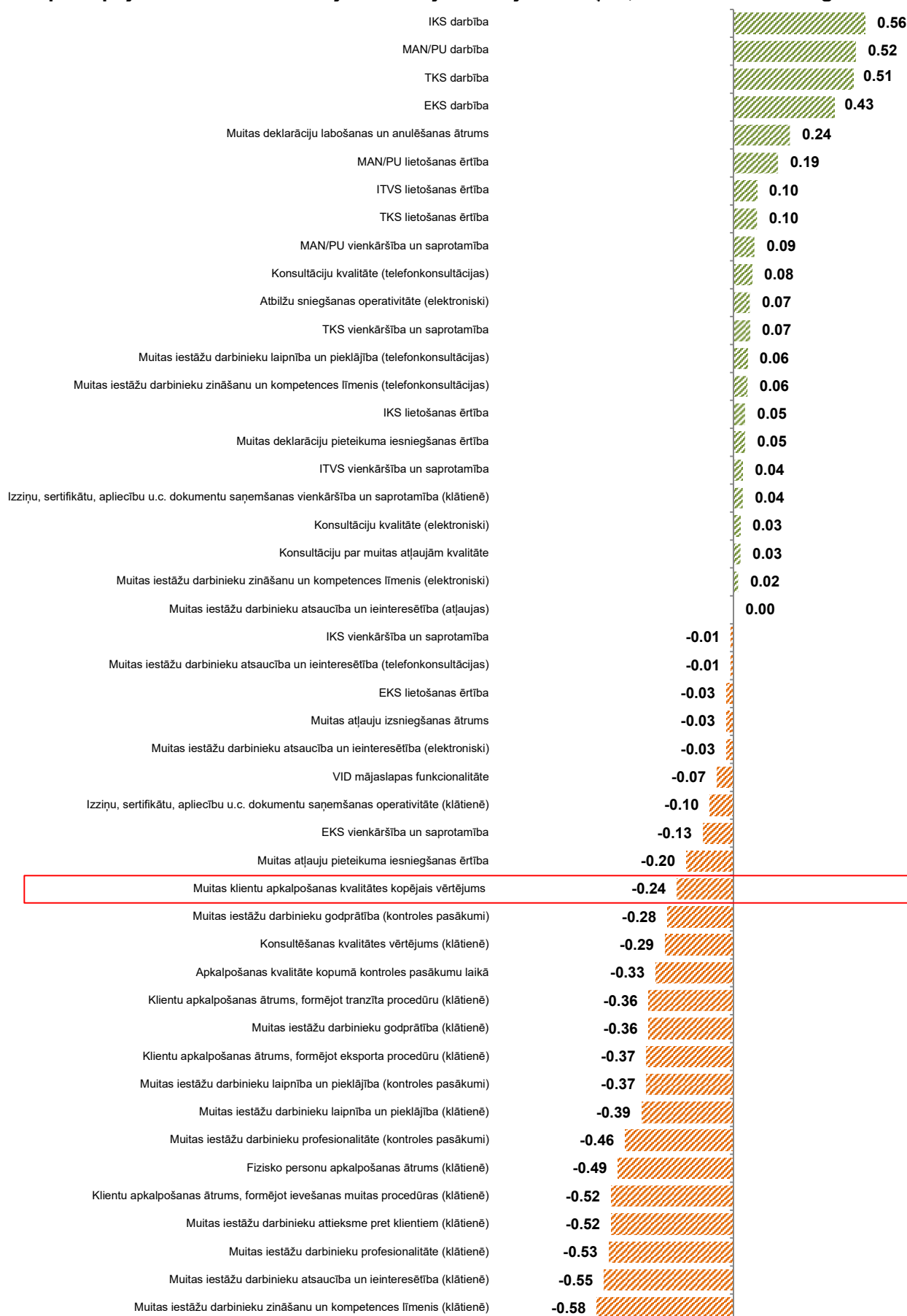


Bāzes: respondenti, kuri attiecīgajā laikā ir saskārušies ar attiecīgo jomu vai izmantojuši attiecīgos pakalpojumus un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)



Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

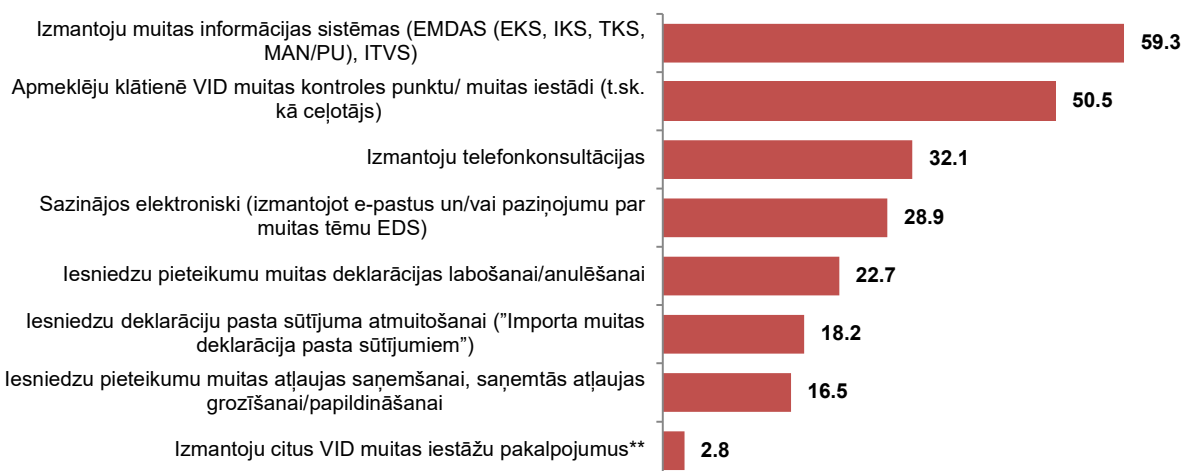
VID pakalpojumu kvalitātes vērtējumu vidējo rādītāju izmaiņas, salīdzinot ar 2018.gadu



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 muitas iestādēm un to pakalpojumu izmantošana

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

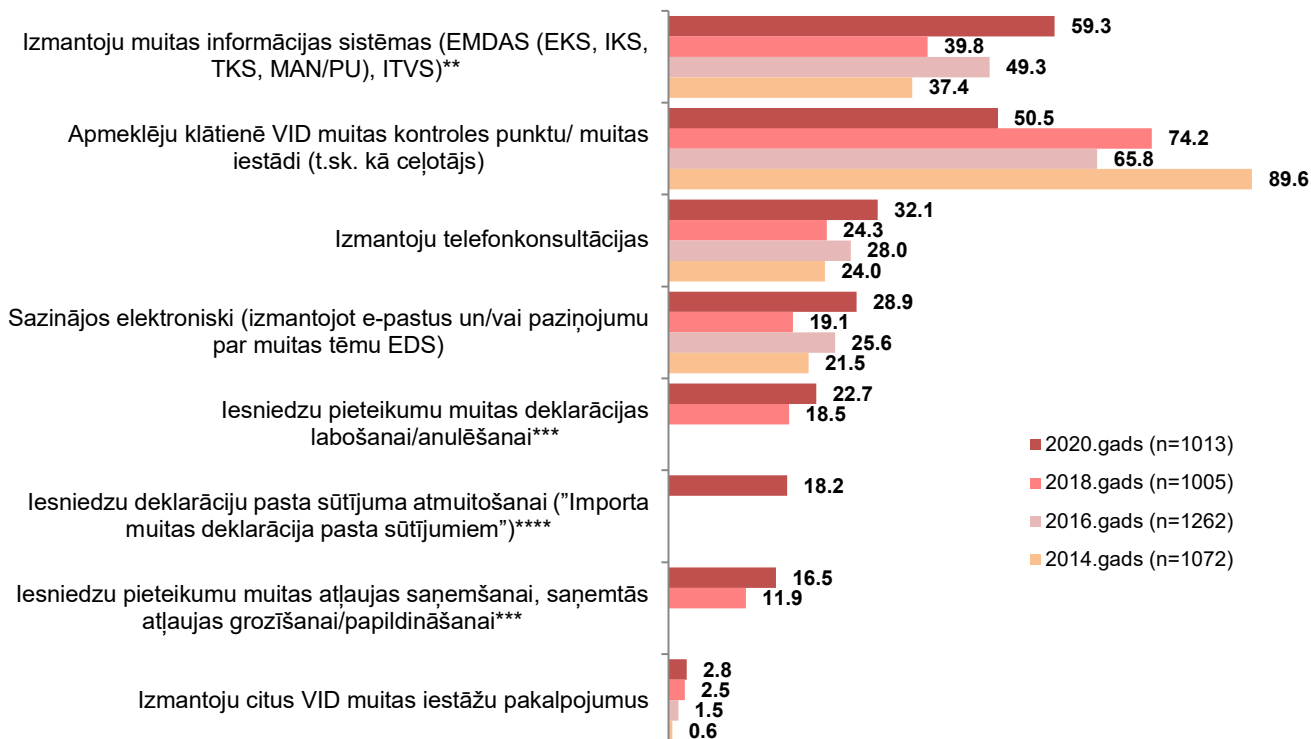


Bāze: visi respondenti, n=1013

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

**Kategorijā "Izmantoju citus VID muitas iestāžu pakalpojumus" ietilpst: "izmantoju muitas brokeru pakalpojumus" (minēts 14 reizes); "EUR 1 sertifikāta noformēšana" (minēts 2 reizes); "administratīvās lietas dalībnieks" (minēts 1 reizi); "esmu pārtraukusi saimniecisko darbību" (minēts 1 reizi); "ievadu muitas deklarācijas grāmatvedības programmā" (minēts 1 reizi); "mēs uzdodam deklarētājiem sastādīt deklarācijas" (minēts 1 reizi); "muitošanas procedūras veic mūsu pilnvarotais uzņēmums" (minēts 1 reizi); "pārstāvēt muitošanas speciālistu intereses" (minēts 1 reizi); "pārtikas nodaļa, uzraudzības nodaļa, nepārtikas preces, izcelsmes sertifikātu nodaļa utt." (minēts 1 reizi); "personīgi neizmantoju, izmanto mani darbinieki" (minēts 1 reizi); "PVN deklarācijā iekļaujot muitā samaksāto PVN" (minēts 1 reizi); "saņēmu akcīzes markas" (minēts 1 reizi); "sertifikācija, gada deklarācija, citi pakalpojumi" (minēts 1 reizi); "sūtījumi bija par tik zemu cenu, ka nekas nebija jādeklarē" (minēts 1 reizi).

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 tika jautāts par "Izmantoju muitas informācijas sistēmas (EMDAS (EKS, IKS, TKS), ITVS)".

***2014.gada un 2016.gada aptaujās šie atbilžu varianti netika piedāvāti.

****2014., 2016. un 2018.gada aptaujās šis atbilžu variants netika piedāvāts.

1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

2020.gadā tika veikta VID muitas iestāžu klientu aptauja, kurā respondentiem lūdza novērtēt apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs kopumā 7 punktu skalā, kur „-3” nozīmēja, ka *„apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema”*, bet „+3” – *„apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama”*.

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem kopumā 84% muitas klientu sniedza atzinīgu vērtējumu apkalpošanas kvalitātei VID muitas iestādēs. Kopumā neapmierināti ar to bija 5% respondentu. Vērtējumu vidējais rādītājs (skalā no -3 līdz +3) 2020.gadā ir +1.55, kas ir zemāks rādītājs nekā 2018.gadā, kad vērtējumu vidējā vērtība bija +1.79.

Jānorāda, ka kopumā lielāku apmierinātību ar apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs puda ceļotāji, muietošanas speciālisti, respondenti, kuru dzīvesvieta vai uzņēmuma, par kuru tika atbildēts uz jautājumiem, juridiskā adrese atrodas Kurzemē.

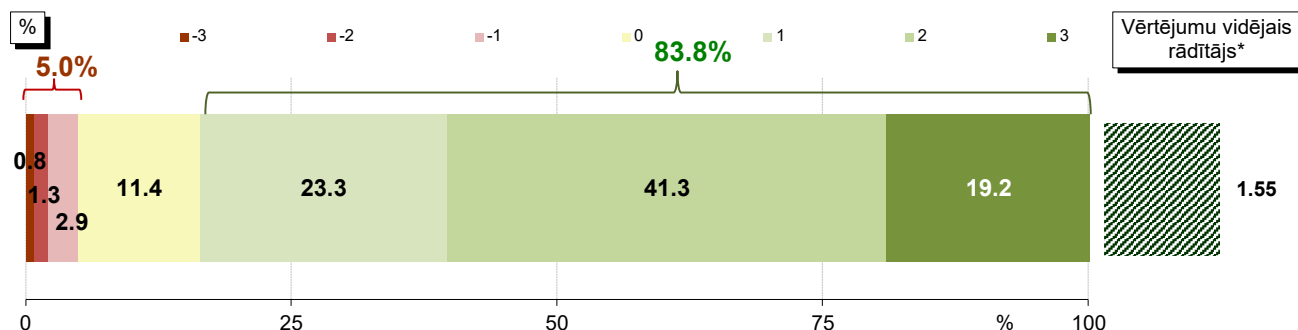
Savukārt neapmierināti biežāk nekā caurmērā bija komerctransportlīdzekļu vadītāji.

1. VID muitas iestāžu apkalpošanas kvalitātes kopējais vērtējums

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

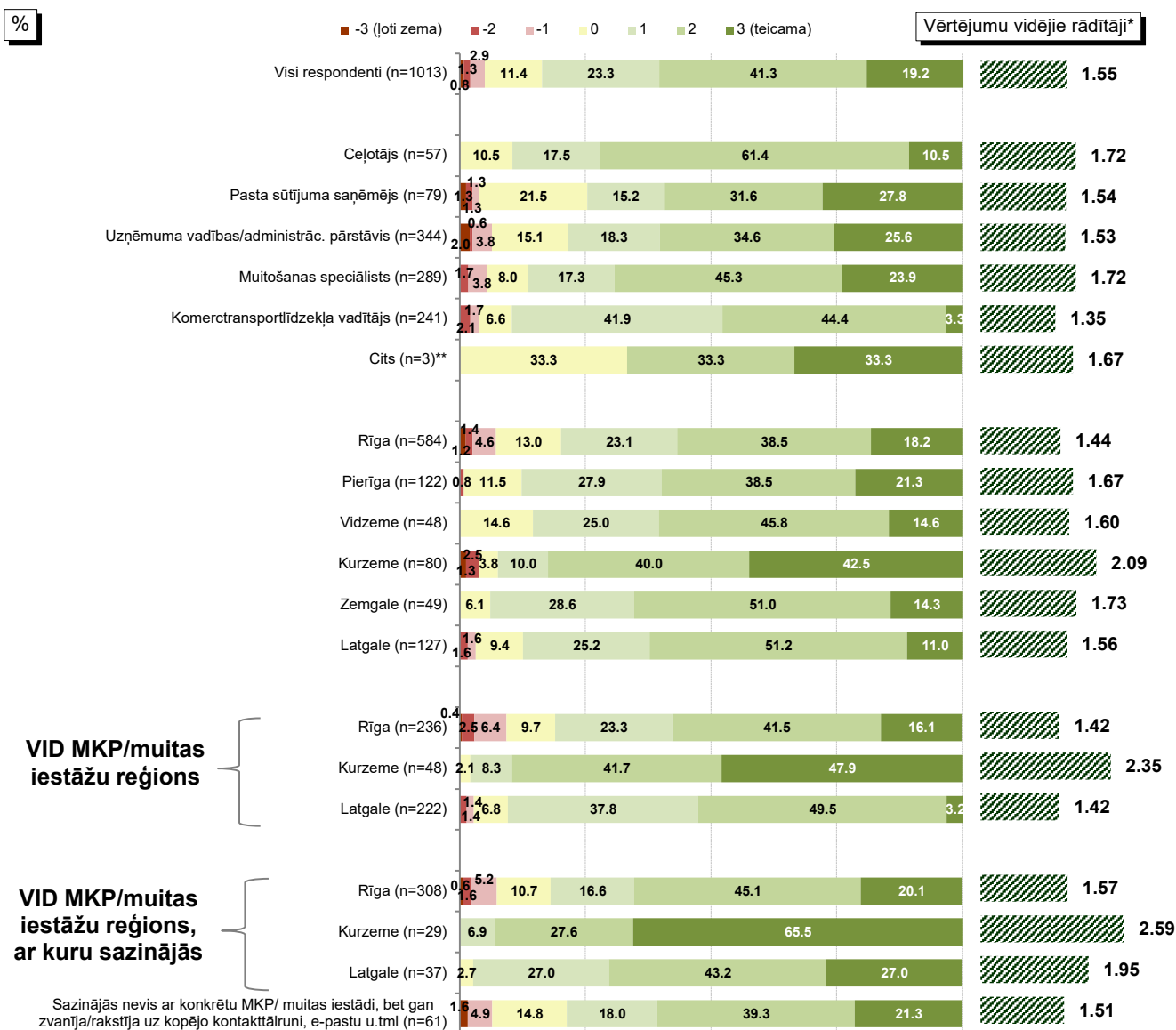
-3 (apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema)

+3 (apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama)



Bāze: visi respondenti, n=1013

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

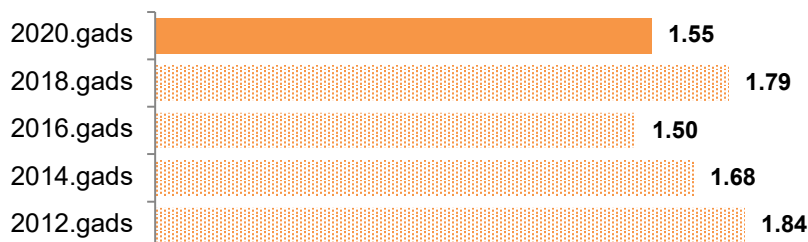
**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

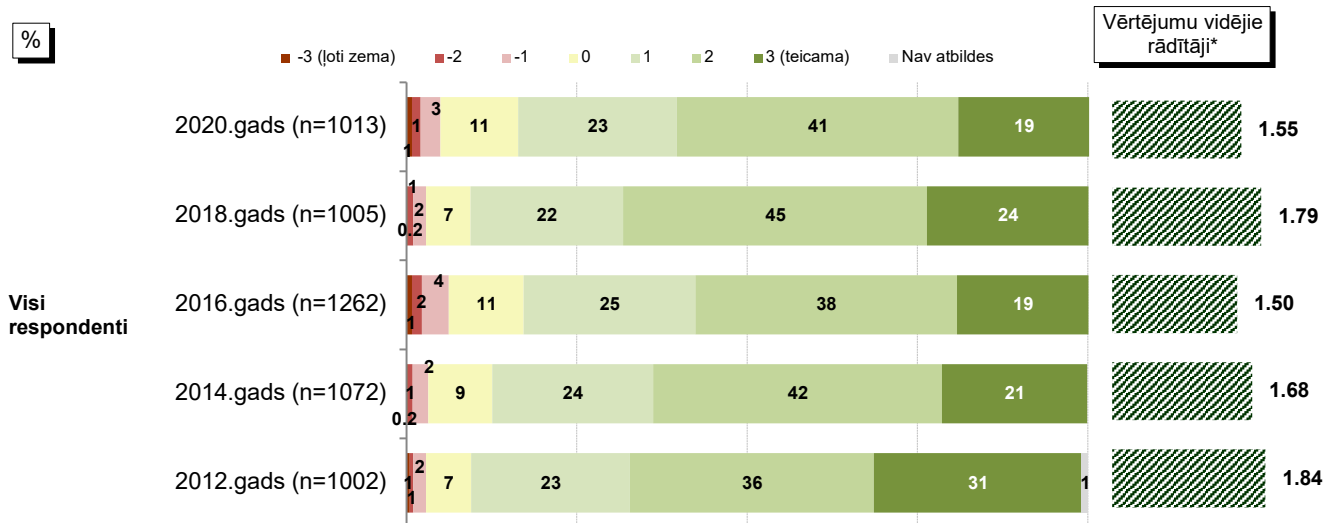
"Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur "+3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama", bet "-3" nozīmē "apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir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



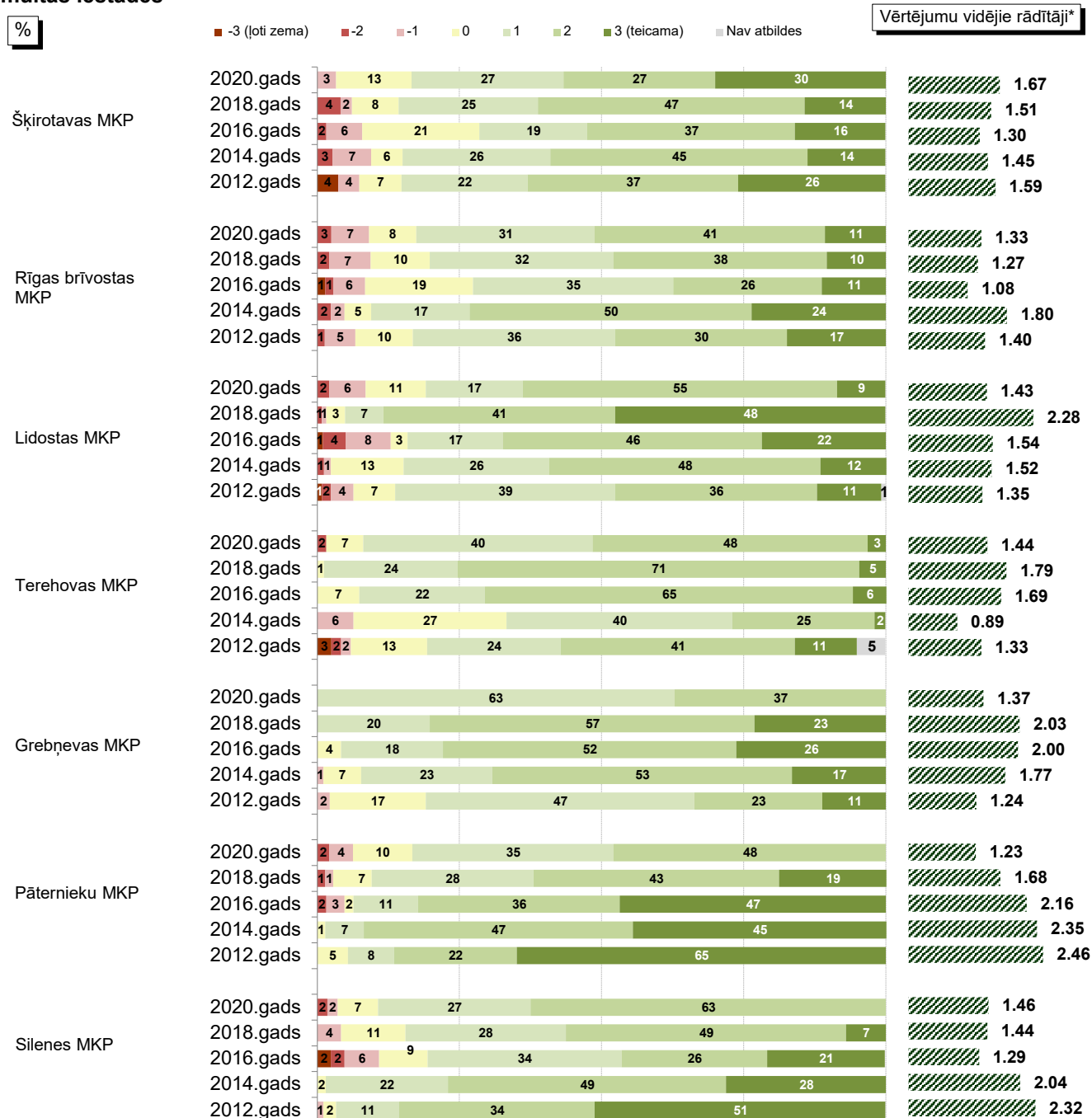
Bāzes: visi respondenti

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

2. VID muitas iestādēs klātienē saņemto pakalpojumu vērtējums

Pētījuma ietvaros respondentiem lūdza sniegt vērtējumu savai pieredzei, izmantojot pakalpojumus VID muitas iestādēs klātienē. Muitas klientiem lūdza norādīt, cik bieži pēdējā gada laikā viņi klātienē ir noformējuši muitas procedūras un dokumentus (izziņas, sertifikātus, apliecības u.c. dokumentus), novērtēt VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru, izziņu, sertifikātu, apliecību saņemšanas kārtību, konsultēšanas kvalitāti, kā arī klientu apkalpošanas ātrumu.

2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs

Aptuveni puse (51%) respondentu 2020.gadā atbildēja, ka pēdējā gada laikā **klātienē ir apmeklējuši** VID MKP/muitas iestādi, kas ir ievērojami mazāk nekā pirms diviem gadiem, kad klātienē kādu VID MKP/muitas iestādi bija apmeklējuši 74%.

Lūgti raksturot veiktās darbības, 87% respondentu norādīja, ka *vismaz vienu reizi pusgadā* ir noformējuši muitas procedūras (t.sk. 62% - vismaz *reizi nedēļā*), 42% - saņēmuši konsultācijas klātienē (t.sk. 16% - vismaz *reizi nedēļā*), 33% - saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus (t.sk. 16% - vismaz *reizi nedēļā*). To, ka *vismaz vienu reizi pusgadā* kā privātpersona ir saskārušies ar muitas kontroli uz robežas, atzīmēja 54% fizisko personu (t.sk. 2% - vismaz *reizi nedēļā*).

Analizējot datus atkarībā no apmeklētā VID MKP/ muitas iestādes, vērojams, ka biežāk nekā caurmērā *vismaz vienu reizi pusgadā* klātienē muitas procedūras ir noformējuši tie, kuri apmeklēja VID MKP/ muitas iestādi Latgalē. Kā privātpersonas ar muitu klātienē visbiežāk saskārušies ir respondenti, kuri apmeklē kādu punktu Kurzēmē vai Latgalē. Bet izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus *vismaz vienu reizi pusgadā* biežāk nekā caurmērā saņēmuši respondenti, kuri apmeklējuši VID MKP/ muitas iestādi Rīgā vai Kurzēmē.

Jāatzīmē, ka muitas procedūras visbiežāk ir noformējuši muietošanas speciālisti un komerctransportlīdzekļu vadītāji, bet izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus, kā arī konsultācijas klātienē saņēmuši muietošanas speciālisti.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, jāsecina, ka 2020.gadā respondenti biežāk nekā pirms diviem gadiem norādīja, ka *vismaz reizi pusgadā* klātienē ir noformējuši muitas procedūras, saņēmuši konsultācijas klātienē un saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus. Savukārt retāk ir norādīts uz saskarsmi ar muitu kā privātpersonai, šķērsojot robežas. Tiesa, ņemot vērā Covid-19 pandēmijas dēļ noteiktos ierobežojumus, secinājumi izdarāmi ļoti piesardzīgi.

2.2. VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums

Lūgti novērtēt **VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē**, kopumā respondenti pauda ar to apmierinātību: vērtējumus no +1 līdz +3 dažādiem muitas darbinieku klātienes darba aspektiem sniedza no 82% līdz 90%.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Aptaujas dati liecina, ka 90% respondentu, kuri pēdējā gada laikā ir klātienē apmeklējuši VID MKP/ muitas iestādes, sniedza pozitīvu vērtējumu VID muitas darbinieku godprātībai, un atbilstoši vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) ir +2.09.

Vērtējot VID muitas darbinieku laipnību un pieklājību, atzinīgi noskaņoti bija 87% pētījuma dalībnieku (vidējā vērtība: +1.93), vērtējot attieksmi pret klientiem – 83% (vidējā vērtība: +1.75), profesionalitāti – 85% (vidējā vērtība: +1.71), atsaucību un ieinteresētību – 82% (vidējā vērtība: +1.62), bet zināšanu un kompetences līmeni – 83% (vidējā vērtība: +1.60).

Jāatzīmē, ka kopumā atzinīgāki, vērtējot VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē, bijuši ceļotāji, kā arī respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi apmeklējuši Kurzēmē.

Ja salīdzina ar iepriekš veikto aptauju datiem, jāsecina, ka pēc vērtējumu kāpuma 2018.gadā, kad vidējās vērtības bija robežās no +2.17 līdz +2.45, 2020.gadā muitas iestāžu klientu vērtējums darbinieku apkalpošanas kultūrai klātienē ir pasliktinājies - vidējie rādītāji ir samazinājušies un atrodas robežās no +1.60 līdz +2.09.

2.3. Izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtības vērtējums

Pētījuma dalībniekiem lūdza novērtēt **izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtību**. To, ka izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtība ir drīzāk vienkārša un saprotama nekā sarežģīta un neskaidra (skalā no +3 līdz -3) norādīja 76% respondentu (vidējā vērtība: +1.37), bet to, ka tā ir drīzāk ātra nekā lēna – 70% (vidējā vērtība: +1.18).

Kopumā apmierinātāki gan ar izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtības vienkāršību un saprotamību, gan ar tās ātrumu bija respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Kurzēmē.

Salīdzinot ar 2018.gadu, jāsecina, ka 2020.gadā respondenti nedaudz atzinīgāk bija vērtējuši izziņu, sertifikātu, apliecību un citu dokumentu saņemšanas kārtības vienkāršību un saprotamību (2018.: +1.33, 2020.: +1.37), bet kritiskāk bija noskaņoti, vērtējot tās ātrumu (2018.: +1.28, 2020.: +1.18).

2.4. Konsultēšanas kvalitātes VID muitas iestādēs vērtējums

Vairākums (85%) pētījuma dalībnieku, vērtējot **konsultēšanas kvalitāti** VID muitas iestādēs klātienē, kopumā ar to bija apmierināti (vērtējumu vidējā vērtība: +1.61). Jāatzīmē, ka kopumā pozitīvāk noskaņoti bija respondenti, kuri parasti VID MKP/ muitas iestādi apmeklē Kurzēmē vai Latgalē.

2018. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2020.gadā respondentu vērtējums konsultāciju kvalitātei ir pasliktinājies (2018.: +1.90, 2020.: +1.61).

2.5. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktus vērtējums

Kopumā 59% respondentu 2020.gadā norādīja, ka klientu apkalpošana, formējot **ieņemšanas muitas procedūras**, ir ātra (vērtējumu vidējā vērtība: +0.63). Kopumā biežāk apmierinātību puda respondenti, kuri parasti VID MKP/ muitas iestādi apmeklē Kurzēmē.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Apmierinātību ar **eksporta procedūru** noformēšanas ātrumu kopumā pauda 71% aptaujāto muitas iestāžu klientu (vērtējumu vidējā vērtība: +1.10). Biežāk apmierināti ar to bija pētījuma dalībnieki, kuri parasti VID MKP/ muitas iestādi apmeklē Kurzēmē.

Savukārt 62% respondentu par ātru atzina apkalpošanu, formējot **tranzīta procedūru** (vērtējumu vidējā vērtība: +0.85). Atzinīgāku vērtējumu sniedza muitas iestāžu klientu, kuri parasti VID MKP/ muitas iestādi apmeklē Kurzēmē.

Salīdzinot ar iepriekš veikto aptauju rezultātiem, vērojams, ka 2020.gadā respondentu neapmierinātība ar apkalpošanas ātrumu, formējot muitas procedūras, ir palielinājusies un vērtējumu vidējie rādītāji ir samazinājušies (2016.: no +1.12 līdz +1.36, 2018.: no +1.15 līdz +1.47, 2020.: no +0.63 līdz +1.10).

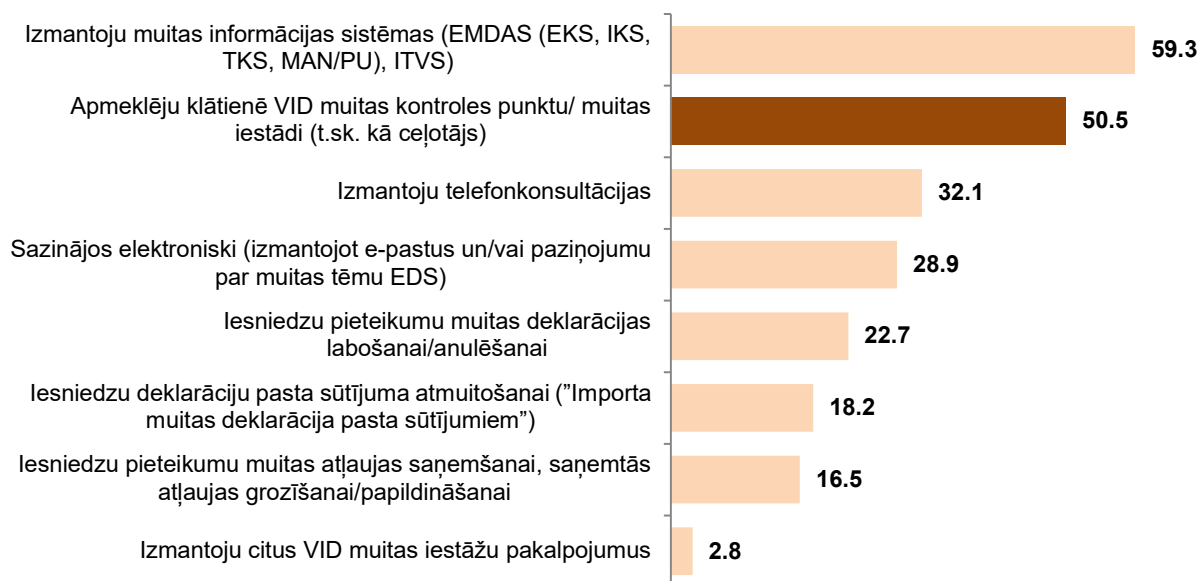
Vērtējot **fizisko personu - ceļotāju apkalpošanas ātrumu VID MKP**, kopumā pozitīvi noskaņoti bija 77% ceļotāju (vērtējumu vidējā vērtība: +1.28).

Ja salīdzina ar iepriekš veikto aptauju datiem, jāsecina, ka 2020.gadā vērtējums ceļotāju apkalpošanas ātrumam ir pasliktinājies (2014.: +1.44, 2016.: +1.75, 2018.: +1.77, 2020.: +1.28).

2. VID muitas iestādēs klātienē saņemto pakalpojumu vērtējums

2.1. Pakalpojumu izmantošanas intensitāte VID muitas iestādēs

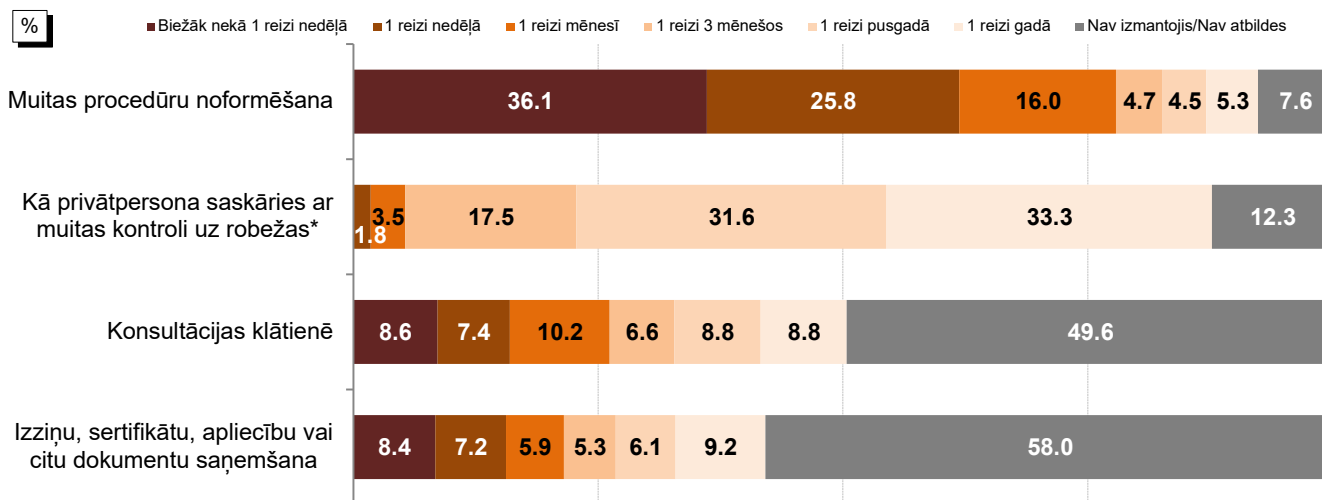
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

*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 muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm?"



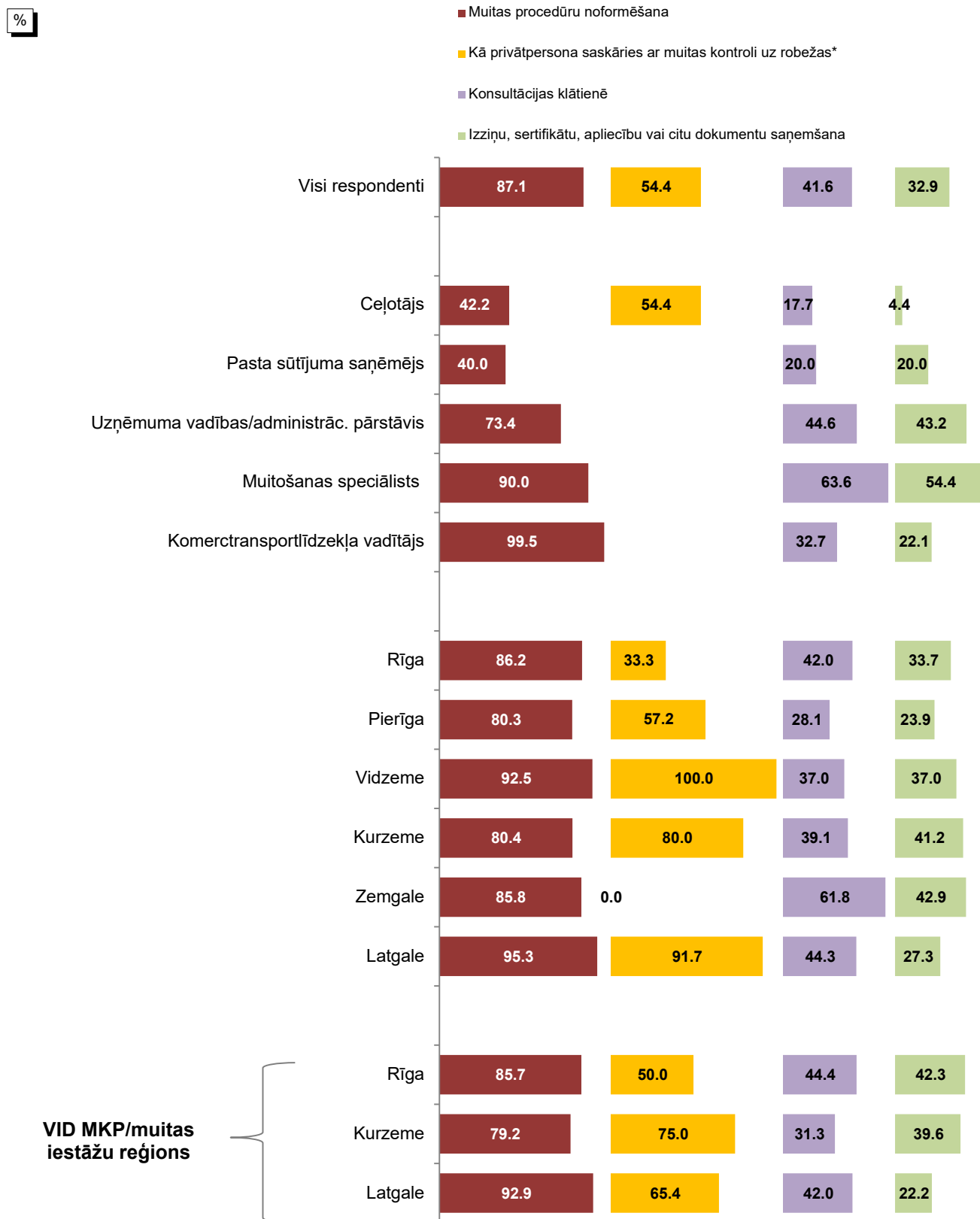
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=512

*Bāze: fiziskas personas-ceļotāji, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=57

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs"

VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

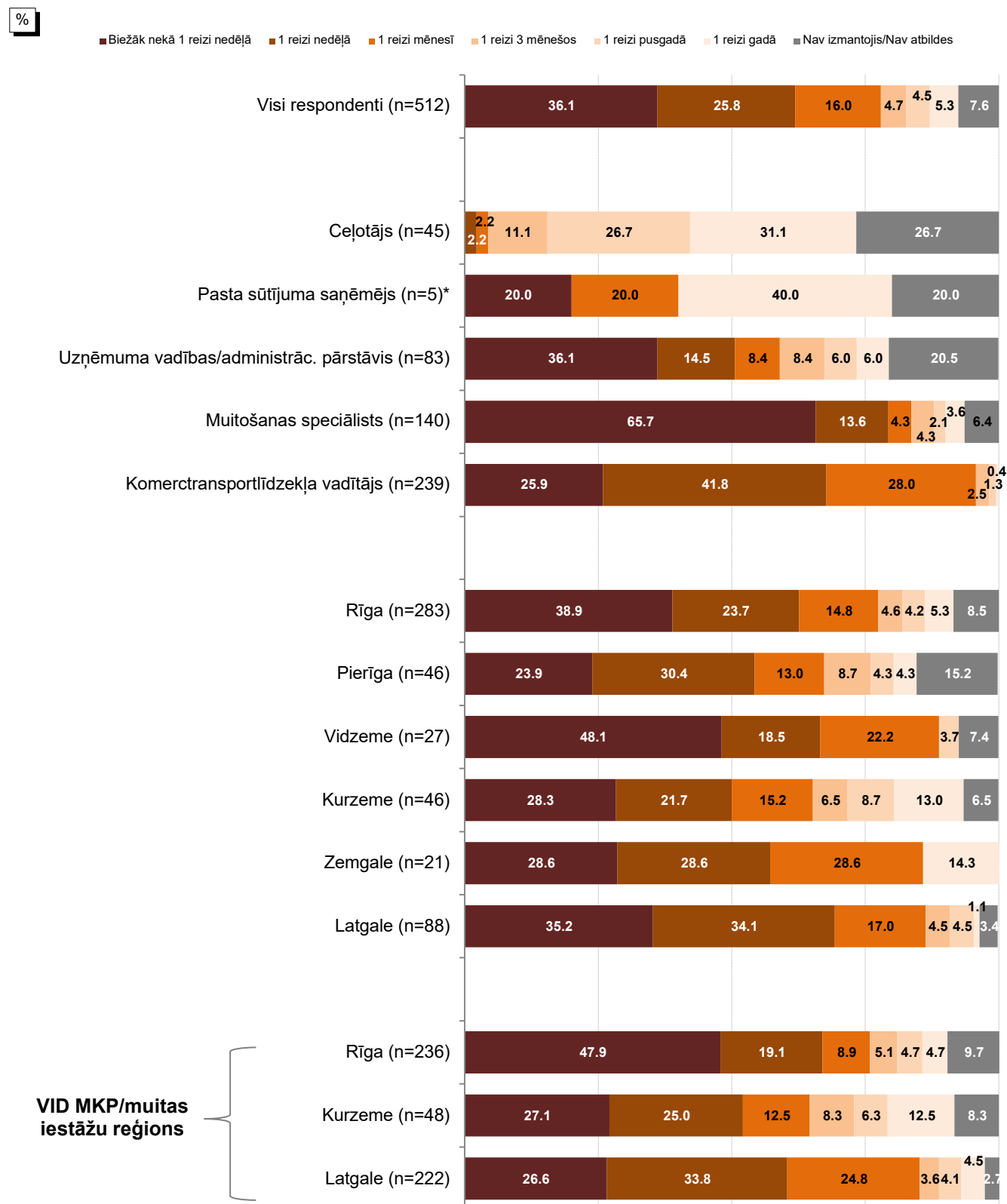
*Bāzes: fiziskas personas-ceļotāji, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID MKP / muitas iestādi

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs"

MUITAS PROCEDŪRU NOFORMĒŠANA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

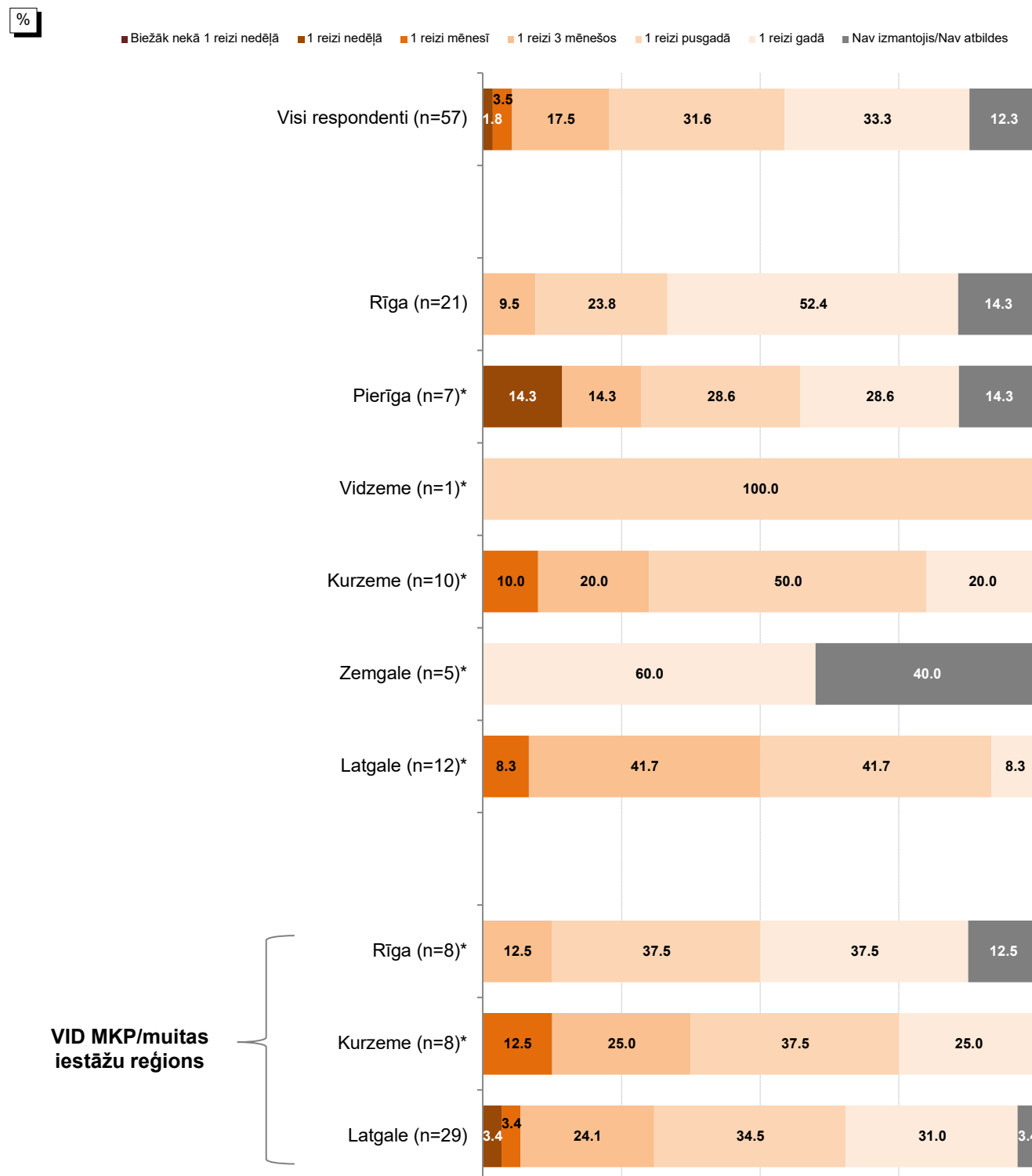
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Saskāries ar muiķu kā fiziska persona (ceļotājs)"

KĀ PRIVĀTPERSONA SASKĀRIES AR MUITAS KONTROLI

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: fiziskas personas-ceļotāji, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID MKP / muitas iestādi

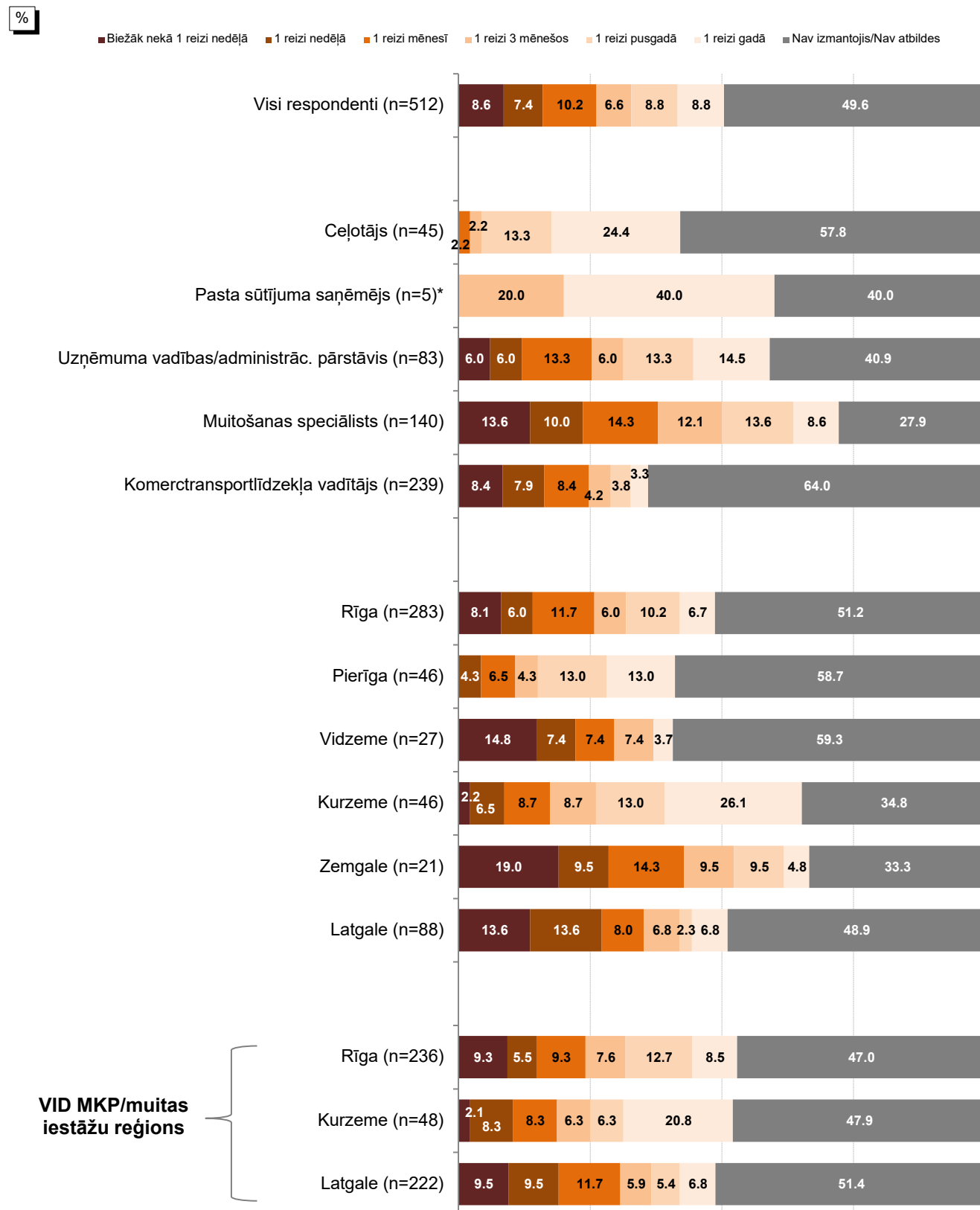
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs"

KONSULTĀCIJAS KLĀTIENĒ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

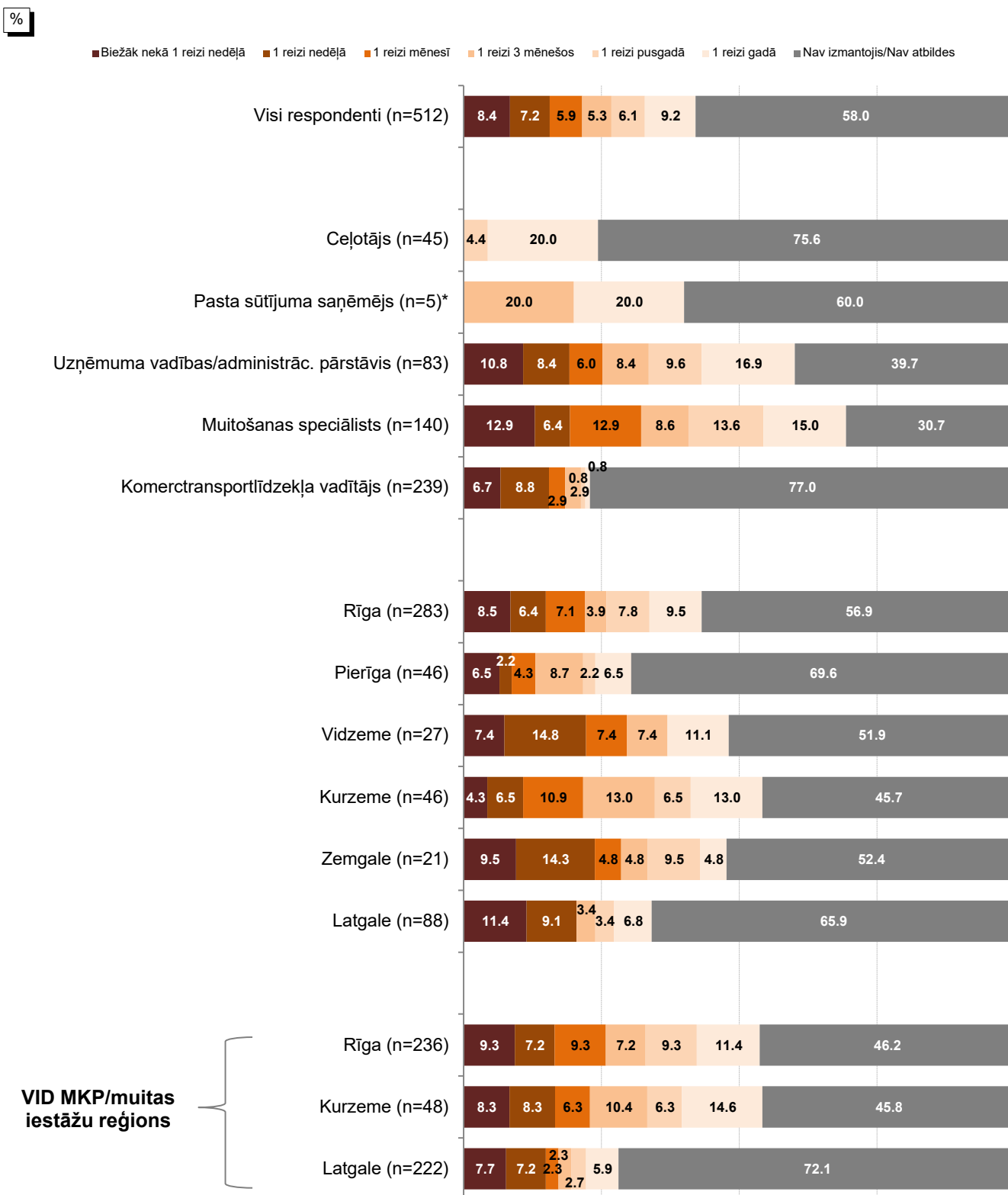
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs"

IZZIŅU, SERTIFIKĀTU, APLIECĪBU VAI CITU DOKUMENTU SAŅĒMŠANA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



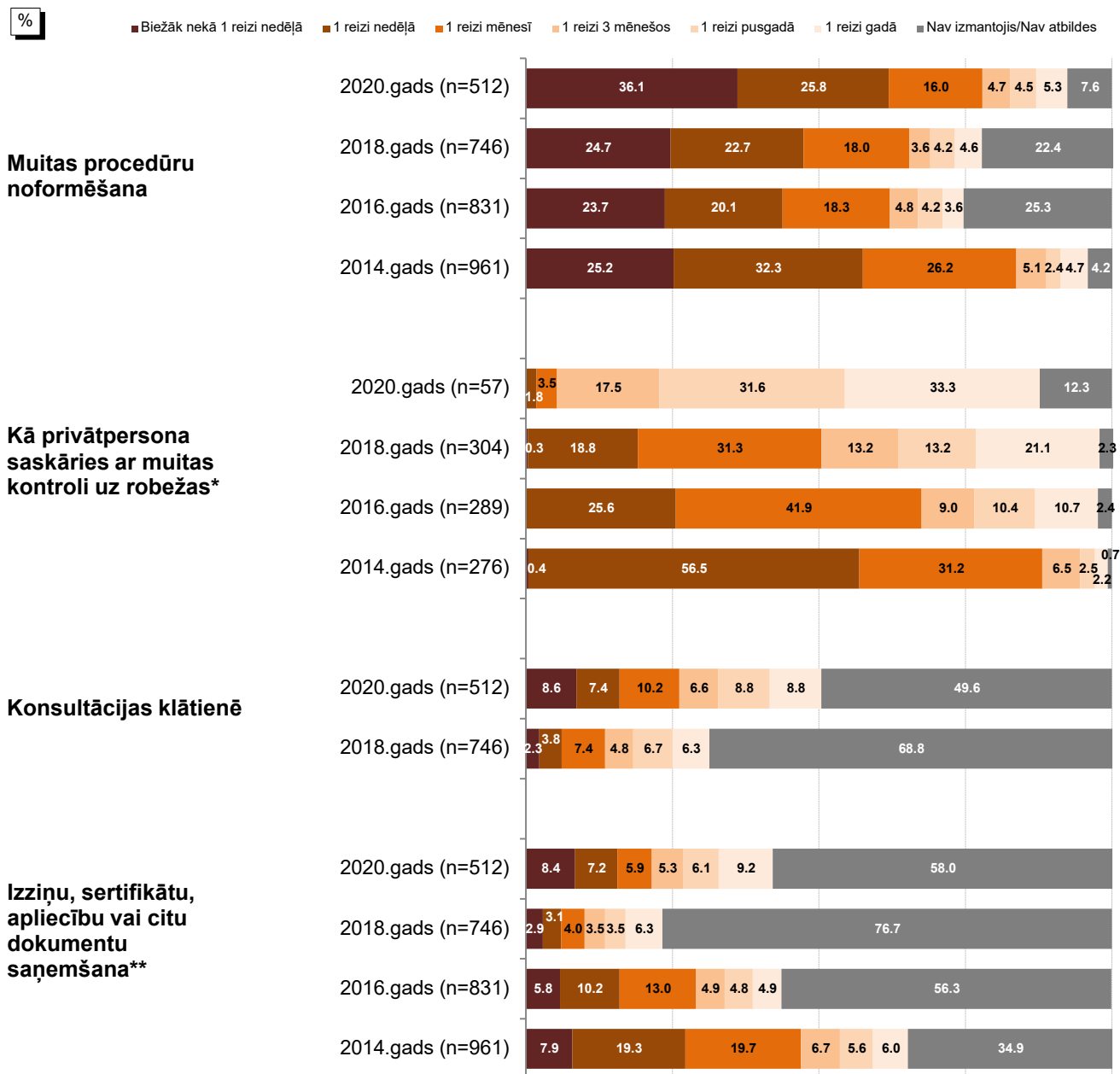
Bāzes: visi respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm?"

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



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Bāzes: fiziskas personas-ceļotāji, kuras pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējušas klātienē VID MKP / muitas iestādi

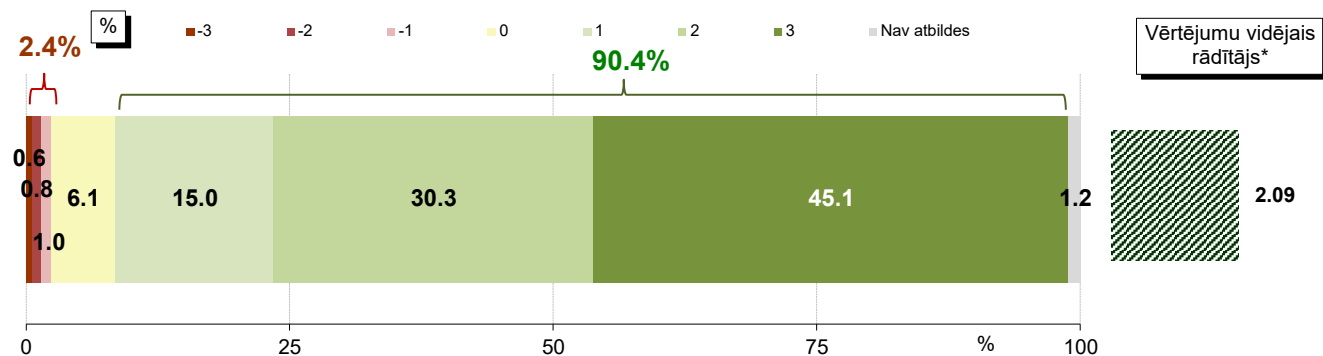
**2014.gada un 2016.gada aptaujās bija cits formulējums: "Atļauju, izziņu, sertifikātu vai citu dokumentu noformēšana un izsniegšana".

2.2. VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūras vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

-3 (VID muitas iestāžu darbinieku uzvedība liecina par korumpētību)

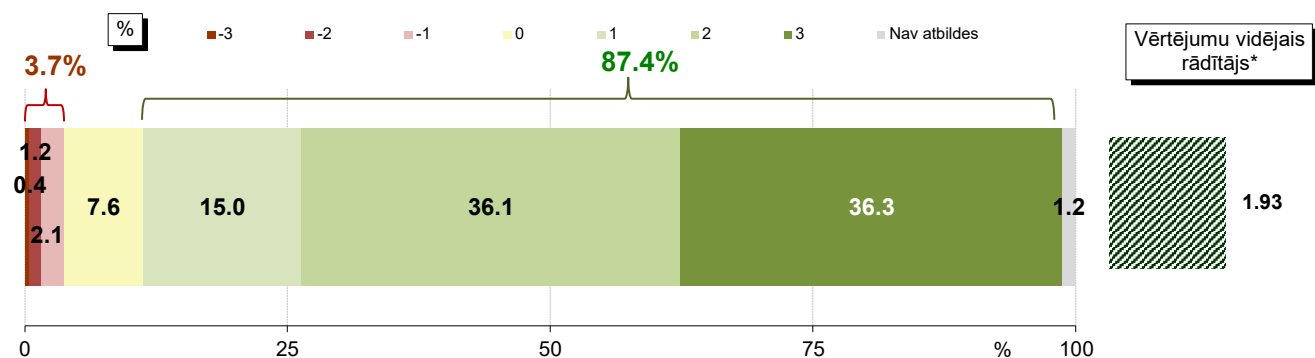
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas godprātīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=512

-3 (VID muitas iestāžu darbinieki ir nelaipni)

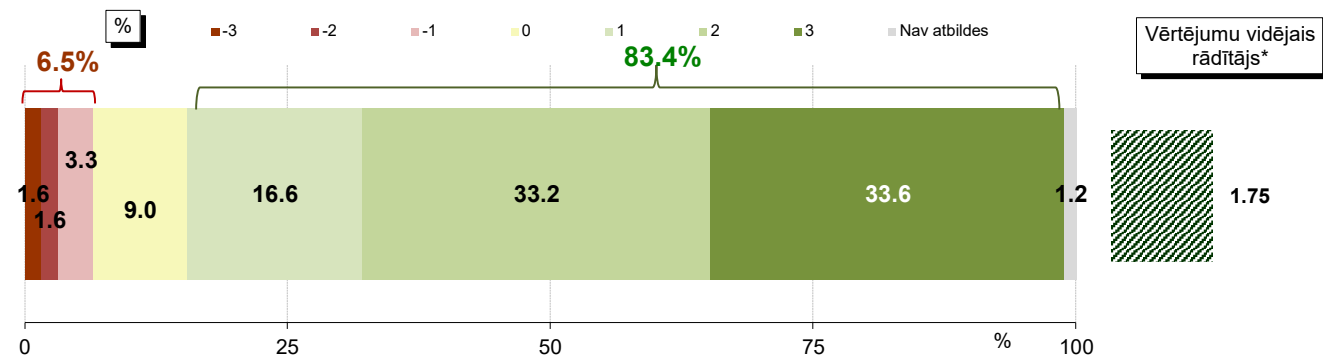
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=512

-3 (VID muitas iestāžu darbinieku attieksme ir dažāda, atkarībā no personas, kuru apkalpo)

+3 (VID muitas iestāžu darbinieki nešķiro klientus, viņu attieksme pret visiem ir vienāda)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=512

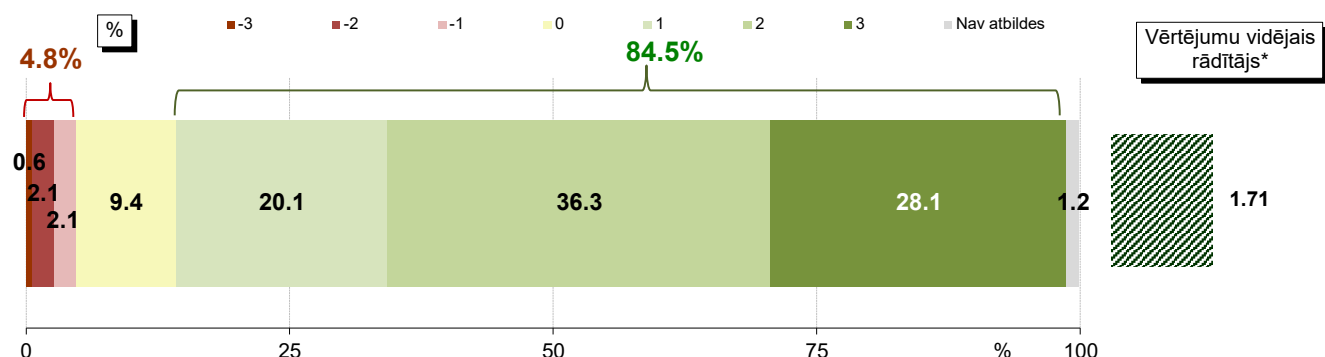
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

-3 (VID muitas iestāžu darbinieki nerīkojas profesionāli)

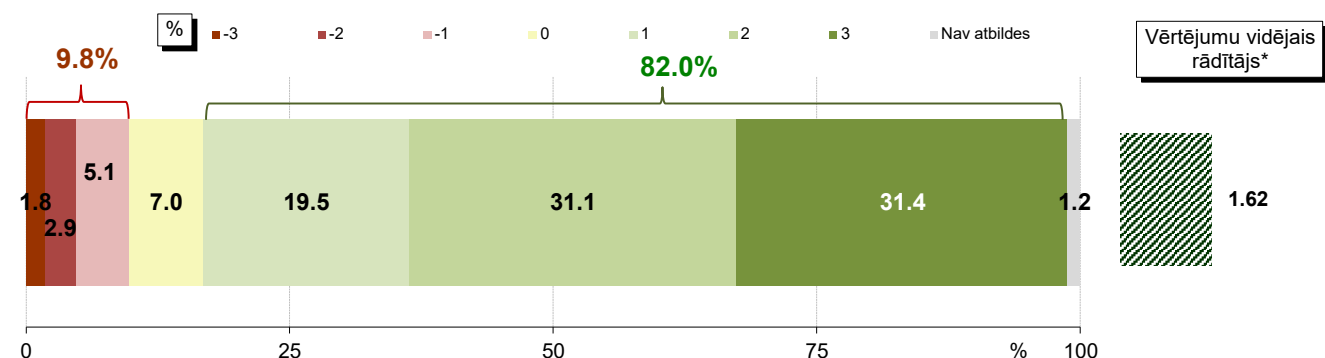
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas profesionāli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=512

-3 (VID muitas iestāžu darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas formāli)

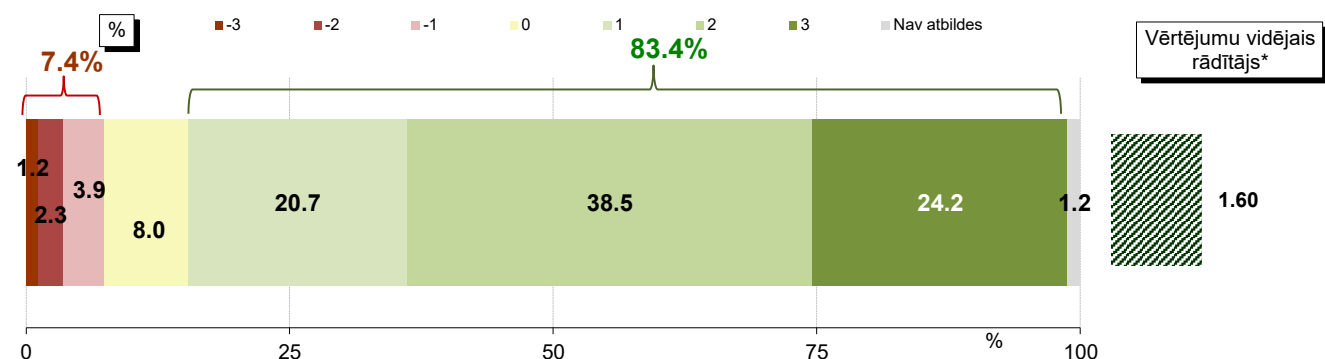
+3 (VID muitas iestāžu darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=512

-3 (VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems)

+3 (VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi, n=512

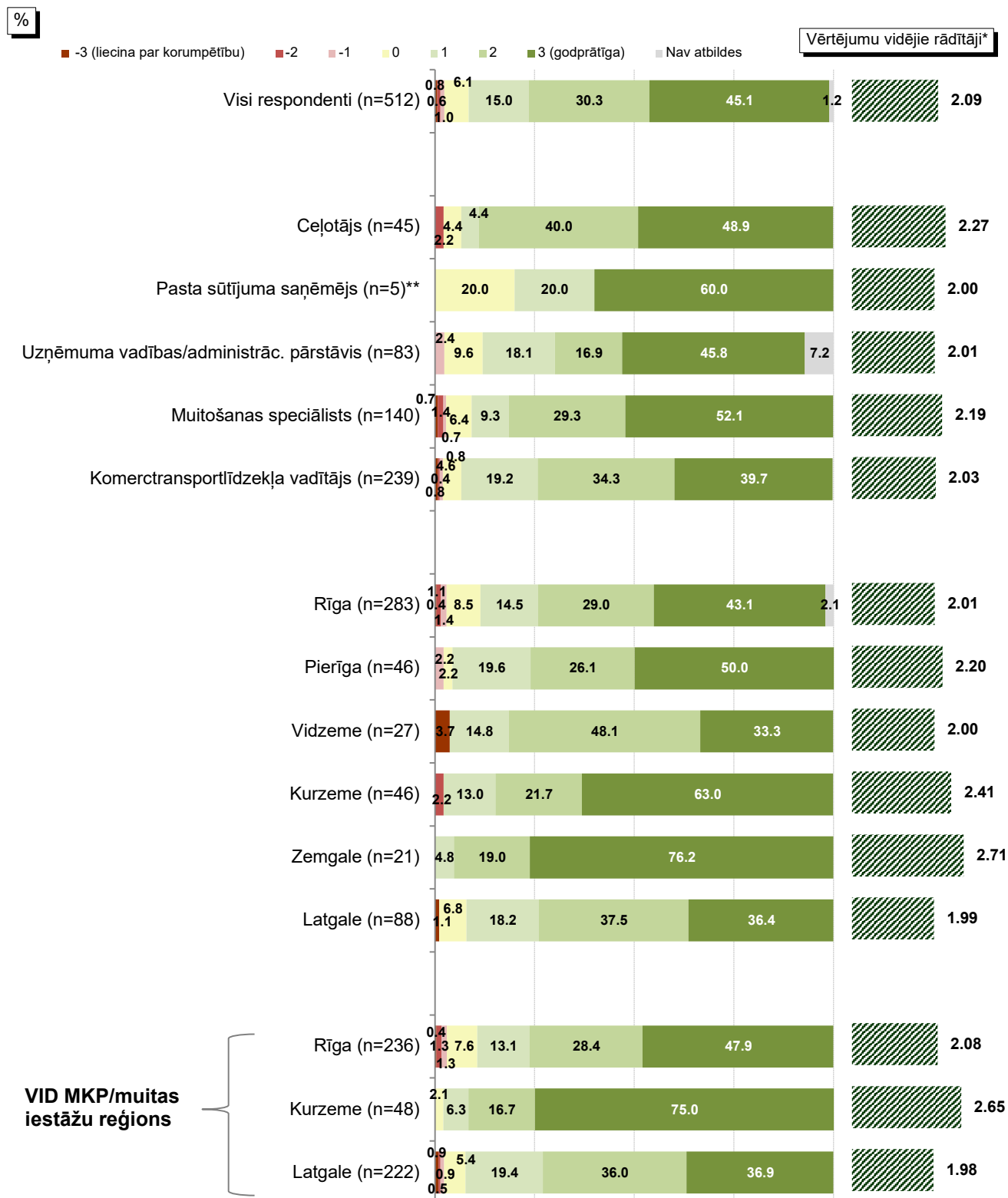
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU UZVEDĪBAS GODPRĀTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

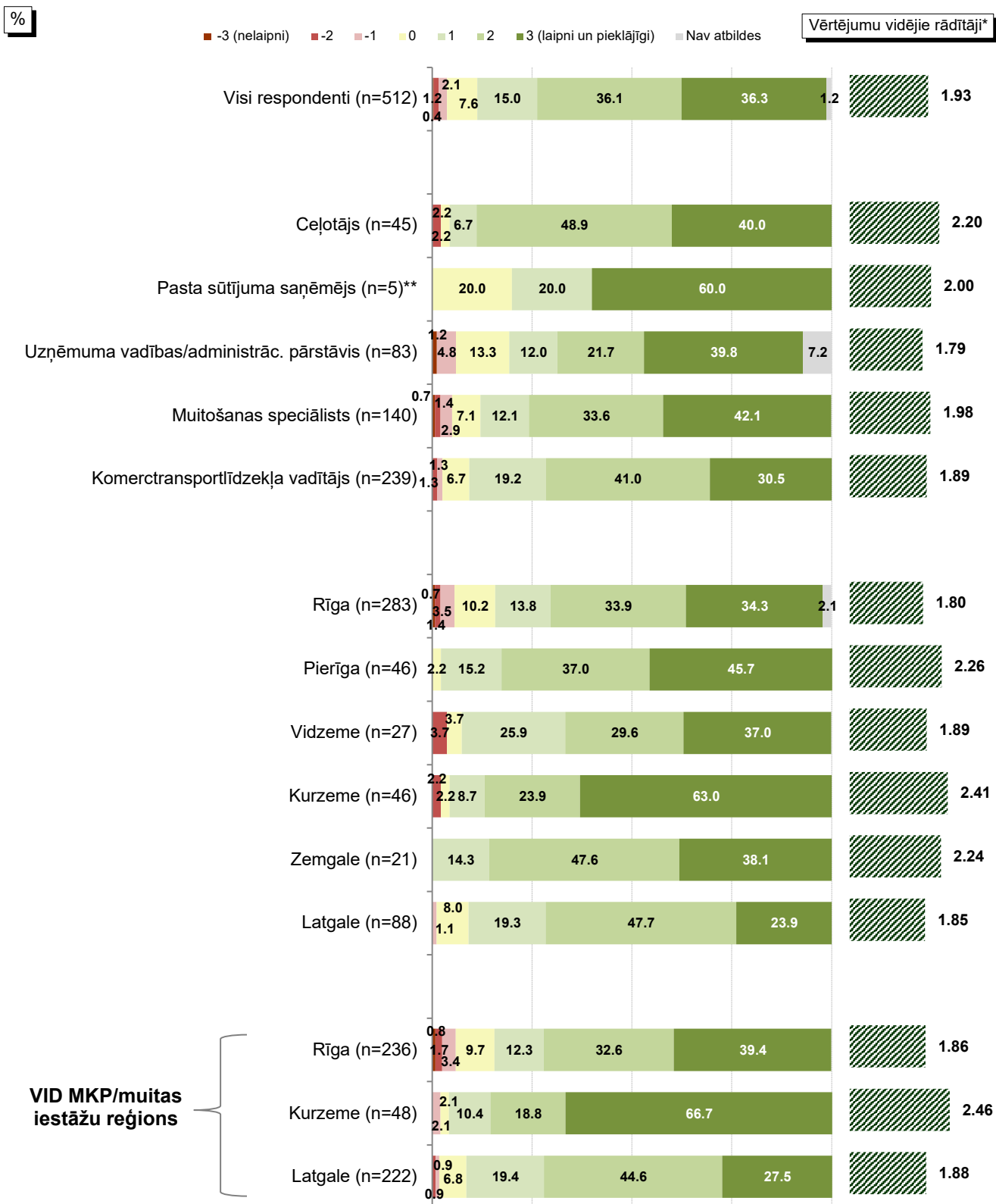
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

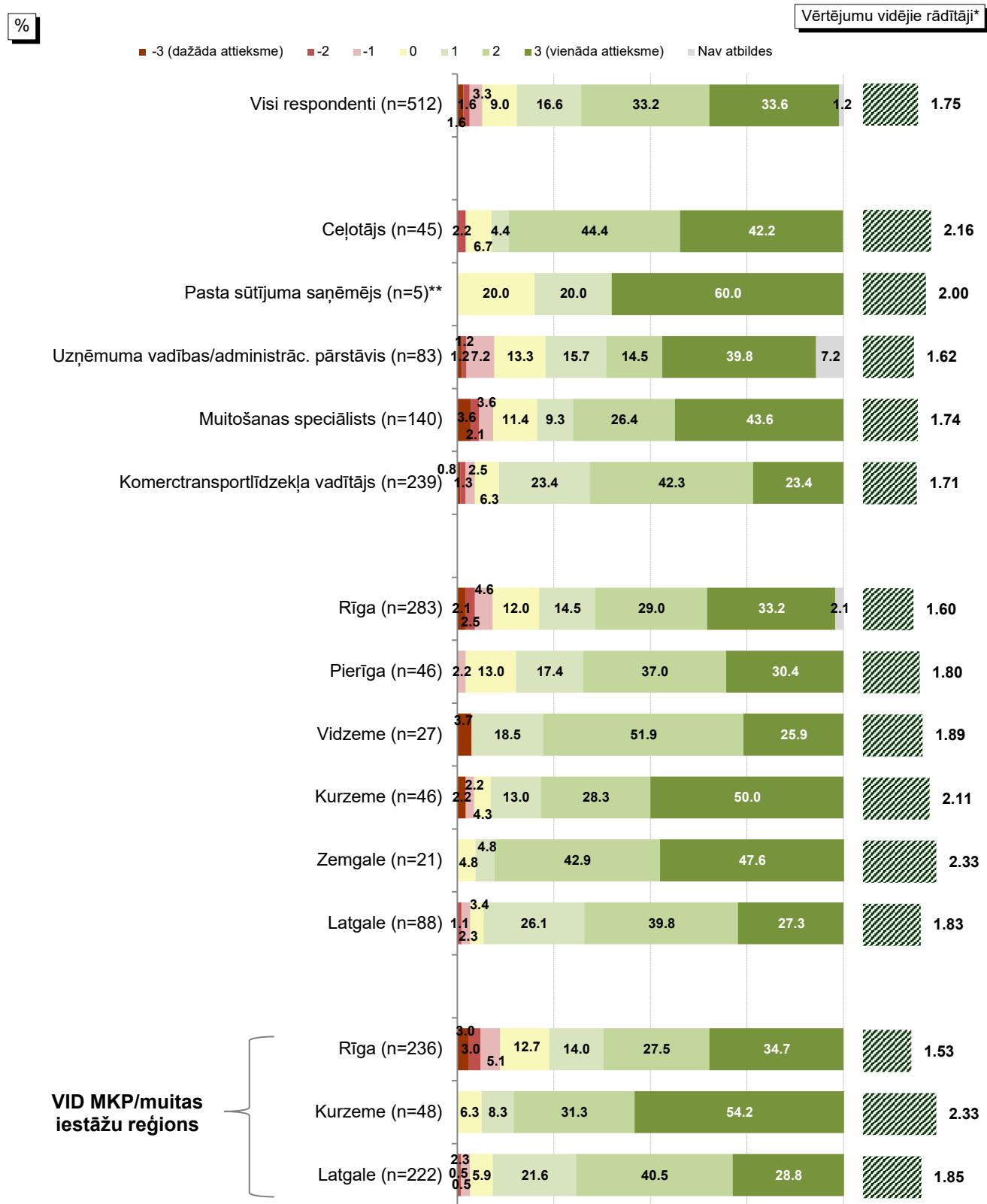
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATTIEKSME PRET KLIENTIEM

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

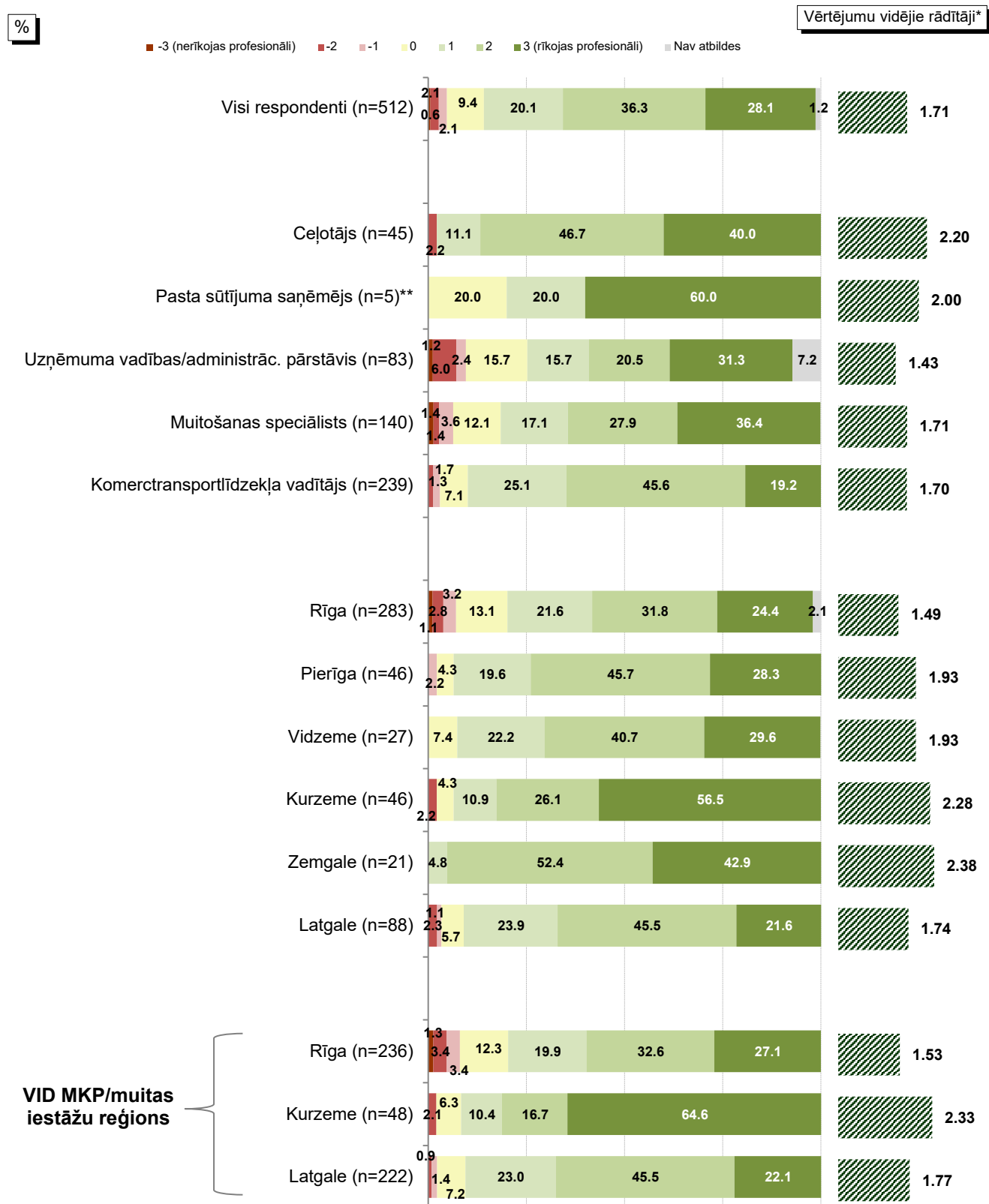
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

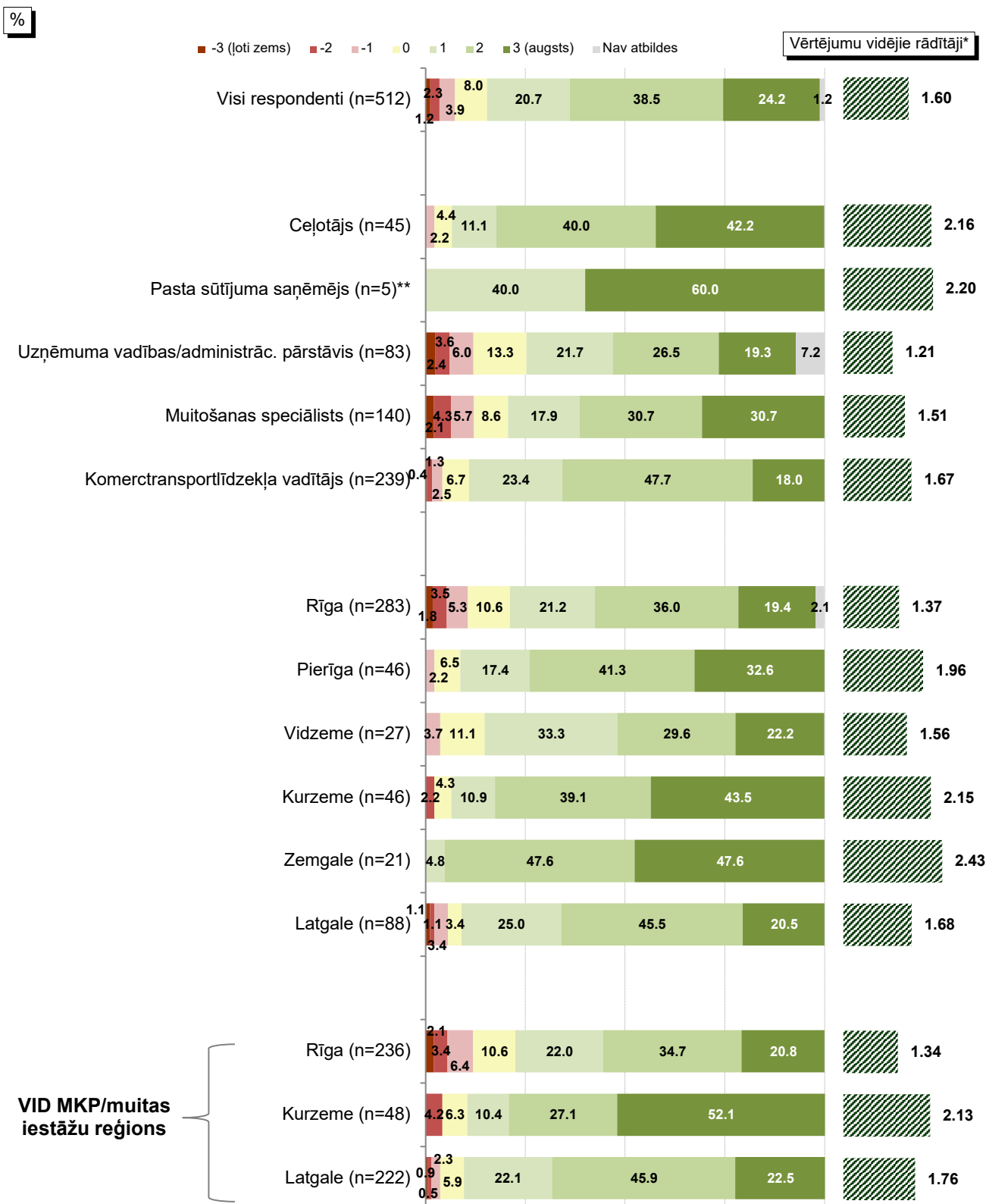
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

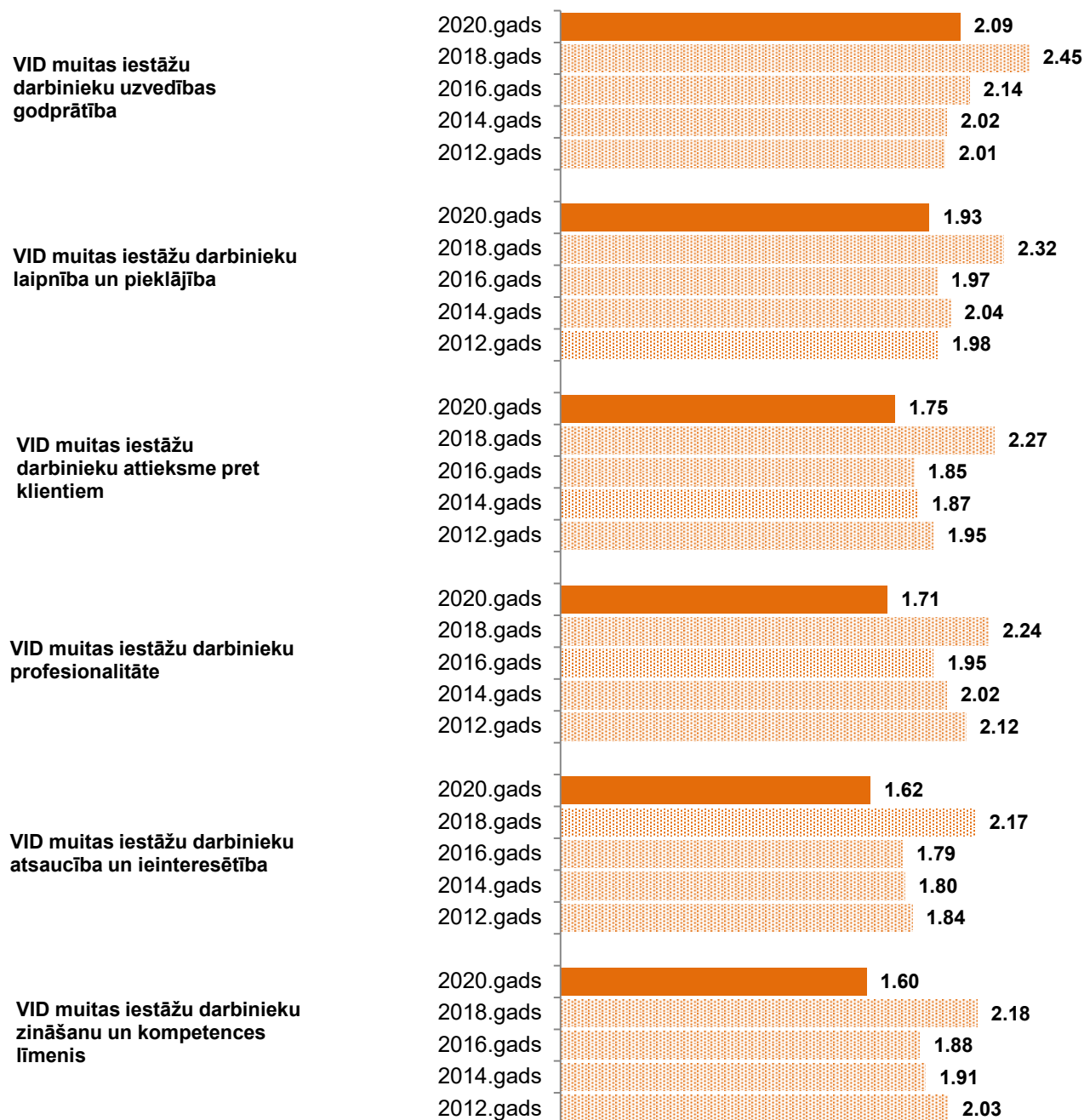
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



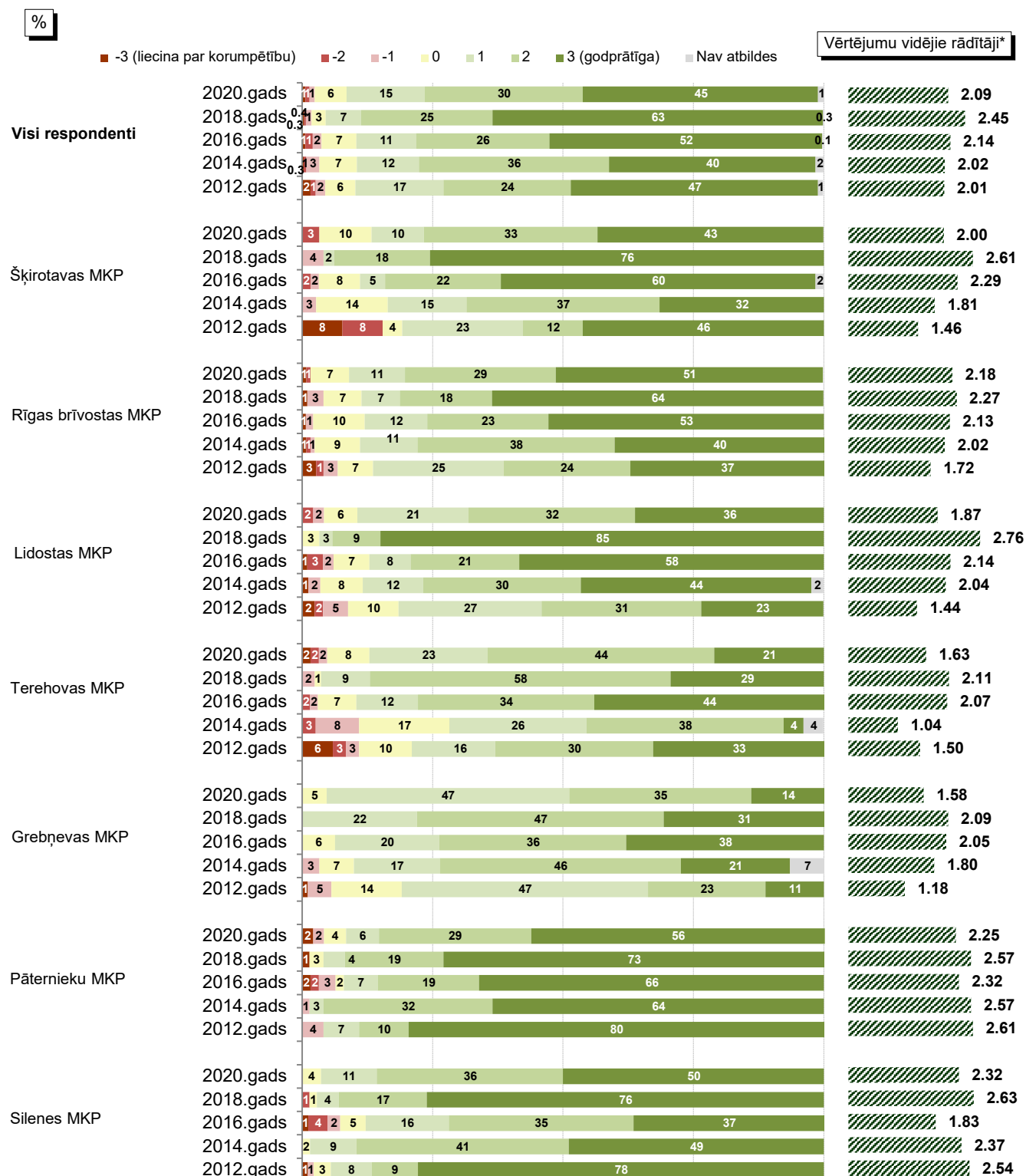
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, ņemot vērā pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU UZVEDĪBAS GODPRĀTĪBA

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

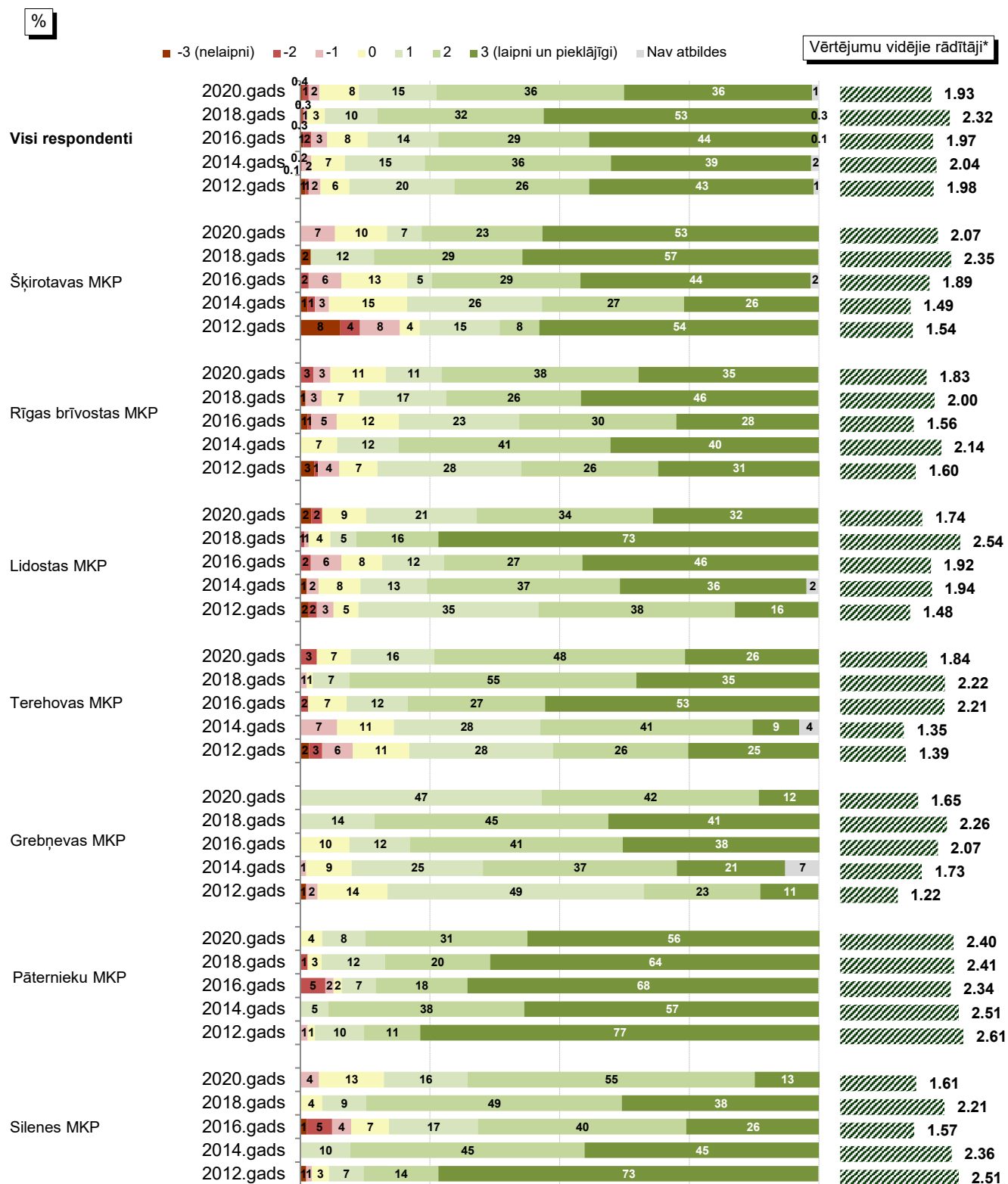
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

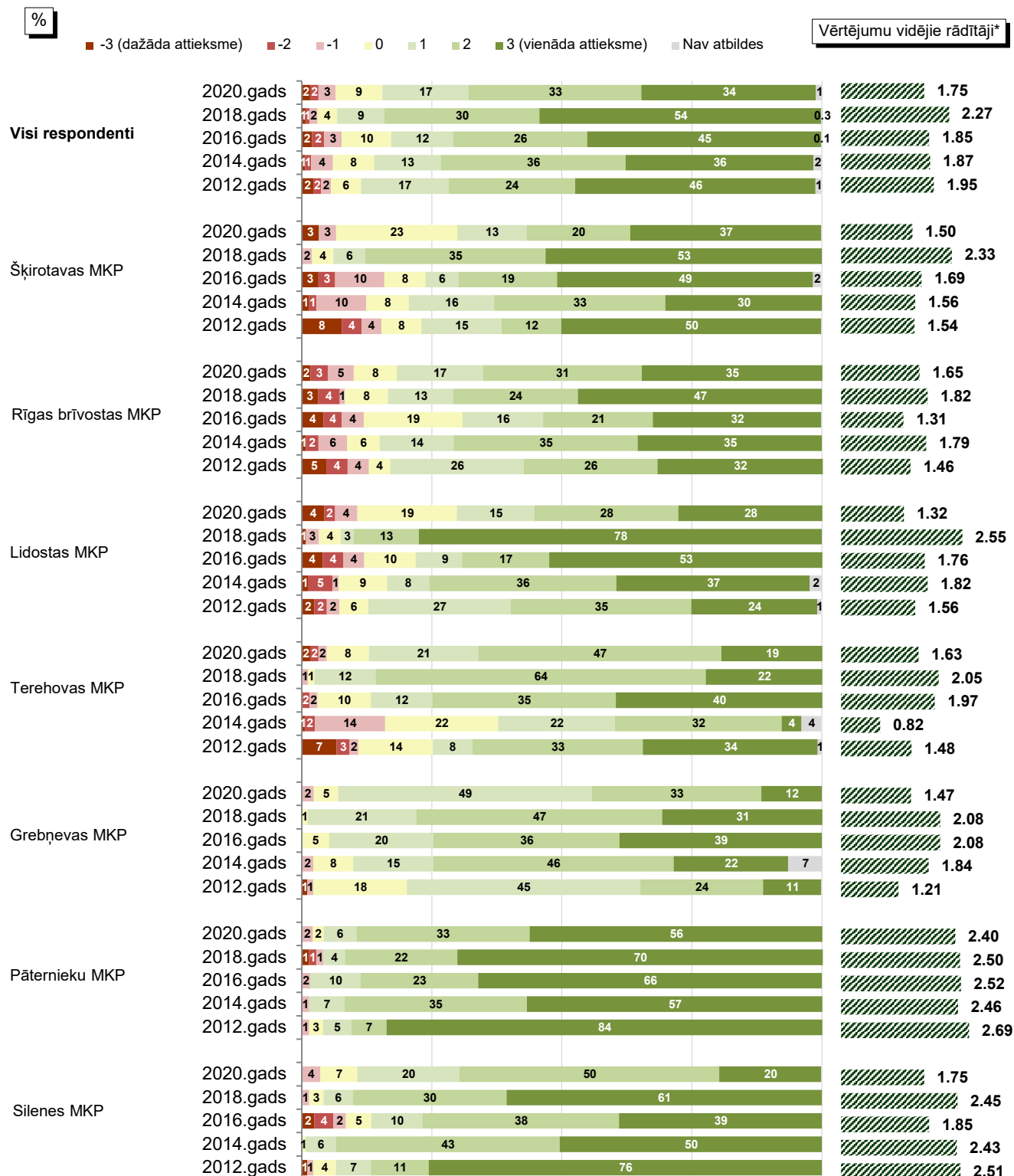
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATTIEKSME PRET KLIENTIEM

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

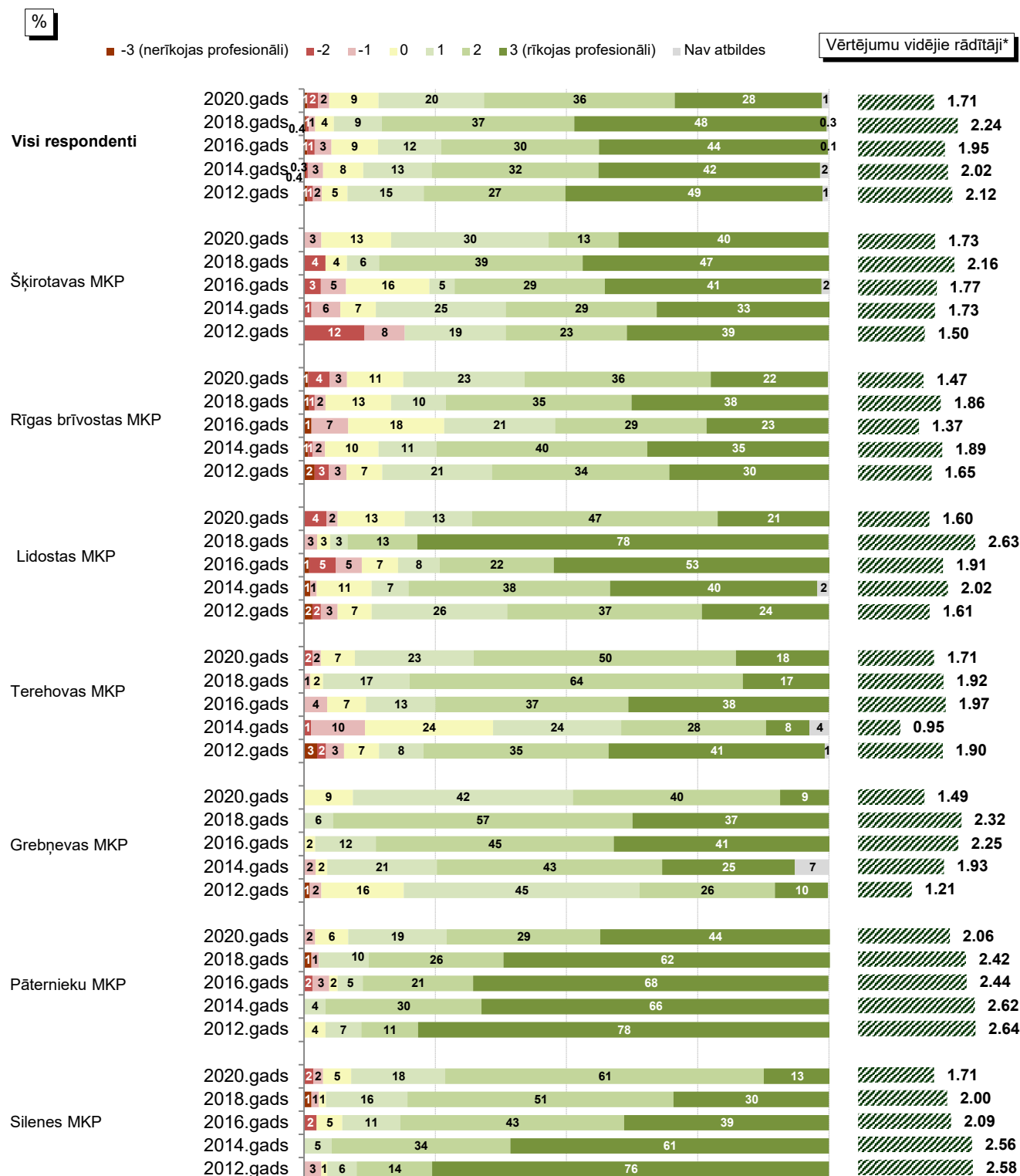
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

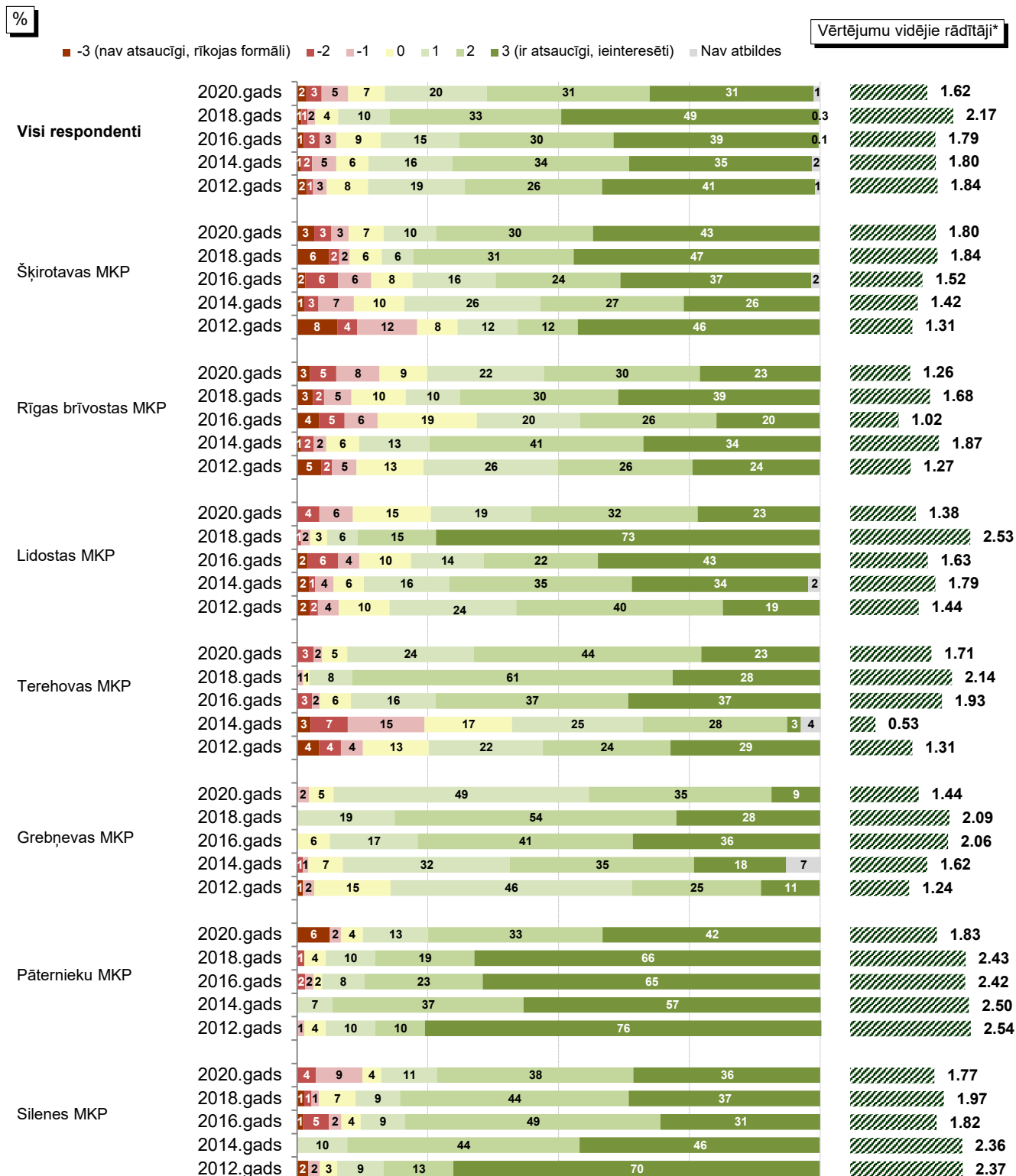
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

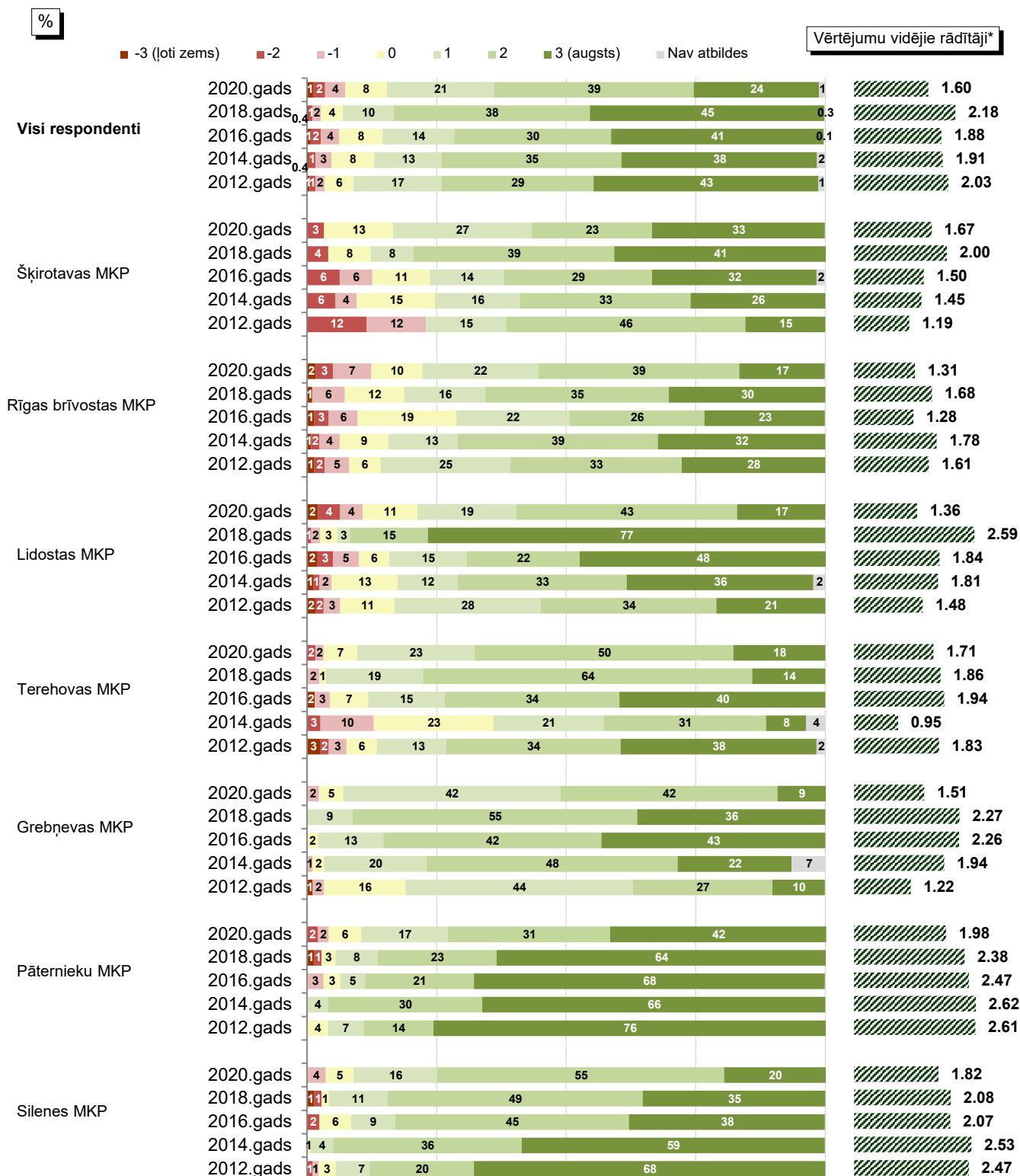
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, saņemot pakalpojumus muitas iestādēs klātienē?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

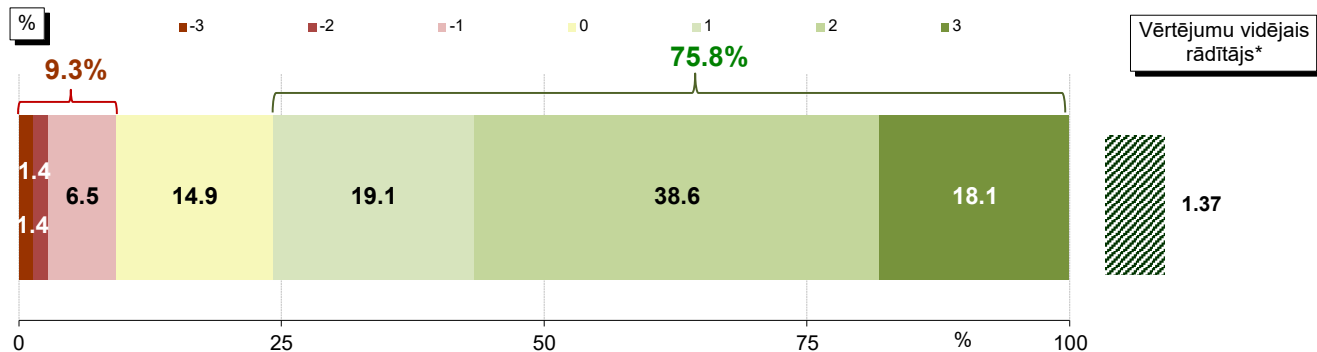
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

2.3. Izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtības vērtējums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

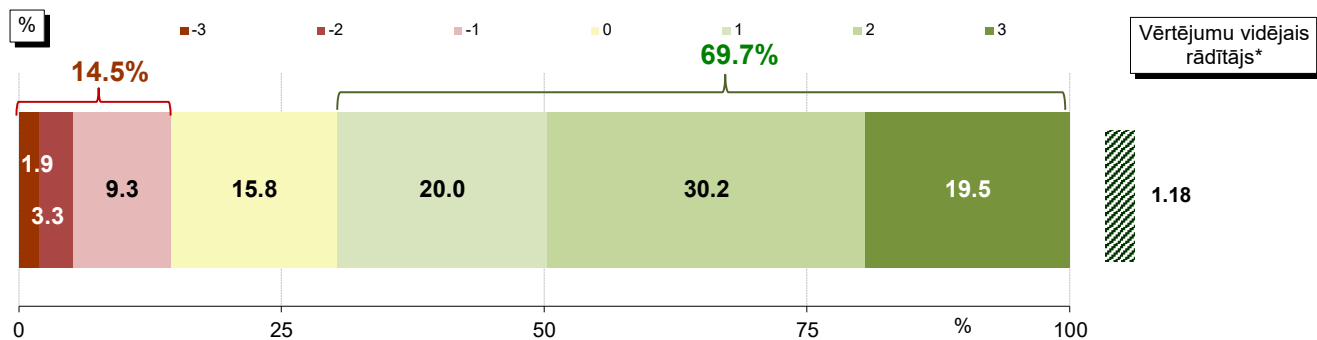
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē, n=215

-3 (Lēna, prasa ilgu laiku)

+3 (Ātra)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē, n=215

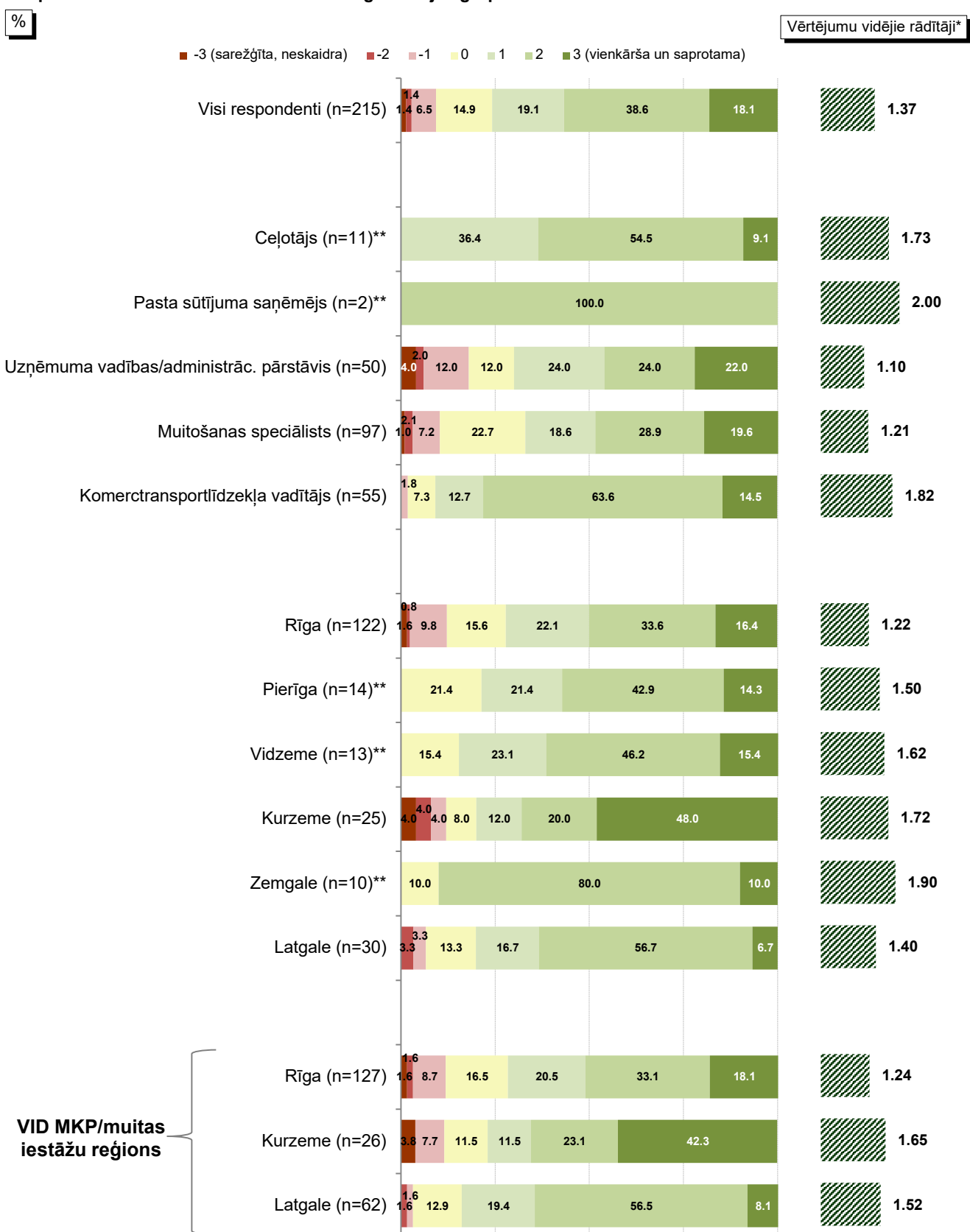
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

DOKUMENTU SAŅĒMŠANAS KĀRTĪBAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

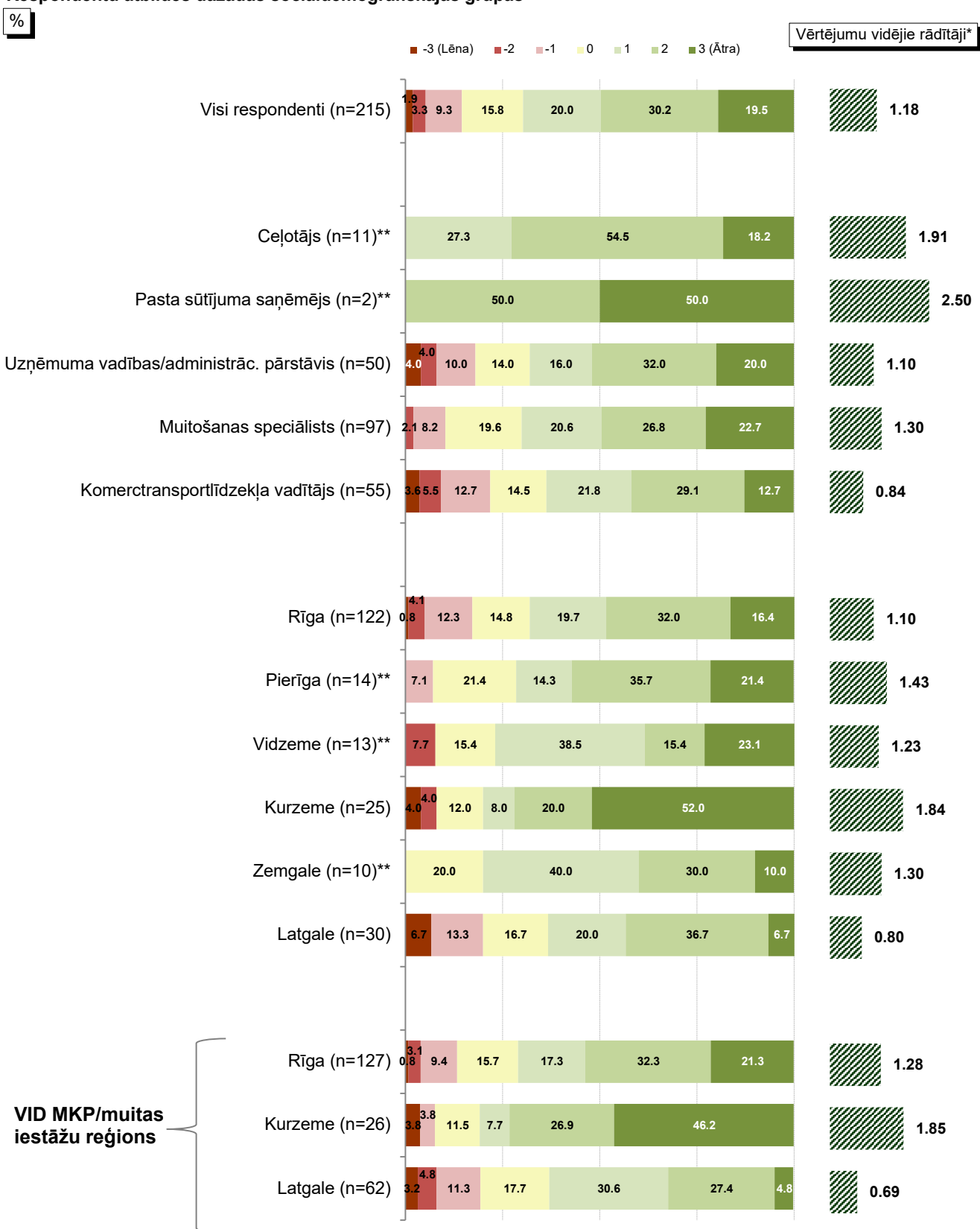
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri šiedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS OPERATIVITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

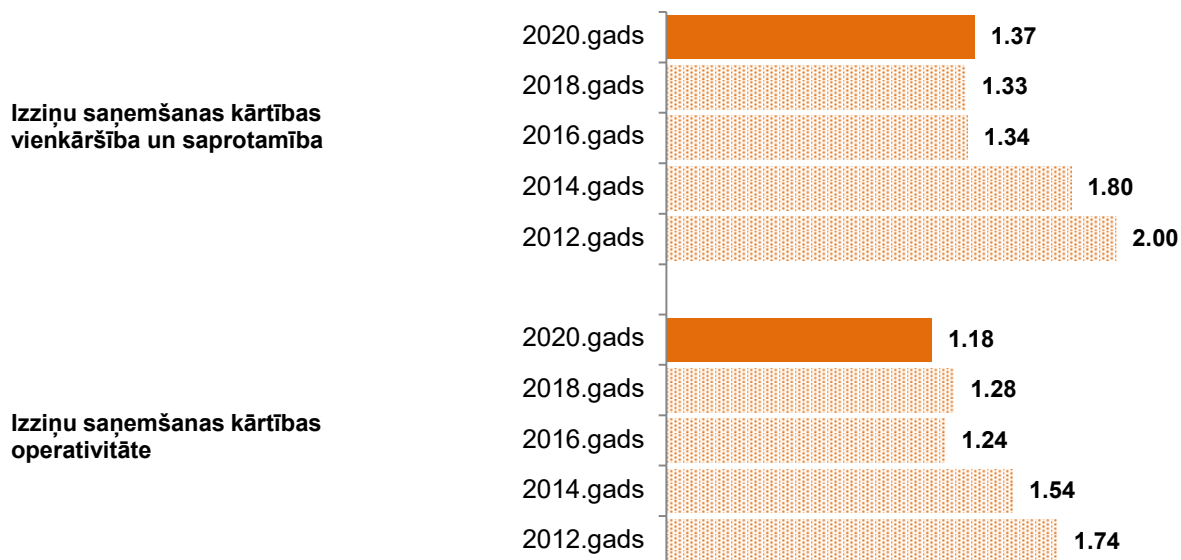
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



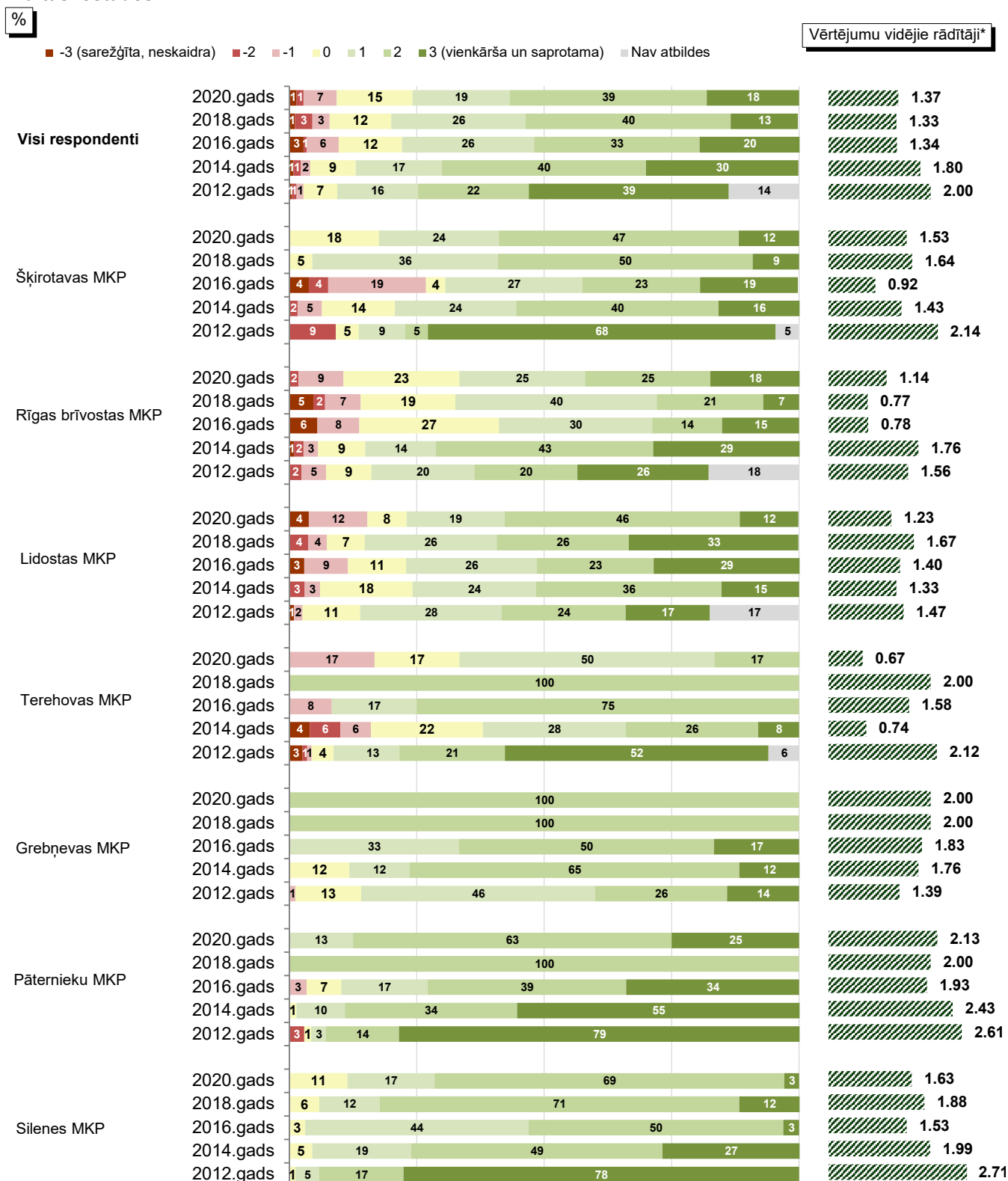
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muias pārvaldē

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

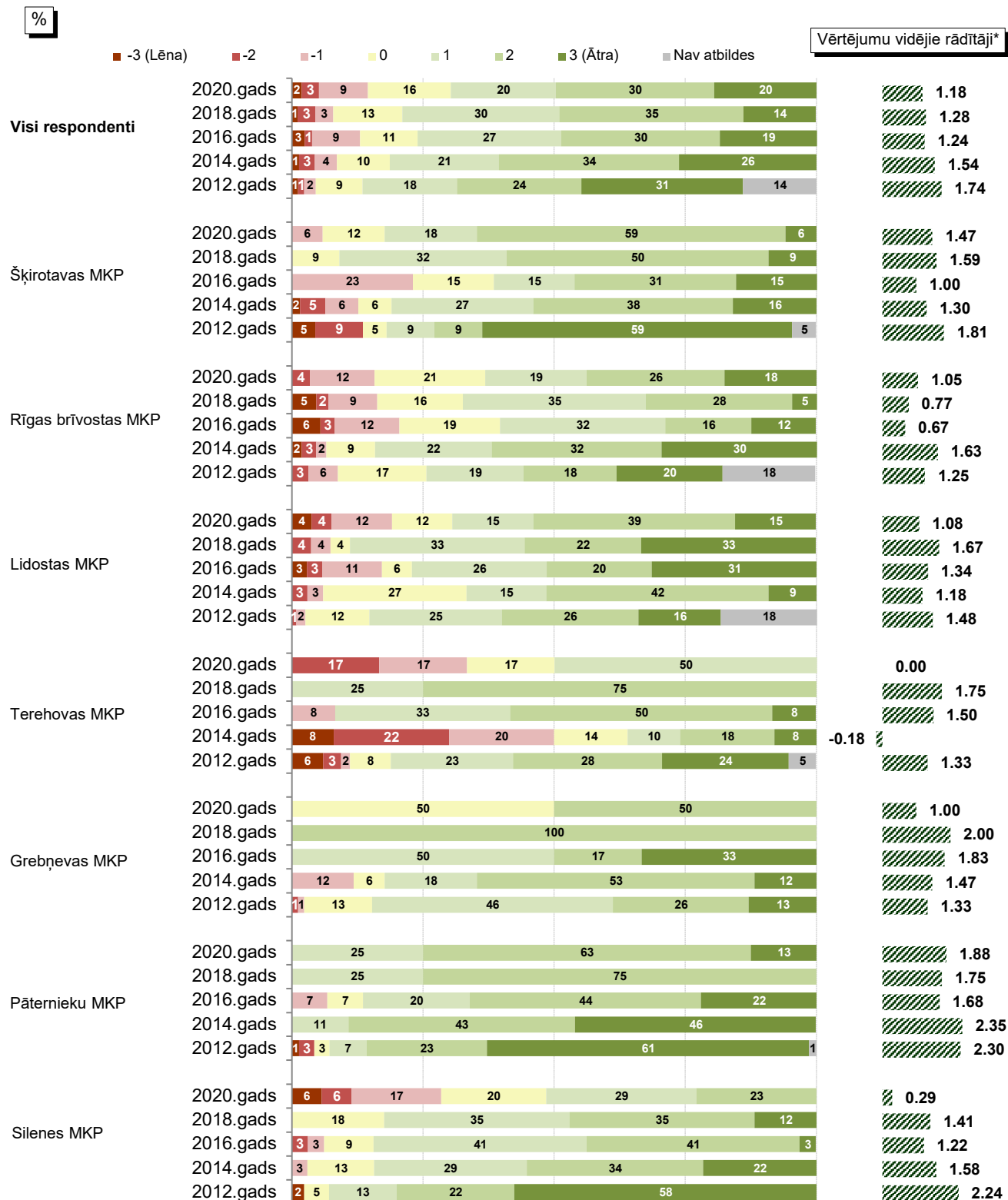
**Dati analizēti par VID MKP / muias iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muias kontroles punktu (MKP)/ muias iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību VID Muitas pārvaldē!"

DOKUMENTU SAŅEMŠANAS KĀRTĪBAS OPERATIVITĀTE

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus klātienē VID muitas pārvaldē

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

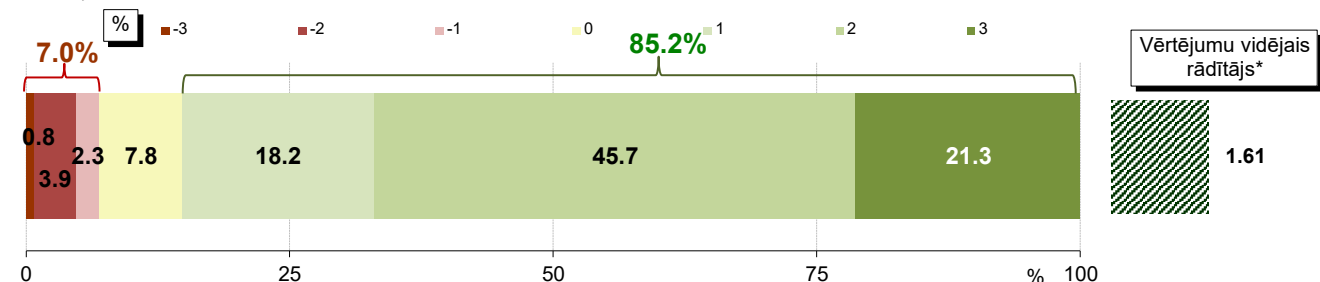
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

2.4. Konsultēšanas kvalitātes VID muitas iestādēs vērtējums

"Kā Jūs vērtējat klientu konsultēšanas kvalitāti VID muitas iestādēs klātienē?"

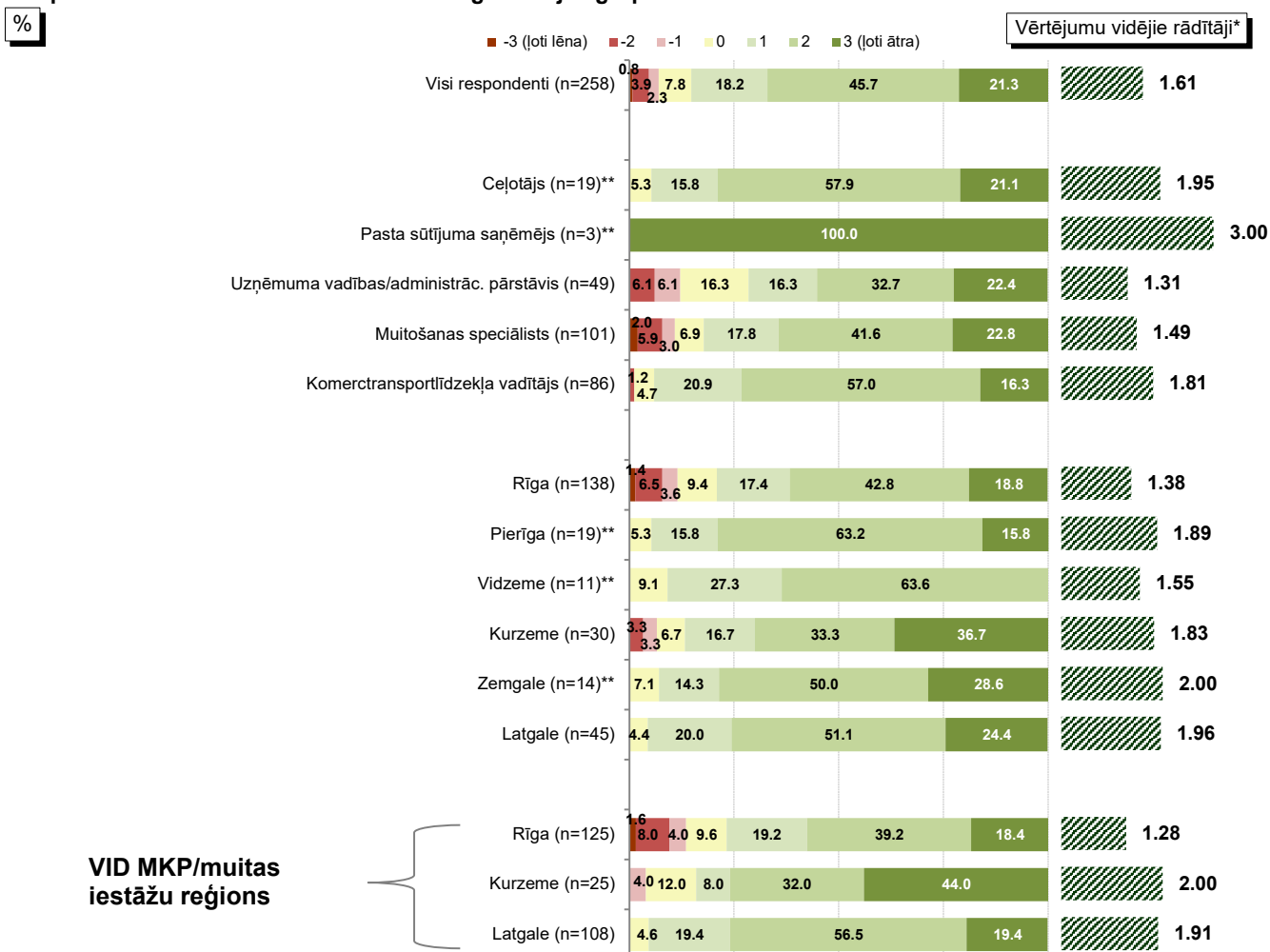
-3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas)

+3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši konsultācijas klātienē, n=258

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši konsultācijas klātienē

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

*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 pēdējo 12 mēnešu laikā ir saņēmuši konsultācijas klātienē un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

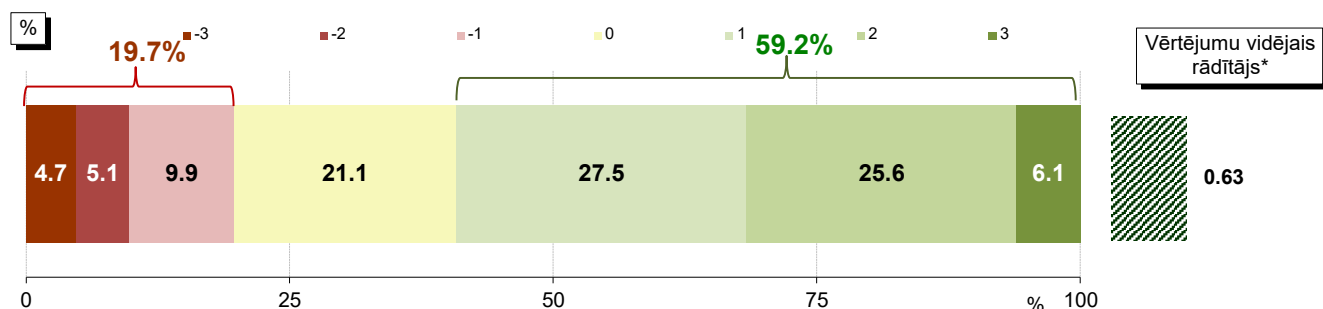
2.5. Klientu apkalpošanas ātruma VID muitas kontroles punktos vērtējums

Klientu apkalpošanas ātrums, formējot ieviešanas muitas procedūras

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot ieviešanas muitas procedūras?"

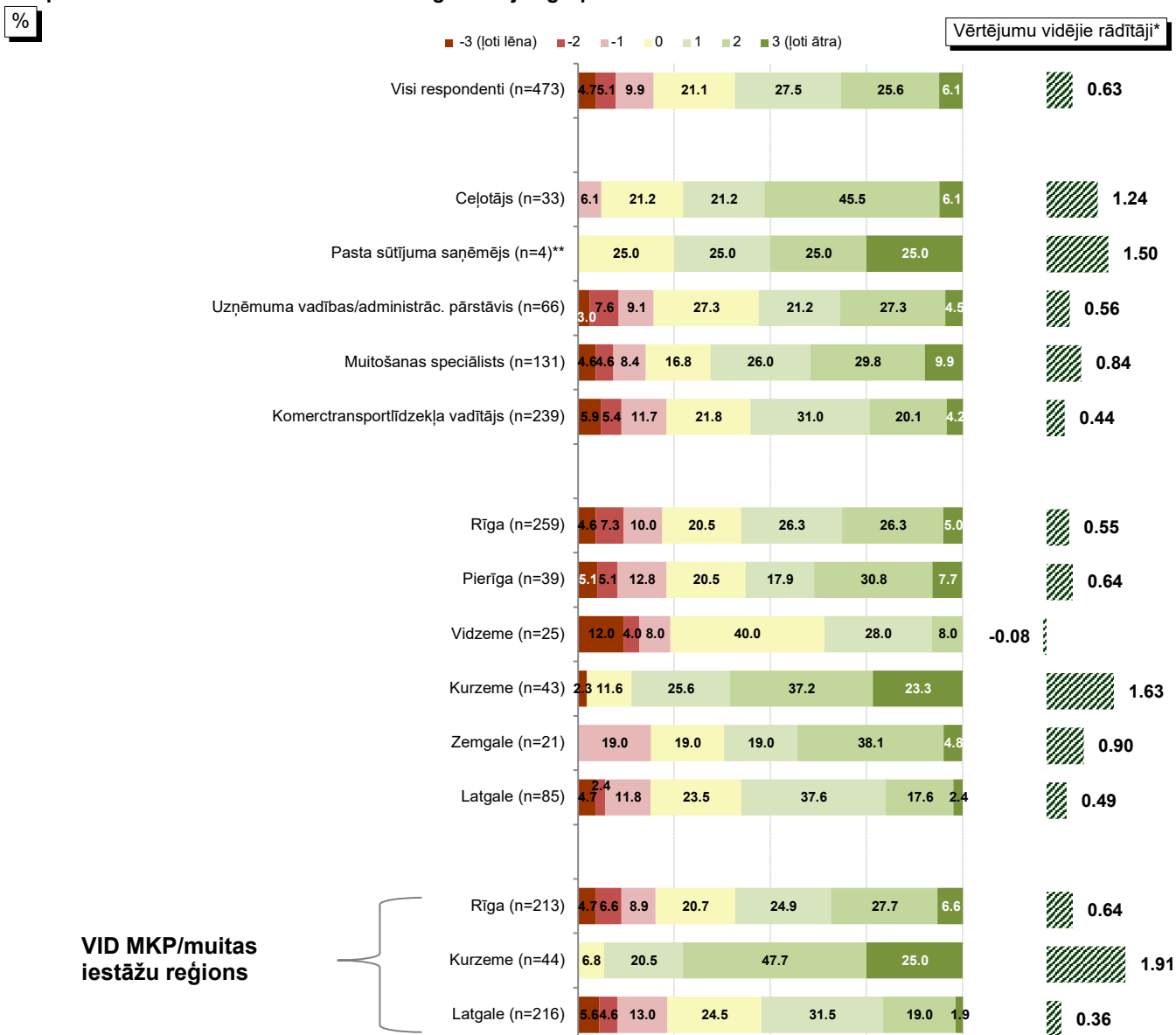
-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras, n=473

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



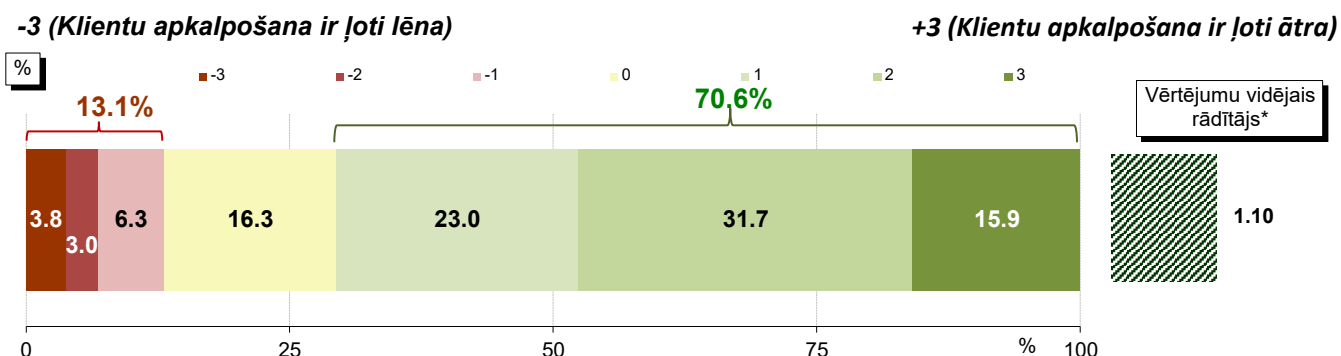
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

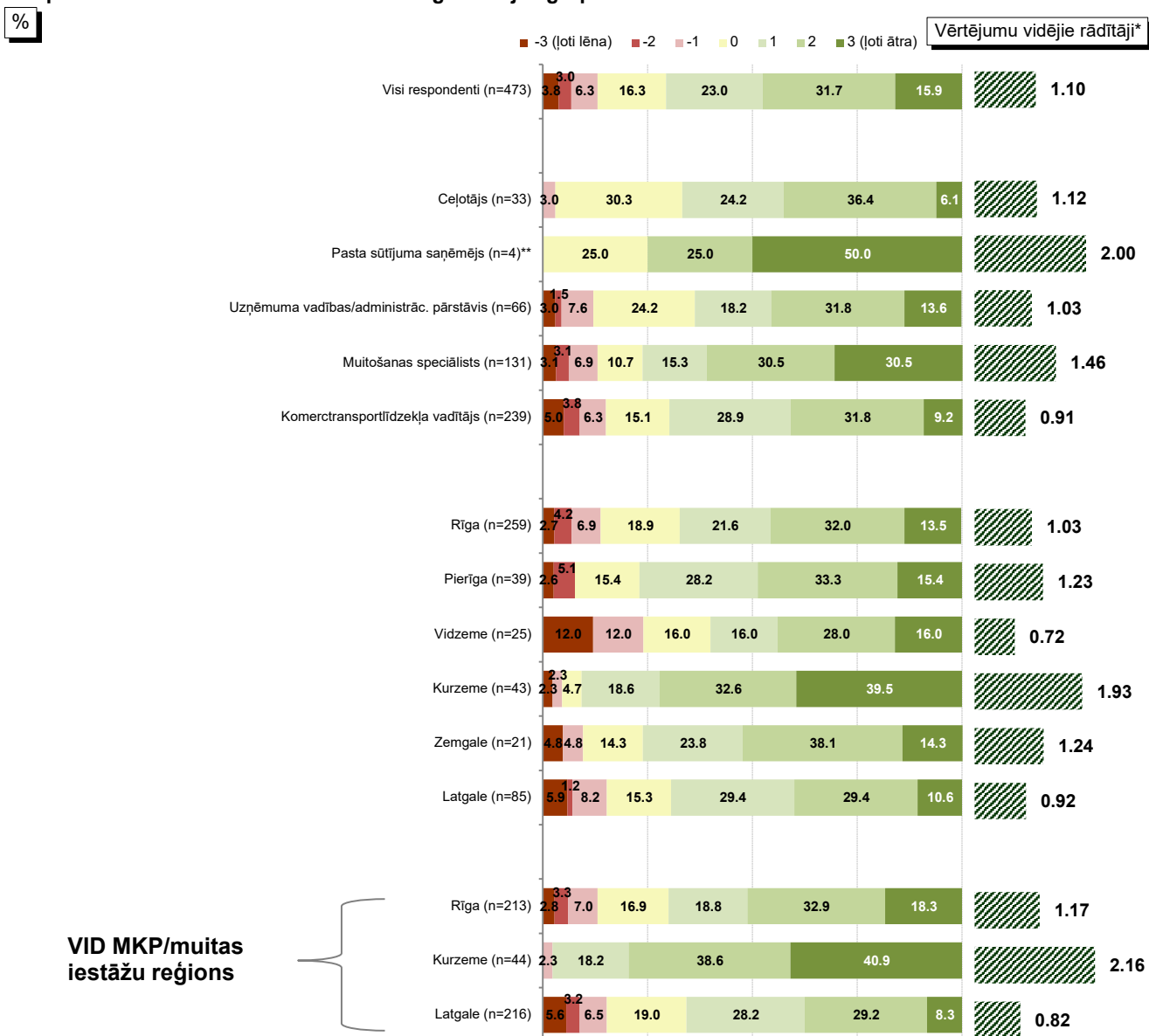
Klientu apkalpošanas ātrums, formējot eksporta procedūru

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot eksporta procedūru?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras, n=473

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

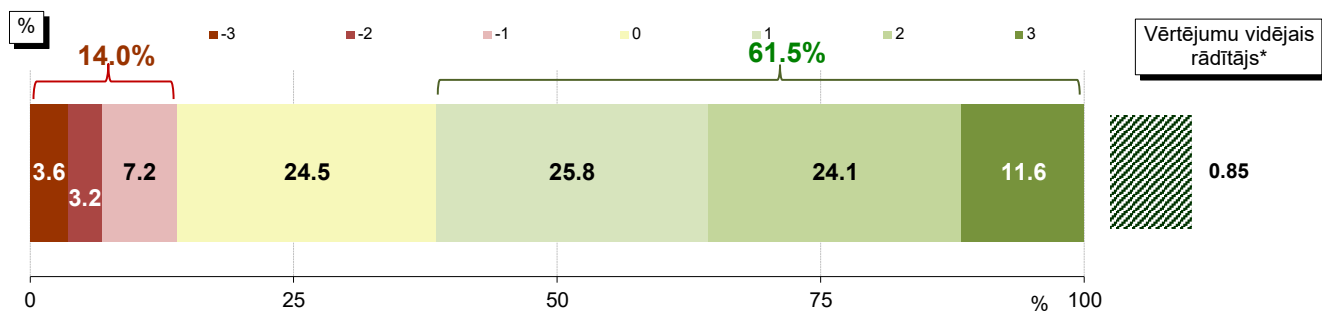
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Klientu apkalpošanas ātrums, formējot tranzīta procedūru

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot tranzīta procedūru?"

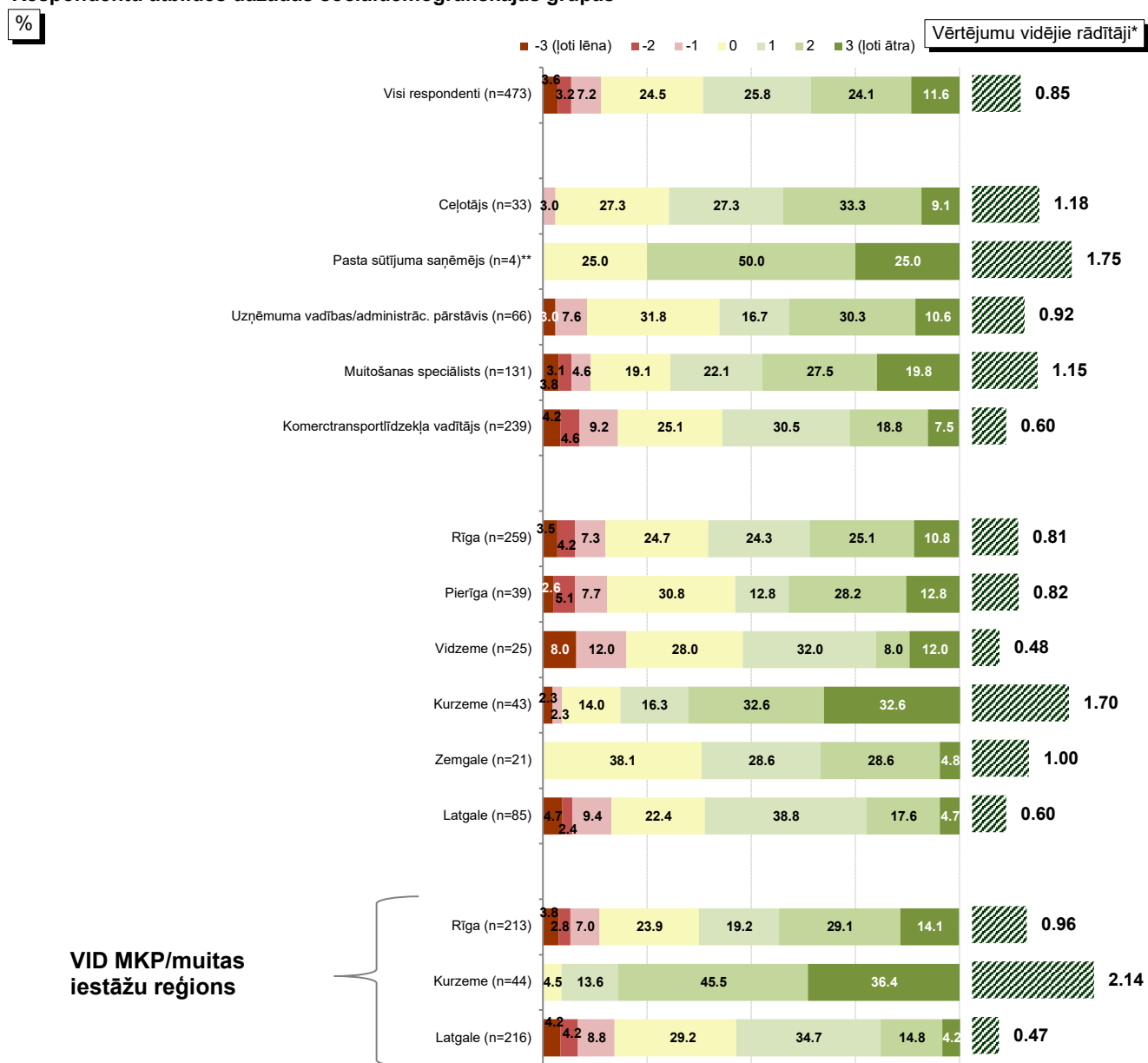
-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras, n=473

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

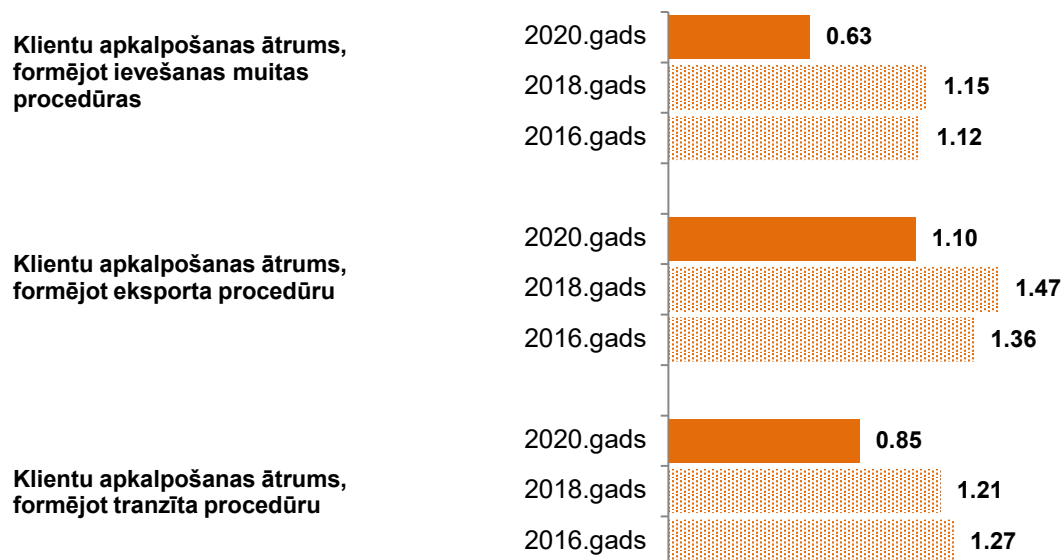
"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot ievešanas muitas procedūras?"

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot eksporta procedūru?"

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot tranzīta procedūru?"

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



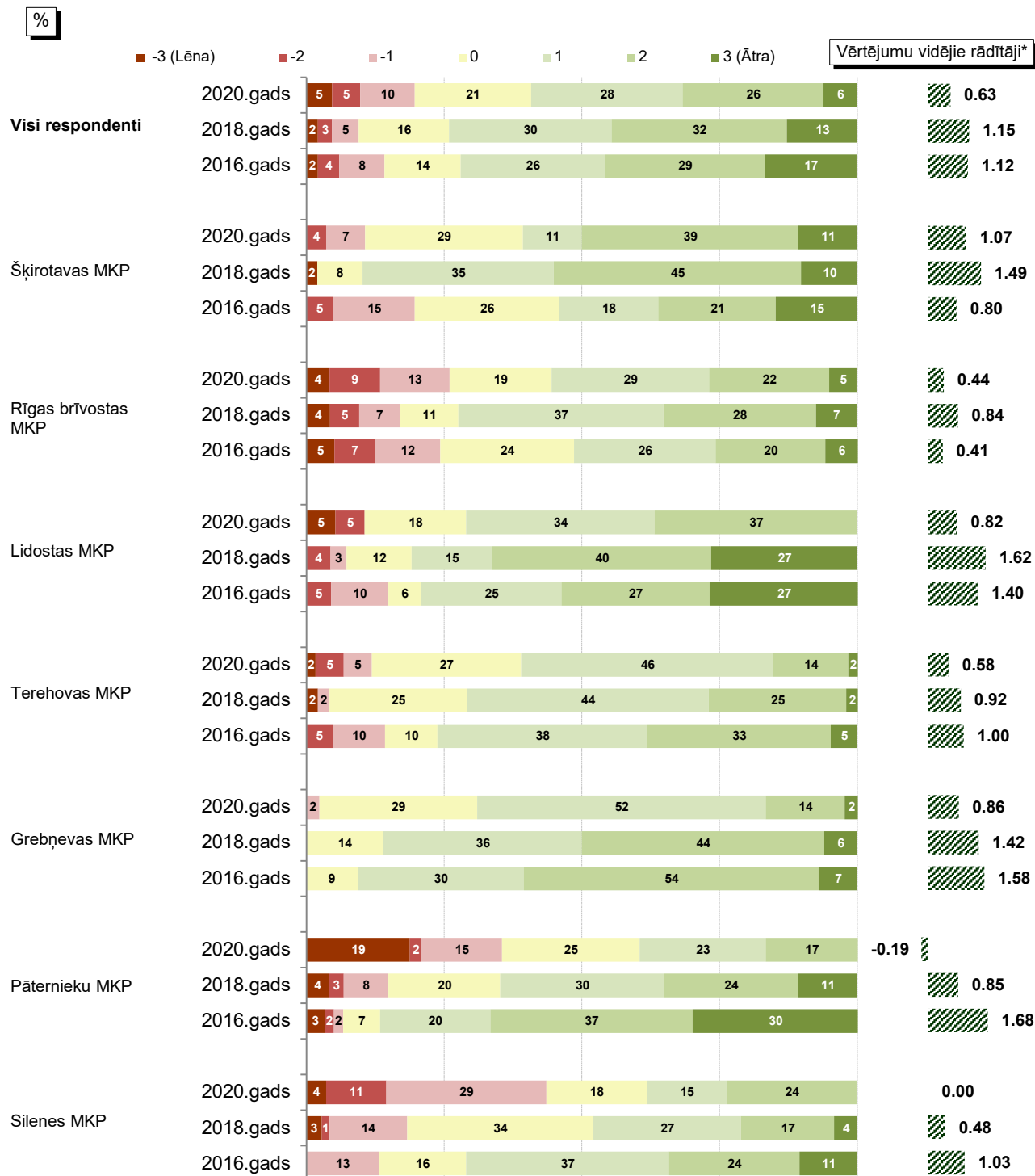
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot ievešanas muītas procedūras?"

KLIENTU APKALPOŠANAS ĀTRUMS, FORMĒJOT IEVEŠANAS MUITAS PROCEDŪRAS

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

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

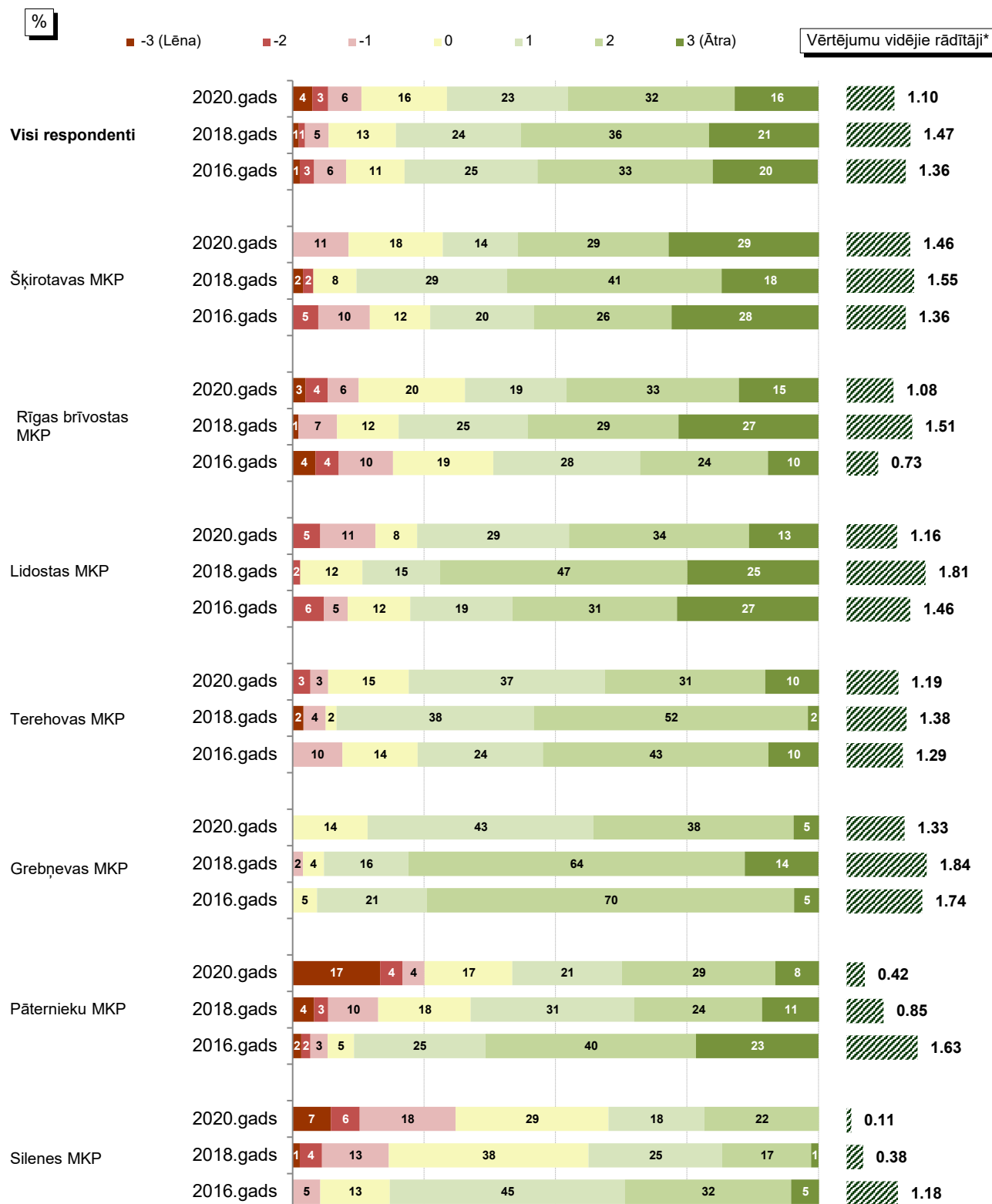
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot eksporta procedūru?"

KLIENTU APKALPOŠANAS ĀTRUMS, FORMĒJOT EKSPORTA PROCEDŪRAS

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

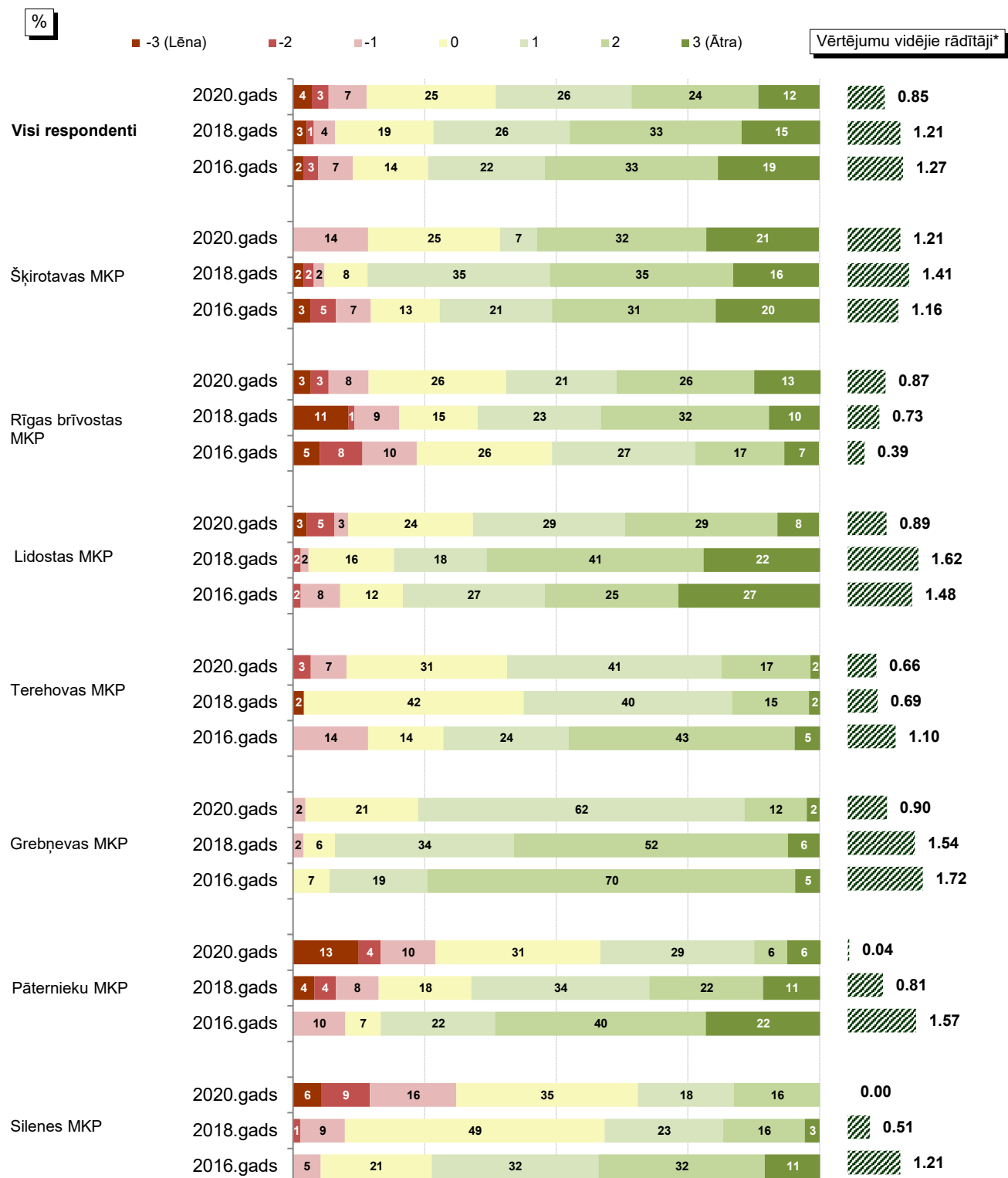
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot tranzīta procedūru?"

KLIENTU APKALPOŠANAS ĀTRUMS, FORMĒJOT TRANZĪTA PROCEDŪRAS

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir formējuši muitas procedūras

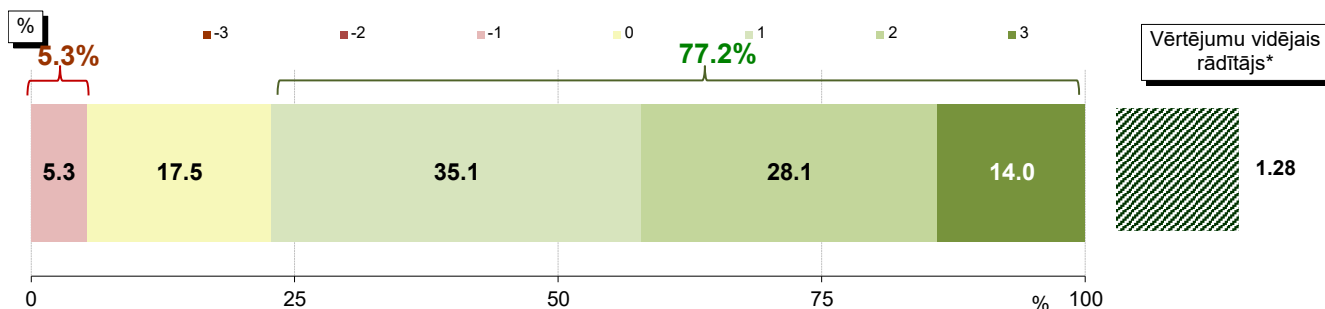
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrums

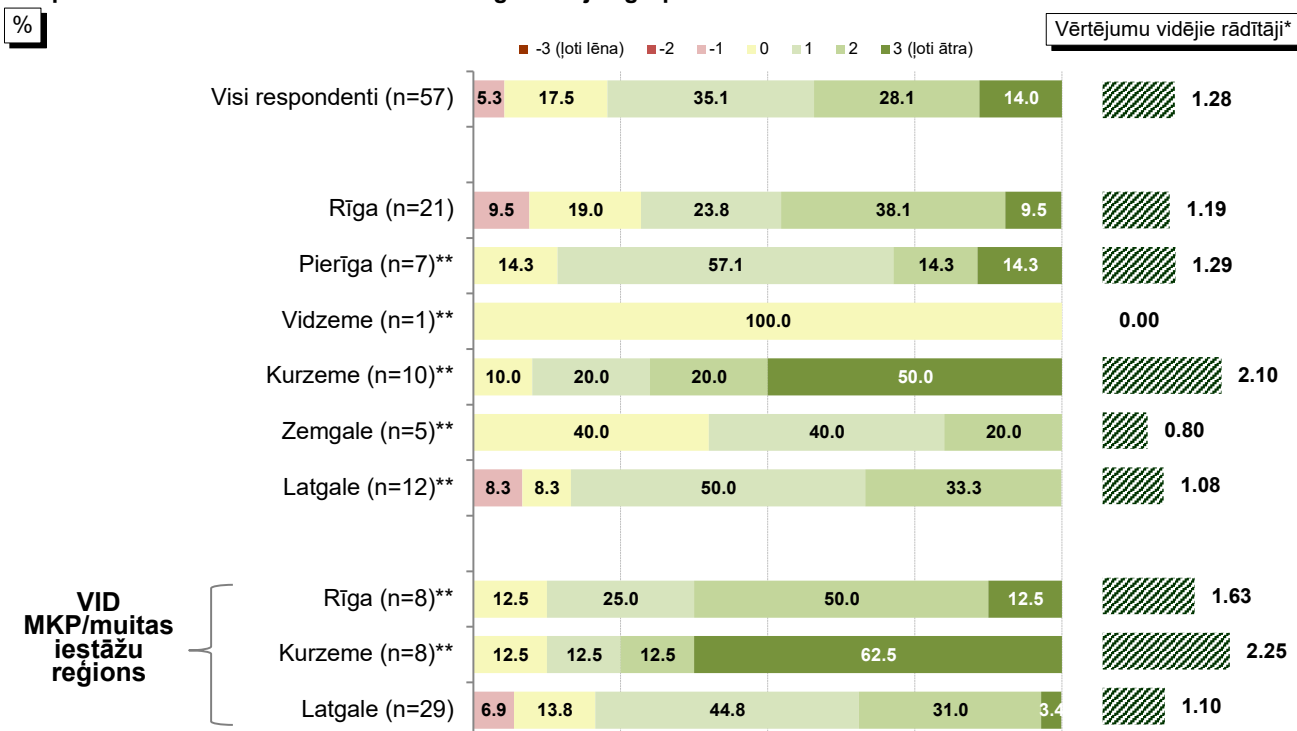
"Kā Jūs vērtējat fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos?"

-3 (Klientu apkalpošana ir ļoti lēna)

+3 (Klientu apkalpošana ir ļoti ātra)



Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



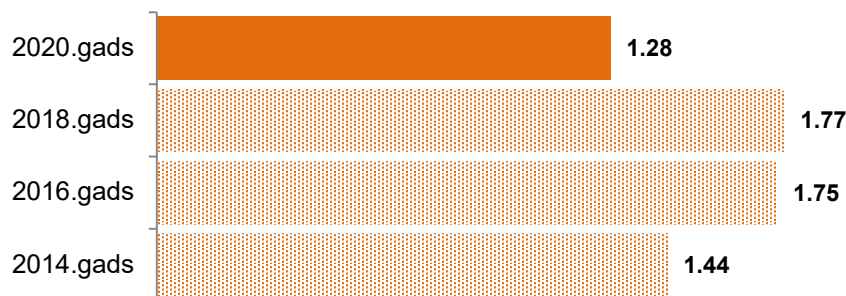
Bāzes: fiziskas personas (ceļotāji)

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: fiziskas personas (ceļotāji), kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav abildes" minēšanas biežums)

3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums

2020.gadā veiktajā VID muitas klientu aptaujā respondentiem lūdza novērtēt muitas informācijas sistēmas, kā arī raksturot sarežģījumus, ar kuriem viņi bija saskārušies, izmantojot šīs sistēmas.

3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte

Saskaņā ar pētījuma datiem 59% respondentu pēdējā gada laikā ir **izmantojuši muitas informācijas sistēmas** (EMDAS (EKS, IKS, TKS, MAN/PU) un ITVS), kas ir biežāk nekā 2018.gadā, kad muitas sistēmas bija izmantojuši 40% respondentu.

Ja analizē detalizētāk, jāsecina, ka 76% pētījuma dalībnieku gada laikā ir izmantojuši Importa kontroles sistēmu (IKS) (t.sk. 71% ir to darījuši *pēdējā pusgada laikā*). Jāmin, ka IKS funkcionalitāti "Pēcsmuutošana" pēdējā gada laikā ir izmantojuši 39% (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 32%).

To, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši Eksporta kontroles sistēmu (EKS), norādīja 69% respondentu (t.sk. 65% to ir darījuši *pēdējā pusgada laikā*). EKS funkcionalitāti "Pēcsmuutošana" pēdējā gada laikā ir izmantojuši 39% (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 32%).

Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS) pēdējā gada laikā ir izmantojuši 53% aptaujāto muitas iestāžu klientu (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 51%).

To, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši Tranzīta kontroles sistēmu (TKS), atzīmēja 50% (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 49%).

Salīdzinoši visretāk (27%) respondenti bija norādījuši, ka pēdējā gada laikā ir izmantota Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēma (MAN/PU) (t.sk. *pēdējā pusgada laikā* – 24%).

Jāatzīmē, ka smuutošanas speciālisti biežāk nekā caurmērā *pēdējā pusgada laikā* ir izmantojuši visas minētās muitas informācijas sistēmas.

Interesanti piebilst, ka, salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti retāk nekā pirms diviem gadiem par visām minētajām muitas informācijas sistēmām un to funkcionalitātēm ir atzinuši, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši.

3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums

Lūgti sniegt vērtējumu Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanai, 85% respondentu to atzina par vienkāršu un saprotamu (vidējā vērtība: +1.90), 86% - par ērtu (vidējā vērtība: +1.88), bet 82% - par ātru un stabilu (vidējā vērtība: +1.66).

Smuutošanas speciālisti kopumā sniedza atzinīgāku vērtējumu visiem EKS darbības aspektiem.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, var secināt, ka 2020.gadā EKS vienkāršība un saprotamība, kā arī ērtība tika vērtēta kritiskāk nekā pirms diviem gadiem, bet sistēmas ātrums un stabilitāte – atzinīgāk.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums

Vērtējot Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanu, 80% respondentu norādīja, ka tā ir vienkārša un saprotama (vidējā vērtība: +1.53), 80% - ka tā ir lietošanai ērta (vidējā vērtība: +1.50), bet 78% - ka tā ir ātra un stabila (vidējā vērtība: +1.39).

Visus IKS darbības aspektus kopumā pozitīvāk vērtēja komerctransportlīdzekļu vadītāji.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, vērojams, ka 2020.gadā respondenti atzinīgāk vērtējuši IKS ērtību, ātrumu un stabilitāti, bet IKS vienkāršības un saprotamības vērtējums būtiski nav mainījies.

3.4. Tranzīta kontroles sistēmas vērtējums

91% aptaujāto muitas iestāžu klientu bija apmierināti ar Tranzīta kontroles sistēmas (TKS) vienkāršību un saprotamību (vidējā vērtība: +2.04). Sistēmu par lietošanai ērtu atzina 91% respondentu (vidējā vērtība: +1.98), bet par ātru un stabilu – 86% pētījuma dalībnieku (vidējā vērtība: +1.67).

TKS ātrumu un stabilitāti atzinīgāk vērtēja komerctransportlīdzekļu vadītāji, bet tās vienkāršību, saprotamību un lietošanas ērtību – muitas speciālisti.

Salīdzinot ar iepriekš veikto aptauju rezultātiem, vērojams, ka 2020.gadā ir uzlabojies vērtējums visiem TKS darbības aspektiem.

3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums

Lūgti sniegt vērtējumu Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmai (MAN/PU), kopumā atzinīgi sistēmas vienkāršību un saprotamību vērtēja 87% respondentu (vidējā vērtība: +1.99). Par lietošanai ērtu sistēmu uzskatīja 86% pētījuma dalībnieku (vidējā vērtība: +1.96), bet ar tās darbību apmierināti bija 85% (vidējā vērtība: +1.81).

2018. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka visu MAN/PU darbības aspektu vērtējums divu gadu laikā ir uzlabojies.

3.6. Sarežģījumi EMDAS lietošanā

2020.gadā veiktajā pētījumā respondentiem lūdza norādīt, vai viņiem ir bijuši sarežģījumi EMDAS apakšsistēmu lietošanā, raksturot, kas tās ir bijušas par problēmām, kā arī to, cik ilgā laikā sarežģījumus bija izdevies novērst.

Aptaujas dalībnieki, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā, norādīja, ka **lielākās problēmas** viņiem ir bijušas ar IKS (49%). To, ka lielākie sarežģījumi bija ar EKS darbību, norādīja 14% respondentu, 11% minēja TKS, bet 2% - MAN/PU.

To, ka vispār pēdējā gada laikā viņiem ir bijušas problēmas **IKS** lietošanā, atzina kopumā 33% respondentu, kas ir retāk nekā pirms diviem gadiem, kad problēmas ar IKS bija bijušas 45% tās lietotāju.

Sarežģījumi ar **EKS** ir bijuši 21% sistēmas lietotāju. Ja salīdzina ar 2018.gadu, tad var secināt, ka 2020.gadā sarežģījumi ar EKS ir pieredzēti retāk nekā pirms diviem gadiem (2018.: 36%, 2020.: 21%).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Problēmas **TKS** lietošanā pēdējā gada laikā ir bijušas 19% sistēmas lietotāju. Salīdzinot ar 2018.gadu, var novērot, ka 2020.gadā respondenti gandrīz divreiz retāk ir saskārušies ar TKS darbības problēmām (2018.: 36%, 2020.: 19%).

Sarežģījumi **MAN/PU** lietošanā ir bijuši 16% sistēmas lietotāju (pirms diviem gadiem to bija norādījuši 27%).

Raksturojot, kāda veida **problēmas, sarežģījumi** viņiem ir bijuši EMDAS lietošanā, 75% respondentu, kuri ar tādām bija saskārušies, norādīja, ka sistēma nebija pieejama, bet 62% - ka tika novērota izteikta sistēmas lēndarbība. Ar cita veida problēmām respondenti bija saskārušies retāk: 15% minēja nepietiekamas zināšanas par muitas jautājumiem, 15% - sistēmas nepārzināšanu, 14% - problēmas ar autentifikāciju, bet 4% - datora uzstādījumu neatbilstību. Jāmin, ka 2020.gadā biežāk nekā pirms diviem gadiem respondenti atzina, ka viņiem ir bijušas problēmas nepietiekamu zināšanu par muitas jautājumiem un sistēmas nepārzināšanas dēļ.

Lūgti norādīt, **cik ilgā laikā** viņiem ir izdevies **atrisināt** EMDAS problēmas, 11% atbildēja, ka tās tika atrisinātas dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam, 24% nosauca ilgumu līdz vienai stundai, 34% - no divām līdz četrām stundām, 18% norādīja, ka problēmas tika atrisinātas vienas darba dienas laikā, bet 5% - ka tam bija nepieciešama vairāk nekā viena darba diena.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, jāsecina, ka 2020.gadā respondenti biežāk norādīja, ka problēma tika novērsta dažu minūšu laikā (2018.: 6%, 2020.: 11%), un retāk – ka tam bija nepieciešama vairāk nekā viena darba diena (2018.: 14%, 2020.: 5%).

3.7. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums

Vērtējot Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS), 82% respondentu to atzina par vienkāršu un saprotamu (vidējā vērtība: +1.67), bet 81% - par lietošanai ērtu (vidējā vērtība: +1.62). Kopumā atzinīgāk sistēmu vērtējuši muitas speciālisti.

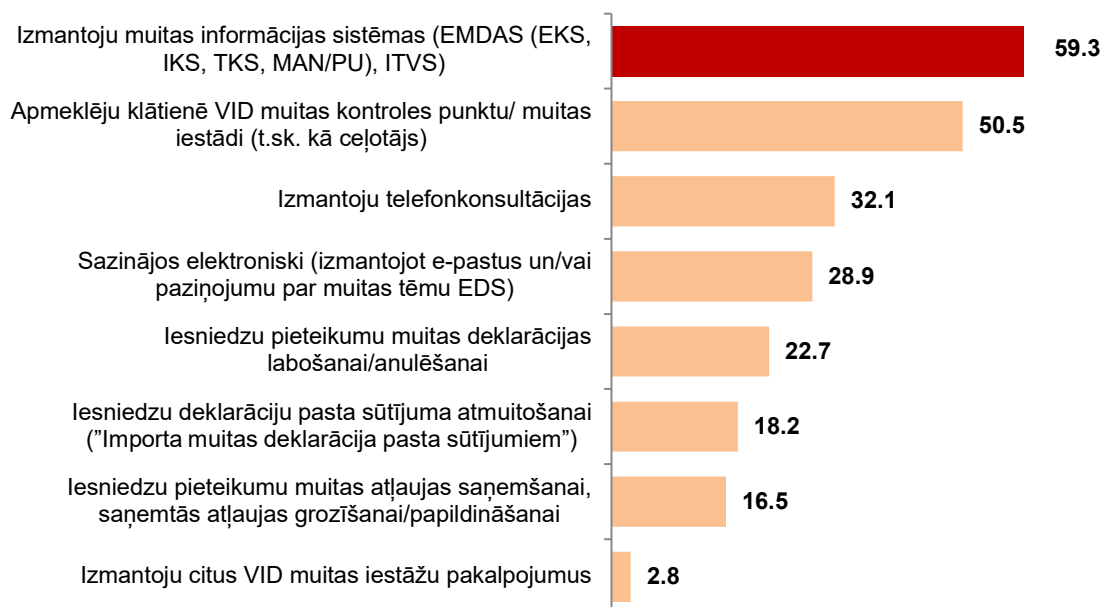
Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti, vērtējot aplūkotos ITVS darbības aspektus, bija noskaņoti atzinīgāk.

23% ITVS lietotāju atzina, ka viņiem ir bijuši sarežģījumi sistēmas lietošanā (2018.gadā: 28%). Visbiežāk (82%) respondenti norādīja, ka sistēma nebija pieejama (2018.gadā tas minēts retāk: 72%). Raksturojot, cik ilgā laikā ir izdevies problēmas atrisināt, ilgumu dažu minūšu garumā minēja 7% (2018.gadā: 9%), bet 23% atzina, ka tam vajadzēja vienu darba dienu vai vairāk (2018.gadā: 27%).

3. Muitas informācijas sistēmu vērtējums

3.1. Muitas informācijas sistēmu izmantošanas intensitāte

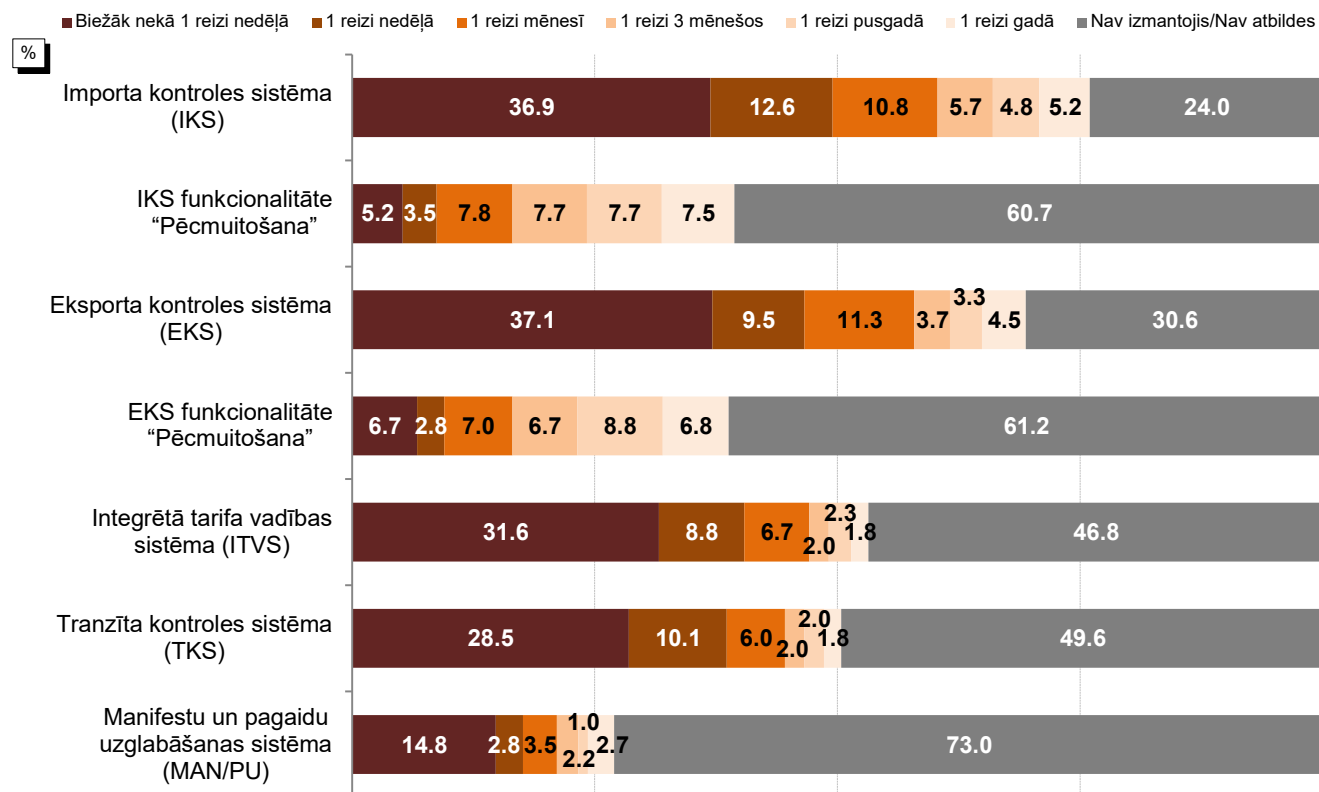
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muias iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

*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 muias iestāžu pakalpojumus: Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

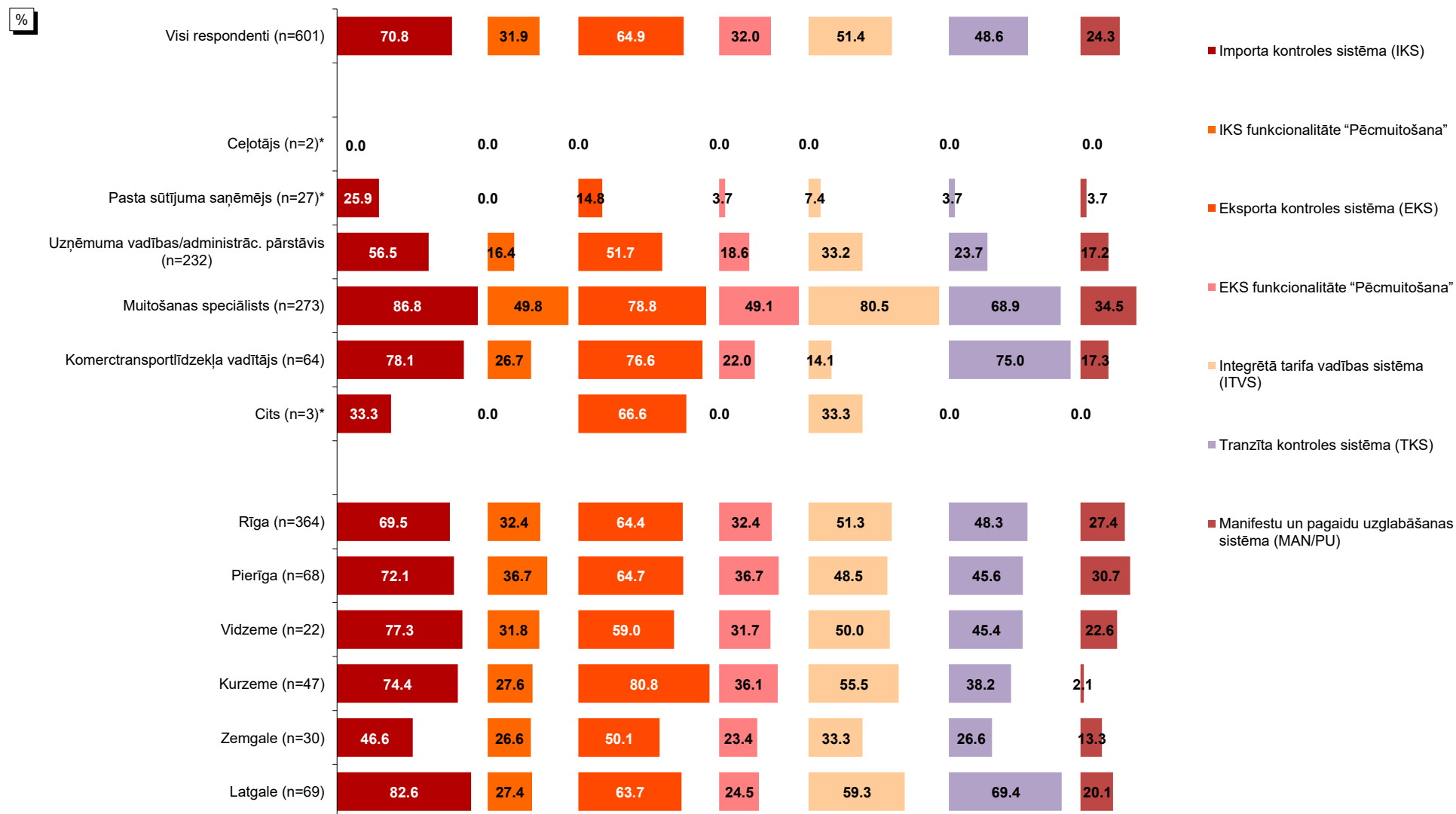


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muias informācijas sistēmas, n=601

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus: Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

VISMĀZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

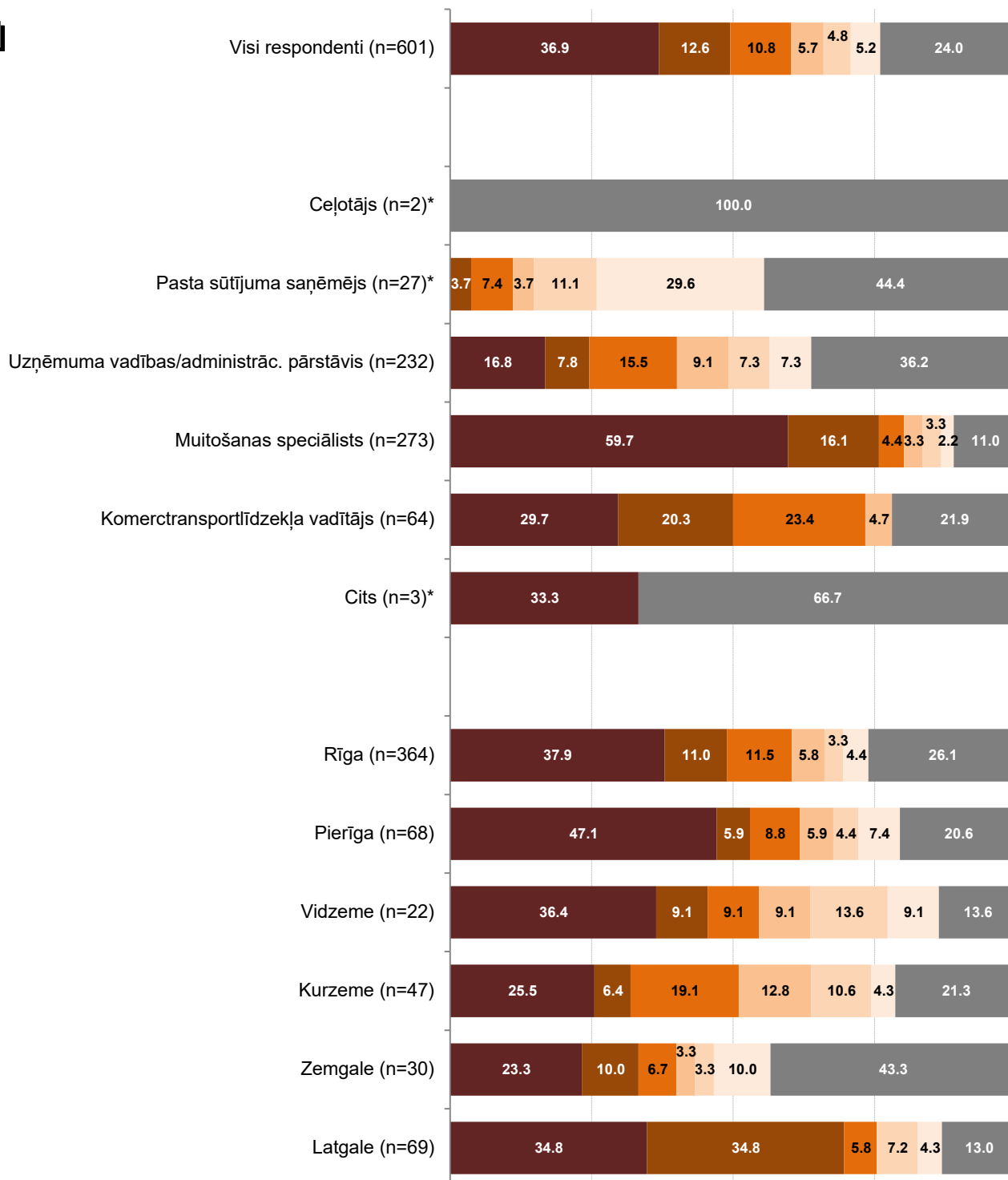
"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana "

IMPORTA KONTROLES SISTĒMA (IKS)

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 ■ Nav izmantojis/Nav atbildes

%



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

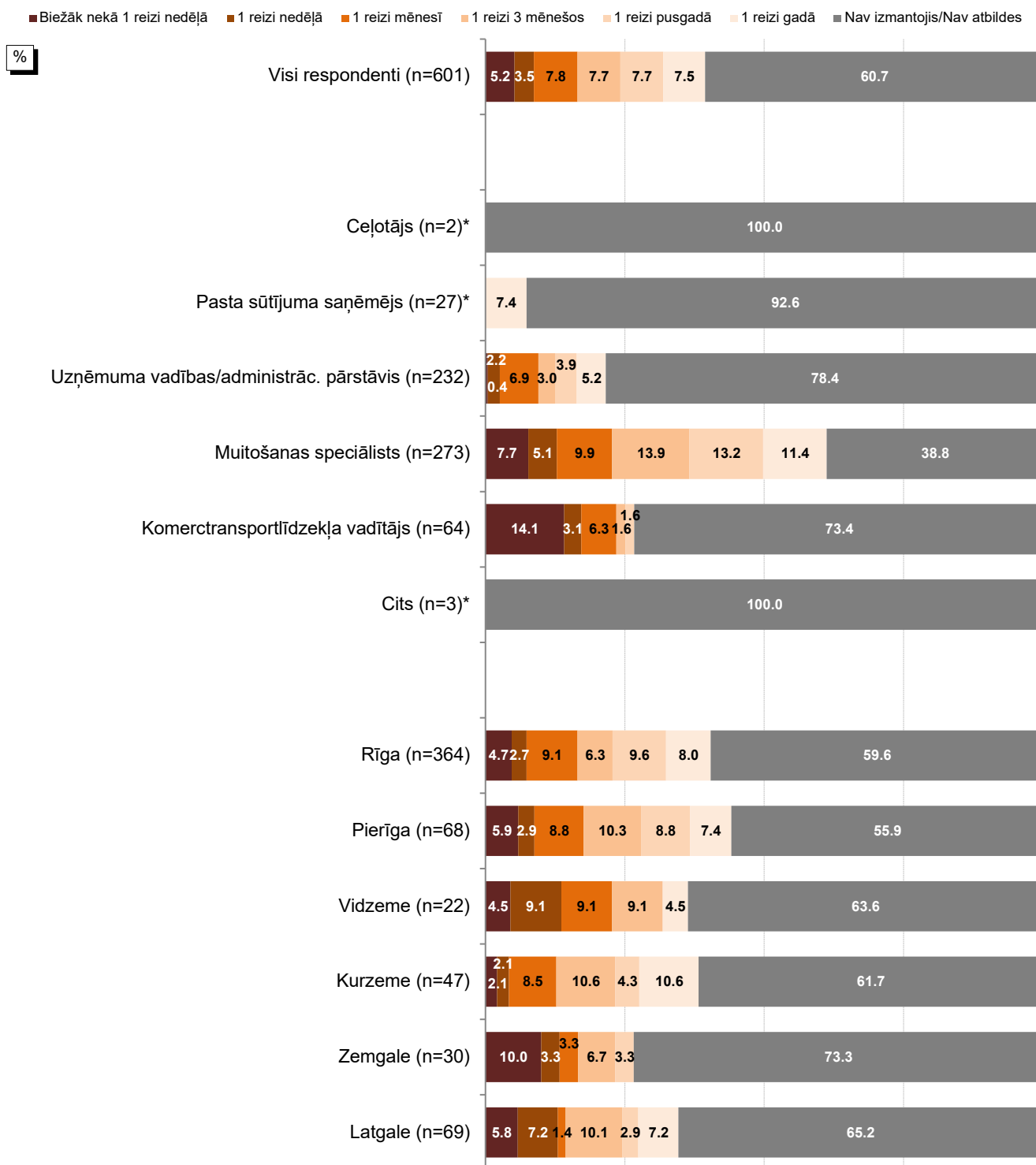
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

IKS FUNKCIONALITĀTE "PĒCMUITOŠANA"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

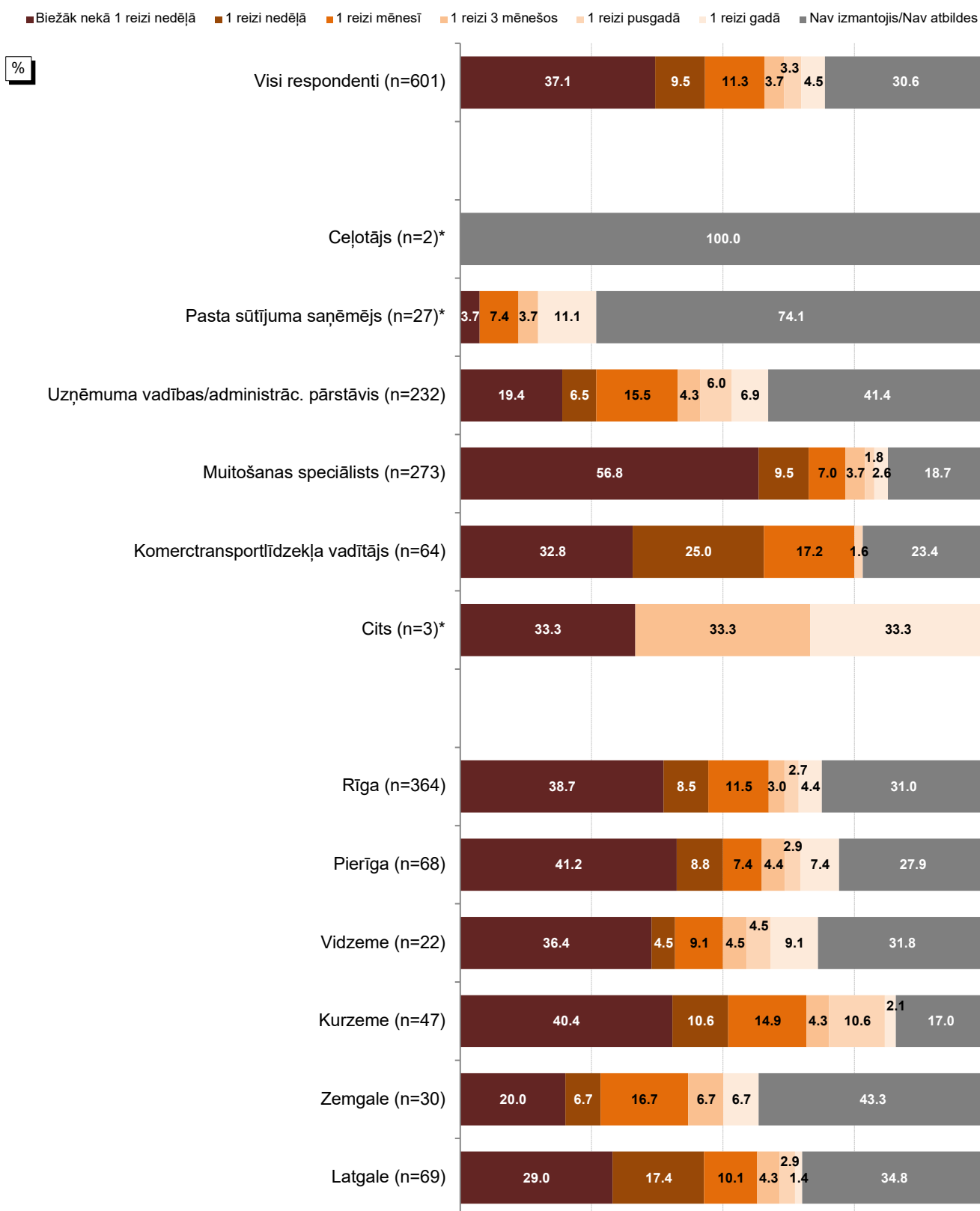
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

EKSPORTA KONTROLES SISTĒMA (EKS)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

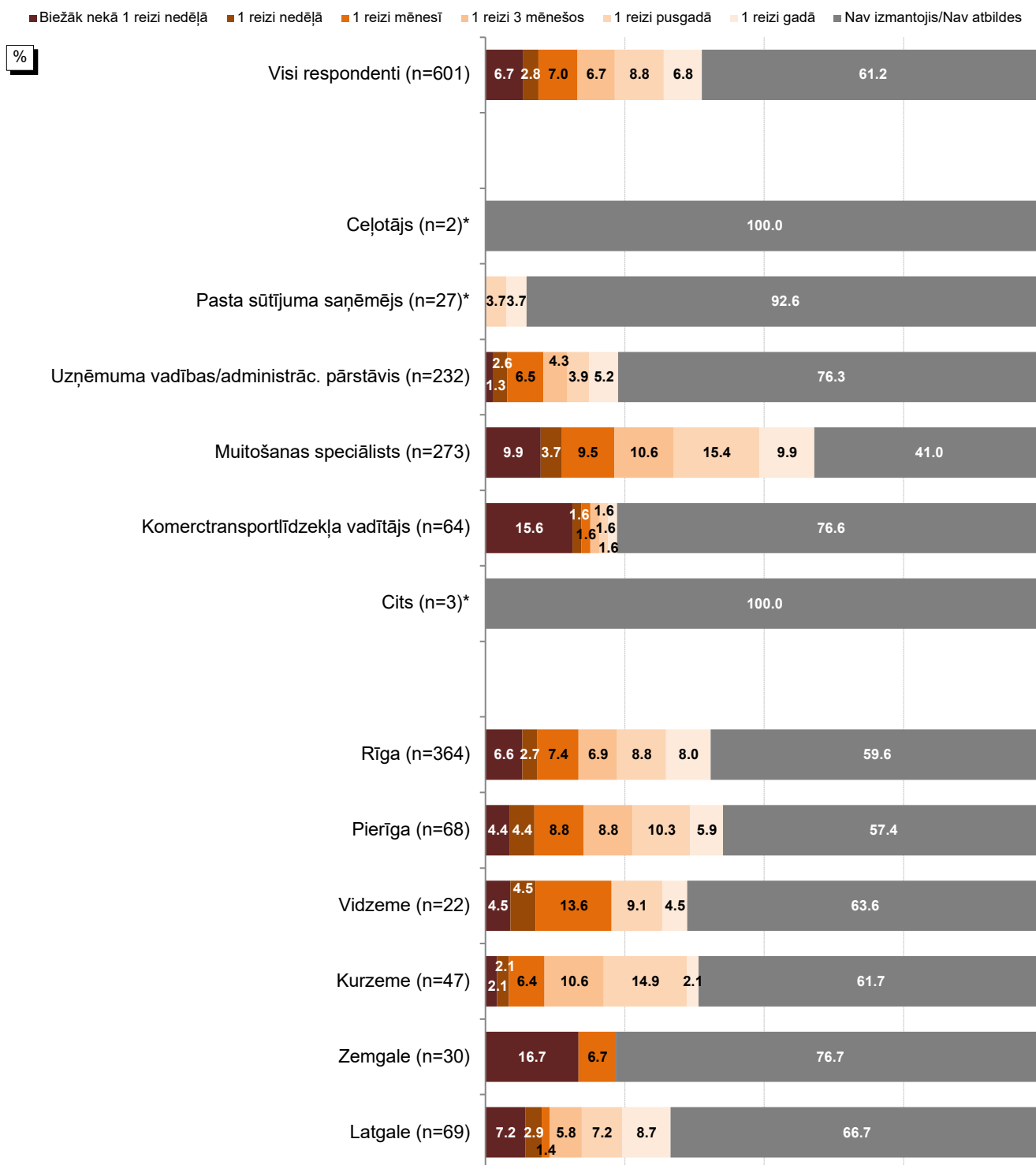
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

EKS FUNKCIONALITĀTE "PĒCMUITOŠANA"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

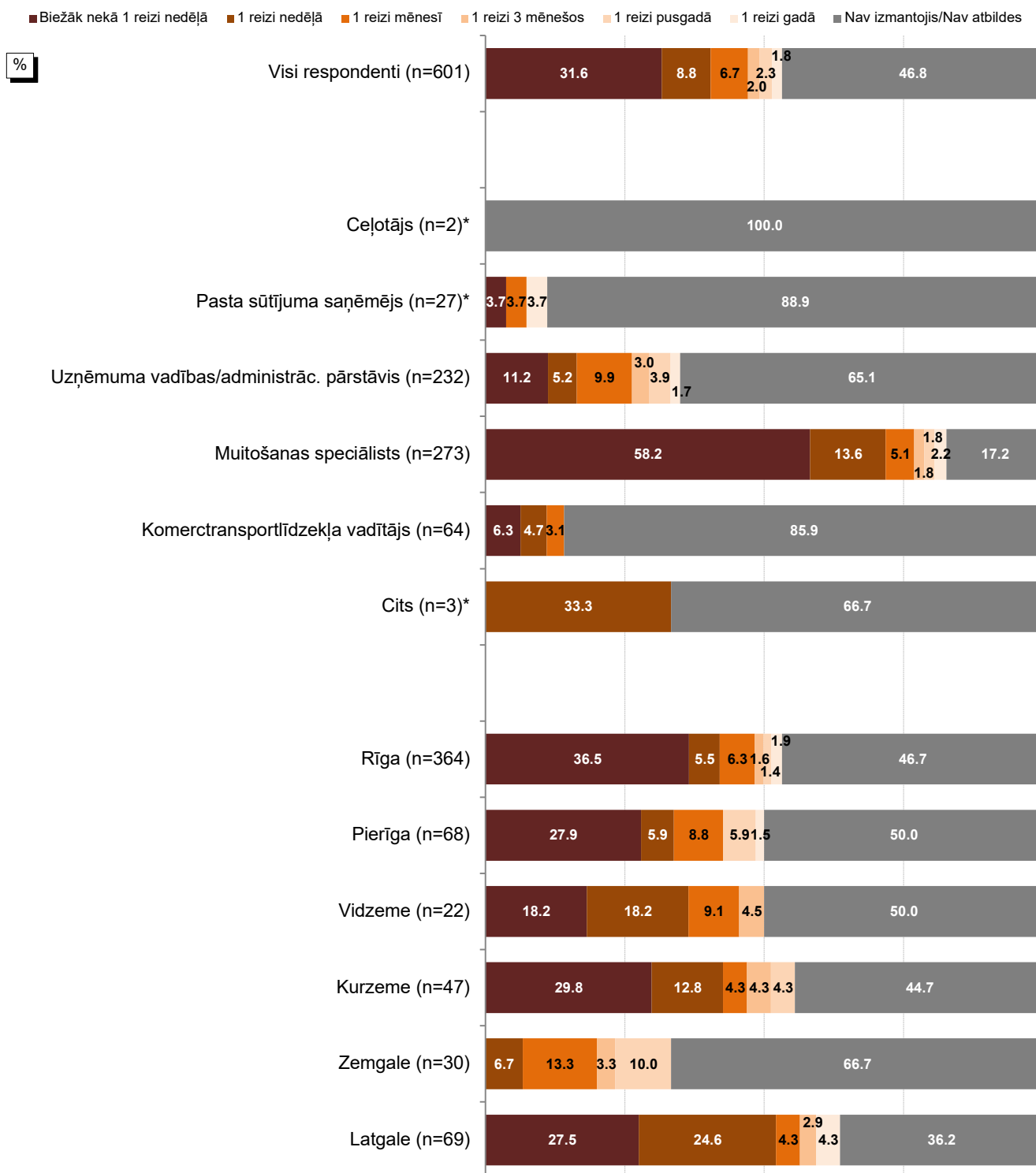
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana "

INTEGRĒTĀ TARIFA VADĪBAS SISTĒMA (ITVS)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

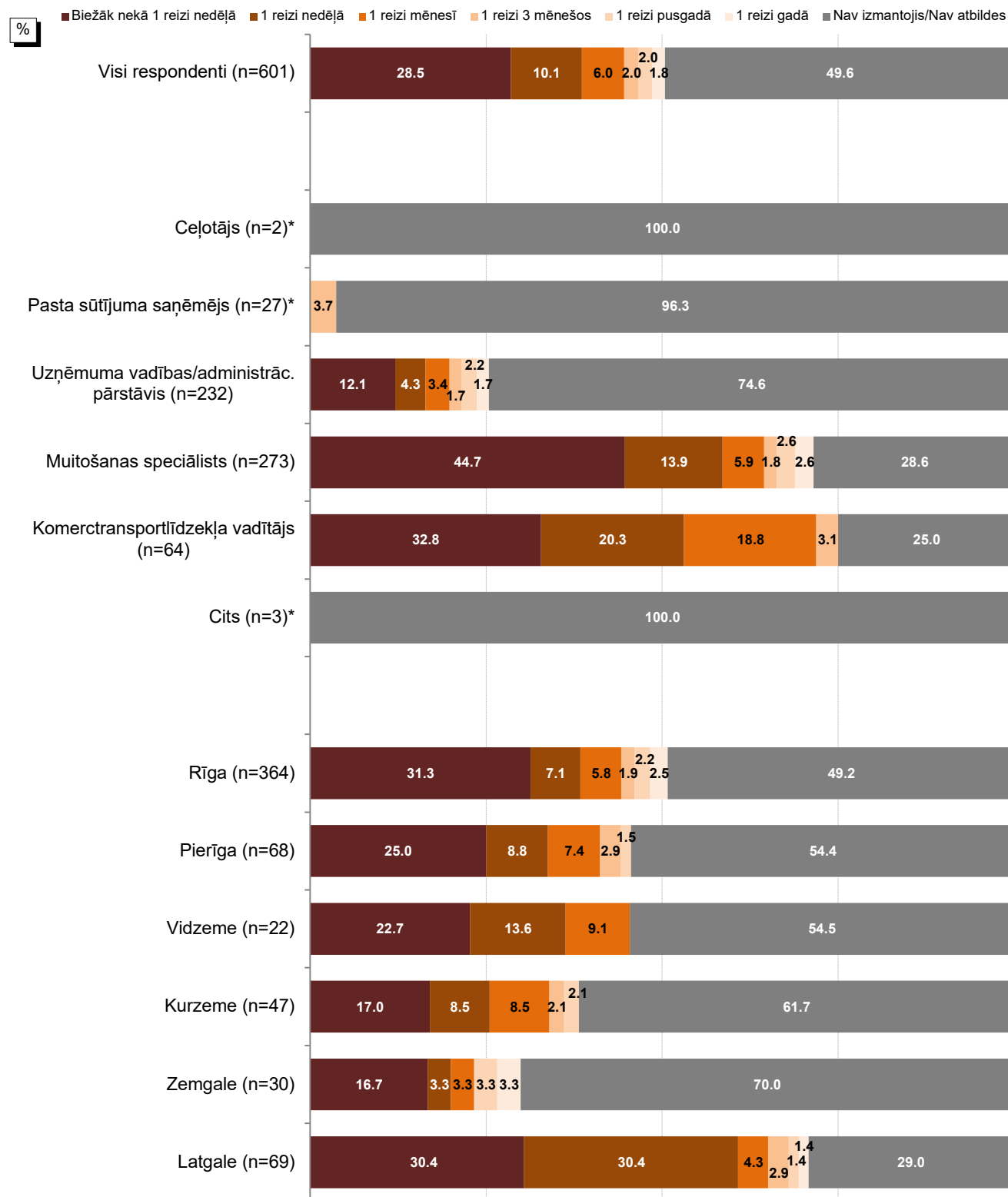
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana "

TRANZĪTA KONTROLES SISTĒMA (TKS)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

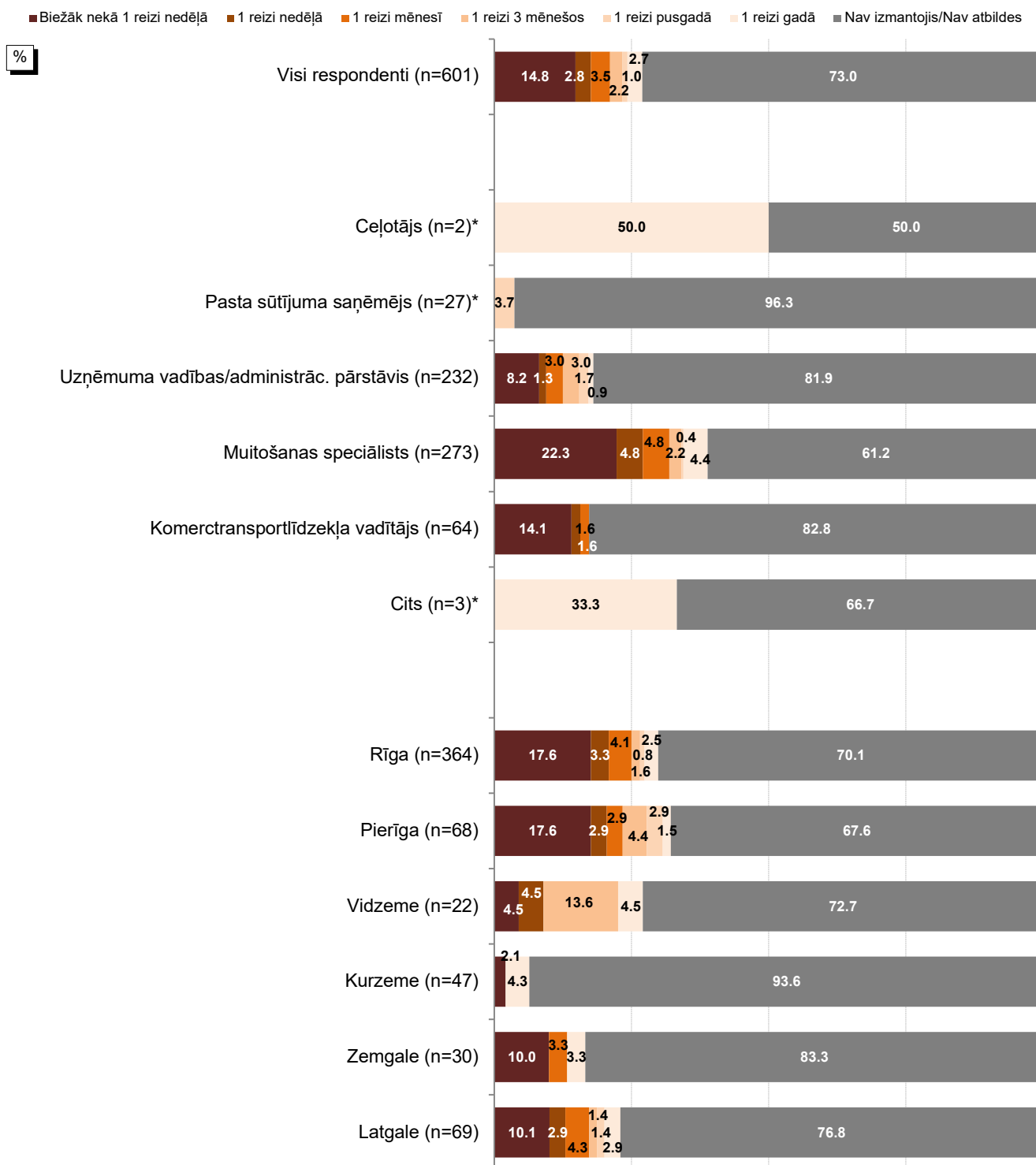
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus:
Muitas informācijas sistēmu izmantošana"

MANIFESTU UN PAGaidu UZGLABĀŠANAS SISTĒMA (MAN/PU)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



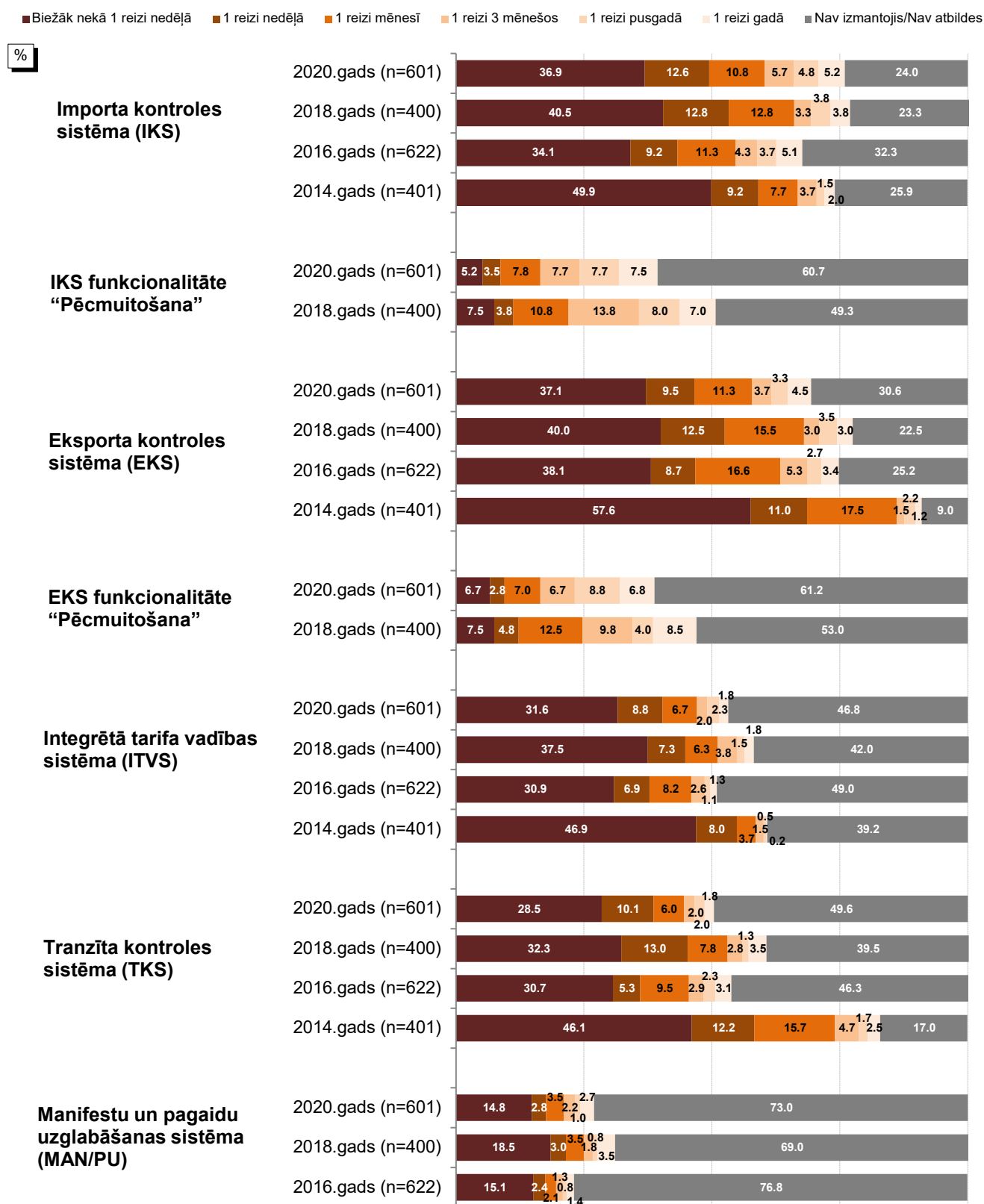
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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



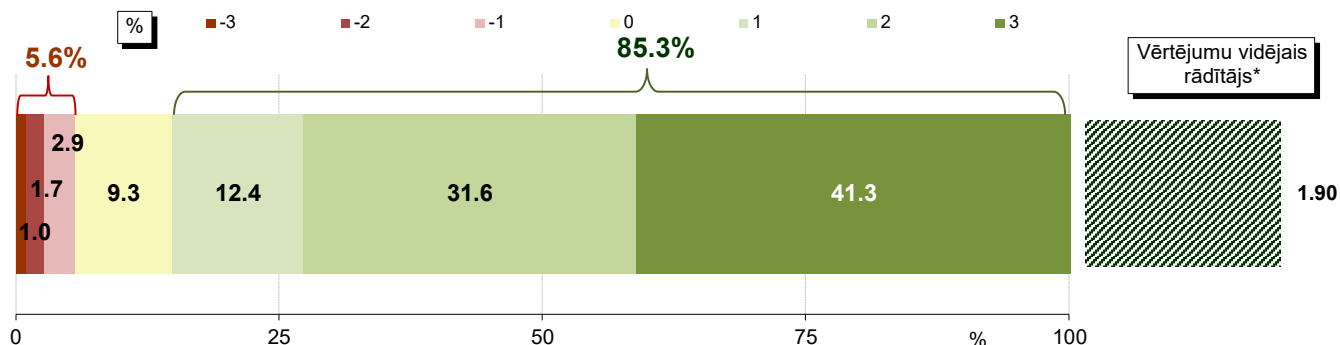
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši muitas informācijas sistēmas

3.2. Eksporta kontroles sistēmas vērtējums

"Kā Jūs vērtējat Eksporta kontroles sistēmu (EKS)?"

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

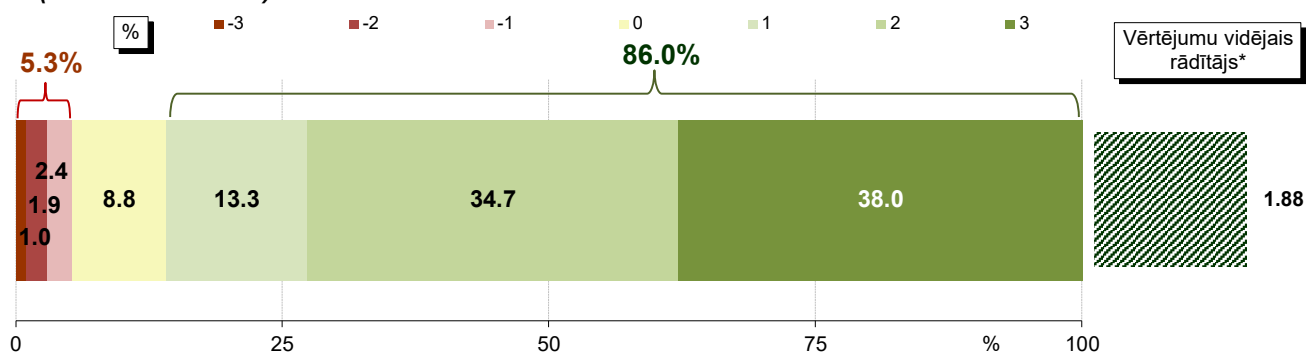
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=421

-3 (Lietošanai neērta)

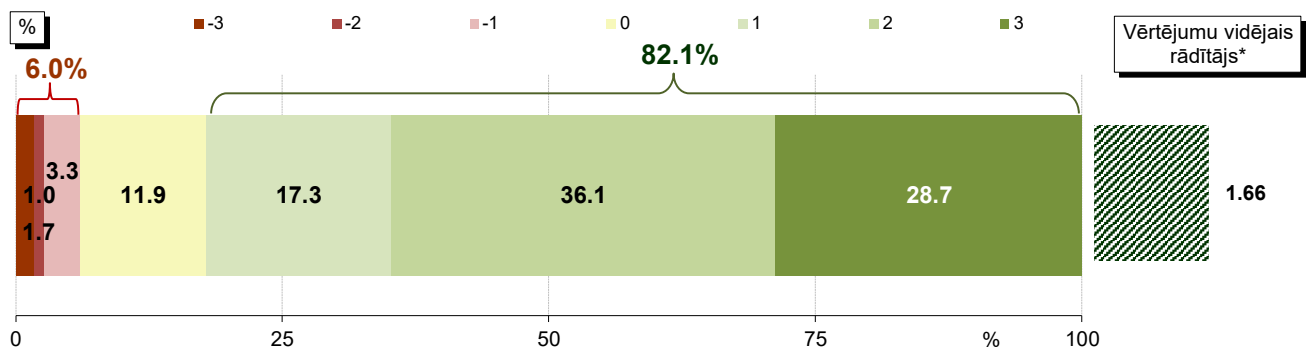
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=421

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=421

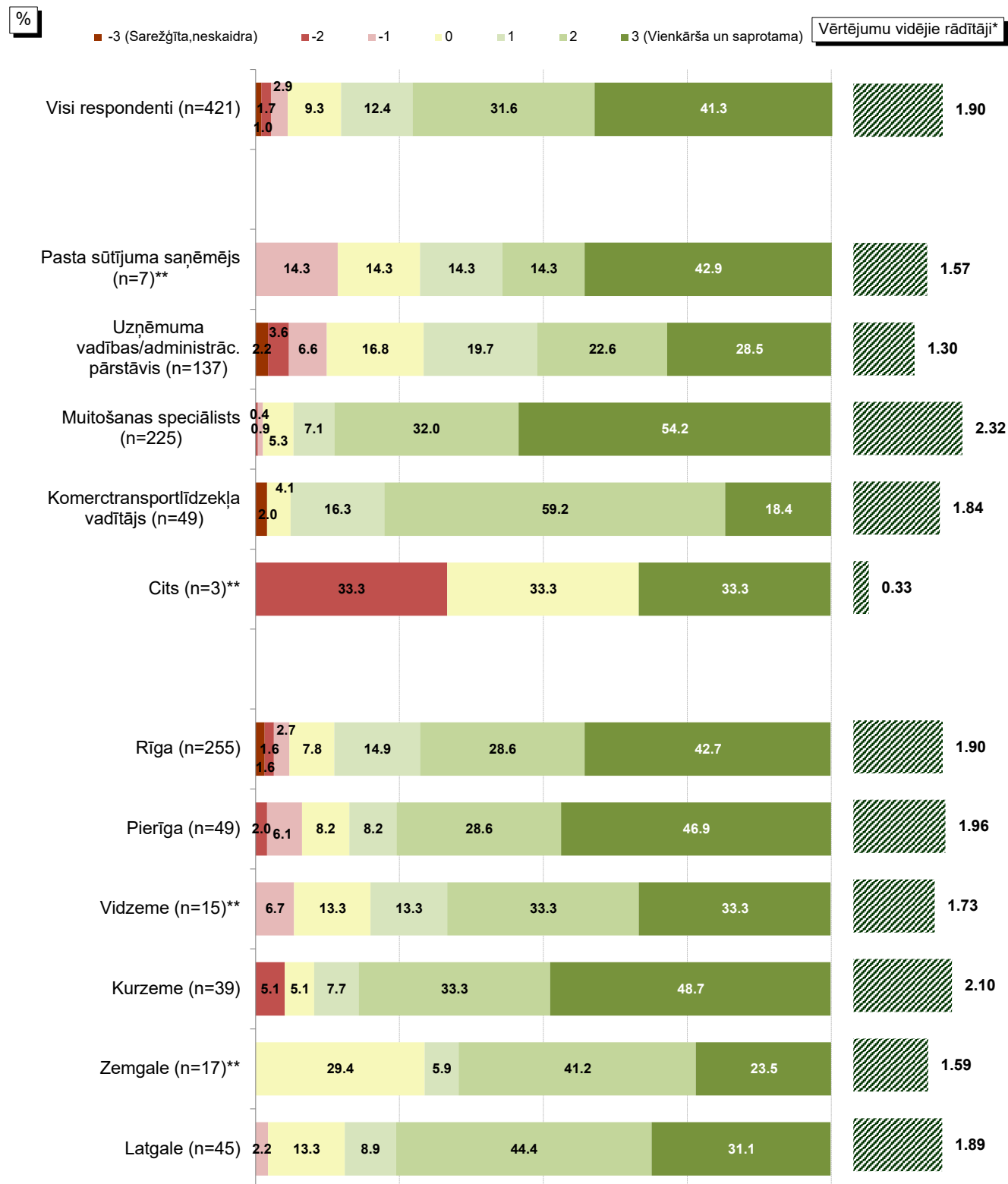
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Eksporta kontroles sistēmu (EKS)?"

EKS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

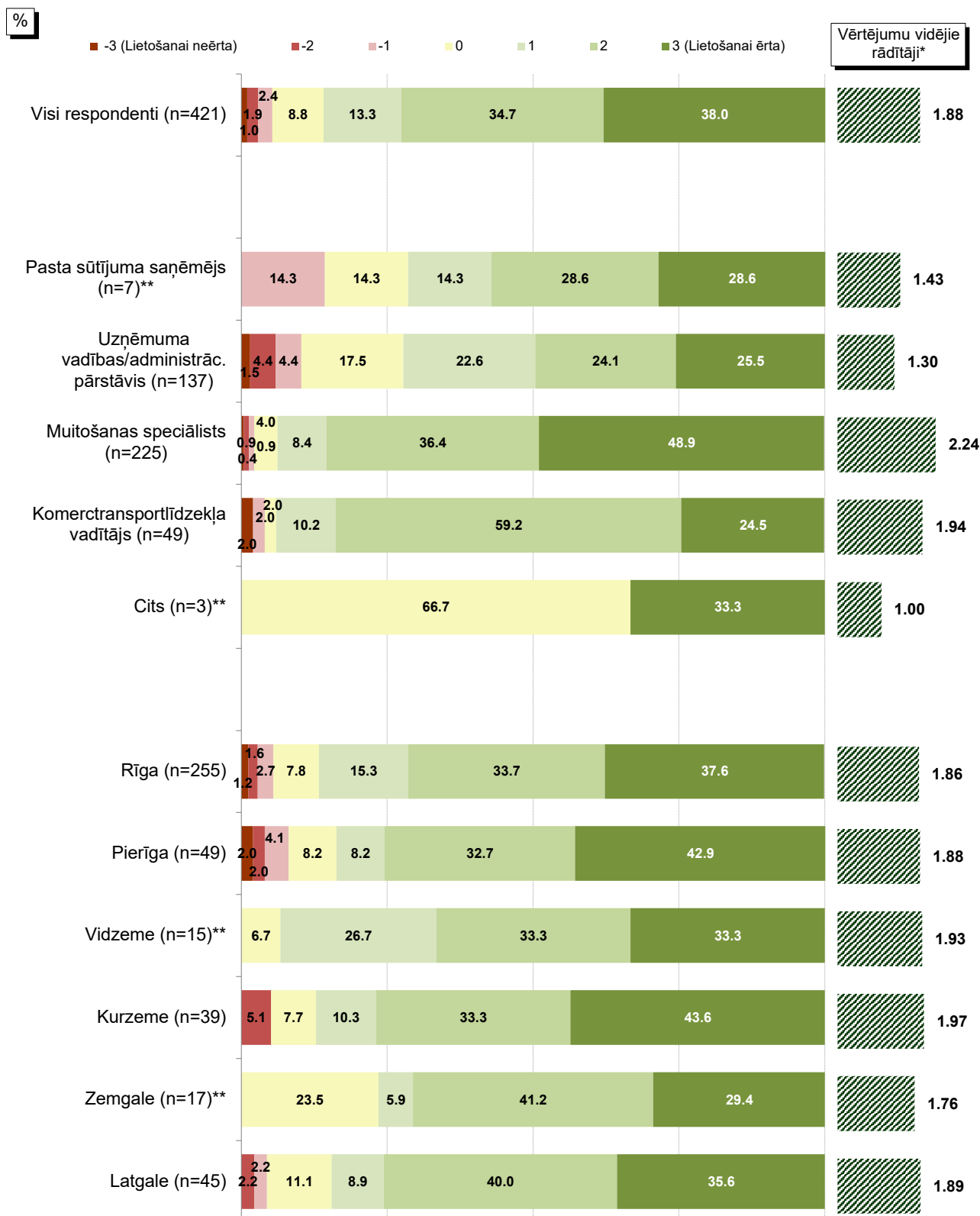
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Eksporta kontroles sistēmu (EKS) ?"

EKS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

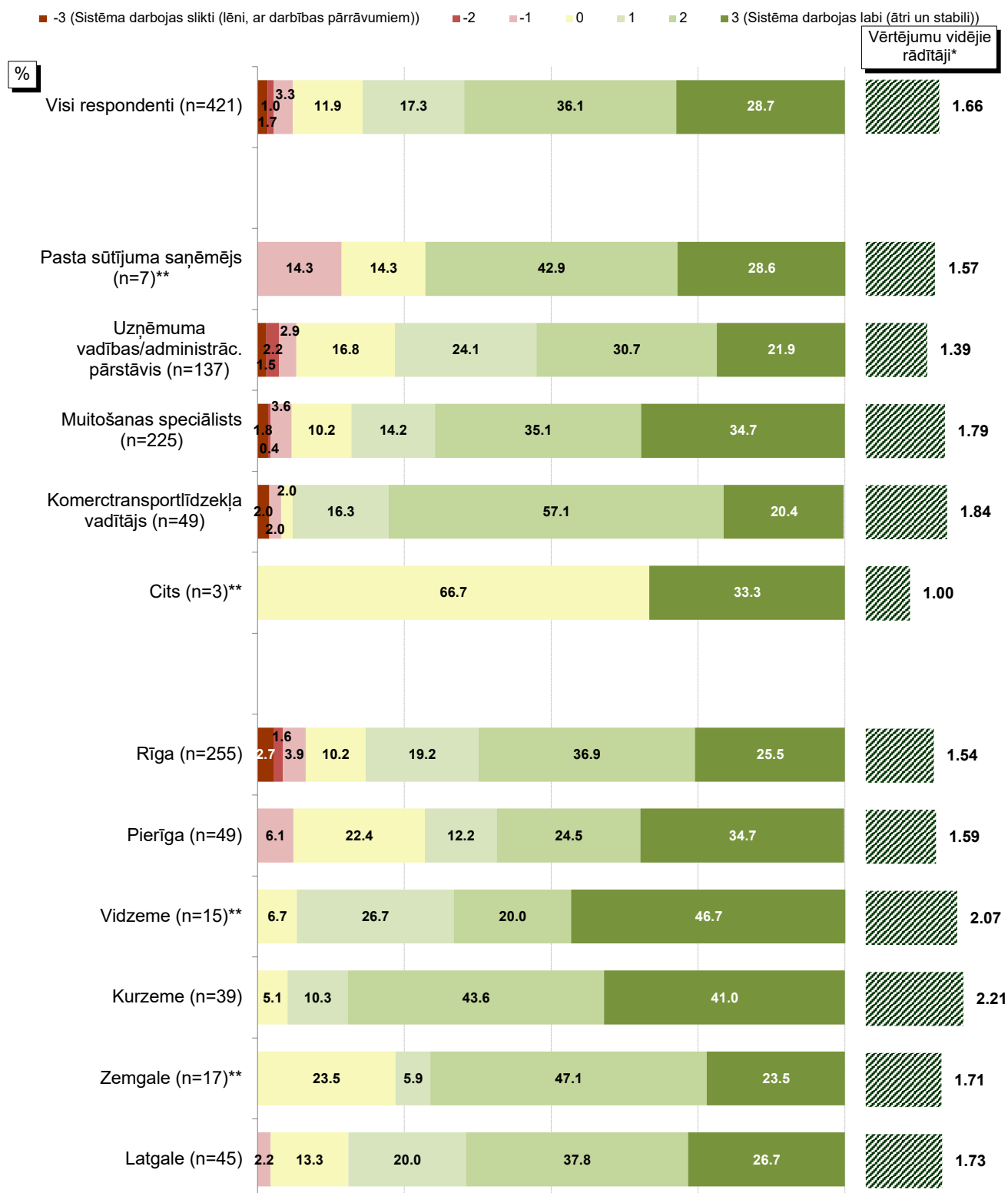
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Eksporta kontroles sistēmu (EKS) ?"

EKS DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

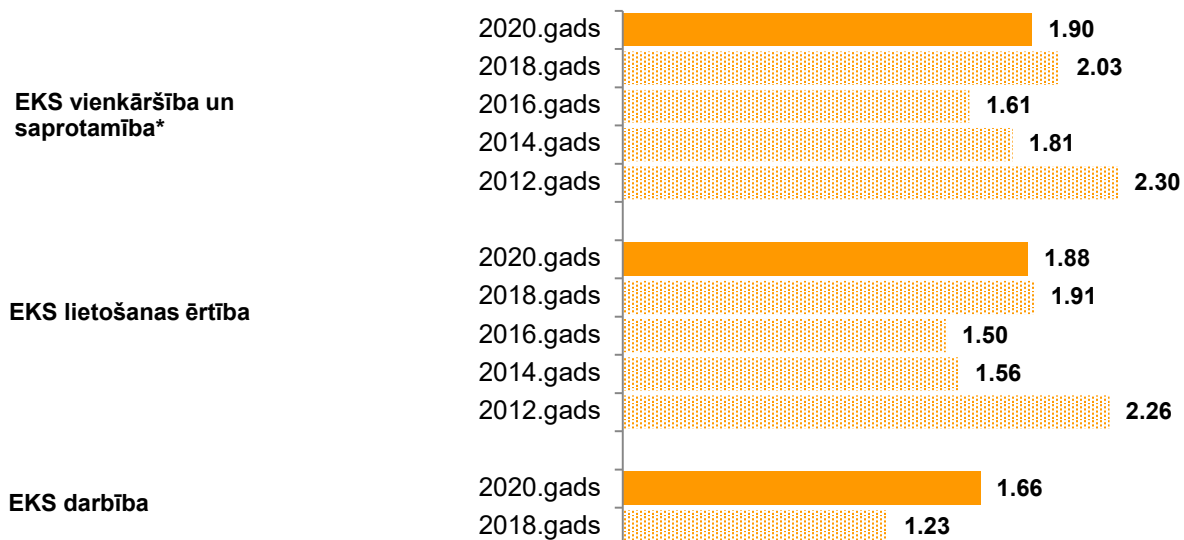
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Eksporta kontroles sistēmu (EKS)?"

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 EKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

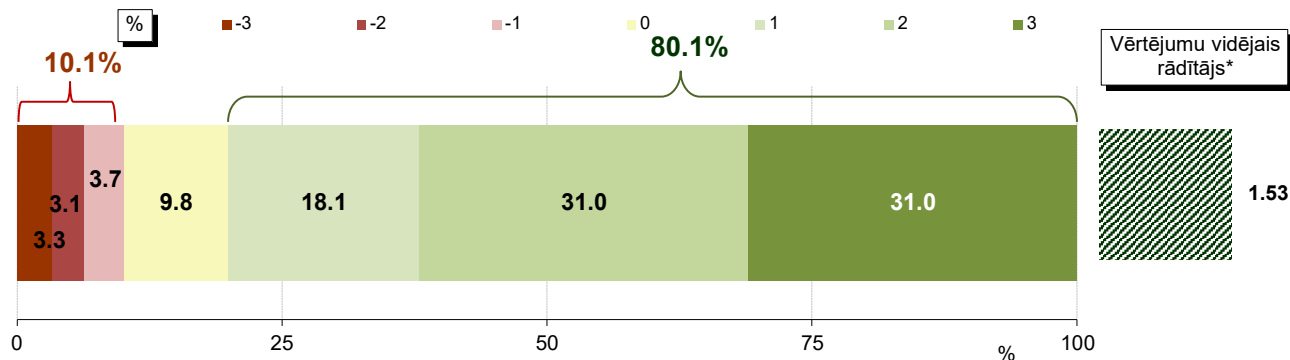
*2012.gada aptaujā respondentiem tika lūgts sniegt savu vērtējumu skalā no "Vienkārša un saprotama" līdz "Sarežģīta, apgrūtināša, neskaidra" (2014., 2016., 2018. un 2020.gadā "Sarežģīta, neskaidra").

3.3. Importa kontroles sistēmas vērtējums

"Kā Jūs vērtējat Importa kontroles sistēmu (IKS)?"

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

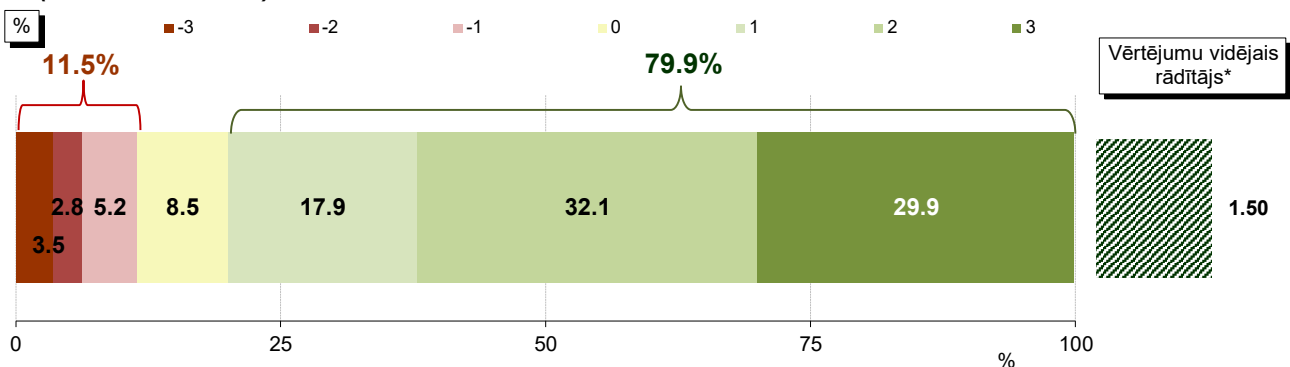
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=458

-3 (Lietošanai neērta)

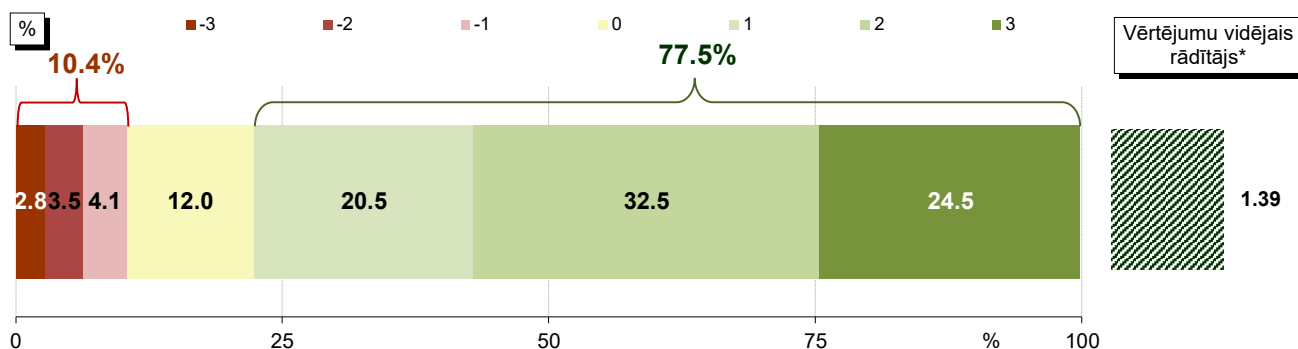
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=458

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=458

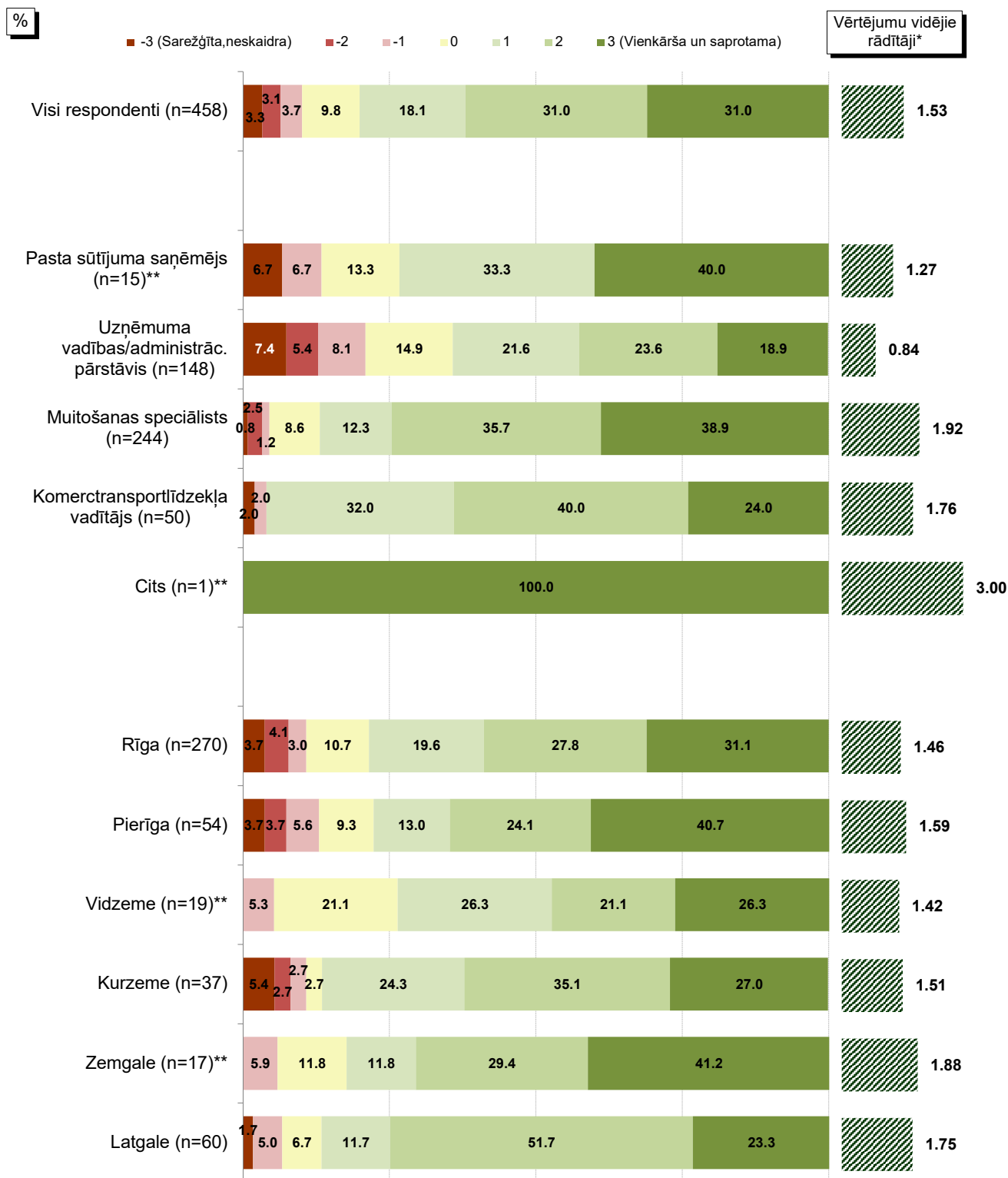
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Importa kontroles sistēmu (IKS)?"

IKS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

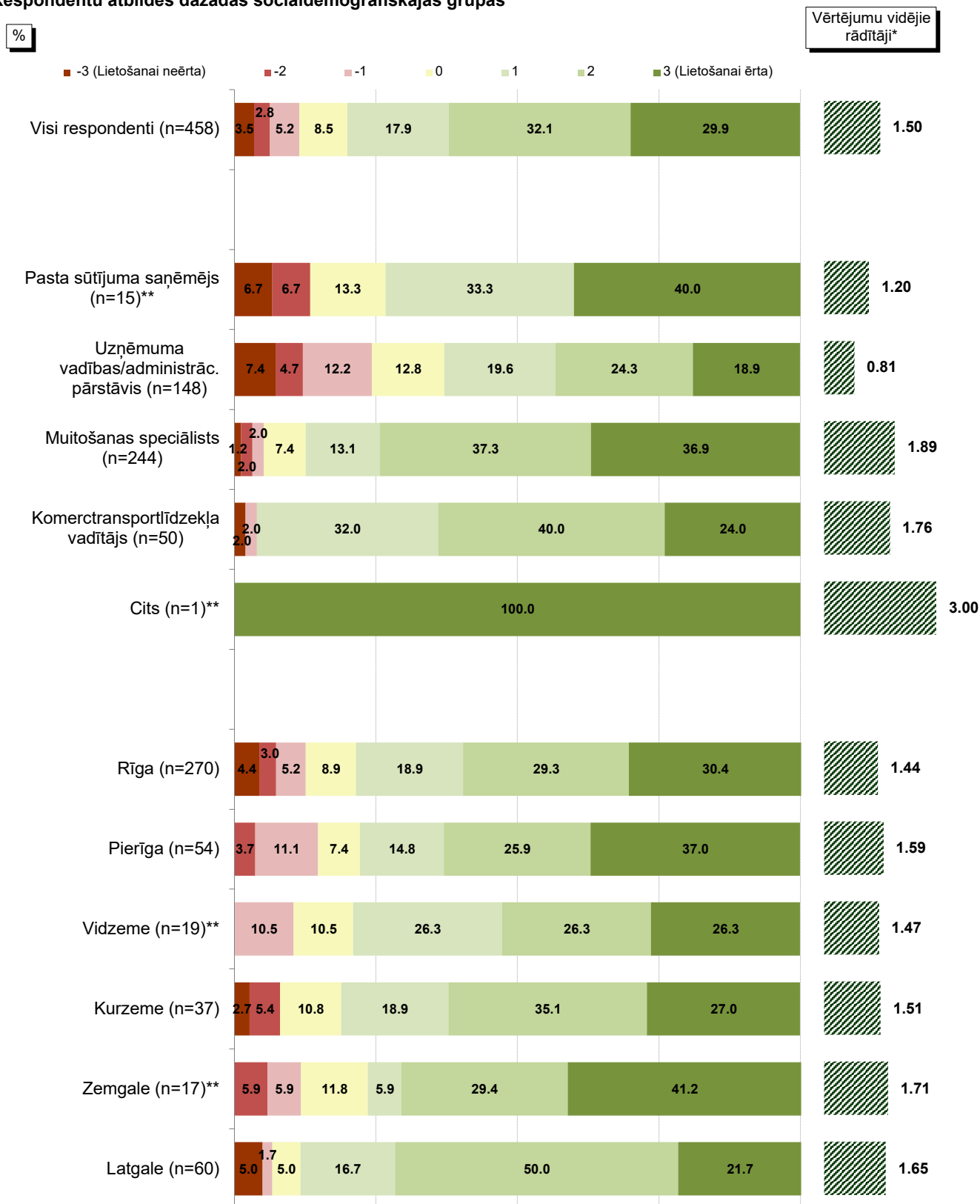
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Importa kontroles sistēmu (IKS)?"

IKS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

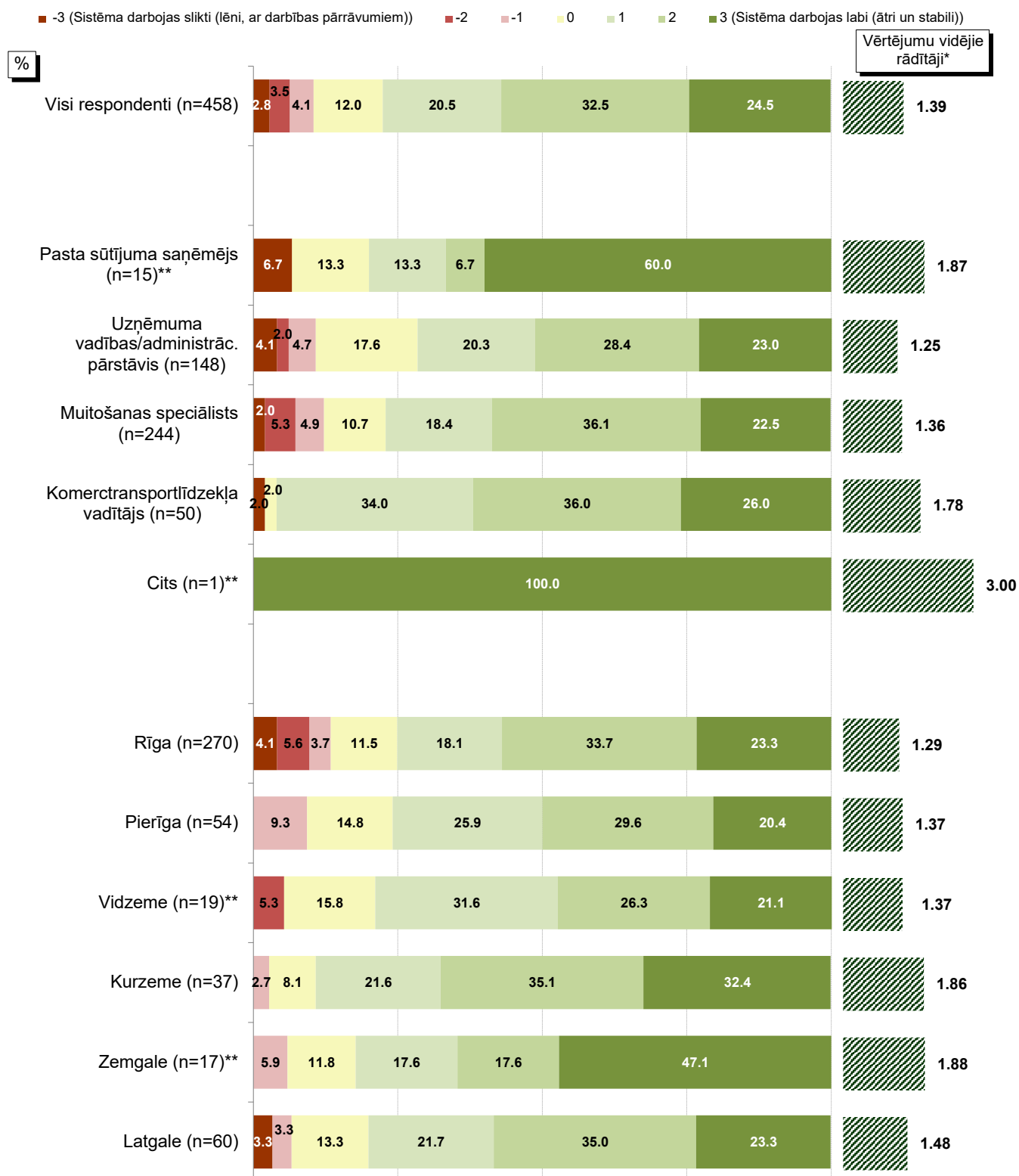
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Importa kontroles sistēmu (IKS)?"

IKS DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

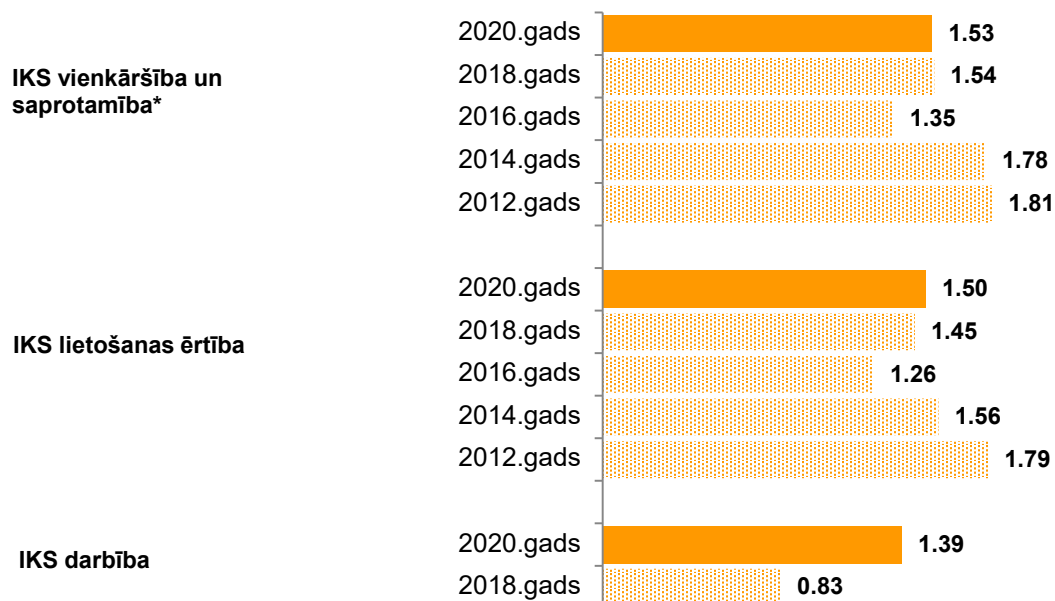
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Importa kontroles sistēmu (IKS)?"

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 IKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

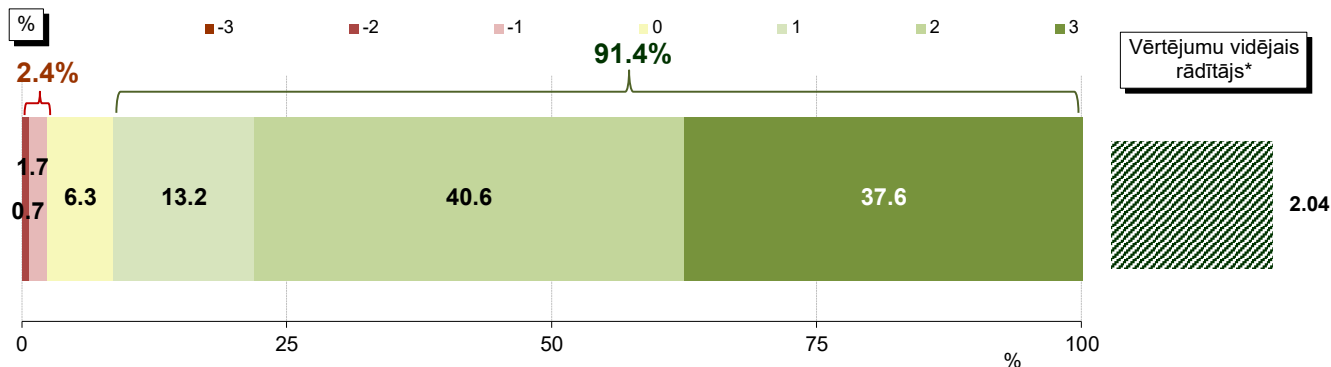
**2012.gada aptaujā respondentiem tika lūgts sniegt savu vērtējumu skalā no "Vienkārša un saprotama" līdz "Sarežģīta, apgrūtināša, neskaidra" (2014., 2016., 2018. un 2020.gadā "Sarežģīta, neskaidra").*

3.4. Tranzīta kontroles sistēmas vērtējums

"Kā Jūs vērtējat Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)?"

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

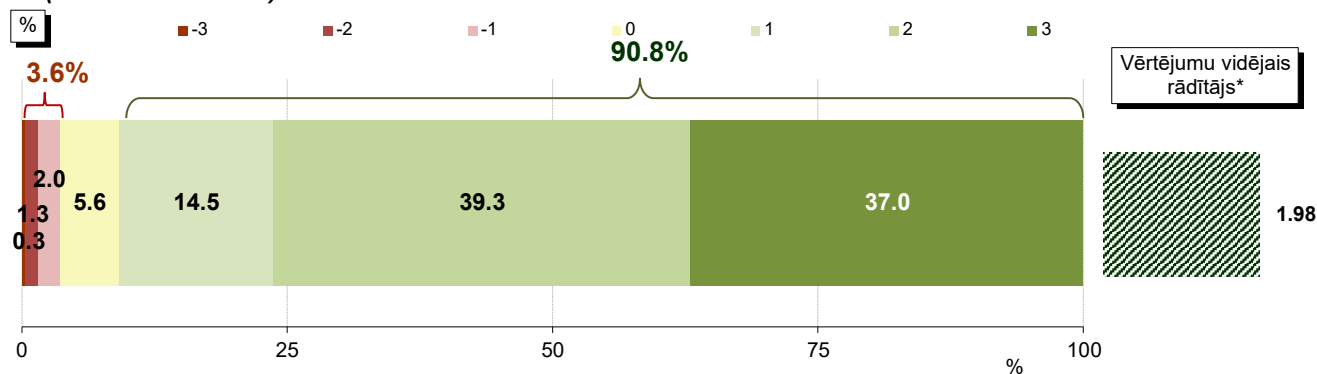
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=303

-3 (Lietošanai neērta)

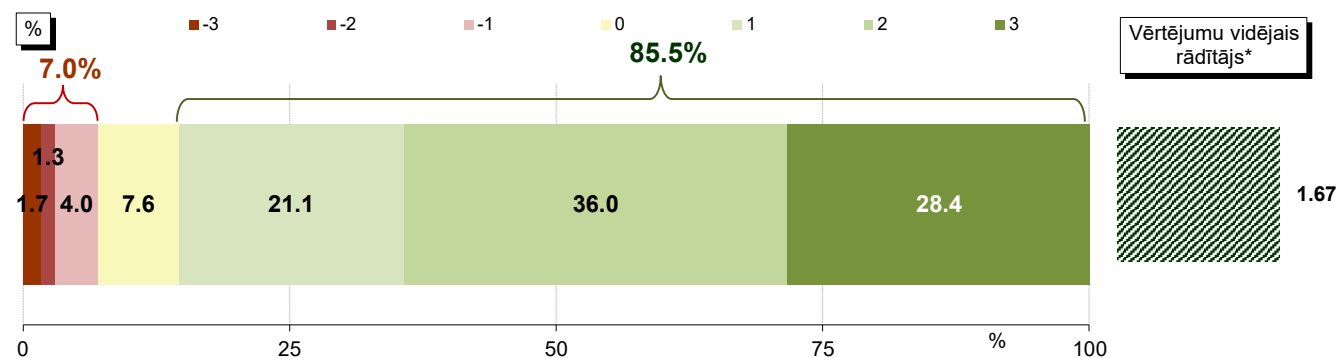
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=303

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=303

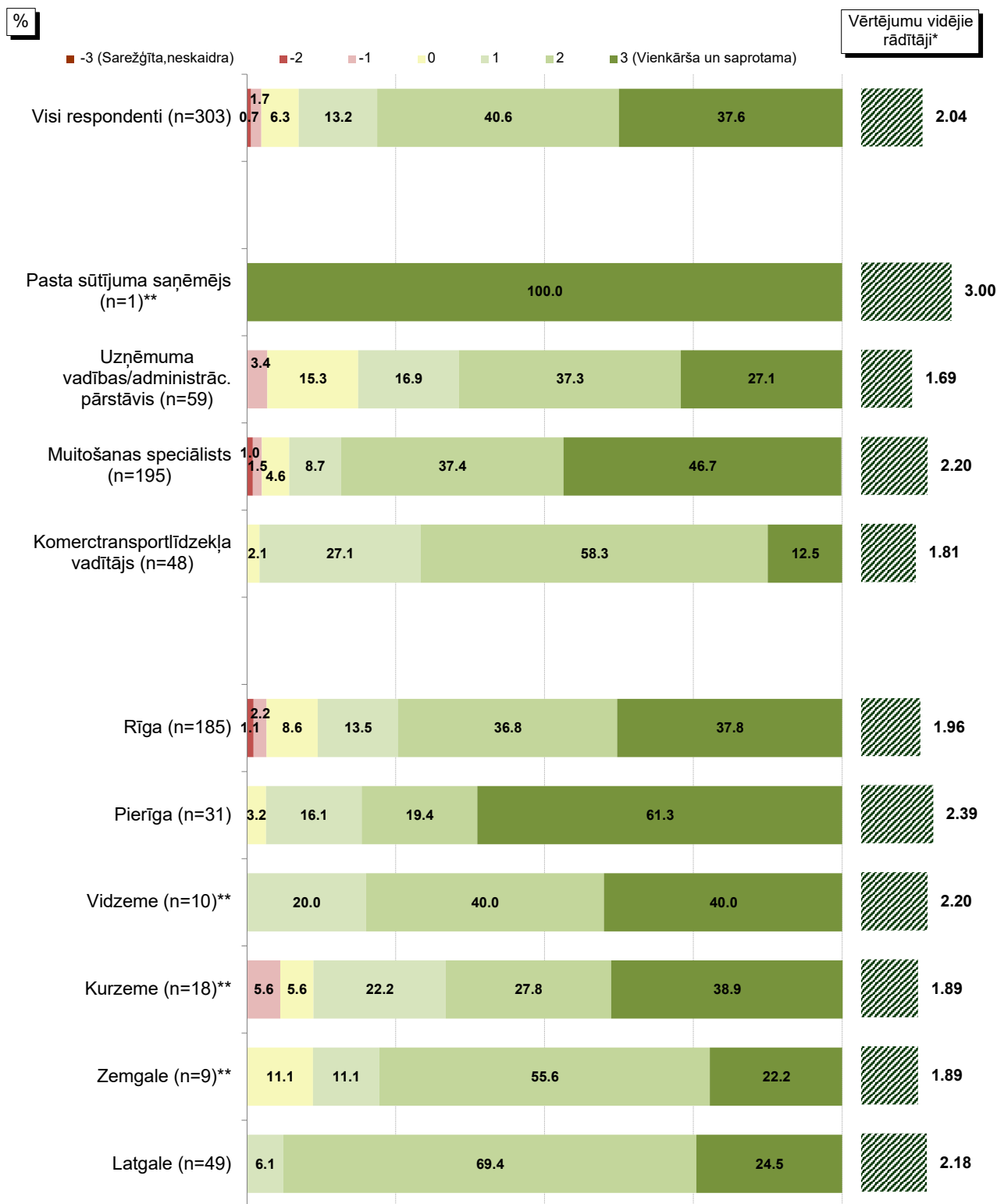
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)?"

TKS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

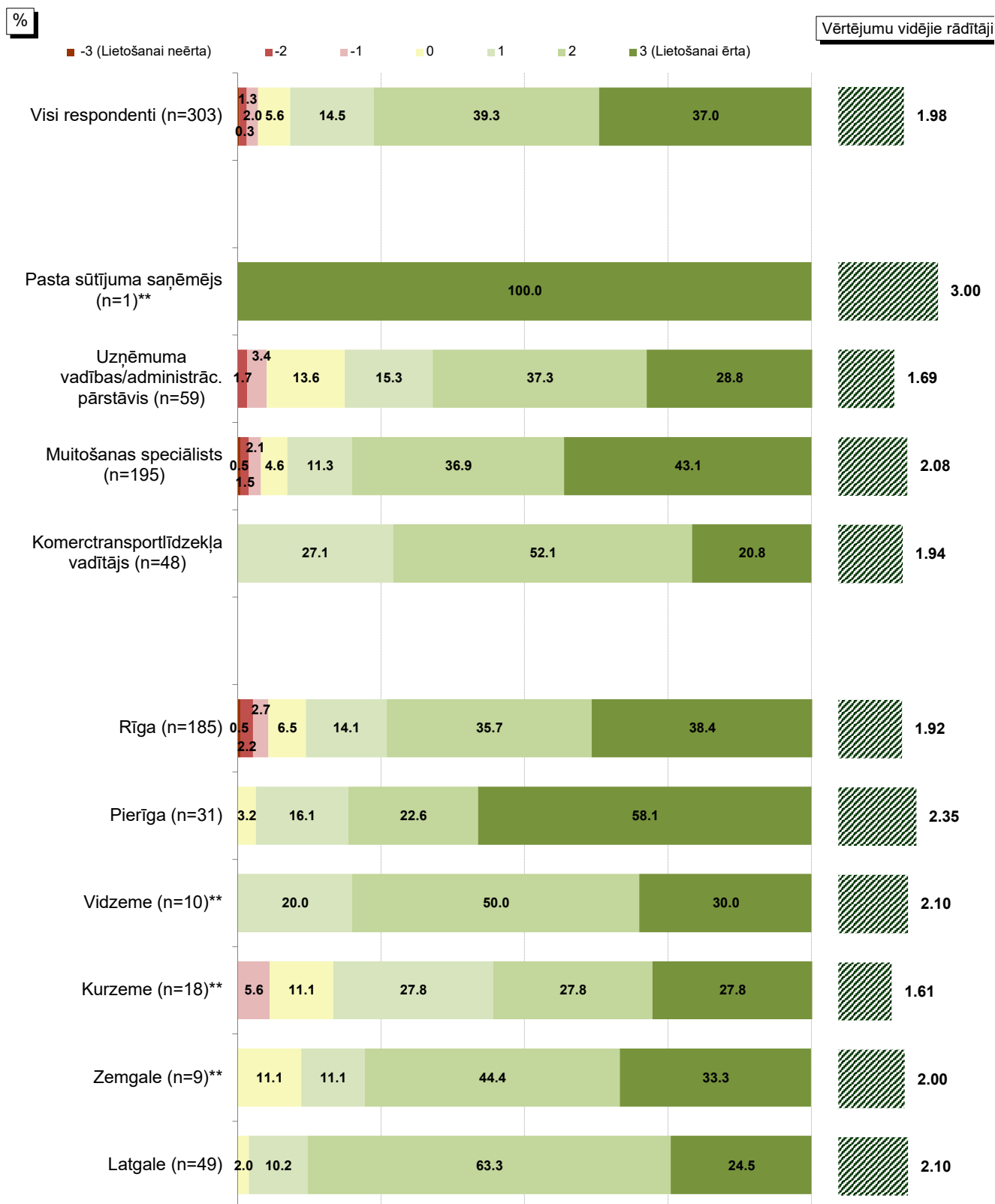
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)?"

TKS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

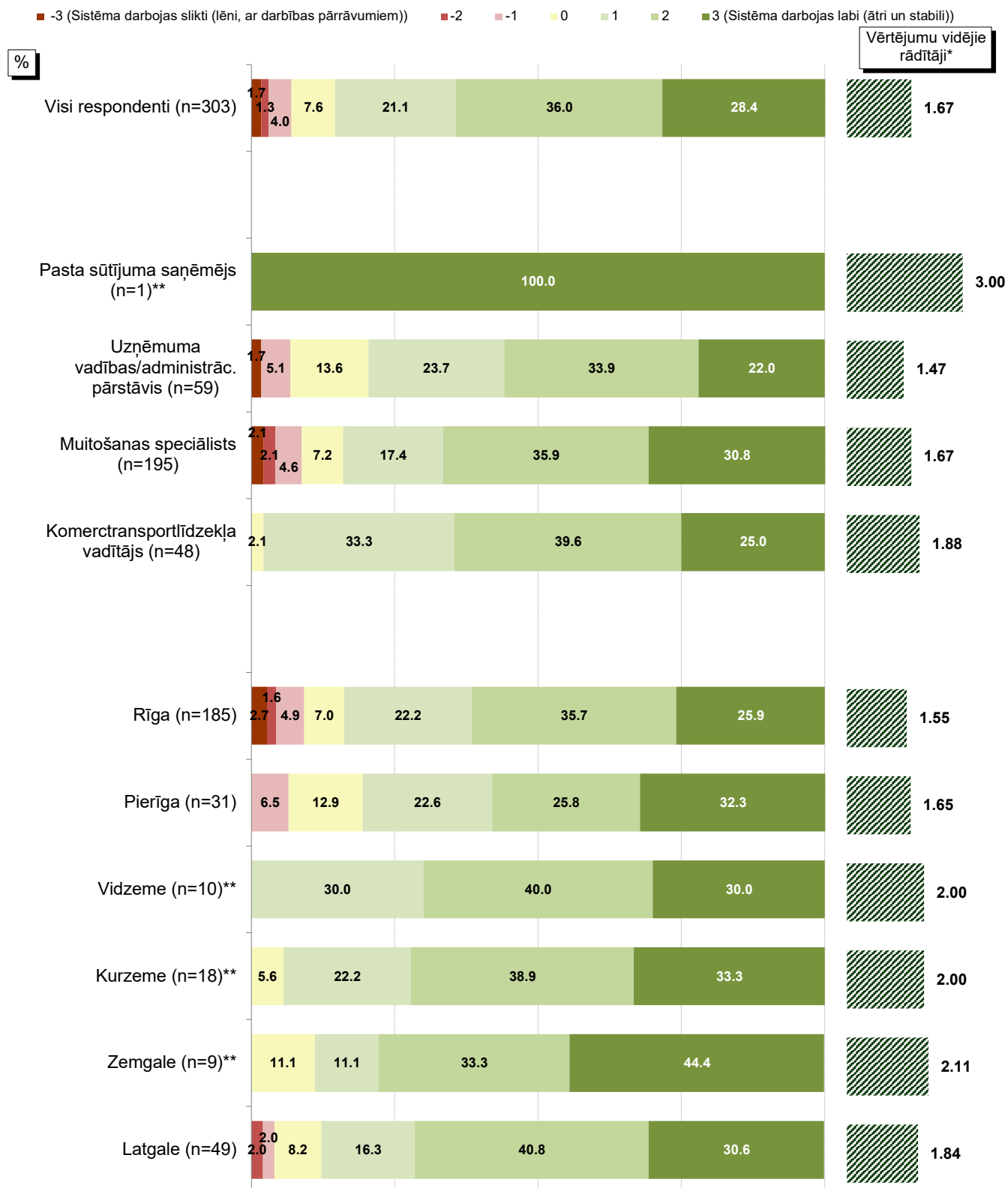
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)?"

TKS DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

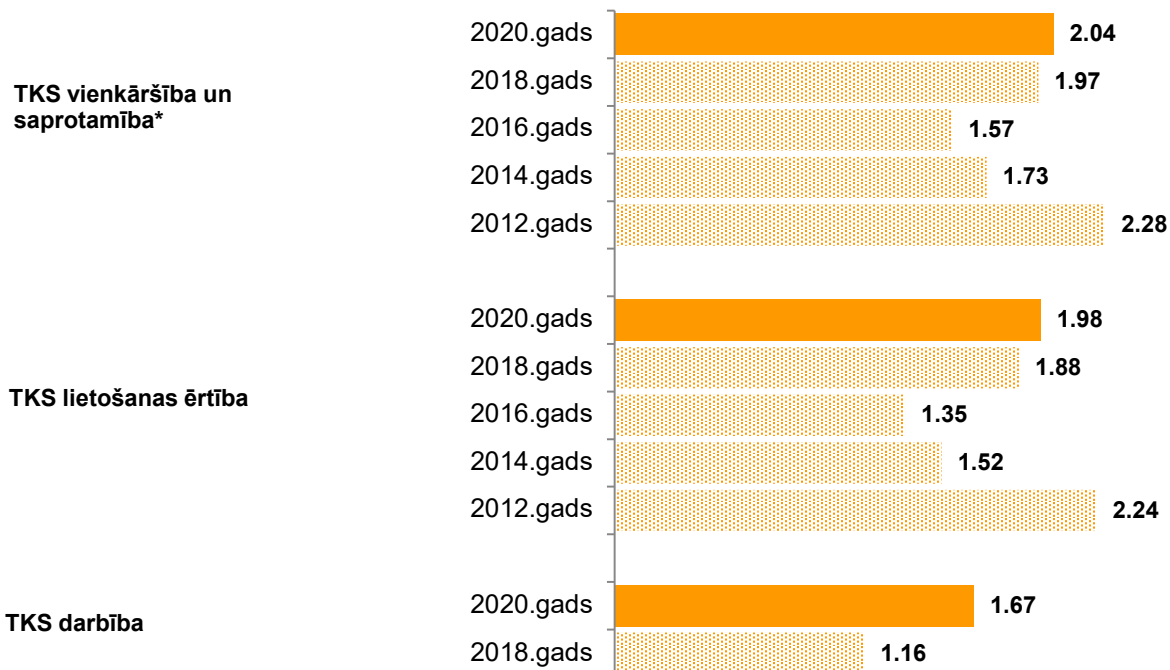
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)?"

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 TKS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

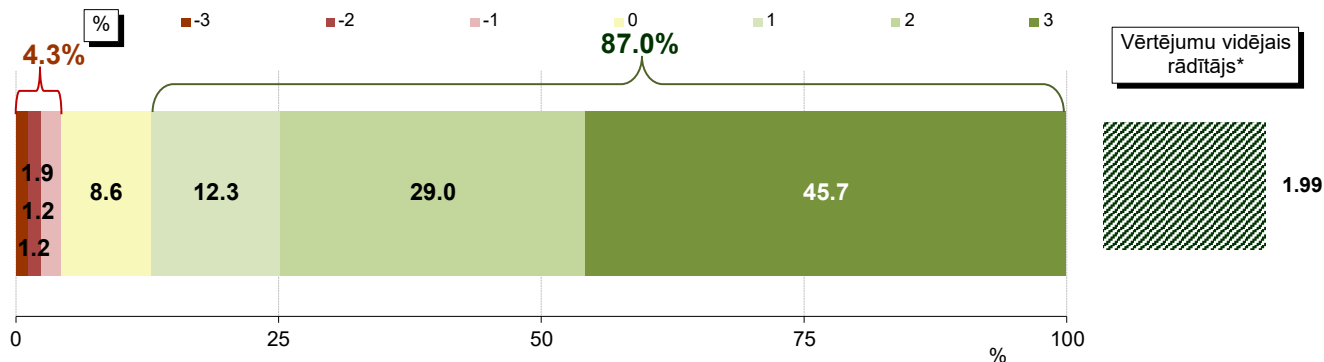
*2012.gada aptaujā respondentiem tika lūgts novērtēt jauno datorizēto tranzīta sistēmu un sniegt savu vērtējumu skalā no "Vienkārša un saprotama" līdz "Sarežģīta, apgrūtināta, neskaidra" (2014., 2016., 2018. un 2020.gadā "Sarežģīta, neskaidra").

3.5. Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas vērtējums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)?"

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

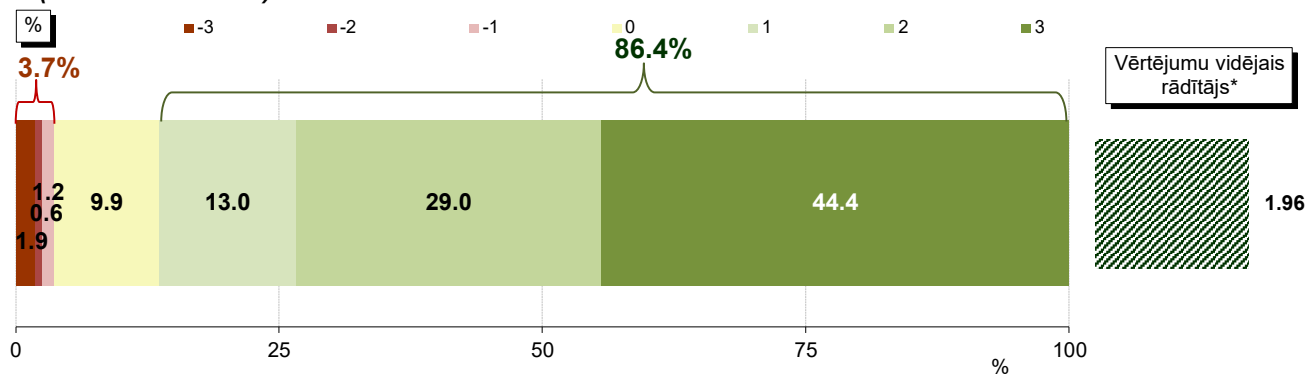
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=162

-3 (Lietošanai neērta)

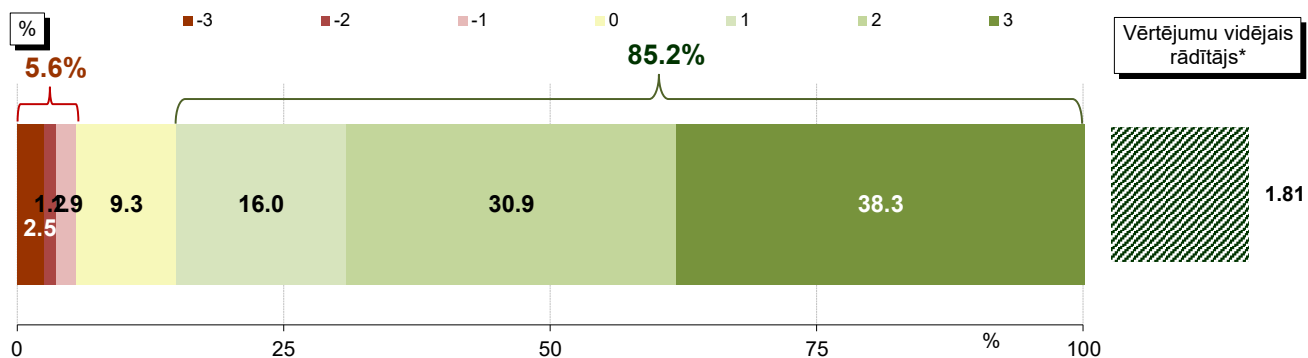
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=162

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=162

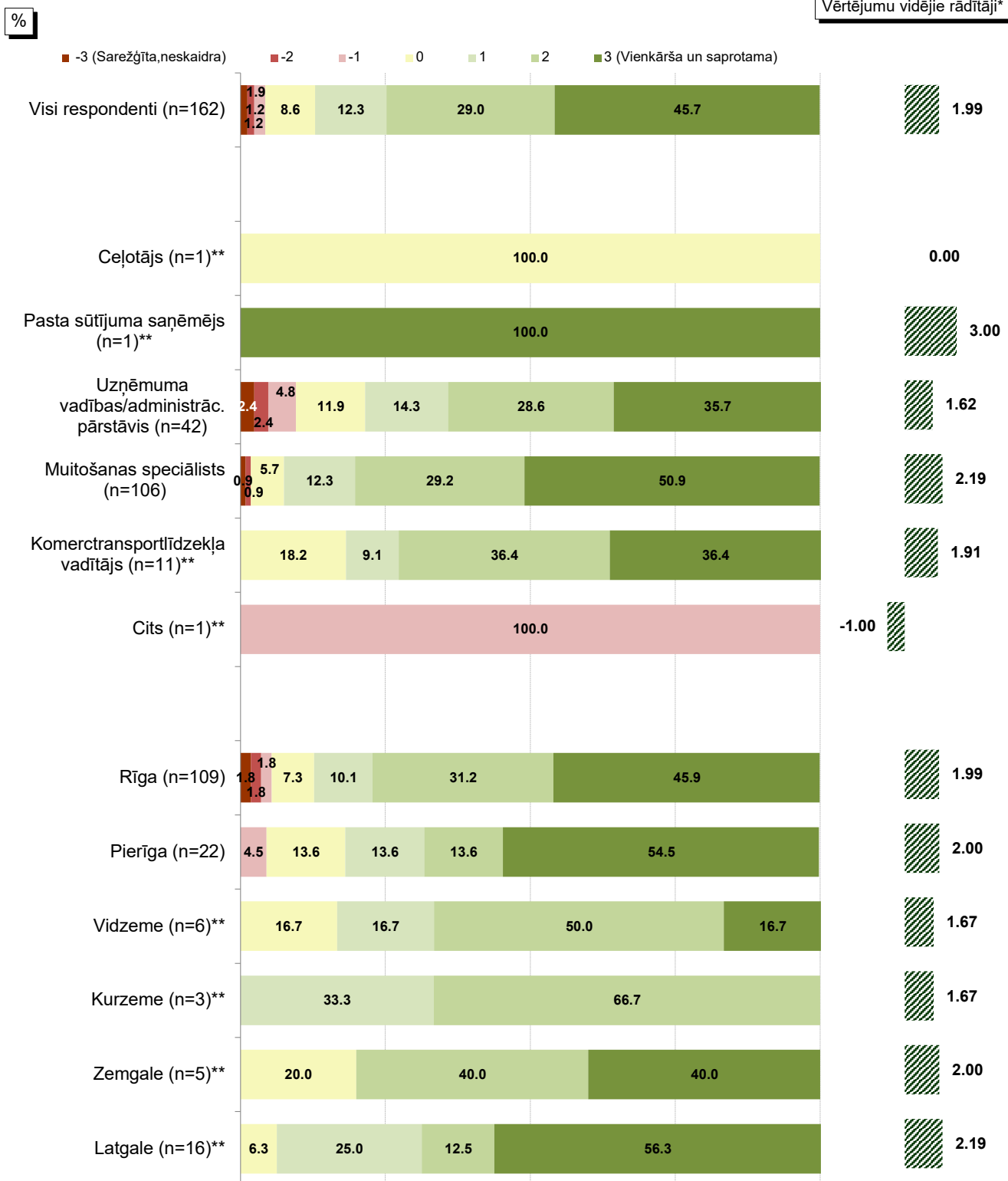
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)?"

MAN/PU VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

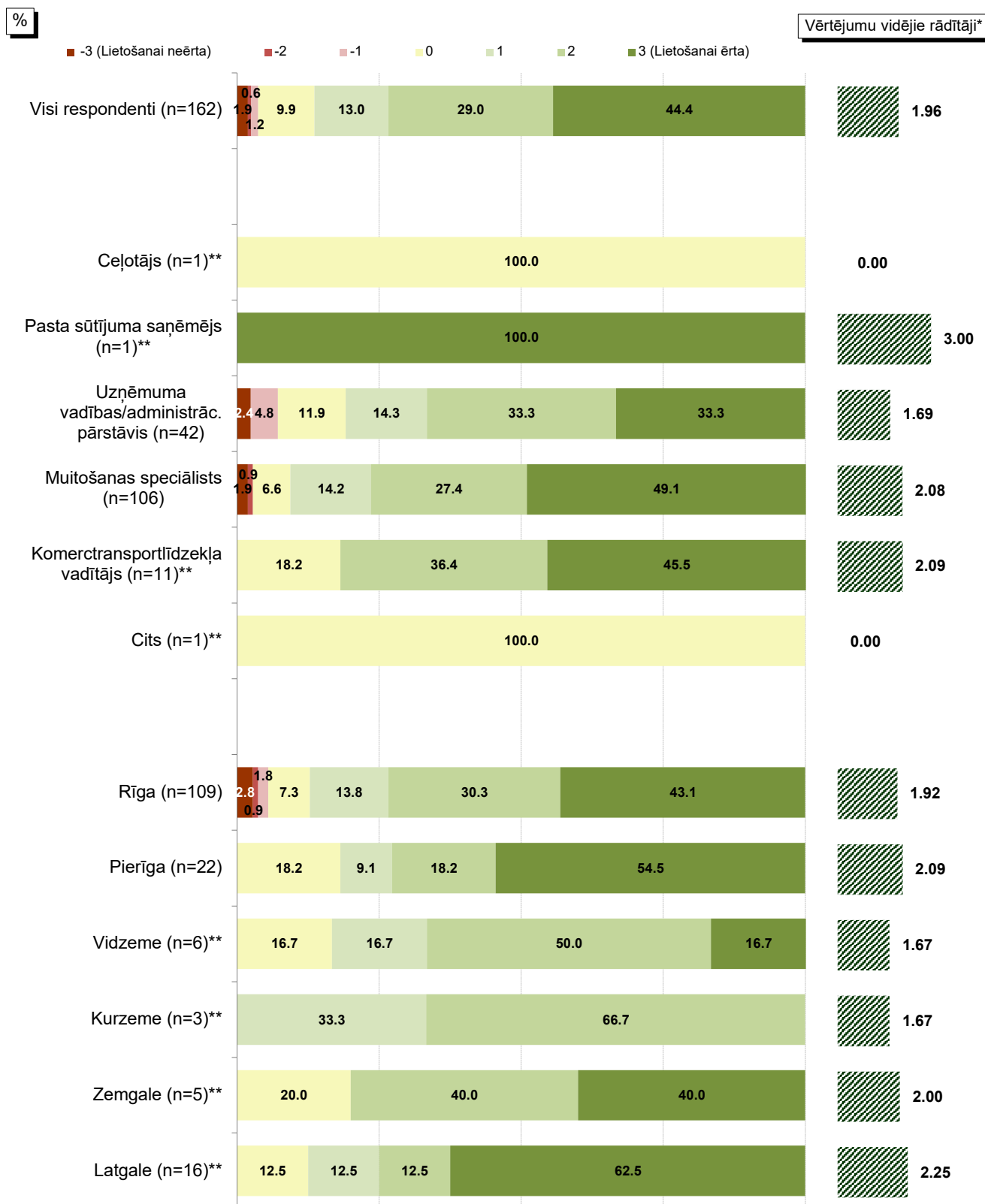
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)?"

MAN/PU LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

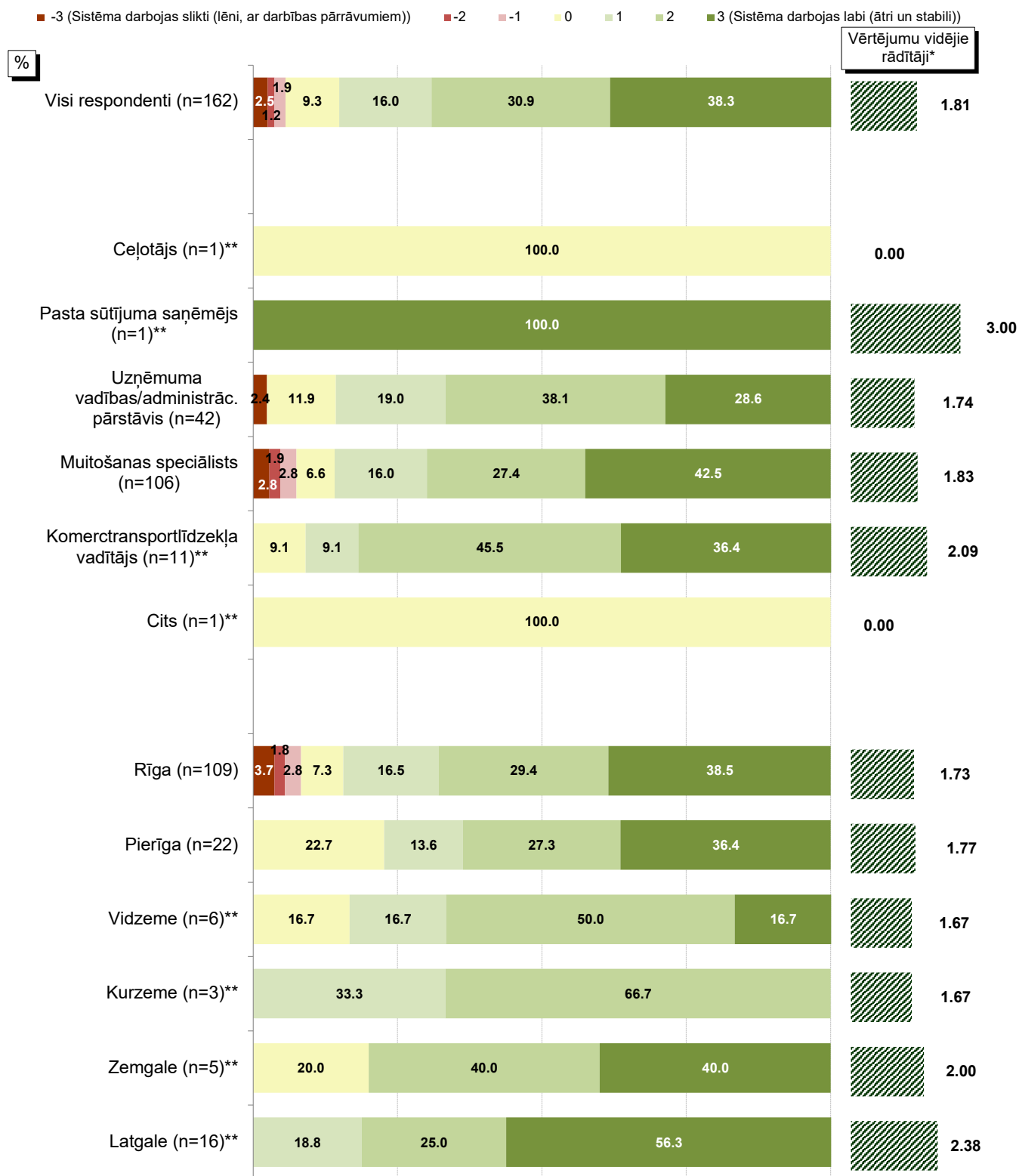
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)?"

MAN/PU DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

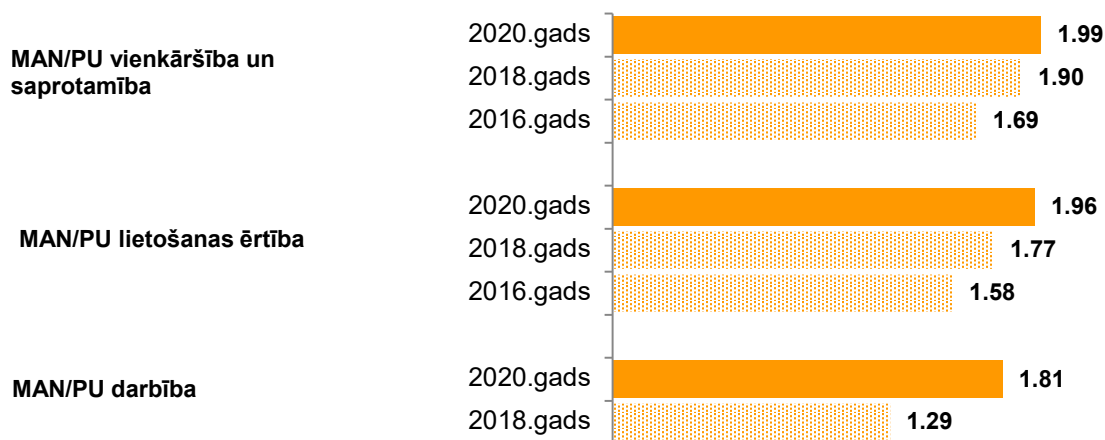
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU) ?"

2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

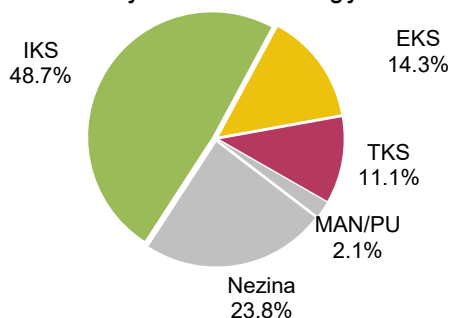
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



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

3.6. Sarežģījumi EMDAS lietošanā

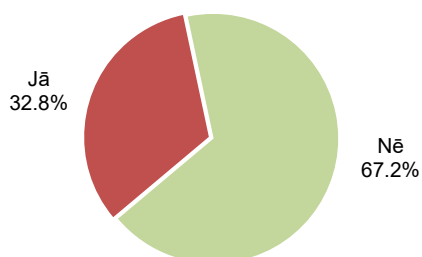
"Darbā ar kuru no EMDAS apakšsistēmām ir bijuši lielākie sarežģījumi?"



Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā, n=189

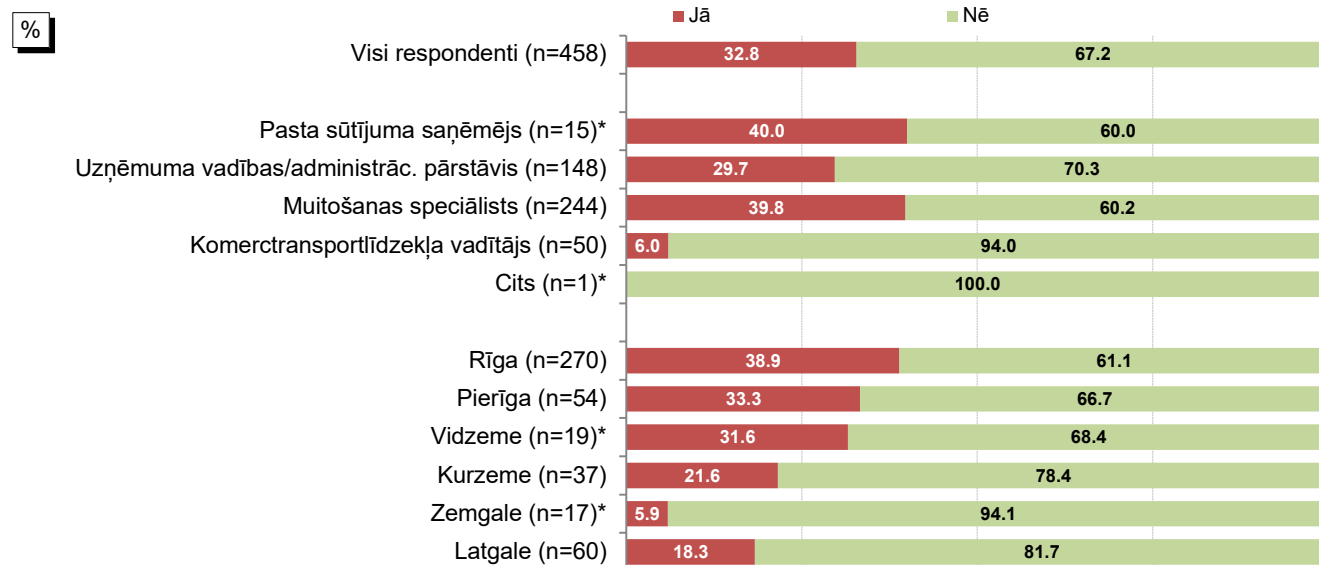
SAREŽĢĪJUMI IMPORTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS, n=458

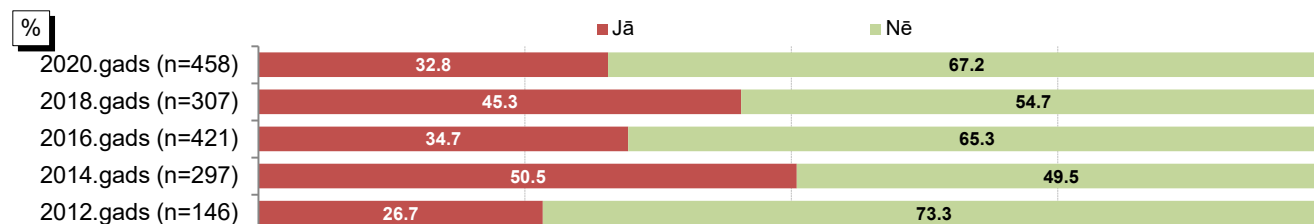
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

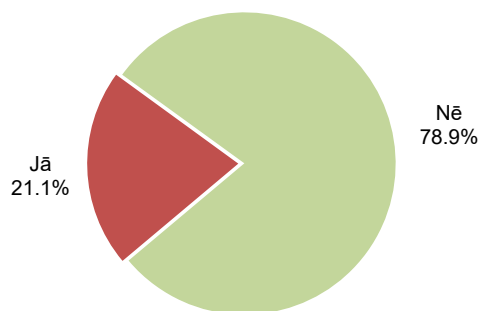


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši IKS

*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā?"

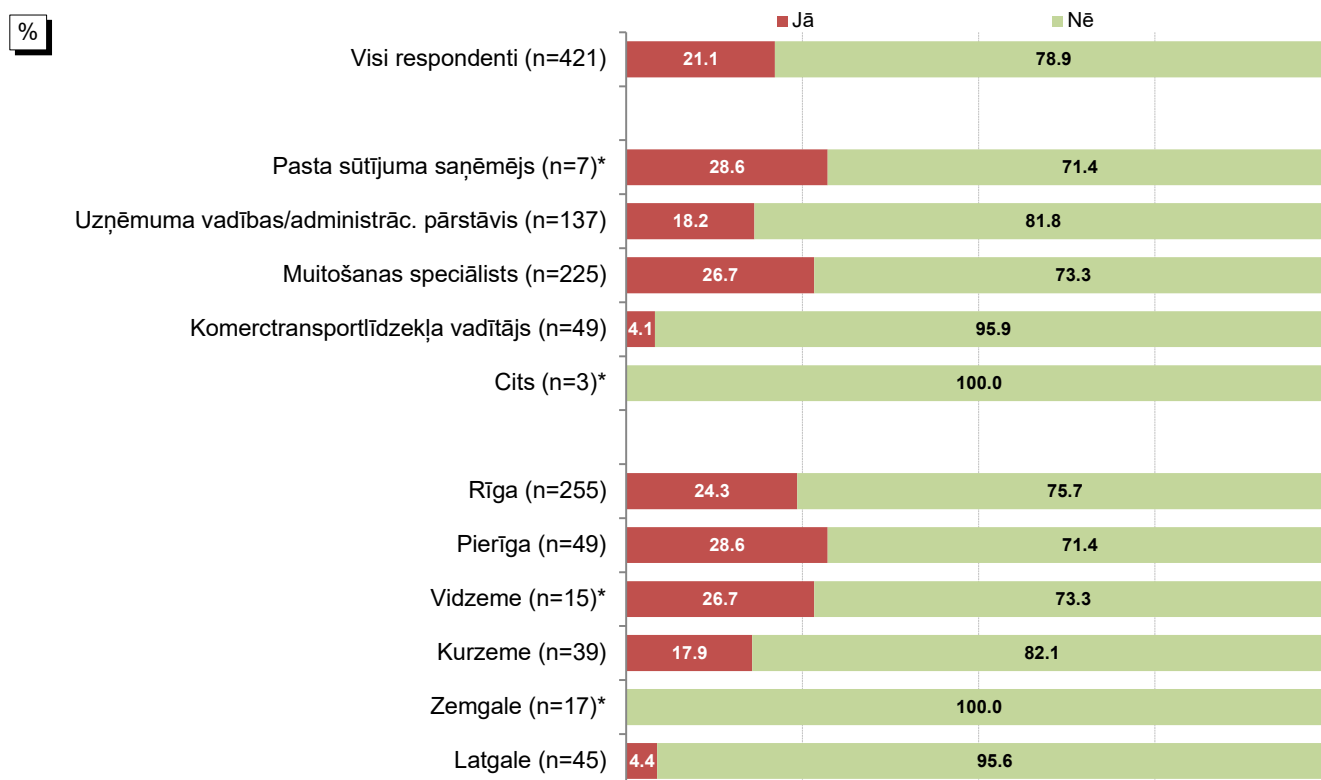
SAREŽĢĪJUMI EKSPORTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS, n=421

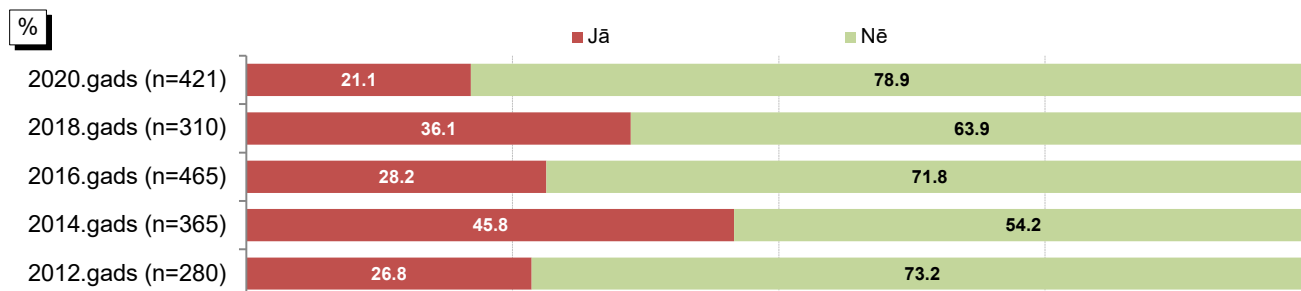
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

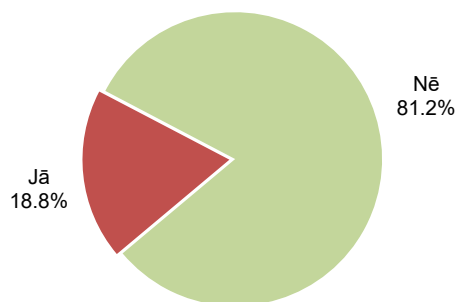


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši EKS

*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanā?"

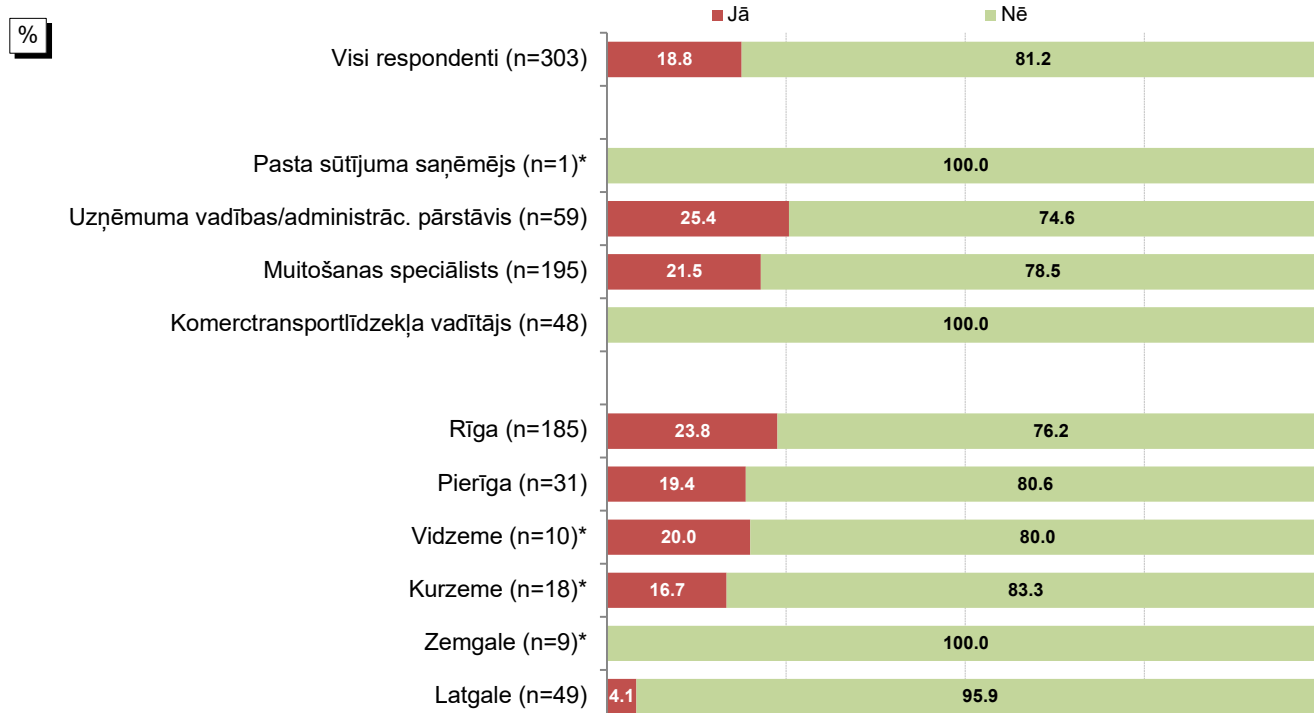
SAREŽĢĪJUMI TRANZĪTA KONTROLES SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Transīta kontroles sistēmas (TKS) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS, n=303

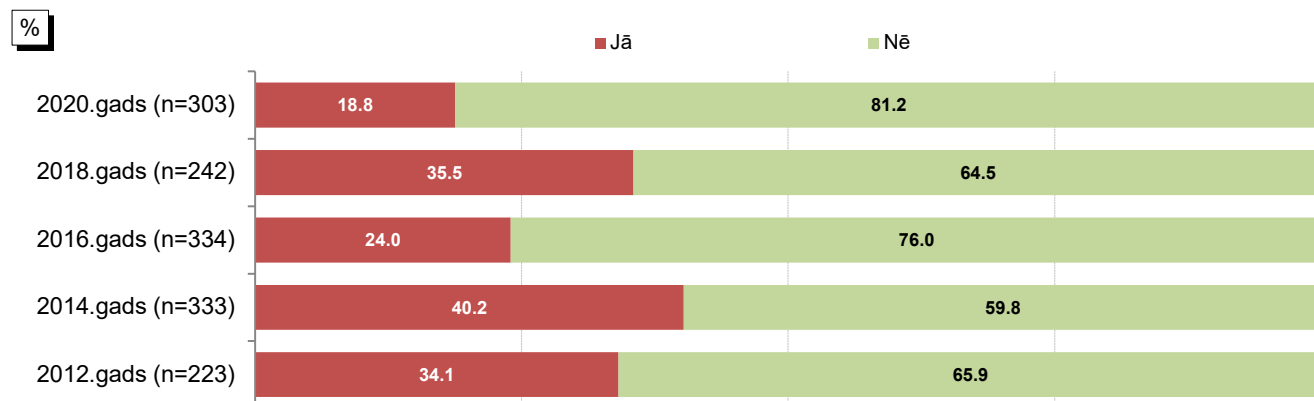
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

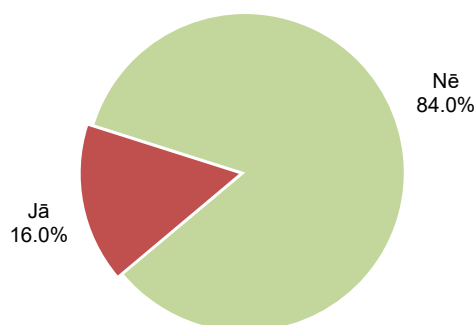


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši TKS

*2012.gadā tika jautāts "Vai Jums ir bijuši sarežģījumi jaunās datorizētās tranzīta sistēmas (NCTS) lietošanā?"

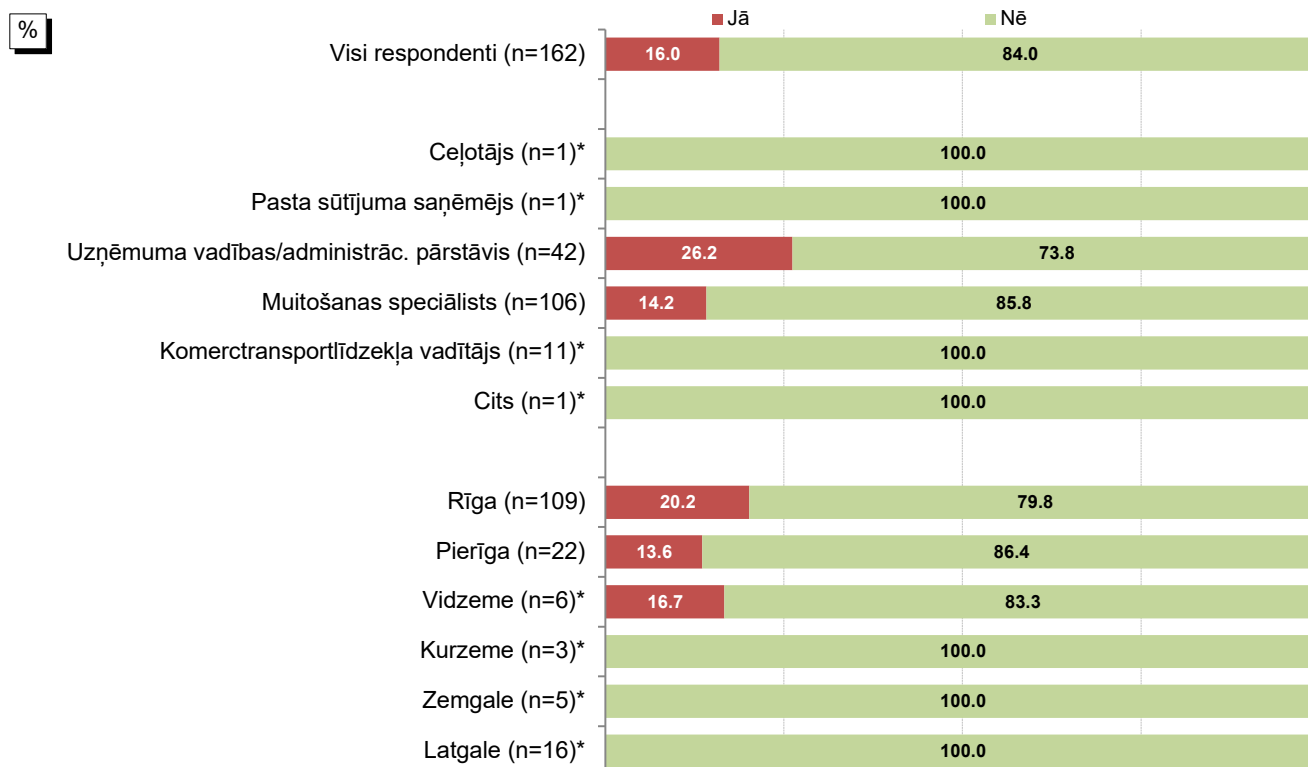
SAREŽĢĪJUMI MANIFESTU UN PAGaidu UZGLABĀŠANAS SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas (MAN/PU) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU, n=162

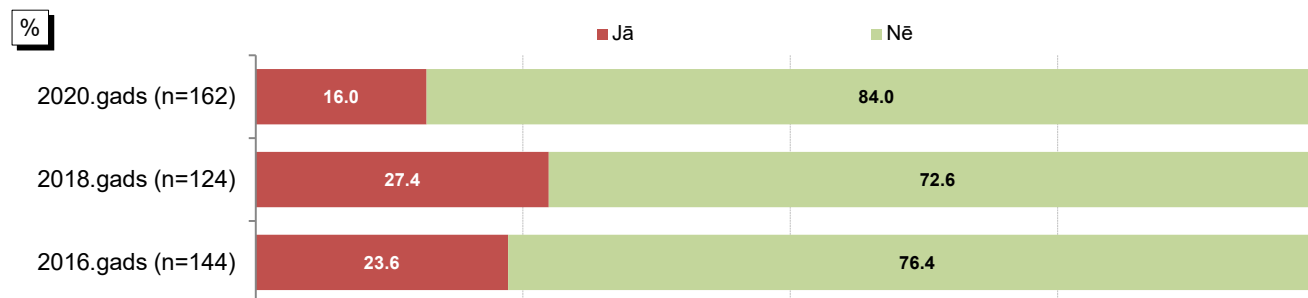
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

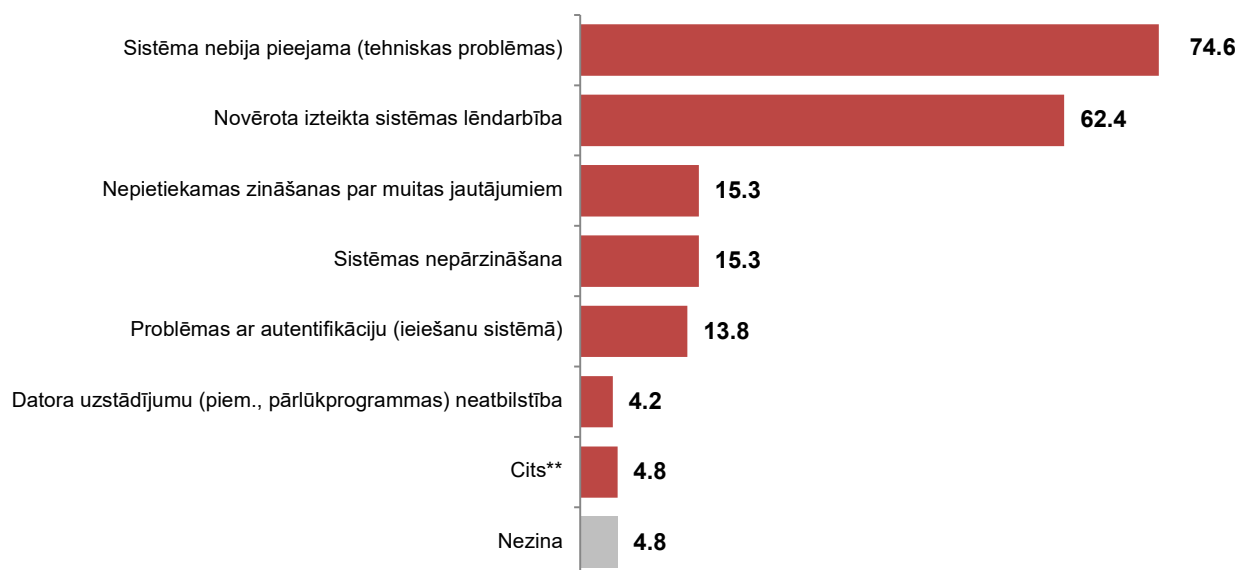
2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kur pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši MAN/PU

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši EMDAS lietošanā?"

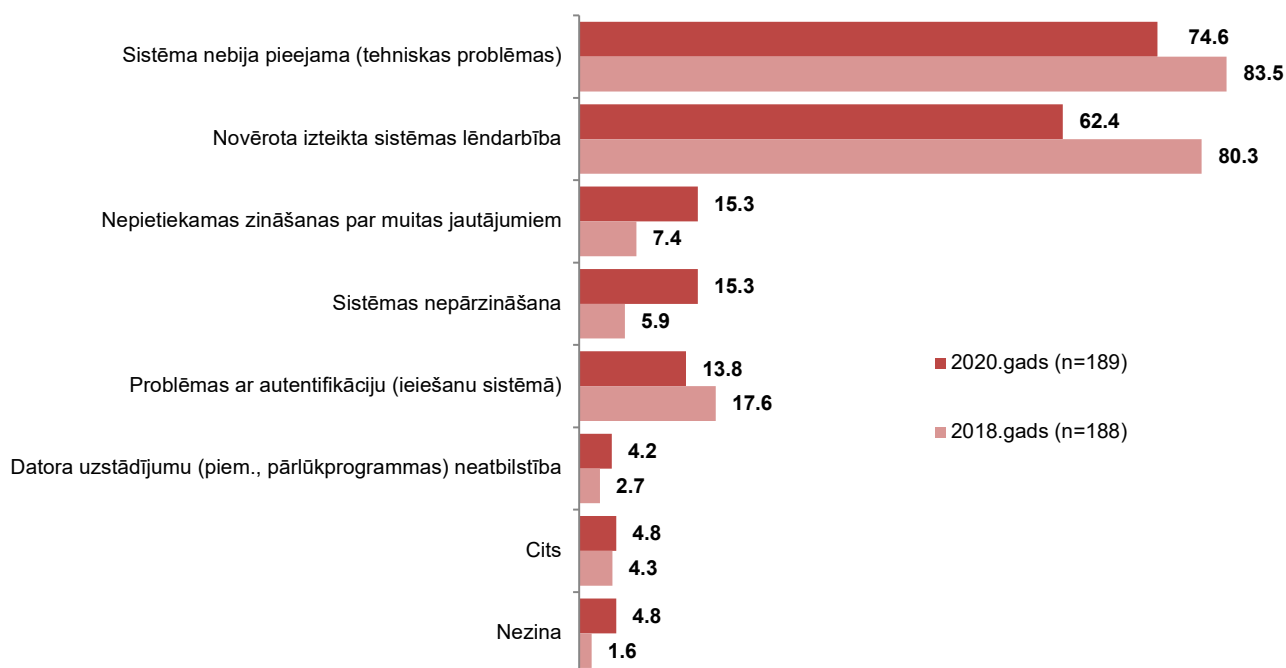


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā, n=189

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst: "neērsts, nepārdomāts lietotāja interfeiss" (minēts 2 reizes); "ar pēcmuitošanas darbiem EKS" (minēts 1 reizi); "cik reizes vienu un to pašu failu pievienot" (minēts 1 reizi); "izrādās, ka ne vienmēr līdz pasūtītājam nonāk visa nepieciešamā sūtījuma informācija - visi numuri, kodi utt. Un tad pats tos sāk meklēt no visiem piegādātājiem un starpniekiem, kas bija darījumā iesaistīti un atbildes sūtu pat nedēļas laikā" (minēts 1 reizi); "pārāk maz vietas, lai saņemējs aizpildītu "eksporta deklarācijas"" (minēts 1 reizi); "pievienoto dokumentu apjoms par lielu" (minēts 1 reizi); "sistēma neatzina licenci un kodu" (minēts 1 reizi); "slikta meklēšanas funkcija TKS" (minēts 1 reizi).

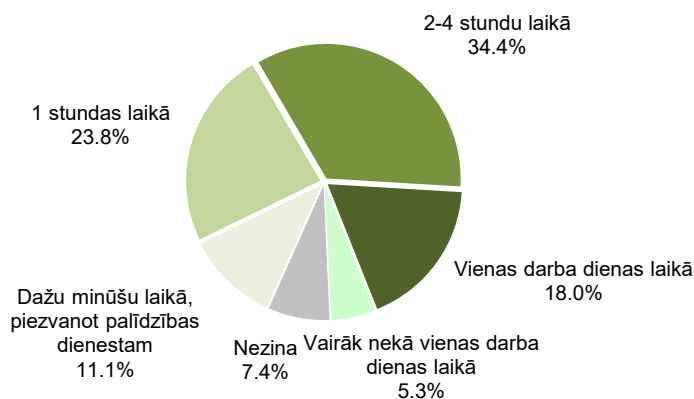
2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



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

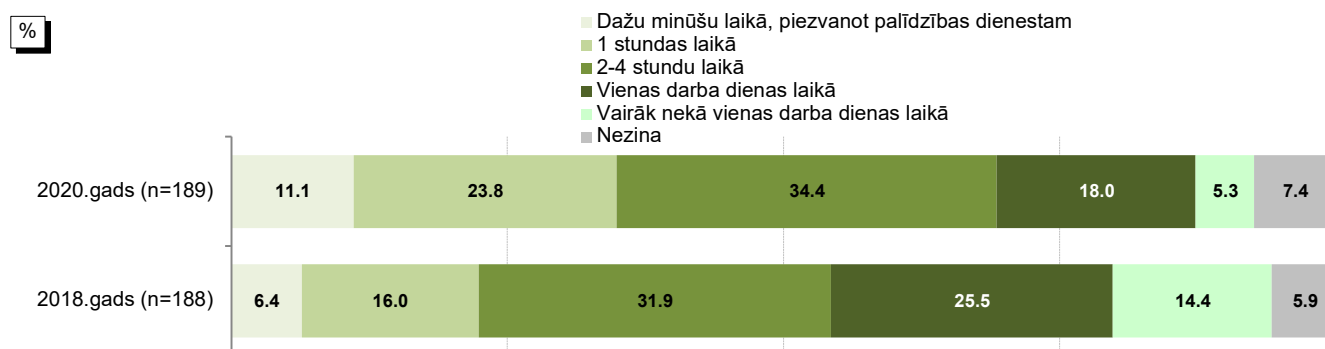
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Cik ilgā laikā caurmērā izdevās atrisināt EMDAS lietošanas problēmas?"



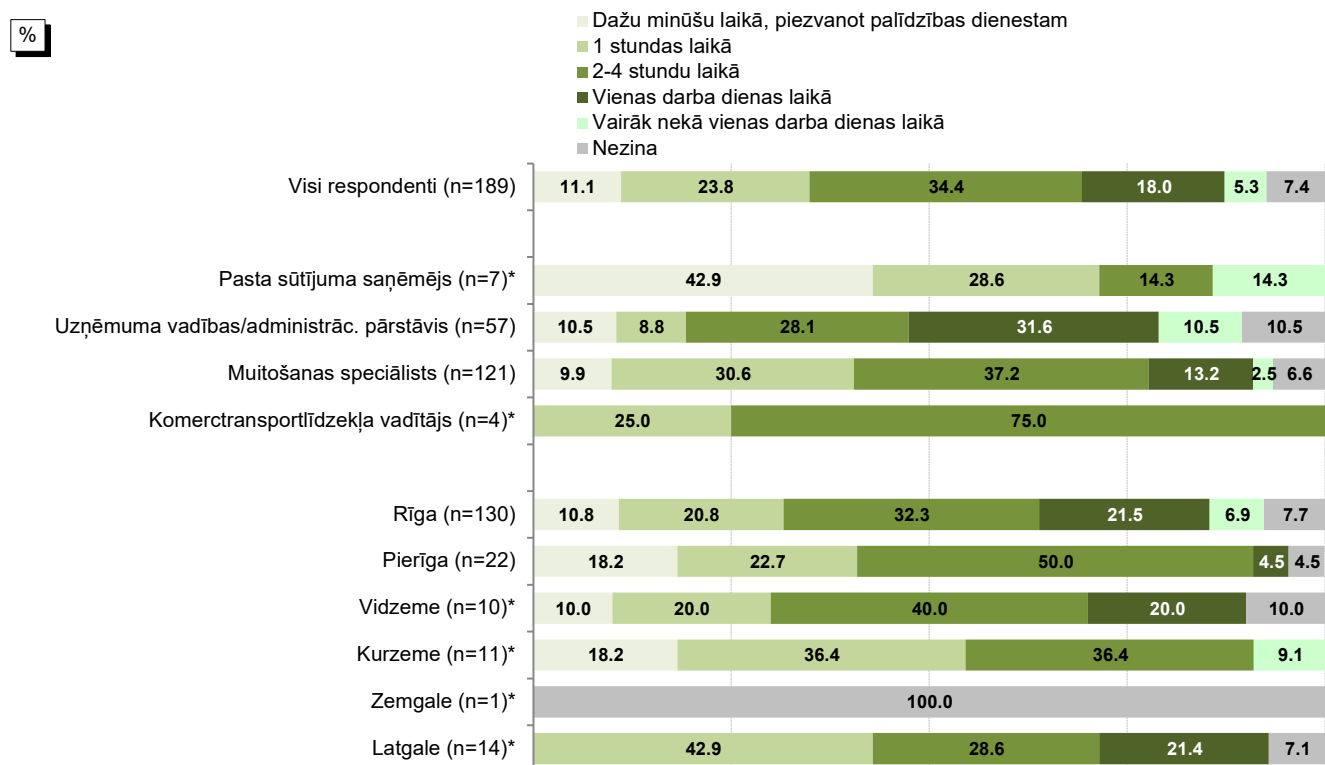
Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā, n=189

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi EMDAS lietošanā

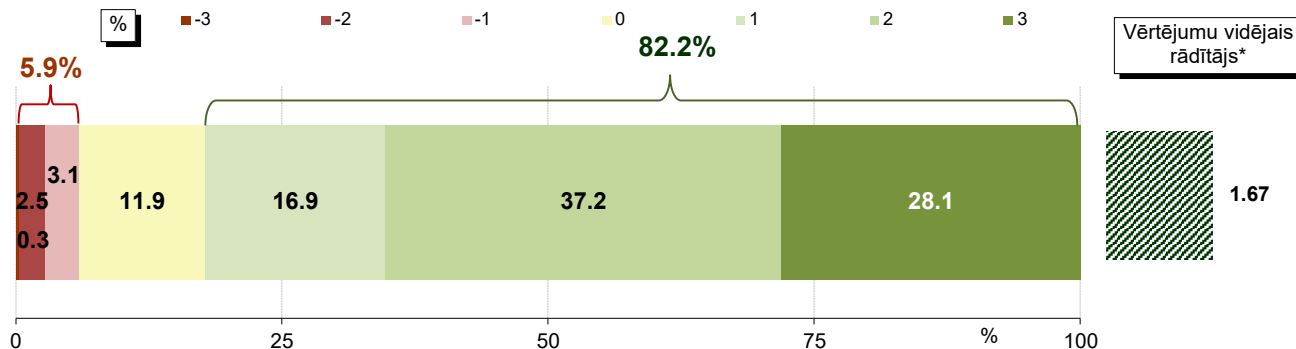
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

3.7. Integrētā tarifa vadības sistēmas vērtējums

"Kā Jūs vērtējat Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS)?"

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

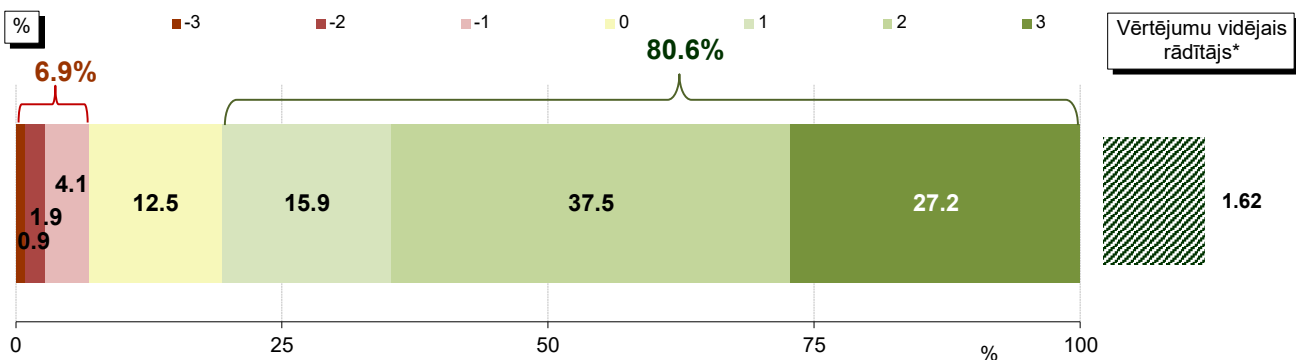
+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=320

-3 (Lietošanai neērta)

+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=320

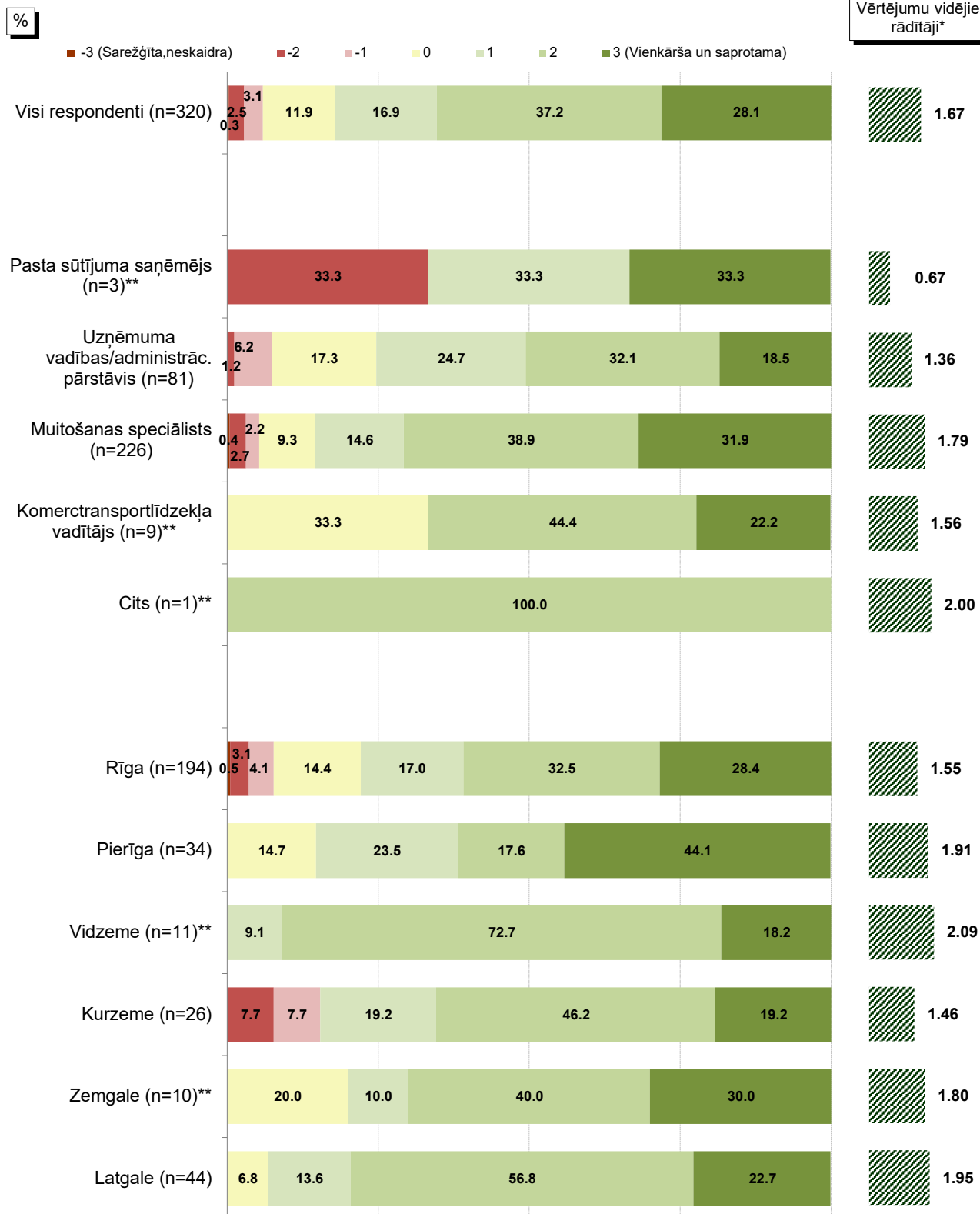
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS)?"

ITVS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

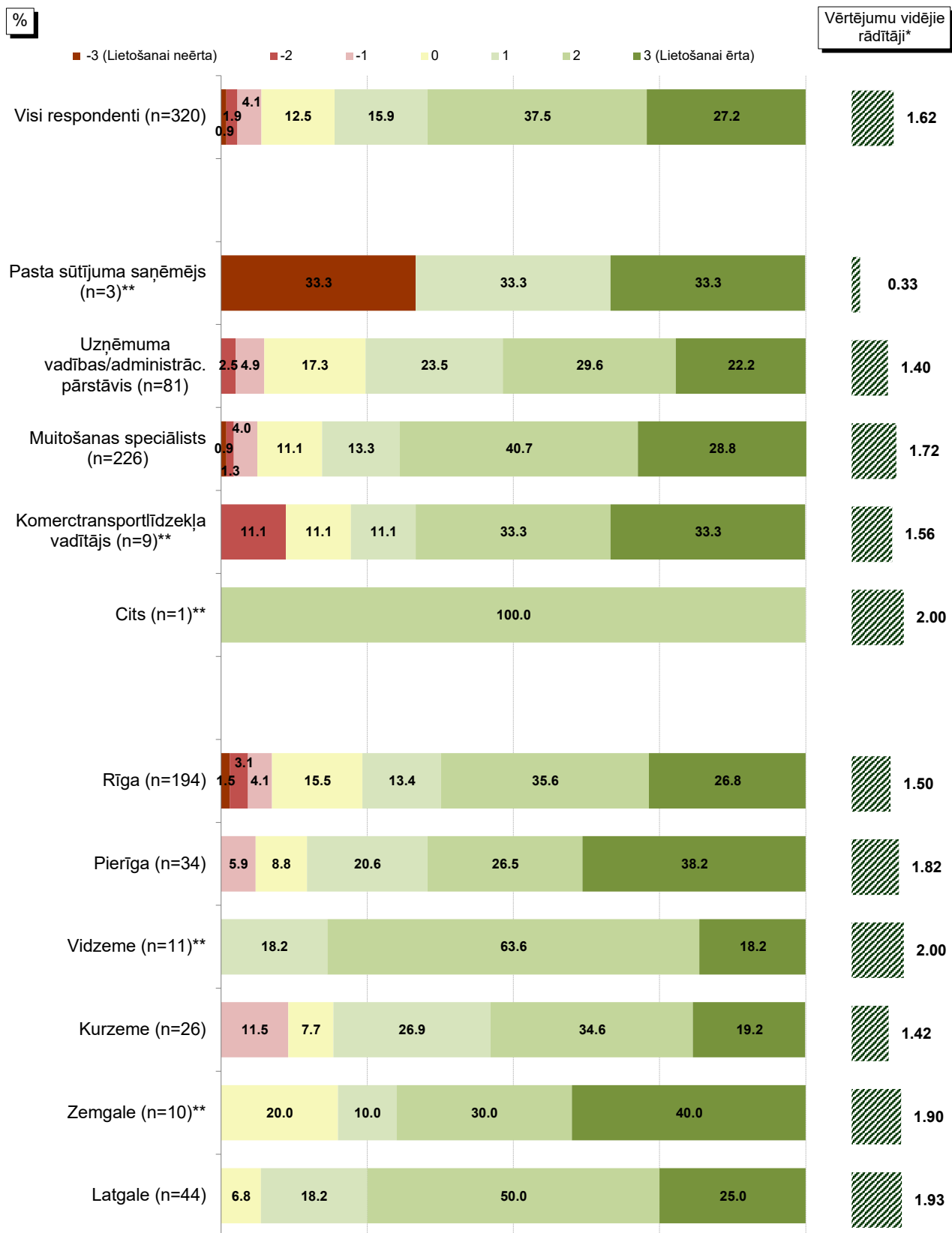
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS)?"

ITVS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

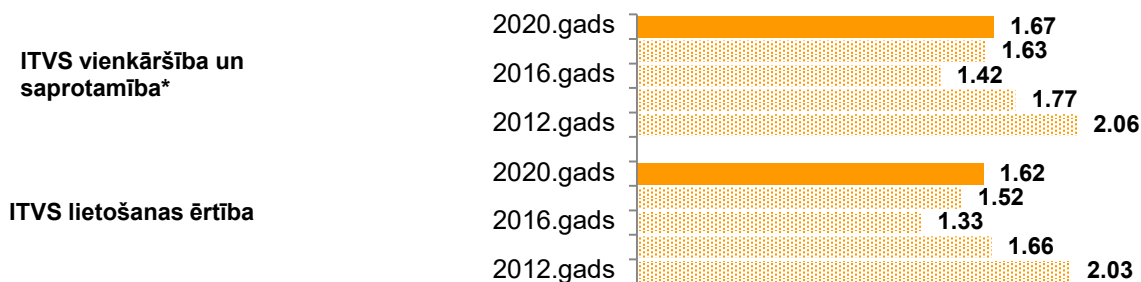
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS)?"

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3

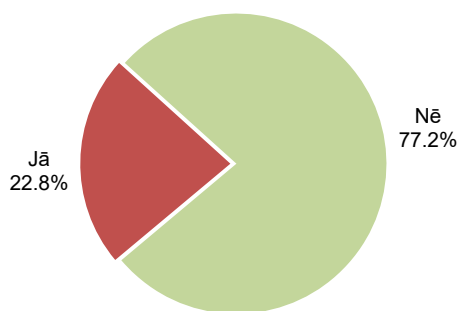


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

*2012.gada aptaujā respondentiem tika lūgts sniegt savu vērtējumu skalā no "Vienkārša un saprotama" līdz "Sarežģīta, apgrūtināša, neskaidra" (2014., 2016., 2018. un 2020.gadā "Sarežģīta, neskaidra").

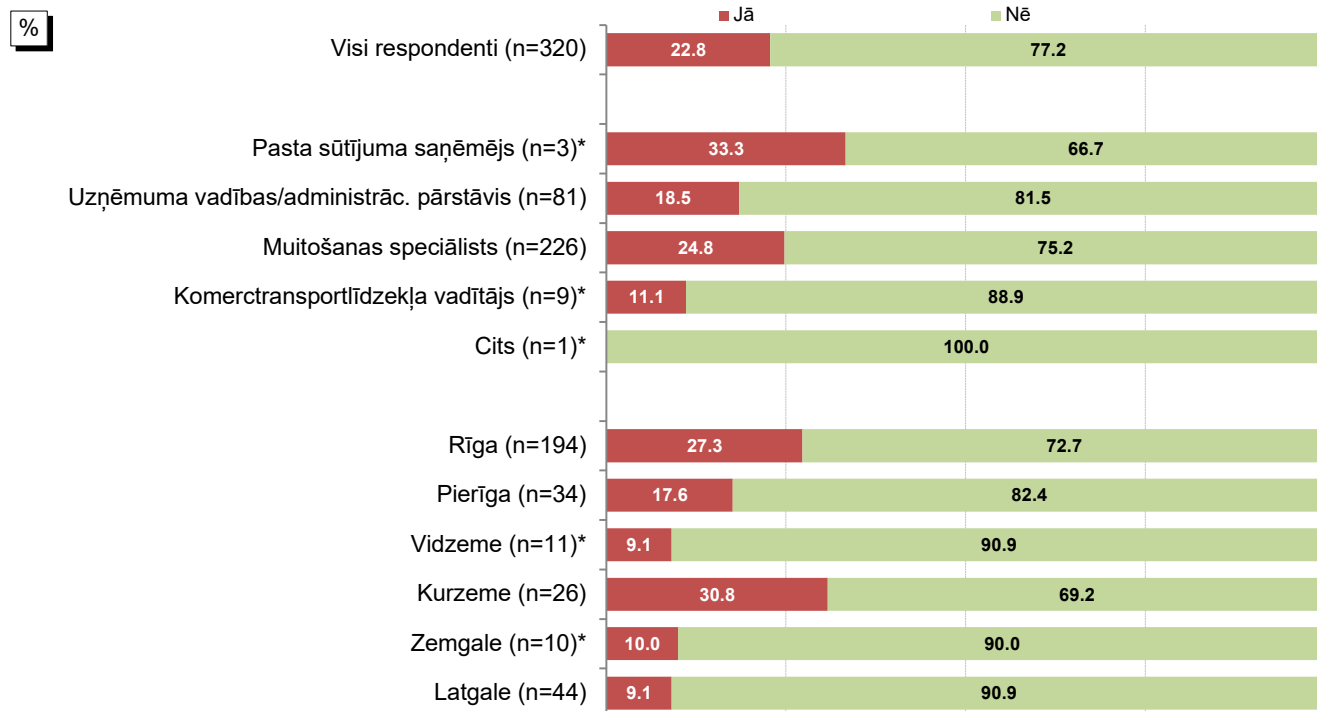
SAREŽĢĪJUMI INTEGRĒTĀ TARIFA VADĪBAS SISTĒMAS LIETOŠANĀ

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS, n=320

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

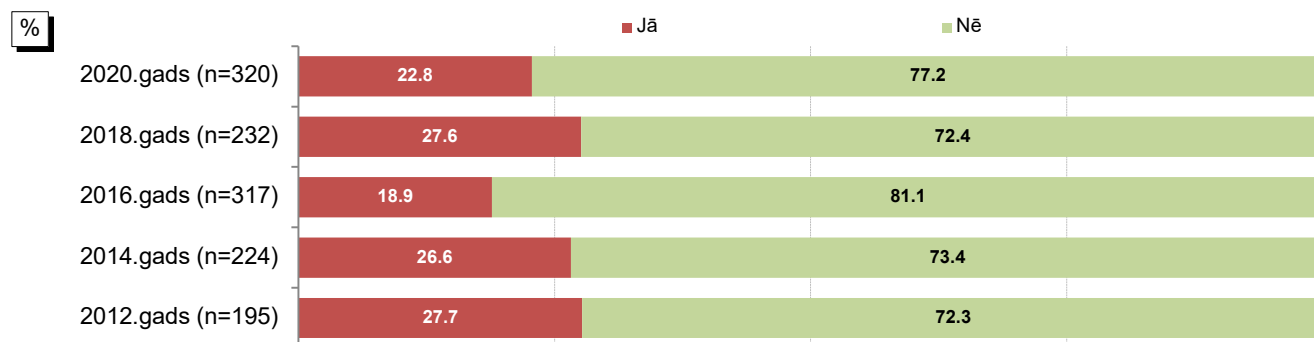


Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši ITVS

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

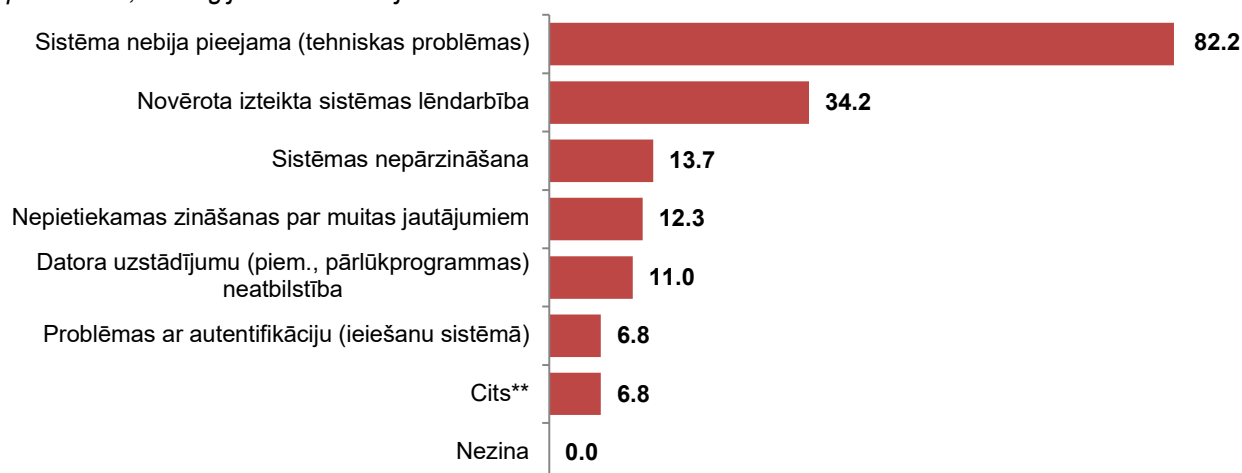
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanā?"
2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



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

"Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši ITVS lietošanā?"



Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā, n=73

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst: "kods un apraksts - jāņem lineāls, lai redzētu kas pretī viens otram, neērti" (minēts 1 reizi); "kvotu datu neatbilstība" (minēts 1 reizi); "meklējot pēc teksta, bieži neatrod nepieciešamo kravas kodu" (minēts 1 reizi); "meklēšana pēc vārda" (minēts 1 reizi); "mersings (izvēle)" (minēts 1 reizi).

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

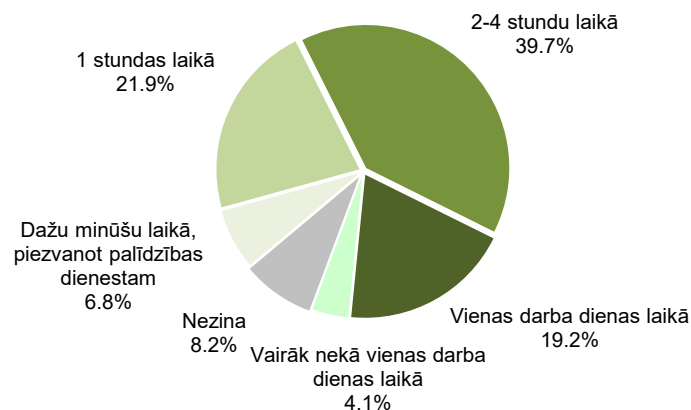


*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**2018.gadā atbilde netika piedāvāta.

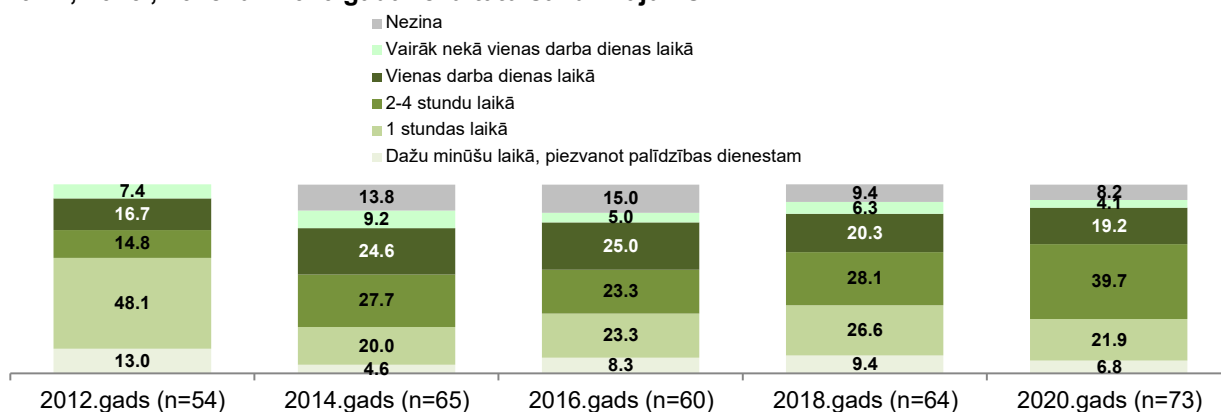
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanas problēmas?"



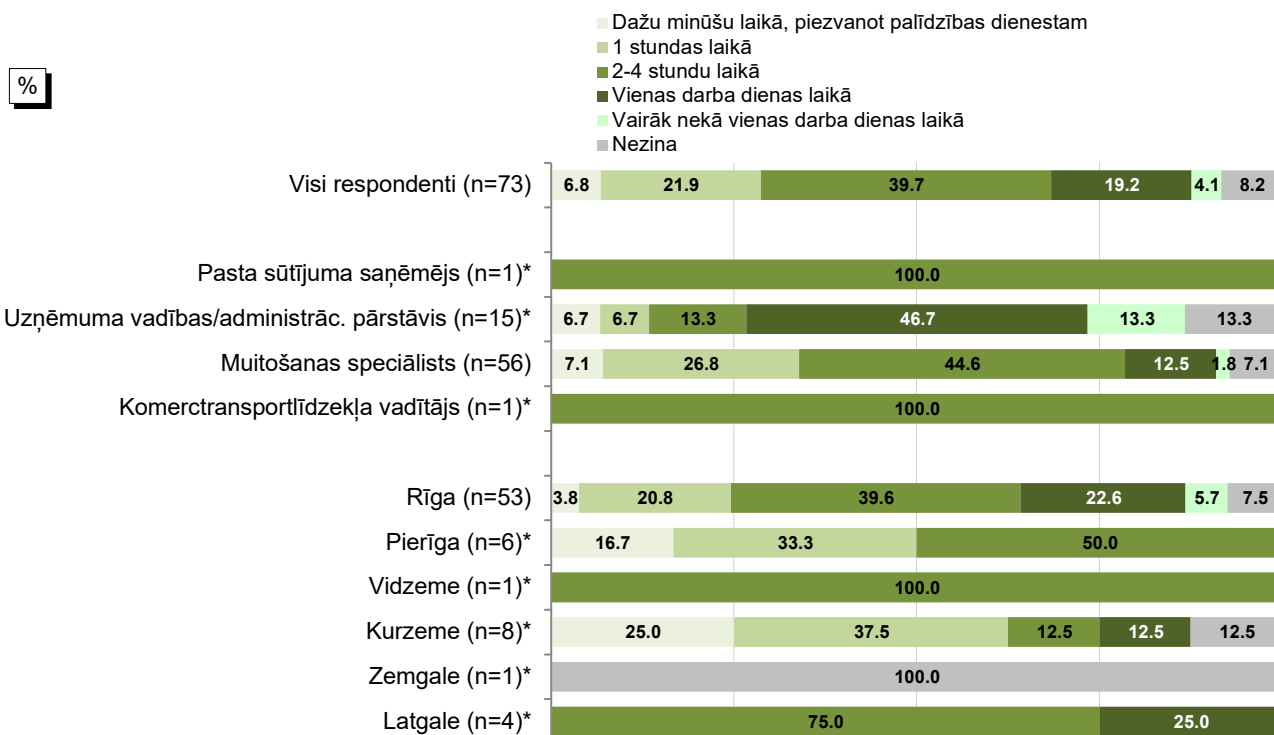
Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā, n=73

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



Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi ITVS lietošanā

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

4. Telefoniski un elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

2020.gada muitas iestāžu klientu aptaujā respondentus lūdza novērtēt sniegto telefonkonsultāciju un elektronisko konsultāciju kvalitāti – sniegt vērtējumu dažādiem apkalpošanas kvalitātes aspektiem gan telefoniskā, gan elektroniskā saziņā.

4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

Gandrīz katrs trešais respondents (32%) 2020.gadā norādīja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojis **VID muitas iestāžu telefonkonsultācijas**. Jāmin, ka divu gadu laikā telefonkonsultāciju izmantošanas intensitāte ir palielinājusies (2018.: 24%, 2020.: 32%).

Dati liecina, ka 82% pētījuma dalībnieku vismaz reizi pēdējā gada laikā ir izmantojuši konsultācijas, zvanot uz konkrētā MKP kontakttālruni (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* to ir darījuši 70%).

81% respondentu norādīja, ka pēdējā gada laikā ir izmantojuši konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita” (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 65%).

Konsultācijas, zvanot uz VID mājaslapā norādīto konkrētās jomas muitas eksperta kontakttālruni, pēdējā gada laikā ir izmantojuši 73% aptaujāto muitas iestāžu klientu (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 59%).

To, ka vismaz reizi pēdējā gada laikā ir risinājuši jautājumus saistībā ar muitas deklarāciju elektronisku noformēšanu, zvanot muitas palīdzības dienestiem (help-desk), minēja 66% pētījuma dalībnieku (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 53%).

Jāmin, ka mītošanas speciālisti salīdzinoši biežāk *pēdējā pusgada laikā* ir izmantojuši visas piedāvātās iespējas.

Salīdzinot ar 2018.gadu, jāsecina, ka 2020.gadā respondenti biežāk ir izmantojuši konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”.

4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums

Respondentiem, kuri pēdējā gada laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas muitas jautājumos, tika lūgts novērtēt to **kvalitāti** dažādos aspektos.

Vērojams, ka pētījuma dalībnieki bija apmierināti ar telefonkonsultāciju kvalitāti dažādos aspektos: kopumā atzinīgus vērtējumus sniedza 86%-90% respondentu.

90% aptaujāto muitas iestāžu klientu bija apmierināti ar VID darbinieku laipnību un pieklājību. Vērtējumu vidējā vērtība skalā no -3 līdz +3 ir +2.22.

Vērtējot darbinieku atsaucību un ieinteresētību, pozitīvu vērtējumu tai sniedza 89% respondentu. Vērtējumu vidējā vērtība ir +1.96. Ar konsultāciju kvalitāti apmierināti bija 86% (vērtējumu vidējā vērtība: +1.88), bet darbinieku zināšanu un kompetences līmeni atzinīgi vērtēja 86% (vērtējumu vidējā vērtība: +1.81).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Jāatzīmē, ka kopumā atzinīgāk visus minētos aspektus vērtēja pasta sūtījumu saņēmēji, kā arī tie respondenti, kuri bija sazinājušies ar muitas iestādi Kurzēmē.

Salīdzinot 2018. un 2020.gada aptauju datus, var novērot, ka divu gadu laikā ir uzlabojies klientu vērtējums VID darbinieku laipnībai un pieklājībai, konsultāciju kvalitātei, kā arī darbinieku zināšanu un kompetences līmenim.

4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

Pētījuma dati liecina, ka 29% respondentu 2020.gadā atzina, ka pēdējā gada laikā **ir sazinājušies ar VID elektroniski**, izmantojot e-pastus un/vai paziņojumu par muitas tēmu EDS (2018.gadā to bija darījuši 19%).

Kopumā 68% respondentu pēdējā gada laikā ir konsultējušies, izmantojot konkrētā MKP e-pastu (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 57%). To, ka ir snieguši paziņojumu (jautājumu) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS, atzina 61% (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 50%), 53% ir rakstījuši iesniegumu (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījuma, jautājuma u.c.), izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 42%), 47% - saņēmuši konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 35%), bet 45% - saņēmuši konsultācijas, izmantojot e-pastu MP.konsultacija@vid.gov.lv (t.sk. *vismaz reizi pusgadā* – 30%). Biežāk nekā caurmērā uzskaitītās iespējas izmantojuši muitas speciālisti.

Jāatzīmē, ka 2020.gadā, salīdzinot ar 2018.gadu, respondenti ievērojami biežāk ir rakstījuši paziņojumu (jautājumu) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS.

4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

Lūgti novērtēt **elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti**, respondenti kopumā bija ar to apmierināti: pozitīvo vērtējumu īpatsvars svārstās no 77% līdz 79%.

79% pētījuma dalībnieku atzina, ka elektroniski saņemtās atbildes liecināja par to, ka VID darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot viņu jautājumu (vērtējumu vidējā vērtība: +1.57), un vēl 79% uzskatīja, ka atbildes liecināja par augstu darbinieku zināšanu un kompetences līmeni (vērtējumu vidējā vērtība: +1.55).

Elektroniskās konsultācijas par izsmeļošām un kvalitatīvām atzina 79% respondentu (vērtējumu vidējā vērtība: +1.55).

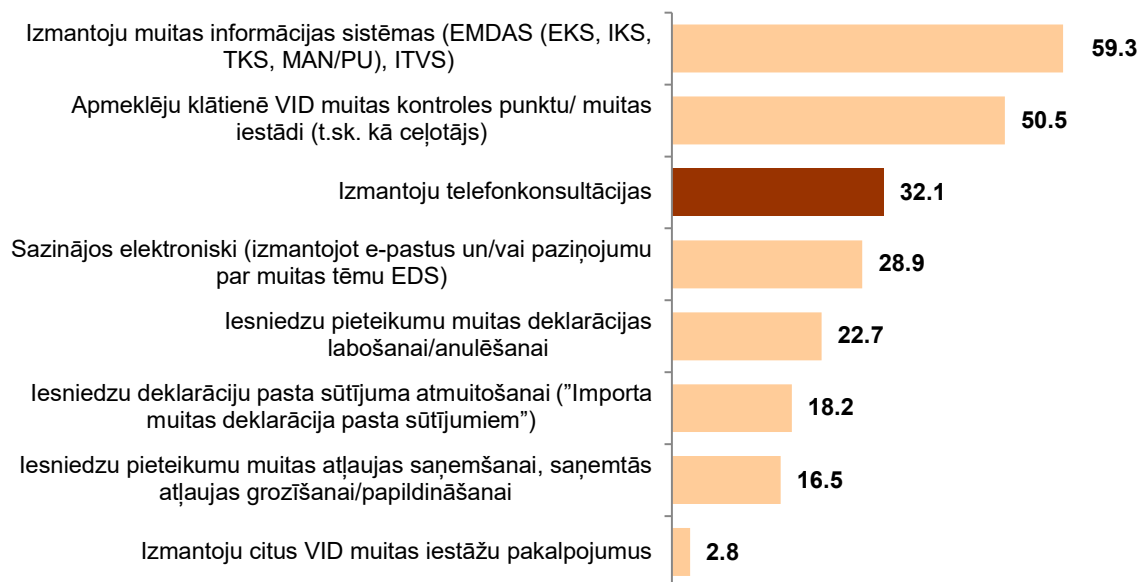
Savukārt to, ka darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē operatīvi un atbilde tika saņemta ātri, norādīja 77% (vērtējumu vidējā vērtība: +1.50).

Ja salīdzina ar 2018.gadu, var secināt, ka 2020.gadā ir paaugstinājies respondentu vērtējums atbilžu sniegšanas operativitātei.

4. Telefoniski un elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

4.1. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

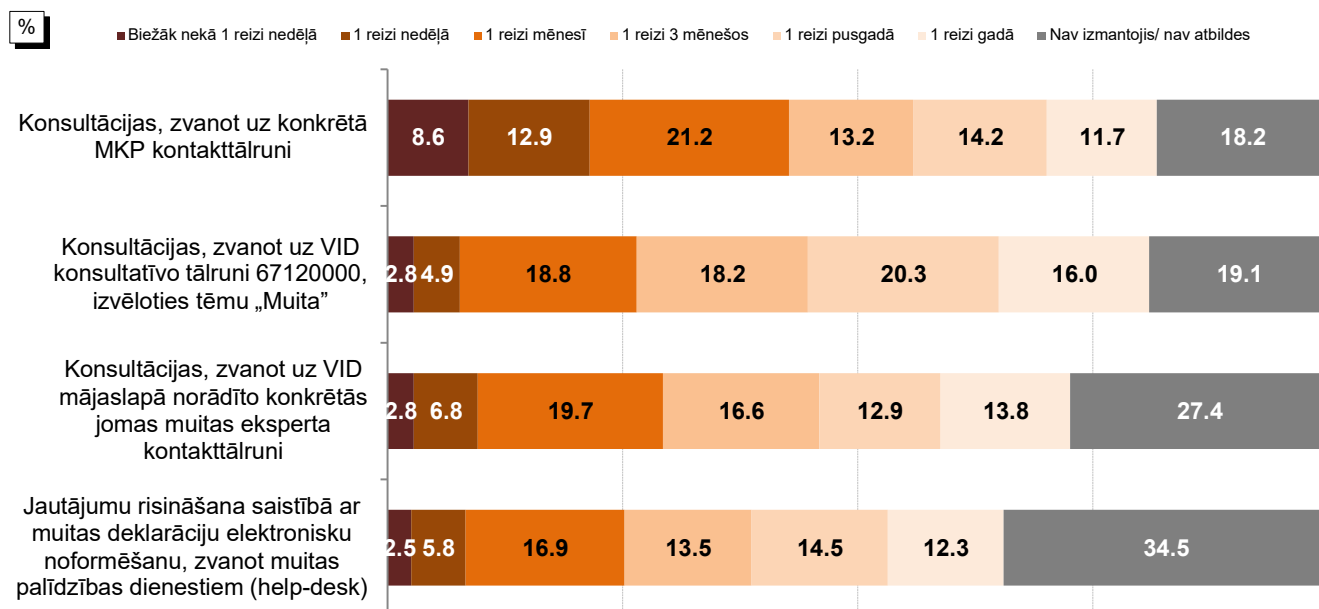
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

*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 muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"

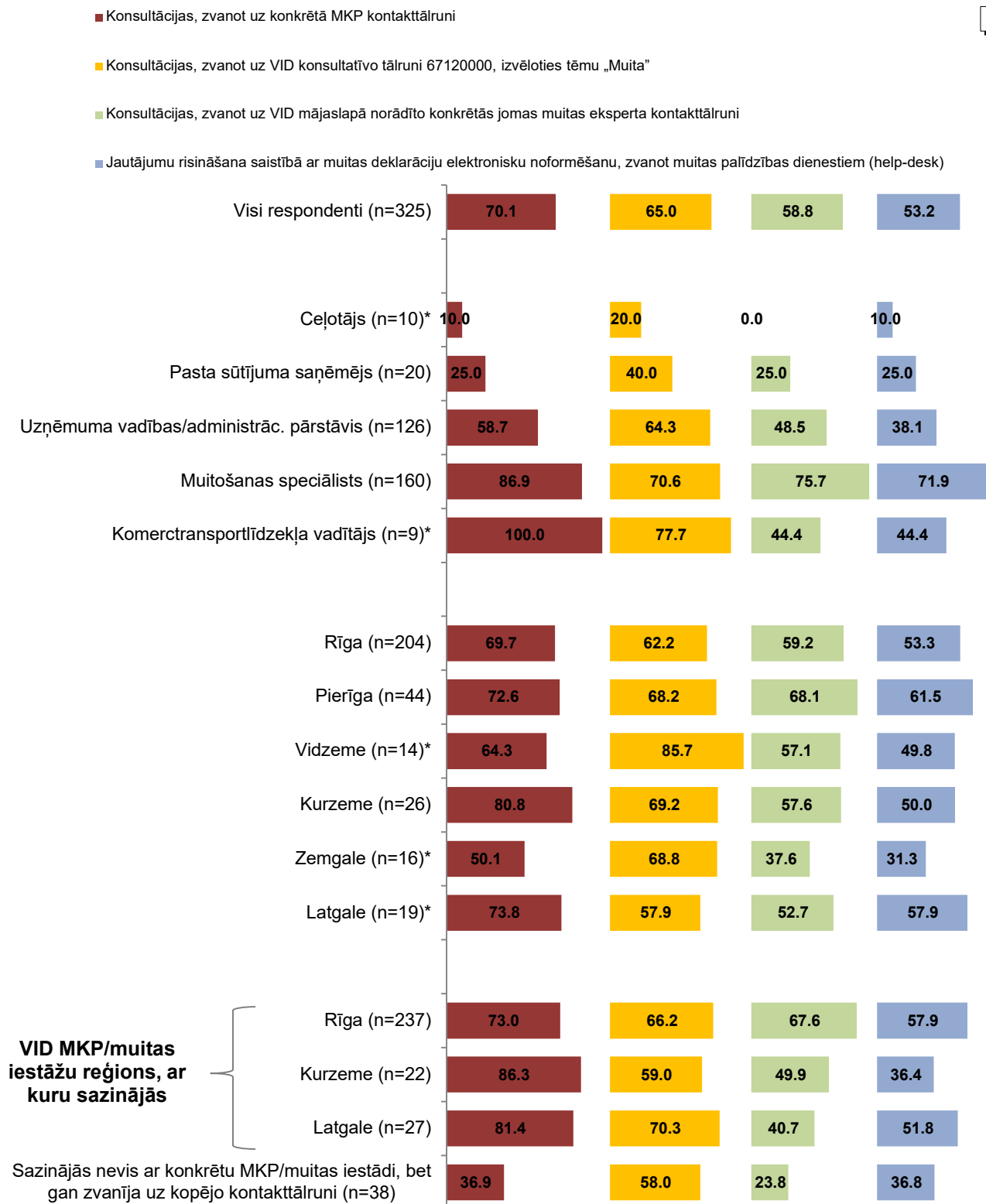


Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=325

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"

VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI



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

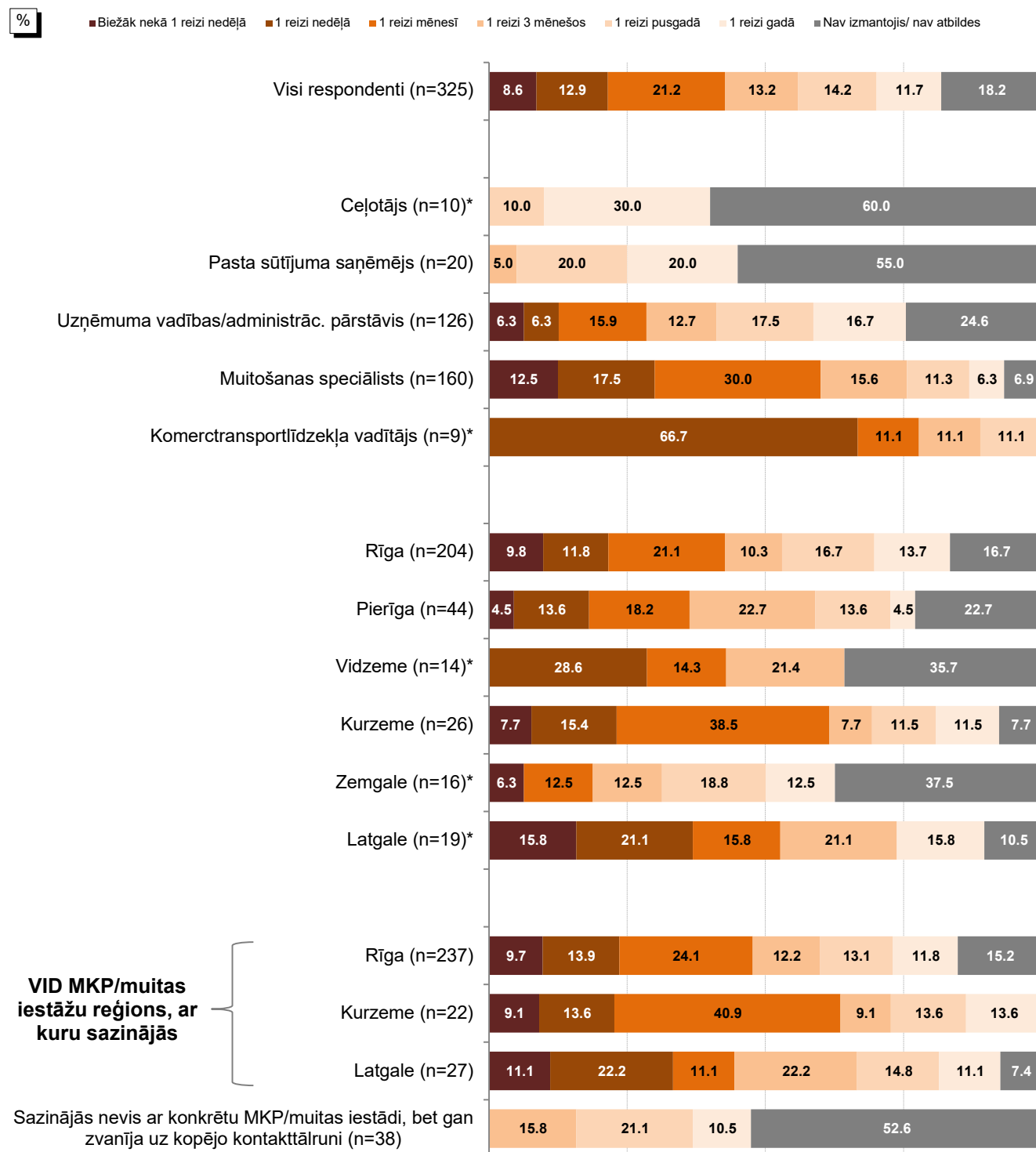
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"

KONSULTĀCIJAS, ZVANOT UZ KONKRĒTĀ MKP KONTAKTTĀLRUNI

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

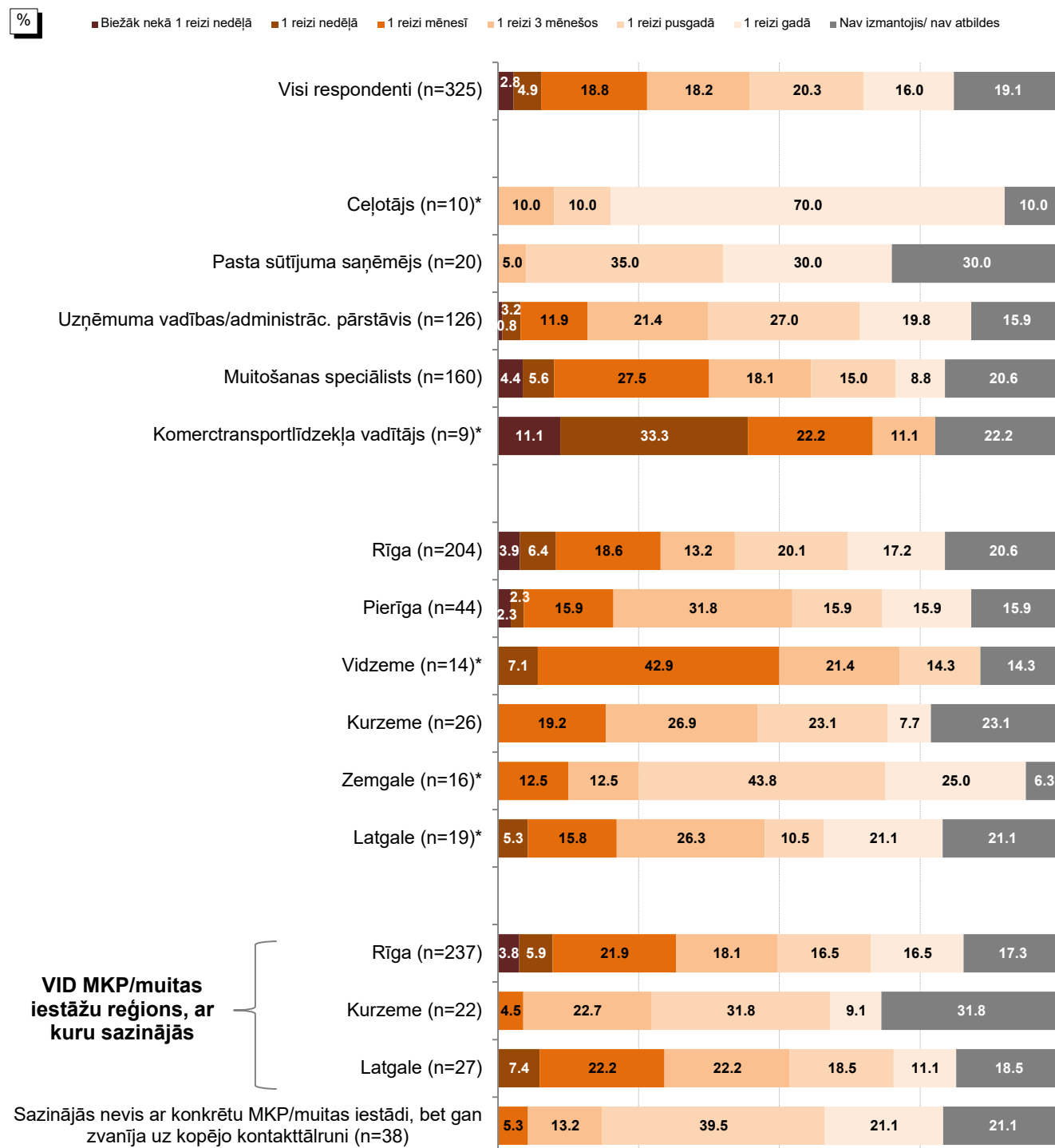
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"

KONSULTĀCIJAS, ZVANOT UZ VID KONSULTATĪVO TĀLRUNI 67120000, IZVĒLOTIES TĒMU "MUITA"

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

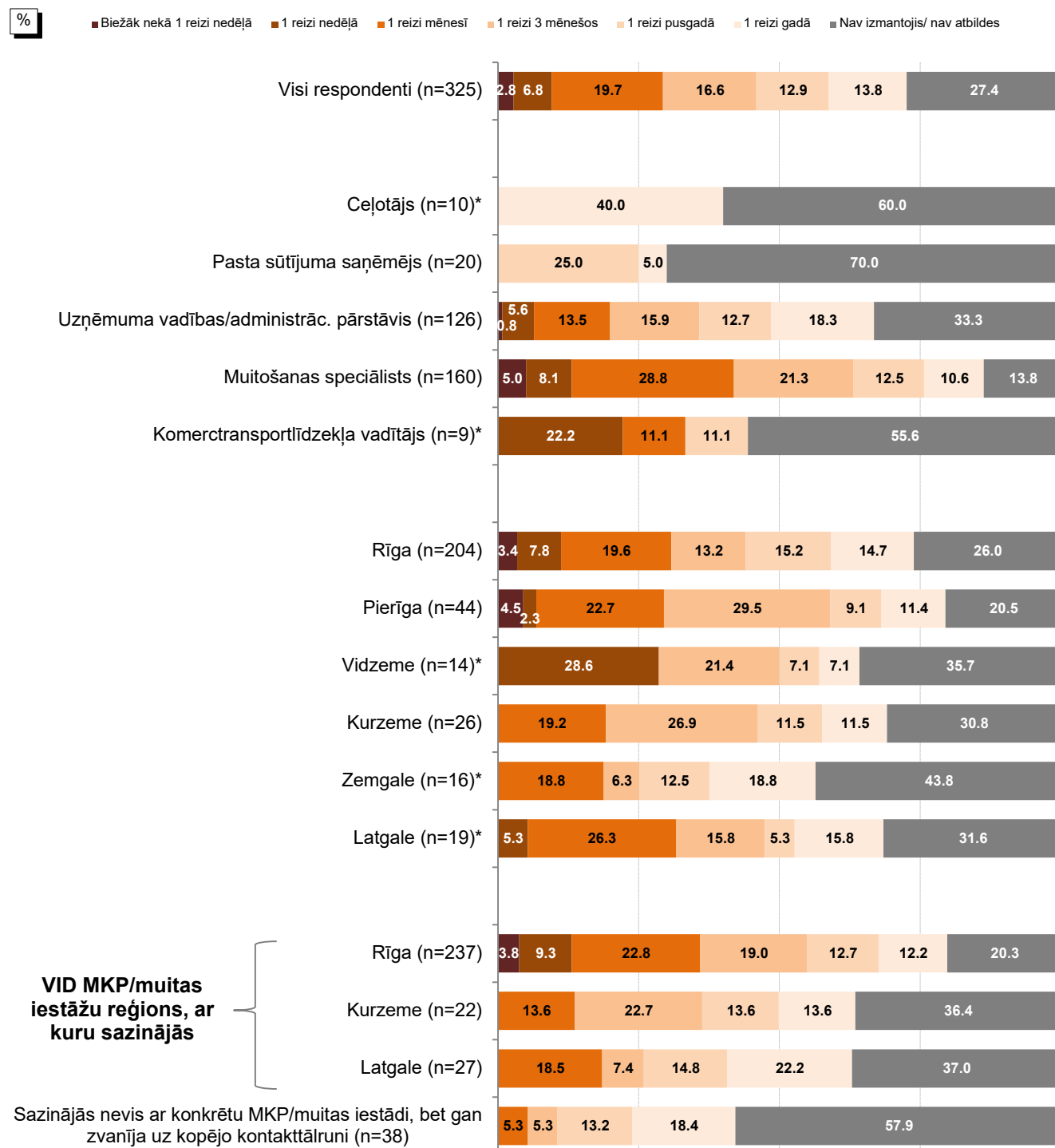
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas "

KONSULTĀCIJAS, ZVANOT UZ VID MĀJASLAPĀ NORĀDĪTO KONKRĒTĀS JOMAS MUITAS EKSPERTA KONTAKTTĀLRUNI

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

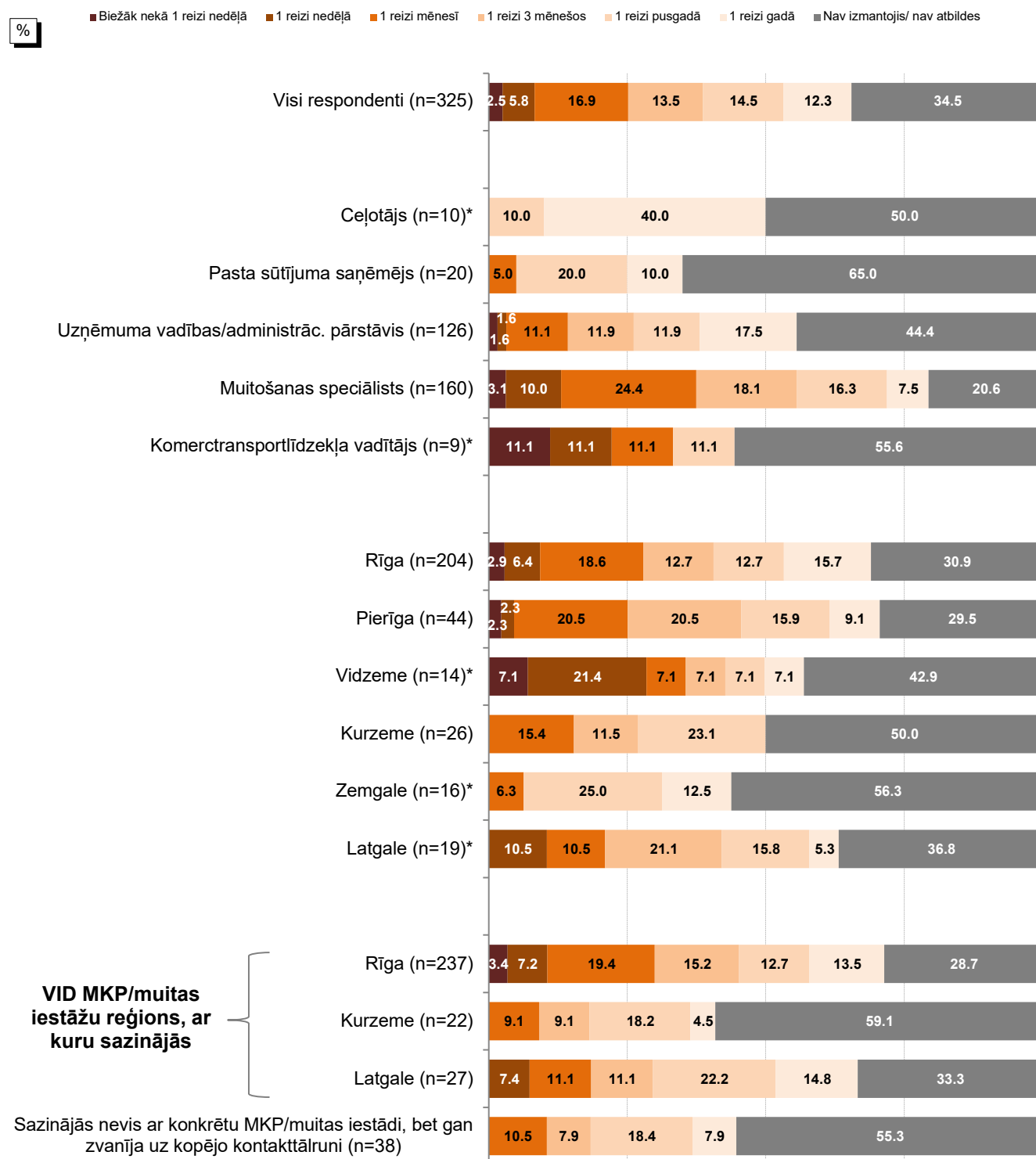
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas "

JAUTĀJUMU RISINĀŠANA SAISTĪBĀ AR MUITAS DEKLARĀCIJU ELEKTRONISKU NOFORMĒŠANU, ZVANOT MUITAS PALĪDZĪBAS DIENESTIEM (HELP-DESK)

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



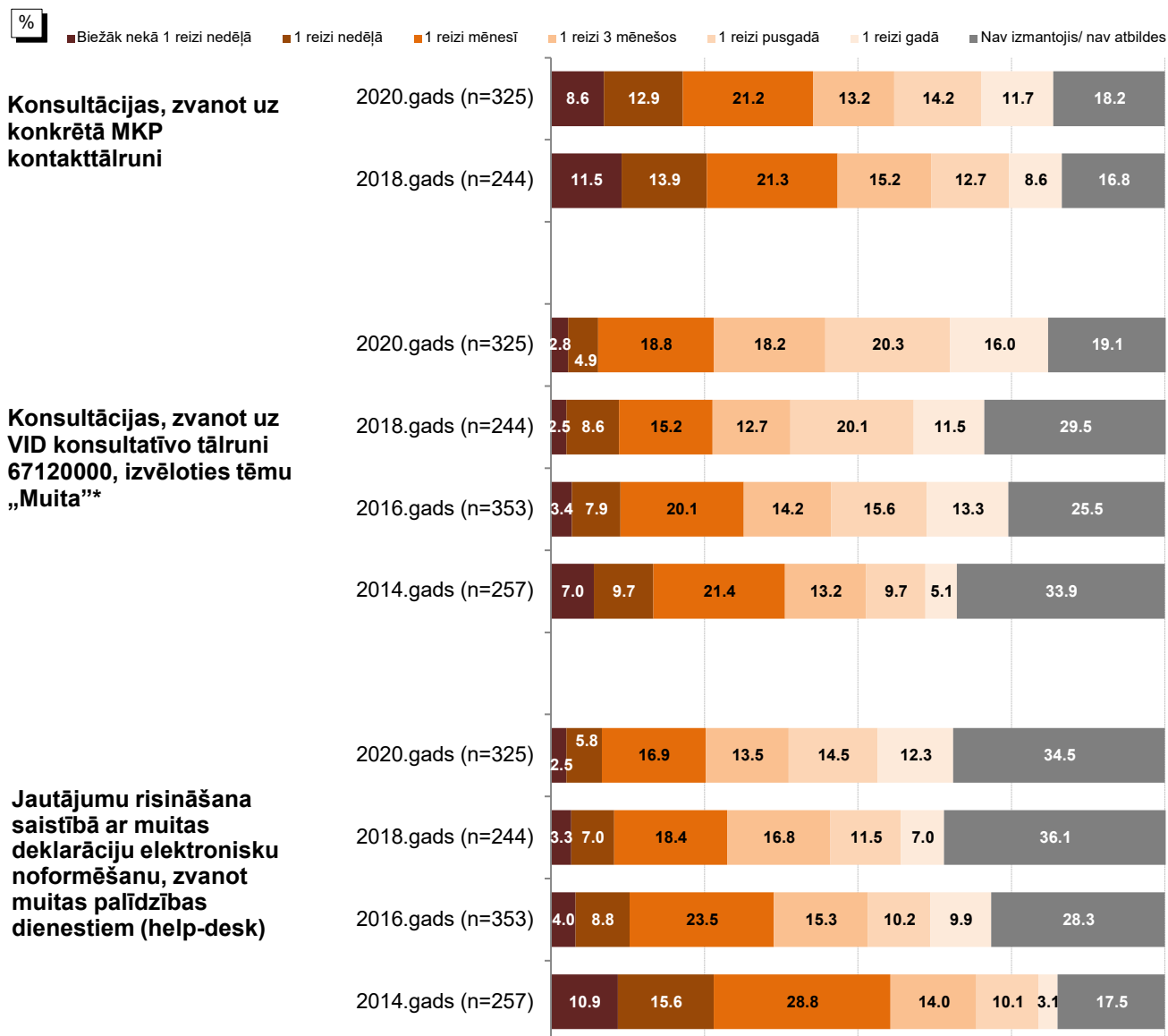
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Telefonkonsultācijas"

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



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

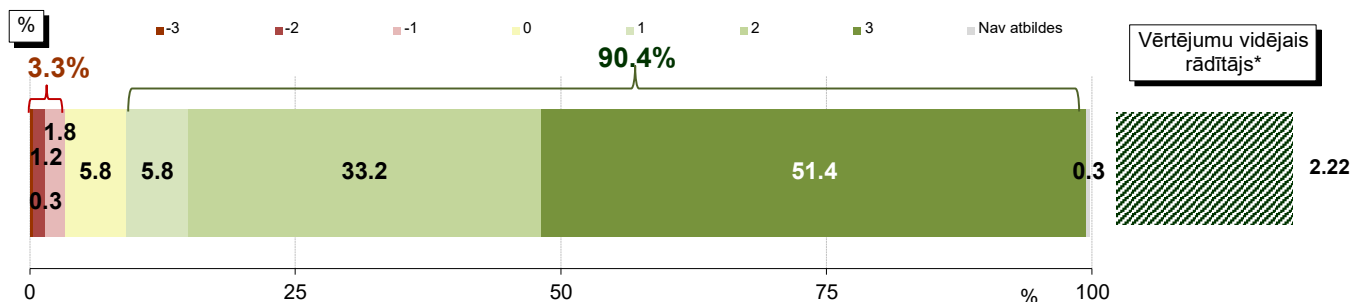
*2014.gada un 2016.gada aptaujās bija cits formulējums: "Konsultācijas, zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”".

4.2. Telefonkonsultāciju muitas jautājumos kvalitātes vērtējums

"Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

-3 (Darbinieki ir nelaipni)

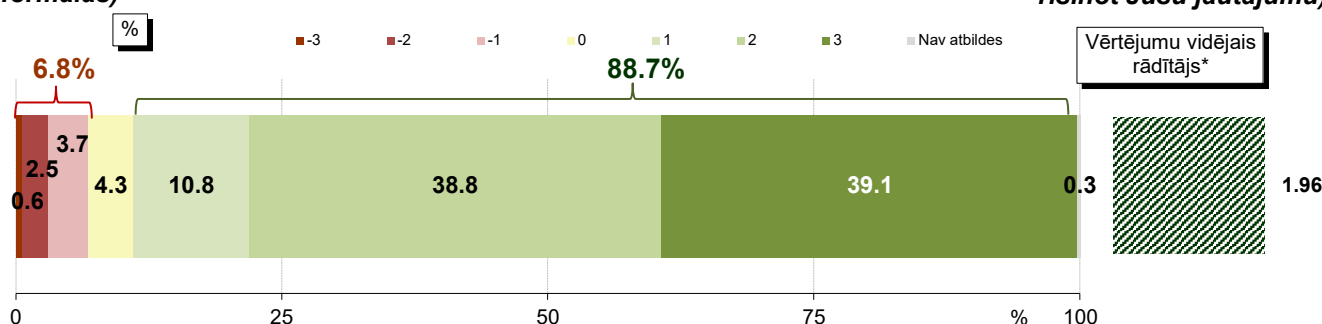
+3 (Darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=325

-3 (Darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas)

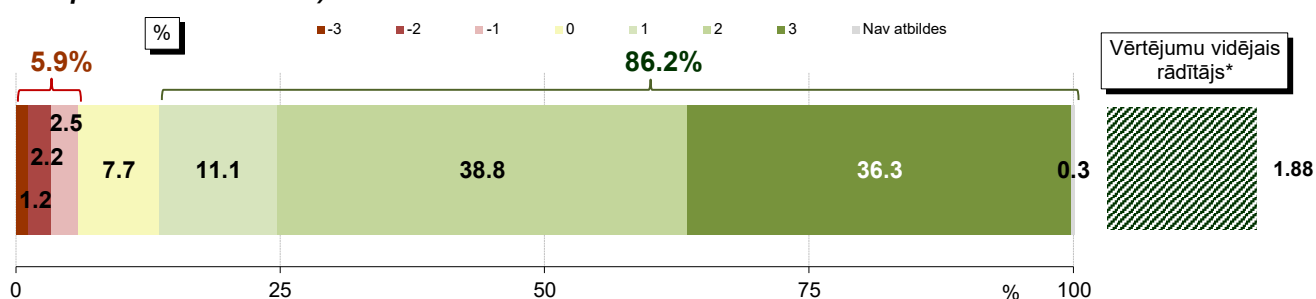
+3 (Darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=325

-3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

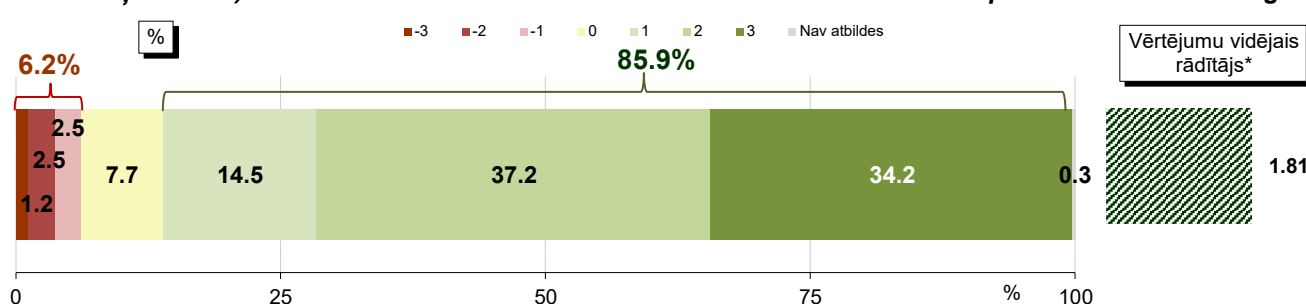
+3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=325

-3 (Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems)

+3 (Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši telefonkonsultācijas, n=325

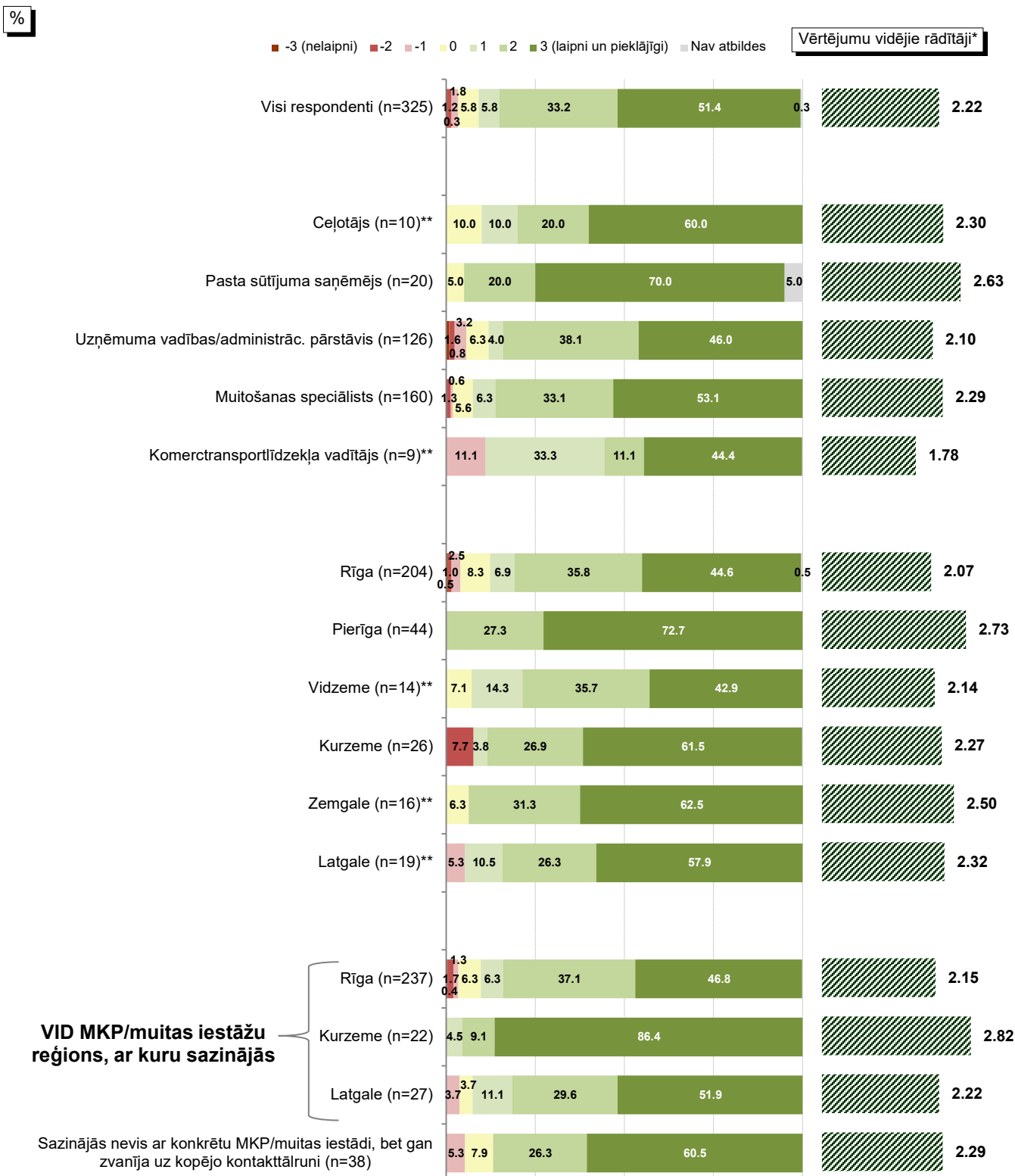
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

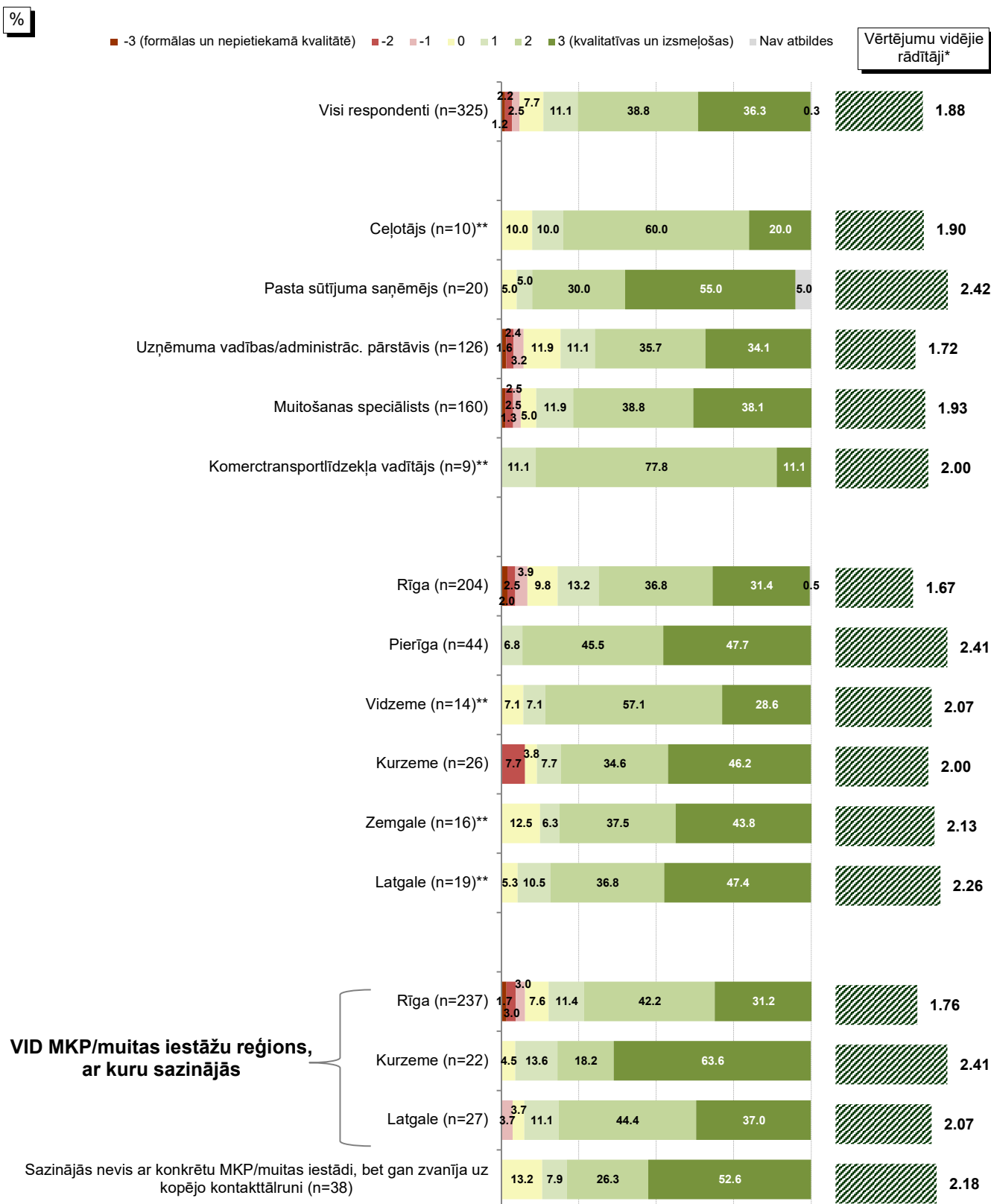
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tikaņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU TELEFONKONSULTĀCIJU KVALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

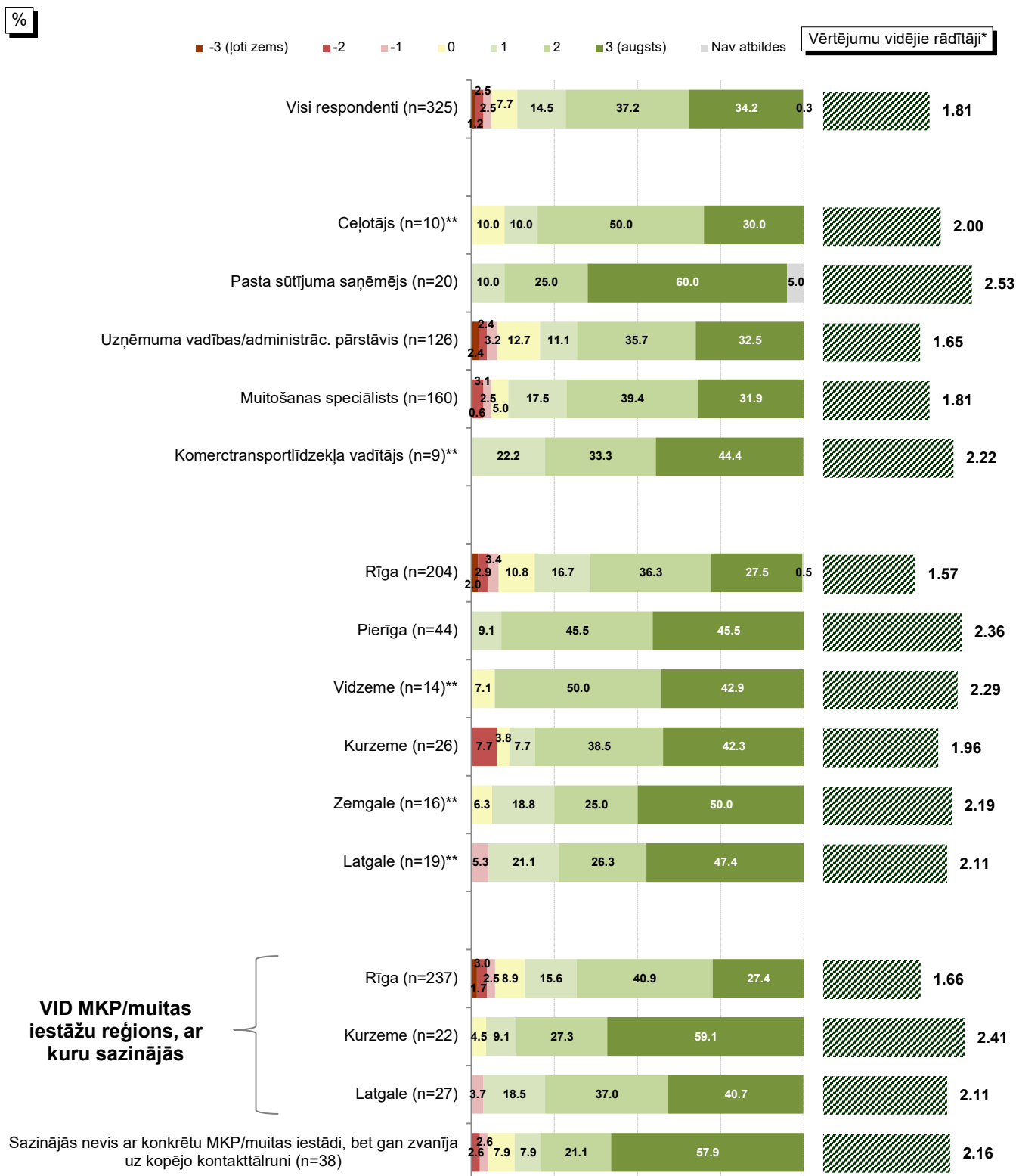
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

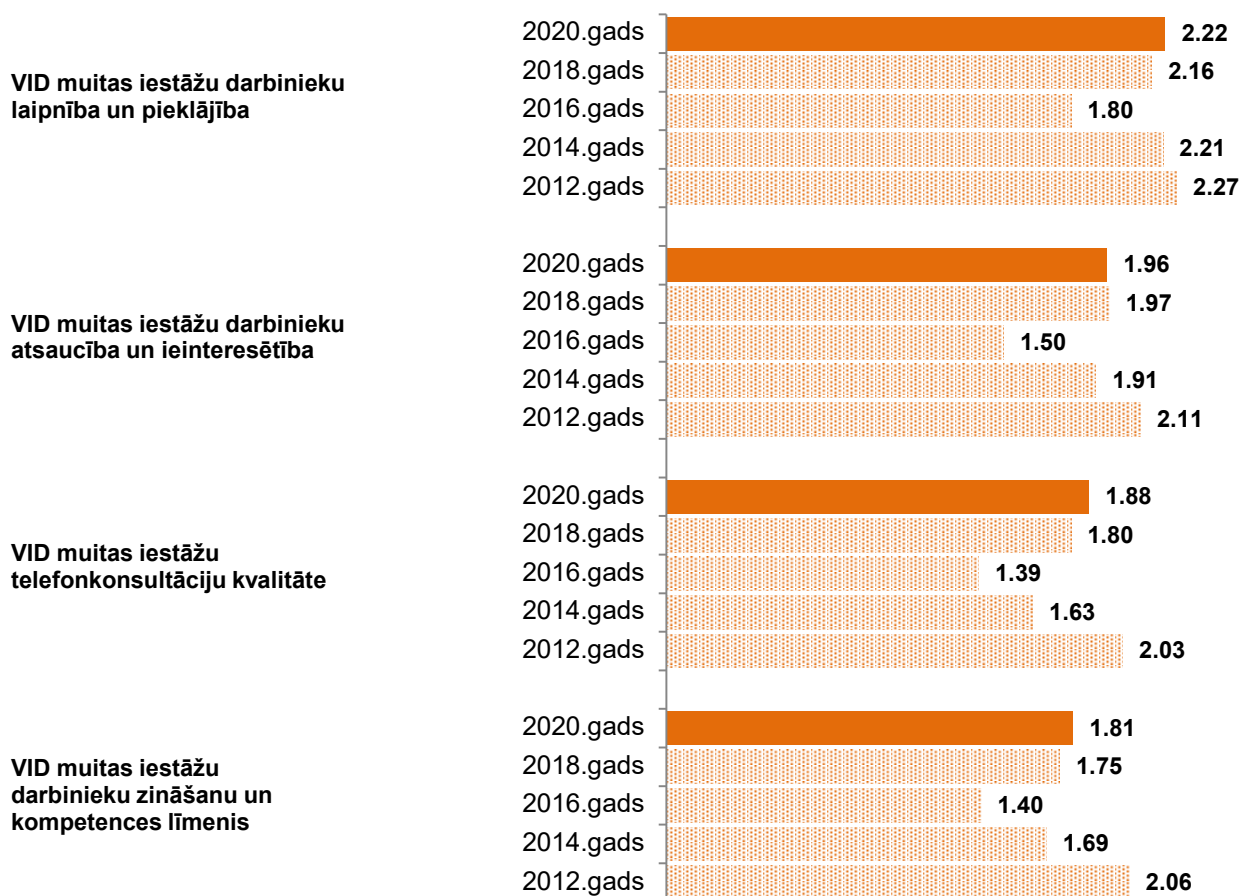
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

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

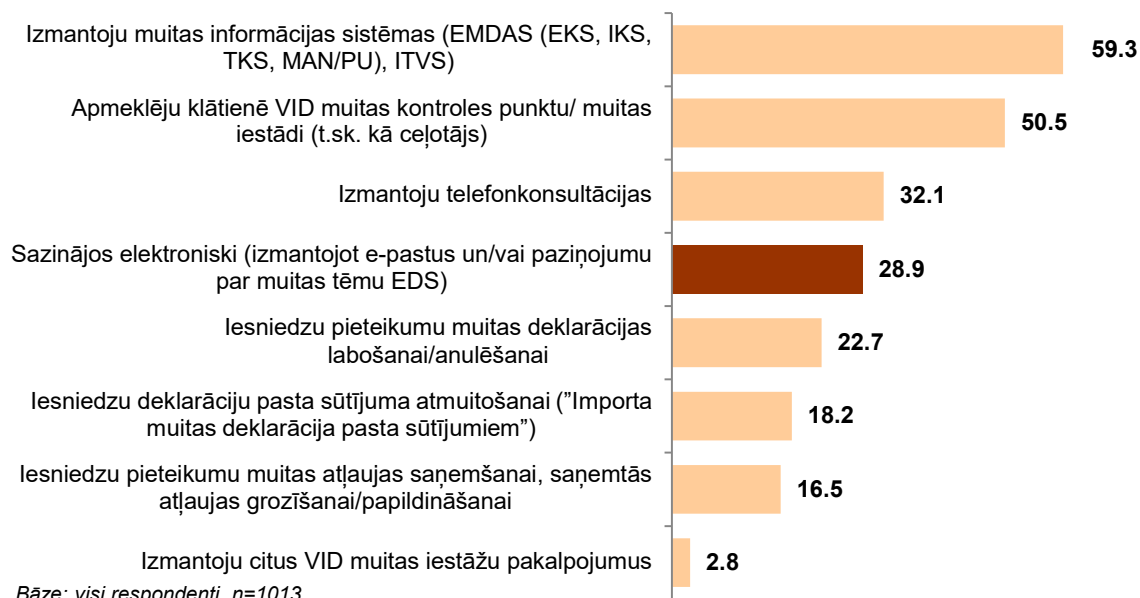
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



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

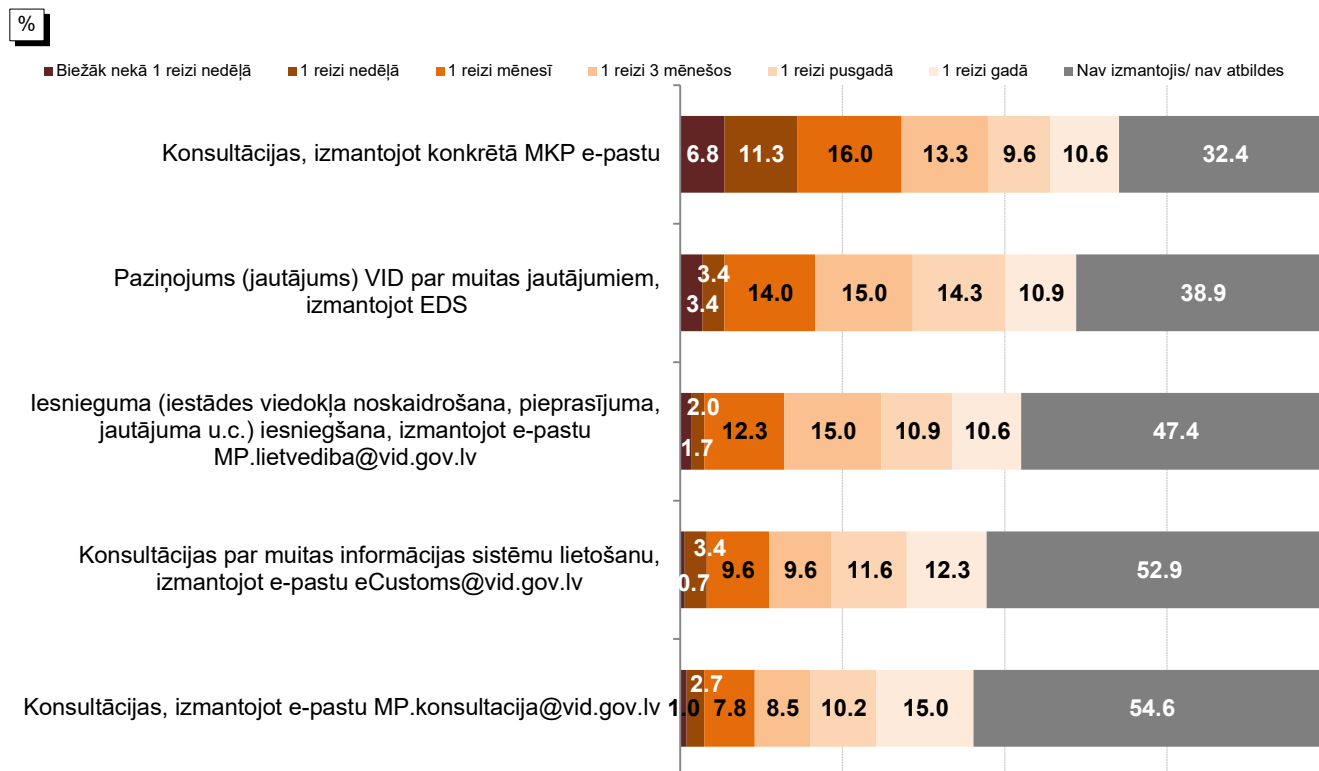
4.3. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos izmantošanas intensitāte

"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus 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 muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"



Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

VISMAZ VIENU REIZI PUSGADĀ IZMANTOTIE PAKALPOJUMI

■ Konsultācijas, izmantojot konkrētā MKP e-pastu

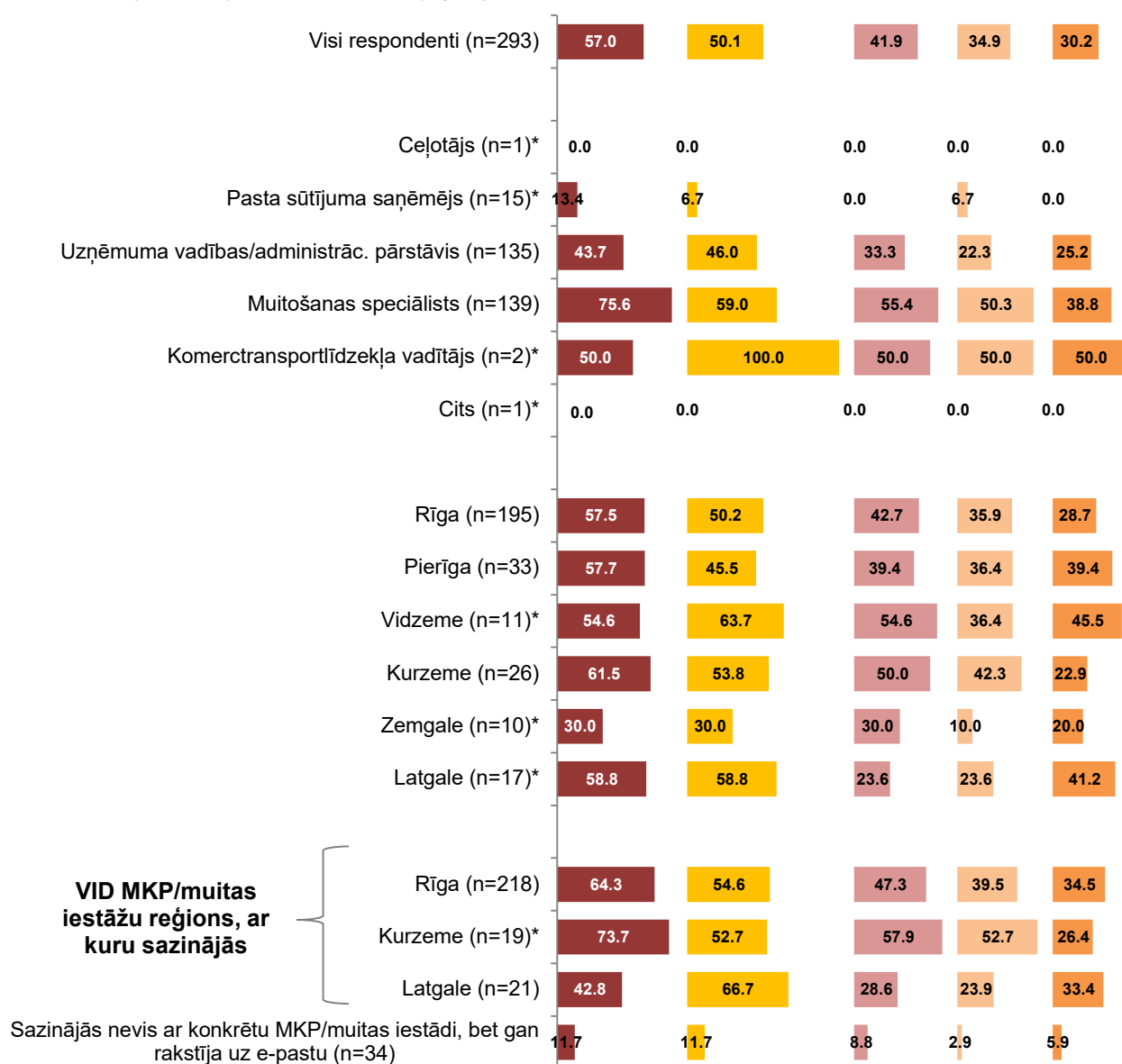
%

■ Paziņojums (jautājums) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS

■ Iesnieguma (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījuma, jautājuma u.c.) iesniegšana, izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv

■ Konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv

■ Konsultācijas, izmantojot e-pastu MP.konsultacija@vid.gov.lv



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

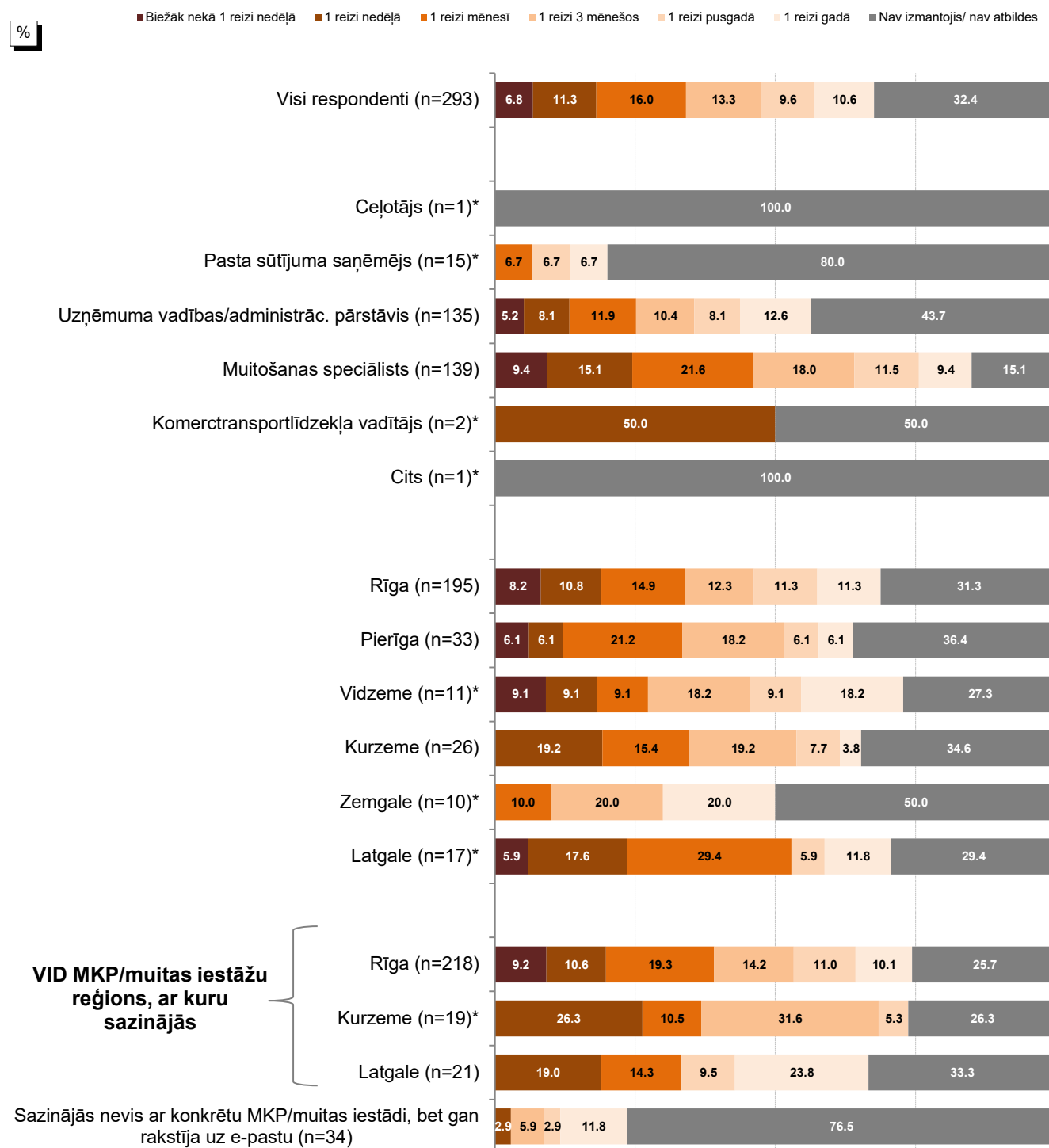
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

KONSULTĀCIJAS, IZMANTOJOT KONKRĒTĀ MKP E-PASTU

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

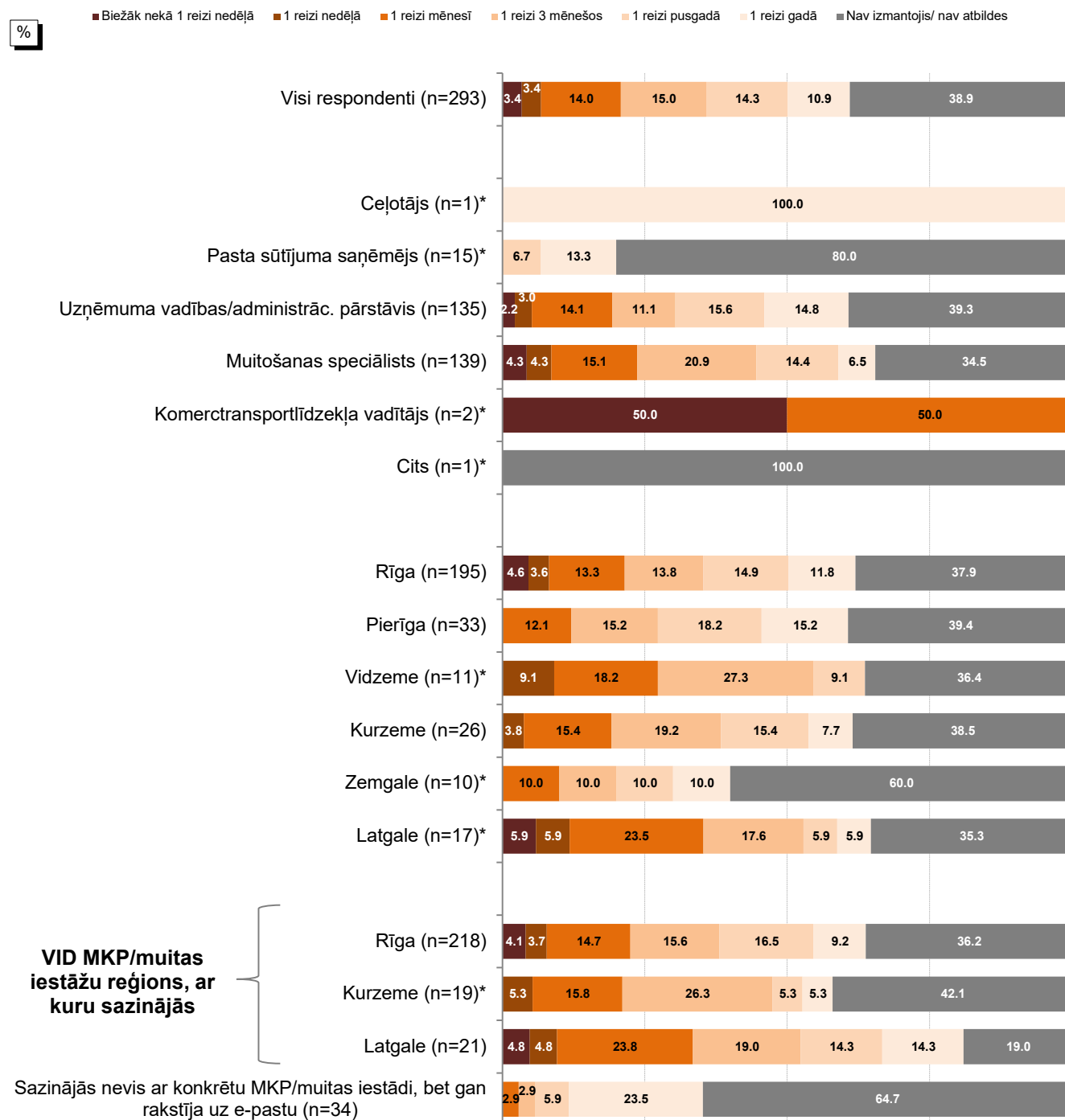
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

PAZIŅOJUMS (JAUTĀJUMS) VID PAR MUITAS JAUTĀJUMIEM, IZMANTOJOT EDS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

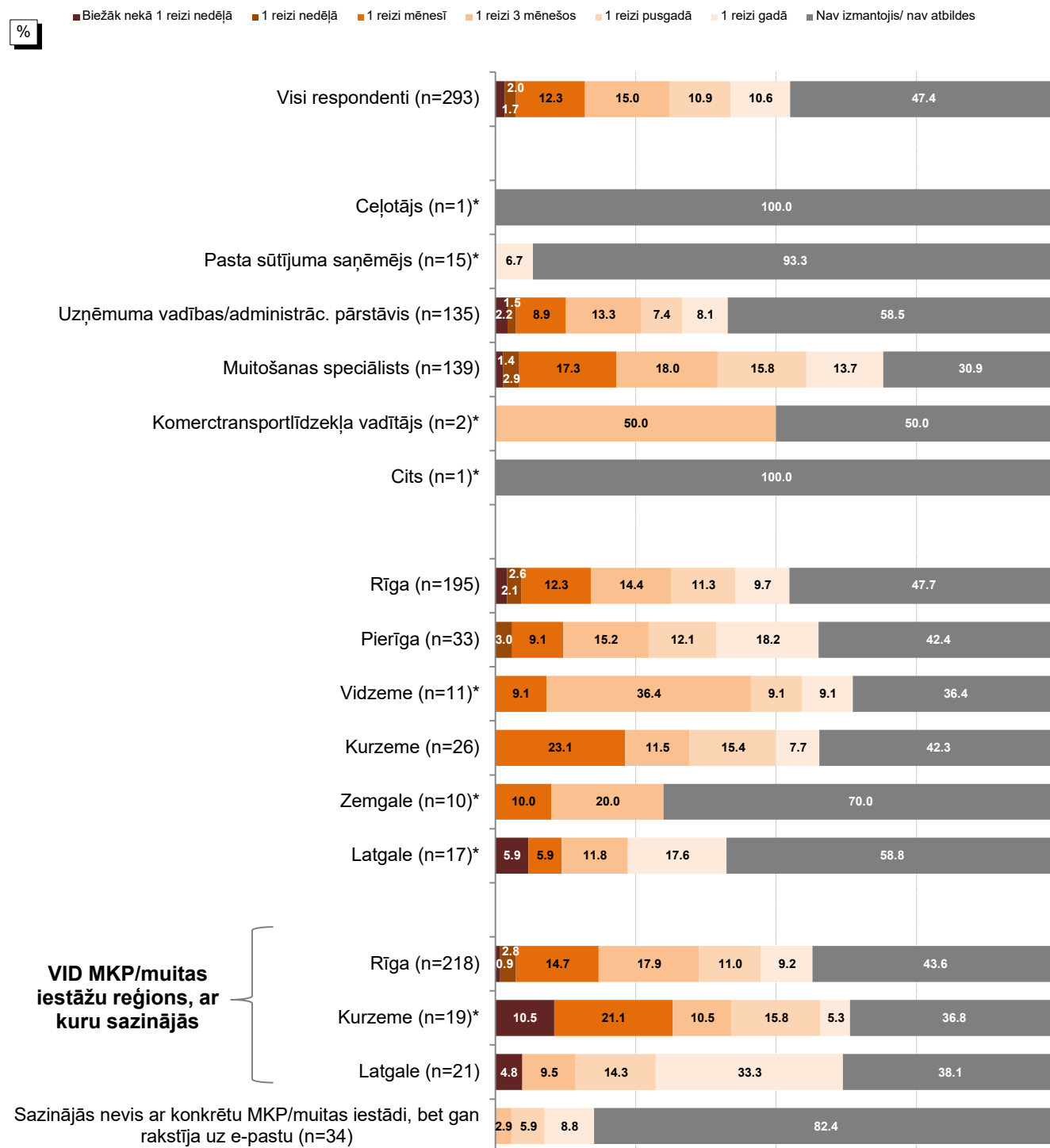
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

**IESNIEGUMA (IESTĀDES VIEDOKĻA NOSKAIDROŠANA, PIEPRASĪJUMA, JAUTĀJUMA U.C.)
IESNIEGŠANA, IZMANTOJOT E-PĀSTU MP.LIETVEDIBA@VID.GOV.LV**

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

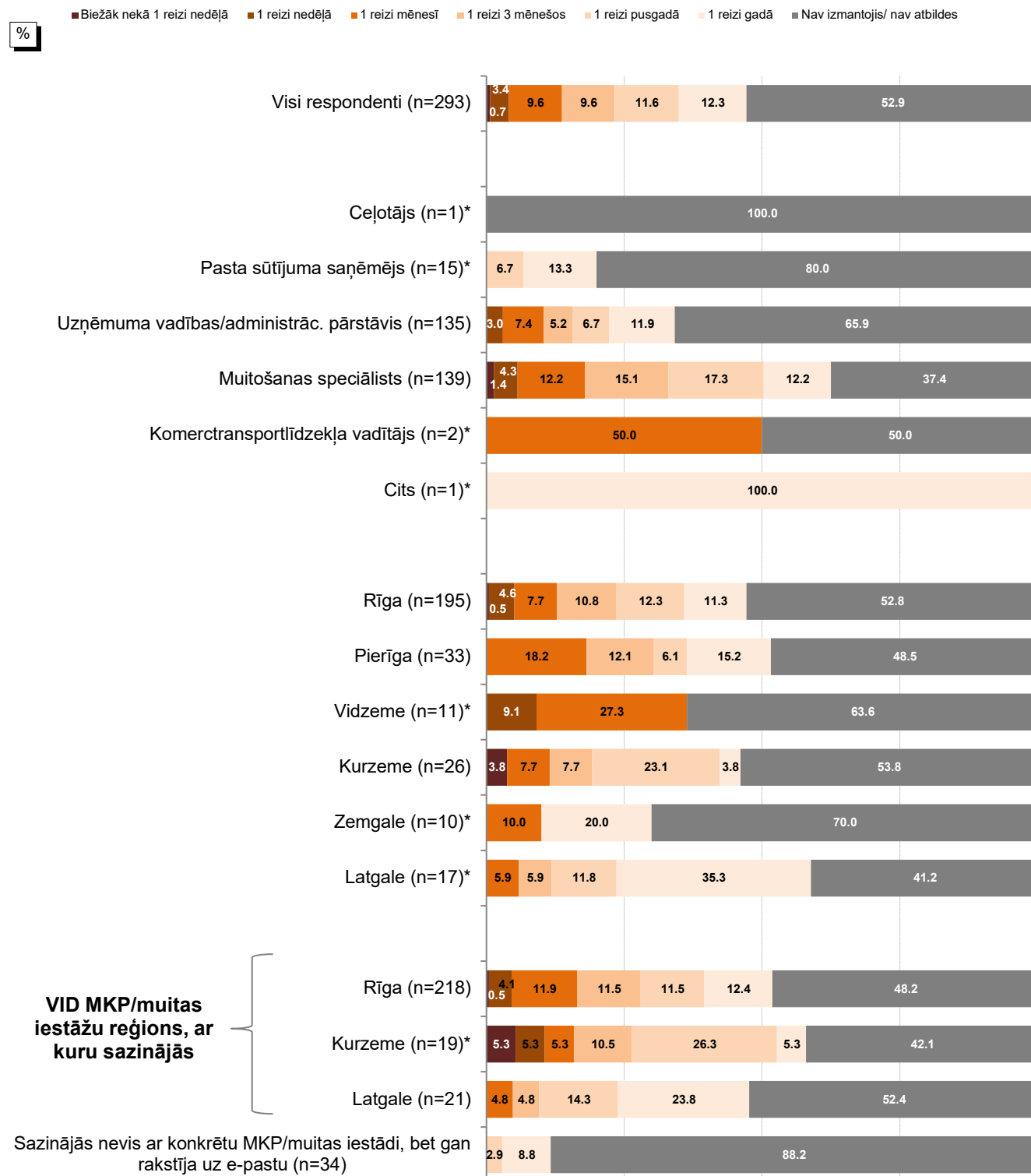
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

KONSULTĀCIJAS PAR MUITAS INFORMĀCIJAS SISTĒMU LIETOŠANU, IZMANTOJOT E-PASTU ECUSTOMS@VID.GOV.LV

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

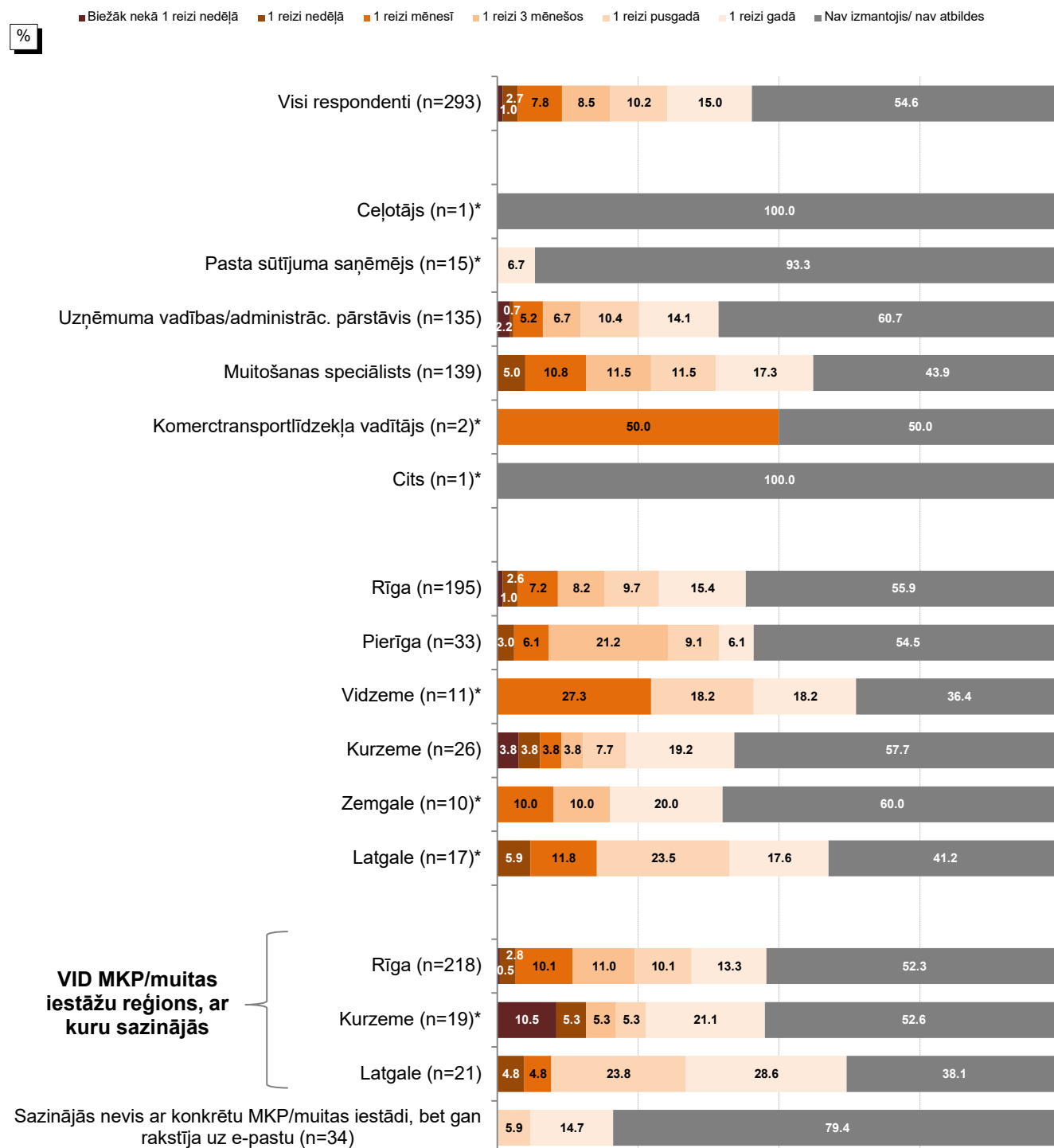
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

KONSULTĀCIJAS, IZMANTOJOT E-PASTU MP.KONSULTACIJA@VID.GOV.LV

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



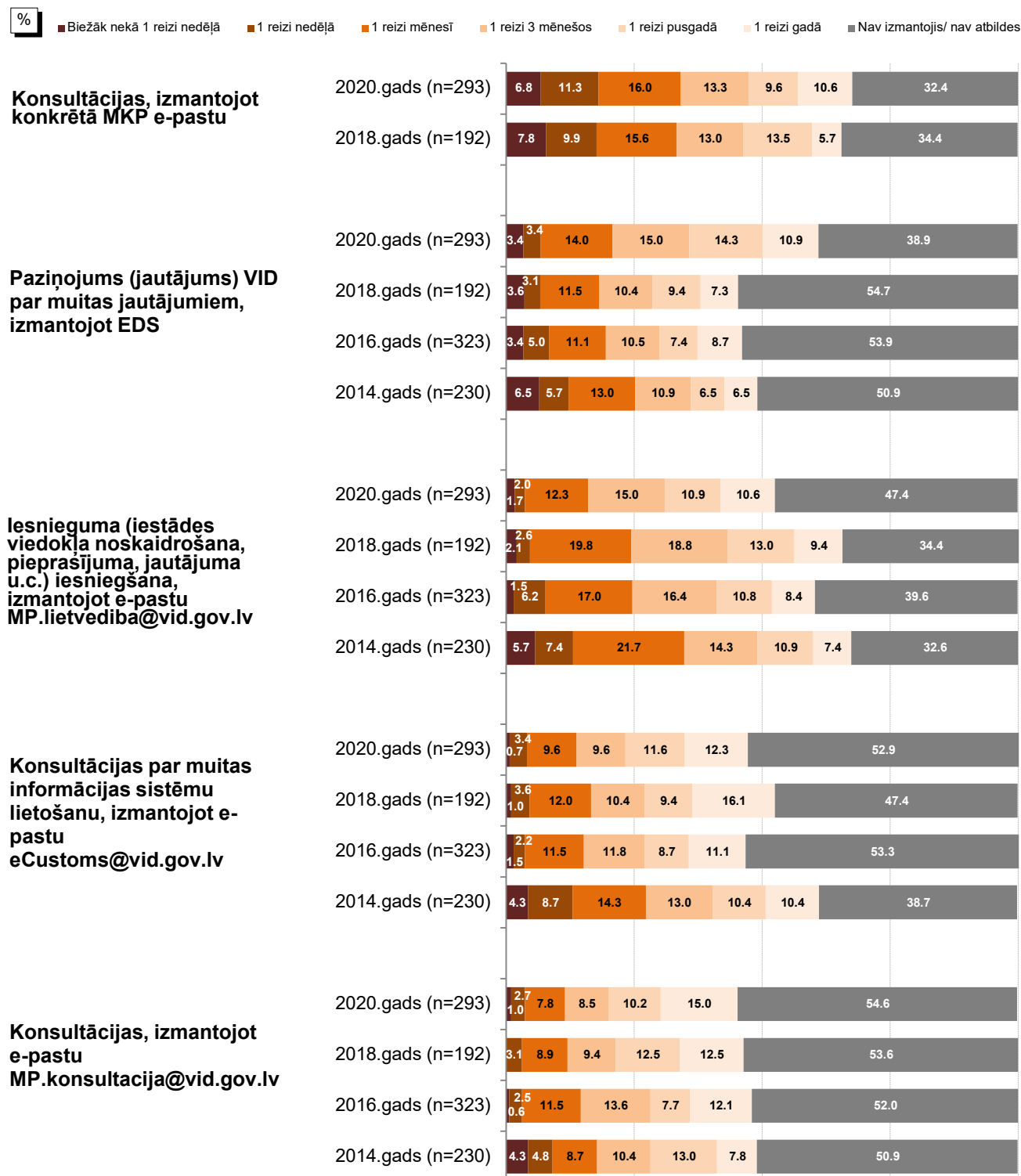
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Elektroniskā saziņa"

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



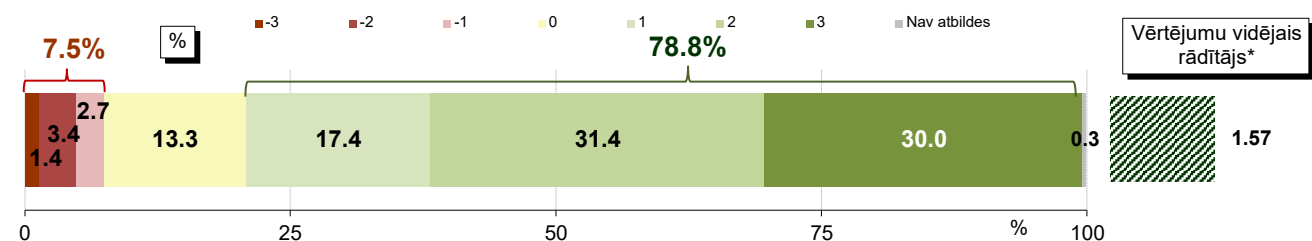
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

4.4. Elektroniski sniegto konsultāciju muitas jautājumos vērtējums

"Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

-3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas)

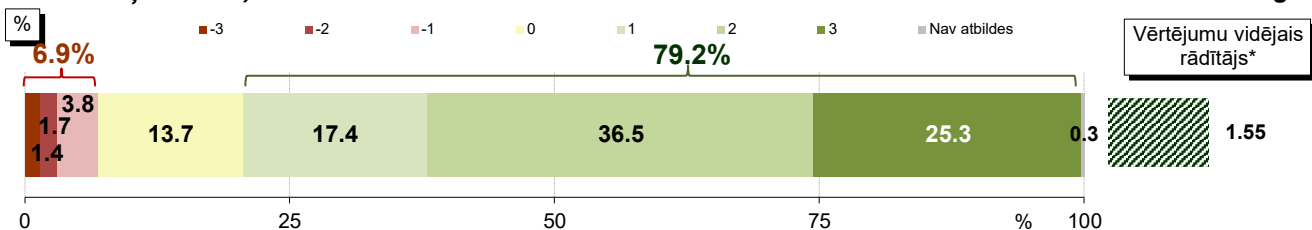
+3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=293

-3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems)

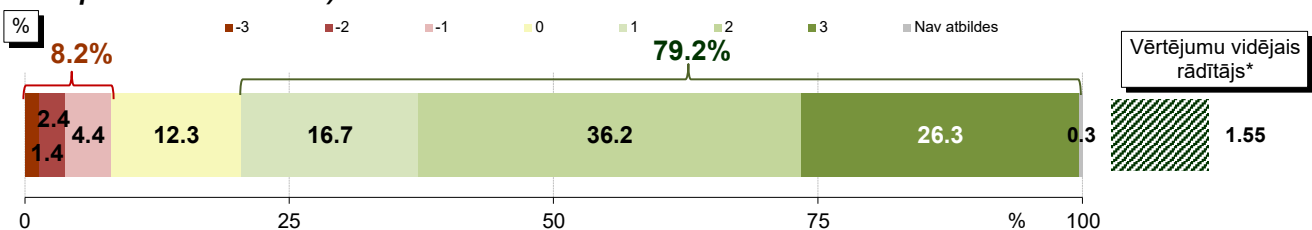
+3 (Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=293

-3 (Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

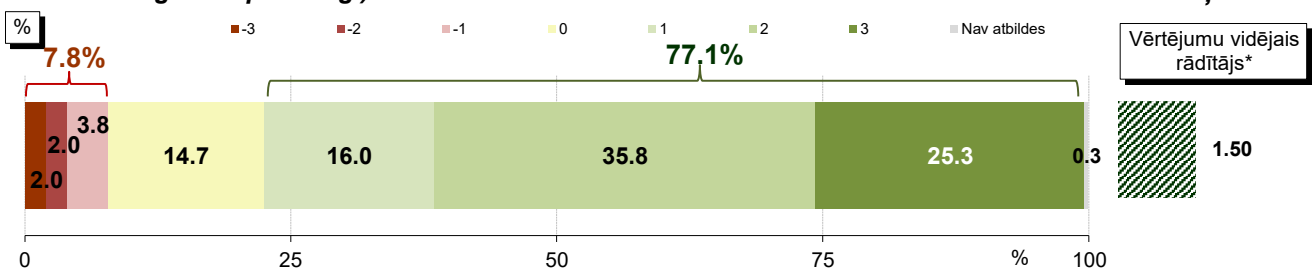
+3 (Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=293

-3 (Darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē lēni, atbilde tika gaidīta pārāk ilgi)

+3 (Darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē operatīvi, atbilde tika saņemta ātri)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski, n=293

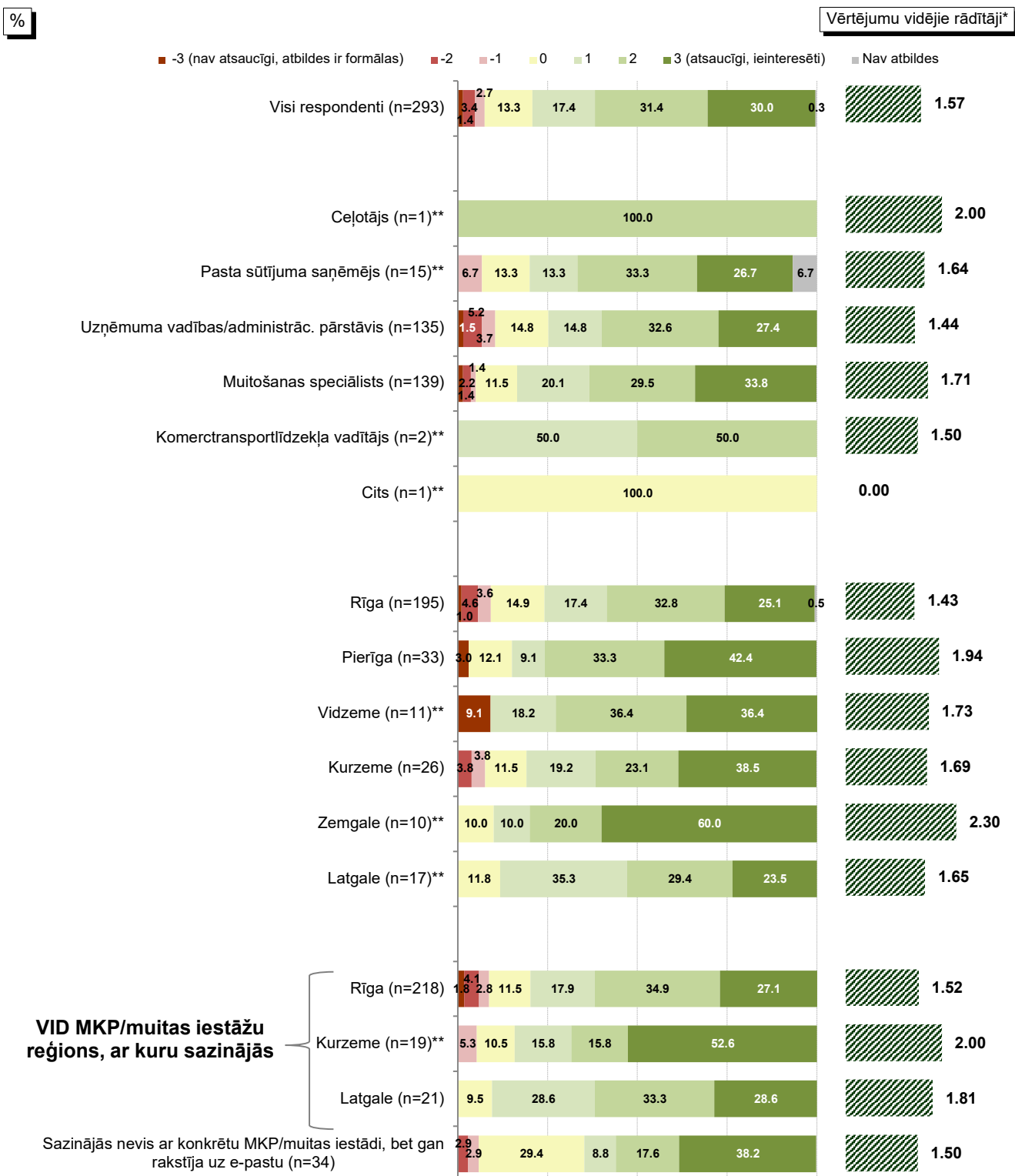
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

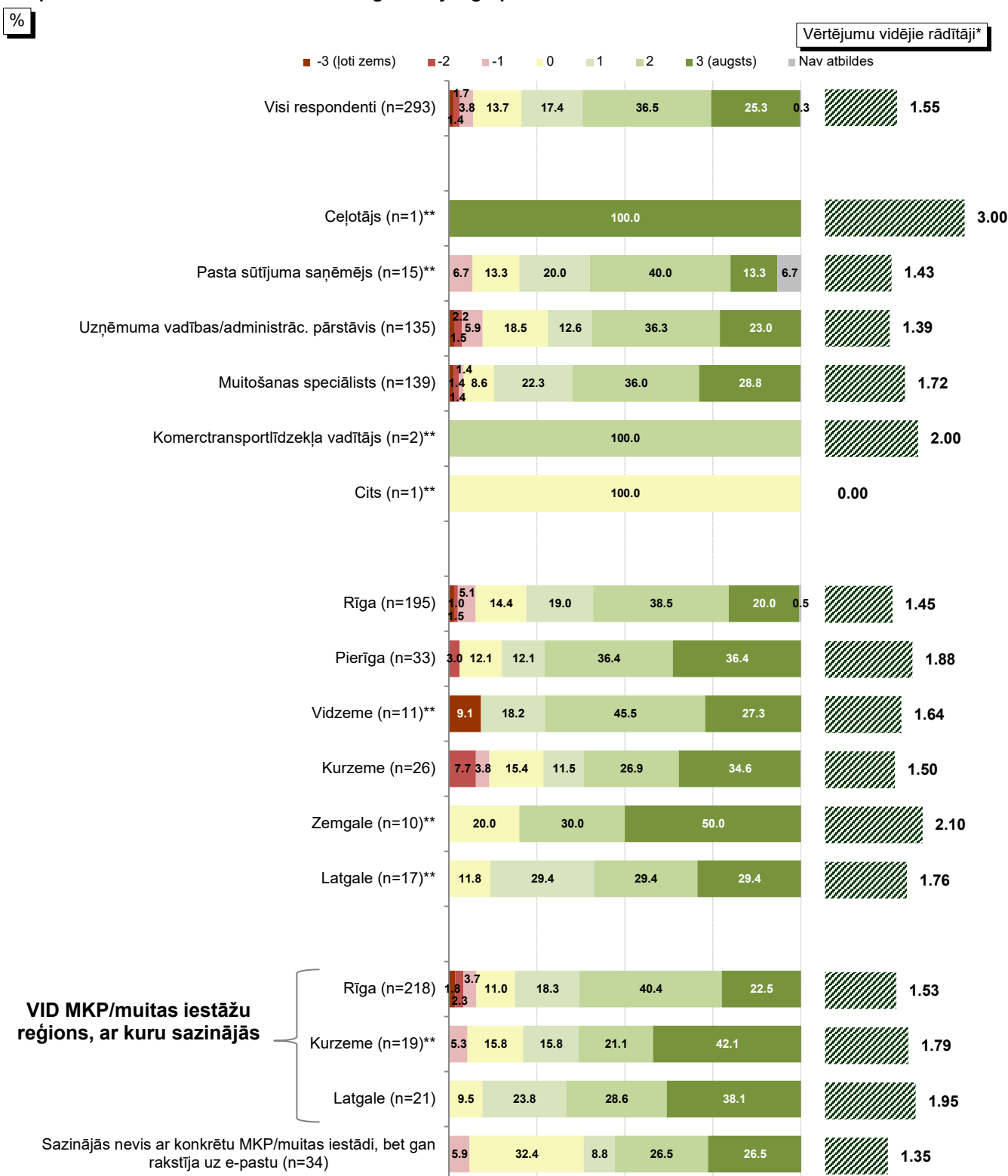
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ZINĀŠANU UN KOMPETENCES LĪMENIS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

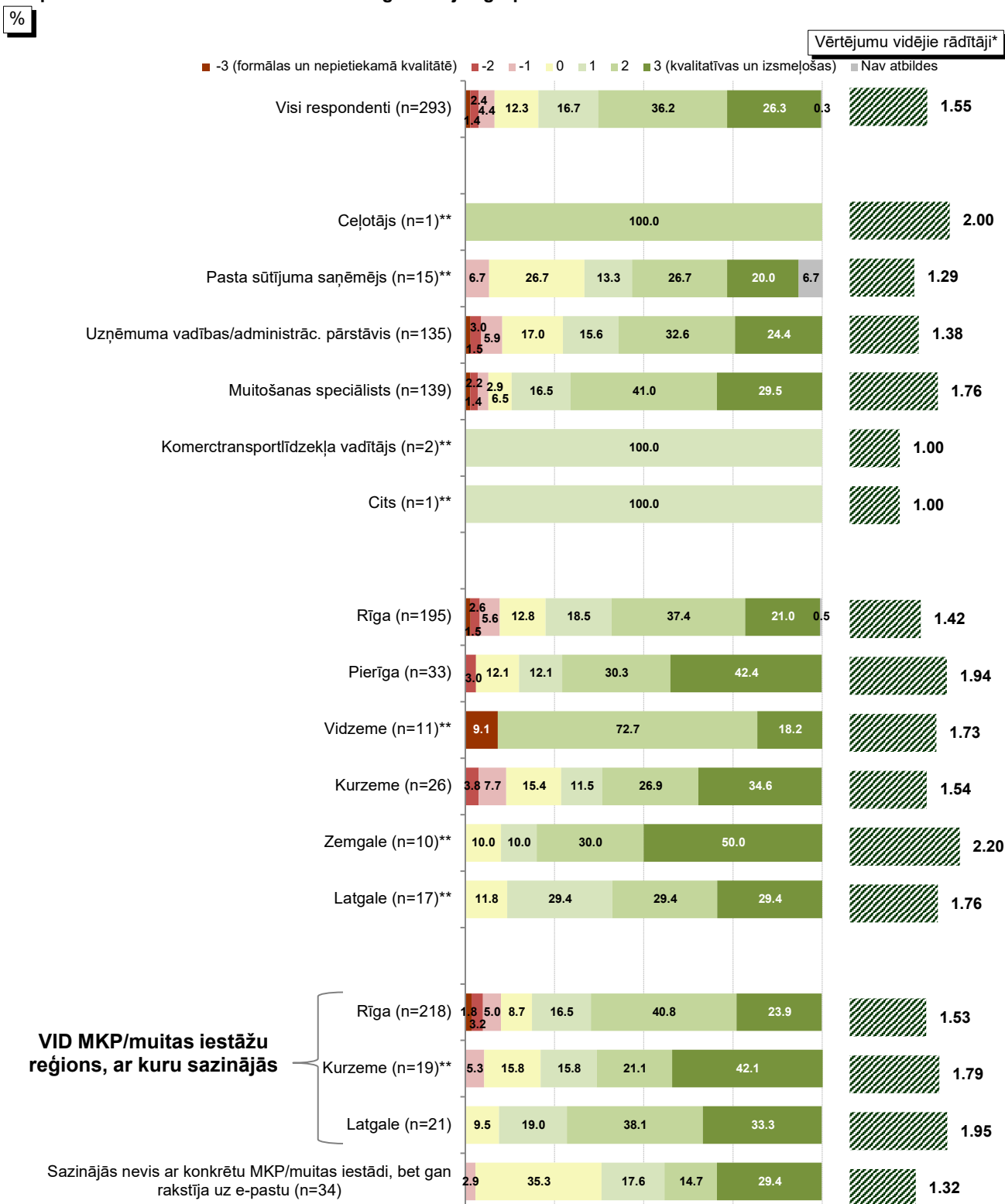
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

ELEKTRONISKI SNIEGTO KONSULTĀCIJU KVALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

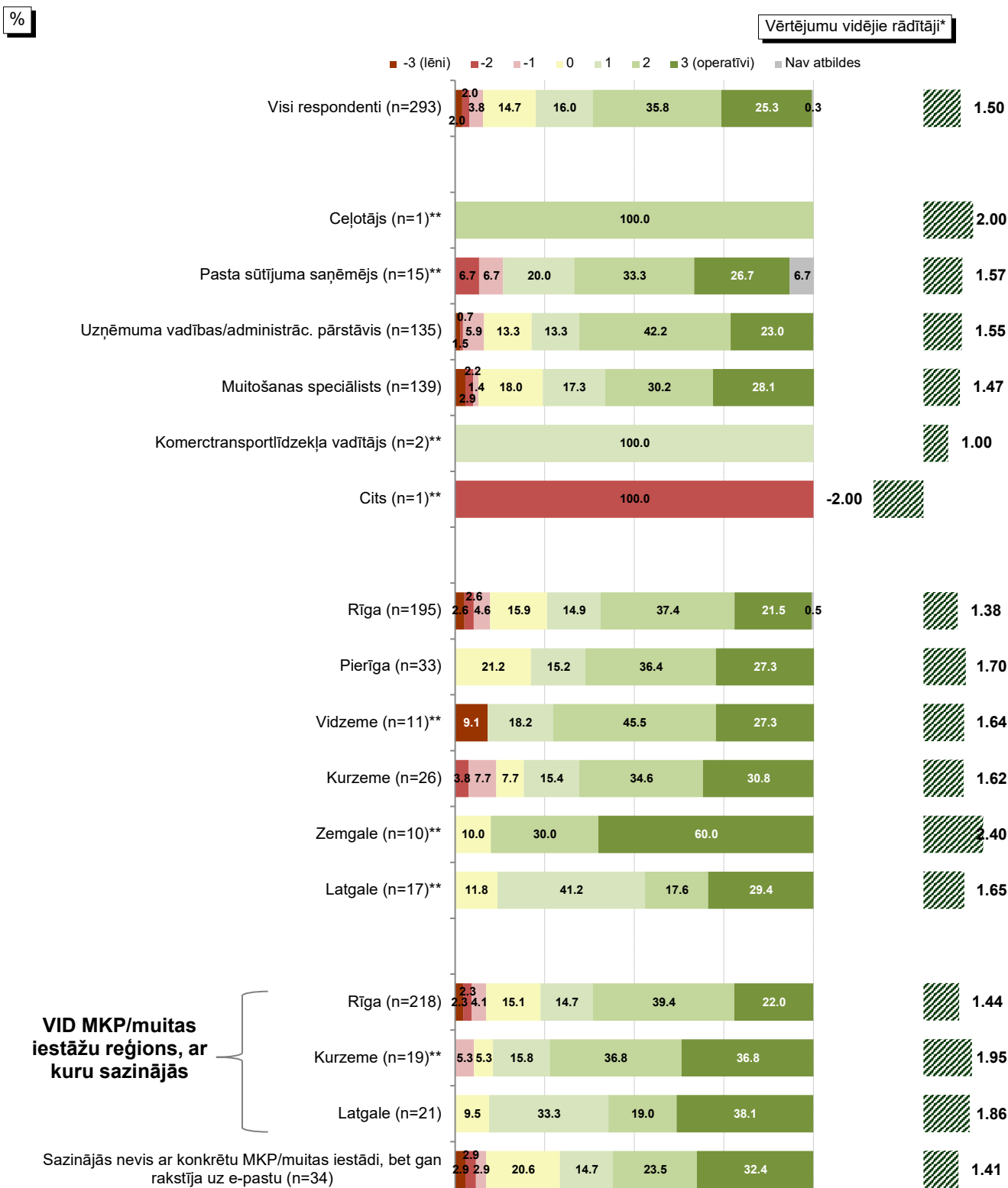
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika nemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza nojēktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

ATBILŽU SNIEGŠANAS OPERATIVITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā sazinājušies elektroniski

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

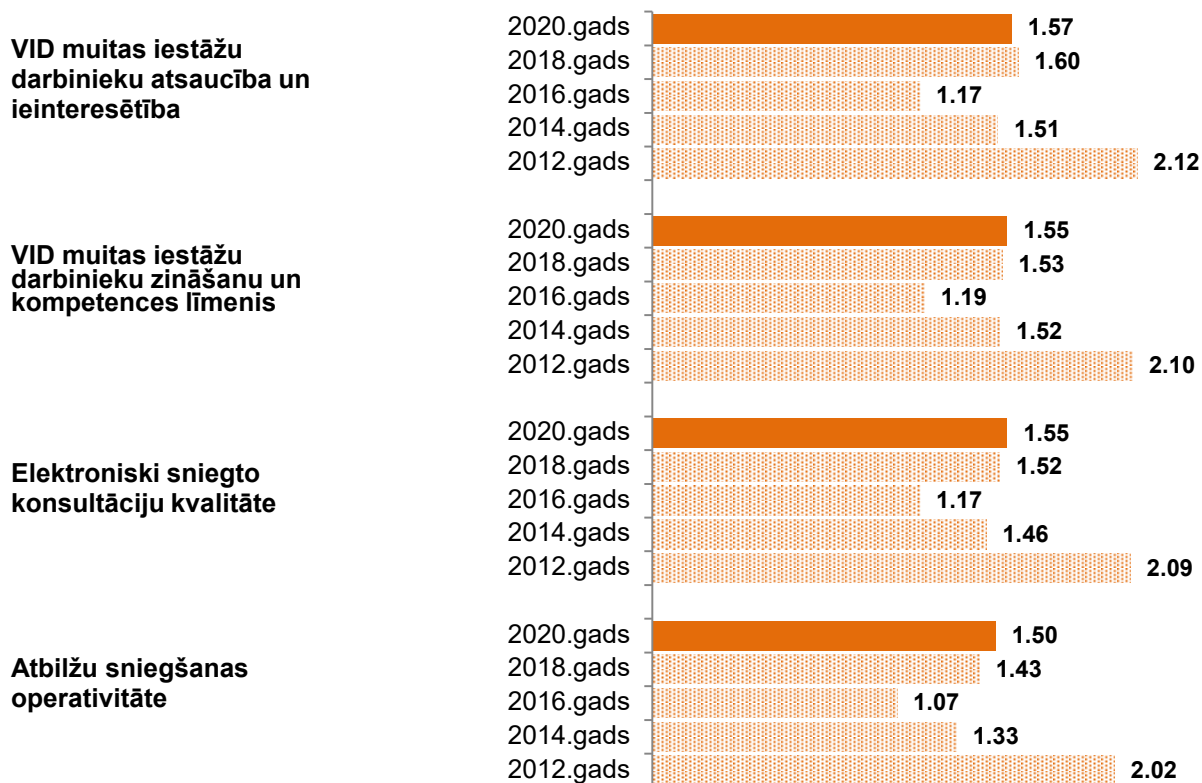
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos?"

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



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

5. Pieteikumi darbībai ar muitas atļaujām, deklarācijām

Pētījuma ietvaros respondentiem lūdza novērtēt savu pieredzi saistībā ar muitas atļaujām un deklarācijām, kā arī raksturot pieredzi ar deklarācijām pasta sūtījuma atmuitošanai un novērtēt šo procesu.

5.1. Pieteikumi darbībā ar muitas atļaujām

Pētījuma dati liecina, ka 17% respondentu pēdējā gada laikā ir **iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/ papildināšanai**, kas ir vairāk nekā pirms diviem gadiem, kad to bija darījuši 12% pētījuma dalībnieku.

Vērtējot muitas atļauju saņemšanas procesu, 86% respondentu atzina, ka muitas darbinieki bija atsaucīgi, ieinteresēti, risinot viņu jautājumu. Vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) bija +1.85.

Pozitīvu vērtējumu konsultācijām par muitas atļaujām sniedza 84% aptaujāto muitas iestāžu klientu. Vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) bija +1.70.

To, ka muitas atļauja tika izsniegta ātri, atzina 73% (vidējā vērtība: +1.19), bet 73% respondentu šo procesu atzina par ērtu un vieglu (vidējā vērtība: +1.14).

Jāatzīmē, ka, salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti kritiskāk vērtēja muitas atļauju pieteikuma izsniegšanas ērtību.

5.2. Pieteikumi darbībā ar muitas deklarācijām

23% pētījuma dalībnieku 2020.gadā norādīja, ka pēdējā gada laikā ir **iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/ anulēšanai** (pirms diviem gadiem: 19%).

Lūgti novērtēt šo procesu, 88% atzina, ka iesniegt pieteikumu ir ērti, viegli (vidējā vērtība: +2.11), bet 77% uzskatīja, ka deklarācijas tiek labotas/ anulētas ātri (vidējā vērtība: +1.46).

Ja salīdzina ar 2018.gadu, vērojams, ka 2020.gadā šī pakalpojuma vērtējums ir uzlabojies abos aspektos.

5.3. Deklarācijas pasta sūtījuma atmuitošanai

18% respondentu atzīmēja, ka pēdējā gada laikā ir iesnieguši deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai ("Importa muitas deklarācija pasta sūtījumiem"), un 10% no tiem, kas to ir darījuši, atbildēja, ka šo procesu veica biežāk nekā reizi nedēļā.

5.4. Deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšanas vērtējums

Lūgti sniegt vērtējumu sistēmai, kurā noformēja deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai, 73% to atzina par ātru un stabilu (vērtējumu vidējā vērtība: +1.47), 74% - par lietošanai ērtu (vērtējumu vidējā vērtība: +1.29), bet 72% - par vienkāršu un saprotamu (vērtējumu vidējā vērtība: +1.24).

5.5. Informācijas avoti par deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšanu

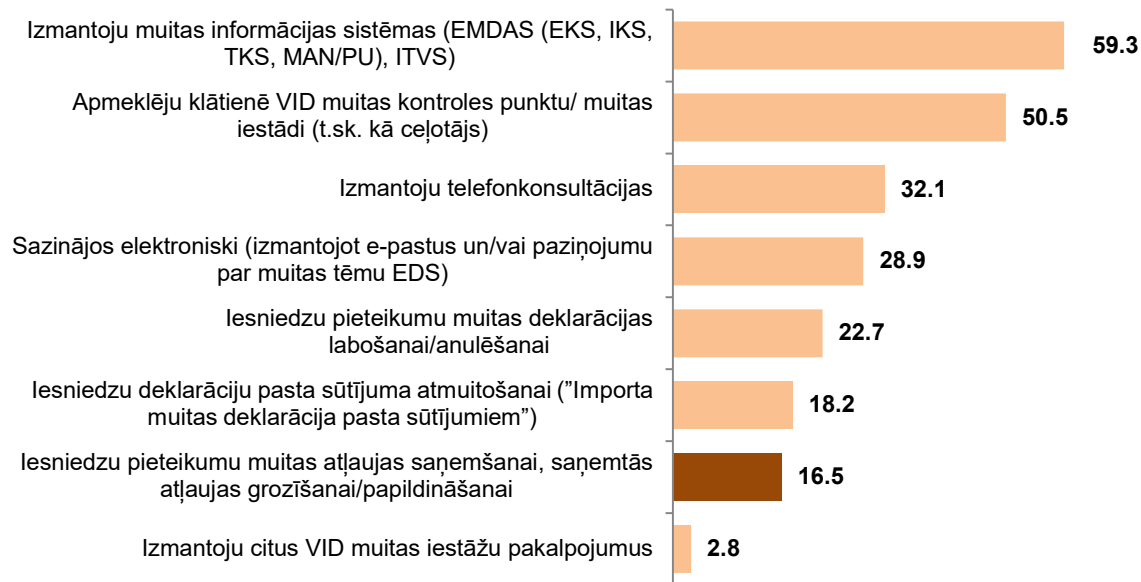
Jautāti, kādus VID mājaslapā publicētos informatīvos materiālus viņi ir izmantojuši, lai noformētu deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai, 27% atbildēja, ka ir lietojuši video pamācību "Kā noformēt un iesniegt muitas deklarāciju pasta sūtījumiem", 26% ir izmantojuši prezentāciju "Importa muitas deklarācija pasta sūtījumiem. Lietotāju apmācība", 21% - sistēmas lietotāja rokasgrāmatu, bet 14% - atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem.

Jāmin, ka 30% atzina, ka nav neko izmantojuši, jo ir pieredze muitas deklarāciju noformēšanā, un vēl 23% - jo nebija tādas vajadzības.

5. Pieteikumi darbībai ar muitas atļaujām, deklarācijām

5.1. Pieteikumi darbībā ar muitas atļaujām

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



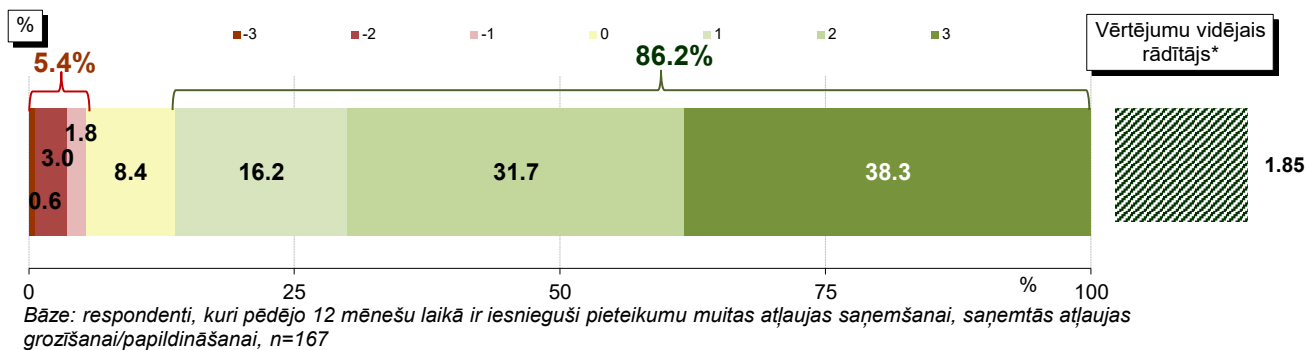
Bāze: visi respondenti, n=1013

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

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

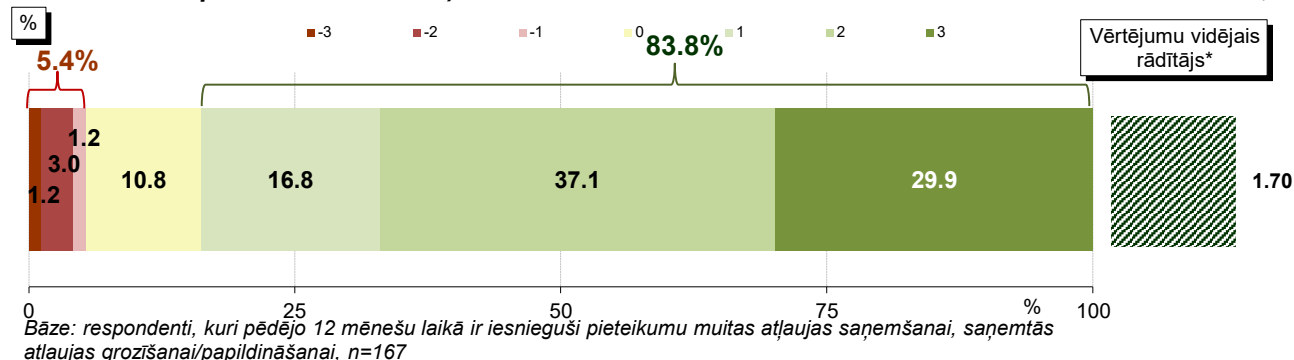
-3 (Muitas darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas)

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



-3 (Konsultācijas par muitas atļaujām ir formālas un nepietiekamā kvalitātē)

+3 (Konsultācijas par muitas atļaujām ir kvalitatīvas un izsmeļošas)



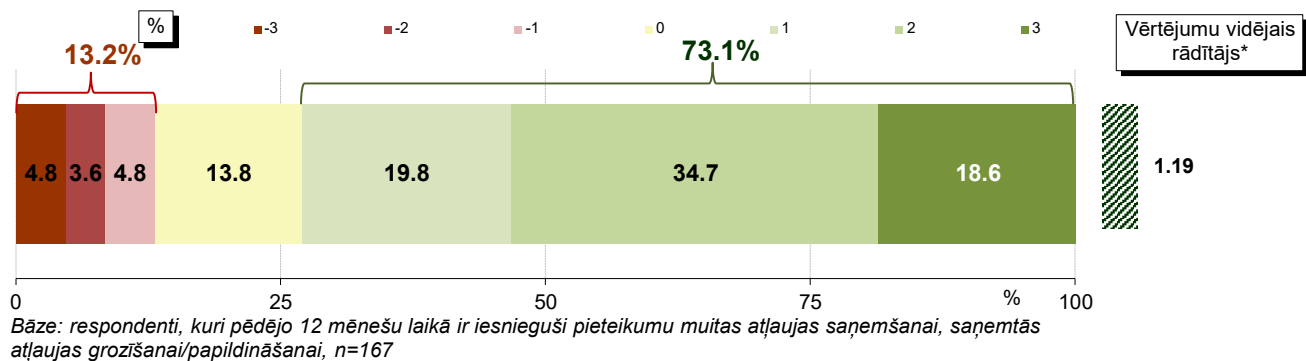
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

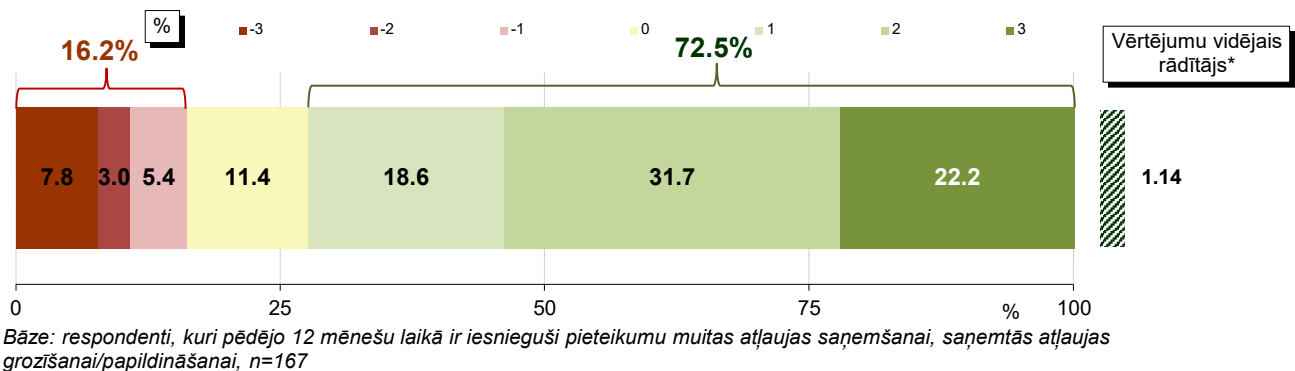
-3 (Muitas atļaujas saņemšana prasa ilgu laiku)

+3 (Muitas atļauja tiek izsniegta ātri)



-3 (Pieteikumu iesniegt ir sarežģīti)

+3 (Pieteikumu iesniegt ir ērti un viegli)



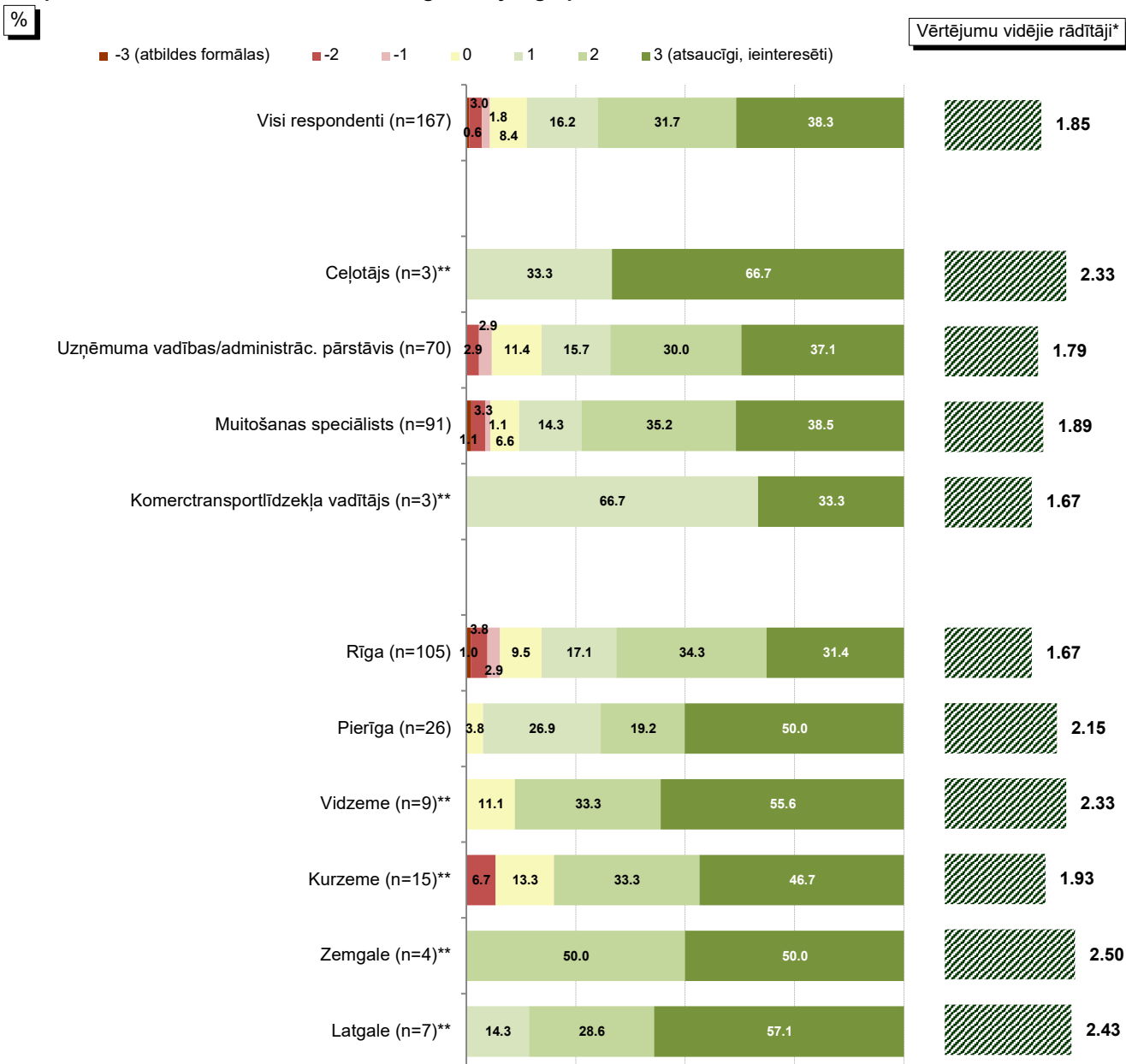
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU ATSAUCĪBA UN IEINTERESĒTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

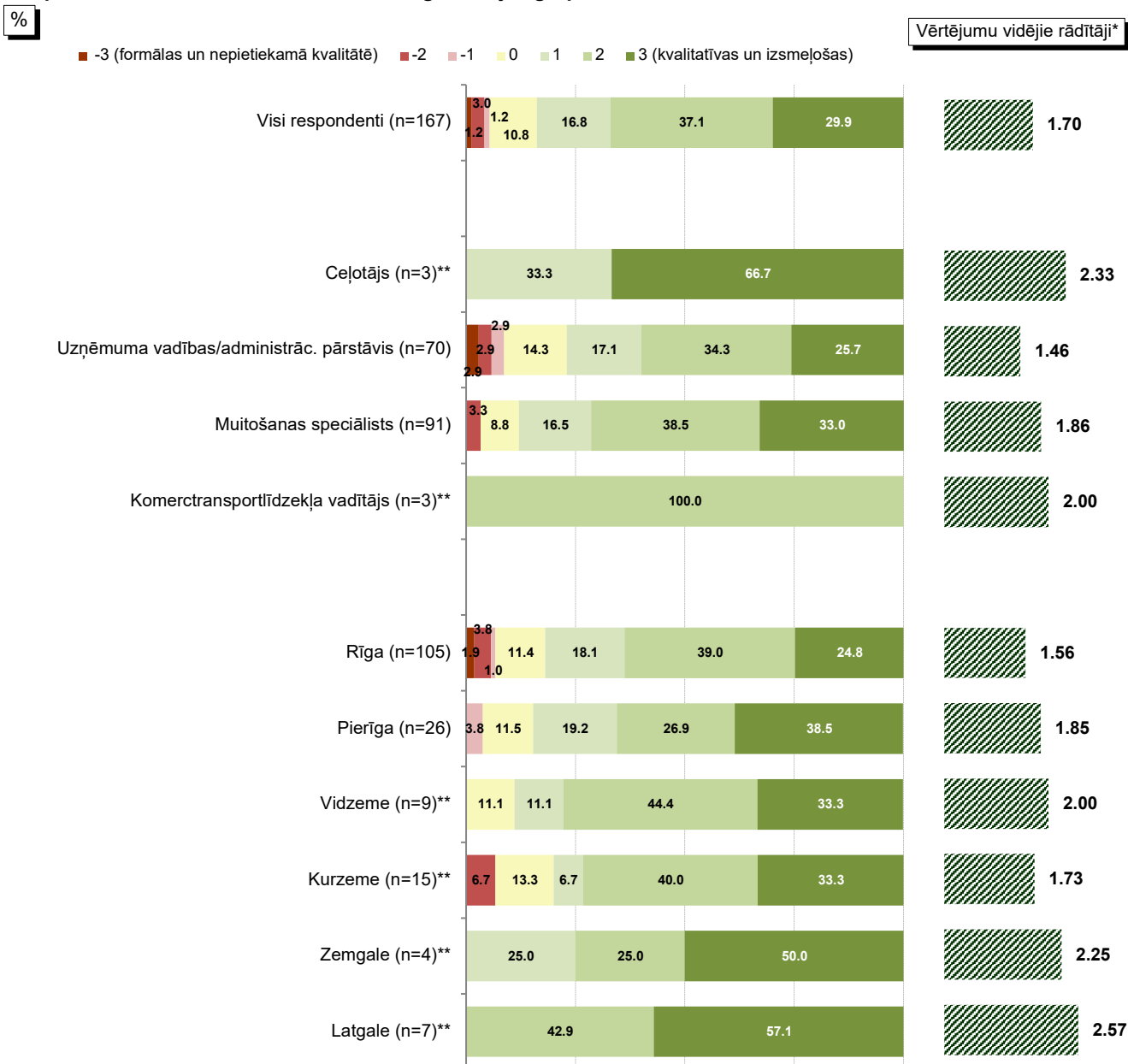
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

KONSULTĀCIJU PAR MUITAS ATĻAUJĀM KVALITĀTE

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

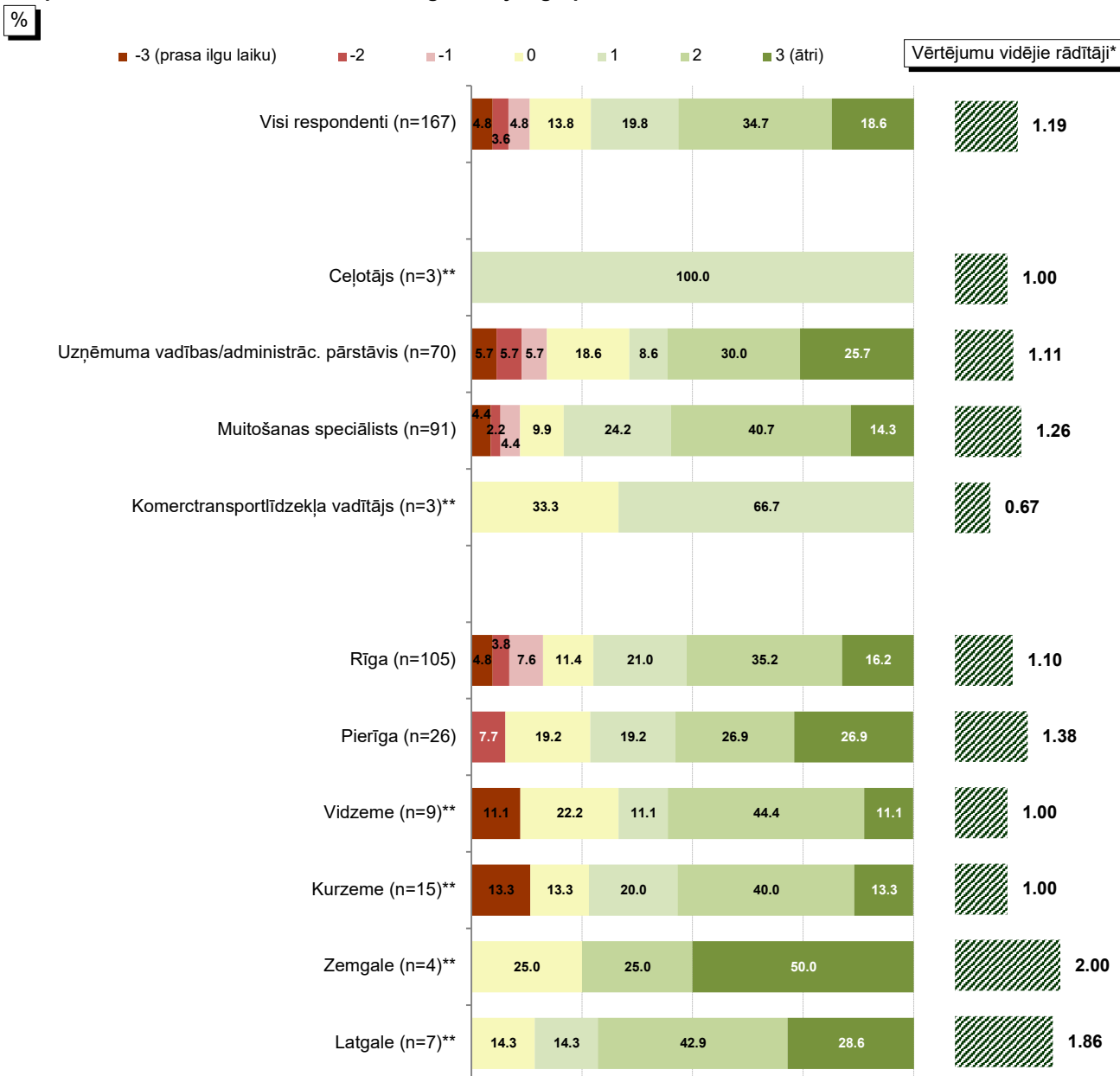
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

MUITAS ATĻAUJU IZSNIEGŠANAS ĀTRUMS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

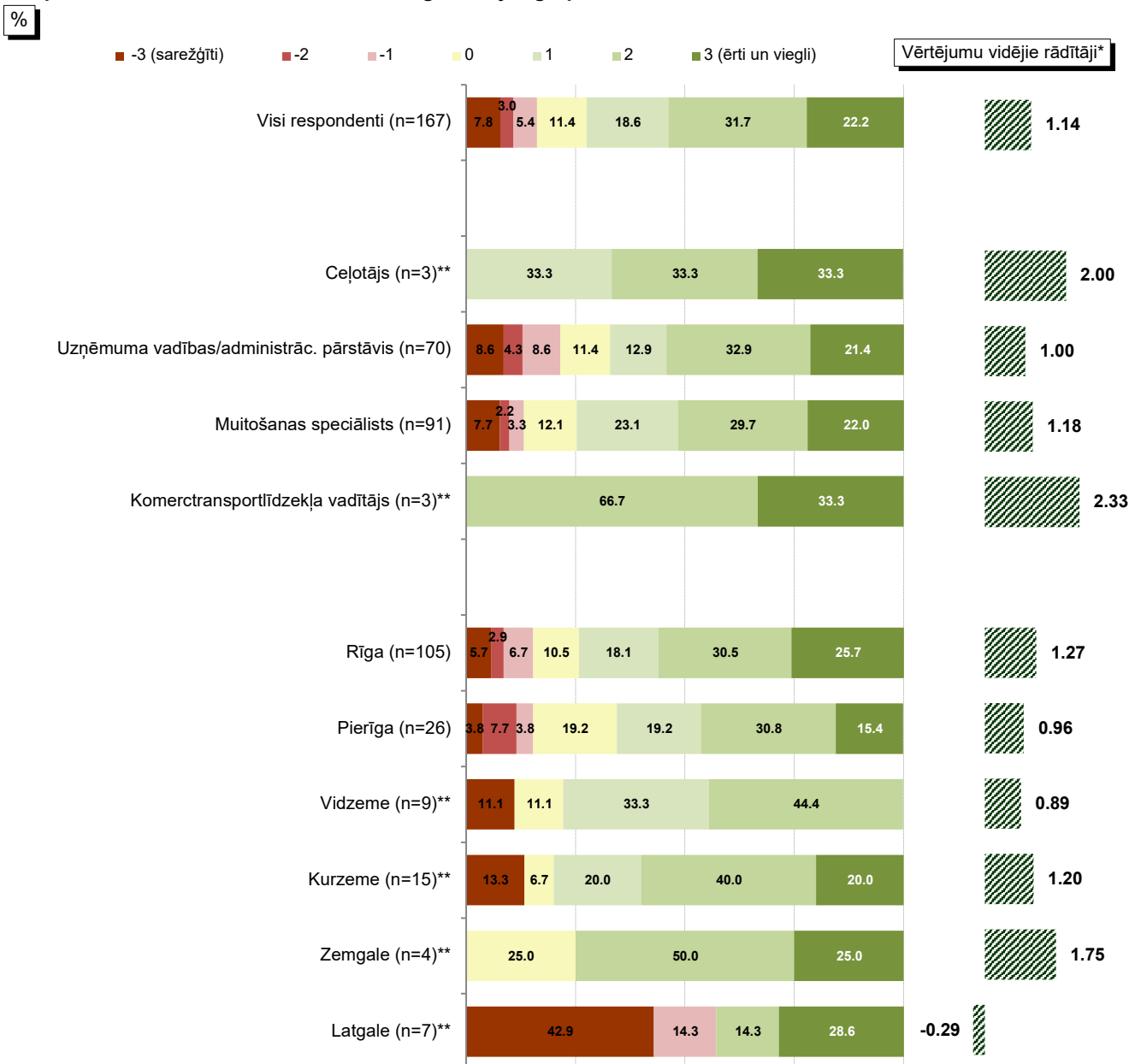
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

MUITAS ATĻAUJU PIETEIKUMA IESNIEGŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai
 **Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

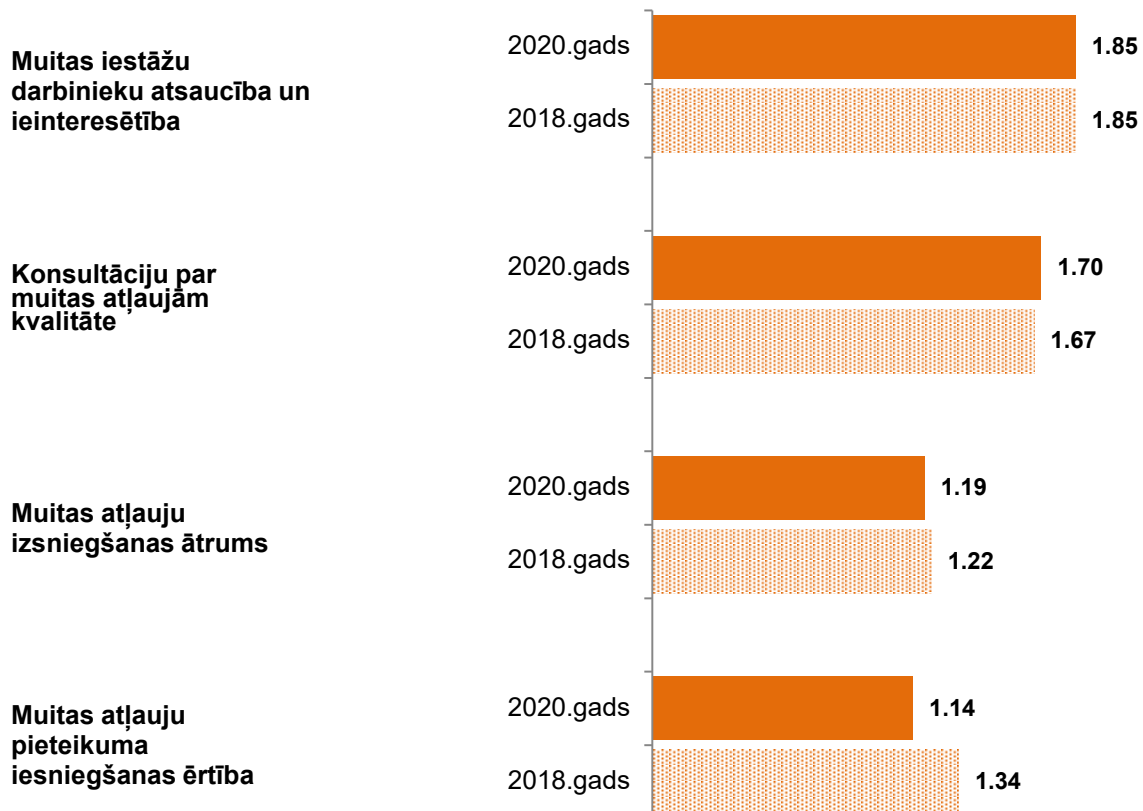
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet muitas atļauju saņemšanas procesu!"

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

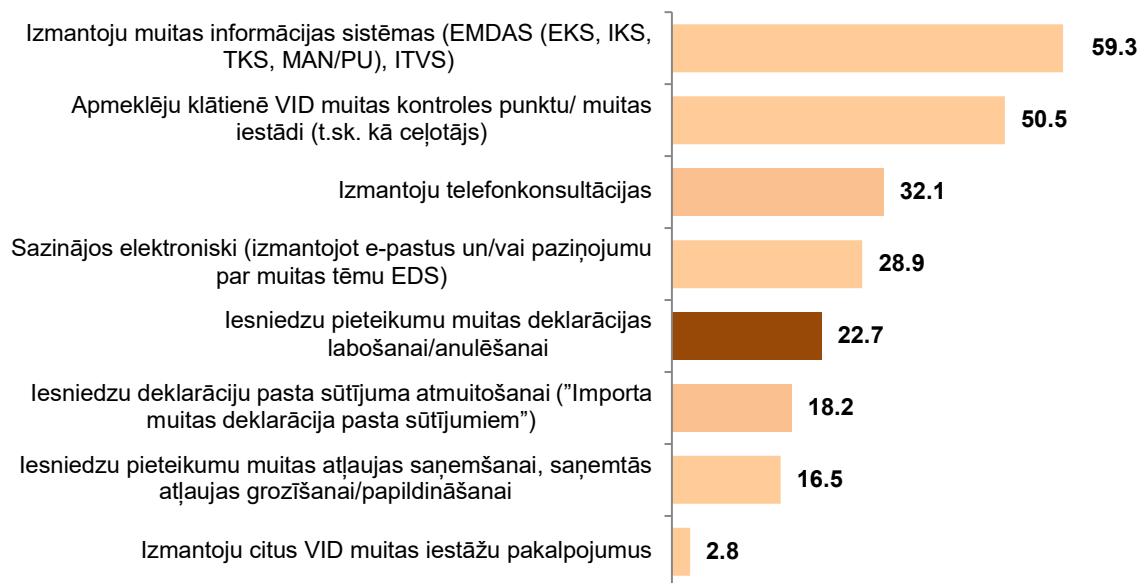
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

5.2. Pieteikumi darbībām ar muitas deklarācijām

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



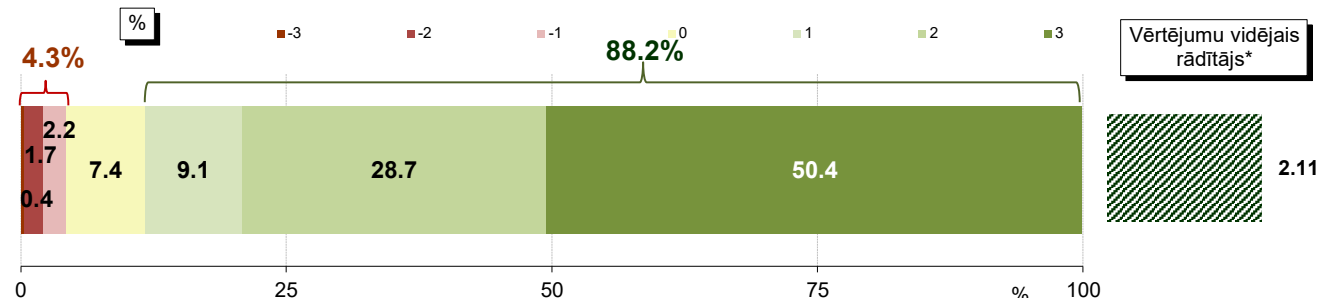
Bāze: visi respondenti, n=1013

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

"Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā!"

-3 (Pieteikumu iesniegt ir sarežģīti)

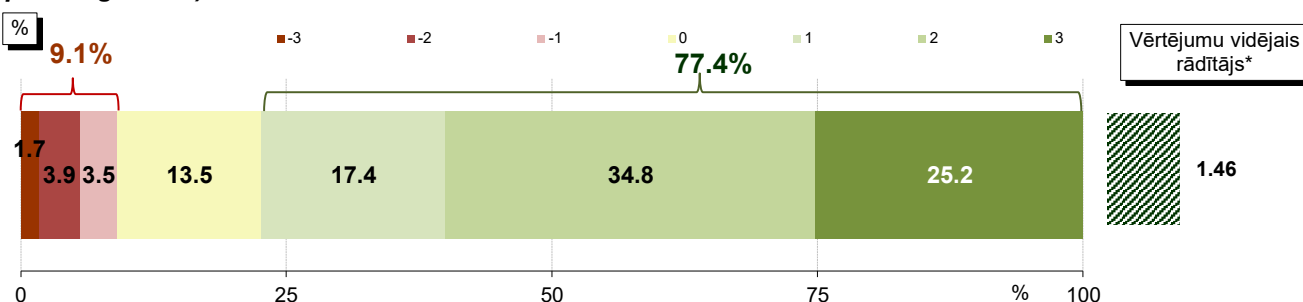
+3 (Pieteikumu iesniegt ir ērti, viegli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai n=230

-3 (Deklarāciju labošana/anulēšana ir lēna, prasa ilgu laiku)

+3 (Deklarācijas tiek labotas/anulētas ātri)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai, n=230

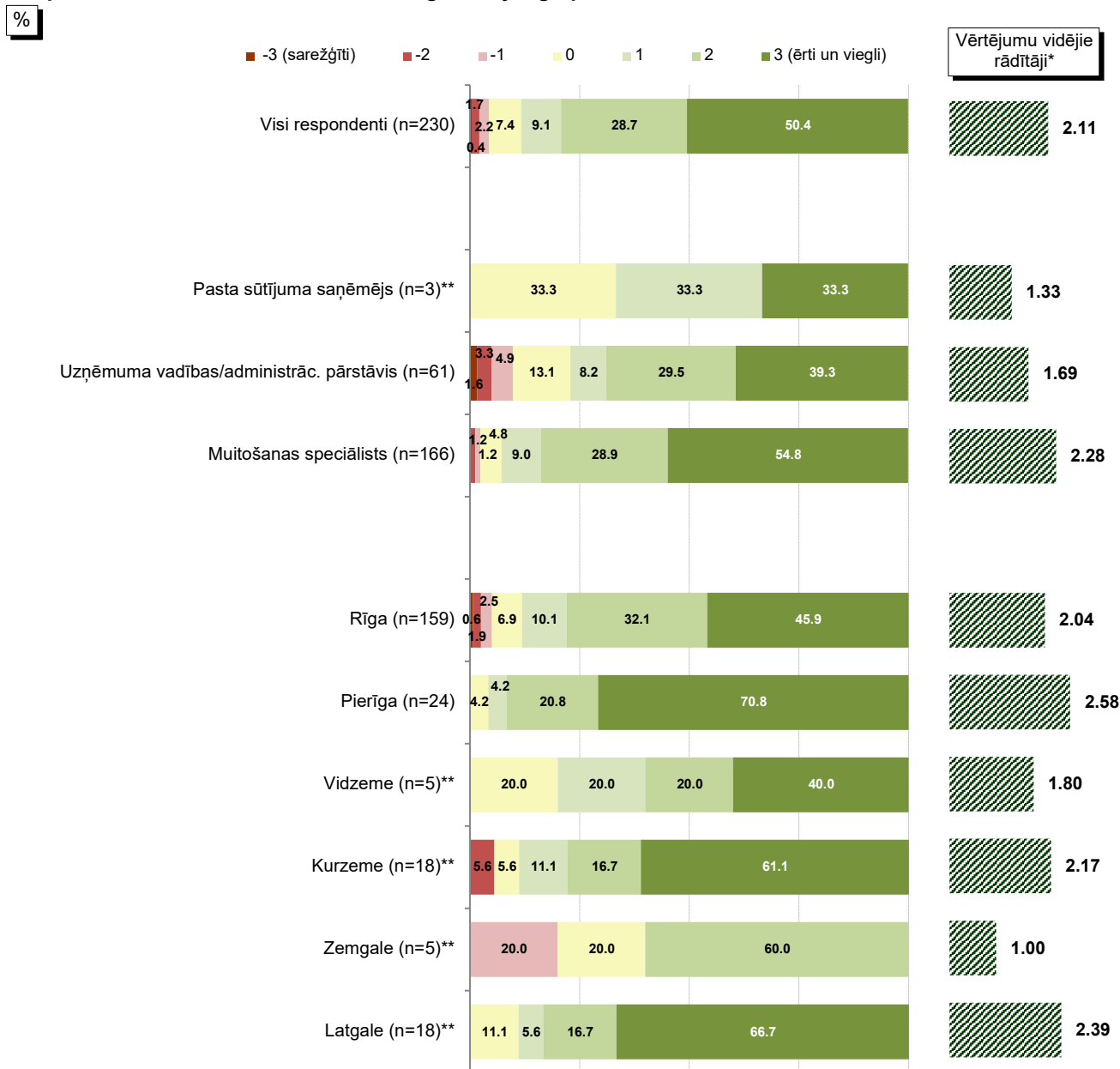
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā!"

MUITAS DEKLARĀCIJU PIETEIKUMA IESNIEGŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

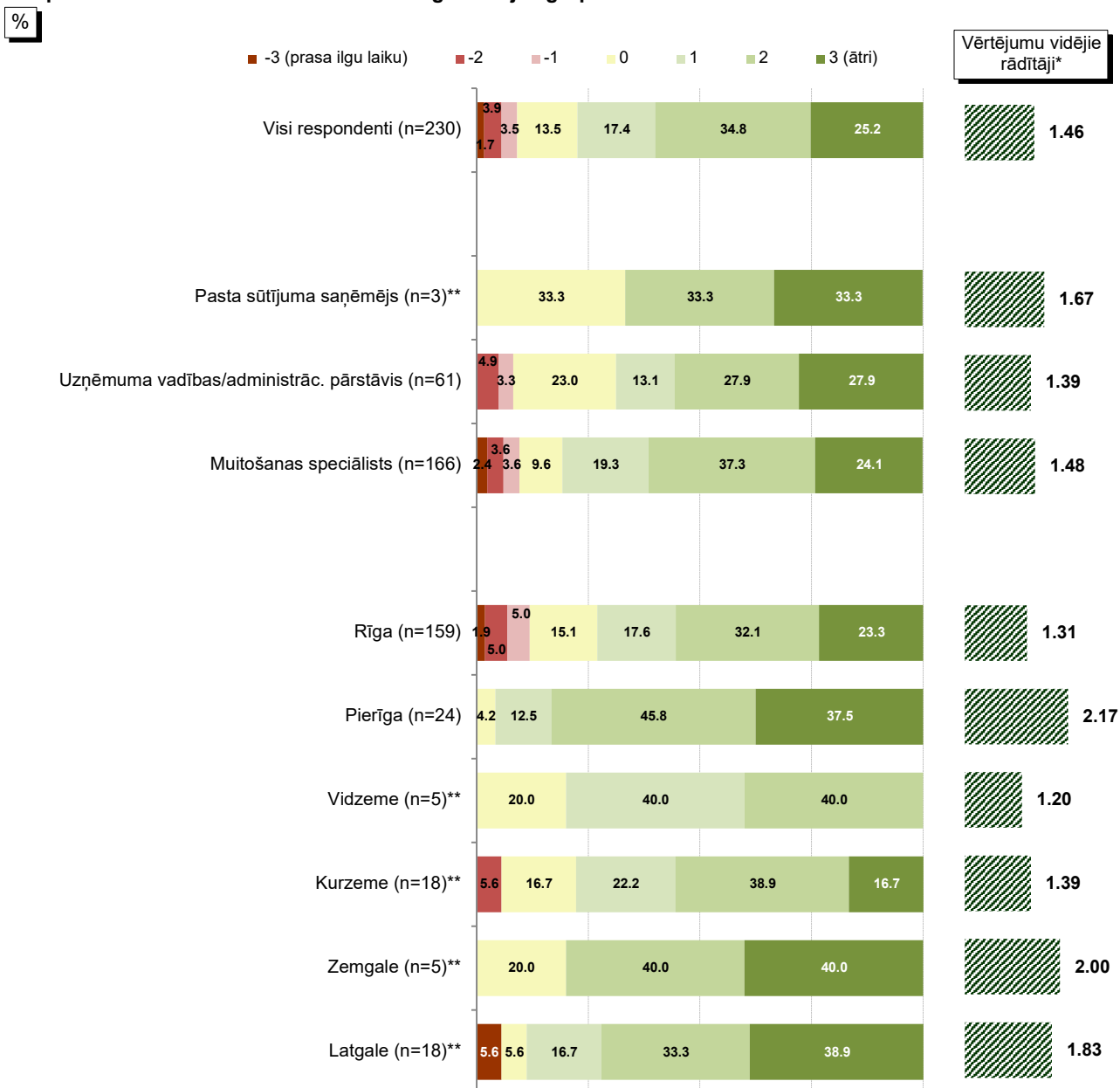
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā!"

MUITAS DEKLARĀCIJU LABOŠANAS UN ANULĒŠANAS ĀTRUMS

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

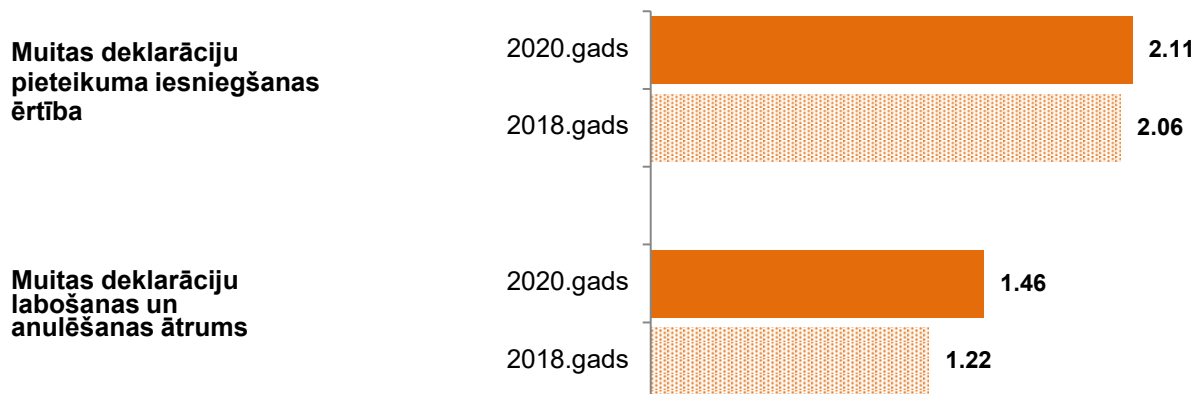
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā!"

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

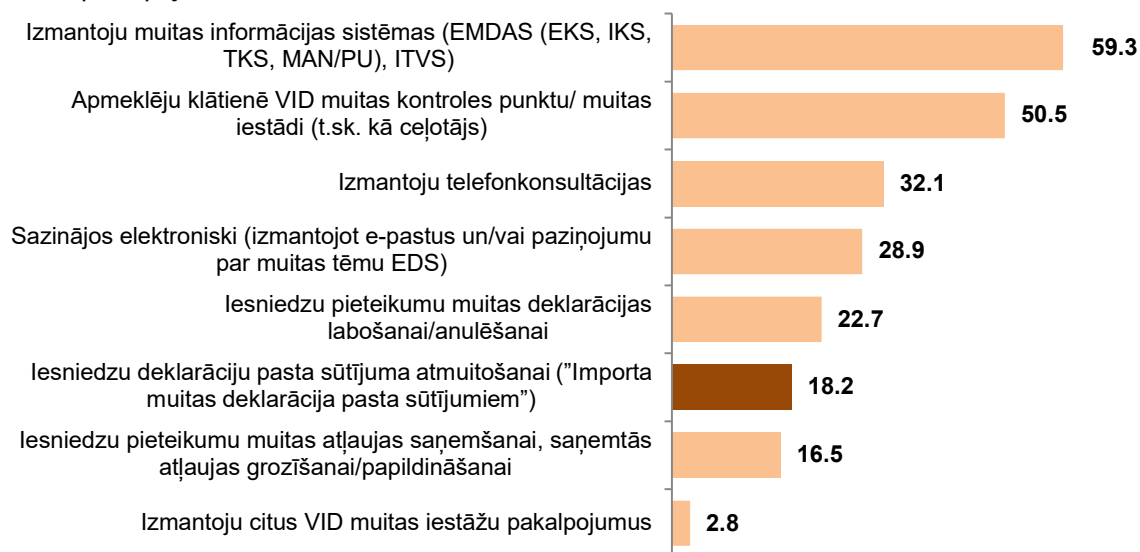
VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

5.3. Deklarācijas pasta sūtījuma atmuitošanai

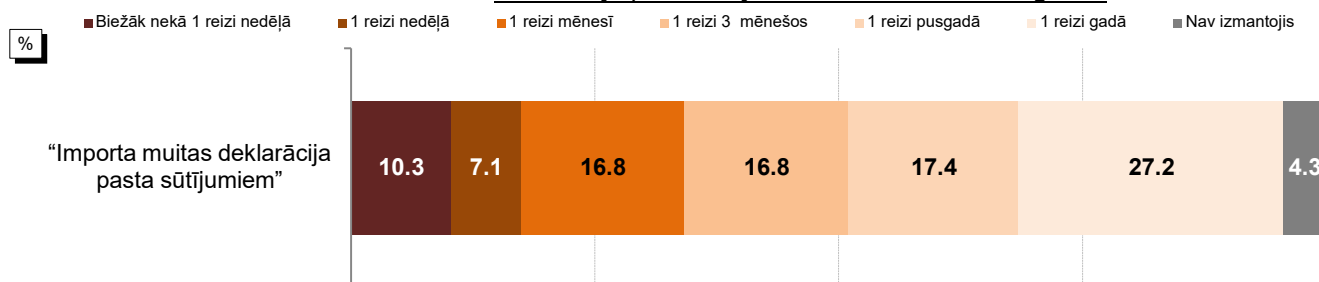
"Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

*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 muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšana"



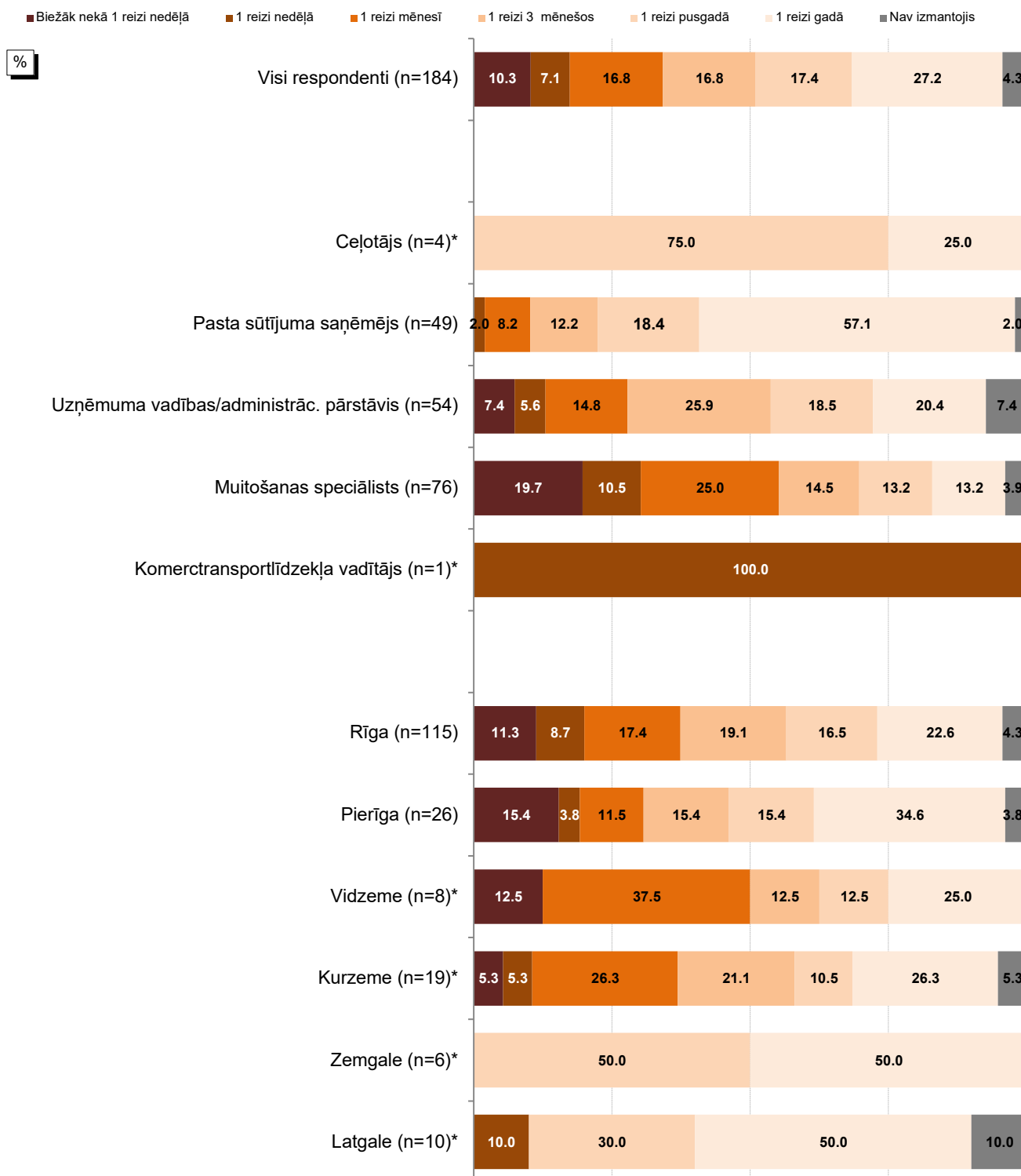
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai, n=184

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm: Deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšana "

IMPORTA MUITAS DEKLARĀCIJA PASTA SŪTĪJUMIEM

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir iesnieguši deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai

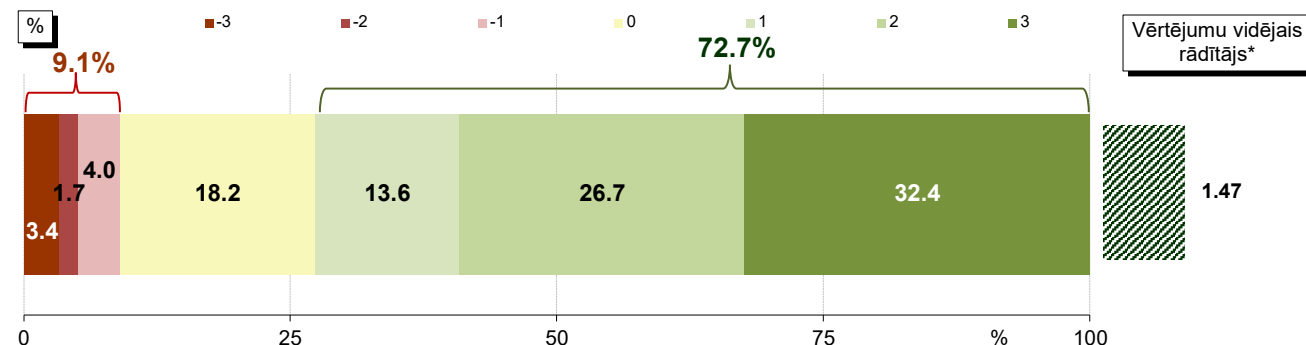
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

5.4. Deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšanas vērtējums

"Kā Jūs vērtējat muitas informācijas sistēmu, kurā noformējāt un iesniedzāt deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai?"

-3 (Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem))

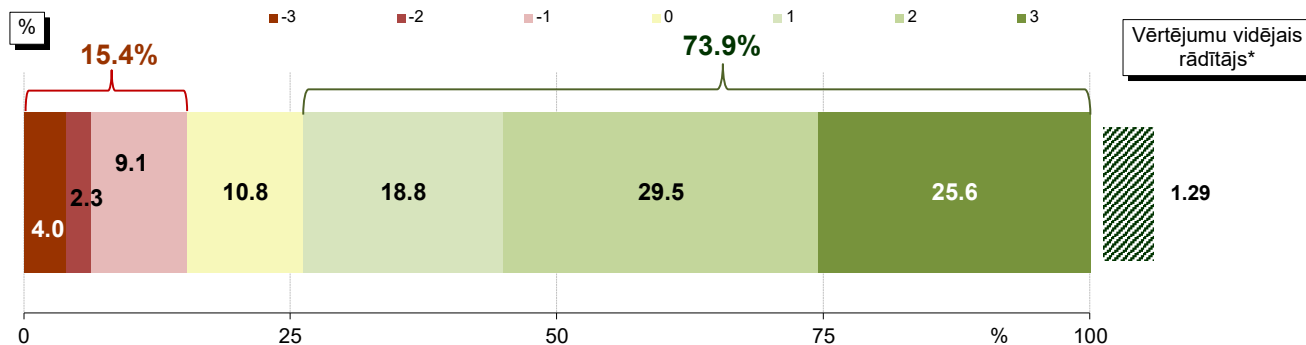
+3 (Sistēma darbojas labi (ātri un stabili))



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem", n=176

-3 (Lietošanai neērta)

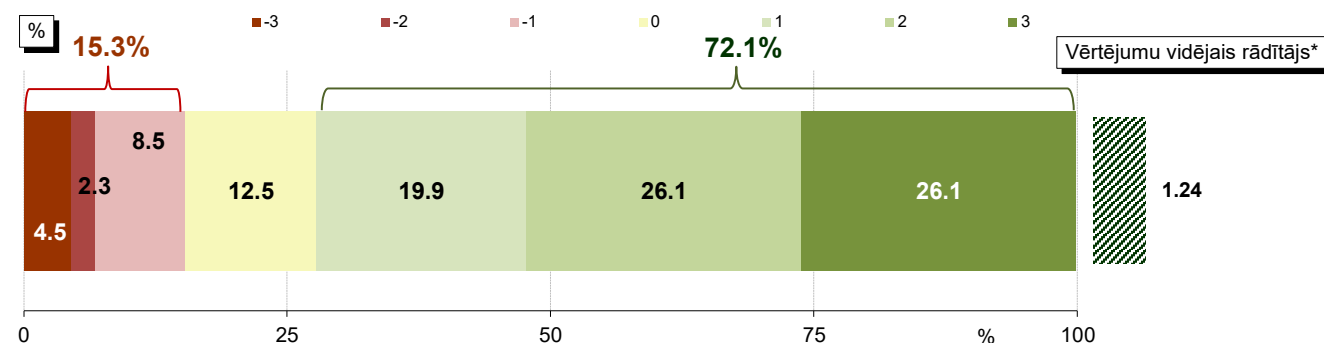
+3 (Lietošanai ērta)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem", n=176

-3 (Sarežģīta, neskaidra)

+3 (Vienkārša un saprotama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem", n=176

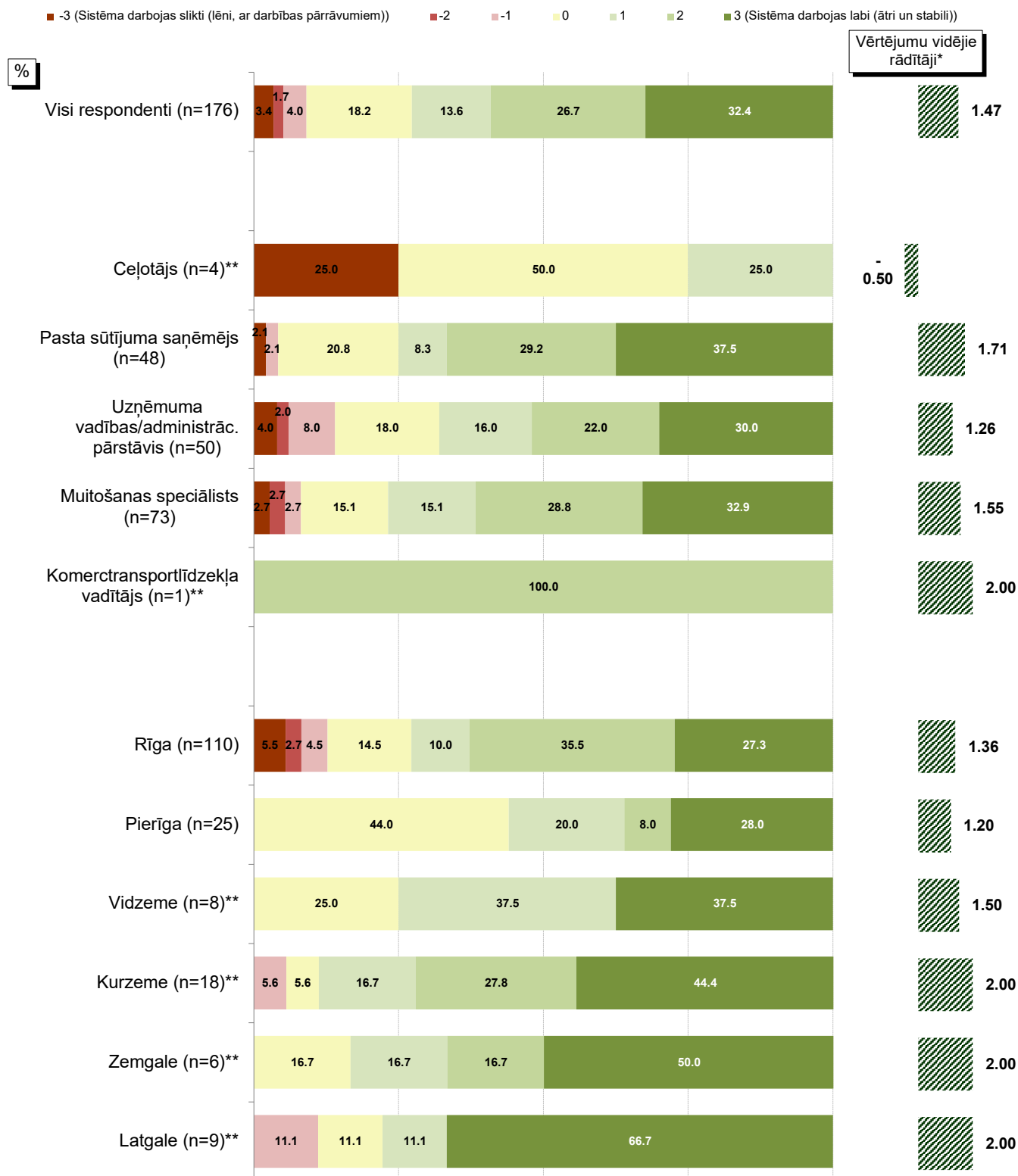
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat muitas informācijas sistēmu, kurā noformējāt un iesniedzāt deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai?"

DEKLARĀCIJU PASTA SŪTĪJUMA ATMUITOŠANAI IESNIEGŠANAS DARBĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem"

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

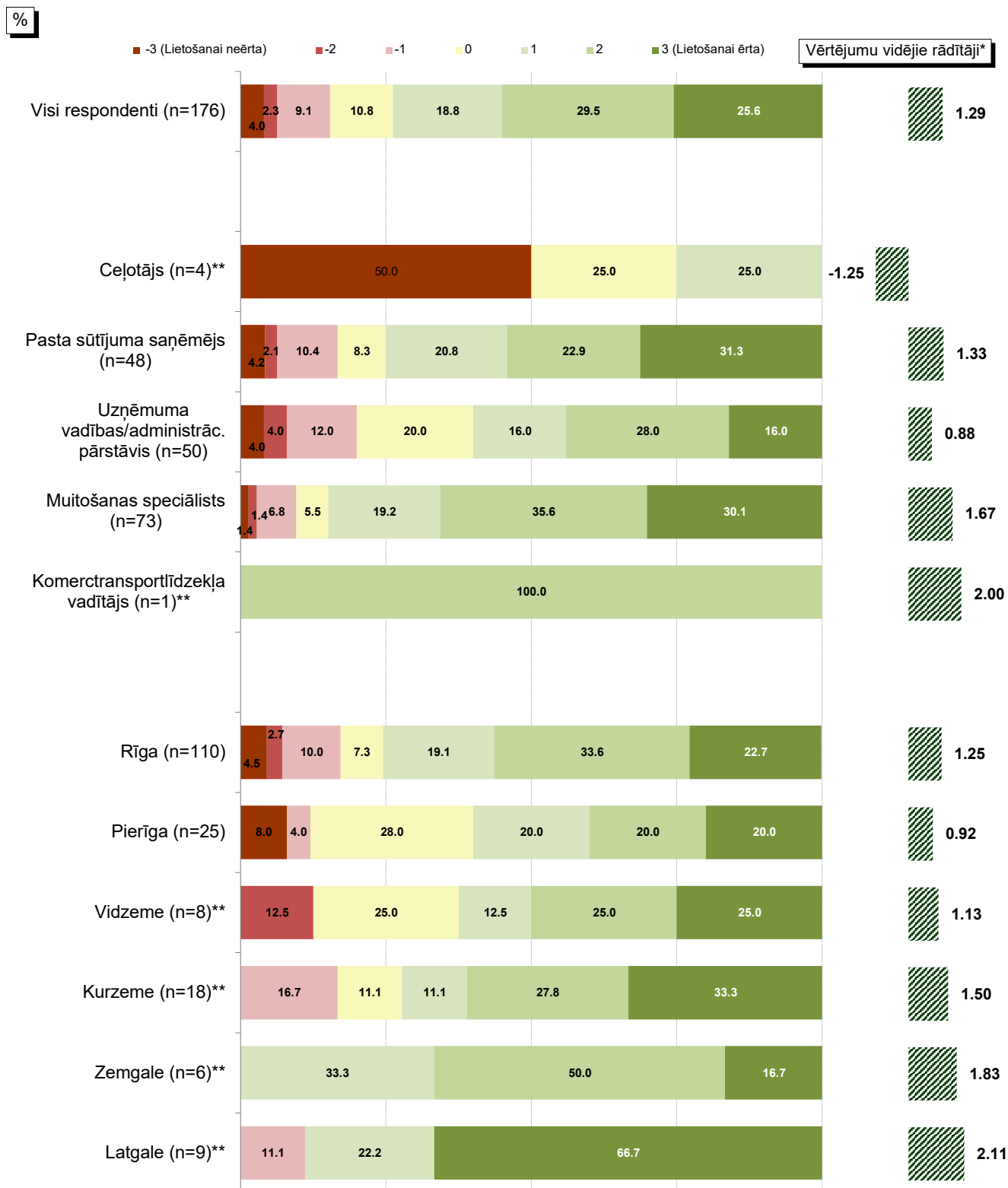
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat muitas informācijas sistēmu, kurā noformējāt un iesniedzāt deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai?"

DEKLARĀCIJU PASTA SŪTĪJUMA ATMUITOŠANAI IESNIEGŠANAS LIETOŠANAS ĒRTĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem"

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

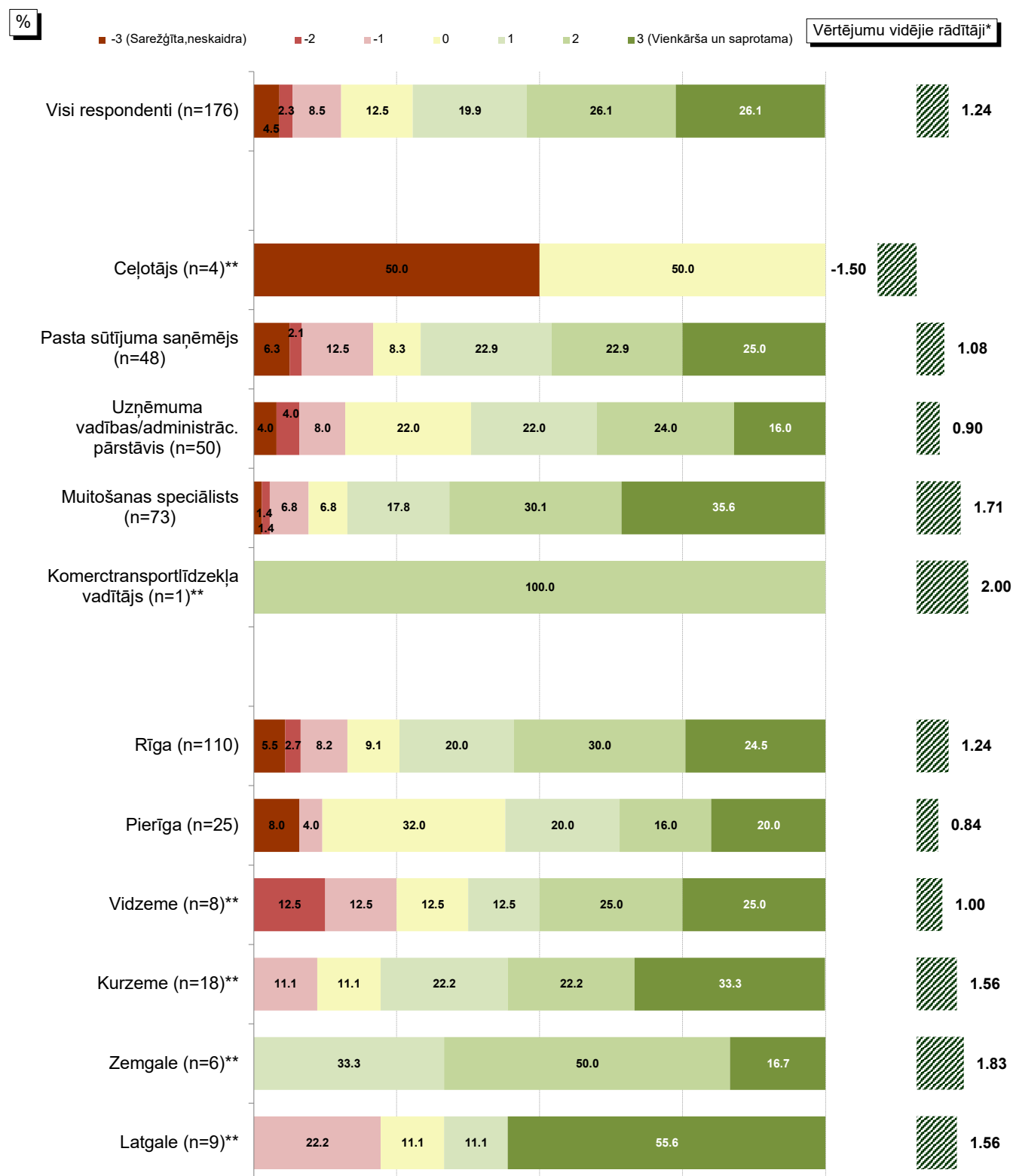
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat muitas informācijas sistēmu, kurā noformējāt un iesniedzāt deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai?"

DEKLARĀCIJU PASTA SŪTĪJUMA ATMUITOŠANAI IESNIEGŠANAS VIENKĀRŠĪBA UN SAPROTAMĪBA

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



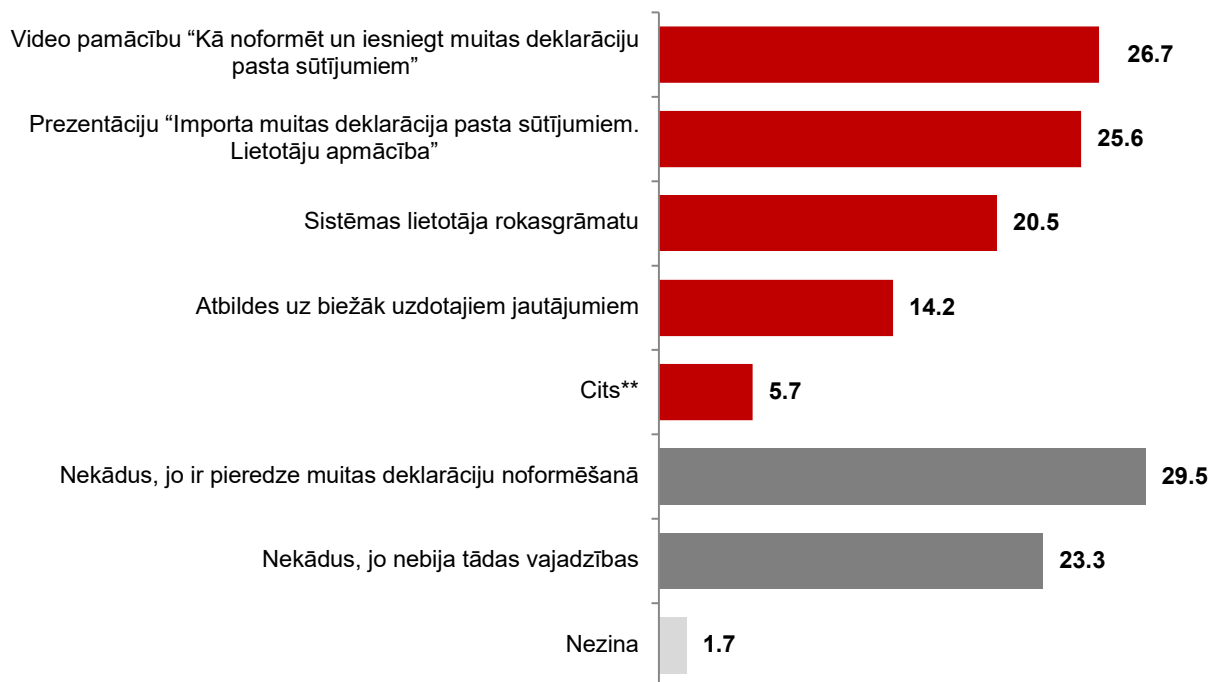
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem"

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

5.5. Informācijas avoti par deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšanu

"Kādus VID mājaslapā publicētos informatīvos materiālus Jūs izmantojāt, lai noformētu deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem", n=176

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst: "konsultācija pa tālruni" (minēts 3 reizes); "atbildes no muitas speciālistiem" (minēts 1 reizi); "biju nodaļā, kad prasīja pildīt visu sistēmā, un darīju to no telefona ar darbinieku palīdzību" (minēts 1 reizi); "citu interneta lietotāju pamācības - piemērus soli pa solim (tie bija visnoderīgākie)" (minēts 1 reizi); "kolēģes apmācība" (minēts 1 reizi); "nodokļi + muiža + speciālas atļaujas (licences) un izziņas darbībām ar akcīzes precēm" (minēts 1 reizi); "sazinājos ar trim speciālistiem, kuri kopīgi nevarēja palīdzēt sūtījumu noformēt, jo kodu un muitas numuru sistēma nevienam nav skaidra, iepakojums bija no ASV un maksāja 54 USD" (minēts 1 reizi); "tiek informēti klienti ar Jūsu izsniegto pamācību" (minēts 1 reizi).

6. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums

Pētījuma ietvaros tika noskaidrota VID mājaslapas izmantošanas intensitāte, kā arī tās funkcionalitātes vērtējums.

6.1. VID mājaslapas apmeklētība

Gandrīz 3/4 (73%) respondentu atbildēja, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši, izmantojuši VID mājaslapu, bet 27% atzina, ka VID mājaslapu nav apmeklējuši.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā VID mājaslapas apmeklētība ir palielinājusies (2018.: 62%, 2020.: 73%).

Biežāk nekā caurmērā to, ka ir apmeklējuši, izmantojuši VID mājaslapu, atzīmēja pasta sūtījumu saņēmēji, uzņēmuma vadības/ administrācijas pārstāvji un muižošanas speciālisti.

6.2. VID mājaslapas vērtējums

Respondentiem, kuri pēdējā gada laikā bija apmeklējuši, izmantojuši VID mājaslapu, lūdza sniegt vērtējumu tās funkcionalitātei.

Kopumā atzinīgi VID mājaslapas funkcionalitāti vērtēja 80% respondentu. Vērtējumu vidējais rādītājs (skalā no -3 līdz +3) bija +1.33. Atzinīgāku vērtējumu VID mājaslapas funkcionalitātei sniedza komerctransportlīdzekļu vadītāji.

2018. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka divu gadu laikā VID mājaslapas funkcionalitātes vērtējums palicis kritiskāks.

6. VID mājaslapas apmeklētība un vērtējums

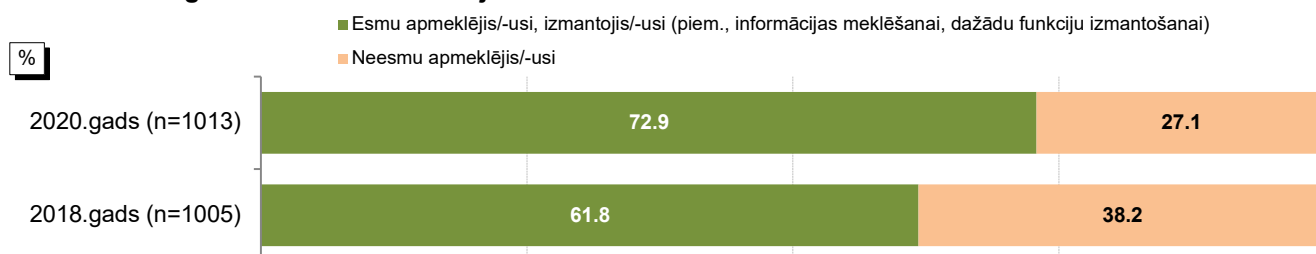
6.1. VID mājaslapas apmeklētība

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



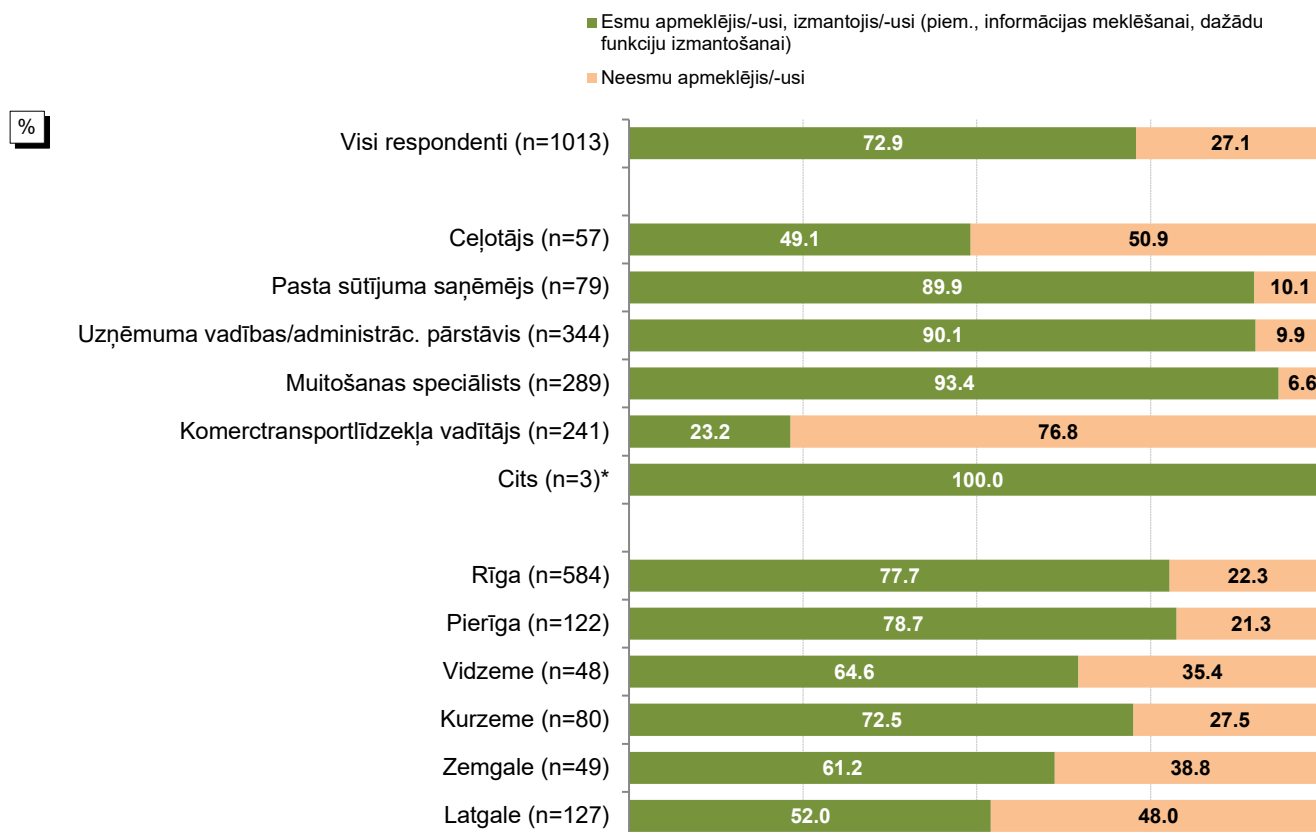
Bāze: visi respondenti, n=1013

2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



Bāzes: visi respondenti

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

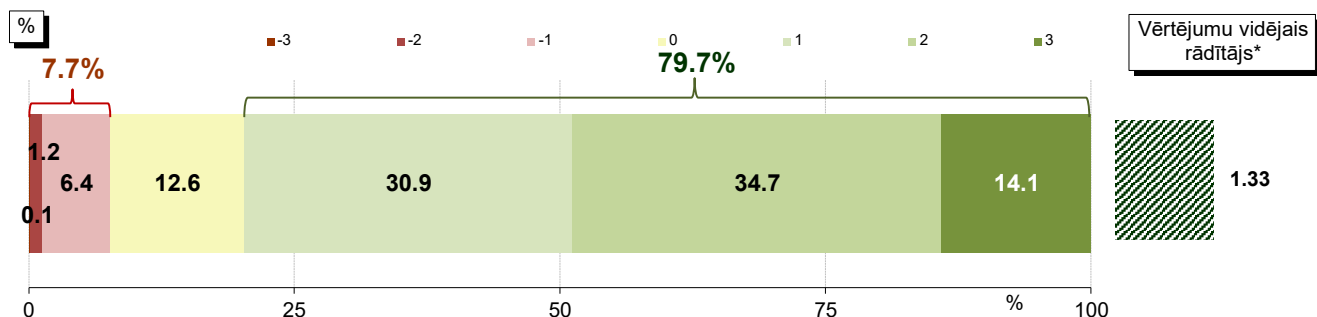
*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

6.2. VID mājaslapas vērtējums

"Kā Jūs kopumā novērtētu VID mājaslapas funkcionalitāti?"

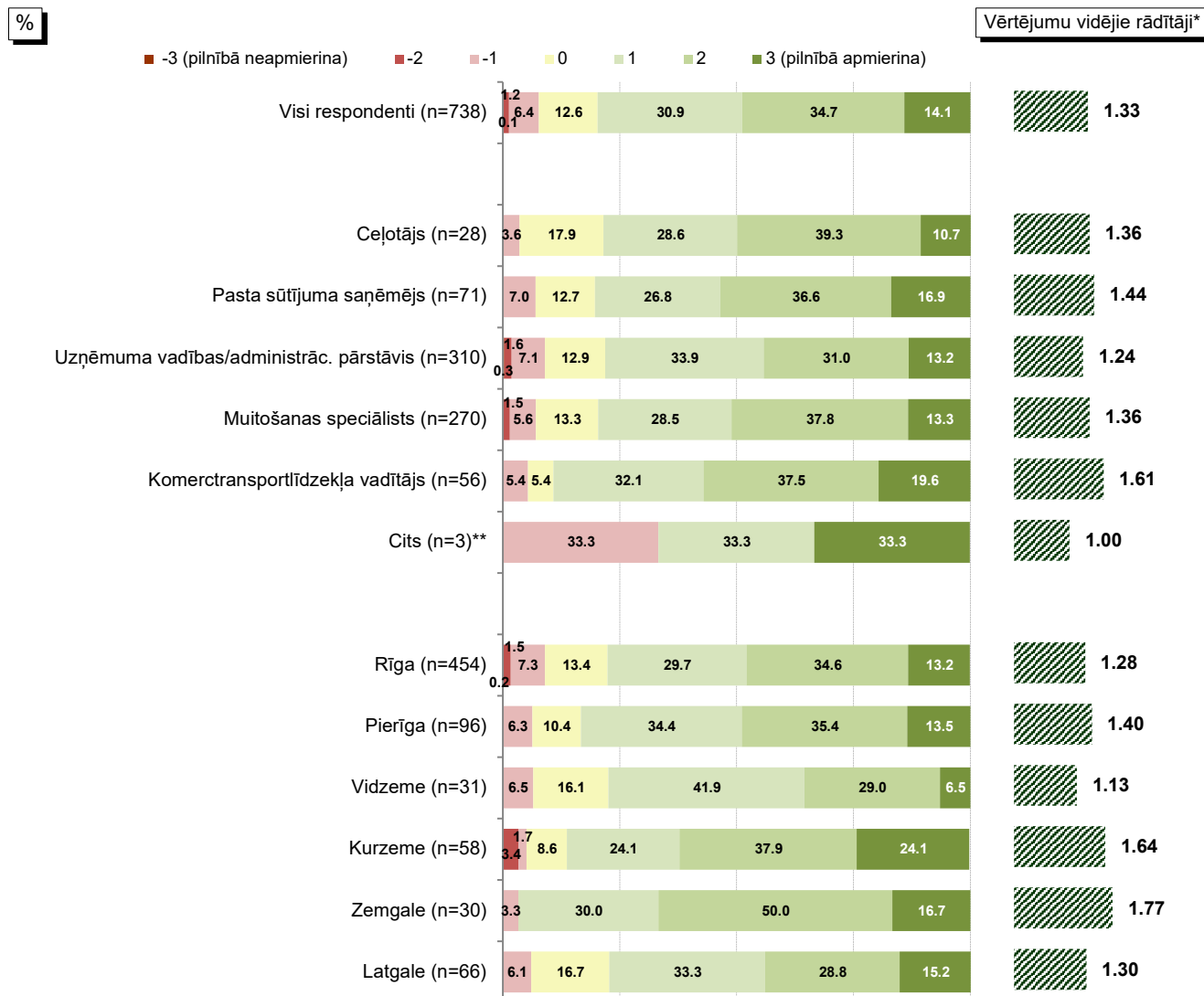
-3 (Pilnībā neapmierina)

+3 (Pilnībā apmierina)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši un ir izmantojuši VID mājaslapu, n=738

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši un ir izmantojuši VID mājaslapu

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

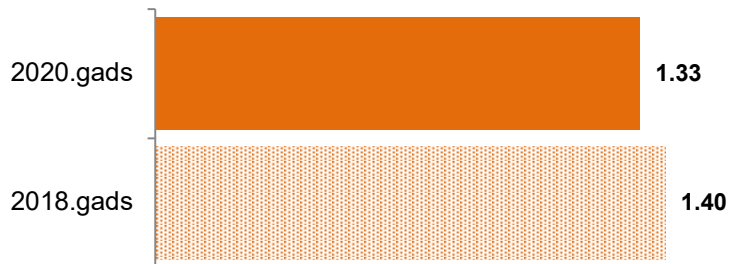
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

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

7. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums

2020.gadā veiktajā muitas iestāžu klientu aptaujā respondentiem lūdza raksturot, ar kādiem muitas kontroles pasākumiem viņi ir saskārušies pēdējo trīs gadu laikā, kā arī novērtēt VID darbinieku kultūru un profesionālo ētiku, īstenojot kontroles pasākumus.

7.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem

Lūgti norādīt, ar kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem viņi pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies, 58% minēja kravas padziļināto dokumentāro un/vai muitas fizisko kontroli, 29% - personiskās bagāžas pārbaudi, 21% - muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudi, 16% - pārbaudi saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/ vai uzraudzību, 15% - pasta sūtījumu muitas kontroli.

Jāatzīmē, ka visbiežāk ar kravas padziļināto dokumentāro un/vai muitas fizisko kontroli un personiskās bagāžas pārbaudi ir saskārušies komerctransportlīdzekļu vadītāji (attiecīgi 89% un 76%). Ar personiskās bagāžas pārbaudi ir saskārušies arī 79% no ceļotājiem.

Ar kravas padziļināto dokumentāro un/vai muitas fizisko kontroli un personiskās bagāžas pārbaudi visbiežāk ir saskārušies respondenti, kuri parasti VID MKP/ muitas iestādi apmeklē Latgalē.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti retāk norādīja, ka ir saskārušies ar kravas padziļināto dokumentāro un/vai muitas fizisko kontroli (2018.: 62%, 2020.: 58%) un personiskās bagāžas pārbaudi (2018.: 54%, 2020.: 29%). Savukārt biežāk ir norādīts, ka ir piedzīvojuši muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudi (2018.: 16%, 2020.: 21%) un pasta sūtījumu muitas kontroli (2018.: 10%, 2020.: 15%).

7.2. VID darbinieku kultūras un profesionālās ētikas muitas kontroles pasākumu laikā vērtējums

Aptaujas ietvaros respondentiem, kuri pēdējo trīs gadu laikā bija saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, lūdza novērtēt VID muitas iestāžu **darbinieku uzvedību** muitas kontroles pasākumu laikā.

90% no šiem respondentiem sniedza atzinīgu vērtējumu VID darbinieku godprātībai. Vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) ir +2.04.

Ar darbinieku laipnību un pieklājību apmierināti bija 89% muitas klientu (vidējā vērtība: +1.89).

VID darbinieku profesionalitāti kontroles pasākumu laikā pozitīvi vērtēja 86% pētījuma dalībnieku (vidējā vērtība: +1.81).

Jāmin, ka kopumā atzinīgāku vērtējumu VID darbinieku darbam šajos aspektos kontroles pasākumu laikā sniedza ceļotāji un muitošanas speciālisti.

Salīdzinot ar 2018.gadu, vērojams, ka 2020.gadā visi VID darbinieku uzvedības kultūras un profesionalitātes aspekti kontroles pasākumu laikā tika vērtēti kritiskāk nekā pirms diviem gadiem.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

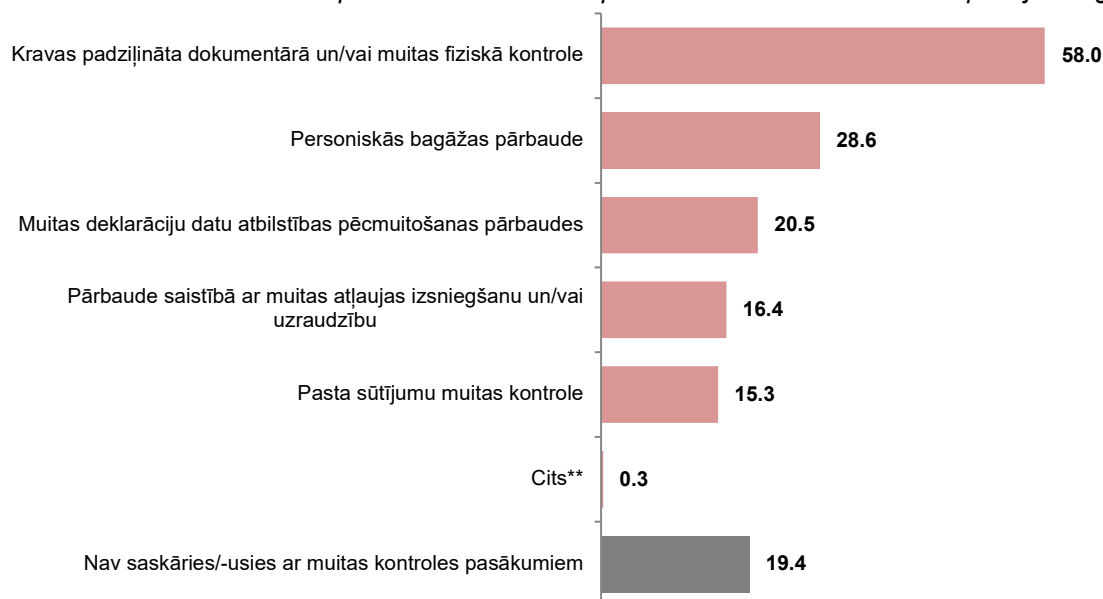
Lūgti sniegt vērtējumu **apkalpošanas kvalitātei kopumā** kontroles pasākumu laikā, kopumā 86% aptaujāto muitas klientu puda apmierinātību ar to. Vērtējumu vidējā vērtība (skalā no -3 līdz +3) bija +1.71. Kopumā apmierinātāki bija ceļotāji un muietošanas speciālisti.

Ja salīdzina ar 2018.gada aptaujas rezultātiem, vērojams, ka divu gadu laikā respondentu vērtējums apkalpošanas kvalitātei kopumā kontroles pasākumu laikā ir ievērojami pasliktinājies (2018.: +2.04, 2020.: +1.71).

7. VID muitas kontroles pasākumu vērtējums

7.1. Saskarsme ar VID muitas kontroles pasākumiem

"Ar kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem Jūs esat saskāries/-usies pēdējo trīs gadu laikā?"

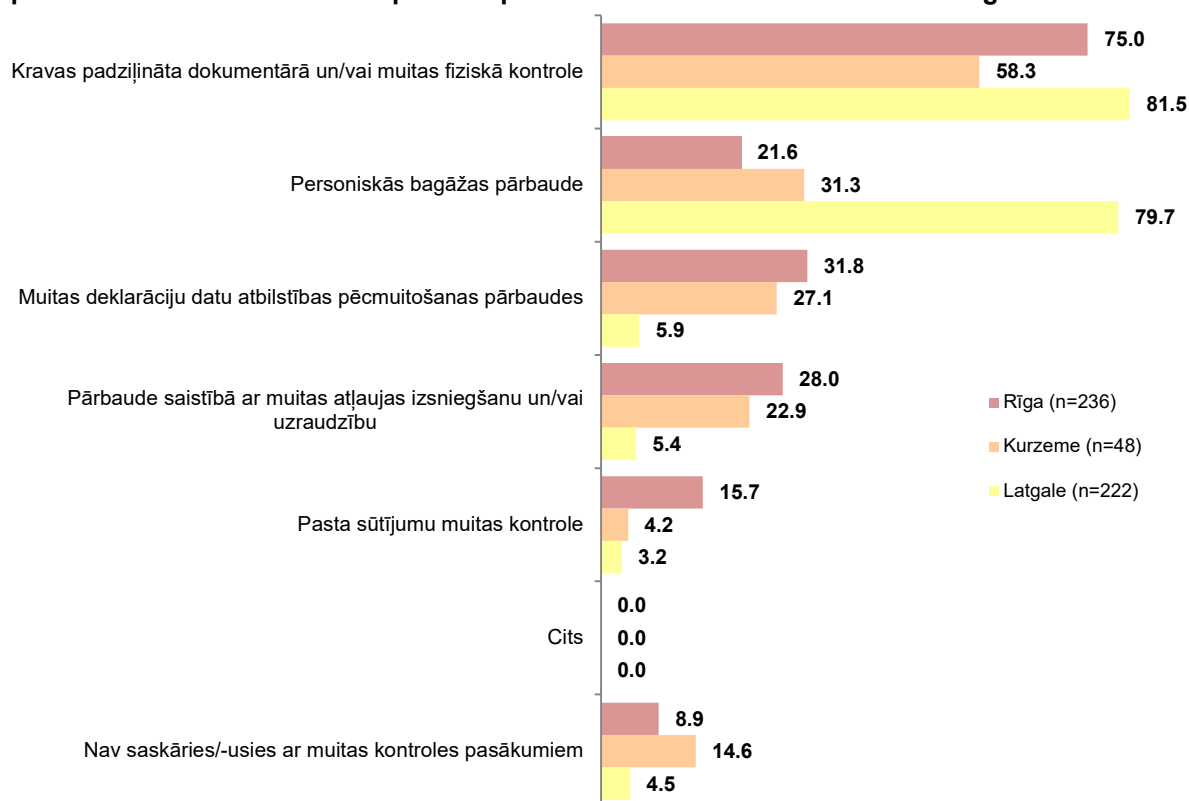


Bāze: visi respondenti, n=1013

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst (katra minēta vienu reizi): "aizpildīju TARIC kodu sarakstu"; "saskarsme uzņēmumā ar atļaujas īpašā PVN režīma piemērošanai preču importa darījumos nosacījumu ievērošanu un VID attieksmi"; "VID Tematiskā pārbaude".

Respondentu atbildes atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes reģiona



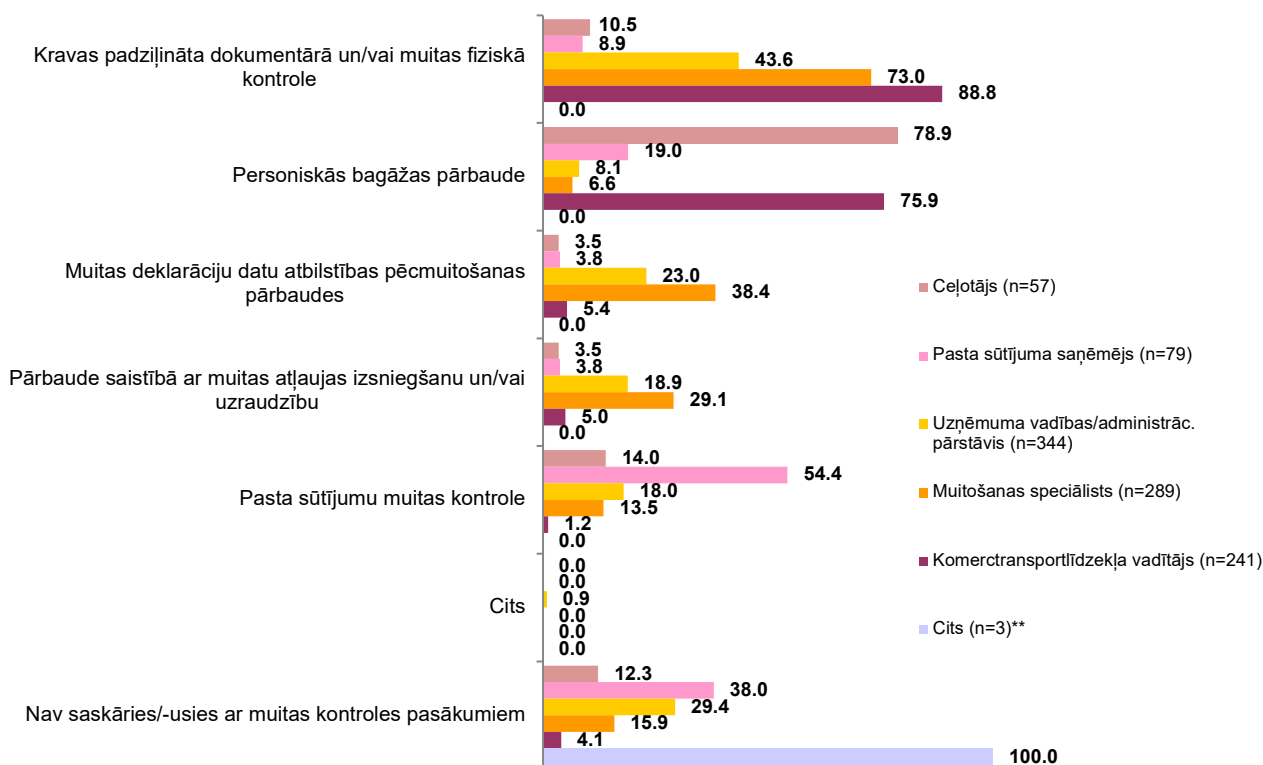
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Ar kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem Jūs esat saskāries/-usies pēdējo trīs gadu laikā?"

Respondentu atbildes atkarībā no statusa

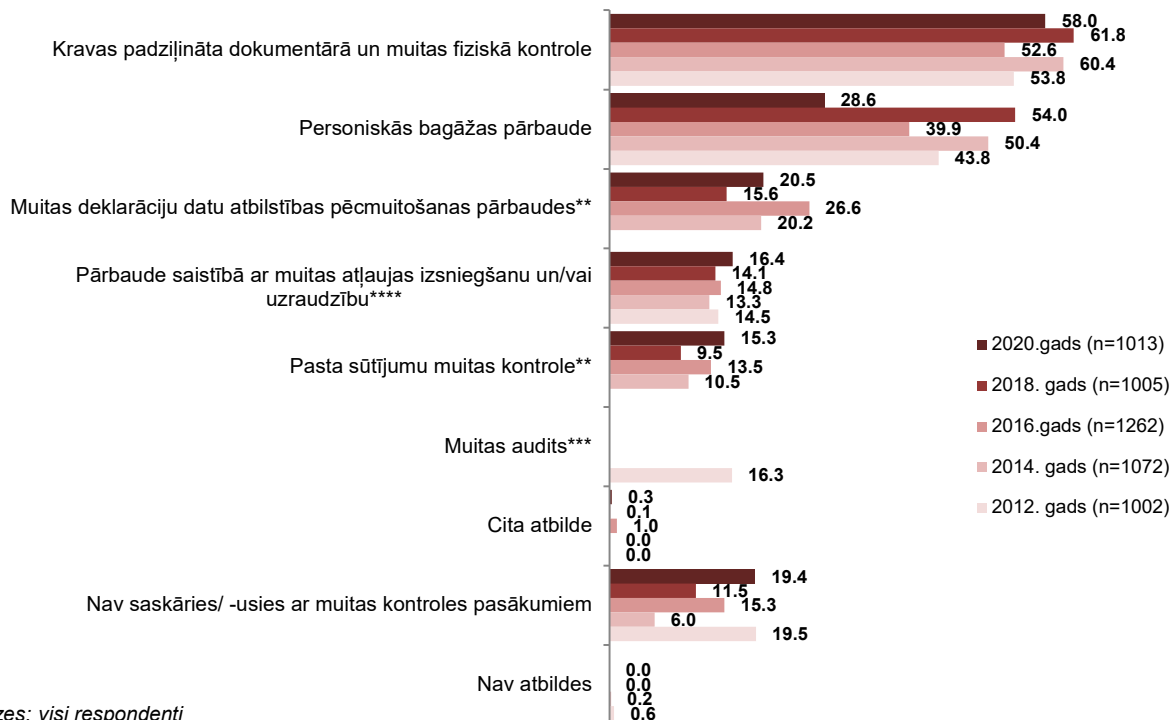


Bāzes: visi respondenti

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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

2012., 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%.

**2012. gadā šie atbilžu varianti netika piedāvāti.

***2014., 2016., 2018. un 2020.gadā šis atbilžu variants netika piedāvāts.

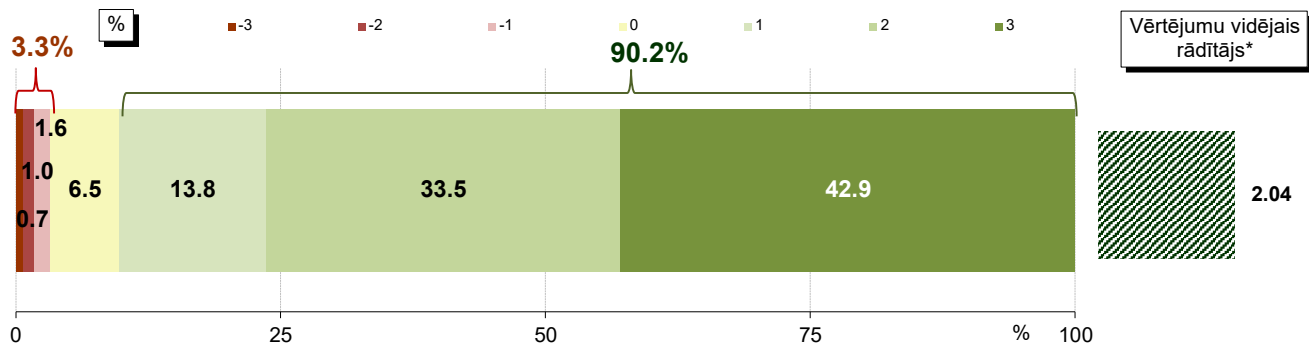
****2012., 2014. un 2016.gadā atbilžu formulējums bija "Pārbaude uzņēmuma telpās un/vai teritorijā saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/vai uzraudzību".

7.2. VID darbinieku kultūras un profesionālās ētikas muitas kontroles pasākumu laikā vērtējums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

-3 (Darbinieku uzvedība liecina par korumpētību)

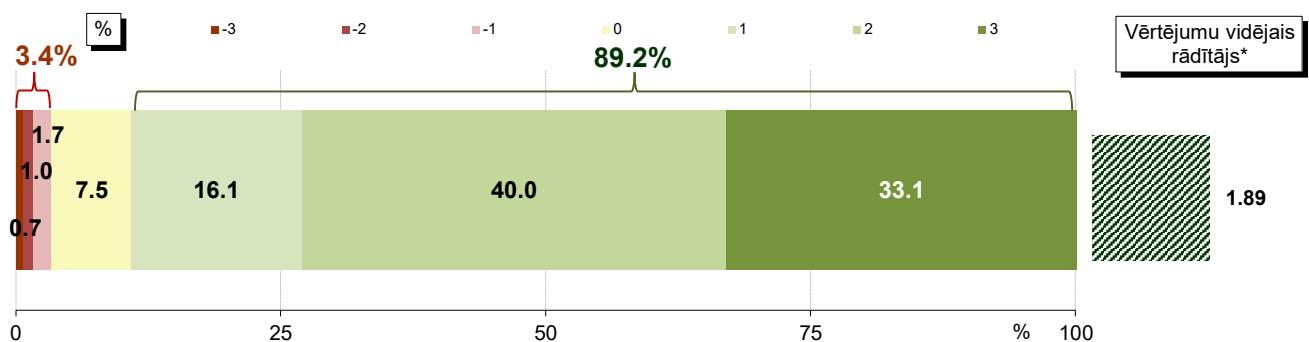
+3 (Darbinieki rīkojas godprātīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=816

-3 (Darbinieki ir nelaipni)

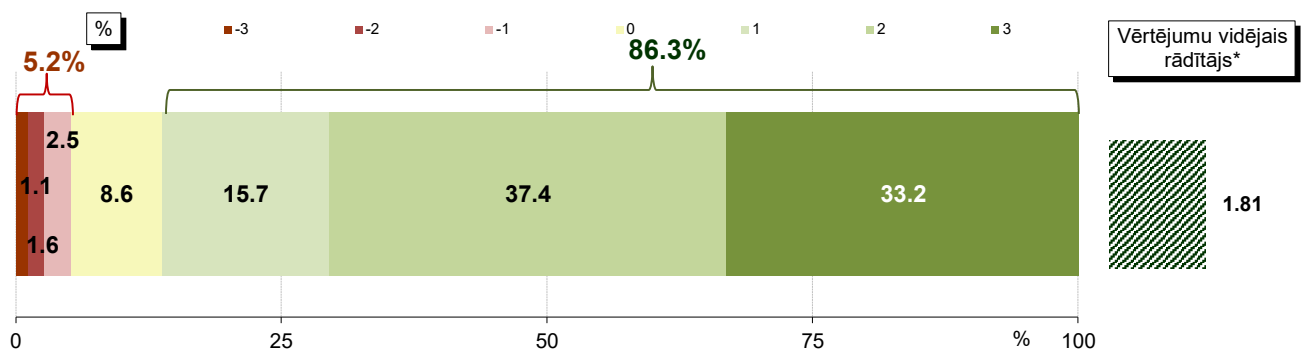
+3 (Darbinieki ir laipni un pieklājīgi)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=816

-3 (Darbinieki nerīkojas profesionāli)

+3 (Darbinieki rīkojas profesionāli)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=816

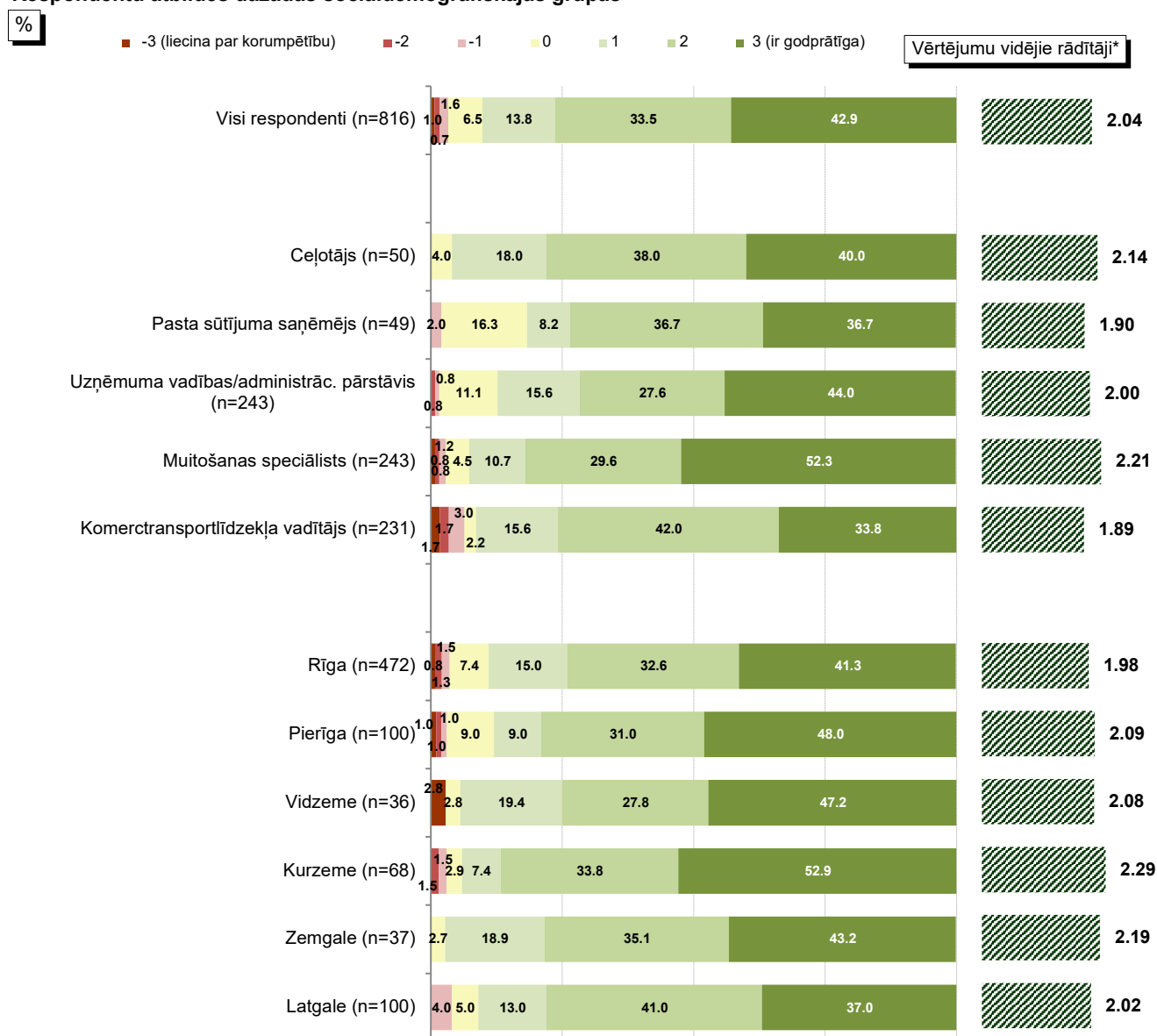
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU GODPRĀTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

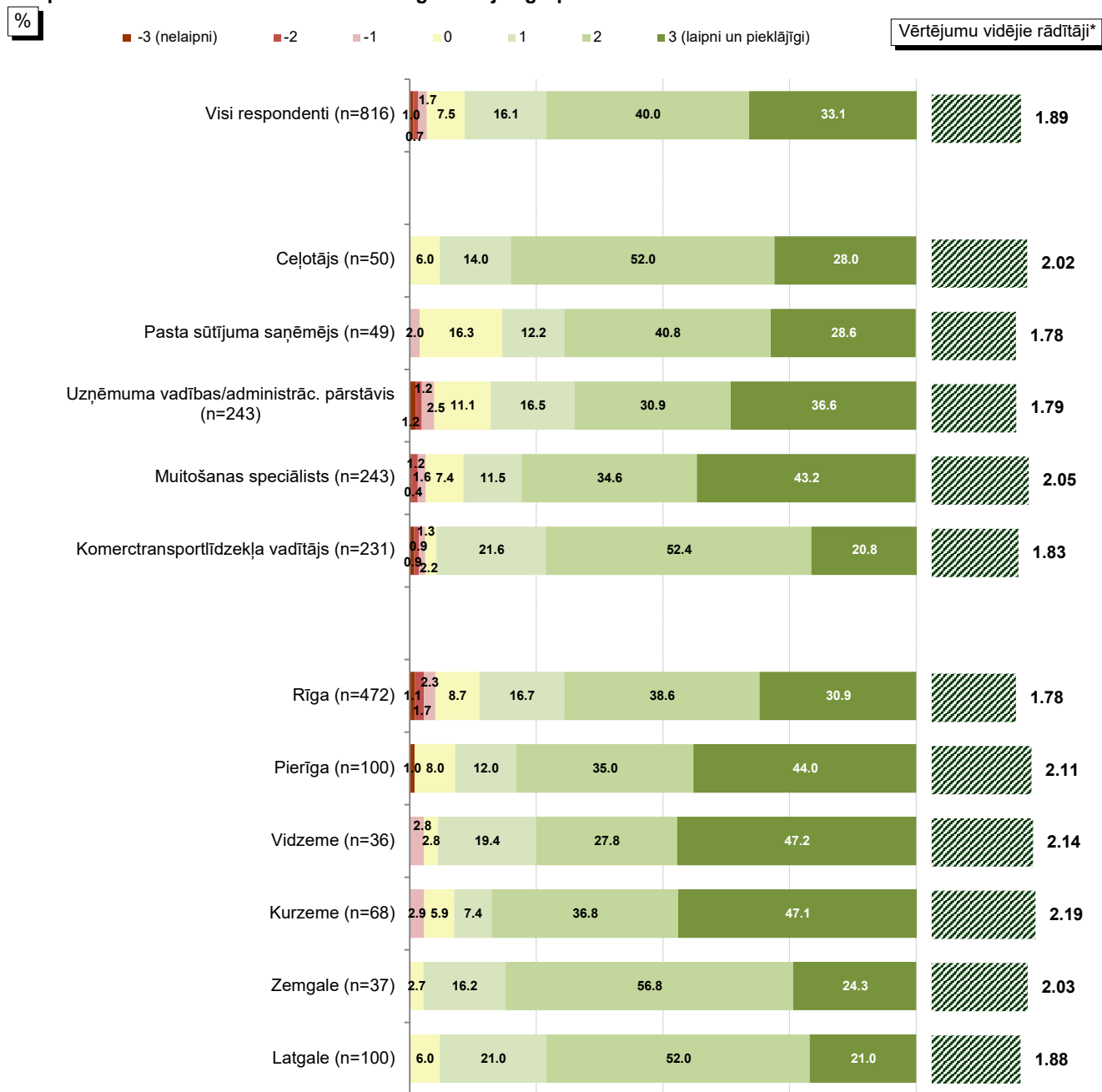
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

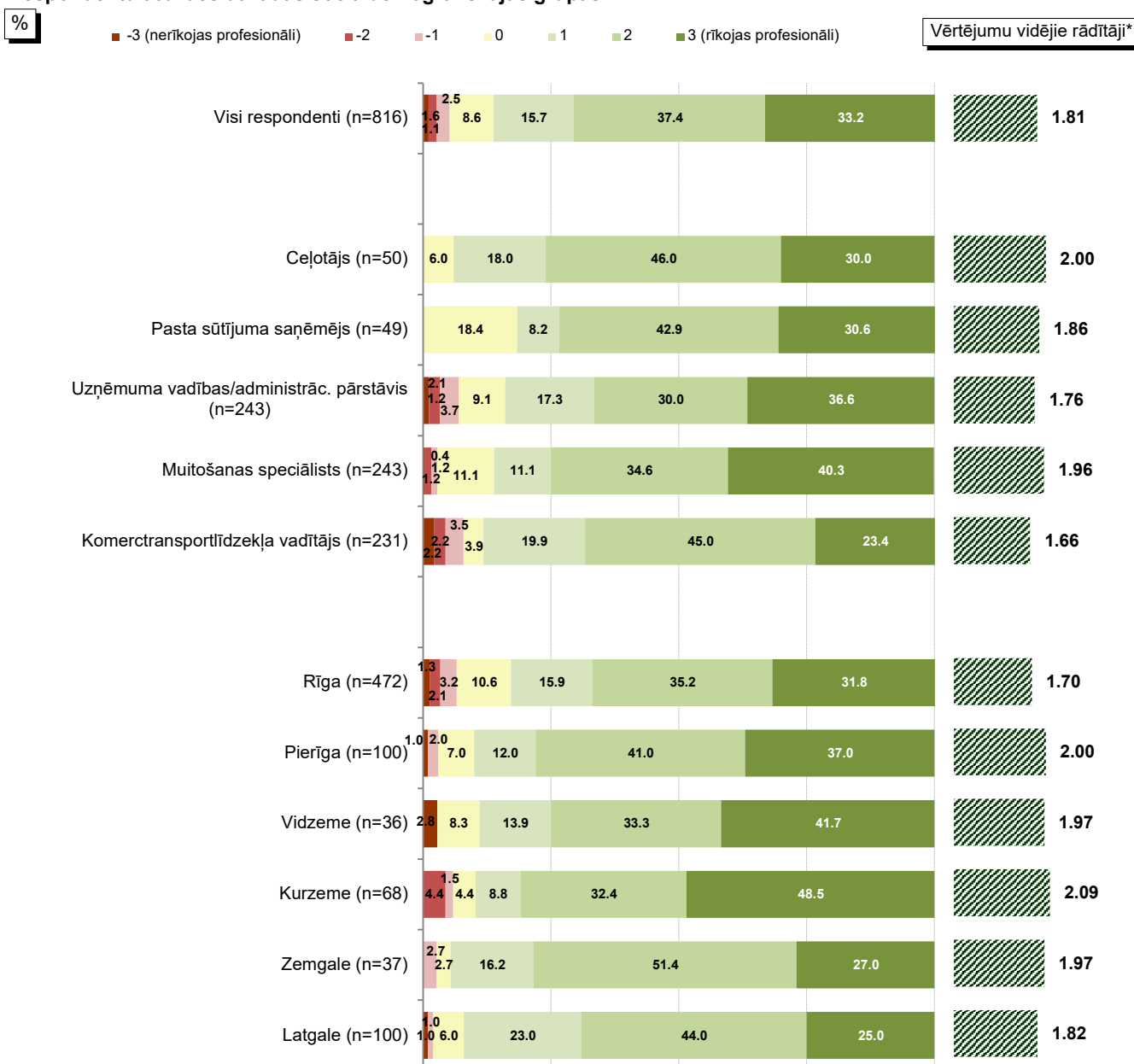
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

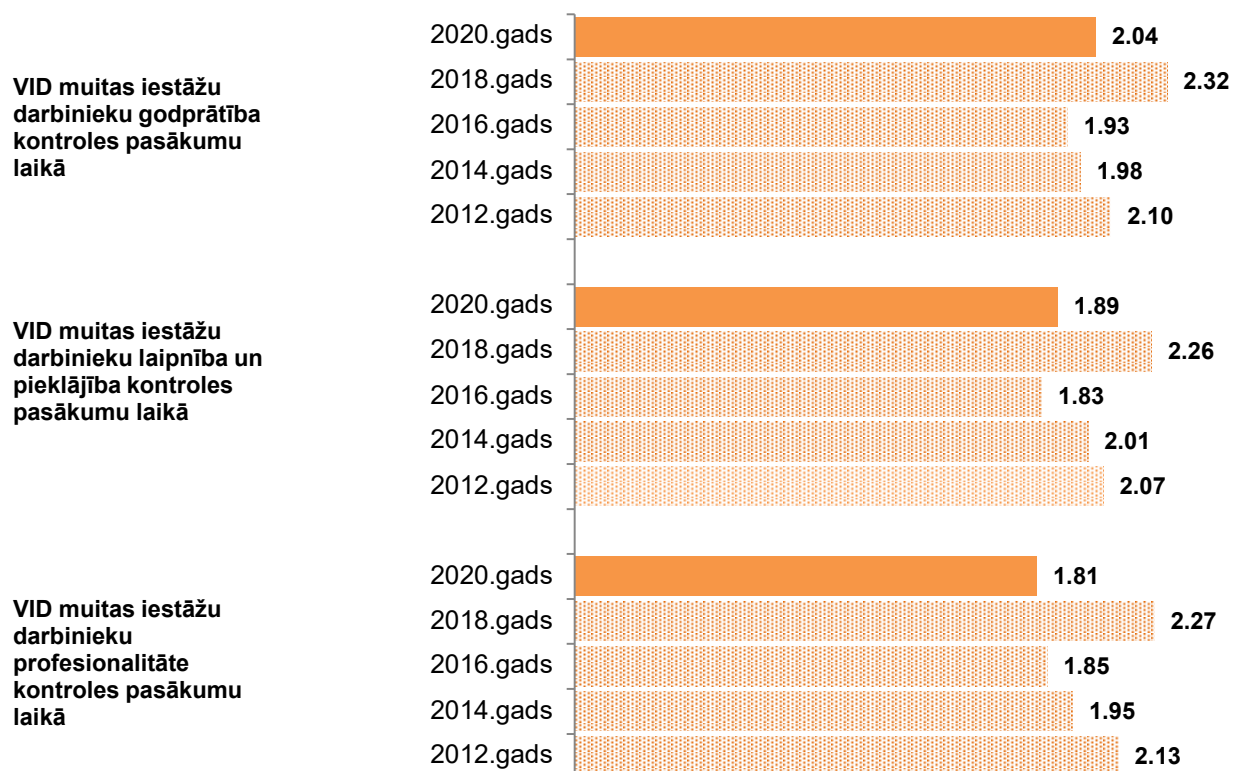
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

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

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



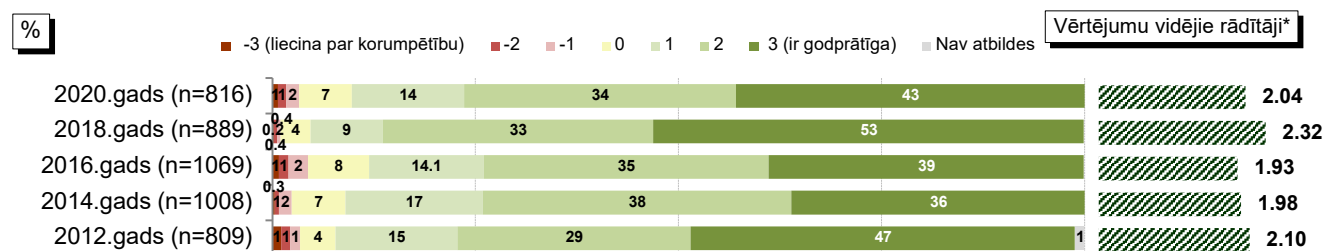
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

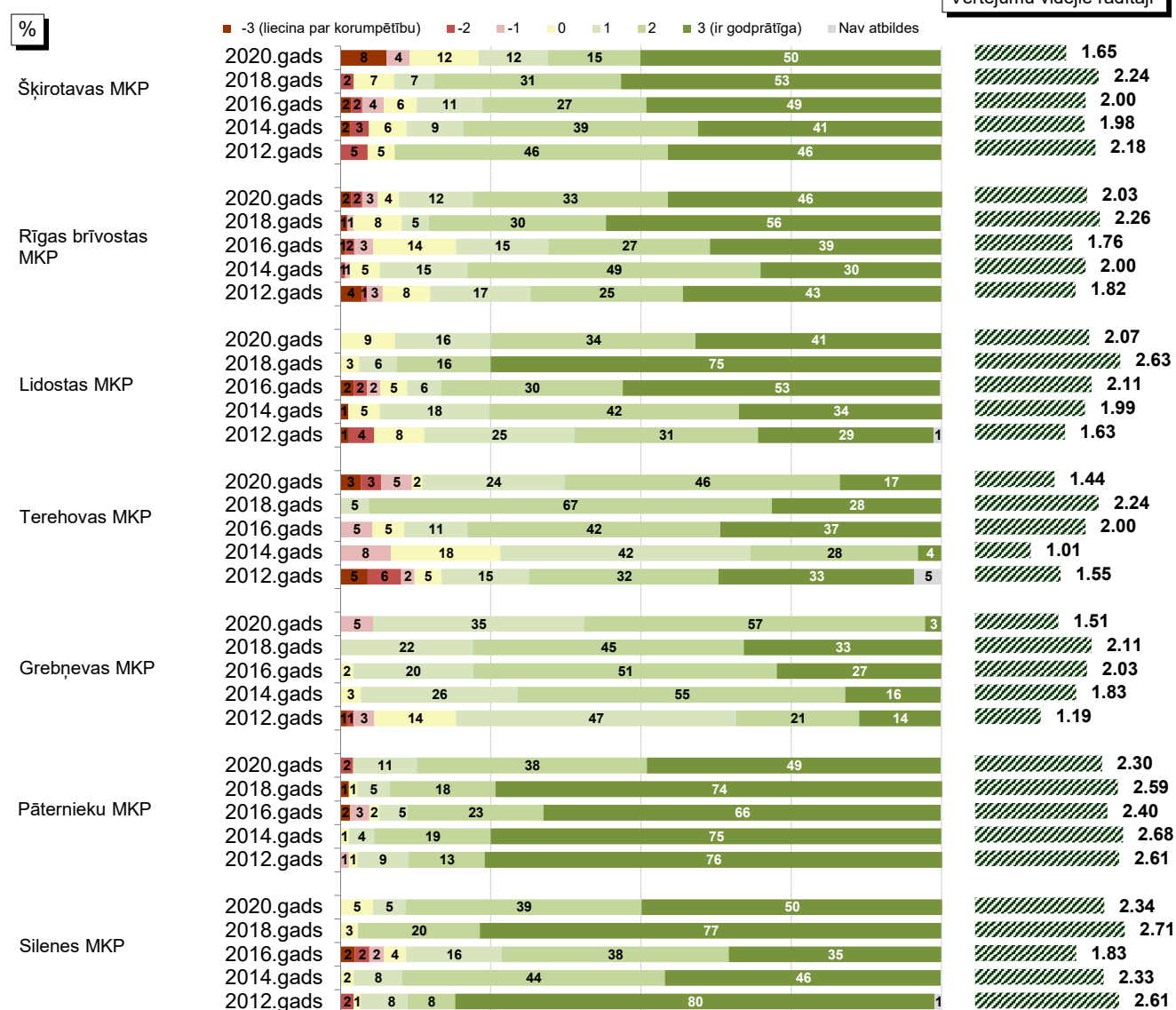
VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU GODPRĀTĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

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



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

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

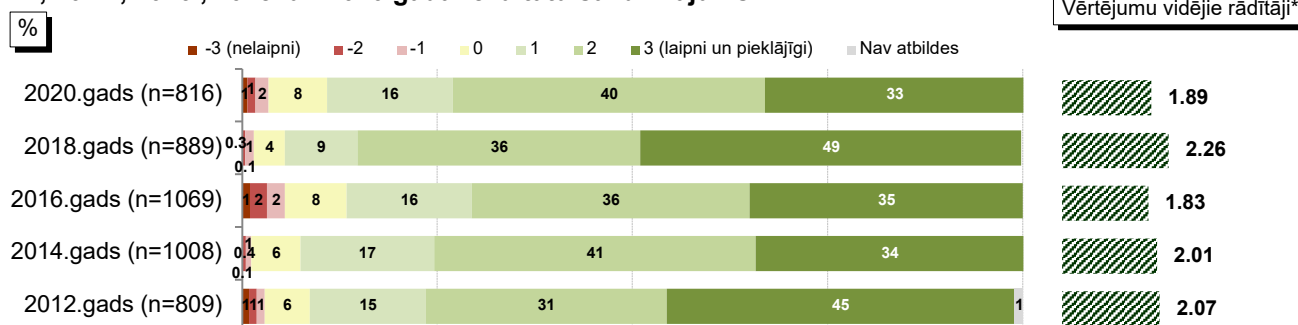
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

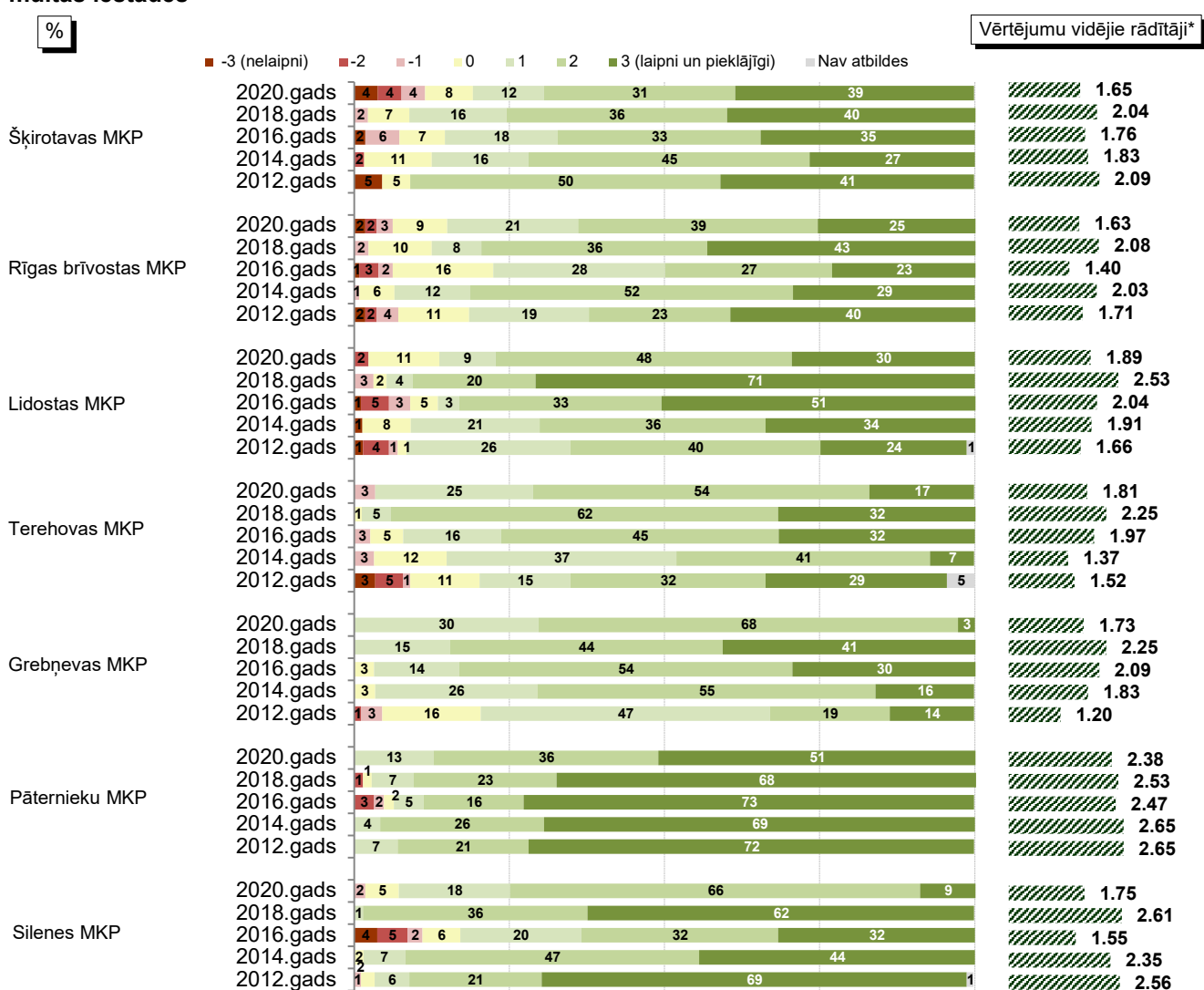
VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU LAIPNĪBA UN PIEKLĀJĪBA KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

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



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



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

Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

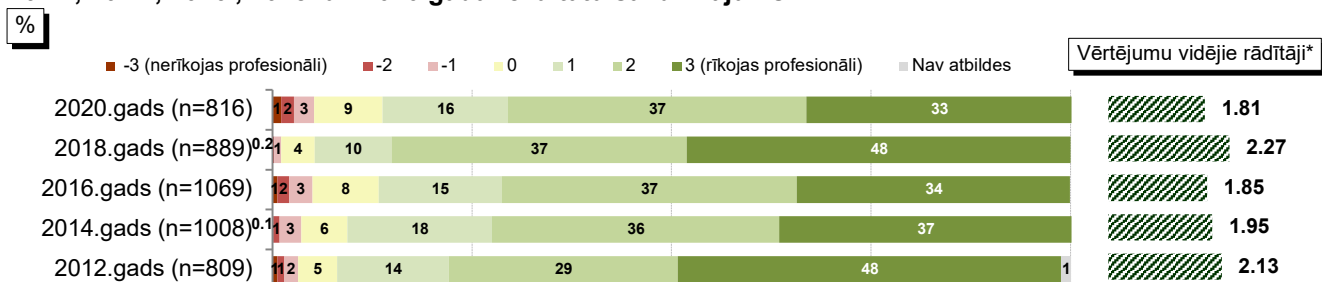
**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

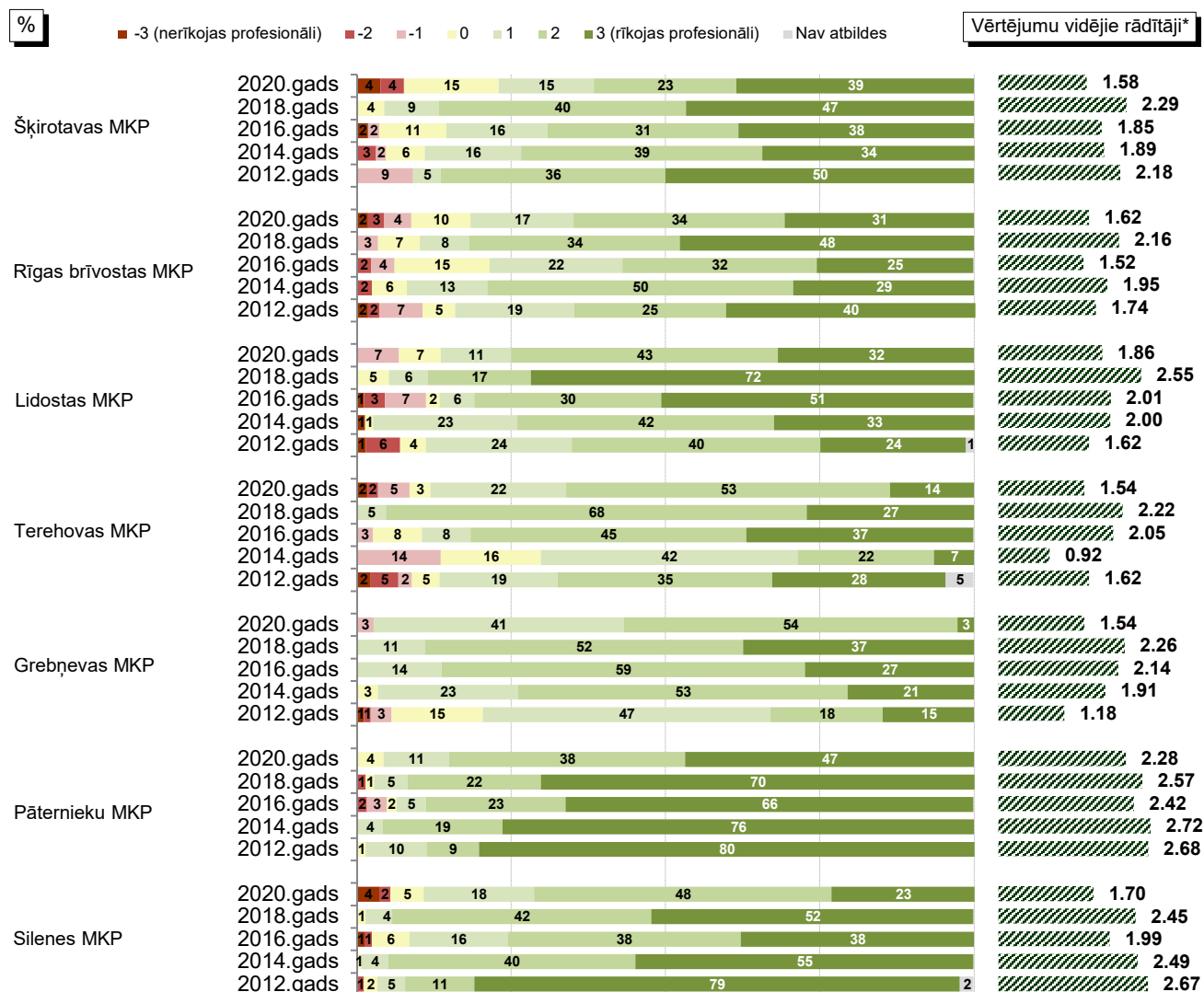
"Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā?"

VID MUITAS IESTĀŽU DARBINIEKU PROFESIONALITĀTE KONTROLES PASĀKUMU LAIKĀ

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



2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

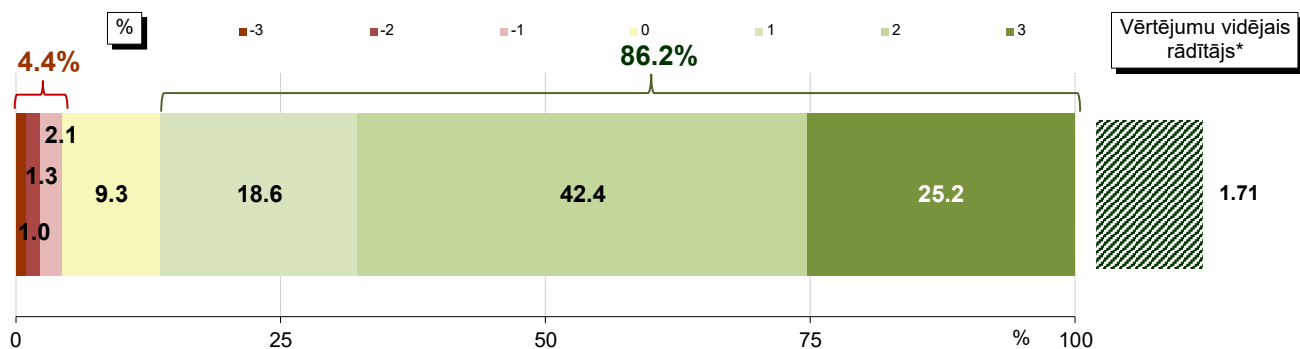
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Vērtējums apkalpošanas kvalitātei kopumā kontroles pasākumu laikā

"Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā?"

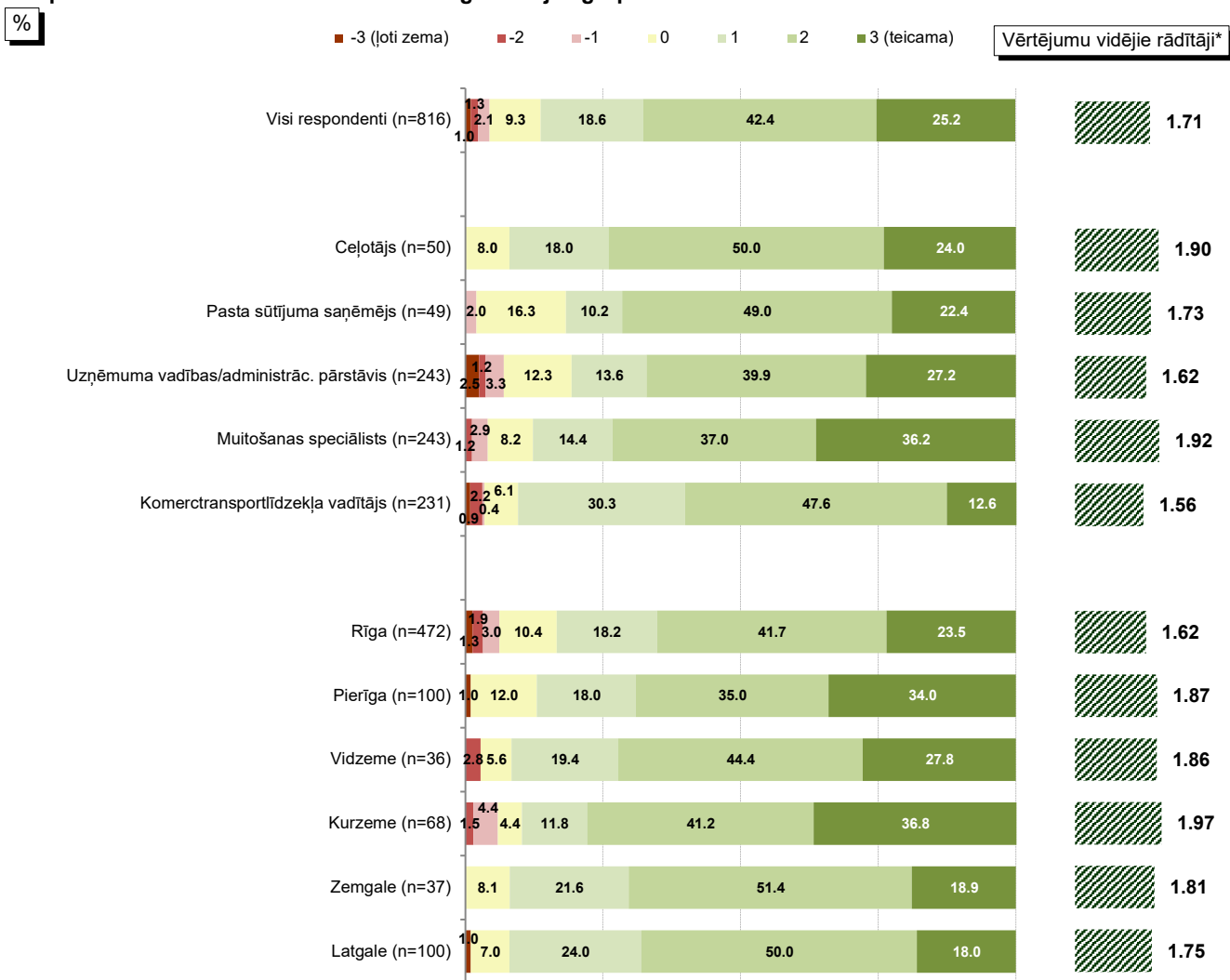
-3 (Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema)

+3 (Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama)



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem, n=816

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

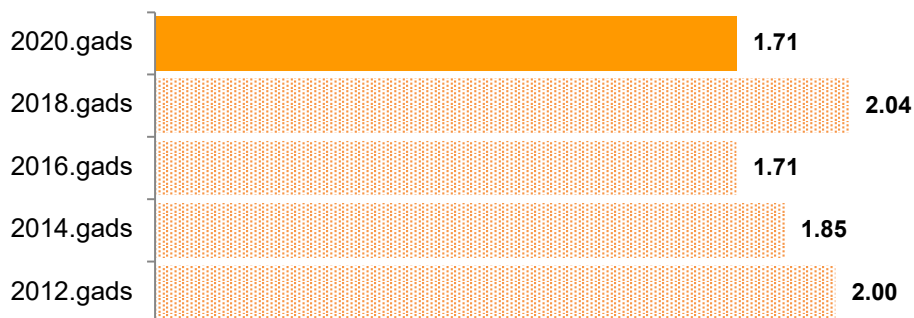
*Aprēķinot vērtējumu vidējos rādītājus, tika ņemts vērā to respondentu īpatsvars, kuri sniedza noteiktus vērtējumus.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā?"

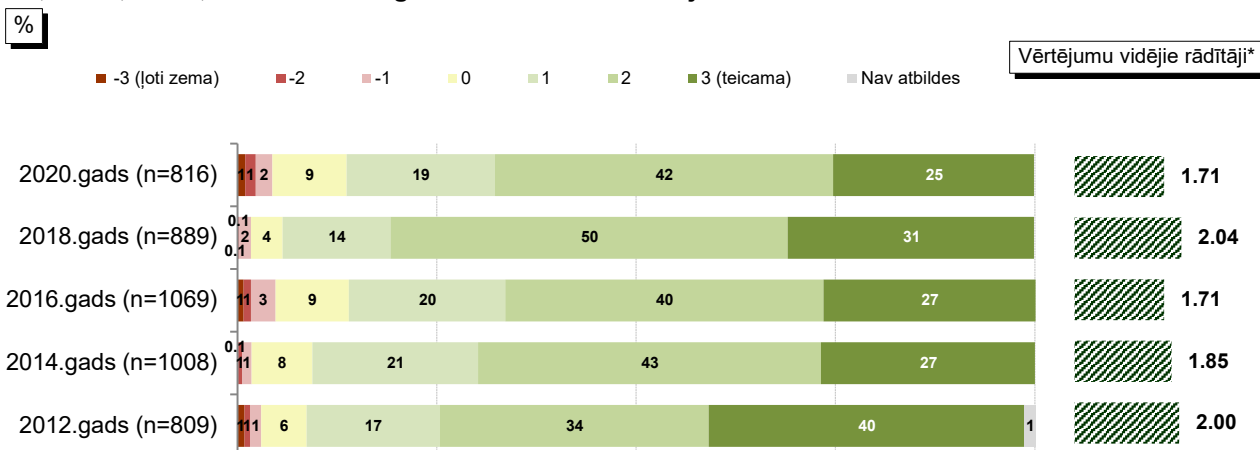
2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums

VĒRTĒJUMU VIDĒJIE RĀDĪTĀJI SKALĀ NO -3 LĪDZ +3



Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem un kuri sniedza noteiktus vērtējumus (netika ņemts vērā atbildes "Nav atbildes" minēšanas biežums)

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



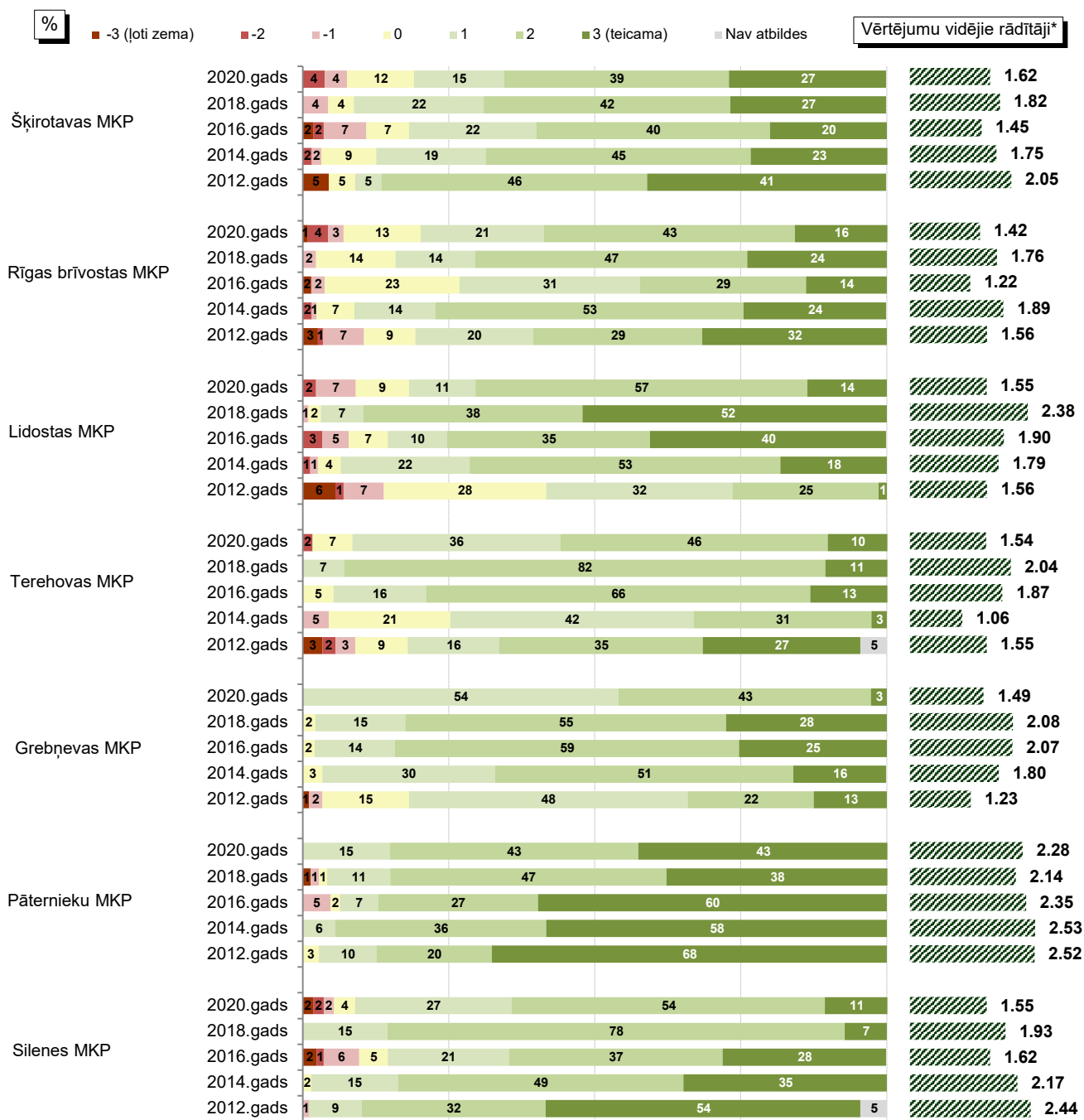
Bāzes: respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā?"

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes**



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi un kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar muitas kontroles pasākumiem

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

**Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

8. Informācija par muitas jautājumiem

2020.gadā respondentiem lūdza norādīt savus pašreizējos un vēlamos informācijas avotus par muitas jautājumiem, kā arī raksturot, kādas informācijas par muitas jautājumiem viņiem pietrūkst.

Saskaņā ar aptaujas datiem visbiežāk 2020.gadā **informācija** par muitas **jautājumiem ir iegūta** VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv (59%). To, ka informāciju ir ieguvuši internetā (www.likumi.lv, ministriju mājaslapās u.tml.), norādīja 40% respondentu. 31% atbildēja, ka informāciju ieguva, zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”, 27% - zvanot konkrētās jomas muitas ekspertiem VID muitas iestādēs, 27% - klātienē VID muitas iestādēs, jautājot muitas amatpersonām, bet 24% - zvanot konkrētā MKP amatpersonām. Citi informācijas avoti minēti retāk.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti ievērojami biežāk atzina, ka informāciju par muitas jautājumiem iegūst VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv, zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”, zvanot konkrētās jomas muitas ekspertiem VID muitas iestādēs un zvanot konkrētā MKP amatpersonām. Savukārt ievērojami retāk 2020.gadā informācija ir iegūta klātienē VID muitas iestādēs, jautājot muitas amatpersonām.

Lūgti norādīt, kādā veidā viņi **vislabprātāk turpmāk vēlētos saņemt informāciju** par VID muitas jautājumiem, visbiežāk respondenti atbildēja, ka dotu priekšroku VID mājaslapai internetā www.vid.gov.lv (53%). To, ka informāciju vēlētos iegūt VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS), atzīmēja 44%. 34% informāciju vēlētos iegūt, zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, 32% - konsultējoties klātienē VID muitas iestādēs, 22% - savā e-pastā, izmantojot iespēju VID mājaslapā “Pieteikšanās VID jaunumiem”, bet 18% - VID organizētajos bezmaksas semināros. Citas iespējas par interesējošām atzītas retāk.

2018. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2020.gadā respondenti biežāk atbildēja, ka vēlētos iegūt informāciju VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv, VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) un zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, bet ievērojami retāk atzina, ka vēlētos to iegūt konsultējoties klātienē VID muitas iestādēs.

Raksturojot, kādas **informācijas par muitas jautājumiem viņiem visvairāk pietrūkst** (respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi formulēja savas atbildes, kas datu apstrādes gaitā tika apkopotas lielākās grupās), 33% pētījuma dalībnieku atzina, ka šobrīd informācijas ir pietiekami.

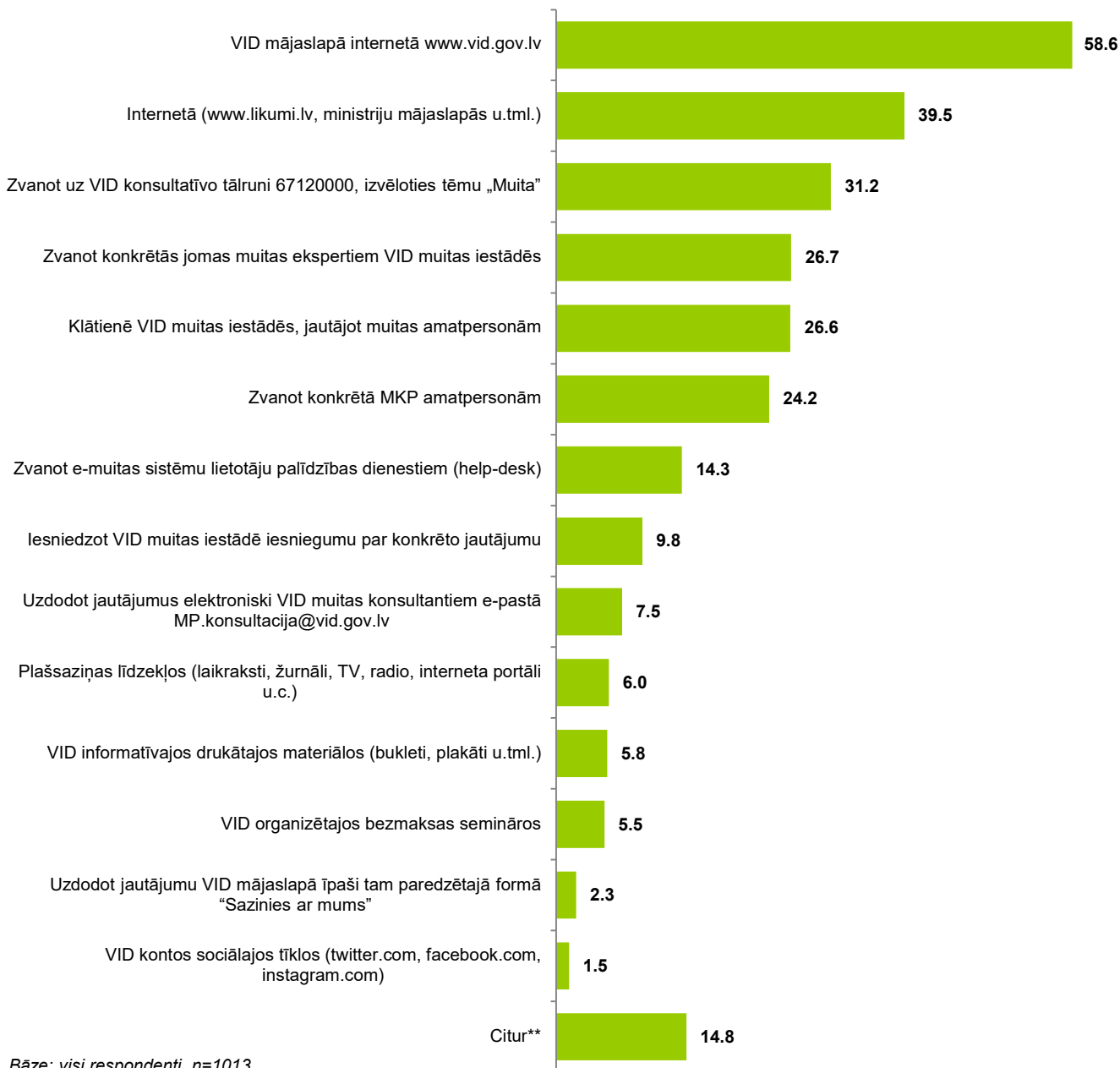
Runājot par to, kādas tieši informācijas pietrūkst, 4% atbildēja, ka viņiem vajadzētu informāciju par izmaiņām normatīvajos aktos, jauninājumiem, 4% - ka trūkst informācijas par muitas deklarāciju aizpildīšanu, izmaiņām, 3% minēja informācijas trūkumu par muitas procedūrām, 3% atzina, ka trūkst pārskatāmas, skaidras un saprotamas informācijas, 3% vēlētos vairāk informācijas par preču deklarēšanu, 2% - par muitas informācijas sistēmām (EMDAS: IKS, EKS, TKS, MAN/PU; ITVS), 2% vēlētos vairāk skaidrojumu, piemēru, bukletu, 2% - informāciju par licencēm, atļaujām, sertifikātiem. Citas atbildes nosauktas retāk.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti nedaudz retāk atzina, ka informācijas par muitas jautājumiem viņiem ir pietiekami (2018.: 40%, 2020.: 33%).

8. Informācija par muitas jautājumiem

Esošie informācijas avoti par muitas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1013

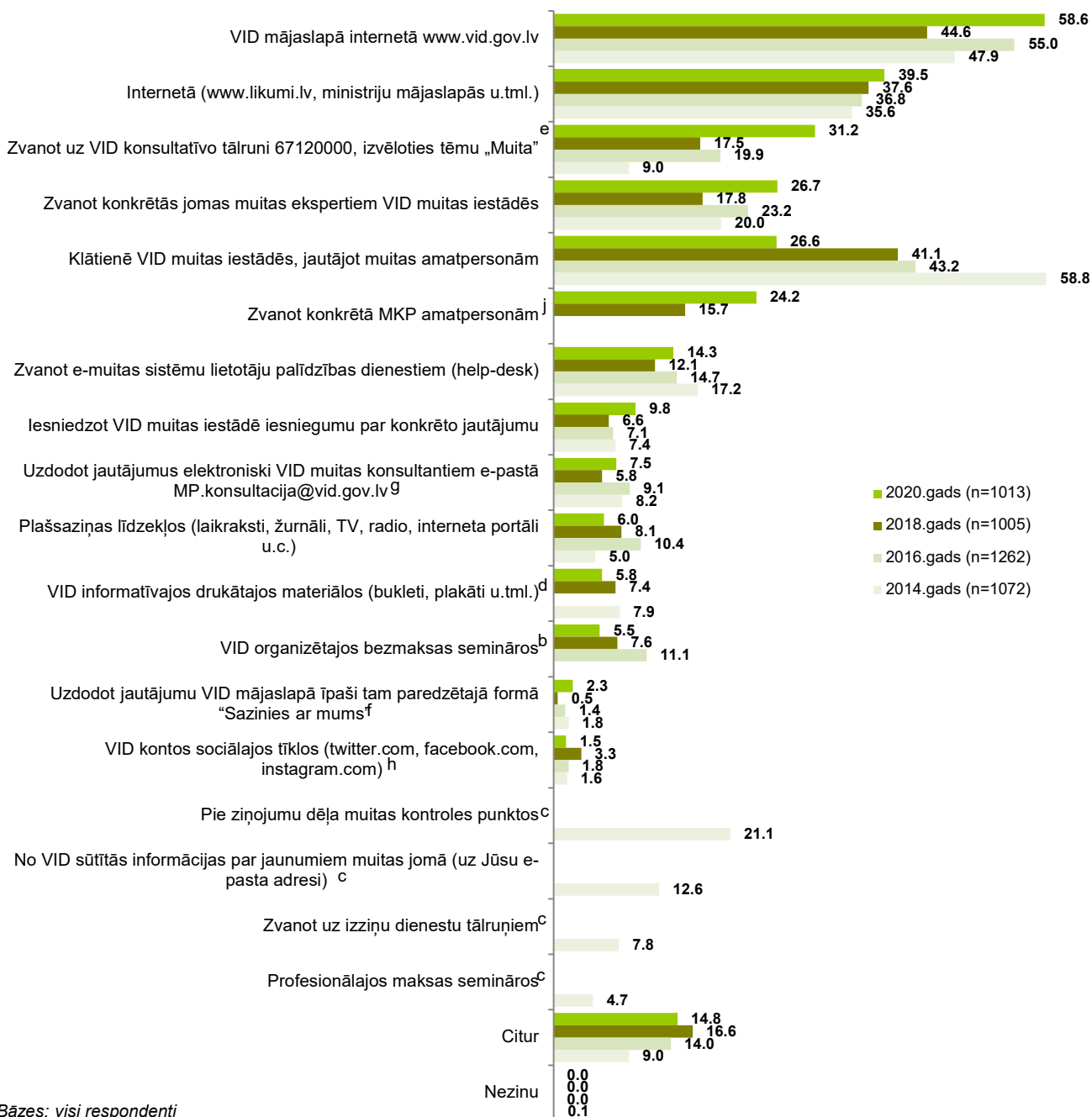
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Citur" ietilpst: "darbavietā (no vadības, kolēģiem, dispečera, atbildīgajiem speciālistiem)" (minēts 122 reizes); "no muitas brokeriem" (minēts 9 reizes); "no deklaranta" (minēts 5 reizes); "jurista kompetence" (minēts 1 reizi); "muitošanas speciālistu kursus" (minēts 1 reizi); "NALSA" (minēts 1 reizi); "paša pieredze" (minēts 1 reizi); "pārvadājumu kompānijā" (minēts 1 reizi); "RTU" (minēts 1 reizi); "sameklēju paraugus" (minēts 1 reizi); "nav bijusi vajadzība iegūt informāciju" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvī/-usi informāciju par muitas jautājumiem?"

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



Bāzes: visi respondenti

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

^bAtbilžu variants 2014.gada aptaujā netika piedāvāts.

^cAtbilžu varianti 2016.gada, 2018. un 2020.gada aptaujās netika piedāvāti.

^dAtbilžu variants 2016.gadā netika piedāvāts.

^e2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Zvanot uz VID Nodokļu un muias informatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”".

^f2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Uzdodot jautājumu VID mājaslapā īpaši tam paredzētajā formā „Uzdodot jautājumu VID”".

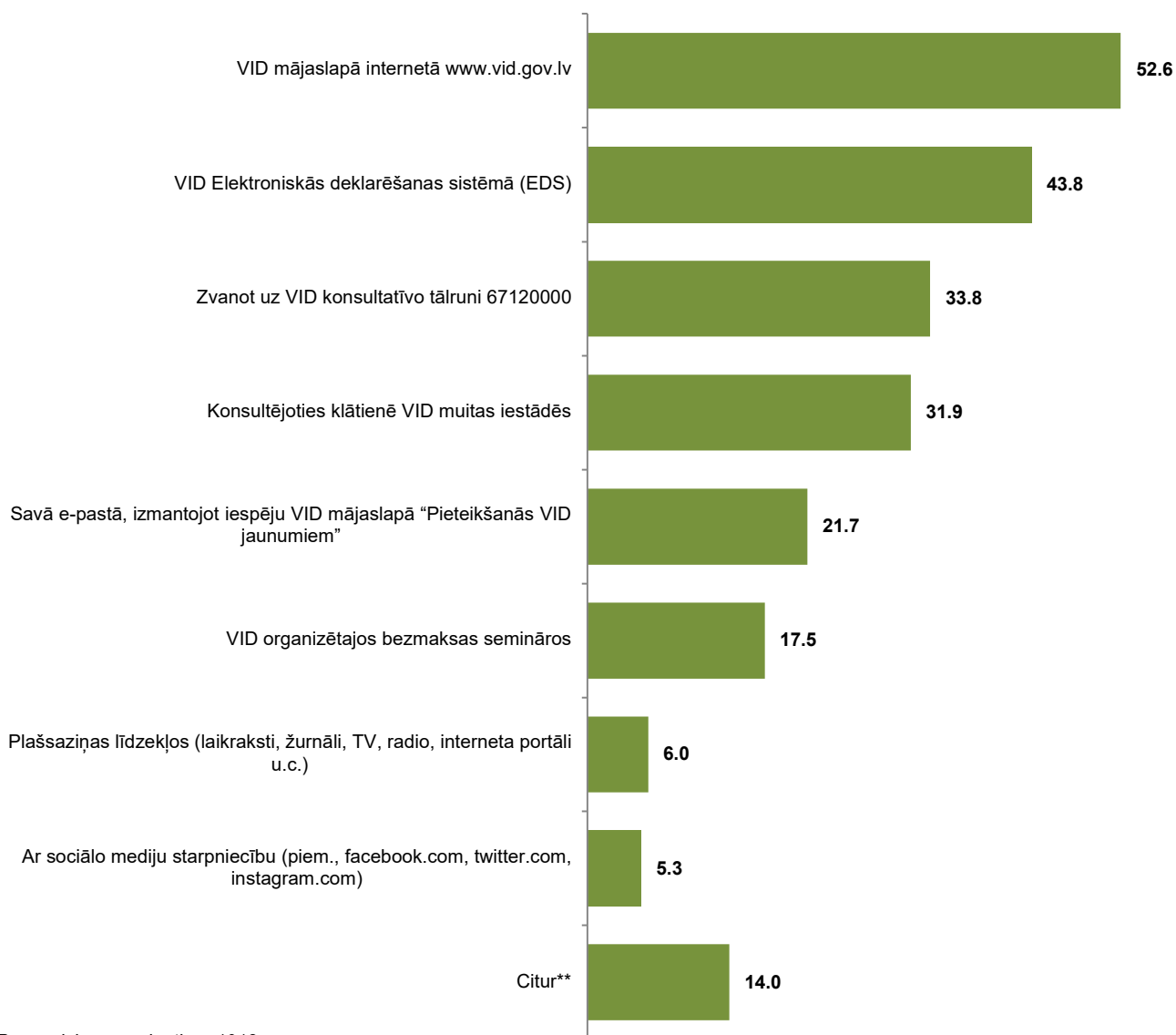
^g2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Uzdodot jautājumus elektroniski VID muias konsultantiem".

^h2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "VID kontos sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, draugiem.lv)".

^j2018.gada aptaujā šis atbilžu variants tika piedāvāts pirmo reizi.

Vēlamie informācijas avoti par muitas jautājumiem

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



Bāze: visi respondenti, n=1013

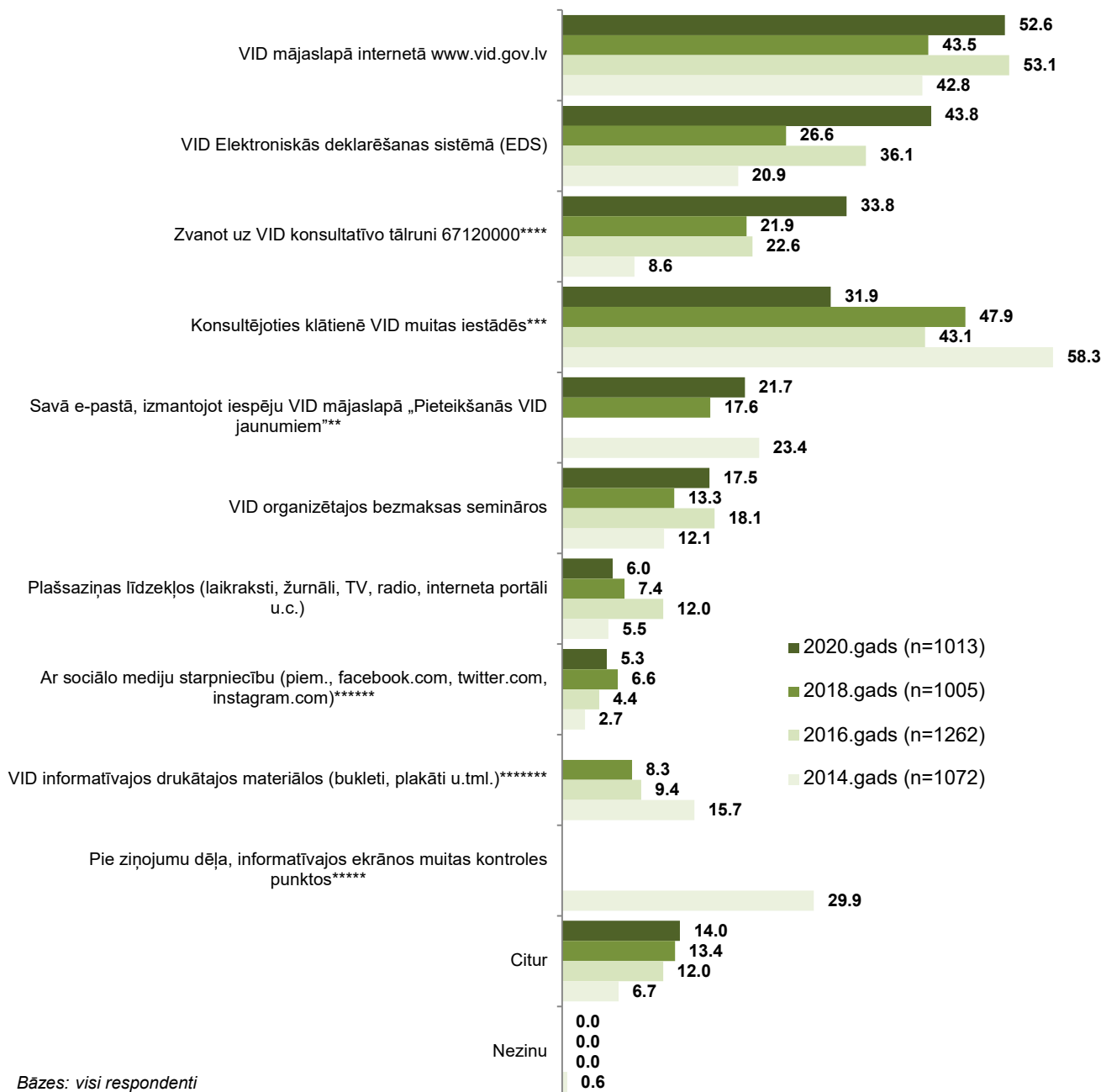
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Citur" ietilpst: "darbavietā (no vadības, kolēģiem, dispečera, atbildīgajiem speciālistiem)" (minēts 128 reizes); "no deklaranta" (minēts 5 reizes); "no muitas brokeriem" (minēts 4 reizes); "informācija muitā uz sienas" (minēts 2 reizes); "no sava muišanas speciālista" (minēts 1 reizi); "pieredzes apmaiņa ar citiem muitas klientiem" (minēts 1 reizi); "rs.gov.lv" (minēts 1 reizi); "nevēlos saņemt" (minēts 2 reizes).

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

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

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%.

**Atbilžu variants 2016.gadā netika piedāvāts.

***2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Klātienē VID muitas iestādēs".

****2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Zvanot uz VID Nodokļu un muitas informatīvo tālruni 67120000".

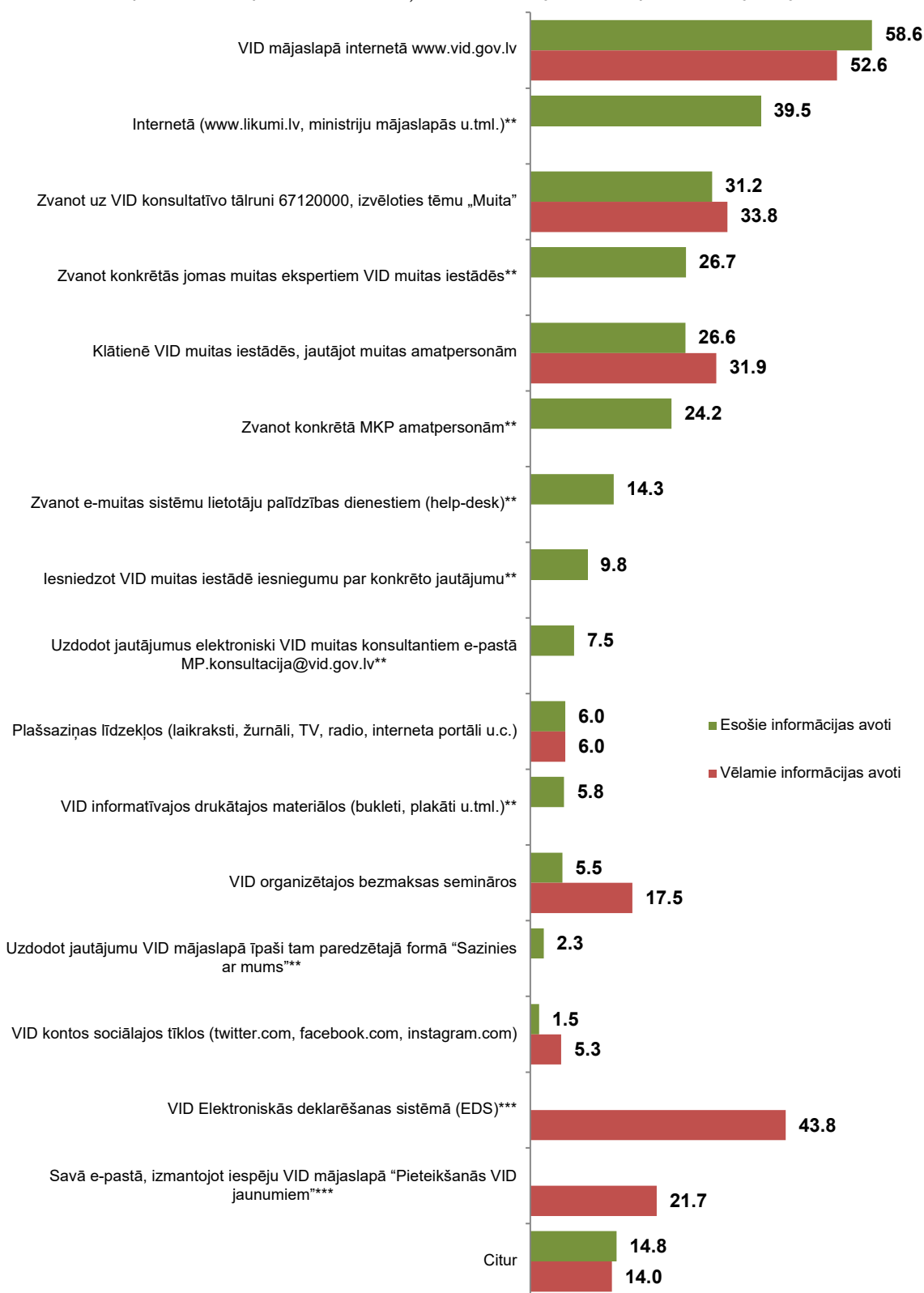
*****Atbilžu variants 2016., 2018. un 2020.gadā netika piedāvāts.

*****2014.gada un 2016.gada aptaujās atbilžu varianta formulējums bija: "Ar sociālo mediju starpniecību (piem., draugiem.lv, facebook.com, twitter.com u.tml.)".

*****Atbilžu variants 2020.gadā netika piedāvāts.

Esošo un vēlamo informācijas avotu salīdzinājums

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



Bāze: visi respondenti, n=1013

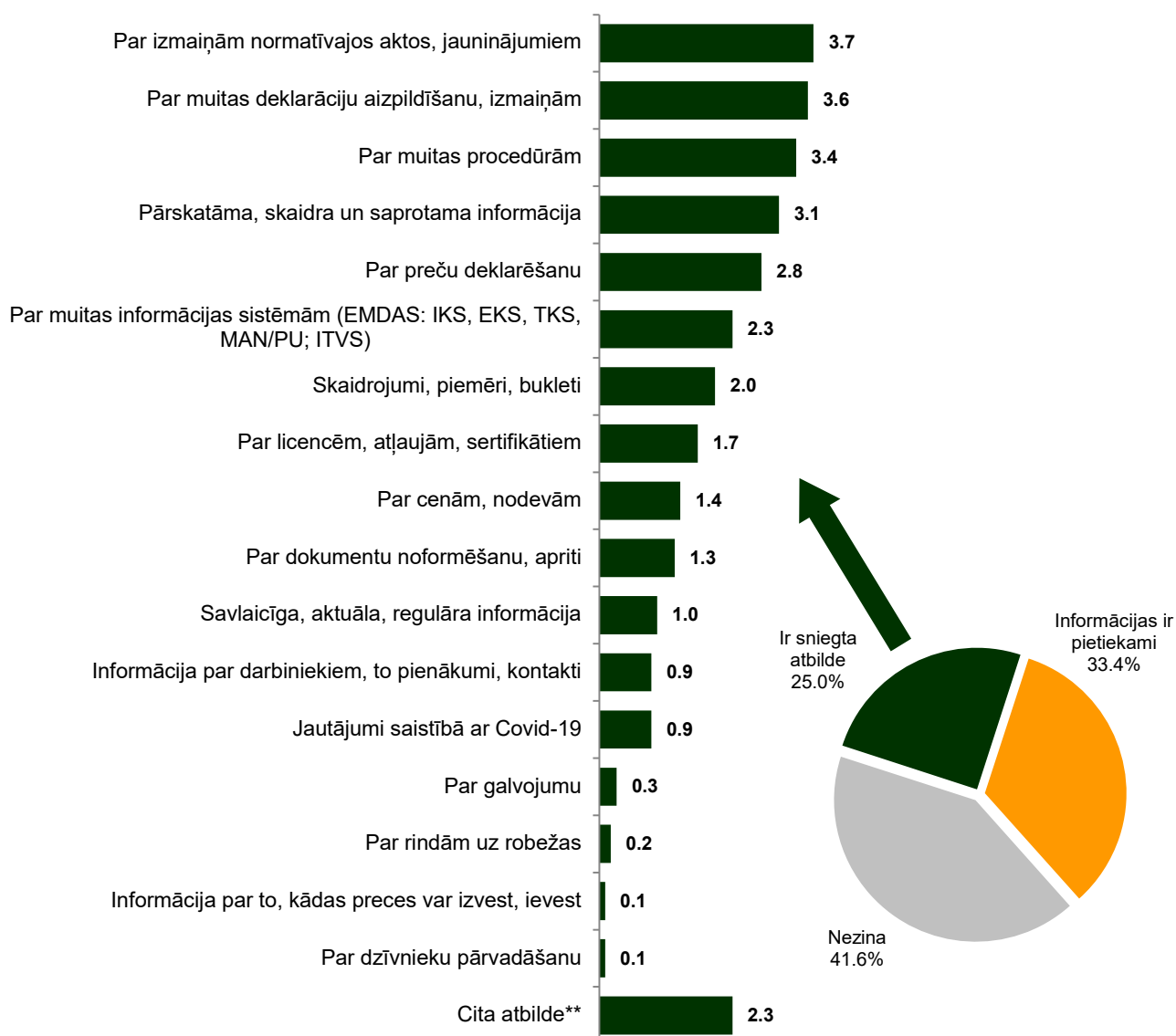
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

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

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

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kāda rakstura informācija par muitas jautājumiem, Jūsaprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne kur citur)?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

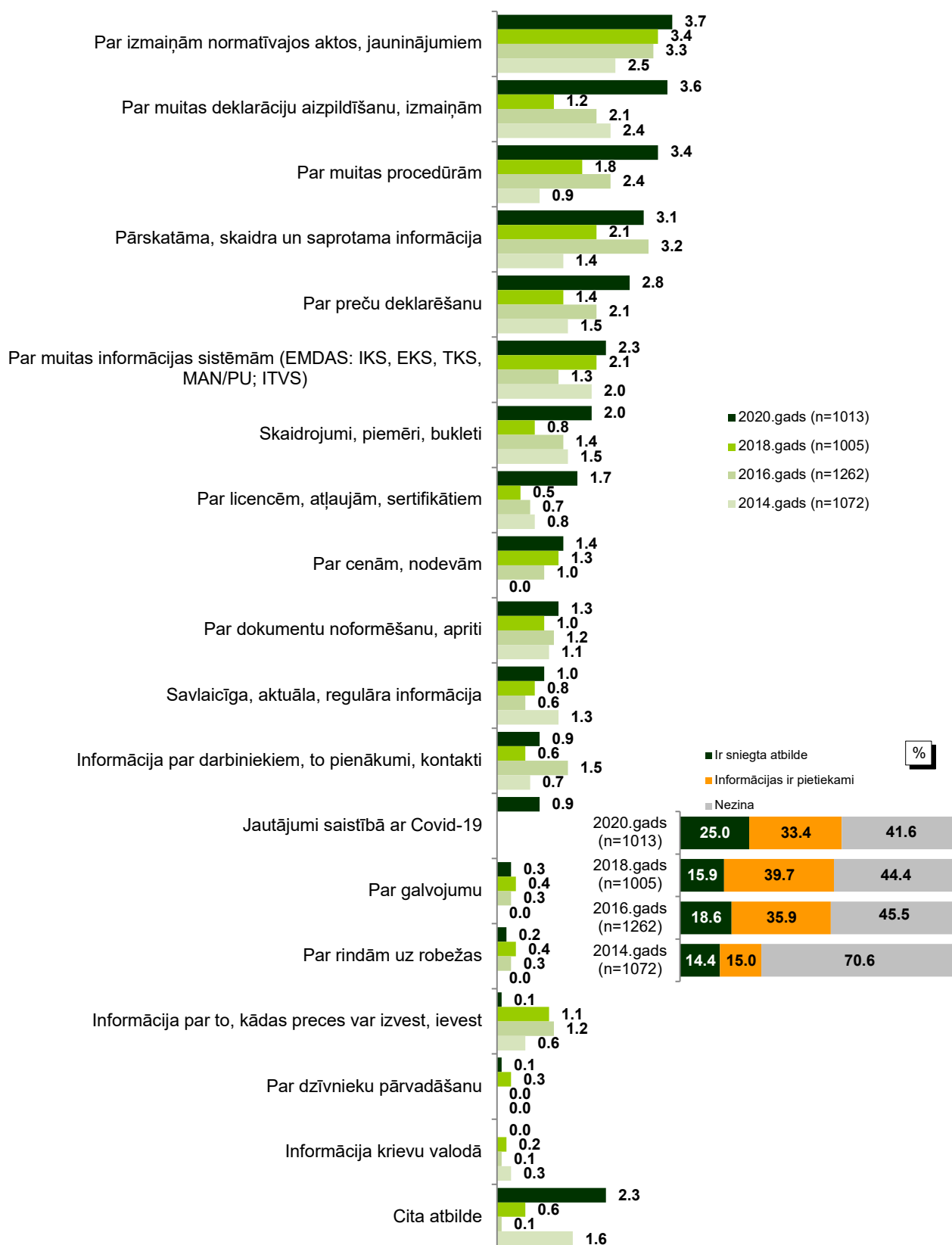
*Tā kā katrs respondents varēja minēt vairāk nekā 1 atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst (katra minēta vienu reizi): "dažas reizes, dēļ attālinātās darbības, neizdevās sazināties pa telefonu"; "Eiropas smieklīgie likumi par pārtikas izmešanu"; "informācija par Eiropas uzņēmuma (LV) pārdošanu citam Eiropas uzņēmumam (EE) muitas noliktavas teritorijā ostā"; "informācija par tirgus uzraudzības pasākumiem"; "kā muita atbalsta Latvijas komersantus, risinot problēmu jautājumus citās dalībvalstīs, muitas saziņas kanālu izmantošana ar kolēģiem citās dalībvalstīs"; "kā paātrināt procesu"; "kā rīkoties situācijā, kura nav bijusi iepriekš precizēta"; "konsultējoties par preču kravas atmuitošanu citā ES valstī, pēc kuras prece tiktu atvesta uz Latviju pārdošanai, uz uzdotajiem jautājumiem saņemtu pilnīgi dažādas atbildes, beigās biju spiesta zvanīt uz Lietuvas VID, lai saņemtu nepieciešamo informāciju, un diemžēl nācās secināt, ka viņi ir daudz profesionālāki, atbildot uz maniem jautājumiem"; "lietošanas noteikumi"; "muitas darbinieku trūkums"; "muitas jomā vislielākās problēmas rada institūciju savstarpējā komunikācija, kura principā nenotiek. E-pastos tiek sniegta viena informācija, pa telefonu cita, sistēma ir ļoti nesakārtota, vajadzētu sākt ar saskaņotu darbību un tad runāt par problēmu novēršanu."; "muitošanas (rezidenta/nerezidenta) reģistrēšana pa pastu, aizmirstot personīgās mantas, kas aizmirstas ceļojuma laikā, ilgstoši uzturoties ārpus ES, vai citu iemeslu dēļ, kāpēc esat ārzemēs-ārpus ES robežām - par summu, kas pārsniedz 45 eiro, reģistrācijas kārtība, nolikums utt."; "nesaprotami, ka vairāki ierēdņi uz vienu un to pašu jautājumu atbild dažādi, piemēram, Rīgā un Grebņevā, ja likumi ir vienādi"; "par informācijas apstrādes ātrumu"; "par konteineru pienākšanas laikiem"; "parasti tie ir specifiski, nestandarta jautājumi"; "pierakstoties VID mājaslapā jaunumu saņemšanai, reāli jaunumus uz pastu nesaņem"; "pietrūkst mūsu tiesību aizstāvības informācijas, jo muita bloķē deponēto naudas līdzekļu kontā lielus naudas līdzekļus uz gadu, un drīkstot pat līdz 3 gadiem, bet mēs nezinām"; "pietrūkst VID darbinieku normālas attieksmes pret uzņēmēju, automātiski izsūtīt draudu vēstuli pa uzņēmumiem, nešķirojot situācijas, t.i., to saņem ikviens bez būtiska iemesla - neliecina par normālu VID attieksmi pret uzņēmumiem, 20.10.2020 šādu draudu vēstuli saņēma uzņēmums bez jebkāda iemesla"; "termiņi"; "tirgus uzraudzības pasākumi"; "tualetes"; "vienota muitas datu bāze, kas nosedz visas iesaistītās personas (terminālus, pārvadātājus, klientus, muitu utt.)"; "vēl lielas problēmas rodas, saskaroties ar ārzemju klientiem, kuri, diemžēl, nevarot neko uzzināt no muitas iestādēm vai VID, jo viņi neko nesaprotot angļu valodā".

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kāda rakstura informācija par muitas jautājumiem, Jūsprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne kur citur)?"

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



Bāzes: visi respondenti

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

9. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

2020.gada veiktajā pētījumā VID muitas iestāžu klientiem lūdza raksturot, vai pēdējā gada laikā ir bijušas situācijas, kad viņi bija neapmierināti ar pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti, vai viņi ir ziņojuši par šīm situācijām, un vai bijuši apmierināti ar VID reakciju uz šo ziņojumu, kā arī raksturot saskarsmi ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību.

9.1. Saskarsme ar neapmierinošu VID muitas iestāžu pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

Pētījuma dati liecina, ka 22% respondentu pēdējā gada laikā ir saskārušies ar situācijām, kad viņi **nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu**. Biežāk nekā caurmērā ar tādu situāciju bija saskārušies muitas speciālisti.

2018. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2020.gadā respondenti biežāk nekā pirms diviem gadiem ir saskārušies ar pakalpojumu/apkalpošanu, kas viņus neapmierināja (2018.: 17%, 2020.: 22%).

Respondentiem, kuri pēdējā gada laikā ir saskārušies ar situācijām, kad viņi nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu, lūdza norādīt, vai viņi ir **informējuši VID par šīm situācijām**. 70% pētījuma dalībnieku atzina, ka par izveidojušos situāciju nav informējuši nevienu (pirms diviem gadiem: 65%). 16% norādīja, ka ir informējuši attiecīgā darbinieka tiešo vadītāju, 7% - iesnieguši rakstisku sūdzību, 4% - ir informējuši VID Muitas pārvaldes vadību, bet 4% - ir zvanījuši uz anonīmo bezmaksas VID uzticības tālruni. Jāmin, ka 2020.gadā respondenti biežāk nekā 2018.gadā norādīja, ka ir iesnieguši rakstisku sūdzību.

Kopumā 42% respondentu, kuri bija informējuši VID par neapmierinošajām situācijām, bija apmierināti ar **VID reakciju uz viņu sūdzību/ informāciju**, bet neapmierināti ar to bija 52%.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti retāk ir pauduši apmierinātību, bet biežāk ir bijuši neapmierināti ar VID reakciju uz viņu sūdzību/ informāciju.

Muitas klientiem, kuri atbildēja, ka **nav informējuši** VID par situācijām, kad viņi bija neapmierināti ar pakalpojumu/ apkalpošanas kvalitāti, lūdza **raksturot neziņošanas iemeslus**. 42% respondentu uzskatīja, ka tam nav jēgas (pirms diviem gadiem šāds iemesls nosaukts ievērojami retāk: 23%). 11% atzina, ka nedarīja to, jo bija bail no sankcijām, bet 10% - laika trūkuma dēļ.

9.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību

Jautāti, vai pēdējā gada laikā viņi ir **saskārušies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību**, 3% respondentu 2020.gadā atzina, ka tāda saskarsme viņiem ir bijusi (2018.gadā: 2%).

Raksturojot prettiesisko darbību, ar ko viņi bija saskārušies, respondenti nosauca ļaunprātīga dienesta stāvokļa izmantošanu (12 cilvēki), materiālu labumu (kukuļa) pieprasīšanu (5 cilvēki) un piedāvāto materiālu labumu (kukuļa) pieņemšanu (3 cilvēki).

Lūgti norādīt, vai viņi zina, kur **Valsts ieņēmumu dienestā vērsties** (uz kādu tālruni zvanīt vai uz kādu e-pasta adresi rakstīt) nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai

muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā, 29% muitas klientu atbildēja, ka ir par to informēti. Vēl 60% norādīja, ka precīzi nezina, bet zinātu, kur tādu informāciju atrast. To, ka nezina, kur vērsties šādos gadījumos, atzīmēja 11% respondentu. Būtiskas izmaiņas šajā jautājumā divu gadu laikā nav vērojamas.

Jāatzīmē, ka to, ka zina (vai zina, kur tādu informāciju atrast), kur vērsties nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā, biežāk nekā caurmērā norādīja komerctransportlīdzekļu vadītāji.

9.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtošanu traucējošiem faktoriem

Aptaujas ietvaros respondentiem lūdza norādīt, kuri trīs faktori, viņuprāt, visvairāk **traucē kārtot formalitātes muitā**.

42% muitas klientu par tādu faktoru atzina likumu sarežģītību, bet 41% - biežas izmaiņas tiesību aktos. 35% minēja klienta nepilnīgas zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, 19% - garus jautājumu izskatīšanas termiņus, 14% - pārāk maz informācijas par muitas jautājumiem, 9% - muitas ierēdņu neprofesionālismu, 4% - nelaipnu un neatsaucīgu muitas ierēdņu attieksmi, bet 1% - amatpersonu prettiesisku rīcību. To, ka tādu faktoru nav, atzīmēja 19% respondentu.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti retāk uzskatīja, ka tādu faktoru nav (2018.: 30%, 2020.: 19%), bet biežāk minēja, ka muitas formalitātes kārtot traucē likumu sarežģītība, biežas izmaiņas tiesību aktos, klienta nepilnīgas zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, gari jautājumu izskatīšanas termiņi un informācijas par muitas jautājumiem nepieejamība.

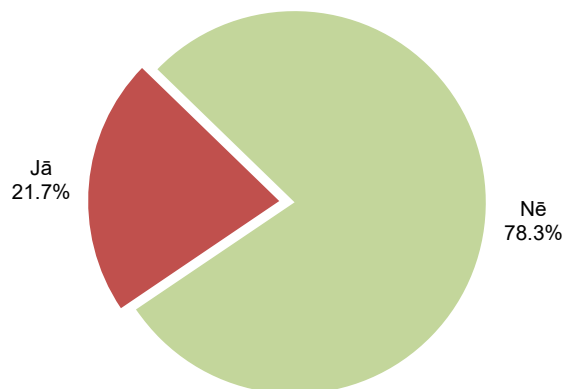
Ja raksturo datus atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP/ muitas iestādes, jāsecina, ka respondenti, kuri to visbiežāk apmeklē Rīgā, biežāk nekā citi minēja problēmas ar likumu sarežģītību, biežām izmaiņām tiesību aktos, gariem jautājumu izskatīšanas termiņiem, informācijas trūkumu un muitas ierēdņu neprofesionālismu. Interesanti atzīmēt, ka respondenti, kuri VID MKP/ muitas iestādi parasti apmeklē Latgalē, visbiežāk atbildēja, ka muitas formalitātes kārtot traucē klienta nepilnīgas zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām.

Analizējot datus atkarībā no respondentu statusa, jāmin, ka ceļotāji biežāk nekā citas grupas uzskatīja, ka nav tādu faktoru, kas traucē kārtot formalitātes muitā.

9. Negatīva sadarbības pieredze un sūdzību iesniegšana

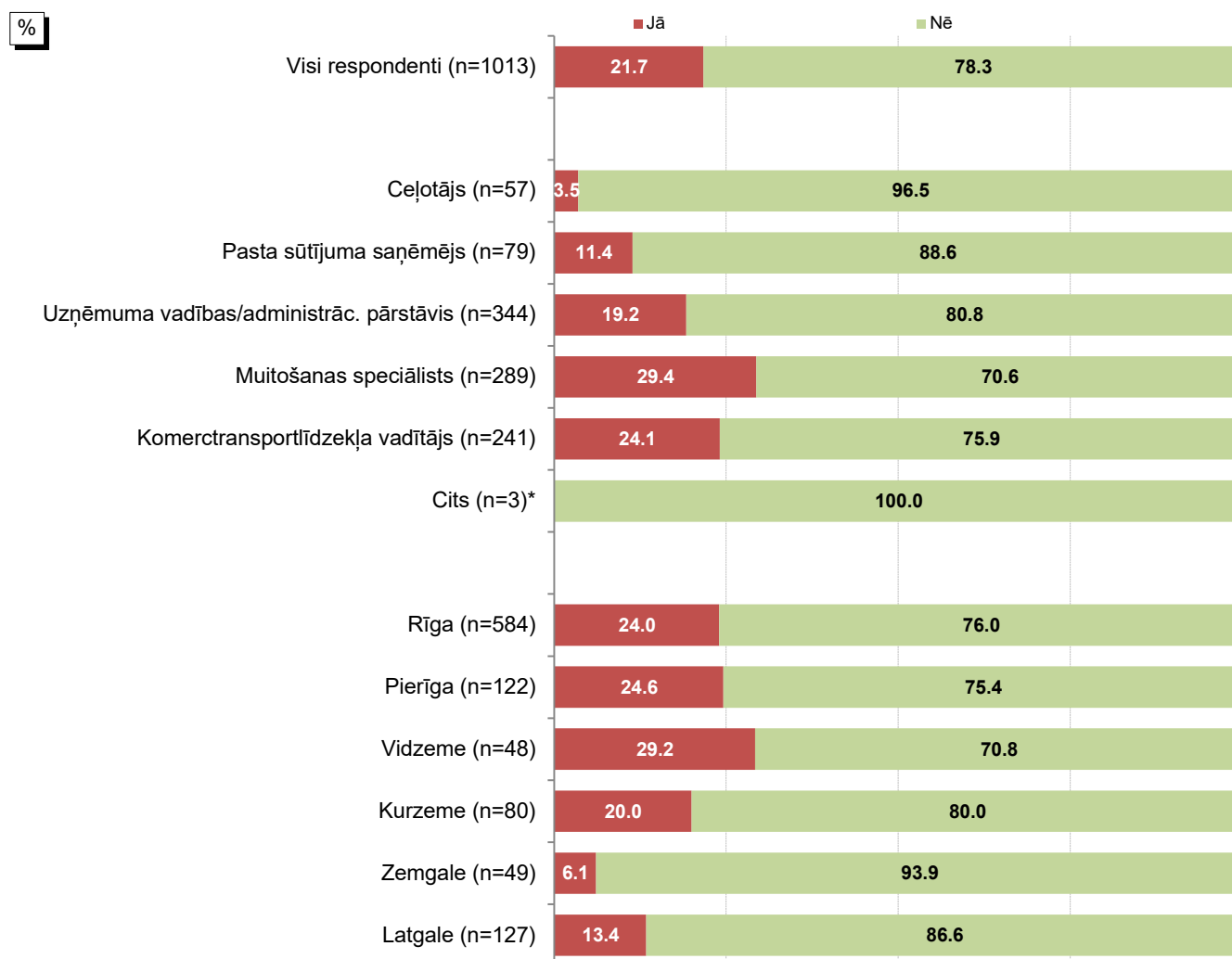
9.1. Saskarsme ar neapmierinošu VID muitas iestāžu pakalpojumu vai apkalpošanas kvalitāti

"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



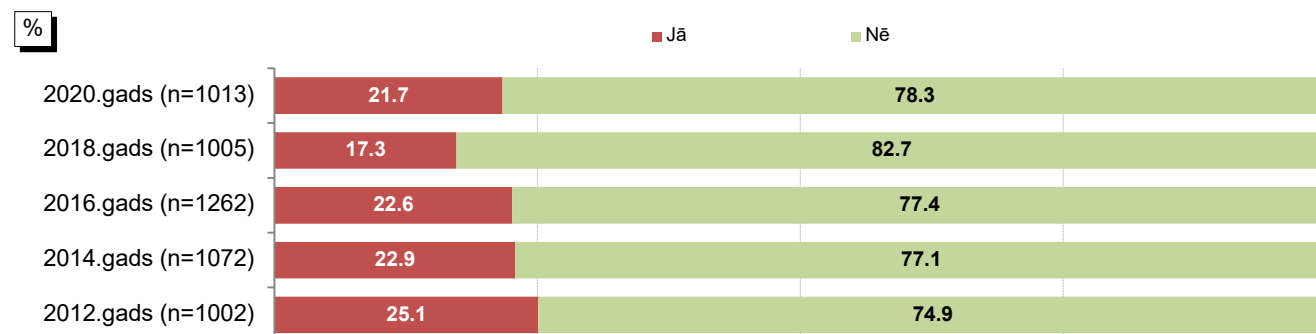
Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

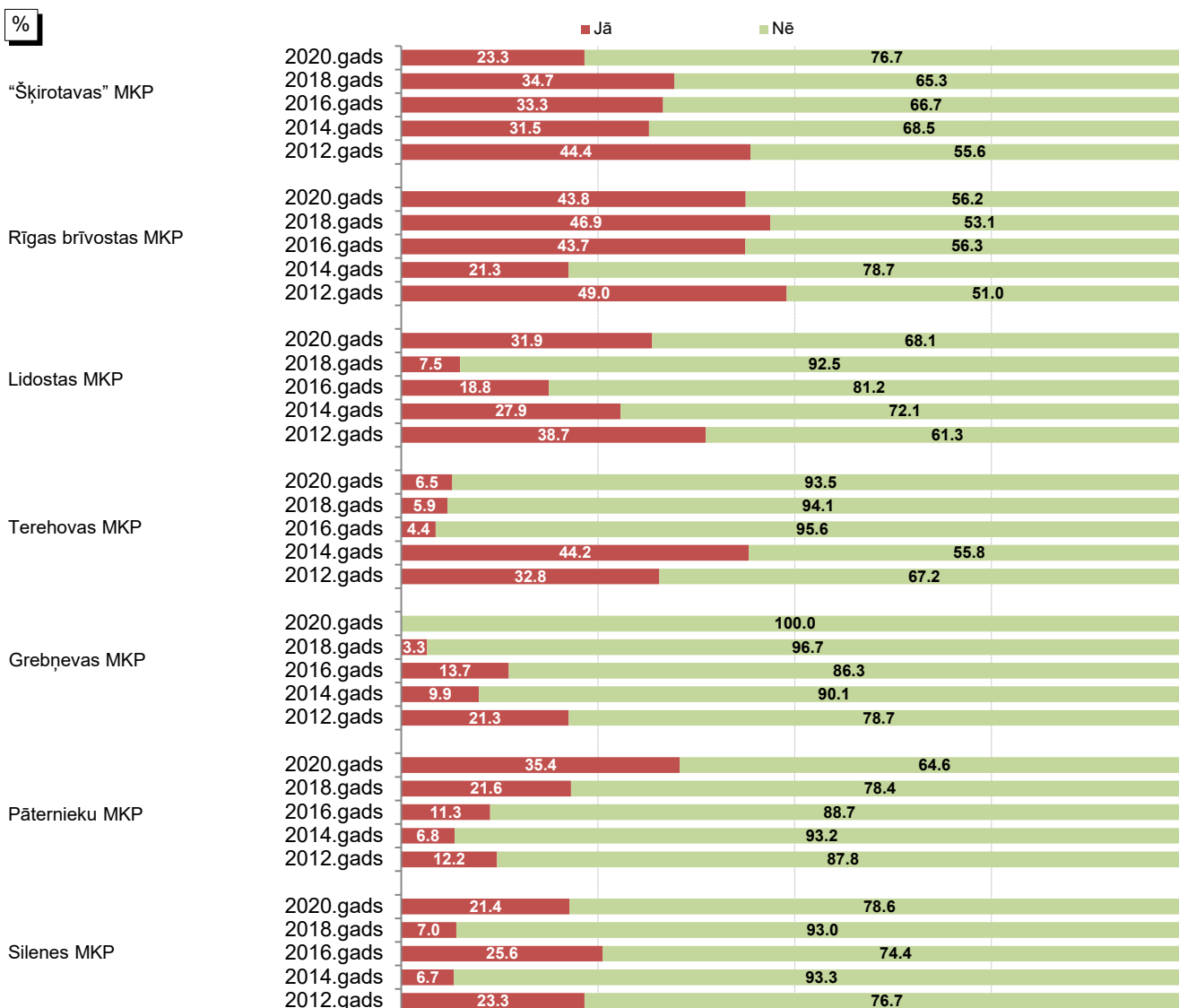
"Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu?"

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



Bāzes: visi respondenti

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes*



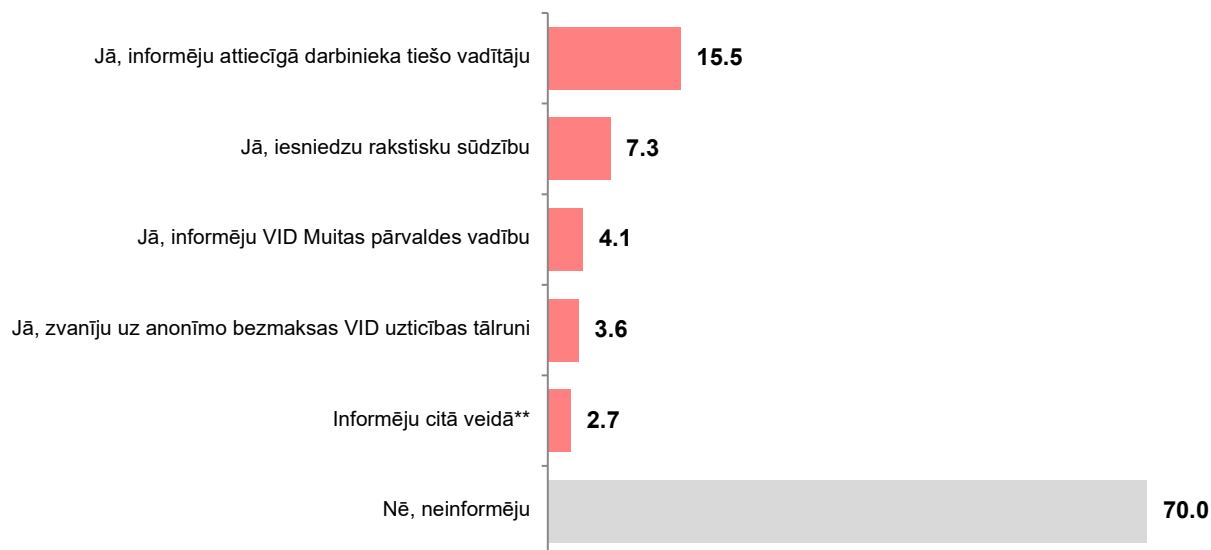
Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

VID informēšana par neapmierinošām situācijām

"Vai Jūs informējāt VID par šīm situācijām?"

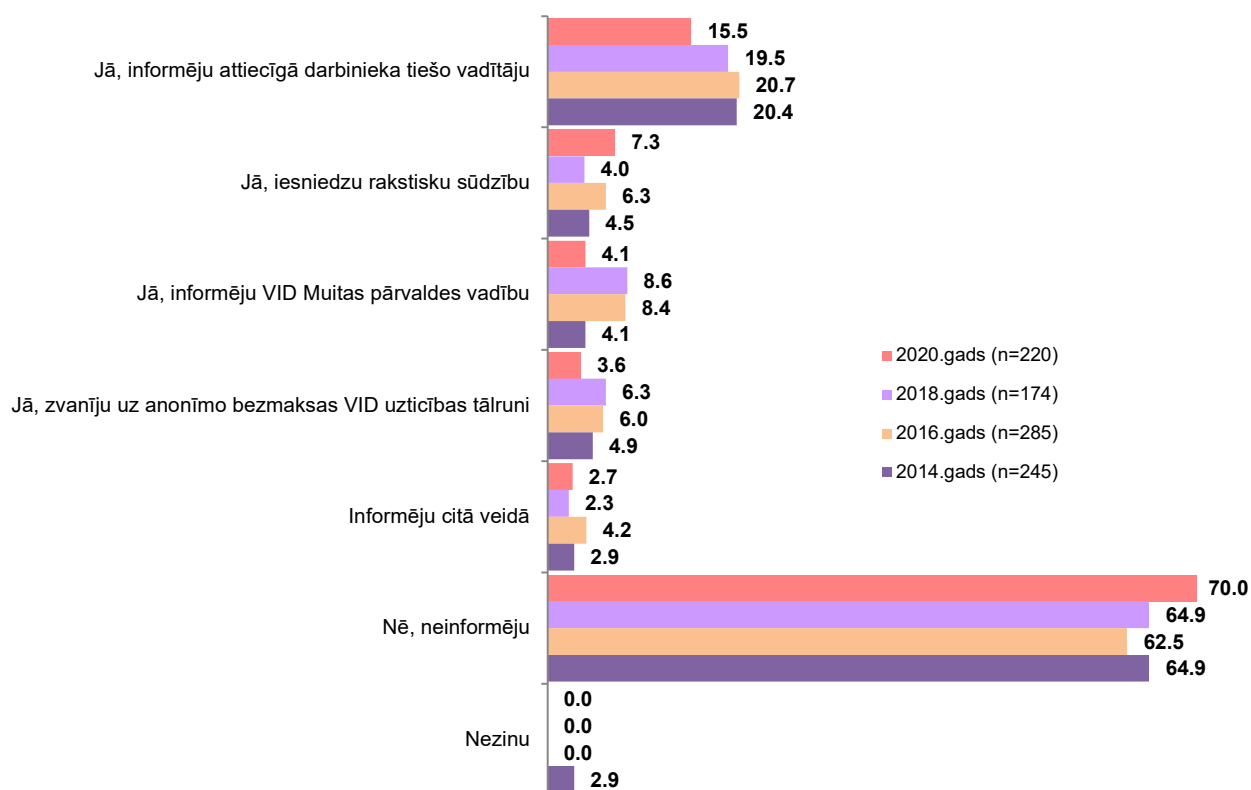


Bāze: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, n=220

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

**Kategorijā "Informēju citā veidā" ietilpst: "informēju konkrēto darbinieku uz vietas" (minēts 2 reizes); "atsaukumi un pretenzijas izteicu pie telefonsarunas, prasot nodot vai piefiksēt" (minēts 1 reizi); "darbā lielākoties tiek risinātas šādas problēmas caur vadību" (minēts 1 reizi); "telefoniski" (minēts 1 reizi); "zvanu uz muitu" (minēts 1 reizi).

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

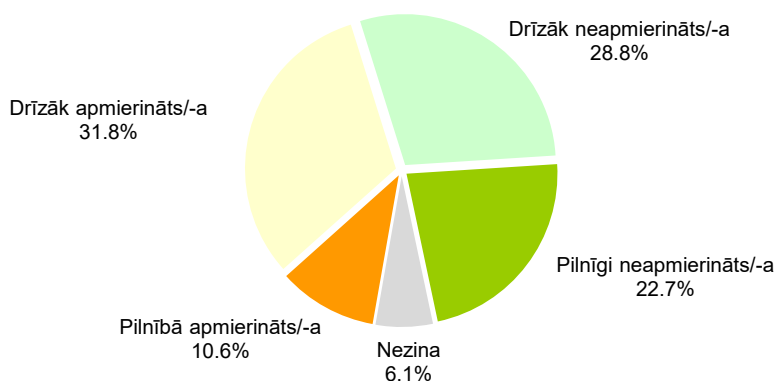


Bāzes: respondenti, kuriem pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem

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

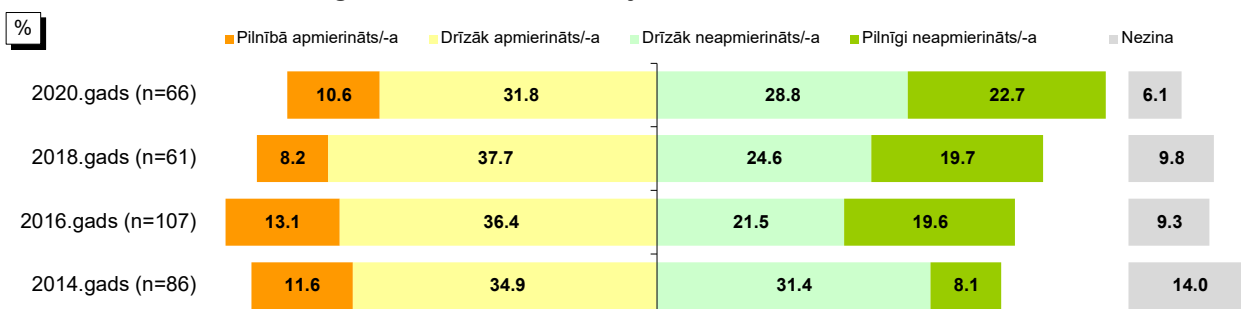
Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Cik apmierināts/-a Jūs bijāt ar VID reakciju uz Jūsu sūdzību/ informāciju?"



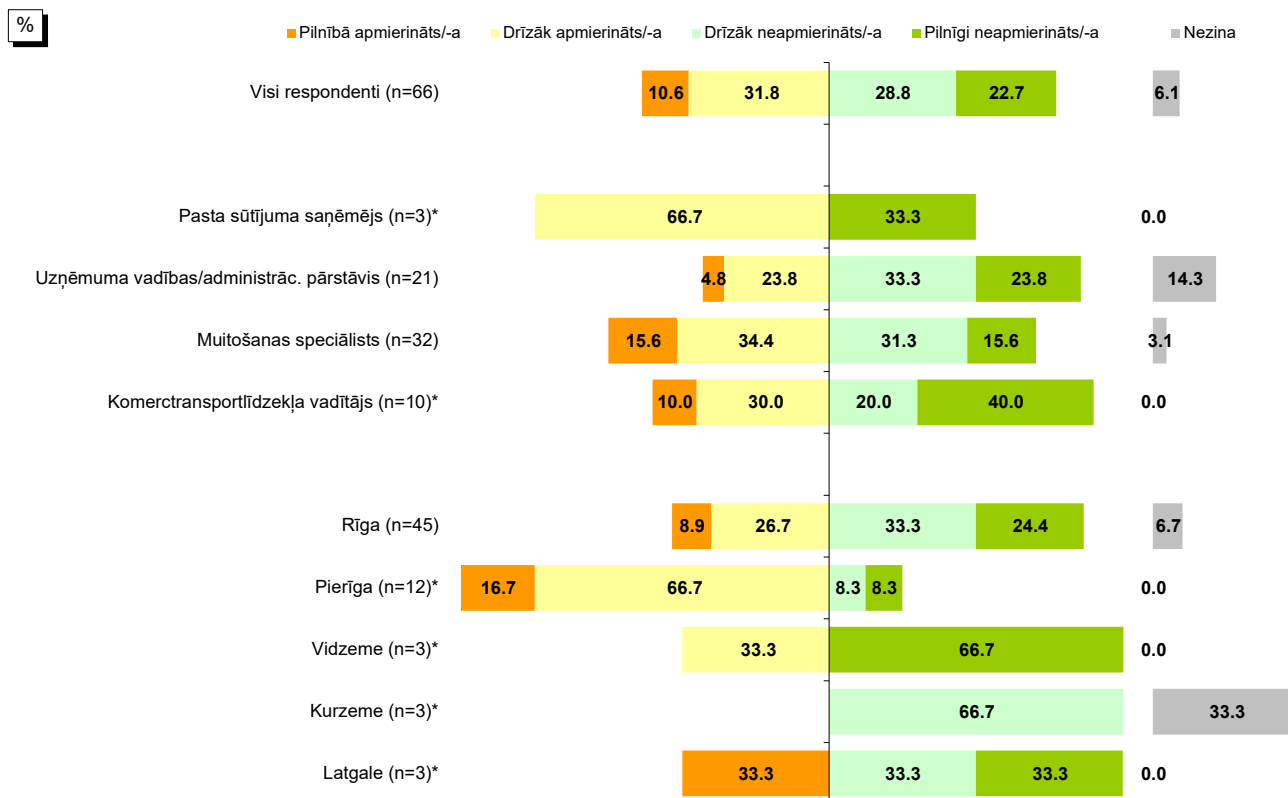
Bāze: respondenti, kuri informēja VID par to, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, n=66

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



Bāzes: respondenti, kuri informēja VID par to, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

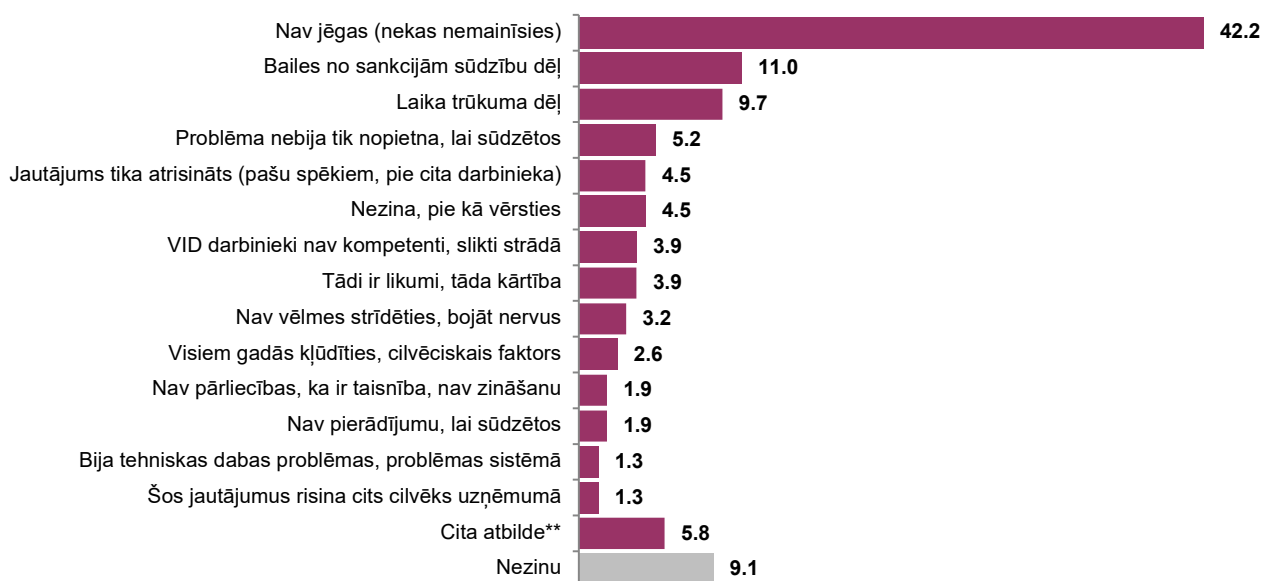


Bāzes: respondenti, kuri informēja VID par to, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegtajiem pakalpojumiem

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Iemesli VID neinformēšanai par neapmierinošām situācijām

"Ja Jūs neinformējāt par šīm situācijām, lūdzu, norādiet, kāpēc!"

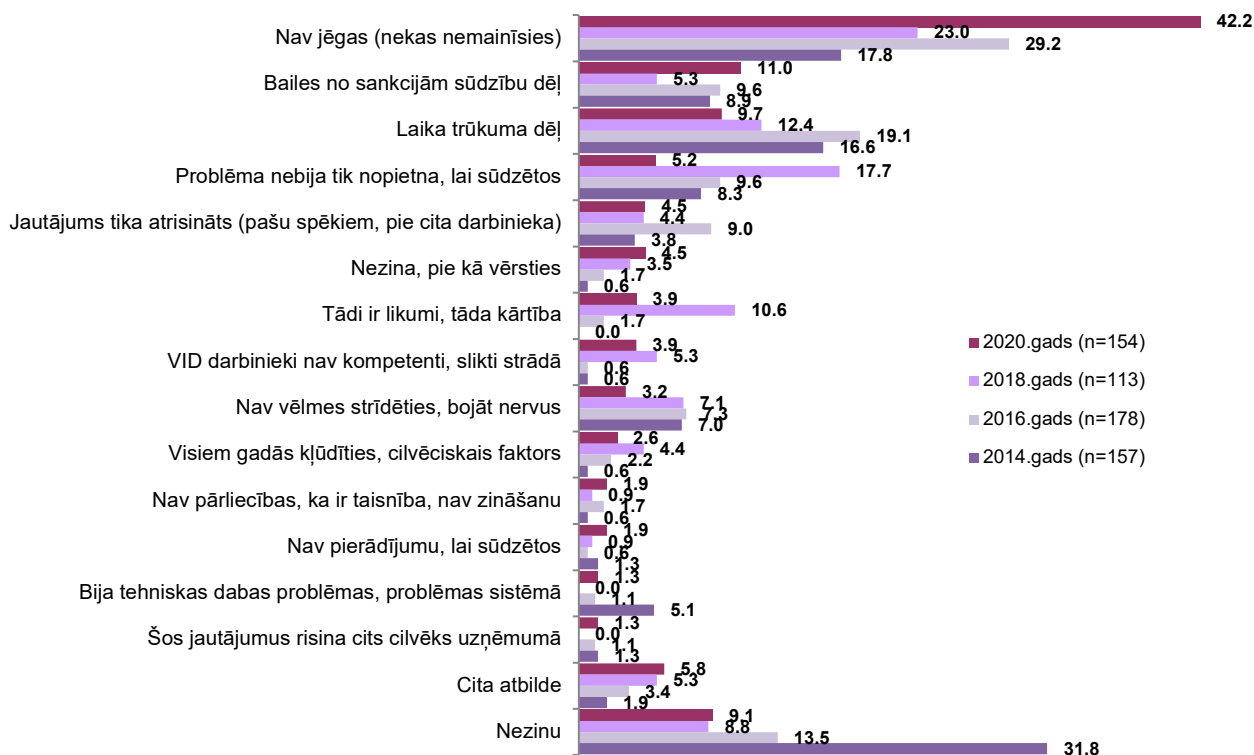


Bāze: respondenti, kuri nav informējuši VID par situācijām, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu, n=154

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

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst (katra minēta vienu reizi): "ātrums, kvalitāte un atsaucība"; "COVID-19 ierobežojumus muitas punktu klienti ievēro ļoti pavisām, muitas amatpersonas tam nepievērš uzmanību, noderētu citu kārtības sargu, piemēram, ēkā mītošās robezsardzes, iesaiste"; "diemžēl VID nav pierādījis paziņojumu anonimitātes aizsardzību, datu aizsardzību utt."; "ja situācija būtu trīs reizes atkārtojusies, tad informētu"; "nevarēju sazvanīt"; "pārāk liela demokrātija sūdzības iesniegšanai"; "pārāk sarežģīti"; "problēmas bija ar pasta sūtījuma atmuitošanu, kur par parastu džemperu tika prasīta tāda informācija, it kā es būtu pasūtījusi kosmosa kuģi, rezultātā tika aprēķināta samaksa, kura izveidojās man nesaprotamā veidā"; "tad tiek veiktas nevajadzīgas manipulācijas, tas nav anonīms zvans, īpaši no robežpunkta".

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

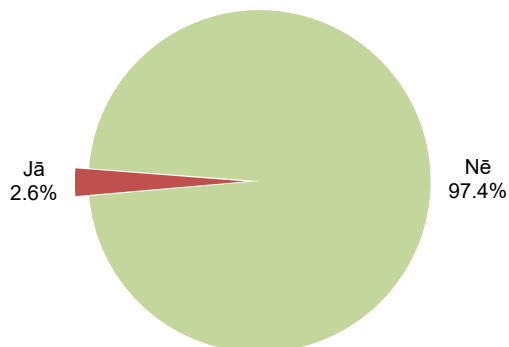


Bāzes: respondenti, kuri nav informējuši VID par situācijām, kad nebija apmierināti ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu

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

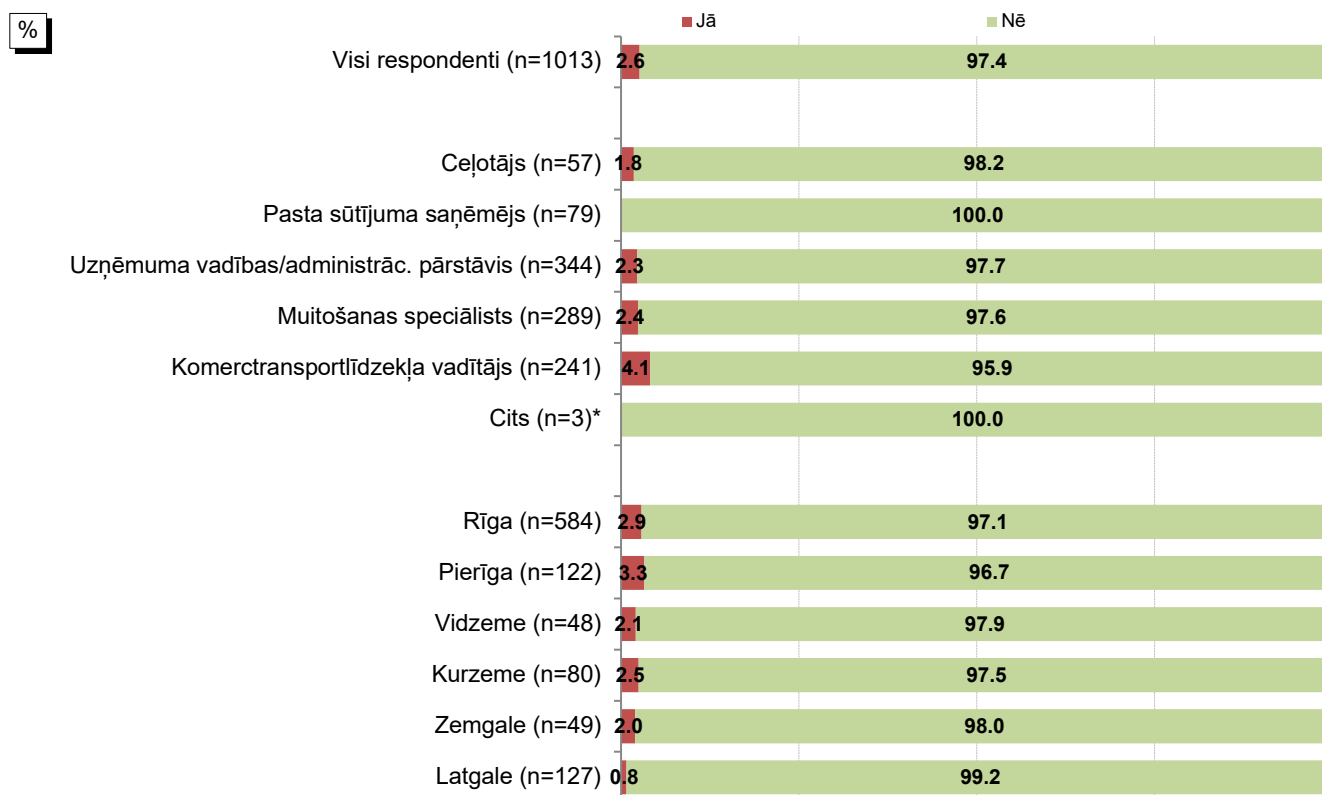
9.2. Saskarsme ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību

"Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries/-usies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

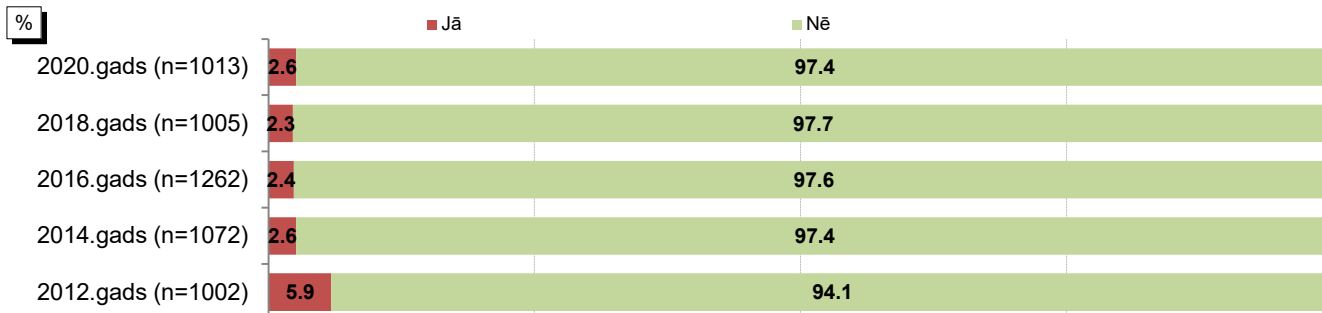
Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

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

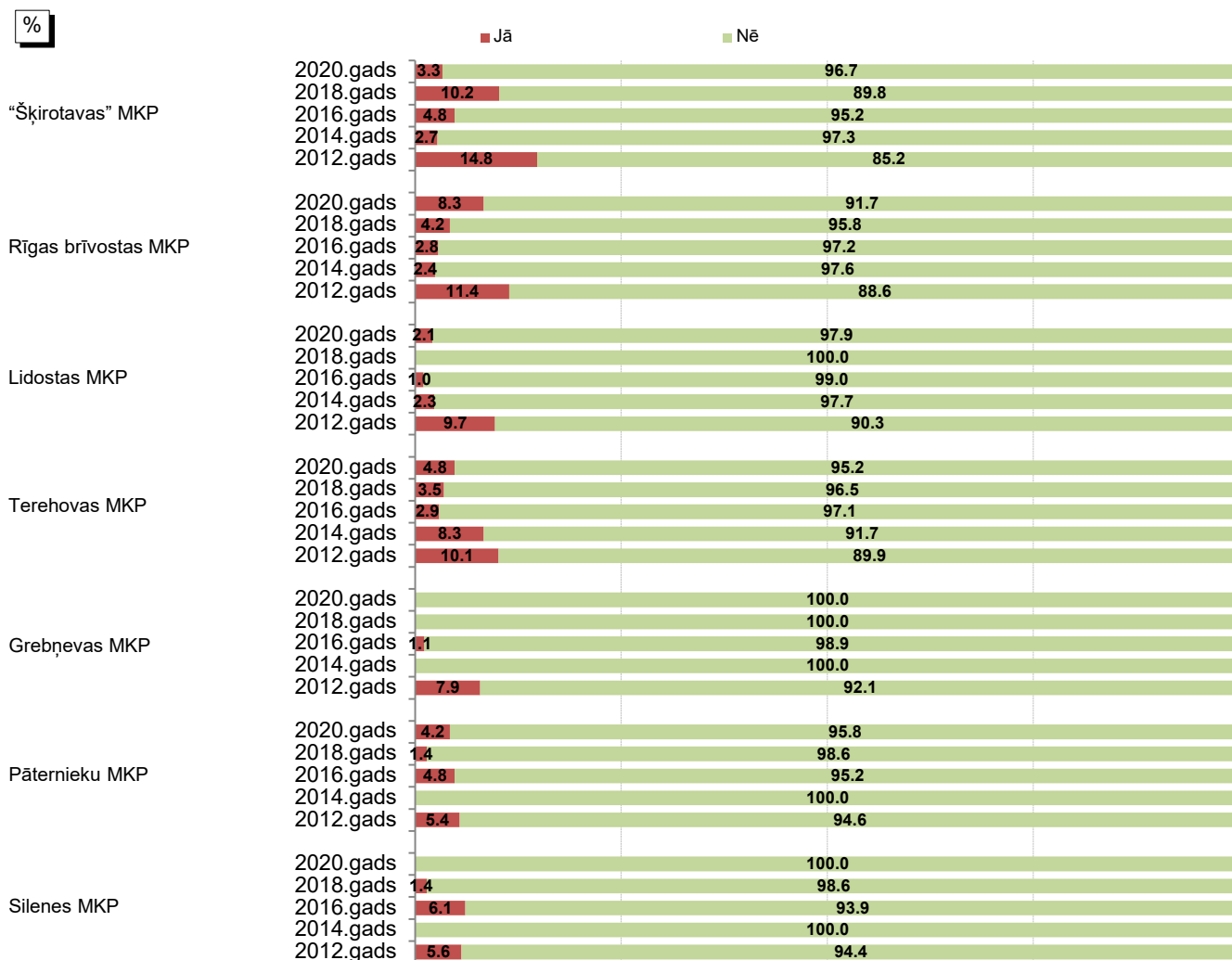


Bāzes: visi respondenti

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries/-usies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību?"

2012., 2014., 2016., 2018. un 2020.gada rezultātu salīdzinājums atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes*



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

*Dati analizēti par VID MKP / muitas iestādēm, kuras katrā no aptaujām jautājumā "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" atzīmēja ne mazāk kā 25 respondenti un par kurām tika jautāts arī 2012., 2014., 2016. un 2018.gada aptaujās.

"VID muitas amatpersonas prettiesiskā rīcība izpaudās kā ... ?"

	skaits	%
Ļaunprātīga dienesta stāvokļa izmantošana	12	46.2
Materiālu labumu (kukuļa) pieprasīšana	5	19.2
Piedāvāto materiālu labumu (kukuļa) pieņemšana	3	11.5
Cits**	9	34.6

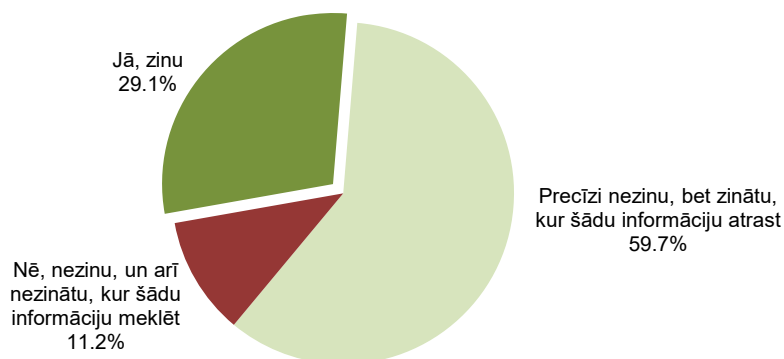
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir saskārušies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību, n=26

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

**Kategorijā "Cits" ietilpst (katra minēta vienu reizi): "atņēma personīgās mantas, neļāva pārvest, pazemoja ar izturēšanās veidu un izsvaidīja visas personīgās mantas no somas"; "attieksme"; "dezinformēja mani, es dabūju 1 diennakti risināt problēmu"; "ļoti dziļa personīgo mantu pārbaude, tas nav likumīgi"; "nepamatoti nemitīgi meklējumi, dažreiz vienu un to pašu kravu vairākas reizes, nepieciešami nesaprotami dokumenti un kaut kādi labojumi, izmaiņas"; "nepareizu tarifu kodu pielietošana, lai palielinātu muitas tarifu maksu, bezmaksas preču paraugu mītošana un tarifu samaksas pieprasīšana"; "neprofesionāla un nezinoša"; "nesaprotami, nepamatoti lēmumi muitas procedūras izpildes laikā"; "netiek domāts par uzņēmēju".

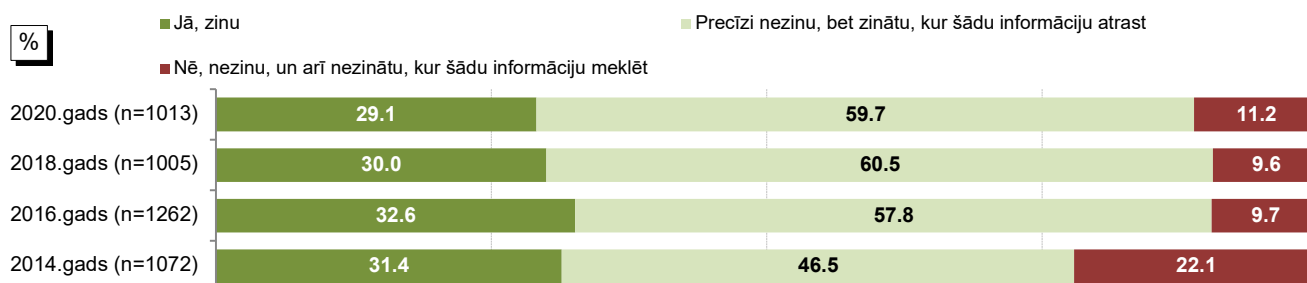
Informētība par vēršanos VID problēmu gadījumos

"Vai Jūs zināt, kur VID vērsties (tālrunis, e-pasta adrese) nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā?"



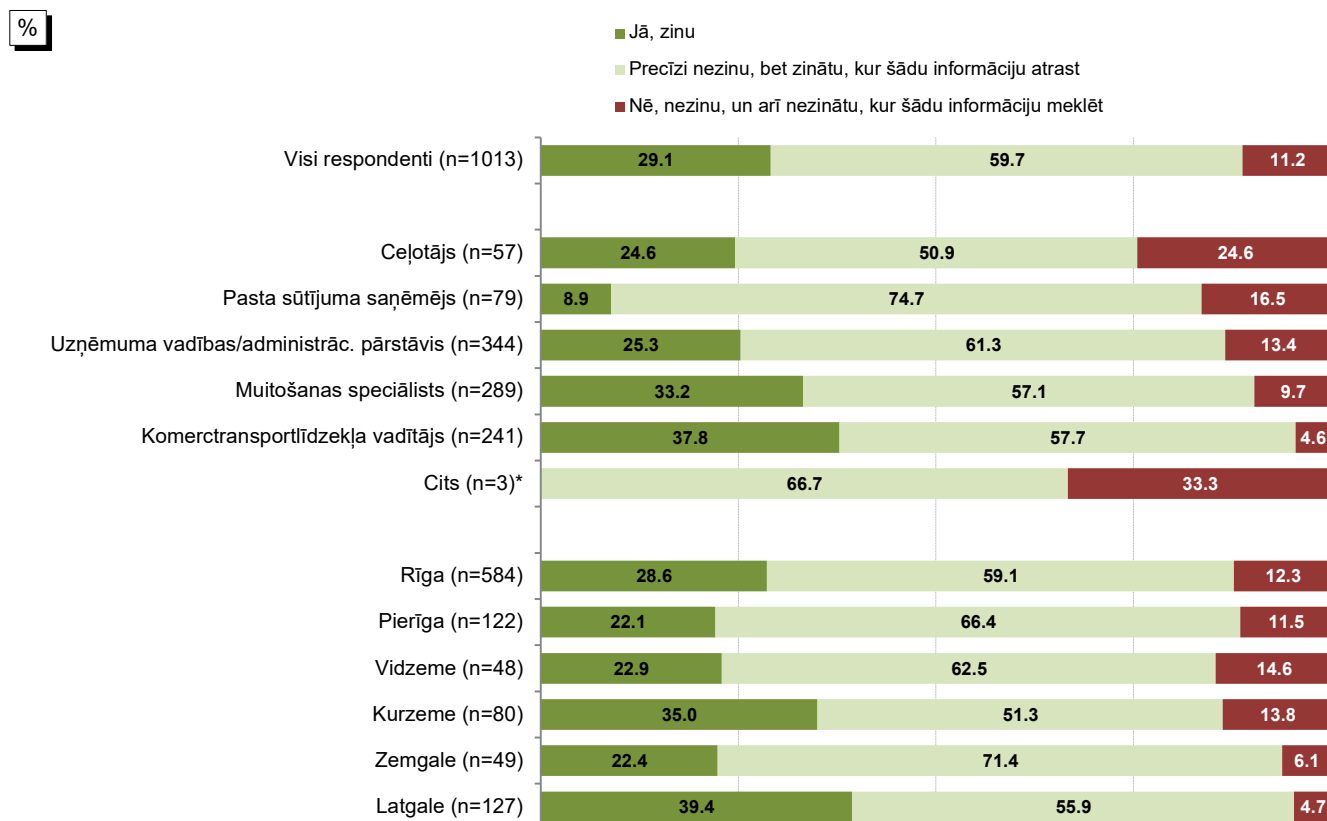
Bāze: visi respondenti, n=1013

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



Bāzes: visi respondenti

Respondentu atbildes dažādās sociāldemogrāfiskajās grupās

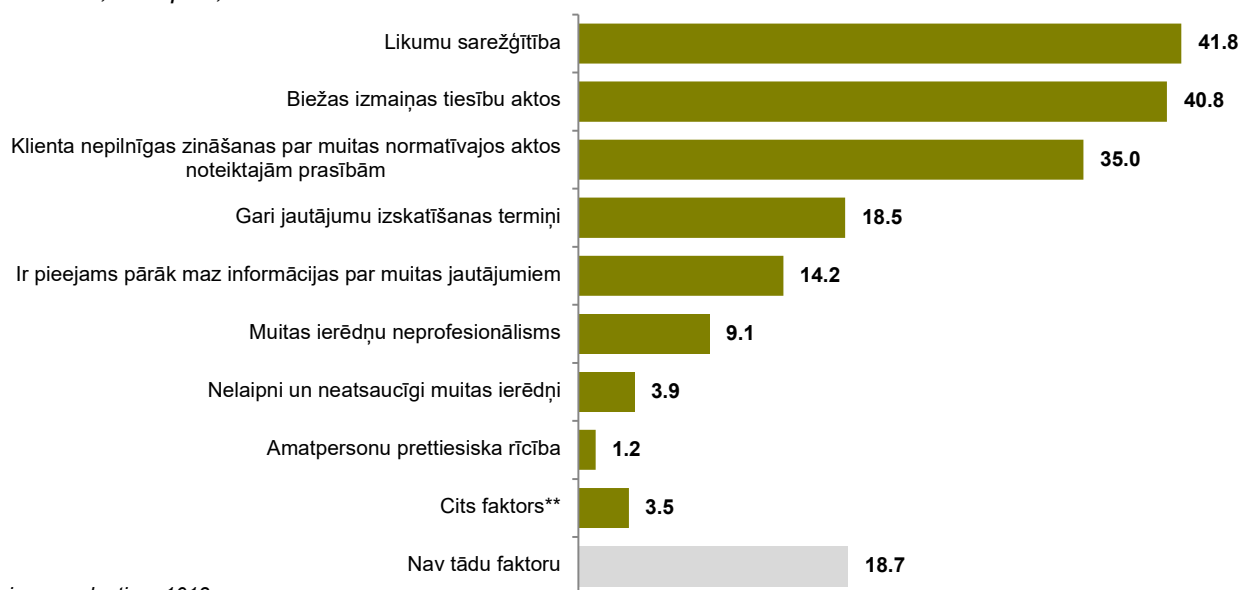


Bāzes: visi respondenti

*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

9.3. Uzskati par muitas formalitāšu kārtotājiem traucējošiem faktoriem

"Kuri trīs faktori, Jūsaprāt, visvairāk traucē kārtot muitas formalitātes?"

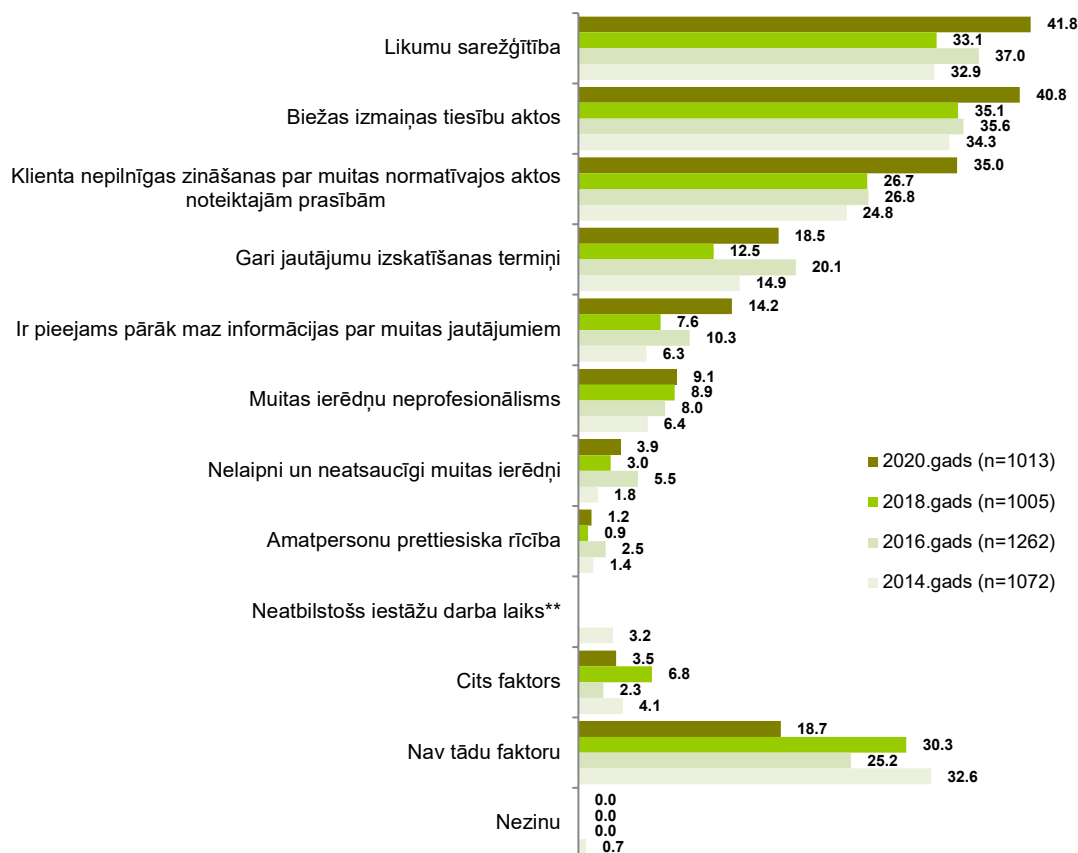


Bāze: visi respondenti, n=1013

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

**Kategorijā "Cits faktors" ietilpst: "pārāk mazs darbinieku skaits" (minēts 12 reizes); "nesakārtotas, neskaidras, sarežģītas muitas informācijas sistēmas" (minēts 6 reizes); "bardaks" (minēts 1 reizi); "muitas ierēdņi postežos strādā atsevišķi" (minēts 1 reizi); "nosūtīt klientam nepieciešamo informāciju par muijamo paku" (minēts 1 reizi); "pārāk bieži notiek kontrole" (minēts 1 reizi); "situācija, saistīta ar Covid, atļaujas, rindas, Covidpass utt." (minēts 1 reizi); "tehiski bojājumi" (minēts 1 reizi); "to, ka muita neizmanto IT tehnoloģijas, viss saistīts ar papīriem" (minēts 1 reizi); "vadītājam nav jāzina muitas likumi, lai par to domā šefs" (minēts 1 reizi); "nezina/ nav viedokļa" (minēts 9 reizes).

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



Bāzes: visi respondenti

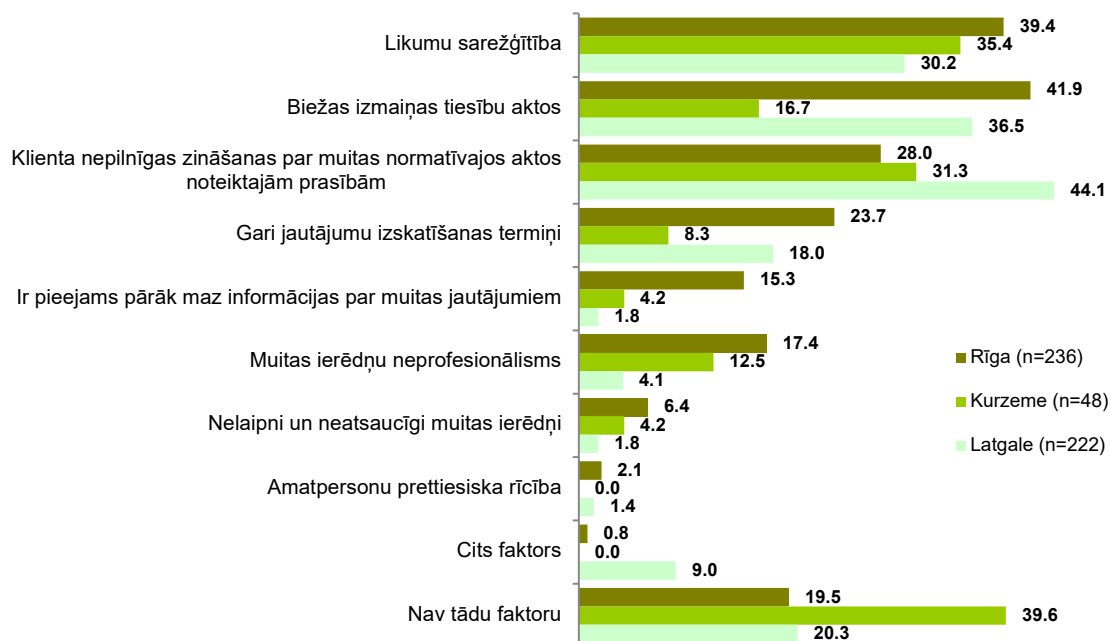
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt līdz 3 atbildēm, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Atbilžu variants 2016., 2018. un 2020.gada aptaujās netika piedāvāts.

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kuri trīs faktori, Jūsaprāt, visvairāk traucē kārtot formalitātes muitā?"

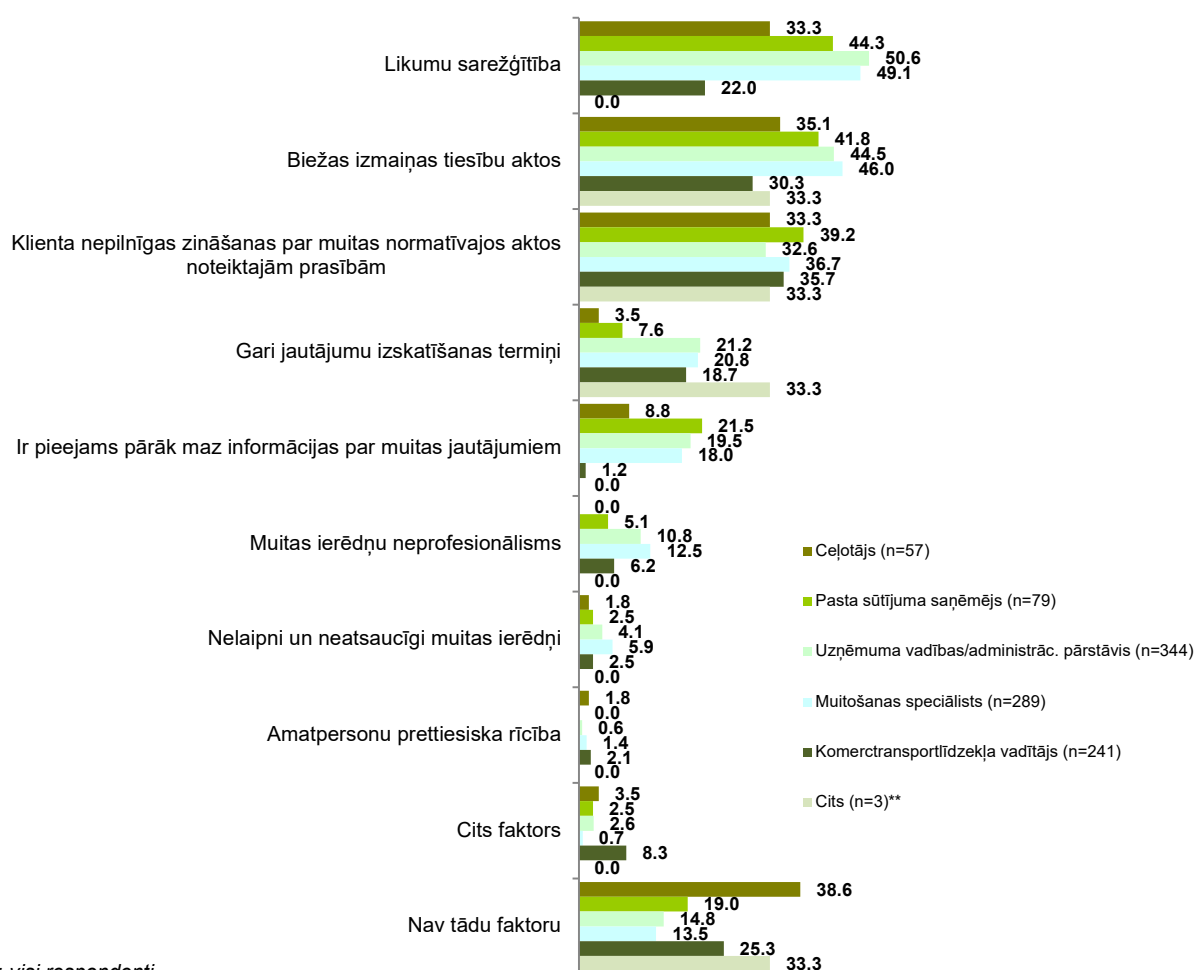
Respondentu atbildes atkarībā no parasti apmeklētā VID MKP / muitas iestādes



Bāzes: respondenti, kuri ir apmeklējuši klātienē VID MKP / muitas iestādi

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

Respondentu atbildes atkarībā no statusa



Bāzes: visi respondenti

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

**Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes muitas jomā

Pētījuma ietvaros muitas klientiem lūdza nosaukt pēdējā gada laikā muitas jomā novērotās izmaiņas, kuras viņi vērtē atzinīgi. Jāpiebilst, ka aptaujātajiem netika piedāvāti atbilstoši varianti, viņi paši brīvi minēja dažādas aktivitātes, kas datu apstrādes gaitā tika apkopotas lielākās grupās.

Aptaujas dati liecina, ka kopumā 28% respondentu norādīja, ka viņi ir ievērojuši pozitīvas izmaiņas muitas darbībā.

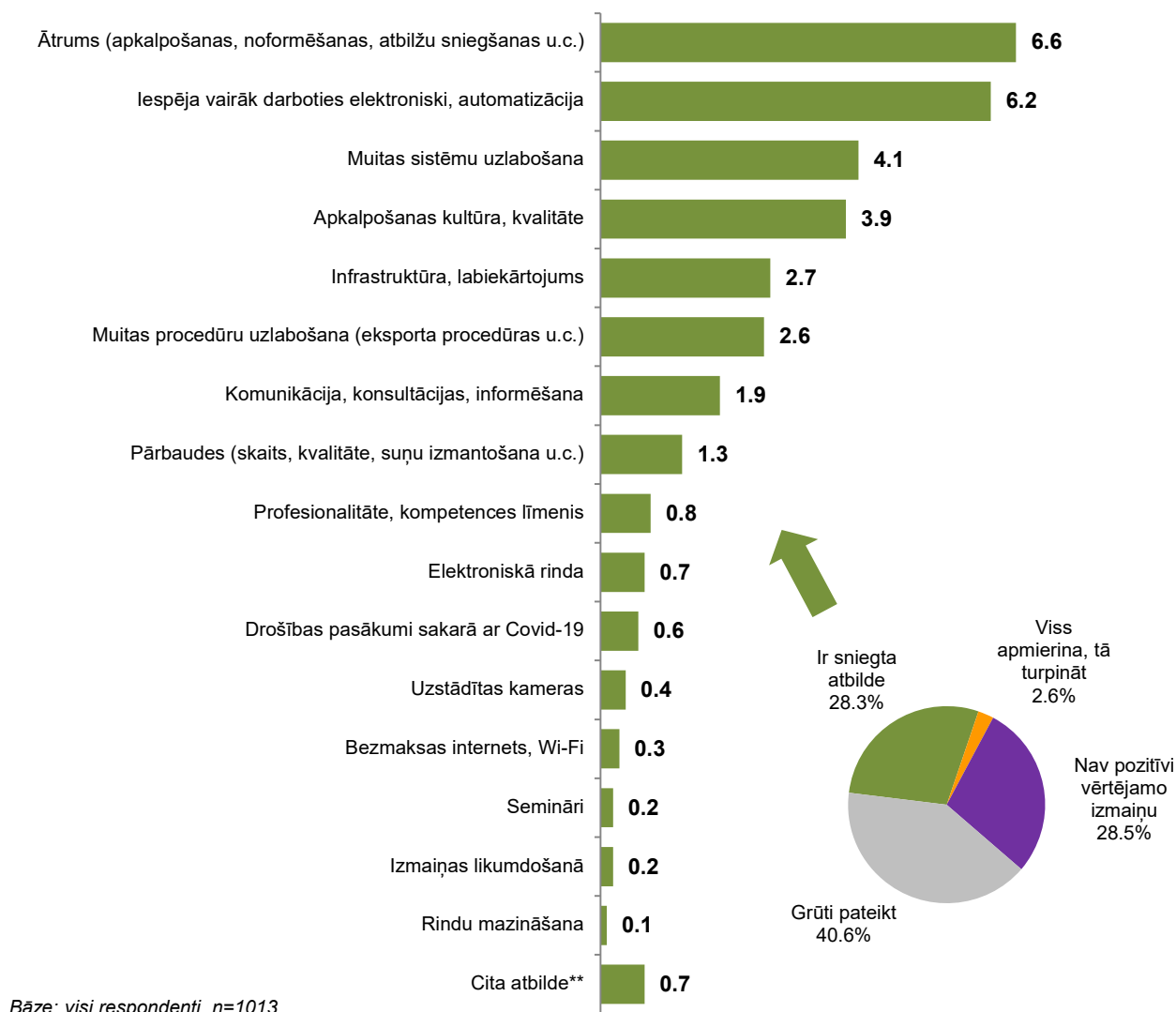
Raksturojot detalizētāk, jāsecina, ka 7% muitas klientu atzinīgi novērtēja apkalpošanas ātrumu, 6% - iespēju vairāk lietu kārtot elektroniski, 4% atzīmēja muitas sistēmu kvalitātes uzlabošanos, 4% - apkalpošanas kultūras un kvalitātes uzlabošanos, 3% - uzlabojumus infrastruktūrā, labiekārtojumā (t.sk. remontu), 3% - muitas procedūru uzlabošanos, 2% - uzlabojumus komunikācijā, konsultācijās, informēšanā. Citas atbildes nosauktas retāk.

Jāmin, ka 29% pētījuma dalībnieku uzskatīja, ka pozitīvi vērtējamo izmaiņu muitas darbībā nav.

Salīdzinot ar 2018.gadu, 2020.gadā respondenti biežāk atzīmēja pozitīvas izmaiņas apkalpošanas ātrumā, iespējā kārtot lietas elektroniski, kā arī infrastruktūras uzlabošanā, labiekārtošanā.

10. Pozitīvi vērtētās VID aktivitātes muitas jomā

"Kādas izmaiņas muitas jomā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat konstatējuši un vērtējat atzinīgi? Un vēl kādas?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

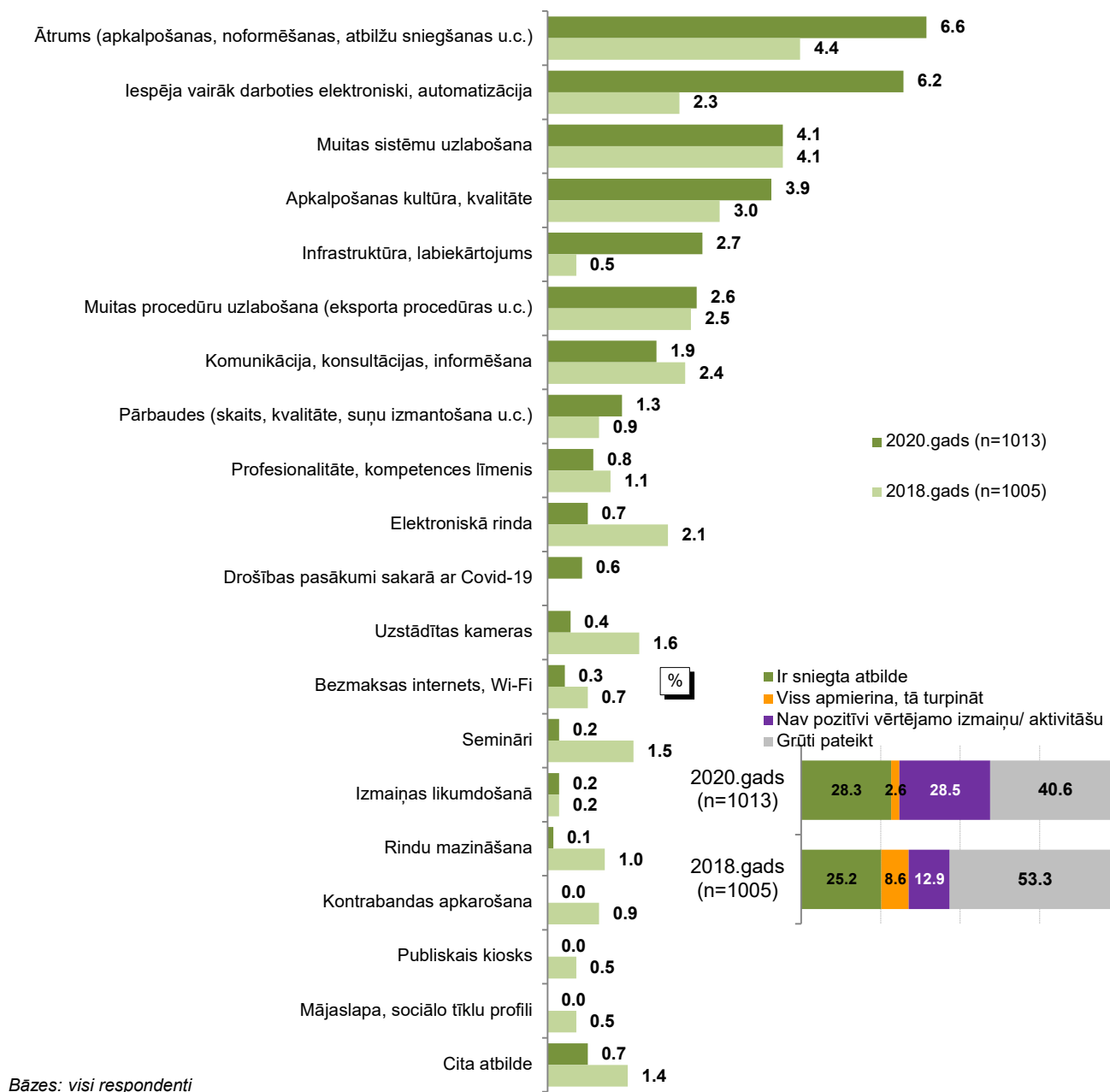
*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorija "Cita atbilde" ietilpst (katra minēta vienu reizi): "atzīta eksportētāja statusa saņemšana"; "gandrīz viss rīt pēc LR likumiem"; "ir lielāks caurspīdīgums"; "MKP slēgšana"; "muitā vairāk personāla"; "nav vieglo automašīnu"; "preču atrašanās vieta".

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādas izmaiņas muitas jomā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat konstatējuši un vērtējat atzinīgi? Un vēl kādas?"**

2018.gada un 2020.gada rezultātu salīdzinājums



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

**2018.gadā jautājuma formulējums bija "Kādas aktivitātes muitas jomā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs vērtējat atzinīgi? Un vēl kādas?".

11. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai

2020.gadā respondentiem lūdza sniegt ierosinājumus muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai. Aptaujātajiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi minēja dažādus ierosinājumus, kas datu apstrādes gaitā tika apkopoti lielākās grupās.

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem 7% respondentu uzskatīja, ka muitas iestādēm vajadzētu strādāt ātrāk, 7% - ka vajadzētu vairāk, labāk informēt par izmaiņām, jauninājumiem, 4% - paaugstināt darbinieku kompetences līmeni, 4% - ka vajadzētu laipnāku, pretimnākošāku attieksmi, 4% - uzlabot, attīstīt, vienkāršot elektroniskās muitas sistēmas, 3% - palielināt darbinieku skaitu, 3% - veikt labiekārtošanu (labierīcības, telpas, norādes u.c.), 3% - vienkāršot muitas procedūras.

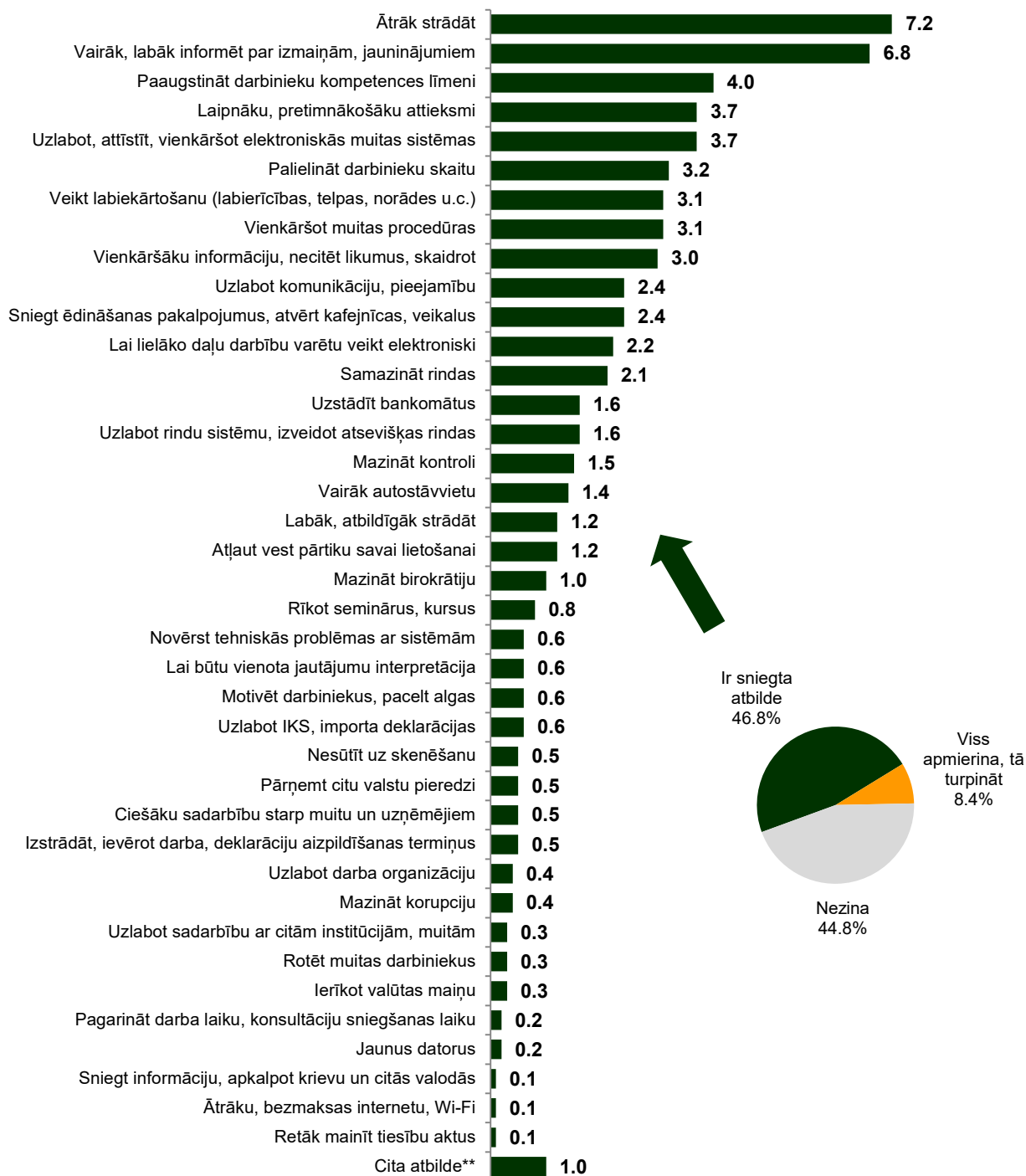
To, ka ir nepieciešams sniegt vienkāršāku informāciju, necitēt likumus, bet skaidrot, minēja 3%, to, ka vajadzētu uzlabot komunikāciju, pieejamību – 2%, 2% aicināja sniegt ēdināšanas pakalpojumus, atvērt kafejnīcas, veikalus, 2% - nodrošināt lielāko daļu darbību elektroniski, 2% - samazināt rindas, 2% - uzstādīt bankomātus, 2% - uzlabot rindu sistēmu, izveidot atsevišķas rindas, 2% - mazināt kontroli. Citi ierosinājumi minēti retāk.

Jāatzīmē, ka 8% aptaujāto muitas klientu, atbildot uz šo jautājumu, pauda apmierinātību ar muitas darbu, apkalpojot klientus, un novēlēja tā turpināt.

Ja salīdzina ar 2018.gadu, vērojams, ka 2020.gadā respondenti biežāk nekā pirms diviem gadiem aicināja vairāk, labāk informēt par izmaiņām, jauninājumiem, paaugstināt darbinieku kompetences līmeni, kā arī vienkāršot muitas procedūras.

11. Ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai? Un vēl kādi?"



Bāze: visi respondenti, n=1013

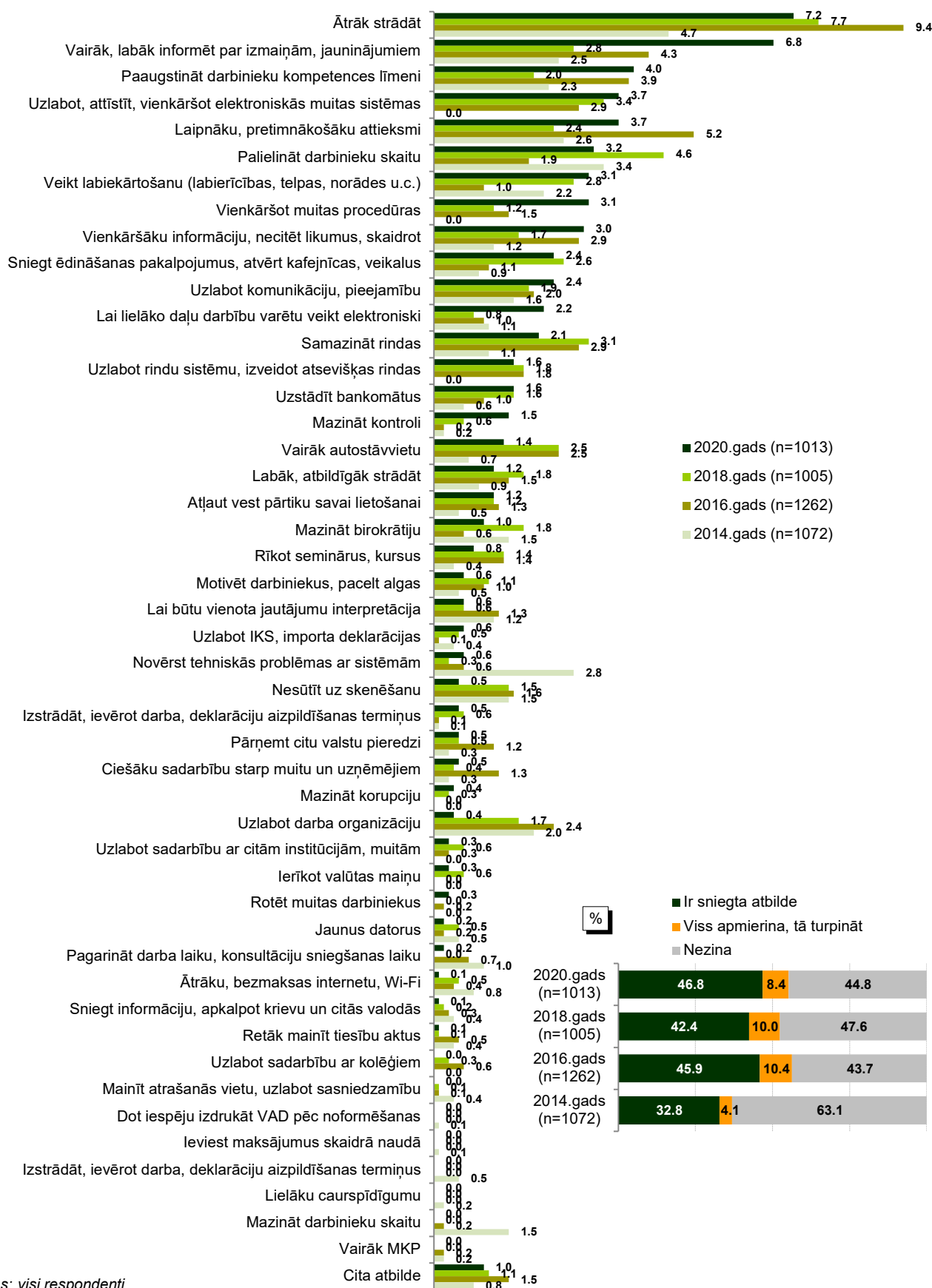
*Tā kā respondenti varēja minēt vairākas atbildes, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorija "Cita atbilde" ietilpst (katra minēta vienu reizi): "es vēlētos, lai muita laiku pa laikam uz publiskajiem pasākumiem uzaicinātu bijušos muitas darbiniekus, kuri tagad ir pensijā, jo viņi ir "stāvējuši" pie neatkarīgās Latvijas muitas pirmssākumiem, es domāju, ka muitas "senioriem" netiek pievērsta pietiekama uzmanība. Pret saviem bijušajiem kolēģiem būtu jāizrāda lielāka cieņa, lai jaunie darbinieki justos lepni par izvēlēto profesiju"; "fiziskās kontroles gadījumā dot iespēju pārvietot precī uz muitas noliktavu pirms fiziskās kontroles veikšanas, savādāk, ja gadās konstatēt nepilnības, kuru novēršanai vajadzīgs laiks, precī tik un tā nākas pārvietot uz muitas noliktavu"; "iespēju juridiskai personai operatīvi redzēt muitas nodokļa avansa atlikumu"; "ir tikai negatīvas izmaiņas - izdomāja covidpass, kas ir neērti, grūti, jo ne visiem ir smartfoni un pieejams internets"; "kāpēc nedrīkst muitas teritorijā nostāvēt 9 stundu pauzi"; "kāpēc nevar stāvēt muitas teritorijā, ja beidzas braukšanas laiks"; "lielāka nozīme AEO statusam"; "mani neapmierina, ka ID kodu, saistīto ar Covid-19, vajag tagad darīt smartfonā, jo ne visiem tas ir un es saprotu, ka tagad ar to kodu mani novēros"; "vairāk kā 3 stundas nedrīkst stāvēt MKP, ja vairāk, tad vajag rakstīt protokolu, tas radās problēmas, man nepatīk"; "valstij ir jāuzticas saviem ierēdņiem".

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

"Kādi ir Jūsu ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai? Un vēl kādi?"

2014.gada, 2016.gada, 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	VID muitas iestāžu klientu aptauja
PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
MĒRĶA GRUPA	Juridiskās personas (komerctransportlīdzekļu vadītāji, uzņēmumu vadītāji, muitošanas speciālisti) VID muitas iestāžu klienti; Fiziskās personas VID muitas iestāžu klienti
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti (F2F – 300, WAPI – 700)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1013 respondenti (F2F – 312, WAPI – 701)
APTAUJAS METODE	- Tiešās intervijas Muitas kontroles punktos un/vai muitas kontroles punktu teritorijā - Interneta aptauja (WAPI). Klienta dota e-pastu datu bāze
APTAUJAS LAIKS	05.10.2020.- 09.12.2020.

Tiešās intervijas MKP	312
Interneta aptauja	701
KOPĀ	1013

SASNIEGTĀS IZLASES RAKSTUROJUMS MUITAS KONTROLES PUNKTOS UN/VAI MUITAS KONTROLES PUNKTU TERITORIJĀ

	Plānotā izlase	Sasniegtā izlase
Fiziskas personas	0	37
Juridiskas personas (komerctransportlīdzekļu vadītāji, uzņēmumu vadītāji, muitošanas speciālisti)	310	275
Kopā:	310	312

Projekta/pētījuma vadītāja	Ieva Strobe
Pētījumā iesaistītie eksperti	Zanda Rutkovska, Jūlija Ponomarjova
Pētījuma rezultātu analīzē piedalījās	Dace Strupiša, Sandra Tajarova
Aptaujas vadītāja	Iveta Briška, Linda Mežsarga
Datu masīvu veidoja	Saiva Brežinska, Liene Līvmane

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Terminu skaidrojums

REĢIONS (Atbildes uz jautājumu „Kur atrodas Jūsu dzīvesvieta / kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?”)

Rīga - Rīgas pilsēta

Pierīga

Pilsētas – Jūrmala

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

Vidzeme

Pilsētas – Valmiera.

Novadi – Alūksnes, Amatas, Apes, Beverīnas, Burtnieku, Cesvaines, Cēsu, Ērgļu, Gulbenes, Jaunpiebalgas, Kocēnu, Līgatnes, Lubānas, Madonas, Mazsalacas, Naukšēnu, Pārgaujas, Priekule, Raunas, Rūjienas, Smiltenes, Strenču, Valkas, Varakļānu, Vecpiebalgas novads.

Kurzeme

Pilsētas – Ventspils, Liepāja.

Novadi – Aizputes, Alsungas, Brocēnu, Dundagas, Durbes, Grobiņas, Kuldīgas, Mērsraga, Nīcas, Pāvilostas, Priekules, Rojas, Rucavas, Saldus, Skrundas, Talsu, Vaiņodes, Ventspils novads.

Zemgale

Pilsētas – Jelgava, Jēkabpils.

Novadi – Aizkraukles, Aknīstes, Auces, Bauskas, Dobeles, Iecavas, Jaunjelgavas, Jelgavas, Jēkabpils, Kokneses, Krustpils, Neretas, Ozolnieku, Pļaviņu, Rundāles, Salas, Skrīveru, Tērvetes, Vecumnieku, Viesītes novads.

Latgale

Pilsētas – Daugavpils, Rēzekne.

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

VID MKP / MUITAS IESTĀŽU REĢIONI (Atbildes uz jautājumu „Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?”)

Rīga – VID Muitas pārvalde, “Šķirotavas” MKP, Rīgas brīvostas MKP, Lidostas MKP, Lidostas MKP klientu apkalpošanas vieta, Valmieras MKP, Jelgavas MKP.

Kurzeme – Ventspils ostas MKP, Liepājas ostas MKP.

Latgale – VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa, Terehovas MKP, Zilupes MKP, Grebņevas MKP, Kārsavas MKP, Pāternieku MKP, Indras MKP, Silenes MKP, Rēzeknes II MKP (preču stacijas), Daugavpils preču stacijas MKP, Daugavpils MKP, Vientuļu MKP.

VID MKP / MUITAS IESTĀŽU REĢIONI (Atbildes uz jautājumu „Ja Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā ar VID sazinoties neklātienē (pa telefonu, e-pastā), kontaktējāties ar konkrētu muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi, ar kuru Jūs parasti sazinājāties?”)

Rīga – VID Muitas pārvalde (konsultatīvais tālrunis, MP.konsultacija@vid.gov.lv), “Šķirotavas” MKP, Rīgas brīvostas MKP, Lidostas MKP, Lidostas MKP klientu apkalpošanas vieta, Importa MKP, Valmieras MKP, Jelgavas MKP.

Kurzeme – Ventspils ostas MKP, Liepājas ostas MKP.

Latgale – VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa, Terehovas MKP, Zilupes MKP, Grebņevas MKP, Kārsavas MKP, Pāternieku MKP, Indras MKP, Silenes MKP, Rēzeknes II MKP (preču stacijas), Daugavpils preču stacijas MKP, Daugavpils MKP, Vientuļu MKP.

IZMANTOTIE SAĪSINĀJUMI

VID – Valsts ieņēmumu dienests

VID MKP – Valsts ieņēmumu dienesta muitas kontroles punkts/-i

EDS – Elektroniskās deklarēšanas sistēma

EKS – Eksporta kontroles sistēma

EMDAS - Elektroniskā muitas datu apstrādes sistēma

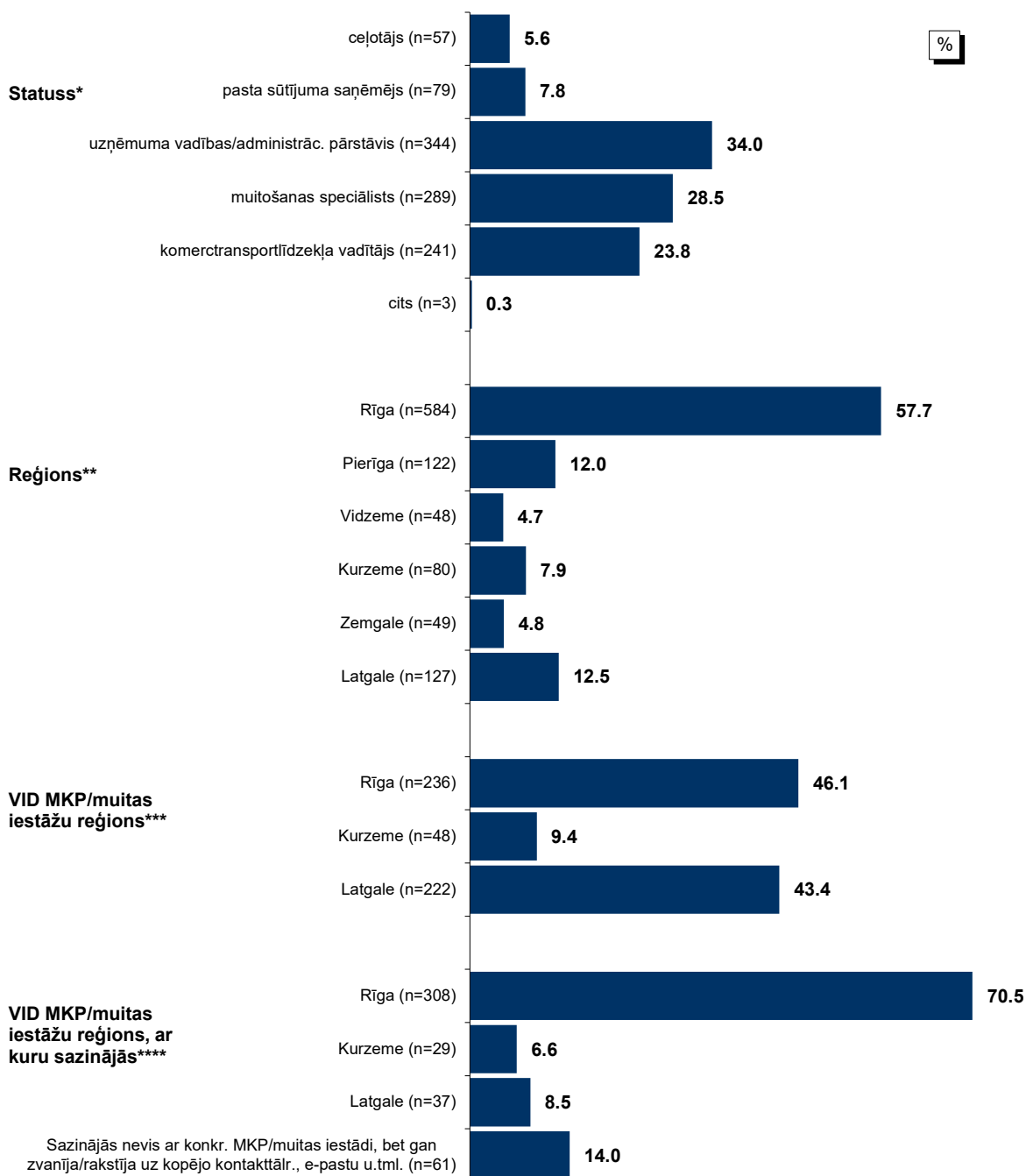
IKS – Importa kontroles sistēma

TKS – Transīta kontroles sistēma

MAN/PU – Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēma

ITVS – Integrētā tarifa vadības sistēma

Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



*Atbildes uz jautājumu "Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm?" Bāze: visi respondenti, n=1013

**Atbildes uz jautājumu "Kur atrodas Jūsu dzīvesvieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese?" Bāze: visi respondenti, n=1013

***Atbildes uz jautājumu "Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējāt klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā?" Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši klātienē VID muitas kontroles punktu/muitas iestādi, n=512

****Atbildes uz jautājumu "Ja Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā ar VID sazinoties neklātienē (pa telefonu, e-pastā), kontaktējāties ar konkrētu muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi, ar kuru Jūs parasti sazinājāties?" Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies elektroniski un/ vai izmantojuši telefonkonsultācijas, n=437

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 muitas darbu, tās sniegtos pakalpojumus un apmierinātību ar tiem. Jūs šai aptaujai esat izraudzīts pilnīgi nejauši, gluži kā loterijā, un esat viens no daudziem cilvēkiem, kurus mēs intervējam visā Latvijā. Aptauja notiek pilnīgi konfidenciali, mēs garantējam pilnīgu Jūsu atbildi anonimitāti.

X1. Kādā statusā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm? Lūdzu, apskatiet šo kartīti un nosauciet! <i>Rādīt kartīti X1 un atzīmēt vienu atbilstošo atbildi!</i> Ja respondents saskāries ar VID muitas iestādēm dažādos statusos, aptaujas jautājumi jāuzdod par to statusu, kurā viņš kontaktējas visbiežāk!	Fiziska persona	
	Fiziska persona - ceļotājs	1
	Fiziska persona - pasta sūtījuma saņēmējs	2
	Juridiskas personas pārstāvis	
	Uzņēmuma vadības/administrācijas pārstāvis	3
	Muitošanas speciālists	4
	Komerctransportlīdzekļa vadītājs	5
Cits (<i>ierakstīt!</i>) _____	6	

X2. Kādā veidā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm vai esat izmantojis/-usi šādus pakalpojumus? Atzīmēt visas piemērotās atbildes!

Apmeklēju klātienē VID muitas kontroles punktu/ muitas iestādi (t.sk. kā ceļotājs)	1
Izmantoju muitas informācijas sistēmas (EMDAS (EKS, IKS, TKS, MAN/PU), ITVS)	2
Iesniedzu deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai ("Importa muitas deklarācija pasta sūtījumiem")	3
Izmantoju telefonkonsultācijas	4
Iesniedzu pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai	5
Iesniedzu pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai	6
Sazinājos elektroniski (izmantojot e-pastus un/vai paziņojumu par muitas tēmu EDS)	7
Izmantoju citus VID muitas iestāžu pakalpojumus (<i>norādīt, kādus</i>).....	8

A1. Runājot par pēdējiem 12 mēnešiem, cik bieži Jūs esat izmantojis/-usi šādus VID muitas iestāžu pakalpojumus vai saskāries/-usies ar VID muitas iestādēm? Lasīt un atzīmēt vienu atbildi katrā rindīnā! Rādīt kartīti A1!

		Biežāk nekā 1 reizi nedēļā	1 reizi nedēļā	1 reizi mēnesī	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi pusgadā	1 reizi gadā	Nav izmantojis
JA X2=1 Pakalpojumi klātienē muitas iestādēs								
1	Muitas procedūru noformēšana	1	2	3	4	5	6	7
2	Izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšana	1	2	3	4	5	6	7
3	Konsultācijas klātienē	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=2 Muitas informācijas sistēmu izmantošana								
4	Elektroniskā muitas datu apstrādes sistēma (EMDAS):							
4.1	Eksporta kontroles sistēma (EKS)	1	2	3	4	5	6	7
4.1.1	EKS funkcionalitāte "Pēcsmuitošana"	1	2	3	4	5	6	7
4.2	Importa kontroles sistēma (IKS)	1	2	3	4	5	6	7
4.2.1	IKS funkcionalitāte "Pēcsmuitošana"	1	2	3	4	5	6	7
4.3	Tranzīta kontroles sistēma (TKS)	1	2	3	4	5	6	7
4.4	Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēma (MAN/PU)	1	2	3	4	5	6	7
5	Integrētā tarifa vadības sistēma (ITVS)	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=3 Deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai iesniegšana								
4.2.2	"Importa muitas deklarācija pasta sūtījumiem"	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=4 Telefonkonsultācijas								
6	Konsultācijas, zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”	1	2	3	4	5	6	7
7	Jautājumu risināšana saistībā ar muitas deklarāciju elektronisku noformēšanu, zvanot muitas palīdzības dienestiem (help-desk)	1	2	3	4	5	6	7
8	Konsultācijas, zvanot uz konkrētā MKP kontakttālruni	1	2	3	4	5	6	7
9	Konsultācijas, zvanot uz VID mājaspapā norādīto konkrētās jomas muitas eksperta kontakttālruni	1	2	3	4	5	6	7
JA X2=7 Elektroniskā saziņa								
10	Konsultācijas, izmantojot e-pastu MP.konsultacija@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7
11	Konsultācijas par muitas informācijas sistēmu lietošanu, izmantojot e-pastu eCustoms@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7
12	Iesnieguma (iestādes viedokļa noskaidrošana, pieprasījuma, jautājuma u.c.) iesniegšana, izmantojot e-pastu MP.lietvediba@vid.gov.lv	1	2	3	4	5	6	7

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

JA X2=7 Elektroniskā saziņa								
		Biežāk nekā 1 reizi nedēļā	1 reizi nedēļā	1 reizi mēnesī	1 reizi 3 mēnešos	1 reizi pusgadā	1 reizi gadā	Nav izmantojis
13	Paziņojums (jautājums) VID par muitas jautājumiem, izmantojot EDS	1	2	3	4	5	6	7
14	Konsultācijas, izmantojot konkrētā MKP e-pastu	1	2	3	4	5	6	7
JA X1=1 Saskāries ar maitu kā fiziska persona (ceļotājs)								
15	Kā privātpersona saskāries ar muitas kontroli uz robežas	1	2	3	4	5	6	7

Jautājumus **B1.** – **B2.** uzdot respondentiem, kuri **izmantojuši pakalpojumus klātienē VID muitas iestādēs – X2=1.** Ja cilvēks apmeklējis vairākas muitas iestādes, lūgt atbildēt par to, kuru apmeklē visbiežāk.

B1. Kuru VID muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi Jūs parasti apmeklējat klātienē pēdējo 12 mēnešu laikā? Atzīmēt vienu atbilstošo atbildi! Ja apmeklēti vairāki, atzīmēt to, kas apmeklēts visbiežāk!

VID Muitas pārvalde, Talejas iela 1, Rīga	1	Terehovas MKP, Terehova, Zaļesjes pag., Zilupes nov.	12
“Škirotavas” MKP, Krustpils iela 38b, Rīga	2	Zilupes MKP, Stacijas iela 2, Zilupe, Zilupes novads	13
Rīgas brīvostas MKP, Uriekstes iela 16, Rīga	3	Grebņevas MKP, Grebņova, Malnavas pag., Kārsavas nov.	14
Lidostas MKP, Ziemeļu iela 16, Mārupes novads	4	Kārsavas MKP, Bozovas ciems, Malnavas pag., Kārsavas novads	15
Lidostas MKP klientu apkalpošanas vieta, Buļļu iela 74, Rīga	5	Pāternieku MKP, Piedrujas pag., Krāslavas novads	16
Valmieras MKP, Beātes iela 49, Valmiera	7	Indras MKP, Blaževiča iela 3, Indras pag., Krāslavas nov.	17
Jelgavas MKP, Stacijas iela 1, Jelgava	8	Silenes MKP, Silene, Skrudalienas pag., Daugavpils nov.	18
Ventspils ostas MKP, Sarkanmuižas dambis 25a, Ventspils	9	Rēzeknes II MKP (preču stacijas) Atbrīvošanas aleja 160c, Rēzekne	19
Liepājas ostas MKP Cukura iela 8/16, Liepāja	10	Daugavpils preču stacijas MKP, Piekraustes iela 22, Daugavpils	20
VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa, Rīgas ielā 4/6, Daugavpils	11	Daugavpils MKP, Višķu iela 21ž, Daugavpils (līdz 01.08.2020.)	21
		Vientuļu MKP, Vecumu pag., Viļakas novads	22

B2. Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku apkalpošanas kultūru saskarsmē ar muitas klientiem, ņemot vērā pakalpojumus muitas iestādēs 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 skālā. Izsniemt kartīti B2! Viena atbilde katrā rindā!

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	VID muitas iestāžu darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieki ir nelaipni
2	VID muitas iestāžu darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risināt Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieki nav atsaucīgi, rīkojas formāli
3	VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas godprātīgi	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieku uzvedība liecina par korumpētību
4	VID muitas iestāžu darbinieki nešķiro klientus, viņu attieksme pret visiem ir vienāda	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieku attieksme ir dažāda, atkarībā no personas, kuru tā apkalpo
5	VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems
6	VID muitas iestāžu darbinieki rīkojas profesionāli	7	6	5	4	3	2	1	VID muitas iestāžu darbinieki nerīkojas profesionāli

Jautājumu **B3-B5.** uzdot respondentiem, kuri ir noformējuši **multas procedūras – A1.1.** atzīmētas atbildes no „1” līdz „6”

B3. Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot ieviešanas muitas procedūras? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”, bet „1” nozīmē, ka „Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”. Viena atbilde!

Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

B4. Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot eksporta procedūru? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”, bet „1” nozīmē, ka „Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”. Viena atbilde!

Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

B5. Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas ātrumu VID muitas kontroles punktos, formējot tranzīta procedūru? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”, bet „1” nozīmē, ka „Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”. Viena atbilde!

Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Jautājumu B6. uzdot respondentiem, kuri ir noformējuši izziņas, sertifikātus, apliecības vai citus dokumentus – **A1.2.** atzīmētas atbildes no „1” līdz „6”

B6. Lūdzu, novērtējiet izziņu, sertifikātu, apliecību vai citu dokumentu saņemšanas kārtību **VID** Muitas pārvaldē! 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 B6! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Vienkārša un saprotama	7	6	5	4	3	2	1	Sarežģīta, neskaidra
2	Ātra	7	6	5	4	3	2	1	Lēna, prasa ilgu laiku

Jautājumu B7. uzdot respondentiem, kuri ir saņēmuši konsultācijas klātienē – **A1.3.** atzīmētas atbildes no „1” līdz „6”

B7. Kā Jūs vērtējat klientu konsultēšanas kvalitāti **VID** muitas iestādēs klātienē? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas”, bet „1” nozīmē, ka „Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē”. *Viena atbilde!*

Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Jautājumu B8. uzdot respondentiem, kuri ir iesnieguši pieteikumu muitas atļaujas saņemšanai, saņemtās atļaujas grozīšanai/papildināšanai **X2=5**

B8. Lūdzu, novērtējiet muchas atļauju saņemšanas procesu! 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 B8! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Pieteikumu iesniegt ir ērti un viegli	7	6	5	4	3	2	1	Pieteikumu iesniegt ir sarežģīti
2	Muitas atļauja tiek izsniegta ātri	7	6	5	4	3	2	1	Muitas atļaujas saņemšana prasa ilgu laiku
3	Konsultācijas par muitas atļaujām ir kvalitatīvas un izsmeļošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas par muitas atļaujām ir formālas un nepietiekamā kvalitātē
4	Muitas darbinieki ir atsaucīgi un ieinteresēti, risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	Muitas darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas

Jautājumu B9. uzdot respondentiem, kuri ir iesnieguši pieteikumu muitas deklarācijas labošanai/anulēšanai **X2=6**

B9. Lūdzu, novērtējiet pakalpojuma kvalitāti muitas deklarāciju pēcmuitošanas labošanas/anulēšanas jomā! 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 B9! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Pieteikumu iesniegt ir ērti, viegli	7	6	5	4	3	2	1	Pieteikumu iesniegt ir sarežģīti
2	Deklarācijas tiek labotas/anulētas ātri	7	6	5	4	3	2	1	Deklarāciju labošana/anulēšana ir lēna, prasa ilgu laiku

Jautājumu B10. uzdot respondentiem, kuri ir šķērsojuši robežu kā fiziskas personas - ceļotāji **X1 = 1**

B10. Kā Jūs vērtējat fizisko personu (ceļotāju) apkalpošanas ātrumu **VID** muitas kontroles punktos? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur „7” nozīmē „Klientu apkalpošana ir ļoti ātra”, bet „1” nozīmē, ka „Klientu apkalpošana ir ļoti lēna”. *Viena atbilde!*

Klientu apkalpošana ir ļoti ātra	7	6	5	4	3	2	1	Klientu apkalpošana ir ļoti lēna
----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

Jautājumus C1.-C2. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Eksporta kontroles sistēmu (EKS) – **A1.4.1.-A1.4.1.1.** atzīmēts „1” - „6”

C1. Kā Jūs vērtējat Eksporta kontroles sistēmu (EKS)? 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 C1! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								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
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

C2. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Eksporta kontroles sistēmas (EKS) lietošanā? <i>Viena atbilde!</i>	Jā	1
	Nē	2

Jautājumus C3.-C4. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Importa kontroles sistēmu (IKS) – **A1.4.2., A1.4.2.1.,** atzīmēts no „1” līdz „6”

C3. Kā Jūs vērtējat Importa kontroles sistēmu (IKS)? 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 C3! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								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
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

C4. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Importa kontroles sistēmas (IKS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā	1
	Nē	2

Jautājumu C5 uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem" – A1.4.2.2 atzīmēts no „1” līdz „6”

C5. Kā Jūs vērtējat muitas informācijas sistēmu, kurā noformējat un iesniedzāt deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai? 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 C5! Viena atbilde katrā rindā!

	Apgalvojums A								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
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

Jautājumu C5B. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši "Importa muitas deklarāciju pasta sūtījumiem" – A1.4.2.2 atzīmēts no „1” līdz „6”

C5B. Kādus VID mājaslapā publicētos informatīvos materiālus Jūs izmantojāt, lai noformētu deklarāciju pasta sūtījuma atmuitošanai? Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!	Video pamācību "Kā noformēt un iesniegt muitas deklarāciju pasta sūtījumiem"	1
	Prezentāciju "Importa muitas deklarācija pasta sūtījumiem. Lietotāju apmācība"	2
	Sistēmas lietotāja rokasgrāmatu	3
	Atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem	4
	Nekādus, jo ir pieredze muitas deklarāciju noformēšanā	5
	Nekādus, jo nebija tādas vajadzības	6
	Cits (pierakstīt!)	7
	Nezina/ NA (Neteikt priekšā!)	8

Jautājumus C6.-C7. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Tranzīta kontroles sistēmu (TKS) – A1.4.3. atzīmēts no „1” līdz „6”

C6. Kā Jūs vērtējat Tranzīta kontroles sistēmu (TKS)? 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 C6! Viena atbilde katrā rindā!

	Apgalvojums A								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
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

C7. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Tranzīta kontroles sistēmas (TKS) lietošanā? Viena atbilde!	Jā	1
	Nē	2

Jautājumus C8.-C9. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU) – A1.4.4. atzīmēts no „1” līdz „6”

C8. Kā Jūs vērtējat Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmu (MAN/PU)? 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 C8! Viena atbilde katrā rindā!

	Apgalvojums A								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
3	Sistēma darbojas labi (ātri un stabili)	7	6	5	4	3	2	1	Sistēma darbojas slikti (lēni, ar darbības pārrāvumiem)

C9. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Manifestu un pagaidu uzglabāšanas sistēmas (MAN/PU) lietošanā? Viena atbilde!	Jā	1
	Nē	2

Jautājumus C10.-C12. uzdot respondentiem, kuriem ir bijuši sarežģījumi EMDAS (EKS, IKS, TKS vai MAN/PU) lietošanā (vismaz uz vienu no C2, C4, C7 vai C9 atzīmēts 1)

C10. Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši EMDAS lietošanā? Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!	Sistēma nebija pieejama (tehniskas problēmas)	1
	Novērota izteikta sistēmas lēndarbība	2
	Datora uzstādījumu (piem., pārlūkprogrammas) neatbilstība	3
	Problēmas ar autentifikāciju (ieiešanu sistēmā)	4
	Sistēmas nepārzināšana	5
	Nepietiekamas zināšanas par muitas jautājumiem	6
	Cits (pierakstīt!)	7
	Nezina/ NA (Neteikt priekšā!)	8

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

C11. Darbā ar kuru no EMDAS apakšsistēmām ir bijuši lielākie sarežģījumi? <i>Viena atbilde!</i>	IKS	1
	EKS	2
	TKS	3
	MAN/PU	4
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

C12. Cik ilgā laikā caurmērā izdevās atrisināt EMDAS lietošanas problēmas? <i>Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!</i>	Dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam	1
	1 stundas laikā	2
	2-4 stundu laikā	3
	Vienas darba dienas laikā	4
	Vairāk nekā vienas darba dienas laikā	5
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

Jautājumus C13.-C16. uzdot respondentiem, kuri ir izmantojuši Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS) – A1.5 atzīmēts no „1” līdz „6”

C13. Kā Jūs vērtējat Integrētā tarifa vadības sistēmu (ITVS)? 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 C13! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								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

C14. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijuši sarežģījumi Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanā? <i>Viena atbilde!</i>	Jā	1	<i>Pāriet pie C15. jautājuma!</i>
	Nē	2	<i>Pāriet pie E1 jautājuma!</i>

C15. Kādas problēmas, sarežģījumi Jums ir bijuši ITVS lietošanā? <i>Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Sistēma nebija pieejama (tehniskas problēmas)	1
	Novērota izteikta sistēmas lēndarbība	2
	Datora uzstādījumu (piem., pārlūkprogrammas) neatbilstība	3
	Problēmas ar autentifikāciju (ieiešanu sistēmā)	4
	Sistēmas nepārzināšana	5
	Nepietiekamas zināšanas par muitas jautājumiem	6
	Cits (<i>pierakstīt!</i>)	7
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

C16. Cik ilgā laikā izdevās atrisināt Integrētā tarifa vadības sistēmas (ITVS) lietošanas problēmas? <i>Lasīt un atzīmēt! Viena atbilde!</i>	Dažu minūšu laikā, piezvanot palīdzības dienestam	1
	1 stundas laikā	2
	2-4 stundu laikā	3
	Vienas darba dienas laikā	4
	Vairāk nekā vienas darba dienas laikā	5
	Nezina/ NA (<i>Neteikt priekšā!</i>)	8

Jautājumu E1. uzdot respondentiem, kuri ir konsultējušies pa telefonu – X2=4

E1. Kā Jūs vērtējat telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos? 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								Apgalvojums B
1	Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē
2	Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems
3	Darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki ir nelaipni
4	Darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumus	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas

Jautājumu F1. uzdot respondentiem, kuri ir konsultējušies elektroniski – X2=7

F1. Kā Jūs vērtējat elektroniski sniegto konsultāciju kvalitāti muitas jautājumos? 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 F1! Viena atbilde katrā rindiņā!*

	Apgalvojums A								Apgalvojums B
1	Konsultācijas ir kvalitatīvas un izsmeļošas	7	6	5	4	3	2	1	Konsultācijas ir formālas un nepietiekamā kvalitātē
2	Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir augsts	7	6	5	4	3	2	1	Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieku zināšanu un kompetences līmenis ir ļoti zems
3	Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti risinot Jūsu jautājumu	7	6	5	4	3	2	1	Saņemtās atbildes liecināja par to, ka darbinieki nav atsaucīgi, atbildes ir formālas
4	Darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē operatīvi, atbilde tika saņemta ātri	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki uz elektroniski nosūtītajiem jautājumiem reaģē lēni, atbilde tika gaidīta pārāk ilgi

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

Jautājumu F2 uzdot respondentiem, kas ar VID sazinājušies **elektroniski (X2=7)** vai saņēmuši **telefonkonsultācijas (X2=4)**

F2. Ja Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā ar VID sazinoties neklātienē (pa telefonu, e-pastā), kontaktējāties ar konkrētu muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi, ar kuru Jūs parasti sazināties? Atzīmēt vienu atbilstošo atbildi! Ja respondents kontaktējies ar vairākiem, atzīmēt to, ar kuru sazināties visbiežāk!

VID Muitas pārvalde (konsultatīvais tālrunis, MP.konsultacija@vid.gov.lv), Talejas iela 1, Rīga	1	Zilupes MKP , Stacijas iela 2, Zilupe, Zilupes novads	13
“Šķirotavas” MKP , Krustpils iela 38b, Rīga	2	Grebņevas MKP , Grebņova, Malnavas pag., Kārsavas nov.	14
Rīgas brīvostas MKP , Uriekstes iela 16, Rīga	3	Kārsavas MKP , Bozovas ciems, Malnavas pag., Kārsavas novads	15
Lidostas MKP , Ziemeļu iela 16, Mārupes novads	4	Pāternieku MKP , Piedrujas pag., Krāslavas novads	16
Lidostas MKP klientu apkalpošanas vieta , Bullu iela 74, Rīga	5	Indras MKP , Blaževiča iela 3, Indras pag., Krāslavas nov.	17
Importa MKP	6	Silenes MKP , Silene, Skrudalienas pag., Daugavpils nov.	18
Valmieras MKP , Beātes iela 49, Valmiera	7	Rēzeknes II MKP (preču stacijas) Atbrīvošanas aleja 160c, Rēzekne	19
Jelgavas MKP , Stacijas iela 1, Jelgava	8	Daugavpils preču stacijas MKP , Piekrastes iela 22, Daugavpils	20
Ventspils ostas MKP , Sarkanmuižas dambis 25a, Ventspils	9	Daugavpils MKP , Višķu iela 21ž, Daugavpils (līdz 01.08.2020.)	21
Liepājas ostas MKP Cukura iela 8/16, Liepāja	10	Vientuļu MKP , Vecumu pag., Viļakas novads	22
VID Muitas pārvaldes Latgales MKP daļa , Rīgas ielā 4/6, Daugavpils	11	Sazinājos nevis ar konkrētu muitas kontroles punktu (MKP)/ muitas iestādi, bet gan zvanīju/rakstīju uz kopējo kontakttālruni, e-pastu u.tml.	23
Terehovas MKP , Terehova, Zaļesjes pag., Zilupes nov.	12		

JAUTĀT VISIEM!

G1. Ņemot vērā visu līdzšinējo pieredzi, kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestādēs? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur “7” nozīmē “apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir teicama”, bet “1” nozīmē “apkalpošanas kvalitāte VID muitas iestādēs kopumā ir ļoti zema”. Viena atbilde!

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

G2. Ar kāda veida muitas kontroles pasākumiem vai to etapiem Jūs esat saskāries/-usies pēdējo trīs gadu laikā? Lasīt un atzīmēt! <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Kravas padziļināta dokumentārā un/vai muitas fiziskā kontrole	1	Pāriet pie G3!
	Personiskās bagāžas pārbaude	2	
	Pasta sūtījumu muitas kontrole	3	
	Pārbaude saistībā ar muitas atļaujas izsniegšanu un/vai uzraudzību	4	
	Muitas deklarāciju datu atbilstības pēcmuitošanas pārbaudes	5	
	Cits (<i>pierakstīt!</i>)	6	
	Nav saskāries/-usies ar muitas kontroles pasākumiem	7	Pāriet pie H1!

G3. Kā Jūs vērtējat VID muitas iestāžu darbinieku uzvedības kultūru un viņu profesionālo ētiku saskarsmē ar klientiem muitas kontroles pasākumu laikā? 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	Darbinieki ir laipni un pieklājīgi	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki ir nelaipni
2	Darbinieki rīkojas godprātīgi	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieku uzvedība liecina par korumpētību
3	Darbinieki rīkojas profesionāli	7	6	5	4	3	2	1	Darbinieki nerīkojas profesionāli

G4. Kā Jūs kopumā novērtētu apkalpošanas kvalitāti VID muitas iestāžu darbinieku realizēto kontroles pasākumu laikā? Vērtējumam, lūdzu, izmantojiet 7 punktu skalu, kur “7” nozīmē “Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama”, bet “1” nozīmē “Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema”. Viena atbilde!

Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir teicama	7	6	5	4	3	2	1	Apkalpošanas kvalitāte no VID muitas iestāžu darbinieku puses kopumā ir ļoti zema
---	---	---	---	---	---	---	---	---

JAUTĀT VISIEM!

H1. Vai Jums pēdējo 12 mēnešu laikā ir bijušas situācijas, kad nebijāt apmierināts/-a ar muitas iestādes sniegto pakalpojumu? Viena atbilde!	Jā	1	Pāriet pie H2 jautājuma!
	Nē	2	Pāriet pie H5 jautājuma!

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

H2. Vai Jūs informējāt VID par šīm situācijām? <i>Lasīt un atzīmēt! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Jā, iesniedzu rakstisku sūdzību	1	<i>Pāriet pie H3!</i>
	Jā, zvanīju uz anonīmo bezmaksas VID uzticības tālruni	2	
	Jā, informēju attiecīgā darbinieka tiešo vadītāju	3	
	Jā, informēju VID Muitas pārvaldes vadību	4	
	Informēju citā veidā (<i>ierakstīt, kā!</i>)	5	<i>Pāriet pie H4!</i>
	Nē, neinformēju	8	

H3. Cik apmierināts/-a Jūs bijāt ar VID reakciju uz Jūsu sūdzību/informāciju? Viena atbilde!	Pilnībā apmierināts/-a	1	<i>Pēc atbildes pāriet pie H5!</i>
	Drīzāk apmierināts/-a	2	
	Drīzāk neapmierināts/-a	3	
	Pilnīgi neapmierināts/-a	4	
	Nezin/ NA (<i>neteikt priekšā</i>)	8	

H4. Ja Jūs neinformējāt par šīm situācijām, lūdzu, norādiet, kāpēc! Pierakstīt pilnu respondenta atbildi!	
--	--

JAUTĀT VISIEM!

H5. Vai Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat saskāries/-usies ar VID muitas amatpersonu prettiesisku rīcību? Viena atbilde!	Jā	1	<i>Pāriet pie H6 jautājuma!</i>
	Nē	2	<i>Pāriet pie H7 jautājuma!</i>

H6. VID muitas amatpersonas prettiesiskā rīcība izpaudās kā...? <i>Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Materiālu labumu (kukuļa) pieprasīšana	1
	Piedāvāto materiālu labumu (kukuļa) pieņemšana	2
	Ļaunprātīga dienesta stāvokļa izmantošana	3
	Cits (<i>pierakstīt!</i>)	4

JAUTĀT VISIEM!

H7. Vai Jūs zināt, kur VID vērsties (tālrunis, e-pasta adrese) nekvalitatīvi sniegta muitas pakalpojuma gadījumā vai muitas amatpersonas prettiesiskas rīcības gadījumā? Viena atbilde!	Jā, zinu	1
	Precīzi nezinu, bet zinātu, kur šādu informāciju atrast	2
	Nē, nezinu, un arī nezinātu, kur šādu informāciju meklēt	3

I1. Sakiet, lūdzu, kur Jūs pēdējo 12 mēnešu laikā esat ieguvīši/-usi informāciju par muitas jautājumiem? <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Internetā (www.likumi.lv, ministriju mājaslapās u.tml.)	1
	VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv	2
	Zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000, izvēloties tēmu „Muita”	3
	Zvanot e-muitas sistēmu lietotāju palīdzības dienestiem (help-desk)	4
	Zvanot konkrētās jomas muitas ekspertiem VID muitas iestādēs	5
	Zvanot konkrētā MKP amatpersonām	6
	Iesniedzot VID muitas iestādē iesniegumu par konkrēto jautājumu	7
	Klātienē VID muitas iestādēs, jautājot muitas amatpersonām	8
	Uzdodot jautājumus elektroniski VID muitas konsultantiem e-pastā MP.konsultacija@vid.gov.lv	9
	Uzdodot jautājumu VID mājaslapā īpaši tam paredzētajā formā “Sazinies ar mums”	10
	VID kontos sociālajos tīklos (twitter.com, facebook.com, instagram.com)	11
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	12
	VID informatīvajos drukātajos materiālos (bukleti, plakāti u.tml.)	13
	VID organizētajos bezmaksas semināros	14
	Citur (<i>pierakstīt</i>)	15

I2. Kādā veidā Jūs vislabprātāk arī turpmāk vēlētos saņemt informāciju no VID par muitas jautājumiem? <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes! Iespējamās vairākas atbildes!</i>	Konsultējoties klātienē VID muitas iestādēs	1
	VID mājaslapā internetā www.vid.gov.lv	2
	Zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000	3
	VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS)	4
	Ar sociālo mediju starpniecību (piem., facebook.com, twitter.com, instagram.com)	5
	Plašsaziņas līdzekļos (laikraksti, žurnāli, TV, radio, interneta portāli u.c.)	6
	VID organizētajos bezmaksas semināros	7
	Savā e-pastā, izmantojot iespēju VID mājaslapā “Pieteikšanās VID jaunuzdevumiem”	8
	Citur (<i>pierakstīt</i>)	9

I3. Kāda rakstura informācija par muitas jautājumiem, Jūsprāt, visvairāk pietrūkst (nebija pieejama ne mājaslapā, ne pie konsultantiem, ne kur citur)? Detalizēti pierakstīt atbildi!

Pētījums: Muitas klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums

I4. Kuri trīs faktori, Jūsaprāt, visvairāk traucē kārtot formalitātes muitā? <i>Izsniegt kartīti I4!</i> <i>Lasīt un atzīmēt atbilstošās atbildes!</i> <i>Ne vairāk par 3 atbildēm!</i>	Likumu sarežģītība	1
	Biežas izmaiņas tiesību aktos	2
	Amatpersonu prettiesiska rīcība	3
	Gari jautājumu izskatīšanas termiņi	4
	Muitas ierēdņu neprofesionālisms	5
	Ir pieejams pārāk maz informācijas par muitas jautājumiem	6
	Nelaipni un neatsaucīgi muitas ierēdņi	7
	Klienta nepilnīgas zināšanas par muitas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām	8
	Cits faktors (<i>pierakstīt</i>).....	9
	Nav tādu faktoru	10

I5. Kādi ir Jūsu ierosinājumi muitas klientu apkalpošanas uzlabošanai? Detalizēti pierakstīt atbildi un jautāt: Un vēl kādi? Pierakstīt!

I6. Kādas izmaiņas muitas jomā pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat konstatējuši un vērtējat atzinīgi? Detalizēti pierakstīt atbildi un jautāt: Un vēl kādas? Pierakstīt!

I7. 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 I8</i>
	Neesmu apmeklējis/-usi	2	<i>Pāriet pie D1</i>

I8. 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
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

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 dzīvesvieta/ kur atrodas Jūsu uzņēmuma juridiskā adrese? <i>(Intervētāj! Fiziskām personām atbildēt par savu dzīvesvietu, mītošanas speciālistiem, juridiskām personām – par to uzņēmumu, par kuru tiek pildīta anketa!)</i>	Rīga.....1	Liepāja.....6
		Jūrmala.....2	Ventspils.....7
		Daugavpils.....3	Jelgava.....8
		Rēzekne.....4	Valmiera.....9
		Jēkabpils.....5	
		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