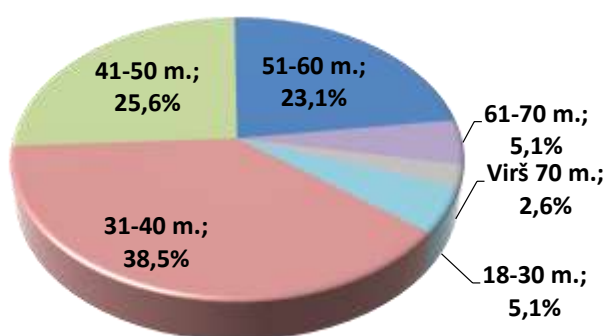


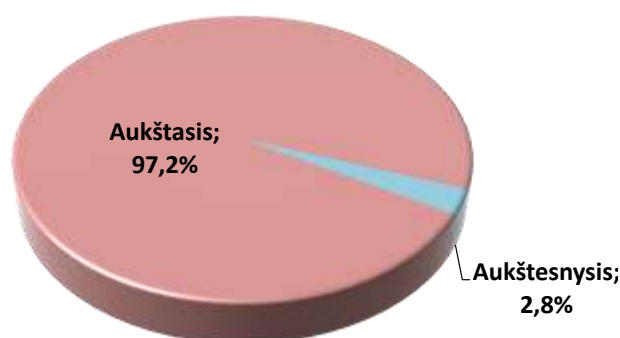
Audito, apskaitos, turto vertinimo ir nemokumo valdymo tarnyba prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Tarnyba), siekdama užtikrinti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę, nuo 2016-12-01 iki 2017-01-15 vykdė paslaugų vartotojų apklausą. Buvo pateikta 15 klausimų, apklausoje dalyvavo 68 respondentai.

Didžiąją dalį respondentų sudarė 31-60 m. amžiaus asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą:

Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

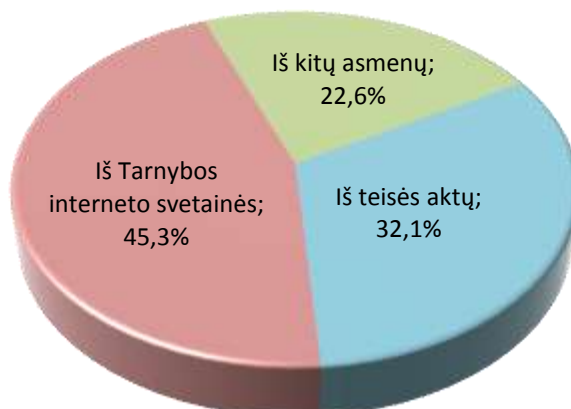


Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą



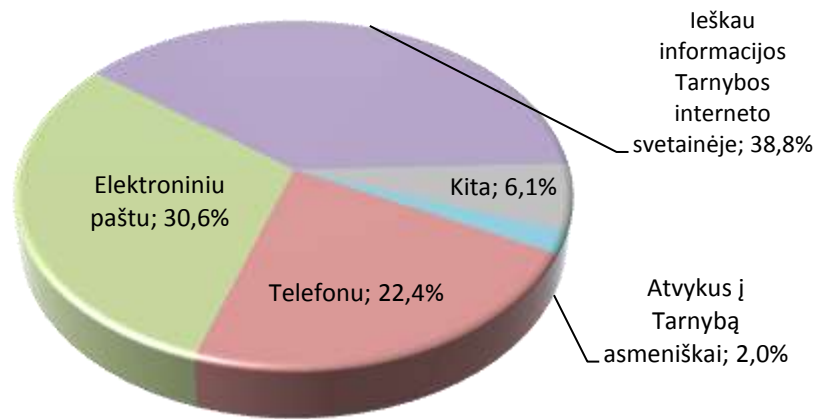
Beveik pusė (45,3 %) anketą užpildžiusių respondentų nurodė, kad apie Tarnybos veiklą sužinojo iš Tarnybos interneto svetainės. 32,1 % respondentų apie Tarnybos veiklą sužinojo iš teisės aktų, o likusi dalis (22,6 %) – iš kitų asmenų.

#### 1. Iš kokių informacijos šaltinių sužinojote apie Tarnybos veiklą?



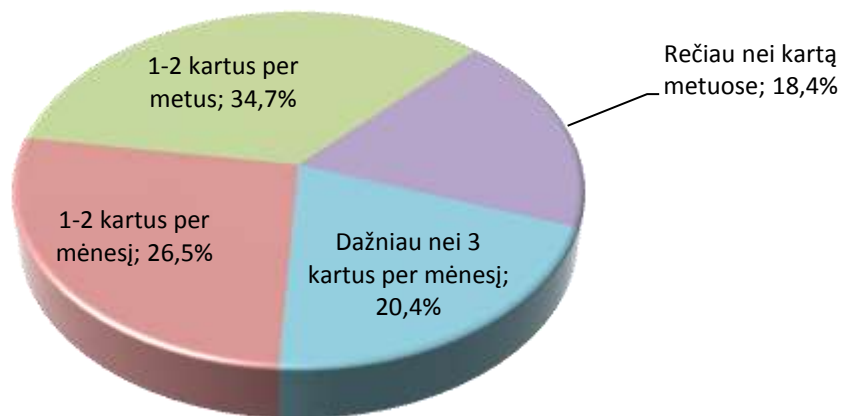
Didžioji dalis į Tarnybą besikreipiančių respondentų dažniausiai ieško informacijos Tarnybos interneto svetainėje (38,8 %) bei kreipiasi į Tarnybą elektroniniu paštu (30,6 %) arba telefonu (22,4 %).

## 2. Koku būdu dažniausiai kreipiatės į Tarnybą?



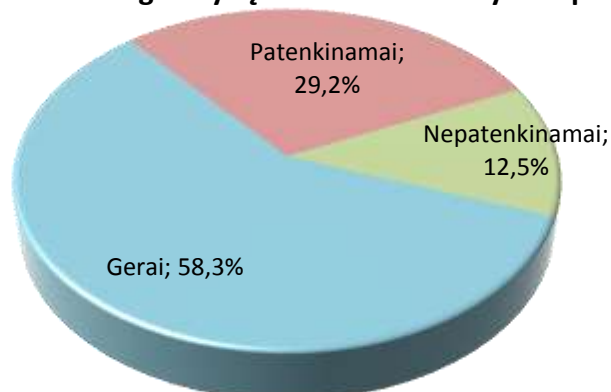
Beveik pusė respondentų į Tarnybą kreipiasi gana dažnai: 26,5 % respondentų – 1-2 kartus per mėnesį, 20,4 % respondentų – dažniau nei 3 kartus per mėnesį. 34,7 % respondentų į Tarnybą kreipiasi 1-2 kartus per metus, o likusi dalis (18,4 %) – rečiau nei kartą metuose.

## 3. Kaip dažnai kreipiatės į Tarnybą?



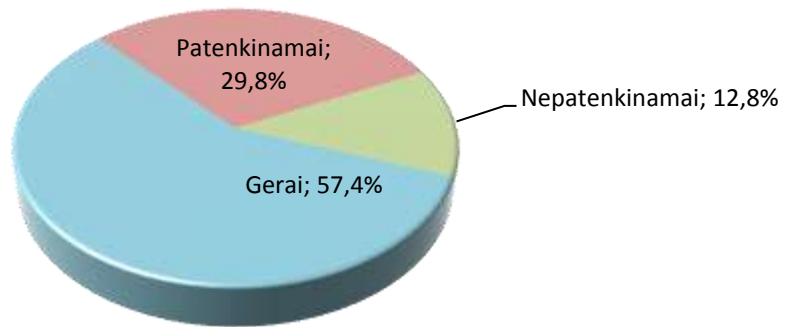
Daugiau nei pusė respondentų (58,3 %) nurodė, kad galimybę susisiekti su Tarnybos specialistais vertina gerai, 29,2 % respondentų galimybę susisiekti su Tarnybos specialistais vertina patenkinamai, o likusi dalis (12,5 %) – nepatenkinamai.

## 4. Kaip vertinate galimybę susisiekti su Tarnybos specialistais?



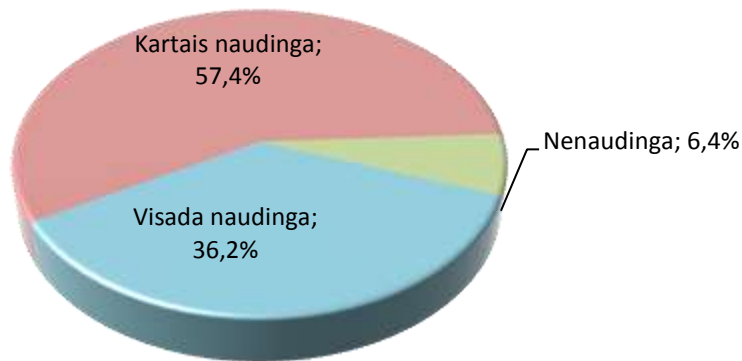
Daugiau nei pusė respondentų (57,4 %) nurodė, kad aptarnaujančių Tarnybos specialistų aptarnavimo, konsultavimo kokybę bei etiką vertina gerai, 29,8 % respondentų aptarnaujančių Tarnybos specialistų aptarnavimo, konsultavimo kokybę bei etiką vertina patenkinamai, o likusi dalis (12,8 %) – nepatenkinamai.

### 5. Kaip vertinate Jus aptarnaujančių Tarnybos specialistų aptarnavimo, konsultavimo kokybę bei etiką?



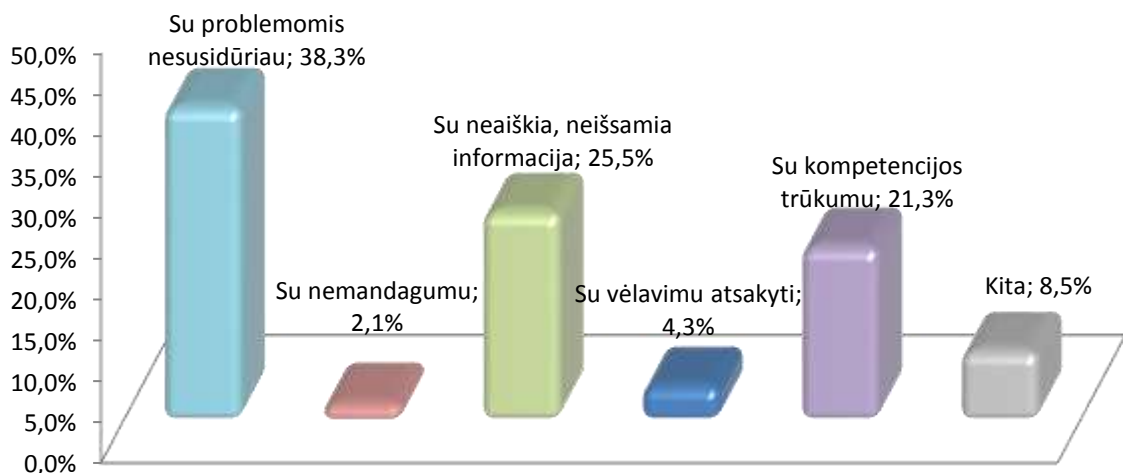
Daugiau nei pusė respondentų (57,4 %) nurodė, kad Tarnybos specialistų suteikiama informacija būna naudinga tik kartais, o 36,2 % respondentų nurodė, kad Tarnybos specialistų suteikiama informacija būna naudinga visada.

### 6. Ar naudinga Tarnybos specialistų suteikiama informacija?



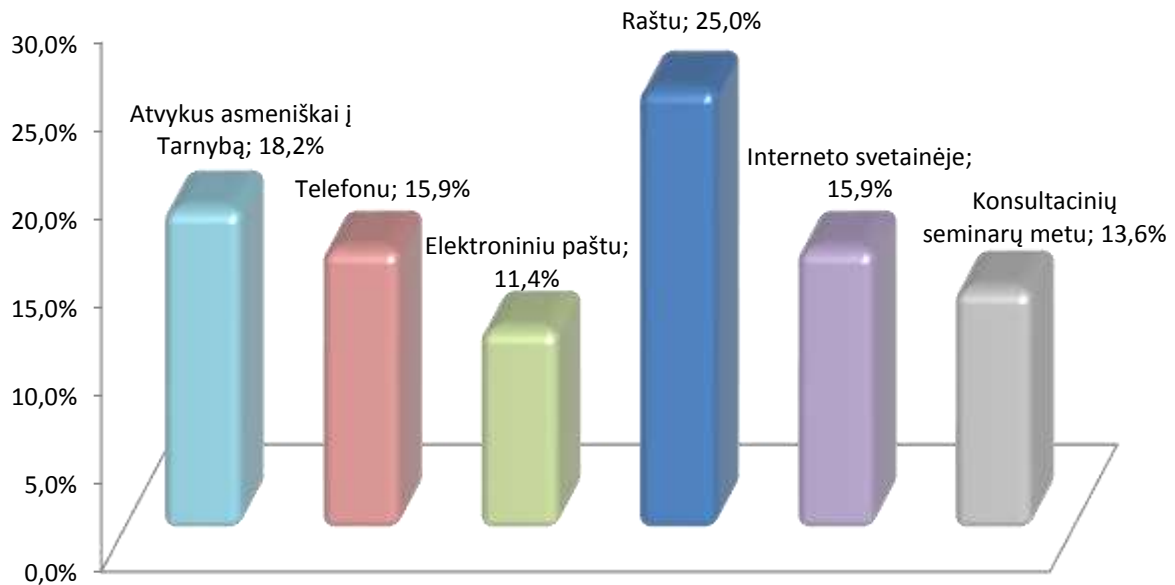
Daugiau nei pusė respondentų (61,7 %) nurodė, kad buvo susidūrę su aptarnavimo ir konsultavimo problemomis: 25,5 % respondentų susidūrė su neaiškia, neišsamia informacija, 21,3 % respondentų – su kompetencijos trūkumu, 4,3 % respondentų – su vėlavimu atsakyti, o 2,1 % respondentų nurodė susidūrę su nemandagumu. 38,3 % respondentų su aptarnavimo ir konsultavimo problemomis nesusidūrė.

### 7. Su kokiomis aptarnavimo ir konsultavimo problemomis susidūrėte?



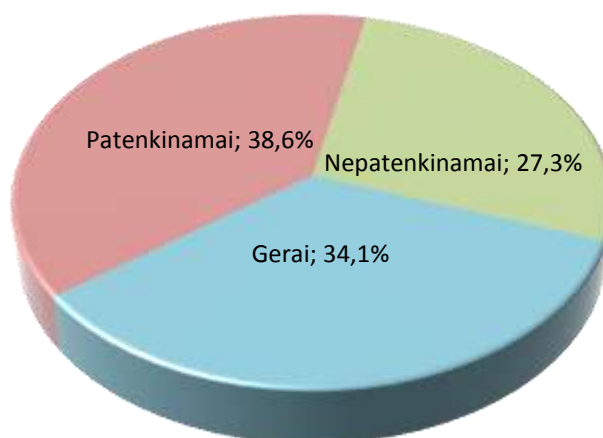
25 % respondentų nurodė, kad Tarnybos darbuotojų raštu suteikta konsultacija būna išsamiausia, o 18,2 % respondentų išsamiausia konsultacija suteikiama atvykus asmeniškai į Tarnybą. Po 15,9 % respondentų nurodė, kad Tarnybos darbuotojų konsultacijos būna išsamiausios, kai jos suteikiamos telefonu arba interneto svetainėje. 13,6 % respondentų išsamiausia konsultacija suteikiama konsultacinių seminarų metu, o likusi dalis (11,4 %) respondentų nurodė, kad Tarnybos darbuotojų elektroniniu paštu suteikta konsultacija būna išsamiausia.

### 8. Kokių būdu suteikta Tarnybos darbuotojų konsultacija būna išsamiausia?



34,1 % respondentų nurodė, kad Tarnybos interneto svetainėje ieškomos informacijos suradimą, pakankamumą, aktualumą vertina gerai, 38,6 % respondentų Tarnybos interneto svetainėje ieškomos informacijos suradimą, pakankamumą, aktualumą vertina patenkinamai, o likusi dalis (27,3 %) – nepatenkinamai.

### 9. Kaip vertinate Tarnybos interneto svetainėje ieškomos informacijos suradimą, pakankamumą, aktualumą?



Dalis respondentų nurodo, kad informacijos pateikimas Tarnybos interneto svetainėje galėtų būti paprastesnis, o paieškos funkcijos galėtų veikti efektyviau.

---

Tarnybos interneto svetainėje respondentai dažniausiai ieško:

- *aktualios informacijos audito srityje* – apie audito įmonių ir auditorių veiklą, veiklos tyrimus ir nuobaudas.
  - *aktualios informacijos apskaitos srityje* – verslo apskaitos standartų bei tarptautinių finansinės atskaitomybės apskaitos standartų klausimais.
  - *aktualios informacijos turto ir verslo vertinimo srityje* – apie turto ir verslo vertintojų kvalifikacijos egzaminus ir kvalifikacijos kėlimą bei mokymus, apie turto ir verslo vertintojų veiklą.
  - *aktualios informacijos nemokumo srityje* – apie fizinių ir juridinių asmenų bankrotus bei paskirtų bankrotus administratorius, apie bankroto administratorių veiklą, prisijungimo prie Įmonių restruktūrizavimo ir bankroto informacinės sistemos.
  - *metodinės informacijos visose Tarnybos veiklos srityse* – naujienų apie teisės aktų pakeitimus, teisės aktų išaiškinimų, metodinių nurodymų, konsultacijų ir rekomendacijų bei teismų praktikos.
- 

Apibendrinant respondentų atsakymus, kas jiems svarbu ir ko jie tikisi iš Tarnybos veiklos, darytina išvada, kad respondentams svarbiausia Tarnybos kompetencija, metodinė pagalba ir informatyvi interneto svetainė.

#### **Kompetencija.**

Respondentams svarbu ir jie tikisi išsamių ir profesionalių atsakymų į rūpimus klausimus, objektyvumo ir nešališkumo bei griežtos prižiūrimų ūkio subjektų kontrolės, aktyvių veiksmų nustatant prižiūrimų ūkio subjektų pažeidimus. Dauguma respondentų nurodo, kad tikisi iš Tarnybos dalykinio bendradarbiavimo, konstruktyvaus darbo ir efektyvios veiklos.

#### **Metodinė pagalba.**

Daugumai respondentų svarbu ir jie tikisi išsamesnių konsultacijų, konkrečių teisės aktų nuostatų taikymo išaiškinimo ir rekomendacijų, konkrečių pavyzdžių dėl teisės aktų taikymo ir teismų praktikos pateikimo bei informacijos apie teisės aktų pasikeitimus.

#### **Informatyvi interneto svetainė.**

Dalis respondentų nurodo, kad tikisi iš Tarnybos aktyvesnio duomenų atvėrimo ir informacijos, skelbiamos interneto svetainėje, pateikimo patogesniais formatais (neapribojant galimybės tolesniam tos informacijos panaudojimui tyrimams, analizėms). Taip pat dalis respondentų tikisi trūkumų ir pažeidimų, nustatytų atliekant ūkio subjektų priežiūrą, analizės ir platesnio viešinimo.

Papildomi respondentų pasiūlymai dėl Tarnybos veiklos nemokumo srityje:

- organizuoti kvalifikacijos kėlimo kursus administratoriams (apskaitos, teismų praktikų apžvalgos ir kitomis panašiomis temomis);
  - tobulinti bankroto administratorių kompiuterinės atrankos programą;
  - sudaryti galimybę kreditorinius reikalavimus ir kitus procesinius dokumentus pateikti bei gauti elektroniniu būdu.
-