
LR Valstybinės mokesčių inspekcijos veiklos procesų optimizavimas diegiant e-paslaugas

Spalis, 2012

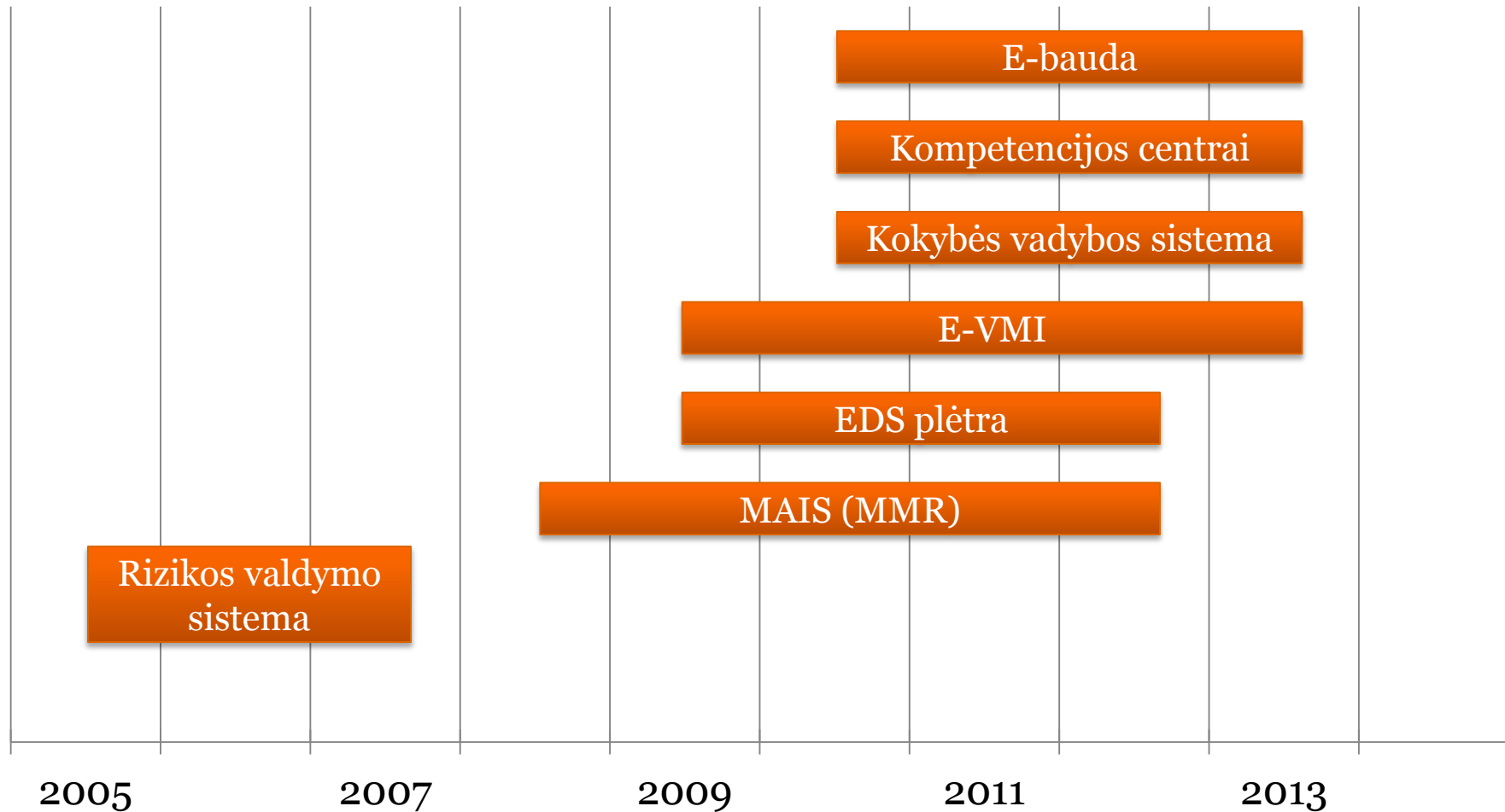


Pranešėjai:
Gediminas Vyšniauskis
Audrius Leipus

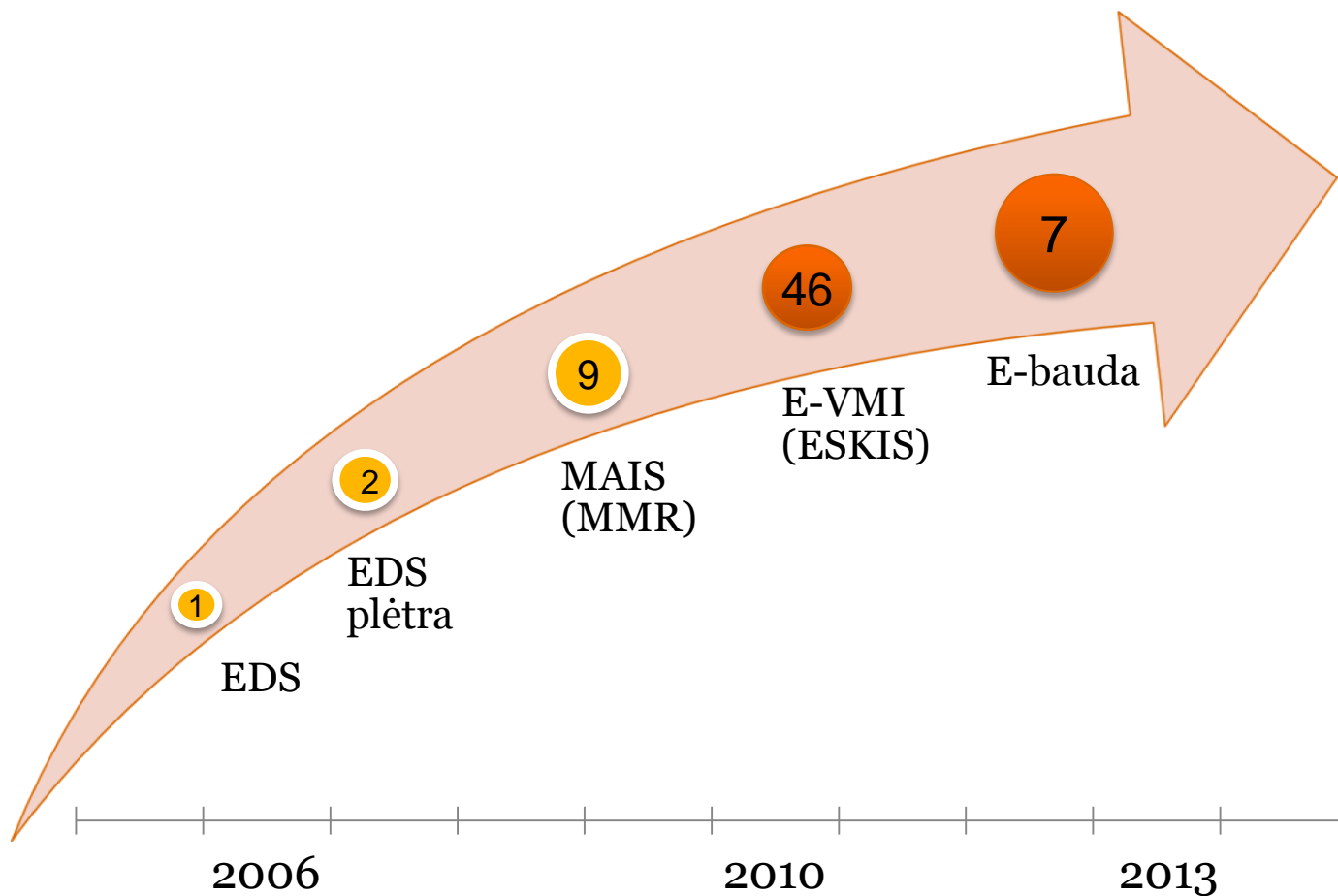
Darbotvarkė

- VMI vykdomi projektai
- Mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybės vertinimas
- Pasitikėjimo VMI statistika
- Veiklos procesų optimizavimas VMI
- Iššūkiai ir geroji praktika
- Veiklos procesų pavyzdžiai

VMI vykdomi projektai

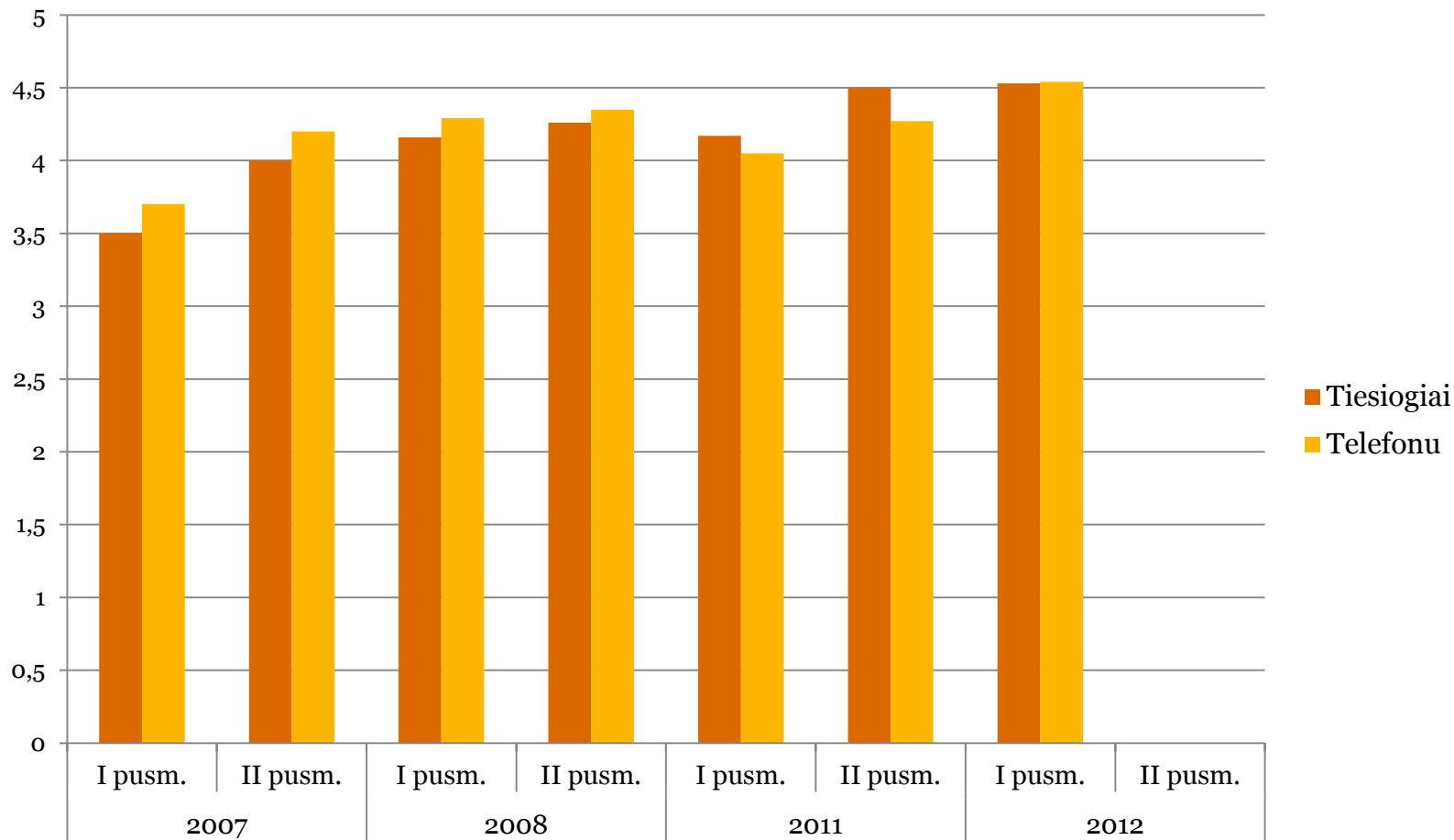


E-paslaugos



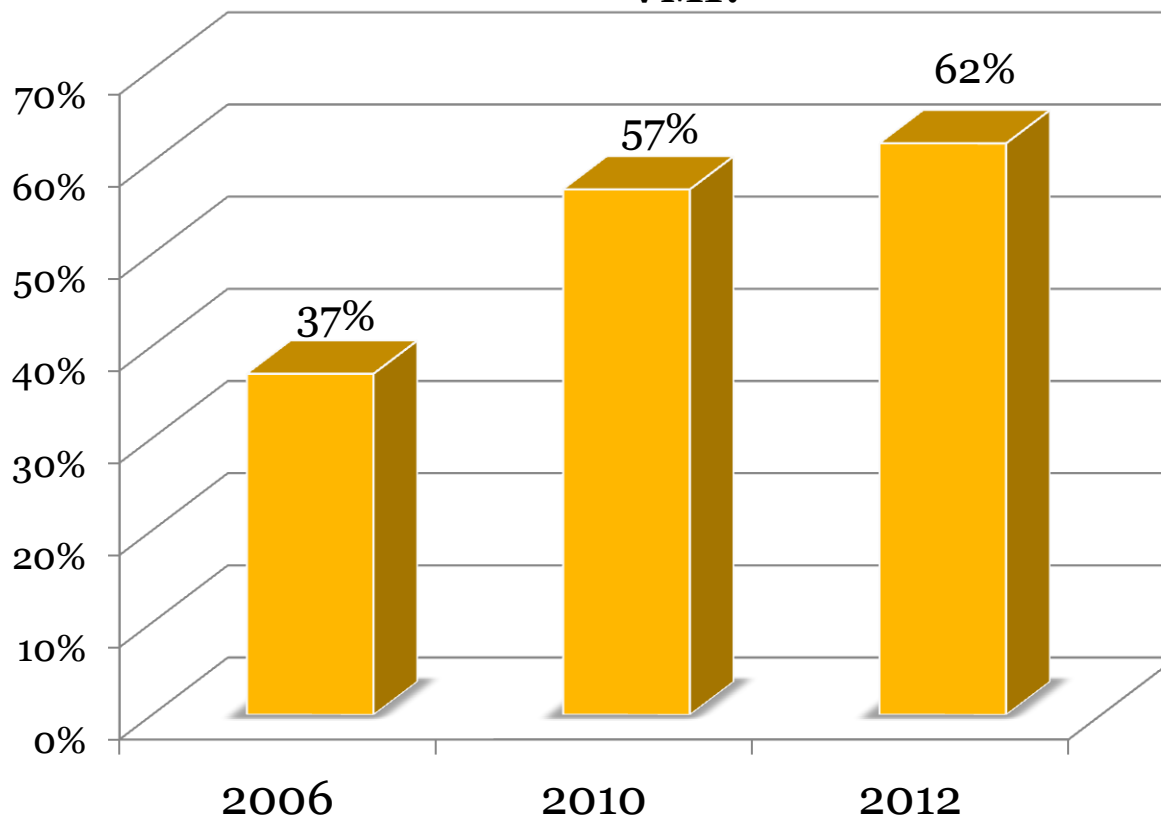
53 e-paslaugos

Mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybės vertinimas „slapto“ kliento būdu



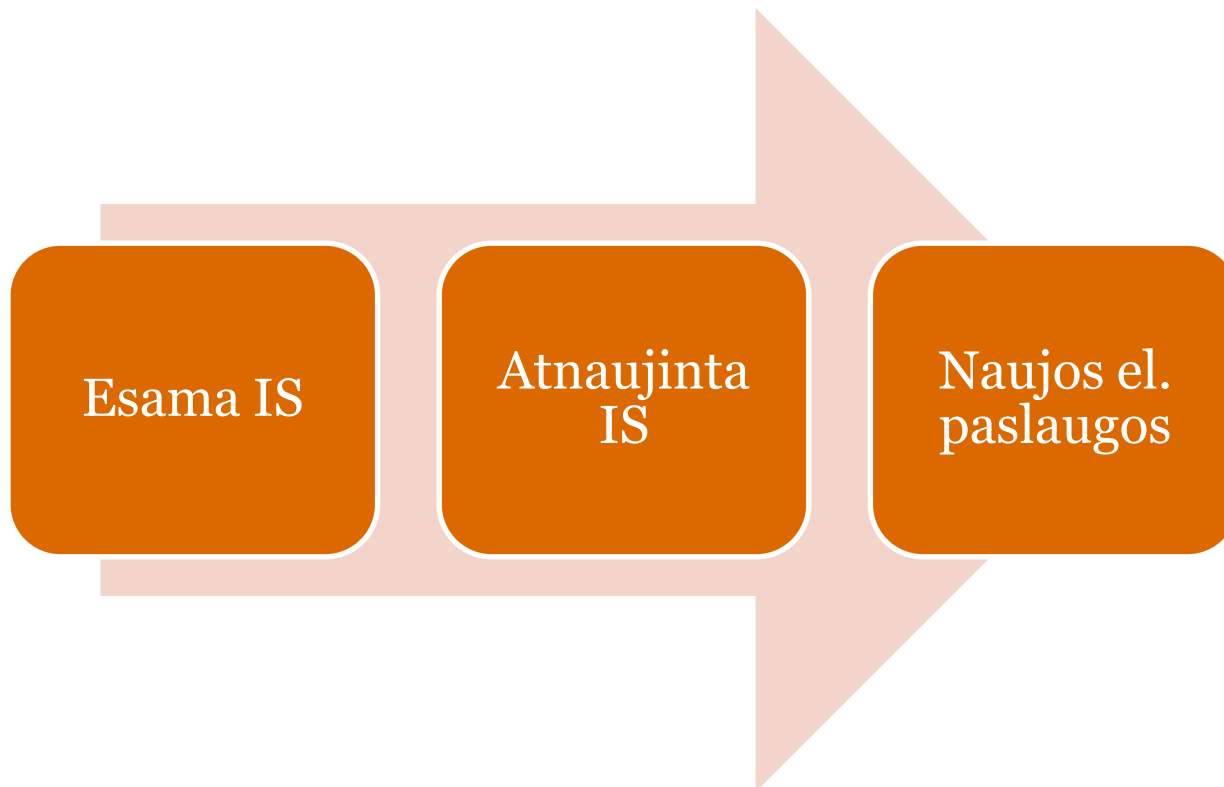
Pasitikėjimo VMI statistika

Kaip auga mokesčių mokėtojų pasitikėjimas VMI?

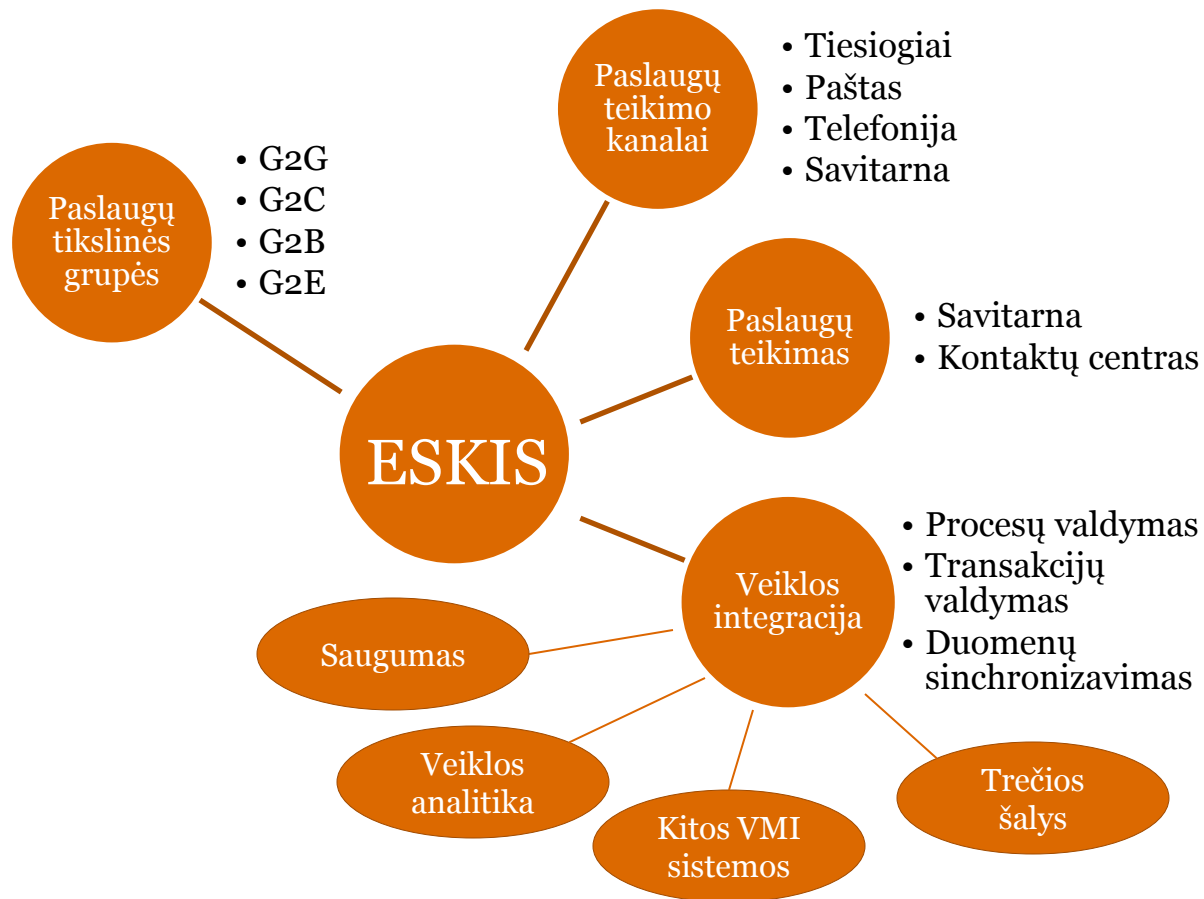


Veiklos procesų optimizavimas VMI

IS veiklos procesų optimizavimas atsižvelgiant į naujai kuriamas el. paslaugas

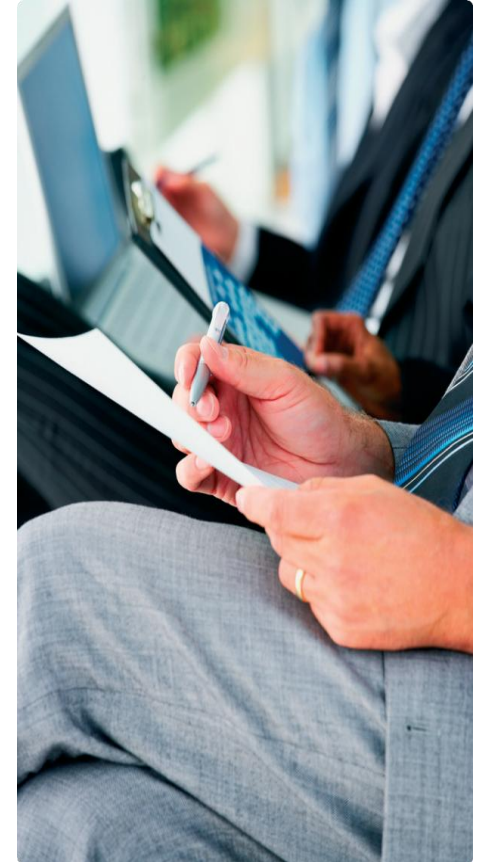


El. paslaugų teikimo funkcionalumo architektūra



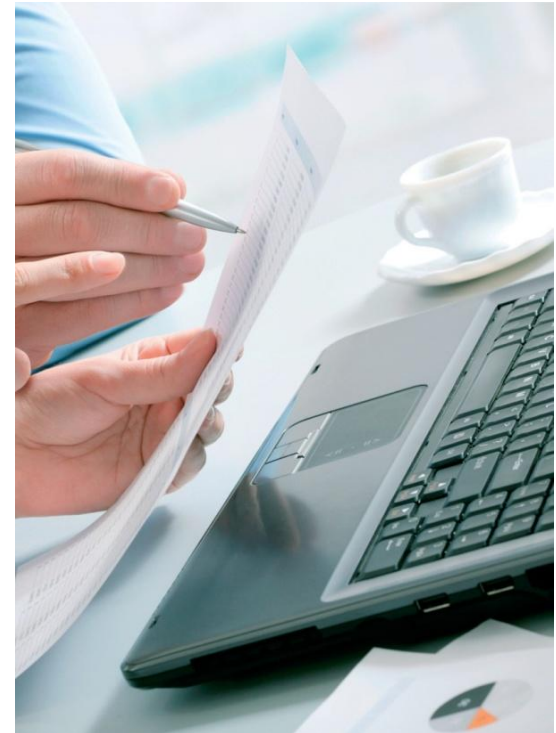
Veiklos procesų parengimas

- Aktualių optimizuoti veiklos procesų identifikavimas
- Reikalingų pokyčių identifikavimas
 - El. paslaugų naudotojai
 - VMI darbuotojai
 - Kitos suinteresuotos šalys
- Naujų veiklos procesų parengimas
- Naujų veiklos procesų derinimas



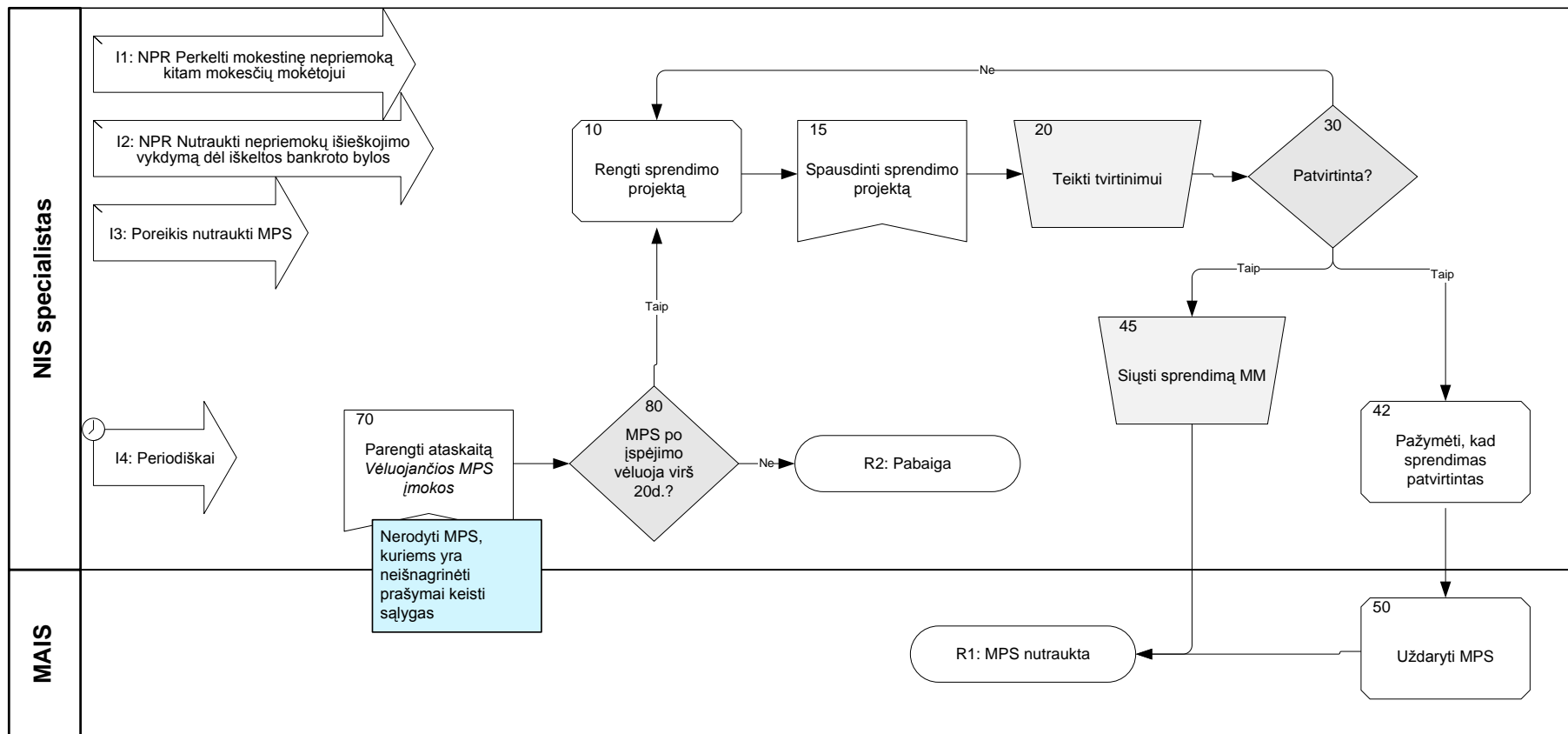
Iššūkliai ir geroji praktika

- Tinkamos notacijos parinkimas
- Skirtingų padalinių skirtingas proceso “matymas”
- Veiklos procesas įtakoja atsakomybes ir organizacinę struktūrą
- Susijusių projektų įtaka veiklos procesams
- Poreikis periodiškai atnaujinti veiklos procesus



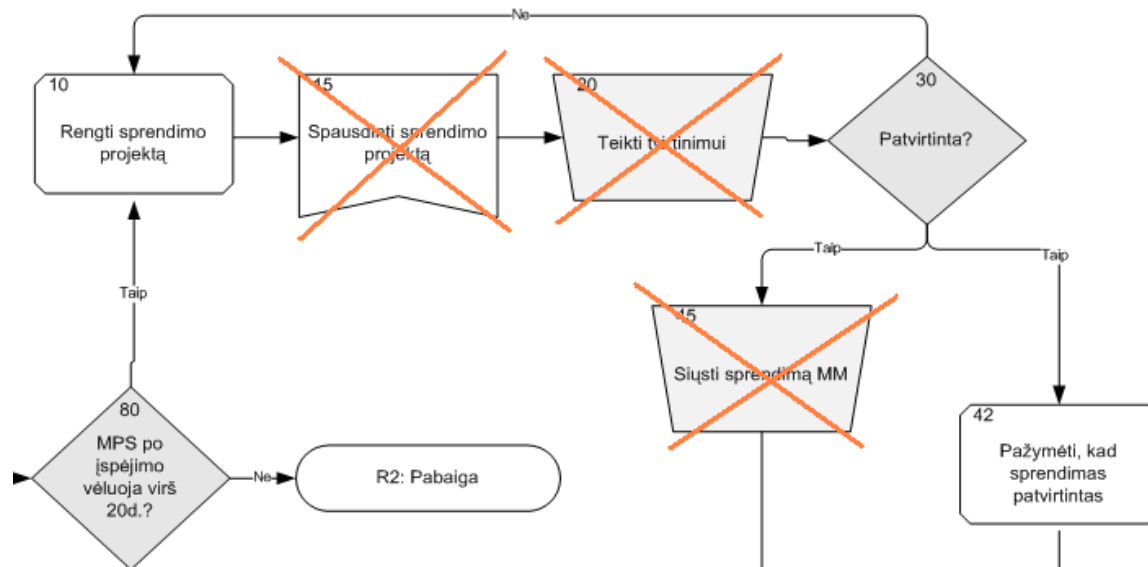
Procesų pavyzdžiai

Mokestinės paskolos nutraukimas (AS-IS)



Pagrindiniai veiklos procesą įtakojoantys veiksniai

- Darbo organizavimo ir dokumentų valdymo sistema (DODVS)
- Valstybinės mokesčių inspekcijos mokesčių mokėtojų elektroninio švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugų sistema (ESKIS)



Ačiū už dėmesį

© 2012 „PwC“. Visos teisės saugomos.

„PwC“ vadinamas „PwC“ tinklas ir (arba) viena ar daugiau šiam tinklui priklausančių firmų narių, kurių kiekviena yra atskiras juridinis vienetas. Išsamesnės informacijos ieškokite mūsų svetainėje adresu www.pwc.com/structure.