

***Suvestinė redakcija nuo 2018-05-15 iki 2019-12-20***

*Įsakymas paskelbtas: Žin. 2007, Nr. [138-5700](#), i. k. 1072055ISAK000VA-77*

**VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS  
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS VIRŠININKO**

**ĮSAKYMAS  
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE MOKESČIŲ INSPEKCIJOJE  
TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2007 m. gruodžio 17 d. Nr. VA-77  
Vilnius

Vadovaudamasis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos finansų ministro 1997 m. liepos 29 d. įsakymu Nr. 110 (Žin., 1997, Nr. [87-2212](#); 2004, Nr. 82-2966), 18.11 punktu:

1. Tvirtinu pridedamas Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisykles.

2. Pripažįstu netekusiais galios:

2.1. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2005 m. balandžio 20 d. įsakymą Nr. VA-39 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos taisyklių“ (Žin., 2005, Nr. [53-1818](#)).

2.2. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. kovo 9 d. įsakymą Nr. VA-26 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos taisyklių“ pakeitimo“ (Žin., 2006, Nr. [29-1030](#)).

VIRŠININKAS

MODESTAS KASELIAUSKAS

## PATVIRTINTA

Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos  
Respublikos finansų ministerijos viršininko  
2007 m. gruodžio 17 d. įsakymu Nr. VA-77  
(Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos  
Respublikos finansų ministerijos viršininko  
2018 m. gegužės 14 d. įsakymo Nr. VA-34  
redakcija)

## ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE MOKESČIŲ INSPEKCIJOJE TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje, taip pat jų prašymų / pranešimų / skundų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų rengimo tvarką.

2. Asmenų prašymai / pranešimai / skundai nagrinėjami, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – VAI), Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymu (toliau – MAĮ), Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Aptarnavimo taisyklės), kitais teisės aktais ir šiomis Taisyklėmis.

3. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Administracinė procedūra** – VMI atliekami privalomi veiksmai, kai nagrinėjamas asmens skundas apie VMI valstybės tarnautojų ar darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto (toliau – darbuotojai), veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimamas dėl to administracinės procedūros sprendimas.

4.2. **Administracinis sprendimas** – administracinis aktas ar nustatyta tvarka priimtas kitas nustatytos formos dokumentas, kuriame išreikšta VMI valia.

4.3. **Anoniminis pranešimas** – VMI gauta informacija apie galimus mokesčių įstatymų pažeidimo ir / ar mokesčių vengimo atvejus, taip pat informacija apie VMI valstybės tarnautojo ar darbuotojo galimai padarytas / daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ar kitus pažeidimus, kurioje nenurodytas pranešančio fizinio asmens vardas, pavardė ir gyvenamosios vietos adresas arba pranešančio juridinio asmens pavadinimas, identifikacinis numeris ir buveinės adresas.

4.4. **Asmenų aptarnavimas** – tai veikla, apimanti į VMI su prašymais / pranešimais / skundais besikreipiančių asmenų aptarnavimą, jų priėmimą, išklausymą, informavimą, žodžiu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į VMI ar telefonu) pateiktų prašymų / pranešimų ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į VMI, atsiuntus paštu ar elektroninėmis priemonėmis) pateiktų prašymų / pranešimų / skundų nagrinėjimą, su tuo susijusių priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą atsakingiems VMI valstybės tarnautojams ir darbuotojams.

4.5. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo / pranešimo / skundo turinį, žodžiu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į VMI ar telefonu) ar raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui

atvykus į VMI, atsiuntus atsakymą paštu ar elektroninėmis priemonėmis) asmeniui suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta VMI nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus, įteikiamas ar išsiunčiamas administracinės procedūros sprendimas.

**4.6. Prašymas** – tai žodžiu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į VMI ar telefonu) ar raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į VMI, atsiuntus paštu ar elektroninėmis priemonėmis) asmens išdėstytas kreipimasis į vadovybę, į valstybės tarnautoją ar darbuotoją, nesusijęs su konkretaus asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, kuriame prašoma administracinės paslaugos – išduoti dokumentą ar jo kopiją (nuorašą), patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, nustatytą tvarka pateikti VMI turimą informaciją, priimti administracinį sprendimą – įsakymą, nurodymą ar kitos formos dokumentą, kuriame išreiškiama VMI valia, atlikti kitus administracinius veiksmus (išskyrus prašymus pateikti informaciją apie save), išdėstomas asmens noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu; pranešama apie VMI veiklos privalumus ar trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiami pasiūlymai, ką nors pagerinti viešojo administravimo srityje, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma, ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

**4.7. Pranešimas** – VMI gauta informacija apie galimus mokesčių įstatymų pažeidimo ir / ar mokesčių vengimo atvejus, taip pat informacija apie VMI valstybės tarnautojo ar darbuotojo padarytas / daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ar kitus pažeidimus.

**4.8. Skundas** – tai rašytinis asmens kreipimasis į VMI dėl pažeistų jo teisių ir / ar teisėtų interesų ar kito asmens pažeistų teisių ir / ar teisėtų interesų ir prašymas juos apginti, dėl kurio VMI turi vykdyti administracinę procedūrą pagal VAI trečiojo skirsnio nuostatas.

**4.9. Vadovybė** – tai Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM) viršininkas ir jo pavaduotojai arba teritorinės (apskrities) valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – AVMI) viršininkas.

**4.10. Valstybinė mokesčių inspekcija (toliau – VMI)** – tai VMI prie FM ir AVMI.

**4.11.** Kitos taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės įstaigų įstatyme (toliau – Teisės gauti informaciją įstatymas) ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

5. Valstybės tarnautojai ir darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus / pranešimus / skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogui ir valstybei, protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo ir teisingumo, taip pat proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, lygiateisiškumo, vieno langelio, atsakomybės už priimtus sprendimus ir išsamumo principais, įtvirtintais VAI, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, MAĮ, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatyme (toliau – Viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymas), Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatyme (toliau – Seimo kontrolierių įstatymas), o teikdami asmenims informaciją – Teisės gauti informaciją įstatyme nustatytais dokumentų išsamumo, dokumentų tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, pagalbos principais.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus / pranešimus / skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Vadovybė privalo užtikrinti, kad valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje ar darbe atvejais asmenų prašymus / pranešimus / skundus nagrinėti būtų pavedama kitiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams, turintiems tokius pat įgaliojimus. Vadovybė turi užtikrinti, kad asmenys, teikiantys prašymą / pranešimą / skundą asmeniškai, galėtų tai padaryti per visą VMI darbo dienos laiką.

Per priėmimą, įspėjus asmenį, pokalbis gali būti įrašomas, naudojama kita vaizdo, garso įrašymo technika. Esant reikalui, asmenys priimami tam skirtose atskirose patalpose.

7. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo / pranešimo nagrinėjimo arba dalyvavimo administracinėje procedūroje (skundo nagrinėjimo atveju), jeigu:

7.1. valstybės tarnautojas ar darbuotojas yra artimas prašymą / pranešimą pateikusio asmens ar asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, kai nagrinėjamas skundas, giminaitis, šeimos narys, svainis (sutuoktinio giminaitis) ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę (pagal baudžiamuosiuose ir civiliniuose įstatymuose apibrėžtas sąvokas), arba jeigu svarstomu klausimu veikia kaip asmens atstovas;

7.2. valstybės tarnautojas ar darbuotojas ir prašymą / pranešimą patekęs asmuo ar asmuo, dėl kurio pradėta administracinė procedūra (skundo nagrinėjimo atveju), yra susiję tarnybiniais (pavaldumo) santykiais;

7.3. valstybės tarnautojo ar darbuotojo nešališkumo pagrindai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

8. Sprendimą dėl valstybės tarnautojo ar darbuotojo nušalinimo nuo asmens prašymo / pranešimo nagrinėjimo arba asmens dalyvavimo administracinėje procedūroje (skundo nagrinėjimo atveju) turi priimti vadovybė. Sprendimą dėl VMI prie FM viršininko nušalinimo (nusišalinimo) privalo priimti jis pats arba jį turi nušalinti Lietuvos Respublikos finansų ministras, o sprendimą dėl AVMI viršininko nušalinimo (nusišalinimo) priima jis pats arba jį nušalina VMI prie FM viršininkas Viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo nustatyta tvarka.

9. Asmenų prašymai / skundai yra nagrinėjami pagal VMI kompetenciją. Jeigu VMI pagal kompetenciją nėra įgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, VMI jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo / skundo gavimo VMI dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai (sau pasilieka prašymo / skundo kopiją). Apie tai praneša asmeniui ir išdėsto persiuntimo motyvus. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai būtų galima perduoti prašymą / skundą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo / skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui ir paaiškina jo prašymo / skundo nenagrinėjimo priežastis. Gavus teismo kompetencijai priklausančią prašymą / skundą, jis per 5 darbo dienas grąžinamas asmeniui nurodžius grąžinimo priežastis.

10. Asmenų prašymai / skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, turi būti persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms, tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas / skundas, yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. VMI per 5 darbo dienas nuo prašymo / skundo gavimo dienos kreipiasi į asmenį ir prašo per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas / skundas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme / skunde keliamų klausimų susiję su VMI kompetencija, tai, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo / skundo persiuntimo, nagrinėjama ta prašymo / skundo dalis, kuri susijusi su VMI kompetencija.

11. Prašymų, kuriuose nurodyti klausimai yra priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, nagrinėjimas organizuojamas taip:

11.1. Kai asmens prašymas adresuotas tik VMI, bet jame nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į prašymą atsako VMI. VMI, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo VMI dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako VMI. VMI, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui

apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas. Tuo atveju, kai kitos institucijos pagal savo kompetenciją per 10 darbo dienų terminą VMI nepateikia savo pasiūlymų dėl atsakymo į prašymą, ji toms institucijoms gali nusiųsti priminimą. Po priminimo, negavusi prašymui nagrinėti reikalingos informacijos, VMI parengia atsakymą nurodydama, kad jis paremtas tik VMI turima informacija.

11.2. Kai asmens prašymas, susijęs su asmens duomenų ar kitos paslapyje laikomos informacijos teikimu, yra adresuotas tik VMI, bet jame nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, VMI pagal kompetenciją tiesiogiai atsako prašymą pateikusiam asmeniui, o dėl kitų institucijų kompetencijai priskiriamų klausimų prašymas persiunčiamas atitinkamoms institucijoms ir apie tai informuojamas prašymą pateikęs asmuo. Ši nuostata netaikoma, kai kita institucija turi teisę tokią informaciją gauti.

11.3. Kai VMI gauna kitos institucijos persiustą asmens prašymą, adresuotą kitai institucijai, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo tokio prašymo gavimo VMI dienos institucijai, persiuntusiai prašymą, VMI pateikia nuomonę / atsakymus į prašyme keliamus klausimus, priskiriamus VMI kompetencijai.

11.4. Kai VMI gauna kitos institucijos persiustą asmens prašymą, adresuotą kitai institucijai, tačiau susijusį su asmens duomenų ar kitos paslapyje laikomos informacijos teikimu, VMI į klausimus, priskiriamus VMI kompetencijai, atsako tiesiogiai prašymą pateikusiam asmeniui, o kitą instituciją ne vėliau kaip per 2 darbo dienas informuoja, kad asmeniui atsakyta. Ši nuostata netaikoma, kai kita institucija turi teisę tokią informaciją gauti.

11.5. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, VMI nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, o kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms prideda atsakymo kopijas.

12. Dėl skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, administracinę procedūrą pradeda ir skundo nagrinėjimą organizuoja pirmoji skunde nurodyta institucija. Kitos administracinėje procedūroje dalyvaujančios institucijos privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo administracinę procedūrą pradėjusiai institucijai.

13. VMI visiems matomoje ir asmenims prieinamoje vietoje, taip pat VMI interneto svetainėje privalo būti paskelbti valstybės tarnautojų ir darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, pareigų pavadinimas, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai.

## **II SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ / PRANEŠIMŲ / SKUNDŲ PATEIKIMAS**

14. Asmenys, atvykę į VMI, prašymus / pranešimus / skundus raštu gali pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui taip pat gali atsiųsti prašymą / pranešimą / skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis (pvz., elektroniniu būdu per informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu). Asmenys prašymus / pranešimus žodžiu gali pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykę į VMI ar telefonu.

15. Asmens prašymas / pranešimas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, ar kitam valstybės tarnautojui ar darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis. Asmens prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VMI interesų, VMI neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

16. Jeigu prašymą / pranešimą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus (asmens elgesys neatitinka esamos situacijos, pavyzdžiui, asmuo šūkauja,

įžeidinėja, galimai naudoja keiksmažodžius arba priešingai – kalba neaiškiai, neriškiai ir tokiu ar kitais būdais trukdo valstybės tarnautojų ir darbuotojų darbą bei trikdo aplinkinius) arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, VMI valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir vadovybės sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmenų elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

17. Asmenys VMI aptarnaujami visą VMI darbo dienos laiką. Asmens aptarnavimo klausimas, asmeniui ar jo atstovui pageidaujant, gali būti iš anksto derinamas raštu ir žodžiu taisyklių 14 punkte nurodytais būdais. Antradieniais bei ketvirtadieniais asmenų prašymai / skundai yra priimami vieną valandą, pasibaigus VMI darbo dienos laikui.

18. Iškilus nenumatytoms aplinkybėms, trukdančioms sutartu laiku aptarnauti asmenį, atitinkami valstybės tarnautojai ar darbuotojai apie tai turi įspėti asmenį ir susitarti dėl kito laiko.

19. Prašymas / pranešimas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą / pranešimą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui ar darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į VMI turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą / pranešimą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į VMI, savo iniciatyva. Nesant vertėjo, gebančio perteikti prašymą / pranešimą žodžiu, valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi pasiūlyti asmeniui ar jo atstovui pateikti prašymą / pranešimą raštu.

20. Asmens teikiami rašytiniai prašymai / pranešimai / skundai turi būti tvarkingai ir įskaityamai parašyti valstybine kalba arba turi turėti vertimus į valstybinę kalbą, kurių tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka, išskyrus taisyklių 21 punkte numatytą išimtį, būti jo pasirašyti, nurodyti besikreipiančiojo vardas, pavardė (jei kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas (jei kreipiamasi juridinio asmens vardu), tikslūs adresai arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, kuriais jis pageidauja gauti atsakymą (išskyrus anoniminius pranešimus). Jeigu prašyme / pranešime (išskyrus anoniminius pranešimus) / skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakymas teikiamas pagal kitus prašyme / pranešime (išskyrus anoniminius pranešimus) / skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta. Jei specialūs teisės aktai nenumato kitaip, kai asmuo kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos informacijos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė.

21. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į VMI raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

22. Gauti rašytiniai prašymai / pranešimai / skundai ne valstybine kalba ir neturintys vertimų į valstybinę kalbą, kurių tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka, per 5 darbo dienas nuo prašymo / pranešimo / skundo gavimo institucijoje dienos grąžinami asmeniui ar jo atstovui (išskyrus anoniminius pranešimus), valstybine kalba nurodomos prašymo / pranešimo / skundo grąžinimo priežastys ir pasiūloma padaryti vertimą į valstybinę kalbą (išskyrus taisyklių 21 punkte numatytą išimtį). Prieš grąžinant, padaromos tokių prašymų / pranešimų / skundų kopijos.

23. Kai prašymą / pranešimą / skundą pateikia asmens atstovas, jis VMI turi pateikti asmens prašymą / pranešimą / skundą, atitinkantį Taisyklių 20 punkte nustatytus reikalavimus, prašyme / pranešime (išskyrus anoniminius pranešimus) / skunde taip pat turi nurodyti savo vardą, pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę

(jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (ar jo kopiją).

24. Kai prašymą / pranešimą (išskyrus anoniminius pranešimus) / skundą VMI pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas buvo išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas, vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

25. Asmenų prašymai ir skundai raštu, atsiųsti institucijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba sudaryti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

26. Asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 25 punkto reikalavimų, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, valstybės, kitų asmenų, ar VMI interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, VMI neregistruojami, o atsakymai į tokius prašymus pateikiami tą pačią darbo dieną.

27. Asmuo, prašymą / pranešimą / skundą teikiantis VMI elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu VMI elektroninio pašto adresu.

28. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą / pranešimą / skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu VMI elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną, jį perskaitęs.

### **III SKYRIUS**

#### **ASMENŲ PRAŠYMŲ / PRANEŠIMŲ / SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

29. Asmenų prašymų / pranešimų / skundų registravimą ir perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją nustatyta tvarka organizuoja VMI administracijos padalinys, atsakingas už tokių dokumentų priėmimą ir registravimą.

30. Asmenų prašymai / pranešimai / skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti registruojami Valstybinės mokesčių inspekcijos Darbo organizavimo ir dokumentų valdymo informacinėje sistemoje, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų, išskyrus 26 punkte numatytą atvejį. Taip pat registruoti neprivaloma, kai į prašymą pagal kompetenciją galima atsakyti tą pačią darbo dieną, jį perskaitčius.

Ant prašymo / pranešimo / skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo / pranešimo / skundo gavimo data ir registravimo numeris.

31. Priėmus prašymą / pranešimą / skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas / pranešimas / skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo / pranešimo / skundo gavimo VMI dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Aptarnavimo taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

32. Asmens prašymas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo užregistravimo VMI dienos, išskyrus:

32.1. asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų, valstybės ar VMI interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną;

32.2. Taisyklių 39 punkte nurodytus atvejus.

33. Priimant rašytinį prašymą / pranešimą / skundą tiesiogiai iš asmens ar jo atstovo, turi būti patikslinama prašymo / pranešimo / skundo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės atsakymui parengti ir pateikti, ar prašymas / pranešimas / skundas yra pasirašytas (išskyrus anoniminius pranešimus).

34. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, o institucija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo VMI dienos prašymą nagrinėjantis VMI administracijos

padalinys kreipiasi į asmenį raštu ir paprašo pateikti papildomą informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. VMI pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

35. Atsižvelgiant į asmenų prašymų / pranešimų / skundų turinį, jie turi būti perduodami pagal kompetenciją nagrinėti VMI nustatyta tvarka:

35.1. Asmenų prašymai nagrinėjami, vadovaujantis Aptarnavimo taisyklėmis ir šiomis Taisyklėmis;

35.2. Asmenų skundai dėl VMI valstybės tarnautojų ar darbuotojų veiksmų / neveikimo nagrinėjami, vadovaujantis VAĮ trečiajame skirsnyje nustatyta administracine procedūra ir šiomis Taisyklėmis;

35.3. Gavus asmens pranešimą apie galimus mokesčių įstatymų pažeidimo ir / ar mokesčių vengimo atvejus, vadovaujantis MAĮ 114 straipsnio nuostatomis, pagal VMI turimą informaciją yra vertinamas pateikiamos informacijos pagrįstumas ir sprendimas dėl jos patikrinimo, taikytinų poveikio priemonių bei jų taikymo laiko yra priimamas, atsižvelgiant į galimų pažeidimų, apie kuriuos pranešama, dydį ir poveikį valstybės biudžeto pajamoms. Pirmenybė teikiama atvejams, susijusiems su galimai didžiausio masto teisės aktų pažeidimais.

35.4. Gavus asmens pranešimą apie VMI valstybės tarnautojo ar darbuotojo padarytas / daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas, ši informacija nagrinėjama VAĮ ir kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

36. Asmuo, pateikęs pranešimą, apie jo pranešimo pagal VMI kompetenciją nagrinėjamą informuojamas (išskyrus anoniminius pranešimus), nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, taip pat įstatymų saugomų valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų ir laikantis kituose teisės aktuose numatytų apribojimų ir draudimų, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo pranešimo gavimo VMI dienos.

37. Asmenų prašymus nagrinėja, tiria VMI prie FM, kai jie, vadovaujantis vieno langelio principu, registruojami tik VMI prie FM jungtiniuose dokumentų registruose, neatsižvelgiant į tai, kad buvo adresuoti, pateikti ar įteikti AVMI.

38. Draudžiama skundą perduoti nagrinėti institucijoms, valstybės tarnautojams ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

39. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali trukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo VMI dienos, šį terminą galima pratęsti dar iki 20 darbo dienų. VMI per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos asmeniui išsiunčia pranešimą raštu, kuriame nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

40. Jeigu prašymo ir / ar prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo VMI dienos tokio prašymo kopija ir prie jo pridedamų dokumentų kopijos persiunčiamos institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas vadovybės sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą VMI ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

41. Gavus asmens skundą, administracinė procedūra pradedama per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos. Asmens skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo administracinės procedūros pradžios. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, ją galima pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo

dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti administracinės procedūros terminą priėmimo dienos pranešama raštu (paštu, jei skundas gautas paštu, arba elektroninėmis priemonėmis, jei skundas gautas elektroninėmis priemonėmis) ir nurodomos pratęsimo priežastys.

42. Asmens prašymas / skundas VMI prie FM viršininko, AVMI viršininko ar jų įgaliotų asmenų sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

42.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusių asmenį;

42.2. jeigu prašymas / skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo / skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta faksu ar elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

42.3. jei yra nepatvirtinta asmens tapatybė, kai kreipiamasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos informacijos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui;

42.4. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to VMI negali tokio prašymo / skundo išnagrinėti;

42.5. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu VMI arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas jau yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą;

42.6. jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškinimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

43. Jei dėl pateikto skundo tuo pačiu klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą arba VMI priėmusi administracinės procedūros sprendimą ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą administracinės procedūros sprendimą, bei nėra įtikinamų argumentų, kad priimtas administracinės procedūros sprendimas yra neteisingas, skundą pateikusiam asmeniui parengiamas atsakymas, kuriame nurodoma, kad nuspręsta nenagrinėti, ir pateikiamos tokio sprendimo priežastys.

44. Apie prašymo / skundo nenagrinėjimą asmeniui arba jo atstovui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo / skundo gavimo VMI dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme / skunde nenurodyta jokių kontaktinių duomenų ryšiui palaikyti.

45. Asmenų prašymai / pranešimai / skundai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 23 ir 24 punktuose nustatytų reikalavimų dėl atstovavimo dokumento pateikimo, nenagrinėjami (išskyrus anoniminius pranešimus). Per 5 darbo dienas nuo tokio prašymo / pranešimo / skundo gavimo VMI dienos asmeniui ar jo atstovui išsiunčiama informacija apie prašymo / pranešimo / skundo nenagrinėjimo priežastis ir pasiūloma ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus. Jeigu prašyme / pranešime / skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo / pranešimo / skundo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme / pranešime / skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme / pranešime / skunde nenurodyta jokių kontaktinių duomenų ryšiui palaikyti.

46. Asmenų prašymai / skundai, kuriuos nagrinėti privalo AVMI, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo VMI prie FM dienos turi būti persiunčiami AVMI nagrinėti, o rašte turi būti nurodyta, kad AVMI apie parengtą atsakymą informuotų VMI prie FM. Apie prašymo / skundo persiuntimą nagrinėti pranešama asmeniui. Tuo atveju, kai, persiunčiant asmens prašymą / skundą, buvo prašoma pateikti rašytinį sutikimą, 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens sutikimo persiųsti prašymą / skundą gavimo VMI dienos.

#### **IV SKYRIUS**

#### **ATSAKYMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ / SKUNDŲ ĮFORMINIMAS IR APSKUNDIMAS**

47. Asmenims turi būti atsakoma, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, taip pat įstatymų saugomų valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų ir laikantis kituose teisės aktuose numatytų apribojimų ir draudimų.

48. Atsakymai dėl išnagrinėtų asmenų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus turi būti įforminami įsakymais, nurodymais, raštais ar kitokiais dokumentais, atitinkančiais prašymo esmę.

49. Atsakymai dėl išnagrinėtų asmenų prašymų, kuriuose išdėstytos asmens nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie VMI veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu, taip pat atsakymai į prašymus, kuriuose pateikiami pasiūlymai, ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma, ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštais, kuriuose turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, esant poreikiui – kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

50. Atsakymai dėl išnagrinėtų asmens skundų, kai asmuo kreipiasi dėl jo (ar kito asmens) pažeistų teisių ar teisėtų interesų ir prašo juos apginti, įforminami administracinės procedūros sprendimu. Atsakymai į elektroniniu paštu pateiktus skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenų pageidavimu – siunčiami paštu skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas į skundą, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas saugiu elektroniniu parašu.

51. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus, į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas VMI prie FM viršininko, AVMI viršininko ar jų įgaliotų asmenų kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 26 punkte nustatytais atvejais VMI neregistruotus prašymus.

52. Atsakyme apie asmens prašymo nepalankų išnagrinėjimą ir atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba VMI siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-uos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia. Atsakyme apie asmens prašymo nenagrinėjimą arba nepalankų išnagrinėjimą turi būti nurodyti tokio sprendimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

53. VMI, pati pastebėjusi arba gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikškinimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

54. Asmuo, nesutinkantis su VMI atsakymu į jo prašymą ar skundą, savo pasirinkimu turi teisę skųstis administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

55. Jeigu per nustatytus prašymo / skundo nagrinėjimo terminus atsakymas nėra išsiųstas, asmuo turi teisę Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka skųstis administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui.

56. Dėl VMI valstybės tarnautojų ar darbuotojų veiksmų (piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje) ir neveikimo asmuo taip pat turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

## **V SKYRIUS**

### **APTARNAVIMAS TELEFONU**

57. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu (telefono numeris skelbiamas interneto svetainėje), privalo:

57.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį;

57.2. pasisveikinti, prisistatyti, pasakyti VMI pavadinimą, savo pareigų pavadinimą ir vardą bei pavardę;

57.3. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti kreipimosi esmę;

57.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus, jei klausimai priskirti valstybės tarnautojo ar darbuotojo kompetencijai;

57.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, jei reikia laiko išsamiam atsakymui parengti, – tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu ar kita ryšio priemone laiką;

57.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

58. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo trumpai ir išsamiai paaiškinti:

58.1. ar VMI yra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

58.2. kuris valstybės tarnautojas ar darbuotojas ir koku laiku priima asmenis;

58.3. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

58.4. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu VMI nekompetentinga spręsti tą klausimą.

59. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, esant galimybei, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja VMI ir kurią pagal Teisės gauti informaciją įstatymą asmuo turi teisę gauti.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

60. VMI kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių apklausų rezultatus.

61. Anoniminių apklausų metu VMI prašoma asmenų pareikšti nuomonę apie prašymų / pranešimų / skundų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekiant nustatyti:

61.1. ar jie pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką;

61.2. ar jiems patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas;

61.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

61.4. ar VMI su jais buvo mandagiai bendraujama;

61.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

61.6. ar jie buvo išsamiai informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi VMI, sprendama jų klausimus;

61.7. ar juos patenkino atsakymų į prašymus / pranešimus / skundus pateikimo terminai;

61.8. kitus VMI rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

62. VMI prie FM administracijos padalinys, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi kartą per metus pateikti VMI prie FM interneto svetainėje [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt) aptarnavimo kokybės anoniminio vertinimo rezultatus.

## VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

63. Šios Taisyklės nesusijusios su asmenų prašymais / skundais dėl:

63.1. VMI oficialios informacijos viešinimo;

63.2. konsultacijų, atsakymų ir paaiškinimų, susijusių su mokėtinų mokesčių apskaičiavimu, deklaravimu, sumokėjimu, kitų mokestinių procedūrų atlikimu, mokesčių teisės aktų nuostatų paaiškinimu;

63.3. mokestinių ginčų;

63.4. centrinio mokesčių administratoriaus sprendimų (jų nepriėmimo), kurie nagrinėjami MAĮ 145 straipsnyje nustatyta tvarka.

64. Pasikeitus įstatymams ar kitiems teisės aktams, reglamentuojantiems asmenų aptarnavimą, skundų / prašymų / pranešimų nagrinėjimą, būtina jais vadovautis iš karto, nelaukiant šių Taisyklių papildymo ar pakeitimo.

---

*Priedo pakeitimai:*

Nr. [VA-75](#), 2012-08-01, Žin., 2012, Nr. 94-4872 (2012-08-09), i. k. 1122055ISAK000VA-75

Nr. [VA-34](#), 2018-05-14, paskelbta TAR 2018-05-14, i. k. 2018-07726

### **Pakeitimai:**

1.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-45](#), 2009-06-19, Žin., 2009, Nr. 77-3217 (2009-06-30), i. k. 1092055ISAK000VA-45

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. gruodžio 17 d. įsakymo Nr. VA-77 "Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

2.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-75](#), 2012-08-01, Žin., 2012, Nr. 94-4872 (2012-08-09), i. k. 1122055ISAK000VA-75

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. gruodžio 17 d. įsakymo Nr. VA-77 "Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

3.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-19](#), 2013-03-05, Žin., 2013, Nr. 27-1314 (2013-03-13), i. k. 1132055ISAK000VA-19

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. gruodžio 17 d. įsakymo Nr. VA-77 "Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

4.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-79](#), 2013-11-13, Žin., 2013, Nr. 119-6038 (2013-11-20), i. k. 1132055ISAK000VA-79

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. gruodžio 17 d. įsakymo Nr. VA-77 "Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

5.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-34](#), 2018-05-14, paskelbta TAR 2018-05-14, i. k. 2018-07726

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. gruodžio 17 d. įsakymo Nr. VA-77 „Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

