

Suvestinė redakcija nuo 2022-03-23

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2006, Nr. [12-450](#), i. k. 1062055ISAK0000VA-4

Nauja redakcija nuo 2020-07-01:

Nr. [VA-8](#), 2020-02-10, paskelbta TAR 2020-02-10, i. k. 2020-02898

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

**ĮSAKYMAS
DĖL NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2006 m. sausio 23 d. Nr. VA-4
Vilnius

Vadovaudamasi Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos finansų ministro 1997 m. liepos 29 d. įsakymu Nr. 110 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos nuostatų patvirtinimo“, 18.11 papunkčiu,

t v i r t i n u Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo taisykles (pridedama).

VIRŠININKAS

MODESTAS KASELIAUSKAS

PATVIRTINTA
Valstybinės mokesčių inspekcijos
prie Lietuvos Respublikos finansų
ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d.
įsakymu Nr. VA-4
(Valstybinės mokesčių inspekcijos
prie Lietuvos Respublikos finansų
ministerijos viršininko
2020 m. vasario 10 d. įsakymo
Nr. VA-8 redakcija)

NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Valstybinėje mokesčių inspekcijoje (toliau – VMI) naujų mokesčių mokėtojų statusą turinčių fizinių ir juridinių asmenų aptarnavimo tvarką.

2. Taisyklių tikslas – tobulinti ir suvienodinti VMI mokestinių prievolių padalinių atsakingų valstybės tarnautojų ar darbuotojų, aptarnaujančių ir / ar kontaktuojančių su NMM tiesiogiai ar telefonu dėl teikiamų elektroninių paslaugų, mokestinių prievolių vykdymo bei sąmoningumo ugdymo būdus ir priemones.

3. Taisyklės yra parengtos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymu (toliau – MAĮ), Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklėmis, patvirtintomis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklės), ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [VA-25](#), 2022-03-22, paskelbta TAR 2022-03-22, i. k. 2022-05074

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

5. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **Atsakingas valstybės tarnautojas ar darbuotojas** – tai VMI valstybės tarnautojas ar pagal darbo sutartį dirbantis darbuotojas, atliekantis jo pareigybių aprašyme nustatytas mokesčių mokėtojų aptarnavimo funkcijas.

5.2. *neteko galios nuo 2022-03-23.*

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [VA-25](#), 2022-03-22, paskelbta TAR 2022-03-22, i. k. 2022-05074

5.3. **EDS** – Valstybinės mokesčių inspekcijos Elektroninio deklaravimo informacinė sistema.

5.4. **Mano VMI** – Valstybinės mokesčių inspekcijos portalo e. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų sritis.

5.5. **Nauji mokesčių mokėtojai** (toliau – NMM) – tai 18 mėnesių laikotarpiu nuo įregistravimo į Mokesčių mokėtojų registrą (toliau – Registras) dienos įregistruoti veiklą pradėję:

5.5.1. fiziniai asmenys, pirmą kartą įregistravę individualią veiklą pagal Nuolatinio Lietuvos gyventojo individualios veiklos vykdymo pažymą (FR0468 forma patvirtinta Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos 2002 m. gruodžio 24 d. įsakymu Nr. 373 „Dėl Nuolatinio Lietuvos gyventojo individualios veiklos vykdymo ir nenuolatinio Lietuvos

gyventojo nuolatinės bazės įregistravimo Lietuvoje pažymų išdavimo taisyklių“) ar įsigiję verslo liudijimą (neatsižvelgiant į tai, kokiam laikotarpiui verslo liudijimas buvo išduotas);

5.5.2. ūkininkai, kurių ūkiai įregistruoti į Ūkininkų ūkių registrą;

5.5.3. juridiniai asmenys.

5.6. **NMM aptarnavimas** – tai veikla, apimanti komunikavimą, dokumentų (prašymų, pranešimų, skundų ir kitų) priėmimą, nagrinėjimą ir su tuo susijusių priimtų sprendimų įforminimą ir / ar perdavimą atsakingiems valstybės tarnautojams ir / ar darbuotojams, taip pat pagalbos ir informacijos apie VMI informacinių sistemų elektroninių paslaugų teikimą bei mokestinių prievolių vykdymą suteikimą NMM.

5.7. **NMM sąmoningumo ugdymas** – tai kryptinga bei nuosekli pagalba NMM, laiku suteikiant NMM informaciją apie mokesčių naujoves, organizuojamus seminarus, mokymus, siekiant ne tik padėti NMM tinkamai vykdyti mokestines prievoles, bet ir skatinti NMM savanoriškai mokėti mokesčius, savarankiškai domėtis savo, kaip mokesčių mokėtojo, teisėmis bei pareigomis ir jomis tinkamai bei laiku naudotis.

5.8. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos MAĮ, mokesčių įstatymuose, Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklėse ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [VA-25](#), 2022-03-22, paskelbta TAR 2022-03-22, i. k. 2022-05074

II SKYRIUS NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMO YPATUMAI

6. NMM skiriamas ypatingas dėmesys, teikiant metodinę pagalbą ir informaciją apie mokesčių naujoves, seminarus, elektronines paslaugas, mokestines prievoles.

7. Ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo NMM įregistravimo dienos mokesčių mokėtojai Mano VMI paskelbiamas pranešimas, kuriame nurodyta, kad:

7.1. jam yra suteiktas NMM statusas;

7.2. naudodamasis VMI informacinėmis sistemomis, elektroninėmis paslaugomis, jis greičiau ir paprasčiau atliks mokestines prievoles;

7.3. VMI organizuoja nuotolinius mokymus, seminarus ir teikia konsultacijas mokesčių klausimais;

7.4. savarankiškai informaciją apie mokesčius ar mokestinių prievolių vykdymo klausimais galima surasti adresu www.vmi.lt.

7¹. NMM (kaip ir kiti VMI klientai) VMI padaliniuose tiesiogiai aptarnaujami tik pagal išankstinę rezervaciją. Rezervuoti laiką galima VMI interneto svetainėje arba tel. 1882. Jei atsiranda nenumatytų aplinkybių, trukdančių sutartu laiku aptarnauti NMM, atsakingi valstybės tarnautojai ar darbuotojai apie tai jį įspėja (telefonu) ir susitaria dėl kito laiko.

Papildyta punktu:

Nr. [VA-25](#), 2022-03-22, paskelbta TAR 2022-03-22, i. k. 2022-05074

8. Kai NMM atvyksta į aptarnavimo padalinį, VMI atsakingas valstybės tarnautojas ar darbuotojas, esant poreikiui:

8.1. apmoko jį naudotis VMI sukurtomis elektroninėmis paslaugomis VMI klientams skirtose kompiuterinėse vietose;

8.2. paaiškina elektroninių paslaugų privalumus, funkcionalumus ir naudojimosi jomis galimybes;

8.3. paskatina ir paaiškina NMM, kaip tapti EDS ir Mano VMI vartotoju, pasiūlo sudaryti sutartį dėl prisijungimo priemonių;

8.4. įvertina VMI duomenų bazėse ir informacinėse sistemose turimą informaciją ir, nustatęs, kad netinkamai vykdomos mokestinės prievolės, išsiaiškina priežastis, lemiančias netinkamą mokestinių prievolių vykdymą, ir paaiškina NMM, kaip tinkamai įvykdyti mokestines prievoles;

8.5. pasiūlo NMM dalyvauti seminaruose ir / ar peržiūrėti elektroninių seminarų įrašus;

8.6. informuoja, kad konsultacijas visais mokesčių klausimais teikia Mokesčių informacijos centras telefonu 1882 (skambinant iš užsienio +37052605060) arba per Mano VMI paslaugą „Paklausimų teikimas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [VA-25](#), 2022-03-22, paskelbta TAR 2022-03-22, i. k. 2022-05074

9. Kai NMM skambina telefonu, VMI atsakingas valstybės tarnautojas ar darbuotojas privalo suprantamai informuoti ir paaiškinti NMM:

9.1. kokius dokumentus ir kokių būdu (asmeniškai ar paštu, elektroniniu būdu) galima pateikti VMI, kad NMM klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

9.2. kitus klausimus, susijusius su VMI teikiamomis paslaugomis, vykdomomis funkcijomis, mokestinių prievolių vykdymu.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [VA-25](#), 2022-03-22, paskelbta TAR 2022-03-22, i. k. 2022-05074

III SKYRIUS NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ SĄMONINGUMO UGDYMAS

10. VMI, siekdama padėti mokesčių mokėtojams tinkamai ir laiku vykdyti mokestines prievoles, teikia kokybiškas aptarnavimo, informavimo (konsultavimo) paslaugas:

10.1 organizuoja nemokamus aktualiais mokesčių, mokestinių prievolių vykdymo ir teikiamų elektroninių paslaugų klausimais:

10.1.1. seminarus;

10.1.2. e. konferencijas;

10.1.3. informacinius renginius;

10.1.4. nuotolinius mokymus;

10.1.5. auditorinius mokymus;

10.1.6. susitikimus;

10.1.7. ruošia ir skelbia e. seminarų įrašus socialinio tinklo „YouTube“ Valstybinės mokesčių inspekcijos Vaizdo kanale;

10.2. teikia konsultacijas / informaciją:

10.2.1. telefonu;

10.2.2. raštu;

10.2.3. žodžiu.

11. Seminarai, e. konferencijos, informaciniai renginiai, mokymai (nuotoliniai, auditoriniai) organizuojami, atsižvelgiant į mokesčių įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatų aktualumą, naujoves bei mokesčių mokėtojų poreikius.

12. Informacija apie organizuojamus 10.1.1–10.1.7 papunkčiuose nurodytus renginius skelbiama adresu www.vmi.lt.

13. NMM gali užsiregistruoti iš anksto į organizuojamą renginį, prisijungę Mano VMI arba paskambinę į Mokesčių informacijos centrą trumpuoju numeriu 1882.

IV SKYRIUS NAUJŲ MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS APKLAUSOS

14. VMI vykdo mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybės apklausas, nagrinėja, apibendrina rezultatus ir teikia pasiūlymus dėl priemonių aptarnavimo kokybei gerinti.

15. NMM aptarnavimo kokybę gali įvertinti VMI interneto svetainėje (www.vmi.lt), skiltyje „Apklausa“.

16. VMI aptarnavimo kokybės apklausas gali vykdyti, ir pasitelkusi nepriklausomą apklausos vykdytoją.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

17. Taisyklių privalo laikytis VMI valstybės tarnautojai ir darbuotojai, atliekantys NMM aptarnavimo, informavimo, aptarnavimo kokybės apklausų vykdymo ir rezultatų nagrinėjimo bei apibendrinimo funkcijas.

Pakeitimai:

1.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-7](#), 2007-01-30, Žin., 2007, Nr. 16-614 (2007-02-06), i. k. 1072055ISAK0000VA-7

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 "Dėl Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

2.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-29](#), 2007-04-12, Žin., 2007, Nr. 43-1671 (2007-04-19), i. k. 1072055ISAK000VA-29

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 "Dėl Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

3.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-11](#), 2009-02-03, Žin., 2009, Nr. 15-625 (2009-02-07), i. k. 1092055ISAK000VA-11

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 "Dėl Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

4.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-136](#), 2011-12-22, Žin., 2011, Nr. 162-7730 (2011-12-30), i. k. 1112055ISAK000VA-136

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 "Dėl Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

5.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-111](#), 2014-10-28, paskelbta TAR 2014-10-28, i. k. 2014-15010

Dėl valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 „Dėl naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

6.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-34](#), 2017-04-20, paskelbta TAR 2017-04-21, i. k. 2017-06730

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 „Dėl Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo ir mokestinių prievolių vykdymo stebėsenos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

7.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-56](#), 2018-07-11, paskelbta TAR 2018-07-11, i. k. 2018-11794

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 „Dėl Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo ir mokestinių prievolių vykdymo stebėsenos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

8.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-8](#), 2020-02-10, paskelbta TAR 2020-02-10, i. k. 2020-02898

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 „Dėl Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo ir mokestinių prievolių vykdymo stebėsenos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

9.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-25](#), 2022-03-22, paskelbta TAR 2022-03-22, i. k. 2022-05074

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 „Dėl Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo