

Suvestinė redakcija nuo 2022-05-25

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2007, Nr. [106-4364](#), i. k. 1072055ISAK000VA-66

Nauja redakcija nuo 2022-05-25:

Nr. [VA-52](#), 2022-05-24, paskelbta TAR 2022-05-24, i. k. 2022-10803



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

**ĮSAKYMAS
DĖL KONSULTACIJŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMO VALSTYBINĖJE MOKESČIŲ
INSPEKCIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2007 m. spalio 9 d. Nr. VA-66
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo 37 straipsnio 1 dalimi, 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 Lietuvos Respublikos finansų ministerijos nuostatų patvirtinimo“, 22.9 papunkčiu,

t v i r t i n u Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisykles (pridedama).

VIRŠININKAS

MODESTAS KASELIAUSKAS

PATVIRTINTA
Valstybinės mokesčių inspekcijos prie
Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko
2007 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. VA-66
(2022 m. gegužės 24 d. įsakymo Nr. VA-52
redakcija)

KONSULTACIJŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMO VALSTYBINĖJE MOKESČIŲ INSPEKCIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklės (toliau – taisyklės) nustato konsultavimo ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM) ir informacijos teikimo žodžiu apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose (toliau – AVMI) tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą, informacijos teikimą pagal teisės aktuose nustatytą Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) kompetenciją „vieno langelio“ principu.

2. Taisyklės parengtos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymu (toliau – MAĮ) ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

3. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Bendro pobūdžio konsultacija ir / ar informacija** – konsultacija ir / ar informacija, nesietina su informacija (duomenimis) apie asmenį, kurios (kurių) laikymą paslapyje Valstybinė mokesčių inspekcija privalo užtikrinti.

3.2. **Informacija** – Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiama administracinė paslauga – žodinis, rašytinis, pokalbio internetu, viešosios konsultacijos metu ar virtualiojo asistento SIMO pateikiamas atsakymas dėl galiojančių mokesčių teisės aktų nuostatų (pvz., taikomų lengvatų, mokesčių tarifų ir t. t.) bei kita informacija, reikalinga mokestinėms prievolėms tinkamai vykdyti (pvz., teisės aktuose išdėstyta mokesčių, apmokestinimo, apskaičiavimo, deklaravimo, sumokėjimo tvarka, kitos mokestinių procedūrų taikymo nuostatos, taip pat pateiktų dokumentų statusai, būsenos, mokesčių mokėtojų apskaitos kortelės duomenys, informacija iš trečiųjų šaltinių bei informacija apie turimas nepriemokas ir t. t.).

3.3. **Informuojantis padalinys** – Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos ir / ar apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos administracijos padalinys, kurio valstybės tarnautojams ir / ar darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartį, pavesta teikti informaciją paklausėjams.

3.4. **Konsultacija** – Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiama administracinė paslauga – žodinis (telefonu), rašytinis, per pokalbį internetu ar virtualiojo asistento SIMO pateikiamas individualaus pobūdžio paaiškinimas dėl paklausėjo (-ų) klausimo (-ų), kuris (-ie) susijęs (-ę) su konkrečiau paklausėjo mokamų (numatomų mokėti) mokesčių apskaičiavimo, deklaravimo, mokėjimo ar kitų mokestinių procedūrų, mokesčių teisės aktų ir kitų teisės aktų pagal Valstybinės mokesčių inspekcijos kompetenciją nuostatų taikymo klausimais.

3.5. **Konsultantas** – konsultuojančio ir / ar informuojančio padalinio valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, teikiantis paklausėjui konsultaciją ir / ar informaciją.

3.6. **Konsultuojantis padalinys** – Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos administracijos padalinys, kurio valstybės tarnautojams ir / ar darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, pavesta teikti konsultacijas paklausėjams.

3.7. **Konsultavimo telefonas** – vienas iš paklausėjams konsultuoti skirtų Valstybinės mokesčių inspekcijos mokamų telefonų numerių: 1882 arba +370 5 260 5060.

3.8. **Mano VMI** – Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainės, kurios adresas

www.vmi.lt, e. VMI autorizuotų paslaugų sritis.

3.9. **Nesudėtingas paklausimas** – rašytinis paklausimas, nepriskiriamas sudėtingam paklausimui.

3.10. **Paklausėjas** – Lietuvos (užsienio) juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu, raštu, per pokalbį internetu arba tekstinėmis užklausomis virtualiajam asistentui SIMUI kreipiasi į Valstybinę mokesčių inspekciją dėl konsultacijos ir / ar informacijos.

3.11. **Paklausėjo atstovas** – asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti paklausėjui, pageidaujanti gauti konsultaciją ir / ar informaciją.

3.12. **Paklausimas** – paklausėjo kreipimasis raštu, žodžiu, per pokalbį internetu į Valstybinę mokesčių inspekciją arba tekstinėmis užklausomis virtualiajam asistentui SIMUI dėl konsultacijos ir / ar informacijos.

3.13. **Pokalbio įrašas** – konsultavimo telefonu teikiamos konsultacijos ir / ar informacijos įrašas.

3.14. **Seminaras** – Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos mokesčių mokėtojams organizuojamas ir / ar vedamas specialus užsiėmimas ar pratybos mokesčių teisės aktų praktinio taikymo, mokestinių procedūrų klausimais. Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklėse skiriamos tokios seminarų formos:

3.14.1. **auditorinis seminaras** – seminaras, vedamas realiu laiku gyvai iš anksto numatytose patalpose;

3.14.2. **e. seminaras** – seminaras, kurio iš anksto parengtas įrašas paskelbtas specialiaame Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainės skyrelyje;

3.14.3. **internetinis seminaras** – seminaras, organizuojamas nuotoliniu būdu per internetinę platformą;

3.14.4. **vaizdo konferencija** – seminaras, organizuojamas nuotoliniu būdu Valstybinės mokesčių inspekcijos patalpoje, kurio metu lektorius ir klausytojai yra skirtingose auditorijose.

3.15. **Sudėtingas paklausimas** – rašytinis paklausimas, kuriam nėra parengtas apibendrintas mokesčio įstatymo paaiškinimas (komentaras), nėra parengtas ir viešai paskelbtas Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto puslapyje paaiškinimas / komentaras, skirtingai suformuota ar nesuformuota mokestinė praktika, kai reikalinga atlikti papildomą tyrimą, priimti sprendimą, atlikti detalesnę analizę, papildomai surinkti duomenų.

3.16. **Pokalbis internetu** (angl. *live chat*) – Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiama administracinė paslauga – paklausėjo, prisijungusio prie Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainės e. VMI autorizuotų paslaugų srities ar kitos Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos, kurioje įdiegta pokalbio internetu paslauga, ir konsultanto bendravimas internetu realiuoju laiku, apsikeičiant rašytine informacija (tik šioje administracinėje paslaugoje nurodytomis temomis), kuri pokalbio dalyvių matoma Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainės e. VMI autorizuotų paslaugų srities (ar kitos Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainės) aplinkoje.

3.17. **Užsienio paklausėjas** – asmuo, kuris nėra registruotas mokesčių mokėtoju Mokesčių mokėtojų registre.

3.18. **Valstybės tarnautojas ar darbuotojas** – Valstybinės mokesčių inspekcijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.

3.19. **Viešoji konsultacija** – viešai Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainėje, adresu www.vmi.lt, paskelbta konsultacija ir / ar informacija Valstybinės mokesčių inspekcijos kompetencijos klausimais.

3.20. **Virtualusis asistentas SIMAS** – Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinė sistema, dirbtinio intelekto technologija gebanti suprasti ir visiškai autonomiškai realiuoju laiku be žmogaus pagalbos atsakyti bendrojo pobūdžio mokestinėmis temomis į paklausėjo natūralia šnekamąja lietuvių kalba užduotas tekstines užklausas.

3.21. Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka mokesčių ir kituose įstatymuose vartojamas sąvokas.

4. Apie konsultacijų ir / ar informacijos teikimo tvarką (adresai, darbo laikas, konsultavimo telefonų numeriai, elektroninio pašto adresas) VMI turi būti skelbiama:

4.1. VMI interneto svetainėje;

4.2. VMI prie FM organizuojamuose seminaruose mokesčių mokėtojams;

4.3. pagal galimybes ir kitomis priemonėmis.

5. Paklausimas VMI gali būti pateikiamas tokiais būdais:

5.1. raštu:

5.1.1. per Mano VMI;

5.1.2. užsienio paklausėjas užpildo elektroninę paklausimo formą anglų kalba VMI interneto svetainės skyrelyje, skirtame klausimams pateikti. Užsienio paklausėjai paklausimą gali pateikti ir šių taisyklių 5.1.3–5.1.4 papunkčiuose nustatytais būdais;

5.1.3. paštu (per pašto paslaugų teikėjus);

5.1.4. įteikiamas, atvykus į VMI prie FM arba AVMI;

5.2. žodžiu:

5.2.1. konsultavimo telefonu;

5.2.2. atvykus į AVMI;

5.2.3. seminarų metu šių taisyklių IV skyriuje „Seminarų organizavimas“ nustatyta tvarka;

5.3. per pokalbį internetu, pateikiant užklausą VMI konsultuojamų klausimų temomis;

5.4. pateikiant tekstines užklausas virtualaus asistento SIMO konsultuojamomis temomis.

II SKYRIUS KONSULTACIJŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMAS ŽODŽIU

Pirmasis skirsnis

Konsultacijų ir informacijos teikimas konsultavimo telefonu VMI prie FM

6. Konsultacijas ir informaciją konsultavimo telefonu teikia VMI prie FM Mokesčių informacijos departamentas (toliau – MID).

7. Visos VMI prie FM MID konsultavimo telefonu teikiamos konsultacijos ir / ar informacija turi būti įrašomos bei mokesčių apskaičiavimo ir perskaičiavimo tikslu saugomos einamuosius ir penkerius praėjusius kalendorinius metus. Įrašytos VMI prie FM MID konsultavimo telefonu teikiamos konsultacijos ir / ar informacija pokalbio kokybės užtikrinimo tikslu tvarkomos vienerius kalendorinius metus. Šiame punkte nurodytiems tikslams įgyvendinti mokesčių administratorius nustatyta tvarka gali perklausti pokalbio įrašą ir patikrinti suteiktos konsultacijos ir / ar informacijos teisingumą. Apie daromą teikiamos konsultacijos ir / ar informacijos garso įrašą ir įrašo tikslą (-us) paklausėjas informuojamas prieš telefoninio pokalbio pradžią.

8. Konsultavimo telefonu teikiama:

8.1. bendro pobūdžio konsultacija ir / ar informacija;

8.2. konsultacija ir / ar informacija, kuri sietina su informacija (duomenimis), kurios (-ių) laikymą paslapyje VMI privalo užtikrinti (įskaitant ir asmens duomenų teikimą).

9. Jeigu paklausėjas pageidauja gauti konsultaciją ir / ar informaciją, nurodytą taisyklių 8.1 papunktyje, tokiu atveju identifikuoti paklausėjo nereikia.

Jeigu paklausėjas ar paklausėjo atstovas pageidauja gauti konsultaciją ir / ar informaciją, nurodytą taisyklių 8.2 papunktyje, tai konsultacija ir / ar informacija gali būti suteikta, tik identifikavus paklausėją ar paklausėjo atstovą taisyklių 10 punkte nustatyta tvarka (kai paklausėjo atstovas įtrauktas į VMI informacines sistemas kaip paklausėjui atstovaujantis asmuo). Jeigu paklausėjo ar paklausėjo atstovo nepavyksta tinkamai identifikuoti, tuomet jam gali būti suteikta tik bendro pobūdžio konsultacija ir / ar informacija.

Pokalbio įrašas gali būti pateikiamas tik identifikuotam paklausėjui ar paklausėjo atstovui taisyklių 14 ir 15 punktuose nustatyta tvarka.

10. Konsultantas, prieš suteikdamas konsultaciją ir / ar informaciją (įskaitant teikiamą konsultaciją ir / ar informaciją atskambinimo paklausėjui metu), nurodytą taisyklių 8.2 papunktyje, privalo paklausėją identifikuoti vienu iš šių būdų:

10.1. paklausėjas identifikuojamas pagal telefono numerį, jeigu paklausėjas yra Mano VMI naudotojas, kurio Mano VMI paskyroje yra nurodytas telefono numeris, pagal kurį identifikuojamas paklausėjas. Siekdamas užtikrinti tinkamą paklausėjo identifikavimą šiuo būdu, konsultantas privalo paklausėjui pateikti papildomą identifikavimo klausimą. Jeigu paklausėjo pateikti duomenys sutampa su konsultanto turimais duomenimis, paklausėjas laikomas tinkamai identifikuotas;

10.2. paklausėjas identifikuojamas pagal telefono numerį ir Mano VMI sugeneruotą 6 skaitmenų PIN kodą. Tokiu atveju paklausėjas turi būti Mano VMI naudotojas, kurio Mano VMI paskyroje jis turi būti nurodęs telefono numerį (pagal kurį jis identifikuojamas kaip paklausėjas) ir Mano VMI paskyroje pažymėjęs, kad identifikavimui papildomai naudos Mano VMI sugeneruotą PIN kodą. Paklausėjui paskambinus konsultavimo telefonu, yra paprašoma jo telefono klaviatūroje suvesti konkrečiai jam Mano VMI sugeneruotą PIN kodą. Jeigu paklausėjo Mano VMI paskyroje nurodytas telefono numeris sutampa su telefono numeriu, iš kurio paklausėjas skambina, ir Mano VMI sugeneruotas PIN kodas sutampa su PIN kodu, kurį paklausėjas suveda telefono klaviatūroje, paklausėjas laikomas tinkamai identifikuotas;

10.3. paklausėjas identifikuojamas klausimais, jeigu jis nėra Mano VMI naudotojas. Paklausėjui paskambinus konsultavimo telefonu, konsultantas paprašo paklausėjo nurodyti savo asmens kodą, vardą, pavardę ir užduoda tris klausimus. Jeigu paklausėjo nurodytas asmens kodas, vardas ir pavardė sutampa su paklausėjo asmens duomenimis konsultanto naudojamose informacinėje sistemoje ir į tris klausimus atsakoma teisingai, paklausėjas laikomas tinkamai identifikuotas. Jeigu paklausėjas į bent vieną iš trijų klausimų atsako neteisingai – laikomas neidentifikuotas.

11. Konsultantas pokalbio konsultavimo telefonu metu gali pasisiūlyti paklausėjui įrašyti / pakeisti paklausėjui identifikuoti skirtą telefono numerį Mano VMI ir / arba pažymėti, kad paklausėjas identifikavimui papildomai naudos Mano VMI sugeneruotą kodą.

12. Jeigu paklausėjui konsultavimo telefonu suteikti konsultacijos ir / ar informacijos nėra galimybės (trūksta papildomos informacijos, duomenų, reikia papildomai išsiaiškinti susijusias aplinkybes ir pan.), tai konsultantas paklausėjui gali pasiūlyti pateikti paklausimą raštu vienu iš taisyklių 5.1 papunktyje nustatytų būdų. Į šį rašytinį paklausimą turi būti atsakoma taisyklių III skyriuje „Konsultacijų ir informacijos teikimas raštu“ nustatyta tvarka.

13. Konsultantas, teikdamas konsultaciją ir / ar informaciją paklausėjui konsultavimo telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

13.1. prisistatyti paklausėjui, nurodydamas savo vardą ir pavardę;

13.2. išklausti paklausėją, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę;

13.3. konsultaciją ir / ar informaciją teikti tik tuo atveju, kai klausimas yra aiškus, jį vienodai supranta ir konsultantas, ir paklausėjas, klausimas nesietinas su konkrečios sudėtingos situacijos nagrinėjimu ir į jį galima atsakyti nedelsiant;

13.4. aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekdamas išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

13.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

13.6. konsultacijos ir / ar informacijos teikimo metu paaiškėjus, kad VMI nėra kompetentinga teikti konsultacijos ir / ar informacijos paklausėjo užduotu klausimu, konsultantas privalo apie tai informuoti paklausėją, pagal galimybes nurodydamas, į kokią kompetentingą instituciją paklausėjas galėtų kreiptis (išskyrus taisyklių 13.7 papunktyje nurodytu atveju), t. y. nurodydamas tos institucijos adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą, interneto nuorodą;

13.7. konsultacijos ir / ar informacijos teikimo metu paaiškėjus, kad paklausėjo pateiktas klausimas yra susijęs su Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetencija, konsultantas, paklausėjui sutikus, jo skambutį peradresuoja „Sodros“ informacijos centrui (tel. 1883);

13.8. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;

13.9. konsultacija ir / ar informacija teikiama valstybine kalba. Konsultacija užsienio paklausėjui gali būti suteikiama ne valstybine kalba (paklausėjui ir konsultantui suprantama kalba);

13.10. jeigu paklausėjas įžeidinėja konsultantą, jam grasina arba paklausėjo elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad paklausėjas yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to paklausėjo neįmanoma tinkamai aptarnauti, konsultantas, išpėjęs paklausėją apie galimą pokalbio nutraukimą, pokalbį konsultavimo telefonu nutraukia.

14. Paklausėjui, kuris pokalbio metu buvo identifikuotas vienu iš taisyklių 10 punkte nurodytų būdų, pageidaujant, turi būti sudarytos sąlygos susipažinti su savo asmens duomenimis, perklausant pokalbio įrašą. Paklausėjas su prašymu gali kreiptis šiais būdais:

14.1. konsultavimo telefonu;

14.2. per Mano VMI;

14.3. paštu;

14.4. atvykdamas į AVMI.

15. Paklausėjas ar paklausėjo atstovas, kreipdamasis su prašymu perklausyti pokalbio įrašą, turi pateikti / nurodyti šią informaciją:

15.1. kai paklausėjas yra fizinis asmuo – vardą, pavardę, asmens kodą ir kontaktinius duomenis (adresą, telefono numerį arba el. pašta). Jeigu paklausėjas kreipiasi, atvykęs į AVMI, kartu jis turi pateikti ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba gali pateikti kitą dokumentą, iš kurio galima nustatyti asmens tapatybę (toliau – tapatybę nustatantis dokumentas), o paklausėjo atstovas – ir Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka įformintą atstovavimą liudijantį dokumentą (toliau – atstovavimą liudijantis dokumentas) (kai jis nėra įtrauktas į VMI informacines sistemas kaip paklausėjui atstovaujantis asmuo). Jei paklausėjas ar jo atstovas kreipiasi paštu, jis turi pateikti anksčiau nurodytų dokumentų patvirtintas kopijas;

15.2. kai paklausėjas yra juridinis asmuo – juridinio asmens pavadinimą, kodą, juridinio asmens atstovo vardą, pavardę, kontaktinius duomenis (adresą, telefono numerį ar el. pašta). Kai paklausėjo atstovas kreipiasi, atvykęs į AVMI, kartu jis turi pateikti ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba gali pateikti tapatybę nustatantį dokumentą ir atstovavimą liudijantį dokumentą (kai jis nėra įtrauktas į VMI informacines sistemas kaip paklausėjui atstovaujantis asmuo). Jei paklausėjo atstovas kreipiasi paštu, jis turi pateikti anksčiau nurodytų dokumentų patvirtintas kopijas;

15.3. pokalbio įrašo, kurio prašoma perklausyti, datą (metai, mėnuo, diena, pagal galimybes valanda, minutės);

15.4. telefono numerį, iš kurio paklausėjas skambino dėl konsultacijos ir / ar informacijos, užfiksuotos pokalbio įrašė;

15.5. telefono numerį, į kurį paklausėjas skambino (1882, +370 5 260 5060 arba ekstremalios situacijos metu: +370 5 219 1 777) dėl konsultacijos ir / ar informacijos, užfiksuotos pokalbio įrašė;

15.6. pokalbio įrašo temą;

15.7. kontaktinį telefoną, kuriuo jis norėtų būti informuotas apie galimybę perklausyti pokalbio įrašą AVMI;

15.8. AVMI, kurios informuojančiame padalinyje jis pageidauja perklausyti pokalbio įrašą.

16. Paklausėjas taip pat turi teisę gauti telefoninio pokalbio įrašo kopiją, jeigu jis prašyme kartu su informacija, nurodyta šių taisyklių 15.1–15.6 papunkčiuose, išreiškia tokį pageidavimą, ir tai yra įmanoma įgyvendinti (pvz., pagal paklausėjo prašyme pateiktus duomenis įmanoma identifikuoti pokalbio įrašą). Tokiu atveju prašymas pateikiamas taisyklių 14 punkto ir 15.1–15.6 papunkčiuose nustatyta tvarka, papildomai nurodant el. pašto adresą, gyvenamosios vietos adresą ar AVMI, kuriuo / kurioje norėtų gauti pokalbio įrašo kopiją. Teikiant telefoninio pokalbio įrašo kopiją, o paklausėjui ją naudojant, neturi būti pažeistos kitų asmenų teisės.

17. Informuojančio padalinio valstybės tarnautojas ar darbuotojas per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo turi susisiekti su paklausėju ir sudaryti sąlygas perklausyti pokalbio įrašą / gauti pokalbio įrašo kopiją. Pokalbio įrašo kopija taip pat gali būti pateikta tretiesiems asmenims MAĮ 39 straipsnyje nustatyta tvarka ir laikantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos

reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB nustatytų reikalavimų.

Antrasis skirsnis

Informacijos teikimas žodžiu apskrities valstybinėje mokesčių inspekcijoje

18. Bendro pobūdžio informacija žodžiu gali būti teikiama, atvykus į AVMI informuojantį padalinį arba paskambinus vienu iš bendrųjų AVMI telefonų, nurodytų VMI interneto svetainėje.

19. Informacija yra teikiama pagal paklausėjo pateiktus duomenis. Paklausėjo pateikti duomenys, susiję su prašoma pateikti informacija, netikrinami, t. y. pripažįstama, kad jie yra teisingi.

20. Jeigu, trūkstant papildomos informacijos, paklausėjui iškart suteikti informacijos nėra galimybės, tai informacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo paklausėjo kreipimosi į AVMI dienos su paklausėju suderintu būdu.

21. Informacijos teikimo metu paaiškėjus, kad paklausėjo pateiktas paklausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo, papildomų duomenų rinkimo, AVMI informuojančio padalinio valstybės tarnautojas ar darbuotojas paklausėjui gali pasiūlyti pateikti paklausimą raštu konsultuojančiajam padaliniui vienu iš taisyklių 5.1 papunktyje nurodytų būdų.

22. Informacija, kurios laikymą paslapyje VMI privalo užtikrinti (pvz., apie paklausėjo iš trečiųjų šaltinių gautas pajamas, patirtas išlaidas ar kita informacija), teikiama tik tada, kai yra nustatoma paklausėjo asmens tapatybė pagal jo pateiktą asmens tapatybę patvirtinantį ar tapatybę nustatantį dokumentą arba kai asmuo yra identifikuojamas telefonu taisyklių 10 punkte nustatyta tvarka. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi paklausėjo atstovas, jis taip pat turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį ar tapatybę nustatantį dokumentą ir atstovavimą liudijantį dokumentą arba asmuo yra identifikuojamas telefonu taisyklių 10 punkte nustatyta tvarka. Atstovavimą liudijančio dokumento pateikti nereikia, kai paklausėjo atstovas yra VMI informacinėse sistemose įtrauktas kaip paklausėjui atstovaujantis asmuo. Jeigu šiame punkte paminėtų dokumentų nepateikia arba paklausėjo atstovas nėra įtrauktas į VMI informacines sistemas kaip paklausėjui atstovaujantis asmuo, jam suteikiama tik bendro pobūdžio paslapyje nelaikoma informacija (pvz., koks mokesčio tarifas, deklaracijos pateikimo ir mokesčio sumokėjimo terminas ir pan.).

23. Jeigu paklausėjas nesupranta valstybinės kalbos, negali suprantamai išdėstyti savo minčių, teikiant informaciją, kartu su paklausėju turi dalyvauti kitas asmuo, sugebantis teikiamą informaciją išversti į paklausėjui suprantamą kalbą.

III SKYRIUS

KONSULTACIJŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMAS RAŠTU

24. Konsultuojantis padalinys (VMI prie FM MID ir Taisyklių 51 punkte nurodytas VMI prie FM Teisės departamentas) raštu atsako į paklausimus, kurie gauti taisyklių 5.1 papunktyje nurodytais būdais.

25. Raštu teikiama:

25.1. bendro pobūdžio konsultacija ir / ar informacija;

25.2. konsultacija ir / ar informacija, kurios laikymą paslapyje VMI privalo užtikrinti.

26. Jeigu paklausėjas pageidauja gauti konsultaciją ir / ar informaciją, nurodytą taisyklių 25.2 papunktyje, tai jis kartu su rašytiniu paklausimu turi pateikti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, išskyrus atvejus, kai rašytinis paklausimas pateikiamas, atvykus į VMI prie FM arba AVMI. Tokiu atveju tik parodomas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas ar tapatybę nustatantis dokumentas VMI prie FM rašytinį paklausimą priimančiam valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kuris sulygina asmens

prašyme ir asmens dokumente nurodytą informaciją. Asmens dokumento / dokumento kopijos parodyti / pateikti nereikia, kai kreipiamasi dėl taisyklių 25.1 papunktyje nurodytos konsultacijos ir / ar informacijos arba kai kreipiamasi 5.1.1 papunktyje nurodytu būdu.

27. Teikiami rašytiniai paklausimai turi būti parašyti valstybine kalba, išskyrus užsienio valstybės institucijų, tarptautinių organizacijų, kurių paklausimų teikimą ir nagrinėjimą ne valstybine kalba numato tarptautiniai teises aktai, ir kitų užsienio subjektų pateiktus paklausimus, į kuriuos gali būti atsakoma anglų, rusų kalba. Juose turi būti įskaitomai ir aiškiai suformuluoti klausimai (aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją ir / ar informaciją), paklausėjo (paklausėjo atstovo) pasirašyti (kai siunčiami paštu per pašto paslaugų teikėjus, pateikiami tiesiogiai AVMI ar VMI prie FM).

28. Rašytiniuose paklausimuose pateikti duomenys (išdėstytos aplinkybės, galinčios daryti įtaką konsultacijos (ne informacijos teikimui) turiniui dėl mokesstinės prievolės vykdymo) netikrinami, t. y. pripažįstama, kad jie yra teisingi, ir konsultacijos teikiamos pagal paklausėjo pateiktus duomenis.

29. Paklausime turi būti nurodyti paklausėjo:

29.1. fizinio asmens – vardas, pavardė, asmens identifikacinis numeris, tikslus gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris (jeigu paklausėjas jį turi), elektroninio pašto adresas (jeigu paklausėjas jį turi). Jeigu paklausimas teikiamas taisyklių 5.1.1 papunktyje nustatytu būdu, tai nereikia nurodyti telefono numerio, elektroninio pašto adreso;

29.2. juridinio asmens – pavadinimas, tikslus buveinės adresas, identifikacinis numeris (kodas), telefono numeris (jeigu paklausėjas jį turi), elektroninio pašto adresas (jeigu paklausėjas jį turi). Jeigu paklausimas teikiamas taisyklių 5.1.1 papunktyje nustatytu būdu, tai nereikia nurodyti telefono numerio, elektroninio pašto adreso.

30. Jeigu dėl konsultacijos ir / ar informacijos gavimo raštu kreipiasi paklausėjo atstovas, tai jis paklausime turi nurodyti atstovaujamojo:

30.1. juridinio asmens pavadinimą, kodą (kai atstovaujama juridiniam asmeniui);

30.2. fizinio asmens vardą, pavardę, asmens kodą (kai atstovaujama fiziniam asmeniui).

31. Paklausėjo atstovas kartu su rašytiniu paklausimu turi pateikti savo Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir atstovavimą liudijančio dokumento kopijas, jeigu prašoma informacijos, kurios laikymą paslapyje VMI privalo užtikrinti (pvz., apie atstovaujamojo asmens iš trečiųjų šaltinių gautas pajamas, patirtas išlaidas ar kitos informacijos). Dokumento kopijos pateikti nereikia, jeigu rašytinis paklausimas pateikiamas, atvykus į VMI prie FM arba AVMI, tokiu atveju tik parodomas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba tapatybę nustatantis dokumentas VMI prie FM rašytinį paklausimą priimančiam valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kuris sulygina asmens prašyme ir asmens dokumente nurodytą informaciją.

32. Paklausėjo atstovui, teikiančiam rašytinį paklausimą, nereikia pateikti atstovavimą liudijančio dokumento, kai paklausėjo atstovas yra įtrauktas į VMI informacines sistemas kaip tam paklausėjui atstovaujantis asmuo. Jeigu 31 punkte nurodytų dokumentų nepateikia arba paklausėjo atstovas nėra įtrauktas į VMI informacines sistemas kaip paklausėjui atstovaujantis asmuo, jam suteikiama tik bendro pobūdžio paslapyje nelaikoma informacija (pvz., koks mokesčio tarifas, deklaracijos pateikimo ir mokesčio sumokėjimo terminas ir pan.).

33. Jeigu paklausimą raštu pateikia keli paklausėjai, turi būti nurodyti kiekvieno konsultaciją ir / ar informaciją norinčio gauti paklausėjo taisyklių 29 punkte nurodyti duomenys.

34. Atsakymai į paklausimus nerengiami, jeigu rašytiniai paklausimai yra anoniminiai, t. y. nenurodyti taisyklių 29 punkte išvardyti duomenys.

35. Jeigu paklausėjo atsiųstas rašytinis paklausimas yra nesudėtingas, tai konsultacija turi būti suteikiama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo VMI prie FM dienos.

36. Jeigu paklausimas gaunamas VMI bendruoju elektroninio pašto adresu, toks paklausimas užregistruojamas ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną. Paklausimas, gautas VMI valstybės tarnautojo ar darbuotojo institucijos jam suteiktu elektroninio pašto adresu, turi būti persiųstas ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną VMI administracijos padaliniui, vykdančiam

dokumentų registravimo funkcijas. Į šiame punkte nurodytus paklausimus atsakoma šio skyriaus nustatyta tvarka.

37. Paklausėjui sutikus telefonu konsultanto iniciatyva ar paprašius paklausime, į nesudėtingą rašytinį paklausimą konsultaciją ir / ar informaciją gali suteikti VMI prie FM MID paklausėjo nurodytu telefonu. Jeigu atskleidžiama informacija apie mokesčių mokėtoją, kurios laikymą paslapyje VMI privalo užtikrinti, tai prieš tokį pokalbį telefonu konsultantas privalo paklausėją identifikuoti vienu iš taisyklių 10 punkte nurodytų būdų. Suteikus konsultaciją konsultavimo telefonu, atsakymas raštu neteikiamas.

38. Siekdamas parengti tikslią rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos rašytinę konsultaciją rengiantis konsultantas telefonu ar raštu gali paprašyti paklausėjo patikslinti duomenis. Konsultacija teikiama, tik gavus patikslintus duomenis. Tokiu atveju rašytinės konsultacijos pateikimo terminas šių taisyklių 42 punkte nustatyta tvarka skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš paklausėjo dienos.

39. Pakartotinai konsultacija gali būti teikiama, jeigu paklausėjas, pakartotinai kreipdamasis, nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi į VMI prie FM konsultacijos tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių, tai jis informuojamas apie tuo klausimu jam jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad tokiu atveju pakartotinai konsultacija neteikiama.

40. Jeigu paklausėjo paklausime išdėstyti klausimai susiję su kelių institucijų kompetencija, tai dėl tos dalies (jeigu ją galima suteikti atskirai nuo visos prašomos konsultacijos ir / ar informacijos) paklausimo, kuri susijusi su VMI kompetencija, konsultacija ir / ar informacija suteikiama šių taisyklių nustatyta tvarka, dėl kitos dalies konsultacijos paklausimas persiunčiamas kitai kompetentingai institucijai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo VMI dienos, kartu apie tai raštu informuojant paklausėją ir paaiškinant persiuntimo priežastis.

41. Į kitų institucijų gautus ir šių institucijų į VMI prie FM persiūstus rašytinius paklausimus, kuriuose nurodyti klausimai priskiriami ir VMI kompetencijai, atsakoma paklausimą persiuntusiai institucijai ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paklausimo gavimo VMI prie FM dienos.

42. Rašytinis paklausimas (išskyrus nesudėtingus paklausimus) turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo VMI prie FM dienos, išskyrus taisyklių 43–44 punktuose nurodytus atvejus.

43. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir / ar dėl objektyvių priežasčių negalima parengti rašytinės konsultacijos per taisyklių 42 punkte nustatytą terminą, tai šis terminas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų.

Kai atsakymas į paklausimą yra susijęs su apibendrinto mokesčio įstatymo paaiškinimo (komentarų) parengimo inicijavimu, per šiame taisyklių punkte nustatytą terminą parengiama ir paklausėjui pateikiama konsultacija su VMI prie FM nuomone, nurodant, kad pateikta VMI prie FM nuomonė yra negalutinė ir tuo klausimu yra inicijuojamas (inicijuotas) apibendrinto mokesčio įstatymo paaiškinimo (komentarų) parengimas.

44. Kai rašytinės konsultacijos negalima parengti dėl paklausimų, kurie susiję su informacijos iš užsienio valstybės institucijos ar iš Lietuvos valstybės ir / ar savivaldybės institucijos (toliau – institucija) gavimu, per taisyklių 42 punkte nustatytą terminą, tokios konsultacijos terminas gali būti pratęstas iki tol, kol nebus gautas atsakymas iš institucijos. Apie tai, kad dėl paklausime nurodytos informacijos yra kreiptasi į instituciją, per taisyklių 42 punkte nustatytą terminą paklausėjas informuojamas atskiru raštu ir pateikiama konsultacija su VMI prie FM nuomone (jeigu ją įmanoma pateikti, negavus atsakymo iš institucijos), nurodant, kad pateikta VMI prie FM nuomonė yra negalutinė.

45. Taisyklių 43 ir 44 punktuose nustatytais atvejais konsultantas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas po paaiškėjimo, kad rašytinės konsultacijos pateikimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų, turi informuoti paklausėją raštu, kad konsultacijos suteikimo terminas pratęsiamas, ir nurodyti jo pratęsimo priežastis.

46. Rašytinė konsultacija ir / ar informacija paklausėjui pateikiama tokiu būdu, koku pateiktas rašytinis paklausimas, jeigu paklausėjas nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

47. Pateikus paklausimą per Mano VMI, rašytinė konsultacija ir / ar informacija taip pat suteikiama, atsakant per Mano VMI. Jeigu dėl techninių sutrikimų atsakymo per Mano VMI neįmanoma pateikti, tai atsakymas pateikiamas kitu su paklausėju suderintu būdu, jei toks suderinimas yra įmanomas, atsižvelgiant į paklausėjo pateiktą kontaktinę informaciją.

48. Jeigu paruoštame atsakyme į paklausimą yra informacijos, kurios laikymą paslapyje VMI privalo užtikrinti, tai toks atsakymas paklausėjui turi būti pateikiamas vienu iš šių būdų:

48.1. tiesiogiai įteikiant paklausėjui ar jo atstovui, atvykusiam į VMI prie FM ar AVMI ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinantį ar tapatybę nustatantį dokumentą, paklausėjo atstovui – ir atstovavimą liudijantį dokumentą (kai jis nėra įtrauktas į VMI informacines sistemas kaip paklausėjui atstovaujantis asmuo), prieš tai atsakymo pateikimą suderinus su paklausėju;

48.2. siunčiant registruota pašto siunta, išskyrus atvejus, kai adresatas yra užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija (įstaiga, pareigūnas, kitas viešojo administravimo subjektas), tuomet atsakymas siunčiamas neregistruota pašto siunta, užtikrinant, kad tokio pranešimo turinys būtų matomas, tik paklausėjui, kuriam adresuojamas atsakymas, ar jo atstovui (įstaigos, kito viešojo administravimo subjekto darbuotojui) atidarius ar išpakavus pateiktą pranešimą;

48.3. per Mano VMI, jeigu paklausėjas yra Mano VMI naudotojas.

49. Paklausėjai – didieji mokesčių mokėtojai, kurių sąrašas skelbiamas VMI interneto svetainėje, norėdami aptarti rašytiniuose paklausimuose išdėstytus klausimus susitikimo metu, turi nurodyti apie tai pateiktame rašytiniame paklausime arba iš anksto kreiptis į VMI prie FM Didžiųjų mokesčių mokėtojų stebėsenos ir konsultavimo departamentą dėl susitikimo organizavimo.

50. Paklausėjai – Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių institucijos, asociacijos, atstovaujančios mokesčių mokėtojams, norėdamos aptarti rašytiniuose paklausimuose išdėstytus klausimus susitikimo su VMI prie FM konsultuojančiuoju padaliniu metu, turi iš anksto konsultavimo telefonu arba raštu suderinti susitikimo datą ir laiką.

51. VMI prie FM Teisės departamentas teikia konsultacijas:

51.1. į Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių institucijų, užsienio valstybių institucijų ir tarptautinių organizacijų pateiktus sudėtingus paklausimus;

51.2. į asociacijų, atstovaujančių mokesčių mokėtojams, pateiktus sudėtingus paklausimus.

52. Paklausėjams rašytinės konsultacijos ir / ar informacija teikiamos valstybine kalba. Konsultacijos užsienio valstybės institucijoms ir tarptautinėms organizacijoms privalomos teikti ne valstybine kalba, o kitiems užsienio subjektams gali būti teikiamos anglų, rusų kalba.

53. VMI prie FM MID mokesčių mokėtojui raštu teikiamos konsultacijos ir / ar informacija kokybės užtikrinimo tikslu tvarkomos vienerius kalendorinius metus. Siekdamas įgyvendinti raštu suteiktą konsultacijų ir / ar informacijos kokybės užtikrinimo tikslą, mokesčių administratorius gali patikrinti jų teisingumą.

IV SKYRIUS SEMINARŲ ORGANIZAVIMAS

54. VMI prie FM savo iniciatyva organizuoja nemokamus seminarus mokesčių mokėtojams, t. y. auditorinius seminarus, internetinius seminarus, vaizdo konferencijas, rengia e. seminarų įrašus.

55. Pramonės ir prekybos amatų rūmų, mokesčių mokėtojų, jų asociacijų ar kitų mokesčių mokėtojams atstovaujančių organizacijų, kitų valstybės ir savivaldybių institucijų kvietimu VMI prie FM dalyvauja jų organizuojamuose seminaruose, konsultuodama VMI kompetencijos klausimais.

56. Seminarų temos parenkamos, atsižvelgiant į mokesčių įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatų aktualumą bei mokesčių mokėtojų poreikius.

57. Informacija apie seminarus, išskyrus e. seminarus, skelbiama VMI interneto svetainėje adresu www.vmi.lt.

58. E. seminarų ir internetinių seminarų įrašus mokesčių mokėtojai gali peržiūrėti VMI interneto svetainėje adresu www.vmi.lt, skiltyje „Seminarai“. Internetinių seminarų įrašus mokesčių mokėtojai gali peržiūrėti / perklausti per 2 savaites nuo jų paskelbimo viešai dienos.

59. Pasikeitus seminarų tvarkaraščiui, į atitinkamus seminarus užregistravusius dalyvius VMI prie FM turi informuoti el. paštu nedelsdama, t. y. ne vėliau kaip kitą darbo dieną po paaiškėjimo, kad pasikeitė seminarų tvarkaraštis.

60. Mokesčių mokėtojai, norintys dalyvauti seminare (išskyrus e. seminarą), gali savarankiškai registruotis į pageidaujamą seminarą konsultavimo telefonu arba VMI interneto svetainėje adresu www.vmi.lt, nurodydami savo vardą, pavardę, elektroninio pašto adresą, pageidaujamo seminaro temą, datą, laiką, vietą.

61. Apie planuojamą seminarą, atsižvelgiant į seminaro formą, VMI interneto svetainėje, skiltyje „Seminarai“, pateikiama tokia informacija:

61.1. seminaro tema ir registracijos forma;

61.2. seminaro tikslas (trumpai apibūdinama, koku tikslu rengiamas seminaras);

61.3. tikslinė klausytojų grupė, kuriai skiriamas seminaras;

61.4. į seminarą kviečiamų klausytojų skaičius;

61.5. seminaro data;

61.6. seminaro pradžios ir pabaigos laikas;

61.7. seminaro vieta (adresas, aukštas, kita svarbi informacija);

61.8. konsultavimo telefono numeris (-iai);

61.9. lektoriaus (-ių) vardas (-ai), pavardė (-ės), pareigos;

61.10. seminaro forma (auditorinis, internetinis seminaras, e. seminaro įrašas ar vaizdo konferencija).

62. Jeigu mokesčių mokėtojai, užsiregistravę į seminarą, nori atšaukti savo dalyvavimą tame seminare, apie tai turi informuoti konsultavimo telefonu, ne vėliau kaip likus 3 dienoms iki seminaro pradžios. Seminaro organizatoriai pasilieka teisę neregistruoti į kitus seminarus tų mokesčių mokėtojų, kurie, užsiregistravę į seminarą, jame nedalyvauja ir būna nepranešę kaip nustatyta šiame taisyklių punkte.

63. Priminimas apie įvyksiantį internetinį seminarą su jame nurodytu seminaro laiku bei prisijungimo nuoroda išsiunčiamas seminaro dalyviui elektroninio pašto adresu dieną prieš internetinį seminarą ir likus kelioms valandoms iki jo.

64. Seminaro metu konsultuojama tik su dėstoma tema susijusiais nesudėtingais klausimais. Konsultacija neteikiama tokiais klausimais, į kuriuos atsakyti konsultantui reikia papildomos informacijos, išsiaiškinti, įvertinti tam tikras aplinkybes ir panašiai.

65. Seminarai vedami valstybine kalba.

V SKYRIUS

KONSULTACIJŲ IR INFORMACIJOS TEIKIMAS PER POKALBĮ INTERNETU

66. Konsultaciją ir / ar informaciją paklausėjui per pokalbį internetu (angl. *live chat*) teikia VMI prie FM MID.

67. Konsultantui, teikiančiam konsultaciją ir / ar informaciją per pokalbį internetu, *mutatis mutandis* taikomi konsultacijos ir / ar informacijos teikimo reikalavimai, nurodyti šių taisyklių 13 punkte.

68. Konsultacija ir / ar informacija per pokalbį internetu teikiama valstybine kalba.

69. Visos per pokalbį internetu suteiktų konsultacijų ir / ar informacijos sesijos turi būti įrašomos ir mokesčių apskaičiavimo ir perskaiciavimo tikslu saugomos einamuosius ir penkerius praėjusius kalendorinius metus. Įrašytos per pokalbį internetu suteiktos konsultacijos ir / ar informacija pokalbio kokybės užtikrinimo tikslu tvarkomos vienerius kalendorinius metus. Šiame punkte nurodytiems tikslams įgyvendinti mokesčių administratorius nustatyta tvarka gali peržiūrėti pokalbį internetu ir patikrinti jo metu suteiktos konsultacijos ir / ar informacijos teisingumą.

Pradedant pokalbį internetu, paklausėjas informuojamas apie teikiamos konsultacijos ir / ar informacijos sesijos įrašymą ir įrašymo tikslą (-us).

70. Paklausėjas su prašymu dėl pokalbio internetu sesijos nuorašo išdavimo ne vėliau nei per taisyklių 69 punkte nustatytą terminą gali kreiptis taisyklių 14 punkte nurodytais būdais. Paklausėjui teikiant prašymą dėl pokalbio internetu sesijos nuorašo išdavimo, *mutatis mutandis* taikomi prašymo užpildymo reikalavimai, nurodyti šių taisyklių 15 punkte.

71. Paklausėjas, kurio netenkina per pokalbį internetu suteikta konsultacija arba kuris mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali į VMI prie FM kreiptis raštu ne vėliau nei per taisyklių 69 punkte nustatytą terminą. Šiame rašte turi būti nurodyti kuo tikslesni galimai klaidingos konsultacijos ir / ar informacijos suteikimo data, laikas, pateiktas klausimas ir argumentai, kodėl netenkina konsultacija ir / ar informacija.

VI SKYRIUS

VIRTUALIOJO ASISTENTO SIMO TEIKIAMOS KONSULTACIJOS IR INFORMACIJA

72. Virtualusis asistentas SIMAS:

72.1. teikia bendro pobūdžio konsultacijas ir / ar informaciją neidentifikuotiems paklausėjams dirbtiniu intelektu bendrosiomis mokestinėmis temomis specialioje komunikavimo platformoje, kurios įskiepis įdiegtas VMI interneto svetainėje adresu www.vmi.lt;

72.2. konsultuoja 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę;

72.3. konsultacijas teikia valstybine kalba.

VII SKYRIUS

VIEŠŪJŲ KONSULTACIJŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

73. Viešąsias konsultacijas VMI kompetencijos klausimais rengia ir skelbia internete adresu www.vmi.lt konsultuojantis padalinys.

74. Viešosioms konsultacijoms priskiriama:

74.1. rašytinės (ne individualios) konsultacijos;

74.2. konsultacijos, parengtos, apibendrinus rašytines konsultacijas, dažnai žodinių konsultacijų metu užduodamus, su naujais teisės aktų pakeitimais susijusius klausimus;

74.3. teisės aktų sąrašas, kuriame nurodomi VMI veiklą reguliuojantys, jos įgaliojimus ir kompetenciją įtvirtinantys, atitinkamos priežiūros srities reikalavimus nustatantys ir susisteminti pagal atitinkamus kriterijus teisės aktai. Teisės aktų sąrašas rengiamas ir skelbiamas, vadovaujantis Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2010 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1R-247 „Dėl Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijų patvirtinimo“, nustatyta tvarka;

74.4. kitų institucijų pagal VMI prie FM paklausimus pateikti paaiškinimai dėl teisės aktų nuostatų taikymo;

74.5. kita informacija dėl teisės aktų nuostatų taikymo.

75. Taisyklių 74.1, 74.2, 74.4, 74.5 papunkčiuose išvardyta viešosioms konsultacijoms priskiriama informacija skelbiama nuasmeninta.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

76. Šios taisyklės nesusijusios su asmenų skundų ir prašymų registravimu, nagrinėjimu ir atsakymų rengimu pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo (toliau –

TGIDPNĮ) nuostatas. Paklausėjo prašoma VMI turima informacija (taip, kaip ji apibrėžta TGIDPNĮ) teikiama, taip pat asmenų skundai apie mokesčių administratoriaus veiksmams, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą nagrinėjami Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

77. Šios taisyklės netaikomos, teikiant informaciją apie mokesčių mokėtoją tretiesiems asmenims pagal MAĮ 38 ir 39 straipsnius, taip pat oficialią informaciją, kuri teikiama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Informacijos apie mokesčių mokėtoją teikimą tretiesiems asmenims reglamentuoja Paslapyje netaikomos informacijos apie mokesčių mokėtoją paskleidimo tretiesiems asmenims taisyklės, patvirtintos Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. liepos 29 d. įsakymu Nr. VA-147 „Dėl Paslapyje netaikomos informacijos apie mokesčių mokėtoją paskleidimo tretiesiems asmenims taisyklių patvirtinimo“. Oficiali informacija teikiama, vadovaujantis Valstybinės mokesčių inspekcijos oficialios informacijos viešinimo taisyklėmis, patvirtintomis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. VA-40 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos oficialios informacijos viešinimo taisyklių patvirtinimo“.

78. VMI oficiali informacija viešinama socialiniame tinklo „Facebook“ VMI paskyroje (ar kito socialinio tinklo VMI paskyroje), vadovaujantis Valstybinės mokesčių inspekcijos oficialios informacijos viešinimo taisyklėmis, patvirtintomis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. VA-40 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos oficialios informacijos viešinimo taisyklių patvirtinimo“.

79. Konsultantas, teikdamas konsultacijas žodžiu (telefonu), raštu, per pokalbį internetu, privalo vadovautis viešai paskelbtomis konsultacijomis bei nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų, esant tapačioms aplinkybėms. Ši nuostata taip pat taikoma virtualiojo asistento SIMO teikiamų konsultacijų turiniui.

80. Paklausėjas neprivalo vadovautis jam suteikta konsultacija.

81. Konsultantas, pateikęs neteisingą informaciją paklausėjui, privalo ištaisyti klaidą tuoj pat, kai tik apie ją sužinojo, ir nedelsdamas apie tai informuoti paklausėją.

82. Konsultantas, neteisėtai paskleidęs informaciją apie mokesčių mokėtoją, atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Pakeitimai:

1.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas Nr. [VA-81](#), 2010-07-16, Žin., 2010, Nr. 87-4630 (2010-07-22), i. k. 1102055ISAK000VA-81

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 "Dėl Konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

2.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas Nr. [VA-15](#), 2011-01-21, Žin., 2011, Nr. 14-636 (2011-02-03), i. k. 1112055ISAK000VA-15

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 "Dėl Konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

3.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas Nr. [VA-99](#), 2011-09-29, Žin., 2011, Nr. 118-5597 (2011-09-30), i. k. 1112055ISAK000VA-99

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 "Dėl Konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

4.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-8](#), 2013-01-28, Žin., 2013, Nr. 12-592 (2013-02-01), i. k. 1132055ISAK000VA-8

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 "Dėl Konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

5.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-34](#), 2013-06-11, Žin., 2013, Nr. 63-3169 (2013-06-14), i. k. 1132055ISAK000VA-34

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 "Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

6.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-64](#), 2013-10-11, Žin., 2013, Nr. 109-5410 (2013-10-17), i. k. 1132055ISAK000VA-64

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 "Dėl Konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

7.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-77](#), 2014-09-19, paskelbta TAR 2014-09-22, i. k. 2014-12676

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

8.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-35](#), 2015-05-21, paskelbta TAR 2015-05-22, i. k. 2015-07796

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

9.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-135](#), 2017-12-29, paskelbta TAR 2017-12-29, i. k. 2017-21690

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

10.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-120](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2019-12-31, i. k. 2019-21814

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

11.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-54](#), 2020-07-08, paskelbta TAR 2020-07-08, i. k. 2020-15179

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

12.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [VA-82](#), 2020-11-18, paskelbta TAR 2020-11-18, i. k. 2020-24266

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

13.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, Įsakymas

Nr. [VA-52](#), 2022-05-24, paskelbta TAR 2022-05-24, i. k. 2022-10803

Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo