

**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. T v i r t i n u pridedamas Asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklės.

2. P r i p a ž i s t u 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

ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE MOKESČIŲ INSPEKCIJOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Asmenų prašymai ir/ar skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymu (Žin., 2004, Nr. [63-2243](#)), Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. [94-3779](#)), 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:

Asmenų aptarnavimas – tai veikla, apimanti į VMI su prašymais ir/ar skundais besikreipiančių asmenų aptarnavimą, jų priėmimą, išklausymą, informavimą, tiesiogiai pristatytų, atsiųstų paštu ar elektroniniu paštu prašymų ir/ar skundų nagrinėjimą, su tuo susijusių priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą atsakingiems VMI valstybės tarnautojams ar darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis ir gaunantiems darbo užmokestį iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto (toliau – valstybės tarnautojai ir darbuotojai).

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo ir/ar skundo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta VMI nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Prašymas – tai raštu, žodžiu, elektroniniu paštu asmens išdėstytas kreipimasis į vadovybę, į valstybės tarnautoją ar darbuotoją, nesusijęs su konkretaus asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant 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; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant 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; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo srityje; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Skundas – tai asmens kreipimasis į VMI dėl pažeistų jo teisių ir/ar teisėtų interesų (išskyrus mokestinius ginčus) ir prašymas juos apginti.

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 ir jo pavaduotojai.

Valstybinė mokesčių inspekcija – tai VMI prie FM ir teritorinės valstybinės mokesčių inspekcijos (apskričių valstybinės mokesčių inspekcijos).

Kitos taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatyme (Žin., 1996, Nr. [71-1706](#); 2006, Nr. [82-3254](#)), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. [10-236](#); 2005, Nr. 139-5008) vartojamas sąvokas.

5. Valstybės tarnautojai ir darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir/ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, įtvirtintais Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme (Žin., 1999, Nr. [66-2130](#); 2002, Nr. [45-1708](#)), Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatyme (Žin., 1997, Nr. [67-1659](#); 2000, Nr. [18-431](#)), Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatyme (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#); 2004, Nr. 170-6238), o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir/ar skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Vadovybė privalo užtikrinti, kad šiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams esant komandiruotėse, seminaruose, atostogaujant ar sergant ir kitais nebuvimo tarnyboje ar darbe atvejais būtų paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus. Vadovybė turi užtikrinti, kad asmenys, norintys prašymą ar skundą pateikti asmeniškai, galėtų tai padaryti per visą VMI darbo dienos laiką. Per priėmimą, išpėjus asmenį, pokalbis gali būti įrašomas, naudojama kita vaizdo, garso įrašymo technika. Esant reikalui, asmenys priimami tam skirtoje atskiroje patalpoje.

7. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ir/ar skundo nagrinėjimo, jeigu:

7.1. valstybės tarnautojas ar darbuotojas yra artimas prašymą ir/ar skundą pateikusio asmens giminaitis, šeimos narys (pagal baudžiamuosiuose ir civiliniuose įstatymuose apibrėžtas sąvokas) ar svainis (sutuoktinio giminaitis), gali tikėtis gauti asmeninės naudos arba kai svarstomu klausimu veikia kaip asmens atstovas;

7.2. valstybės tarnautojas ar darbuotojas ir prašymą ir/ar skundą pateikęs asmuo yra susiję tarnybiniais santykiais;

7.3. valstybės tarnautojo ar darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą;

7.4. kitais teisės aktu nustatytais atvejais.

8. Sprendimą dėl valstybės tarnautojo ar darbuotojo nušalinimo nuo asmens prašymo ir/ar skundo nagrinėjimo 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 Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačiųjų interesų derinimo valstybės tarnyboje įstatymo nustatyta tvarka.

9. Asmenų prašymai ir/ar skundai yra nagrinėjami pagal VMI kompetenciją. Jeigu VMI nėra įgaliota spręsti prašyme ir/ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ir/ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos turi būti persiunčiamas kompetentingai institucijai (pasiliekančiam prašymo ir/ar skundo kopiją) ir apie tai turi būti pranešama asmeniui.

išdėstant persiuntimo motyvus. Gavus teismo kompetencijai priklausančią prašymą ir/ar skundą, jis per 5 darbo dienas grąžinamas asmeniui nurodžius grąžinimo priežastis.

10. Asmenų prašymai ir/ar skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, turi būti persiunčiami tik atsiklausus asmens. VMI per 5 darbo dienas nuo pareiškėjo prašymo ir/ar skundo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per 3 darbo dienas pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per nustatytą terminą iš asmens rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas ir/ar skundas grąžinamas asmeniui nurodant grąžinimo priežastis.

11. Tuo atveju, kai asmens prašymas ir/ar skundas adresuotas kelioms institucijoms ir jo nagrinėjimas priklauso kelių institucijų kompetencijai, o VMI yra pirmasis adresatas, nagrinėjimą privalo organizuoti ir atsakymą į prašymą ir/ar skundą priimti VMI. Tuo atveju, kai kitos institucijos pagal savo kompetenciją per Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. [94-3779](#)), 11 punkte nustatytą 10 darbo dienų terminą VMI nepateikia savo pasiūlymų dėl atsakymo į prašymą ir/ar skundą, ji toms institucijoms gali nusiųsti priminimą pateikti pasiūlymus. Po priminimo, negavusi prašymui ir/ar skundai nagrinėti reikalingos informacijos, VMI parengia atsakymą nurodydama, kad jis paremtas tik VMI turima informacija.

12. Pakartotiniai prašymai ir/ar skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad VMI atsakymas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Sprendimą dėl susirašinėjimo nutraukimo turi priimti ir atsakymą asmeniui pasirašyti vadovybė arba jos įgaliotas valstybės tarnautojas ar darbuotojas. Apie tokio susirašinėjimo nutraukimą, jo priežastis ir motyvus asmeniui turi būti pranešta per 5 darbo dienas nuo jo pakartotinio prašymo ir/ar skundo gavimo dienos, nurodant tokio veiksmo apskundimo tvarką.

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

II. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR/AR SKUNDŲ PATEIKIMAS

14. Asmenys, prašymus ir/ar skundus VMI gali pateikti raštu (įteikiant asmeniškai, atsiuntus paštu), žodžiu (telefonu ar atvykus į VMI) ir elektroniniu būdu. Žodiniai prašymai turi būti priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti nedelsiant, neįforminant atitinkamų dokumentų, jei dėl to nenukenčia nei asmens, nei valstybės, nei VMI interesai.

15. Asmenys VMI aptarnaujami visą VMI darbo dienos laiką. Asmens aptarnavimo klausimas, jam pageidaujant, gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kitokiomis ryšio priemonėmis. Antradieniais bei ketvirtadieniais asmenų prašymai ir/ar skundai papildomai yra priimami vieną valandą pasibaigus VMI darbo dienos laikui.

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

17. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, aptarnaujant jį individualiai, privalo dalyvauti VMI arba asmens, kuris kreipiasi į VMI, savo iniciatyva pakviestas vertėjas ar atitinkamas specialistas. Nesant vertėjo, valstybės tarnautojas ar darbuotojas gali pasiūlyti asmeniui pateikti prašymą ir/ar skundą raštu.

18. VMI turi būti nagrinėjami tokie asmens rašytiniai prašymai ir/ar skundai, kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine kalba, išskyrus taisyklių 19 punkte nurodytus atvejus, yra jo pasirašyti, nurodyti jo vardas, pavardė ir tikslūs adresai, kuriais jis pageidautų

gauti atsakymą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), taip pat telefono numeris (kai asmuo jį turi).

19. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir/ar skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ir/ar skundą išverčia institucija, kuriai pagal kompetenciją priklauso nagrinėti šiuos dokumentus. Asmeniui atsakoma valstybine kalba, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

20. Kai prašymą ir/ar skundą paduoda asmens atstovas, jis VMI turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (jo kopiją) ir asmens prašymą ir/ar skundą, atitinkantį taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į VMI kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ir/ar skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę ir gyvenamosios vietos adresą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamojo asmens vardu pateiktas prašymas ir/ar skundas turi būti įskaitomai parašytas valstybine kalba.

21. Kai prašymą ir/ar skundą VMI paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas buvo išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (Žin., 2006, Nr. [118-4477](#)).

22. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Asmeniui negali būti teikiama kitų asmenų privati informacija, išskyrus atvejus, kai asmuo pateikia tų asmenų, apie kuriuos nori gauti informaciją, įgaliojimus gauti tokią informaciją. Kai prašymą pateikti informaciją apie save asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie tokio prašymo turi būti pridėta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

23. Asmens prašymas ir/ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui ir/ar skundai raštu.

24. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas ir/ar skundas turi būti sudarytas taip, kad VMI galėtų:

- 24.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;
- 24.2. atidaryti ir apdoroti jį Dokumentų tvarkymo informacinėje sistemoje;
- 24.3. atpažinti prašymo ir/ar skundo turinį;
- 24.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą ir/ar skundą pateikusį asmenį.

III. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR/AR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Asmenų prašymų ir/ar skundų registravimą ir perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją nustatyta tvarka organizuoja VMI struktūrinis padalinys, atsakingas už dokumentų priėmimą ir registravimą.

26. Asmenų prašymai ir/ar skundai, gauti tiesiogiai iš asmens arba atsiųsti paštu ar elektroniniu paštu, tą pačią dieną turi būti registruojami Dokumentų tvarkymo informacinėje sistemoje. Ant prašymo ir/ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ir/ar skundo gavimo data ir registravimo numeris.

27. Asmeniui, įteikusiam prašymą ir/ar skundą, prašymo ir/ar skundo kopijoje pažymima gavimo data ir įrašomas registracijos numeris. Jeigu prašymas ir/ar skundas gautas paštu, VMI per 2 darbo dienas nuo prašymo ir/ar skundo gavimo asmens nurodytu adresu išsiunčia prašymo ir/ar skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą – registracijos kortelę ar spaudu pažymėtą prašymo ir/ar skundo kopiją.

28. Priimant rašytinį prašymą ir/ar skundą tiesiogiai iš asmens, turi būti patikslinama prašymo ir/ar skundo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės atsakymui parengti, ar prašymą ir/ar skundą asmuo pasirašė.

29. Jeigu atsakymui parengti reikia papildomų dokumentų, asmens prašymą ir/ar skundą nagrinėjantis VMI struktūrinis padalinys gali paprašyti pateikti tokius dokumentus, tačiau papildomos informacijos ar komentarų reikalavimas iš asmens turi būti motyvuotas, o atitinkamai informacijai pateikti turi būti nustatytas atitinkamas terminas. Iš asmens galima reikalauti tik tokios papildomos informacijos, kokios nėra atitinkamose viešojo administravimo institucijose, valstybės registruose ir kitose valstybinėse informacinėse sistemose. Per nustatytą terminą iš asmens negavus papildomų dokumentų, prašymas ir/ar skundas nenagrinėjamas, o apie tai pranešama asmeniui ir nurodomos nenagrinėjimo priežastys.

30. Užregistruoti asmenų prašymai ir/ar skundai turi būti perduodami nagrinėti VMI nustatyta tvarka.

31. Draudžiama VMI gautus asmenų prašymus ir/ar skundus perduoti nagrinėti institucijoms, valstybės tarnautojams ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

32. Asmens prašymas ir/ar skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo VMI dienos, išskyrus šių taisyklių 33 punkte nurodytus atvejus.

33. Jeigu asmens prašymo ir/ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali trukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir/ar skundo gavimo dienos, vadovybė per 15 darbo dienų nuo prašymo ir/ar skundo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki taisyklių 32 punkte nustatyto termino pabaigos, VMI asmeniui išsiunčia pranešimą raštu. Tokiame pranešime asmeniui turi būti nurodoma prašymo ir/ar skundo gavimo data, registracijos numeris, prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo pareigų pavadinimas, vardas, pavardė, telefono numeris, prašymo ir/ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

34. Prašymai ir/ar skundai, kuriuos nagrinėti privalo VMI prie FM pavaldžios institucijos, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas turi būti persiunčiami nagrinėti toms institucijoms, o rašte turi būti nurodyta, kad pastarosios apie parengtą atsakymą informuotų VMI prie FM. Apie prašymo ir/ar skundo persiuntimą nagrinėti pavaldžioms institucijoms turi būti pranešama asmeniui. Tuo atveju, kai persiunčiant asmens prašymą ir/ar skundą buvo prašoma pateikti rašytinį sutikimą, 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens sutikimo persiųsti prašymą ir/ar skundą gavimo dienos.

35. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir/ar skundai per 3 darbo dienas nuo prašymo ir/ar skundo gavimo dienos grąžinami asmeniui, nurodžius grąžinimo priežastis.

36. Rašytiniai asmenų prašymai ir/ar skundai, kuriuose nėra nurodyta vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba asmens nepasirašyti, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai vadovybė nusprendžia kitaip.

IV. ATSAKYMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR/AR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS IR APSKUNDIMAS

37. 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.

38. 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 ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

39. Atsakymai į asmenų prašymus ir/ar skundus turi būti siunčiami registruotu ar paprastu laišku (tą nusprendžia VMI atitinkamo struktūrinio padalinio vadovas) arba atitinkamas dokumentas asmeniui turi būti įteikiamas asmeniškai, arba, asmeniui pageidaujant, atsakymas gali būti pateikiamas elektroniniu paštu. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruotu laišku.

40. Atsakyme apie asmens prašymo ir/ar skundo nepalankų išnagrinėjimą turi būti nurodyti tokio sprendimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, išaiškinta, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas toks atsakymas.

41. VMI, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į asmens prašymą ir/ar skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisyta atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

42. Asmuo, nesutinkantis su VMI atsakymu į jo prašymą, savo pasirinkimu turi teisę skųstis Administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. [13-308](#); 2000, Nr. [85-2566](#)) nustatyta tvarka. Asmuo taip pat gali skųstis vadovybei dėl valstybės tarnautojų ir/ar darbuotojų veiksmų ar neveikimo teikiant administracines paslaugas. Vadovybė tokį skundą privalo nagrinėti laikydamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų administracinės procedūros reikalavimų. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka skundas dėl valdžios ir valdymo institucijų pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje gali būti paduotas Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams.

43. Asmuo, nesutinkantis su atsakymu į jo skundą, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka turi teisę skųstis Administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui.

44. Jeigu per nustatytą prašymo ir/ar skundo nagrinėjimo terminą (taisyklių 32, 33 punktai) atsakymas nėra išsiųstas, asmuo turi teisę Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka skųstis Administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui.

V. APTARNAVIMAS TELEFONU

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

45.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

45.2. prisistatyti, pasakydamas VMI pavadinimą, savo pareigų pavadinimą ir pavardę;

45.3. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

45.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

45.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

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

46.1. ar VMI yra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

46.2. kuris valstybės tarnautojas (darbuotojas) ir koku laiku priima asmenis;

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

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

47. 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 Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą asmuo turi teisę gauti.

VI. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR/AR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

48. VMI privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir/ar skundų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdama nustatyti:

48.1. ar jie pakankamai informuoti apie VMI darbo laiką;

48.2. ar jiems patogus VMI nustatytas asmenų priėmimo laikas;

48.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

48.4. ar jie mandagiai aptarnaujami;

48.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

48.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir/ar skundus pateikimo terminai;

48.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių VMI ėmėsi sprendama jų klausimus;

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

49. VMI prie FM struktūrinis padalinys, atsakingas už asmenų aptarnavimą, ne rečiau kaip kartą per pusmetį turi nagrinėti asmenų atsiliepimus, atsiųstus elektroniniu paštu, pareikštus telefonu ar per interneto svetainę adresu www.vmi.lt, bei pateikti VMI interneto svetainėje aptarnavimo kokybės rezultatus.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

50. Šios taisyklės nesusijusios su asmenų prašymais ir/ar skundais dėl:

50.1. VMI oficialios informacijos viešinimo;

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

50.3. pasitikėjimo telefonu gautos informacijos nagrinėjimo ir atitinkamu klausimu priimto sprendimo;

50.4. mokestinių ginčų.
