



**MUITINĖS DEPARTAMENTO
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS
GENERALINIS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ KONSULTAVIMO MUITINĖS DEPARTAMENTE PRIE LIETUVOS
RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2014 m. kovo 24 d. Nr. 1B-182
Vilnius

Muitinės departamento prie LR finansų ministerijos generalinio direktoriaus 2021 m. spalio 13 d. įsakymo Nr. 1B-711 redakcija

**MUITINĖS DEPARTAMENTO
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS
GENERALINIS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO MUITINĖS DEPARTAMENTE
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

Vadovaudamasis 2013 m. spalio 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 952/2013, kuriuo nustatomas Sąjungos muitinės kodeksas, 14 straipsniu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 7 straipsnio 1 dalies 1, 2 punktais, 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“, Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo, Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“,

t v i r t i n u Asmenų informavimo ir konsultavimo Muitinės departamente prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos aprašą (pridedama).

Generalinis direktorius

Antanas Šipavičius

Parengė
Komunikacijos skyriaus vyriausioji inspektorė

Inga Mauricienė
2014-03-

Gauna: Muitinės departamento struktūriniai padaliniai ir muitinės įstaigos

PATVIRTINTA

Muitinės departamento prie Lietuvos Respublikos
finansų ministerijos generalinio direktoriaus
2014 m. kovo 24 d. įsakymu Nr. 1B-182

Muitinės departamento prie LR finansų ministerijos generalinio direktoriaus 2021 m. spalio
13 d. įsakymo Nr. 1B-711 redakcija

ASMENŲ INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO MUITINĖS DEPARTAMENTE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų informavimo ir konsultavimo Muitinės departamente prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos aprašas (toliau – Aprašas) nustato informacijos ir konsultacijų muitinės įgyvendinamų teisės aktų taikymo klausimais rengimo ir teikimo Muitinės departamente prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos, tvarką.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Konsultacija raštu** – apibendrinto pobūdžio rašytinis išaiškinimas, atsakant į gautą paklausimą, atsižvelgus į asmens pateiktą informaciją ir dokumentus.

2.2. **Muitinės konsultacija** – individualaus pobūdžio žodinis ar rašytinis Lietuvos Respublikos muitinės (toliau – muitinė) paaiškinimas dėl muitinės kompetencijai priskirtų teisės aktų ar atskirų jų nuostatų taikymo ir (arba) įgyvendinimo. Konsultacija nėra oficialus norminių teisės aktų aiškinimas ir neturi teisės akto galios.

2.3. **Muitinės informacija** – apibendrintai pateikiama žodinė ar rašytinė muitinės veiklos informacija ir nurodomi dokumentai, kuriais disponuoja Lietuvos Respublikos muitinė ir kurie gali būti naudojami teikiant informaciją asmenims.

2.4. **Muitinės specialistas** – muitinės darbuotojas, turintis žinių ir įgūdžių su paklausimu susijusiai specialiajai informacijai parengti.

2.5. **Paklausimas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens paklausimas ar prašymas suteikti informaciją ar konsultaciją.

2.6. **Patvirtinta konsultacija raštu** – Muitinės departamento prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – MD) generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas – apibendrinto pobūdžio išaiškinimas, atsakant į gautą paklausimą, atsižvelgiant į asmens pateiktą informaciją ir dokumentus.

2.7. **Specialioji informacija** – muitinės specialistų pagal kompetenciją parengta informacija, naudojama II lygio konsultacijų teikimui.

2.8. **I paklausimų nagrinėjimo lygiu teikiama informacija** (toliau – I lygio informacija) – MD Muitinės informacijos skyriaus (toliau – MIS) specialistų teikiama bendrojo pobūdžio muitinės informacija (pvz., dėl teisės aktų, reglamentuojančių muitinės veiklos sritį, atskirų muitinės procedūrų, dėl bendrųjų reikalavimų, taikytinų paklausime išdėstytos situacijos atveju, ir pan.).

2.9. **II paklausimų nagrinėjimo lygiu teikiama konsultacija** (toliau – II lygio konsultacija) – MD MIS specialistų konsultacija, kuriai parengti reikia išsamesnės, specialių žinių reikalaujančios muitinės informacijos.

2.10. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka 2013 m. spalio 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 952/2013, kuriuo nustatomas Sąjungos muitinės kodeksas, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos muitinės įstatyme ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

3. Konsultacijų inicijavimo ir teikimo būdai, asmenų informavimo ir konsultavimo kalba:

- 3.1. konsultacijų iniciavimo būdai:
 - 3.1.1. telefonu;
 - 3.1.2. atvykus į MD (adresu: Vilnius, A. Jakšto g. 1);
 - 3.1.3. raštu (gaunant paklausimą pašto korespondencijos priemonėmis);
 - 3.1.4. elektroniniu paštu;
 - 3.1.5. užpildžius elektroninę formą munitinės interneto svetainės (www.lrmuitine.lt) rubrikos „Klausimai“ skiltyje „Užduoti klausimą, pateikti siūlymą“;
- 3.2. konsultacijų teikimo būdai:
 - 3.2.1. telefonu;
 - 3.2.2. atvykus į MD (adresu: Vilnius, A. Jakšto g. 1);
 - 3.2.3. raštu (išsiunčiant atsakymo originalą pašto korespondencijos priemonėmis);
 - 3.2.4. elektroniniu paštu.
- 3.3. Asmenims informacija ir konsultacijos žodžiu arba raštu teikiamos valstybine kalba;
- 3.4. Užsienio valstybių asmenims I lygio informacija gali būti teikiama anglų arba rusų kalbomis.

Jei nevalstybine kalba gautas žodinis paklausimas, į kurį atsakyti reikia specialiosios informacijos, tuomet asmeniui pasiūloma parengti paklausimą raštu ir pateikti jį Munitinės departamento bendroju elektroninio pašto adresu muitine@lrmuitine.lt.

II SKYRIUS

INFORMACIJOS IR KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ŽODŽIU

4. Asmenims informacija arba konsultacijos žodžiu teikiamos darbo valandomis: pirmadienį – ketvirtadienį 8.00–17.00 val., penktadienį 8.00–15.45 val., pietų pertrauka 12.00–12.45 val., švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda. Informacijos ir konsultacijų žodžiu teikimo būdai:

4.1. munitinės interneto svetainėje viešai paskelbtu nemokamu telefonu 8 800 900 80. Pokalbiai nemokamu informacijos telefonu įrašomi (apie tai asmenis automatiškai perspėja telefono atsakiklis). Skambinant iš užsienio valstybės informacija teikiama munitinės informacijos telefonu +370 5 261 3027;

4.2. speciali informacija (aktuali informacija klientams) gali būti teikiama papildomai munitinės interneto svetainėje nurodytais ir šios informacijos teikimui skirtais MD MIS kontaktiniais telefonais;

4.3. tiesiogiai asmeniui atvykus į MD.

5. MD MIS specialistas, teikiantis I lygio informaciją ar II lygio konsultacijas žodžiu, privalo:

5.1. laikytis 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“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės), 41 punkto reikalavimų;

5.2. informaciją žodžiu teikti tik tuo atveju, jeigu į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar munitinės interesų;

5.3. jei konsultacijai (atsakymui) žodžiu reikalingos specialiosios žinios, pasiūlyti asmeniui pateikti paklausimą kita komunikacijos priemone;

5.4. jeigu munitinė nėra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, trumpai ir suprantamai paaiškinti, į kokią kitą kompetentingą instituciją asmuo galėtų kreiptis, pagal galimybę nurodant tos institucijos adresą, telefono numerį;

5.5. aiškiai ir tiksliai užduoti klausimus siekiant išsiaiškinti visas aplinkybes ir sąlygas, galinčias turėti įtakos atsakymui;

5.6. jei atsakymui parengti reikalinga dokumentų ir (arba) tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo analizė, pasiūlyti asmeniui teikti paklausimą raštu pridedant su paklausimo turiniu susijusių dokumentų ar rašytinės informacijos kopijas;

5.7. laikytis valstybės tarnautojų veiklos, tarnybinės etikos ir viešojo administravimo principų.

6. Asmeniui atvykus į MD žodinės konsultacijos ir jos metu paaiškėjus, kad klausimui išspręsti reikalinga patvirtinta konsultacija raštu, asmeniui pasiūloma pateikti prašymą raštu, kuris priimamas Muitinės departamento prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos darbo reglamento (toliau – MD darbo reglamento) nustatyta tvarka.

III SKYRIUS INFORMACIJOS IR KONSULTACIJŲ TEIKIMAS RAŠTU

7. Konsultacijos raštu rengiamos į pateiktus asmenų paklausimus elektroninio pašto adresu info@lrmuitine.lt arba bendruoju MD elektroniniu paštu muitine@lrmuitine.lt ir registruotus Vidinės komunikacijos sistemos (toliau – VKS) priemonėmis.

8. MD MIS gautų asmenų paklausimų raštu, registruotų VKS priemonėmis, parengtų atsakymų pateikimas vykdomas elektroniniu paštu infomdmis@lrmuitine.lt.

9. Asmenų paklausimai, pateikti muitinei informacijos elektroninio pašto adresu info@lrmuitine.lt, yra valdomi ir saugomi šio elektroninio pašto *MS Outlook* priemonėmis. Muitinės informacijos elektroninio pašto adresu gautų paklausimų atsakymo parengimo terminas yra ne ilgesnis nei 2 darbo dienos. Jei atsakymui parengti reikia specialiosios informacijos, tuomet gautas paklausimas persiunčiamas elektroniniu paštu muitine@lrmuitine.lt MD Dokumentų valdymo skyriui (toliau – DVS) registravimui, o atsakymas rengiamas vadovaujantis Aprašo 13 punkto nustatyta tvarka.

10. Muitinės pareigūnas, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, tarnybinio elektroninio pašto adresu ar elektroninio pašto grupės adresu gavęs asmens paklausimą, nesusijusį su jo kompetencija, vadovaujasi raštų ir paklausimų registravimo tvarka, nustatyta MD darbo reglamente.

11. MD MIS darbuotojas, tarnybinio elektroninio pašto adresu ar elektroninio pašto grupės adresu gavęs asmens paklausimą, įvertina, ar šis atitinka asmenų raštu pateikiamiems paklausimams keliamus reikalavimus, vadovaudamasis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių II skyriaus nuostatomis, ir, jei atsakymui parengti reikalinga muitinės specialioji informacija, pateikia MD DVS registruoti.

Jei paklausimas neatitinka formos reikalavimų, asmeniui jo nurodytu elektroniniu paštu išsiunčiamas pranešimas dėl informacijos patikslinimo.

12. Užregistruoti asmenų paklausimai VKS priemonėmis nukreipiami MD MIS vykdymui, o atsakymai rengiami tokia tvarka:

12.1. MD MIS vieningo informavimo ir konsultavimo proceso koordinatoriai gautus ir registruotus paklausimus raštu, peržiūri ir, jei atsakymui parengti reikalinga specialioji informacija, atsižvelgiant į paklausimo turinį ir pridėdamus dokumentus ar kitą informaciją, paklausimą papildomai nukreipia MD administracijos skyriams arba kitoms muitinės įstaigoms specialiosios informacijos parengimui arba, vadovaudamasis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, persiunčia nagrinėjimui pagal kompetenciją kitoms viešojo administravimo institucijoms.

12.2. Jeigu MD administracijos skyrių specialistai nustato, kad paklausimas nukreiptas ne pagal kompetenciją, jie nedelsdami apie tai informuoja MD MIS vadovybę VKS ar elektroninio pašto priemonėmis.

12.3. MD MIS II lygio konsultacijas teikiantys specialistai gautą specialiąją informaciją apibendrina, parengia atsakymą asmeniui ir jį suderina su informaciją teikusiais muitinės specialistais elektroninio pašto priemonėmis.

12.4. Parengtas atsakymas išsiunčiamas asmeniui elektroninio pašto adresu infomdmis@lrmuitine.lt priemonėmis ir susiejamas su registruotu gautu paklausimu pridėdant elektroninio laiško išrašą VKS.

13. Teikiant konsultacijas raštu laikomasi šių reikalavimų:

13.1. Atsakymas turi būti išsamus ir teisiškai pagrįstas, jame turi būti vengiama perteklinės, su asmens klausimu nesusijusios informacijos, turi būti paaiškinamos vartojamos santrumpos ir pateikiamos visos reikalingos nuorodos bei trumpi jų aprašai.

13.2. Į muitinės gautus paklausimus raštu išsiunčiamas elektroninis laiškas, kuriuo patvirtinamas paklausimo gavimas ir nurodoma, per kiek laiko bus parengtas atsakymas. Minėtas elektroninis laiškas nesiunčiamas, jei paklausimas pateiktas anoniminiu būdu.

13.3. Į paklausimus, pateiktus raštu, turėtų būti atsakoma per 2 darbo dienas, o jei atsakymui parengti reikia papildomos informacijos – ne vėliau kaip per 10 darbo dienų. Tais atvejais, kai atsakymas negali būti parengtas per 10 darbo dienų, atsakymo terminas gali būti ilgesnis, bet neturi viršyti 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos.

Jeigu nustatoma, kad dėl specialios informacijos rengimo reikėtų pratęsti atsakymo parengimo terminą viršijantį 10 darbo dienų, apie tai atsakingas MD administracijos skyriaus darbuotojas turi informuoti MD MIS elektroniniu paštu infomdmis@lrmuitine.lt. MD MIS, gavęs iš MD administracijos skyriaus pranešimą apie rengiamo atsakymo termino pratęsimą, turi apie tai informuoti asmenį, kurio paklausimas yra nagrinėjamas.

14. Anoniminiai paklausimai raštu (asmeniui nenurodžius vardo, pavardės ar juridinio asmens pavadinimo), taip pat paklausimai, pateikti muitinės interneto svetainės rubrikos „Klausimai“ skiltyje „Užduoti klausimą, pateikti siūlymą“ neteisingai užpildžius elektroninės formos langelius, pažymėtus žvaigždute (*), jeigu prašymo turinys yra nekonkretus, nesuprantamas, prašymas pateiktas ne pagal kompetenciją arba tas pats asmuo pakartotinai prašo tos pačios informacijos, nenagrinėjami ir atsakymai į juos neteikiami.

IV SKYRIUS PATVIRTINTŲ KONSULTACIJŲ RAŠTU TEIKIMAS

15. Patvirtintos konsultacijos raštu dėl muitinės kompetencijai priskirtų teisės aktų ar atskirų jų nuostatų taikymo teikiamos atsakant į asmenų paklausimus, atitinkančius Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 19 punkto reikalavimus ir pateiktus MD raštu arba elektroninio pašto adresu muite@lrmuitine.lt.

16. Raštu pateikti paklausimai, į kuriuos atsakyti reikalinga patvirtinta konsultacija raštu, registruojami MD DVS, nukreipiami MD MIS VKS priemonėmis ir nagrinėjami vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių nustatyta tvarka.

17. Patvirtintos konsultacijos raštu projektas derinamas, vizuojamas ir pasirašomas MD darbo reglamento nustatyta tvarka.

18. Patvirtinta konsultacija raštu (skenuota dokumento kopija) pateikiama asmeniui jo nurodytu elektroniniu paštu.

V SKYRIUS INFORMACIJOS IR KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ŽODŽIU POSĖDŽIŲ IR SEMINARŲ METU

19. MD gali būti rengiami konsultaciniai posėdžiai ir seminarai, siekiant informuoti asmenų tikslines grupes apie muitinės įgyvendinamų teisės aktų pokyčius, galinčius turėti įtakos asmenų veiklai. Siekiant gerinti konsultacinių posėdžių ir seminarų kokybę, atliekamos konsultacinių posėdžių ir seminarų dalyvių apklausos.

20. Aktualiais klausimais seminarus organizuoja Muitinės mokymo centras kartu su muitinės specialistais.

21. Asmenų proaktyvus informavimas ir konsultavimas gali būti vykdomas Muitinės konsultacinio komiteto posėdžių metu, kuriuos organizuoja MD Komunikacijos skyrius kartu su Muitinės konsultacinio komiteto nariais.

22. Informacija apie MD arba muitinės įstaigose organizuojamus konsultacinius posėdžius ir seminarus skelbiama muitinės interneto svetainės rubrikos „Skelbimai“ skiltyje „Seminarai,

konferencijos, mokymai“ nurodant posėdžio ar seminaro temą, tikslą, laiką, vietą ir asmens, į kuri galima kreiptis papildomos informacijos, kontaktus.

23. Konsultacinio posėdžio ar seminaro metu pateikta informacija (medžiaga) ir protokolai skelbiami munitinės interneto svetainėje.

VI SKYRIUS SOCIALINIŲ MEDIJŲ TINKLAI

24. Munitinės specialistų parengti pranešimai apie svarbiausius pokyčius, priminimai, kita svarbi ir susijusi su aktualijomis munitinės informacija skelbiama munitinės paskyrose socialiniuose tinkluose *Facebook* ir *YouTube*.

25. Munitinės paskyras socialiniuose tinkluose administruoja ir informaciją jose atnaujina MD Komunikacijos skyriaus specialistai.

26. Asmenų paklausimai, gauti žinutėmis socialiniuose tinkluose, valdomi MD Komunikacijos skyriaus specialistų socialinio tinklo priemonėmis. Jei paklausimas reikalauja išsamesnio atsakymo parengimo, jis gali būti persiunčiamas MD MIS II lygio konsultacijai (tuomet atsakymas pateikiamas asmeniui elektroninio pašto priemonėmis).

VII SKYRIUS INFORMAVIMO IR KONSULTAVIMO PROCESO KOKYBĖS VERTINIMAS

27. MD MIS specialistai atlieka informavimo ir konsultavimo funkcijų vykdymo kokybės stebėseną, teikdami informaciją periodinių munitinės ataskaitų parengimui.

28. MD MIS vedėjas ir paskirtas skyriaus darbuotojas, neatliekantis informavimo ir konsultavimo funkcijų, pagal iš anksto parengtą užduotį atlieka vieningo informavimo ir konsultavimo proceso kokybinį vertinimą.

29. Atliekant informavimo ir konsultavimo proceso vykdymo kokybės vertinimą, nustatomas kokybės vertinimo tikslas, tyrimo apimtis: analizuojami kokybiniai ir kiekybiniai proceso vertinimo rodikliai (pvz., asmens laukimo eilėje trukmė, žodinės konsultacijos trukmė, konsultacijų skaičius, konsultacijos kokybė, informavimo ir konsultavimo paslaugos vertinimas ar kt.), vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 46 punkte nurodytais pasirinktais objektyvaus pobūdžio kriterijais.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. MD MIS specialistai, teikdami konsultacijas asmenims, privalo užtikrinti teikiamų konsultacijų vieningumo principo įgyvendinimą, o esant tapačioms aplinkybėms – nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų, vadovaujantis munitinės specialistų parengtais išaiškinimais ir viešai publikuojama munitinės informacija.

31. MD MIS ar munitinės specialistas, pateikęs neteisingą informaciją, privalo nedelsdamas informuoti atsakymą į paklausimą gavusį asmenį ir savo tiesioginį vadovą ir pateikti teisingą informaciją.

32. Munitinės įstaigų elektroninio pašto adresais ir (arba) raštu gauti iš asmenų bendrojo pobūdžio paklausimai, susiję su munitinės įgyvendinamų teisės aktų nuostatų taikymu, registruojami VKS priemonėmis ir nagrinėjami MD darbo reglamento nustatyta tvarka.
