

Vilniaus universiteto Teisės fakulteto

Viešosios teisės katedra

Roko Košubos,

V kurso, finansų ir mokesčių teisės

studijų šakos studento

Magistro darbas

Mokesčių mokėtojų aptarnavimas

Service of Taxpayers

Vadovas: prof. dr. Bronius Sudavičius

Recenzentas: doc. dr. Martynas Endrijaitis

Vilnius

2021

ANOTACIJA IR PAGRINDINIAI ŽODŽIAI

Šiame darbe analizuojamos atskiros mokesčių mokėtojams Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamos administracinės paslaugos, jų vykdymo tvarka, Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomas mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas. Valstybinės mokesčių inspekcijos atliekamo mokesčių mokėtojų aptarnavimas vertinamas ir pateikiamos išvados pagal Valstybinės mokesčių inspekcijos atliktas mokesčių mokėtojų apklausas.

Pagrindiniai žodžiai: mokesčiai, aptarnavimas, mokesčių mokėtojas, mokesčių administratorius, kreipimasis, konsultavimas

This thesis analyzes administrative services provided to taxpayers by the State Tax Inspectorate, the procedure for their implementation, education and counseling of taxpayers by the State Tax Inspectorate. Provided evaluation of the service of taxpayers according to survey performed by the State Tax Inspectorate and presentation of conclusions.

Keywords: taxes, service, taxpayer, tax administrator, appeal, consulting.

TURINYS

IŽANGA	2
1. MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMO SAMPRATA.....	4
2. VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS TEIKIAMOS ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS.....	6
2.1. Mokesčių mokėtojų registravimas	6
2.2. Mokesčių deklaracijų tvarkymas	10
2.3. Įgaliotų išorinių naudotojų VMI informacinėse sistemose administravimas	12
2.4. Dokumentų mokesčių mokėtojams išdavimas.....	14
2.5. Mokesčių permokų grąžinimas/įskaitymas.....	15
3. VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS VYKDOMAS MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ ŠVIETIMAS IR KONSULTAVIMAS	17
3.1. Seminarų ir informacinių renginių organizavimas.....	17
3.2. Apibendrintų mokesčių įstatymų paaiškinimų (komentarų) rengimas	18
3.3. Mokesčių mokėtojų konsultavimas ir informavimas	20
4. VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS VYKDOMO MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMO VERTINIMAS	22
4.1. Kreipimosi į Valstybinę mokesčių inspekciją būdų pasiskirstymas	22
4.2. Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo padalinių kokybė	24
4.3. Mokesčių informacijos centro teikiamų paslaugų kokybė.....	26
4.4. Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos elektroninių paslaugų kokybė.....	30
4.5. Valstybinės mokesčių inspekcijos internetinio puslapio vertinimas.....	34
4.6. Valstybinės mokesčių inspekcijos Facebook platformoje vykdomo aptarnavimo vertinimas.....	37
4.7. Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomo aptarnavimo vertinimas.....	40
IŠVADOS	42
ŠALTINIŲ SĄRAŠAS	43
SANTRAUKA	47
SUMMARY	48

IŽANGA

Darbo temos aktualumas. Mokesčiai yra pagrindinės Lietuvos Respublikos biudžeto pajamos, kurias valstybė privalo surinkti, o mokesčių mokėtojai sumokėti. Mokesčių mokėjimas nėra vien savanoriškas prisidėjimas prie valstybės finansų, o labiau valstybės nustatyta prievolė asmenims juos sumokėti. Toks mechanizmas suponuoja, jog mokesčių mokėtojas privalo valstybei atiduoti tam tikrą savo privačios nuosavybės dalį. Siekiant skatinti savanorišką mokesčių sumokėjimą, valstybė privalo užtikrinti tinkamą ir kuo mažiau nepatogumo sukeltą mokesčių surinkimą iš mokesčių mokėtojų. Mokesčių mokėtojų aptarnavimas viešųjų finansų prasme, yra vienas svarbiausių uždavinių, nes mokesčių mokėtojus galima laikyti pagrindiniu mokestinių teisinių santykių dalyviu, iš kurių surenkamų mokesčių formuojamas valstybės biudžetas, todėl mokesčių mokėtojams turi būti sudarytos tinkamos sąlygos įvykdyti savo prievolę mokėti mokesčius, gauti informaciją ar atlikti kitus veiksmus, susijusius su mokesčių mokėjimu.

Darbo tikslas. Išanalizuoti ir įvertinti tam tikras Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomo mokesčių mokėtojų aptarnavimo sritis.

Darbo uždaviniai. 1. Atskleisti ir išnagrinėti atskiras Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamas administracines paslaugas ir jų ypatumus. 2. Išanalizuoti Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomo mokesčių mokėtojų švietimo ir aptarnavimo procedūras. 3. Išnagrinėti mokesčių mokėtojų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybę ir vertinimą.

Darbo objektas. Darbe nagrinėjamos Valstybinės mokesčių inspekcijos mokesčių mokėtojams teikiamos administracinės paslaugos, mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas.

Tyrimo metodai. Aprašomasis metodas naudojamas atskleidžiant šio darbo temą, aptarnavimo procedūrų esmę. Lingvistinis metodas taikomas nagrinėjant teisės normas, atskleidžiant jų formuluočių prasmę. Istorinis metodas naudojamas siekiant atskleisti mokesčių mokėtojų aptarnavimo sampratą. Norint suvokti tikruosius teisės normų leidėjo tikslus pasitelkiamas teleologinis tyrimo metodas. Apibendrinimo metodas taikomas apibendrinant naudotus šaltinius ir darant galutines išvadas. Siekiant atskleisti skirtumus tarp Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomo mokesčių mokėtojų aptarnavimo procedūrų, pasitelkiamas lyginamasis metodas. Sisteminės analizės metodas taikomas nagrinėjant aptarnavimo procedūras ir paskutinėje dalyje analizuojant Valstybinės mokesčių inspekcijos atliktą mokesčių mokėtojų apklausą.

Darbo originalumas. Lietuvoje mokslinių tyrimų bendrai apie mokesčių mokėtojų aptarnavimą atlikta nebuvo, todėl analizuojant tam tikras Valstybinės mokesčių

inspekcijos vykdomo mokesčių mokėtojų aptarnavimo sritis, yra susisteminama naujausia informacija ir pateikiamos išvados. Per paskutinius penkerius metus Lietuvoje taip pat nebuvo apginta nagrinėjama tema rašytų magistro darbų. Šis magistro darbas yra originalus tuo, jog jame nagrinėjamos aktualios teisės normos ir analizuojama naujausia Valstybinės mokesčių inspekcijos atlikta mokesčių mokėtojų apklausa.

Svarbiausi šaltiniai. Svarbiausias darbo šaltinis – Mokesčių administravimo įstatymas. Šis šaltinis yra svarbiausias dėl to, nes jame yra numatyta ir detalizuota tiek mokesčių mokėtojo teisė gauti aptarnavimą, tiek mokesčių administratoriaus pareiga aptarnauti mokesčių mokėtojus. Labiau išsiginčinti į mokesčių mokėtojų aptarnavimo procedūras padeda Mokesčių administravimo įstatymo nuostatas įgyvendinantys poįstatyminiai teisės aktai, Mokesčių administravimo įstatymo komentaras. Siekiant giliau suprasti tam tikras teisinės kategorijas ir išskirti svarbiausius klausimus, susijusius su tirama tema padeda darbe nagrinėta specialioji literatūra. Mokesčių mokėtojų aptarnavimo vertinimui kertinis šaltinis yra Valstybinės mokesčių inspekcijos atlikta Aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje kokybės anoniminė apklausa.

1. MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMO SAMPRATA

Mokesčiai yra dinamiška finansinė kategorija, kurią svarbu nuosekliai ir nuolatos nagrinėti. Siekiant išnagrinėti mokesčių mokėtojų aptarnavimo ypatumus, būtina susipažinti su mokesčių paskirtimi, dinamika ir ištakomis. Apmokestinimo ištakas galima aptikti dar šumerų civilizacijos laikais, kai buvo įvesti labai dideli mokesčiai, kad būtų surinkta pinigų sėkmingiems karams (Meidūnas, Puzinauskas, 2001, p. 33). Mokesčiai atsirado tuomet, kai pradėjo kurtis valstybės (Stačiokas, Rimas, 2003, p. 10). Susikūrus valstybei reikėjo užtikrinti sklandų jos funkcijų vykdymą, o tai neišvengiamai reikalavo atitinkamų (tarpe jų ir piniginių) resursų. Lietuvoje mokesčių raida prasidėjo nuo Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės laikų. Nors tuomet mokesčiai daugiausiai buvo mokami natūra, tačiau galime įžvelgti panašumą su šiuo dienų mokesčių suvokimu, nes mokestis tiek anksčiau, tiek dabar yra suprantamas kaip itin svarbus valstybės pajamų elementas. Žvelgiant retrospektyviai, pavyzdžiui feodalinėje santvarkoje mokestis buvo suvokiamas, kaip asmens pavergimas (Užubalis, 2012, p. 41). Šis požiūris, lyginant su šių dienų mokesčio suvokimu, yra žalingas tiek valstybei, tiek mokesčių mokėtojui, nes neabejotinai iššauks neigiamą asmens, turinčio prievolę sumokėti mokestį, reakciją ir automatiškai valstybė neteks dalies pajamų, o asmuo neteks dalies savo laisvių ir finansinės autonomijos. Mokestį Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas apibūdina kaip prievolę, kuri yra nustatoma tik įstatymu (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2000 m. kovo 15 d. nutarimas), tačiau būtina pažymėti, jog minėta prievolė negali būti suprantama kaip prievolė atlikti tam tikrą darbą ar kitus veiksmus nei sumokėti tam tikrą apskaičiuotą pinigų sumą. Labai svarbu suprasti, kad mokesčio mokėjimas nėra vien tik finansinė pareiga, tačiau ir moralinė pareiga, kurią vykdant prisidedama prie valstybės ir jos gyventojų gerovės. Mokesčių pagrindu yra formuojamas valstybės biudžetas (Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992), kurio lėšos yra skirstomos įvairioms sritims, todėl mokestį galima suvokti kaip vieną iš būdų prisidėti ne tik prie valstybės išlaikymo, bet ir valstybės gyventojų gerovės.

Kaip aptarta aukščiau, mokestį turi sumokėti asmuo, kuriam tokia prievolė nustatyta. Toks asmuo yra vadinamas mokesčių mokėtoju. Mokesčių mokėtoju laikome tiek fizinį, tiek juridinį asmenis, tiek ir bet kokią kitą valstybės organizaciją, nepriklausomai nuo jų teisių ar pareigų apimties, svarbu tik tai, jog subjektui mokesčio įstatymu būtų nustatyta prievolė mokėti mokestį. Dažniausiai subjektui tokia prievolė atsiranda nuo įsiregistravimo Mokesčių mokėtojų registre momento. Pažymėtina, kad subjektas pripažįstamas mokesčių mokėtoju net tokiu atveju, jeigu atitinkama mokestinė prievolė jam kilo dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų (Lietuvos Vyriausiojo

Administracinio Teismo 2009 m. balandžio 16 d. nutartis). Mokesčių mokėtojo prievolė valstybei, pagal bendrą principą, yra išimtinai asmeninio pobūdžio, nors ir nėra individualiai atlygintina, tačiau negali būti perduodama kitam asmeniui, išskyrus tam tikras įstatymo nustatytas išimtis. Reikia nepamiršti, jog mokesčių mokėtojas turi ne tik mokesčio sumokėjimo ir kitas pareigas, bet ir teises, tokias kaip: gauti informaciją, užtikrinti informacijos apie jį, kaip mokesčių mokėtoją slaptumą, dalyvauti mokestinio patikrinimo procese ir kitas. Išvardintos ir kitos mokesčių mokėtojo teisės yra neatsiejamos nuo mokesčių administratoriaus pareigų, nes mokesčių mokėtojo teisės gali būti užtikrinamos tik mokesčių administratoriui tinkamai vykdant savo pareigas.

Valstybei įpareigojant mokesčių mokėtojus mokėti mokesčius, jai atsiranda ir pareiga juos tinkamai aptarnauti. Aptarnavimą galime suprasti kaip poreikių patenkinimą. Mokesčių mokėtojų atžvilgiu valstybė, sukurdamą prievolę mokėti mokesčius, turi sukurti mechanizmą, kuris užtikrintų sklandų ir kuo paprastesnį šios prievolės įvykdymą. Svarbu, kad mokesčių mokėtojui būtų suteikiami įrankiai tinkamai įvykdyti savo prievolę valstybei – mokėti mokesčius. Valstybei nustatant naujus mokesčių administravimo mechanizmus, papildomus reikalavimus mokesčių mokėtojams, ši privalo lygiagrečiai sukurti mokesčių mokėtojų aptarnavimo mechanizmus, kuriais naudodamiesi mokesčių mokėtojai galėtų įgyvendinti savo teises ir pareigas. Labai svarbu, jog mokesčių mokėtojų aptarnavimas būtų sklandus, nes, skirtingai nei privačiame sektoriuje, kur vartotojas turi alternatyvų pasirinkimą, viešajame sektoriuje mokesčių mokėtojas tokios galimybės pasirinkti mokesčių administratorių neturi, jeigu jo netenkina aptarnavimo kokybė. Kalbant apie Lietuvos Respublikos mokesčių mokėtojų aptarnavimą, Mokesčių administravimo įstatyme, kaip pirmoji, Valstybinės mokesčių inspekcijos funkcija yra išskirta pagalba mokesčių mokėtojams įgyvendinti savo teises ir pareigas (Mokesčių administravimo įstatymas, 2004). Pagalbą mokesčių mokėtojams reikia suprasti kaip tinkamą aptarnavimą, o tai suponuoja, jog valstybė¹, įstatymu nustato ir pripažįsta, kad tinkamas mokesčių mokėtojų aptarnavimas yra būtinas ir privalomas mokesčių administratoriui. Šią funkciją Valstybinė mokesčių inspekcija įgyvendina vykdydama savo pareigas, numatytas mokesčių įstatymuose ir poįstatyminiuose aktuose. Kaip ir aukščiau minėta, mokesčių mokėtojas tinkamai įvykdyti savo pareigas gali tik tuomet, jeigu mokesčių administratorius, šiuo atveju, Valstybinė mokesčių inspekcija vykdo jai nustatytas pareigas, todėl galima daryti išvadą, kad Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomas tinkamas ir sklandus mokesčių mokėtojų aptarnavimas yra būtinas, siekiant tinkamo mokesčių mokėtojų teisių ir pareigų įgyvendinimo.

¹ Lietuvos Respublika

2. VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS TEIKIAMOS ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS

Valstybinė mokesčių inspekcija yra biudžetinė įstaiga, įsteigta prie Finansų ministerijos. Tai reiškia, jog ši institucija priklauso valstybei ir atlieka jos nustatytas funkcijas. Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos įgyvendina mokesčių administravimo politiką, kontroliuoja teritorinių Valstybinių mokesčių inspekcijų darbą, užtikrina mokesčių surinkimą į biudžetą, priima teisės aktus, kuriais įgyvendinami mokesčių įstatymai (Medelienė, Sudavičius, 2011, p. 119). Šioms funkcijoms įgyvendinti Valstybinei mokesčių inspekcijai prie Finansų ministerijos yra suteikti platūs įgaliojimai ir pareigos, tačiau juos įgyvendinant privaloma laikytis teisėtumo principo ir jokia būdu negali būti pažeidžiamos mokesčių mokėtojo teisės.

2.1. Mokesčių mokėtojų registravimas

Administruojant mokesčius valstybė visuotinai turi žinoti, kurie asmenys yra mokesčių mokėtojai, o kurie ne. Taip pat valstybė siekia vykdyti efektyvią mokesčių apskaičiavimo, sumokėjimo ir išskaičiavimo teisingumo kontrolę. Šiems tikslams pasiekti 2000 m. rugsėjo 6 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarimu Nr. 1059 įsteigė Mokesčių mokėtojų registrą ir patvirtino šio nuostatus. Šiame registre yra registruojami mokesčių mokėtojai ir renkami, kaupiami, apdorojami, sisteminami, saugojami ir naudojami duomenys apie mokesčių mokėtojus. Vadovaujanti Mokesčių mokėtojų registro įstaiga yra Valstybinė Mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos, o teritorinės Valstybinės mokesčių inspekcijos yra registro duomenų tvarkytojos. Toks skirstymas padeda efektyviai vykdyti mokesčių administravimą, nes yra centrinis mokesčių administratorius, kuris kontroliuoja teritorinius mokesčių administratorius (registro duomenų tvarkytojus) ir taip pasidalinama administracinė našta tarp subjektų. Mokesčių administravimo įstatymas numato mokesčių mokėtojams pareigą įsiregistruoti pas atitinkamą registro duomenų tvarkytoją. Čia svarbu atskirti fizinių ir juridinių asmenų registravimosi (įregistravimo) tvarką.

Fiziniai asmenys, kurie gauna su darbo ar jų esmę atitinkančiais santykiais susijusių pajamų, mokesčių mokėtojais registruojasi per savo darbdavį – mokesčių išskaičiuojantį asmenį (Mokesčių administravimo įstatymas, 2004). Tačiau egzistuoja ir kiti pagrindai, kada mokesčių mokėtojas fizinis asmuo privalo įsiregistruoti į mokesčių mokėtojų registrą: kai fizinis asmuo vykdo individualią veiklą arba kai jam atsiranda pareiga mokėti ir/ar išskaičiuoti mokesčius, šį reglamentuojančio įstatymo pagrindu. Advokatai, advokatų padėjėjai, antstoliai ir notarai apskričių valstybinėms mokesčių inspekcijoms pateikia

prašymą įregistruoti į Mokesčių mokėtojų registrą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų profesinės veiklos pradžios dienos. Kiti fiziniai asmenys, vykdanys individualią ar kitą veiklą – ne vėliau kaip veiklos vykdymo pradžios dieną. Svarbu paminėti, jog mokesčių administratorius turi pareigą patikrinti ar prašyme įregistruoti į Mokesčių mokėtojų registrą nurodyta veikla, kuria ketina verstis fizinis asmuo, nėra tarp veiklų, kuriomis pagal Lietuvos Respublikos įstatymus gali verstis tik juridiniais asmenys ir jeigu ta veikla gali būti vykdoma tik juridinių asmenų, atsisakyti tenkinti prašymą (Lietuvos vyriausiojo administracinio 2020 m. lapkričio 25 d. nutartis). Jeigu pasikeičia arba papildomi fizinių asmenų duomenys, kurie yra Mokesčių mokėtojų registre, fizinis asmuo privalo apie tai pranešti savo apskrities valstybinei mokesčių inspekcijai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo duomenų pasikeitimo dienos. Mokesčių mokėtojai fiziniai asmenys į Mokesčių mokėtojų registrą taip pat gali būti įregistruojami ir mokesčių administratoriaus iniciatyva, jeigu mokestinio tyrimo arba patikrinimo metu nustatoma, kad mokesčių mokėtojo veikla atitinka individualios veiklos apibrėžimą, tačiau tokios veiklos mokesčių mokėtojas nėra įregistravęs. Toks įregistravimas galimas ir tuo atveju, kai mokesčių mokėtojas pateikia metinę pajamų mokesčio deklaraciją, joje nuroydamas, kad gavo pajamų iš individualios veiklos, tačiau tokios veiklos nėra įregistravęs (Dėl fizinių asmenų įregistravimo..., 2013). Taip pat fiziniai asmenys į Mokesčių mokėtojų registrą įregistruojami automatiškai, kai šie turi nekilnojamojo turto ir pagal Lietuvos Respublikos įstatymus šiems nustatyta prievolė sumokėti žemės ir/ar nekilnojamojo turto mokestį (Dėl Gyventojų registravimo mokesčių mokėtojų..., 2006). Kalbant apie fizinių asmenų išregistravimą iš Mokesčių mokėtojų registro, galimi trys atvejai: pagal pranešimą, pagal prašymą ir fiziniam asmeniui mirus. Pagal pranešimą išregistravimas vykdomas, kai veiklą nutraukia advokatai, jų padėjėjai, notarai ir antstoliai. Tokį pranešimą apie veiklos nutraukimo mokesčių administratorius gauna iš Lietuvos advokatų tarybos, Lietuvos notarų rūmų, Lietuvos antstolių rūmų ar Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Pagal prašymą išregistravimas vykdomas, kai fizinis asmuo, kuris vykdo individualią ar kitą veiklą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas po veiklos nutraukimo paduoda mokesčių administratoriui prašymą išregistruoti iš Mokesčių mokėtojų registro. Pažymėtina, kad tokius prašymus asmenys gali pateikti tiek elektroniniu būdu ar paštu, tiek tiesiogiai nuvykus į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją.

Juridiniai asmenys įprastu atveju Mokesčių mokėtojų registre įregistruojami automatiškai ir atskiro prašymo teikti neprivalo. Šis teiginys išplaukia iš Mokesčių administravimo įstatymo 46 straipsnio 3 dalies, kurioje nustatyta, jog mokesčių mokėtojas

neprivalo tiesiogiai mokesčių administratoriui teikti duomenų, kurie yra pateikiami kitame atitinkamame valstybės registre, su kuriuo centrinis mokesčių administratorius yra sudaręs duomenų gavimo sutartį (Mokesčių administravimo įstatymas, 2004). Registas, su kuriuo sudaryta duomenų gavimo sutartis yra Juridinių asmenų registras. Po įregistravimo minėtame registre, ne vėliau kaip kitą darbo dieną, juridinis asmuo automatiškai įregistruojamas Mokesčių mokėtojų registre. Išimtis taikoma užsienio juridiniams asmenims, kuriems atsiranda prievolė įsiregistruoti Mokesčių mokėtojų registre. Užsienio juridiniai asmenys, skirtingai nei Lietuvos juridiniai asmenys, įsiregistruojant į Mokesčių mokėtojų registrą privalo pateikti atitinkamos formos prašymą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo veiklos pradžios. Nesudėtinga įžvelgti Lietuvos ir užsienio juridinių asmenų registracijos skirtumo priežastį – užsienio juridiniai asmenys yra registruoti savo valstybių juridinių asmenų registruose ar juos atitinkančiuose registruose ir dėl to atitinkamo juridinio asmens duomenys automatiškai neperkeliami į Mokesčių mokėtojų registrą. Duomenų pasikeitimo Mokesčių mokėtojų registre registravimo tvarka tiek Lietuvos juridinių asmenų, tiek užsienio juridinių asmenų yra tokia pati – pateikiant pranešimą apie juridinio asmens duomenų pasikeitimą. Egzistuoja ir išimtis, kada Mokesčių mokėtojų registro duomenys apie juridinį asmenį gali būti keičiami ir Valstybinės mokesčių inspekcijos iniciatyva. Vienas iš tokių atvejų yra, kai mokesčių administratorius mokestinio tyrimo ar patikrinimo metu nustato pasikeitusius duomenis apie mokesčių mokėtoją juridinį asmenį. Kita galimybė – kai mokesčių administratorius gauna informaciją apie pasikeitusius juridinio asmens duomenis iš kitų valstybių institucijų arba trečiųjų asmenų. Svarbu paminėti, kad jeigu mokesčių administratorius gauna informaciją apie pasikeitusius duomenis mokestinio tyrimo, mokestinio patikrinimo metu arba iš kitų valstybių institucijų, pasikeitusią informaciją į Mokesčių mokėtojų registrą įrašo savo iniciatyva. Kai atnaujinta informacija gaunama iš trečiųjų asmenų ir ši informacija yra kitokio pobūdžio nei pasikeitę mokesčių mokėtojo rekvizitai ar struktūrinio padalinio elektroninių ryšių rekvizitai, mokesčių administratorius siunčia mokesčių mokėtojui, kurio duomenys keičiami, pranešimą apie pasikeitusius duomenis, tačiau mokesčių mokėtojas gali su šio pranešimo turiniu (duomenų pakeitimu) nesutikti, atsiųsdamas atitinkamos formos atsakymą ir jeigu šis pagrįstas – nauji duomenys neįrašomi. Mokesčių administratorius, mokesčių mokėtojui nepateikęs jokio atsakymo į pranešimą, turi teisę atlikti operatyvų patikrinimą, siekiant įsitikinti turimos informacijos atitikimu realiai situacijai (Dėl Juridinio asmens registravimo..., 2004). Išregistravimo tvarka tarp Lietuvos juridinių asmenų ir užsienio juridinių asmenų yra skirtinga dėl tos pačios priežasties, dėl kurios skiriasi ir

įregistravimo tvarka. Lietuvos juridiniai asmenys iš Mokesčių mokėtojų registro išregistruojami pagal Juridinių asmenų registro duomenis, t. y. kai mokesčių administratorius gauna informaciją iš Juridinių asmenų registro apie juridiniam asmeniui suteiktą likviduojamo asmens teisinį statusą ir užbaigia likvidavimo procedūrą (Dėl Pranešimo Juridinių asmenų registro..., 2004). Užsienio juridiniai asmenys, kurie baigia savo veiklą Lietuvoje užpildo prašymą dėl išregistravimo iš Mokesčių mokėtojų registro ir tuomet yra išregistruojami (Dėl užsienio juridinio asmens įregistravimo..., 2005).

Valstybinė mokesčių inspekcija, nepažeisdama teisės aktuose nustatytos tvarkos, Mokesčių mokėtojų registro duomenis teikia teisės aktuose nurodytiems gavėjams. Duomenų gavėjais gali būti laikomi mokesčių mokėtojai, susiję registrai, institucijos, užsienio valstybių mokesčių administratoriai ir Europos Sąjungos kompetentingos institucijos. Svarbu paminėti, jog Mokesčių mokėtojų registro duomenys duomenų gavėjams yra teikiami neatlygintinai, bei tai, kad mokesčių mokėtojams teikiami tik tie tvarkomi duomenys, kurie yra apie juos pačius. Mokesčių mokėtojai turi teisę reikalauti, kad Mokesčių mokėtojų registre būtų ištaisyti klaidingi, pašalinti nereikalingi, neteisėtai surinkti duomenys ar papildyti neišsamūs duomenys (Marcijonas, Sudavičius, p. 72). Šios nuostatos neatsiejamai koreliuoja su Mokesčių administravimo 38 straipsnio 1 dalyje numatytu reguliavimu, kuriame teigiama, jog informacija apie mokesčių mokėtoją turi būti laikoma paslapyje ir naudojama tik teisėtiems interesams (Mokesčių administravimo įstatymas, 2004). Tai reiškia, jog tretieji asmenys negali be pagrindo gauti Mokesčių mokėtojų registre esančios informacijos apie mokesčių mokėtoją, išskyrus tą, kuri yra nelaikoma paslapyje.

Taigi, galime įžvelgti pagrindinį skirtumą tarp fizinių ir juridinių asmenų įregistravimo į Mokesčių mokėtojų registrą, tokį, kad fiziniams asmenims tik išimtiniais atvejais yra galimybė būti įregistruotiems į Mokesčių mokėtojų registrą, pagal kito registro duomenis, su kuriuo centrinis mokesčių administratorius sudaręs duomenų teikimo sutartį, skirtingai nei Lietuvos juridiniams asmenims, kurie į Mokesčių mokėtojų registrą įregistruojami automatiškai pagal Juridinių asmenų registro teikiamus duomenis. Taip pat verta paminėti, jog Lietuvos ir užsienio fizinių asmenų įregistravimo Mokesčių mokėtojų registre tvarka yra ta pati, o Lietuvos ir užsienio juridinių asmenų – skiriasi. Grįžtant prie Mokesčių mokėtojų registro duomenų, apibendrinant galima teigti, jog mokesčių administratorius turi ne tik teisę sudaryti registrą, kuriame būtų renkami, kaupiami, apdorojami, sisteminami, saugojami ir naudojami duomenys apie mokesčių mokėtojus, bet ir pareigą saugoti bei teikti teisės aktų nustatyta tvarka surinktus duomenis.

2.2. Mokesčių deklaracijų tvarkymas

Lietuvos Respublikoje mokesčių mokėtojai privalo patys teisingai apskaičiuoti mokėtiną mokestį vadovaudamiesi mokesčių įstatymais, išskyrus tam tikras išimtis. Mokesčių mokėtojai mokesčių administratoriui pateikia dokumentą, kuriame nurodo visą reikalaujamą pateikti informaciją apie apskaičiuotą mokestį per tam tikrą mokestinį laikotarpį ir kitus su mokesčio apskaičiavimu ir sumokėjimu susijusius duomenis. Tokį dokumentą vadiname mokesčio deklaracija. Pateikdamas deklaraciją mokesčių mokėtojas nurodo ne tik apskaičiuotą mokėtiną sumą, bet ir kaip ją apskaičiavo, t. y. mokesčio bazę, tarifą ir kitus reikšmingus duomenis (Medelienė, Sudavičius, 2011, p. 191). Kalbant apie mokesčių mokėtojų aptarnavimą, mokesčių administratorius nustatęs, jog deklaracijos yra teikiamos ir tikslinamos elektroniniu būdu. Mokesčių mokėtojui pateikus popierinę deklaraciją, šios laikomos nepateiktomis, išskyrus tam tikras išimtis. Čia galime įžvelgti patogumą tiek mokesčių mokėtojams, tiek mokesčių administratoriui. Nuo pat 2004 metais sukurtų mokesčių deklaracijų pateikimo taisyklių iki 2016 metų, mokesčių mokėtojai mokesčių deklaracijas galėjo pateikti keliais alternatyviais būdais, tačiau nuo 2016 metų mokesčių administratorius nustatė, jog deklaracijos turi būti teikiamos elektroniniu būdu. Toks mokesčių administratoriaus sprendimas yra teigiamas, nes mokesčių mokėtojas gali pateikti mokesčio deklaraciją negaišdamas laiko kelionei į atitinkamą Valstybinės mokesčių inspekcijos padalinį ar pašto skyrių, eliminuojama nesusipratimų, kylančių dėl mokesčių mokėtojų ranka rašytų simbolių, galimybė, mokesčių administratoriui palengvėja deklaracijų saugojimo našta, nes nereikia archyvuoti begalės popierinių deklaracijų, taip pat, paprasčiau vertinti elektroniniu būdu spausdintus simbolius deklaracijoje nei ranka rašytus. Be to, galima teigti, jog mokesčių administratorius davė pakankamą pereinamąjį laikotarpį (net 12 metų) prieš nustatydamas, kad deklaracijos privalo būti teikiamos elektroniniu būdu. Tačiau egzistuoja ir išimty, kada mokesčių mokėtojai gali teikti deklaracijas, kitais nei elektroniniu būdu. Tokios išimty yra, kai: teikiama Lietuvos gyventojo pajamų mokesčio metinė deklaracija, elektroninis pateikimo būdas sukeltų neproporcingą administracinę naštą arba deklaracijos pateikimas elektroniniu būdu yra neįmanomas dėl objektyvių priežasčių (Dėl Mokesčių deklaracijų pateikimo..., 2004). Šiais atvejais mokesčių mokėtojas deklaraciją gali pateikti tiesiogiai atitinkamos apskrities Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojui arba išsiųsti paštu į atitinkamą Valstybinės mokesčių inspekcijos skyrių. Mokesčių administratorius, priimdamas mokesčių mokėtojo deklaraciją tiesiogiai (ne elektroniniu būdu), vykdo pirminį jos patikrinimą – patikrina ar deklaracija yra tinkamos versijos, ar simboliai įrašyti į jiems skirtas eilutes ir kitus veiksmus. Jeigu

nustatomi deklaracijos pildymo trūkumai, kurie padaryti nesilaikant deklaracijos pildymo taisyklių, mokesčių administratorius mokesčių mokėtojui nurodo tokius trūkumus pašalinti. Svarbu atkreipti dėmesį, jog Mokesčių administravimo įstatymo 80 straipsnio 2 dalyje numatyta mokesčių administratoriaus teisė pašalinti formalius trūkumus nereiškia, jog mokesčių administratorius gali taisyti bet kokius formalius trūkumus savo iniciatyva. Šią įstatymo normą papildė Valstybinės mokesčių inspekcijos viršininko įsakymas, kuriame nurodyta, jog mokesčių administratorius savo iniciatyva taiso tokius neatitikimus, kurie atsiranda dėl tiesioginiu būdu pateiktos deklaracijos struktūros neatitikimų, dėl kurių duomenys negali būti apdoroti programiniu būdu. Taip pat, tęsiant apie mokesčių administratoriaus teisę pašalinti trūkumus savo iniciatyva, svarbu tai, jog mokesčių administratorius turi teisę šalinti tik tokius trūkumus, dėl kurių nesikeičia mokesčių mokėtojo mokestinė prievolė. Šiuo atveju mokesčių mokėtojui mokesčių administratorius privalo siųsti deklaracijos trūkumų šalinimo pažymą arba kitu būdu pranešti apie atliktus pataisymus. (Dėl Mokesčių deklaracijų pateikimo..., 2004). Elektroniniu būdu pateiktoje deklaracijoje mokesčių administratorius savo iniciatyva šalinti trūkumų negali ir apie esančius trūkumus mokesčių mokėtoją informuoja elektroniniu būdu.

Taigi, galima teigti, jog mokesčių administratoriaus teisė šalinti trūkumus savo iniciatyva yra turinio viršenybės prieš formą principo įgyvendimas, nes mokesčių administratorius deklaracijos duomenis, tiek kiek jie nepakeičia mokesčių mokėtojo mokestinės prievolės, ištaiso, kad šie būtų tinkami, nesukurdamas papildomos naštos mokesčių mokėtojui ir šia teise naudojasi mokesčių mokėtojo naudai. Taip pat, iš aukščiau išdėstytų nuostatų galime daryti išvadą, jog tokia tvarka yra sukurta siekiant sumažinti administracinę naštą tiek mokesčių administratoriui, tiek mokesčių mokėtojui. Kai deklaracija yra teikiama tiesiogiai, mokesčių administratorius nurodo mokesčių mokėtojui pataisyti trūkumus, atsiradusius dėl deklaracijų pildymo taisyklių nesilaikymo, jeigu tokių yra, nes tai nesukelia neproporcingai didelių laiko kaštų ir tuo pačiu metu, kada teikiama deklaracija yra atliekami pataisymai. Tais atvejais, kai deklaracija jau pateikta ir nustatoma, jog deklaracijoje yra trūkumų, tačiau jie yra tik struktūriniai ir tokie, kuriuos pašalinus, mokesčių mokėtojui nesikeičia mokestinė prievolė, mokesčių administratorius juos ištaiso savo iniciatyva ir taip išvengia papildomos administracinės naštos – mokesčių mokėtojui nereikia atvykti pas mokesčių administratorių taisyti duomenų. Dėl elektroniniu būdu teikiamų deklaracijų, akivaizdu, jog deklaracijos teikiamos ir taisomos elektroniniu būdu, dėl to, nurodymas mokesčių mokėtojui pašalinti deklaracijoje esančius trūkumus nesukelia neproporcingai didelių laiko kaštų.

2.3. Įgaliotų išorinių naudotojų VMI informacinėse sistemose administravimas

Mokesčių administratorius vis labiau stengiasi skaitmenizuoti mokesčių mokėtojų aptarnavimą, sumažinant administracinę naštą ir supaprastinant procesus tiek mokesčių mokėtojams, tiek pačiam mokesčių administratoriui. Šiems tikslams pasiekti mokesčių administratorius turi sukūręs įvairius elektroninius įrankius, tokius kaip Elektroninio deklaravimo sistema (toliau – EDS), Mano VMI, Išmanioji mokesčių administravimo informacinė sistema (toliau - i.MAS) ir kitus. Svarbu paminėti, kad šiais įrankiais naudojami ir fiziniai ir juridiniai asmenys mokesčių mokėtojai.

EDS – tai tokia sistema, kuria naudodamasis mokesčių mokėtojas elektroniniu būdu pateikia mokesčių administratoriui tam tikras mokesčių deklaracijas, kitus dokumentus ir jų priedus. Mokesčių mokėtojai su mokesčių mokėtoju sudaro dokumentų teikimo elektroniniu būdu sutartį ir tuomet gali jungtis prie sistemos bei teikti atitinkamus dokumentus. Sutartis gali būti sudaroma trimis būdais: elektroniniu būdu, raštu arba automatiškai, pagal mokesčių administratoriaus turimus duomenis. Žvelgiant į sutarties sudarymo būdus, galime išvelgti atskiras mokesčių administratoriaus pareigas aptarnaujant mokesčių mokėtojus. Sudarant sutartį elektroniniu būdu mokesčių administratorius turi būti sudaręs duomenų teikimo sutartį su atitinkamais identifikuoti leidžiančios autentifikavimo sistemos paslaugų teikėjais, kurių paslaugomis naudojantis mokesčių mokėtojas prisijungia prie EDS. Kai sutartis sudaroma raštu, mokesčių administratorius turi sukurti raštu sudaromos sutarties projektą ir jį paskelbti interneto svetainėje. Mokesčių administratorius, be jau išvardintų pareigų, taip pat turi pareigą suteikdamas prisijungimo priemones mokesčių mokėtojui paaiškinti, kaip naudotis suteiktomis priemonėmis (Dėl Dokumentų teikimo elektroniniu būdu..., 2010).

Mano VMI yra Valstybinės mokesčių inspekcijos elektroninių paslaugų sritis, kurioje mokesčių mokėtojas ar jo atstovas gali užsakyti paslaugas, nurodytas Mano VMI elektroninių paslaugų sąrašė. Elektroninių paslaugų sąrašas gana platus, kuris apima, bet neapsiriboja registravimu PVM mokėtoju, pažymų ir kitų dokumentų užsakymu ir paklausimo pateikimu. Šioje sistemoje mokesčių mokėtojui atstovo teisės įgalinamos automatiškai, kai mokesčių mokėtojas prisijungia prie sistemos ir pasirenka atitinkamą paslaugos gavėją (Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos portalo..., 2012). Pažymėtina, šioje sistemoje teikiamų paslaugų spektras yra itin platus ir mokesčių mokėtojų aptarnavimo kontekste labai reikšmingas.

i.MAS – išmanioji mokesčių administravimo sistema, kuri apima tris pagrindinius i.VAZ (važtaraščių duomenų teikimui), i.SAF (sąskaitoms faktūroms teikti) ir i.APS

(nuotolinių apskaitos paslaugų smulkiąjam verslui teikimui) posistemius. i.VAZ – elektroninis įrankis, kuriuo naudodamiesi subjektai gali išrašyti, gauti, naudoti ar perduoti elektroninius važtaraščius, taip atsisakant popierinių važtaraščių. i.SAF tai sistema, kurioje mokesčių mokėtojai mokesčių administratoriui pateikia sąskaitas faktūras elektroniniu būdu. Ši yra sukurta siekiant padidinti mokesčių administravimo efektyvumą ir sumažinti mokesčių mokėtojų administracinę naštą. i.APS – apskaitos tvarkymo posistemis, skirtas fiziniams asmenims, kurie vykdo individualią veiklą ir smulkiąjam verslui. Mokesčių mokėtojai šios sistemos naudotojais tampa be atskiros registracijos, pakanka pirmą kartą prisijungti ir patvirtinti, kad susipažino su sistemos naudojimo taisyklėmis. i.MAS ir jos posistemiuose naudotojai gali naudotis itin plačiu spektru paslaugų, tokių kaip: teikti duomenis į posistemius, gauti priminimus-užduotis apie nepateiktus duomenis, peržiūrėti jau pateiktus duomenis ir kitas. Mokesčių administratorius yra nustatęs veiksmų seką, kurią turi atlikti mokesčių mokėtojas (sistemos naudotojas), jeigu neveikia i.MAS sistema ar jos posistemiai. Pavyzdžiui, jeigu mokesčių mokėtojas negali pateikti duomenų į i.SAF posistemį dėl priežasčių nepriklausančių nei nuo jo paties, nei nuo mokesčių administratoriaus, jis privalo pateikti pagrįstą prašymą centriniam mokesčių administratoriui dėl duomenų teikimo termino atidėjimo (Dėl Išmaniosios mokesčių administravimo informacinės...,2016). Mokesčių administratorius įsipareigoja mokesčių mokėtojams, kurie naudojami i.MAS sistema, siųsti pranešimus, saugoti pateiktą informaciją ir atskleisti ją tik teisės aktų nustatytais atvejais. Šią sistemą galima vertinti palankiai, atsižvelgiant į atskirų posistemių suteikiamas galimybes ir naudą. i.SAF posistemis suteikia galimybę pateikti sąskaitas faktūras mokesčių administratoriui elektroniniu būdu, taip atsisakoma papildomos administracinės naštos. Taip pat šio posistemių pagalba mokesčių mokėtojas gali rūšiuoti sąskaitas faktūras pagal tam tikrus požymius. Mokesčių administratoriui minėtas posistemis suteikia galimybę lyginti pateiktų sąskaitų faktūrų duomenis su kitais turimais duomenimis, tikrinti ar nėra neatitikimų, o tokius pastebėjus, mokesčių administratorius informuoja mokesčių mokėtojus apie egzistuojančius neatitikimus. Posistemis i.VAZ yra naudingas tuo, jog, kaip ir minėta, suteikia galimybę nenaudoti popierinių važtaraščių. Taip pat šis yra naudingas tuo, jog posistemių naudotojai gali matyti krovinių priėmimo ar pristatymo realų laiką ir taip efektyviau planuoti krovinių gabenimo procesą. Kalbant apie i.APS posistemį, svarbu paminėti, jog naudodamiesi šiuo posistemių, mokesčių mokėtojai gali atsisakyti popierinių apskaitos žurnalų ir išlaidų/pajamų apskaitą vykdyti elektroniniu būdu.

Taigi, mokesčių administratorius, siekdamas kuo efektyviau ir paprasčiau aptarnauti mokesčių mokėtojus sukūrė skirtingos paskirties elektroninius įrankius, kurie padeda tuos tikslus pasiekti. Akivaizdu, jog mokesčių administratoriaus pareigos neapsiriboja tik elektroninių įrankių sukūrimu – mokesčių administratorius privalo užtikrinti sklandų sistemų veikimą ir jose esančios informacijos apie mokesčių mokėtojus apsaugą.

2.4. Dokumentų mokesčių mokėtojams išdavimas

Mokesčių mokėtojai viešajame gyvenime dalyvauja ne tik kaip mokesčių santykių subjektai, bet turi santykį ir su kitomis valstybės institucijomis. Santykiuose su kitomis valstybės institucijomis kartais kyla poreikis pagrįsti tam tikros informacijos, kuria disponuoja ir gali patvirtinti mokesčių administratorius, teisingumą ir tikrumą. Mokesčių administratorius tokiais atvejais mokesčių mokėtojus aptarnauja suteikdamas atitinkamus dokumentus.

Pažymą apie atsiskaitymą su biudžetais gali užsakyti mokesčių mokėtojai ir institucijos. Ši pažyma gali būti skirta tam tikram leidimui ar licencijai, leidimui dalyvavimui viešojo pirkimo procedūroje gauti ir kitais atvejais. Mokesčių mokėtojai, norėdami gauti pažymą, pateikia prašymą, nurodydami, kokiai institucijai ir koku tikslu bus teikiama pažyma. Institucijos, kurioms reikalingi pažymos duomenys, pažymą gali gauti dviem būdais. Pirmasis - institucija turi būti sudariusi sutartį duomenų teikimo sutartį su centriniu mokesčių administratoriumi ir pateikti prašymo duomenis. Antrasis – jeigu institucija nėra sudariusi duomenų teikimo sutarties su centriniu mokesčių administratoriumi, gali pateikti prašymą minėti pažymai gauti. Mokesčių administratoriaus pareiga šią pažymą parengti per atitinkamai tris arba devynias darbo dienas. Trijų darbo dienų parengimo terminas taikomas, jeigu mokesčių mokėtojas nėra ir nebuvo skolingas biudžetams, o devynių darbo dienų terminas taikomas priešingu atveju – jeigu yra ar buvo skolingas biudžetams (Dėl Atsiskaitymo su valstybės...,2003).

Lietuvos Respublikoje turtą paveldėję fiziniai asmenys tam tikrais atvejais privalo sumokėti paveldimo turto mokesťį. Šioje situacijoje mokesčių administratorius turi pagrindinę pareigą mokesčio mokėtojui – išduoti paveldimo turto apmokestinamosios vertės pažymą, pagal kurią nustatomas mokesčio dydis. Mokesčių mokėtojas, kuriam atsiranda prievolė sumokėti paveldimo turto mokesťį, pateikia prašymą apskaičiuoti paveldimo turto apmokestinamąją vertę ir kitus reikalingus dokumentus (notaro išduotą pažymą apie paveldėjimą, palikimo apyrašą ar kitus) vietos mokesčių administratoriui, o šis ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo dienos išduoda pažymą

paveldimo turto apmokestinamosios vertės pažymą, kuri galioja 90 kalendorinių dienų (Dėl Paveldimo turto apmokestinamosios vertės..., 2003).

Fiziniai ir juridiniai asmenys, o nagrinėjamame kontekste būtų tikslingiau vadinti mokesčių mokėtojai, turi teisę prašyti mokesčių administratoriaus pateikti atitinkamų archyvinių dokumentų kopijas (nuorašus), kad būtų užtikrinta jų teisė gauti, ieškoti ir skleisti informaciją, taip skatinant mokesčių administratoriaus teisėtumą ir veiksmingumą, didinant pasitikėjimą mokesčių administratoriumi (Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymas, 1995). Mokesčių administratorius, gavęs pagrįsta ir teisėtą mokesčių mokėtojo prašymą pateikti dokumentų kopijas, šias pateikia ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo pateikimo dienos. Šis terminas gali būti pratęstas tik prašymą vykdančios Valstybinės mokesčių inspekcijos vadovo pagrįstu sprendimu ir apie tai turi būti informuojamas prašymą padavęs asmuo (Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją..., 2005).

Pridėtinės vertės mokesčio mokėtojai, norintys susigrąžinti pridėtinės vertės mokesťį, kurį sumokėjo Europos Sąjungos valstybėje arba trečiojoje valstybėje, turi pateikti prašymą, kad jiems būtų išduotas Pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo registravimą patvirtinantis sertifikatas, kurį išduoda mokesčių administratorius. Mokesčių administratorius, gavęs aukščiau minėtą prašymą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas patikrina prašyme nurodytus duomenis ar šie sutampa su Mokesčių mokėtojų registre esančiais duomenimis ir jeigu visi duomenys atitinka bei mokesčių mokėtojas nėra išregistruotas iš Mokesčių mokėtojų registro, išduoda mokesčių mokėtojui Pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo registravimą patvirtinantį sertifikatą (Dėl Pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo..., 2004).

Iš to, kas aptarta aukščiau, galima daryti išvadą, jog dokumentų mokesčių mokėtojams išdavimo procesas kai kuriais atvejais nėra pakankamai greitas ir automatizuotas. Mokesčių administratoriaus darbuotojai priversti tikrinti prašymuose nurodytos informacijos sutaptį su registruose turima informacija. Tam tikri dokumentų išdavimo procesai galėtų būti visiškai automatizuoti be mokesčių administratoriaus darbuotojo įsikišimo, pavyzdžiui, Pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo registravimą patvirtinančio sertifikato išdavimo procesas.

2.5. Mokesčių permokų grąžinimas/įskaitymas

Mokesčių mokėtojams vykdant pareigą mokėti mokesčius kyla situacijos, kai sumokama didesnė nei mokėtina mokesčio suma arba sumokama, kai to daryti nereikėjo. Tokią situaciją galima pavadinti mokesčio permoka, o susidaręs skirtumas tarp mokėtinai ir

sumokėtos sumos vadinamas mokesčio skirtumu. Mokesčių administratorius mokesčio skirtumo nepalieka valstybės biudžete, kaip nenumatytų pajamų, o susieja su ją sumokėjusiu mokesčių mokėtoju ir suteikia dvi galimybes, kaip tą situacija išspręsti.

Pirmasis būdas – mokesčių permokos įskaitymas. Šis būdas yra prioritetas ir taikomas pirmiausiai, o jeigu pritaikius įskaitymą lieka permoka, tuomet galima taikyti antrąjį būdą (grąžinimo), tačiau yra išimtis. Grąžinimo mokesčių administratorius netaiko ir tuo atveju, mokesčių mokėtojas turi laiku negrąžintų skolų valstybei, kylančių iš valstybės vardu pasiskolintų lėšų paskolų arba dėl kurių suteiktą valstybės garantija. Mokestinės permokos įskaitymas taikomas padengti mokestinės nepriemokos sumoms. Tačiau mokestinę permoką galima įskaityti ne tik mokestinės nepriemokos sumoms padengti, bet ir mokesčiams, kurių mokėjimo terminas dar nėra pasibaigęs (Mokesčių administravimo įstatymas, 2004). Tokia tvarka sukurta siekiant užtikrinti mokestinės prievolės įvykdymą ir biudžeto pajamų gavimą (Medelienė, Sudavičius, 2011, p. 203).

Antrasis būdas – mokesčių permokos grąžinimas. Kaip jau minėta aukščiau, mokesčių permokos grąžinimas taikomas tik tuomet, kai neegzistuoja mokestinė nepriemoka, kurią galėtų padengti įskaitoma suma ir kai mokesčių mokėtojas neturi skolų valstybei. Siekdamas susigrąžinti mokesčio skirtumą, mokesčių mokėtojas pateikia prašymą mokesčių administratoriui ir šis gali patikrinti prašymo pagrįstumą, paprašyti papildomų dokumentų arba atlikti mokestinį patikrinimą. Pagal bendrą taisyklę, mokesčių administratorius privalo grąžinti mokesčių mokėtojui mokesčio permoką per 30 dienų nuo prašymo gavimo dienos. Jeigu permokos suma negrąžinama per nurodytą terminą, mokesčių administratorius skaičiuoja delspinigius mokesčių mokėtojo naudai iki kol prašoma suma bus grąžinta į mokesčių mokėtojo prašyme nurodytą sąskaitą (Dėl Mokesčių mokėtojo permokos..., 2004). Svarbu paminėti, jog mokesčių mokėtojui nereikia įrodyti jam kilusių nuostolių dėl negrąžinimo dydžio, pakanka tik konstatuoti, kad mokesčių administratorius nepagrįstai atsisakė grąžinti mokesčio permoką ir jos laiku negrąžino (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2020 m. gruodžio 9 d. nutartis).

Akivaizdu, jog teisės aktais nustatyta tvarka dėl mokesčių permokos įskaitymo pirmiausiai yra sukurta valstybės naudai, t. y. užtikrinti biudžeto pajamų gavimą. Mokesčių administratorius aptarnaudamas mokesčių mokėtojus šiame kontekste privalo būti itin atidus, nes pavyzdžiui, mokesčių permokos grąžinimo atveju, pavėlavęs grąžinti sumas mokesčių mokėtojui, turi mokėti delspinigius, kas reiškia biudžeto praradimus.

3. VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS VYKDOMAS MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ ŠVIETIMAS IR KONSULTAVIMAS

Mokesčių mokėtojams turint pareigą mokėti mokesčius, lygiagrečiai mokesčių administratoriui, be visų kitų atsirandančių pareigų, kyla pareiga mokesčių mokėtojus šviesti ir konsultuoti mokesčių klausimais. Įgyvendindamas šią pareigą mokesčių administratorius užtikrina vienodą mokesčių įstatymų taikymo praktiką ir savanorišką mokesčių mokėjimą į biudžetą. Galima teigti, jog ši funkcija įstatymo leidėjo pripažįstama viena svarbiausių, nes Mokesčių administravimo įstatyme tiek prie centrinio mokesčių administratoriaus, tiek prie vietos mokesčių administratoriaus funkcijų, kaip pirmoji, yra išskirta mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo pareiga. Šią pareigą mokesčių administratorius įgyvendina organizuodamas seminarus mokesčių mokėtojams, teikdamas konsultacijas elektroninėmis priemonėmis, telefonu ar raštu, rengdamas ir pateikdamas informacinę medžiagą, kuri skirta mokesčių mokėtojams, organizuodamas susitikimus su mokesčių mokėtojais bei leisdamas apibendrintus pagrindinių mokesčių įstatymų paaiškinimus (komentarų).

3.1.Seminarų ir informacinių renginių organizavimas

Mokesčių administratorius, matydamas poreikį visuotinai pagilinti mokesčių mokėtojų žinias mokesčių teisės aktų praktiniame taikyme ar mokesčių procedūrų klausimais, rengia ir veda specialius užsiėmimus ar pratybas. Užsiėmimai gali būti auditoriniai seminarai, vaizdo konferencijos ar elektroninių seminarų įrašai. Šiomis dienomis, pandemijos sąlygomis, auditorinių seminarų mokesčių administratorius nerengia ir stengiasi kuo labiau perkelti šią mokesčių mokėtojų aptarnavimo sritį į elektroninę erdvę. Gali pasitaikyti ir tokių situacijų, kada seminaras nėra organizuojamas paties mokesčių administratoriaus, bet jį pakviečia Pramonės ir prekybos amatų rūmai, mokesčių mokėtojai, jų asociacijos ar kitos mokesčių mokėtojams atstovaujančios organizacijos, kitos valstybės ir savivaldybės institucijos, konsultuoti mokesčių administratoriaus kompetencijos klausimais (Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo..., 2007). Mokesčių administratorius seminarų temas parenka atsižvelgdamas į temų aktualumą ir mokesčių mokėtojų poreikius, pavyzdžiui, turgaus prekyautojams, dėl jų veiklos specifikos. Apie rengiamą seminarą mokesčių mokėtojai informuojami mokesčių administratoriaus svetainėje www.vmi.lt, kur nurodoma seminaro tema, tikslas, tikslinė grupė, kuriai skirtas seminaras, kviečiamų klausytojų skaičius, data, laikas, vieta, seminaro forma ir kita svarbi informacija. Į seminarą mokesčių mokėtojai užsiregistruoti gali savarankiškai telefonu arba anksčiau minėtoje svetainėje, nurodant savo vardą, pavardę, elektroninio pašto

adresą, seminaro, į kurį registruojamasi, temą, laiką ir vietą. Svarbu paminėti, jog rengiami seminarai mokesčių mokėtojams yra nemokami. Apie seminarų tvarkaraščio pasikeitimus mokesčių administratorius užsiregistravusius dalyvius privalo informuoti ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo sužinojimo apie pasikeitimą elektroniniu paštu. Kaip ir anksčiau minėta, mokesčių administratorius nustato kviečiamų klausytojų skaičių, todėl mokesčių mokėtojai, norėdami atšaukti registraciją turi pareigą pranešti ne vėliau kaip likus 3 dienas iki seminaro pradžios apie nedalyvavimą, kitu atveju mokesčių administratorius pasilieka teisę neregistruoti tokių mokesčių mokėtojų į ateityje vyksiančius seminarus. Seminarai vyksta valstybine lietuvių kalba ir jų metu gali būti teikiamos nesudėtingos konsultacijos apie kurias aptarsime vėliau. Mokesčių mokėtojui, išklausiusiam seminarą, gali būti išduodamas liudijimas, kad jam valstybės sąskaita buvo suteikta atitinkama informacija (Medelienė, Sudavičius, 2011, p. 132).

Apibendrinant, galima pastebėti, jog mokesčių administratorius, siekdamas užbėgti įvykiams už akių ir numatydamas galinčius kilti mokesčių mokėtojų klausimus, imasi organizuoti seminarus, kuriuose šviečia mokesčių mokėtojus mokesčių administratoriaus požiūriu svarbiais ir aktualiais klausimais. Taip mokesčių administratorius sutaupo laiko kaštų, nes jeigu reikėtų atsakyti į kiekvieno dalyvio paklausimą, būtų sugaištama daug daugiau laiko nei surengiant seminarą aktualia tema. Be to mokesčių administratorius įgyvendina bendradarbiavimo pareigą ir skatina savanorišką mokesčių sumokėjimą į biudžetą, parodydamas, jog ir jam svarbu, kad mokesčių mokėtojui viskas būtų aišku.

3.2. Apibendrintų mokesčių įstatymų paaiškinimų (komentarų) rengimas

Aiškumas mokesčių teisėje yra vienas svarbiausių aspektų. Mokesčių mokėtojai viešuosiuose mokesčiniuose santykiuose privalo vadovautis mokesčių įstatymais, tačiau ne visuomet tie įstatymai būna pakankamai aiškus ir reguliavimas nepakankamai paprastas. Tokio reiškinio negalima vadinti įstatymo leidėjo nekompetencija tinkamai suformuluoti teisės normas, nes kai kurie teisiniai santykiai yra itin sudėtingi ir jų aprašyti taip paprastai ir suprantamai neįmanoma. Dėl to mokesčių administratorius, suderinęs su Finansų ministerija teikia ir skelbia apibendrintus mokesčių įstatymų paaiškinimus (komentarus). Mokesčio įstatymo paaiškinimas tai centrinio mokesčių administratoriaus nuomonė, suderinta su Finansų ministerija, kaip reikia taikyti įstatymo nuostatas. Tokių paaiškinimų skelbimas padeda mokesčių mokėtojams geriau suprasti mokesčių įstatymo nuostatas ir procedūras. Mokesčių administratorius parengia įstatymo komentaro projektą ir teikia Finansų ministerijai vertinimui. Finansų ministerija, įvertinusi projektą, pateikia išvadas, pagal kurias mokesčių administratorius imasi išvadoje nurodytų veiksmų.

Mokesčių administratoriui gali būti nurodytos pastabos, tačiau šis gali su jomis ir nesutikti, nurodydamas Finansų ministerijai nesutikimo priežastis ir teikti vertinimui iš naujo. Kai įstatymo komentaro projektas suderinamas tarp dviejų aukščiau minėtų subjektų, tuomet projektas teikiamas visuomenės vertinimui. Labai svarbu, pastebėti, jog ir visuomenė turi teisę ištraukti į įstatymo komentaro rengimą tiesiogiai, pateikdama pastabas. Mokesčių administratorius patalpina komentaro projektą savo internetiniame puslapyje ir per 5 arba 10 darbo dienų laukia pastabų bei pasiūlymų iš suinteresuotų asmenų, kurie tinkamai save identifikuoja, dėl komentaro projekto. Jeigu atitinkamai atliekama pataisymų komentaro projekte dėl visuomenės pateiktų pastabų ar pasiūlymų, tuomet mokesčių administratorius galutinai suderina projektą su Finansų ministerija ir suderinęs gali priimti sprendimą dėl jo patvirtinimo ir paskelbimo (Dėl Apibendrintų mokesčių įstatymų paaiškinimų..., 2008). Paminėtina ir tai, jog mokesčio įstatymo komentaras mokesčių mokėtojo atžvilgiu neturi teisės akto galios, tai yra tik oficiali mokesčių administratoriaus nuomonė, kaip jis supranta ir taiko tam tikro įstatymo nuostatas. Tačiau, teigti, jog mokesčio įstatymo komentaras yra visiškai tik informacinio pobūdžio dokumentas, taip pat, negalime, nes Mokesčių administravimo įstatymas numato, kad mokesčių mokėtojas gali būti atleistas nuo baudų ar delspinigių, jeigu pažeidimą padarė vadovaudamasis klaidingu mokesčio įstatymo komentaru (Mokesčių administravimo įstatymas, 2004). Svarbu tai, jog mokesčių administratorius neprivalo komentare pasisakyti apie kiekvieną galinčią kilti situaciją. Mokesčių mokėtojas negali grįsti pažeidimo padarymo dėl klaidingo mokesčio įstatymo komentaro, jeigu komentare aptarta situacija, nors ir panaši į mokesčių mokėtojo situaciją, bet yra kitokia kilusios situacijos atžvilgiu (Lietuvos Vyriausiojo administracinio teismo 2015 m. sausio 26 d. nutartis). Natūralu, kad mokesčių administratorius vykdydamas mokesčių mokėtojų kontrolę, švietimą ir konsultavimą turi atsižvelgti į atitinkamo mokesčio įstatymo komentaro turinį. Ši nuostata kyla iš pasitikėjimo mokesčių administratoriumi pusės ir yra įtraukta į Mokesčių administravimo įstatymą. Mokesčių administratorius, leisdamas mokesčio įstatymo paaiškinimą, pats turi jo laikytis, nes priešingu atveju mokesčių mokėtojams gali kilti abejonių dėl mokesčių administratoriaus ir jo leidžiamų mokesčių įstatymų komentarų patikimumo.

Taigi, šiame skyriuje aptarta mokesčių mokėtojų aptarnavimo sritis puikiai atspindi mokesčių administratoriaus siekį šviesti mokesčių mokėtojus ir sumažinti kylančių ginčų kiekį, aiškinant įstatymą taip, kaip jis yra suprantamas mokesčių administratoriaus. Šis mechanizmas sutaupo daug laiko kaštų tiek mokesčių administratoriui, tiek mokesčių mokėtojams, nes mokesčių įstatymo komentaruose aptarta plati visuma normų ir jų

taikymas, todėl mokesčių mokėtojai pasinaudodami mokesčių įstatymų paaiškinimais gali išspręsti jiems kylančius klausimus nesikreipiant į mokesčių administratorių.

3.3.Mokesčių mokėtojų konsultavimas ir informavimas

Mokesčių administratorius siekia maksimaliai užtikrinti vienodą teisės aktų taikymo praktiką ir taiko įvairius mokesčių mokėtojų aptarnavimo metodus. Anksčiau minėtų seminarų ir mokesčių įstatymų paaiškinimų rengimo tokiam tikslui pasiekti nepakanka dėl akivaizdžių priežasčių – mokesčių administratorius negali numatyti ir aprašyti kiekvienos individualios situacijos ir ją aptarti iki kylant mokesčių mokėtojo klausimui arba ne visi mokesčių mokėtojai sugeba surasti šią informaciją. Dėl to mokesčių administratorius vykdo dar vieną labai svarbią funkciją, tai mokesčių mokėtojų konsultavimą ir informavimą. Konsultavimo ir informavimo pagrindinis skirtumas yra individualumas. Informavimas tai mokesčių administratoriaus žodžiu, raštu, elektroniniu būdu ar viešosios konsultacijos metu teikiamas atsakymas dėl galiojančių mokesčių teisės aktų normų ir kitos informacijos, susijusios su mokestinių prievolių vykdymu. Konsultavimo sąvoka reiškia žodinį, rašytinį ar elektroniniu būdu teikiamą individualaus pobūdžio paaiškinimą dėl paties klausiančiojo klausimo, kuris susijęs su pastarojo mokestiniais santykiais. Atkreipiant dėmesį į tai, jog bendru atveju informaciją apie mokesčių mokėtoją yra slapta, konsultacija, dėl jos individualaus pobūdžio, turi būti atliekama pagal tam tikrą procedūrą, kuria užtikrinama, jog informacija apie atitinkamą mokesčių mokėtoją nebūtų paskleista neturintiems teisės ja disponuoti tretiesiems asmenims.

Konsultacijos ir informacija, kaip minėta, gali būti teikiamos telefonu. Teikiant šias paslaugas telefonu, mokesčių apskaičiavimo ir perskaičiavimo tikslais, yra daromas pokalbio įrašas ir tai padeda užtikrinti suteiktos konsultacijos ir informacijos teisingumą. Mokesčių administratorius privalo identifikuoti besikreipiantį asmenį, jeigu šis pageidauja gauti konsultaciją ar informaciją, kuri privalo būti laikoma paslapyje. Telefonu identifikavimas atliekamas vienu iš trijų būdų. Pirmasis, kai besikreipiantis asmuo yra Mano VMI naudotojas ir sistemoje nurodęs savo numerį, mokesčių administratorius užduoda vieną identifikavimo klausimą ir jeigu atsakymas sutampa su mokesčių administratoriaus turimais duomenimis, asmuo laikomas identifikuotu. Antruoju būdu asmuo identifikuojamas pagal telefono numerį ir Mano VMI sistemoje sugeneruojamą PIN kodą. Trečiasis būdas skirtas tiems besikreipiantiems asmenims, kurie nėra Mano VMI naudotojai. Trečiuoju būdu asmuo turi nurodyti savo asmens kodą, vardą, pavardę ir atsakyti į tris papildomus klausimus. Jeigu nurodoma asmeninė

informacija teisinga ir į visus tris klausimus atsakoma teisingai, asmuo laikomas identifikuotu, o jeigu į bent vieną iš jų atsakoma neteisingai – neidentifikuotas. Kai identifikavimo procedūra atlikta, mokesčių administratoriaus konsultantas informaciją ar konsultaciją teikia tik tada, kai klausimas yra aiškiais suformuluotas, suprantamas ir galima atsakyti iš karto. Jeigu kreipiamasi su klausimu, kurio mokesčių administratorius nėra kompetentingas atsakyti, konsultantas besikreipiančiam asmeniui, pagal galimybes, nurodo kur šis turėtų kreiptis. Tokiu atveju, jeigu paklausimas reikalauja papildomo aplinkybių aiškinimosi ir į jį konsultantas atsakyti iš karto negali, konsultantas pasiūlo besikreipiančiam asmeniui pateikti klausimą raštu (Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo...2007).

Mokesčių administratorius konsultacijas ir informaciją gali teikti raštu, kai asmenys kreipiasi su rašytiniais paklausimais. Šiuo atveju mokesčių administratorius taip pat, kaip ir telefonu, teikdamas konsultaciją ar informaciją, kuri laikoma paslapyje, privalo identifikuoti besikreipiantįjį asmenį. Asmuo teikdamas rašytinį prašymą privalo kartu pateikti ir asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją arba jeigu rašytinis prašymas teikiamas atvykus pas mokesčių administratorių, parodyti priimančiam prašymą mokesčių administratoriaus darbuotojui asmens dokumentą. Mokesčių administratorius atsakymą į nesudėtingą rašytinį paklausimą atsakymą pateikia per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos. Siekiant sumažinti administracinę naštą, mokesčių administratorius, besikreipiančiam asmeniui sutinkant ar prašant, atsakymą į nesudėtingą rašytinį paklausimą gali suteikti ir telefonu. Nagrinėjant kitus nei nesudėtingus rašytinius paklausimus, atsakymo į juos terminai prailgėja. Į rašytinį paklausimą mokesčių administratorius įsipareigoja atsakyti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, o jeigu paklausimas yra sudėtingas, minėtą terminą galima pratęsti dar 20 darbo dienų. Atsakymai gali būti pateikiami trimis būdais: įteikiant tiesiogiai paklausėjui, paštu arba per Mano VMI sistemą. (Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo..., 2007)

Nuo 2020 m. sausio 1 d. Lietuvoje pradėjo veikti mokesčių mokėtojų aptarnavimo priemonė – konsultacijų ir informacijos teikimas pokalbio internetu metu. Šiai procedūrai yra taikomi tokie patys identifikavimo reikalavimai, kaip ir aptarnavimui telefonu. Pokalbio internetu metu pokalbis yra įrašomas dėl tų pačių priežasčių, kaip ir aptarnaujant telefonu.

Dar vienas konsultacijų teikimo būdas – viešųjų konsultacijų rengimas ir skelbimas. Viešosiomis konsultacijomis galime pavadinti ne individualias rašytines konsultacijas ir jų apibendrinimus, teisės aktų sąrašo parengimą ir paskelbimą, kitų institucijų pateiktus paaiškinimus ir kitą informaciją dėl teisės normų taikymo. Šis būdas naudojamas išvengti

pasikartojančių ne individualių paklausimų mokesčių administratoriui. Mokesčių administratorius seka, kokie klausimai dažniausiai kartojasi, ir talpiną atsakymus, kaip konsultaciją, į savo interneto svetainę.

Taigi, apibendrinant galima teigti, jog mokesčių mokėtojų teisei gauti konsultacijas ir informaciją mokesčių mokėjimo klausimais užtikrinti yra sukurtas nuoseklus mechanizmas. Mokesčių mokėtojai turi net kelis alternatyvius būdus, kuriais gali kreiptis į mokesčių administratorių iškilus klausimams. Reikia nepamiršti, kad egzistuoja ir anksčiau šioje dalyje aptartos mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo priemonės, todėl galima daryti išvadą, jog mokesčių mokėtojai yra tikrai pakankamai aprūpinti informacijos pasiekiamumu iš mokesčių administratoriaus. Aptartų būdų taikymo veiksmingumą aptarsime sekančiame skyriuje, pasitelkdami mokesčių administratoriaus vykdytą mokesčių mokėtojų apklausą.

4. VALSTYBINĖS MOKESČIŲ INSPEKCIJOS VYKDOMO MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ APTARNAVIMO VERTINIMAS

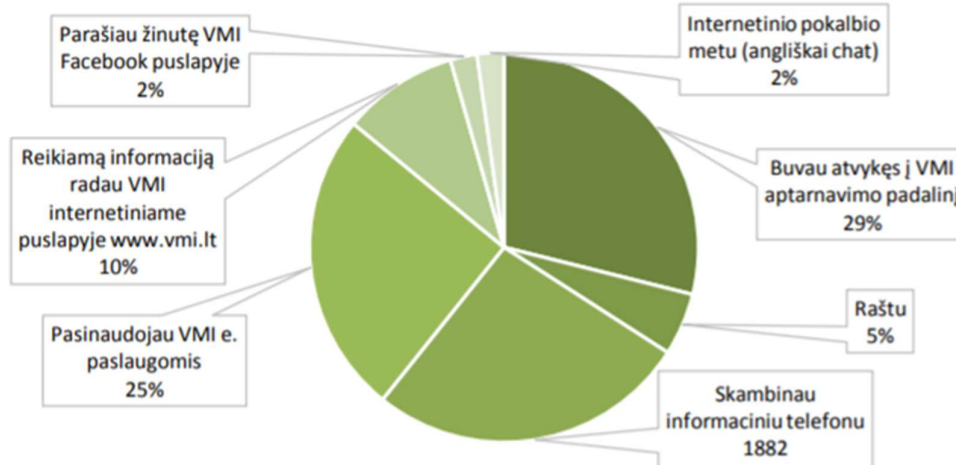
Lietuvoje, remiantis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos statistiniais duomenimis, 2021 m. sausio 1 dienai priskaičiuojama 2 108 343 mokesčių mokėtojų. Visus šiuos mokesčių mokėtojus mokesčių administratorius privalo aptarnauti, o dėl tokios administracinės naštos gali kilti ir netinkamo aptarnavimo situacijos. Pirmoje ir antroje dalyse aptartas mokesčių mokėtojų aptarnavimo mechanizmas ir priemonės formaliai atrodo pakankamos, tačiau būtina išsiaiškinti, ar tai veikia praktikoje, todėl šioje dalyje išnagrinėsime mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybę pagal statistinius ir apklausų duomenis.

4.1. Kreipimosi į Valstybinę mokesčių inspekciją būdų pasiskirstymas

Kaip ankstesnėse dalyse minėta, asmenys į mokesčių administratorių gali kreiptis keliais alternatyviais būdais, tačiau siekiant išsiaiškinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybę, svarbu žinoti, kokie kreipimosi būdai į mokesčių administratorių yra dažniausiai pasitaikantys.

1 paveikslas. Kreipimosi į Valstybinę mokesčių inspekciją būdų pasiskirstymas 2020 metais.

Respondentų pasiskirstymas pagal kreipimosi į VMI būdą



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Kaip matyti iš 1 paveikslėlio, 2020 metais daugiausiai asmenų į mokesčių administratorių kreipėsi atvykę į aptarnavimo padalinį. Lyginant su ankstesniais 2019 metais, tokiu būdu besikreipiančių asmenų sumažėjo net 9 procentais (Anoniminės apklausos ataskaita, 2020), tačiau vis tiek paradoksalu, jog 2020 metais visą pasaulį sukausčiusios COVID – 19 pandemijos metu, kada rekomenduojama vengti kontakto, daugiausiai asmenų aptarnaujama gyvai aptarnavimo padalinyje. Suprantama, jog mokesčių administratorius negalėjo visiškai sustabdyti mokesčių mokėtojų aptarnavimo asmenims, kurių vienintelė galimybė gauti tą aptarnavimą, tai atvykti į Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo padalinį, todėl laikinai klientai privalėjo užsiregistruoti vizitui iš anksto. Galime daryti prielaidą, jog kai kurie iš gyvai aptarnautų asmenų nemoka ar neturi galimybės naudotis elektroninėmis ryšio priemonėmis. Kita priežastis, galėjusi lemti tokio aptarnavimo dominavimą, yra ta, jog asmenys teikia prioritetą gyvam bendravimui, nes tokiu būdu paprasčiau spręsti klausimus ir problemas.

Antrasis pagal dažnumą kreipimosi būdas – skambutis informaciniu telefonu. Šis būdas, lyginant su 2019 metais, tapo dažnesnis ir tam įtakos galimai turėjo anksčiau minėta COVID – 19 pandemija.

Verta paminėti ir trečiąjį pagal dažnumą naudotą kreipimosi būdą – pasinaudojimą Valstybinės mokesčių inspekcijos elektroninėmis paslaugomis. Šie skaičiai, galimai parodo, jog nuo mokesčių administratoriaus pečių nuimama 25 procentų mokesčių mokėtojų aptarnavimo našta, nes tai atlieka automatizuota elektroninė sistema.

Mažiausiai naudoti būdai, lyginant su 2019 metais, nepakito arba pakito labai nežymiai (Anoniminės apklausos ataskaita, 2020).

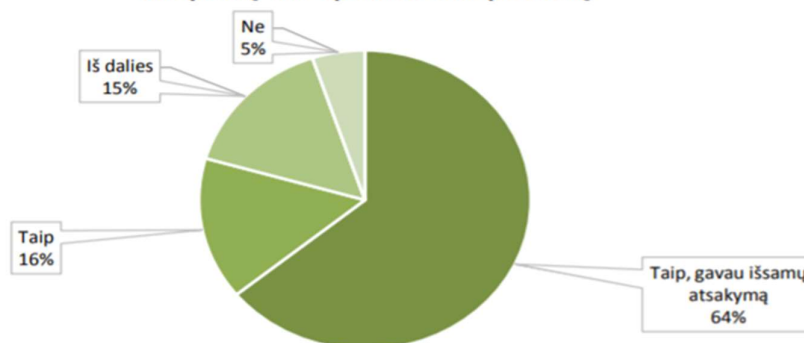
Apibendrinant, galima daryti išvadą, kad besikreipiantys asmenys, nepaisant to, kad pasaulį užklupo pandemija, daugiausiai į mokesčių administratorių kreipiasi atvykdami į aptarnavimo padalinį ir teikia pirmenybę gyvam pokalbiui. Be to, iš pateiktų duomenų išplaukia išvada, jog pokalbis žodžiu yra prioritetas kreipimosi būdas, nesvarbu ar telefonu, ar atvykus į aptarnavimo padalinį. Taip pat galime pastebėti, jog asmenys dažniau kreipiasi tradiciniais, praktikoje nusistovėjusiais būdais, o ne inovatyviais, galimai dėl to, jog pastarieji pradėjo veikti palyginus neseniai.

4.2. Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo padalinių kokybė

Kadangi ankstesniame skyriuje išsiaiškinome, jog kreipimosi į Valstybinę mokesčių inspekciją atvykstant į aptarnavimo padalinį būdas yra pasitaikantis dažniausiai, būtina išsiaiškinti ar dažniausiai pasitaikančiu būdu Valstybinė mokesčių inspekcija tinkamai aptarnauja mokesčių mokėtojus.

2 paveikslas. Reikalingos informacijos suteikimas asmenims, kai šie kreipėsi į Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo padalinį 2020 metais.

Reikalingos informacijos suteikimas respondentams, kai šie kreipėsi į VMI aptarnavimo padalinį



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokestinių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Iš pateiktų duomenų 2 paveiksle matome, jog 80 procentų besikreipusiųjų asmenų sutinka, jog gavo reikalingą informaciją, kai atvyko į Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo padalinį, 15 procentų tik iš dalies, o 5 procentai asmenų reikalingos informacijos negavo. Lyginant su 2019 metais, padidėjo asmenų, gavusių reikalingą informaciją, skaičius 6 procentais (Anoniminės apklausos ataskaita, 2020). Tai reiškia, jog Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo padalinių teikiamų paslaugų kokybė tobulėja ir mažėja asmenų, negavusių arba iš dalies gavusių reikalingą informaciją. Reikalingos informacijos negavimą ar gavimą iš dalies gali sąlygoti daugelis priežasčių, kurios kyla nebūtinai dėl mokesčių administratoriaus kaltės. Pavyzdžiui, besikreipiantys

asmenys gali netinkamai suformuluoti klausimą, kreiptis į Valstybinę mokesčių inspekciją su klausimu, kurio ji nekompetentinga atsakyti. Tačiau šiuo atveju vertėtų neeliminuoti ir mokesčių administratoriaus kaltės galimybės, nes mokesčių administratoriaus darbuotojai, taip pat, gali netinkamai suprasti besikreipiančio asmens klausimą ar prašymą ir dėl tos priežasties nesuteikti arba iš dalies suteikti reikalingą informaciją.

3 paveikslas. 2020 metais besikreipusių asmenų į Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo padalinį asmenų nuomonė ar Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį.

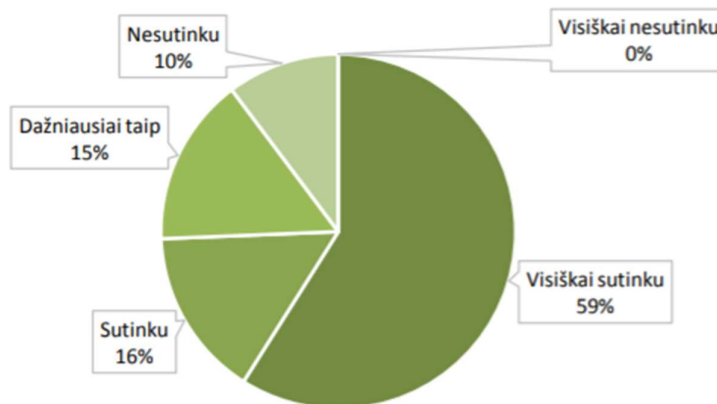


Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Iš 3 paveikslo duomenų matome, jog 72 procentai asmenų sutinka, kad Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojai išsiaiškina kliento poreikį, o 18 procentų mano, jog darbuotojai ne visuomet, bet dažniausiai išsiaiškina kliento poreikį. Galime pastebėti teigiamą aspektą tarp 2 ir 3 paveikslų duomenų. 3 paveikslo duomenimis net 10 procentų asmenų, kurie kreipėsi į mokesčių administratorių, mano, kad nėra išsiaiškinamas kliento poreikis, tačiau 2 paveikslo duomenimis tik 5 procentai asmenų visiškai negavo reikalingos informacijos, todėl akivaizdu, jog mokesčių administratorius, kai kuriais atvejais, net neišsiaiškinęs kliento poreikio, sugeba suteikti pastarajam reikalingą informaciją.

4 paveikslas. 2020 metais besikreipusių asmenų į Valstybinės mokesčių inspekcijos aptarnavimo padalinį nuomonė ar Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojai išsprendė klausimą kvalifikuotai.

Rūpinas klausimas buvo išspręstas kvalifikuotai



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokestinių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Žvelgiant į 4 paveikslo duomenis, pastebima, jog duomenys yra labai panašūs į 3 paveikslo duomenis, o tai reiškia, kad dažniausiai mokesčių administratoriaus darbuotojui išsiaiškinus kliento poreikį, rūpinas klausimas yra išspręstas kvalifikuotai. Iš to galima daryti išvadą, jog Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojai sugeba kvalifikuotai išspręsti rūpinus klausimus, tačiau ne visuomet išsiaiškina klientų poreikius.

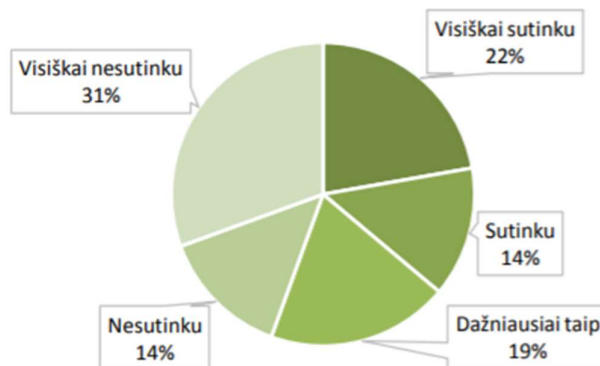
Taigi, apibendrinant tai, kas išdėstyta, galima daryti išvadą, jog absoliuti dauguma besikreipiančiųjų į mokesčių administratorių, atvykstant į aptarnavimo padalinį, gauna reikalingą informaciją, yra išsiaiškinami jų poreikiai ir rūpimi klausimai išspręstami kvalifikuotai. Duomenys suponuoja, jog aptarnavimo padalinių paslaugų teikimo kokybė yra gera, nes tik maža dalis besikreipiančių asmenų negauna reikalingos informacijos, neišsiaiškinami jų poreikiai ir rūpimi klausimai neišspręstami kvalifikuotai. Vertinant plačiau, mokesčių mokėtojų aptarnavimo prizmėje, negalime teigti, kad tie besikreipiantieji apskritai negauna to, dėl ko kreipėsi, nes pastarieji turi alternatyvius kreipimosi būdus ir galimai jų klausimai išspręstami kitu būdu nei atvykus į aptarnavimo padalinį.

4.3. Mokesčių informacijos centro teikiamų paslaugų kokybė

Kaip minėta anksčiau, 2020 metais antrasis pagal dažnumą kreipimosi būdas į Valstybinę mokesčių inspekciją buvo skambutis aptarnavimo telefonu, todėl svarbu išanalizuoti, kaip šiuo būdu besikreipę asmenys vertina aptarnavimo kokybę.

5 paveikslas. 2020 metais besikreipusių asmenų į Valstybinės mokesčių inspekcijos mokesčių informacijos centrą nuomonė ar konsultantų skambučio atsiliepimo laikas tenkina.

MIC konsultantų skambučio atsiliepimo laikas tenkina



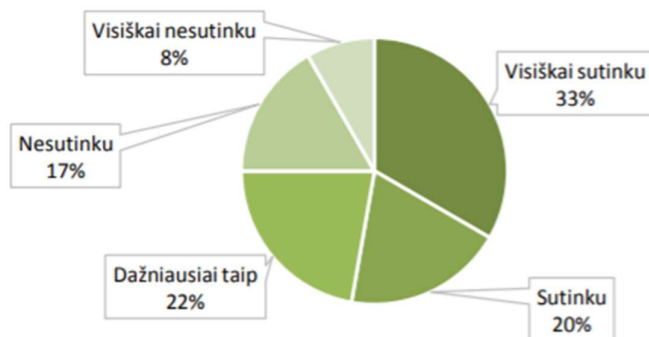
Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Iš 5 paveikslą duomenų matome, jog 36 procentai respondentų sutinka, kad konsultantų atsiliepimo laikas juos tenkina. Net 45 procentai asmenų nurodo, jog atsiliepimo laikas netenkina, lyginant su 2019 metų duomenimis, šis rodiklis padidėjo 3 procentais. Nors ir pokytis nedidelis, tačiau, turi būti vertinamas neigiamai. Šias priežastis galime susieti su išaugusiu kreipimūsi į Mokesčių informacijos centrą skaičiumi, nes lyginant su 2019 metais, 2020 metais kreipimūsi skaičius išaugo 7 procentais (Anoniminės apklausos ataskaita, 2020). Ši priežastis galimai ir lėmė ilgesnį Mokesčių informavimo centro konsultantų skambučio atsiliepimo laiką. Nežiūrint į priežastis, bendrame kontekste, toks klientų vertinimas nėra palankus mokesčių administratoriui, nes beveik pusė asmenų, kurie kreipėsi į Mokesčių informavimo centrą, mano, jog atsiliepimo laikas yra netinkamas. Mokesčių administratorius dėl tokios statistikos privalo imtis priemonių, kad sumažinti nepatenkintų klientų skaičių, o tai reiškia, jog privalo greitinti atsiliepimo procesą.

Nagrinėjant patį Mokesčių informacijos centre vykdomo konsultavimo procesą, svarbu išnagrinėti ar yra išsiaiškinami klientų poreikiai.

6 paveikslas. **2020 metais besikreipusių asmenų į Valstybinės mokesčių inspekcijos mokesčių informacijos centrą nuomonė ar konsultantai išsiaiškina jų poreikį.**

MIC konsultantai išsiaiškina kliento poreikį



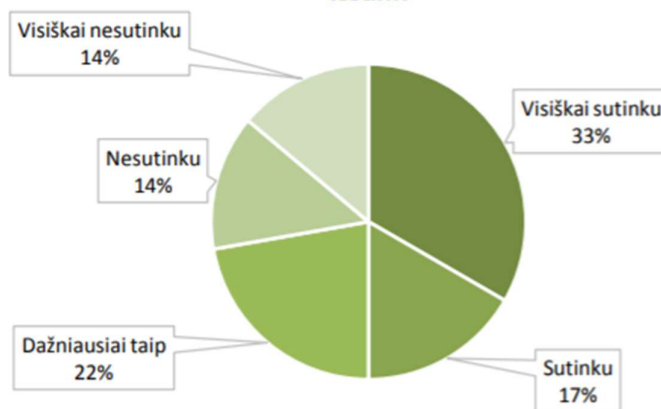
Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

6 paveikslo duomenimis, 53 procentai klientų sutiko, jog Mokesčių informavimo centro konsultantai išsiaiškino jų poreikį, 25 procentai klientų su šiuo teiginiu nesutiko. Šie duomenys parodo, jog maždaug tik pusė 2020 metais skambinusių klientų gali besąlygiškai teigti, kad konsultantai išsiaiškina jų poreikius. Tokie rodikliai nėra palankūs mokesčių administratoriui, kuris turi užtikrinti tinkamą aptarnavimą. Reikia nepamiršti, kad šie duomenys apima tik pradinę klausimo sprendimo stadiją – poreikio išsiaiškinimą. Tokias priežastis gali lemti kliento nesugebėjimas tinkamai suformuluoti klausimo, konsultanto nekompetencija, klausimo specifika ar kiti veiksniai.

Toliau svarbu analizuoti kitą procedūrą, sekančią po poreikių išsiaiškinimo, tai ar Mokesčių informacijos centro konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami.

7 paveikslas. 2020 metais besikreipusių asmenų į Valstybinės mokesčių inspekcijos mokesčių informacijos centrą nuomonė ar konsultantų suteikta informacija buvo aiški ir išsami.

MIC konsultantų suteikta informacija (konsultacija) buvo aiški ir išsami



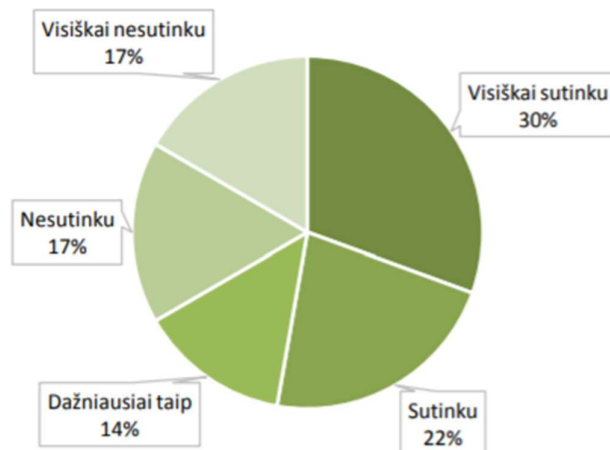
Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Iš pateiktų duomenų 7 paveiksle, matome, kad 50 procentų klientų tvirtina, jog Mokesčių informacijos centre konsultantai jiems suteikė aiškią ir išsamią informaciją. 28 procentai apklaustųjų nurodė, kad konsultantai informacijos jiems aiškiai ir išsamiai nesuteikė. Lyginant 6 ir 7 paveikslų duomenis, galime daryti išvadą, jog tik 3 procentais atvejų, kada išsiaiškinamas kliento poreikis, šiems nesuteikiama aiški ir išsami informacija. Poreikio išsiaiškinimas ir aiškios, išsamios informacijos suteikimas labai viena nuo kitos priklausančios kategorijos, nes klientui gali atrodyti, jog konsultantas išsiaiškino jo poreikį, bet poreikis buvo suprstas ne taip. Lygiai ta pati situacija ir iš priešingos pusės, kada konsultantas gali galvoti, jog tinkamai išsiaiškino kliento poreikį, bet kliento poreikį suprato ne taip. Tokiais atvejais konsultanto suteikta informacija gali būti tiek ir aiški, tiek ir išsami, bet kliento poreikiai gauti jam išsamią ir aiškią reikalingą informaciją nebus patenkinti, nes pateikta informacija neatitiks kliento lūkesčių.

Norint tinkamai išanalizuoti Mokesčių informacijos centro teikiamų paslaugų kokybę, pravartu išsiaiškinti besikreipiančių asmenų nuomonę apie šias paslaugas teikiančių konsultantų žinias ir kompetenciją.

8 paveikslas. 2020 metais besikreipusių asmenų į Valstybinės mokesčių inspekcijos mokesčių informacijos centrą nuomonė dėl jo darbuotojų žinių ir kompetencijos.

Pasitikiu MIC darbuotojų žiniomis ir kompetencija



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokestinių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Analizuojant 8 paveikslą, pastebime, kad 52 procentai respondentų pasitiki Mokesčių informacijos centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija, o 34 procentai - nepasitiki. Žvelgiant retrospektyviai į 2019 metų duomenis, 2 procentais daugiau klientų pasitiki Mokesčių informacijos centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija (Anoniminės apklausos ataskaita, 2020). Tokios klientų nuomonės viena iš priežasčių galimai yra kliento poreikio neišsiaiškinimas. Klientai, negavę reikiamo atsakymo, nežiūrint į priežastis, galimai automatiškai praranda pasitikėjimą darbuotojų žiniomis ir

kompetencija. Palyginus 7 ir 8 paveikslo duomenis, galime pastebėti tam tikrą teigiamą aspektą. 7 paveikslo duomenimis, 50 procentų klientų sutinka, jog gavo aiškų ir išsamų atsakymą, o 8 paveikslo duomenimis, 52 procentai klientų pasitiki darbuotojų žiniomis ir kompetencija. Iš šių duomenų peršasi išvada, kad 2 procentai asmenų, kurie nesutinka arba dažniausiai sutinka, jog gavo aiškų ir išsamų atsakymą, vis tiek pasitiki Mokesčių informacijos centro darbuotojų žiniomis ir kompetencija. Ši išvada yra teigiama Mokesčių informacijos centro darbuotojų atžvilgiu ir galimai reiškia, jog tam tikrais atvejais aiškios ir išsamios informacijos nesuteikimas klientams nėra darbuotojų žinių ir kompetencijos stoka.

Taigi, iš nagrinėtų duomenų galime daryti išvadą, kad maždaug pusė besikreipusių asmenų sutinka, jog Mokesčių informacijos centro konsultantai išsiaiškina jų poreikius, suteikia aiškią ir išsamią informaciją ir pasitiki konsultantų žiniomis ir kompetencija. Likusi pusė su šiais teiginiais nesutinka arba sutinka tik iš dalies. Tokia situacija mokesčių administratoriaus neturėtų džiuginti. Situaciją dėl atsiliepimo laiko galima pavadinti bloga, nes tik 36 procentai klientų sutinka, jog atsiliepimo laikas juos tenkina. Šis aspektas yra labai svarbus, nes tai yra pati pirmą aptarnavimo stadiją, po kurios seka kitos, todėl, tikėtina, kad klientas netinkamai aptarnautas jau pirmoje stadijoje, visą aptarnavimą vertins neigiamai.

4.4. Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos elektroninių paslaugų kokybė

Trečiasis dažniausiai naudojamas būdas kreipimuisi į mokesčių administratorių aptarnavimo – pasinaudojimas Valstybinės mokesčių inspekcijos elektroninėmis paslaugomis. Šis būdas, skirtingai nuo aptartų aukščiau, nereikalauja tiesioginio žodinio aptarnavimo tarp kliento ir mokesčių administratoriaus darbuotojų. Skaitmenizuota mokesčių mokėtojų aptarnavimo sistema sukurta siekiant sumažinti administracinę naštą, supaprastinti procesą ir padidinti aptarnavimo efektyvumą. Norint sužinoti ar mokesčių administratoriaus sukurtos elektroninės paslaugos yra efektyvios ir funkcionalios jomis besinaudojančių asmenų požiūriu, reikia išnagrinėti klientų nuomonės apklausą dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos elektroninių paslaugų kokybės.

9 paveikslas. **Asmenų, kurie 2020 metais naudojami Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos sukurtomis elektroninėmis paslaugomis, paslaugų teikimo kokybės vertinimas.**

Kaip vertinate VMI IS sukurtų el.paslaugų teikimo kokybę?



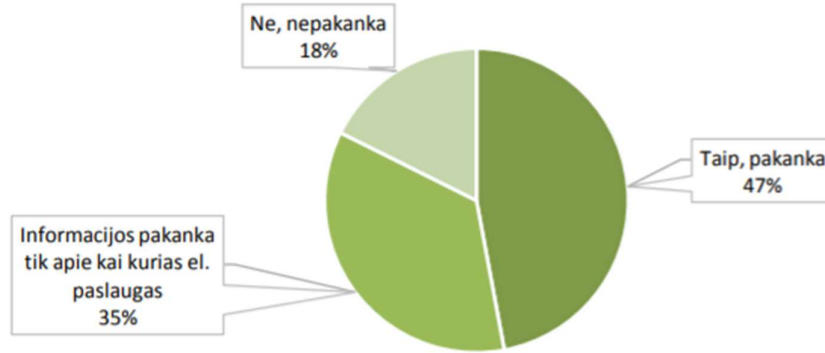
Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokestinių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Iš 9 paveikslo duomenų matome, jog vienodas procentas asmenų, kurie naudojami Valstybinės mokesčių inspekcijos elektroninėmis paslaugomis, elektroninių paslaugų teikimo kokybę vertina puikiai arba gerai ir blogai arba vidutiniškai. Pagal pateiktus duomenis, elektroninių paslaugų teikimo kokybę, klientų požiūriu, būtų galima pavadinti patenkinama, nes 50 procentų asmenų kokybę vertina gerai arba puikiai, 26 procentai vidutiniškai, o 24 procentai blogai. Galime daryti prielaidą, kad asmenys, kurie elektroninių paslaugų kokybę įvertino vidutiniškai, patyrė tam tikrą nesklandumą, bet gavo reikalingą paslaugą, o likę 24 procentai, kurie įvertino blogai, tos paslaugos gauti negalėjo. Tokius rezultatus gali sąlygoti platus spektras veiksnių, tokių kaip kompiuterinio raštingumo trūkumas, sukurtų sistemų sudėtingumas, nepakankamas mokesčių administratoriaus prisidėjimas prie supažindinimo su aptarnavimo sistemomis ir kiti.

Kaip minėta, viena iš blogo elektroninių paslaugų teikimo kokybės vertinimo priežasčių gali būti informacijos apie teikiamas paslaugas nepakankamumas, todėl svarbu įvertinti asmenų, kurie kreipiasi į mokesčių administratorių pasinaudodami Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, požiūrį į informacijos apie teikiamas paslaugas pakankamumą.

10 paveikslas. **Asmenų, kurie 2020 metais naudojami Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos sukurtomis elektroninėmis paslaugomis, vertinimas dėl informacijos apie teikiamas elektronines paslaugas pakankamumo.**

Ar Jums pakanka informacijos apie VMI IS teikiamas el. paslaugas?



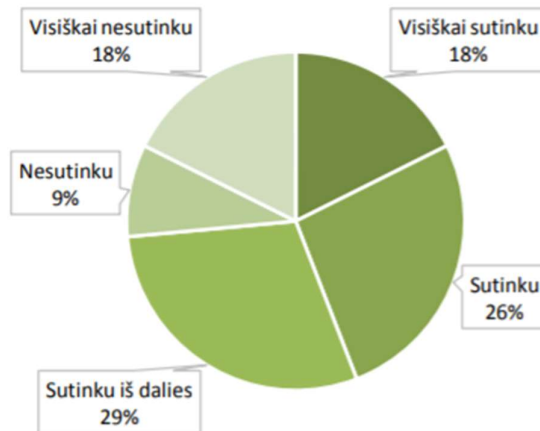
Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokestinių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Iš pateiktų duomenų 10 paveiksle, matome, jog 47 procentai respondentų sutinka, jog informacijos apie visas teikiamas elektronines paslaugas pakanka. 35 procentai asmenų, dalyvavusių apklausoje nurodo, jog informacijos pakanka tik apie kai kurias elektronines paslaugas, o 18 procentų teigia, jog informacijos nepakanka. Informacijos pakankamumo vertinimas apima ir tuos atvejus, kada asmenys gali tos informacijos nesurasti ar mokesčių administratorius ją pateikia nepatogiais būdais ir klientams ją sudėtinga pasiekti. Lyginant 9 ir 10 paveikslo duomenis, galima daryti išvadą, jog asmenys, net ir turėdami pakankamai informacijos apie teikiamas elektronines paslaugas, vis tiek nusivilia paslaugų teikimo kokybe, todėl argumentas, kad netinkamą kokybę sąlygoja per mažas informacijos kiekis apie teikiamas paslaugas, yra netinkamas.

Anksčiau aptartą Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos elektroninių paslaugų kokybę gali sąlygoti platus spektras veiksnių, įskaitant ir patogumą ir lengvumą naudojantis jomis. Lengvumą ir patogumą galima apibrėžti, kaip naudojimosi sistemomis paprastumą ir aiškumą. Šis kriterijus, taip pat, koreliuoja su informacijos apie teikiamas paslaugas pakankamumu, nes klientai neturėdami pakankamai informacijos apie teikiamas paslaugas, tikėtina, kad jomis patogiai ir lengvai naudotis negalės.

11 paveikslas. **Asmenų, kurie 2020 metais naudojosi Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos sukurtomis elektroninėmis paslaugomis, nuomonė ar paslaugomis naudotis patogiu ir lengva.**

VMI IS el.paslaugomis naudotis patogiu ir lengva



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

11 paveikslo duomenimis 44 procentai respondentų teigia, jog Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos elektroninėmis paslaugomis naudotis patogiu ir lengva, o 27 procentai apklaustųjų atsakė, kad minėtomis paslaugomis naudotis nėra patogiu ir lengva. Lyginant 9 ir 11 paveikslų duomenis, galima daryti išvadą, jog dalis asmenų, kurie nurodė, kad paslaugomis naudotis nėra patogiu ir lengva, vis tiek sutinka, jog paslaugų kokybė yra puiki arba gera. Reikia suprasti, jog naudojimas elektroninėmis paslaugomis reikalauja tam tikro kompiuterinio raštingumo ir tai gali būti viena iš priežasčių, dėl kurių elektroninėmis paslaugomis naudotis nėra patogiu ir lengva. Kaip prieš tai minėta, jog naudojimosi paslaugomis patogumas ir lengvumas koreliuoja su informacijos apie paslaugas pakankamumu, todėl verta palyginti 10 ir 11 paveikslų duomenis. Iš 10 paveikslo duomenų matome, jog 47 procentai respondentų sutiko, kad informacijos pakanka, o 11 paveikslo duomenys atspindi tai, jog 44 procentams klientų paslaugomis naudotis nėra lengva ir patogiu, todėl galima sakyti, kad kai kuriems klientams net ir gavus pakankamai informacijos apie elektronines paslaugas, vis tiek nebuvo lengva ir patogiu naudotis šiomis paslaugomis. Lyginant su 2019 metų duomenimis, klientų, kuriems Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos elektroninėmis paslaugomis naudotis nėra patogiu ir lengva, skaičius išaugo 4 procentais (Anoniminės apklausos ataskaita, 2020). Tokį pokytį būtų sunku pagrįsti tam tikrais faktais, nes elektroninių paslaugų sistemose per 2020 metus ryškių pakeitimų imtasi nebuvo. Galimai tokį rezultatą lėmė natūralūs respondentų skirtumai, lyginant su 2019 metais dalyvavusiais respondentais.

Taigi, išnagrinėjus apklausos duomenis apie Valstybinės mokesčių inspekcijos informacinės sistemos sukurtų elektroninių paslaugų kokybę galime daryti išvadą, kad beveik pusė asmenų, kurie naudojami elektroninėmis paslaugomis yra patenkinti jų

kokybe ir informacijos apie teikiamas paslaugas jiems pakanka. Blogesnė situacija yra su patogumu ir lengvumu naudotis paslaugomis. Šis rodiklis suponuoja, kad nors kai kuriems klientams paslaugų kokybė ir informacijos kiekis pakankamas, tačiau paslaugomis naudotis nepatogu ir nėra lengva. Galimai dėl to atitinkamai ir paslaugų kokybės vertinimas prastėja. Mokesčių administratoriaus tokie skaičiai turėtų nedžiuginti, nes jam, kaip mokesčių mokėtojų aptarnavimą vykdančiam subjektui, keliami aukštesni standartai ir tai, jog tik pusė klientų sutinka, kad teikiamų elektroninių paslaugų kokybė juos tenkina, turi kelti susirūpinimą. Visų pirma, mokesčių administratorius turi atsižvelgti į naudojimosi paslaugomis patogumo ir lengvumo tobulinimą, nes, galimai, ši priežastis smukdo ir bendrą paslaugų teikimo kokybę. Antra, mokesčių administratoriui reikėtų atsižvelgti į informacijos apie teikiamas paslaugas pakankamumą ir siekti, jog ši būtų pakankamai lengvai prieinama.

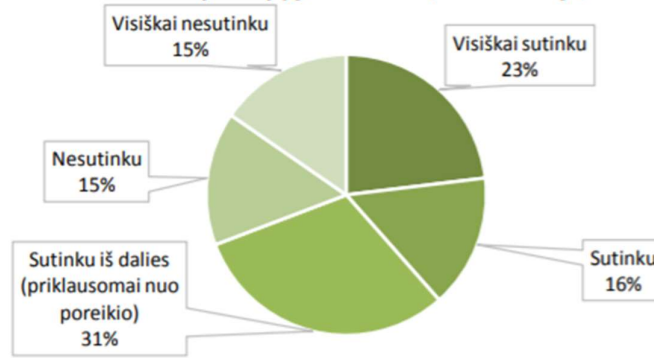
4.5.Valstybinės mokesčių inspekcijos internetinio puslapio vertinimas

1 paveikslo duomenimis, ketvirtasis pagal dažnumą kreipimosi į Valstybinę mokesčių inspekciją būdas, tai pasinaudojimas Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniu puslapiu www.vmi.lt. Šiuo būdu pasinaudojo vienas iš dešimties asmenų, kurie kreipėsi į Valstybinę mokesčių inspekciją. Pasak 2020 metais vykdytos anoniminės apklausos, 2020 metais šiuo būdu besikreipiančių klientų skirtumas, lyginant su 2019 m. nepakito arba pakito nežymiai (Anoniminės apklausos ataskaita, 2020). Tokie rezultatai, atsižvelgiant į tai, kad pasaulis susiduria su COVID-19 pandemija, šiek tiek stebina. Kaip aptarta pirmame šios dalies skyriuje, sumažėjo asmenų, kurie kreipėsi į Valstybinę mokesčių inspekciją atvykdami į aptarnavimo padalinį, todėl automatiškai buvo tikėtina, kad padidės asmenų, pasinaudojančių internetinio puslapio teikiama informacija, tačiau taip neįvyko.

Vertinant Valstybinės mokesčių inspekcijos internetinio puslapio kokybę, pirma svarbu atsižvelgti į pirminę aptarnavimo stadiją šiuo būdu - tai ar puslapyje patalpintą informaciją klientams lengva rasti. Tai svarbu, nes jeigu besikreipiantys asmenys informacijos negalės surasti, tuomet informacijos turinys šiems asmenims neteks prasmės ir nebus tinkamai įgyvendinta asmens teisė į informaciją.

12 paveikslas. **Asmenų, kurie 2020 metais naudojos Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniu puslapiu www.vmi.lt, nuomonė ar puslapyje informaciją rasti lengva.**

VMI internetiniame puslapyje reikiamą informaciją rasti lengva



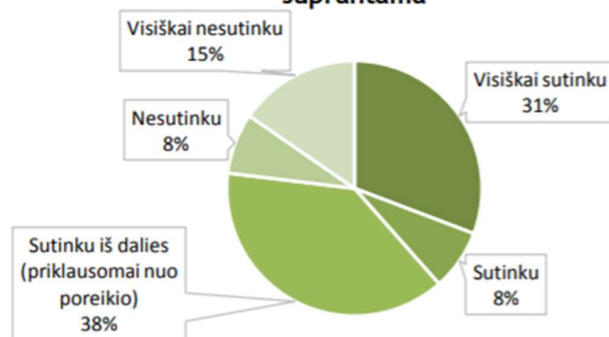
Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

12 paveikslo duomenimis 39 procentai respondentų teigia, jog informaciją internetiniame puslapyje surasti lengva, o 30 procentų respondentų nurodo, kad informaciją surasti nėra lengva. Tokie rodikliai suponuoja, jog mokesčių administratoriaus sukurtame internetiniame puslapyje informacija trečdaliui klientų surandama sunkiai. Kitam trečdaliui klientų informaciją surasti lengva iš dalies, nes tai priklauso nuo informacijos poreikio. Tai rodo, jog informacija Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniame puslapyje pateikiama gana komplikotai ir daugumai klientų kai kuriais atvejais ją surasti nėra lengva. Suprantama, kad mokesčių administratoriui sudėtinga pateikti tokį didelį kiekį informacijos, jog ją visiems būtų lengva ir patogiu pasiekti, bet mokesčių administratorius privalo ieškoti sprendimų, nes tik 39 procentai apklaustų klientų sutinka, kad informacija randama lengvai. Tokius rezultatus gali sąlygoti jau minėta informacijos gausa ar besikreipiančių asmenų nesugebėjimas reikiamos informacijos rasti. Tačiau priežastis, jog asmenys nesugeba rasti reikiamos informacijos, taip pat turi būti šalinama mokesčių administratoriaus iniciatyva rengiant mokymus ar informuojant, kaip efektyviai naudotis Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniu puslapiu ir surasti informaciją lengviau.

Toliau analizuojant Valstybinės mokesčių inspekcijos internetinio puslapio kokybę, svarbu išsiaiškinti, kaip juo besinaudojantys asmenys vertina pateiktos informacijos išsamumą ir ar pateikiama informacija šiems suprantama.

13 paveikslas. **Asmenų, kurie 2020 metais naudojo Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniu puslapiu www.vmi.lt, nuomonė ar puslapyje pateikta informacija išsami ir suprantama.**

VMI internetiniame puslapyje pateikta informacija išsami ir suprantama



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Iš 13 paveikslu duomenų matome, kad 39 procentai asmenų nurodo, jog Valstybinės mokesčių inspekcijos puslapyje pateikta informacija yra išsami ir suprantama, o 23 procentai, kad informacija nėra aiški ir suprantama. Tik vienu procentu mažiau respondentų mano, kad pateikiama informacija yra išsami ir suprantama tik iš dalies, priklausomai nuo jų poreikio. Iš tokių duomenų galime susidaryti vaizdą, jog Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniame puslapyje daugeliu atvejų tik tam tikra informacija yra pateikiama išsamiai ir suprantamai. Neatmeskime galimybės, kad tam tikrai daliai respondentų, kurie sutiko, jog pateikiama informacija yra išsami ir suprantama, reikalinga informacija buvo pateikta išsamiai bei suprantamai ir kitos informacijos išsamumo ir suprantamumo šie nekvestionavo. Lygiai ta pati situacija gali būti ir su asmenimis, kurie nesutiko, jog informacija yra išsami ir suprantama, nes šiems reikalinga informacija galėjo būti pateikta neišsamiai ir nesuprantamai, o kitos informacijos suprantamumo ir išsamumo nekvestionavo. Bet kokių atvejų tokie apklausos rezultatai mokesčių administratoriui turi kelti susirūpinimą, nes informacijos talpinimas internetiniame puslapyje yra ne toks dinamiškas procesas, kaip, pavyzdžiui, klientų konsultavimas gyvai, ir gaunant pagrįstas pastabas iš internetinio puslapio naudotojų, atitinkamai koreguoti pačią informaciją ar jos pateikimą.

Taigi, išanalizavus asmenų, besinaudojančių Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniu puslapiu, nuomonę apie jį, galime daryti išvadą, jog mokesčių administratoriaus sukurta sistema nors ir veikia, bet veikia su trūkumais. Net trečdaliui apklaustų klientų yra nelengva rasti reikiamą informaciją internetiniame puslapyje, o tai, kaip ir minėta, yra pradinė stadija, todėl asmenims negalint surasti reikiamos informacijos, apie jos išsamumą ir suprantamumą kalbėti būtų per anksti. Kalbant apie informacijos išsamumą ir suprantamumą, galimai egzistuoja problema, kad išsamiai ir suprantamai pateikiama tik tam tikra informacija, kuri reikalinga tik tam tikriems

klientams. Lyginant šiuos du dėmenis, akivaizdu, jog didesnė problema yra su reikalingos informacijos suradimu. Ši klausimą mokesčių administratorius turėtų spręsti pirmą, nes informacijos suradimas ir jos naudojimas yra kompleksinė kategorija ir informacijos naudojimas be jos suradimo negalės įvykti.

4.6.Valstybinės mokesčių inspekcijos Facebook platformoje vykdomo aptarnavimo vertinimas

Dar vienas iš daugelio būdų, kaip galima gauti informaciją iš mokesčių administratoriaus – kreiptis į Valstybinę mokesčių inspekciją naudojantis platforma Facebook. Ši būdą, 1 paveikslo duomenimis, naudojo tik 2 procentai apklaustųjų, bet jį svarbu įvertinti, nes tikėtina, jog šis bus naudojamas vis dažniau. Didžioji dalis žmonių, kurie turi prieigą prie interneto, naudojami socialiniu tinklu Facebook (Peter Curwen, 2018, p. 369). Tai suponuoja, kad Facebook platforma žmonėms tampa natūralia aplinka ir dėl to žmonėms galimai bus patogiau tokioje aplinkoje kontaktuoti su mokesčių administratoriumi. Tačiau ne ką mažiau svarbu yra, jog mokesčių administratorius užtikrintų teikiamų paslaugų minėtoje platformoje kokybę. Šis būdas turi ir anksčiau minėtų būdų bruožų, pavyzdžiui, aptarnavimo raštu, nes klausimų uždavimas ir atsakymų pateikimas vyksta raštu. Pagrindinis skirtumas nuo kreipimosi raštu, tai laiko sąnaudos ir procedūros – viskas vyksta daug paprasčiau ir laisvesne forma. Tai yra dar viena priežastis, kodėl aptarnavimas Facebook platformoje ateityje, galimai, užims vis svarbesnę vietą bendrame mokesčių mokėtojų aptarnavimo kontekste.

14 paveikslas. Asmenų, kurie 2020 metais kreipėsi į Valstybinę mokesčių inspekciją, pasinaudojant Facebook platforma, nuomonė ar Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas.

VMI Facebook paskyroje gautas atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokestinių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

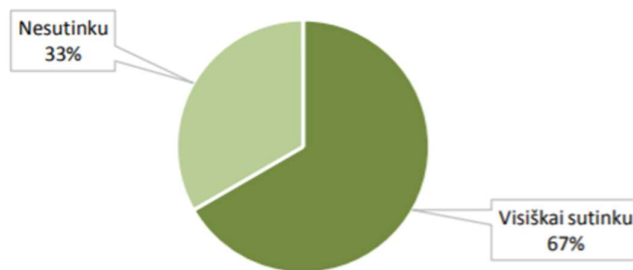
Vertinant 14 paveikslo duomenis, matome, jog nei vienam iš apklaustųjų nebuvo suteiktas neišsamus, neaiškus ir nesuprantamas atsakymas. Du trečdaliai apklaustųjų

besąlygiškai sutiko, jog Facebook paskyroje gautas Valstybinės mokesčių inspekcijos atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas, o tai rodo šio būdo veiksmingumą ir efektyvumą. Trečdalis asmenų sutiko tik iš dalies, jog atsakymas buvo išsamus, aiškus ir suprantamas. Lyginant visų anksčiau aptartų būdų ir Facebook paskyroje vykdomo aptarnavimo vertinimą, galima daryti išvadą, jog tai vienas efektyviausiai veikiančių būdų. Pažymėtina, kad šiuos duomenis reikėtų vertinti atsargiai, nes minėtomis paslaugomis naudojosi, palyginus, nedidelis respondentų skaičius, tačiau vis tiek, šio būdo naudojimo perspektyva, atrodo, daug žadanti. Vertinant Facebook platformoje teikiamų atsakymų išsamumą, aiškumą ir suprantamumą kitų būdų kontekste, šis būdas turi pranašumą, jog mokesčių administratoriaus darbuotojas gavęs konkretų klausimą, gali surasti, susisteminti informaciją ir tik tada pateikti klientui, skirtingai nei kreipiantis telefonu, kada klientui įprastai atsakymas pateikiamas iš karto paklausus. Taip pat lyginant su kitu būdu - informacijos pateikimu Valstybinės mokesčių inspekcijos internetiniame puslapyje, Facebook paskyroje pateikiant atsakymą atsiranda pranašumas, nes mokesčių administratorius gauna konkretų klausimą, į kurį reikia pateikti atsakymą, o ne numatyti galimus klausimus ir pateikti į juos atsakymus. Tokie pranašumai, galimai, ir sąlygoja tokius apklausos rezultatus.

Svarbi sąlyga, nagrinėjant Valstybinės mokesčių inspekcijos Facebook paskyros aptarnavimo kokybę, ar jos aptarnavimo paslaugomis besinaudojantys asmenys yra patenkinti tuo, per kiek laiko pateikiamas atsakymas į užduotą klausimą.

15 paveikslas. Asmenų, kurie 2020 metais kreipėsi į Valstybinę mokesčių inspekciją, pasinaudojant Facebook platforma, nuomonė ar Facebook paskyroje gauto atsakymas laikas juos tenkino.

Atsakymo laikas VMI Facebook paskyroje mane tenkino



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokestinių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Kaip jau išsiaiškinome, respondentus teikiamų atsakymų išsamumas, aiškumas ir suprantamumas tenkina, todėl dabar apžvelkime ar juos tenkina suteikiamų atsakymų laikas. 15 paveikslo duomenimis du trečdaliai atsakiusiųjų asmenų visiškai sutiko, kad atsakymo pateikimo laikas juos tenkino, o vieno trečdalio – netenkino. Tokie duomenys

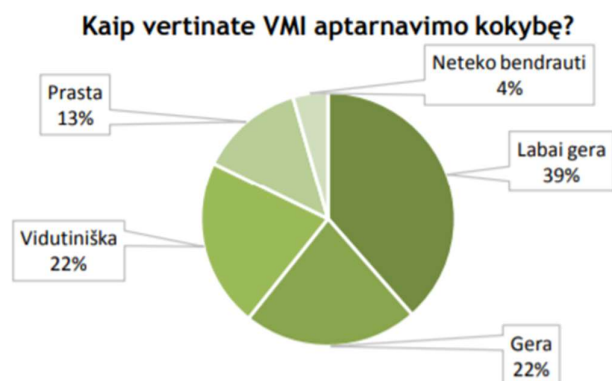
suponuoja, jog daugumai klientų, mokesčių administratoriaus atsakymai Facebook paskyroje, pateikiami per tenkinantį laiko tarpą. Trečdalis nesutinkančių respondentų nuomonę galimai sąlygoja ta aplinkybė, kad asmenys, kreipdamiesi į mokesčių administratorių Facebook platformoje tikisi atsakymo iš karto ir šiek tiek uždelsus atsakyti, asmenys lieka nepatenkinti atsakymo pateikimo sparta. Taip pat, galimai, tokius rezultatus lemia ir turinio kokybė. Kaip pagal 14 paveikslo duomenis išsiaiškinome, kad respondentus visiškai arba bent iš dalies tenkino visų pateiktų atsakymų išsamumas, suprantamumas ir aiškumas, galimai tai lemia ilgesnę atsakymo pateikimo trukmę, nes mokesčių administratoriaus darbuotojai užtrunka ilgesnį laiko tarpą parengti kokybiškiems atsakymams. Pažymėtina, jog tai negali būti mokesčių administratoriaus pateisinimas dėl trečdalis klientų nepasitenkinimo atsakymo pateikimo trukme, nes mokesčių administratoriui, kaip mokesčių mokėtojų konsultavimą vykdančiam subjektui, keliami reikalavimai ne tik teikti išsamius, aiškius, ir suprantamus atsakymus, bet ir teikti juos laiku.

Taigi, apibendrinant tai, kas išdėstyta šiame skyriuje, Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomą aptarnavimą Facebook platformoje galima vertinti teigiamai. Svarbu atsižvelgti, kad šiuo būdu į mokesčių administratorių kreipėsi tik 2 procentai apklaustų asmenų, tačiau gauti duomenys rodo teigiamus rezultatus. Dėl pateikiamos informacijos išsamumo, aiškumo ir suprantamumo mokesčių administratoriui drastiškų veiksmų imtis nereikėtų, nes rezultatai yra tikrai geri. Be abejonų, visuomet juos galima tobulinti. Dėl atsakymų pateikimo laiko mokesčių administratorius, galimai, turėtų susirūpinti, nes trečdalis apklaustų klientų atsakymų pateikimo trukme nebuvo patenkinti. Teigiama, kad turėtų susirūpinti todėl, nes šiuo būdu į mokesčių administratorių kol kas kreipėsi tik 2 procentai respondentų, o kaip minėta, kreipimasis į Valstybinę mokesčių inspekciją naudojant Facebook platformą, galimai, užims vis svarbesnę vietą bendrame mokesčių mokėtojų aptarnavimo kontekste ir kreipimūsi šiuo būdu padaugės. Padaugėjus kreipimūsi mokesčių administratorių, automatiškai bus pareikalauta didesnių resursų, siekiant pateikti didesnę kiekį kokybiškų atsakymų laiku.

4.7. Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomo aptarnavimo vertinimas

Išnagrinėjus kiekvieną aptarnavimo sritį ir jos kokybės vertinimą atskirai, svarbu pažvelgti į bendrą Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomo aptarnavimo kokybę.

16 paveikslas. Asmenų, kurie 2020 metais kreipėsi į Valstybinę mokesčių inspekciją, aptarnavimo kokybės vertinimas.



Šaltinis: Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos mokesčių prievolių departamentas. Prieiga per internetą: www.vmi.lt

Iš 16 paveikslo duomenų matome, jog didesnę pusę (61 procentai) respondentų Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomą aptarnavimą vertino labai gerai arba gerai. Tai gana tendencingas rezultatas, atsižvelgiant į anksčiau nagrinėtų atskirų sričių aptarnavimo kokybės rezultatus. Aptarnavimo kokybę prastai įvertino 13 procentų respondentų. Tokie apklausos rezultatai mokesčių administratorių turėtų priversti sunerimti, nes net 13 asmenų iš 100, kurie kreipėsi į Valstybinę mokesčių inspekciją aptarnavimo, teigia, jog aptarnavimo kokybė yra prasta. Tokią situaciją gali lemti begalė veiksnių, tokių kaip: nesugebėjimas tinkamai suformuluoti ar suprasti poreikio, po aptarnavimo procedūros paaiškėjusios neigiamos pasekmės besikreipiančiam asmeniui ir kita, tačiau mokesčių administratorius privalo pagerinti šiuos rezultatus, nes mokesčių mokėtojai negali pasirinkti kito mokesčių administratoriaus, kai šių netenkina aptarnavimo kokybė ir yra savotiškai „įkalinti“, jų nuomone, netinkamo aptarnavimo situacijoje.

Atsižvelgiant į viską, kas išdėstyta šioje dalyje, galime daryti išvadą, kad mokesčių administratoriui dažniausiai tenka aptarnauti mokesčių mokėtojus tradiciniais būdais – pastariesiems atvykstant į aptarnavimo padalinį ir skambinant telefonu. Tai suponuoja, jog mokesčių mokėtojai teikia prioritetą žodiniam ir gyvam aptarnavimui. Valstybinėje mokesčių inspekcijoje aptarnaujamų asmenų poreikiai, pagal anksčiau pateiktus duomenis, geriausiai patenkinami, šiems atvykus į Valstybinės mokesčių inspekcijos padalinį. Galima pastebėti tendencija, kad kuo labiau aptarnavimo būdas yra nutolęs nuo gyvo bendravimo, tuo blogiau yra vertinama jo kokybė. Iš viso to peršasi išvada, jog

mokesčių mokėtojai teikia prioritetą žodiniam ir gyvam aptarnavimui todėl, nes pastaraisiais būdais aptarnaujama kokybiškiausiai.

IŠVADOS

1. Valstybei nustačius pareigą mokesčių mokėtojams mokėti mokesčius, jai lygiagrečiai atsiranda pareiga ir tinkamai juos aptarnauti. Visos darbe nagrinėtos Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamos administracinės paslaugos yra skirtos ne tik tam, kad palengvinti mokesčių surinkimo procedūrą, bet ir tam, jog būtų užtikrinama, kad ši procedūra būtų įgyvendinama tinkamai. Nors dauguma procesų dabartiniu metu yra automatizuoti ir skaitmenizuoti, kai kurias procedūras, tokias kaip Pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo registravimą patvirtinančio sertifikato išdavimą, galima būtų taip pat automatizuoti ir skaitmenizuoti, taip sumažinant mokesčių administratoriaus administracinę naštą ir laiko kaštus.
2. Įstatymų leidėjas ir įstatymus įgyvendinančius teisės aktus priimančiosios subjektai teisės aktuose negali numatyti kiekvienos galinčios kilti situacijos, todėl siekdamas išvengti nesusipratimų taikant mokesčių teisės normas, mokesčių administratorius parengia aktualią informaciją ir sudaro galimybę mokesčių mokėtojams ją gauti. Mokesčių administratorius savo iniciatyva rengia seminarus, mokesčių įstatymų komentarus ir skelbia susistemintą informaciją, norėdamas padėti mokesčių mokėtojams suprasti mokesčių įstatymų nuostatas ir procedūras, tačiau neeliminuoja galimybės mokesčių mokėtojams kreiptis tiesiogiai į mokesčių administratorių konsultacijos ar informacijos. Šis mechanizmas yra būtinas santykiuose tarp mokesčių mokėtojų ir mokesčių administratoriaus, nes juo naudojantis įgyvendinamos subjektų teisės ir pareigos, kurios nėra susijusios su švietimu ir konsultavimu.
3. Nors 2020 metais pasaulį sukaustė COVID-19 pandemija, mokesčių mokėtojai dažniausiai į Valstybinę mokesčių inspekciją kreipėsi atvykdami į aptarnavimo padalinius. Tokio kreipimosi rezultatų kokybė mokesčių mokėtojų yra vertinama geriausiai iš visų kreipimosi būdų, todėl galima teigti, jog mokesčių mokėtojai dažniausiai kreipiasi į Valstybinę mokesčių inspekciją atvykdami į aptarnavimo padalinį, nes tokiu būdu yra aptarnaujami kokybiškiausiai. Pastebima tendencija, kad kuo aptarnavimo būdas yra labiau atitolęs nuo kontakto su Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotoju, tuo aptarnavimo kokybė yra prastesnė.

ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

Teisės norminiai aktai:

- Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymas (1995). Valstybės žinios, 107-2389
- Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas (2004). Valstybės žinios, 63-2243
- Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo pakeitimo įstatymas (2005). Valstybės žinios, 139-5008
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. sausio 13 d. nutarimas Nr. 24 „Dėl paveldimo turto apmokestinamosios vertės apskaičiavimo taisyklių patvirtinimo“. Valstybės žinios, 5-194
- Lietuvos Respublikos finansų ministro 1997 m. liepos 29 d. įsakymas Nr. 110 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos nuostatų patvirtinimo“ Valstybės žinios, 87-2212.
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2003 m. lapkričio 18 d. įsakymas Nr. V-298 „Dėl atsiskaitymo su valstybės ir / ar savivaldybių biudžetais, pinigų fondais pažymų išdavimo taisyklių ir FR0319, FR0320 ir FR0321 formų patvirtinimo“ Valstybės žinios, 112-5053
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. birželio 30 d. įsakymas Nr. VA-124/1B-671/V-257 „Dėl Pranešimo Juridinių asmenų registro tvarkytojui apie likviduojamo juridinio asmens, užsienio juridinio asmens filialo ar atstovybės atsiskaitymą su biudžetais ir pinigų fondais parengimo ir pateikimo taisyklių patvirtinimo“ Valstybės žinios, 104-3867
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. liepos 9 d. įsakymas Nr. VA-135 „Dėl mokesčių deklaracijų pateikimo, jų pateikimo termino pratęsimo ir mokesčių mokėtojų laikino atleidimo nuo mokesčių deklaracijų ir (arba) kitų teisės aktuose nurodytų dokumentų“ Valstybės žinios, 109-4117
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. liepos 9 d. įsakymas Nr. VA-131 „Dėl pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo registravimą patvirtinančio sertifikato“ Valstybės žinios, 111-4161

- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. gruodžio 7 d. įsakymas Nr. VA-186 „Dėl mokesčių mokėtojo permokos (skirtumo) ar nepagrįstai išieškotų sumų grąžinimo (įskaitymo)“ Valstybės žinios, 180-6689
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. gruodžio 15 d. įsakymas Nr. VA-189 „Dėl Juridinio asmens registravimo Mokesčių mokėtojų registre duomenų pakeitimo taisyklių patvirtinimo“ Valstybės žinios, 184-6827
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2005 m. birželio 14 d. įsakymas Nr. VA-52 „Dėl užsienio juridinio asmens įregistravimo į mokesčių mokėtojų registrą / išregistravimo iš mokesčių mokėtojų registro“ Valstybės žinios, 77-2804.
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. balandžio 13 d. įsakymas Nr. VA-39 „Dėl Gyventojų registravimo mokesčių mokėtojų registre tvarkos aprašo“, Valstybės žinios, 50-1851.
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymas Nr. VA-66 „Dėl konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“, Valstybės žinios, 106-4364
- Lietuvos Respublikos finansų ministro 2008 m. sausio 28 d. įsakymas Nr. 1K-036 „Dėl apibendrintų mokesčių įstatymų paaiškinimų projektų derinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ Valstybės žinios, 15-521
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2010 m. liepos 21 d. įsakymas Nr. VA-83 „Dėl Dokumentų teikimo elektroniniu būdu taisyklių patvirtinimo“. Valstybės žinios, 90-4800
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2012 m. spalio 3 d. įsakymas Nr. VA-91 „Dėl valstybinės mokesčių inspekcijos portalo e. VMI autorizuotų elektroninių paslaugų srities Mano VMI naudojimo taisyklių patvirtinimo“ Valstybės žinios, 116-5919
- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2013 m. birželio 25 d. įsakymas Nr. VA-36 „Dėl Fizinių asmenų įregistravimo į Mokesčių mokėtojų registrą /išregistravimo iš Mokesčių mokėtojų registro taisyklių patvirtinimo“ Valstybės žinios, 67-3390

- Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2016 m. rugsėjo 28 d. įsakymas Nr. VA-119 „Dėl išmaniosios mokesčių administravimo informacinės sistemos naudojimo taisyklių patvirtinimo“ TAR, 24134

Specialioji literatūra:

- Curwen, P. (2018) Facebook. Emerald Publishing Limited, Vol. 20 No. 4, 369 – 370 [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DPRG-03-2018-0012/full/pdf?title=facebook> [žiūrėta 2021-02-10].
- Marcijonas, A ir Sudavičius, B. (2003). Mokesčių teisė. Vilnius: Teisinės informacijos centras
- Medelienė, A. ir Sudavičius, B (2011). Mokesčių teisė Vilnius: Registrų centras
- Meidūnas, V. ir Puzinauskas, P. (2001). Mokesčiai: teorija, vaidmuo, raida. Vilnius: Teisinės informacijos centras
- Stačiokas, R. ir Rimas, J. (2003). Mokesčiai: teorija ir praktika. Kaunas: Technologija
- Užubalis, G. (2012). Mokesčių teisės paskirtis ir funkcijos (apmokestinimo teorijų kritinė analizė). Daktaro disertacija, socialiniai mokslai, teisė (01S), Mykolo Romerio universitetas. Vilnius, Mykolo Romerio universiteto leidyba.

Teismų praktika:

- Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2000 m. kovo 15 d. nutarimas. Valstybės žinios, 23-585
- Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2009 m. balandžio 16 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A556-521/2009;
- Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2015 m. sausio 26 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A-182-662/2015
- Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2020 m. lapkričio 25 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A-26-438/2020
- Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2020 m. gruodžio 9 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-4953-438/2020

Kiti šaltiniai:

- Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos mokestinių prievolių departamentas. 2020 metų anoniminės apklausos ataskaita. Prieiga per internetą:

<https://www.vmi.lt/evmi/documents/20142/752334/VMI+paslaugu+ir+aptarnavimo+kokybes+apklausos+rezultatu+analize+2020+m .pdf/>

SANTRAUKA

Mokesčių mokėtojų aptarnavimas

Rokas Košuba

Magistro darbe analizuojamos atskiros Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomo mokesčių mokėtojų aptarnavimo sritys, jų kokybė. Analizuojant šią temą nagrinėjami teisės aktai, specialioji literatūra, teismų praktika bei kiti šaltiniai. Ši tema geriausiai atskleidžiama per Mokesčių administravimo įstatymo ir jį įgyvendinančių teisės aktų analizę. Mokesčių mokėtojų aptarnavimas, viešųjų finansų prasme, yra vienas svarbiausių uždavinių, nes mokesčių mokėtojus galima laikyti pagrindiniu mokestinių teisinių santykių dalyviu, iš kurių surenkamų mokesčių formuojamas valstybės biudžetas, todėl mokesčių mokėtojams turi būti sudarytos tinkamos sąlygos įvykdyti savo prievolę mokėti mokesčius, gauti informaciją ar kitus veiksmus, susijusius su mokesčių mokėjimu.

Darbe analizuojamos Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamos administracinės paslaugos, jų teikimo procedūros ir ypatumai. Darbe kompleksiskai išaiškinama mokesčių mokėtojų aptarnavimo sąvoką, nagrinėjamas fizinių ir juridinių asmenų registravimas mokesčių mokėtojų registre, registracijos skirtumai, taip pat registre esančių duomenų teisėto panaudojimo, atskleidimo atvejai. Analizuojamas mokesčių deklaracijų tvarkymas, o konkrečiau, analizuojamos mokesčių deklaracijų pateikimo ir priėmimo procedūros ir jų naudingumas, efektyvumas. Darbe analizuojami atskiri elektroniniai VMI įrankiai – Elektroninio deklaravimo sistema, Mano VMI ir Išmanioji mokesčių administravimo informacinė sistema, kokios procedūros reikalingos norint jomis naudotis ir kokios yra mokesčių administratoriaus pareigos sudarant galimybę mokesčių mokėtojams minėtomis sistemomis naudotis. Taip pat nagrinėjama dokumentų mokesčių mokėtojams išdavimo procedūra pagal atskirus dokumentus, apžvelgiamas mokesčių permokų grąžinimas ir įskaitymas, jų procedūros, taikymo sąlygos. Be anksčiau minėtų administracinių paslaugų, darbe taip pat nagrinėjamas Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomas mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas. Šioje temoje analizuojamos Valstybinės mokesčių inspekcijos organizuojamų renginių rūšys, jų temų pasirinkimas, registracijos aspektus ir atsakomybė už nedalyvavimą, kai asmuo užsiregistruoja į seminarą, tačiau nepraneša apie neatvykimą. Magistro darbą apibendrina Valstybinės mokesčių inspekcijos vykdomo mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybės analizė.

SUMMARY

Service of Taxpayers

Rokas Košuba

The master's thesis analyzes separate areas of taxpayer service provided by the State Tax Inspectorate and their quality. Legislation, special literature, case law and other sources are analyzed in this master's thesis. Service of taxpayers is best revealed through the analysis of the Law on Tax Administration and its implementing legislation. The service of taxpayers, in the sense of public finances, is one of the most important tasks, as taxpayers can be considered the main participant in tax legal relations, from which taxes are formed in the state budget, therefore taxpayers must be provided with adequate actions related to the payment of taxes.

The paper analyzes the administrative services provided by the State Tax Inspectorate, their provision procedures and peculiarities. The paper comprehensively explains the concept of taxpayer service, examines the registration of individuals and legal persons in the register of taxpayers, the differences in registration, as well as the cases of lawful use and disclosure of data in the register. The processing of tax returns is analyzed, and more specifically, the procedures for submitting and accepting tax returns and their usefulness and efficiency are analyzed. The paper analyzes separate electronic STI tools - Electronic Declaration System, „Mano VMI“ and Smart Tax Administration Information System, what procedures are required to use them and what are the responsibilities of the tax administrator in enabling taxpayers to use the mentioned systems. The procedure of issuing documents to taxpayers according to separate documents, the refund and crediting of tax overpayments, their procedures and application conditions are also analyzed. In addition to the above-mentioned administrative services, the work also examines the education and counseling of taxpayers provided by the State Tax Inspectorate. This topic also analyzes the types of events organized by the State Tax Inspectorate, the choice of their topics, registration aspects and liability for non-attendance when a person registers for a seminar but does not report an absence. The master's thesis is summarized by the analysis of the quality of taxpayer service provided by the State Tax Inspectorate.