

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
TARPTAUTINĖS PREKYBOS IR MUITŲ KATEDRA

AGNA BALCEVIČ

**MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ ŠVIETIMAS IR
KONSULTAVIMAS: PROBLEMOS IR
SPRENDIMAI**

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė

lekt. dr. D. Adomavičiūtė

VILNIUS, 2012

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
TARPTAUTINĖS PREKYBOS IR MUITŲ KATEDRA

**MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ ŠVIETIMAS IR
KONSULTAVIMAS: PROBLEMOS IR
SPRENDIMAI**

Muitinių administravimo magistro baigiamasis darbas
Studijų programa 62103S209

Vadovė

lekt. dr. D. Adomavičiūtė

2012 04 02

Recenzentas

doc.dr.V.Rimkus

2012 04 02

Atliko

MTAmn8-01 gr. stud

Agna Balcevič

2012 04 02

VILNIUS, 2012

TURINYS

ĮVADAS.....	7
1. MOKESČIŲ ADMINISTRAVIMO TEISINIŲ ASPEKTŲ ANALIZĖ	12
1.1. Mokesčių administravimo samprata ir jos interpretavimas	12
1.2. Mokesčių administratorius kaip institucija, veikianti mokesčių administravimo srityje .	17
1.2.1. Valstybinė mokesčių inspekcija-pagrindinis mokesčių administratorius.....	18
1.2.2. Lietuvos muitinė – institucija, administruojanti muitus bei kitus mokesčius	27
1.3. Mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojų teisės bei pareigos	30
1.3.1. Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas – viena iš pagrindinių mokesčių administratoriaus funkcijų.....	30
1.3.2. Mokesčių mokėtojų teisės bei pareigos.....	33
1.4. Mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo bendradarbiavimas	34
2. MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ ŠVIETIMAS IR KONSULTAVIMAS.....	38
2.1. Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo paslaugų struktūra ir teikimo būdai	
Valstybinėje mokesčių inspekcijoje	38
2.1.1. Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas VMI interneto svetainėje	40
2.1.2. Mokesčių informacijos centras (MIC).....	45
2.1.3. Mokesčių mokėtojų konsultavimas žodžiu ir raštu.....	50
2.1.4. AVMI rengiami seminarai ir kita švietėjiška veikla	55
2.2. Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas Lietuvos muitinėje	58
2.3. Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistema Didžiojoje Britanijoje	61
2.3.1. Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo Didžiojoje Britanijoje praktiniai	
aspektai.....	61
2.3.2. Lietuvos ir Didžiosios Britanijos mokesčių mokėtojų konsultavimo sistemos	
lyginamoji analizė.....	67
3. MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ ŠVIETIMO IR KONSULTAVIMO BŪDŲ (KANALŲ)	
ANALIZĖ.....	72
3.1. Empirinio tyrimo metodologija.....	72
3.2. Tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas.....	74
IŠVADOS IR SIŪLYMAI	87
LITERATŪRA	90
ANOTACIJA.....	95
ANOTATION	96

SANTRAUKA	97
SUMMARY	99
PRIEDAI	101

LENTELĖS

1 Lentelė. VMI surinktos pajamos, mln. litų 2008-2011 m.....	23
2 Lentelė. Suteiktų konsultacijų raštu ir tiesiogiai žodžiu skaičius.....	52
3 Lentelė. Suteiktų rašytinių konsultacijų skaičius pagal AVMI.....	53
4 Lentelė. AVMI organizuojamų seminarų 2010-2011 m. I - III ketv. skaičius.....	56
5 Lentelė. Karališkojo Išdo ir muitinės institucijos teikiamų konsultacijų lygiai.....	63

PAVEIKSLAI

1 pav. Darbo loginė struktūra.....	9
2 pav. Lietuvos Respublikos institucijos, atliekančios mokesčių administravimo funkcijas.....	18
3 pav. VMI veiklą įtakančių veiksnių klasifikavimas.....	22
4 pav. VMI veiklos SWOT analizė.....	26
5 pav. Lietuvos Respublikos muitinės struktūra.....	28
6 pav. VMI internetinės svetainės lankomumas.....	41
7 pav. Mokesčių informacijos centro teikiamų konsultacijų struktūra.....	46
8 pav. Mokesčių informavimo centro teikiamų konsultacijų lygiai.....	48
9 pav. Suteiktos I ir II lygio konsultacijos 2010 m.....	49
10 pav. AVMI suteiktose konsultacijose klausimų pasiskirstymas 2010 m. I-III ketv.....	54
11 pav. AVMI suteiktose konsultacijose klausimų pasiskirstymas 2011 m. I-III ketv.....	54
12 pav. AVMI konsultantų 2010 m. I – III ketv. suteiktų konsultacijų ir seminarų sk. AVMI darbuotojams.....	57
13 pav. Muitinės departamento Ryšių su visuomene skyriaus konsultavimo būdai	58
14 pav. Jos didenybės Išdo konsultavimo sistemos lygių privalumai ir trūkumai.....	66
15 pav. VMI Mokesčių informavimo centro konsultacijų lygiai pagal užklausos sudėtingumą.....	69
16 pav. Jos Didenybės Išdo ir muitinės skambučio centro konsultacijų lygiai pagal užklausos sudėtingumą.....	70
17 pav. Respondentų amžius	74
18 pav. Respondentų darbo stažas (metais).....	74
19 pav. Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo poreikio nustatymas.....	75
20 pav. Mokesčių mokėtojų konsultavimasis atitinkamose valstybės institucijose.....	76
21 pav. Muitinės teikiamų švietimo kanalų / būdų naudojimas.....	77
22 pav. Mokesčių mokėtojų teikiamų konsultacijų pasiskirstymas LR muitinėje.....	78
23 pav. VMI švietimo ir konsultavimo būdų naudojimas.....	79
24 pav. VMI elektroninio švietimo ir konsultavimo paslaugų naudojimas.....	80
25 pav. Mokesčių mokėtojams teikiamų konsultacijų pasiskirstymas VMI.....	81
26 pav. VMI Mokesčių informavimo centro teikiamų konsultacijų poreikis.....	82
27 pav. Mokesčių informavimo centro konsultanto atsiliepimo laiko trukmė.....	83
28 pav. Konsultantų aptarnavimo efektyvumas.....	83
29 pav. Konsultantų profesinių įgūdžių įvertinimas.....	83
30 pav. Konsultacijų gavimo priemonių efektyvumas.....	84

IVADAS

Darbo aktualumas. Pastaraisiais metais, dėl įvykusios pasaulio finansų krizės, pablogėjus šalies verslo sąlygoms, mažėjant skolinimosi galimybėms, išorės paklausai, daugėjo bankrutuojančių įmonių, sparčiai augo nedarbas. Tai įtakojo mokesčių mokėtojų potencialo mažėjimą, bei sąlygojo mažą biudžeto pajamų surinkimą.

Mokesčių administratorius siekdamas užtikrinti mokesčių surinkimą, didinti mokesčių mokėtojų pasitikėjimą mokesčių administratoriumi ir formuoti palankią visuomenę apie savanorišką mokesčių mokėjimą, savo veikloje numatė didinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo efektyvumą ir tobulinti aptarnavimo procedūras. Savanoriško mokesčių mokėjimo skatinimas, informuojant, konsultuojant ir kokybiškai aptarnaujant mokesčių mokėtojus, sudaro prielaidas mokesčių mokėtojams mažiausiomis sąnaudomis įvykdyti mokesčines prievoles.

Mokesčių mokėtojų švietimas bei konsultavimas mokesčių srityje prisideda prie kokybiško mokesčių surinkimo aparato veikimo, nes mokesčiai yra pagrindinis valstybinių pajamų šaltinis. Mokesčių sumokėjimas yra mokesčių mokėtojo pareiga, todėl, kai mokesčiai nėra mokami susidaro tam tikra žala valstybei. Dauguma mokesčių mokėtojų mokesčius moka noriai ir sąžiningai, todėl tiek mokesčių inspekcijai, tiek muitinei tik lieka padėti teisingai juos apskaičiuoti ir laiku sumokėti. Todėl daug dėmesio skiriama mokesčių mokėtojų švietimui ir konsultavimo kokybei gerinti.

Mokesčių administratorius įgyvendindamas mokesčių mokėtojų švietimo ir informavimo apie mokesčių teisės aktus funkciją, rengia ir platina mokesčių mokėtojams skirtą informacinę medžiagą, taip pat atlieka švietimo funkciją kitais būdais - organizuoja seminarus, susitikimus su mokesčių mokėtojais ir pan., taip pat žodžiu arba raštu teikia mokesčių mokėtojams individualaus pobūdžio paaiškinimus - konsultacijas mokesčių mokėjimo klausimais bei rengia apibendrintus MAĮ ir visų pagrindinių mokesčių paaiškinimus (komentarų), kurie skelbiami VMI prie FM interneto svetainės paaiškinimų duomenų bazėje bei nuolat skelbiami specializuotose spaudos leidiniuose. Apibendrintuose mokesčio įstatymo paaiškinimuose, kurie derinami su Finansų ministerija, komentuojami dažniausi ir aktualiausi klausimai, susiję su mokesčių įstatymų nuostatų taikymu. Visos Lietuvos Respublikos mastu konsultacijas mokesčių mokėtojams telefonu teikia VMI prie FM Paslaugų mokesčių mokėtojams departamento Mokesčių informacijos skyrius (MIC).

Problema. Mokesčių administratoriaus veikla tiesiogiai priklauso nuo mokesčių politikos, kurios pokyčius sąlygoja Lietuvos ekonominės ir socialinės aplinkos būklė, ES mokesčinės politikos pasikeitimai, Europos Teisingumo Teismo praktika, Europos Komisijos darbo grupių veiklos rezultatai, pažangiausia pasaulinė apmokestinimo praktika ir kiti veiksniai. 2008 m. pabaigoje

prasidėjęs Lietuvos ekonomikos nuosmukis, įtakotas pasaulio finansų krizės, sąlygojo tobulinti mokesčių sistemą, priimant naujus mokesčių įstatymus ar jų pakeitimus bei papildymus.

Dauguma klaidų, apskaičiuojant mokesčius, padaroma dėl dažnos įstatyminės bazės kaitos, neteisingai suprasto įstatymo, dėl mokesčių mokėtojo įgūdžių bei patirties stokos mokesčių srityje. Mokesčių administratoriaus viena iš funkcijų yra padėti mokesčių mokėtojams teisingai apskaičiuoti ir sumokėti mokesčius, tobulinant į mokesčių mokėtojų aptarnavimo efektyvumą ir kokybę orientuotas aptarnavimo procedūras. Siekdama gerinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybę, mokesčių mokėtojams buvo pateiktas elektroninių švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugų paketas. Pasikeitus mokesčių teisės aktams ar atsiradus atnaujintai tam tikro pobūdžio informacijai, naujienos nedelsiant skelbiamos elektroninėje erdvėje. Magistrantė problemą išvelgė tame, ar visi švietimo ir konsultavimo būdai yra reikalingi ir pakankamai efektyvūs mokesčių mokėtojų atžvilgiu, ar sukurta elektroninė švietimo, konsultavimo, informavimo sistema yra pakankamai efektyvi ir lengvai suprantama kaip ja naudotis eiliniams mokesčių mokėtojams.

Tyrimo objektas. Siekiant išsamaus ir visapusiško pasirinktos temos ištyrimo, šiame darbe bus analizuojamas mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo būdų ir kanalų kokybės vertinimas, t.y. ar mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas yra efektyvus. Todėl magistro baigiamojo darbo tyrimo objektu pasirinkta mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sritis.

Hipotezė. Mokesčių administratoriaus internetinė svetainė yra efektyviausias ir informatyviausias mokesčių mokėtojų švietimo kanalas, o konsultacija telefonu yra efektyviausias bei naudingiausias konsultavimo būdas.

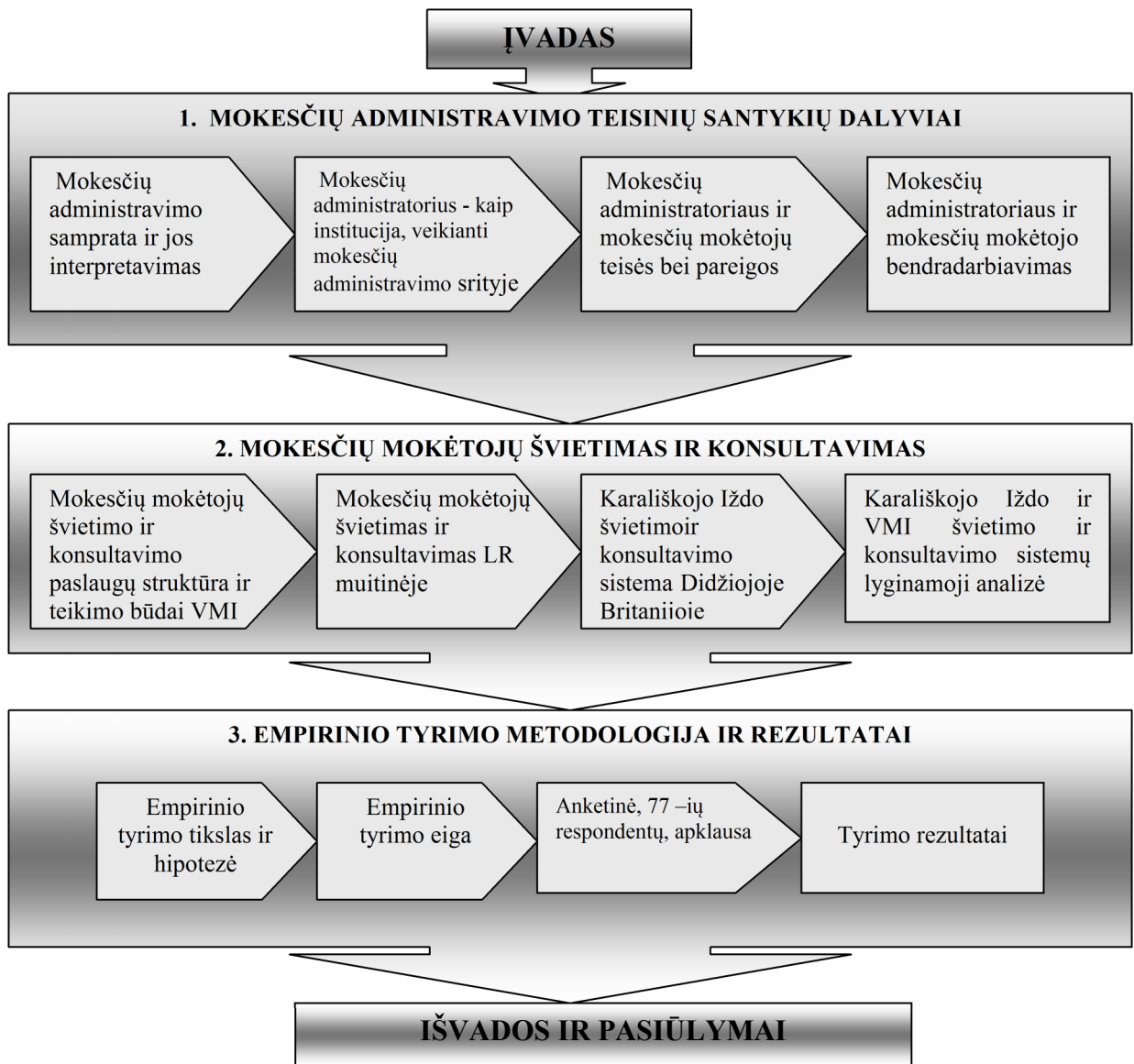
Tyrimo tikslas. Atsižvelgiant į magistrinio baigiamojo darbo tyrimo objektą, darbo tikslas yra ištirti ir įvertinti Lietuvos mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistemą bei jos būdus ir nustatyti, kuris švietimo ir konsultavimo kanalas (būdas) yra pats efektyviausias mokesčių mokėtojams.

Tyrimo uždaviniai. Tam, kad būtų tinkamai ir visapusiškai pasiektas tyrimo tikslas, magistriniam darbui iškelti šie uždaviniai:

1. remiantis moksline literatūra, atlikti mokesčių administravimo sąvokos naudojamos terminologijos analizę, bei pateikti teisingą ir neprieštaringą mokesčio administravimo sąvokos apibrėžimą;
2. atskleisti mokesčių administratoriaus – Valstybinės mokesčių inspekcijos ir LR muitinės vykdomą veiklos politiką mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo klausimais;
3. remiantis pagrindinio mokesčių administratoriaus VMI veiklos strategija, atlikti jos veiklos SWOT analizę;
4. išnagrinėti mokesčių administratoriaus funkcijas ir pareigas švietimo ir konsultavimo kontekste, bei atskleisti jų įgyvendinimo priemones;

5. ištirti mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo būdus ir kanalus VMI ir LR muitinėje, bei pateikti jų kokybinę analizę;
6. ištirti mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistemą Didžiojoje Britanijoje, bei atlikti jos lyginamąją analizę su Lietuvoje veikiančia švietimo ir konsultavimo sistema;
7. atlikti Lietuvos mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistemos mokslinį tyrimą ir apibendrinus jo duomenis, nustatyti efektyviausius mokesčių mokėtojų švietimo bei konsultavimo būdus;
8. pateikti išvadas ir siūlymus, kaip patobulinti mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistemos efektyvumą Lietuvoje.

Darbo struktūra. Darbo loginė struktūra pateikta 1 paveiksle. Joje išdėstyta darbo tikslui skirtų uždavinių įgyvendinimo seka.



1 pav. Darbo loginė struktūra

Darbas susideda iš trijų skyrių. **Pirmajame skyriuje** nagrinėjama mokesčių administratoriaus ir mokesčių administravimo samprata, aptariamos mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo teisės bei pareigos, bei jų tarpusavio bendradarbiavimas.

Antrajame skyriuje aptariami mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo būdai Lietuvoje ir Didžiojoje Britanijoje, bei pateikta šių dviejų šalių švietimo ir konsultavimo sistemų lyginamoji analizė.

Trečiajame skyriuje pateiktas magistrantės atliktas anketinis tyrimas, kurio tikslas buvo įvertinti Lietuvos mokesčių administratoriaus švietimo ir konsultavimo kanalų veikmingumą bei efektyvumą, ir išsiaiškinti, kokie švietimo ir konsultavimo būdai yra informatyviausi mokesčių mokėtojų požiūriu. Remiantis atlikto tyrimo rezultatais, nustatyta, daugiausiai respondentų (30 proc.) nurodė, kad efektyviausias švietimo kanalas yra mokesčių administratoriaus internetinė svetainė, ir 25 proc respondentų nuomone, efektyviausias konsultavimo būdas yra Mokesčių informavimo centro konsultacija telefonu. Magistrinio darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir pasiūlymai, kaip pagerinti švietimo ir konsultavimo sistemą, kad ji taptų dar efektyvesnė.

Tyrimo metodai.

Magistro baigiamajame darbe naudotasi įvairiais teoriniais ir empiriniais tyrimo metodais, siekiant visapusiškai išanalizuoti tiriamus reiškinius, pasiekti mokslinį pažinimą ir nustatyti mokesčių administratoriaus švietimo ir konsultavimo kanalų (būdų) efektyvumą ir naudingumą mokesčių mokėtojų atžvilgiu.

Teoriniai tyrimo metodai.

Vienas iš pagrindinių šiame darbe taikomų metodų yra sisteminės analizės metodas. Šis metodas leidžia išnagrinėti mokesčių mokėtojų ir mokesčių administratorių tarpusavio santykius, nustatyti jų veiksmingumą, efektyvumą bei neišvengiamumo lygį.

Abstrakcijos metodas – bus naudojamas siekiant susikoncentruoti ties mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo būdais bei kanalais, ir išskiriant jų teikiamą naudą mokesčių mokėtojams apskaičiuojant, deklaruojant ir sumokant mokesčius.

Lyginamuoju metodu bus gretinama Didžiosios Britanijos šalies mokesčių mokėtojų konsultavimo būdai, siekiant pažymėti tokių būdų naudojimo privalumus ir trūkumus ir atrasti kokie būdai būtų efektyviausi taikymui Lietuvoje.

Empiriniai tyrimo metodai.

Vienas iš pagrindinių empirinių tyrimo metodų šiame darbe yra mokslinės literatūros, teisinių dokumentų analizės metodas, kurio pagalba atskleidžiamos pagrindinės mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo nuostatos, mokesčių mokėtojo ir mokesčių administratoriaus tarpusavio santykių ryšis, nustatoma šiuo metu taikomus švietimo ir konsultavimo būdus.

Tam, kad tyrimas būtų objektyvus ir visapusiškas magistriniame baigiamajame darbe remiamasi ir apklausos metodu. Norint gauti kuo objektyviausius tyrimo duomenis, anketine forma buvo apklausti juridinių asmenų vyr. finansininkai (buhalteriai), bei fiziniai amenys.

Lietuvos autorių mokslinės literatūros analizė

Šiame darbe panaudota nemažai specialiosios literatūros: knygų, mokesčių žurnalų, VMI išleisto leidinio – „Mokesčių mokėtojų aptarnavimo standartas“, skirto visiems mokesčių mokėtojams straipsnių, padedančių suvokti aktualius pasirinktos nagrinėjamos temos klausimus.

Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo problemas gvildeno Lietuvos pramoninkų konfederacijos nariai.

Sumažinti mokesčių našta sąžiningiems mokesčių mokėtojams surengtoje konferencijoje nagrinėjo LPK Ekonomikos ir finansų komiteto pirmininko pavaduotojas **Klemensas Šeputis**.¹ Jis išsamiai pateikė esamą situaciją mokesčių mokėtojų aptarnavimo srityje, vertino konsultacijų kokybę, ypatingą dėmesį siūlė skirti tiek mokesčių mokėtojų švietimui, tiek ir pačių darbuotojų švietimui ir mokymui.

LPK narė **V.Latvienė** įžvelgė problemą tame, kas padaryta, kad nesąžiningi mokesčių mokėtojai nevarytų į kampą sąžiningų mokėtojų. Tai iš tikrųjų didelė problema, kuri atsirado todėl, kad mokesčių inspekcija vadovavosi ne turinio, o formos pirmenybe. Tai, kas yra deklaracijų turinyje nevisada yra suprantama eiliniams buhalteriams. Tam, kad būtų tinkamai užpildytos sunkaus turinio deklaracijos, turi gerai būti pasiruošę VMI konsultantai.

Užsienio autorių mokslinės literatūros analizė

Didžiojoje Britanijoje **Jos Didenybės Iždas ir munitinė**² patyrė daug inovatoriškų reformų ir pagerinimų tam, kad ištiesų tarnautų mokesčių mokėtojų poreikiams ir atsakytų į visus jiems rūpimus klausimus. Mokesčių mokėtojų apklausos dėka buvo iškelta problema, kad mokesčių mokėtojų teisių pažeidimo rizika iškildavo dėl nekompetentingų Karališkojo Iždo darbuotojų veiksmų. 2007 metais ši įstaiga parengė mokesčių mokėtojų teisių apsaugos reglamentus, bei problemos sprendimą pradėjo nuo pačių **darbuotojų švietimo ir konsultavimo**, kurie vėliau suteiks kokybišką informaciją mokesčių mokėtojams. Pagrindinis Karališkojo Iždo darbuotojų, konsultuojančių mokesčių mokėtojus, tikslas buvo skatinti eilinių mokesčių mokėtojų pasitikėjimą šia institucija ir jos darbuotojų kompetencija.

¹Šeputis K. Dėl problemų, kylančių ūkio subjektams Lietuvos mokesčių sistemoje //Lietuvos pramoninkų protokolai.- Vilnius: Konfederacija (konsultacinis posėdis), 2006 10 29, - 21 p.

² HM Revenue and Customs and taxpayer: summary of Responses, January 2008.

1. MOKESČIŲ ADMINISTRAVIMO TEISINIŲ ASPEKTŲ ANALIZĖ

1.1. Mokesčių administravimo samprata ir jos interpretavimas

Atkūrus Lietuvos nepriklausomybę ir įsigalint laisvos rinkos santykiams, gerokai padidėjo mokesčių mokėtojų skaičius, jų kontrolė tapo sudėtingesnė. Ją efektyvinant reikėjo plėsti institucijų teises ir centralizaciją, didinant darbuotojų skaičių bei savarankiškumą. Nuo 1990 m. šalyje buvo stengiamasi sukurti tokią mokesčių sistemą, kuri atitiktų šalies ekonomiką bei socialinę pasaulėžiūrą.

Mokestis yra valstybės nustatyta pinigų suma, kurią turi sumokėti fizinis ar juridinis asmuo nuo savo veiklos rezultatų arba atliktų ar tik norimų atlikti veiksmų. Ekonomikos teorijoje naudojamas platesnis mokesčių apibrėžimas. Mokesčiai – finansiniai santykiai, kurių dėka valstybė, naudodamasi savo neekonominės prievartos galia, be ekvivalentinių mainų ir su nuosavybės pasikeitimu centralizuoja dalį šalies bendrojo vidaus produkto savo funkcijoms vykdyti (Šapalienė, 2010).

Lietuvos Respublikoje ilgai nebuvo apsispręsta dėl mokesčių sistemos pagrindų įstatymo, kuriame būtų numatyta mokesčių sistemos sandara, pagrindinės mokesčių politikos nuostatos, mokesčių mokėtojų atsakomybė. Lietuvos Respublikos Seimas 1995 m. birželio 28 d. priėmė Mokesčių administravimo įstatymą. Šiuo metu mokesčių administravimą šalyje reglamentuoja 2004 m. balandžio 13 dieną priimta nauja Mokesčių administravimo įstatymo redakcija (Nr. IX-2112), įsigaliojusi 2004 m. gegužės 1 d. (LR mokesčių administravimo įstatymas, 2004).

Šiuo įstatymu buvo siekiama padėti mokesčių mokėtojui laiku ir teisingai sumokėti mokesčius bei priderinti mokesčių administravimo būdus ir metodus prie Vakarų šalių mokesčių administravimo standartų. Mokesčių administravimo įstatyme nauja buvo ne tik tai, kad jis nustatė mokesčių administratoriaus bei mokesčių mokėtojų teises ir pareigas, mokesčių apskaičiavimo ir mokėjimo tvarką, mokesčių bei su jais susijusių lėšų išieškojimo bei mokestinio ginčo tvarką, bet ir pagrindines mokesčių teisės sąvokas, kurios iki tol niekur nebuvo apibrėžtos.

Mokesčių mokėtojas – asmuo, kuriam pagal mokesčio įstatymą yra nustatyta prievolė mokėti mokestį. Mokesčių mokėtoju pagal Mokesčių administravimo įstatymo 2 straipsnio 15 dalį laikomas ir mokestį išskaičiuojantis asmuo, tai yra šio įstatymo nuostatos minėtam asmeniui taikomos taip pat kaip ir mokesčių mokėtojui, išskyrus tiesiogiai numatytus specialius atvejus. Muitų atžvilgiu mokesčių mokėtoju laikomas asmuo, privalantis sumokėti skolą muitinei (skolininkas).

Pagal Mokesčių administravimo įstatymo 2 straipsnio 23 punktą *mokestis* yra mokesčio įstatyme mokesčių mokėtojui nustatyta piniginė prievolė valstybei.

Mokesčiai tai - objektyvus poreikis, kuris yra sąlygojamas besivystančiosios visuomenės poreikiais. Valstybės renkami ištekliai reikalingi tam tikrų valstybės funkcijų realizavimui, t.y. socialinės, apsaugos, teisėsaugos ir kt. funkcijų įvykdymui. Taigi mokesčių panaikinimo reikalavimas būtų tolygus pačios visuomenės panaikinimui (Черник, 2009).

Teisės doktrinoje mokestis apibūdinamas kaip valstybės mokesčių įstatymais nustatytas visuotinai privalomas ir individualiai neatlygintinas bei negražintinas piniginis juridinių ir fizinių asmenų nustatyto dydžio mokėjimas į biudžetą, siekiant gauti valstybės pajamų, reikalingų viešųjų interesų tenkinimo finansavimui (Medelienė, Sudavičius, 2011).

Mokesčius nagrinėję autoriai mokesčius apibūdina šiek tiek skirtingai. Pasak G.M. Pajuodienės (1998) „mokesčiai – tai privalomojo pobūdžio mokėjimai valstybei“. J. Rimas ir R. Stačiokas (2004) mokesčiais vadina privalomus fizinių ir juridinių asmenų mokėjimus valstybei ir jos vietos valdžios institucijoms. Anot E. Chlivicko (2008), V. Meidūno bei P. Puzinausko (2003) „mokesčiai – tai valstybės imami juridinių ir fizinių asmenų privalomieji mokėjimai“.

Profesorius Ryšard Mastalski savo išleistoje jubiliejinėje knygoje „Mokesčių teisės reglamentavimas ir vykdymas“ (2009), pateikia J. Borkovskio pateiktą mokesčių sąvoką – „tai privalomas piniginis mokestis, surenkamas per viešąjį sektorių (valstybę, vietos valdžią (savivaldybę)) be konkrečios abipusės nuostatos“. Tai reiškia, kad mokestis tai vienpusiškas mokėjimas valstybei be grįžtamojo ryšio, kuris sumokamas per viešąjį sektorių.

Austrų ekonomistas, libertarizmo teoretikas, austrų mokyklos atstovas Ludwig von Mises savo knygoje „Ekonominė politika“ (2006) apie mokesčius rašo: „*Jei mokesčiai padidinami virš nuosaikios ribos, jie nustoja būti mokesčiais ir tampa rinkos ekonomikos griovimo aparatu*“.

Tarp mokslininkų ir finansų specialistų kol kas nėra vieningos nuomonės: vieni mano, jog egzistuojantys mokesčiai savo esme turi kokybiškai pertvarkyti netolygų pajamų pasiskirstymą, kiti gina teiginį, kad nors mokesčiams ir būdinga nacionalinių pajamų perskirstymo funkcija, tačiau jai realizuoti būtina radikali mokesčių reforma. Netgi pritariantys centralizuotai valstybinės valdžios mokesčių ir išlaidų politikai autoriai kritiškai vertina kai kuriuos šios politikos bruožus. Liberalios ekonomikos šalininkai kritikuoja valstybinės valdžios išdo politiką todėl, kad didelė ir sunki mokesčių į biudžetą našta slegia verslą, ardo ekonominius jo principus.

Viena iš Mokesčių administravimo įstatymo 2 – amė straipsnyje naujai įtvirtintų sąvokų buvo „mokesčių administravimo“ sąvoka.

„Mokesčių administravimas – tai mokesčių administratoriaus funkcijų įgyvendinimas, taip pat mokesčių ir kituose įstatymuose nustatytų mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo pareigų vykdymas ir teisų įgyvendinimas.“

Atsižvelgiant į tai, kokios valstybės institucijos Mokesčių administravimo įstatyme (2004) yra įvardytos kaip mokesčių administratoriai ir į joms įstatymu nustatytą tikslą – vykdyti Lietuvos

Respublikos mokesčių įstatymus, matome, kad mokesčių administravimo samprata apima konkrečių vykdomosios valdžios institucijų pagrindines funkcijas, skirtas mokesčių įstatymams įgyvendinti.

Būtent įstatyme pateikta „mokesčių administravimo“ sąvoka yra vartojama daugelyje mokesčių teisės teorijos šaltinių, bet plačiau nenagrinėjama. Tėra tik keletas atvejų, kai mokesčių administravimas apibrėžiamas kitaip, nei nustatyta įstatymo. B. Sudavičiaus (2006) nuomone, mokesčių administravimas plačiąja prasme – tai „įvairių valstybės (savivaldybių) institucijų ir jų taikomų priemonių, siekiant nustatyti ir surinkti mokesčius, sistema. Šia prasme mokesčio administravimas apima įvairių valstybės (savivaldybių) institucijų – Seimo, Vyriausybės, teismų, Finansų ministerijos ir kitų – praktinę veiklą priimant ir įgyvendinant mokesčių įstatymus“ (Marcijonas, Sudavičius, 2003). Toks apibrėžimas gautas mokslininkui prilyginus administravimą „valdymo“ sąvokai, kuri plačiąja prasme suprantama kaip visų valstybės (įstatymų leidžiamosios, įstatymų vykdomosios ir teisminių) institucijų vykdomas valdymas. Siauroji mokesčių administravimo prasmė, jo manymu, išskyrus mokesčių mokėtojo teisių ir pareigų įgyvendinimą, yra tokia pati, kaip ir Mokesčių administravimo įstatyme (2004).

J. Rimas (2004) taip pat vartoja praplėstą įstatymu nustatytą mokesčių administravimo apibrėžimą ir jį supranta kaip „mokesčių įstatymo pagrindimą ir priskyrimą valstybės ar savivaldybių biudžetinėms įplaukoms formuoti; mokesčio apskaičiavimą, mokėjimą, išieškojimą; atsakomybės už netinkamą mokesčio apskaičiavimą ir mokėjimo tvarką, mokesčio mokėtojo teisių ir pareigų bei mokesčio apskaičiavimą, sumokėjimą, išieškojimą, kontroliuojančių institucijų teisių ir pareigų įgyvendinimą; informacijos mokesčių mokėtojui teikimą“. Šiuo atveju įstatyme numatyta mokesčių administravimo samprata praplečiama mokesčių įstatymo pagrindimu ir priskyrimu valstybės ar savivaldybių biudžeto išlaidoms formuoti. Ši funkcija (pagrindimo ir priskyrimo) nepriklauso įstatymų leidžiamosios valdžios kompetencijai. Tokia išvada daroma atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Konstitucijos 127 straipsnyje išdėstytas nuostatas (1992). „*Lietuvos biudžetinę sistemą sudaro savarankiškas Lietuvos Respublikos valstybės biudžetas, taip pat savarankiški vietos savivaldybių biudžetai. Valstybės biudžeto pajamos formuojamos iš mokesčių, privalomų mokėjimų, rinkliavų, pajamų iš valstybinio turto ir kitų įplaukų. Mokesčius, kitas įmokas į biudžetus ir rinkliavas nustato Lietuvos Respublikos įstatymai.*“

Pagal T.N. Klementjevą (2007), mokesčių administravimas - tai valstybės valdymo sistema veikianti mokesčiniuose santykiuose. Valstybės vaidmuo yra tvarkyti ekonominius - socialinius procesus, nustatant mokesčių surinkimo svarbą.

A. Bryzgalin (2007) mokesčių administravimą apibrėžia kaip organizacinę valdymo sistemą, apimanti mokesčinius santykius bei eilę formų ir metodų, kurie naudojami užtikrinti mokesčių surinkimą į valstybės biudžeta. Jis nurodo šiuos pagrindinius metodus: planavimo, mokesčių taisyklių ir mokesčių kontrolės.

Akivaizdu, kad pagal minėtus mokslininkų apibrėžimus mokesčių administravimas apima ne tik mokesčių administratoriaus, tiesiogiai už mokesčių surinkimą ir kontrolę atsakingos institucijos, bet ir įstatymų leidžiamosios, įstatymų vykdomosios valdžios institucijų bei teismų praktinę veiklą.

Suprantama, kyla klausimas, ar gali mokesčių administravimo samprata turėti daug platesnį apibrėžimą nei tokį, koks yra nustatytas Mokesčių administravimo įstatyme (2004)? Atsakyti į šį klausimą galėtų padėti termino „administravimas“ reikšmės valstybės valdyme nustatymas, taip pat išsamesnė Mokesčių administravimo įstatymo analizė.

Lotyniškos kilmės žodis *administruoti (administrare)* bendriausia prasme reiškia tvarkyti, valdyti. Tačiau Lietuvos, kaip ir Vakarų valstybių, administracinėje teisėje greta administravimo vartojama dar ir viešumo samprata, pabrėžianti valstybės institucijų, kaip valdymo subjekto, dalyvavimą.

Mokesčiai – pagrindinis valstybės (savivaldybių) biudžeto pajamų šaltinis. Pabrėžiant jų svarbą Lietuvos Respublikos Konstitucijos 127 straipsnyje yra įtvirtinta nuostata, kad mokesčius, privalomuosius mokėjimus ir rinkliavas gali nustatyti tik Seimo priimti Lietuvos Respublikos įstatymai. Tik mokesčių įstatymai gali nustatyti mokesčių objektų, mokesčių subjektus, jų teises ir pareigas, mokesčių dydžius, mokėjimo terminus, išimtis ir lengvatas. Šių įstatymų vykdymas (priimant poįstatyminius aktus, reguliuojančius jų įgyvendinimo tvarką, įgyvendinant konkrečias mokesčių įstatymų normas) Konstitucijos 94 straipsnyje pavestas Vyriausybei. Taip apibrėžiama vykdomosios valdžios institucijų kompetencija vykdant mokesčių įstatymus. Šias institucijas detaliau apibrėžia Mokesčių administravimo įstatymas (2004). Įstatymo 11 straipsnis taip pat nustato, kad Seimo priimtus mokesčių įstatymus, taip pat ir šį įstatymą įgyvendina Lietuvos Respublikos Vyriausybė, o kai yra jos pavedimas – Finansų ministerija. Jokiai kitai valstybės institucijai negali būti pavesta įgyvendinti mokesčių įstatymus, išskyrus Finansų ministeriją, jeigu to nenumato Mokesčių įstatymas.

Be valstybės institucijų, mokesčių įstatymų vykdymas pavedamas ir vietos savivaldos institucijoms. Konstitucijos 119 straipsnio 4 dalis nustato, kad įstatymus savivaldybių tarybos tiesiogiai įgyvendina per jai atskaitingas vykdomąsias institucijas (valdybą, merą), tačiau 121 straipsnio 2 dalimi suteikia teisę ir savivaldybių taryboms įgyvendinti mokesčių įstatymus jų numatytu mastu ir tvarka, nustatant vietos rinkliavas, numatant mokesčių ir rinkliavų lengvatas.

Atsižvelgiant į minėtus teiginius, mokesčių administravimas galėtų būti suprantamas ir plačiau prasme, tačiau tik tiek, kiek tai apima mokesčių įstatymų įgyvendinimą ir vykdymą, todėl mokesčių administravimą šiuo atveju galima suprasti kaip kompetentingų valstybės (savivaldybių) institucijų (Vyriausybės, Finansų ministerijos, savivaldybių tarybų ir valdybų) praktinę veiklą, atliekamą įgyvendinant ir vykdant mokesčių įstatymus.

Siaurąja prasme mokesčių administravimą reikėtų traktuoti taip, kaip tai nustatyta Mokesčių administravimo įstatyme (2004), tačiau su viena išimtimi. Įstatyme pateiktoje sąvokoje, be mokesčių administratoriui pavestų funkcijų, sudarančių mokesčių administravimo turinį, numatytas ir mokesčių mokėtojo teisių ir pareigų įgyvendinimas. Žvelgiant į šią formuluotę mokesčių administratoriaus ir mokesčių administravimo sampratų kontekste ji galėtų būti suprasta dvejopai:

1) kaip mokesčių mokėtojo vykdomas mokesčių administravimas, pasireiškiantis įstatymo nustatytų teisių ir pareigų įgyvendinimu;

2) kaip mokesčių administratoriaus pareiga įgyvendinti mokesčių mokėtojo teises ir pareigas, nes mokesčių administratorius yra už administravimą atsakinga institucija.

Pirmu atveju, be abejo, mokesčių mokėtojas, mokėdamas mokesčius (atlikdamas įstatymu jam nustatytą pareigą) ar reikalaujamas informacijos, būtinos šiai pareigai atlikti, (realizuodamas suteiktą teisę) prisideda prie mokesčių įstatymo įgyvendinimo. Tačiau ši veikla nėra mokesčių administravimas kaip viena iš valstybinio valdymo forma.

Administracinės teisės teorijoje valdymo kategorijos esmę sudaro kryptingas valdymo subjekto poveikis valdymo objektui. Valstybinio valdymo atveju valdymo subjektas yra vykdomosios valdžios institucijos. Joms pavestas uždavinys – įgyvendinant ir vykdant įstatymus nepertraukiamai vadovauti šalies ūkiniam, socialiniam, kultūriniam ir administraciniam gyvenimui (valdymo objektui). Panaši situacija susiklostė ir kompetentingoms valdymo institucijoms (mokesčių administratoriams) užtikrinat laiku atliekamą mokestinių pajamų rinkimą į nacionalinį biudžetą. Šiuo požiūriu nagrinėjamoje sąvokoje valdymo objektas yra mokesčių mokėtojas, nes į jį nukreipti konkretūs mokesčių administratoriaus veiksmai.

Toks mokesčių administravimo sampratos dalies formuluotės supratimas, kai mokesčių mokėtojas sutapatinamas su mokesčių administratoriumi, daugelio autorių nuomone, yra klaidingas.

Klaidingas, esant dabartiniam apibrėžimui, ir teiginys, kad mokesčių administratorius yra įpareigotas įgyvendinti mokesčių mokėtojo teises ir pareigas. Įgyvendinimas – tai paties mokesčių mokėtojo veiksmų, nustatytų teisės normose, atlikimas arba susilaikymas nuo jų. Juk tik jis pats privalo sumokėti nustatytus mokesčius, vesti buhalterinę apskaitą, reikalauti iš mokesčių administratoriaus atitinkamos informacijos ir t.t.

Kadangi mokesčių administratorius ir mokesčių mokėtojas yra mokestinių teisinių santykių subjektai, mokėtojo teisių ir pareigų įgyvendinimas glaudžiai susijęs su tuo, kaip savo pareigas ir teises vykdys mokesčių administratorius. Sunku tikėtis, kad mokesčių mokėtojas teisingai sumokės visus jam priklausančius mokesčius, jei mokesčių administratorius nesuteiks arba suteiks prieštaringą informaciją mokesčių mokėjimo klausimais, nekontroliuos, ar teisingai vedama mokėjimo arba buhalterinė apskaita ir pan. Taigi, mokesčių administratorius turėtų tinkamai užtikrinti mokėtojo teisių

ir pareigų įgyvendinimą. Į tai nukreipta ir mokesčių administravimo sampratoje nustatyta **informacijos mokesčių mokėtojui suteikimo** (iš esmės – mokėtojo švietimo) **funkcija**³.

Antruoju atveju atsižvelgiant į mokesčių mokėtojų užimamą svarbią vietą mokesčių administravimo procese eliminuoti jį iš šios sąvokos nebūtų protinga, todėl esama formuluotė gali būti papildyta mokesčių mokėtojo teisių ir pareigų vykdymo užtikrinimu.

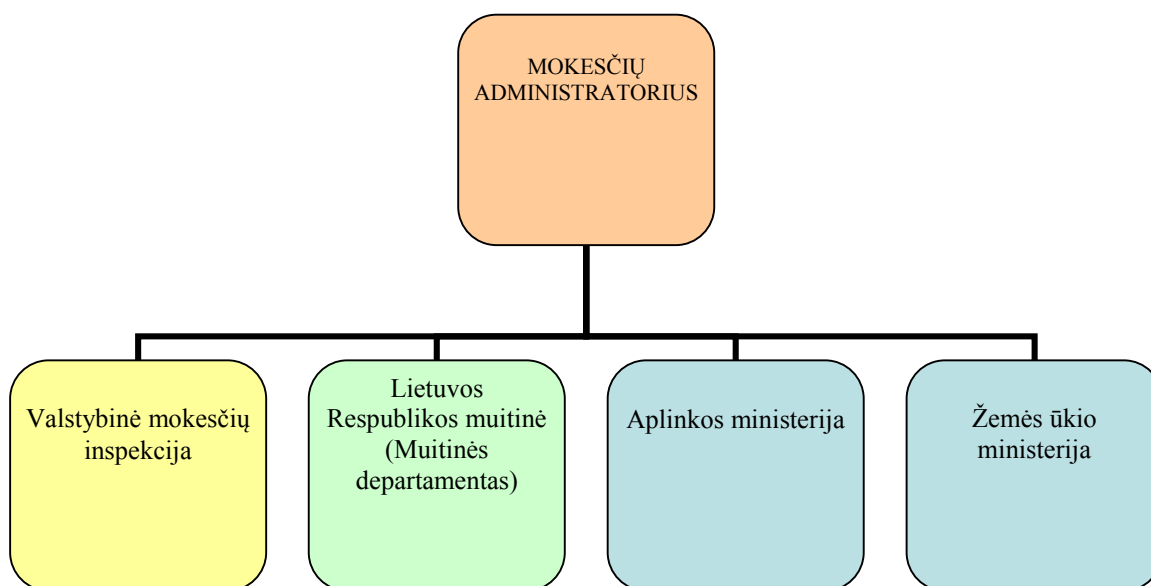
1.2. Mokesčių administratorius kaip institucija, veikianti mokesčių administravimo srityje

Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 2 straipsnio 12 dalis *mokesčių administratorių* apibrėžia kaip už mokesčių administravimą atsakingą valstybės įstaigą ar instituciją, turinčią įstatymų suteiktus įgaliojimus veikti mokesčių administravimo srityje (žr. 2 pav.).

Pagrindinė valstybės institucija, atsakinga už mokesčių, išskyrus muitus, administravimą Lietuvos Respublikoje yra Valstybinė mokesčių inspekcija. Muitus (įstatymų numatytais atvejais ir (importo) akcizus bei pridėtinės vertės mokestį administruoja Lietuvos muitinė (Mokesčių administravimo įstatymo 15 str. 1 ir 2 d.). Jokios kitos valstybės įstaigos arba institucijos negali atlikti mokesčių administratoriaus funkcijų, išskyrus Mokesčių administravimo įstatyme (2004) arba atitinkamo mokesčio įstatyme tiesiogiai nustatytus atvejus (Mokesčių administravimo įstatymo 15 str. 3 d.). Vienas iš tokių atvejų yra numatytas Mokesčių administravimo įstatymo 16 straipsnyje, kurio 1 ir 2 dalys administruoti tam tikrus mokesčius paveda atitinkamai Aplinkos ministerijai ir Žemės ūkio ministerijai ar jų įgaliotoms institucijoms.

Valstybinė mokesčių inspekcija ir Lietuvos Respublikos muitinė yra institucijos, įsteigtos prie Finansų ministerijos, abi jos pavaldžios Lietuvos Respublikos finansų ministerijai, finansuojamos iš valstybės biudžeto ir kitų lėšų bei atsakingos finansų ministrui. Tai yra juridiniai asmenys, turintys savo sąskaitą banke, anspaudą su Lietuvos Respublikos herbu. Šių insitucijų nuostatus tvirtina Finansų ministras.

³ Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo 2 str. 4 d. // Valstybės žinios, 2004, Nr. 63-2243



2 pav. Lietuvos Respublikos institucijos, atliekančios mokesčių administravimo funkcijas

Šaltinis: parengta darbo autorės

1.2.1. Valstybinė mokesčių inspekcija-pagrindinis mokesčių administratorius

Valstybinė mokesčių inspekcija (toliau – VMI) yra pagrindinė institucija, įgyvendinanti Lietuvos Respublikos Seimo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės nuostatas mokesčių administravimo srityje. VMI yra valstybės institucija, pavaldi ir atskaitinga Lietuvos Respublikos finansų ministerijai (toliau - FM).

Iki 1994 m. VMI sistemos struktūra atitiko Lietuvos Respublikos teritorijos administracinį suskirstymą: ją sudarė Valstybinė mokesčių inspekcija ir 55 miestų bei rajonų valstybinės mokesčių inspekcijos. LR Seimo 1994 m. liepos 21 d. nutarimu Nr. I- 586 „Dėl Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų ir jų ribų įstatymo įgyvendinimo“ nustatyta pakeisti apskričių administracinių vienetų struktūrą⁴. Šios reformos pagrindu VMI sistema buvo pertvarkyta ir 1999 m. sausio 1 d. įsteigta 10 apskričių VMI (žr. 1 priedas.).

Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 17-21 str. reglamentuoja VMI struktūrą, uždavinius bei darbo organizavimą. Apskričių VMI teritoriniai skyriai kuriami pagal tipinę struktūrą, atsižvelgiant į mokesčių mokėtojų skaičių ir kitas aplinkybes.

VMI prie FM įgyvendina mokesčių administravimo politiką, užtikrina mokesčių į biudžetą sumokėjimą ir efektyvų apskričių VMI (toliau- AVMI) darbą koordinuojant, kontroliuojant ir metodiškai jam vadovaujant. AVMI įgyvendina mokesčių įstatymus, mokesčių administravimo

⁴ Lietuvos Respublikos Seimo 1994 m. liepos 21 d. nutarimas I-586 „Dėl Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų ir jų ribų įstatymo įgyvendinimo“ // Valstybės žinios, 1994, Nr 61-1201

prioritetus, procedūras ir tvarkas, užtikrina efektyvų įplaukų į valstybės ir savivaldybių biudžetus bei fondus mokėjimą ir išieškojimą, padeda mokesčių mokėtojams ir mokesčius išskaičiuojantiems asmenims įgyvendinti savo teises ir pareigas.

VMI, vykdydama savo veiklą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992), ES teisės aktais, Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymu (2004) (toliau – MAĮ), kitais įstatymais ir jų lydimaiais teisės aktais bei VMI prie FM nuostatais. MAĮ nustatyti pagrindiniai VMI uždaviniai: padėti mokesčių mokėtojams įgyvendinti savo teises ir atlikti pareigas, įgyvendinti mokesčių įstatymus bei užtikrinti, kad mokesčiai į biudžetą būtų sumokėti. Pagal MAĮ VMI administruoja 23 mokesčius.

Siekiant sukurti modernią, šiuolaikišką mokesčių sistemą, kuri remtųsi pasauline apmokestinimo praktika ir principais, Lietuvoje 2002–2004 metais buvo vykdoma mokesčių sistemos reforma. Jos tikslas buvo - nubrėžti Lietuvos Respublikos mokesčių sistemos gaires, reformavimo kryptis, siekiant sukurti darnią, šiuolaikinę Lietuvos Respublikos mokesčių sistemą, kuri paspartintų Lietuvos ekonomikos raidą, užtikrintų stabilias biudžetų pajamas, įgalintų teisingai ir proporcingai paskirstyti mokesčius, remtų tokią sistemą, o taip pat užtikrintų, kad mokesčių teisės aktai būtų suderinti su Europos Sąjungos (ES) teisės aktais (Gaidžiūnaitė, 2001). Reformuota mokesčių sistema turi užtikrinti, kad mokesčių teisinė bazė atitiktų pagrindinius-teisingumo, lygybės, neutralumo, aiškumo, viešumo ir administravimo veiksmingumo-principus. Šie principai buvo išdėstyti Mokesčių teisinės bazės sutvarkymo programoje⁵. Tai pagrindinis dokumentas, apibrėžiantis mokesčių reformos gaires ir mokesčių politikos kryptis.

Svarbiausias vaidmuo praktiškai įgyvendinant mokesčių srities ES ACQUIS (teisės įgytis) teko VMI prie FM. VMI yra pagrindinė institucija, įgyvendinanti Vyriausybės nuostatas mokesčių administravimo srityje, todėl jos veikla tiesiogiai priklauso nuo mokesčių politikos, kurios pokyčius sąlygoja Lietuvos ekonominės ir socialinės aplinkos būklė, ES mokesčių politikos pasikeitimai, Europos Teisingumo Teismo praktika, Europos komisijos darbo grupių veiklos rezultatai, pažangiausia pasaulinė apmokestinimo praktika ir kiti veiksniai. Nuolat tobulinant mokesčių sistemą, priimami nauji mokesčių įstatymai ar jų pakeitimai bei papildymai. Tai sąlygoja pasikeitimus ir VMI veikloje, ypač informacinių technologijų (toliau –IT) sistemose, papildomų mokesčių administravimo funkcijų atsiradimą bei papildomų išteklių poreikį. 2009 m. atlikta mokesčių sistemos reforma, kurios metu priimti Gyventojų pajamų (2002), Pridėtinės vertės mokesčio (2002) bei Akcizų įstatymų (2001) pakeitimai, įskaitant ir kai kurių mokesčių tarifų pakeitimus. Priimtas atsiskaitymo už žemės ūkio produkciją įstatymo (1999) papildymas, kuriuo pavedama VMI tikrinti ar žemės ūkio produkcijos pirkėjai atsiskaito su šios produkcijos pardavėjais, priimti Sveikatos draudimo įstatymo (1996) atskirų

⁵ LR Vyriausybės 1998 rugpjūčio 11 d. nutarimas Nr.1016 “Dėl mokesčių teisinės bazės sutvarkymo programos” // Valstybės žinios.- 1998, Nr.: 72 -2102. p.3

straipsnių pakeitimai, susiję su VMI dalinai administruojamomis sveikatos draudimo įmokomis. 2010 m. priimti Gyventojų turto deklaravimo įstatymo pakeitimai (1996), kuriais nustatyta, kad nuolatiniai Lietuvos gyventojai, sulaukę 18 m., ir į Lietuvą nuolat gyventi atvykstantys asmenys, vieną kartą, t.y. tada, kai jie sulaukia 18 m. arba atvyksta gyventi į Lietuvą, turės deklaruoti įstatyme numatytą savo turtą, jeigu jo turi. Taip pat VMI 2010-2012 m. strategijos veiklos plane buvo numatoma priimti Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo (2004) pakeitimą, siekiant įtvirtinti mokesčių administratoriaus išankstinio įsipareigojimo dėl mokesčių pasekmių interpretavimo institutą. Nuo 2012 m. sausio 1 dienos įsigaliojo Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo (2004) 37¹ straipsnis, kuriame įtvirtintas naujas mokesčių administratoriaus išankstinio įsipareigojimo dėl mokesčių teisės aktų nuostatų taikymo institutas (angl. Binding Ruling).

LR Seimo, LR Vyriausybės, LR Finansų ministerijos pavedimu VMI prie Finansų ministerijos – centrinis mokesčių administratorius - leidžia teisės aktus, rengia jų projektus, teikia Finansų ministerijai pasiūlymus dėl mokesčių įstatymų ir kitų teisės aktų tobulinimo. Nustatydama savo veiklos strateginius tikslus, programas ir priemones, VMI vadovaujasi LR Vyriausybės patvirtintais strateginiais tikslais (prioritetais), Valstybės ilgalaikės raidos strategijos, Ilgalaikės ūkio plėtros strategijos nuostatomis. VMI 2010-2012 metų strateginis veiklos planas patvirtintas LR Finansų ministro 2010 m. balandžio 2 d. įsakymu Nr. 1K-180⁶. Ši institucija, vykdydama savo funkcijas, vadovaujasi Finansų ministro 2004 m. gegužės 14d. įsakymu Nr.1K-183 patvirtintais nuostatais⁷, kuriuose išdėstyti svarbiausi VMI uždaviniai, taip pat funkcijos, teisės ir pareigos, kuriomis vadovaujantis turi būti įgyvendinti jai iškelti uždaviniai.

Svarbiausi VMI uždaviniai, išdėstyti nuostatuose, yra:

1. padėti mokesčių mokėtojams ir mokesčius išskaičiuojantiems asmenims įgyvendinti savo teises ir pareigas;
2. įgyvendinti mokesčių įstatymus;
3. užtikrinti mokesčių į biudžetą sumokėjimą.

Šios institucijos nuostatuose pabrėžiama, kad VMI, spręsdama savo uždavinius ir atlikdama funkcijas, privalo:

- 1) skatinti savanorišką mokesčių sumokėjimą;
- 2) nepažeisti mokesčių mokėtojų teisių;
- 3) užtikrinti VMI veiklos teisėtumą, tikslingumą ir efektyvumą;
- 4) pagal savo kompetenciją ginti teisėtus valstybės interesus;

⁶ Lietuvos Respublikos finansų ministro 2010 m. birželio 2 d. įsakymas Nr. 1K-180 dėl „Valstybinės Mokesčių Inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos 2010-2012-ųjų metų strateginio veiklos plano“ patvirtinimo

⁷ VMI prie FM nuostatai, patvirtinti finansų ministro 2004 m. gegužės 14 d. įsakymu Nr. 1K-183 „Dėl Lietuvos Respublikos finansų ministro 1997 m. liepos 29 d. įsakymo Nr. 110 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie finansų ministerijos nuostatų patvirtinimo pakeitimo“

5) įstatymų nustatyta tvarka vykdyti Finansų ministerijos pavedimus;

6) atliekant savo funkcijas stengtis kuo mažiau trikdyti mokesčių mokėtojų veiklą.

VMI strateginiame veiklos plane išskirta šios institucijos misija ir strateginis tikslas:

VMI misija – skatinti mokesčių mokėtojus savanoriškai mokėti mokesčius, padėti jiems teisingai juos apskaičiuoti ir sumokėti, užtikrinti mokesčių administravimo politikos įgyvendinimą.

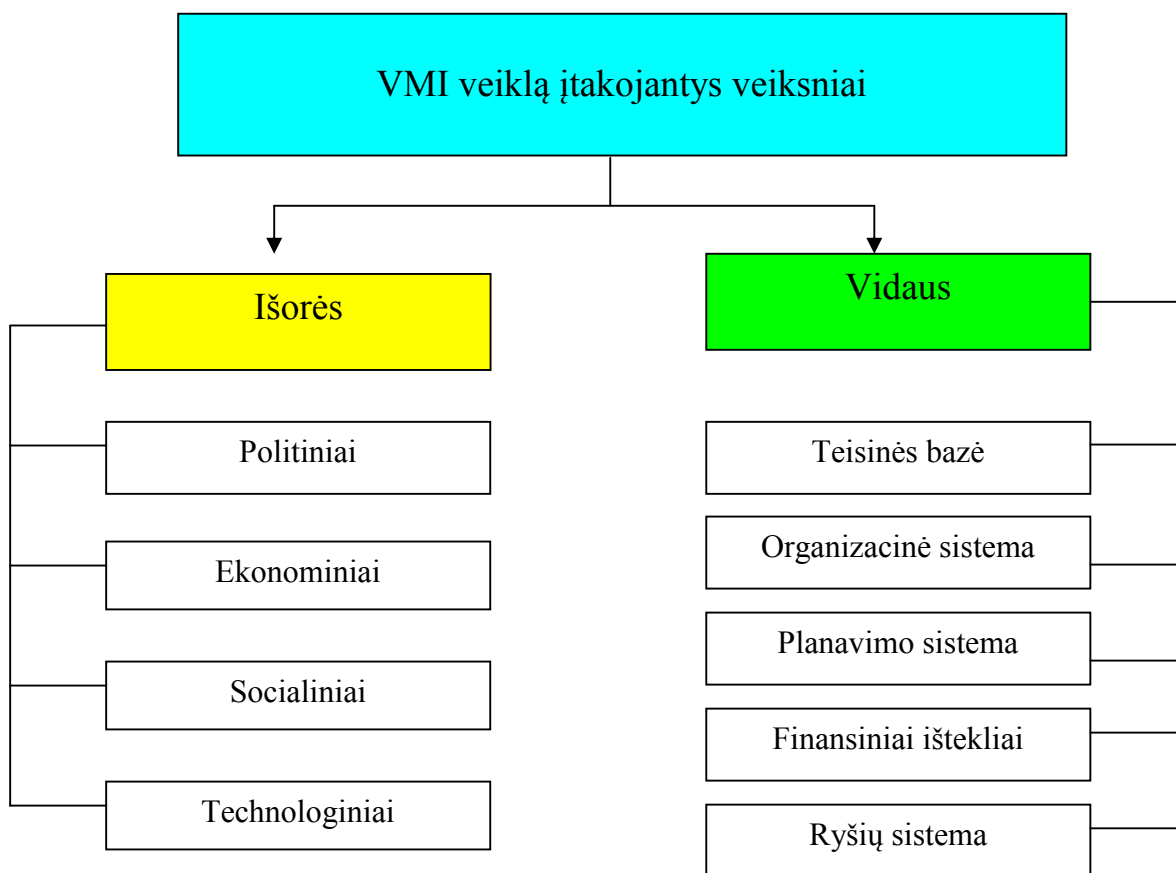
VMI misijai išskirti uždaviniai (2010-2012 m. strateginis veiklos planas):

- ▶ skatinti mokesčių mokėtojus savanoriškai mokėti mokesčius;
- ▶ mandagiai, kokybiškai aptarnauti mokesčių mokėtojus jų pasirinktais, jiems patogiais būdais;
- ▶ nustatyti (identifikuoti) tuos asmenis, kurie nevykdo arba nepakankamai vykdo savo mokesčines prievoles, išsiaiškinti priežastis ir paskatinti juos jas vykdyti;
- ▶ suteikti mokesčių mokėtojams galimybę nebaudžiamiems ištaisyti klaidas ir mokyti juos, kad tokių klaidų nebūtų daroma;
- ▶ tiek mokesčių mokėtojams, tiek ir mokesčių administratoriams mažinti su mokesčių mokėjimu susijusias sąnaudas.

VMI strateginis tikslas – užtikrinti mokesčių surinkimą, didinti mokesčių mokėtojų pasitikėjimą mokesčių administratoriumi ir formuoti palankią visuomenės nuomonę apie savanorišką mokesčių mokėjimą

Įgyvendindama šį tikslą VMI numato ir toliau tobulinti savo teisės aktų rengimo darbą, užtikrinti, kad mokesčių teisės normų aktai neprieštarautų konstituciniams principams, būtų aiškūs, vienareikšmiškai suprantami, logiški, taisyklingi ir vienodai aiškinami, taip pat nuolat analizuoti tų aktų taikymo patirtį ir teikti mokesčių politikos tobulinimo siūlymus.

Magistrantė, aiškindamasi strateginius mokesčių administravimo tikslus ir uždavinius, atliko aplinkos analizę, išskyrė išorės ir vidaus veiksnius, sąlygojančius sėkmingą jų įgyvendinimą (žr. 3 pav.). Visus veiksnius galima suklasifikuoti į išorės ir vidaus. Išorės veiksniams priskiriami politiniai, ekonominiai, socialiniai ir technologiniai veiksniai.



3 pav. VMI veiklą įtakojančių veiksnių klasifikavimas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis VMI 2010-2012 metų strateginiu veiklos planu

Vienas pagrindinių politinių veiksnių, turėjusių didelės įtakos VMI veiklai, yra Lietuvos įstojimas į ES. Kaip jau buvo minėta anksčiau, VMI yra pagrindinė institucija, įgyvendinanti Vyriausybės nuostatas mokesčių administravimo srityje, todėl jos veikla tiesiogiai priklauso nuo mokesčių politikos. 2004 metais buvo užbaigta mokesčių sistemos reforma, o 2004 m. gegužės 1 d. įsigaliojo naujos redakcijos Mokesčių administravimo įstatymas (2004), kuriame aiškiau reglamentuojami mokesčių administravimo teisiniai santykiai bei nustatomi nauji mokesčių administratoriaus veiklos prioritetai.

Lietuvos įstojimas į ES ir integracija į šalių-narių mokesčių administravimo sistemą, naujų mokesčių įstatymų ar jų pakeitimų įsigaliojimas, sąlygoja papildomų funkcijų atsiradimą mokesčių administravime.

VMI veiklos rezultatams turėjo įtakos ir ekonominė šalies būklė. Sparti ekonomikos plėtra keletą metų palankiai įtakojo nacionalinio biudžeto pajamų surinkimą. Tačiau 2008 m. pabaigoje prasidėjęs Lietuvos ekonomikos nuosmukis, įtakotas pasaulio finansų krizės, lemia biudžeto pajamų sumažėjimą. 2009 m. VMI negauta 243,3 mln. litų planuotų nacionalinio biudžeto pajamų. Pablogėjus šalies verslo

sąlygoms - mažėjant skolinimosi galimybėms, mažėjant išorės paklausai, 2009 m. Lietuvos gamintojams vis sunkiau buvo eksportuoti savo produkciją, daugėjo bankrutuojančių įmonių, sparčiai augo nedarbas. Siekdama gerinti mokesčių administravimą ekonomikos sunkmečiu bei atsižvelgdama į pasaulę praktiką ir tarptautinių organizacijų rekomendacijas, VMI parengė ir patvirtino Valstybės mokesčių inspekcijos 2010 metų mokesčių mokėtojų mokestinių prievolių vykdymo ir mokesčių užtikrinimo strategiją bei Konsoliduotą mokesčių mokėjimo užtikrinimo 2010 m. priemonių planą.

Ekonomikos sunkmetis ir finansinių krizė taip pat įtakojo ir ženklų VMI finansinių išteklių mažėjimą. 2010 m. palyginti su 2009 m., VMI į nacionalinį biudžetą ir fondus surinktos pajamos sumažėjo 6,4 proc.

1 lentelė. VMI surinktos pajamos, mln. litų 2008-2011 m.

Metai	2008 m.	2009 m.	2010 m.	Pokytis (palyginus 2010 m. su 2009 m.)	2011 m. I pusmetis
VMI surinktos pajamos	23004,1	16412,2	15353,6	-6,4%	9555,9

Šaltinis: VMI 2010 m. veiklos ataskaita, p. 6.

Vienas iš faktorių, įtakojusios 2011 m. I pusm. pajamų surinkimą yra išaugusi užsienio prekyba. Statistikos departamento duomenimis, 2010 m. gruodžio- 2011 m. sausio-gegužės mėn., palyginti su atitinkamu praėjusiu laikotarpiu, eksportas (kuomet eksportuojamos prekės apmokestinamos 0 proc. PVM tarifu ir dėl to susidaro grąžintinas PVM) padidėjo 43,6 proc., importas (kuomet importuojamos prekės apmokestinamos taikant standartinį arba lengvatinius PVM tarifus) padidėjo 45,9 proc.

VMI veiklos tikslus įgyvendinti trukdo atsainus visuomenės požiūris į mokesčių vengimo reiškinį. Dėl sunkios ekonominės padėties, nedarbo grėsmės samdomi darbuotojai taikstosi su realaus darbo užmokesčio slėpimu (atlyginimai vokeliuose). Neapskaitomi atlyginimai nesumokėtų mokesčių pavidalu daro žalą biudžetui ir patiems dirbantiesiems. Nepaisant VMI ir kitų kontrolės institucijų pastangų, dar yra nemažai atvejų, kai siekiant išvengti mokesčių, bandoma apeiti įstatymus, veikia nelegalios neįregistruotos įmonės, nelegaliai įdarbinami žmonės, klastojami apskaitos dokumentai, pardavinėjamos kontrabandinės prekės, siekiama neteisėtai susigrąžinti PVM.

Sparti informacinių technologijų ir telekomunikacijų bei informacinės visuomenės plėtra, dažna įstatyminės bazės ir veiklos funkcijų kaita bei narystė ES sąlygoja VMI informacinių sistemų tolesnės plėtros poreikį. Sparčiai didėja interneto vartotojų skaičius, kompiuterinės ir programinės įrangos našumas bei telekomunikaciniais kanalais perduodamos informacijos srautai. Magistrantės nuomone, VMI turi būti suinteresuota šiais teigiamais pokyčiais, nes tai sudaro galimybes su mokesčių mokėtojais ir užsienio partneriais bendrauti pažangesniais metodais, kurie leidžia mokesčių mokėtojams neišėjus iš namų kompiuterio pagalba per viešuosius tinklus atlikti pajamų deklaravimo ir mokesčių mokėjimo procedūras, gauti jų veiklai reikalingą informaciją. VMI darbuotojas 10-15 minučių laikotarpiu gali gauti jį dominančią informaciją apie užsienio mokėtoją, susijusį su kuria tai Lietuvos įmone. Taip taupomas ir mokėtojų, ir darbuotojų laikas.

VMI integruotai mokesčių informacinei sistemai (IMIS) keliami aukšti reikalavimai, nes ji turi tenkinti mokesčių administracijos, Lietuvos Vyriausybės ir ES institucijų, kaip vartotojų, poreikius, atitikti ES standartus bei užtikrinti duomenų bazių patikimumą, nepertraukiamą veikimą ir duomenų saugumą.

Naujausių informacinių technologijų taikymas VMI leidžia plėsti mokesčių mokėtojams teikiamų paslaugų kiekį ir informacijos preinamumą, gerinti jų kokybę, sudaryti geresnes sąlygas mokesčių mokėtojams efektyviai įgyvendinti jų teises ir atlikti pareigas: veikia VMI Mokesčių informacijos centras (MIC), į kurį mokesčių mokėtojai gali paskambinti vienu trumpuoju numeriu 1882, interneto vartotojams sudaryta galimybė teikti deklaracijas elektroniniu būdu, užsisakyti pažymą, interneto svetainėje surasti aktualią informaciją mokesčių administravimo klausimais, mokesčių teisės aktus, komentarus ir kt. Užtikrinant kokybišką ir saugų elektroninių paslaugų teikimą, didėja VMI veiklos efektyvumas bei gerinamas VMI institucijos įvaizdis.

Pagrindiniai vidiniai veiksniai, sąlygojantys VMI veiklą, yra teisinė bazė, organizacinė struktūra, planavimo sistema, finansiniai ištekliai ir ryšių sistema.

VMI, vykdydama savo veiklą, vadovaujasi teisine baze: Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992), Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymu (2004), kitais įstatymais ir jų lydimaiais teisės aktais bei savo nuostatais. Tai valstybės institucija, įsteigta prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos. Ją sudaro VMI prie FM (centrinis mokesčių administratorius) ir jai pavaldžios bei atskaitingos teritorinės valstybinės mokesčių inspekcijos (vietos mokesčių administratorius).

Atsižvelgus į VMI tiklus ir uždavinius bei Tarptautinio valiutos fondo rekomendacijas, pakitus šalies ekonominei situacijai ir sumažėjus finansiniams ištekliams, VMI vykdomi struktūriniai pokyčiai: optimizuojama veikla ir palaiapsniui vykdomos struktūrinės reformos. 2010 m. pradžioje patobulintos AVMI struktūros, panaikint miestų/rajonų teritorinius skyrius ir įsteigiant mokestinis prievolių padalinius (žr. 1 priedą). Pagrindinis mokestinių prievolių padalinių tikslas - padidinti

savanoriško mokesčių prievolių vykdymo laipsnį, kad mokesčių mokėtojai, veikdami besikeičiančioje ekonominėje aplinkoje, mokesčius įsipareigojimus priimtų teigiamai.

VMI prie FM vidinę struktūrą sudaro: Paslaugų mokesčių mokėtojams, Teisės, Didžiųjų mokesčių mokėtojų stebėsenos ir konsultavimo, Informacinių technologijų, Bendrųjų reikalų, Kontrolės, Finansų apskaitos, Mokesčių informacijos, Atrankos ir paramos auditui, Akcizų administravimo, Mokesčių apskaitos, Nepriemokų administravimo departamentai ir Personalo, Vidaus saugumo, Strateginio valdymo, Europos Sąjungos reikalų ir tarptautinių ryšių, Tarptautinių informacijos mainų, Vidaus audito skyriai, kurie padeda įgyvendinti VMI veiklos tikslus (žr. 2 priedą). 2010 m. buvo vykdoma VMI Didžiųjų mokesčių mokėtojų departamento struktūrinė pertvarka ir plėtra, perskirstant vidinius VMI išteklius. Vykdamas struktūrinius pokyčius, 2010 m. VMI panaikinus pareigybes, buvo atleisti 85 darbuotojai.

2010 m. didžiausias leistinas valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis skaičius, nustatytas VMI, yra 3816, iš jų: VMI prie FM – 547, AVMI – 3269.

2010 m. VMI darbuotojų kaita sudarė 8 proc., atleisti 309 VMI darbuotojai. Valstybės tarnybą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų riboja VMI geriausių specialistų įdarbinimo galimybes. Dėl nelanksios priėmimo į valstybės tarnybą tvarkos ne patys tinkamiausi darbuotojai priimami į valstybės tarnybą, labai ribotos karjeros galimybės dėl teisės aktų netobulumo, nepakankamai skaidrūs ir reglamentuotas darbo užmokesčio skyrimas valstybės tarnautojams – visa tai nesudaro sąlygų efektyviai personalo politikai.

Tobulinant profesinius įgūdžius, 2010 m. surengtuose seminaruose VMI darbuotojai kvalifikaciją tobulino 136731 val. Dėl žymiai sumažėjusio finansavimo iš valstybės biudžeto didžiosios dalies darbuotojų mokymų bus atsisakyta, tačiau bus organizuojami VMI darbuotojų mokymai už lėšas, gautas iš ES struktūrinių fondų 2010-2012 m.

Valstybės tarnybos įstatymas (1999) ir jį lydintys teisės aktai^{8 9}, nustatė mokymo kokybės priežiūros mechanizmą: valstybės tarnautojų kvalifikacijos tobulinimo įstaigų tvirtinimą, valstybės tarnautojų mokymo programų tvirtinimą bei reikalavimus jų turiniui, numatė valstybės tarnautojų mokymo metinį planavimą.

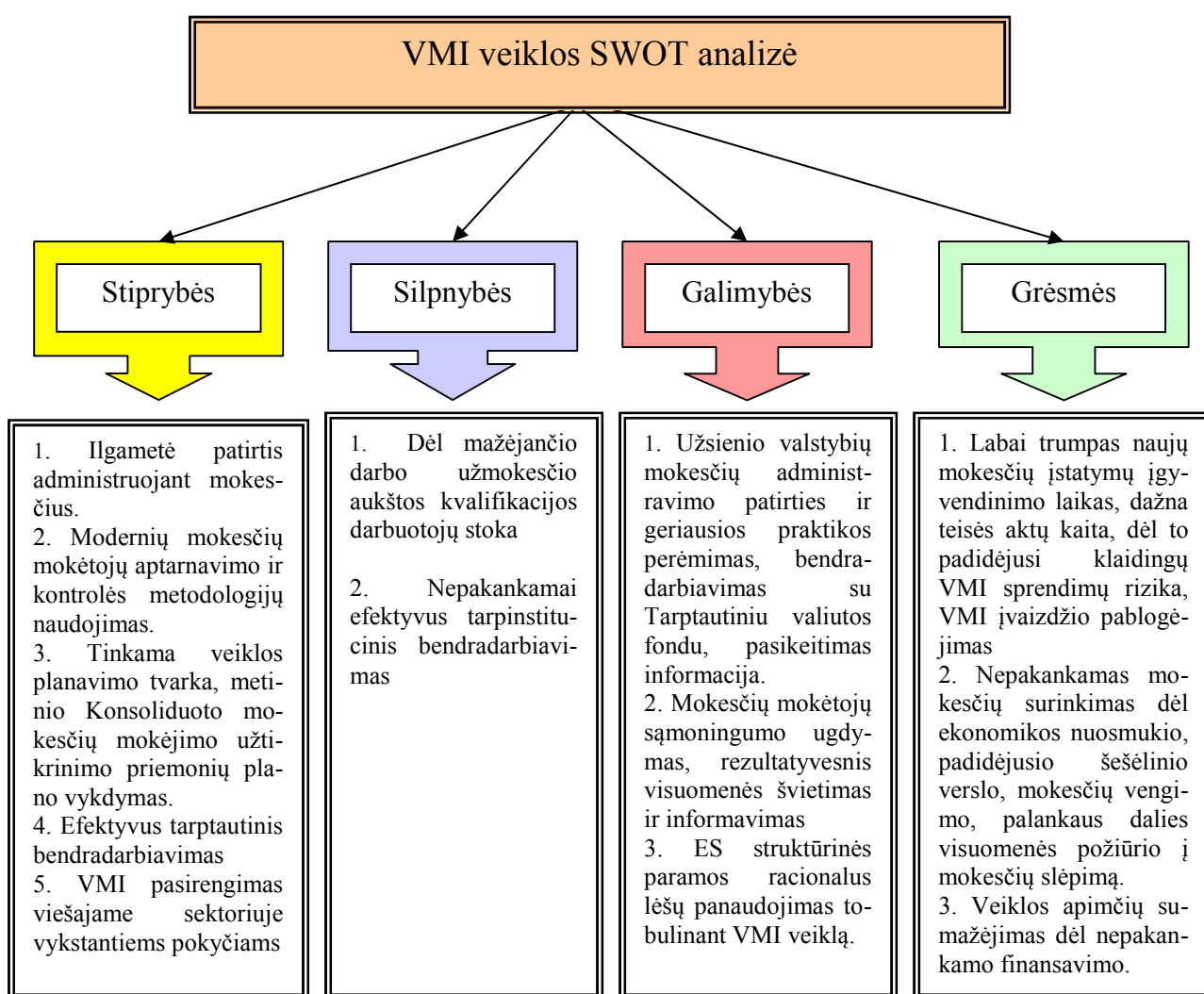
Tobulinant VMI valdymą, įdiegtas strateginis ir metinis veiklos planavimas, tobulinama organizacinė struktūra, unifikuojamos ir reglamentuojamos mokesčių administravimo procedūros. Veiklos planavimas sudaro galimybę numatyti konkrečią veiklą, geriau paskirstyti išteklius, nustatyti atliktus darbus, koordinuoti skyrių veiklą, geriau įvertinti atliktą darbą.

⁸ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2002m. liepos 11 d. įsakymas Nr. 341 „Dėl valstybės tarnautojų kvalifikacijos tobulinimo įstaigų tvirtinimo tvarkos taisyklių tvirtinimo“ papildymas// Valstybės žinios, 2008, Nr.42-1783

⁹ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2002m. liepos 11 d. įsakymas Nr. 339 „Dėl valstybės tarnautojų mokymo programų turinio reikalavimų tvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2009, Nr.88-3760.

Ryšių sistema siejama su VMI įdiegta modernia vidaus komunikavimo sistema: naudojami vidaus intraneto ir interneto tinklai, elektroninio pašto sistema ir telefonai, IP telefonija (balso ryšys perduodamas duomenų perdavimo tinklais naudojant interneto protokolą), videokonferencijų sistemos bei diegiamos distancinio mokymo sistemos, veikia teritorinis (žinybinis) kompiuterių tinklas.

Magistrantė, išnaginėjusi VMI veiklos plano 2010-2012 metams duomenis, pateikia trumpą VMI veiklos SWOT analizę (4 pav.).



4 pav. VMI veiklos SWOT analizė

Šaltinis: parengta autorės, remiantis VMI prie FM 2010-2012 m. strateginiu veiklos planu

VMI, siekdama įgyvendinti institucijos strateginį tikslą – užtikrinti mokesčių surinkimą, didinti mokesčių mokėtojų pasitikėjimą mokesčių administratoriumi ir formuoti palankią visuomenę apie savanorišką mokesčių mokėjimą, savo veikloje numato tobulinti į mokesčių mokėtojų aptarnavimo efektyvumą ir kokybę orientuotas aptarnavimo procedūras.

Siekdama užtikrinti mokesčių surinkimą, VMI nuolatos tobulina mokesčių administravimą, skatindama mokesčių mokėtojus savanoriškai ir sąžiningai mokėti mokesčius.

Savanoriško mokesčių mokėjimo skatinimas, informuojant, konsultuojant ir kokybiškai aptarnaujant mokesčių mokėtojus, sudaro prielaidas mokesčių mokėtojams mažiausiomis sąnaudomis įvykdyti mokesťines prievolės. 2011-2012 m. bus **siekama kuo efektyviau ir plačiau informuoti mokesčių mokėtojus apie skubius mokesčių įstatymų pasikeitimus, mokesťines naujoves**. Ir toliau bus taikomas Mokesčių mokėtojų aptarnavimo standartas, taip pat VMI plės “vieno langelio“ principo įgyvendinimą mokesčių mokėtojų aptarnavimo srityje.

VMI nuosekliai plečia elektronines paslaugas, naudojant ES struktūrinių fondų lėšas vykdant projektą „Mokesčių mokėtojų elektroninio švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugų sistemos sukūrimas“ (ESKIS), kuri teikia mokesčių mokėtojams mokesčių mokėtojams švietimo, konsultavimo ir informavimo viešas ir autorizuotas elektronines paslaugas nuotoliniu savitarnos būdu. Apie tai plačiau rašoma darbo 2 dalyje.

1.2.2. Lietuvos muitinė – institucija, administruojanti muitus bei kitus mokesčius

Lietuvos muitinė – viešojo sektoriaus organizacija, atliekanti mokesčių administratoriaus ir Lietuvos Respublikos bei ES ekonominės erdvės ir tarptautinės prekybos kontrolės institucijos funkcijas.

Lietuvos Respublikos muitinė administruoja muitus ir iš dalies pridėtinės vertės mokesťį, taip pat akcizus, kiek tai jai yra pavesta pagal atskirus mokesčių įstatymus.

Lietuvos muitinės paskirtis yra:

- ▶ užtikrinti rinkos ir visuomenės saugą ir saugumą taikant efektyvią muitinės priežiūrą bei plėtojant vidaus ir tarptautinį bendradarbiavimą;

- ▶ *užtikrinti muitinės administruojamų mokesčių surinkimą;*

- ▶ sudaryti palankias sąlygas verslo plėtrai, diegiant modernius darbo metodus ir kuriant elektroninę muitinės aplinką.

2004 m. gegužės 1 d. Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą, vieni svarbiausių Muitų sąjungos bruožų tapo bendra muitų teritorija ir bendra užsienio prekybos ir muitų politika, pasireiškianti taikant bendrąjį muitų tarifą. Bendra muitų teritorija reiškia, kad prekyboje tarp Europos sąjungos (toliau ES) šalių nėra sienų, todėl nėra ir muitinės formalumų. Muitų sąjunga yra sistema, kuria siekiama sukurti bendrą rinką, užtikrinamas laisvas asmenų, kapitalo, paslaugų ir prekių judėjimas. Pradėjus funkcionuoti Muitų sąjungai, tarp valstybių narių buvo panaikinti bet kokie vidaus muitai, įvestas

vienodo dydžio išorinis tarifas. Lietuvai įstojus į ES, muitinei tenka svarbi atsakomybės dalis už vadovavimą Muitų sąjungai.

Lietuvos muitinę sudaro Muitinės departamentas, teritorinės muitinės ir specialiosios muitinės įstaigos (žr. 5 pav.), kurios yra juridiniai asmenys, turintys savo sąskaitas bankuose, antspaudus ir bendrąją simboliką. 2004 m. gegužės 1 d. įsigaliojęs Lietuvos Respublikos muitinės įstatymas nustato Lietuvos muitinės paskirtį, jos veiklos principus ir teisinius pagrindus, funkcijas, veiklos organizavimą, finansavimą, garantijas ir atsakomybę, iš trečiųjų šalių importuotų ir į trečiąsias šalis eksportuojamų prekių muitinės priežiūros tvarką, muitinės administruojamų mokesčių taikymo tvarką ir t.t.



5 pav. Lietuvos Respublikos muitinės struktūra

Šaltinis: LR muitinės internetinė svetainė www.cust.lt

Viena iš Lietuvos muitinės vertybių yra partnerystė – patikimas bendradarbiavimas su Lietuvos Respublikos ir ES institucijomis, kitų valstybių muitinėmis ir tarptautinėmis organizacijomis, atviras dialogas su verslu, tarpusavio pasitikėjimo skatinimas, palankių sąlygų teisėtam verslui sudarymas ir verslo pagalba muitinei vykdant savo funkcijas, muitinės pareigūnų komandinis darbas, pasitikėjimas vadovais ir bendradarbiais, pagarba ir atvirumas tarpusavio santykiuose, darnios institucijos kultūros ugdymas. Glaudus bendradarbiavimas su kitomis Lietuvos Respublikos institucijomis, *vaidina svarbų vaidmenį užtikrinant teisingą muitų ir mokesčių mokėjimą.*

Lietuvos muitinė savo veiklą grindžia Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992), Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Europos Bendrijos muitų teisės aktais, Muitinės įstatymu (2004), Tarnybos Lietuvos Respublikos muitinėje statutu (2000), Lietuvos Respublikos mokesčių administruavimo įstatymu (2004), kitais teisės aktais.

Lietuvai įstojus į ES, nustojo galioti Lietuvos Respublikos Muitinės kodeksas (1996) ir įsigaliojo Muitinės įstatymas (2004), kuris nustato:

► Lietuvos muitinės paskirtį, veiklos principus ir teisinius pagrindus, funkcijas, struktūrą, veiklos organizavimą, finansavimą, bendradarbiavimo su valstybės ir savivaldybės institucijomis ir įstaigomis, kitais asmenimis, ES ir užsienio valstybių institucijomis pagrindus;

- Lietuvos muitinės pareigūnų įgaliojimus, teises, pareigas, garantijas ir atsakomybę;
- iš trečiųjų šalių importuotų į trečiasias šalis eksportuotų prekių muitinės priežiūros tvarką;
- *Lietuvos muitinės administruojamų mokesčių taikymo tvarką;*
- Lietuvos Respublikos užsienio prekybos statistinių duomenų rinkimo ir apdorojimo tvarką.

Lietuvos muitinė yra atsakinga už jos kompetencijai priklausančių mokesčių teisingą apskaičiavimą, įregistravimą, apskaitymą, surinkimą, kontrolę ir pervedimą į valstybės išdą. Muitinės administruojami mokesčiai atlieka vieną iš pagrindinių mokesčių funkcijų – fiskalinę- gauti pajamų, reikalingų valstybės (savivaldybių) funkcijoms vykdyti (A. Marcijonas, B.Sudavičius, 2003).

Paskutiniu metu Lietuvoje yra priimta daug naujų mokesčių įstatymų. Pirmaisiais nepriklausomybės atkūrimo metais priimti mokesčių įstatymai vėliau ne kartą taisyti ir tobulinti. Jie buvo pakeisti kokybiškesniais teisės aktais, kurie buvo daugiau orientuoti į Vakarų Europos valstybėse taikomas apmokestinimo schemas. Žinoma, šį procesą paspartino Lietuvos stojimas į ES. Todėl Lietuvos mokesčių teisinio reglamentavimo sistemą galima laikyti gana brandžia ir akivaizdžiai pažengusia.

Lietuvai įstojus į ES, daugelis nacionalinių teisės aktų, reglamentuojančių muitinės veiklą, nustojo galioti. Europos Tarybos ir Komisijos reglamentai, kurie visoms ES valstybėms narėms taikomi tiesiogiai, pakeitė nacionalinius teisės aktus, galiojusius iki įstojimo į ES.

Įstatymų sistemoje, reglamentuojančioje mokesčių administravimą, savita vieta tenka Mokesčių administravimo įstatymui (2004), kuris kaip pagrindinis mokesčių teisės šaltinis kompleksiskai reguliuoja mokesčius santykius, įtvirtindamas pagrindines mokesčių teisės nuostatas, taikomas visiems mokesčiams, tai yra jis:

1. įtvirtina Lietuvos Respublikos mokesčių sistemą;
2. nustato mokesčių administratorių sistemą ir jų įgaliojimus;
3. apibrėžia bendrąjį mokesčių mokėtojų statusą;
4. reglamentuoja bendruosius mokesčių apskaičiavimo, mokėjimo ir išieškojimo bei grąžinimo reikalavimus;
5. **nustato mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo organizavimą.**

Šis įstatymas yra pamatas kitiems teisės aktams apmokestinimo klausimams priimti, juo siekiama mokesčių mokėtojų ir mokesčių administratoriaus santykius pakilti į naują lygmenį, akcentuojant tarpusavio bendradarbiavimą.

Muitinės įstatymo (2004) 5 stariipsnyje įtvirtinta nuostata, kad muitinė, administruodama mokesčius, vadovaujasi Mokesčių administravimo įstatymu (2004) ir jį taiko atsižvelgdama į

ypatumus ir išimtis, numatytus Europos Bendrijos muitų teisės aktuose ir jų taikymo tvarką reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

Kaip jau buvo minėta šio poskyrio pradžioje, pagal Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 15 straipsnį, už muitų administravimą yra atsakinga tik muitinė, o pridėtinės vertės mokestį (toliau PVM) ir akcizą muitinė administruoja tiek, kiek jai yra pavesta pagal Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės įstatymą (2002) ir Lietuvos Respublikos akcizų įstatymą (2001). Muitinė (t.y. muitinės įstaigų, atsakingų už muitų teisės aktų įgyvendinimą, visuma), administruodama muitus, PVM ir akcizą laikoma mokesčių administratoriumi. Atkreiptinas dėmesys, kad nuo 2004 m. Gegužės 1 d. Muitinės departamentui suteiktas centrinio administratoriaus statusas, o teritorinėms muitinėms – vietos mokesčių administratoriaus statusas. Iki 2004 m. Balandžio 30 d. pagal galiojusį Mokesčių administravimo įstatymą (2004), administruojant muitus, buvo taikomos tik minėto įstatymo normos, reglamentuojančios mokesčio mokėtojo turto arešto tvarką, o kitus importo mokesčius pagal minėtą įstatymą muitinė administruavo tik tiek, kiek buvo pavesta pagal Muitinės kodeksą (1996), Pridėtinės vertės mokesčio (2002), Akcizų (2001), Cukraus mokesčio (2002) ir Prekių apyvartos mokesčio (2002) įstatymus. Todėl centrinio administratoriaus statuso suteikimas, suteikė teisę, administruojant muitinės kompetencijai priskirtus importo mokesčius (PVM ir akcizą), vadovautis Mokesčių administravimo įstatymo (2004) nuostatomis, o administruojant muitus juo vadovautis tiek, kiek jis neprieštaruja Bendrijos muitų teisės aktams.

1.3. Mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojų teisės bei pareigos

1.3.1. Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas – viena iš pagrindinių mokesčių administratoriaus funkcijų

Centrinis ir vietos mokesčių administratoriai, sprendami jiems iškeltus uždavinius, pagal savo kompetenciją atlieka funkcijas, numatytas Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 25, 26 straipsniuose. Centrinis mokesčių administratorius pagal kompetenciją atlieka tokias pagrindines funkcijas:

1) organizuoja mokesčių mokėtojų švietimą ir konsultavimą;

VMI. Siekiant užtikrinti vienodą mokesčių įstatymų bei kitų teisės aktų taikymo praktiką, VMI prie FM organizuoja mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo darbą. Mokesčių mokėtojams organizuojami seminarai, rengiami įvairūs leidiniai, publikacijos spaudai, paaiškinimai, apibendrinti paaiškinimai (komentarai) valstybinės mokesčių inspekcijos administruojamų mokesčių klausimais, teikiamos konsultacijos telefonu, raštu, elektroninėmis priemonėmis, organizuojamas vietos mokesčių administratorių švietimo ir konsultavimo darbas.

Informacija mokesčių mokėtojams taip pat teikiama VMI interneto svetainėje adresu [www.vmi.lt.](http://www.vmi.lt), kur pateikiamos mokesčių naujienos, mokesčių mokėtojams sudaryta galimybė naudotis komentarų ir paaiškinimų duomenų baze. Pasikeitus mokesčių teisės aktams ar atsiradus atnaujintai tam tikro pobūdžio informacijai, naujienos nedelsiant skelbiamos interneto svetainėje.

Nuo 2006 m. balandžio 1 d. atidarytas Mokesčių informacijos skyrius (MIC) visos Lietuvos Respublikos mastu teikiantis konsultacijas žodžiu vieningu telefonu 1882 (tik VMI kompetencijos klausimais).

Muitinėje. Muitinės departamentas prie Finansų ministerijos (toliau – Muitinės departamentas) teikia mokesčių mokėtojams aktualią informaciją, reikalingą jų pareigų vykdymui ir teisių realizavimui, raštu, žodžiu (telefonu (8~5) 261 3027), elektroniniu paštu, taip pat skelbia šią informaciją Muitinės departamento interneto svetainėje www.cust.lt, žiniasklaidoje, savo leidžiamuose leidiniuose ir atmintinėse.

2) suderinęs su Finansų ministerija teikia apibendrintus mokesčių įstatymų paaiškinimus;

VMI prie FM pagal savo kompetenciją rengia apibendrintus mokesčių įstatymų paaiškinimus (komentarų), kurie, suderinus su Lietuvos Respublikos finansų ministerija, skelbiami VMI interneto svetainėje adresu www.vmi.lt. Atsižvelgdama į naujausias teisės aktų nuostatas, svarbiausiais mokesčių administravimo klausimais, VMI prie FM nuolat apibendrintus mokesčių įstatymų paaiškinimus (komentarų) papildo ir atnaujina, mokesčių mokėtojus supažindina su jiems suteiktomis teisėmis, nustatytomis pareigomis bei mokesčių administravimo procedūromis.

Muitinės administruojamų mokesčių įstatymų apibendrintus paaiškinimus teikia ir skelbia Muitinės departamentas, suderinęs su Finansų ministerija (žr. MAĮ 12 str. ir 2 str. 1 d. komentarų).

3) nustato mokesčių mokėtojų aptarnavimo prioritetus ir procedūras;

Centrinis mokesčių administratorius nustato mokesčių mokėtojų aptarnavimo prioritetus ir procedūras valstybinėje mokesčių inspekcijoje, kuriais vadovaujamasi vykdant aptarnavimo funkcijas. Mokesčių mokėtojų aptarnavimo prioritetus ir procedūras valstybinėje mokesčių inspekcijoje reglamentuoja Mokesčių mokėtojų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje metodinės rekomendacijos¹⁰.

Muitinės departamente informacija juridiniams ir fiziniams asmenims teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“¹¹.

¹⁰ VMI prie LR FM viršininko 2005 m. lapkričio 21 d. įsakymas Nr. VA-77 „Dėl mokesčių mokėtojų aptarnavimo VMI metodinių nurodymų patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2005, Nr 140–5068

¹¹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2007.09.01, Nr.: 94, Publ. Nr.: 3779.

Prieš minėto nutarimo priėmimą, Mokesčių mokėtojų aptarnavimą Muitinės departamente reglamentavo Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Muitinės departamente tvarkos taisyklės, patvirtintos Muitinės departamento direktoriaus 2003 m. birželio 16 d. įsakymu Nr. 1B-534¹²

4) koordinuoja, kontroliuoja ir metodiškai vadovauja vietos mokesčių administratoriaus darbui bei periodiškai įvertina jo darbo rezultatus;

VMI prie FM vykdydama savo funkcijas, nustato mokesčių mokėtojų konsultavimo prioritetus bei procedūras ir kontroliuoja, kaip jų laikomasi teritorinėse valstybinėse mokesčių inspekcijose (toliau – TVMI), vykdo TVMI teikiamų konsultacijų mokesčių mokėjimo klausimais kokybės stebėseną.

Muitinės departamentas prie FM koordinuoja ir kontroliuoja teritorinių muitinių veiklą (muitų, kitų muitinės administruojamų mokesčių apskaičiavimą, surinkimą, mokesčių mokėtojų mokestinių prievolių apskaitymą, mokestinių nepriemokų išieškojimą, ES tradicinių nuosavų išteklių administravimą ir kitų funkcijų vykdymą), metodiškai vadovauja jų darbui bei vertina jų darbo rezultatus, pagal kompetenciją turi teisę duoti teritorinėms muitinėms privalomus vykdyti nurodymus ir panaikinti arba įpareigoti pakeisti teritorinių muitinių sprendimus, prieštaraujančius Europos Bendrijos muitų teisės aktams ir (arba) Lietuvos Respublikos teisės aktams.

Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 32 straipsnis, nustatydamas mokesčių administratoriaus pareigas, įsakmiai reikalauja, kad pastarasis (jo pareigūnas), atlikdamas jam pavestas funkcijas: nepažeistų mokesčių mokėtojo teisių; tiksliai laikytųsi mokesčių teisės aktų; naudotųsi savo teisėmis tik tiek, kiek tai susiję su jam pavestomis funkcijomis; atlikdamas savo funkcijas, stengtųsi kuo mažiau trikdyti mokesčių mokėtojo veiklą; vykdytų kitas šiame ir kituose įstatymuose bei jų lydimočiuose teisės aktuose nustatytas pareigas:

▶ Pareiga tiksliai laikytis mokesčių teisės aktų yra įtvirtinta Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 32 straipsnio 3 punkte. Pastaroji nuostata įpareigoja tiksliai laikytis ne tik įstatymų, bet ir juos įgyvendinančių poįstatyminių teisės aktų, taip pat ir patvirtintų paties mokesčių administratoriaus.

▶ Pareiga naudotis savo teisėmis tik tiek, kiek tai susiję su pavestomis funkcijomis mokesčių administratoriui yra įtvirtinta Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 32 straipsnio 6 punkte.

▶ Pareiga stengtis kuo mažiau trikdyti mokesčių mokėtojo veiklą mokesčių administratoriui (jo pareigūnui) atliekant savo funkcijas yra įtvirtinta Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 32 straipsnio 7 punkte.

▶ *Pareiga bendradarbiauti su mokesčių mokėtoju.* Bendradarbiavimas su mokesčių mokėtoju pirmiausia pasireiškia mokesčių administratoriaus teikiama pagalba mokesčių mokėtojui naudotis teisėmis ir vykdyti pareigas.

¹² Muitinės departamento direktoriaus 2003 m. birželio 16 d. įsakymas Nr. 1B-534 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Muitinės departamente tvarkos taisyklių, patvirtinimo // Valstybės žinios, 2003, Nr. 58-2633; 2004, Nr. 126-4551.

1.3.2. Mokesčių mokėtojų teisės bei pareigos

Bendrosios mokesčių mokėtojo teisės mokestiniuose teisiniuose santykiuose yra įtvirtintos Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 36 straipsnyje. Pastebėtina, jog minėtoje nuostatoje pateikiamas teisių sąrašas nėra baigtinis, mokesčių mokėtojas naudojasi ir kitomis Mokesčių administravimo įstatymo ir kitų įstatymų bei jų lydymųjų teisės aktų suteiktomis teisėmis (Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 36 str. 13 p.). Minėtame įstatymo straipsnyje yra įtvirtinta, kad mokesčių mokėtojas turi teisę:

1. iš mokesčių administratoriaus gauti nemokamą informaciją apie mokesčius, jų lengvatas, informaciją apie galiojančius mokesčių teisės aktus bei kitą informaciją, reikalingą jo mokestinėms prievolėms vykdyti, taip pat gauti konsultacijas mokesčių mokėjimo klausimais;

2. reikalauti laiku grąžinti (įskaityti) mokesčio permokas;

3. asmeniškai dalyvauti arba būti atstovaujamas (jei įstatymai tokio atstovavimo tiesiogiai nedraudžia) savo atstovo pagal įstatymą ar įgalioto atstovo esant santykių su mokesčių administratoriumi, taip pat mokestinį ginčą nagrinėjančiose institucijose;

4. dalyvauti mokestinio patikrinimo procese, teikti paaiškinimus ir atsikirtimus dėl patikrinimo akto, gauti sprendimą dėl patikrinimo akto tvirtinimo, taip pat visus kitus dėl jo priimtus mokesčių administratoriaus sprendimus, susijusius su mokesčių mokėtojo mokestinės prievolės dydžiu;

5. nevykdyti neteisėtų mokesčių administratoriaus nurodymų, įskaitant teisę atsisakyti pateikti informaciją, jei nurodymas pateikiamas dėl duomenų, kuriais mokesčių mokėtojas nedisponuoja ir pagal galiojančius teisės aktus kaupiti neprivalo, taip pat reikalauti, kad mokesčių administratorius, atlikdamas administravimo veiksmus mokesčių mokėtojo atžvilgiu, tiksliai laikytųsi mokesčių teisės aktuose numatytų procedūrų ir neviršytų jam suteiktų įgaliojimų;

6. reikalauti užtikrinti informacijos apie mokesčių mokėtoją slaptumą. Paslapyje nelaikoma informacija apie mokesčių mokėtoją pateikta¹³ 3 priede.

Pastaroji mokesčių administratoriaus pareiga yra eksplicitiškai¹⁴ įtvirtinta Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 32 straipsnio 5 punkte, o šios pareigos įgyvendinimo sąlygas, be kita ko, nustato to paties įstatymo 38 straipsnis. Atvejai ir subjektai, kuriems gali būti atskleidžiama pastarojo straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, kuri turi būti laikoma paslapyje, yra nurodyti Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 39 straipsnyje. Paminėtina, jog iš esmės panašus sąrašas

¹³ VMI prie LR FM viršininko 2004 m. liepos 29 d įsakymas Nr. VA-147 „Dėl paslapyje nelaikomos informacijos apie mokesčių mokėtoją paskleidimo tretiesiems asmenims taisyklių patvirtinimo // Valstybės Žinios, 2004.08.07, Nr.: 124

¹⁴ **Eksplicitinis** [lot. explicitus — išaiškintas, išnagrinėtas], lingv. aiškiai išreikštas, išplėtotas.

buvo pateiktas ir iki 2004 m. gegužės 1 d. galiojusio Mokesčių administravimo įstatymo 22 straipsnio 3 dalyje¹⁵;

7. reikalauti atlyginti neteisėta mokesčių administratoriaus veika padarytą turtinę ir neturtinę žalą;

8. įstatymų nustatyta tvarka apskusti bet kokį mokesčių administratoriaus (jo pareigūno) veiksmą ar jo neatlikimą.

Bendrosios mokesčių mokėtojo pareigos. Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 40 straipsnis pateikia bendrųjų mokesčių mokėtojo pareigų sąrašą, kuris, vadovaujantis šio straipsnio 10 punktu, nėra baigtinis. Pagal šią nuostatą mokesčių mokėtojas privalo:

1. *laiku ir tiksliai įvykdyti mokesstinę prievolę, teisingai apskaičiuoti mokesťį, vadovaudamasis mokesčių įstatymais, laiku pateikti mokesčių deklaracijas ir kitus teisės;*

aktuose nurodytus dokumentus;

2. sudaryti mokesčių administratoriui patikrinimui atlikti reikiamas sąlygas, kai patikrinimas atliekamas nuvykus pas mokesčių mokėtoją, pateikti mokesčių administratoriui visus patikrinimui atlikti reikiamus dokumentus, kompiuteriu tvarkomos apskaitos duomenis bei kitą informaciją;

3. teisės aktų nustatyta tvarka tvarkyti apskaitą, saugoti apskaitos dokumentus ir registrus, taip pat kitus dokumentus;

4. bendradarbiauti su mokesčių administratoriumi, vykdyti jo teisėtus nurodymus ir netrukdyti įgyvendinti įstatymų suteiktų teisių.

1.4. Mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo bendradarbiavimas

Mokesčių įstatymų sistemoje savita vieta tenka Mokesčių administravimo įstatymui (2004), kuris nereglamentuoja konkretaus mokesčio objekto, tarifų ar mokėtojų. Viena vertus, šis įstatymas laikytinas „aptarnaujančiu“ teisės aktu, nes nustato bendras procedūras, taikomas visų mokesčių atžvilgiu, kita vertus, jam tenka lyg ir apibendrinančio teisės akto vaidmuo, nes jame atsispindi valstybėje taikoma mokesčių politika ir galiojantys apmokestinimo principai. Dar 1995 m. priimtas ir šiuo metu galiojantis Mokesčių administravimo įstatymas buvo taisytas bemaž penkiasdešimt kartų. Palaipsniui įstatymas tapo nenuoseklus, dviprasmiškas ir nepatogus naudotis ir mokesčių mokėtojams, ir mokesčius administruojančioms institucijoms. Dėl šios priežasties buvo parengtas naujos redakcijos Mokesčių administravimo įstatymas (2004), kuriuo, anot rengėjų, siekiama mokesčių mokėtojo ir mokesčių administratoriaus santykius pakylėti į naują lygmenį, pabrėžiant tarpusavio

¹⁵ Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas // Valstybės žinios, Nr. 61. Neteko galios Lietuvos Respublikos 2004 m. balandžio 13 d. įstatymu Nr. IX-2112 (nuo 2004 m. gegužės 1 d.) // Valstybės Žinios, 2004, Nr. 63-2243

bendradarbiavimą, pakeičiant mokesčių administratoriaus veiklos prioritetus – pirmenybę teikiant savanoriškam mokesčių mokėjimui skatinti, visapusiškai pagalbai mokesčių mokėtojui įstatymo laikymosi srityje ir suteikiant, kiek objektyviai įmanoma, mokesčių administravimo procedūroms daugiau lankstumo. Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 27 straipsnis reglamentuoja Mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo bendradarbiavimą.

Mokesčių administratorius padėdamas mokesčių mokėtojui naudotis teisėmis ir vykdyti pareigas, pagal savo kompetenciją:

1) šviečia bei konsultuoja mokesčių mokėtojus visos Lietuvos Respublikos mastu;

Mokesčių administratorius, įgyvendindamas mokesčių mokėtojų švietimo ir informavimo apie mokesčių teisės aktus funkciją, rengia ir platina mokesčių mokėtojams skirtą informacinę medžiagą, taip pat atlieka švietimo funkciją kitais būdais - organizuoja susitikimus su mokesčių mokėtojais, taip pat žodžiu arba raštu teikia mokesčių mokėtojams individualaus pobūdžio paaiškinimus - konsultacijas mokesčių mokėjimo klausimais¹⁶ bei rengia apibendrintus Mokesčių administravimo įstatymo (2004) ir visų pagrindinių mokesčių (pridėtinės vertės, pelno, gyventojų pajamų ir kt.) paaiškinimus (komentarų), kurie skelbiami VMI prie FM interneto svetainės (www.vmi.lt) paaiškinimų duomenų bazėje bei nuolat skelbiami specializuotose spaudos leidiniuose. Apibendrintuose mokesčio įstatymo paaiškinimuose¹⁷, kurie derinami su Finansų ministerija, komentuojami dažniausi ir aktualiausi klausimai, susiję su mokesčių įstatymų nuostatų taikymu. Konkrečiam paklausėjui skirtų individualaus pobūdžio paaiškinimų (konsultacijų), susijusių su mokamų (numatomų mokėti) mokesčių apskaičiavimu, deklaravimu, sumokėjimu, kitų mokesčių procedūrų taikymu ar mokesčių mokėtojų teisių ir pareigų įgyvendinimu, rengimo ir teikimo tvarką nustato Individualių paaiškinimų rengimo ir teikimo taisyklės, patvirtintos Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2003-04-24 įsakymu Nr. V-119¹⁸. Tačiau 2007 m. spalio 9 d. Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininkas priėmė įsakymą Nr. VA-66¹⁹, kuriuo patvirtintos konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo VMI taisyklės. Šiuo įsakymu buvo pakeičiamas VMI viršininko 2003 m. balandžio 24 d. įsakymas Nr. V-119²⁰. Įsakymas įsigaliojo 2007 m. spalio 14 d. Vykstant reformoms mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo srityje, šis įsakymas vėl buvo pakeistas Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos

¹⁶ Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo 2 str. 4 d. // Valstybės žinios, 2004, Nr. 63-2243

¹⁷ Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo. 2 str. 1 d. // Valstybės žinios, 2004, Nr. 63-2243

¹⁸ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2003 m. balandžio 24 d. įsakymas Nr. V-119 "Dėl paklausimų ir konsultacijų teikimo tvarkos aprašo" patvirtinimo // Valstybės žinios, 2003, Nr. 42-1960.

¹⁹ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko įsakymas Nr. VA-66 "Dėl konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklės" patvirtinimo // Valstybės žinios, 2007, 106-4364.

²⁰ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2003 m. balandžio 24 d. įsakymas Nr. V-119 "Dėl paklausimų ir konsultacijų teikimo tvarkos aprašo" patvirtinimo // Valstybės žinios, 2003, Nr. 42-1960.

finansų ministerijos viršininko 2011 m. rugsėjo 29 d. įsakymu Nr. VA-99 redakcija „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo²¹.

Valstybinė mokesčių inspekcija organizuoja mokesčių mokėtojų švietimą ir konsultavimą vadovaudamasi Mokesčių mokėtojų seminarų organizavimo metodinėmis rekomendacijomis. patvirtintomis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. rugsėjo 21 d. įsakymu Nr. VA-164²².

2) parengia mokesčių mokėtojui patogias užpildyti mokesčių deklaracijų formas, nemokamai aprūpina mokesčių mokėtojus jų blankais, patvirtina ir aiškina deklaracijų užpildymo tvarką;

Vykdydamas mokesčių įstatymų nuostatas bei siekdamas užtikrinti efektyvų mokesčių administravimą, mokesčių administratorius pagal kompetenciją priima norminio pobūdžio teisės aktus, kuriuose nustatomos mokesčių deklaracijų formos bei jų užpildymo tvarka. Mokesčių administratorius žodžiu ir raštu teikia konsultacijas visais deklaracijų pildymo klausimais.

3) informuoja apie mokesčių administratoriaus pareigūnų, tiesiogiai bendraujančių su mokesčių mokėtojais, veiksmų apskundimo galimybę administracine tvarka;

Mokesčių administratoriaus pareiga informuoti mokesčių mokėtoją apie mokesčių administratoriaus pareigūnų, tiesiogiai bendraujančių su mokesčių mokėtojais, veiksmų apskundimo galimybę administracine tvarka. Mokesčių administratorius, atliekamus veiksmus įformindamas sprendimais ar kitais dokumentais, kurių formas ir užpildymo tvarką nustato centrinis mokesčių administratorius, sprendimuose turi nurodyti jų apskundimo tvarką (tokį reikalavimą individualiam administraciniam numato Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo²³ 8 straipsnio 2 dalyje. Mokesčių administratorius rengiamuose seminaruose bei atmintinėse mokesčių mokėtojams bei atskiroms jų grupėms, taip pat tiesiogiai bendraudamas su mokesčių mokėtojais, supažindina juos su mokesčių administratoriaus pareigūnų veiksmų apskundimo galimybėmis ir tvarka. Mokesčių administratoriaus veiksmų apskundimas detalčiai reglamentuotas Mokesčių administravimo įstatymo (2004) IX skyriuje.

4) rengia susitikimus su mokesčių mokėtojais, jų asociacijų ar kitų mokesčių mokėtojų interesams atstovaujančių organizacijų atstovais;

²¹ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2011 m. rugsėjo 29 d. įsakymo Nr. VA-99 redakcija „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo, 2011-09-30 // Valstybės žinios, 2011, Nr.: 118 -5597.

²² Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. rugsėjo 21 d. įsakymas Nr. VA-164 „Dėl Mokesčių mokėtojų seminarų organizavimo metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ // Valstybės Žinios., 2004, Nr. 144 - 5272.

²³ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas 2004 m. balandžio 13 d. Nr. IX-2112 // Valstybės Žinios, 1999, Nr. 60-1945

Mokesčių administravimo įstatymo (2004) 27 str. 1 d. 4 punkte įtvirtintas įvairių verslo sričių atstovų, verslo asociacijų ir mokesčių administratorių bendradarbiavimas lygiateisės partnerystės principu. Bendradarbiavimas padeda mokesčių mokėtojams geriau pasinaudoti įstatymų suteikiamomis teisėmis, lengviau sprendžiamos mokesčių administravimo procedūrų atlikimo problemos ir pan. Mokesčių administratorius rengia susitikimus su mokesčių mokėtojais, jų asociacijų ar kitų mokesčių mokėtojų interesams atstovaujančių organizacijų atstovais, kuriuose išklausa mokesčių mokėtojų ar jų interesams atstovaujančių asociacijų nuomonė, susipažįstama su mokesčių administravimu susijusiomis problemomis, paslaugų poreikiu mokesčių administravimo srityje. Atsižvelgiant į mokesčių mokėtojų bei jų interesus atstovaujančių organizacijų pasiūlymus ir pageidavimus, teikiami problemų sprendimo būdai ir rekomendacijos, tobulinamas mokesčių administravimas, mokesčių mokėtojams reikalingos informacijos pateikimas, tvarkoma informacija VMI prie FM interneto svetainėje (www.vmi.lt) ir pan.

Valstybinė mokesčių inspekcija, siekdama sumažinti mokesčių vengimą ir gerinti mokesčių administravimo kokybę, pasirašė bendradarbiavimo sutartis su Lietuvos buhalterių ir auditorių asociacija (LBAA) bei Lietuvos auditorių rūmais (LAR). Kaip teigė VMI viršininko pavaduotoja Vilma Vildžiūnaitė, pasirašytos bendradarbiavimo sutartys reikšmingos visoms šalims ir pagerins mokesčių surinkimo kokybę. "LBAA bei LAR nariai teiks pasiūlymus dėl teisės aktų tobulinimo ir dalinsis informacija apie galimus mokesčių įstatymų pažeidimus, o VMI per asociacijų narius teiks mokestinę informaciją ir naujoves, kurią nariai paskleis savo įmonėse, siekiant, kad visi mokesčiai į biudžetą būtų teisingai apskaičiuoti ir sumokėti laiku", - teigė specialistė.

2011 m. lapkričio 11 d. su LBAA pasirašytoje sutartyje numatyta, kad VMI konsultuos buhalterius ir apskaitos įmones bei dalyvaus atestuojuant buhalterius. Savo ruožtu LBAA nariai teiks konsultacijas informacinių sistemų vystymo klausimais bei patars, kaip pagerinti mokesčių mokėtojų aptarnavimą. Bendradarbiavimo su LAR sutartyje, pasirašytoje 2011 m. lapkričio 15 d., VMI įsipareigoja teikti teises konsultacijas auditoriams, kurie rengia teisės aktų išaiškinimus ir komentarus.

Apibendrunus šį skyrių, pagal Mokesčių administravimo įstatymą (2004), pagrindinė valstybės institucija, atsakinga už mokesčių, išskyrus muitus, administravimą Lietuvos Respublikoje yra Valstybinė mokesčių inspekcija. Muitus (įstatymų numatytais atvejais ir (importo) akcizus bei pridėtinės vertės mokestį) administruoja Lietuvos muitinė. Mokesčių švietimas ir konsultavimas yra viena pagrindinių mokesčio administratoriaus funkcijų, kurios tikslas skatinti mokesčių mokėtojus savanoriškai mokėti mokesčius, padėti jiems teisingai juos apskaičiuoti ir sumokėti. Mokesčių administratoriaus viena iš pareigų yra bendradarbiavimas su mokesčių mokėtoju, kuris pirmiausia pasireiškia mokesčių administratoriaus teikiama pagalba mokesčių mokėtojui naudotis teisėmis ir vykdyti pareigas.

2. MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ ŠVIETIMAS IR KONSULTAVIMAS

2.1. Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo paslaugų struktūra ir teikimo būdai

Valstybinėje Mokesčių Inspekcijoje

Vienas pagrindinių VMI tikslų yra sukurti efektyvią, į mokesčių mokėtojų poreikius orientuotą aptarnavimo sistemą, plėtoti patogias mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo viešąsias ir autorizuotas paslaugas, plačiau naudoti informacinių technologijų teikiamas galimybes, taikyti naujus aptarnavimo ir informacijos teikimo būdus, identifikuoti ir tenkinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo poreikius ir užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę²⁴. Taikant informacines technologijas, mokesčių mokėtojams suteikiamos naujos kartos aptarnavimo paslaugos, reikiama informacija suteikiama patogiu būdu, mokestinės procedūros gali būti atliekamos nuotoliniu savitarnos būdu. Kartu mažinamos mokesčių mokėtojų aptarnavimo išlaidos ir užtikrinama jų aptarnavimo kokybė, gerinamas VMI įvaizdis.

Siekdama gerinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybę, pasiūlyti mokesčių mokėtojams naujas elektronines paslaugas ir plėtoti informacijos ir ryšių technologijų naudojimą, VMI prie FM įgyvendina projektą „Mokesčių mokėtojų elektroninių švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugų sistemos sukūrimas“ (toliau – ESKIS). ESKIS projektas įgyvendinamas pagal Lietuvos 2007–2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategiją ir Ekonomikos augimo veiksmų programos²⁵ „Informacinė visuomenė visiems“ prioriteto įgyvendinimo priemonę „Elektroninės valdžios paslaugos“, projekto Nr. VP2-3.1-IVPK- 01-V-01-011.

Šio projekto tikslas yra plėtoti patogias autorizuotas elektronines mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo viešąsias paslaugas, identifikuoti ir tenkinti mokėtojų švietimo ir konsultavimo paslaugų poreikį ir kokybę, teikti aktualią informaciją mokesčių klausimais.

Įgyvendinus projektą, VMI švietimo, konsultavimo, informavimo paslaugos yra teikiamos aukštesniu lygiu:

- > organizuojami seminarai mokesčių mokėtojams;
- > rengiami įvairūs leidiniai, publikacijos spaudai,
- > rengiami paaiškinimai, apibendrinti paaiškinimai (komentarai) valstybinės mokesčių inspekcijos administruojamų mokesčių klausimais,

²⁴ Lietuvos Respublikos finansų ministro 2010 m. birželio 2 d. įsakymas Nr. 1K-180 „Dėl Valstybinės Mokesčių Inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos 2010-2012-ųjų metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“

²⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. liepos 23 d. nutarimu Nr. 788 „Dėl Lietuvos 2007–2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategijos ir Ekonomikos augimo veiksmų programos“ patvirtinimo // Valstybės žinios., 2008, Nr. 95-3721.

- > teikiamos konsultacijos telefonu, raštu, elektroninėmis priemonėmis,
- > informacija mokesčių mokėtojams pateikiama VMI interneto svetainėje adresu www.vmi.lt., kur pateikiamos mokesčių naujienos, mokesčių mokėtojams sudaryta galimybė naudotis komentarų ir paaiškinimų duomenų baze. Pasikeitus mokesčių teisės aktams ar atsiradus atnaujintai tam tikro pobūdžio informacijai, naujienos nedelsiant skelbiamos interneto svetainėje;
- > įsteigtas Mokesčių informacijos centras (MIC), kuris visos Lietuvos Respublikos mastu teikia konsultacijas žodžiu vieningu telefonu 1882, tik VMI kompetencijos klausimais.

VMI pareiga yra geras mokesčių mokėtojų aptarnavimas, todėl siekiama, kad teikiamos paslaugos būtų kokybiškos, kad nekiltų konfliktų tarp mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo. Tuo tikslu Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Europos socialinio fondo agentūra (įgyvendinančioji institucija) ir Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (projekto vykdytoja) 2010 m. kovo 24 d. pasirašė trišalę projekto „Valstybinės mokesčių inspekcijos darbuotojų mokymai“ sutartį Nr. VP1-4.1-VRM-03-V-01-042/xxxxxxx. Projekto tikslas siekti suteikti VMI darbuotojams aukštesnės kokybės ir didesnės apimties mokymus, sudarant galimybę įgauti naujų gebėjimų, tapti efektyvesniais, kompetentesniais ir paslaugesniais darbuotojais.

Auganti mokesčių administravimo procedūrų pažeidimų rizika, poreikis užtikrinti mokesčių mokėtojams teikiamų paslaugų aukštą kokybę, operatyvumą ir gerą aptarnavimą, sąlygoja didelį aukštos kvalifikacijos darbuotojų VMI poreikį ir būtinybę nuolat tobulinti jų kvalifikaciją.

Daugiausia įvairių mokesčių nuostatų taikymo, mokesčių apskaičiavimo klaidų padaro veiklą pradėdantys, naujai įsiregistravę mokesčių mokėtojai. Jiems sunku susigaudyti mokesčių įvairovėje, galbūt jie ne viską suprato. Veiklos pradžioje padarytos mokesčių apskaitos klaidos likdavo tol, kol jas pastebėdavo pareigūnai. Todėl tokiems mokesčių mokėtojams yra labai svarbu padėti iš pat pradžių. Šiuo tikslu buvo patvirtintos Naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose taisyklės²⁶. Jos buvo parengtos kaip viena iš mokesčių mokėtojų aptarnavimo gerinimo programos dalių. Naujiems mokesčių mokėtojams – tai naujai įsisteigusioms įmonėms, asmenims, įregistravusiems individualią veiklą ar įsigijusiems verslo liudijimus – dvylika mėnesių skiriamas ypatingas dėmesys, teikiama įvairi pagalba, nustatyta paminėtose taisyklėse. Vilniaus apskrities VMI kas mėnesį įregistruojama vidutiniškai 250 naujų mokesčių mokėtojų. Šiai mokėtojų grupei skiriamas ypač didelis dėmesys. VMI siekia, kad nauji mokesčių mokėtojai gerai žinotų savo mokesčines prievoles, kad galėtų greitai ir nesunkiai jas vykdyti.

²⁶ VMI prie LR FM viršininko 2007-04-19 d. įsakymas Nr. VA-29 „Dėl naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinių mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 43-1671

Dabar naujai įregistruotiems mokesčių mokėtojams iš karto įteikiamas paketas pačios svarbiausios informacijos apie pagrindinius mokesčius, jų deklaravimo ir sumokėjimo tvarką, nurodomi reikalingi ryšių duomenys ir kt. Medžiaga pateikiama spausdinta popieriuje arba įrašyta elektroninėse laikmenose. Pageidaujantys mokesčių mokėtojai visą šią informaciją gali gauti ir elektroniniu paštu. Naujam mokėtojui priskiriamas darbuotojas, kuris privalo ne vėliau kaip per 3 dienas su juo susitikti, paaiškinti rūpimus klausimus, aktualias norminių teisės aktų naujoves, pristatyti Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos interneto svetainę (www.vmi.lt), parodyti elektroninio deklaravimo sistemos galimybes ir pranašumus bei pamokyti naudotis. Aptarnaujantis darbuotojas taip pat paaiškina, kokią informaciją, konsultacijas mokesčių mokėtojams teikia VMI Mokesčių informacijos departamento kompetentingi darbuotojai, kokius ir kada rengia seminarus, nurodo šio padalinio adresą, telefonus, darbo laiką, informacijos teikimo būdus. Naujiems mokesčių mokėtojams dalijama daug informacinių lankstinukų, brošiūrų.

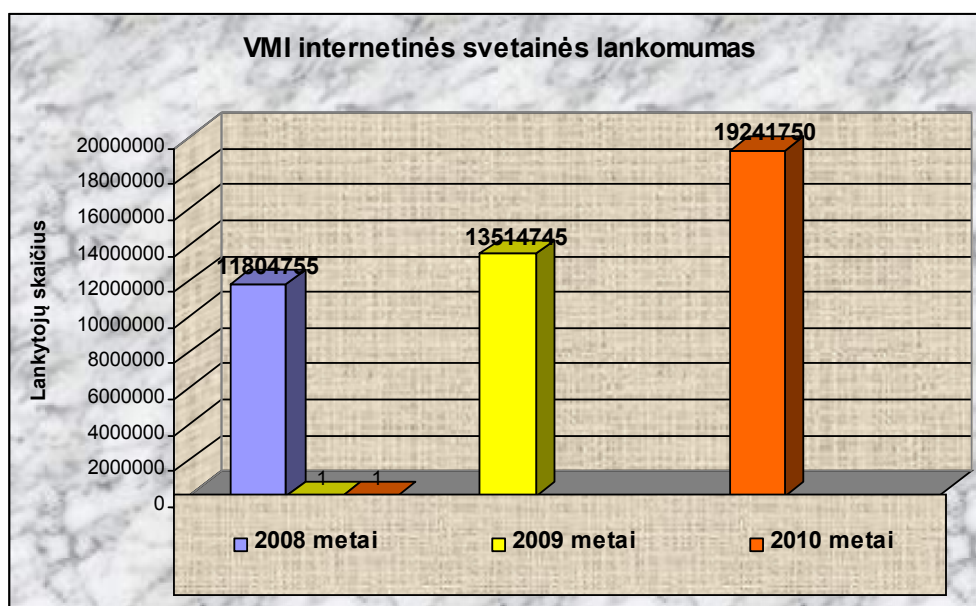
2.1.1. Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas VMI interneto svetainėje

VMI, vykdydama mokesčių mokėtojų aptarnavimo ir švietimo funkcijas, plačiai taiko informacines technologijas. Daugiausia informacijos mokesčių mokėtojams teikia VMI interneto svetainė www.vmi.lt, kur pateikiamos mokesčių naujienos, mokesčių mokėtojams sudaryta galimybė naudotis komentarų ir paaiškinimų duomenų baze. Pasikeitus mokesčių teisės aktams ar atsiradus atnaujintai tam tikro pobūdžio informacijai, naujienos nedelsiant skelbiamos interneto svetainėje.

2010 m. liepos 30 d. pradėjo veikti atnaujinta VMI interneto svetainė, kuri vartotojus pasitiko nauju dizainu, leido patogiau pasiekti reikalingą informaciją; taip pat sudarė galimybę klasifikuoti naujienas pagal mokesčių mokėtojų tipus, temą, priskirti naujienas tam tikroms formoms. Taip atsirado galimybė mokesčių mokėtojui užsisakyti naujienas arba prenumeruoti svetainėje skelbiamą informaciją elektroniniu paštu. Per specializuotas aplikacijas mokesčių mokėtojai elektroniniu būdu gali pateikti ir užsisakyti įvairių prašymų bei pažymų, pateikti paklausimus ir registruotis į rengiamus seminarus.

Pagal lankytojų skaičių, tai pati populiariausia iš valstybės valdymo institucijų svetainių, gerai vertinama specialistų ir mokesčių mokėtojų, kurią 2010 m. mokesčių mokėtojai aplankė 19241750 kartų. Lyginant su 2009 m., interneto svetainės lankomumas padidėjo 42%. 2009 m. buvo 13514745 apsilankymai, o lyginant su 2008 m. šis rodiklis padidėjo 63% (žr. 6 paveikslą).

VMI 2010 metų veiklos ataskaitoje pateikta, kad jos interneto svetainėje 2010 m. lankytojai dažniausiai ieškojo informacijos apie verslo liudijimus, individualią veiklą, neapmokestinamąjį pajamų dydį, formą FR0512, deklaravimą, dokumentų formas, privalomąjį sveikatos draudimą.



6 pav. VMI internetinės svetainės lankomumas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis 2010, 2009 metų VMI veiklos ataskaitomis

Siekiant, kad VMI paslaugos būtų kokybiškos, prieinamos visiems, būtų taupomas mokesčių mokėtojų ir konsultantų laikas, finansiniai ištekliai, yra sukurta elektroninių švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugų teikimo informacinė sistema, kurią kuruoja Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos koordinuoja Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480, nurodytų reikalavimų įgyvendinimą, teikia metodinę paramą - išvadas ir rekomendacijas, ir kartą per metus atlieka VMI, LR muitinės ir kitų įstaigų interneto svetainių būklės analizę.

Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo²⁷ tikslas - sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės ir savivaldybių institucijas ir įstaigas (įstaigas) ir jų funkcijas, parengtus įstatymų ir kitų norminių teisės aktų projektus ir su jais susijusią informaciją, suvienodinti įstaigų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes, svetainių kūrimą ir reguliarią informacijos atnaujinimą. Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas yra patvirtintas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų įstatymo nuostatomis²⁸.

²⁷ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 "Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo" // Valstybės žinios, 2003, Nr. 38-1739

²⁸ Lietuvos Respublikos Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo pakeitimas Nr. X-383 // Valstybės žinios, 2005, Nr. 139-5008 (2005-11-26).

Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo nuostatomis, tyrimą Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos užsakymu 2011 m. birželio mėnesį atliko Europos tarpdisciplininių tyrimų institutas.

Tyrimo tikslas buvo atlikti įstaigų interneto svetainių turinio analizę, pateikti išvadas dėl įstaigų interneto svetainių būklės ir pasiūlymus dėl jų tobulinimo (žr. 4 priedą).

VMI prie FM internetinės svetainės turinio analizė remiasi LR Vyriausybės nutarimu „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“²⁹, kuris tapo pagrindiniu Lietuvos Respublikos valstybės institucijų interneto svetainių kūrimą, priežiūrą bei atnaujinimą reglamentuojančiu teisės aktu. Šiuose reikalavimuose numatyta, kad valstybės institucijų interneto svetainės turi atitikti rekomendacijas dėl: struktūros, informacijos, administravimo, bei interneto pritaikymo neįgaliesiems. Pateikiama informacija turi būti susisteminta ir reguliariai atnaujinama. Valstybės institucijos interneto svetainėje turi būti garantuotas abipusis ryšys tarp interneto vartotojo ir institucijos (elektroninio pašto ir (arba) klausimų ir atsakymų forma).

Pagal anksčiau minėtą įstatymą, „valstybės institucijos interneto svetainės įvadinis puslapis yra reprezentacinis, atspindintis institucijos veiklą. Jis turi būti lengvai atpažįstamas.“ VMI prie FM interneto svetainė atitinka šį reikalavimą: jame aiškiai matomas institucijos pavadinimas, herbas, puslapio apačioje nurodyta visa informacija apie institucijos buveinę (adresas, įmonės kodas, institucijos telefono numeris, fakso numeris ir elektroninio pašto adresas, priimamojo darbo valandos). Tiesioginių kontaktų funkcijos įdiegimas, kuomet lankytojas gali parašyti elektroninį laišką tiesiogiai iš to puslapio, kuriame yra, ypatingai paspartina bendravimo proceso valdymą.

„Įvadiniamie interneto svetainės puslapyje turi būti pateikiama pagal valstybės institucijai priskirtas funkcijas aktualiausia, labiausiai akcentuotina informacija (savaitės aktualijos) ir nurodytos visos šios institucijos teikiamos viešosios elektroninės paslaugos.“ Geriausiai matomose svetainės vietose pateikta aktuali informacija, kuri suskirstyta į dvi tikslines grupes: *juridiniams asmenims ir gyventojams*. Taip pat puslapyje aiškiai išskirti naujienų skyreliai, kurių yra du: VMI naujienos, supažindinančios vartotojus su organizacijos naujienomis ir mokesčių naujienos, kurios bene svarbiausios daugeliui svetainės lankytojų, kadangi jie – mokesčių mokėtojai, taigi šis skyrelis aiškiai orientuotas į institucijos tikslinę grupę. Periodiškas naujienų atnaujinimas ir priežiūra yra bene pagrindinis instrumentas, padedantis užtikrinti ir išlaikyti tinklalapio lankomumą, sukuria aktyvios organizacijos įvaizdį ir skatina interneto vartotojus reguliariai lankytis tokiose svetainėse, be to tai

²⁹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 "Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo" // Valstybės žinios, 2003, Nr. 38-1739

leidžia gyventojams susipažinti su valstybės aktualijomis. Taip pat yra galimybė užsisakyti naujienas elektroniniu paštu, tačiau ji sudaryta tik registruotiems vartotojams.

VMI puslapio viršuje esanti nuorodų eilutė nukreipia mokesčių mokėtojus į jiems svarbias puslapio dalis. Šioje eilutėje naujienoms skiriama pirmoji vieta, su pačia įstaiga susijusi informacija antroje vietoje, o trečiojoje vietoje yra nuoroda į visas VMI prie FM teikiamas viešąsias elektronines paslaugas. Jos yra tokios: duomenų teikimas būdu, elektroninis deklaravimas, pažymų užsakymas ir prašymų teikimas, anoniminė anketa (skirta sužinoti vartotojų nuomonę apie institucijos darbo kokybę, taip siekiant ištaisyti daromas klaidas ir pagerinti institucijos darbą), elektroniniai paklausimai, pasitikėjimo anketa (skirta pranešti apie atlyginimus vokeliuose, kitus mokestinius pažeidimus, neteisišką ar neetišką VMI sistemos darbuotojų elgesį – antikorupcinė priemonė), registracija į žodines konsultacijas bei speciali el. paslaugų apmokestinimo schema.

Kaip ir reikalaujama LR Vyriausybės nutarime „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“ (2003) visa interneto svetainėje pateikiama informacija yra lietuvių kalba. Taip pat yra nuoroda ir galimybė puslapį skaityti anglų kalba, ši funkcija užtikrina svetainės peržvalgos galimybę užsieniečiams, taip pat su VMI prie FM bendradarbiaujančioms ES institucijoms bei kitoms užsienio institucijoms – partnerėms. Tačiau anglų kalba, kitaip nei lietuvių, pateikiama tik svarbiausia su VMI prie FM susijusi informacija.

Minėtame nutarime yra nustatyti ir griežti interneto puslapio struktūros reikalavimai. VMI prie FM internetinio puslapio struktūra, remiantis šiuo nutarimu yra gana išbaigta. Valstybės institucijos interneto svetainės skyrius „Teisinė informacija“ susideda iš sričių „Teisės aktai“ ir „Teisės aktų projektai“. Atsižvelgiant į tai, kad mokesčių mokėtojams teisinė informacija išlieka viena aktualiausių, teisinės informacijos skyrius valstybės institucijų interneto svetainėse yra labai svarbus. Magistrantės nagrinėjamos institucijos internetiniame puslapyje šis skyrelis yra aiškus, išsamus ir išbaigtas. Jame nurodytos trys sritys: teisės aktai, teisės aktų projektai ir teismų sprendimai. Kiekviena iš šių sričių turi nuorodas į atitinkamų teisės aktų aktualias redakcijas LR Seimo teisės aktų bazėje, taip pat yra įgalinta kitų teisės aktų paieška tame pačiame VMI interneto puslapyje. Tai ypač patogiu vartotojams, nes prireikus kito su mokesčiais, finansais ar kitomis ministerijomis susijusio teisės akto, jie iš karto gali jį surasti. Taip pat yra nuoroda į LR Seimo puslapį visiems kitiems teisės aktams rasti.

Interneto svetainės srityje „Veiklos planai“ skelbiami institucijos metiniai strateginiai veiklos planai. Interneto svetainės srityje „Planavimo dokumentai“ skelbiami programiniai ir strateginiai dokumentai, kiti su institucijos veiklos planavimu susiję dokumentai, kurių pagrindu VMI organizuoja savo veiklą. Taip vartotojai gali matyti išsamią informaciją apie įstaigos veiklą, susipažinti su ja.

Pagal LR Vyriausybės nutarimą „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“ valstybės institucijos interneto svetainės skyriuje „Klausimai“ gyventojams turi būti sudarytos sąlygos elektroniniu paštu ar šioje interneto svetainėje kreiptis į valstybės

instituciją, pateikti valstybės institucijos reguliavimo srities klausimus ir gauti į juos atsakymus elektroniniu paštu ar šioje interneto svetainėje. Ši galimybė VMI prie FM puslapyje yra realizuota: joje yra skyrelis „Klausiame – atsakome“, kuriame galima rasti atsakymus į gyventojų užduotus klausimus, tam naudojama paieškos lentelė, taip pat yra skyreliai su klausimų top 10 bei iš karto pateikiami 10 pačių naujausių užduotų klausimų su atsakymais į juos. Taip pat įgalinta elektroninio paklausimo funkcija. Mokesčių mokėtojai klausimus gali užduoti ir elektroniniu paštu, bet elektroninio paklausimo funkcija daug patogesnė. Visa tai įdiegiama atgalinio/grįžtamojo ryšio su vartotoju sukūrimui. Tai puiki priemonė, paverčianti tinklalapį interaktyvia terpe: lankytojai gali perduoti savo nuomonę, atsiliepimus, palikti savo klausimus, komentarus ir pateikti pasiūlymus. Be to, vartotojai jaučiasi svarbūs, galėdami kontaktuoti vienu ar kitu klausimu, siūsdami užklausas ar užduodami iškilusius klausimus, į kuriuos sulauks atsakymo.

„Valstybės institucijos interneto svetainėje yra įdiegta žodinės paieškos sistema, kuri sudaro sąlygas ieškoti reikiamos informacijos pagal raktinius žodžius visoje interneto svetainėje.“ Paieška naudingas elementas, padedantis mokesčių mokėtojui greičiau pasiekti jį dominančią informaciją.

Interneto pritaikymas neįgaliesiems – visiems valstybės institucijų internetiniams puslapiams taikomas reikalavimas. Modernių informacinių ir ryšių technologijų plėtra sudaro didesnes galimybes neįgaliesiems siekti išsilavinimo, tobulinti profesinę kvalifikaciją bei integruotis į atvirą darbo rinką, todėl internetinių puslapių pritaikymas jiems yra itin svarbus valstybės reikalavimas ir siekiamybė, šitaip kartu pagerinant organizacijos įvaizdį, parodant, kad ji yra neabejinga neįgaliųjų problemoms. Valstybinių institucijų interneto svetainių pritaikymas neįgaliesiems vyksta pagal Internetinių tinklapių prieinamumo iniciatyvos (Web Accessibility Initiative, arba WAI) reikalavimus. Nagrinėjamoje interneto svetainėje yra keletas papildomų funkcijų - turinys, kuriame viename lange galima pamatyti absoliučiai visą svetainės struktūrą ir tiesiai iš jos patekti į vartotojui reikalingą sritį. Taip pat duomenų bazės, kuriose mokesčių mokėtojai gali rasti įvairios naudingos su institucijos darbu susijusios informacijos. Registruoti vartotojai gali susikurti savo mokesčių puslapį, taip pat yra mokesčių mokėtojų aptarnavimo skyrelis, nukreipiantis juos pagal gyvenamąją vietą bei norimas paslaugas į atitinkamą mokesčių inspekcijos skyrių. Svetainėje taip pat veikia mokesčių mokėjimo kalendorius, primenantis vartotojams apie mokesčių sumokėjimo terminus. Interneto puslapyje veikia apklausa, susijusi su institucijos darbu. Taip siekiama išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie šią valstybinę įstaigą ir šitaip stengiamasi pagerinti jos darbą. Tai dar vienas būdas užtikrinti grįžtamąjį ryšį.

Magistrantės nuomone, VMI prie FM vykdo tikrai aktyvią analitinę veiklą su savo auditorijomis, ir labai efektyviai tobulina savo teikiamų paslaugų kokybę ir jų prieinamumą, tad ir tobulintis iš esmės nelabai yra kur. Daroma yra labai daug: internetinės informacijos turinys kaskart plečiamas, vis daugiau įtraukiama komponentų, kad liktų kuo mažiau neaiškumų mokesčių mokėtojams, be to stengiamasi taupyti jų laiką bei pagreitinti paslaugų suteikimą. O svarbiausia, kad institucija puikiai

palaiko ryšį su mokesčių mokėtojais, be to, kad labai išplėsta internetinė informacijos erdvė, įtraukiant ir elektroninio pašto sistemą, stengiamasi palaikyti ryšį ir tiesiogiai, kontaktuojant telefonu. Praktiškai internetinėje svetainėje galima surasti visą mokesčių mokėtojus dominančią informaciją, platų paslaugų teikimo spektrą bei saviraiškos galimybes kalbant apie pačią organizaciją, jos vykdomą veiklą ir teikiamas paslaugas.

2.1.2. Mokesčių informacijos centras (MIC)

Išanalizavus mokesčių mokėtojų poreikius VMI nustatė, kad mokesčių mokėtojai labiausiai pageidauja gauti konsultaciją telefonu ir elektroniniu paštu, nes tai patogiu ir greitai. Apskričių VMI duomenys taip pat rodo, kad skambinančiųjų telefonu vis dėlto yra daugiausia. Siekdama, kad mokesčių mokėtojų konsultavimas telefonu būtų efektyvesnis, kad mokesčių mokėtojai būtų aptarnaujami kuo geriau, mokesčių inspekcija kartu su partneriais iš Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystės Muitų ir akcizų administracijos įgyvendino PHARE Dvynių projektą “Mokesčių informacijos centras”. Įgyvendinus šį projektą buvo sudarytos kur kas palankesnės sąlygos teikti mokesčių mokėtojams telefonu reikalingą informaciją mokesčių klausimais.

Dvynių projektai Europoje buvo pradėti vykdyti 1998 m. Pagal šią programą Europos Sąjungos valstybės padeda viena kitai kurti modernias ir efektyvias viešojo administravimo sistemas, kelti darbuotojų ir vadovų kvalifikaciją. Taip labiau patyrusios Europos Sąjungos narės gali padėti kitoms šalims.

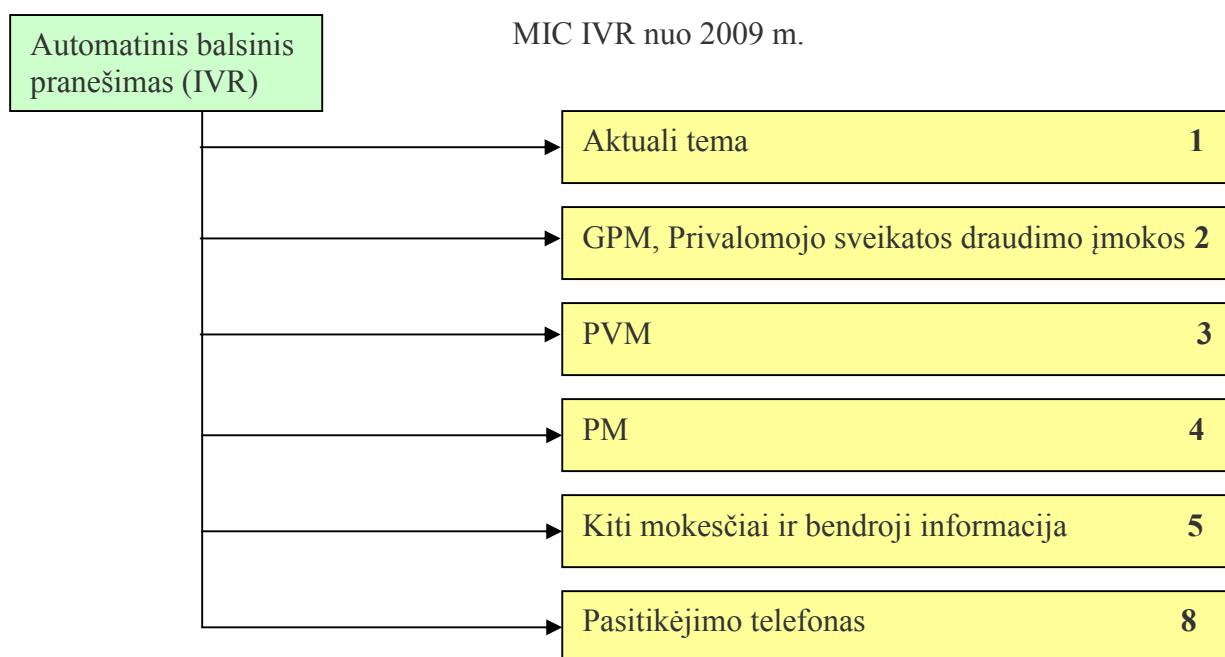
PHARE programos Dvynių projekto, skirto Mokesčių informacijos centrui kurti, įgyvendinimo metu Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystės ekspertų surengtų konsultacijų, metodologinės pagalbos, seminarų ir mokomųjų kelionių organizavimo dėka buvo sukurtas ir mokesčių inspekcijai, ir mokesčių mokėtojams priimtinausias Mokesčių informacijos centras. Visą projekto įgyvendinimo laiką VMI dirbo nuolatinė Dvynių projekto patarėja ir keliolika strateginio planavimo, mokesčių mokėtojų aptarnavimo, personalo atrankos ir mokymo, informacinių technologijų ir kitų sričių ekspertų. Įgyvendinus projektą, paskambinę vienu trumpuoju telefono numeriu 1882 visos Lietuvos mokesčių mokėtojai gali gauti konsultacijas telefonu. Taip yra užtikrintas konsultacijų mokesčių mokėtojams vienodumas.

Mokesčių informacijos centras yra Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos struktūrinis padalinys, glaudžiai bendradarbiaujantis su Mokesčių teisės departamentu, kuris atsakingas už visą teisinės bazės išaiškinimą. Svarbu ir tai, kad apie visas naujoves ir pasikeitimus dar prieš jiems įsigaliojant yra informuojami konsultantai. Jo konsultantai nuolat mokomi, tikrinama jų kvalifikacija. Tokiu būdu sudaromos geresnės galimybės teikti mokesčių mokėtojams kvalifikuotesnę konsultaciją. Be to, specialistams yra rengiami kvalifikacijos kėlimo kursai, nuolat vykdomi mokymai.

Tokiu būdu pasiekta, kad mokesčių mokėtojams būtų teikiama teisinga ir bendra konsultacija, išvengiama įstatymų nuostatų interpretavimo. Mokesčių informavimo centro funkcijų įgyvendinimas vyko trimis etapais. *Pirmajame etape (2006 m. II ketv.)* Mokesčių informavimo centras konsultavo gyventojų pajamų mokesčio klausimais ir teikė bendro pobūdžio informaciją telefonu, centralizuotai registravo mokesčių mokėtojus į seminarus ir žodines konsultacijas, buvo suteikta galimybė mokesčių mokėtojams telefonu užsisakyti pažymas, deklaracijų formas ir leidinius. *Antrajame etape (2007 m. I ketv.)* buvo numatyta papildomai konsultuoti PVM klausimais telefonu ir atsakyti į mokesčių mokėtojų elektroninius paklausimus. *Trečias etapas* buvo pradėtas nuo 2007 m. III ketvirčio, kurio metu buvo nuspręsta perkelti konsultacijas telefonu pelno ir kitų mokesčių klausimais.

Jau nuo 2009 metų gegužės 5 d. paskambinę trumpuoju telefonu 1882 galima gauti konsultaciją tokiais klausimais: kaip pildyti metinę ar laikinąją metinę gyventojų pajamų mokesčio bei gyventojų (šeimos) turto deklaracijas; kaip pildyti A ir B klasės išmokų deklaracijas; kaip pildyti pridėtinės vertės mokesčio deklaracijas; kaip pildyti avansinę bei metinę pelno mokesčio deklaracijas; kaip išsiųsti šias deklaracijas elektroniniu būdu; informaciją gyventojų pajamų mokesčio (GPM) apskaičiavimo ir mokėjimo klausimais; informaciją pridėtinės vertės mokesčio (PVM) klausimais; informaciją pelno mokesčio (PM) klausimais; informaciją nekilnojamojo turto mokesčio (NTM) klausimais; informaciją privalomojo sveikatos draudimo (PSD) įmokų klausimais; informaciją Mokesčių administravimo įstatymo klausimais; bendrąją informaciją - AVMI telefonus, darbo laiką, mokesčių procedūras ir kt.(žr. 7 pav.).

Mokesčių informacijos centras



7 pav. Mokesčių informacijos centro teikiamų konsultacijų struktūra

Šaltinis: VMI internetinė svetainė www.vmi.lt

Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklės³⁰ (toliau – Taisyklės) nustato konsultacijų raštu ir konsultacijos bei informacijos telefonu teikimo VMI ir informacijos teikimo žodžiu AVMI tvarką, įgyvendinant vieno langelio principą. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymu ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

VMI taisyklėse nurodoma, kad mokesčių mokėtojas paskambinęs į Mokesčių informavimo centrą gali gauti informaciją apie mokesčius, jų lengvatas, informaciją apie galiojančius mokesčių teisės aktus bei kita informaciją, reikalingą jo mokestinėms prievolėms vykdyti (t. y. teisės aktuose išdėstyta mokesčių, apmokestinimo, apskaičiavimo, deklaravimo, sumokėjimo ir kitų mokestinių procedūrų taikymo nuostata bei pateiktų dokumentų statusai, būsenos, mokesčių mokėtojų apskaitos kortelės duomenys, informacija iš trečiųjų šaltinių, informacija apie turimas nepriemokas ar panašiai). Centre įdiegta informacinė sistema, kuri leidžia mokesčių konsultantams greitai ir tiksliai rasti atsakymą į mokesčių mokėtojo pateiktą klausimą. Kad būtų užtikrinta konsultacijų kokybė, yra vykdoma nuolatinė kontrolė ir stebėseną, atliekant centro veiklos analizę ir vertinant konsultantų darbą pagal nustatytus veiklos vertinimo kriterijus ir standartus.

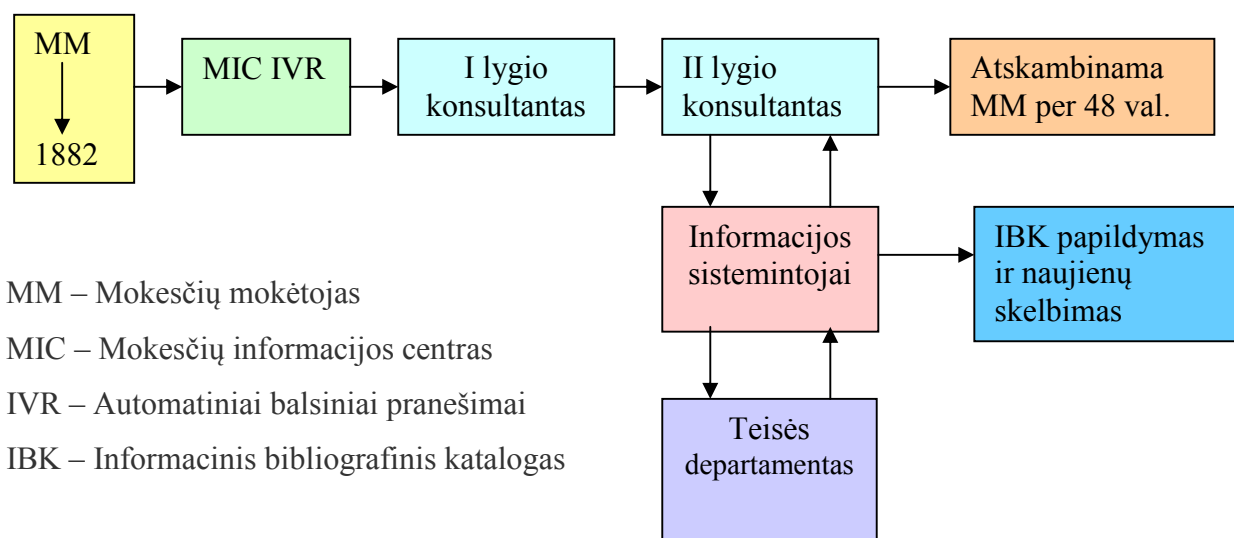
Telefonu teikiama tik bendro pobūdžio konsultacija ir informacija, kuri yra įrašoma ir saugoma 5 metus, o esant poreikiui galės būti peržiūrima (perklausoma) ir vertinama teisės aktų nustatyta tvarka. Telefonu gauta konsultacija turi tokią pačią teisinę galią, kaip ir raštu pateikti atsakymai. Konsultacijos yra įrašomos siekiant užtikrinti teisingumo ir mokesčių mokėtojų lygybės principą. Jei mokesčių mokėtojas buvo konsultanto suklaidintas ir dėl to neteisingai apskaičiavo mokesčius, jam neskiriamos baudos ir delspinigiai.

Mokesčių informavimo centre konsultacijas teikia dviejų lygių konsultantai:

- I lygio konsultantai teikia konsultacijas bendrosios informacijos klausimais;
- II lygio konsultantai teikia informaciją sudėtingais klausimais, kuri reikalauja aukštos kvalifikacijos turinčio konsultanto žinių bei patirties.

Antro lygio konsultacija, pagal užklauso sudėtingumo lygį, turi būti suteikta per 48 val. (žr. 8 pav.).

³⁰ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko įsakymas 2011 m. rugsėjo 29 d. įsakymo Nr. VA-99 redakcija „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo, 2011-09-30 // Valstybės žinios, 2011, Nr.: 118 -5597.



8 pav. Mokesčių informavimo centro teikiamų konsultacijų lygiai

Šaltinis: VMI internetinė svetainė www.vmi.lt

Mokesčių mokėtojas, paskambinęs į MIC ir pasirinkęs pageidaujama konsultacijos temą, yra sujungiamas su I lygio konsultantu. Pastarasis atsako į klausimą, remdamasis Mokesčių informacijos centro konsultacinės medžiagos duomenų bazėje (toliau – KMDB) skelbiama informacija. Jei mokesčių mokėtojo paklausimas yra labai sudėtingas ir I lygio konsultantas negali į jį atsakyti, jis peradresuojamas II lygio konsultantui, kuris atsako į klausimą tiesiogiai, remdamasis teisės aktų nuostatomis. Jei panašūs klausimai kartojasi, vadinasi, jie yra aktualūs mokesčių mokėtojams. Tuomet sprendžiama, ar reikia papildyti KMDB. Tokiu būdu tobulinama ne tik I lygio konsultantų kvalifikacija (į vis daugiau klausimų jie gali atsakyti neperadresuodami skambučio II lygio konsultantams), bet ir sudaromos galimybės kitiems mokesčių mokėtojams, susidūrusiems su panašia situacija, savarankiškai rasti atsakymą į rūpimą klausimą (žr. 8 pav.).

KMDB yra Mokesčių informacijos centro siūloma paslauga mokesčių mokėtojams. Šioje duomenų bazėje skelbiami mokesčių paaiškinimai ir komentarai, mokesčiams apskaičiuoti ir sumokėti reikalinga informacija, dažniausiai pateikiami klausimai ir atsakymai į juos. Duomenų bazės tikslas yra padėti mokesčių mokėtojams teisingai apskaičiuoti ir sumokėti mokesčius. Naudodamiesi KMDB, visi mokesčių mokėtojai gali savarankiškai ieškoti atsakymų į jiems rūpimus klausimus. Ji yra pasiekama per VMI puslapyje esantį banerį. KMDB suskirstyta į keturias skiltis:

NAUJIENOS – tai aktualiausia ir naujausia informacija mokesčių klausimais;

DUK pateikiami dažniausiai užduodami klausimai ir atsakymai į juos. Klausimai susieti su informacinio bibliografinio katalogo šaka;

DOKUMENTAI – tai informacinis bibliografinis katalogas, jungiantis visus KMDB dokumentus į vieną bendrą struktūrą. Čia mokesčių mokėtojai gali surasti atsakymus į jiems rūpimus klausimus pagal mokesčio rūšį, administravimo procedūras;

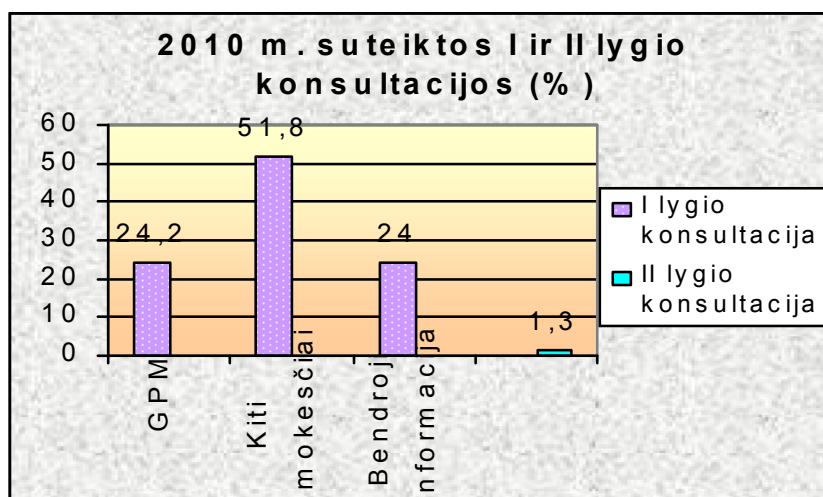
PAIEŠKA. KMDB galima atlikti paiešką pagal reikšminius (pagrindinius) žodžius ir gauti sąrašą dokumentų, kuriuose yra paminėtas tas žodis ar frazė. Taip pat pateikiama reikšminių žodžių rodyklė, kurioje pasirinkus norimą reikšminį žodį, jis automatiškai patenka į paieškos lauką.

Mokesčių informavimo centras padeda mokesčių mokėtojams teisingai apskaičiuoti ir sumokėti mokesčius, pasiekti VMI strateginį tikslą – tobulinti mokesčių administravimą skatinant savanorišką mokesčių mokėjimą, pagerina mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo procedūrų vykdymą operatyviausiomis telekomunikacijomis.

Mokesčių informacijos centro specialistų konsultacijos bei Mokesčių informacijos centro konsultacinės medžiagos duomenų bazė mokesčių mokėtojams yra neabejotinai naudinga. Reikėtų pažymėti, kad mokesčių mokėtojai apskaičiuodami bei pateikdami mokesčių deklaracijas kas kart daro vis mažiau klaidų savo deklaracijose.

Mokesčių informacijos centro telefonijos sistemos duomenimis, 2010 m. iš viso gauti 941498 skambučiai, tuo tarpu 2009 m. buvo atsakyta į 943680 skambučius. Kovo – balandžio mėn. skambučių į MIC skaičius kiekvienais metais išauga, nes iki gegužės 1 d. gyventojai, privalantys deklaruoti pajamas bei norintys pasinaudoti GPM lengvata, privalo pateikti GPM deklaracijas.

Ataskaitiniu laikotarpiu daugiausia konsultacijų buvo suteikta I lygio GPM (24,2%) ir bendrosios informacijos (24%) klausimais. Skambučiai pasitikėjimo telefonu sudarė 0,5%, sudėtingi klausimai, į kuriuos atsako MIC II lygio konsultantai – 1,3% visų 2010 m. suteiktų konsultacijų (žr. 9 pav.).



9 pav. Suteiktos I ir II lygio konsultacijos 2010 m.

Šaltinis: 2010 m. VMI veiklos ataskaita

VMI nuolatinį dėmesį skiria mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybės gerinimui. Didelis dėmesys 2010 m. buvo skiriamas naujų mokesčių mokėtojų (toliau – NMM) aptarnavimo priemonėms, numatytoms VMI prie FM viršininko 2009 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-362 patvirtintame Mokesčių mokėtojų informavimo, konsultavimo ir pagalbos jiems teikimo dėl nuo 2010 m. įsigaliosiančių mokesčių įstatymų pasikeitimų plane, kurios aktualios naujiems mokesčių mokėtojams. Vykdamas naujų mokesčių mokėtojų apklausą, 92,9 % apklaustųjų nurodė, kad AVMI darbuotojai padeda išsiaiškinti visus NMM rūpimus klausimus ir jie yra patenkinti AVMI darbuotojų aptarnavimo kokybe.

Mokesčių informacijos centro telefonijos sistemos duomenimis, 2010 m. MIC I lygio konsultacijų kokybės vertinimo rodiklis buvo 98%, lyginant su 2009 m. šis rodiklis nepakito. II lygio konsultantų kokybė 2010 m. įvertinta 99%, lyginant su 2009 m. rodiklis pakilo 1 proc. punktu.

2010 m. bendri MIC veiklos rezultatai yra geri: nepaisant to, kad šiuo laikotarpiu konsultantų skaičius buvo apie 19% mažesnis, tačiau aptarnauta tik 7% mažiau mokesčių mokėtojų negu 2009 m. tuo pačiu metu, tačiau 4% daugiau nei 2008 m., o suteiktų konsultacijų kokybė pakankamai aukšta. 2010 m. aptarnavimo lygio ir efektyvumo rodikliai mažesni nei buvo numatyta, kadangi sumažėjo MIC darbuotojų skaičius, o skambučių srautai metų pradžioje buvo labai dideli.

Magistrantės nuomone, centras sudaro sąlygas mokesčių mokėtojams greitai gauti kokybišką informaciją mokesčių klausimais, užtikrina geresnę mokesčių mokėtojams teikiamų paslaugų kokybę, sumažina mokesčių mokėtojų daromų klaidų galimybę.

2.1.3. Mokesčių mokėtojų konsultavimas žodžiu ir raštu

AVMI švietimo ir konsultavimo skyriai teikia konsultacijas raštu ir žodžiu vadovaujantis VMI prie FM viršininko 2011 m. rugsėjo 29 d. įsakymo Nr. VA-99 „Dėl konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ nuostatomis.

Tiesioginė žodinė konsultacija mokesčių mokėtojams teikiama, atvykus į AVMI informuojantį padalinį. Informacija mokesčių mokėtojams yra suteikiama pagal jų pateiktus duomenis. Informacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo, papildomų duomenų rinkimo, informuojančio padalinio valstybės tarnautojas ar darbuotojas paklausėjui turi pasiūlyti pateikti konsultuojančiam padaliniui rašytinį paklausimą dėl konsultacijos pateikimo arba paskambinti konsultavimo telefonais. Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių (2011) II skyriaus 12 punktas numato, tokį atvejį, kai mokesčių mokėtojui iškart nepavyksta arba nėra galimybės suteikti konsultacijos ar informacijos telefonu dėl tam tikrų duomenų trūkumo ar kitų priežasčių. Tuomet Mokesčių informacijos centro konsultantas paskambinusiam mokesčių mokėtojui turi taip pat pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą

dėl konsultacijos pateikimo vienu iš Taisyklių 5.1 punkte nustatytų būdų: užpildyti elektroninių paklausimų formą per VMI interneto svetainės skyrelį, skirtą paklausimams pateikti, atsiųsti paštu (per pašto paslaugų teikėjus), tiesiogiai pateikti VMI, atsiųsti faksu, ir į jį turi būti atsakyta Taisyklių III skyriuje „Konsultacijų teikimas raštu“ nustatyta tvarka.

Konsultuojantis padalinys raštu atsako į paklausimus, gautus užpildžius elektroninių paklausimų formą per VMI interneto svetainę, atsiųstus paštu, gautus tiesiogiai VMI ir atsiųstus faksu. Jeigu paklausėjo atsiųstas paklausimas yra nesudėtingas, konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas ir issiūsta paklausėjui arba paklausėjo pageidavimu konsultacija gali būti suteikta paklausėjo nurodytu telefonu. Visi kiti VMI pateikti rašytiniai paklausimai, išskyrus minėtus nesudėtingus paklausimus, turi būti išnagrinėti ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos. Tačiau pasitaiko ir tokių paklausimų, kurių AVMI švietimo ir konsultavimo skyriaus konsultantas negali išnagrinėti ir suteikti reikiamos konsultacijos paklausėjui per nurodytus prieš tai terminus. Siekdamas parengti tikslią rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos rašytinę konsultaciją rengiantis konsultantas gali paklausėjo paprašyti patikslinti duomenis, nustatęs konkretų terminą duomenims patikslinti. Konsultacija teikiama tik gavus patikslintus duomenis. Tokiu atveju rašytinės konsultacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš paklausėjo dienos.

Pagal VMI prie FM viršininko 2011 m. rugsėjo 29 d. įsakymo Nr. VA-99 „Dėl konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“³¹ nuostatas, jeigu konsultantas dėl objektyvių priežasčių, tokių kaip suformuotos skirtingos ar visai nesuformuotos mokesstinės praktikos, neparengto apibendrinto mokesčio įstatymo paaiškinimo (komentarų), dėl informacijos, konsultacijos iš kitų institucijų reikalingumo ir panašiai, negalima laiku parengti rašytinės konsultacijos per šią Taisyklių nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų.

Rašytinės konsultacijos į elektroniniu paštu gautus paklausimus turi būti teikiamos elektroniniu paštu paklausėjo nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu paklausėjas rašytinę konsultaciją pageidauja gauti vienu iš Taisyklių³¹ 5.1 punkte nurodytu konkrečiu būdu, tačiau dėl techninių kliūčių to padaryti nepavyksta, konsultacija raštu gali būti teikiama kitu būdu.

Remiantis AVMI švietimo ir konsultavimo skyriaus ataskaita, konstatuota, kas šie skyriai per 2011 m. I-III ketv. mokesčių klausimais paklausėjams suteikė 119215 konsultacijų, iš jų 110026 tiesiogiai žodžiu, ir 9189 raštu. Tai yra 29 proc. (arba 48763 konsultacijomis) mažiau negu 2010 m. I – III ketv.

³¹ Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko įsakymas 2011 m. rugsėjo 29 d. įsakymo Nr. VA-99 redakcija „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. VA-66 „Dėl konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo, 2011-09-30 // Valstybės žinios, 2011, Nr.: 118 -5597.

2 lentelė. Suteiktų konsultacijų raštu ir tiesiogiai žodžiu skaičius

Veiklos sritis	2011 m. I – III ketv.		2010 m. I – III ketv.	Pokytis 2011 m. I – III ketv. Lyginant su 2010 m. I – III ketv., proc.
	Konsultacijų skaičius	Dalis nuo bendro suteiktų konsultacijų skaičiaus, proc.		
Suteikta konsultacijų iš viso, iš jų	119215	100	167978	-29
Raštu	9189	8	12998	-29
tiesiogiai žodžiu	110026	92	154980	-29

Šaltinis: AVMI švietimo ir konsultavimo veiklos 2011 m. I – III ketvirčio ataskaita.

Pagal 2 lentelės duomenis 2011 m. I – III ketv. daugiausia mokesčių mokėtojų į AVMI kreipėsi tiesiogiai žodžiu (92 proc. nuo visų suteiktų konsultacijų) ir palyginti su 2010 m. I – III ketv. (92 proc.) šio rodiklio reikšmė nekito.

Tiek rašytinių, tiek žodinių konsultacijų (žr. 2 lentelę) skaičius sumažėjo 29 proc. (arba 3809 rašytinėmis konsultacijomis ir 44954 žodinėmis konsultacijomis).

Palyginamuoju laikotarpiu visose AVMI suteiktų konsultacijų žodžiu sumažėjo, išskyrus Tauragės AVMI, kurioje 4 proc. padidėjo. Daugiausiai sumažėjo Utenos AVMI (51 proc.), Panevėžio AVMI (43 proc.) ir Telšių AVMI (40 proc.) (žr. 5 priedą).

Rašytinių konsultacijų skaičius analizuojamu laikotarpiu sumažėjo visose AVMI. Net septyniose AVMI (Tauragės AVMI (43 proc.), Alytaus AVMI (41 proc.), Kauno, Šiaulių ir Telšių AVMI (po 38 proc.), Marijampolės AVMI (37 proc.), Klaipėdos AVMI (31 proc.)) suteiktų rašytinių konsultacijų skaičius sumažėjo virš 30 proc. (žr. 5 priedą)

Magistrantės nuomone, esminės priežastys yra sumažėjęs paklausėjų kreipimasis į AVMI, sumažėjusi mokesčių teisės aktų kaita bei taip pat vykstant VMI struktūriniais pokyčiams sumažėjęs AVMI švietimo ir konsultavimo skyrių darbuotojų skaičius.

AVMI švietimo ir konsultavimo skyrių parengtoje 2011 m. veiklos ataskaitoje yra nurodomas suteiktų rašytinių konsultacijų skaičius pagal atitinkamas AVMI apskritis. Pagal 3 lentelės duomenis AVMI švietimo ir konsultavimo skyriai 2011 m. I – III ketv. 90 proc. rašytinių konsultacijų suteikė į elektroniniu paštu gautus paklausimus ir palyginti su 2010 m. I – III ketv. (91 proc.) šio rodiklio reikšmė nežymiai sumažėjo.

3 lentelė. Suteiktų rašytinių konsultacijų skaičius pagal AVMI

AVMI	Rašytinių konsultacijų skaičius 2011 m. I – III ketv.		
	Iš viso	Į elektroniniu paštu gautus paklausimus	Konsultacijų į elektroniniu paštu gautus paklausimus dalis, proc.
Alytaus	313	293	94
Kauno	2031	1851	91
Klaipėdos	1024	921	90
Marijampolės	226	213	94
Panevėžio	455	432	95
Šiaulių	749	615	82
Tauragės	155	131	85
Telšių	247	238	96
Utenos	254	233	92
Vilniaus	3735	3321	89
Iš viso:	9189	8248	90

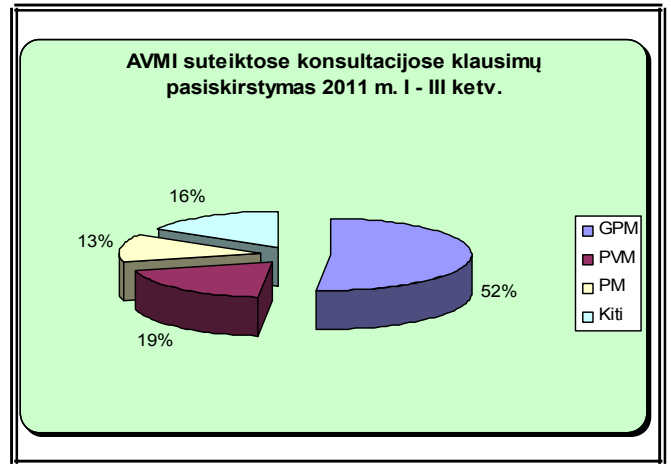
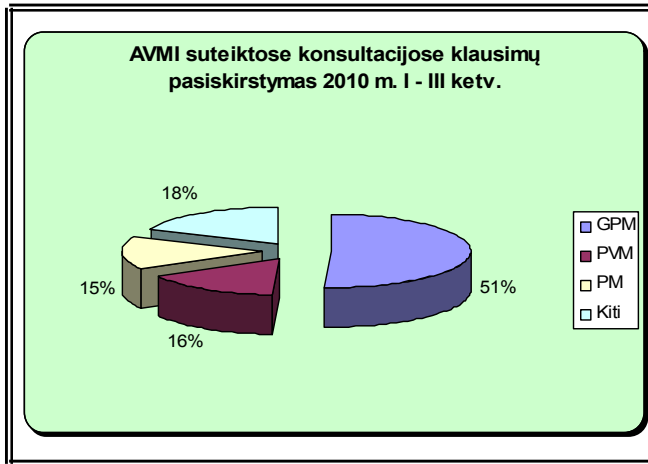
Šaltinis: AVMI švietimo ir konsultavimo veiklos 2011 m. I – III ketvirčio ataskaita

Pažymėtina tai, kad AVMI, pagal VMI prie FM viršininko 2007-10-09 d. įsakymu Nr. VA-66, patvirtintas Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių nuostatas³², kaip jau buvo minėta, turi į nesudėtingus mokesčių mokėtojų elektroninius paklausimus atsakyti per 5 darbo dienas. Tokių rašytinių konsultacijų 2011 m. I – III ketv. AVMI švietimo ir konsultavimo skyriai suteikė 3240, kas sudaro 35 proc. visų rašytinių konsultacijų. Viso AVMI švietimo ir konsultavimo skyriai 2011 m. I – III ketv. suteikė 9189 rašytinių konsultacijų, iš kurių 8 proc. buvo pateiktos paštu, betarpiškai, faksu.

Statistiniai bendri duomenys apie AVMI Švietimo ir konsultavimo skyrių teikiamų mokesčių mokėtojams rašytinių ir žodinių konsultacijų pasiskirstymą pagal AVMI 2011 m. I – III ketv. pateikiami 6 priede.

Remiantis AVMI statistiniais duomenimis, mokesčių mokėtojai dažniausiai kreipiasi konsultacijos į AVMI skyrius GPM, PVM ir PM klausimais (žr. 10, 11 pav.).

³² Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2011 m. rugsėjo 29 d. įsakymo Nr. VA-99 „Dėl konsultacijų ir atsakymų į paklausimus teikimo valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo // Valstybės Žinios, 2011, Nr. 118-5597



10 pav. AVMI suteiktose konsultacijose klausimų pasiskirstymas 2010 m. I-III ketv.

11 pav. AVMI suteiktose konsultacijose klausimų pasiskirstymas 2011 m. I – III ketv.

Šaltinis: AVMI švietimo ir konsultavimo veiklos 2011 m. I – III ketvirčio ataskaita

Pagal 10, 11 paveikslų duomenis AVMI švietimo ir konsultavimo skyriai tiek 2011 m. I - III ketv., tiek 2010 m. I – III ketv. daugiausia atsakymų mokesčių mokėtojams suteikė GPM įstatymo taikymo klausimais. Atsakymų GPM klausimais 2011 m. I – III ketv. (52 proc.) palyginti su 2010 m. tuo pačiu laikotarpiu (51 proc.) dalis 1 procentiniu punktu padidėjo. Tačiau suteiktų konsultacijų GPM įstatymo taikymo klausimais skaičius palyginamuoju laikotarpiu sumažėjo 24541 konsultacija (žr. 7 priedą).

PVM įstatymo taikymo klausimų dalis palyginamuoju laikotarpiu padidėjo 3 proc. (žr. 10, 11 pav.), tačiau suteiktų konsultacijų skaičius PVM taikymo klausimais sumažėjo 3858 (2011 m. I – III ketv. lyginant su 2010 m. I – III ketv.). PM įstatymo taikymo klausimų dalis 2011 m. I – III ketv. palyginti su 2010 m. I – III ketv. sumažėjo 2 proc. (žr. 10, 11 pav.) ir taip pat sumažėjo 10090 AVMI suteiktų atsakymų skaičius (žr. 7 priedą). Atsakymų kitų mokesčių klausimais 2011 m. I – III ketv. (16 proc.) palyginti su 2010 m. tuo pačiu laikotarpiu (18 proc.) dalis nuo visų atsakytų klausimų sumažėjo 2 proc. (žr. 11 pav.), taip pat sumažėjo 12223 AVMI suteiktų atsakymų skaičius (žr. 7 priedą).

Nuo 2011 m. spalio 4 dienos konsultacijos Valstybinėje mokesčių inspekcijoje teikiamos vieno langelio principu. Nuo šiol į visus raštu pateikiamus paklausimus atsakymus rengia vienas centralizuotas Mokesčių informacijos biuras, o ne atskiri mokesčių inspekcijos padaliniai apskrityse. Mokesčių įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatas aiškina VMI Mokesčių informacijos departamento kompetentingi darbuotojai. Apskričių valstybinių mokesčių specialistai žodžiu teikia nemokamą bendro pobūdžio informaciją. Visi pageidaujantys gauti daugiau informacijos mokesčių teisės aktų praktinio taikymo bei mokestinių procedūrų klausimais, gali dalyvauti VMI prie FM organizuojamuose seminaruose.

Magistrantė mano, kad šitaip Valstybinė mokesčių inspekcija gali geriau išnaudoti savo išteklius, o įmonės dėl to greičiau sulaukti atsakymo. Toks „vieno langelio“ principas leidžia tikėtis, kad mokesčių administratorius tokius pačius ar panašius atvejus aiškins vienodai. Iki šiol skirtingos apskričių inspekcijos neretai panašius atvejus aiškindavo skirtingai.

2.1.4. AVMI rengiami seminarai ir kita švietėjiška veikla

Valstybinė mokesčių inspekcija organizuoja mokesčių mokėtojų švietimą ir konsultavimą vadovaudamasi Mokesčių mokėtojų seminarų organizavimo metodinėmis rekomendacijomis, patvirtintomis Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2004 m. rugsėjo 21 d. įsakymu Nr. VA-164 .

Mokesčių mokėtojams seminarų temos parenkamos atsižvelgiant į mokesčių įstatymų ir kitų teisės aktų nuostatų aktualumą, naujoves bei mokesčių mokėtojų poreikius.

Informacija apie seminarus skelbiama:

1. VMI prie FM interneto svetainės skyrelyje, skirtame informacijai apie seminarus skelbti;
2. AVMI patalpose įrengtuose stenduose ar kitose tam skirtose gerai matomose vietose, kur AVMI nuolat skelbia su mokesčiais susijusią informaciją;
3. vietinėje žiniasklaidoje;
4. elektroninėje žiniasklaidoje;
5. elektroniniu paštu, siunčiant elektronines žinutes–kvietimus mokesčių mokėtojams pagal sudarytą sąrašą.

AVMI, pagal VMI prie FM viršininko 2007-10-09 d. įsakymu Nr. VA-66, patvirtintas Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių nuostatas³³, pažymi, kad VMI prie FM interneto svetainėje informacija apie organizuojamus seminarus turi būti skelbiama specialiaame skyrelyje, skirtame informacijai apie seminarus skelbti. AVMI organizuoja seminarus orientuotus į tikslines mokesčių mokėtojų grupes: PVM mokėtojams, individualių įmonių savininkams ir ūkinių bendrijų nariams, pajamų mokesčių išskaičiuojantiems asmenims, žemės ūkio veikla užsiimantiems asmenims. Interneto svetainėje apie seminarus tikslinėms grupėms, į kuriuos kviečiama pagal sudarytą sąrašą, skelbiama su nuoroda, kad tai yra seminaras pagal iš anksto sudarytą klausytojų sąrašą.

Mokesčių mokėtojai, norintys dalyvauti seminare, gali užsiregistruoti VMI prie FM interneto svetainės skyrelyje, skirtame informacijai apie seminarus skelbti. Taip pat registruotis į seminarą galima telefonais, nurodytais skelbimuose apie seminarus.

³³ VMI prie FM viršininko 2007-10-09 d. įsakymas Nr. VA-66 patvirtinantis „Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių“ nuostatas // Valstybės Žinios, 2011, Nr. 118-5597

Seminarų metu konsultacija teikiama tik į nesudėtingus paklausimus, susijusius su dėstoma tema. Seminaro metu konsultacija neteikiama į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės.

Mokesčių inspekcijos rengiami seminarai susilaukia didžiulio dėmesio, tačiau ne visi norintys darbo metu gali juose apsilankyti, todėl nuo 2009 metų kai kurie VMI svarbiausi seminarai bei kita vaizdo informacija apie mokesčių pasikeitimus yra talpinama internete.

Vaizdo informacija, atsižvelgiant į mokesčių pasikeitimus, yra nuolat atnaujinama, internete talpinami įdomiausi seminarai. Šiuo metu yra rengiamos ir tiesioginės vaizdo konferencijos, kurių metu mokesčių mokėtojai gali užduoti klausimus ir VMI ekspertams, ir institucijos vadovams.

Kasdien mokesčių inspekcijos interneto svetainę aplanko ir informacijos ieško tūkstančiai mokesčių mokėtojų. Tam, kad peržiūra netrikdytų svetainės darbo, vaizdo įrašus VMI transliuoja populiariame interneto tinklalapyje – www.youtube.com/VMIprieFM, o nuorodą į šią svetainę galima rasti ir VMI interneto tinklalapio www.vmi.lt skyrelyje „Mokesčių pasikeitimai 2009 metais“. Mokesčių mokėtojai jau gali peržiūrėti seminarą apie pagrindinius Gyventojų pajamų mokesčio įstatymo pasikeitimus, vaizdo informaciją apie neapmokestinamojo pajamų dydžio taikymą, lengvatas būsto kreditui ir t.t.

AVMI švietimo ir konsultavimo skyriai per 2011 m. I-III ketv. surengė 786 seminarus, kurių metu dalyvavo 14504 dalyviai.

4 lentelė. AVMI organizuojamų seminarų 2010-2011 m. I - III ketv. skaičius

Veiklos sritis	2011 m. I – III ketv.		2010 m. I – III ketv.	Pokytis 2011 m. I – III ketv. lyginant su 2010 m. I – III ketv., proc.
	Konsultacijų ir seminarų skaičius	Dalis nuo bendro suteiktų konsultacijų ir atitinkamai seminarų skaičiaus, proc.		
Seminarai mokesčių mokėtojams, iš jų	786	100	1259	-38
AVMI surengti seminarai mokesčių mokėtojams	642	82	872	-26
Dalyvauta kitų institucijų organizuojuose renginiuose (skaityta paskaitų)	144	18	387	-63
AVMI surengti seminarai kitų AVMI padalinių kolegoms	87	100	123	-29

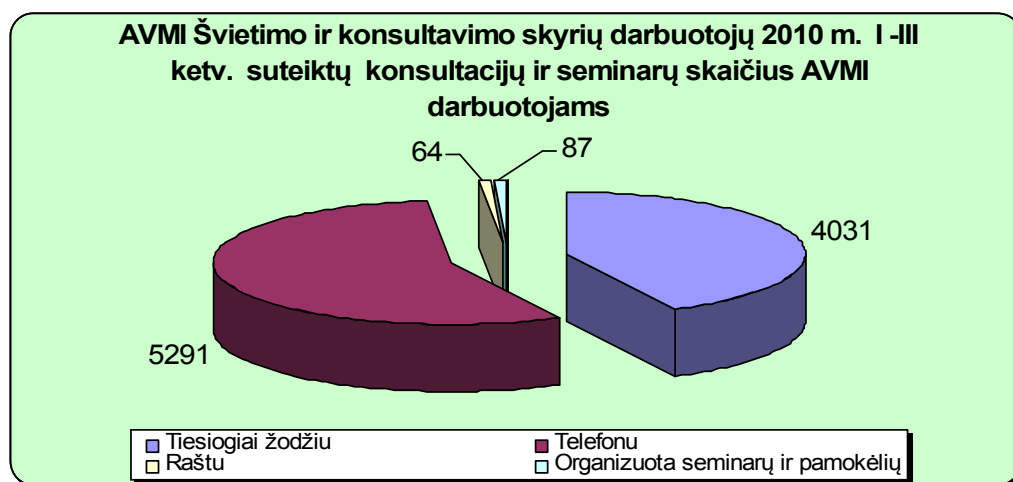
Šaltinis: AVMI švietimo ir konsultavimo veiklos 2011 m. I – III ketvirčio ataskaita

2011 m. I – III ketv. AVMI mokesčių mokėtojams organizavo 642 seminarus, tai yra 26 proc. arba 230 seminarų mažiau nei 2010 m. I – III ketv., ir dalyvavo 144 kitų institucijų organizuojuose

renginiuose - tai sudarė 63 proc. (arba 243 renginiais) mažiau nei per 2010 m. tą patį laikotarpį (žr. 4 lentelę).

AVMI švietimo ir konsultavimo skyrių darbuotojai nemažą dalį savo darbo laiko 2011 m. I – III ketv. skyrė konsultavimui kitų AVMI padalinių kolegų konsultavimui žodžiu, telefonu ir raštu mokesčių įstatymų pasikeitimų taikymo klausimais, taip pat šiuo tikslu organizavo seminarus ar pamokėles.

Per 2011 m. I – III ketv. bendras kitų AVMI padalinių kolegoms suteiktų konsultacijų (žodžiu, telefonu, raštu) skaičius buvo 9386, tai sudaro 8 proc. AVMI švietimo ir konsultavimo skyrių suteiktų konsultacijų (119215) ir palyginti su praėjusių metų tuo pačiu laikotarpiu suteiktų konsultacijų kolegoms skaičius sumažėjo 24 proc. (2010 m. I – III ketv. buvo suteikta 12388 konsultacijos (žodžiu, telefonu, raštu). AVMI švietimo ir konsultavimo skyrių darbuotojai kolegoms organizavo 87 seminarus ir pamokėles ir palyginti su 2010 m. I – III ketv. (123) šis skaičius sumažėjo 29 proc. Statistika apie AVMI darbuotojų švietimą ir konsultavimą 2011 m. I – III ketv. pateikta 12 paveiksle.



12 pav. AVMI konsultantų 2010 m. I – III ketv. suteiktų konsultacijų ir seminarų sk. AVMI darbuotojams

Šaltinis: AVMI švietimo ir konsultavimo veiklos 2011 m. I – III ketvirčio ataskaita

AVMI švietimo ir konsultavimo skyrių darbuotojai kolegoms organizavo 87 seminarus ir pamokėles ir palyginti su 2010 m. I – III ketv. (123) šis skaičius sumažėjo 29 proc. Statistika apie AVMI darbuotojų švietimą ir konsultavimą 2011 m. I – III ketv. pateikta 4 lentelėje.

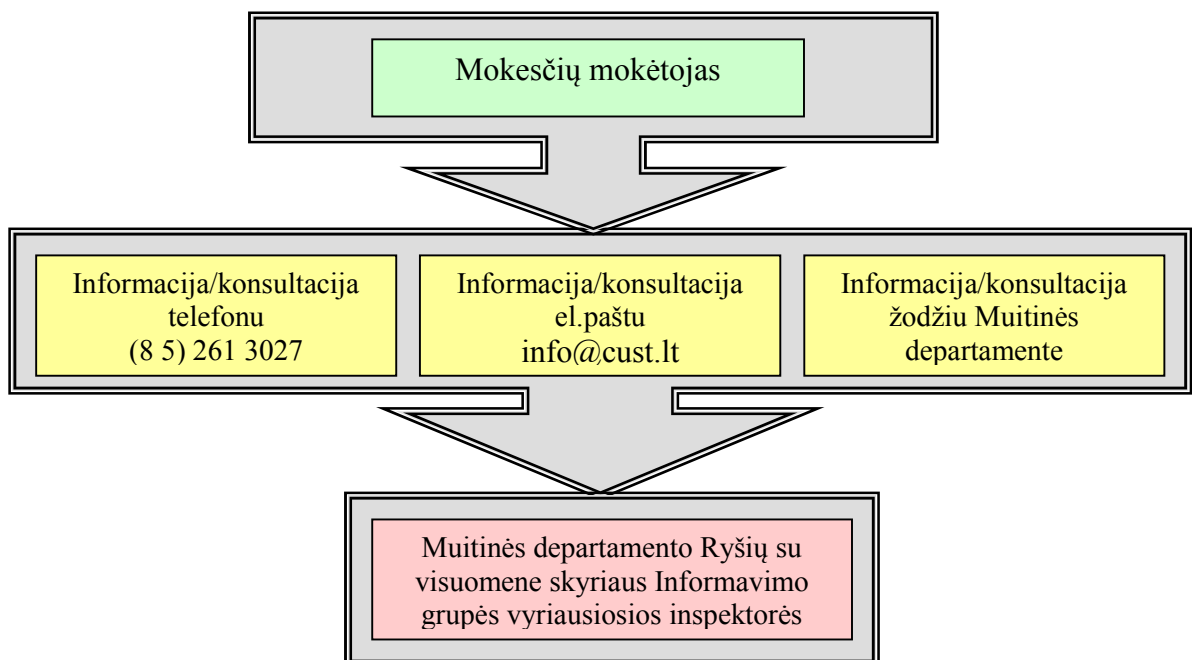
Matoma žymi organizuojamų seminarų mažėjimo tendencija. Magistrantė tokį pokytį aiškina tuo, kad 2011 m. mokesčių mokėtojai teikė vis mažiau pageidavimų dalyvauti seminaruose dėl to, kad jiems 2010 m. viduryje buvo pateikta atnaujinta VMI internetinė svetainė, kuri vartotojus pasitiko ne tik nauju dizainu, bet ir leido patogiau pasiekti reikalingą informaciją, taip pat sudarė galimybę

mokesčių mokėtojui užsisakyti naujienas arba prenumeruoti svetainėje skelbiamą informaciją elektroniniu paštu.

Naujausių informacinių technologijų taikymas VMI leidžia plėsti mokesčių mokėtojams teikiamų paslaugų kiekį ir informacijos prieinamumą. Kaip jau buvo minėta, mokesčių mokėtojai organizuotų seminarų medžiagą gali peržiūrėti VMI tinklapyje jiems patogiu metu, taip taupant savo laiką, bei dalyvauti tiesioginėse vaizdo konferencijose, kurių metu mokesčių mokėtojai gali užduoti klausimus ir gauti jiems reikalingą informaciją. Magistrantės nuomone, VMI telekomunikaciniais kanalais teikiami informacijos srautai tai buvo atsvaros taškas organizuojamiems seminarams.

2.2. Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas Lietuvos muitinėje

Muitinės departamente informacija juridiniams ir fiziniams asmenims teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“. Muitinės departamento Ryšių su visuomene skyriaus Informavimo grupė teikia kvalifikuotą informaciją ar konsultaciją žodžiu asmenims, atvykusiems į Muitinės departamentą, telefonu ir elektroniniu paštu fiziniams ir juridiniams asmenims apie Muitinės kodekso ir kitų teisės aktų, už kurių įgyvendinimą atsakinga muitinė, taikymą (žr.13 pav.). Asmenų paklausimai, gauti raštu ir el. paštu, specifiniais muitų teisės aktų taikymo klausimais nukreipiami atitinkamiems Muitinės departamento skyriams.



13 pav. Muitinės departamento Ryšių su visuomene skyriaus konsultavimo būdai

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

LR muitinės internetinė svetainė yra vienas pagrindinių informacijos šaltinių. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos koordinuoja LR muitinės svetainę www.cust.lt, kuri kuriama ir tobulinama remiantis Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo nuostatomis, prižiūri šių nuostatų reikalavimų įgyvendinimą, teikia metodinę paramą - išvadas ir rekomendacijas, ir kartą per metus atlieka LR muitinės svetainės būklės analizę (žr 4 priedą).

LR muitinės internetinės svetainės tikslas - sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie LR muitinę ir jos funkcijas, parengtus įstatymų ir kitų norminių teisės aktų projektus ir su jais susijusią informaciją, joje pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes ir reguliarių informacijos atnaujinimą.

Atsižvelgiant į muitinės veiklos ypatumus, informacija įvairiais muitų teisės klausimais Lietuvos muitinės tinklalapyje sugrupuota atitinkamose rubrikose.

Reprezentaciniame arba pagrindiniame LR muitinės internetinės svetainės puslapyje informacija suskirstyta pagal dvi tikslines grupes: *informacija verslui ir privatiems asmenims*, ir kita grupė, tai *informacija keleiviams*.

Verslui ir privatiems asmenims skyrelyje yra patalpinamos naujausios aktualijos, informacija apie muitinės konsultacinį komitetą, informacija pradedantiesiems verslą, ūkio subjektams bei kita informacija.

LR muitinės internetiniame puslapyje pateiktas konsultacinio tipo dokumentas ūkio subjektams. Muitinės departamentas, įgyvendindamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo³⁴ 36-3 bei 36-5 straipsnių ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“³⁵ nuostatas, taip pat Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 6 d. pasitarimo protokolo Nr. 65 (5 klausimas) nutartis, parengė Teisės aktų, reguliuojančių Lietuvos Respublikos muitinės, atliekančios ūkio subjektų priežiūrą, veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių ūkio subjektams reikalavimus, sąrašą.

Šis sąrašas laikomas viešai paskelbta konsultacija (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (1999) 36-3 straipsnio 2 dalis). Jis sudarytas iš dviejų pagrindinių skyrių, kuriuose teisės aktai sugrupuoti pagal priežiūros sritis.

I skyriuje pateikti Lietuvos Respublikos muitinės, atliekančios ūkio subjektų priežiūrą, veiklą reglamentuojantys teisės aktai, kuriuose įtvirtinti Lietuvos Respublikos muitinės įgaliojimai, teisės ir

³⁴ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945; 2010, Nr. 81-4228.

³⁵ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimas Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ // Valstybės žinios, 2010, Nr. 53-2613.

pareigos vykdyti atitinkamą ūkio subjektų veiklos priežiūrą, poveikio priemonių taikymą, priimtų sprendimų apskundimo tvarką ir pan.

II skyriuje pateikti teisės aktai, įtvirtinantys reikalavimus atitinkamoms sritims, kurių priežiūrą atlieka Lietuvos Respublikos muitinė, ir apima muitinės administruojamus mokesčius ir rinkliavas, prekių įvežimą į Lietuvos Respublikos muitų teritoriją ir išvežimą iš jos, laikinąjį saugojimą, muitinės sankcionuotus veiksmus (prekių deklaravimą ir muitinį tikrinimą, muitinės procedūras), importo, eksporto ir tranzito draudimus ir apribojimus ir kitas priežiūros sritis.

Muitinė administruoja muitus už importuojamas arba eksportuojamas prekes, akcizus ir pridėtinės vertės mokestį (PVM) už importuojamas prekes. Skirtingoms prekėms taikomi skirtingi muitų ir akcizų dydžiai, o muitų dydis taip pat priklauso nuo šalies, iš kurios tos prekės yra kilusios. Taigi, asmenims, ketinantiems pradėti verslą ir importuoti ar eksportuoti prekes, yra pateikta Lietuvos Respublikos integruoto tarifo (LITAR) naršyklė, kurioje galima atlikti paiešką ir elektroniniu būdu gauti kasdien atsinaujinančią informaciją apie užsienio prekybos tarifinio ir netarifinio reguliavimo priemonės - muitus ir mokesčius, tarifines ir netarifines kvotas, kai kuriuos draudimus ir apribojimus, bei elektroninėje erdvėje sumodeliuoti konkrečios prekės importo arba eksporto situaciją, automatiškai gaunant informaciją apie mokėtinus muitus ir mokesčius bei šiai prekei taikomas netarifinio reguliavimo priemonės.

Pagal LR Vyriausybės nutarimą „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“³⁶ valstybės institucijos interneto svetainės skyriuje „Klausimai“ gyventojams turi būti sudarytos sąlygos elektroniniu paštu ar šioje interneto svetainėje kreiptis į valstybės instituciją, pateikti valstybės institucijos reguliavimo srities klausimus ir gauti į juos atsakymus elektroniniu paštu ar šioje interneto svetainėje. Muitinės puslapyje yra realizuota ši nuostata ir sukurtas skyrelis „Klausimai“, kuriame galima rasti atsakymus į asmenų užduotus klausimus. Klausimai bei jų atsakymai yra surašyti pagal dažniausiai užduodamų klausimų sritį. Taip pat įdiegta elektroninio paklausimo funkcija, kur paklausėjas užduodamas klausimą gauna tikslų bei informativų atsakymą. Tai puiki priemonė vartotojui, veikianti grįžtamojo ryšio principu, suteikianti galimybę kontaktuoti vienu ar kitu klausimu, siunčiant užklausas ar užduodant iškilusius klausimus, į kuriuos sugrįžta atsakymas.

³⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 "Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo" // Valstybės žinios, 2003, Nr. 38-1739

2.3. Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistema Didžiojoje Britanijoje

2.3.1. Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo Didžiojoje Britanijoje praktiniai aspektai

Didžiojoje Britanijoje Jos Didenybės Išdas ir muitinė patyrė daug inovatoriškų reformų ir pagerinimų tam, kad ištiesų tarnautų mokesčių mokėtojų poreikiams ir atsakytų į visus jiems rūpimus klausimus. Tokiu būdu pagerintų šios įstaigos efektyvumą. Buvo parengti specialūs konsultacinio tipo dokumentai, nurodantys mokesčių mokėtojų pareigas ir atsakomybę, nesilaikant pareigų arba už neskaidrius mokesčių mokėtojų veiksmus Jos Didenybės Išdo ir muitinės atžvilgiu. 2007 metais ši įstaiga taip pat parengė mokesčių mokėtojų teisių apsaugos reglamentus³⁷. Pagrindinis šių dokumentų tikslas buvo užtikrinti mokesčių mokėtojų teisių apsaugą, t.y. kiekvienas mokesčių mokėtojas turi žinoti, kokias pareigas jis turi atlikti ir kokios sankcijos yra taikomos esant neskaidriems veiksams.

Jos Didenybės Išdo ir muitinės institucijai labai svarbi mokesčių mokėtojų nuomonė apie minėtus reglamentus, taigi jie nuolatos vykdo įvairius analitinius tyrimus ir apklausas dėl šių reglamentų veiksmingumo. Apklausus mokesčių mokėtojus, pastebėta tendencija, jog apklausų respondentai noriai dalinasi savo nuomone su apklausų rengėjais ir tai leido ištaisyti tam tikras šių reglamentų spragas. Kai kurie respondentai teigė, jog savitarpio santykiai tarp mokesčių mokėtojų ir Jos Didenybės Išdo ir muitinės pablogėjo per pastaruosius metus iki mokesčių mokėtojų teisių apsaugos reglamento sudarymo, taigi jų nuomone, naujai išleisti reglamentai yra vienas iš būdų sušvelninti ar net pagerinti susiklosčiusią situaciją. Kitų nuomonė buvo ta, kad mokesčių mokėtojų teisių pažeidimo rizika iškildavo dėl nekompetentingų Jos Didenybės Išdo ir muitinės institucijos darbuotojų veiksmų. Tyrimai parodė, kad pasikeitimai turi prasidėti nuo pačių **darbuotojų švietimo ir konsultavimo**, kurie vėliau suteiks kokybišką informaciją mokesčių mokėtojams.

Tyrimų duomenimis konstatuota, kad Jos Didenybės Išdo ir muitinės institucija neužtikrindavo pakankamo mokesčių mokėtojų švietimo, o apklausti respondentai teigė, jog derėtų įdėti daugiau pastangų tam, kad tie, kuriems to labiausiai reikia, pavyzdžiui, senyvo amžiaus, menkai išsilavinusiems, emigrantams, žinotų savo teises ir kur galėtų kreiptis pagalbos tam tikru klausimu. Tokia grupė žmonių kaip pensininkai ar studentai, mokantys už mokslą, turėtų turėti atskirus konsultacinius padalinius, kadangi ši žmonių grupė turi atitinkamą socialinę padėtį visuomenėje, kurioje vyrauja gana sudėtinga įstatymų sistema.

Jos Didenybės Išdo ir muitinės institucija, parengdama mokesčių mokėtojų teisių apsaugos reglamentus, numatė šių reglamentų principus ir tikslus:

³⁷ HM Revenue and Customs and taxpayer: summary of Responses, January 2008

1. Visų pirma reglamentai turi apsaugoti mokesčių mokėtojus nuo valdininkų savivalės ir nekompetentiškumo.
2. Reglamentai turi būti aiškiai suprantami ir pasiekiami.
3. Turi išlaikyti atitinkamą balansą tarp mokesčių mokėtojų teisių gynimo ir valstybės Iždo gynimo.

Visa informacija apie reglamentus, ginančius mokesčių mokėtojų teises yra prieinama Jos Didenybės Iždo ir muitinės puslapyje, tačiau neatsisakoma tradicinių skrajučių, kadangi ne visi piliečiai turi interneto prieigą. Svarbiausias Jos Didenybės Iždo ir muitinės konsultantų tikslas yra teikti piliečiams atitinkamą informaciją ne tik tada, kai to labiausiai reikia, bet ir vykdyti švietėjišką veiklą mokesčių srityje.

Dauguma mokesčių mokėtojų skundėsi, kad pasigėsdavo elementariausios informacijos. Šias spragas Jos Didenybės Iždas ir muitinė ištaisė įkūriant skambučių centrą, tai yra speciali telefono linija, atsakinga už mokesčių mokėtojų švietimą ir konsultavimą mokesčių klausimais, taip pat už skundų priėmimą ir jų perdavimą atitinkamiems, už tai atsakingiems asmenims. Jos Didenybės Iždo ir muitinės internetinė svetainė buvo apibūdinta kaip labai paini ir apimanti gausybę informacijos, kuri savo ruožtu nebuvo parengta eiliniams mokesčių mokėtojams, o labiau skirta įmonių vadovams, buhalteriams ir kitokio pobūdžio ekonomistams. Taigi siekiant, kad jame esanti informacija būtų pasiekiami ir eiliniams žmonėms, jis buvo patobulintas. Prioritetas taip pat buvo skirtas straipsnių rūšiavimui pagal jų išleidimo metus tam, kad žmonės išvengtų atitinkamų neskaldumų ir neaiškumų, susijusių su jų leidimu. Šiuo metu Jos Didenybės Iždo ir muitinės internetinė svetainė „HM Revenue and customs“ yra pagrindinis informacijos šaltinis mokesčių administravimo sistemoje.

Pagrindinis Jos Didenybės Iždo ir muitinės darbuotojų, konsultuojančių mokesčių mokėtojus, tikslas buvo skatinti eilinių mokesčių mokėtojų pasitikėjimą šia institucija ir jos darbuotojų kompetencija. Tai padėjo mokesčių mokėtojams teisingai apskaičiuoti ir sumokėti mokesčius, tobulinti mokesčių administravimą skatinant savanorišką mokesčių mokėjimą, pagerino mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo procedūrų vykdymą operatyviausiomis telekomunikacinėmis priemonėmis – telefonu ir elektroniniu paštu. Neabejojama, kad Jos Didenybės Iždo ir muitinės vykdoma reforma sudarė sąlygas mokesčių mokėtojams greitai gauti kokybišką informaciją mokesčių klausimais, užtikrino geresnę mokesčių mokėtojams teikiamų paslaugų kokybę, sumažino mokesčių mokėtojų daromų klaidų galimybę.

Kaip jau buvo minėta, Jos Didenybės Iždas ir muitinė nuolatos vykdo įvairius analitinius tyrimus ir apklausas. 2010 m. Didžiojoje Britanijoje, BMRB Social Research, tai yra organizacija, atliekanti socialinius tyrimus, buvo nusamdyta Jos Didenybės Iždo ir muitinės *atlikti tyrimą ir įvertinti mokesčių mokėtojų atsiliepimus apie jiems suteiktas konsultacijas mokesčių grąžinimo, metinės pajamų mokesčio deklaracijų bei kitų mokesčių klausimais.*

Jos Didenybės Iždo ir muitinės įstaigos struktūriniai mokesčių informavimo centro padaliniai, konsultacijas mokesčių mokėtojams teikia pagal šešis konsultavimo būdus (žr 5 lentelė), tačiau pats tyrimas buvo nukreiptas ties pagrindiniais antru ir trečiu lygiais.

5 lentelė. **Karališkojo Iždo ir muitinės institucijos teikiamų konsultacijų lygiai**

Konsultavimo lygiai	Siūloma pagalba
1. Atsakyti ir nukreipti	Kai mokesčių mokėtojas kreipiasi telefonu į Jos Didenybės Iždą ir muitinę su prašymu išduoti jam deklaracijos formą, konsultantas suteikia reikiamą specializuotą informaciją apie svarbiausias deklaracijos formos dalis. Pokalbio metu, konsultanto pagrindinis tikslas išsiaiškinti, ar mokesčių mokėtojas pajamų deklaracijoje gali nurodyti savo tikslias metines pajamas, ar žino tik preliminarias, tam, kad būtų suteikta atitinkama konsultacija užpildant atitinkamus deklaracijos langelius. Šiame konsultavimo lygyje, konsultantas primena mokesčių mokėtojui, kad nurodytų savo asmeninę informaciją, taip pat banko sąskaitą į kurią turėtų būti pervesta pajamų mokesčio permoka.
2. Paskambinkit mums	Konsultantas skatina mokesčių mokėtojus paskambinti, kai gaus pajamų mokesčių deklaraciją, tam, kad padėtų teisingai užpildyti formą arba suteikti bendro pobūdžio konsultaciją. Konsultantas pokalbio metu padeda apskaičiuoti mokesčių mokėtojo metines pajamas, bei suteikia konsultaciją užpildant kitus deklaracijos laukelius, įskaitant 1 lygio suteiktą konsultaciją.
3. Perskambinsime jums	Konsultantas pats skambina mokesčių mokėtojui pasiteirauti, ar jis yra gavęs išsiųstą deklaracijos formą. Jeigu mokesčių mokėtojas yra gavęs, konsultantas padeda jam užpildyti kitus pajamų deklaracijos langelius, įskaitant 1 lygio suteiktą konsultaciją
4. Susitikimo organizavimas	Jos Didenybės Iždo ir muitinės konsultantai susitaria dėl susitikimo savo mokesčių informavimo centre. Susitikimo metu suteikiama konsultacija mokesčių klausimais.
5. Užklausa telefonu	Mokesčių mokėtojas skambina konsultantui su prašymu užpildyti jam deklaraciją. Šiuo būdu mokesčių mokėtojas pateikia savo deklaracijos duomenis, o konsultantas pagal pateiktus duomenis užpildo deklaraciją.
6. Konsultacija mokesčių mokėtojo namuose	Jos Didenybės Iždo ir muitinės konsultantas suteikia konsultacijas mokesčių mokėtojų namuose tais atvejais, jei nėra galimybės suteikti informacijos kitais būdais. Dažniausiai tokia konsultacija suteikiama neįgaliesiems.

Šaltinis: HM Revenue and Customs Research Report 83, 2009

„Paskambinkite mums“ ir „paskambinsime jums“ tai yra antras ir trečias konsultavimo lygiai, kurie susideda iš 2 etapų: pagalbos ir perskambinimo etapų

„Pagalbos“ etapas. Mokesčių mokėtojas skambina į Jos Didenybės Išdo mokesčių informavimo centą dėl „tax return“ deklaracijos formos, kuri gali būti atsiunčiama el.paštu arba vietiniu paštu. Skambučio metu konsultantas užduoda eilę klausimų, kurie padeda nustatyti reikiamą konsultacijos lygį:

- „paskambinkite mums“ konsultavimo lygis yra suteikiamas tais atvejais, kai mokesčių mokėtojas žino savo tikslas metines pajamas.
- „paskambinsime jums“ konsultavimo lygis suteikiamas, kai mokesčių mokėtojas nežino tikslų savo pajamų ir deklaracijoje nurodo tik preliminarias savo metines pajamas.

„Perskambinimo“ etapas skirtas deklaracijos galutiniam užpildymui. Kai mokesčių mokėtojas gauna „tax return“ deklaraciją, pagal susitarimą su konsultantu, skambina pats arba konsultantas perskambina mokesčių mokėtojui, ir pokalbio metu Jos Didenybės Išdo ir muitinės konsultantas suteikia pagalbą apskaičiuojant tikslas metines pajamas bei užpildant asmeninę informaciją bei banko duomenis.

Atliktas tyrimas buvo kokybinio pobūdžio, jo metu buvo apklausta 100 respondentų, iš kurių 70 respondentų, kuriems buvo suteikta antro lygio konsultacija ir 30 respondentų, kuriems suteikta trečio lygio konsultacija (žr. 5 lentelė). BMRB Social Research kompanijos atliekamo tyrimo tikslas buvo iširti mokesčių mokėtojų patirtį bei požiūrį į Jos Didenybės Išdo ir muitinės institucijos teikiamą konsultavimą mokesčių grąžinimo procese ir jiems suteiktą pagalbą užpildant „tax return“ deklaracijas. Tyrimus atliekančiai kompanijai svarbu buvo nustatyti, kaip mokesčių mokėtojai vertina konsultavimo lygius (žr. 5 lentelė), koks jų požiūris į pačio mokesčių grąžinimo proceso sudėtingumo lygį, ar jiems suteikta konsultacija buvo efektyvi bei kokybiška, su kokiais sunkumais jie susidūrė apskaičiuojant bei užpildant „tax return“ deklaracijas, kad kreiptųsi konsultacijos į privačias kompanijas.

Tyrimo metu nustatyti trys veiksniai, kurie turėjo įtakos mokesčių mokėtojų patirčiai mokesčių grąžinimo procese:

1. mokesčių mokėtojų pajamų sudėtingumo lygis;
2. mokesčių mokėtojų asmeninės savybės
3. mokesčių mokėtojų priėjimas prie alternatyvios pagalbos.

Į sudėtingų pajamų turėjusių grupę buvo įtraukti mokesčių mokėtojai, kurie per mokesčius metus dirbo trumpą laiką, tai yra buvo samdomi terminuotam laikotarpiui, dirbo viršvalandžius, gaudavo įvairias pašalpas ir t.t., turėdavo sunkumų apskaičiuojant savo metines pajamas ir užpildant „tax return“ deklaracijas.

Antras veiksnys, kuris įtakojo mokesčių mokėtojų patirtį mokesčių grąžinimo procese buvo jų pačių asmeninės savybės tokios kaip raštingumo problemos, kalbos barjerai, patirties trūkumas apskaičiuojant ir užpildant „tax return“ deklaracijas.

Trečias veiksnys, darantis įtaką jų patirčiai susijęs su jų gebėjimu prieiti prie alternatyvios pagalbos objektų, tokių kaip šeima, draugai, valstybinės įstaigos, privataus sektoriaus paslaugos, pvz. Job center, Piliečių konsultavimo biuras ir kt.

Kartu šitie veiksniai rodo, kad mokesčių mokėtojas, turintis sudėtingas pajamas, žemą patirtį, neturintis prėjimo prie alternatyvios pagalbos, nėra pajėgus užpildyti savarankiškai savo „tax return“ deklaraciją bei jis yra imlus teikiamoms konsultavimo priemonėms.

Konsultacijos sudėtingumo lygį nusako tokie veiksniai kaip pajamų sudėtingumas ir mokesčių mokėtojų asmeninės savybės. Teikiamų konsultacijų lygiai:

- *aukšto lygio konsultacija* – tokia konsultacija teikiama mokesčių mokėtojams, turintiems sudėtingas pajamas, kuriems trūksta pasitikėjimo bei įgūdžių.
- *Vidutinio lygio konsultacija* – tokia konsultacija teikiama suformuluoto klausimo išaiškinimui. Tokią informaciją mokesčių mokėtojai galėtų gauti iš kitų mokesčių informavimo šaltinių.
- *Žemo lygio konsultacija* – suteikiama minimali bendro pobūdžio konsultacija.

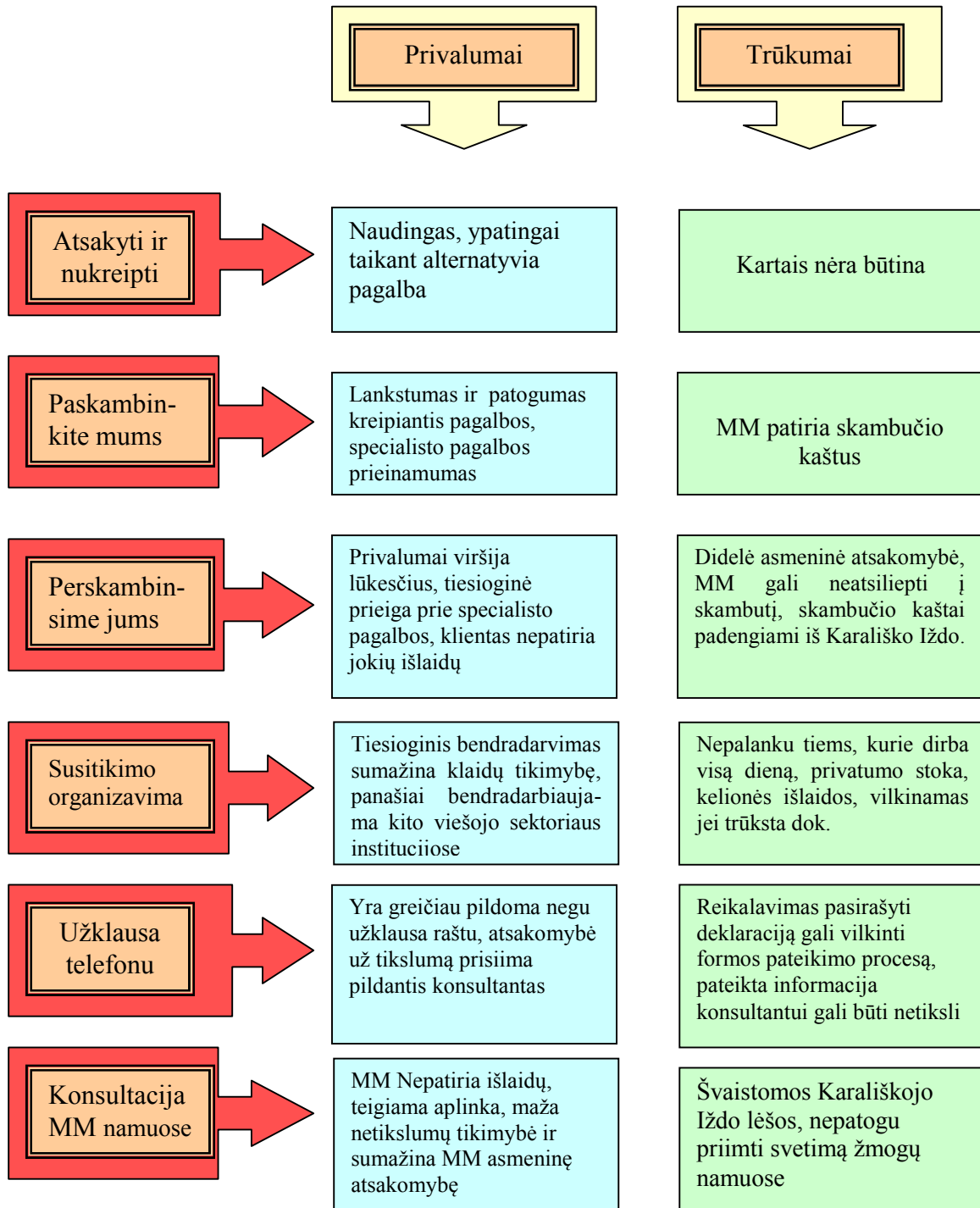
Tyrimų duomenimis konstatuota, kad mokesčių mokėtojai labiausiai renkasi aukšto lygio konsultacijas.

Mokesčių mokėtojų požiūris į alternatyvius konsultavimo lygius, susijęs su jų suvokiamu pagalbos poreikiu. Jie patys nusprendžia, kokio lygio pagalbos jiems reikia tam, kad užpildyti „tax return“ deklaraciją, įvertinant savo įgūdžius bei turimą patirtį.

Apklausti respondentai nepriėjo vieningos nuomonės, kuris konsultavimo būdas yra populiariausias, tačiau išanalizavus tyrimų duomenis, daromos išvados, kad mokesčių mokėtojai, kurie turėjo daug įgūdžių ir mažai laiko, tie pasirinkdavo žemo lygio konsultaciją, tai yra 2 ir 3 lygio konsultacijos (žr.5 lentelė).

Mokesčių mokėtojai, kurie turėjo sudėtingas pajamas, mažiau pasitikėjo savimi, turėjo raštingumo problemų, kalbos barjerą, rinkdavosi konsultaciją Jos Didenybės Išdo ir muitinės informacijos centre, tai yra 4 ir 6 konsultavimo lygiai (žr. 5 lentelė).

Neįgalūs, neraštingi mokesčių mokėtojai rinkdavosi 5 ir 6 lygio konsultantų pagalbą, kai Jos Didenybės Išdo ir muitinės atitinkami darbuotojai užpildydavo patys mokesčių mokėtojų deklaracijas ir pateikdavo jiems tik pasirašyti.



14 pav. Jos Didenybės Išdo ir muitinės konsultavimo sistemos lygių privalumai ir trūkumai

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis HM Revenue and Customs Research Report 83, 2009 ataskaita

Paanalizavus Jos Didenybės Išdo ir muitinės konsultavimo lygių privalumus ir trūkumus, išryškėjo viena nuostata, kad Jos Didenybės Išdas ir muitinė suteikia mokesčių mokėtojui pasirinkimo laisvę renkantis konsultacijos būdą, atsižvelgiant į jo socialinę, finansinę padėtį. Asmenims, kurie

negali padengti skambučio kaštų, siūlomas trečias konsultavimo lygis, neįgaliesiems mokesčių mokėtojams pritaikytas šeštas konsultavimo lygis. Svarbiausia, kad mokesčių mokėtojas vykdytų mokestinę prievolę, laiku susisiektų su Jos Didenybės Išdo ir muitinės konsultantu, apskaičiuotų savo pajamas ir susimokėtų mokesčius. Mokesčių mokėtojas žino, kokias pareigas jis turi atlikti ir kokios sankcijos yra taikomos esant neskaidriems veiksams. Jos Didenybės Išdas ir muitinė numato dideles baudas už laiku nedeklaruotus ir nesumokėtus mokesčius.

2.3.2. Lietuvos ir Didžiosios Britanijos mokesčių mokėtojų konsultavimo sistemos lyginamoji analizė

PHARE programos Dvynių projekto, skirto Mokesčių informacijos centrui kurti, įgyvendinimo metu Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystės ekspertų surengtų konsultacijų, metodologinės pagalbos, seminarų ir mokomųjų kelionių organizavimo dėka buvo sukurtas ir mokesčių inspekcijai, ir mokesčių mokėtojams priimtinausias Mokesčių informacijos centras.

VMI įkurtas MIC tai analogas skambučių centrui, isteigtam Karališkajame Išde Didžiojoje Britanijoje. Kuriant abu šiuos centrus, tiek VMI, tiek Jos Didenybės Išdo ir muitinės darbuotojų, konsultuojančių mokesčių mokėtojus, pareiga buvo skatinti eilinių mokesčių mokėtojų pasitikėjimą šia institucija ir jos darbuotojų kompetencija. Šių institucijų mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo tikslas padėti mokesčių mokėtojams teisingai apskaičiuoti ir sumokėti mokesčius, tobulinti mokesčių administravimą skatinant savanorišką mokesčių mokėjimą, pagerinti mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo procedūrų vykdymą operatyviausiomis telekomunikacinėmis priemonėmis. Vykdomos reformos sudarė sąlygas mokesčių mokėtojams greitai gauti kokybišką informaciją mokesčių klausimais, užtikrina geresnę mokesčių mokėtojams teikiamų paslaugų kokybę, sumažina mokesčių mokėtojų daromų klaidų galimybę.

Remiantis 2.1.3. poskyryje pateiktais AVMI statistiniais duomenimis, mokesčių mokėtojai dažniausiai kreipiasi konsultacijos į AVMI skyrius GPM klausimais (žr. 11 pav.). Lietuvos gyventojas, per mokestinį laikotarpį gavęs pajamų, pasibaigus mokestiniam laikotarpiui, iki kalendorinių metų, einančių po to mokestinio laikotarpio, gegužės 1 dienos privalo pateikti metinę pajamų mokesčio deklaraciją už praėjusį mokestinį laikotarpį ir joje deklaruoti visas praėjusio mokestinio laikotarpio pajamas ir už jas apskaičiuotą pajamų mokestį. Gyventojų pajamų mokesčio įstatymas reglamentuoja pajamų mokesčio dalies grąžinimą, jeigu gyventojas patyrė tam tikras išlaidas. VMI Mokesčių Informacijos centro konsultantai, teikiantys informaciją GPM klausimais, dažniausiai sulaukia paklausimų susijusių su pajamų mokesčio grąžinimu.

Didžiosios Britanijos pajamų mokesčio įstatyme „The income tax act“³⁸ nustatyta mokesčių mokėtojų pareiga apskaičiuoti, deklaruoti ir susimokėti pajamų mokesťį. Šis aktas reglamentuoja ir permokėto pajamų mokesčio grąžinimo „tax return“ nuostatas. Permokėto pajamų mokesčio grąžinimo „tax return“ procedūra prasideda tada, kai mokesčių mokėtojas kreipiasi į Jos Didenybės Išdą ir muitinę su prašymu išduoti „tax return“ (mokesčių grąžinimo) formą (žr. 5 lentelė).

Jos Didenybės Išdo ir muitinės įstaiga, mūsų šalyje atitikmuo būtų Valstybinei mokesčių inspekcijai, šią formą išduoda Didžiosios Britanijos gyvenantiems žmonėms. Pasitelkus šią formą Jos Didenybės Išdas ir muitinė sužino apie gautas pajamas, turimą turtą ir privalomus mokėti mokesčius. Tax return forma yra pildoma mokesčių metų pabaigoje, šie Didžiojoje Britanijoje prasideda balandžio 6 d. ir baigiasi kitų metų balandžio 5 d. Šis dokumentas būtų atitikmuo Lietuvoje vykdomo mokesčių deklaravimo procesui.

Kaip ir Lietuvoje dauguma žmonių neprivalo pildyti šios formos. Tax return forma yra išduodama (atsiunčiama paštu) šiais atvejais:

- jei darbuotojas pats save samdo;
- jei žmogus užima direktoriaus pareigas (jei užimamos ne pelno siekiančios organizacijos vadovo pareigos formos pildymas nebūtinai);
- žmogus gauna pajamas iš nuomos ar kitas pajamas susijusias su nekilnojamoju turtu;
- gaunant kitas pajamas kurios yra nedeklaruojamos ir nesurenkamos per PAYE sistemą.

Permokėti mokesčiai gali atsirasti:

- neišdirbus neapmokestinamo minimumo;
- mokėjus mokesčius pagal atsarginį mokesčių kodą (emergency tax code);
- būnant studentu - dirbant atostogų ar praktikos metu ir mokant mokesčius bendra tvarka.

Tokiu atveju mokesčių grąžinimas bus atliktas jei mokesčių mokėtojas užpildys tax return formą ir jo priedus. Visą reikiamą informaciją pajamų mokesčio grąžinimo „tax return“ klausimais mokesčių mokėtojas gali gauti paskambinęs į Jos Didenybės Išdo ir muitinės skambučių centrą , kuris yra atitikmuo Lietuvos Mokesčių informacijos centrui.

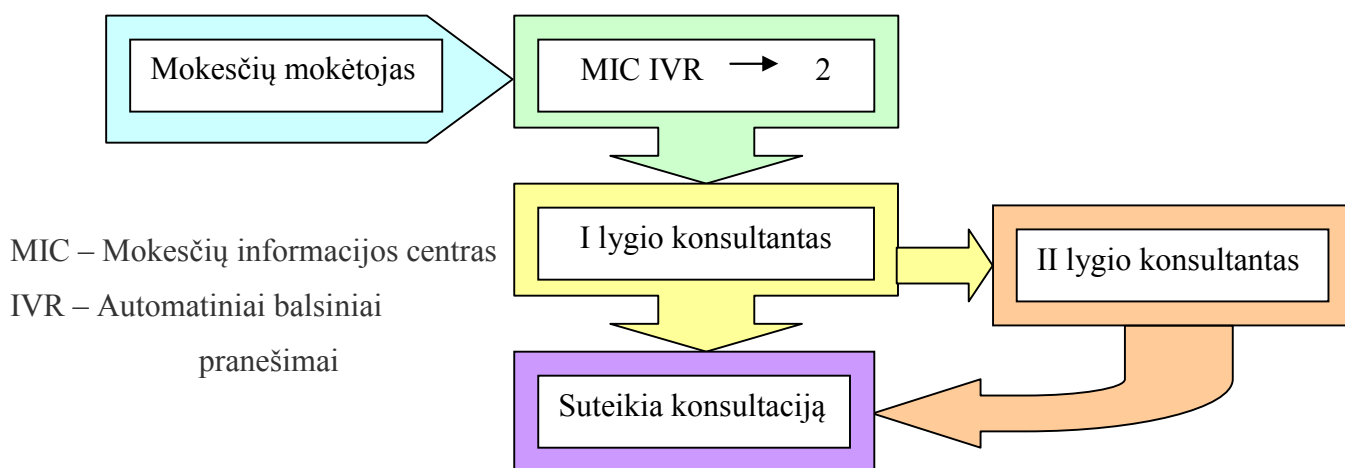
³⁸ The Income Tax Act 2007, also known as ITA, received Royal Assent on 20 March 2007 and takes effect from 6 April 2007.

³⁸ Pajamų mokesčio įstatymas 2007 m., žinomas kaip ITA, gavo karališkąjį pritarimą 2007 m. kovo 20 d. ir įsigalioja nuo 2007 m. balandžio 6 d.

Palyginus mokesčių mokėtojų konsultavimą pajamų mokesčio grąžinimo klausimais Lietuvoje ir „tax return“ klausimais Didžiojoje Britanijoje, išryškėja šių konsultavimo principų panašumai ir skirtumai.

Lietuvoje mokesčių mokėtojas, paskambinęs į MIC ir pasirinkęs GPM konsultaciją gali gauti informaciją pajamų mokesčio grąžinimo klausimu. Jis yra sujungiamas su I lygio konsultantu (žr. 15 pav.). Pastarasis atsako į klausimą, remdamasis Mokesčių informacijos centro konsultacinės medžiagos duomenų bazėje skelbiama informacija. Jei mokesčių mokėtojo paklausimas yra labai sudėtingas ir I lygio konsultantas negali į jį atsakyti, jis peradresuojamas II lygio konsultantui, kuris atsako į klausimą tiesiogiai, remdamasis teisės aktų nuostatomis. Konsultavimas vyksta vieno langelio principu.

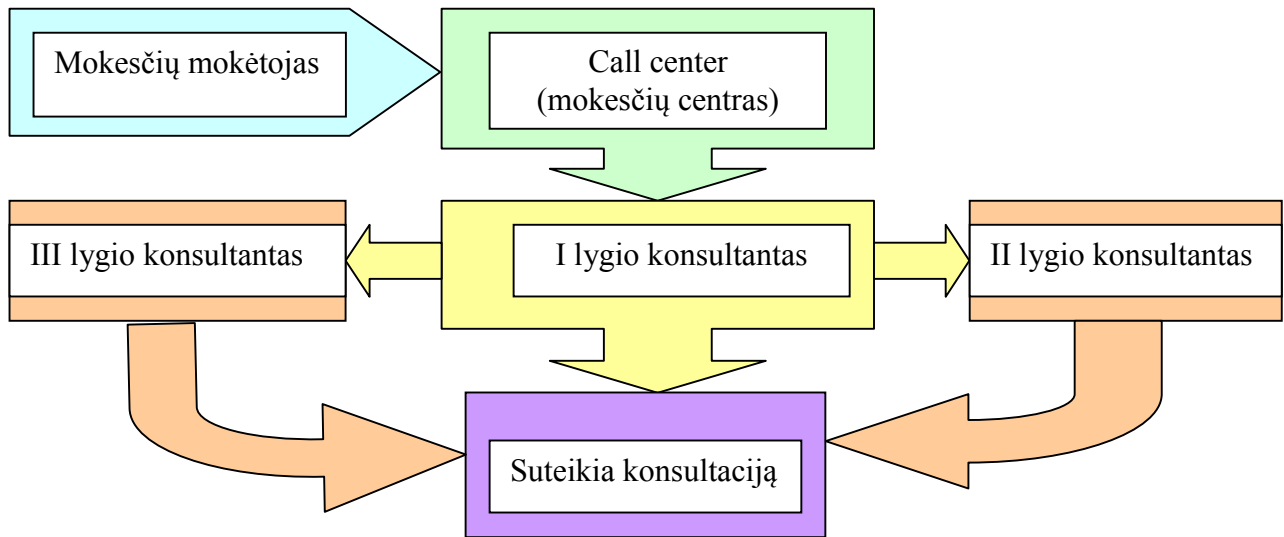
Didžiojoje Britanijoje mokesčių mokėtojų konsultavimas „tax return“ klausimais yra labai įvairiapusis, mokesčių mokėtojui suteikiama galimybė rinktis jam tinkamiausią konsultavimo būdą (žr. 5 lentelė), taip skatinant teisingai apskaičiuoti ir sumokėti mokesčius ir laiku pateikti pajamų deklaracijas. Už laiku nepateiktas pajamų deklaracijas grėsia gana didelės baudos – nuo 100 svarų iki 1600 svarų priklausomai nuo laiko, kiek buvo vėluojama.



15 pav. VMI Mokesčių informavimo centro konsultacijų lygiai pagal užklauso sudėtingumą

Šaltinis: sudaryta autorės

Lietuvoje VMI Mokesčių informavimo centre veikia **du konsultavimo sudėtingumo lygiai** (žr. 15 pav.), Didžiojoje Britanijoje Jos Didenybės Išdo ir muitinės skambučių centre - **trys konsultavimo sudėtingumo lygiai** (žr. 16 pav.).



16 pav. Jos Didenybės Iždo ir muitinės skambučio centro konsultacijų lygiai pagal užklauso sudėtingumą

Šaltinis: sudaryta autorės

VMI MIC centro I lygio konsultantų suteikamų konsultacijų sudėtingumo lygis prilygsta vidutinio ir žemo lygio konsultacijoms, teikiamoms Karališkajame Ižde (žr. 16 pav.). MIC II lygio konsultantai Lietuvoje, teikia konsultacijas į labai sudėtingus paklausimus. Sudėtingi paklausimai dažniausiai reikalauja laiko, kad būtų suteikta aukšto lygio, kobybiška konsultacija, todėl MIC konsultantai turi parengti atsakymus per 48 val. ir perskambinti paklausėjui. Retais atvejais pasiūloma atvykti į pačią mokesčių inspekciją tiesioginiam bendravimui su VMI darbuotoju.

Atitinkamai Jos Didenybės Iždo ir muitinės konsultantai teikia aukšto lygio konsultacijas mokesčių mokėtojams, turintiems sudėtingas pajamas, kuriems trūksta pasitikėjimo bei įgūdžių. Tokiu atveju, jei nepavyksta suteikti aukšto lygio konsultacijos skambučio metu, mokesčių mokėtojui pasiūlomas ketvirtas arba šeštas konsultavimo lygis, tai yra susitikimo organizavimas Jos Didenybės Iždo ir muitinės mokesčių konsultavimo centre arba susitikimas mokesčių mokėtojo namuose. Tiesioginis bendravimas sumažina klaidų tikimybę pildant pajamų deklaracijas, tačiau pats procesas gali būti užvilktas dėl reikalingų dokumentų stokos, tuomet organizuojamas pakartotinis susitikimas. Tokie susitikimai Didžiojoje Britanijoje yra priimtini mokesčių mokėtojams, taip užkraunant visą atsakomybę už deklaracijos pildymo tikslumą Karališkojo Iždo konsultantui.

Mokesčių mokėtojai, turintys sudėtingas pajamas, žemą patirtį arba taupant asmeninį laiką, neturintys priėjimo prie alternatyvios pagalbos, nėra pajėgus užpildyti savarankiškai pajamų deklaracijas, neretai kreipiasi konsultacijos į privataus sektoriaus organizacijas. Mokesčių mokėtojų apklausa rodo, kad VMI skambučių centro linija yra labai „karšta“. Priimamos naujos teisinės normos, tačiau nesukurti mechanizmai joms įgyvendinti, todėl yra suprantama, kad mokesčių administratoriui

ir specialistams visą informaciją pateikti ir išaiškinti telefonu yra gana sudėtinga. Todėl dalis mokesčių mokėtojų renkasi privačių asmenų teikiamomos švietimo bei konsultavimo paslaugomis.

UAB „Pačiolis“ yra viena didžiausių įmonių, konsultuojančių mokesčių mokėtojus įvairiais mokesčių klausimais. Padeda apskaičiuoti mokesčius, užpildyti deklaracijas. Laikantis galiojančių teisės aktų, pataria kaip pasinaudoti mokesčių lengvatomis mažinant mokesčiu našta. Konsultuoja auditoriai ir aukštos kvalifikacijos specialistai, turintys ilgametę patirtį įvairiose verslo šakose. Argumentuoti atsakymai į klausimus pateikiami klientui patogia forma: raštu arba žodžiu. Teikiamos pavienės konsultacijos arba nuolatinės konsultacijos pagal ilgalaikio konsultavimo sutartis.

Didžiojoje Britanijoje veikia gausybė įmonių, konsultuojančių mokesčių mokėtojus mokesčių bei kitais klausimais, taip pat padenančių užpildyti deklaracijas. Šios organizacijos turi didelę paklausą, kadangi valstybinis mokesčių konsultavimo centras tiesiog nepajėgus suteikti konsultacijų 63 milijonams gyventojų.

Apibendrinus antrąjį skyrių, išskiriami pagrindiniai mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo būdai/ kanalai: VMI ir muitinės internetinė svetainė, Mokesčių informacijos centras (MIC), teikiamos konsultacijos telefonu, raštu, elektroninėmis priemonėmis, organizuojami seminarai. Mokesčių informacijos centras įkurtas Didžiosios Britanijos ir Šiaurės Airijos Karalystės ekspertų surengtų konsultacijų, metodologinės pagalbos, seminarų ir mokomųjų kelionių organizavimo dėka. Tai yra analogas Jos Didenybės Izdo ir muitinės skambučio centrui Didžiojoje Britanijoje. Todėl šiame skyriuje buvo išanalizuota bei pateikta mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistema Didžiojoje Britanijoje. Remiantis VMI metinės ataskaitos duomenimis, mokesčių mokėtojai dažniausiai kreipiasi į MIC gyventojų pajamų mokesčio klausimais. Tuo tikslu atlikta Lietuvos ir Didžiosios Britanijos teikiamų konsultacijų GPM klausimais lyginamoji analizė.

3. MOKESČIŲ MOKĖTOJŲ ŠVIETIMO IR KONSULTAVIMO BŪDŲ (KANALŲ) ANALIZĖ

3.1. Empirinio tyrimo metodologija

Tyrimo tikslas - įvertinti Lietuvos mokesčių administratoriaus švietimo ir konsultavimo kanalų veikmingumą bei efektyvumą, ir išsiaiškinti, kokie švietimo ir konsultavimo būdai yra informatyviausi mokesčių mokėtojų požiūriu.

Hipotezė. Efektyviausias mokesčių mokėtojų konsultavimo būdas yra konsultacija telefonu, o informatyviausias švietimo kanalas yra valstybinės institucijos internetinė svetainė. Švietimo ir konsultavimo priemonės padeda mokesčių mokėtojui teisingai apskaičiuoti ir laiku susimokėti mokesčius.

Anketavimo būdu bus nustatyti efektyviausi mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo būdai. Tyrimui atlikti pasirinkta anketinė apklausa, kadangi šis tyrimo metodas labiausiai tiko siekiant patvirtinti diplominio darbo pradžioje išsikeltą tikslą.

Šio metodo populiarumą lemia santykinis apklausos atlikimo pigumas, galimybė greitai surinkti daug duomenų ir lengviau juos apdoroti.³⁹

Anketa yra plačiai paplitęs tyrimo metodas. Anketavimo metodo uždavinys skatinti respondento norą bendradarbiauti, kuo teisingiau atsakinėti į pateiktos anketos klausimus⁴⁰. Manoma, kad tinkamai anketai būdingos tokios pat geros savybės, kaip ir geram įstatymui (Cohen, Manion, 1989). Ji yra aiški, nedviprasmiška, patikima.

Anketai sudaryti keliama daug įvairių reikalavimų bei rekomendacijų, į kurias tyrėjui privalu atsižvelgti (Bailey, 1987; Cohen, Manion, 1989). Sudarant šio magistrinio darbo apklausos anketą, buvo laikomasi bendrųjų anketos reikalavimų:

- yra pateiktas tyrimo tikslas, dėl ko atliema apklausa;
- anketos klausimai yra konkretūs, atsakymų variantai suprantami;
- sudarant anketą, buvo vengiama atvirų klausimų tam, kad būtų išlaikytas anonimiškumas;
- anketą sudaro 21 klausimas (žr. 8 priedą), tai nėra maža anketos apimtis, todėl ji gali atbaidyti norą ją skaityti ir užpildyti. Vengiant neigiamų nuostatų buvo parenkama atitinkama klausimų kompozicija, vengiant sudėtingų, nekorektiškų klausimų, kurie stumtų respondentą į vieną atsakymą.

³⁹ Merkys G. Pedagoginio tyrimo metodologijos pradmenys. - Šiauliai: Šiaulių pedagoginio instituto leidykla, 1995.

⁴⁰ Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. – vadovėlis. Šiauliai: Lucilijus, 2007.

Anketos klausimai suformuluoti taip, kad gauti atsakymai būtų kuo labiau rezultatyvesni, ir magistrantė gautų kuo daugiau tyrimo duomenų statistiniam apdorojimui. Buvo laikomasi loginės klausimų sekos, kuri neblaško respondento, taip išvengiama nesuprastų klausimų rizikos.

Visi per anketinę apklausą gauti duomenys buvo sugrupuoti, naudojant įvairias skales:

- *Nominalinė skalė.* Tai objektyvių duomenų apie respondentą nustatymas – įvertinamas amžius, lytis, išsilavinimas. Atitinkami anketos 19, 20, 21 klausimų atsakymai yra kokybiniai rodikliai, sudarantys demografinę anketos dalį.

- *Ranginė skalė.* Tai bene dažniausias duomenų grupavimo būdas. Jo esmė ta, kad visi atsakymai eina griežtai didėjančia ar mažėjančia tvarka, Anketos atitinkami 10, 13, 14, 16, 21 klausimų atsakymai yra sugrupuoti pagal ranginę skalę.

- *Intervalinė skalė.* Ji padeda išmatuoti bei palyginti kai kuriuos požymius, turinčius skaitmeninę išraišką – stažą, laiko trukmę, amžių. Atitinkami šio darbo klausimai išvardintiems požymiams yra 1, 12, 19, kurie turi atsakymų variantus, sugrupuotus pagal intervalinę skalę.

Kai kurie anketos klausimai pateikti su fiksuotais atsakymais, kai respondentas pasirenka vieną iš dviejų ar daugiau atsakymų variantų. Anketos 7, 15 klausimų atsakymai yra suformuluoti šiuo principu: jie yra trumpi: „taip“, „ne“ arba „neturiu nuomonės šiuo klausimu“. Tokių klausimų privalumas yra aukštas patikimumas, nes atsakymai suformuluoti, juos lengva koduoti. Trūkumas yra atsakymų paviršutiniškumas, nes respondentas gali susierzinti dėl to, jog galbūt jis norėtų atsakyti dar kitaip.

Anketos 11 klausimas „Kaip manote, ar reikalingas yra mokesčių mokėtojų konsultavimo telefonu centras (MIC)?“ sudarytas su laisvai formuluojamais atsakymais, kur neribojamas nei turinys, nei forma. Tai yra atvirojo pobūdžio klausimas. Tokio klausimo privalumas yra tas, kad jis suteikia galimybę respondentui išreikšti savo nuomonę užduotu klausimu, o pateiktas atsakymas gali pateigti arba paneigti iškeltą magistrantės hipotezę.

Magistrantė apklausos anketą susikūrė tinklalapyje www.apklausa.lt, kuri yra vieša ir visiems prieinama. Virtuali anketa buvo išsiųsta 100 respondentų el. paštu. Respondentai buvo parenkami pagal jų veiklos sritį – tai fiziniai ir juridiniai asmenys, veikiantys finansų srityje. Buvo apklaustos buhalterinių paslaugų, audito įmonių buhalteriai, finansininkai, bei eiliniai mokesčių mokėtojai. Atlikus apklausą, magistrantei buvo suteiktas *apklausos sertifikatas* (žr. 9 priedą), kuriame nurodoma, kad magistrantės apklausos tyrimas buvo vykdomas 2012 m. vasario-kovo mėnesiais, nurodomas 77 aktyvių apklausos respondentų skaičius.

Šioje apklausoje buvo susiduriama su gana dažna šio tyrimo neatsakiusiųjų problema. Neatsakytos anketos turi taip vadinamąjį nerespondentinį poveikį tyrimui, jis mažina jo duomenų tikslumą, bei didina konfidencialumo intervalo ribas (Smith, Glass, 1987). Vienareikšmio atsakymo i klausimą „kaip pasikeistų tyrimo rezultatai, jei visi respondentai atsakytų į anketą“ nėra. Įvairioje

literatūroje nurodoma skirtingi skaičiai. Socialinių tyrimų atstovai M. Smith ir G. Glass (1987) teigimu, atsakiusių skaičius neturėtų būti mažesnis kaip 90 proc. (K.Kardelis, 2007). Tačiau čia pat nurodo, kad kai kuriais atvejais tyrimai gali būti patikimi net ir tais atvejais, kai juose atsakyta mažiau nei 50 proc. anketų. Magistrantės apklausos anketą atsakė 77 proc. apklaustųjų, likusioji respondentų dalis nepateikė atsakymų, teigdami, kad nesidaudoja mokesčių mokėtojų konsultavimo paslaugos. Viena iš priežasčių yra ta, kad savo mokesčių apskaičiavimo ir sumokėjimo atsakomybę jie paveda atitinkamiems asmenims, tokiems kaip buhalteriams, privačioms įmonėms, kurios tvarko asmeninius finansus ir t.t.

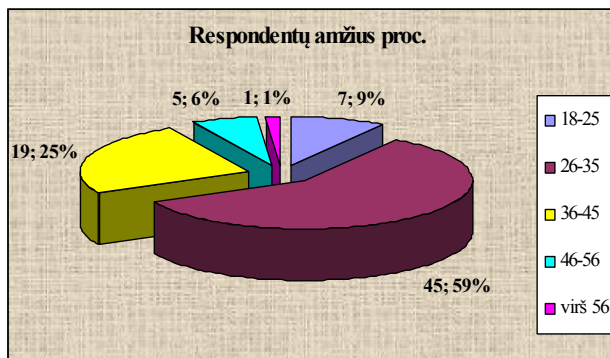
Siunčiant anketas respondentams, jie buvo informuojami, kad:

1. anketos duomenys yra konfidencialūs ir bus naudojami „Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo“ tyrimui atlikti.

2. atsižvelgiant į gautus duomenis, bus įvertinti mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo kanalų bei būdų efektyvumas, bei pateikti pasiūlymai, kaip galima būtų pagerinti informacijos, konsultacijos gavimo priemonės mokesčių klausimais.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas

Surinkus anketų duomenis, jų rezultatai buvo analizuojami „Exel“ programa.



17 pav. Respondentų amžius



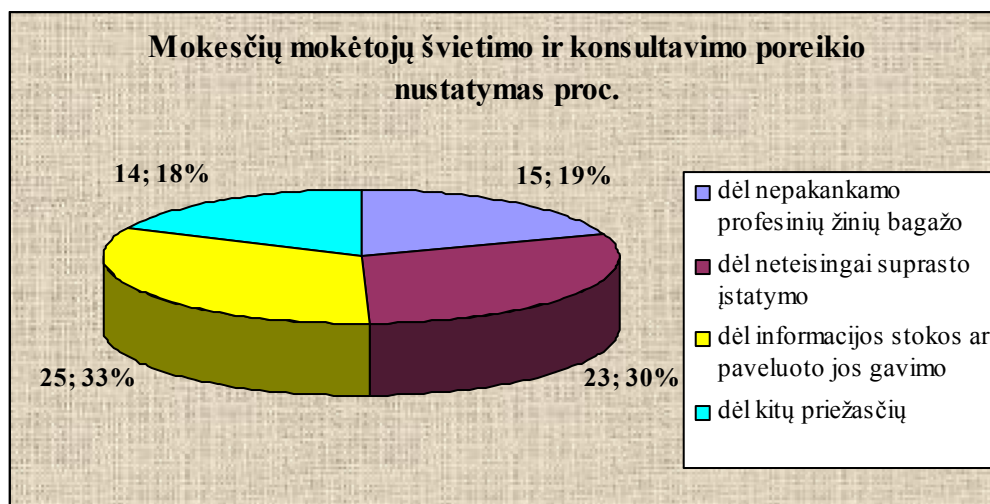
18 pav. Respondentų darbo stažas (metais)

Apklausoje metu buvo aiškinamasi, kokia mokesčių mokėtojų grupė dalyvauja tyrime. Vadovaujantis atsakymų duomenimis, nustatyta, kad didžioji dalis respondentų yra fiziniai asmenys (66 proc.), likusioji dalis teikė atsakymus kaip juridiniai asmenys (34 proc.) Dauguma tyrime dalyvavusiųjų asmenų yra tarp 26-45 metų amžiaus, t.y. ši amžiaus grupė sudaro net 83,1 proc. apklaustųjų. Daugiau nei pusė respondentų yra nuo 26 iki 35 metų (59 proc. respondentų), kita grupė sudaro 25 proc. apklaustųjų, kurių amžius tarp 36-45 metų. Tai yra mokesčių mokėtojai, turintys apie 7 ir daugiau metų darbo stažą. Tokie mokesčių mokėtojai nėra naujokai mokesčių srityje, todėl jiems

labiau aktualūs mokesčių mokėtojų švietimo būdai, negu konsultavimosi kanalai. Jauni mokesčių mokėtojai, kurių amžius tarp 18-25 m. sudaro 7,9 proc. respondentų, kurių darbo stažas iki 7 metų. Tai potencialūs mokesčių mokėtojai, kurie naudojami įvairiomis mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo priemonėmis. Šiai grupei priskiriami veiklą pradėdantys, naujai įsiregistravę mokesčių mokėtojai, kuriems sunku susigaudyti mokesčių įvairovėje, galbūt jie ne viską suprato, todėl daugiausiai padaro mokesčių apskaičiavimo klaidų. Natūralu, jog mažiausia dalis tyrime dalyvavusių mokesčių mokėtojų buvo virš 56 m. (1 proc. respondentų), nuo jų šiek tiek atsilieka tarp 45-56 metų mokesčių mokėtojai (5,6 proc.).

Absoliuti dauguma respondentų, t.y. 86 proc., yra igiję aukštąjį išsilavinimą. Vos 5 proc. respondentų turi aukštesnįjį išsimokslinimą ir 5 proc. apklaustųjų turi nebaigtą aukštąjį mokslą. Tuo tarpu tik 4 proc. mokesčių mokėtojų iš 77 atsakiusiųjų į anketą pažymėjo turį vidurinį išsilavinimą.

Remiantis tyrimo duomenimis, nustatyta, jog į anketos klausimus atsakė gerokai daugiau moterų – beveik trys trečdaliai apklaustųjų (81,8 proc.). Iniciatyvą atsakyti į anketos klausimus parodė tik 18,2 proc. vyrų. Visgi toks respondentų pasiskirstymas yra gana objektyvus, kadangi buhalterinių paslaugų, audito įmonėse didžioji dauguma darbuotojų yra moterys.



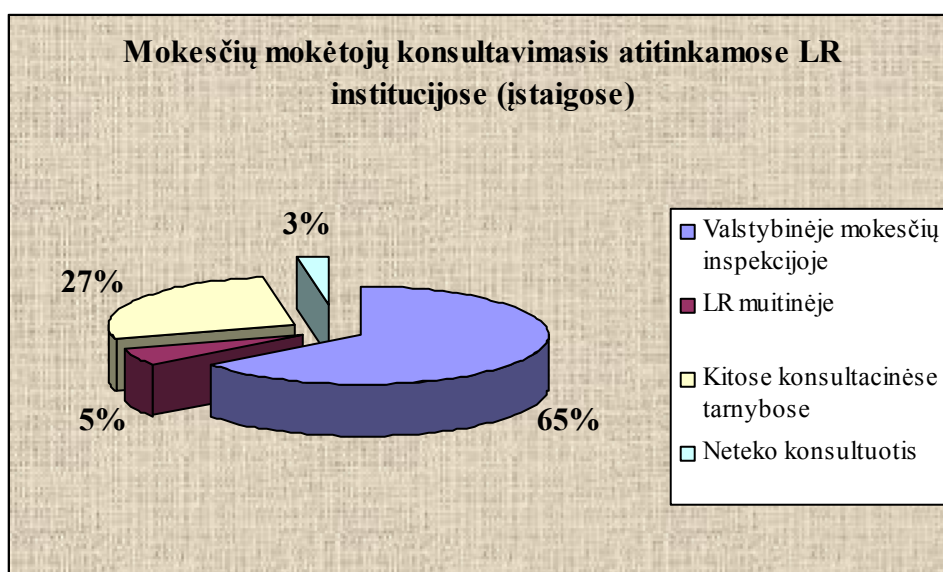
19 pav. Mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo poreikio nustatymas

Kaip matome iš paveikslo, didžioji dauguma apklaustųjų (33 proc.) mano, jog dauguma klaidų apskaičiuojant mokesčius, daroma dėl informacijos stokos ar paveluoto jos gavimo. Kita dauguma mokesčių mokėtojų teigia, kad vis dėlto dažna įstatiminės bazės kaita yra viena svarbiausių priežasčių, taip mano 30 proc. apklaustųjų. Kadangi pastaraisiais sunkmečio metais keitėsi nemažai teisės aktų, mokesčių mokėtojai tiesiog nespėdavo per trumpą laiką susipažinti su visais teisės aktų pakeitimais, o jeigu ir spėdavo užmesti akį, tai klaidingai traktavo naujų teisės aktų nuostatas. Kaip matome, abi šias priežastis nurodė beveik po lygiai respondentų, todėl atsižvelgiant į jų nuomonę, galima teigti, jog

mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo poreikis yra gana didelis. Jeigu mokesčių mokėtojai nesugeba savarankiškai pritaikyti naujas ar pasikeitusias teises aktų nuostatas, jiems gali padėti mokesčių mokėtojams sukurtos švietimo ir konsultavimo viešosios paslaugos.

Visgi 19 proc. respondentų įsitikinę, kad dėl jų nepakankamų profesinių žinių yra padaroma dauguma klaidų apskaičiuojant mokesčius. Šiuos 19 procentų respondentų sudaro jauni, turintys mažą darbo stažą mokesčių mokėtojai. Kaip jau buvo minėta, šie mokesčių mokėtojai yra imlūs teikiamoms švietimo, konsultavimo priemonėms.

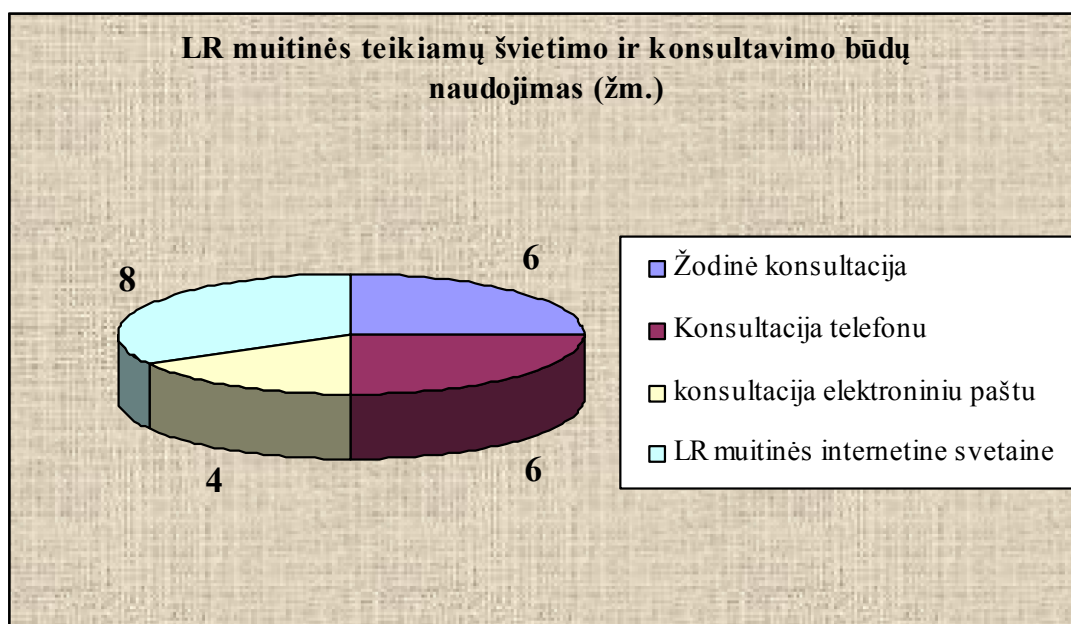
Mažiausiai apklaustųjų pasirinko atsakymą „dėl kitų priežasčių“ yra padaroma mokesčių klaidų (18 proc. respondentų). Kadangi sudarant anketą, buvo vengiama atvirų klausimų tam, kad būtų išlaikytas anonimiškumas, sunku įvertinti, ką jie turėjo omenyje pasirinkdami šį atsakymą.



20 pav. Mokesčių mokėtojų konsultavimasis atitinkamose valstybės institucijose

Tyrimo metu, apklausus respondentus, 65 proc. mokesčių mokėtojų nurodė, kad dažniausiai mokesčių konsultacijos prašo Valstybinėje mokesčių inspekcijose. Tuo tarpu 27 respondentai linkę konsultuotis privataus sektoriaus įmonėse, teikiančiose konsultacijas mokesčių klausimais. Galima teigti, kad VMI konsultantų tikslas „skatinti eilinių mokesčių mokėtojų pasitikėjimą šia institucija ir jos darbuotojų kompetencija“ buvo pasiektas. Vis gi daugiau nei puse apklaustų mokesčių mokėtojų kreipiasi į VMI, todėl galima daryti išvadą, kad Lietuvoje mokesčių mokėtojams užkrauta didelė mokesčių našta, mokesčių įstatymai, mokesčių apskaičiavimo tvarka yra per sudėtinga eiliniams mokesčių mokėtojams. LR muitinėje konsultacijos prašė vos 5 proc. respondentų. Darome išvadą, kad daugumos apklaustų mokesčių mokėtojų veiklos pobūdis nebuvo susijęs su tarptautine prekyba. Panašiai tiek pat respondentų (3 proc.) nurodė, kad jiems neteko konsultuotis mokesčių klausimais. Tai parodo, kad tie 3 proc. mokesčių mokėtojų gali savarankiškai rasti atsakymus į jiems iškilusius

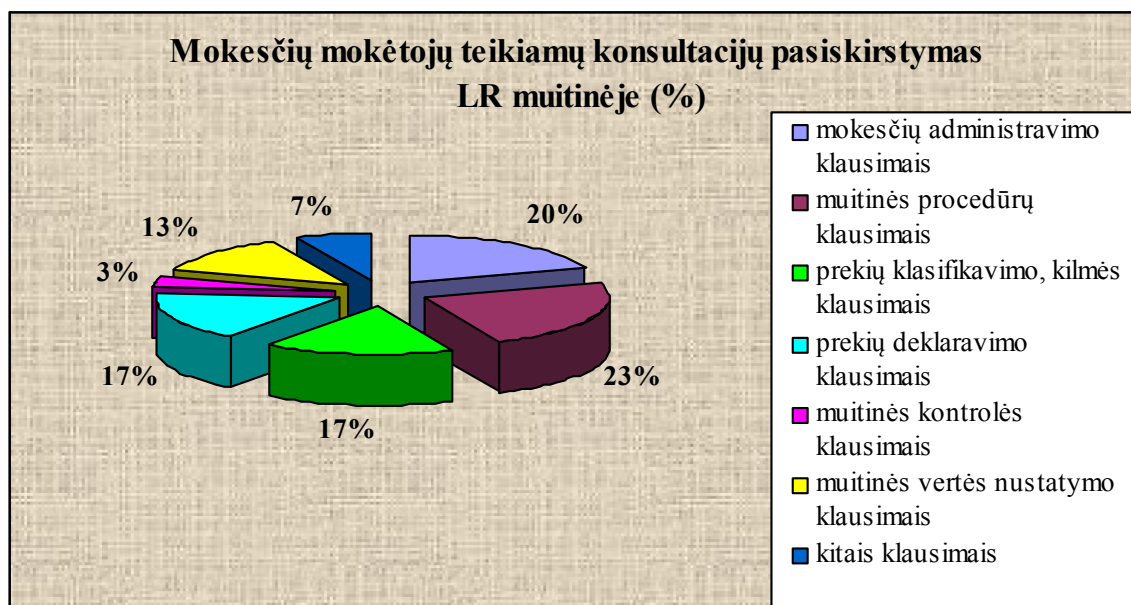
klausimus tiek virtualioje erdvėje, tai yra VMI arba LR muitinės internetinėse svetainėse, arba pasinaudojant elektroninio švietimo, konsultavimo paslaugomis.



21 pav. Muitinės teikiamų švietimo kanalų / būdų naudojimas

Išnagrinėjus, kuriose valstybės institucijose mokesčių mokėtojai dažniausiai kreipiasi dėl konsultacijų, paaiškėjo, kad tik 5 proc. apklaustųjų naudojami LR muitinės teikiamomis švietimo ir konsultavimo priemonėmis (pav). Visi 5 proc. arba 8 respondentai nurodė, kad dažniausiai informacijos ieškosi LR muitinės internetinėje svetainėje. Tad galima daryti išvadą, kad LR muitinės internetinė svetainė yra pats informatyviausias švietimo kanalas, kuriame mokesčių mokėtojai randą visą jiems reikalingą informaciją. Vienodai, t.y, po šešis respondentus nurodė, kad jiems tiek žodinė konsultacija, tiek konsultacija telefonu yra informatyviausias konsultavimo šaltinis. Konsultacija telefonu, nors jie patiria ryšio sąnaudas, tačiau taip jie sutaupo savo laiką ir gauna informatyvią konsultaciją. Konsultacija el. paštu naudojosi keturi respondentai iš aštuonių, tai yra pusė respondentų, kurie konsultavosi ar prašė informacijos LR muitinėje.

Respondentams buvo pateiktas klausimas, „ar jie lankosi LR muitinės organizuojamuose seminaruose“, į kurį jie vienareikšmiai atsakė „ne“. Vadinasi, tai nėra priimtinas mokesčių mokėtojams švietimo būdas LR muitinėje.



22 pav. Mokesčių mokėtojų teikiamų konsultacijų pasiskirstymas LR muitinėje

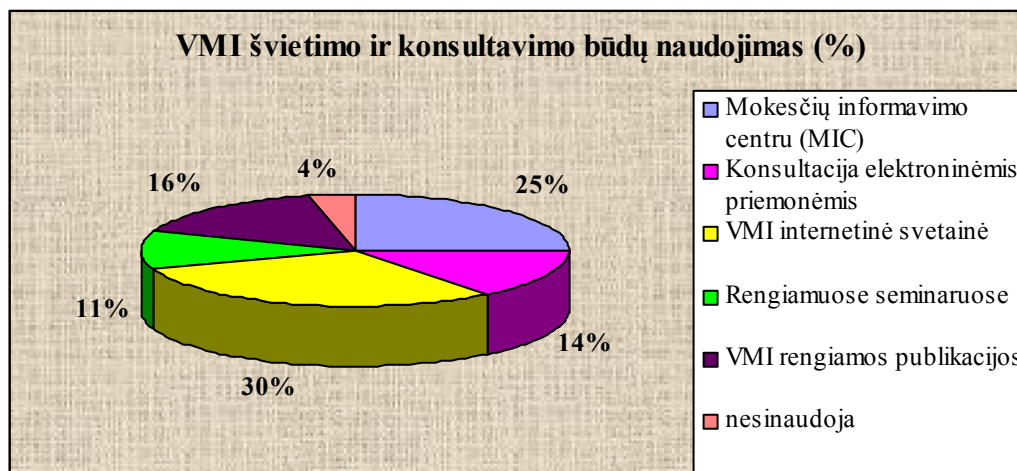
22 pav. duomenys iliustruoja, jog dažniausiai apklausti mokesčių mokėtojai kreipiasi į LR muitinę su prašymu suteikti jiems informaciją arba konsultaciją muitinės procedūrų klausimais (23 proc. apklaustųjų) bei mokesčių administravimo klausimais (20 proc. respondentų).

Tolygiai po 17 proc. respondentų nurodė, kad jie kreipėsi prekių klasifikavimo, prekių kilmės bei prekių deklaravimo klausimais.

Panaši dalis respondentų (13 proc.), kurie susidūrė su muitinės vertės nustatymo sunkumais ir jiems prirėikė informacijos šiuo klausimu.

Retais atvejais mokesčių mokėtojai, teiraujasi informacijos, susijusios su muitinės kontrole.

Išanalizavus, kokiais klausimais dažniausiai konsultuoja LR muitinės departamento Ryšių su visuomene skyriaus Informavimo grupės vyr. inspektorės, tyrimo duomenis, galima daryti išvadą, kad vis dėlto per mažai buvo apklausta respondentų, kurie kreipiasi į muitinę. 5 proc. visų apklaustųjų tai labai maža imtis atlikti išsamią ir tikslią analizę, ir ištirti, kokios dažniausiai informacijos prašo mokesčių mokėtojai.



23 pav. VMI švietimo ir konsultavimo būdų naudojimas

Pagal šiuo metu galiojanti Mokesčių administravimo įstatymą, VMI įgyvendina mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo funkciją. Tyrimo rezultatai, matomi 23 pav., rodo, jog vertinant VMI švietimo ir konsultavimo būdų efektyvumą, net trečdalis respondentų informacijos mokesčių klausimais ieškosi savarankiškai VMI internetinėje svetainėje. Apklaustos metu respondentams buvo užduotas klausimas „ar mokesčių mokėtojai patenkinti VMI internetinėje svetainėje pateikta informacija“, tai 91 proc. respondentų atsakė, kad patenkinti, o 9 proc. respondentams pasirodė, kad svetainėje trūksta jiems aktualios informacijos. Tai parodo, kad VMI internetinė duomenų bazė yra gana informatyvi, joje praktiškai galima surasti visą mokesčių mokėtojus dominančią informaciją, bei platų paslaugų teikimo spektrą.

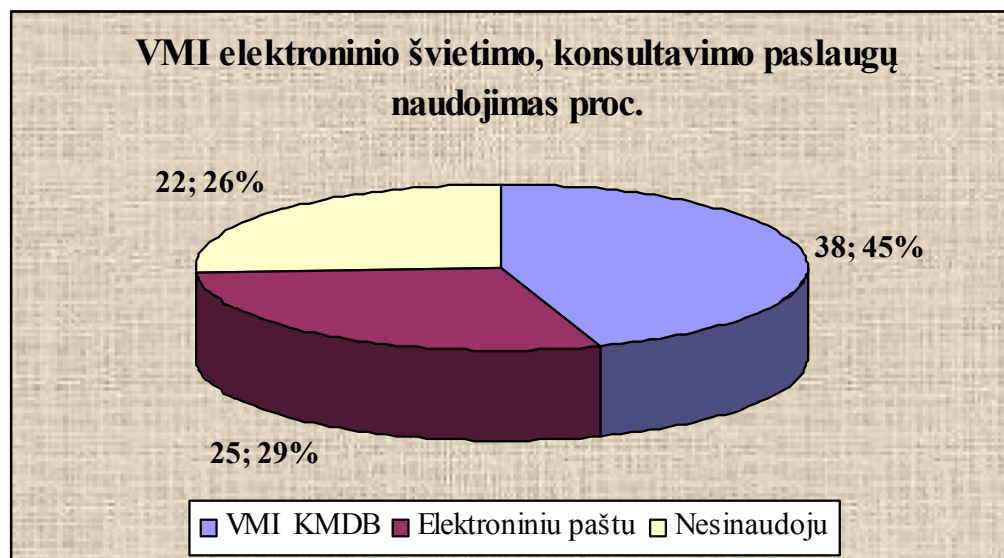
Kita dalis mokesčių mokėtojų (25 proc) naudojami Mokesčių informavimo centru (toliau - MIC). Tad galima daryti išvadą, kad MIC yra labiausiai pageidaujamas ir efektyviausias konsultavimo būdas, sudarantis sąlygas gauti kokybišką informaciją, negaištant savo laiko paieškoms kituose konsultavimo kanaluose.

Maždaug po lygiai pasiskirstė respondentai, nurodydami, jog jie žinias tobulina skaitydami VMI rengiamas publikacijas (16 proc.), o kita dalis apkalustųjų nurodė, kad konsultuojasi su VMI konsultantais elektroniniu paštu (14 proc.).

Nedidelė dalis respondentų (11 proc.) lanko VMI organizuojamus seminarus. Tyrimo metu respondentams buvo pateiktas klausimas „kaip dažnai jie lankosi VMI organizuojamuose seminaruose“, tai iš 24 lankusiųjų, 7 respondentai nurodė, kad lankėsi dažnai seminaruose, o likusieji 17 atsakiusiųjų nurodė, kad VMI seminaruose lankosi retai.

Vos 4 proc.apklaustųjų apleičia nesinaudoja VMI teikiama švietimo ir konsultavimo priemonėmis. Remiantis tyrimo duomenimis, galima teigti, kad vis dėlto nemaža dalis mokesčių

mokėtojų renkasi privataus sektoriaus teikiamas konsultacijas (žr 20 pav.), tame tarpe ir mokesčių seminarus.

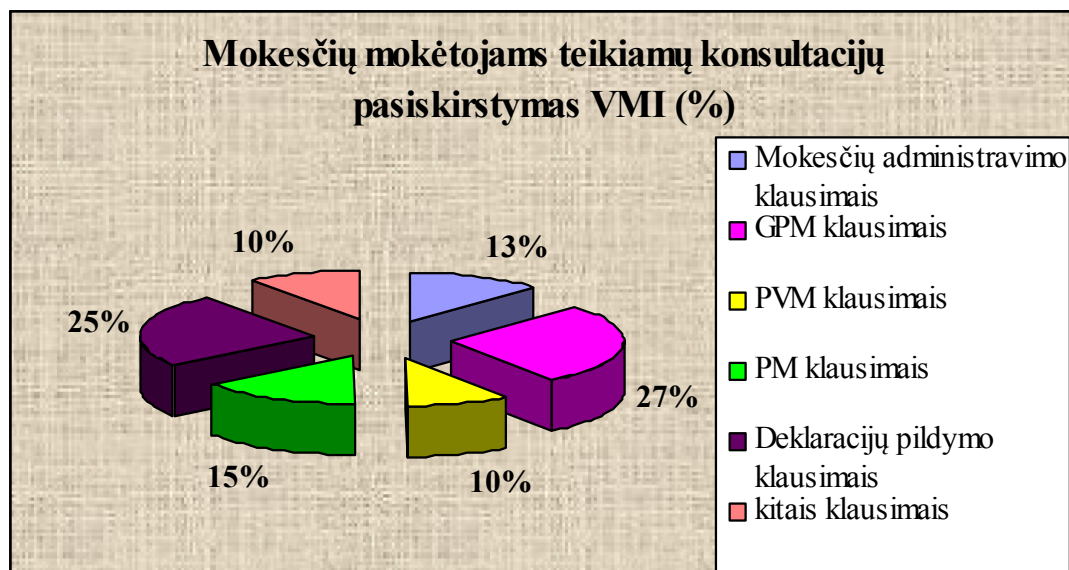


24 pav. VMI elektroninio švietimo ir konsultavimo paslaugų naudojimas

VMI prie FM įgyvendina projektą „Mokesčių mokėtojų elektroninių švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugų sistemos sukūrimas“ (toliau – ESKIS). ESKIS projektas įgyvendinamas pagal Lietuvos 2007–2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategiją. Tyrimo metu buvo bandoma išsiaiškinti, kuriomis VMI elektroninio švietimo, konsultavimo paslaugomis daugiausiai naudojasi mokesčių mokėtojai.

Atlikus analizę, pastebėta, kad dauguma naudoja VMI Mokesčių informacijos centro konsultacinės medžiagos duomenų bazę (45 proc. apklaustųjų). Kadangi ši duomenų bazė patalpinta VMI internetinėje svetainėje, tai dar kartą įrodo, kad VMI tinklapis yra informatyviausias švietimosi šaltinis.

Trečdalis respondentų susisiekiama su VMI konsultantais elektroniniu paštu (29 proc.), o likusioji dalis respondentų (26 proc.) nurodė, kad niekada nesinaudojo elektroninėmis mokesčių mokėtojų švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugomis. Nors šių paslaugų projekto įgyvendinimas prasidėjo prieš 5 metus ir dar tęsiasi dabar, tačiau reikėtų pastebėti, kad 22 mokesčių mokėtojai nėra imlūs teikiamoms naujoms elektroninėms paslaugoms bei nesinaudoja naujausiomis informacijos ir ryšių technologijomis.

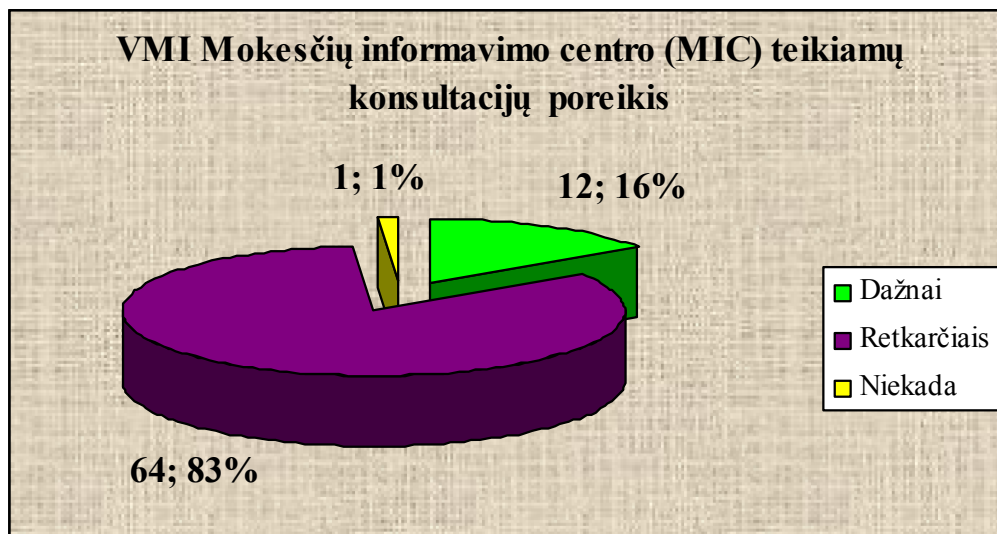


25 pav. Mokesčių mokėtojams teikiamų konsultacijų pasiskirstymas VMI

Tyrimo metu respondentai nurodė, kad dažniausiai kreipėsi į VMI Gyventojų pajamų mokesčio klausimais (27 proc.), bei deklaracijų pildymo klausimais (25 proc.). Tai yra natūralu, kadangi kiekvienas žmogus yra potencialus mokesčių mokėtojas, gaunantis pajamas. Ne kiekvienas gyventojas turi atitinkamą išsilavinimą bei patirtį, teisingai apskaičiuoti savo metines pajamas ir jas pateikti metinėje gyventojų pajamų deklaracijoje. Todėl neretai tenka prašyti pagalbos VMI konsultantų, suteikti jiems reikalingą informaciją.

Kiti atsakymai pasiskirstė maždaug apylygiai: 15 proc. juridinių asmenų nurodė, kad kreipėsi į VMI Pelnų mokesčio klausimais, 13 proc. apkalstųjų konsultavosi mokesčių administravimo klausimais, po 10 proc. respondentų nurodė, kad jiems prireikė PVM konsultacijos bei informacijos kitais klausimais.

Respondentų atsakymai pasiskirstė įvairiai, nebuvo vienareikšmio atsakymo, jog konsultacijos prireikė tik vienu konkrečiu klausimu. Konsultacijos reikalingos vienareikšmiai, juk sunku tikėtis, kad mokesčių mokėtojas teisingai sumokės visus jam priklausančius mokesčius, jei VMI nesuteiks arba suteiks prieštaringą informaciją mokesčių mokėjimo klausimais.

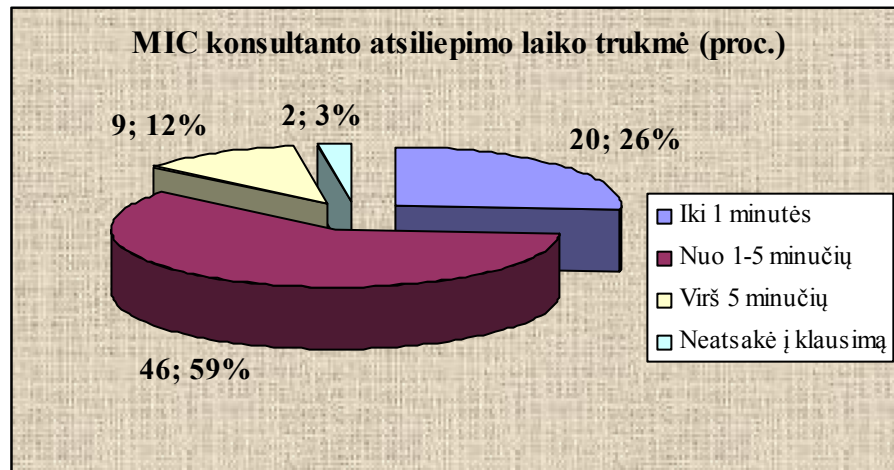


26 pav. VMI Mokesčių informavimo centro teikiamų konsultacijų poreikis

Apklausoje metu respondentams buvo pateiktas atviras klausimas „kaip jie mano, ar MIC yra reikalingas“. Absoliuti dauguma nurodė, kad reikalingas. Kadangi klausimas suteikė apklaustajam pateikti savo nuomonę, tai viena iš nuomonių buvo „reikalingas, kadangi nevisada yra galimybė turėti internetą“.

Mokesčių mokėtojai labiausiai pageidauja gauti konsultaciją telefonu, nes tai patogu ir greitai. Tyrimo metu 83 proc. respondentų atsakė, kad skambina MIC retkarčiais. Paanalizavus išsamiau, galima daryti išvadą, kad dažniau skambina nepatyrę, nauji mokesčių mokėtojai, o retkarčiaus konsultuojasi mokesčių mokėtojai, kurie jau turi patirties mokesčių srityje. Remiantis 17 pav. duomenimis, kur nurodoma, kad tyrime dalyvavo apie 8 proc. tai yra apie 10 jaunųjų mokesčių mokėtojų, galima teigti, kad būtent šie jauni žmonės dažnai naudojami MIC teikiamomis konsultacijomis. 26 pav. matome, kad 16 proc. arba 12 atsakiusių susiduria su mokesčių sunkumais, todėl jiems prireikia dažnos MIC konsultacijos.

Labai maža dalis respondentų vos 1 proc. arba 1 mokesčių mokėtojas atsakė, kad niekada nesinaudojo MIC konsultacijomis. Galima daryti išvadą, jog MIC yra reikalingiausias konsultavimo būdas. Nors mokesčių mokėtojas patiria ryšio išlaidas, tačiau už tai gauna išsamią informaciją pateiktu klausimu vos per kelias minutes, taip sutaupydamas savo laiką ieškant atsakymų į rūpimus klausimus.

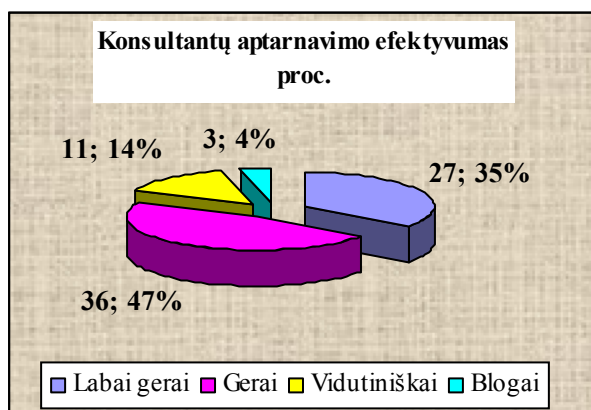


27 pav. Mokesčių informavimo centro konsultanto atsiliepimo laiko trukmė

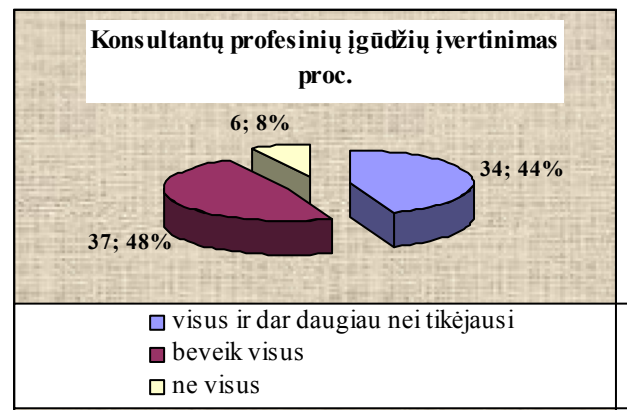
Taip pat apklausos metu buvo teirujamasi, kiek laiko respondentai sugaišta, kol MIC konsultantas atsilieps. 27 pav. duomenys iliustruoja, jog dauguma respondentų sugaišta nuo 1-5 minučių (59 proc.). Kita, pagal dydį, dalis respondentų (26 proc.) nurodė, kad jie užtrunka vos minutę, kol konsultantas suteiks jiems informaciją.

Mažesnę dalis apklaustųjų (12 proc.) prisiskambina MIC konsultantui sugaištant virš 5 minučių. 3 proc. apklaustųjų neatsakė į klausimą.

Apibendrinus gautus duomenis, galima daryti išvadą, kad visgi mokesčių mokėtojai užtrunka, kol konsultantas atsilieps, tuo tarpu patiria skambučio išlaidas.



28 pav. Konsultantų aptarnavimo efektyvumas



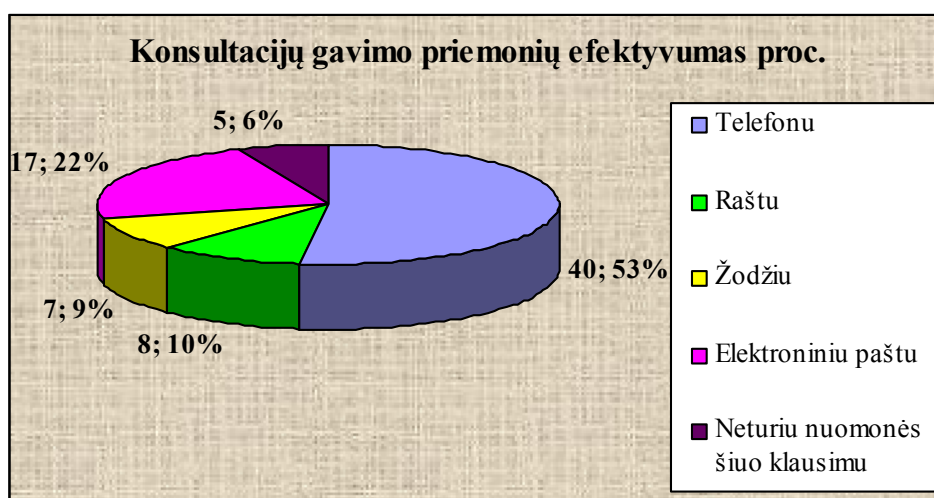
29 pav. Konsultantų profesinių įgūdžių įvertinimas

Tyrimo metu buvo aiškinamasi, kaip respondentai apibūdina jiems suteiktas konsultacijas, bei kaip vertina konsultanto profesinius įgūdžius.

Vertinat konsultantų paslaugumą bei dėmesingumą teikiant konsultacijas mokesčių mokėtojams, dauguma tyrime dalyvavusiųjų respondentų pareiškė, kad jiems buvo suteikta aukšto lygio konsultacija, kurios metu konsultantas profesionaliai atsakė į visus pateiktus klausimus. 28 paveiksle pateikti duomenys rodo, kad 47 proc. respondentų VMI konsultantų paslaugumą bei dėmesingumą įvertino „gerai“ ir atitinkamai jie nurodė, kad konsultantas atsakė į visus, arba beveik į visus jų užduotus klausimus. Kita dalis respondentų (35 proc.) konsultantų darbą įvertino labai gerai ir nurodė, kad pokalbio metu buvo išaiškinti visi iškilę klausimai.

Visgi 14 proc. respondentų nepilnai patenkinti konsultantų paslaugumu. Skambučio metu jiems nebuvo suteikta išsami konsultacija, konsultantas nesugebėjo suteikti visos reikalingos informacijos arba atsakė tik dalį pateiktų klausimų mokesčių mokėtojui.

Mažiausia dalis apklaustųjų (4 proc.) nurodė, kad jie visiškai nepatenkinti VMI MIC konsultantų darbu, tai yra, kad pokalbio metu VMI darbuotojas buvo šiuurkštus bei grubus, žemos kvalifikacijos specialistas, kuris nesugebėjo atsakyti į visus jam pateiktus klausimus.



30 pav. Konsultacijų gavimo priemonių efektyvumas

VMI konsultacijas teikia telefonu, raštu, žodžiu ir el.paštu. Tyrimo metu bandoma išsiaiškinti respondentų nuomonę, kuri gi konsultacijų gavimo priemonė yra efektyviausia.

30 pav. apibendrinti duomenys iliustruoja, jos pusė apklausoje dalyvavusiųjų respondentų (53 proc.) yra įsitikinę, kad efektyviausia konsultacijų gavimo priemonė yra telefonu. Tai dar kartą įrodo VMI MIC naudingumą mokesčių mokėtojams. Mokesčių mokėtojai labiausiai pageidauja gauti konsultaciją telefonu ir el. paštu, nes tai patogu ir greitai. 22 proc. respondentų požiūriu, efektyviausia gavimo priemonė yra konsultacija el.paštu.

Raštu, bei žodžiu kreipiasi apylygiai respondentų (10 proc ir 9 proc.). Tai yra pirmosios VMI teikiamų konsultacijų priemonės, kurios visgi daliai mokesčių mokėtojų yra patrauklios. Darant išvadą,

konsultacijos gavimas žodžiu pačioje Mokesčių inspekcijoje ir raštu, reikalauja daug laiko bei išlaidų. Jeigu mokesčių mokėtojas važiuoja į VMI, jis patiria kelionės išlaidas, bei sugaišta laiko, kadangi jam gali tekti laukti savo eilės, kada konsultantas jį priims. Konsultacijos gavimas raštu užtrunka iki 5 darbo dienų.

Mažiausia dalis respondentų (6 proc.) tiesiog negalėjo išskirti efektyviausią konsultacijų gavimo priemonę.

Tyrimo metu atlikus mokesčių mokėtojų švietimo bei konsultavimo analizę, padarytos šios tyrimo išvados:

1. Didžioji dauguma apklaustųjų yra fiziniai asmenys.
2. Apklausoje dalyvavę asmenys buvo tarp 26-46 metų amžiaus, turintys apie 7 ir daugiau metų darbo stažą.
3. Absoliuti dauguma respondentų yra įgiję aukštąjį išsilavinimą.
4. Didžioji dalis apklaustųjų – moterys.
5. Pastaraisiais sunkmečio metais keitėsi nemažai teisės aktų. Dauguma klaidų, apskaičiuojant mokesčius, daroma dėl informacijos stokos ar paveluoto jos gavimo.
6. Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad dažniausiai mokesčių konsultacijos prašo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje.
7. Labai maža dalis respondentų naudojami LR muitinės departamento Ryšių su visuomene skyriaus Informavimo grupės teikiamomis konsultacijomis telefonu, el.paštu, bei žodine konsultacija. Dažniausiai respondentai informacijos ieškosi LR muitinės tinklalapyje.
8. Absoliuti dauguma respondentų nesilanko LR muitinės organizuojamuose seminaruose.
9. Respondentai dažniausiai prašė konsultacijos LR muitinėje mokesčių administravimo klausimais.
10. Absoliuti dauguma respondentų pareiškė, kad VMI internetinė duomenų bazė yra informatyviausias ir efektyviausias švietimo kanalas.
11. Valstybinės mokesčių inspekcijos Mokesčių Informavimo centras (MIC) yra labiausiai pageidaujamas ir efektyviausias konsultavimo būdas. Dažniausiai skambina nepatyrę, nauji mokesčių mokėtojai, o retkarčiais konsultuojasi mokesčių mokėtojai, kurie jau turi patirties mokesčių srityje.
12. Daugusiai respondentų nurodė, kad dažniausiai kreipėsi į VMI Gyventojų pajamų mokesčio, bei deklaracijų pildymo klausimais.
13. Skambindami VMI Mokesčių Informavimo centro konsultantui, mokesčių mokėtojai užtrunka, kol konsultantas atsilieps, tuo tarpu patiria skambučio išlaidas.
14. Didžioji dauguma apklaustųjų juos aptarnavusio specialisto (konsultanto) paslaugumą bei dėmesingumą įvertino „gerai“, pareikšdami, kad konsultacijų metu jiems buvo atsakyta „beveik į visus“ užduotus klausimus.
15. Pusė respondentų mano, kad efektyviausia konsultacijų gavimo priemonė yra telefonu. Konsultacijos gavimas žodžiu pačioje Mokesčių inspekcijoje ir raštu, reikalauja daug laiko bei išlaidų.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

1. Ištyrus LR Mokesčių administravimo įstatyme įvardytus mokesčių administratorius ir jiems įstatymu nustatytas pareigas bei funkcijas, galima teigti, kad mokesčių administravimo samprata apima konkrečių vykdomosios valdžios institucijų pagrindines funkcijas, skirtas mokesčių įstatymams įgyvendinti.

2. Išanalizavus mokesčių administratoriaus veiklos principus, nustatyta, kad VMI yra pagrindinis mokesčių administratorius, kuris savo veikloje įgyvendina mokesčių administravimo politiką, užtikrina mokesčių į biudžetą sumokėjimą. Vienas iš veiklos prioritetų yra skatinti mokesčių mokėtojus savanoriškai mokėti mokesčius, bei padėti jiems teisingai juos apskaičiuoti ir sumokėti. Lietuvos muitinė, vykdydama savo veiklą, atlieka mokesčių administratoriaus ir Lietuvos Respublikos bei ES ekonominės erdvės ir tarptautinės prekybos kontrolės institucijos funkcijas. Lietuvos muitinės viena iš paskirčių yra užtikrinti jos administruojamų mokesčių surinkimą.

3. Išnagrinėjus VMI veiklos plano 2009-2012 metams ataskaitas, bei atlikus VMI veiklos SWOT analizę, įvertinus VMI veiklos stiprybes, silpnybes, galimybes bei grėsmes, galima konstatuoti, kad VMI veiklos starteginis tikslas – užtikrinti mokesčių surinkimą, tobulinant į mokesčių mokėtojų aptarnavimo efektyvumą ir kokybę orientuotas aptarnavimo procedūras.

4. Išanalizavus mokesčių administratoriaus pagrindines funkcijas, nustatytas Mokesčių administravimo įstatymo nuostatuose, daroma išvada, kad, Mokesčių administratorius įgyvendindamas mokesčių mokėtojų švietimo ir informavimo funkciją, rengia ir platina mokesčių mokėtojams skirtą informacinę medžiagą, taip pat atlieka švietimo funkciją kitais būdais: organizuojami seminarai mokesčių mokėtojams; rengiami įvairūs leidiniai, publikacijos spaudai; rengiami paaiškinimai, apibendrinti paaiškinimai (komentarai) administruojamų mokesčių klausimais; teikiamos konsultacijos telefonu, raštu, elektroninėmis priemonėmis; informacija mokesčių mokėtojams pateikiama interneto svetainėje.

5. Ištyrus VMI švietimo ir konsultavimo būdus, buvo nustatyta, kad VMI, siekdama gerinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybę, prioritetą teikia Mokesčių mokėtojų elektroninių švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugų sistemos kūrimui bei tobulinimui.

6. Atlikus Muitinės departamento Ryšių su visuomene skyriaus Informavimo grupės veiklos analizę, nustatyta, kad muitinė teikia kvalifikuotą informaciją ar konsultaciją žodžiu asmenims, atvykusiems į Muitinės departamentą, telefonu ir elektroniniu paštu fiziniams ir juridiniams asmenims apie Muitinės kodekso ir kitų teisės aktų, už kurių įgyvendinimą atsakinga muitinė, taikymą. LR muitinės internetinėje svetainėje sudarytos sąlygos visuomenei gauti visą viešą informaciją apie LR muitinę ir jos įstatiminę bazę.

7. Nagrinėjant švietimo ir konsultavimo sistemą Didžiojoje Britanijoje, išsiaiškinta, kad 2007 m. buvo vykdoma refoma mokesčių mokėtojų švietimo, konsultavimo srityje, kurios vienas uždavinių buvo tobulinti operatyviausias konsultavimo priemones – telefonu ir elektroniniu paštu. Daug dėmesio buvo skirta patobulintos Karališkojo Izdo internetinės svetainės kūrimui, kuri šiuo metu yra pagrindinis mokesčių mokėtojų švietimo šaltinis, bei skambučio centro efektyvinimui. Karališkojo Izdo mokesčių informavimo centro padaliniai, konsultacijas mokesčių mokėtojams teikia pagal šešis konsultavimo būdus ir turi tris teikiamų konsultacijų sudėtingumo lygius.

8. Atlikus Lietuvos ir Didžiosios Britanijos švietimo ir konsultavimo sistemų lyginamąją analizę, išsiaiškinta, kad VMI Mokesčių informacijos centras (MIC) įkurtas remiantis Didžiojoje Britanijoje ir Šiaurės Airijos Karalystėje veikiančiu skambučių centro patirtimi. Palyginus šių sistemų veikimo principus, buvo nustatyta, kad abi sistemos turi vienodą veiklos tikslą - padėti mokesčių mokėtojams teisingai apskaičiuoti ir sumokėti mokesčius, pagerinti mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo procedūrų vykdymą operatyviausiomis telekomunikacinėmis priemonėmis, tačiau veikia skirtingi konsultavimo ir konsultacijų sudėtingumo lygiai. Lietuvoje VMI Mokesčių informavimo centre veikia du konsultavimo sudėtingumo lygiai, Didžiojoje Britanijoje Karališkojo Izdo skambučių centre - trys konsultavimo sudėtingumo lygiai. Pajamų mokesčio gražinimo „tax return“ procedūra Didžiojoje Britanijoje atliekama pagal 6 konsultavimo lygius, Lietuvoje ši procedūra atliekama paprasčiau.

9. Anketinės apklausos būdu, ištyrus LR muitinės švietimo ir konsultavimo būdus, nustatyta, kad LR muitinės departamento Ryšių su visuomene skyriaus Informavimo grupės teikiamų konsultacijų paklausa yra žema (5 proc. visų apklaustųjų), LR muitinėje retai organizuojami seminarai mokesčių mokėtojams yra mažai efektyvus švietimo būdas (100 proc. respondentų nesilanko muitinės seminaruose). Patys efektyviausi švietimo, konsultavimo būdai (priemonės) yra muitinės internetinė svetainė ir konsultacija telefonu (atitinkamai 45 proc. ir 33 proc. respondentų, kurie naudojami muitinės konsultacijomis).

10. Tyrimo metu ištirti VMI švietimo ir konsultavimo būdai ir kanalai. Nustatyta, kad efektyviausias konsultavimo kanalas yra VMI Mokesčių Informavimo centras (25 proc. visų respondentų), informatyviausias švietimo kanalas yra VMI internetinė svetainė (30 proc. visų respondentų), dažniausiai mokesčių mokėtojai kreipiasi Gyventojų pajamų mokesčio klausimais (27 proc. visų apklaustųjų).

11. Palyginus VMI 2010 m. veiklos ataskaitoje pateiktus statistinius duomenis su atlikto tyrimo duomenimis, pasitvirtina gautų rezultatų nuostata. Pagal VMI duomenis skambučių į MIC skaičius kiekvienais metais išauga, nes iki gegužės 1 d. gyventojai, privalantys deklaruoti pajamas bei norintys pasinaudoti GPM lengvata, privalo pateikti GPM deklaracijas. 2010 m. daugiausia konsultacijų suteikta GPM klausimais (24,2 proc.). Taip pat konstatuota, kad daugiausiai informacijos mokesčių

mokėtojams teikia VMI interneto svetainė, kurią 2010 m. mokesčių mokėtojai apėlkė 19241750 kartų (t.y. 42 proc. daugiau nei 2009 m.). Tai patvirtina baigiamojo darbo pradėioje iėskeltą hipotezė.

Pasiūlymai, gerinant mokesčių mokėtojų švietimą bei konsultavimą:

1. Kaskart plėsti internetinės informacijos turinį, įtraukiant vis daugiau komponentų, kad liktų kuo mažiau neaiėskumų mokesčių mokėtojams, be to stengtis taupyti jų laiką bei pagreitinti paslaugų suteikimą.

2. Užtikrinti mokesčių mokėtojams teikiamų paslaugų aukštą kokybę, operatyvumą ir gerą aptarnavimą, tobulinti konsultantų kvalifikaciją.

3. Skatinti mokesčių mokėtojų pasitikėjimą tiek VMI, tiek LR muitinės institucija ir jos darbuotojų kompetencija, kad mokesčių mokėtojai labiau rinktųsi šių institucijų teikiamas švietimo ir informavimo paslaugas, negu privataus sektoriaus

4. Nemažinti Mokesčių Informavimo centro konsultantų skaičiaus, kadangi skambinančių mokesčių mokėtojų skaičius kasmet auga, to pasekoje užtrunka sujungimas su konsultantu. Kuo ilgiau mokesčių mokėtojas užtrunka laukdamas, kol konsultantas atsilieps, tuo didesnes išlaidas jis patiria. Taip pablogėja VMI įvaizdis.

5. LR muitinė turėtų organizuoti daugiau seminarų bei vieėinti juos įvairiomis informavimo priemonėmis.

6. Skatinti mokesčių mokėtojus naudotis VMI elektroninio švietimo, konsultavimo paslaugomis, kadangi apklausos metu treėdalis respondentų nurodė, kad jie nesinaudoja šiomis paslaugomis.

7. Remiantis Didėiojoje Britanijoje veikiančia konsultavimo sistema, VMI reikėtų sukurti tokias švietimo, konsultavimo paslaugas fiziniems asmenims, kurios, nepatiriant jokių išlaidų mokesčių mokėtojui, padėtų mokesčių mokėtojams Gyventojų pajamų mokesėio klausimais. Tai yra mokesčių mokėtojų pageidavimu, VMI konsultantas susitartu laiku perskambintų mokesčių mokėtojui, ir pokalbiu metu jam būtų suteikta kvalifikuota konsultacija. Taip mokesčių mokėtojas nepatirtų skambuėio išlaidų. Kita paslauga turėtų būti – susitikimas mokesčių mokėtojų namuose, išskirtiniais atvejais, jeigu mokesčių mokėtojas yra neįgalus, arba dėl tam svarbių priežasėių negali pats susisiekti su VMI konsultantu.

8. VMI atlieka apklausą apie VMI aptarnavimo kokybę, tiria konsultantų profesines žinias, suteiktų konsultacijų tikslumą bei kokybę, taėiau reikėtų atlikti tyrimus ir išsiaiėškinti, kaip mokesčių mokėtojai vertiną švietimo ir konsultavimo kanalų efektyvumą, prieinamumą, atlikti analitinius tyrimus ir išsiaiėškinti mokesčių mokėtojų atsiliepinimus apie konsultavimo būdus. Remiantis jų nuomonėmis apie švietimo ir konsultavimo sistemą, reikėtų patobulinti išryėėjusius trūkumus.

LITERATŪRA

1. **Abazorius V.** Naujos paslaugos mokesčių mokėtojams // Mokesčių žinios, 2006-03-20, Nr. 12(474).
2. **Bumblytė D.** Naujas požiūris į mokesčių mokėtoją // Mokesčių žinios, 2006-09-05, Nr. 36
3. **Chlivickas E, ir kt.** Tarptautinis verslas.- Vilnius: Technika, 2008.- 416 p.- ISBN 978-9955-28-331-7
4. **Gaidžiūnaitė J.** Lietuvos mokesčių sistema. integruojantis į Europos Sąjungą// Ekonomika ir vadyba: tarpt. konferencijos pranešimų medžiaga.- KTU, Kaliningrado valstybinis technikos univ. - Kaunas: Technologija, 2001.- 110-112 p.
5. **HM Revenue and Customs and taxpayer: summary of Responses**, January 2008
http://customs.hmrc.gov.uk/channelsPortalWebApp/channelsPortalWebApp.portal?_nfpb=true&_pageLabel=pageLibrary_ConsultationDocuments&propertyType=document&columns=1&id=HMCE_PROD1_028280 [žiūrėta 2011 12 14]
6. **HM Revenue and Customs Research Report 83** // Published by HM Revenue and Customs, July 2009. <http://www.hmrc.gov.uk> [žiūrėta 2011 12 14]
7. **Ivaškevičius A.** Ko tikimasi iš mokesčių administratoriaus // Mokesčių žinios, 2006-04-03, Nr. 14(476);
8. **Kabašinskas J.** Ar Lietuvoje išlaikomas teisių balansas tarp mokesčių mokėtojo ir inspektorius. Mokesčių reforma ekonomikos augimo labui: konf. medžiaga, 1995 m. gruodžio 8-9 d., - Vilnius: Pradai, 1996. - 142-145p. – ISBN 10 9986405858
9. **Kardelis K.** Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. – vadovėlis. Šiauliai: Lucilijus, 2007.- 398 p. ISBN 9955-655-35-6
10. Lietuvos Respublikos akcizų įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios, 2010, Nr. 45-2174. <http://www.vmi.lt/lt/?itemId=10819857> [žiūrėta 2012 02 10]
11. Lietuvos Respublikos atsiskaitymo už žemės ūkio produkciją įstatymo pakeitimo ir papildymo įstatymas // Valstybės žinios, 2009, Nr. 77-3159. <http://www.vmi.lt/lt/index.aspx?itemId=10813189> [žiūrėta 2012 02 10]
12. Lietuvos Respublikos Gyventojų pajamų mokesčio įstatymo pakeitimas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 149-6033. http://www.infolex.lt/Portal/start_ta.asp?act=doc&fr=pop&doc=114178&title=LR%20gyventoj%F8%20pajam%F8%20mokes%E8io%20%E1statymas [žiūrėta 2012 02 12]

13. Lietuvos Respublikos gyventojų turto deklaravimo įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios, 2010, Nr. 125-6377 (2010-10-23) <http://mic.vmi.lt/generatepdf.do?id=1000108057> [žiūrėta 2012 02 10]
14. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės Žinios, 1992, Nr. 33-1014 (1992-11-30)
15. Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 2004, Nr. 63-2243.
16. Lietuvos Respublikos muitinės įstatymas // Valstybės žinios, 2004-04-30, Nr. 73-2517.
17. Lietuvos Respublikos Pridėtinės vertės įstatymo pakeitimas // Valstybės žinios, 2009, Nr.151-6772. <http://mic.vmi.lt/documentpublicone.do?id=1000108227> [žiūrėta 2012 02 12]
18. Lietuvos Respublikos Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo pakeitimas Nr. X-383 // Valstybės žinios, 2005, Nr. 139-5008 (2005-11-26).
19. Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymas// Valstybės žinios. 1999, Nr 66-2130; 2002, Nr. 45-1708.
20. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2002m. liepos 11 d. įsakymas nr. 341 „Dėl valstybės tarnautojų kvalifikacijos tobulinimo įstaigų tvirtinimo tvarkos taisyklių tvirtinimo“ papildymas// Valstybės žinios, 2008, Nr.42-1783.
21. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2002 m. liepos 11 d. įsakymas nr. 339 „Dėl valstybės tarnautojų mokymo programų turinio reikalavimų tvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2009, Nr.88-3760.
22. Lietuvos Respublikos Seimo 1994 m. liepos 21 d. nutarimas I -586 „Dėl Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų ir jų ribų įstatymo įgyvendinimo“. Valstybės žinios, 1994, Nr. 61-1201
23. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo” // Valstybės žinios, 2007.09.01, Nr.: 94, Publ. Nr.: 3779.
24. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. liepos 23 d. nutarimas Nr. 788 „Dėl Lietuvos 2007–2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategijos ir Ekonomikos augimo veiksmų programos“ patvirtinimo // Valstybės žinios., 2008, Nr. 95-3721
25. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d nutarimas Nr. 480 "Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo" // Valstybės žinios, 2003, Nr. 38-1739
26. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. spalio 6 d. pasitarimo protokolo Nr. 65 (5 klausimas) nutartis dėl „Teisės aktų, reguliuojančių Lietuvos Respublikos muitinės,

- atliekančios ūkio subjektų priežiūrą, veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių ūkio subjektams reikalavimų, sąrašo. <http://www.cust.lt/web/guest/556> [žiūrėta 2012 01 16]
27. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimas Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ // Valstybės žinios, 2010, Nr. 53-2613.
28. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo Teisinės analizės ir informacijos departamentas. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktikos, taikant mokesčių administravimą reglamentuojančias teisės normas, apibendrinimas (I dalis), 2011. <http://www.lvat.lt/media/76215/biuletenis%20i%202011%20%20apibendrinimas%20mokesciu%20administravimas%20-%20projektas%20-%202011%2009%2009.pdf> [žiūrėta 2011 11 10]
29. **Ludwig von Mises**, Ekonominė politika. Mintys šiandienai ir rytdienai.- Vilnius: Eugrimas, 2006.-143 p. ISBN 9789955682418
30. **Mastalski R.** Księga jubileuszowa: Stanowienie i stosowanie prawa podatkowego.- Wrocław: Uniwersytet Wrocławski. 2009.- 510 p. – ISBN 978-83-61792-04-8
31. **Marcijonas A., Sudavičius B.** Mokesčių teisė.- Vilnius: Teisinės informacijos centras, 2003. - 281 p. -ISBN 9955-557-05-2.
32. **Medelienė A., Sudavičius B.** *Mokesčių teisė.* - Vilnius: Registrų centras, 2011. - 760 p. -ISBN 7530093
33. **Meidūnas V., Puzinauskas P.** Finansai: vadovėlis - Vilnius: VĮ Teisinės informacijos centras, 2003. – 132 p. -ISBN 9955-557-07-9
34. **Meidūnas V.** Mokesčių sistema ir jų elementai. // Apskaitos menas, 2004, Nr.28(42)
35. **Merkys G.** Pedagoginio tyrimo metodologijos pradmenys.- Šiauliai: Šiaulių pedagoginio instituto leidykla, 1995.
36. Mokesčių administravimo įstatymo 27 straipsnio komentaras (apibendrintas paaiškinimas) http://www.buhalteris.lt/index.php?cid=2803&new_id=2637 [žiūrėta 2011 09 11]
37. Mokesčių srautas - viešieji seminarai, mokymai. <http://www.nuoroduferma.info/522/mokesciu-srautas-viesieji-seminarai-mokymai/> [žiūrėta 2011 12 09]
38. Muitinės departamento direktoriaus 2003 m. birželio 16 d. įsakymas Nr. 1B-534 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Muitinės departamente tvarkos taisyklių, patvirtinimo // Valstybės žinios, 2003, Nr. 58-2633; 2004, Nr. 126-4551.
39. **Pajuodienė G.M.** Mokesčiai Lietuvoje: jų naštos ir struktūros lyginamoji analizė // Apskaitos ir mokesčių apžvalga, 1998, Nr. 11.
40. **Stačiokas R., Rimas R.** Mokesčiai: Istorinė raida ir dabartis: Vadovėlis.- Kaunas: Technologija, 2003.- 118 p.- ISBN 9955-09-354-4
41. **Stačiokas R. Rimas J.** Mokesčiai: teorija ir praktika: monografija.- Kaunas: Technologija, 2004. – 197 p. -ISBN 9955-09-624-1

42. **Sudavičius B.** Mokesčiai kaip teisės kategorija.- Straipsnis: Teisė, 2006.- 58 tomas
43. **Šapalienė L.** Lietuvos mokesčių sistema: teoriniai ir praktiniai pagrindai: mokomoji knyga.- Vilnius: RDI grupė, 2010. -168 p.- ISBN: 978-609-8042-02-3
44. **Šeputis K.** Dėl problemų, kylančių ūkio subjektams Lietuvos mokesčių sistemoje //Lietuvos pramonininkų protokolas.- Vilnius: Konfederacija (konsultacinis posėdis), 2006 10 29, - 21 p.
45. **Tax payer call center HM Revenue.** <http://www.google.lt/search?hl=lt&q=Tax+Payer+call+center+HM+Revenue&btnG=Google+Paie%C5%A1ka&meta=> [žiūrėta 2011 12 16]
46. The Income Tax Act 2007, also known as ITA, received Royal Assent on 20 March 2007 and takes effect from 6 April 2007. <http://www.hmrc.gov.uk> [žiūrėta 2011 12 12]
47. The Intra-European Organisation of Tax Administrations. <http://www.iota-tax.org> [žiūrėta 2012 02 10]
48. Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams 2011 m. tyrimas. <http://www.ivpk.lt/lt/lthm/veikla/veiklos-sritys/bendrieji-reikalavimai/2011-m-tyrimas> [žiūrėta 2012 02 10]
49. **Vietoj patikrinimų pagalba ir konsultacijos.**http://www.teisescentras.lt/index.php/lt/VIETOJ_PATIKRINIMU_PAGALBA_IR_KONSULTACIJOS [žiūrėta 2012 01 13]
50. VMI prie LR FM 2010-2012-jų metų strateginis veiklos planas. Patvirtintas Lietuvos Respublikos finansų ministro 2010 m. birželio 2 d. įsakymu Nr. 1K-180. [PDF HTML kopija] <http://www.vmi.lt/lt/?itemId=10127890> [žiūrėta 2011 12 11]
51. **VMI 2009 m. veiklos ataskaita.** <http://www.vmi.lt> [žiūrėta 2012 02 13]
52. **VMI 2010 m. veiklos ataskaita.** <http://www.vmi.lt> [žiūrėta 2012 02 13]
53. VMI prie LR FM nuostatai, patvirtinti finansų ministro 2004 m. gegužės 14 d. įsakymu Nr. 1K-183 „Dėl Lietuvos Respublikos finansų ministro 1997 m. liepos 29 d. įsakymo Nr. 110 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie finansų ministerijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“.
54. VMI prie LR FM viršininko 2004 m. liepos 29 d. įsakymas Nr. VA-147 „Dėl paslapyje nelaikomos informacijos apie mokesčių mokėtoją paskleidimo tretiesiems asmenims taisyklių patvirtinimo // Valstybės Žinios, 2004.08.07, Nr.: 124.
55. VMI prie LR FM viršininko 2004 m. rugsėjo 21 d. įsakymas Nr. VA-164 „Dėl mokesčių mokėtojų seminarų organizavimo metodinių rekomendacijų“ patvirtinimo // Valstybės žinios, 2004, Nr.: 144 -5272
56. VMI prie LR FM viršininko 2007 m. gruodžio 17 d. įsakymas Nr. VA-77 „Dėl asmenų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo // Valstybės Žinios, 2007.12.29, Nr.: 138.

57. VMI prie LR FM viršininko 2006 01 23 įsakymas Nr. VA-4 „Dėl naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinių mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo" // Valstybės žinios, 2006, Nr. 12-450
58. VMI prie LR FM viršininko 2007-04-19 d. įsakymas Nr. VA-29 „Dėl naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinių mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo" // Valstybės žinios, 2007, Nr. 43-1671
59. VMI prie LR FM viršininko 2005-07-25 d. įsakymas Nr. V-141 dėl „VMI valstybės tarnautojo elgesio kodekso“ patvirtinimo
60. VMI prie LR FM viršininko 2004-12-23 d. įsakymas Nr. VA-205 „Dėl apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų nuostatų patvirtinimo“
61. VMI prie LR FM viršininko 2006-07-13 d. įsakymas Nr. VA-65 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos vidaus darbo tvarkos aprašo patvirtinimo“
62. VMI prie LR FM viršininko 2007-12-22 d. įsakymas Nr. VA-84 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamų mokesčių mokėtojams paslaugų klasifikatoriaus patvirtinimo“
63. VMI prie LR FM viršininko 2007-04-12 d. įsakymas VA-29 „Dėl Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2006 m. sausio 23 d. įsakymo Nr. VA-4 „Dėl naujų mokesčių mokėtojų aptarnavimo apskričių valstybinėse mokesčių inspekcijose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo
64. VMI prie LR FM, Mokestinės procedūros Valstybinėje Mokesčių Inspekcijoje, Informacinė medžiaga naujiems mokesčių mokėtojams, 2011. http://www.amm.lt/attachments/File/VMI/Mokestines_proceduros_NMM_1111_1.pdf [žiūrėta 2011 12 16]
65. **Брызгалин А.** Правовые вопросы нового налогового администрирования в 2007 году // Хозяйство и право. 2007. N 3. <http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=15> [žiūrėta 2011 11 08]
66. **Клементьева, Т. Н.** Некоторые вопросы налогообложения администрации / / Финансовое право. - 2007. - № 9 . <http://www.cnfp.ru> [žiūrėta 2011.11.13]
67. **Черник Д. Г., Кирина Л. С., Балакин В. В.** Налоговое консультирование: учебное пособие для студентов. - Москва : Экономика, 2009. - 438 с. -ISBN 978-5-282-02903-1

Balcevič A. Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas: problemos ir sprendimai / Muitinių administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovė lectr. dr. Danutė Adomavičiūtė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2012. - 100 p.

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuotas ir įvertintas mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistemos veiksmingumas bei efektyvumas Valstybinėje mokesčių inspekcijoje ir LR muitinėje, apžvelgti švietimo ir konsultavimo kanalai (būdai) ir konsultacijų teikimo priemonės bei pateikti siūlymai, kaip pagerinti švietimo ir konsultavimo sistemos efektyvumą. Pirmoje darbo dalyje teoriniu aspektu nagrinėjama mokesčių administratoriaus ir mokesčių administravimo samprata, aptariamos mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo teisės bei pareigos, jų tarpusavio bendradarbiavimas bei atskleista Valstybinės mokesčių inspekcijos ir LR muitinės vykdoma veiklos politika mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo kontekste. Antroje dalyje nagrinėjami mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo kanalai (būdai), informacijos gavimo priemonės, analizuojami ir įvertinami VMI kanalų (būdų) prienamumo ir AVMI švietimo ir konsultavimo skyrių teikiamų paslaugų mokesčių klausimais skaičiaus pokyčių tendencijos Lietuvoje. Atskleista konsultavimo sistema Didžiojoje Britanijoje, bei pateikta šių dviejų šalių švietimo ir konsultavimo sistemų lyginamoji analizė. Trečioje dalyje pateikta anketinio tyrimo metodologija, ištirtas ir įvertintas mokesčių mokėtojų požiūris į VMI ir LR muitinės švietimo ir konsultavimo kanalų (būdų) veikmingumą bei efektyvumą. Atlikta grafinė gautų tyrimo duomenų analizė, bei pateiktos išvados.

Pagrindinės darbe vartojamos sąvokos: mokesčių administravimas, mokesčių administratorius, mokesčių mokėtojai, švietimas ir konsultavimas, kanalai (būdai), efektyvumas, Valstybinė mokesčių inspekcija, informacija, konsultantas, paklausėjas, viešosios elektroninės paslaugos.

Balcevič A. The Taxpayers Consultation and Education: Problems and Solutions / Master's work in Customs administration. Supervisor asociate lect. Dr. Danutė Adomavičiūtė. – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Economics and Finance Management, 2012. – 100 p.

ANOTATION

The current paper implies the analysis and evaluation on effectiveness of the former system of taxpayers consultation and education in the institutions of national taxation and customs. In the current paper the means for consultations were surveyed and suggestions for further improvement of the effectiveness were provided. In the first part of the paper the analysis of theory on tax administration and its conception was conducted, furthermore, the rights and duties of taxman and taxpayers and the cohesion potentials were surveyed, as well as the policy on taxpayers consultation and education administered by institutions of national taxation and customs was overviewed. The second part of the current paper implies the analysis of means for taxpayers consultation and education provided by institutions of national taxation and customs. There also the accessibility of the information was discussed and the variations in offered service were presented. Furthermore, the system of tax consultation in Great Britain was discussed and the two systems were exposed to the comparative analysis. The third part comprises the methodology of the questionnaire, which involved the evaluation of the taxpayers position towards the effectiveness on taxpayers consultation and education systems in Lithuanian taxation institutions. The graphical presentation and analysis of the results was conducted and the findings were submitted.

Key words: the tax administration, taxation, taxman, taxpayers, the consultation and education, the means of consultations, effectiveness, tax institutions, tax adviser, the public electronic service.

Balcevič A. Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas: problemos ir sprendimai. Muitinių administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovė lectr. dr. Danutė Adomavičiūtė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2012. - 100 p.

SANTRAUKA

Mokesčių mokėtojų švietimas bei konsultavimas mokesčių srityje prisideda prie kokybiško mokesčių surinkimo aparato veikimo, nes mokesčiai yra pagrindinis valstybinių pajamų šaltinis. 2008 m. pabaigoje prasidėjęs Lietuvos ekonomikos nuosmukis, įtakotas pasaulio finansų krizės, sąlygojo tobulinti mokesčių sistemą, priimant naujus mokesčių įstatymus ar jų pakeitimus bei papildymus. Dauguma klaidų, apskaičiuojant mokesčius, padaroma dėl dažnos įstatyminės bazės kaitos, neteisingai suprasto įstatymo, dėl mokesčių mokėtojo įgūdžių bei patirties stokos mokesčių srityje. Mokesčių administratoriaus vienas iš tikslų yra padėti mokesčių mokėtojams teisingai apskaičiuoti ir sumokėti mokesčius, tobulinant į mokesčių mokėtojų aptarnavimo efektyvumą ir kokybę orientuotas aptarnavimo procedūras. Siekdama gerinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo kokybę, mokesčių mokėtojams buvo pateiktas elektroninių švietimo, konsultavimo ir informavimo paslaugų paketas. Magistrantė problemą išvelgė tame, ar visi švietimo ir konsultavimo būdai yra reikalingi ir pakankamai efektyvūs mokesčių mokėtojų atžvilgiu, ar sukurta elektroninė švietimo, konsultavimo, informavimo sistema yra pakankamai efektyvi ir lengvai suprantama kaip ja naudotis eiliniams mokesčių mokėtojams. Todėl magistro baigiamojo darbo tyrimo objektu pasirinkta mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sritis. Atsižvelgiant į magistrinio baigiamojo darbo tyrimo objektą, darbo tikslas yra iširti ir įvertinti Lietuvos mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo sistemą bei jos būdus ir nustatyti, kuris švietimo ir konsultavimo kanalas (būdas) yra pats efektyviausias mokesčių mokėtojams. Magistrantės iškelta hipotezė - mokesčių administratoriaus internetinė svetainė yra efektyviausias ir informatyviausias mokesčių mokėtojų švietimo kanalas, o konsultacija telefonu yra efektyviausias bei naudingiausias konsultavimo būdas.

Magistro baigiamajame darbe naudotasi įvairiais teoriniais: analizės, abstrakcijos, lyginamuoju metodu, ir empiriniais: mokslinės literatūros, teisinių dokumentų analizės, apklausos metodu, tyrimo metodais, siekiant visapusiškai išanalizuoti tiriamus reiškinius, pasiekti mokslinį pažinimą ir nustatyti mokesčių administratoriaus švietimo ir konsultavimo kanalų (būdų) efektyvumą ir naudingumą mokesčių mokėtojų atžvilgiu.

Tyrimo metu atlikus mokesčių mokėtojų švietimo bei konsultavimo analizę, nustatyta, jog didžioji dauguma respondentų nurodė, kad dažniausiai mokesčių konsultacijos prašo Valstybinėje mokesčių inspekcijose. VMI Mokesčių informacijos centras yra labiausiai pageidaujamas ir

efektyviausias konsultavimo būdas. Dažniausiai skambina nepatyrę, nauji mokesčių mokėtojai, o retkarčiais konsultuojasi mokesčių mokėtojai, kurie jau turi patirties mokesčių srityje. VMI internetinė duomenų bazė yra informatyviausias ir efektyviausias švietimo kanalas. Labai maža dalis respondentų naudojami LR muitinės departamento Ryšių su visuomene skyriaus Informavimo grupės teikiamomis konsultacijomis telefonu, el.paštu, bei žodine konsultacija, apamai nesilanko muitinės organizuojamuose seminaruose. Dažniausiai respondentai informacijos ieškosi LR muitinės tinklalapyje, kurią apibūdino kaip efektyviausiu muitinės švietimo kanalu. Svarbiausi siūlymai kaip padidinti švietimo ir konsultavimo efektyvumą yra kuo labiau skatinti mokesčių mokėtojus naudotis elektroninio švietimo, konsultavimo paslaugomis, tokiu būdu mokesčių mokėtojai sutaupyti savo laiką bei finansinius išteklius. Gauti tyrimo rezultatai patvirtino baigiamajame darbe iškeltą hipotezę.

Darbas susideda iš trijų skyrių. Pirmajame skyriuje nagrinėjama mokesčių administratoriaus ir mokesčių administravimo samprata, aptariamos mokesčių administratoriaus ir mokesčių mokėtojo teisės bei pareigos, bei jų tarpusavio bendradarbiavimas. Antrajame skyriuje aptariami mokesčių mokėtojų švietimo ir konsultavimo būdai Lietuvoje ir Didžiojoje Britanijoje, bei pateikta šių dviejų šalių švietimo ir konsultavimo sistemų lyginamoji analizė. Trečiajame skyriuje pateiktas magistrantės atliktas anketinis tyrimas, kurio tikslas buvo įvertinti Lietuvos mokesčių administratoriaus švietimo ir konsultavimo kanalų veikmingumą bei efektyvumą, ir išsiaiškinti, kokie švietimo ir konsultavimo būdai yra informatyviausi mokesčių mokėtojų požiūriu.

Balcevič A. The Taxpayers Consultation and Education: Problems and Solutions / Master's work in Customs administration. Supervisor associate lect. Dr. Danutė Adomavičiūtė. – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Economics and Finance Management, 2012. – 100 p.

SUMMARY

Since taxes are considered to be the major source of the national income, the taxpayers consultation and education contribute to proper work of the taxation system. The economic recession in Lithuania in 2008, which was influenced by the financial crisis, determined the development of the tax system by enacting new laws and passing amendments to the existing ones. The majority of the mistakes while calculating the taxes occur due to the frequent changes in legislative tax system, ambiguity of laws or due to the lack of experience in the area of tax administration. The leading function of tax administrator is to provide consultations enabling the taxpayers to properly calculate and pay the taxes, thus improving the effectiveness and the quality of the service provided in the area of taxation. In order to improve the service provided in the area of taxation, taxpayer were offered the pack of e-service facilities implying consultation, education and advisory service. The author of the current paper is concerned whether the implied means for consultation and education are valid and effective from the perspective of the taxpayers, whether the e-service facilities are well developed to provide a reliable information and ensure the proper handling of the system among the taxpayers. Therefore the subject of the current paper is the area of taxpayers consultation and education. The purpose of the current paper is to analyse and evaluate the means of taxpayers consultation and education provided by the taxation institutions in Lithuania, determining the most effective ones from the taxpayers' perspective. The hypothesis of the paper is that the internet page is the most informative tool for taxpayers education, whereas the phone call is the most effective means for consultation.

The current paper implies different theoretical methods like analysis, abstractions, comparative methods; as well as the empirical ones like the analysis of the literature, the analysis of juridical documents, the questionnaire. The research was conducted to explore the covered aspects of taxation in order to determine the effectiveness of the means applied in the area of taxpayers consultation and education.

The results of the conducted analysis suggested that mostly taxpayers address national taxation institution to receive the required information. The information centre is of the highest demand and is considered as the most effective tool for consultation. Most frequently the consultation is required by less experienced taxpayers, still some more experienced apply for help in more complicated situations.

The internet page of national tax institution is considered to be the most informative tool. In regard to customs, a very little rate of the respondents appeared to use or apply for information provided through the phone calls, e-mail letters or directly approaching the consultants. Most frequently, the respondents define the internet page as the most informative means and use it for gaining the required information. Apparently, the most important suggestions in regard to improvement of the effectiveness of the taxpayers consultation and education is to encourage taxpayers to use the available e-tools, and thus save the time and financial resources. The results of the conducted research proved the hypothesis of the current paper.

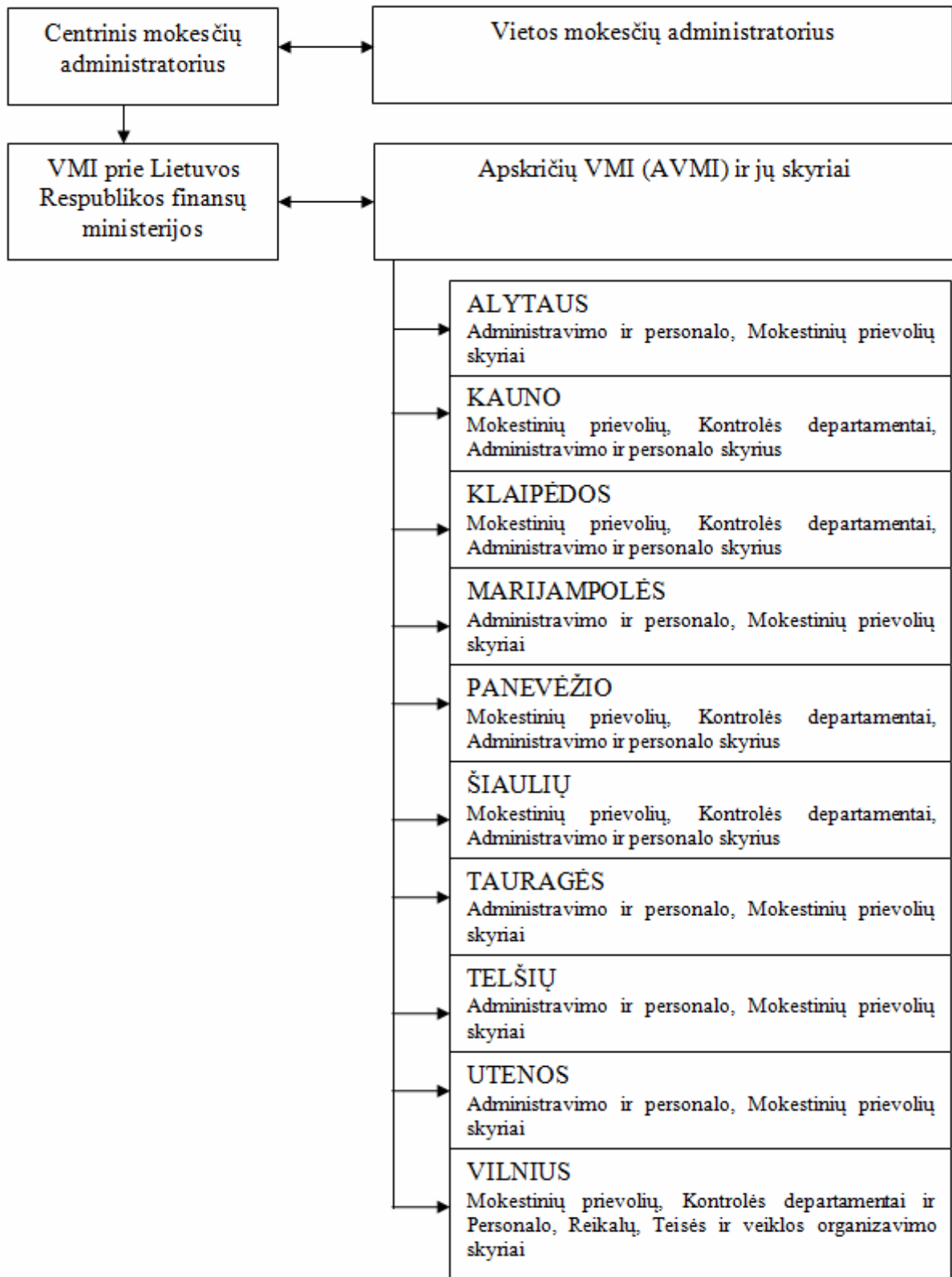
In the first part of the paper the analysis of theory on tax administration and its conception was conducted, furthermore, the rights and duties of taxman and taxpayers and the cohesion potentials were surveyed. The second part of the current paper implies the analysis of means for taxpayers consultation and education provided by institutions of national taxation and customs in both Lithuania and Great Britain. The means of the two systems were exposed to the comparative analysis. The third part comprises the analysis of the questionnaire, which involved the evaluation of the taxpayers position towards the effectiveness on taxpayers consultation and education systems in Lithuanian taxation institutions as well as the determination of the most effective means for consultation.

PRIEDAI

1 priedas Apskričių VMI (AVMI) ir jų skyriai.....	102
2 priedas. Valstybinės mokesčių inspekcijos struktūra.....	103
3 priedas. Paslapyje nelaikoma informacija apie mokesčių mokėtoją.....	104
4 priedas. Valstybės įstaigų interneto svetainių turinio analizė 2011 m.....	105
5 priedas. Suteiktų konsultacijų pagal pateikimo formą palyginimas 2010 – 2011 m. I-III ketv.....	108
6 priedas. Rašytiniu ir žodiniu konsultacijų pasiskirstymas pagal AVMI 2011 m. I-III ketv.....	109
7 priedas. Klausimų skaičiaus palyginimas AVMI suteiktose žodinėse ir rašytinėse konsultacijose 2010 – 2011 m. I-III ketv.....	110
8 priedas. Empirinio tyrimo apklausos anketa.....	111
9 priedas. Atliktos apklausos sertifikatas.....	115

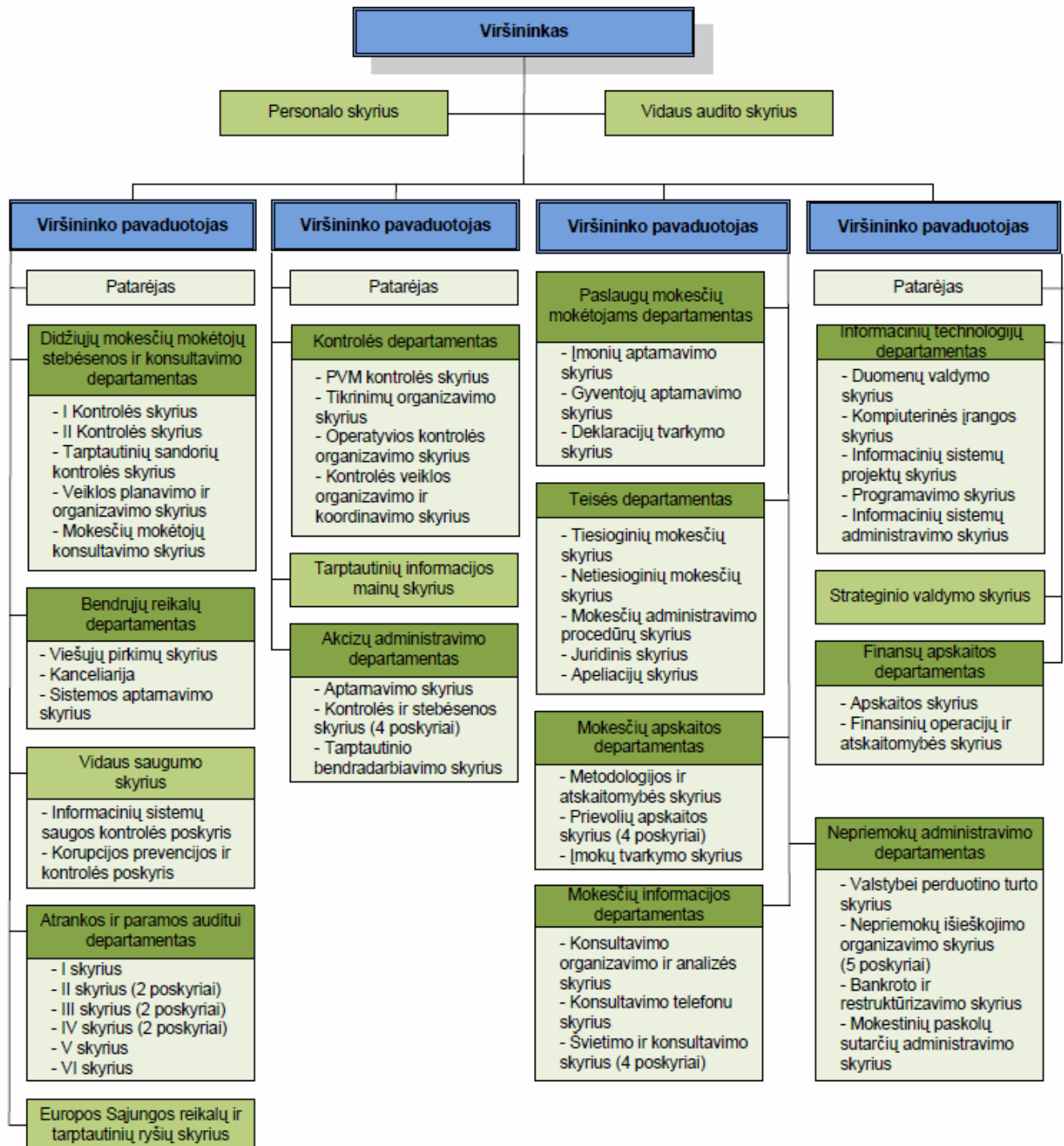
1 PRIEDAS

Apskričių VMI (AVMI) ir jų skyriai



2 PRIEDAS

Valstybinės mokesčių inspekcijos struktūra



Paslapyje nelaikoma informacija apie mokesčių mokėtoją

1. Mokesčių mokėtojo identifikacinis numeris;
 2. atskirų mokesčių mokėtojų registrų (PVM mokėtojų registro ir kt.), duomenų bazių (Akcizų informacinės sistemos duomenų bazės, Gyventojams išduodamų verslo liudijimų duomenų bazės ir kt.) mokesčių mokėtojams arba objektams suteikti identifikaciniai numeriai:
 2.1. PVM mokėtojo kodas;
 2.2. akcizais apmokestinamų prekių sandėlio savininko numeris;
 2.3. akcizais apmokestinamų prekių sandėlio numeris;
 2.4. verslo liudijimo numeris;
 2.5. kiti identifikaciniai numeriai;
 3. įregistravimo į Registrą ir į atskirus mokesčių mokėtojų registrus (PVM mokėtojų registrą ir pan.), įtraukimo į duomenų bazes (Akcizų informacinės sistemos duomenų bazę, Gyventojams išduodamų verslo liudijimų duomenų bazę ir pan.) datos, taip pat išregistravimo iš registrų bei pašalinimo iš duomenų bazių datos.

Mokesčių mokėtojo mokesstinės nepriemokos suma

Mokesčių mokėtojo - juridinio asmens sumokėtų mokesčių suma

Mokesčių mokėtojo - fizinio asmens sumokėtų (ąskaitytų) mokesčių suma nelaikoma paslapyje ástatymų nustatytais atvejais;

Kita pagal Lietuvos Respublikos įstatymus paslaptimi nelaikoma informacija (pavyzdžiui, informacija apie VMI prie FM įregistruotus laiduotojus ir garantus, duomenys apie parduotus, dingusius ar sunaikintus specialiuosius apskaitos dokumentų blankus, apie akcizais apmokestinamų prekių sandėlyje leidžiamas laikyti akcizais apmokestinamas prekes, kurioms taikomas akcizų mokėjimo laikino atidėjimo režimas, ir su tokiomis prekėmis leidžiamą vykdyti veiklą).

Informacija, susijusi su mokesčių teisės aktų pažeidimais, kai mokesčių mokėtojo kaltė už mokesčio įstatymo pažeidimus įrodyta. Mokesčių mokėtojo kaltė laikoma įrodyta, kai mokesčių mokėtojas įstatymų nustatytais terminais ir tvarka mokesčių administratoriaus veiksmų neapskundė, arba kai apskundus mokesčių administratoriaus veiksmus skundą nagrinėjanti institucija savo sprendimu jų neteisėtai nepripažino, ir tokio sprendimo mokesčių mokėtojas įstatymų nustatytais terminais ir tvarka neapskundė, arba kai skundą nagrinėjančios institucijos sprendimas, nepripažįstantis mokesčių administratoriaus veiksmų neteisėtai yra galutinis.

INFORMACIJOS GAVIMO BŪDAI

Telefonu pagal žodinius asmenų prašymus

Raštu pagal rašytinius asmenų prašymus

Elektroniniu būdu pagal VMI prie FM ir asmens sudarytą duomenų teikimo sutartį

VMI prie FM, Europos Komisijos interneto svetainėse, jeigu ši informacija padėtų mokesčių mokėtojams vykdyti jų mokesstinės prievolės

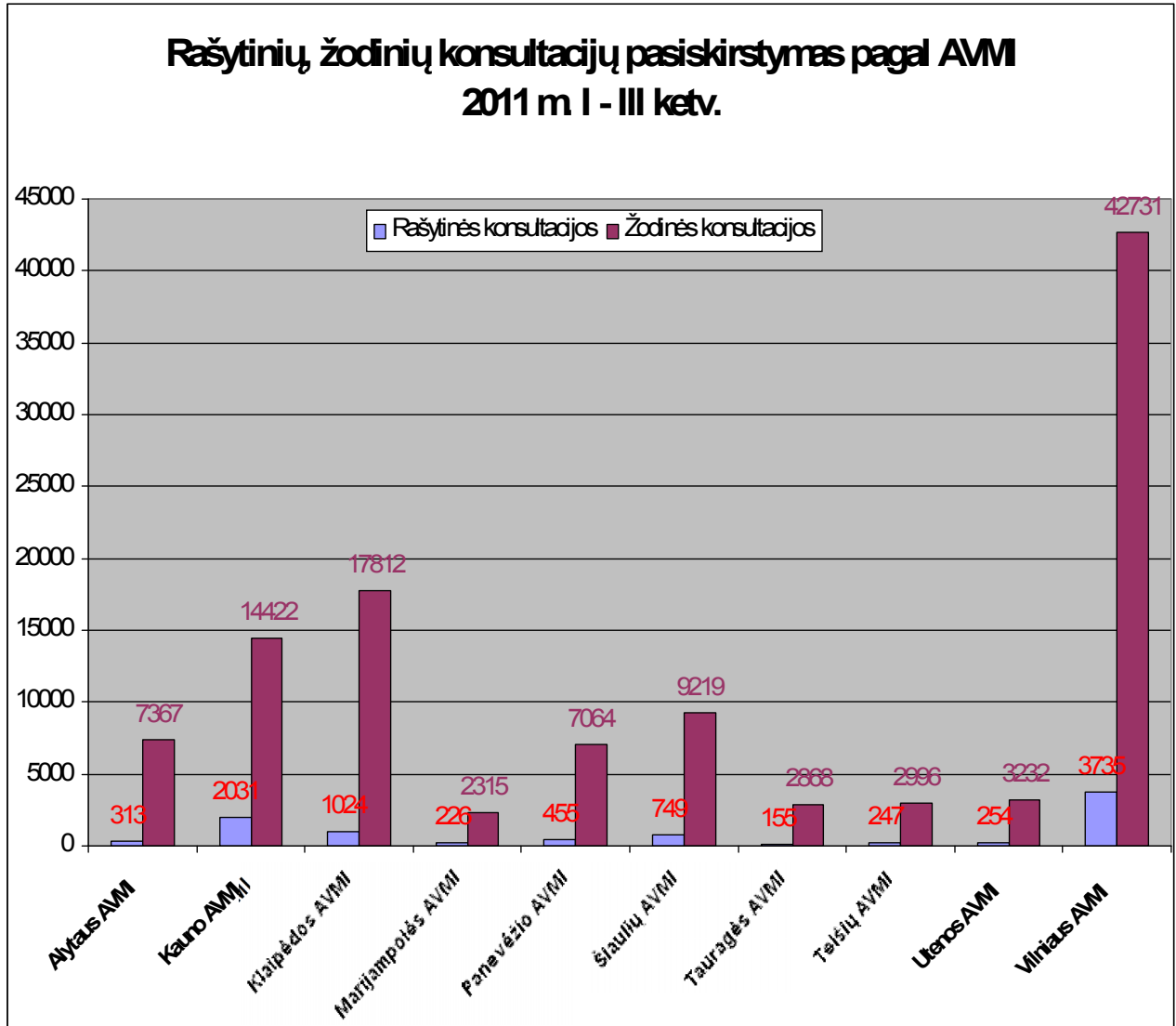
Teisės aktų nustatyta tvarka informacija apie mokesčių mokėtoją gali būti teikiama:

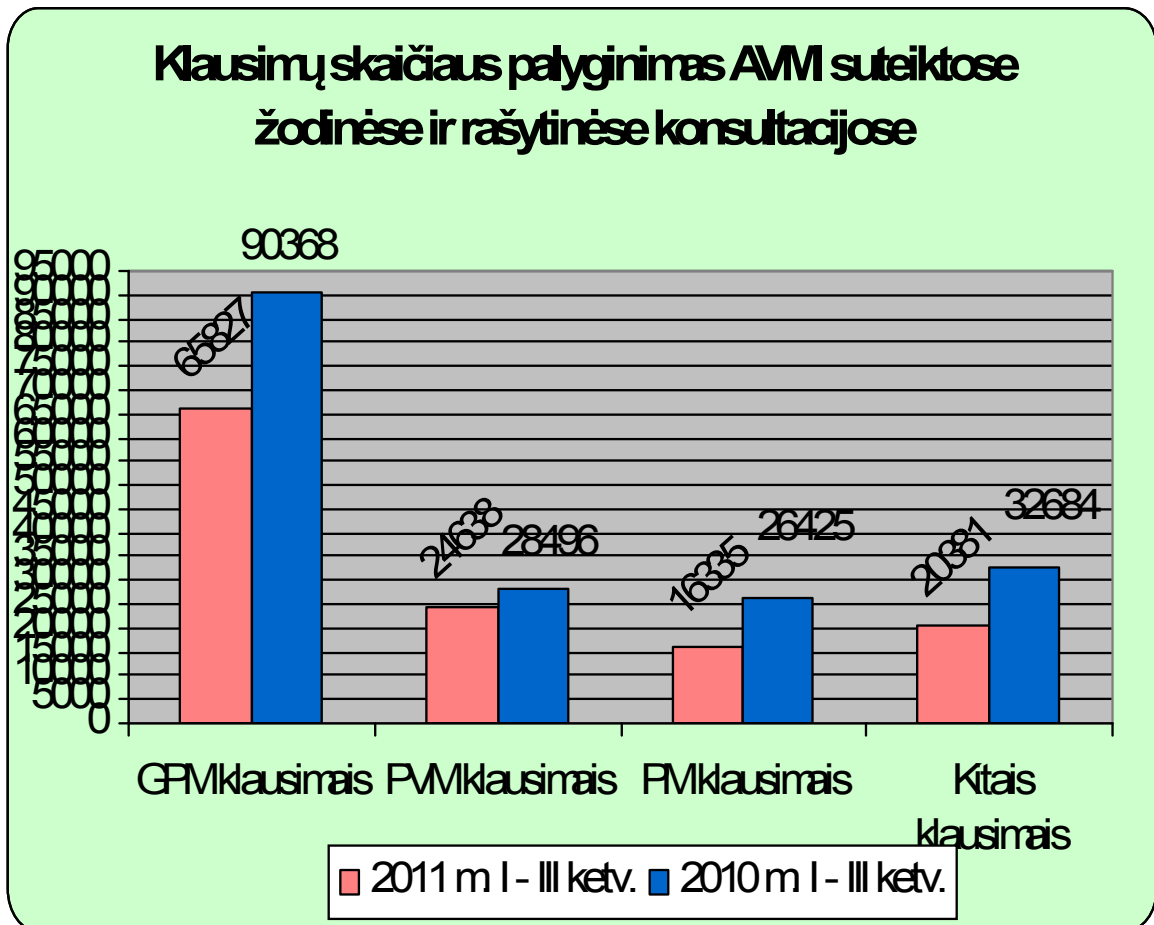
1. kitam Lietuvos mokesčių administratoriui, jeigu tai būtina jo funkcijoms atlikti;
2. užsienio valstybių mokesčių administracijoms (kompetentingoms institucijoms) apmokestinimo, taip pat teisės pažeidimų mokesčių srityje tyrimo tikslais, kai informacijos teikimas yra numatytas tarptautinėse sutartyse, mokesčių administratoriaus ir užsienio valstybių mokesčių administracijų sudarytuose susitarimuose;
3. Europos Sąjungos kompetentingoms institucijoms, kurioms Europos Komisija suteikia atitinkamus įgaliojimus.;
4. teismams, teisėsaugos, kitoms valstybės ir savivaldybių įstaigoms bei institucijoms, operatyvinės veiklos subjektams, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti;
5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės įgaliotai institucijai Vyriausybės nustatyta tvarka įmonių veiklos analizei atlikti;
6. Lietuvos Respublikos finansų ministerijai jos funkcijoms atlikti;
7. oficialiąją statistiką tvarkančioms valstybės įstaigoms jų funkcijoms atlikti;
8. akcinei bendrovei Turto bankui, kiek tai susiję su šiai bendrovei perduotu mokesčių nepriemokų išieškojimu;
9. kitiems asmenims įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti;
10. kitiems asmenims, jei prašoma informacija yra susijusi su jo mokesstinėmis prievolėmis arba jeigu įstatymo numatytais atvejais tokia prievolė jam galėtų atsirasti (pavyzdžiui, kai tretieji asmenys sprendžia mirusio mokesčio mokėtojo palikimo priėmimo klausimą)."

Suteiktų konsultacijų pagal pateikimo formą palyginimas

<i>Suteiktų konsultacijų pagal pateikimo formą palyginimas</i>						
AVMI	2011 m. I – III ketv.		2010 m. I –III ketv.		Pokytis 2011 m. I – III ketv. lyginant su 2010 m. I – III ketv., proc.	
	Tiesiogiai žodžiu	Raštu	Tiesiogiai žodžiu	Raštu	Tiesiogiai žodžiu	Raštu
Alytaus	7367	313	8040	528	-8	-41
Kauno	14422	2031	20127	3284	-28	-38
Klaipėdos	17812	1024	20474	1479	-13	-31
Marijampolės	2315	226	2330	357	-1	-37
Panevėžio	7064	455	12384	559	-43	-19
Šiaulių	9219	749	11191	1217	-18	-38
Tauragės	2868	155	2762	271	4	-43
Telšių	2996	247	4962	397	-40	-38
Utenos	3232	254	6662	285	-51	-11
Vilniaus	42731	3735	66048	4621	-35	-19
Iš viso:	110026	9189	154980	12998	-29	-29

6 PRIEDAS





Gerb. Respondente,

Esu Mykolo Romerio universiteto magistrantė ir rašau magistro baigiamąjį darbą tema “Mokesčių mokėtojų švietimas ir konsultavimas: problemos ir sprendimai”. Prašau Jūsų užpildyti šią anketą, kurios duomenys bus naudojami tyrimui atlikti. Duomenų konfidencialumas užtikrinamas. Būkite atviras ir nuoširdus, išsakykite savo nuomonę.

Prašome žymėti atsakymus apibraukiant vieną ar kelis iš pasirinktų variantų

1. Koks Jūsų darbo stažas?

- a) 0-3 m.
- b) 3-7 m.
- c) 7 ir daugiau

2. Kuriai mokesčių mokėtojų grupei Jūs priklausote?

- a) fizinis asmuo
- b) juridinis asmuo

3. Pastaraisiais sunkmečio metais keitėsi nemažai teisės aktų. Dauguma klaidų, apskaičiuojant mokesčius buvo daroma dėl:

- a) dėl nepakankamo profesinių žinių багаžo
- b) dėl neteisingai suprasto įstatymo
- c) dėl informacijos stokos ar pavėluoto jos gavimo
- d) dėl kitų priežasčių

4. Kurioje LR institucijoje (arba įmonėje) Jums teko konsultotis mokesčių klausimais?

- a) Valstybinėje mokesčių inspekcijoje
- b) Lietuvos Respublikos muitinėje (ryšių su visuomene skyriaus informavimo grupės konsultantu)
- c) kitose konsultacinėse tarnybose
- d) neteko naudotis

5. Kuriais LR muitinės švietimo, konsultavimo kanalais Jums teko naudotis?

- a) žodine konsultacija (telefonu)
- b) konsultacija elektroniniu paštu
- c) naudojuosi LR muitinės internetine baze, kurioje randu atsakymus į iškilusius klausimus
- d) kitais kanalais
- e) neteko naudotis

6. Kokiais klausimais prašėte konsultacijos LR muitinėje?

- a) mokesčių administravimo klausimais
- b) muitinių procedūrų klausimais
- c) prekių klasifikavimo klausimais
- d) prekių deklaravimo klausimais
- e) muitinės kontrolės klausimais
- f) muitinės vertės nustatymo klausimais
- g) kitais klausimais

7. Ar lankotės LR muitinės rengiamuose seminaruose?

- a) taip
- b) ne

8. Kuriais VMI švietimo (konsultavimo) kanalais Jūs naudojotės?

- a) mokesčių informacijos centru MIC
- b) konsultacija elektroninėmis priemonėmis
- c) naudojuosi internetine baze, kurioje galiu savarankiškai ieškoti atsakymus į rūpimus klausimus
- d) dalyvauju VMI rengiamuose seminaruose
- e) skaitau VMI rengiamus įvairius leidinius, publikacijas spaudai
- f) nesinaudoju

9. Kokiais dažniausiai klausimais prašėte konsultacijos VMI?

- a) mokesčių administravimo klausimais
- b) gyventojų pajamų mokesčio klausimais
- c) pridėtinės vertės mokesčio klausimais
- d) pelno mokesčio klausimais
- e) deklaracijų pildymo klausimais

f) kitais klausimais

10. Ar dažnai Jums prireikia pasinaudoti VMI mokesčių informacijos centro teikiamomis konsultacijomis?

- a) dažnai, kadangi vyksta daug permainų mokesčių srityje, todėl visada pravartu pasikonsultuoti
- b) retkarčiais
- c) niekada

11. Kaip manote, ar reikalingas yra mokesčių mokėtojų konsultavimo telefonu centras (MIC)?

.....

12. Mokesčių mokėtojai dažnai skundžiasi, kad jiems sunku prisiskambinti į VMI mokesčių informavimo centrą. Kiek laiko Jūs užtrunkate, kol konsultantas atsilieps?

- a) iki 1 minutės
- b) nuo 1- 5 min.
- c) virš 5 min.

13. Kaip vertinate Jus aptarnavusio specialisto (konsultanto) paslaugumą bei dėmesingumą?

- a) labai gerai
- b) gerai
- c) vidutiniškai
- d) blogai .

14. Ar visus rūpimus klausimus specialistas (konsultantas) Jums padėjo išsiaiškinti?

- a) visus ir dar daugiau nei tikėjau ;
- b) beveik visus ;
- c) ne visus .

15. Ar esate patenkinti VMI interneto svetainėje skelbiama informacija?

- a) taip
- b) ne
- c) nesinaudoju VMI internetine baze

16. Ar lankotės VMI organizuojamuose seminaruose?

- a) dažnai lankausi
- b) retai lankausi
- c) niekada nesilankau

17. Kuriais VMI elektroninio švietimo, konsultavimo paslaugomis naudojotės?

- a) VMI informacijos centro konsultacinės medžiagos duomenų baze (KMDB)
- b) elektroniniu paštu
- c) niekada nesinaudojau

18. Kaip manote, kokia efektyviausia konsultacijų gavimo priemonė?

- a) telefonu
- b) raštu
- c) žodžiu
- d) elektroniniu paštu
- e) neturiu nuomonės šiuo klausimu

19. Koks Jūsų amžius?

- a) iki 18 metų
- b) 18-25 metai
- c) 26-35 metai
- d) 36-45 metai
- e) 46-56 metai
- f) 57 ir daugiau

20. Jūsų lytis?

- a) vyras
- b) moteris

21. Jūsų išsilavinimas?

- a) vidurinis
- b) aukštesnysis
- c) nebaigtas aukštasis
- d) aukštasis

Dėkoju už nuoširdžius atsakymus!

