

**MUITINĖS DEPARTAMENTO PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ  
MINISTERIJOS  
MUITINĖS INFORMACIJOS SKYRIAUS**

**UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS**

1. Muitinės informacijos skyriaus uždavinys – didinti fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) veiklos atitiktį muitinės įgyvendinamiems teisės aktams centralizuotai teikiant vieningą muitinės informaciją ir asmenų poreikius atitinkančias konsultacijas apie Lietuvos Respublikos muitinės (toliau – muitinė) įgyvendinamų teisės aktų taikymą.

2. Muitinės informacijos skyrius, vykdydamas jam pavestą uždavinį, atlieka šias funkcijas:

2.1. teikia informavimo ir konsultavimo muitinės įgyvendinamų teisės aktų taikymo klausimais (toliau – informavimas ir konsultavimas) paslaugas asmenims valstybine ir užsienio kalbomis (anglų ir rusų), taikant vieno langelio principą: atsako į žodžiu, telefonu, raštu ir elektroniniu paštu ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis ir socialiniais tinklais gaunamus klausimus; rengia ir teikia atsakymus į klausimus, kuriems atsakyti reikalingos specialiosios muitinės veiklos žinios pagal Muitinės departamento ar jam pavaldžių muitinės įstaigų administracijos padalinių darbuotojų pateiktą informaciją;

2.2. renka, sistemina ir analizuoja informaciją, susijusią su asmenų informavimo ir konsultavimo paslaugomis, taip pat kitą skyriaus uždaviniams vykdyti reikalingą informaciją;

2.3. atlieka asmenų informavimo ir konsultavimo poreikių stebėseną, analizuoja asmenų poreikius, teikia išvadas ir siūlymus Muitinės departamento vadovybei dėl asmenų informavimo ir konsultavimo tobulinimo;

2.4. pagal kompetenciją teisės aktų nustatyta tvarka rengia, teikia tvirtinti ir skelbia muitinės administracinių paslaugų teikimo aprašymus;

2.5. rengia, tvarko ir skelbia informaciją muitinės interneto svetainės [www.lrmuitine.lt](http://www.lrmuitine.lt) rubrikose „Klausimai“, „Paslaugos“, taip pat kitose skyriui priskirtose rubrikose;

2.6. formuoja vieningą gerąją asmenų informavimo ir konsultavimo praktiką muitinėje;

2.7. teikia Muitinės departamento administracijos padaliniais ir muitinės įstaigoms metodinę ir praktinę pagalbą asmenų informavimo ir konsultavimo srityje, dalyvauja mokant muitinės pareigūnus, karjeros valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis, ir tobulinant jų kvalifikaciją muitinėje teikiamos informacijos klausimais;

2.8. bendradarbiauja su tikslinėmis muitinės klientų grupėmis, iniciatyviai teikia informaciją;

2.9. rengia teisės aktų, reglamentuojančių asmenų informavimą ir konsultavimą muitinėje, projektus;

2.10. vykdo asmenų informavimo ir konsultavimo proceso kokybės priežiūrą ir tobulinimą (įskaitant grįžtamojo ryšio užtikrinimą), teikia išvadas dėl asmenų skundų, susijusių su muitinės administracinių paslaugų teikimu;

2.11. atlieka muitinės suteiktų informavimo ir konsultavimo paslaugų kokybės vertinimą, vykdo asmenų apklausas dėl teikiamų paslaugų kokybės, renka, kaupia ir analizuoja grįžtamojo ryšio informaciją;

2.12. organizuoja „Žinių medžio“ (susisteminto muitinės įgyvendinamų teisės aktų ir apibendrintos informacijos apie jų taikymą, rinkinio) tvarkymą, koordinuodamas informacijos atnaujinimą ir skelbimą;

2.13. atlieka informavimo ir konsultavimo procesą skaitmenizuojančios informacinės sistemos valdytojo atstovo funkcijas;

2.14. pagal kompetenciją kuria, diegia ir koordinuoja vieningo informavimo ir konsultavimo tinklą muitinėje, dalyvauja su tuo susijusių projektų įgyvendinime;

2.15. pagal kompetenciją nagrinėja muitinės įgyvendinamų teisės aktų projektus ir kitus dokumentus;

2.16. pagal kompetenciją atstovauja Muitinės departamentui kitų valstybės institucijų, Europos Sąjungos institucijų, kitų šalių muitinių ir tarptautinių organizacijų organizuojamuose renginiuose;

2.17. atlieka kitus darbus, numatytus Muitinės departamento veiklos planuose, vykdo kitus su skyriaus funkcijomis susijusius nenuolatinio pobūdžio Muitinės departamento vadovybės pavedimus.

---