



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

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

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

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2012 m. rugsėjo 12 d. įsakymu Nr. 1R-235/4-892, nuostatomis bei siekdamas užtikrinti vienodą ir kokybišką asmenų konsultavimą Muitinės departamente prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos,

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

Generalinis direktorius

Antanas Šipavičius

Parengė
Komunikacijos skyriaus vyriausioji inspektorė

Inga Mauricienė
2014-03-

Gauna: Muitinės departamento struktūriniai padaliniai ir muitinės įstaigos

PATVIRTINTA

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

ASMENŲ KONSULTAVIMO MUITINĖS DEPARTAMENTE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų konsultavimo Muitinės departamente prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato konsultacijų rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką Muitinės departamente prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Muitinės departamentas), siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą pagal teisės aktuose nustatytą Lietuvos Respublikos muitinės kompetenciją.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau – Asmenų prašymų nagrinėjimo taisyklės), patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2012 m. rugsėjo 12 d. įsakymu Nr. 1R-235/4-892, nuostatomis.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių, kuris žodžiu, raštu ar elektroniniu paštu kreipiasi į Muitinės departamentą dėl konsultacijos.

3.2. **Konsultacija** – apibendrintas ar individualaus pobūdžio Muitinės departamento paaiškinimas, nuomonė, kaip Muitinės departamentas supranta ir taiko Lietuvos Respublikos muitinės kompetencijai priskirtus muitų teisės aktus ar atskiras tokių teisės aktų nuostatas. Konsultacija nėra oficialus norminis teisės aiškinimas ir neturi teisės akto galios.

3.3. **Konsultacija žodžiu** – muitinės pareigūno atsakymas žodžiu į asmens klausimą.

3.4. **Paklausimas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs žodžiu, raštu ar elektroniniu paštu Muitinės departamentui pateiktas klausimas, prašymas suteikti konsultaciją.

3.5. **Patvirtinta rašytinė konsultacija** – Muitinės departamento generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas į asmens paklausime pateiktą klausimą.

3.6. **Rašytinė konsultacija** – elektroniniu paštu išsiųstas atsakymas į asmens paklausime pateiktą klausimą.

3.7. **Teisės aktų sąrašas** – Lietuvos Respublikos muitinės veiklą reguliuojančių, jos įgaliojimus ir kompetenciją įtvirtinančių, atitinkamos priežiūros srities reikalavimus nustatančių teisės aktų, susistemintų pagal atitinkamus kriterijus, pavadinimų sąrašas.

3.8. **I lygio konsultacijos** – bendrojo pobūdžio konsultacijos, kurias teikia Muitinės departamento Komunikacijos skyriaus pareigūnai.

3.9. **II lygio konsultacijos** – specialiosios konsultacijos, kurioms parengti reikia išsamesnės, specialių žinių reikalaujančios informacijos. Jas teikia muitinės pareigūnai, kurių pareigybės aprašyme nurodyta tam tikros muitinės veiklos srities kompetencija.

Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

4. Asmenims teikiamos šios konsultacijos:

4.1. patvirtinta rašytinė konsultacija;

4.2. rašytinė konsultacija;

4.3. konsultacija žodžiu;

4.4. viešojo konsultacija;

4.5. konsultacija seminario metu.

II SKYRIUS

PATVIRTINTŲ RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMAS

5. Patvirtintos rašytinės konsultacijos dėl teisės aktų nuostatų, už kurių įgyvendinimą atsakinga Lietuvos Respublikos muitinė, taikymo teikiamos atsakant į asmenų paklausimus, pateiktus Muitinės departamentui raštu arba elektroninio pašto adresais: info@cust.lt, muitine@cust.lt, taip pat Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainės www.lrmuitine.lt (www.cust.lt) skyriaus „Klausimai“ poskyryje „Užduoti klausimą“ užpildžius nurodytą elektroninę formą.

6. Rašytiniai paklausimai, į kuriuos atsakyti reikalinga patvirtinta rašytinė konsultacija, registruojami Muitinės departamento Dokumentų valdymo skyriuje ir nagrinėjami Asmenų prašymų nagrinėjimo taisyklių nustatyta tvarka.

7. Muitinės įstaigos, gavusios paklausimus, kurie priskirtini II lygio konsultacijoms ir į kuriuos atsakyti reikalinga patvirtinta rašytinė konsultacija, persiunčia juos Muitinės departamentui.

8. Rašytiniai anoniminiai paklausimai (asmeniui nenurodžius vardo, pavardės), taip pat paklausimai, pateikti Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainės skyriaus „Klausimai“ poskyryje „Užduoti klausimą“ neteisingai užpildžius elektroninės formos langelius, pažymėtus žvaigždute (*), nenagrinėjami. Muitinės departamento Komunikacijos skyriaus pareigūnai savo nuožiūra gali atsakyti į korektiškai ir aiškiai pateiktus anoniminius paklausimus.

9. Muitinės departamento generalinio direktoriaus neįgaliotas muitinės pareigūnas, tarnybiniu elektroniniu paštu gavęs paklausimą, privalo asmeniui pateikti atsakymą nurodydamas, kad nagrinėjami tik Taisyklių 5 punkte nurodytu būdu pateikti paklausimai. Pareigūnui atsakius į minėtą paklausimą, tokiam atsakymui konsultacijos statusas nesuteikiamas.

10. Paklausime pateikti duomenys netikrinami, atsakymas rengiamas pagal pateiktus duomenis. Asmeniui papildomai pateikus informacijos apie konkrečias faktines aplinkybes, nurodytas paklausime, gali pasikeisti ir teikiamos konsultacijos turinys.

11. Patvirtintos rašytinės konsultacijos rašto projektą rengia Muitinės departamento generalinio direktoriaus ar generalinio direktoriaus pavaduotojo pagal kuravimo sritį įgaliotas Muitinės departamento struktūrinis padalinys.

12. Patvirtintos rašytinės konsultacijos rašto projektas vizuojamas ir pasirašomas Muitinės departamento generalinio direktoriaus nustatyta tvarka.

13. Patvirtintos rašytinės konsultacijos raštas pateikiamas asmeniui tokiu būdu, koku gautas paklausimas, jei asmuo nepageidavo kitaip. Elektroniniu paštu siunčiamas nuskenuotas rašto variantas.

14. Patvirtintos rašytinės konsultacijos Taisyklių V skyriaus nustatyta tvarka skelbiamos Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainėje kaip viešosios konsultacijos.

III SKYRIUS RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMAS

15. Rašytinės konsultacijos dėl teisės aktų nuostatų, už kurių įgyvendinimą atsakinga Lietuvos Respublikos muitinė, taikymo teikiamos tiesiogiai elektroniniu paštu, taip pat atsakant į paklausimus, pateiktus užpildžius Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainės skyriaus „Klausimai“ poskyryje „Užduoti klausimą“ nurodytą elektroninę formą.

16. Rengiant rašytines konsultacijas taikomos Taisyklių 10 punkto nuostatos.

17. Rašytines I lygio konsultacijas rengia ir asmens nurodytu elektroniniu paštu teikia Muitinės departamento Komunikacijos skyriaus pareigūnai, jei reikia, atsakymų projektus pagal kompetenciją suderinę su atitinkamo skyriaus viršininku.

18. Rašytines II lygio konsultacijas teikia muitinės pareigūnai, kurių pareigybės aprašyme nurodyta tam tikros muitinės veiklos srities kompetencija.

IV SKYRIUS KONSULTACIJŲ ŽODŽIU TEIKIMAS

19. Asmenys žodžiu konsultuojami:

19.1. Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainėje viešai paskelbtu nemokamu telefonu 8 800 900 80;

19.2. tiesiogiai asmeniui atvykus į Muitinės departamentą darbuotojų priėmimo valandomis (pagal Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainės skyriaus „Struktūra ir kontaktai“ poskyrio „Muitinės departamentas“ rubrikoje „Asmenų aptarnavimas“ paskelbtą grafiką);

19.3 iš anksto susitarus dėl konsultacijos žodžiu su muitinės pareigūnu, kuriam nenustatytos asmenų priėmimo valandos (atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, muitinės darbuotojas privalo apie tai įspėti asmenį iš anksto).

20. Muitinės pareigūnas, teikiantis konsultacijas žodžiu, privalo:

20.1. jei konsultacija teikiama telefonu, laikytis Asmenų prašymų nagrinėjimo taisyklių 46 punkto reikalavimų;

20.2. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti paklausimo esmę;

20.3. I lygio konsultaciją žodžiu (dėl teisės aktų, reglamentuojančių muitinės veiklos sritį, atskirų muitinės procedūrų, dėl bendrųjų reikalavimų, taikytinų paklausime išdėstytos situacijos atveju, ir pan.) teikti tik tuo atveju, jeigu į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Lietuvos Respublikos muitinės interesų;

20.4. trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar institucija yra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, jei ne – į kokią kitą kompetentingą instituciją asmuo galėtų kreiptis, pagal galimybę nurodyti tos institucijos adresą, telefono numerį;

20.5. aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

20.6. iš karto atsakyti į klausimą, o jei atsakymui parengti reikia papildomos informacijos, nurodyti kito pokalbio laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas;

20.7. jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ir (arba) tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašyti asmens pateikti paklausimą oficialiai raštu pridedant su juo susijusių dokumentų kopijas;

20.8. kalbėti mandagiai ir ramiai.

21. Nemokamu informacijos telefonu 8 800 900 80 asmenis konsultuoja Muitinės departamento Komunikacijos skyriaus pareigūnai, kurių pareigybės aprašymuose nurodyta tokia funkcija. Jei reikia specialios II lygio konsultacijos, skambutis peradresuojamas muitinės pareigūnams, kurių pareigybės aprašyme nurodyta tam tikros muitinės veiklos srities kompetencija.

Pokalbiai nemokamu informacijos telefonu 8 800 900 80 įrašomi (apie tai automatiškai perspėja telefono atsakiklis).

22. Jeigu prieš konsultaciją priėmimo metu, Taisyklių 19.2 ir 19.3 papunkčiuose nurodytais atvejais, asmuo informuoja, kad pokalbis bus įrašomas, muitinės pareigūnas taip pat privalo, naudodamasis diktofonu ar mobiliuoju telefonu, įrašyti pokalbį ir apie tai informuoti asmenį.

23. Asmeniui atvykus į Muitinės departamentą žodinės konsultacijos ir jos metu paaiškėjus, kad klausimui išspręsti reikalinga patvirtinta rašytinė konsultacija, asmeniui pasiūloma pateikti rašytinį prašymą, kuris priimamas Muitinės departamento generalinio direktoriaus nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

VIEŠŪJŲ KONSULTACIJŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

24. Viešąsias konsultacijas rengia Muitinės departamento skyriai pagal kompetenciją, o jas skelbti atrenka Muitinės departamento Komunikacijos skyrius.

25. Viešosioms konsultacijoms priskiriama:

25.1. patvirtintos rašytinės konsultacijos;

25.2. teisės aktų sąrašas;

25.3. konsultacijos, parengtos apibendrinus rašytines konsultacijas ir dažnai žodinių konsultacijų metu užduodamus klausimus, pasirašytos Muitinės departamento generalinio direktoriaus arba generalinio direktoriaus pavaduotojo, kuruojančio tą sritį;

25.4. kitų institucijų pagal Muitinės departamento paklausimus pateikti paaiškinimai dėl muitų teisės aktų nuostatų taikymo;

25.5. kita informacija dėl muitų teisės aktų nuostatų taikymo, suderinta su Muitinės departamento generaliniu direktoriumi arba generalinio direktoriaus pavaduotoju, kuruojančiu su teikiama informacija susijusią sritį.

26. Taisyklių 25 punkte nurodytos (Taisyklių 25.1 ir 25.3 papunkčiuose nurodytos – nuasmenintos) konsultacijos skelbiamos Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainėje.

VI SKYRIUS

TEISĖS AKTŲ SĄRAŠO IR JO PAKEITIMŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

27. Teisės aktų sąraše nurodomi Lietuvos muitinės veiklą reguliuojantys, jos įgaliojimus ir kompetenciją įtvirtinantys, atitinkamos priežiūros srities reikalavimus nustatantys ir susisteminti pagal atitinkamus kriterijus teisės aktai.

28. Teisės aktų sąrašą ir jo pakeitimus rengia Muitinės departamento Ūkio subjektų patikrinimų skyrius, vadovaudamasis Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo

rekomendacijų, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2010 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1R-247, nustatyta tvarka.

29. Teisės aktų sąrašą ir jo pakeitimus Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainėje skelbia Muitinės departamento Komunikacijos skyrius.

VII SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS SEMINARŲ METU

30. Muitinės departamente arba Muitinės departamento pavedimu kitose muitinės įstaigose pagal asmenų gautus prašymus arba įvertinus poreikį gali būti rengiami konsultaciniai seminarai. Kitų valstybės institucijų ar asmenų kvietimu Muitinės departamento atstovai gali dalyvauti jų organizuojamuose seminaruose (pasitarimuose) ir teikti konsultacijas muitinės veiklos klausimais.

31. Informacija apie Muitinės departamente organizuojamus seminarus skelbiama Lietuvos Respublikos muitinės interneto svetainės rubrikos „Skelbimai“ skyriuje „Seminarai, konferencijos, mokymai“ nurodant seminaro temą, tikslą, laiką, vietą ir asmens, į kurį galima kreiptis dėl papildomos informacijos, kontaktus.

32. Seminaro metu konsultacija teikiama tik su dėstoma tema susijusiais klausimais. Ji neteikiama tokiais klausimais, į kuriuos norint atsakyti reikia papildomos informacijos, išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir pan.

33. Konsultacijos verslui aktualiais klausimais gali būti teikiamos ir Muitinės konsultacinio komiteto posėdžių metu.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Taisyklių nustatyta tvarka paskelbtos viešosios konsultacijos muitinės pareigūnams yra privalomos. Muitinės pareigūnai, konsultuodami žodžiu, privalo nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų (išskyrus pripažintas klaidingomis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36-3 straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais) esant tapačioms aplinkybėms.
