



Kuriame
Lietuvos ateitį

2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa

PROJEKTAS „Mokesčių informacijos centro teikiamos konsultavimo ir informavimo telefonu paslaugos tobulinimas“

Projekto tikslas ir uždavinys

Projekto tikslas - užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančios konsultavimo ir informavimo telefonu paslaugos teikimą ir padidinti šios paslaugos pasiekiamumą, tobulinant Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau - VMI prie FM) Mokesčių informacijos centro (toliau - MIC) konsultavimo ir informavimo telefonu sistemą.

Projekto uždavinys įgyvendintas - patobulintas MIC konsultavimo ir informavimo telefonu procesas, programinė įrangą ir konsultacinės medžiagos katalogas (toliau - KMK).

Projekto rezultatai

Valstybinė mokesčių inspekcija (toliau - VMI), kaip mokesčių administratorius, vykdo Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymo 25 straipsnyje nurodytą mokesčių mokėtojų konsultavimo funkciją. Mokesčių mokėtojų konsultavimas vykdomas tiek raštu, tiek telefonu. Siekiant užtikrinti tinkamą, kokybišką ir mokesčių mokėtojų poreikius atitinkančią paslaugą - mokesčių mokėtojų konsultavimą telefonu - 2006 m. buvo sukurtas MIC. Šis skambučių centras centralizuotai visoje Lietuvoje visiems fiziniams ir juridiniams asmenims teikia ne tik bendrą informaciją ir / ar konsultacijas telefonu, bet ir visą personalizuotą informaciją apie jų atžvilgiu vykdomas mokestines procedūras, elektroninių paslaugų užsakymo ir vykdymo būklę bei kitą informaciją visų VMI administruojamų mokesčių bei teikiamų paslaugų klausimais.

Kadangi MIC veikia jau ilgiau kaip 10 metų, o per šį laikotarpį mokesčių mokėtojų, norinčių gauti konsultaciją ir / ar informaciją telefonu, skaičius išaugo, klausimų, kuriais konsultuojama, ratas išsiplėtė, klausimų turinys tapo sudėtingesnis, turima MIC programinė įranga paseno, VMI, teikdama mokesčių mokėtojams konsultavimo ir informavimo paslaugą, pradėjo susidurti su nuolatinėmis problemomis. VMI nebeužtikrina kokybiškos paslaugos ir jos pasiekiamumo.

Siekiant spręsti aukščiau aprašytas problemas, Projekto metu buvo įgyvendinta:

- Atnaujintas MIC veiklos procesas bei pagal jį sukonfigūruota ir įdiegta nauja programinė įranga, kurios pagalba mokesčių mokėtojams yra teikiamos konsultacijos telefonu, kas užtikrina efektyvų paslaugos suteikimą ir šios paslaugos pasiekiamumą;
- Patobulintas KMK: patobulintas skelbiamos informacijos turinys, informacijos ir dokumentų grupavimas, struktūra ir atvaizdavimas, kas užtikrina MIC konsultantams greitesnę informacijos paiešką konsultuojant mokesčių mokėtojus, sudarys palankias sąlygas mokesčių mokėtojams greitai surasti aiškiai pateikiamą informaciją KMK, skelbiamame VMI interneto svetainėje. Kadangi patobulintas KMK bus skelbiamas kito projekto metu atnaujintoje svetainėje, kol kas išorėje jis dar nėra matomas. Planuojama, kad išorės vartotojai atnaujintą KMK galės pamatyti ir įvertinti iki 2019 m. birželio mėn.

Projekto įgyvendinimas

Projektas finansuojamas Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšomis pagal 2014-2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-V-918 priemonę „Viešojo administravimo subjektų iniciatyvos, skirtos paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui“.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (projekto vykdytoja, toliau - VMI prie FM) ir Europos socialinio fondo agentūra (įgyvendinančioji institucija) 2017 m. rugsėjo 14 d. pasirašė projekto „Mokesčių informacijos centro teikiamos konsultavimo ir informavimo telefonu paslaugos tobulinimas“ finansavimo sutartį Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0004/(1.10-04-2)-22-161/2017.

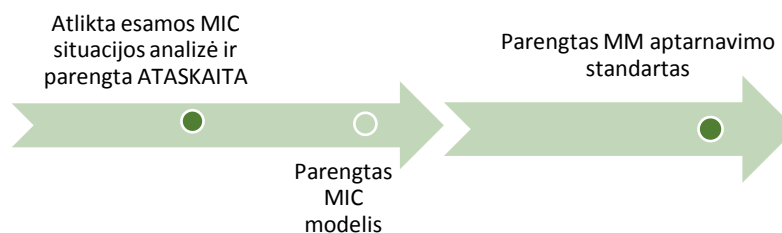
BENDRAS PROJEKTO DARBŲ PLANAS



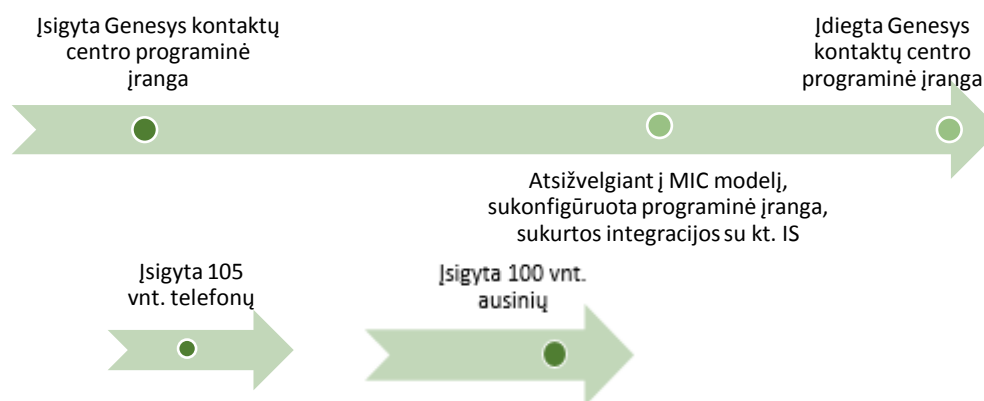
1. Atliktas MM patenkinimo MIC teikiama paslauga lygio tyrimas:



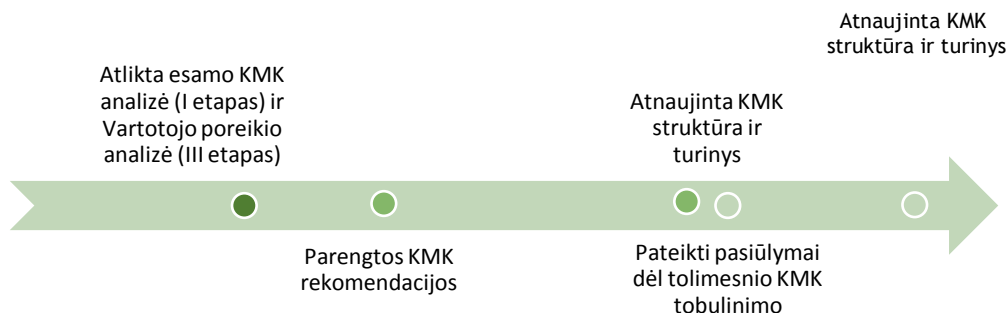
2. Parengtas MIC modelis, parengtas MM aptarnavimo standartas:



3. Įsigyta programinė ir telekomunikacinė (telefonai ir ausinės) įranga:



4. Patobulintas Konsultacinės medžiagos katalogas:



Projekto veiklų įgyvendinimo pradžia - 2017 m. rugsėjo 23 d.

Projekto veiklų įgyvendinimo pabaiga - 2019 m. kovo 8 d.

Kontaktiniai asmenys, kurie gali pateikti daugiau susijusios informacijos apie projektą:

Projekto vadovė Vaida Eidimtienė, VMI prie FM Mokesčių informacijos departamento (MID) direktoriaus pavaduotoja, tel. (8 5) 2687 233, el. paštas: V.Eidimtiene@vmi.lt

Projekto administratorė Aušra Razmuvienė, VMI prie FM MID Konsultavimo organizavimo ir analizės skyriaus vedėjo pavaduotoja, tel. (8 5) 2687 846, el. paštas: A.Razmuviene@vmi.lt

Mokesčių informacijos centro procesų tobulinimo ir kontaktų centro programinės įrangos diegimo veiklos darbo grupės vadovė Laura Mazuronė, VMI prie FM MID Konsultavimo organizavimo ir analizės skyriaus vyriausioji specialistė, tel. (8 5) 2192 922, el. paštas: L.Mazurone@vmi.lt

MIC projekto Konsultacinės medžiagos katalogo tobulinimo veiklos darbo grupės vadovė Asta Nakutavičė, VMI prie FM MID Konsultavimo organizavimo ir analizės skyriaus vyriausioji specialistė, tel. (8 5) 2687 570, el. paštas: A.Nakutavice@vmi.lt