Gerbiami Klientai,

Mes, Valstybinė mokesčių inspekcija (toliau – VMI), siekiame užtikrinti sėkmingą ir efektyvų, abipuse pagarba pagrįstą bendradarbiavimą su Klientais, laikomės Klientų aptarnavimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje standarto. Šis dokumentas apibrėžia visų institucijos darbuotojų elgesio normas bei aptarnavimo sąlygas. Tikime, kad tinkamai vykdydami Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytas pareigas, paisydami bendrų etikos normų ir siekdami suteikti pagalba, išlaikome aukštą Klientų aptarnavimo kokybę.

Valstybinė mokesčių inspekcija

Mes įsipareigojame užtikrinti:

• mandagų ir kokybišką aptarnavimą;
• teisę būti išklausytiems;
• tinkamą aptarnavimo aplinką;
• aukštą teikiamų paslaugų kokybę, kompetenciją ir operatyvumą;
• patogų darbo laiką;
• informacijos konfidencialumą ir saugumą;
• ypatingą dėmesį neįgaliesiems, senyvo amžiaus, silpnos sveikatos žmonėms ir nėščioms moterims;
• objektyvų, išsamų ir teisingą skundų, konfliktų ir kitų klausimų sprendimą pagal VMI kompetenciją;
• aptarnavimą „vieno langelio“ principu;
• nuolatinę aptarnavimo kokybės kontrolę ir gerinimą.

Jūsų patogumui:

• Aktualiausią informaciją rasite mūsų internetiniame puslapyje www.vmi.lt;
• Mokestines prievoles galėsite atlikti greičiau ir paprasčiau, naudodamiesi VMI sukurtomis elektroninėmis paslaugomis prisijungdami prie VMI el. sistemų;
• Išsamią informaciją mokestiniais klausimais ir paslaugas gyventojams gausite Mokesčių informacijos centro telefonu +370 5 260 5060;
• Atvykę į apskrities valstybinę mokesčių inspekciją, sulauksite kvalifikuotų darbuotojų pagalbos.

Asmens duomenų sauga mūsų darbe:

• Bendraudami su Klientu, stengiamės užtikrinti, kad darbo vietoje nebūtų kitų Klientų konfidencialios informacijos;
• Klientus aptarnaujame po vieną ir paprašome palaukti savo eilės tų, kurie prieina per arti ir gali matyti konfidencialią informaciją apie kitą asmenį;
• Darbuotojui trumpam pasitraukus iš savo darbo vietos, spaudus bei griežtos atskaitomybės dokumentus stengiamės palikti saugioje vietoje, o kompiuteryje esančią konfidencialią informaciją – nematomą.

Savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę galite išreikšti, užpildydami anoniminę Valstybinės mokesčių inspekcijos paslaugų ir aptarnavimo kokybės apklausą VMI interneto svetainėje.