

PROCESŲ VALDYMO, ĮVYKUS KELIONIŲ ORGANIZATORIAUS BANKROTUI, MODELIS

I. BENDROJI DALIS

1. Procesų valdymo, įvykus kelionių organizatoriaus bankrotui, modelis yra skirtas valdyti kelionių organizavimo rinkos priežiūroje susidariusią kritinę situaciją, kilusią dėl kelionių organizatoriaus bankroto ir kelionių organizatoriaus prievolių nevykdymo turistams.

2. Kelionių organizatoriaus bankroto sukelta kritinė situacija (toliau vadinama – kritinė situacija) – situacija, reikalaujanti neatidėliotinų Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos (toliau vadinama – VTD) sprendimų, siekiant sumažinti dėl bankroto atsirandančius nuostolius ir galimai trumpesniais terminais kompensuoti turistų patirtus nuostolius.

3. Kelionių organizatorius – turizmo paslaugų teikėjas, rengiantis organizuotas turistines keliones, teikiantis kitas turizmo paslaugas ir parduodantis jas turizmo paslaugų vartotojams tiesiogiai arba per kelionių agentūras ar kelionių agentus (toliau vadinama – KO).

4. Kelionių agentūra – turizmo paslaugų teikėjas juridinis asmuo, priimantis užsakymus ir sutartinius pagrindais tarpininkaujantis parduodant organizuotas turistines keliones ir (ar) atskiras turizmo paslaugas vartotojams, teikiantis jiems su parduodamomis turizmo paslaugomis susijusią informaciją (toliau vadinama – KA).

5. Kelionių agentas – turizmo paslaugų teikėjas fizinis asmuo, priimantis užsakymus ir sutartinius pagrindais tarpininkaujantis parduodant organizuotas turistines keliones ir (ar) atskiras turizmo paslaugas vartotojams, teikiantis jiems su parduodamomis turizmo paslaugomis susijusią informaciją.

6. Turistas – fizinis asmuo, kuris pažintiniais, profesiniais dalykiniais, etniniais, kultūriniais, rekreaciniais, sveikatinimo, sveikatingumo, religiniais ar specialiais tikslais keliauja po savo šalį ar į kitas šalis ir bent vienai nakvynei, tačiau ne ilgiau kaip vienus metus apsistoja ne savo nuolatinėje gyvenamojoje vietoje, jeigu ši veikla nėra mokymasis ar mokamas darbas lankomoje vietovėje. Turistu laikomas fizinis asmuo, sudaręs turizmo paslaugų teikimo sutartį, kuris turi teisę į nuostolių atlyginimą.

7. Draudėjas – KO, sudaręs su draudiku sutartį, dėl KO Užtikrinimo.

8. Draudikas, laidavimo davėjas – draudimo įmonė, turinti teisę vykdyti KO prievolių įvykdymo laidavimo draudimą, bankas, kita finansų įstaiga.

9. Draudžiamasis įvykis – KO prievolių nevykdymas dėl bent vienos iš priežasčių, atsiradusių Užtikrinimo galiojimo laikotarpiu: KO pažymėjimo panaikinimo; KO nemokumo; bankroto bylos KO iškėlimo, bankroto proceso neteisimine tvarka pradėjimo arba likvidavimo procedūros, nustatytos Lietuvos Respublikos teisės aktuose, pradėjimo; KO, sudariusio turizmo paslaugų teikimo sutartį, kelionių organizavimo paslaugų nesuteikimo ir už turizmo paslaugų teikimo sutartį sumokėtos sumos negrąžinimo.

10. Dėl KO prievolių nevykdymo patiriamų nuostolių rūšys:

A nuostoliai – už organizuotą turistinę kelionę sumokėtų pinigų, paaiškėjus, kad KO negalės pradėti vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties, grąžinimas.

B nuostoliai – turisto apgyvendinimo, maitinimo ir (ar) savarankiško sugrįžimo į pradinę turisto išvykimo vietą išlaidų grąžinimas, taip pat negautų pagal turizmo paslaugų teikimo sutartį apmokėtų paslaugų vertės kompensavimas.

C nuostoliai - turisto grąžinimo į pradinę jo išvykimo vietą išlaidos ir už organizuotą turistinę kelionę turisto sumokėtų pinigų suma, atitinkanti nesuteiktą paslaugų kainą, jei prasidėjus organizuotai turistinei kelionei paaiškėja, kad KO negalės toliau vykdyti turizmo paslaugų teikimo sutarties.

11. Kritinė situacija, priklausomai nuo patiriamų nuostolių rūšių yra skirstoma į I, II ir III lygius.

Jei paaiškėja, kad KO turimas prievolių įvykdymo užtikrinimas – finansų įstaigos laidavimas ar garantija (toliau vadinama – Užtikrinimas) yra nepakankamas nuostoliams kompensuoti, kritinė situacija priskiriama aukštesniam lygiui.

12. Kritinės situacijos lygiai:

Kritinės situacijos I lygis – turistai patiria A rūšies nuostolius.

Kritinės situacijos II lygis – turistai patiria A ir B rūšies nuostolius.

Kritinės situacijos III lygis – turistai patiria C ir A ar B nuostolius.

Kritinės situacijos IV lygis – turistai patiria C, A ir B nuostolius ir akivaizdu, kad KO turimas Užtikrinimas yra nepakankamas nuostoliams kompensuoti.

13. Procesų valdymo modelis apima: informacijos gavimo, įvertinimo ir komunikacijos nustatymo fazę; kritinės situacijos sprendimo fazę; kritinės situacijos apibendrinimo fazę.



1 Pav. Procesų valdymo modelio fazės

II. PROCESŲ VALDYMO EIGA

INFORMACIJOS GAVIMO, ĮVERTINIMO IR KOMUNIKACIJOS RYŠIŲ NUSTATYMO FAZĖ (I FAZĖ)

Proceso valdymo veiksmas	Tikslas	Atsakingas vykdytojas	Terminas	Sprendimų priėmimo kompetencija	Proceso vykdymo priežiūra
Informacijos gavimas	Gauti informaciją apie draudžiamąjį įvykį, nepriklausomai nuo pirminio informacijos šaltinio	Teisinio reguliavimo skyrius, atstovas viešiesiems ryšiams			
Informacijos įvertinimas	Įvertinti pirminius draudžiamąjo įvykio kiekybinius, kokybinius padarinius ir nustatyti kritinės situacijos lygį	Teisinio reguliavimo skyrius	Per 2 val. nuo informacijos iš gavimo	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Informacijos tikslinimas	Tikslinti gautą informaciją ir, esant poreikiui, priskirti aukštesniam kritinės situacijos lygiui	Teisinio reguliavimo skyrius	Nuolat iki pilno duomenų apie nuostolius patyrusių turistų skaičių ir jų patirtų nuostolių dydį gavimo	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Komunikacijos su KO nustatymas	Pareikalauti iš KO paskirti kontaktinius asmenis, tiesiogiai atsakingus už informacijos teikimą ir draudžiamąjo įvykio padarinių šalinimą bei ryšio su jais priemones (telefono Nr., mobilaus tel. Nr., el. pašto adresą)	Teisinio reguliavimo skyrius	Nedelsiant, gavus informaciją apie draudžiamąjį įvykį	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Komunikacijos su draudiku/ laidavimo davėju nustatymas	Informuoti draudiką/ laidavimo davėją apie draudžiamąjį įvykį ir sužinoti jų paskirtus kontaktinius asmenis, turinčius kompetenciją sankcionuoti Užtikrinimo lėšų panaudojimą	Teisinio reguliavimo skyrius	Nedelsiant, raštu gavus oficialią informaciją apie draudžiamąjį įvykį	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Komunikacijos su atsakingomis					

institucijomis nustatymas :					
A lygis	Informuoti Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos Investicijų ir eksporto departamento Turizmo politikos skyrių	Teisinio reguliavimo skyrius	Priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
B lygis	Informuoti Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos Investicijų ir eksporto departamento Turizmo politikos skyrių; Informuoti Lietuvos Respublikos konsulinį pareigūną užsienio valstybėje, jei yra asmenų, kurie priversti savarankiškai grįžti, nutrūkus organizuotai turistinei kelionei	Teisinio reguliavimo skyrius	Priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
C lygis	Informuoti Lietuvos Respublikos ūkio ministrą; Informuoti Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos Konsulinio departamento direktorių	Teisinio reguliavimo skyrius	Priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius
Viešoji komunikacija	Informuoti visuomenę VTD internetiniame puslapyje ir/ar pranešimu žiniasklaidai apie esamą kritinę situaciją ir apie neatidėliotinus VTD veiksmus, kurių bus imamasi ją sprendžiant	Atstovas viešiesiems ryšiams	Priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius

I LYGIO KRITINĖS SITUACIJOS SPRENDIMO FAZĖ (II FAZĖ)

Proceso valdymo veiksmas	Tikslas	Atsakingas vykdytojas	Terminas	Sprendimų priėmimo kompetencija	Proceso vykdymo priežiūra
Turistų informavimas VTD interneto puslapyje ir/ ar pranešimu žiniasklaidai apie prašymų kompensuoti nuostolius pateikimo tvarką	Gauti pirminiais dokumentais patvirtintą informaciją apie nukentėjusius turistus ir jų patirtus nuostolius	Atstovas viešiesiems ryšiams	Per vieną darbo dieną, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Nukentėjusių turistų sąrašo su nuostolius patvirtinančiais	Sudaryti pirminiais dokumentais patvirtintą nukentėjusių turistų	Teisinio reguliavimo	Per vieną mėnesį nuo draudiminio įvykio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas

dokumentais sudarymas	sąrašą, nurodant kiekvieno iš jų patirtus, oficialiais dokumentais pagrįstus nuostolius	skyrius			
Nukentėjusių asmenų sąrašo pateikimas draudikui ar laidavimo davėjui	Pateikti draudikui/laidavimo davėjui raštą - reikalavimą dėl nuostolių sąrašė nurodytiems turistams išmokėjimo	Teisinio reguliavimo skyrius	Per du mėnesius nuo draudiminio įvykio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius
Turistų informavimas apie nuostolių kompensavimą	Informuoti turistus apie draudiką/laidavimo davėją ir terminus, kuriais jiems bus išmokėtos kompensacijos	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną pateikus draudikui raštą – reikalavimą	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius
Sprendimo dėl kreipimosi į teisėsaugos institucijas priėmimas	Įvertinti ar yra požymių, identifikuojančių galimai tyčinį KO bankrotą	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną mėnesį nuo draudiminio įvykio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius

II LYGIO KRITINĖS SITUACIJOS SPRENDIMO FAZĖ (II FAZĖ)

Proceso valdymo veiksmai	Tikslas	Atsakingas vykdytojas	Terminas	Sprendimų dėl veiksmų priėmimo kompetencija	Proceso vykdymo priežiūra
Turistų informavimas apie būtinybę grįžti į išvykimo vietą savarankiškai ir nuostolių, susijusių su grįžimu bei negautomis paslaugomis, kompensavimą	Visais įmanomais kanalais (KA, konsulinis pareigūnas, informacija VTD interneto puslapyje) informuoti užsienyje esančius turistus, kad jie pasibaigus ar nutrūkus organizuotai turistinei kelionei nebus organizuotai parvežami	Atstovas viešiesiems ryšiams	Priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktorius	
Turistų informavimas apie prašymų kompensuoti nuostolius dėl neįvykusios kelionės pateikimo tvarką VTD interneto puslapyje svetainėje ir/ ar	Gauti pirminiais dokumentais patvirtintą informaciją apie nukentėjusius turistus ir jų patirtus nuostolius	Atstovas viešiesiems ryšiams	Per dvi darbo dienas, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas

pranešimu žiniasklaidai					
Informacijos iš bankrutuojančios KO gavimas	Gauti pirminiais dokumentais patvirtintą informaciją apie nukentėjusius turistus ir jų patirtus nuostolius	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Nukentėjusių turistų sąrašo su nuostolius patvirtinančiais dokumentais sudarymas	Sudaryti pirminiais dokumentais patvirtintą nukentėjusių turistų sąrašą, nurodant kiekvieno iš jų patirtus, oficialiais dokumentais pagrįstus nuostolius	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną mėnesį nuo draudiminio įvykio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Nukentėjusių asmenų sąrašo pateikimas draudikui ar laidavimo davėjui	Pateikti draudikui/laidavimo davėjui raštą - reikalavimą dėl nuostolių sąrašė nurodytiems turistams išmokėjimo	Teisinio reguliavimo skyrius	Per du mėnesius nuo draudiminio įvykio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius
Turistų informavimas apie nuostolių kompensavimą	Informuoti turistus apie draudiką/laidavimo davėją ir terminus, kuriais jiems bus išmokėtos kompensacijos	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną pateikus draudikui raštą – reikalavimą	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius
Sprendimo dėl kreipimosi į teisėsaugos organus priėmimas	Įvertinti ar yra požymių, identifikuojančių galimai tyčinį KO bankrotą	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną mėnesį nuo draudiminio įvykio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius

III LYGIO KRITINĖS SITUACIJOS SPRENDIMO FAZĖ (II FAZĖ)

Proceso valdymo veiksmai	Tikslas	Atsakingas vykdytojas	Terminas	Sprendimų priėmimo kompetencija	Proceso vykdymo priežiūra
Turistų informavimas apie organizuotą gražinimą į išvykimo vietą, panaudojant Užtikrinimo lėšas, ir nuostolių, susijusių su grįžimu bei negautomis	Visais įmanomais kanalais (KA, konsulinis pareigūnas, informacija VTD interneto puslapyje) informuoti užsienyje esančius turistus, kad jie pasibaigus ar	Atstovas viešiesiems ryšiams	Per vieną darbo dieną, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktorius	

paslaugomis, kompensavimą	nutrūkus organizuotai turistinei kelionei bus parvežami organizuotai				
Informacijos iš bankrutuojančios KO gavimas	Gauti pirminiais dokumentais patvirtintą informaciją apie nukentėjusius turistus, jų buvimo vietą ir kontaktus	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Sutarties su vežėju sudarymas	Įmanomai trumpiausiais terminais repatrijuoti turistus, siekiant sumažinti jų patirtus nuostolius	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktorius	Direktorius
Turistų informavimas apie prašymų kompensuoti nuostolius dėl neįvykusios kelionės pateikimo tvarką VTD interneto puslapyje svetainėje ir/ ar pranešimu žiniasklaidai	Gauti pirminiais dokumentais patvirtintą informaciją apie nukentėjusius turistus ir jų patirtus nuostolius	Atstovas viešiesiems ryšiams	Per dvi darbo dienas po draudiminio įvykio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Nukentėjusių asmenų sąrašo su nuostolius patvirtinančiais dokumentais sudarymas	Sudaryti pirminiais dokumentais patvirtintą nukentėjusių turistų sąrašą, nurodant kiekvieno iš jų patirtus, oficialiais dokumentais pagrįstus nuostolius	Išorinis paslaugų teikėjas, turintis teisę verstis atitinkama veikla	Per du mėnesius nuo draudiminio įvykio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Nukentėjusių asmenų sąrašo pateikimas draudikui ar laidavimo davėjui	Pateikti draudikui/laidavimo davėjui raštą - reikalavimą dėl nuostolių sąraše nurodytiems turistams išmokėjimo	Teisinio reguliavimo skyrius	Per tris mėnesius nuo draudiminio įvykio	Direktorius	Direktorius
Turistų informavimas apie nuostolių kompensavimą	Informuoti turistus apie draudiką ar laidavimo davėją bei terminus, kuriais jiems bus išmokėtos kompensacijos	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną, pateikus raštą reikalavimą	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius
Sprendimo dėl kreipimosi į teisėsaugos organus priėmimas	Įvertinti ar yra požymių, rodančių galimai tyčinį KO bankrotą	Teisinio reguliavimo skyrius	Priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos	Direktorius	Direktorius

			lygio		
--	--	--	-------	--	--

IV LYGIO KRITINĖS SITUACIJOS SPRENDIMO FAZĖ (II FAZĖ)

Proceso valdymo veiksmai	Tikslas	Atsakingas vykdytojas	Terminas	Sprendimų priėmimo kompetencija	Proceso vykdymo priežiūra
Turistų informavimas apie būtinybę grįžti į išvykimo vietą savarankiškai ir nuostolių, susijusių su grįžimu bei negautomis paslaugomis, kompensavimą	Visais įmanomais kanalais (KA, Lietuvos konsulinis pareigūnas šalyje, iš kurios reikia repatrijuoti turistus, informacija VTD interneto puslapyje) informuoti užsienyje esančius turistus, kad jie pasibaigus ar nutrūkus organizuotai turistinei kelionei bus parvežami organizuotai	Atstovas viešiesiems ryšiams	Per vieną darbo dieną, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktorius	
Sutarties su vežėju sudarymas	Įmanomai trumpiausiais terminais repatrijuoti turistus, siekiant sumažinti jų patirtus nuostolius	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktorius	
Informacijos iš bankrutuojančios KO gavimas	Gauti pirminiais dokumentais patvirtintą informaciją apie nukentėjusius turistus ir jų patirtus nuostolius	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną, priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Turistų informavimas apie prašymų kompensuoti nuostolius dėl neįvykusios kelionės pateikimo tvarką VTD interneto puslapyje svetainėje ir/ ar pranešimu žiniasklaidai	Gauti pirminiais dokumentais patvirtintą informaciją apie nukentėjusius turistus ir jų patirtus nuostolius	Atstovas viešiesiems ryšiams	Per dvi darbo dienas priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas
Nukentėjusių asmenų sąrašo su nuostolius patvirtinančiais	Sudaryti pirminiais dokumentais patvirtintą nukentėjusių turistų	Išorinis paslaugų teikėjas, turintis	Per du mėnesius nuo draudiminio	Direktoriaus pavaduotojas	Direktoriaus pavaduotojas

dokumentais sudarymas	sąrašą, nurodant kiekvieno iš jų patirtus, oficialiais dokumentais pagrįstus nuostolius	teisę verstis atitinkama veikla	įvykio		
Nukentėjusių asmenų sąrašo pateikimas draudikui ar laidavimo davėjui	Pateikti draudikui/laidavimo davėjui raštą - reikalavimą dėl nuostolių sąrašė nurodytiems turistams išmokėjimo	Teisinio reguliavimo skyrius	Per tris mėnesius nuo draudiminio įvykio	Direktorius	Direktorius
Turistų informavimas apie nuostolių kompensavimą	Informuoti turistus apie draudiką ar laidavimo davėją bei terminus, kuriais jiems bus išmokėtos kompensacijos	Teisinio reguliavimo skyrius	Per vieną darbo dieną, pateikus raštą reikalavimą	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius
Sprendimo dėl kreipimosi į teisėsaugos organus priėmimas	Įvertinti ar yra požymių, rodančių galimai tyčinį KO bankrotą	Teisinio reguliavimo skyrius	Priėmus sprendimą dėl kritinės situacijos lygio	Direktorius	

KRITINĖS SITUACIJOS APIBENDRINIMO FAZĖ (III FAZĖ)

Proceso valdymo veiksmai	Tikslas	Atsakingas vykdytojas	Terminas	Sprendimų dėl veiksmų priėmimo kompetencija	Proceso vykdymo priežiūra
Informacijos apie kritinės situacijos valdymo procesą parengimas	Nustatyti procesų valdymo modelio tinkamumą ir efektyvumą konkrečiai situacijai, identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias puses	Teisinio reguliavimo skyrius, Atstovas viešiesiems ryšiams	Per 10 darbo dieną, pateikus raštą reikalavimą	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius
Procesų valdymo modelio korekcijų parengimas	Nustačius poreikį, parengti Procesų valdymo, įvykus kelionių organizatoriaus bankrotui, modelio papildymą	Teisinio reguliavimo skyrius,	Per vieną mėnesį nustačius korekcijų reikalingumą.	Direktoriaus pavaduotojas	Direktorius

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Esant poreikiui, nepriklausomai nuo kritinės situacijos lygio, be šio procesų valdymo modelio Procesų valdymo eigos dalyje numatytų atsakingų vykdytojų, procesų valdymui gali būti sudaryta kritinės situacijos valdymo darbo grupė arba kritinės situacijos valdymui priskirti ir kiti institucijos organizaciniai padaliniai ar atskiri darbuotojai.

15. Esant šiame procesų valdymo modelyje nenumatytoms aplinkybėms, proceso valdymo veiksmai turi būti atliekami nenukrypstant nuo šio procesų valdymo modelio Bendrojoje dalyje nustatytų pagrindinių fazių, kartu imantis visų kitų būtinų situacijos valdymo veiksmų, integruotinų į proceso visumą.
