

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos

Ūkio subjektų veiklos priežiūros 2012 metų ataskaita

Funkcijos	Aktualiausi klausimai
Konsultavimo veikla	<p>Kelionių organizavimo paslaugų teikėjų (kelionių organizatorių ir kelionių agentūrų/ agentų veiklos teisėtumas);</p> <p>Kelionių organizatoriaus/ kelionių agentūros pažymėjimo išdavimo tvarka;</p> <p>Apgyvadinimo paslaugų klasifikavimo procedūra, privalomi pateikti dokumentai;</p> <p>Neklasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų teikimas, privalomi pateikti dokumentai;</p> <p>Turistų teisės kelionių organizatoriams ir kelionių agentūroms nesuteikus/ suteikus nekokybiškas paslaugas turistams. Konsultacijų metu, be kita ko, ypatingas dėmesys kreipiamas akcentuojant pirminio turistų kreipimosi tiesiogiai į kelionių organizavimo paslaugų teikėjus svarbą, skatinant abiem pusėms tinkantį sprendimą surasti derybų būdu. Akcentuojami alternatyvių ginčų sprendimo būdų pranašumai: mažesni laiko bei finansiniai ištekliai, efektyvumas.</p>
Neplaniniai kelionių organizavimo paslaugų teikėjų patikrinimai, apgyvendinimo paslaugų klasifikavimas, gidų veiklos tikrinimas	<p>Atlikti 4 kelionių organizavimo paslaugų teikėjų veiklos patikrinimai vietoje, kurių metu patikrintas 1 kelionių organizatorių ir 3 kelionių agentūrų veiklos vykdymas deklaruotose patalpose.</p> <p>Klasifikuota 180 apgyvendinimo paslaugų teikėjų. Dalyvauta 1 Vilniaus miesto savivaldybės organizuotame gidų veiklos patikrinime.</p>
Priemonių taikymas ūkio subjektams teisės aktų reikalavimų netinkamo vykdymo atvejais bei jų mastas	<p>Sustabdytas 37 kelionių organizavimo paslaugų teikėjų pažymėjimų galiojimas. Panaikintas 14 pažymėjimų galiojimas. Pagrindinės priežastys – nepateiktas/ pavėluotai pateiktas kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo dokumentas (draudimas, garantija); veiklos rūšies keitimas; veiklos nutraukimas.</p> <p>Atsižvelgiant į atliktą rizikos vertinimo analizę ir duomenis pagal bankroto/ vėlavimo atsiskaityti reitingus, įgyvendintas kelionių organizavimo paslaugų teikėjų, patenkančių į dvi aukščiausias rizikos grupes, priežiūros stiprinimas, apimantis užklausas dėl papildomos informacijos gavimo, analizės ir sprendimų priėmimo. Taikant rizikos vertinimo sistemą, 2012 m. šiuo pagrindu sustabdytas 2 bei panaikintas 4 kelionių organizavimo paslaugų teikėjų pažymėjimų galiojimas.</p> <p>Nagrinėjant turistų skundus dėl nekokybiškai suteiktų ar nesuteiktų kelionių organizavimo paslaugų, 52 atvejais išvados pateiktos Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai; 2 išvados – teismams. Dažniausiai skunduose prašoma atlyginti turistų patirtus nuostolius už netinkamai suteiktas apgyvendinimo (viešbučio kategorijos neatitikimo, viešbučio pakeitimo, pateiktos galimai klaidinančios informacijos apie viešbučio kokybę ir kt.) paslaugas bei vežimo (dėl skrydžio atidėjimo, netinkamo skrydžių rezervavimo ir kt.) paslaugas.</p>
Siūlomi keisti teisės aktai	<p>Keičiamas Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas (Žin., 1998, Nr. 32-852; 2011, Nr. 85-4138). Nuoroda į teisės aktų projektų informacinę sistemą (projektą):</p> <p>http://www.lrs.lt/pls/proj/dokpaieska.showdoc?p_id=182921&p_org=&p_fix=n&p_gov=n</p>