

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos

Ūkio subjektų veiklos priežiūros 2013 metų ataskaita

Funkcijos	Aktualiausi klausimai, veiksmai
Konsultavimo veikla	<p>Kelionių organizatoriaus/ kelionių agentūros pažymėjimo išdavimo tvarka; Kelionių organizavimo paslaugų teikėjų (kelionių organizatorių ir kelionių agentūrų/ agentų veiklos teisėtumas); Apgyvandinimo paslaugų klasifikavimo procedūra, privalomi pateikti dokumentai; Neklasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų teikimas, privalomi pateikti dokumentai; 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>Valstybinio turizmo departamento direktoriaus prie Ūkio ministerijos 2013 m. sausio 28 d. įsakymu Nr. V-22 patvirtintos Ūkio subjektų veiklos neplaninių patikrinimų, vykdant turizmo rinkos priežiūrą, taisyklės. Atlikti 3 kelionių organizavimo paslaugų teikėjų veiklos vietų patikrinimai, veiklos vykdymas deklaruotose patalpose. To pasėkoje panaikintas UAB "Horizon Travel Worldwide" ir UAB „Solex Group“ kelionių agentūrų bei UAB „Travel Time LT“ kelionių organizatoriaus pažymėjimų galiojimas.</p> <p>2013 m. vasario 28 d. priimti ir nuo 2013 m. gegužės 1 d. įsigaliojo nauji teisės aktai, reglamentuojantys perėjimą prie tarptautinės „Hotel Star Union“ viešbučių klasifikavimo sistemos: 1) Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai, patvirtinti Departamento direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo“ ir 2) Viešbučio, motelio klasifikavimo anketa, patvirtinta Apgyvandinimo paslaugų klasifikavimo komisijos 2013 m. balandžio 9 d. protokolu Nr. KK-04. Nuo 2013 m. gegužės 1 d. iki 2013 m. gruodžio 31 d. pagal „Hotel Star Union“ sistemą Lietuvoje buvo klasifikuotas 41 viešbutis.</p> <p>Klasifikuota 100 apgyvendinimo paslaugų teikėjų.</p>
Priemonių taikymas ūkio subjektams teisės aktų reikalavimų netinkamo vykdymo atvejais bei jų mastas	<p>Iš viso Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 4 str. numatytais pagrindais, 2013 m. sustabdytas 37 kelionių organizavimo paslaugų teikėjų pažymėjimų galiojimas, panaikintas 19 kelionių organizavimo paslaugų teikėjų pažymėjimų galiojimas.</p> <p>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</p>

	<p>priėmimo. Taikant rizikos vertinimo sistemą, 2013 m. šiuo pagrindu sustabdytas bei vėliau panaikintas UAB „Grand Voyage“ kelionių agentūros pažymėjimo galiojimas.</p> <p>Nagrinėjant turistų skundus dėl nekokybiškai suteiktų ar nesuteiktų kelionių organizavimo paslaugų, Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateiktos 38 išvados; 1 išvada – teismui. 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>
<p>Teisės aktų keitimas, Geresnio reglamentavimo priemonių, vykdančių turizmo rinkos priežiūrą, įgyvendinimas</p>	<p>Vykdytas anketavimas, respondentai – turizmo paslaugų teikėjai, atvykę į Departamentą dokumentų pateikimo, detalios informacijos gavimo tikslais arba nuo 2013 m. rugpjūčio mėn. pildę el. anketas atnaujintoje institucijos svetainėje www.tourism.lt</p> <p>Teikiant paraiškas dėl viešbučio, motelio ar kempingo klasifikavimo Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijai, pareiškėjai nuo 2013 m. gegužės 1 d. privalo pateikti tik nustatytos formos pranešimą apie apgyvendinimo paslaugų teikimą bei užpildytą viešbučio, motelio ar kempingo klasifikavimo anketą. Mažinant administracinę naštą verslui, panaikintas reikalavimas prie paraiškos pridėti juridinio asmens pažymėjimo kopiją, visuomenės sveikatos ir priešgaisrinės saugos priežiūros institucijų išduotų pažymėjimų (leidimų) veikli kopijas, išrašo iš Nekilnojamojo turto registro apie pastato arba patalpų, kuriose bus teikiamos apgyvendinimo paslaugos, kopiją.</p> <p>Apgyvendinimo paslaugų reglamentavimas pakeistas 2013 m. gegužės 1 d. įsigaliojus naujam Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų redakcijai, patvirtintai Departamento direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo“ bei 2013 m. lapkričio 1 d. įsigaliojus Kempingų klasifikavimo reikalavimų bei Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos nuostatų pakeitimams (Departamento direktoriaus 2013 m. gegužės 24 d. įsakymas Nr. V-125 „Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 21-V „Dėl Kempingų klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo“ pakeitimo ir Departamento direktoriaus 2013 m. gegužės 24 d. įsakymas Nr. V-127 „Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 22-V „Dėl Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“).</p> <p>Kartu su Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos Investicijų ir eksporto departamento Turizmo politikos skyriumi intensyviai derintos Turizmo įstatymo pakeitimo įstatymo projekto nuostatos, kuriomis atsisakoma kelionių agentūrų ir agentų pažymėjimų reikalavimo, iš esmės keičiamos Lietuvos Respublikos civiliniam kodeksui prieštaraujanti nuostatos dėl kelionių agentūrų prievolių laidavimo.</p>
<p>Deklaracija dėl pirmųjų verslo metų</p>	<p>Departamentas prie Deklaracijos prisijungė 2011 m. rugsėjo 26 d. Visi prižiūrimi ūkio subjektai, kurie paslaugas teikia pirmaisiais veiklos metais, 2013 m. buvo konsultuojami, jiems teikti atsakymai į įvairius klausimus, gautus ryšio priemonėmis bei asmeniškai atvykus į Departamentą, taip pat organizuotų mokymų metu (gidams, turizmo informacijos centrams). Poveikio priemonės taikomos tais atvejais, kuomet jų taikymas yra neišvengiamas, siekiant užkirsti kelią vartotojų teisių pažeidimams.</p>