



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL SKUNDO PRIEŠ LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJĄ, VALSTYBINĘ KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJĄ PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS, UAB KLAIPĖDOS AUTOBUSŲ PARKĄ

2016-01-19 Nr. 4D-2015/1-1312

Vilnius

I. SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundą dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos (toliau vadinama – Ministerija), Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos (toliau vadinama – Transporto inspekcija) pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus jo skundus dėl galimai nekokybiško aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje (toliau vadinama ir – Stotis) (toliau vadinama – Skundas).

2. Pareiškėjas Skunde nurodo, kad:

2.1. „2015-01-28 kreipiausi į Ministeriją ir Bendrovę su prašymu (toliau vadinama – Prašymas) „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta);

2.2. „Prašyme, be kitų dalykų, nurodžiau, kad 2015-01-28 ryte Stotyje autobuso Klaipėda–Kaunas, kuris iš Klaipėdos autobusų stoties išvažiuoja 6:45 iš trečios aikštelės, vairuotojas, paprašius parduoti bilietą ir padavus pinigus, atsisakė parduoti man bilietą į Šilutę, išvarė mane iš autobuso, užrakino autobusą, o pats nuėjo į Stotį. Bilietą nusipirkau Stotyje (bilietas A001099041, kvitas Nr. 349429/25 2015-01-28 06:46:34). Vairuotojas sugrįžo iš Stoties, atrakino autobusą, įleido mane į autobusą ir autobusus, gerokai pavėlavęs (bilietas parduotas 6:46:34), nesilaikydamas nurodyto išvykimo grafiko (6:45), išvažiavo iš Stoties“;

2.3. „Prašyme aš paprašiau tiek Ministerijos, tiek ir Bendrovės atsakyti į šiuos konkrečius aštuonis (8) klausimus:

1. Ar turi teisę autobuso vairuotojas autobuse atsisakyti parduoti bilietą jį perkančiam keleiviui?

2. Ar turi teisę autobuso vairuotojas išvaryti (!) iš autobuso bilietą perkantį keleivį?

3. Ar turi teisę autobuso vairuotojas nesilaikyti nurodyto išvykimo grafiko?

4. Kokie Lietuvos Respublikos teisės aktai leidžia autobuso vairuotojui atsisakyti parduoti bilietą perkančiam keleiviui ir išvaryti jį (!) iš autobuso bei nesilaikyti nurodyto išvykimo grafiko?

5. Kokia yra autobuso Klaipėda–Kaunas, kuris 2015-01-28 6:45 turėjo išvykti iš Klaipėdos autobusų [stoties] trečios aikštelės, vairuotojo pavardė, vardas?

6. Kaip Bendrovė vertina tokią keleivių aptarnavimo Stotyje praktiką (atsisakymas parduoti bilietą keleiviui, bilietą perkančio keleivio išvarymas iš autobuso, nurodyto išvykimo grafiko nesilaikymas)?

7. Kas konkrečiai atsakingas už tokią (1–3 klausimai) keleivių aptarnavimo „tvarką“ Stotyje?

8. Kaip konkrečiai yra įvertinti autobuso Klaipėda–Kaunas (mašinos Nr. GTK 175), kuris 2015-01-28 6:45 turėjo išvykti iš Klaipėdos autobusų [stoties] trečios aikštelės, vairuotojo bei kitų, atsakingų už keleivių aptarnavimą Stotyje, darbuotojų veiksmai pagal šiame rašte nurodytus faktus (atsisakymas parduoti bilietą keleiviui, bilietą perkančio keleivio išvarymas iš autobuso, nurodyto išvykimo grafiko nesilaikymas)?“

2.4. „Ministerija į Prašymą atsakė 2015-02-02 raštu Nr. 100-2-44 ir pranešė, kad persiunčia „pareiškėjo prašymą pagal kompetenciją nagrinėti Transporto inspekcijai“;

2.5. „Transporto inspekcija, gavusi Ministerijos (2015-02-02 raštas Nr. 100-2-44) nurodymą „pagal kompetenciją nagrinėti Pareiškėjo prašymą, o apie nagrinėjimo rezultatus informuoti Pareiškėją ir Susisiekimo ministeriją“, 2015-02-13 raštu Nr. (13)153-720 atsakė Pareiškėjui ir Prašymą „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“ persiuntė išsitiirti „...ekipažo netinkamo elgesio su keleiviais aplinkybes“ pačiam Autobusų parkui, tai yra tam pačiam subjektui, kurio veiksmai skundžiami“;

2.6. „Bendrovė 2015-02-23 raštu Nr. 119 neatsakė nė į vieną iš aštuonių Pareiškėjo Prašyme nurodytų klausimų, bet nuoširdžiai ir išsamiai paaiškino Pareiškėjui bei Transporto inspekcijai (!), koks „nelengvas... vairuotojams pradinis euro įvedimo laikotarpis“, kad, „palengvinant vairuotojų darbą, keleivių prašoma už važiavimą mokėti kuo smulkesnėmis kupiūromis ir, jeigu įmanoma, – „be gražos“ ir kad „vairuotojas pasiūlė Jums įsigyti kelionės bilietą kasoje...“;

2.7. „Nei Ministerija (2015-02-02 raštas Nr. 100-2-44), nei Autobusų parkas (2015-02-23 raštas Nr. 119) neatsakė nė į vieną iš Prašyme pateiktų aštuonių (8) klausimų, todėl 2015-03-04 raštu pakartotinai paprašiau Ministerijos ir Bendrovės Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka ir terminais atsakyti į visus 2015-01-28 prašyme pateiktus aštuonis (8) klausimus“;

2.8. „Autobusų parkas į mano 2015-03-04 raštą neatsakė iki šios dienos (2015-09-14)“;

2.9. „Ministerija 2015-04-10 raštu Nr. 2-1406 (101) „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“ informavo mane, kad „Susisiekimo ministerija kreipėsi į Inspekciją [...], prašydama paaiškinti, kokių veiksmų Inspekcija ėmėsi ir kokią informaciją ištyrė, gavusi Jūsų 2015 m. sausio 28 d. rašte „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“ pateiktą informaciją“. Be to, Ministerija 2015-04-10 raštu Nr. 2-1406 (101) patikino mane, kad, „Susisiekimo ministerija, gavusi informaciją apie tyrimo rezultatus, informuos...“ mane papildomai“;

2.10. „Nuo Ministerijos 2015-04-10 rašto Nr. 2-1406 (101) gavimo dienos jau praėjo daugiau nei pusmetis, tačiau jokio atsakymo nei iš Ministerijos (nei iš Transporto inspekcijos) iki šios dienos (2015-09-14) negavau.“

3. Pareiškėjas Seimo kontrolierių prašo: „išsitiirti šį skundą dėl Autobusų parko, Ministerijos, Transporto inspekcijos pareigūnų veiksmų ar neveikimo, nustatyti, ar šių institucijų pareigūnai nesinaudoja tarnybine padėtimi, ar nevilkina priimti sprendimus ar atlikti savo pareigas, ar šių institucijų pareigūnai sąmoningai nepateikia klaidingus ar netinkamus patarimus, ar tai nėra toks šių pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai? Taip pat prašau apginti mano teisę į gerą viešąjį administravimą.“

4. Iš prie Skundo tyrimui pateiktų dokumentų nustatyta:

4.1. *Transporto inspekcija 2015-02-13* raštu (adresuotas Autobusų parkui ir Ministerijai) Pareiškėjui atsakė:

„[...] paaiškiname, kad keleivių ir bagažo vežimo keleivinėmis kelių transporto priemonėmis (toliau vadinama – transporto priemone) organizavimo ir šių vežimų vykdymo tvarką nustato Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2011-04-13 įsakymu Nr. 3-223 „Dėl Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklių patvirtinimo“ (toliau vadinama – Taisyklės).

Taisyklių 34 punktas nustato, kad į tolimojo reguliaraus susisiekimo maršrutų tos pačios dienos visus reisus bilietai parduodami autobusų stočių kasose ir kitose pardavimo vietose nuo jų atidarymo momento, o pardavimas nutraukiamas likus 10 minučių iki išvykimo pagal eismo tvarkaraštį laiko, o Taisyklių 35 punktas nustato, kad ekipažas bilietus keleiviams privalo parduoti iš karto, jiems įlipus į transporto priemonę. Taisyklių 44 punkte nurodyta, kad transporto priemonė gali vėluoti išvykti ne daugiau kaip 5 minutes, jeigu reikia parduoti bilietus, esant didesniai keleivių skaičiui.

Taisyklių 53 punktas numato, kad ekipažas turi teisę išlaipinti keleivius, atsisakiusius sumokėti už važiavimą, nepriimti arba išlaipinti neblaivius, su nešvariais drabužiais, su draudžiamu vežti bagažu ar kitaip pažeidžiančius šias taisykles keleivius artimiausioje bet kurio tipo stotelėje.

Minėtų Taisyklių 5 punktas reikalauja, kad vežėjai privalo užtikrinti saugų keleivių ir bagažo vežimą transporto priemone ir maksimalius patogumus joje. Vežėjo darbuotojai privalo būti mandagūs ir paslaugūs keleiviams bei nedelsdami šalinti keleivių aptarnavimo trūkumus nepriklausomai nuo jų atsiradimo priežasčių. Taisyklių 54 punktas nustato, kad ekipažas privalo užtikrinti saugų keleivių ir bagažo vežimą, nepriekaištingą ir paslaugų keleivių aptarnavimą [...]. Taisyklių 89 punktas nustato, kad vežėjai privalo nustatyti ekipažams nepriekaištingo ir paslaugaus elgesio su keleiviais normas. *Gavę informaciją apie šių normų pažeidimus, vežėjų vadovai privalo nedelsdami ištirti ekipažų netinkamo elgesio su keleiviais aplinkybes ir joms pasitvirtinus imtis ekipažų atžvilgiu įstatymais numatytų poveikio priemonių.*

Paaikškiname, kad Inspekcija pagal kompetenciją netiria ekipažų netinkamo elgesio su keleiviais aplinkybių, nes ši pareiga yra nustatyta vežėjui.

Vadovaudamasi Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2006-02-14 įsakymu Nr. 3-62 „Dėl Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo taisyklių patvirtinimo“, 35 punktu ir Taisyklių 89 punktu, Inspekcija prašo Autobusų parką nedelsiant ištirti ekipažo netinkamo elgesio su keleiviais aplinkybes ir joms pasitvirtinus imtis ekipažo atžvilgiu įstatymais numatytų poveikio priemonių bei nedelsiant šalinti keleivių aptarnavimo trūkumus.“

4.2. *Autobusų parkas 2015-02-23* raštu (adresuotas Transporto inspekcijai) Pareiškėjui atsakė:

„[...] Bendrovė, siekdama objektyviai išsiaiškinti prašyme pateiktos situacijos aplinkybes, pareikalavo vairuotojo paaiškinti jam žinomas įvykio detales. Iš Jūsų prašyme pateiktos informacijos suprantama, kad bilietą ketinate įsigyti likus maždaug penkioms minutėms iki autobuso išvykimo pagal tvarkaraštį. Dera pažymėti, kad maršrutas Klaipėda–Kaunas turi 28 tarpines stoteles, kuriose vairuotojas parduoda bilietus kelionės metu įlipantiems keleiviams. Pagal praktiką šiame maršrute reikia nemažai smulkių pinigų gražai, keleiviams įsigyjant bilietus autobuse. Kadangi pradinis euro įvedimo laikotarpis nelengvas tiek keleiviams, tiek vairuotojams, palengvinant vairuotojų darbą, keleivių prašoma už važiavimą mokėti kuo smulkesnėmis kupiūromis ir, jeigu įmanoma, – „be gražos“. Prašyme nurodėte, kad bilietas kainavo 4,04 euro, o atsiskaityti ketinate 20 eurų kupiūra, kas sąlygojo nemažą smulkių pinigų poreikį gražai. Norime atkreipti dėmesį ir į tai, kad pagal tvarką vairuotojas prieš išvykdamas į maršrutą privalo iš autobusų stoties dispečerinės pasiimti kelionei būtinus dokumentus. Kaip išsiaiškinta, būtent tuo metu, kada ketinate lipti į autobusą ir pirkti bilietą, vairuotojas ėjo pasiimti šių dokumentų. Įvertinęs tai, kad bilieto pardavimui reikės nemažai smulkių pinigų, atsižvelgęs į išvykimo laiką ir būtinybę eiti į autobusų stoties dispečerinę, vairuotojas pasiūlė Jums įsigyti kelionės bilietą kasoje. [...]. Kaip žinoma, autobusas iš Stoties išvyko tik 2–3 minučių nukrypimu, tačiau į Šilutės autobusų stotį atvyko tvarkaraštyje nustatytu laiku.

[...] bilietų pardavimas tarpmiestiniuose maršrutuose vykdomas trimis būdais: išankstinio bilieto pirkimas internetinėje parduotuvėje, bilieto įsigijimas autobusų stoties kasoje ar pas vairuotoją autobuse. Dera pažymėti, kad pats patogiausias ir priimtinausias būdas tiek keleiviui, tiek vežėjui yra bilietų įsigijimas / pardavimas internete www.klap.lt; šis būdas leidžia išvengti galimų nesklandumų ir nepatogumų pasirinkus kitą pirkimo būdą.“

4.3. Pareiškėjas Ministerijai bei Bendrovei 2015-03-04 pateikė naują prašymą, kuriame nurodė: „[...] Prašyme aš paprašiau tiek Ministerijos, tiek ir Bendrovės atsakyti į šiuos konkrečius aštuonis klausimus [...]. [...] **Nei Ministerija [...], nei Bendrovė [...] neatsakė nė į vieną iš Prašyme pateiktų [...] klausimų**, todėl pakartotinai prašau [...] atsakyti į konkrečius Prašyme pateiktus aštuonis klausimus. [...]“

4.4. *Ministerija 2015-04-10* raštu į Pareiškėjo 2015-03-04 prašymą / skundą (*pastaba*: dėl Ministerijos, Transporto inspekcijos, Autobusų parko veiksmų (neveikimo) neišnagrinėjus jo Prašymo) atsakė:

„[...] pagal Lietuvos Respublikos kelių transporto kodekso 13 straipsnio 2 dalį, valstybinę kelių transporto kontrolę atlieka Transporto inspekcija. Valstybinė kelių transporto kontrolė – tai veikla, skirta metodinei pagalbai vežėjams teikti, prižiūrėti, kaip vežėjai laikosi įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, kontroliuoti, ar tinkamai tuos reikalavimus vykdo, ir įgyvendinti kitas priemones, užtikrinančias tinkamą teisės aktų reikalavimų laikymąsi ir mažinančias galimų pažeidimų skaičių. Be to, pagal Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2006-02-14 įsakymu Nr. 3-62 „Dėl Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo taisyklių patvirtinimo“, 9 punktą, leidimus vežti keleivius tolimojo reguliaraus susisiekimo maršrutais išduoda Transporto inspekcija. [...] Ministerija kreipėsi į Transporto inspekciją, prašydama paaiškinti, kokių veiksmų ėmėsi ir kokią informaciją ištyrė, gavusi Jūsų Prašyme pateiktą informaciją. Ministerija, gavusi informaciją apie tyrimo rezultatus, informuos Jus papildomai.“

II. TYRIMAS IR IŠVADOS

5. Seimo kontrolierius, siekdamas išsiaiškinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Ministeriją, Transporto inspekciją, prašydamas pateikti paaiškinimus dėl Skundo teiginių bei atsakyti į Seimo kontrolieriaus klausimus.

Skundo tyrimui reikšmingos aplinkybės

6. Ministerija Seimo kontrolieriui pateikė informaciją, dokumentus bei paaiškinimus:

6.1. „[...] Ministerija 2015-01-28 gavo Pareiškėjo prašymą „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“ (Prašymas).

Atsižvelgdama į tai, kad, pagal Lietuvos Respublikos kelių transporto kodekso (toliau vadinama – Kodeksas) 13 straipsnio 2 dalį, valstybinę kelių transporto kontrolę atlieka Transporto inspekcija, savivaldybių institucijų arba jų įgaliotų įstaigų kontrolės tarnybos ir kitos valstybės institucijos, kurioms įstatymų suteikta kontrolės teisė, taip pat į tai, kad, pagal Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2006-02-14 įsakymu Nr. 3-62 „Dėl Leidimų vežti keleivius reguliaraus susisiekimo kelių transporto maršrutais išdavimo taisyklių patvirtinimo“ (toliau vadinama – Leidimų išdavimo taisyklės), 9 punktą, leidimus vežti keleivius tolimojo reguliaraus susisiekimo maršrutais išduoda Transporto inspekcija, Ministerija, vadovaudamasi Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės), 10 punktu, 2015-02-02 raštu Nr. 100-2-44 „Dėl prašymo persiuntimo“ persiuntė pareiškėjo prašymą pagal kompetenciją nagrinėti Transporto inspekcijai ir apie tai informavo Pareiškėją.“

6.2. „Ministerija 2015-02-17 gavo Transporto inspekcijos 2015-02-13 raštą Nr. (13)15B-120 „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“, kuriuo Transporto inspekcija

atsakė Pareiškėjui į jo Prašymą.“

6.3. „Ministerija 2015-03-04 gavo Pareiškėjo 2015-03-04 raštą „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“, kuriame buvo prašoma atsakyti į jo Prašyme pateiktus klausimus.

Ministerija 2015-04-10 raštu Nr. 2-1406(101) „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“ Pareiškėją, be kita ko, informavo, kad Ministerija kreipėsi į Transporto inspekciją, prašydama paaiškinti, kokių veiksmų ji ėmėsi ir kokią informaciją ištyrė, gavusi pareiškėjo Prašyme pateiktą informaciją, taip pat nurodė, kad gavusi informaciją apie tyrimo rezultatus informuos Pareiškėją papildomai.“

6.4. „Ministerija 2015-04-10 raštu Nr. 2-1407(101) „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“ kreipėsi į Transporto inspekciją, prašydama nedelsiant informuoti Ministeriją, kokių veiksmų buvo imtasi ir kokią informaciją ištyrė, gavusi Pareiškėjo Prašymą.“

6.5. „Transporto inspekcija 2015-05-11 [...] ir 2015-05-29 raštu, be kita ko, informavo, kad Bendrovė atliko tyrimą, vairuotojas pateikė paaiškinimą. Bendrovė, priimdama sprendimą dėl vairuotojui taikytinos poveikio priemonės, atsižvelgė į vairuotojo paaiškinimą, į tai, kad situacija įvyko pereinamuoju euro įvedimo Lietuvos Respublikoje laikotarpiu, autobuso tachografo informaciją, vairuotojo charakteristiką per visą darbo Bendrovėje laiką. Bendrovė nurodė, kad vairuotojas buvo pakartotinai instrukuotas apie keleivių nepriekaištingą ir tinkamą aptarnavimą, jam nurodyta tinkamai laikytis pareiginių nuostatų ir vidaus tvarkos taisyklių.“

6.6. „Ministerija, išnagrinėjusi Pareiškėjo pateiktus klausimus ir gavusi informaciją iš Transporto inspekcijos, Pareiškėjui atsakė 2015-11-13 raštu Nr. 2-4370(101) „Dėl keleivių aptarnavimo Klaipėdos autobusų stotyje kokybės“.“

6.7. „[...] pagal Transporto inspekcijos nuostatus, patvirtintus Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 1996-09-26 įsakymu Nr. 304 „Dėl Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos nuostatų patvirtinimo“ (toliau vadinama – Nuostatai), Transporto inspekcijai vadovauja viršininkas, kuris organizuoja darbą ir asmeniškai atsako už Transporto inspekcijai pavestų uždavinių įgyvendinimą ir funkcijų vykdymą. Pažymėtina, kad Ministerija, gavusi skundą dėl Transporto inspekcijos veiklos ar neveikimo, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo nuostatomis, atliktų administracinę procedūrą ir priimtų atitinkamus sprendimus.“

6.8. „Ministerija apgailestauja, kad dėl techninės dokumentų elektroninio registravimo klaidos Pareiškėjui atsakė tik 2015-11-13 raštu [...]“.

6.9. Ministerija 2015-11-13 raštu atsakė į Pareiškėjo 2015-03-04 skundą bei jame pakartotinai pateiktus klausimus:

„[...]“.

1. Ar turi teisę autobuso vairuotojas autobuse atsakyti parduoti bilietą jį perkančiam keleiviui?

Taisyklių 35 punkte nustatyta, kad ekipažas bilietus (bagažo kvitus) keleiviams privalo parduoti iš karto, jiems įlipus į transporto priemonę. Tai reiškia, kad ekipažas neturi teisės atsakyti parduoti bilietą keleiviui.

2. Ar turi teisę autobuso vairuotojau išvaryti iš autobuso bilietą perkantį keleivį?

Kodekso 22 straipsnyje nustatyta, kad ekipažas turi teisę išlaipinti keleivius, atsisakiusius sumokėti už važiavimą, nepriimti arba išlaipinti neblaivius, su nešvariais drabužiais, su draudžiamu vežti bagažu ar kitaip pažeidžiančius Taisykles keleivius artimiausioje bet kurio tipo stotelėje. Pažymėtina, kad ekipažas privalo užtikrinti saugų keleivių ir bagažo vežimą.

3. Ar turi teisę autobuso vairuotojas nesilaikyti nurodyto išvykimo grafiko?

Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad keleivių įlaipinimas vietinio (priemiestinio) ir tolimojo reguliaraus susisiekimo maršrutų reisų pradinių autobusų stočių išvykimo aikštelėse ar pradinėse stotelėse pradedamas ne vėliau kaip prieš 10 minučių iki išvykimo pagal eismo tvarkaraštį laiko. Transporto priemonė gali vėluoti išvykti ne daugiau kaip 5 minutes, jeigu reikia parduoti bilietus (bagažo kvitus), esant didesniam keleivių skaičiui. Vadinasi, esant didesniam keleivių skaičiui,

ekipažas gali vėluoti išvykti iš autobusų stočių išvykimo aikštelės ar stotelės, tačiau ne daugiau kaip 5 minutes.

4. Kokie Lietuvos Respublikos teisės aktai leidžia autobuso vairuotojui atsisakyti parduoti bilietą periančiam keleiviui ir išvaryti jį iš autobuso bei nesilaikyti nurodyto išvykimo grafiko?

Kaip jau minėta šiame rašte, Taisyklių 35 punkte nustatyta, kad ekipažas bilietus (bagažo kvitus) keleiviams privalo parduoti iš karto, jiems įlipus į transporto priemonę. Tai reiškia, kad teisės aktai nesuteikia teisės ekipažui atsisakyti parduoti bilietą.

Kodekso 22 straipsnis suteikia teisę ekipažui išlaipinti keleivius, atsisakiusius sumokėti už važiavimą, nepriimti arba išlaipinti neblaivius, su nešvariais drabužiais, su draudžiamu vežti bagažu ar kitaip pažeidžiančius Taisyklės keleivius artimiausioje bet kurio tipo stotelėje. Pažymėtina, kad ekipažas, išlaipindamas keleivį iš autobuso, taip pat privalo vadovautis nepriekaištingo ir paslaugaus elgesio su keleiviais normomis (Taisyklių 89 punktas).

5. Kokia yra autobuso Klaipėda–Kaunas, kuris 2015-01-28 6:45 val. turėjo išvykti iš Stoties trečios aikštelės, vairuotojo pavardė, vardas?

Informuojame, kad Susisiekimo ministerija nedisponuoja prašoma informacija. Pažymėtina ir tai, kad prašoma informacija yra asmens duomenys, kurie tvarkomi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau vadinama – ADTAĮ) ir kitu teisės aktų nustatyta tvarka. ADTAĮ 2 straipsnio 4 dalis numato, kad duomenų tvarkymas – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, jungimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) aritmetinės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys. ADTAĮ 5 straipsnio 1 dalis numato pagrindus, kuriais remiantis galima tvarkyti, šiuo atveju teikti ar atskleisti, asmens duomenis. Vadinasi, duomenų valdytojas, prieš teikdamas asmens duomenis duomenų gavėjui, privalo įvertinti teisėto pagrindo, numatyto ADTAĮ 5 straipsnio 1 dalyje, buvimą. Nesant teisėto pagrindo, asmens duomenys negali būti tvarkomi (teikiami, atskleisti).

6. Kaip Bendrovė vertina tokių keleivių aptarnavimo Stotyje praktiką (atsisakymas parduoti bilietą keleiviui, bilietą perkančio keleivio išvarymas iš autobuso, nurodyto išvykimo grafiko nesilaikymas)?

Klausimas nėra adresuotas Ministerijai. Atsižvelgdama į tai, kad šiais klausimais kreipėtės ir į Bendrovę, papildomai Jūsų rašto pagal kompetenciją nagrinėti Bendrovei nepersiuntėme.

7. Kas konkrečiai atsakingas už tokių (1–3 klausimai) keleivių aptarnavimo „tvarką“ Stotyje?

[...] keleivių vežimo kelių transportu taisyklės nustato susisiekimo ministras.

Pažymėtina, kad, pagal Kodekso 13 straipsnio nuostatas, valstybinę kelių transporto kontrolę atlieka Inspekcija, savivaldybių institucijų arba jų įgaliotų įstaigų kontrolės tarnybos, kitos valstybės institucijos, kurioms įstatymų suteikta kontrolės teisė. Pagal Autobusų stočių veiklos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2003-12-31 įsakymu Nr. 3-734 „Dėl Autobusų stočių veiklos nuostatų patvirtinimo“, 2 punktą, autobusų stotis steigia ir jų veiklą prižiūri savivaldybės.

8. Kaip konkrečiai yra įvertinti autobuso Klaipėda–Kaunas (mašinos Nr. GRK 175), kuris 2015-01-28 6:45 val. turėjo išvykti iš Stoties trečios aikštelės, vairuotojo bei kitų atsakingų už keleivių aptarnavimą Stotyje darbuotojų veiksmai pagal pareiškėjo rašte nurodytus faktus (atsisakymas parduoti bilietą keleiviui, bilietą perkančio keleivio išvarymas iš autobuso, nurodyto išvykimo grafiko nesilaikymas)?

Kaip jau buvo minėta šiame rašte, Transporto inspekcija, gavusi Ministerijos 2015-04-10 raštą [...], papildomai kreipėsi į Bendrovę dėl informacijos apie atlikto netinkamo ekipažo elgesio su keleiviais ir keleivių aptarnavimo Stotyje kokybės tyrimo rezultatus, nustatytus pažeidimus ir taikytas poveikio priemones, taip pat kokių priemonių bus imtasi, siekiant užtikrinti ekipažų nepriekaištingo ir paslaugaus elgesio su keleiviais normas ir pagerinti keleivių aptarnavimo Stotyje

kokybę.

Bendrovė atliko tyrimą. Bendrovė nurodė, kad vairuotojas buvo pakartotinai instruktuojamas apie keleivių nepriekaištingą ir tinkamą aptarnavimą, jam nurodyta tinkamai laikytis pareiginių nuostatų ir vidaus tvarkos taisyklių. Atsižvelgdama į šią informaciją ir į Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 362 straipsnio 1 dalies I punkte nustatytą minimalios ir proporcingos priežiūros naštos principą, taip pat į Taisyklių 89 punkto nuostatas, Transporto inspekcija mano, kad priemonės, kurių ėmėsi, siekdama nustatyti, ar Bendrovė laikosi teisės aktų nuostatų reikalavimų, yra pakankamos.“

7. Transporto inspekcija Seimo kontrolieriui pateikė informaciją, dokumentus bei paaiškinimus:

7.1. „Transporto inspekcija į Pareiškėjo Prašyme pateiktus klausimus yra atsakiusi 2015-02-13 raštu [...], kuriame [...] paaiškino Pareiškėjui, kad keleivių ir bagažo vežimo keleivinėmis kelių transporto priemonėmis organizavimo ir šių vežimų vykdymo tvarką nustato Taisyklės. Taip pat Pareiškėjui paaiškino, kad Transporto inspekcija pagal kompetenciją netiria ekipažų netinkamo elgesio su keleiviais aplinkybių, nes ši pareiga Keleivių ir bagažo taisyklių 89 punktu yra nustatyta vežėjui.

[...]. Atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjas išreikštinai paprašė atsakyti į pateiktus klausimus, jo Prašymas buvo nagrinėjamas kaip prašymas pateikti informaciją. [...].

Transporto inspekcija 2015-05-11 raštu [...] Ministerijai pateikė informaciją apie Pareiškėjo Prašymo nagrinėjimo ir atsakymų į rašte pateiktus klausimus rengimo eigą.

[...] Transporto inspekcija neatliko neplaninio ūkio subjekto patikrinimo, kuris šioje situacijoje būtų neadekvati priemonė galimo pažeidimo sunkumui, bet [...] 2015-05-07 raštu [...] papildomai kreipėsi į ūkio subjektą, kad Bendrovė pateiktų informaciją apie atlikto netinkamo ekipažo elgesio su keleiviais ir keleivių aptarnavimo Stotyje kokybės tyrimo rezultatus, nustatytus pažeidimus ir taikytas poveikio priemones, taip pat kokių priemonių bus imtasi, siekiant užtikrinti ekipažų nepriekaištingo ir paslaugaus elgesio su keleiviais normas ir keleivių aptarnavimo Stotyje kokybės gerinimą ateityje. Gavusi ir išanalizavusi Bendrovės 2015-05-13 raštą [...], Transporto inspekcija 2015-05-29 raštu [...] informavo Ministeriją, kad priemonės, kurių ėmėsi Transporto inspekcija siekiant nustatyti, ar ūkio subjektas laikosi teisės aktų reikalavimų, yra pakankamos.“

7.2. „[...] Administraciniame teisės pažeidimų kodekse nenumatyta galimybė taikyti administracinę atsakomybę už Prašyme nurodytą netinkamą vairuotojo elgesį. Transporto inspekcija, priimdama sprendimus dėl teisės aktų reikalavimų pažeidimų, vadovaujasi Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010-05-04 nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ 7.15 papunkčiu įtvirtintu „Mažareikšmių teisės aktų reikalavimų pažeidimų vertinimo principu“, kuris nurodo, kad vertinant, ar teisės aktų reikalavimų pažeidimas yra mažareikšmis, t. y. ar juo padaryta žala konkrečia teisės norma saugomoms vertybėms yra labai nedidelė, turi būti vadovaujama 3 straipsnio 3 punkte įtvirtintu proporcingumo principu ir 362 straipsnio 1 dalies I punkte įtvirtintu minimalios ir proporcingos priežiūros naštos principu. [...].

Bendrovės 2015-05-13 Transporto inspekcijai adresuotame rašte [...] teigiama, kad ūkio subjektas atliko išsamų įvykio tyrimą, kurio metu buvo pareikalauta vairuotojo paaiškinti jam žinomas įvykio detales. Priimant sprendimą dėl taikytinos poveikio priemonės buvo atsižvelgta į tai, kad situacija įvyko pereinamuoju euro įvedimo laikotarpiu, buvo vertinamas vairuotojo pateiktas paaiškinimas, autobuso tachografo informacija, taip pat vairuotojo bendroji charakteristika per visą darbo bendrovėje laiką.“

7.3. „[...] Bendrovė raštu pateikė transporto priemonės tachografo registracijos lapą, kuris nurodo, kad 2015-01-28 transporto priemonė, kurios registracijos Nr. GTK175, maršruto pradžia ir pabaiga Klaipėda, nuvažiuotas atstumas 470 km, pradėjo važiuoti laikotarpiu nuo 6 val. 45 min. iki

6 val. 50 min. Raštu taip pat pateikta vairuotojo paaiškinimo kopija bei nurodytos priemonės, kurių ūkio subjektas imsis, kad ateityje tokia situacija nebesikartotų.

Transporto inspekcijos specialistai, išanalizavę ūkio subjekto pateiktą informaciją [...], mano, kad priemonės, kurių ėmėsi Transporto inspekcija, siekiant nustatyti, ar ūkio subjektas laikosi teisės aktų reikalavimų, visiškai atitinka ūkio subjektų priežiūrai keliamus tikslus. [...].“

7.4. „[...] Išanalizavus Bendrovės raštu pateiktą tachografo registracijos lapą darytina išvada, kad autobusas iš Stoties išvyko laiku, o į maršruto tikslą atvyko taip pat laiku. Keleiviui paslauga buvo suteikta. Todėl, Transporto inspekcijos specialistų nuomone, ūkio subjektas paslaugas suteikė tinkamai, bet pažymėtina, kad ūkio subjekto vairuotojas galėjo išvengti konflikto su keleiviu. Konfliktnė situacija turėtų būti išspęsta ūkio subjektui užtikrinus Keleivių ir bagažo vežimo taisyklėse ir kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų laikymąsi, kad ateityje nekiltų konfliktinių situacijų su keleiviais.“

Skundo tyrimui reikšmingi teisės aktai

8. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai

8.1. *Seimo kontrolierių įstatyme* reglamentuojama:

8.1.1. *2 straipsnis* – „[...] 2. Pareigūnas – valstybės ir savivaldybių institucijos ar įstaigos tarnautojas, taip pat kitas darbuotojas, atliekantis viešojo administravimo funkcijas; viešosios įstaigos bei nevyriausybinės organizacijos, kurioms įstatymų nustatyta tvarka suteikti viešojo administravimo įgaliojimai, darbuotojas, turintis administravimo įgaliojimus nepavaldiems asmenims; valstybės įgaliotas asmuo, atliekantis įstatymų nustatytas valstybės suteiktas funkcijas.“

8.1.2 *12 straipsnis* – „1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundu dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. [...]“

8.1.3. *17 straipsnis* – „1. Seimo kontrolierius [...] priima sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą, apie tai informuodamas pareiškėją, jeigu: [...] 3) skunde nurodytų aplinkybių tyrimas nepriklauso Seimo kontrolieriaus kompetencijai; [...] 6) padaro išvadą, kad skundą nagrinėti tikslinga kitoje institucijoje ar įstaigoje. [...]“

8.2. *Kelių transporto kodekse* (Kodeksas) nustatyta:

8.2.1. *4 straipsnis* – „1. *Kelių transporto valstybinį valdymą vykdo Susisiekimo ministerija ir savivaldybių institucijos*. 2. Susisiekimo ministerija pagal savo kompetenciją leidžia savivaldybėms, fiziniais ir juridiniams asmenims privalomus teisės aktus, reguliuojančius kelių transporto veiklą ir keleivių bei krovinių vežimą. Susisiekimo ministerija arba jos įgaliota institucija valdo ir organizuoja keleivių vežimą tolimojo ir tarptautinio susisiekimo maršrutais. 3. Savivaldybių institucijos arba jų įgaliotos įstaigos valdo ir organizuoja keleivių vežimą vietinio susisiekimo maršrutais [...]. Savivaldybių institucijos pagal savo kompetenciją leidžia vežėjams privalomus teisės aktus.“

8.2.2. *7 straipsnis* – „1. *Vežimų organizavimas – techninių sąlygų ir teisinių santykių tarp keleivio [...] ir vežėjo nustatymas*. 2. Vežėjas – įmonė, įregistruota įstatymų nustatyta tvarka ir turinti teisę vežti keleivius ir krovinius. [...]“

8.2.3. *13 straipsnio 3 dalis* – „1. Valstybinė kelių transporto kontrolė – tai veikla, skirta metodinei pagalbai vežėjams teikti, prižiūrėti, *kaip vežėjai laikosi įstatymuose* ir kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, kontroliuoti, ar tinkamai tuos reikalavimus vykdo, ir įgyvendinti kitas priemones, užtikrinančias tinkamą teisės aktų reikalavimų laikymąsi ir mažinančias galimų pažeidimų skaičių. 2. *Valstybinę kelių transporto kontrolę atlieka*: 1) Valstybinė kelių transporto inspekcija; 2) *savivaldybių institucijų arba jų įgaliotų įstaigų kontrolės tarnybos*; 3) kitos valstybės institucijos, kurioms įstatymų suteikta kontrolės teisė. 3. Vežėjai gali atlikti savo keleivinių kelių transporto priemonių ekipažų, jomis važiuojančių keleivių [...] kelių transporto kontrolę arba įgalioti tai atlikti kitus asmenis.“

8.3. *Vietos savivaldos įstatyme* nustatyta:

8.3.1. *6 straipsnio 1 dalis* – viena iš savarankiškųjų savivaldybių funkcijų yra: „33) keleivių vežimo vietiniais maršrutais organizavimas [...]“.

8.3.2. *9 straipsnis* – „1. Savivaldybė administruoja ir užtikrina viešųjų paslaugų teikimą gyventojams nustatydamą šių paslaugų teikimo būdą, taisykles ir režimą, [...]“.

8.4. *Viešojo administravimo įstatyme* nustatyta:

8.4.1. *2 straipsnis* – „[...] 15. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti. [...]“.

8.4.2. *3 straipsnis* – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujami šiais principais: [...] 5) *tarnybinės pagalbos*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektai, rengdami administracinius sprendimus, prireikus teikia vienas kitam reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą; 6) *efektyvumo*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas ir įgyvendindamas sprendimus, jam skirtus išteklius naudoja ekonomiškai, rezultatų siekia kuo mažesnėmis sąnaudomis [...]“.

8.4.3. *23 straipsnis* – „1. Kiekvienas viešojo administravimo subjektas privalo priimti skundus ir juos nagrinėti pagal įgaliojimus. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas tam tikru dokumentu, kuriame nurodoma skundo priėmimo data, skundą priėmusio pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė, telefono numeris, skundo registracijos numeris. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui įteikiamas arba siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu. Skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą nustato Vyriausybė. [...] 4. Jeigu viešojo administravimo subjektas neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda skundą viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, administracinė procedūra sustabdoma, kol teismas išnagrinės skundą, ir apie tai pranešama asmeniui. 5. Draudžiama persiūsti skundą nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniui arba perduoti nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmams yra skundžiami. [...] 7. Dėl skundo, adresuoto keliems viešojo administravimo subjektams ir priklausiančio kelių viešojo administravimo subjektų kompetencijai, administracinę procedūrą pradeda ir skundo nagrinėjimą organizuoja pirmasis skunde nurodytas viešojo administravimo subjektas. Kiti administracinėje procedūroje dalyvaujantys viešojo administravimo subjektai privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo administracinę procedūrą pradėjusiam viešojo administravimo subjektui.“

8.4.4. *31 straipsnis* – „Administracinė procedūra turi būti baigta ir administracinės procedūros sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo jos pradžios. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, administracinę procedūrą pradėjęs viešojo administravimo subjektas gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai skundas gautas elektroniniu paštu) ir nurodomos pratęsimo priežastys. [...]“.

8.4.5. *34 straipsnis* – „1. Administracinė procedūra baigiama administracinės procedūros sprendimo priėmimu. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu pranešama apie priimtą administracinės procedūros sprendimą ir nurodomos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarka.“

8.4.6. *36¹ straipsnis* – „1. Ūkio subjektų veiklos priežiūra – šio įstatymo nustatyta tvarka įgaliotų atlikti šio straipsnio 2 dalyje nurodytus veiksmus viešojo administravimo subjektų (toliau – priežiūrą atliekantys subjektai) veikla, skirta teikti metodinę pagalbą ūkio subjektams, prižiūrėti, kaip ūkio subjektai laikosi įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, kontroliuoti, ar tinkamai tuos reikalavimus vykdo, ir įgyvendinti kitas priemones, užtikrinančias tinkamą teisės aktų reikalavimų laikymąsi ir užkertančias kelią žalai teisės normų saugomoms vertybėms atsirasti.“

2. Ūkio subjektų veiklos priežiūra apima: 1) ūkio subjektų konsultavimą priežiūrą atliekančio subjekto kompetencijos klausimais ir kitų prevencinių veiksmų, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą; 2) ūkio subjektų veiklos patikrinimus; 3) teisės aktų nustatyta tvarka gautos informacijos apie ūkio subjektų veiklą vertinimą; 4) poveikio priemonių ūkio subjektams taikymą įstatymų ir jų pagrindu priimtų kitų teisės aktų nustatyta tvarka.“

8.5. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* (toliau vadinama – Taisyklės) nustatyta: „[...]. 6. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais. [...]. 10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.“

8.6. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015-08-26 nutarimu Nr. 913 patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* (toliau vadinama – Prašymų nagrinėjimo taisyklės) (nauja redakcija, galiojanti nuo 2015-09-01) nustatyta: „[...]. 8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis. [...]. 10. Asmens prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai. [...]. 50. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, **informaciją**, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 12, 38, 39–42 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis **nurodoma tiksliai atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.** [...].“

8.7. *Susisiekimo ministro 2011-04-13 įsakymu Nr. 3-223 patvirtintose Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklėse* reglamentuojama: „[...]; 34. Į tolimojo reguliaraus susisiekimo maršrutų tos pačios dienos visus reisu bilietai (bagažo kvitai) parduodami autobusų stočių kasose ir kitose pardavimo vietose nuo jų atidarymo momento, o pardavimas nutraukiamas likus 10 minučių iki išvykimo pagal eismo tvarkaraštį laiko. [...]. 35. Ekipažas bilietus (bagažo kvitus) keleiviams privalo parduoti iš karto, jiems įlipus į transporto priemonę. Draudžiama išvažiuoti iš autobusų stočių ir stotelių teritorijų nebaigus parduoti bilietų (bagažo kvitų) visiems transporto priemonėje esantiems keleiviams ir nustatyta tvarka neužpildžius kelionės dokumentų. Jeigu ekipažams neužtenka laiko parduoti bilietus (bagažo kvitus) visiems į transporto priemonę įlipusiems keleiviams, vežėjas gali kreiptis į leidimą vežti keleivius reguliaraus susisiekimo maršrutu išdavusią įstaigą dėl eismo tvarkaraščio koregavimo. 36. Keleivis, atsisakęs įsigyti bilietą (bagažo kvitą), išlaipinamas iš transporto priemonės. [...]. 44. Keleivių įlaipinimas vietinio (priemiestinio) ir tolimojo reguliaraus susisiekimo maršrutų reisų pradinė autobusų stočių išvykimo aikštelėse ar pradinėse stotelėse pradedamas ne vėliau kaip prieš 10 minučių iki išvykimo pagal eismo tvarkaraštį laiko. Transporto priemonė gali vėluoti išvykti ne daugiau kaip 5 minutes, jeigu reikia parduoti bilietus (bagažo kvitus), esant didesniam keleivių skaičiui. [...]. 53. Ekipažas turi teisę: 53.1.

išlaipinti keleivius, atsisakiusius sumokėti už važiavimą; 53.2. nepriimti arba išlaipinti neblaivius, su nešvariais drabužiais, su draudžiamu vežti bagažu ar kitaip pažeidžiančius šias taisykles keleivius artimiausioje bet kurio tipo stotelėje; 53.3. laikinai nutraukti reguliarų reisą, esant neišvažiuojamiems keliams ir sunkioms meteorologinėms sąlygoms arba stichinių nelaimių metu, apie tai pranešęs vežėjui ir eismo tvarkaraštyje numatytoms autobusų stotims bei leidimą vežti keleivius reguliaraus susisiekimo maršrutu išdavusiai įstaigai. 54. Ekipažas privalo: 54.1. užtikrinti saugų keleivių ir bagažo vežimą, nepriekaištingą ir paslaugų keleivių aptarnavimą (neleisti šiurkštaus, keleivių orumą įžeidžiančio elgesio, rūkymo salone, garsiai klausyti radijo imtuvo, magnetofono ar vaizdo leistuvo, jeigu tai nepriimtina bent vienam keleiviui, ir pan.); [...]. 79. Vežėjų, ekipažų ir keleivių valstybinę kelių transporto kontrolę atlieka Inspekcija, savivaldybių institucijų arba jų įgaliotų įstaigų kontrolės tarnybos ir kitos valstybės institucijos, kurioms įstatymų suteikta kontrolės teisė. 80. Vežėjai gali atlikti savo įmonės transporto priemonių ekipažų, jomis važiuojančių keleivių ir vežamo bagažo kelių transporto kontrolę arba įgalioti tai atlikti kitus juridinius asmenis. [...].“

8.8. *Susisiekimo ministro 1996-09-26 įsakymu Nr. 304 patvirtintuose Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos nuostatuose* reglamentuojama: „[...] 8. Inspekcija, vykdydama jai pavestus uždavinius, atlieka šias funkcijas: [...]. 8.2. atlieka kelių transporto vežėjų veiklos valstybinę priežiūrą, analizuoja nustatytus pažeidimus ir imasi priemonių pažeidimų prevencijai. [...].“

9. Lietuvos Respublikos teismų praktika

9.1. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004-12-13 nutarimas, priimtas byloje Nr. 51/01-26/02-19/03-22/03-26/03-27/03:

„Konstitucinė nuostata, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, konstitucinis atviros visuomenės imperatyvas, konstitucinė valstybės tarnybos samprata suponuoja tai, kad valstybės tarnyba turi būti atvira, prieinama žmonėms, kurių reikalus ji tvarko. Minėta, kad valstybės, kaip visos visuomenės organizacijos, paskirtis, taigi ir valstybės tarnybos paskirtis, – užtikrinti žmogaus teises ir laisves, garantuoti viešąjį interesą. [...].“

Valstybės tarnyba turi veikti paklusdama tik Konstitucijai ir teisei. Kiekviena valstybės ar savivaldybės institucija, per kurią vykdomos valstybės funkcijos, kiekvienas valstybės tarnautojas turi paisyti teisėtumo reikalavimų. Valstybės tarnautojai turi nepiktnaudžiauti jiems nustatytais galiomis, nepažeisti teisės aktų reikalavimų. Konstitucinis Teismas 2000-06-30 nutarime konstatavo, kad valstybės institucijos, pareigūnai turi saugoti, ginti žmogaus teises ir laisves; ypač svarbu, kad, vykdydami jiems patikėtas funkcijas, jie patys nepažeistų žmogaus teisių ir laisvių [...].“

Konstitucinis Teismas 2004 m. liepos 1 d. nutarime ir 2004 m. lapkričio 5 d. išvadoje konstatavo, kad Konstitucijoje yra įtvirtintas atsakingo valdymo principas. Valdžios atsakomybė visuomenei – teisinės valstybės principas, kuris įtvirtintas Konstitucijoje nustačius, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, kad piliečiai turi teisę [...] apskųsti jų sprendimus, garantavus piliečiams galimybę ginti savo teises teisme, peticijos teisę, taip pat teisės aktuose reglamentavus piliečių prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūrą ir kt. [...].“

9.2. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo formuojama praktika:

1) 2009-04-09 sprendimas, priimtas administracinėje byloje Nr. A⁵⁵⁶-476/2009 – „Viešojo administravimo subjektų veiksmai turi būti aiškūs, nedviprasmiški. [...].“

2) 2013-03-05 nutartis, priimta administracinėje byloje Nr. A556-439/2013 – „[...] Priimant sprendimą dėl konkretaus prašymo (ar kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikiamas paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje įtvirtinto, atkartojamo ir Viešojo administravimo įstatyme, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

10. Šio tyrimo metu išvados bus teikiamos:

- 10.1. dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo prašymus;
- 10.2. dėl Transporto inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo prašymus.

11. Vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 2 straipsnio nuostatomis, Bendrovės darbuotojai nėra pareigūnai (šio rašto 8.1.1 papunktis), todėl jų veiksmų (neveikimo) tyrimas nepriskirtas Seimo kontrolieriaus kompetencijai (šio rašto 8.1.2 papunktis). Taigi šio tyrimo metu Bendrovės darbuotojų veiksmai (neveikimas) nebuvo tiriami ir nevertinami (šio rašto 8.1.3 papunktis).

Dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo prašymus

Išvados

12. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (šios pažymos 1–7 paragrafai) bei teisinį reglamentavimą, nurodytą šios pažymos 8–9 paragrafuose, konstatuotina:

12.1. Asmenų prašymai viešojo administravimo institucijoje nagrinėjami vadovaujantis Taisyklių nuostatomis. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, negaliota spręsti jame išdėstytą klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaškindama persiuntimo priežastis (šios pažymos 8.5 punktas).

Prašyme Pareiškėjas nurodė aplinkybes, kurios, kaip teigia, jį šokiravo, ir paprašė atsakyti į aštuonis klausimus. Ministerija, įvertinusi Prašyme aprašytas aplinkybes, vadovaudamasi Taisyklių nuostatomis, persiuntė pagal kompetenciją nagrinėti Transporto inspekcijai, apie tai informuodama Pareiškėją.

12.2. Pareiškėjas 2015-03-04 pakartotinai kreipėsi į Ministeriją, nurodydamas, kad nei Transporto inspekcija (persiuntė jo Prašymą nagrinėti Bendrovei), nei Bendrovė neatsakė į pateiktus Prašyme klausimus, ir paprašė pakartotinai išnagrinėti jo kreipimąsi bei atsakyti į klausimus. Šis Pareiškėjo prašymas atitinka **skundo sąvoką**, apibrėžtą Viešojo administravimo įstatymo 2 straipsnio 15 punkte (šios pažymos 8.4. papunktis), taigi, Ministerija šį skundą turėjo nagrinėti, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo nuostatomis.

Atkreiptinas dėmesys, kad Ministerija 2015-04-10 kreipėsi į Transporto inspekciją (šios pažymos 6.4 punktas), prašydama pateikti visą informaciją, susijusią su Prašymo nagrinėjimu. Gavusi informaciją bei dokumentus, Ministerija atsakymą į skundą (ir į Pareiškėjo pateiktus klausimus) Pareiškėjui pateikė **2015-11-13** (po Seimo kontrolieriaus paklausimo), t. y. pažeisdama Viešojo administravimo įstatyme nustatytus terminus (šios pažymos 8.4.3 papunktis). Pažymėtina, kad Ministerija paaškino priežastį, dėl kurios atsakymas Pareiškėjui – buvo pateiktas pažeidžiant teisės aktais nustatytą terminą (šios pažymos 6.9 punktas).

12.3. Viešojo administravimo įstatymo 34 straipsnyje numatyta, kad apie priimtą sprendimą pareiškėjai informuojami raštu, jiems nurodoma sprendimo apskundimo tvarka.

Ministerija 2015-11-13 raštu pagal kompetenciją atsakė Pareiškėjui į jo pateiktus aštuonis klausimus, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad Ministerija šiame rašte nenurodė apskundimo tvarkos, tuo pažeisdama Viešojo administravimo įstatymo nuostatas.

13. Apibendrinus pirmiau pateiktas išvadas, konstatuotina, kad dėl išvadų, nurodytų šios pažymos 12.2 ir 12.3 punktuose, Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.

Dėl Transporto inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant Pareiškėjo

prašymus***Išvados***

14. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes (šios pažymos 1–7 paragrafai) bei teisinį reglamentavimą, nurodytą šios pažymos 8–9 paragrafuose, konstatuotina, kad vadovaujantis Kodekso 13 straipsnio nuostatomis (šios pažymos 8.2.3 papunktis), valstybinę kelių transporto kontrolę atlieka Transporto inspekcija. Valstybinė kelių transporto kontrolė yra veikla, skirta prižiūrėti, kaip vežėjai laikosi teisės aktuose nustatytų reikalavimų, kontroliuoti, ar tinkamai tuos reikalavimus vykdo.

Asmenų prašymai viešojo administravimo institucijoje nagrinėjami vadovaujantis Taisyklių nuostatomis. Transporto inspekcija, gavusi Ministerijos persiustą Pareiškėjo Prašymą, galimai išnagrinėjo jį netinkamai:

14.1. Pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame išaiškino tik galiojančių teisės aktų nuostatas, tačiau iš esmės į pateiktus klausimus neatsakė;

14.2. motyvuodama, kad ekipažų galimai netinkamo elgesio netiria, paprašė Bendrovę ištirti ekipažo „netinkamo elgesio su keleiviais aplinkybes ir joms pasitvirtinus imtis ekipažo atžvilgiu įstatymais numatytų poveikio priemonių bei nedelsiant šalinti keleivių aptarnavimo trūkumus.“, taigi pati Transporto inspekcija kontrolės neatliko, kaip tai numatyta teisės aktuose (šios pažymos 8.2.3 papunktis);

14.3. neprašė Bendrovės informuoti apie atlikto tyrimo rezultatus, taigi nekontroliavo pavedimo Bendrovei vykdymo;

14.4. tik gavusi papildomą Ministerijos 2015-04-10 paklausimą, „kokių veiksmų buvo imtasi, kokią informaciją Transporto inspekcija ištyrė“, 2015-05-07 raštu užklausė Bendrovę apie tyrimo rezultatus, nustatytus pažeidimus. Ministerijai pateikė prašomą informaciją 2015-05-11 ir 2015-05-29 raštais (Pareiškėjui nepateikta informacija, taigi į klausimus iš esmės vėl neatsakė).

15. Apibendrinus pirmiau pateiktas išvadas, konstatuotina, kad dėl išvadų, nurodytų šios pažymos 14 paragrafe, Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.

16. Seimo kontrolierius atkreipia Ministerijos ir Transporto inspekcijos dėmesį į teismų suformuotą praktiką (šios pažymos 9 paragrafas), kad „kiekviena valstybės ar savivaldybės institucija, per kurią vykdomos valstybės funkcijos, kiekvienas valstybės tarnautojas turi paisyti teisėtumo reikalavimų“, „priimant sprendimą dėl konkretaus prašymo (ar kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikiami paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje įtvirtinto, atkartojamo ir Viešojo administravimo įstatyme, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

III. SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAI

17. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia X skundo dalį dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįsta.

18. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia X skundo dalį dėl Transporto inspekcijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįsta.

IV. SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

19. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14 ir 17 punktais, Seimo kontrolierius:

19.1. *Lietuvos Respublikos susisiekimo ministrui* rekomenduoja imtis priemonių, kad:

19.1.1. sprendimai būtų pagrįsti faktinėmis aplinkybėmis, jų analize ir priimti vadovaujantis teisės aktų nuostatomis;

19.1.2. asmenų prašymai, skundai būtų nagrinėjami teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais, informacija teikiama vadovaujantis informacijos išsamumo, tikslumo principais;

19.2. *Valstybinės kelių transporto inspekcijos viršininkui* rekomenduoja:

19.2.1. atkreipti dėmesį į šios pažymos išvadas, užtikrinti, kad tinkamai būtų vykdoma vežėjų veiklos valstybinė priežiūra;

19.2.2. imtis priemonių, kad asmenų prašymai, skundai dėl vežėjų veiksmų (neveikimo) būtų nagrinėjami teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais, informacija teikiama vadovaujantis informacijos išsamumo, tikslumo principais.

Prašytume apie rekomendacijų vykdymą Seimo kontrolierių informuoti iki 2016-02-29.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas