



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA

DĖL <...> SAJUNGOS, ATSTOVAUJAMOS L. E. PIRMININKO PAREIGAS X, SKUNDO PRIEŠ LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ

2019-05-08 Nr. 4D-2018/1-807

Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gavo <...> sąjungos (toliau vadinama – Sąjunga, sąjunga, Pareiškėjas), atstovaujamos laikinai einančio pirmininko pareigas X, skundą (toliau vadinama – Skundas) dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau vadinama ir – Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai netinkamai nagrinėjant Tarnybai pateiktus Sąjungos prašymus, skundus.

2. Pareiškėjas Skunde pateikia toliau nurodytą informaciją:

2.1. „Sąjunga 2018-03-09 raštu Nr. 5 kreipėsi į Tarnybą su prašymu „Dėl nesąmoningai atliktos reformos naikinant ir kilnojant ryšių skyrius“ dėl sprendimo priėmimo ir atsakymo pateikimo. Sąjunga negavo iš minėtos institucijos, kad jos prašymas yra užregistruotas, ir taip buvo pažeisti Viešojo administravimo įstatymo [VAĮ] nuostatų reikalavimai ir nėra atsakyme, kur tokį atsakymą apskūsti. Todėl siuntėme 2018-04-18 pakartotinį pareiškimą-skundą Nr. 6“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „[...] Sąjunga kreipdamasi į aukštesnes Centrinio pašto [AB A; toliau vadinama ir – Bendrovė] institucijas negauna [atsakymo] arba gauna tik pakartotinai priminus, kad nevykdo VAĮ ir Lietuvos Vyriausybės „Prašymų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarkos“ reikalavimų. Tačiau tie atsakymai yra formalūs, su tikslu atsirašyti.“

2.3. „[...] Sąjunga gauna iš kitų gyventojų nusiskundimus dėl Bendrovės sistemoje atliktos reformos, naikinant ryšių skyrius miegamuosiuose Vilniaus rajonuose ir perkeltiant buvusius ryšių skyrius mieste toliau nuo gyventojų. Su tokia reforma ryšių skyriai (paštas) nutolsta nuo gyventojų. [...]. Ši reforma Lietuvoje, kaip ir dauguma reformų, vykdoma atitolstant nuo eilinių gyventojų – žmonių. Tokie faktai neigiamai veikia į žmonių sąmonę apie politikus ir jų reformas.“

2.4. „Vilniaus Baltupių mikrorajone buvo ryšių skyrius pačiame centre, visiems patogiu buvo ir išsiųsti registruotą laišką, atsiimti siuntinuką, už butą seniokams susimokėti ir pan. Pradėjus „<...>“ parduotuvės rekonstrukciją pasklido kalbos, kad po darbų ryšių skyrius persikels į naujas patalpas, nes gyvenamajame pastate patalpos ankštos, ne visada pasiekiamos žmonėms su negalia, bet jos buvo šalia. Manau, juk buvo galima rasti vietos atnaujintoje „<...>“ parduotuvėje [...]. [...] dėl šios reformos kreipėmės į Ryšių reguliavimo tarnybą, Susisiekimo m-ją, AB „A“ [...].“

2.5. „Jeruzalės g. ryšių skyrius atsikraustė į naujas patalpas „<...>“ parduotuvėje. Patalpos nedidelės, o žiemą gyventojai netelpa, prie -10, -15 šalčio turi laukti eilės lauke. Juk niekas neatliko analizės, kokie krūviai yra ryšių skyrių (21-o ir 57-o), kokia gyventojų apgultis, kiek kokių procedūrų atliekama.“

2.6. „Tas pats ir Lazdynų pašto skyriaus likvidavimas. Signalai apie atliktą reformą mūsų sąjungą pasiekė iš Lazdynų mikrorajono; neįgali garbaus amžiaus moteris piktinosi, kad mikrorajone, kur gyvena apie 5000 žmonių, ji negali užlipti su vežimėliu į pašta, kuris yra kitoje

vietoje. [...]. Žinokite, atėjus į Lazdynų dabartinį paštą dar reikia ir eilutėje palaukti, darbuotoja nespėja visų iškart aptarnauti.“

2.7. „Mums nesuprantama, kodėl iš telefonų informacijos (118) yra panaikinti Ryšių skyrių telefonų numeriai Vilniaus mieste. [...]. Pašto dėžučių Vilniaus mieste irgi nelabai pamatysi. Basanavičiaus, Mindaugo gatvių teritorijoje nėra pašto dėžučių, o įrengta tik viena prie naujos „<...>“ važiuojant į stotį.“

2.8. „Mums tenka pripažinti, kad ši pertvarka išplėsta be gyventojų žinios ir yra atlikta be svarstymo su jais. Tačiau, kaip pastebime, toks naujasis modelis nepasiteisino.“

2.9. „Palangoje naudotis Vytauto gatvėje esančio centrinio pašto paslaugomis didelei daliai miesto gyventojų nepatogu dėl keleto priežasčių. Garbaus amžiaus žmonėms būtų sunku pėsčiomis nueiti iki centrinio pašto, nes atstumas iki jo nuo 1-ojo pašto – maždaug trys kilometrai. Nepatogu būtų ir vairuojantiems automobilius, kadangi centrinis paštas yra įsikūręs ties Vytauto ir Kretingos gatvių sankirta, tad prie pastato įrengti automobilių stovėjimo aikštelę nėra galimybių.“

2.10. „Sąjunga mano, kad Ryšių reguliavimo tarnybos ir Bendrovės atsakymai yra nepagrįsti, neteisėti, [...] buvo biurokatiškai atsirašyta ir nesugebėta išvis spręsti ir nenoras išnagrinėti Sąjungos prašymo dėl atliktos, jų manymu, reformos naikinant, kilnojančią miegamuose rajonuose ryšių skyrius ir bloginančią gyventojų aptarnavimo sąlygas.“

3. Pareiškėjas Skunde prašo: „pripažinti sąjungos skundą pagrįstu dėl biurokratizmo, nagrinėjant jos prašymus; įpareigoti Ryšių reguliavimo tarnybos vadovus pakartotinai išnagrinėti mūsų sąjungos prašymą ir pateikti mums išsamų bei motyvuotą atsakymą.“

4. Iš pateiktų dokumentų nustatyta:

4.1. Sąjunga 2018-03-09 prašyme Nr. 5 (toliau vadinama – Prašymas-1) nurodė: „Su tokia reforma Jūs nutolstate nuo gyventojų. [...]. Jūs privalote gyventojams padėti gerinti teikiamas paslaugas [...]. Vilniaus Baltupių mikrorajone ryšių skyrius buvo pačiame centre [...]. Dabar [...] būtina nuvykti iki <...> buveinės [...]. Jeruzalės g. ryšių skyrius atsikraustė į naujas patalpas „<...>“ parduotuvėje. Patalpos nedidelės, o žiemą gyventojai netelpa [...]. Mums tenka pripažinti, kad ši pertvarka išplėsta be jo gyventojų žinios ir atlikta be jų svarstymo [...]. Apie priimtą sprendimą prašytume informuoti Sąjungą.“

Sąjunga pakartotiniame 2018-04-18 skunde-pareiškime Nr. 6 (toliau vadinama – Prašymas-2) nurodė: „kreipiuosi į Jus su pakartotiniu pareiškimu-skundu, nes aš, kaip pareiškimo teikėjas, negavau atsakymo į prieš mėnesį Jums teiktą pareiškimą. Todėl noriu priminti, kad Jūs pažeidžiate Viešojo administravimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Prašymų ir pareiškimų nagrinėjimo tvarkos“ reikalavimus. [...]“

4.2. Tarnyba 2018-04-30 raštu pateikė Sąjungai atsakymą (į Prašymą-1 ir Prašymą-2):

„Tarnyba 2018-03-12 ir 2018-04-20 gavo Sąjungos skundus dėl kai kurių Bendrovės skyrių uždarymo (perkėlimo), dėl pašto skyrių nepritaikymo asmenims su negalia ir kitų su pašto tinklu susijusių klausimų.“

Tarnyba 2018-04-03 raštu Nr. (63.5) 1B-931 kreipėsi į Bendrovę, prašydama Tarnybai pateikti informaciją dėl pašto skyriaus Baltupių mikrorajone uždarymo, dėl pašto skyriaus nepritaikymo neįgaliesiems asmenims aptarnauti Lazdynų mikrorajone ir kitais su Bendrovės pašto tinklu susijusiais klausimais.

Bendrovė 2018-04-13 raštu Nr. 3-2195 kreipėsi į Tarnybą prašydama pratęsti atsakymo terminą iki 2018-04-20. Bendrovė 2018-04-20 raštu Nr. 3-2362 informavo Tarnybą, kad Baltupių mikrorajone 57-asis paštas buvo įsikūręs daugiabučio namo, adresu Didlaukio g. 70, pirmajame aukšte. Bendrovė paaiškino, kad ankstyvi pašto darbo procesai kėlė daugiabučio gyventojų nepasitenkinimą, be to, patalpos nebuvo pritaikytos neįgaliesiems asmenims. Dėl šių priežasčių buvo nuspręsta 57-ąjį pašto skyrių perkelti į patogesnes patalpas prekybos centre „<...>“. Atstumai nuo Didlaukio gatvės, kur anksčiau buvo įsikūręs 57-asis pašto skyrius, iki į prekybos centrą „<...>“ perkelta 57-ojo pašto skyriaus, taip pat iki kito artimiausio 21-ojo pašto skyriaus Jeruzalės

mikrorajone, neviršija Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013-01-25 įsakymu Nr. 3-46 „Dėl Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikos patvirtinimo“ (toliau vadinama – pašto tinklo charakteristikos) numatyto atstumo – 3 kilometrų.

Taip pat Bendrovė pateikė informaciją, kad Lazdynų mikrorajone esantis 43-iasis pašto skyrius, įsikūręs adresu Architektų g. 19, yra antrame aukšte ir nėra patogus visiems pašto paslaugos naudotojams. Reikalavimai pritaikyti pašto patalpas neįgaliesiems asmenims įsigaliojo 2001 m., patvirtinus statybos techninį reglamentą STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“ (toliau vadinama – STR). STR taikomas tik po jo įsigaliojimo statomiems, rekonstruojamiems ar kapitališkai remontuojamiems pastatams. Pastato, kuriame įsikūręs 43-iasis pašto skyrius, statybos pabaigos darbai – 1971 m., jis nebuvo iki šiol kapitališkai remontuotas, dėl to STR nuostatos pastatui nėra taikomos. Bendrovė pažymėjo, kad atsižvelgiant į tai, jog pašto skyrių perkėlimui, rekonstravimui reikalingos investicijos, tokie klausimai nėra sprendžiami greitai.

Pažymėtina, kad Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (toliau vadinama – Pašto įstatymas) 6 straipsnio 2 dalies 1 punktu, prižiūri, kaip laikomasi Pašto įstatymo ir jį įgyvendinančių teisės aktų nuostatų. Vadovaujantis Pašto įstatymo 1 straipsnio 1 dalimi, įstatymas reglamentuoja pašto paslaugos teikimo veiklą, pašto srities politikos formavimo ir pašto paslaugos teikimo veiklos reguliavimo institucijų sistemą, pašto paslaugos teikėjų ir naudotojų teises ir pareigas, pašto paslaugos teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą. Pažymėtina, kad, pagal Pašto įstatymo 6 straipsnio 2 dalies 11 punktą, Tarnyba prižiūri, kaip universaliosios pašto paslaugos teikėjas laikosi pašto tinklo charakteristikos.

Bendrovė, įpareigota teikti universaliasias pašto paslaugas, turi turėti pašto tinklą, atitinkantį pašto tinklo charakteristikose nustatytus reikalavimus (Pašto įstatymo 15 straipsnio 4 dalies 2 punktas). Vadovaujantis Pašto įstatymo 16 straipsnio 2 dalies 3 punktu, Bendrovė privalo „pagal universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikas įrengti naudotojų poreikius atitinkantį skaičių pašto paslaugos teikimo vietų“. Analogiška teisės norma įtvirtinta ir pašto tinklo charakteristikų 4 punkte: „Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo pagal tinklo charakteristikas įrengti naudotojų poreikius atitinkantį skaičių paslaugos teikimo vietų“, o 7 punkte įtvirtinta, kad „Miesto gyvenamosiose vietovėse atstumas nuo naudotojo gyvenamosios ar buveinės vietos iki stacionarios, kilnojamosios paslaugos teikimo vietos ar universaliosios pašto paslaugos teikėjo agentų darbo vietos turi būti ne didesnis kaip 3 km tiesiausiu atstumu.“ Pažymėtina, kad Pašto įstatyme ir pašto tinklo charakteristikose yra įtvirtinta imperatyvi nuostata Bendrovei užtikrinti pašto tinklo charakteristikose nustatytus reikalavimus dėl pašto paslaugos teikimo vietų (šiuo atveju – miesto gyvenamoje vietoje užtikrinti ne didesnę nei 3 km atstumą nuo naudotojo gyvenamosios ar buveinės vietos iki pašto paslaugos teikimo vietos).

Tarnyba, vykdydama universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų priežiūrą bei vertindama pašto tinklo pokyčius, atsižvelgs į Jūsų skunduose išdėstytus pastebėjimus ir pasiūlymus.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

5. Seimo kontrolierius, siekdamas išsiaiškinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Tarnybą, Lietuvos Respublikos susisiekimo ministeriją (toliau vadinama – Ministerija), Neįgaliųjų reikalų departamentą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, prašydamas pateikti paaiškinimus dėl Skundo teiginių bei atsakyti į Seimo kontrolieriaus klausimus.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

6. Tarnyba Seimo kontrolierių informavo, pateikė dokumentus bei paaiškinimus, iš kurių nustatyta:

6.1. „Tarnyba 2018 m. kovo 12 d. gavo Prašymą-1. Prašyme-1 nebuvo konkrečiai suformuluoti reikalavimai, o buvo piktinamasi bendraisiais pokyčiais pašto rinkoje. Tarnybos specialistai, kuriems buvo paskirtas Prašymo-1 nagrinėjimas, iš Prašymo-1 išskyrė klausimus, kurie susiję su Tarnybos vykdoma universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų priežiūra, t. y. Bendrovės sprendimas Vilniaus Baltupių mikrorajono pašto skyrių perkelti į <...> prekybos centrą, taip pat veiksmai, susiję su Bendrovės Vilniaus Jeruzalės pašto skyriumi.“

6.2. „Kadangi Prašyme-1 nebuvo pateikta konkrečių faktų. t. y. kokio konkrečiai pašto paslaugos naudotojo teisės pažeistos, atsižvelgiant į jo gyvenamąją ar būstinės vietą, kad galima būtų įvertinti pašto tinklo atitikimą pašto tinklo charakteristikose nustatytiems reikalavimams, dėl to Tarnyba nusprendė nagrinėti Prašymą plačiau, tuo pačiu įvertinant Bendrovės pašto tinklo pokyčius.“

6.3. „Dėl Prašyme-1 nurodytų kitų aplinkybių, kai netenkina pašto skyriaus įsteigimo vieta (kodėl pašto skyrius įsteigtas viename, o ne kitame prekybos centre, kai netenkina pašto skyriaus įsteigimas miesto centre – Prašyme-1 nurodytas pašto skyrius Palangoje, Vytauto g.), Tarnyba šių aplinkybių nevertino, kadangi universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklą reglamentuojantys teisės aktai, kurių laikymosi priežiūrą atlieka Tarnyba, nenustato reikalavimo, kad pašto paslaugos teikimo vieta būtų įrengta konkrečiu adresu. Taip pat Prašyme-1 buvo pažymėta, kad Bendrovės Vilniaus Lazdynų pašto skyriaus patalpos nepritaikytos neįgaliesiems. Pažymime, kad pašto veiklą reglamentuojantys teisės aktai bei standartai, kurių laikymosi priežiūrą užtikrina Tarnyba, nenumato konkrečių reikalavimų dėl pašto paslaugų teikimo vietų įrengimo neįgaliesiems.“

6.4. „Tarnyba 2018 m. balandžio 3 d. raštu [...] kreipėsi į Bendrovę dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų, prašydama per 10 darbo dienų pateikti tokią informaciją:

- kokiuose artimiausiuose pašto skyriuose gali gauti pašto paslaugas Vilniaus Baltupių mikrorajono gyventojai, nurodant atstumus iki šių pašto skyrių;
- pateikti paaiškinimą, ar Vilniaus Lazdynų mikrorajono pašto skyrius yra pritaikytas pašto paslaugos naudotojams su negalia;
- pateikti Bendrovės stacionarių ir kilnojamųjų pašto paslaugos teikimo vietų, pritaikytų pašto paslaugos naudotojams su negalia, sąrašą;
- pateikti planuojamų uždaryti pašto skyrių adresus ir terminus;
- pateikti informaciją ir įrodymus, ar Bendrovės tinklas atitinka nustatytų pašto tinklo charakteristikų reikalavimus;
- pateikti paaiškinimus, kaip dažnai Bendrovė tikrina, ar turimas pašto tinklas atitinka nustatytas pašto tinklo charakteristikas, bei nurodyti, kokia metodika yra naudojama atitikimui nustatyti.“

6.5. „[...] Bendrovė 2018 m. balandžio 13 d. kreipėsi į Tarnybą, prašydama pratęsti rašto pateikimo terminą iki 2018 m. balandžio 20 d.“

6.6. „Tarnyba gavo iš Bendrovės 2018 m. balandžio 20 d. raštu [...] informaciją bei paaiškinimus dėl Vilniaus Baltupių pašto skyriaus perkėlimo bei informaciją dėl pašto skyriaus Vilniaus Lazdynų mikrorajone patalpų įrengimo. Taip pat Bendrovė pateikė Bendrovės paštų, pritaikytų pašto paslaugos naudotojams su negalia, sąrašą, preliminarų 2018 m. uždaromų pašto paslaugos teikimo vietų sąrašą, Bendrovės pašto paslaugos teikimo vietų sąrašą, išdėstytą pagal apskritis ir savivaldybes.“

6.7. „Tarnyba [...] 2018 m. balandžio 30 d. raštu Nr. (63.5) 1B-1221 pateikė atsakymą Pareiškėjui, atsakymą išsiųsdama el. pašto adresu <...>.“

6.8. „Tarnyba 2018 m. balandžio 20 d. (penktadienį) gavo Pareiškėjo Prašymą-2, kuris 2018 m. balandžio 23 d. (pirmadienį) buvo nukreiptas vykdyti Tarnybos Tinklų reguliavimo

departamentui ir tą pačią dieną paskirtas nagrinėti Tinklų reguliavimo departamento direktoriaus pavaduotojui A. Š. ir Išteklių ir paslaugų skyriaus patarėjai D. S.“

6.9. „Apie Prašymo-1 ir Prašymo-2 priėmimą nagrinėti Pareiškėjas nebuvo informuotas, nes, vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės), 23 ir 24 punktais, apie dokumentų priėmimą informuojamas asmuo, kuris kreipiasi į viešojo administravimo instituciją, tik jo pageidavimu. Prašyme ir Skunde nebuvo Pareiškėjo pageidavimo informuoti apie jo kreipimąsi priėmimą, todėl Tarnyba atskirai Pareiškėjo apie atliekamus veiksmus, iki Atsakymo pateikimo, neinformavo. Atsakymas Pareiškėjai buvo pateiktas vienu dokumentu – 2018 m. balandžio 30 d. raštu Nr. (63.5) 1B-1221, atsakant tiek į Prašymą-1, tiek į Prašymą-2.“

6.10. „Pareiškėjo kreipimaisi (Prašymas-1 ir Prašymas-2) buvo nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAI) 14 straipsniu ir Taisyklėmis. Pareiškėjo Prašymas ir Skundas nebuvo nagrinėjami taikant administracinės procedūros institutą, kadangi juose nebuvo nurodyta faktinių aplinkybių, reikalingų administracinei procedūrai pradėti, t. y. viešojo administravimo subjekto veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendiniai, kuriais galimai padarytas asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimas. Pareiškėjo Prašymas ir Skundas pagal savo pobūdį ir turinį laikytinas prašymu, taip, kaip jis apibrėžtas VAI 2 straipsnio 14 dalyje.“

6.11. „Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos pašto Įstatymo (toliau vadinama – Pašto įstatymas) 6 straipsnio 2 dalies 1 punktu, prižiūri, kaip laikomasi Pašto įstatymo ir jį įgyvendinančių teisės aktų nuostatų. Vadovaujantis Pašto įstatymo 1 straipsnio 1 dalimi, šis įstatymas reglamentuoja pašto paslaugos teikimo veiklą, pašto srities politikos formavimo ir pašto paslaugos teikimo veiklos reguliavimo institucijų sistemą, pašto paslaugos teikėjų ir naudotojų teises ir pareigas, pašto paslaugos teikėjų atsakomybę ir žalos atlyginimą. Pažymėtina, kad, pagal Pašto įstatymo 6 straipsnio 2 dalies 11 punktą, Tarnyba prižiūri, kaip universaliosios pašto paslaugos teikėjas laikosi pašto tinklo charakteristikų. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas (Bendrovė), vadovaudamasis Pašto įstatymo 16 straipsnio 2 dalies 3 punktu, privalo „pagal universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikas įrengti naudotojų poreikius atitinkantį skaičių pašto paslaugos teikimo vietų. Analogiška teisės norma įtvirtinta ir Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikose, patvirtintose Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013 m. sausio 25 d. įsakymu Nr. 3-46 „Dėl Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų patvirtinimo“ (toliau vadinama – Pašto tinklo charakteristikos), 4 punkte: „Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo pagal tinklo charakteristikas įrengti naudotojų poreikius atitinkantį skaičių paslaugos teikimo vietų, o 7 punkte įtvirtinta, kad „Miesto gyvenamosiose vietovėse atstumas nuo naudotojo gyvenamosios ar buveinės vietos iki stacionarios, kilnojamosios paslaugas teikimo vietos ar universaliosios pašto paslaugos teikėjo agentų darbo vietos turi būti ne didesnis kaip 3 km tiesiausiu atstumu“.“

6.12. „Tarnyba pažymi, kad nei Pašto įstatymas, nei kiti pašto veiklą reglamentuojantys teisės aktai nenustato įpareigojimo universaliosios pašto paslaugos teikėjui (Bendrovei) įrengti konkretaus skaičiaus pašto paslaugos teikimo vietų, taip pat nenustato įpareigojimo įrengti pašto paslaugos teikimo vietų konkrečiu adresu.“

6.13. „[...] pašto veiklos priežiūra yra kompleksinė, nuolatinė stebėseną pagrįsta Tarnybos veikla, kuri apima platų spektrą veiksmų. Tarnyba, vykdydama priežiūrą, kaip numatyta Pašto įstatymo 6 straipsnio 2 dalies 11 punkte, kaip Bendrovė laikosi Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos [...] nustatytų universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų, bei vertindama pašto tinklo pokyčius, 2017 ir 2018 m. vykdė (vykdo) tokias funkcijas:

1. Tarnyba kasmet renka pašto paslaugos teikėjų statistines ataskaitas apie suteiktą pašto paslaugą, įskaitant duomenis apie pašto tinklą. Bendrovė 2018 m. kovo 1 d. raštu Nr. 3-1308 pateikė Tarnybai ataskaitą apie 2017 m. suteiktą pašto paslaugą, taip pat ir duomenis apie pašto tinklą.

2. Tarnyba analizuoja pašto paslaugos teikėjų (taip pat ir Bendrovės) statistines ataskaitas bei pateiktus duomenis apie metinius pašto tinklo pokyčius. Tarnyba analizuoja statistinėse ataskaitose pateiktą informaciją bei duomenis gruodžio 31 d., vertina stacionarių ir kilnojamųjų paštų mieste ir kaimo vietovėse, taip pat siunčiamųjų ir gaunamųjų pašto dėžučių tinklo pokyčius. Informacija apie pašto tinklo pokyčius skelbiama viešai Tarnybos svetainėje.

3. Tarnyba tirdama gautus pašto paslaugos naudotojų skundus vertina universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikas. Tarnyba, nagrinėdama naudotojų skundus, paprastai kreipiasi į Bendrovę, jei klausimas susijęs su universaliosios pašto paslaugos teikėjui taikomais reikalavimais, siekdama surinkti išsamią informaciją, kad galėtų visapusiškai įvertinti atitiktį teisės aktų, už kurių laikymosi priežiūrą yra atsakinga, reikalavimams. Tais atvejais, kai keliamas klausimas dėl Bendrovės pašto tinklo, Tarnyba vertina atstumus nuo pašto paslaugos teikimo vietų, t. y. nuo aptarnaujančių pašto skyrių, kuriems perskirsčius teritorijas buvo priskirti adresai, iki aptarnaujamų pastatų, kuriuos paprastai nurodo naudotojai. Nustačius, kad atstumai viršija Pašto tinklo charakteristikose nurodytus atstumus, kuriuos turi atitikti universaliosios pašto paslaugos teikėjo tinklas, Tarnyba kreipiasi į Bendrovę, reikalaujama užtikrinti universaliosios pašto paslaugos teikėjo tinklui taikomų reikalavimų laikymąsi. Esant poreikiui, įgalinti Tarnybos pareigūnai vyksta į vietą užfiksuoti faktinių aplinkybių.

2017–2018 m. Tarnyba tyrė skundus dėl Bendrovės 55-ojo pašto skyriaus Vilniuje, Antakalnyje, uždarymo bei teikė vertinimo išvadas Susisiekimo ministerijai, taip pat nagrinėjo Balsių mikrorajono gyventojų skundą dėl pašto skyriaus nebuvimo ir Kuktiškių bendruomenės gyventojų kreipimąsi, kuriame buvo išreikštas susirūpinimas dėl Kuktiškių pašto skyriaus uždarymo bei „Ateities laiškininko“ modelio diegimo.

4. Tarnyba kas dvejus metus vykdo nepriklausomas pašto paslaugos naudotojų apklausas, kuriose pateikiami klausimai ir dėl pašto tinklo. [...].

5. Tarnyba teikia informaciją ir vertina universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikas lyginant su kitomis ES šalimis. [...].

7. Atsižvelgiant į tai, kad Bendrovė vykdo pašto tinklo modernizavimą ir pašto tinklo optimizavimą, siekiant mažinti pašto tinklo išlaikymo kaštus, Tarnyba stebi procesus, kuriuos Bendrovė vykdo optimizuodama pašto tinklą. [...].“

6.14. „[...] dažnai naudotojai visas pašto skyriuose teikiamas paslaugas laiko pašto paslaugomis, kaip pavyzdžiui, įmokos, mokesčiai už butą, pensijų mokėjimas, spaudos prenumerata ar prekių įsigijimas pašto skyriuose, kas nėra priskirtina pašto paslaugai.

Tarnybos patirtis rodo, kad tiek stacionarių pašto skyrių uždarymas ar keitimas mobiliais, tiek pašto skyrių veikimas gyvenamųjų namų patalpose sulaukia gyventojų skundų (technologiniai pašto procesai prasideda anksti ryte ir yra gana triukšmingi). Pareiškėjo skundžiamas Vilniaus Baltupių pašto skyrius taip pat buvo įsikūręs pirmame gyvenamojo namo aukšte (Didlaukio g. 70), todėl, Bendrovės teigimu, kėlė nepatogumų šio daugiabučio namo gyventojams, be to, pašto skyriaus patalpos buvo senos, per mažos, nepritaikytos neįgaliesiems, joms reikėjo kapitalinio remonto, dėl to buvo nuspręsta perkelti pašto skyrių į <...> prekybos centrą.

[...] neefektyvaus pašto skyrių tinklo išlaikymas sukelia nepageidautinas pasekmes – didina pašto paslaugų sąnaudas ir tokiu būdu didina pašto paslaugų kainą visiems pašto paslaugų naudotojams, todėl Bendrovė turi ieškoti būdų, kaip didinti tinklo efektyvumą, jį modernizuoti ir optimizuoti, tuo pačiu užtikrindama teisės aktuose nustatytų reikalavimų pašto skyrių tinklui laikymąsi.“

7. Ministerija Seimo kontrolierių informavo:

„[...] Susisiekimo ministerija nebuvo gavusi Sąjungos kreipimosi dėl sumažėjusių pašto paslaugų teikimo vietų, neracionaliai paskirstytų bei netinkamai įrengtų (nepritaikytų negalią turintiems asmenims) pašto paslaugų teikimo vietų.

[...] Susisiekimo ministerija 2018 m. kovo 12 d. buvo gavusi Ministro Pirmininko pavedimu Vyriausybės kanclerio raštu Nr. S-789 persiųstą Konstitucinių teisių gynėjų asociacijos

pareiškimą „Dėl nesąmoningai atliktos reformos naikinant ir kilnojant ryšių skyrius“ (toliau – kreipimasis), kurio turinys panašus į Jūsų minėtą Sąjungos kreipimąsi. Vykdydama šį pavedimą, Susisiekimo ministerija 2018-03-19 raštu Nr. 2-1535 kreipimąsi persiuntė nagrinėti Bendrovei su prašymu apie priimtą sprendimą informuoti Konstitucinių teisių gynėjų asociaciją, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliariją ir Susisiekimo ministeriją. Atsakymą Bendrovė pateikė 2018-04-20 raštu Nr. 3-263, kuriame pateikė išsamius paaiškinimus dėl situacijos Baltupių mikrorajone ir pažymėjo, jog Bendrovė atsakingai vertina kiekvieną poreikį uždaryti pašta ar perkelti jį į kitas patalpas. Bendrovė taip pat paaiškino, jog, išklausiusi vartotojų nuomones, priėmė sprendimą, kad paštu perkėlimas į prekybos centrus yra patogesnis patiems paslaugų naudotojams, nes tokiu atveju jie gali vienu metu ne tik išsiųsti pašto siuntą ar įsigyti kitas Bendrovės teikiamas paslaugas, bet taip pat sutvarkyti kitus savo kasdieninius reikalus. Be to, tai padeda užtikrinti žmonių su negalia patekimą į pašto paslaugų teikimo vietas ir jų aptarnavimą.

[...] pagal Pašto įstatymą Tarnyba prižiūri, kaip universaliosios pašto paslaugos teikėjas, t. y. Bendrovė, laikosi Susisiekimo ministerijos nustatytų universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013 m. sausio 25 d. įsakymu Nr. 3-46 „Dėl Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų patvirtinimo“, o taip pat universaliosios pašto paslaugos kokybės reikalavimų, patvirtintų Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. 3-128 „Dėl Universaliosios pašto paslaugos kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“. Tarnyba, vykdydama savo funkcijas, organizuoja universaliosios pašto paslaugos kokybės patikrinimą ir vieną kartą per metus viešai skelbia šio patikrinimo rezultatus, kurie šiuo metu skelbiami Tarnybos internete svetainėje [...].

[...] nors Susisiekimo ministerija yra akcinės bendrovės valstybei nuosavybės teise priklausančių akcijų valdytoja ir įgyvendina akcininko teises ir pareigas, tačiau nei Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymas, nei Pašto įstatymas, nei Bendrovės įstatai nesuteikia teisės Susisiekimo ministerijai priimti sprendimų dėl paštu darbo organizavimo ir paštu išdėstymo. Pagal Bendrovės įstatus už bendrovės veiklos organizavimą yra atsakingas bendrovės vadovas, o sprendimus dėl paštu išdėstymo priima Bendrovė. Susisiekimo ministerijai teikiamoje informacijoje Bendrovė pažymi, jog, siekdama užtikrinti universaliosios pašto paslaugos tinklo charakteristikų reikalavimus, ji nuolat peržiūri universaliosios pašto paslaugos teikimo vietas, įvertindama infrastruktūros pokyčius (miestų plėtrą, pasikeitimus seniūnijų teritorijose, gyventojų skaičiaus pokyčius ir kt.). Tik įvertinusi minėtų aplinkybių pasikeitimus, Bendrovė priima sprendimus perkelti arba įrengti naujas paslaugų teikimo vietas (stacionarias arba kilnojamo pašto vietas). Visi Bendrovės pokyčiai orientuoti į tai, kad paslaugos būtų kuo patogesnės naudotojams, taip pat užtikrinant atitiktį universaliosios pašto paslaugos charakteristikoms.

[...] Bendrovė nurodė, kad, [...] atliktos analizės duomenimis, racionalizuoja universaliosios pašto paslaugos teikimo vietų išdėstymą, siekdama, kad aptarnavimo vieta užtikrintų patogų prieinamumą kuo didesnei daliai vietos gyventojų, vietos pajamos padengtų aptarnavimo ir vietos išlaikymo išlaidas. Bendrovės teigimu, ji siekia, kad paslaugų teikimo vieta turėtų tinkamas sąlygas tiek klientams, tiek ir darbuotojams. Bendrovė atsisako perteklinių aptarnavimo vietų, kurių išlaidos viršija toje vietoje uždirbtas pajamas, aptarnauja mažesnę aptarnaujamos teritorijos dalį, lyginant su toje pačioje teritorijoje esančia kita aptarnavimo vieta.

[...] Susisiekimo ministras 2018 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. 3-9 pateikė lūkesčius dėl Bendrovės veiklos kryptių, keliamų tikslų ir veiklos principų, tarp kurių yra įvardijamas ir valdymas atsižvelgiant į gyventojų interesus. Teikdama informaciją apie šio įsakymo įgyvendinimą, Bendrovė tvirtina, kad savo kasdienėje veikloje siekia užtikrinti kokybišką, prieinamą, šiuolaikišką ir besikeičiančius klientų poreikius atitinkantį pašto paslaugų teikimą šalies gyventojams ir įmonėms. Visame pasaulyje, tuo pačiu ir Lietuvoje, sparčiai augant daiktų siuntimo apimtims, keičiasi pašto paslaugų teikimo organizavimo principai ir pobūdis, o tuo pačiu ir reikalavimai dėl pašto patalpų išplanavimo, saugumo, klientų aptarnavimo įrangos, darbuotojų darbo sąlygų. Susisiekimo ministeriją bendrovė informavo, jog deda visas pastangas, kad gerintų savo paslaugų kokybę, klientų pasitenkinimą ir racionalizuotų turimą pašto tinklą. Per 2018 m. Bendrovė į savo

skyrių atnaujinimą investuos apie 1,2 mln. eurų. 2018 m. pradėtas plėsti išmaniojo laiškininko projektas. Laiškininkai, teikdami paslaugas planšečių pagalba, pašto paslaugų operacijas vykdo greičiau, sumažėja galimų žmoniškųjų klaidų pildant blankus, gyventojai iš karto gauna atspausdintą čekį, kuriame gali matyti savo siuntos stebėjimo kodą, įmokos informaciją, mokėjimo patvirtinimą ir pan. Taip pat Bendrovės įmonių grupė 2018 m. toliau plečia siuntų savitarnos terminalų tinklą, nes ypač miestuose gyventojai pageidauja siuntas atsiimti greitai, nestovint eilėse ir 24 valandas per parą. Šiuo metu Bendrovė turi didžiausią siuntų savitarnos terminalų tinklą Lietuvoje. Nuo 2018 m. rugpjūčio mėnesio Bendrovė pristatė e-savitarnos sistemą, prie kurios prisijungę vartotojai gali visą informaciją apie siuntą atspausdinti namie, siuntą supakuoti ir palikti pašto skyriuje ar terminale nestovėdami eilėse. Taip operatyviau teikiamos pašto paslaugos, užtikrinamas klientų poreikis greitai ir patogiai pasinaudoti pašto paslaugomis.

[...] Bendrovei ypač svarbu, kad pašto paslaugų vieta būtų patogi klientui. Įrengdama stacionarias aptarnavimo vietas Bendrovė atsakingai vertina, kad vieta būtų lengvai prieinama didžiajai daliai aptarnaujamos teritorijos gyventojų (patogus susisiekimas, automobilių pastatymo vieta ir pan.). Atsižvelgdama į klientų poreikius, elgseną, Bendrovė siūlo ir alternatyvias paslaugų teikimo vietas: tose kaimo gyvenvietėse, kurios gerokai nutolusios nuo koncentruotų gyvenviečių, paslaugas teikia laiškinkai, todėl gyventojui universalioji pašto paslauga gali būti suteikiama namuose, išsikvietus laiškinką telefonu. [...]. Susisiekimo ministerijos nuomone, šios paminėtos priemonės rodo Bendrovės pastangas gerinti pašto paslaugų teikimą, atsižvelgiant į gyventojų interesus.“

8. *Departamentas* Seimo kontrolierių informavo:

„Departamentas [...] skundų dėl galimai netinkamai įrengtų (nepritaiktų negalią turintiems asmenims) Bendrovės skyrių patalpų, nepagrįstai naikinamų ir (arba) perkeliamų toli nuo gyvenamųjų vietų pašto skyrių nėra gavęs.

Galiojančių teisės aktų nuostatas dėl pašto paslaugų prieinamumo paslaugų gavėjams pagal jų poreikius reikėtų vertinti galiojančių tarptautinių bei nacionalinių teisės aktų kontekste. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos 9 straipsnyje nurodyta, kad valstybės, šios Konvencijos Šalys, siekdamos, kad neįgalieji galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imasi atitinkamų priemonių, kad užtikrintų neįgaliesiems lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter alia* taikomos: a) pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas; b) informacijos, ryšių ir kitokiems tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas.

Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo (toliau vadinama – įstatymas) 11 straipsnio 1 dalyje nurodyta, reikalavimai dėl neįgaliesiems fiziškai tinkamos aplinkos visose gyvenimo srityse įgyvendinami atliekant teritorijų planavimą ir statinių projektavimą bei viešosios paskirties pastatų, būsto ir jo aplinkos, viešojo transporto objektų, skirtų keleiviams aptarnauti, ir jų infrastruktūros, informacinės aplinkos pritaikymą neįgaliųjų specialiesiems poreikiams. Šio įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad už objektų pritaikymą neįgaliųjų specialiesiems poreikiams atsako savivaldybių institucijos ir šio straipsnio 1 dalyje nurodytų objektų savininkai bei naudotojai.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnis 1 punktą, įgyvendindamas lygias galimybes, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, privalo visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Departamentas išnagrino susisiekimo ministro 2013-01-25 įsakymu Nr. 3-46 patvirtintas

Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikas. Mūsų nuomone, pašto charakteristikose nustatyti paslaugos teikimo vietų įrengimo reikalavimai yra nepakankami. Siekiant užtikrinti aukščiau minėtų teisės aktų nuostatų dėl aplinkos prieinamumo negalią turintiems asmenims įgyvendinimą, siūlytina pašto charakteristikų 10 punktą, nustatantį paslaugos teikimo vietų įrengimo reikalavimus, papildyti reikalavimu, kad paslaugos teikimo vietos atitiktų ir aplinkos ministro 2001 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 317 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“ reikalavimus, taikomus ir paslaugų paskirties pastatams, arba nustatyti specialius, universaliųjų pašto paslaugų teikimo vietoms skirtus, reikalavimus, atitinkančius minėtą statybos techninį reglamentą. Pagal šiuos reikalavimus įrengtos paslaugų teikimo vietos bei prieigos būtų patogios naudotis ne tik asmenims, turintiems negalią, bet ir kitiems pašto paslaugų gavėjams, pvz., tėvams su vaikų vežimėliais, pagyvenusiems asmenims, užsienio svečiams. Visiems prieinamos paslaugos keltų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir tokiu būdu paštas pritrauktų daugiau klientų.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

9. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

9.1. *Pašto įstatyme* reglamentuojama:

9.1.1. *5 straipsnis* – „Susisiekimo ministerija: [...] 2) užtikrina, kad universaliosios pašto paslaugos plėtra atitiktų technikos pažangą, ekonomines, socialines aplinkybes ir naudotojų poreikius; [...] 9) tvirtina universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikas; [...]“

9.1.2. *6 straipsnis* – „2. Ryšių reguliavimo tarnyba: 1) prižiūri, kaip laikomasi šio įstatymo ir jį įgyvendinančių teisės aktų nuostatų; 2) įgyvendina šio įstatymo ir jį įgyvendinančių teisės aktų nuostatas; [...] 9) rengia ir teikia pasiūlymus Susisiekimo ministerijai dėl universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų; [...]“

9.1.3. *16 straipsnis* – „2. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo: [...] 3) pagal universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikas įrengti naudotojų poreikius atitinkančių skaičių pašto paslaugos teikimo vietų; [...]“

9.2. Viešojo *administravimo* įstatyme (VAĮ; Skundo nagrinėjimui aktuali redakcija) reglamentuojama:

9.2.1. *2 straipsnis* – „14. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus. 15. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.“

9.2.2. *14 straipsnis* – „1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės tvirtina Vyriausybė. [...]. 7. Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo viešojo administravimo subjekte dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti. 8. Jeigu viešojo administravimo subjektas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.“

9.2.3. *19 straipsnis* – „1. Administracinė procedūra – pagal šį įstatymą viešojo administravimo subjekto atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant skundą apie viešojo administravimo subjekto veiksmis, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės

procedūros sprendimą. [...].“

9.2.4. *34 straipsnis* – „1. Administracinė procedūra baigiama administracinės procedūros sprendimo priėmimu. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros sprendimo priėmimo dienos 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. [...].“

9.3. *Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse* (toliau vadinama – Prašymų nagrinėjimo taisyklės) (2017-11-15 nutarimo Nr. 93 redakcija, galiojanti nuo 2017-11-23) nustatyta:

„24. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. 25. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų. [...]. 26. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, institucija per 2 darbo dienas nuo institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis. [...]. 35. **Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:** 35.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.2. į prašymą pateikti institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys. 36. Prašymą nagrinėjusi institucija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikšėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos. 37. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos. 38. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-uos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.“

9.4. *Susisiekimo ministro 2013-01-25 įsakymu Nr. 3-46 patvirtintoje Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikoje* reglamentuojama: „4. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo pagal tinklo charakteristikas įrengti naudotojų poreikius atitinkanti skaičių paslaugos teikimo vietų. 5. Universalioji pašto paslauga gali būti teikiama stacionariose,

kilnojamosiose paslaugos teikimo vietose, universaliosios pašto paslaugos teikėjo agentų darbo vietose, taip pat naudojant viešai naudoti skirtas pašto dėžutes. 6. Kaimo gyvenamosiose vietovėse vienos seniūnijos teritorijoje turi būti įrengta ne mažiau kaip viena paslaugos teikimo vieta arba universaliosios pašto paslaugos teikėjo agentų darbo vieta. Nuo seniūnijų centrų nutolusiose kaimo gyvenamosiose vietovėse papildomai gali būti įrengiama ir kilnojamoji paslaugos teikimo vieta. 7. Miesto gyvenamosiose vietovėse atstumas nuo naudotojo gyvenamosios ar buveinės vietos iki stacionarios, kilnojamosios paslaugos teikimo vietos ar universaliosios pašto paslaugos teikėjo agentų darbo vietos turi būti ne didesnis kaip 3 km tiesiausi atstumu. 8. Viešai naudoti skirtos pašto dėžutės miesto gyvenamosiose vietovėse turi būti įrengtos taip, kad atstumas iki naudotojo gyvenamosios ar jo buveinės vietos būtų ne didesnis kaip 2 km tiesiausi atstumu. 9. Kaimo gyvenamosiose vietovėse, turinčiose daugiau kaip 200 gaunamųjų laiškų dėžučių (adresų), turi būti įrengta ne mažiau kaip viena viešai naudoti skirta pašto dėžutė. 10. Paslaugos teikimo vietų įrengimo reikalavimai: 10.1. prie įėjimo į stacionarią paslaugos teikimo vietą, universaliosios pašto paslaugos teikėjo agentų darbo vietą, taip pat kilnojamojoje paslaugos teikimo vietoje turi būti nurodytas universaliosios pašto paslaugos teikėjo pavadinimas (prekių ženklas), darbo laikas, taip pat įrengta viešai naudoti skirta pašto dėžutė; 10.2. viešai naudoti skirtos pašto dėžutės turi būti įrengtos gatvėse prie šaligatvių, prie kelių ir kitose naudotojams prieinamose ir gerai matomose vietose; 10.3. ant viešai naudoti skirtų pašto dėžučių turi būti nurodyta universaliosios pašto paslaugos teikėjo pavadinimas (prekių ženklas) ir pašto siuntų surinkimo laikas. [...] 12. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas, pažeidęs tinklo charakteristikų reikalavimus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

10. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo praktika

10.1. *Konstitucinis Teismas 2004-12-13 nutarime, priimtame byloje Nr. 51/01-26/02-19/03-22/03-26/03-27/03*, konstatavo:

„[...] 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 2004-07-01 nutarime ir 2004-11-05 išvadoje konstatavo, kad **Konstitucijoje yra įtvirtintas atsakingo valdymo principas. Valdžios atsakomybė visuomenei – teisinės valstybės principas, kuris įtvirtintas Konstitucijoje nustačius, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms [...]** (Konstitucinio Teismo 1999-05-11 nutarimas, 2004-11-05 išvada) [...]“

10.2. *Konstitucinis Teismas savo 2003-12-30 nutarime*, be kita ko, yra konstatavęs:

„[...] Konstitucijos 29 straipsnyje yra įtvirtintas visų asmenų lygybės įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams principas. Konstitucinis Teismas savo nutarimuose ne kartą yra konstatavęs, kad tai yra formalios *asmenų lygybės principas*. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio turinį Konstitucinis Teismas savo nutarimuose ne kartą yra konstatavęs, kad šio principo turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant. Šis principas įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pačius faktus savavališkai vertinti skirtingai.

Visų asmenų lygybės principas reiškia ir tai, kad atitinkamos rūšies santykių subjektams – visiems vienodais požymiais pasižymintiems asmenims (jų grupėms) turi būti taikomas tas pats įstatymas ar kitas teisės aktas – tas pats vienodas, visiems tos kategorijos subjektams bendras, lygus matas. Vienodai turi būti taikomos tiek materialiosios, tiek proceso teisės normos.

Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeidžiamas, jei tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisintinas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d. nutarimas). [...].“

10.3. *Konstitucinis Teismas savo 2011-06-23 sprendime*, be kita ko, yra konstatavęs:

„[...] Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinio teisinės valstybės principo negalima aiškinti kaip įtvirtinto tik Konstitucijos preambulėje; neatsiejami konstitucinio teisinės valstybės principo elementai yra *teisėtų lūkesčių apsauga, teisinis tikrumas* ir *teisinis saugumas*; konstitucinis proporcingumo principas yra vienas iš konstitucinio teisinės valstybės principo elementų. Konstitucinis Teismas yra konstatavęs ir tai, kad Konstitucijos 29 straipsnyje įtvirtintas asmenų lygiateisiškumo principas (*inter alia* Konstitucinio Teismo 2005 m. rugpjūčio 23 d., 2010 m. gegužės 28 d., 2010 m. lapkričio 9 d. nutarimai). [...].“

11. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktika*

11.1. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo* (toliau vadinama ir – LVAT) 2012-03-01 nutartyje (administracinė byla Nr. A⁵⁰²-1605/2012), be kita ko, nurodyta:

„[...] Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1999 m. gegužės 11 d., 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimai, 2004 m. lapkričio 5 d. išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005 m. gegužės 31 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A¹⁰-655/2005). Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – ir Viešojo administravimo įstatymas) 1 straipsnyje, apibrėžiančiame aptariamo įstatymo paskirtį, nustatyta, jog šis įstatymas sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms; nustato viešojo administravimo principus, viešojo administravimo sritis, viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus; garantuoja asmenų teisę apskųsti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą; įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir pareigas viešojo administravimo srityje. Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje nurodyta, kad viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidarumo ir kitais šioje įstatymo normoje išvardytais principais. Tai reiškia, jog kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei *gero administravimo, atsakingo valdymo* principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.)“;

11.2. *LVAT 2016-09-16 apžvalgoje* (Administracinė jurisprudencija. 2016, 30), be kita ko, nurodyta:

„Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija gerą administravimą įvardija kaip pagrindinę teisę. [...]. Administracinės taisyklės turi svarbią reikšmę įgyvendinant teisę, įskaitant ir teisę, susijusią su pagrindinių žmogaus teisių apsauga. Administracinė teisė savaime yra svarbus teisių apsaugos veiksnys. Antai, teisė būti išklaustam ir pareiga surinkti pakankamai informacijos (prieš priimančią sprendimą) yra neatsiejama įvairių materialiuju teisių, laiduojamų nacionalinių konstitucijų ir įstatymų, įgyvendinimo dalis. Todėl šios taisyklės gali veikti kaip priemonė tikslui - materialiuju teisių įgyvendinimui konkrečioje situacijoje - pasiekti. [...] Geras administravimas, įtvirtintas kaip asmenų subjektinė teisė, viešojo administravimo subjektus ne tik įpareigoja paisyti teisinių reikalavimų, bet taip pat suteikia asmenims šios teisės įgyvendinamumo garantiją jų santykiuose su administraciniais organais (*Wakefield* 2007, 58–59). [...].“

11.3. „Viešojo administravimo subjektų veiksmai turi būti aiškūs, nedviprasmiški.

Viešojoje teisėje veikiančys įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra negalimas (LVAT 2009-04-09 sprendimas administracinėje byloje Nr. A⁵⁵⁶-476/2009; 2009-12-23 nutartis administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-1505/2009)“. „Priimant sprendimą dėl konkretaus prašymo (arba kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikiama paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje – įtvirtinto, atkartojamo ir Viešojo administravimo įstatyme, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“ (2013-03-05 nutartis administracinėje byloje Nr. A556-439/2013).“

Tyrimo išvados

12. Atsižvelgus į nustatytas aplinkybes bei teisinį reglamentavimą, pažymima:

12.1. Seimo kontrolieriaus kompetencijai priskirta tirti skundus dėl pareigūnų biurokratizmo ir piktnaudžiavimo (Lietuvos Respublikos Konstitucijos 73 straipsnis). Vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 2 straipsnio nuostatomis, *biurokratizmas* – tokia pareigūno veika, kai vietoj reikalų sprendimo iš esmės laikomasi nereikalingų ar išgalvotų formalumų, nepagrįstai atsisakoma spręsti pareigūno kompetencijai priklausančius klausimus, vilkinama priimti sprendimus ar atlikti savo pareigas bei kitaip blogai ar netinkamai valdoma (atsisakoma informuoti asmenį apie jo teises, sąmoningai pateikiamas klaidinantis ar netinkamas patarimas ir t. t.). Biurokratizmu taip pat laikomas toks pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai. *Piktnaudžiavimas* – tokie pareigūno veiksmai ar neveikimas, kai jam suteikti įgaliojimai naudojami ne pagal įstatymus bei kitus teisės aktus arba savanaudiškais tikslais ar dėl kitokių asmeninių paskatų (naudojimosi tarnybine padėtimi, keršto, pavydo, karjerizmo, neteisėtų paslaugų teikimo ir t. t.), taip pat tokie pareigūno veiksmai, kai viršijami suteikti įgaliojimai ar savavaliaujama.

12.2. Vadovaudamiesi Seimo kontrolierių įstatymo 12 straipsnio nuostatomis, Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus *dėl pareigūnų* piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. *Pareišūnas* – 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. Pažymėtina, kad AB „A“ nėra viešojo administravimo institucija arba įstaiga, o jos darbuotojai nėra pareigūnai, kurie atitiktų Seimo kontrolierių įstatyme pateiktą pareigūno sąvoką. Taigi, šio tyrimo metu jų veiksmai (neveikimas) nebus tiriami bei vertinami.

12.3. Nagrinėjama atveju:

12.3.1. Sąjunga skundžiasi, kad Tarnyba laiku neatsako į jos prašymus, o pateikti atsakymai „yra nepagrįsti, neteisėti“;

12.3.2. nustatyta, kad Tarnyba išnagrinėjo Pareiškėjo Prašymą-1 ir Prašymą-2 (toliau abu vadinami – Prašymai) bei 2018-04-30 pateikė Sąjungai atsakymą. Prašymų išnagrinėjimas nelaikytinas tinkamu:

1) Prašymas-1 pagal turinį atitinka prašymo sąvoką, numatytą VAĮ. Prašymas-1 turėjo būti nagrinėjamas vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatyta tvarka. Šiose taisyklėse reglamentuota, kad prašymai *turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų* nuo prašymo gavimo institucijoje dienos. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo *turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų*. Pratęsus prašymo nagrinėjimo terminą, institucija per 2 darbo dienas nuo institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo

nagrinėjimo pratęsimo priežastis (pažymos 9.3 punktas).

Pažymėtina, kad Tarnyba, tenkindama Bendrovės prašymą pateikti informaciją iki 2018-04-20 (pažymos 6.5 punktas), neinformavo Sąjungos apie Prašymo-1 nagrinėjimo termino pratęsimą, tuo pažeidė Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatas;

2) Prašymas-2 vertintinas kaip skundas dėl Tarnybos pareigūnų veiksmų Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatytais terminais nepateikus atsakymo į Prašymą-1 bei neinformavus apie jo nagrinėjimo termino pratęsimą, taigi Prašymas-2 atitinka skundo sąvoką, numatytą VAĮ (pažymos 9.2 punktas). Tarnyba, gavusi Prašymą-2, turėjo pradėti administracinę procedūrą, kaip tai numatyta VAĮ (pažymos 9.2 punktas), priimti administracinės procedūros sprendimą ir išaiškinti apskundimo tvarką.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Tarnyba administracinės procedūros nepradėjo, sprendimo nepriėmė, vadinasi, pažeidė VAĮ nuostatas.

Konstitucinis Teismas 2004-12-13 nutarime, priimtame byloje Nr. 51/01-26/02-19/03-22/03-26/03-27/03, konstatavo:

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

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 [...].“

13. Konstitucinis Teismas ne kartą yra pabrėžęs atsakingo valdymo principą, sietiną su teise į tinkamą asmenų prašymų, skundų nagrinėjimą. Atsakingo valdymo principas įtvirtintas Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, numatant, jog valdžia tarnauja žmonėms (pažymos 10, 11 punktai).

Apibendrinus pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Tarnyba netinkamai išnagrinėjo Sąjungos Prašymus (pažeidė Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatytus terminus prašymams išnagrinėti, nepradėjo administracinės procedūros, numatytos VAĮ), taigi Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.

14. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad:

14.1. LVAT 2013-12-27 nutartyje yra konstatavęs, jog „valdžios institucijų sistema yra sukurta taip, kad kiekviena institucija turi jos paskirtį atitinkančias priskirtas funkcijas, kompetenciją, kurių privalo laikytis. Pagal VAĮ viešojo administravimo subjektai savo veikloje, be kita ko, privalo vadovautis įstatymo viršenybės principu, reiškiančiu, kad šių subjektų įgaliojimais atlikti viešąjį administravimą turi būti nustatyti įstatymuose, bei nepiktnaudžiavimo valdžia principu, reiškiančiu, kad viešojo administravimo subjektams draudžiama atlikti viešojo administravimo funkcijas neturint įstatymų suteiktų reikiamų įgaliojimų arba priimti administracinius sprendimus siekiant kitų, negu įstatymų nustatyta, tikslų (3 straipsnio 1, 4 punktai.). Pagal viešojoje teisėje veikiančią teisėtumo principą **viešojo administravimo subjektai privalo veikti tik įstatymo jiems suteiktų įgaliojimų ribose**, o veikimas viršijant kompetencijos

ribas (*ultra vires*) yra pagrindas viešojo administravimo subjekto aktą pripažinti neteisėtu (žr. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2009 m. lapkričio 23 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A662-906/2009, 2010 m. spalio 22 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A756-1229/2010).“

Tyrimu nustatyta, kad Tarnyba vykdo jai priskirtas funkcijas (pažymos 6.13, 7 punktai), prižiūri, kaip Bendrovė laikosi Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikų, analizuoja, vertina bei pateikia išvadas dėl teisės aktų laikymosi.

Pažymėtina, kad Bendrovė yra akcinė bendrovė, todėl pagal įstatus už Bendrovės veiklos organizavimą yra atsakingas Bendrovės vadovas, sprendimus dėl pašto skyrių išdėstymo priima Bendrovė (perkelti arba įrengti naujas paslaugų teikimo vietas). Nei Ministerija, nei Tarnyba, vykdydamos joms priskirtas funkcijas, negali įtakoti arba įpareigoti Bendrovę veikti kitaip, nei numatyta jos įstatuose, teisės aktuose;

14.2. vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 5 straipsnio 1 dalimi, kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas;

14.3. Tarnyba vertino universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikas (pažymos 6.3 punktas), teikė Sąjungai atsakymą. Sąjunga, nesutikdama su pateiktu atsakymu bei manydama, kad atsakymas pažeidžia jos teises ir teisėtus interesus, turi teisę skųsti atsakymą Lietuvos administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui.

LVAT 2016-02-22 administracinėje byloje Nr. A-1150-520/2016 (cituojama ir kitose bylose) yra konstatavęs: „atsakovas savo kompetencijos ribose įvykdė pareigą ir pateikė pareiškėjui tinkamą atsakymą, o tai, kad *pareiškėjo netenkina skundžiamame atsakyme išdėstytos faktinės aplinkybės ir argumentai, nėra pagrindas pripažinti, jog pats atsakymas yra nemotyvuotas ir neteisėtas bei neatitinkantis Viešojo administravimo įstatymo nuostatų.*“

15. Vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 21 punktu, Seimo kontrolieriai turi teisę pasisakyti (teikti siūlymus ar pastabas) dėl viešojo administravimo gerinimo net ir klausimais, nepriskirtais Seimo kontrolieriaus kompetencijai.

Vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 19² straipsnio nuostatomis, Seimo kontrolierių įstaiga yra nacionalinė žmogaus teisių institucija (NŽTI). **Svarbiausi NŽTI tikslai** – pasisakyti įvairiais žmogaus teisių klausimais ir, bendradarbiaujant su visuomene, kelti aktualias žmogaus teisių problemas, atlikti kitas pagrindines NŽTI funkcijas, apibrėžtas JT Generalinės Asamblėjos priimtoje rezoliucijoje.

Vertinant Departamento pateiktą nuomonę (pažymos 8 punktas), neįgalių asmenų skundus, žiniasklaidos priemonėse pateikiamą informaciją dėl nepritaikytų statinių neįgaliųjų specialiesiems poreikiams (tarp jų, ir pašto skyrių), teiktina rekomendacija Ministerijai spręsti klausimą dėl pašto charakteristikų 10 punkto tikslinimo, nustatant paslaugos teikimo vietų įrengimo reikalavimus, kad paslaugos teikimo vietos atitiktų ir aplinkos ministro 2001 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 317 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“ reikalavimus, taikomus ir paslaugų paskirties pastatams, arba nustatyti specialius, universaliųjų pašto paslaugų teikimo vietoms skirtus, reikalavimus, atitinkančius minėtą statybos techninį reglamentą.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

16. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia:

<...> sąjungos, atstovaujamos l. e. pirmininko pareigas X, skundą dėl Ryšių reguliavimo tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

17. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 8, 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius rekomenduoja:

17.1. **Susisiekimo ministrui** atkreipti dėmesį į pažymos išvadų 15 punktą, spręsti klausimą dėl *Universaliosios pašto paslaugos teikėjo pašto tinklo charakteristikos* 10 punkto tikslinimo, paslaugos teikimo vietų įrengimo reikalavimus nustatant vadovaujantis STR 2.03.01:2001 „Statiniai ir teritorijos. Reikalavimai žmonių su negalia reikmėms“;

17.2. **Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriui** užtikrinti, kad:

17.2.1. būtų laikomasi reikalavimo per 20 darbo dienų pateikti asmenims atsakymą į jų prašymus / skundus, o jeigu nagrinėjimo terminas pratęsimas, informuoti apie tai pareiškėjus;

17.2.2. nagrinėjant asmenų skundus būtų laikomasi VAĮ nuostatų (pradedama administracinė procedūra, priimamas sprendimas bei išaiškinama apskundimo tvarka).

Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus prašytume informuoti Seimo kontrolierių ir Sąjungą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta tvarka, t. y., **ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas