



## LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

### PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJĄ, LIETUVOS TRANSPORTO SAUGOS ADMINISTRACIJĄ

2019-11-29 Nr. 4D-2019/1-1447  
Vilnius

#### SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigoje gautas X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundas (toliau vadinama – Skundas) dėl Lietuvos Respublikos susisieikimo ministerijos (toliau vadinama ir – Ministerija) ir Lietuvos transporto saugos administracijos (toliau vadinama – Administracija) pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai netinkamai išnagrinėjus skundus.

Pareiškėjas 2019-11-19 elektroniniu laišku Seimo kontrolieriui pateikė kopiją skundo, kuris 2019-11-19 buvo adresuotas (išsiųstas) Ministerijai.

2. Pareiškėjas Skunde pateikia toliau nurodytą informaciją:

2.1. „2019-10-06 kreipiausi į Ministeriją dėl netinkamų vežėjo veiksmų, bet Ministerija iki šiol nepateikia atsiliepimo į išdėstytus argumentus“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta);

2.2. „Ministerija persiuntė problemą kitai valstybinei institucijai, bet jau praėjo beveik du mėnesiai, o atsakymas nepateiktas arba nėra apie tai informuojama“;

2.3. „Laikau, kad užkirsti galimybę pasinaudoti tualetu autobuse, kai kelionė trunka 3 valandas – yra neįmoniška ir diskriminuojanti. [...]. Tarpmiestinį maršrutą vykdančiame autobuse esantys tualetai užrakinti.“

3. Pareiškėjas Skunde prašo padėti, nes „valstybinės institucijos nereaguoja.“

#### TYRIMAS IR IŠVADOS

##### *Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės*

4. Ministerijos 2019-10-07 rašte Nr. 2-6931 (adresuotame Administracijai, kopija – pateikta Pareiškėjui) nurodyta:

„Vadovaujantis Lietuvos transporto saugos administracijos nuostatais, Administracija vykdo ūkių subjektų, vykdančių keleivių ir (ar) krovinių vežimo veiklą, kontrolę, analizuoja nustatytus įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų pažeidimus ir įgyvendina pažeidimų prevencijos priemones. Vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 8 dalimi, persiunčiame Jums pagal kompetenciją nagrinėti Pareiškėjo prašymą ir prašome atsakyti Pareiškėjui. Atsakymo kopiją prašome pateikti Susisieikimo ministerijai.“

5. Administracija 2019-11-19 raštu Nr. 15B-7548 Pareiškėjui atsakė (kopija pateikta Ministerijai):

„Administracija, išnagrinėjusi Jūsų pretenziją, informuoja, kad Administracijai teisės aktais nesuteikta teisė nagrinėti pretenzijų ir ieškinių dėl žalos atlyginimo, kylančių iš keleivių vežimo sutarties.

Lietuvos Respublikos kelių transporto kodekso (toliau – Kodeksas) 56 straipsniu nustatyta, kad ieškiniai dėl reikalavimų, kylančių iš vežimo sutarties, turi būti pareiškiami tiesiogiai teismui.

Nepaisant to, ieškovas iki ieškinio pareiškimo pretenziją gali pareikšti tiesiogiai vežėjui. Šiuo atveju vežėjas Jums turėtų pranešti apie pretenzijos patenkinimą arba atsisakymą ją patenkinti ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo jos gavimo dienos, jeigu Europos Sąjungos reglamentuose nenustatyta kitaip. Jeigu per tą laiką atsakymas į pretenziją negautas, laikoma, kad vežėjas jos nepatenkino.“

Minėtame Administracijos dokumente nėra nurodyta, į kokį dokumentą (skundą, pretenziją ar Ministerijos raštą) atsakoma, t. y. nenurodyta gauto dokumento nuoroda.

### ***Tyrimui reikšmingos Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos***

#### 6. Įstatymai ir kiti teisės aktai

##### 6.1. *Viešojo administravimo įstatyme* (VAĮ) reglamentuojama:

6.1.1. *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.“

6.1.2. *3 straipsnis* – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: [...] 7) subsidarumo. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami tuo viešojo administravimo sistemos lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi; [...] 13) išsamumo. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį.“

6.1.3. *14 straipsnis* – „1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės tvirtina Vyriausybė. [...]. 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. [...].“

6.2. *Seimo kontrolierių įstatymo* (SKI) *12 straipsnyje* reglamentuojama: „1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje.“

##### 6.3. *Kelių transporto kodekse* (Kodeksas) reglamentuojama:

6.3.1. *1 straipsnis* – „1. Lietuvos Respublikos kelių transporto kodeksas (toliau – šis kodeksas) reguliuoja keleivių, bagažo ir krovinių vežimų organizavimą ir vykdymą, vežimų valstybinį valdymą ir kontrolę, atsakomybę už turtinę žalą.“

6.3.2. *7 straipsnis* – „1. Vežimų organizavimas – techninių sąlygų ir teisinių santykių tarp keleivio, krovinio, bagažo, smulkios siuntos siuntėjo, gavėjo ir vežėjo nustatymas. 2. Vežėjas –

įmonė, įregistruota įstatymų nustatyta tvarka ir turinti teisę vežti keleivius ir krovinius. Įmonė suprantama taip, kaip ji apibrėžta Reglamento (EB) Nr. 1071/2009 2 straipsnyje. 3. Keleivių vežimo organizatorius – fizinis ar juridinis asmuo, organizuojantis keleivių vežimą ar sudarantis technines ir organizacines sąlygas vežėjui ir keleiviui susitarti dėl keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais paslaugų.“

6.3.3. *18 straipsnis* – „1. Keleiviai vežami keleiviams vežti pagamintomis keleivinėmis kelių transporto priemonėmis – autobusais, troleibusais, lengvaisiais automobiliais, lengvaisiais automobiliais taksi. Keleivių vežimą reglamentuoja Susisiekimo ministerijos patvirtintos Keleivių ir bagažo vežimo taisyklės ir Keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais ir lengvaisiais automobiliais taksi taisyklės. 2. Keleiviai vežami reguliariais, specialiais bei užsakomaisiais reisais vietinio (miesto ir priemiestinio), tolimojo ir tarptautinio susisiekimo maršrutais. 3. *Reguliarūs reisai* – reisai, kuriais keleiviai vežami nustatytu dažnumu ir maršrutais, kelionės metu paimant ir išleidžiant keleivius tam tikslui nustatytose stotelėse, laikantis iš anksto nustatytą tvarkaraščių ir tarifų. Reguliarūs reisai organizuojami, jeigu gatvių ir kelių būklė atitinka Susisiekimo ministerijos nustatytus reikalavimus. Keleiviai reguliariais reisais vežami tik autobusais, troleibusais ir maršrutiniais taksi.“

6.3.4. *19 straipsnis* – „Keleivio vežimo sutartyje vežėjas įsipareigoja keleivį nuvežti jo biliete arba tam tikrame užsakyme nurodyta transporto priemone, laiku ir maršrutu į paskirties punktą, o keleivis įsipareigoja už nuvežimą sumokėti nustatytą užmokestį.“

6.3.5. *20 straipsnis* – „1. Keleivio bilietas – keleivio vežimo sutartį patvirtinantis dokumentas. Vežant keleivius reguliariais reisais, keleivio bilietas yra būtinas.“

6.3.6. *43 straipsnis* – „Žala, padaryta keleivio sveikatai ar gyvybei vežimo metu, atlyginama pagal *Civilinį kodeksą*. Vežėjui susitarus su keleiviu, gali būti nustatyta didesnė atsakomybė, negu nustatyta įstatymų.“

6.3.7. *47 straipsnis* – „1. Vežėjas, pažeidęs keleivio, bagažo ar krovinio vežimo terminus (išskyrus keleivio vežimą miesto ir priemiesčio maršrutais), privalo atlyginti keleiviui, krovinio siuntėjui arba gavėjui turėtus nuostolius, atsiradusius dėl transporto priemonės vėlavimo, jeigu sutartyje nebuvo numatyta atsakomybė netesybomis. Negautos pajamos neatlyginamos. 2. Vežimo terminas laikomas nepraleistu, jeigu vežėjas savo įsipareigojimo negalėjo įvykdyti dėl nenugalimos jėgos, transporto priemonės gedimo, gresiančio keleivių sveikatai ar gyvybei, šalinimo arba kitokių nuo vežėjo nepriklausančių aplinkybių.“

6.3.8. *56 straipsnis* – „1. Ieškiniai dėl reikalavimų, kylančių iš vežimo sutarties, pareiškiami teismui. Ieškovas gali iki ieškinio pareiškimo pareikšti vežėjui pretenziją. Vežėjas praneša apie pretenzijos patenkinimą arba atsisakymą ją patenkinti ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo jos gavimo dienos, jeigu Europos Sąjungos reglamentuose nenustatyta kitaip. Jeigu per tą laiką atsakymas į pretenziją negautas, laikoma, kad vežėjas jos nepatenkino. 2. Ieškiniui, kylančiam dėl vežimo sutarties, pareikšti nustatomas dvejų metų ieškinio senaties terminas. Pretenzijos pareiškimas ieškinio senaties terminą pratęsia vienam mėnesiui arba kitam Europos Sąjungos reglamentuose nustatytam pretenzijų išnagrinėjimo terminui.“

6.4. *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:

„29. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms. [...] 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 (-iuos) 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.“

6.5. *Susisiekimo ministro 2011-04-13 įsakymu Nr. 3-223 patvirtintose Keleivių ir bagažo vežimo kelių transportu taisyklėse (Taisyklės)* reglamentuojama: „5. 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. [...] 87. Už šių taisyklių pažeidimus vežėjai, ekipažai ir keleiviai atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka. [...] 89. 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.“

6.6. *Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011-07-04 įsakymu Nr. V-117 patvirtintose Dokumentų rengimo taisyklėse* reglamentuojama: „5. Dokumentuose, priklausomai nuo jų paskirties, gali būti šie rekvizitai: [...] 5.14. gauto dokumento registracijos žyma; 5.15. **gauto dokumento nuoroda**; [...] 38. **Gauto dokumento nuorodą sudaro žodis „I“, dokumento, į kurį atsakoma, data ir registracijos numeris** [...]“

### *Tyrimui reikšminga teismų praktika*

#### **7. Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo praktika**

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

„[...] 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 nustatytomis 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) [...]“

### 8. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (LVAT) praktika:

8.1. 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 įgaliojimai 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)“;

8.2. LVAT 2016-02-22 administracinėje byloje Nr. A-1150-520/2016 (cituojiama 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*“;

8.3. LVAT 2016-09-16 apžvalgoje (Administracinė jurisprudencija. 2016, 30), be kita ko, nurodyta: „Administracinių teisinių santykių, susiklostančių tarp privačių asmenų ir valdžios institucijų, ypatumai lemia, kad privatus asmuo juose yra silpnesnioji pusė. Tokia teisinė asmens padėtis lemia, kad santykiyje su viešąja administracija kilus neaiškumams, teisė aiškintina jo naudai, siekiant subalansuoti nelygias šalių pozicijas bei garantuoti asmens, kaip silpnesnės šalies, apsaugą. Iš to valstybės institucijoms, įstaigoms, pareigūnams ir kitiems atitinkamus įgaliojimus turintiems asmenims kyla pareiga vadovautis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais gero viešojo administravimo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia principais. Pabrėžtina ir tai, kad atsakingo valdymo (gero viešojo administravimo) principas Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo yra pripažintas koordinuojančio ir determinuojančio konstitucinio teisinės valstybės principo dalimi, viena iš Lietuvos Respublikos Konstitucijos saugomų ir ginamų vertybių (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas „Dėl kai kurių teisės aktų, kuriais reguliuojami valstybės tarnybos ir su ja susiję santykiai, atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai ir įstatymams“). *Valdžios institucijos, siekdamos įgyvendinti gero viešojo administravimo principą, užtikrinti žmogaus teisių ir laisvių bei privataus asmens, kaip silpnesnės santykio su viešąja administracija šalies, apsaugą, privalo bet kurioje situacijoje vadovautis fundamentaliais protingumo, teisingumo, sąžiningumo principais, o sprendimų priėmimo metu atsižvelgti į susiklosčiusių faktinių aplinkybių visumą* (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2014 m. kovo 4 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A-385/2014, 2017 m. balandžio 10 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-322-552/2017).“

### Tyrimo išvados

9. Atsižvelgiant į Pareiškėjo Skunde nurodytas aplinkybes, išskirtinos šios Skundo dalys:

9.1. Dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus skundą (pretenziją).

9.2. Dėl Administracijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus skundą (pretenziją).

***Dėl Ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus skundą (pretenziją)***

10. Atsižvelgus į tyrimo metu analizuotą informaciją, teisinį reglamentavimą, pažymėtina:

10.1. LVAT 2013-12-27 nutartyje konstatuota, jog valdžios institucijų sistema yra sukurta taip, kad kiekviena institucija turi jos paskirtį atitinkančias priskirtas funkcijas, kompetenciją, kurių privalo laikytis.

10.2. Pareiškėjas skundžiasi, kad Ministerija nepateikė „atsiliepimo į išdėstytus argumentus“, nurodytus jo 2019-10-06 skunde (pretenzijoje).

Iš Skundo tyrimui pateiktų dokumentų turinio nustatyta, kad Pareiškėjas skundą (pretenziją) elektroniniu paštu išsiuntė įvairioms valstybės institucijoms (Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijai, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijai ir pan.).

10.3. Ministerija, vadovaudamasi nuostatais, formuoja valstybės politiką transporto sistemos funkcionavimo ir visų rūšių transporto infrastruktūros plėtros, keleivių ir krovinių vežimo geležinkelių, kelių, jūrų, vidaus vandens, oro transportu, visų rūšių transporto saugaus eismo srityse, organizuoja, koordinuoja jos įgyvendinimą, nagrinėja asmenų prašymus ir skundus, priskirtinus Susisiekiimo ministerijos kompetencijai, imasi priemonių, kad būtų atsakyta į juose keliamus klausimus.

Ministerija, įvertinusi Pareiškėjo nurodomas aplinkybes bei tai, kad jų tyrimas nepriskirtas Ministerijos kompetencijai, vadovaudamasi VAI 14 straipsniu (pažymos 6.1.3 punktas), persiuntė skundą (pretenziją) nagrinėti Administracijai, o Pareiškėjas apie tai buvo informuotas. Ministerijos pareigūnų veiksmuose biurokratizmo nenustatyta, Pareiškėjo teiginys, kad Ministerija nepateikė „atsiliepimo“, nepasitvirtino, *todėl Skundo ši dalis atmestina*.

Pažymėtina, kad Pareiškėjas 2019-11-19 pateikė Ministerijai naują skundą, į kurį turi būti atsakyta teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais.

11. Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, teisinį reglamentavimą, konstatuotina, kad Ministerija, persiuntusi Pareiškėjo skundą (pretenziją) nagrinėti Administracijai, VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatų nepažeidė.

***Dėl Administracijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) galimai netinkamai išnagrinėjus skundą (pretenziją)***

12. Atsižvelgus į tyrimo metu analizuotą informaciją, teisinį reglamentavimą, pažymėtina:

12.1. ***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 (žiūrėti LVAT 2009 m. lapkričio 23 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A662-906/2009, 2010 m. spalio 22 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A756-1229/2010);

12.2. Pareiškėjas skundžiasi, kad Administracija nenagrinėjo jo skundo (pretenzijos);

12.3. iš Skundo tyrimui pateiktų dokumentų turinio nustatyta, kad Administracija, įvertinusi Ministerijos persiūstame Pareiškėjo skunde (pretenzijoje) nurodytas aplinkybes, Pareiškėjui pateikė atsakymą (pažymos 5 punktas), išaiškino teisės aktų nuostatas, kuriomis vadovaujantis nagrinėjami tokie skundai. Pažymėtina, kad, vadovaujantis Kodekso nuostatomis (pažymos 6.3 punktas), ieškiniai dėl reikalavimų, kylančių iš vežimo sutarties, ***pareiškiami teismui***, o keleivio bilietas yra keleivio vežimo sutartį patvirtinantis dokumentas;

12.4. tyrimo metu įvertinus Administracijos pateiktą atsakymą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad:

12.4.1. Administracija, atsisakiusi nagrinėti Pareiškėjo skundą (pretenziją), neišaiškino Pareiškėjui atsakymo apskundimo tvarkos.

Pažymėtina, kad, vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatomis (pažymos 6.4 punktas), atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, *priimti administracinį sprendimą priešastys*, arba *institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką*;

12.4.2. Administracijos atsakyme nėra nurodyta „Gauto dokumento nuoroda“, t. y. į kurios dienos koku numeriu užregistruotą dokumentą pateikiamas atsakymas (atsakyme yra įrašyta tik „I....“), todėl Pareiškėjui galimai nėra aišku (jis teigia, kad negavo atsakymo), ar tai atsakymas į jo skundą (pretenziją).

Vadovaujantis Dokumentų rengimo taisyklių nuostatomis, dokumentuose gali būti rekvizitas „Gauto dokumento nuoroda“. „Gauto dokumento nuoroda“ sudaro žodis „I“, dokumento, į kurį atsakoma, data ir registracijos numeris. Pažymėtina, kad šio rekvizito nebuvimas oficialiame institucijos dokumente sudaro prielaidą konfliktinei situacijai, abejonėms, kad galimai nebuvo atsakyta į kurią nors (arba atsakyta ne į tą) asmens pateiktą prašymą, skundą, kreipimąsi (pvz.: jeigu asmuo teikia institucijai ne vieną prašymą, skundą).

*LVAT savo nutartyse yra ne kartą pažymėjęs*, kad valdžios institucijos, siekdamos įgyvendinti gero viešojo administravimo principą, užtikrinti žmogaus teisių ir laisvių bei privataus asmens, kaip silpnesnės santykio su viešąja administracija šalies, apsaugą, privalo bet kurioje situacijoje vadovautis fundamentaliais protingumo, teisingumo, sąžiningumo principais, o sprendimų priėmimo metu atsižvelgti į susiklosčiusių faktinių aplinkybių visumą (pažymos 8.3 punktas).

13. Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, teisinį reglamentavimą, konstatuotina, kad Administracija pažeidė Prašymų nagrinėjimo taisyklių bei Dokumentų rengimo taisyklių nuostatas. Ši Pareiškėjo Skundo dalis pripažintina pagrįsta.

Administracijai teiktina rekomendacija dėl teisės aktų nuostatų tinkamo taikymo.

14. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad:

14.1. vadovaujantis 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. Vežėjo [*bendrovės pavadinimas žinomas*] darbuotojai nėra pareigūnai, todėl jų veiksmų (neveikimo) tyrimas nepriskirtas Seimo kontrolierių kompetencijai.

Vadovaujantis Taisyklių nuostatomis (pažymos 6.5 punktas), 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.

Pažymėtina ir tai, kad Seimo kontrolieriai netiria ginčų civilinių teisinių santykių srityje;

14.2. vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (CPK) 5 straipsnio 1 dalies nuostatomis, kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 1.138 straipsnyje reglamentuota, kad civilines teises įstatymų nustatyta tvarka gina teismas. Taigi, žalos atlyginimo klausimai spręstini CK ir CPK nustatyta tvarka teisme.

Vadovaujantis Kodekso nuostatomis (pažymos 6.3 punktas), žala, padaryta keleivio sveikatai ar gyvybei vežimo metu, atlyginama pagal CK. Teismas nustato tiek žalos suinteresuotiems asmenims faktą, tiek žalos dydį.

Kasacinis teismas yra išaiškinęs šiuos aspektus (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartys: 2009 m. vasario 2 d., Nr. 3K-3-25/2009, 2009 m. birželio 8 d., Nr. 3K-3-252/2009)

„Lietuvos Respublikos Konstitucijos 30 straipsnyje įtvirtintos asmens teisės kreiptis į teismą įgyvendinimo procesinė tvarka ir sąlygos yra nustatytos specialiuosiuose įstatymuose, ir tam, kad ši teisė būtų įgyvendinta tinkamai, šios tvarkos būtina laikytis. Konstitucines nuostatas konkretizuoja ir detalizuoja civiliniai, baudžiamieji ir administraciniai (tiek procesiniai, tiek tam tikru aspektu ir materialiniai) įstatymai, konkrečiai civiliniame procese – CPK 5 straipsnio 1 dalis. Pagal šią proceso teisės normą teisę į teisminę gynybą turi asmuo, kurio teisė ar įstatymų saugomas interesas yra pažeisti ar ginčijami. Joje numatyta ne bet kurio, o suinteresuoto asmens teisė kreiptis į teismą. Be to, pagal šią teisės normą suinteresuotas asmuo turi teisę kreiptis į teismą ne bet kokia, o būtent įstatymų nustatyta tvarka. Šia blanketine teisės norma įstatymų leidėjas įtvirtino galimybę suinteresuotų asmenų teisę kreiptis į teismą reglamentuoti ir kitais įstatymais (CPK 1 straipsnio 2 dalis). Pagal CPK 2 ir 5 straipsnius teisminė gynyba taikoma tiems asmenims, kurie įrodo, kad jų teisės ir teisėti interesai pažeidžiami“;

14.3. vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 10, 14 straipsniais nuostatomis, Lygių galimybių įstatymo vykdymo priežiūrą atlieka lygių galimybių kontrolierius, lygių galimybių pažeidimu (taip pat ir diskriminacija) laikomas šiame įstatyme nustatytų pareigų nevykdymas ar netinkamas jų vykdymas ir draudimų nesilaikymas. Jeigu, Pareiškėjo nuomone, buvo pažeistos Lygių galimybių įstatymo nuostatos, jis turi teisę kreiptis į Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybą;

14.4. vadovaujantis Kodekso nuostatomis (pažymos 6.3 punktas), ieškiniai dėl reikalavimų, kylančių iš vežimo sutarties, *pareiškiama teismui*. Pažymėtina, kad vežimo sutartį patvirtina keleivio bilietas. Pareiškėjas, manantis, kad vežėjas galimai nevykdė vežimo sutarties sąlygų (arba netinkamai jas vykdė), turi teisę (prieš tai turi kreiptis į vežėją) kreiptis į teismą.

### SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAI

15. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia

X skundo dalį dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) atmesti.

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

X skundo dalį dėl Lietuvos transporto saugos administracijos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįsta.

### SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJA

17. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Lietuvos Respublikos **Seimo kontrolierius rekomenduoja Lietuvos transporto saugos administracijos direktoriui** – atkreipti dėmesį į pateiktas išvadas (pažymos 12.4 punktas), imtis teisinių, administracinių priemonių, kad, nagrinėjant asmenų prašymus, skundus, būtų vadovaujama galiojančių teisės aktų nuostatomis; institucijoje rengiami dokumentai atitiktų Dokumentų regimo taisyklėse nustatytus reikalavimus.

Apie rekomendacijos nagrinėjimo rezultatus prašytume pranešti Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta tvarka, t. y., **ne vėliau kaip per 30 dienų nuo rekomendacijos gavimo dienos**, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui pateikiant informaciją.

Seimo kontrolierių Augustiną Normantą pavaduojanti  
Seimo kontrolierė

Milda Vainiutė