



VALSTYBINĖ NE MAISTO PRODUKTŲ INSPEKCIJA PRIE ŪKIO MINISTERIJOS

Biudžetinė įstaiga. Algirdo g. 31, 03219 Vilnius.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre. kodas 191666625.
Tel. 8 525 03 887, el. p. rastine@vnmpi.lt, http://www.vnmpi.lt.

Lietuvos Respublikos Seimo
kontrolieriui
Gedimino pr. 56
01110 Vilnius

2015-08-	Nr. 7R-
I 2015-07-30	Nr. 4D-2014/1-
	1718/3D-2015

X

DĖL X SKUNDO

Valstybinė ne maisto produktų inspekcija prie Ūkio ministerijos (toliau – Inspekcija) gavo Seimo kontrolieriaus rekomendacijas, kad „gavus asmenų prašymus, atsakymai į juos būtų parengti ir pareiškėjai informuojami laikantis teisės aktuose nustatytos tvarkos, ypač atkreipiant dėmesį į Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo 4 straipsnio 1 dalies 1 ir 2 punktuose įtvirtintus informacijos išsamumo bei tikslumo principus“, kadangi gavusi vartotojo X, pateiktame atsakyme (2014-11-25 raštas Nr. 3VS-3785) Inspekcija „pareiškėjui nepaaiškino apie tuometinius teisinio reguliavimo pasikeitimus, t.y., jog nuo 2014-07-01 pastarosios institucijos kompetencijai nebepriskirtina nagrinėti vartotojų ir paslaugų teikėjų skundus dėl netinkamos kokybės paslaugų“.

Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad 2014-11-25 raštas Nr. 3VS-3785 nėra atsakymas vartotojui, o yra pranešimas (informacija) asmeniui, kaip to reikalaujama LR Viešojo administravimo įstatymo 23 str. 4 p. (jeigu viešojo administravimo subjektas neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda skundą viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša asmeniui). Atsakymą į asmens prašymą, rašo viešojo administravimo subjektas turintis įgaliojimus priimti administracinės procedūros sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo. Atkreiptinas dėmesys, kad šiame pranešime paminėta, kad pareiškėjo skundžiamas paslaugas reglamentuoja 2014 m. rugpjūčio 7 d. patvirtintas „Reikalavimų transporto priemonių techninę priežiūrą ir (ar) remontą atliekantiems asmenims ir transporto priemonių techninės priežiūros ir (ar) remonto paslaugų teikimo tvarkos aprašas“ (toliau – Aprašas), kuriame nurodyta, kad techninės priežiūros darbai, tai gedimų diagnostika, reguliavimo darbai, tepalų ir skysčių keitimas, plovimas, padangų ir ratų keitimas, balansavimas, pripūtimas ir kt. Šio įsakymo kontrolė nėra priskirta Inspekcijos kompetencijai.

Inspekcija apsvarstė Seimo kontrolieriaus rekomendacijas Inspekcijos administracijos darbuotojų posėdyje ir 2015-08-17 priėmė protokolinį nutarimą. Nutarime nurodyta visiems atsakingiems Inspekcijos darbuotojams, persiunčiant vartotojo skundą, kai Inspekcija neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo, visada parengti atskirą raštą pareiškėjui bei informuoti pareiškėją apie priimto sprendimo motyvus (kodėl skundas persiunčiamas kitai institucijai) laikantis teisės aktuose nustatytos tvarkos, ypač atkreipiant

dėmesį į Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo 4 straipsnio 1 dalies 1 ir 2 punktuose įtvirtintus informacijos išsamumo bei tikslumo principus.

Kad pašalinti dabartinio teisinio reglamentavimo trūkumus, inspekciją ėmėsi visų įmanomų veiksmų. Tai patvirtina ir 2014-09-16 vykęs posėdis dėl saugaus eismo automobilių keliais įstatymo įgyvendinimo. Buvo sutarta, kad siekiant išspręsti pareiškėjų skundus, kurie pateikti dėl transporto priemonių remonto paslaugų kokybės (dėl po 2014-07-01 suteiktų paslaugų), nagrinėja Transporto inspekcija, esant tarnybiniam būtinumui, pasitelkdama Inspekcijos deleguotus ekspertus, o skundus, kurie pateikti dėl iki 2014-06-30 suteiktų paslaugų - nagrinėja Inspekcija. Inspekcija išnagrinėjo visus (19 vartotojų skundų; nei vienas Inspekcijos sprendimas neapskustas) dėl automobilių remonto paslaugų kurios buvo suteiktos iki 2014-07-01. Inspekcija parengė raštus (2015-04-27 raštas Nr. 7R-459; 2015-05-04 raštas Nr.7R-490; 2015-05-13 raštas Nr.7R-519) kuriuose iškėlė dabartinio teisinio reglamentavimo trūkumus bei pateikė pasiūlymus. 2014-05-04 rašte Nr.7R-490 ir 2015-05-13 Nr. 7R-519, Inspekcija aiškiai pasisakė, kad „šiuo metu, susidarė situacija, kai viešojo administravimo subjektai (VKTI, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau - VVTAT), Inspekcija) persiuntinėja viena kitai vartotojų prašymus ir šis persiuntinėjimas gali būti įvertintas kaip biurokratizmas ir tai kelia didelį Inspekcijos susirūpinimą ir norą tinkamai išspręsti šią problemą“.

Atkreiptinas dėmesys, kad dauguma valstybinių institucijų be jokių dirbtinų kliūčių išnagrinėja vartotojų skundus srityse, kurių priežiūrą įstatymais ar kitais teisės aktais yra įpareigos vykdėti šios institucijos, pvz. Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba, Lietuvos bankas, metrologijos inspekcija ir kitos, todėl manome, kad Kelių transporto inspekcijai gali sėkmingai nagrinėti vartotojų skundus (atitinkamai pakeitus nuostatus) ir tam trūksta tik noro ir geros valios.

Pastebėtina, kad X skundo nagrinėjimo metu reikėjo tik vadovaujantis Saugaus eismo automobilių keliais įstatymo 10 str. 1 d. punktų nuostatomis, atlikti transporto priemonių techninio aptarnavimo ir remonto paslaugų kontrolinį patikrinimą ir nustatyti ar tinkama ir tinkamai prižiūrima įranga teikiamos paslaugos, ar tokia įranga galėjo padaryti nurodytus pažeidimus bei kokia informacija teikiama vartotojui bei kokios kokie dokumentai paslaugų teikimo įmonėje pildomi prieš atliekant paslaugą. Atlikti tokį patikrinimą ir įvertinti šią informaciją yra Kelių transporto inspekcijos kompetencijos ribose ir pateikti išvadą dėl vartotojo prašyme nurodyto reikalavimo.

PRIDEDAMA. Inspekcijos raštai (2015-04-27 raštas Nr. 7R-459; 2015-05-04 raštas Nr.7R-490; 2015-05-13 raštas Nr.7R-519), 11 lapų (pirmam adresatui).

Inspekcijos viršininko pavaduotojas,
pavaduojantis Inspekcijos viršininką

Taurintas Rudys