

Suvestinė redakcija nuo 2003-12-18 iki 2005-12-17

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2003, Nr. [31-1296](#), i. k. 103202TISAK000022-V

**VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŪKIO
MINISTERIJOS DIREKTORIUS**

**Į S A K Y M A S
DĖL APGYVENDINIMO PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO KOMISIJOS NUOSTATŲ
PATVIRTINIMO**

2003 m. kovo 26 d. Nr. 22-V
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo (Žin., 1998, Nr. [32-852](#); 2002, Nr. [123-5507](#)) 13 straipsniu:

1. T v i r t i n u Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos nuostatus (pridedama).
2. P r i p a ž i s t u Valstybinio turizmo departamento direktoriaus 2000 m. birželio 1 d. įsakymą Nr. 12 „Dėl Viešbučių, motelių, kempingų klasifikavimo komisijos nuostatų, patvirtintų Valstybinio turizmo departamento direktoriaus 1998 m. liepos 8 d. įsakymu Nr. 27, dalinio pakeitimo“ (Žin., 2000, Nr. [46-1336](#)) netekusiu galios.

DIREKTORIUS

ALVITIS LUKOŠEVIČIUS

PATVIRTINTA
Valstybinio turizmo departamento
prie Ūkio ministerijos direktoriaus
2003 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. 22-V

APGYVENDINIMO PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO KOMISIJOS NUOSTATAI

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Siekiant informuoti turizmo paslaugų vartotojus apie viešbučių, motelių, svečių namų, kempingų teikiamų apgyvendinimo paslaugų kokybę, sudaryti šių paslaugų vartotojams galimybę pasirinkti bei gauti pageidaujamo lygio paslaugas ir aptarnavimą yra vykdomas viešas viešbučių, motelių, svečių namų bei kempingų klasifikavimas, kurį atlieka Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisija (toliau – komisija).

2. Komisija yra kolegiali tarpžinybinė institucija, veikianti prie Valstybinio turizmo departamento ir sudaryta Valstybinio turizmo departamento direktoriaus įsakymu.

3. Komisija savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos turizmo įstatymu, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymu, kitais teisės aktais, reguliuojančiais paslaugų teikimą, šiais nuostatais ir nustatyta tvarka patvirtintais viešbučių, motelių, svečių namų ir kempingų klasifikavimo reikalavimais.

4. Komisija išduoda klasifikavimo pažymėjimą, dokumentą, patvirtinantį viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo įvertinimo klasę, nurodant suteiktą žvaigždučių skaičių.

II. KOMISIJOS UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS

5. Pagrindiniai komisijos uždaviniai – vykdyti privalomą viešbučių, motelių, svečių namų ir kempingų klasifikavimą ir stebėti, kaip laikomasi nustatytų klasifikavimo reikalavimų.

6. Komisija, vykdydama jai pavestus uždavinius, atlieka šias funkcijas:

6.1. nagrinėja įmonės paraišką suteikti viešbučiui, moteliui, svečių namams ar kempingui įvertinimo klasę;

6.2. nagrinėja komisijos pirmininko ar pavaduotojo pavedimu vertinimo (ekspertų) grupės parengtas patikrinimo išvadas dėl viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo atitikimo nustatytiems atitinkamiems klasifikavimo reikalavimams;

6.3. remdamasi komisijai pateikta medžiaga ir įvertinimo (patikrinimo) išvadomis, priima sprendimą suteikti atitinkamą klasę arba vadovaujantis klasifikavimo reikalavimais nurodo raštu nesuteikimo priežastis ir terminą nustatytiems trūkumams pašalinti;

6.4. išduoda suteiktą klasę liudijantį pažymėjimą ir nustato jo galiojimo terminą, kuris gali būti ne ilgesnis kaip: treji metai – viešbučiui, moteliui, svečių namams ir iki dvejų metų – kempingui;

6.5. nagrinėja ginčus ar skundus dėl viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo teikiamų paslaugų kokybės ir atitikimo turimai klasei ir priima sprendimus dėl suteiktos klasės panaikinimo, išduodant naują klasifikavimo reikalavimus atitinkantį pažymėjimą, arba nurodo trūkumus ir terminą jiems pašalinti;

6.6. priima sprendimus atlikti kontrolinius patikrinimus ir dėl patikrinimų rezultatų.

III. KOMISIJOS TEISĖS

7. Komisija, atlikdama jai pavestas funkcijas, turi teisę:

7.1. gauti iš paraišką pateikusio apgyvendinimo paslaugų teikėjo (toliau – pareiškėjo) visus reikiamus duomenis, susijusius su atitinkamais klasifikavimo reikalavimais, ir būtinus viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo klasifikavimui atlikti, taip pat apžiūrėti objektą vietoje (teritoriją, patalpas, įrangą, darbo organizavimą);

7.2. teikti paklausimus valstybinės priežiūros (kontrolės) institucijoms dėl klasifikuojamam viešbučiui, moteliui, svečių namams ar kempingui teisės aktais nustatytų reikalavimų vykdymo patikrinimo pastatų būklės, higienos (sanitarijos), priešgaisrinės saugos, darbo saugos, vartotojų teisių apsaugos srityse ar informacijos suteikimo šiais klausimais, kai tai susiję su klasifikavimo reikalavimų taikymu ir klasifikavimo vykdymu;

7.3. teikti raštu pareiškėjui rekomendacijas dėl nustatytų trūkumų, susijusių su neatitikimu klasifikavimo reikalavimams, pašalinimo;

7.4. kreiptis į valstybės ar savivaldybės institucijas, kontroliuojančias apgyvendinimo paslaugų teikėjus (įmones), dėl jų priimtų sprendimų, susijusių su paslaugų teikimu ar veikla, išaiškinimo bei peržiūrėjimo;

7.5. kviesti ekspertus įvertinimui atlikti ar ginčo (skundo) atveju;

7.6. panaikinti anksčiau išduotą klasifikavimo pažymėjimą ir išduoti naują, vadovaujantis klasifikavimo reikalavimais: viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo administracijos vadovo prašymu dėl pasikeitusių sąlygų, komisijai turint informaciją ir (ar) nustačius kontrolinio patikrinimo metu, kad pablogėjo pastato (patalpų), įrangos būklė ir paslaugų kokybė ar neteikiamos klasifikavimo reikalavimuose nustatytos paslaugos;

7.7. vadovaujantis Turizmo įstatymu ir kitais teisės aktais, reikalauti, kad įvertintų (klasifikuotų) viešbučių, motelių, svečių namų ar kempingų administracijų vadovai viešai demonstruotų komisijos išduotą klasifikavimo pažymėjimą (priėmimo patalpoje, turistams matomoje vietoje), o reklamuojant savo paslaugas ar kitaip informuojant vartotojus ir suinteresuotus asmenis, nurodytų komisijos suteiktą klasę;

7.8. likus trims mėnesiams iki pažymėjimo galiojimo termino pabaigos, reikalauti iš viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo administracijos vadovo per komisijos nustatytą terminą atlikti naują įvertinimą (klasifikavimą);

7.9. nustatyti klasifikavimui atlikti reikalingas anketas (formas) ar duomenų pateikimo tvarką bei pažymėjimo galiojimo terminą, kuris gali būti ne ilgesnis kaip treji metai viešbučiams, moteliams, svečių namams ir iki dvejų metų – kempingams;

7.10. teikti Valstybiniam turizmo departamentui pasiūlymus dėl klasifikavimo sistemos tobulinimo.

IV. KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS

8. Komisija sudaroma iš Valstybinio turizmo departamento, savivaldybių institucijų, turizmo verslo asociacijų atstovų. Komisijos nariais skiriami: du Valstybinio turizmo departamento atstovai, du Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacijos atstovai, du Lietuvos turizmo asociacijos atstovai, du Lietuvos gidų sąjungos atstovai, du savivaldybių asociacijos atstovai. Institucija, delegavusi komisijos narį, bet kuriuo metu gali jį atšaukti, pasiūlydama pakeisti kitu, tos institucijos deleguojamu atstovu.

9. Komisijos personalinė sudėtis (nariai), jos pirmininkas ir pavaduotojas, taip pat komisijos sekretorius yra tvirtinami Valstybinio turizmo departamento direktoriaus įsakymu.

10. Viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo klasifikavimo paraiška jį klasifikuoti pateikiama įmonės firminiame blanke Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijai (Valstybinio turizmo departamento adresu). Prie paraiškos pridedama:

10.1. komisijos patvirtintos formos išsamiai užpildyta viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo klasifikavimo anketa;

10.2. visuomenės sveikatos ir priešgaisrinės saugos priežiūros institucijų išduotų pažymėjimų (leidimų) veiklai kopijos;

10.3. juridinio asmens registravimo pažymėjimo kopija.

11. Gavus paraišką (ar esant skundui), komisijos pirmininkas paveda 3–4 komisijos narių vertinimo (ekspertų) grupei patikrinti viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo atitikimą klasifikavimo reikalavimams (ar skundo priežastis) vietoje. Vykdam patikrinimą į vertinimo (ekspertų) grupę gali būti įtraukti vietos savivaldybės atstovai bei kiti kompetentingi asmenys.

Patikrinimo metu kilus neaiškumams gali būti prašoma valstybinių visuomenės sveikatos bei priešgaisrinės apsaugos institucijų parengti pažymas dėl klasifikuojamo objekto higienos (sanitarijos) ir priešgaisrinio saugumo sąlygų įvertinimo.

12. Patikrinimo metu yra vadovaujamosi atitinkamais klasifikavimo reikalavimais, prie paraiškos pateikta klasifikavimo anketa ir apžiūra, ar visi pateikti duomenys atitinka tikrovę. Taip pat vadovaujantis klasifikavimo reikalavimuose nurodytais kriterijais, yra įvertinama paslaugų, aptarnavimo, įrangos ir patalpų kokybė, kurių vertinimas po patikrinimo įrašomas klasifikavimo anketoje arba konstatuojamas raštu atskirai ir yra teikiamas svarstyti komisijai kaip patikrinimo išvada.

13. Komisija renkasi į posėdį komisijos pirmininko ar pavaduotojo kvietimu, esant parengtai viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo klasifikavimo medžiagai, ar esant skundai arba pasikartojančiai informacijai žiniasklaidoje dėl paslaugų kokybės neatitikimo turimai klasei.

Komisijos darbas ir posėdžiai organizuojami taip, kad komisijos sprendimas dėl klasės suteikimo būtų priimtas per 60 kalendorinių dienų nuo paraiškos gavimo, o sprendimas dėl skundo tyrimo rezultatų arba dėl išvados, ar suteikta klasė atitinka paslaugų kokybę, – per 30 kalendorinių dienų.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-113](#), 2003-12-10, Žin., 2003, Nr. 117-5373 (2003-12-17), i. k. 103202TISAK000V-113

V. KOMISIJOS POSĖDŽIŲ RENGIMO IR SPRENDIMŲ PRIĖMIMO TVARKA

14. Komisijos posėdžiai šaukiami komisijos pirmininko teikimu, informuojant komisijos narius prieš 5 dienas apie posėdžio svarstymo klausimą(-us) ir posėdžio laiką bei vietą.

15. Posėdžio medžiaga turi būti parengta ne vėliau kaip prieš 2 darbo dienas iki posėdžio dienos, apie tai informuojant visus posėdžio dalyvius.

16. Posėdžio metu komisijos narys ar sudarytos ekspertų grupės narys pateikia informaciją ir išvadas apie patikrinimo eigą ir vertinimo rezultatus.

17. Komisija, priimdama sprendimą suteikti viešbučiui, moteliui, svečių namams ar kempingui atitinkamą klasę, vadovaujasi:

17.1. klasifikavimo anketoje nurodomų viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo parametrų (kriterijų) ir charakteristikų atitikimu klasifikavimo reikalavimams;

17.2. viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo bendru teikiamų paslaugų ir aptarnavimo lygio bei patalpų įrangos kokybės patikrinimo įvertinimu;

17.3. viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo eksploatavimo trukmę nuo veiklos pradžios, renovacijos ar atlikto remonto, nustatant pažymėjimo galiojimo terminą, kuris naujiems ar renovuotiems gali būti maksimalus, kaip nustatyta 7.9 punkte.

18. Posėdyje, svarstant konkretaus viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo klasifikavimo klausimą, gali dalyvauti svarstomos apgyvendinimo paslaugų įmonės savininkas, administracijos vadovas ar įgaliotas atstovas.

19. Komisijos sprendimas priimamas viešu balsavimu paprasta balsų dauguma, nedalyvaujant svarstomos apgyvendinimo paslaugų įmonės savininkui, administracijos vadovui ar įgaliotam atstovui. Balsų skaičiui pasiskirsčius po lygiai lemia komisijos pirmininko balsas. Jeigu posėdžio pirmininkas ar ne mažiau kaip du komisijos nariai dėl svarstomo klausimo reikalauja slapto balsavimo, balsuojama slapta.

20. Komisijos posėdžio sprendimas įforminamas protokolu, kurį pasirašo komisijos pirmininkas ir sekretorius.

21. Posėdžiui vadovauja komisijos pirmininkas, o jo nesant – pavaduotojas.

22. Komisijos sprendimas yra teisėtas, kai posėdyje dalyvauja ne mažiau kaip pusė komisijos narių.

23. Viešbučiui, moteliui, svečių namams ar kempingui išduodamą klasifikavimo pažymėjimą pasirašo komisijos pirmininkas.

24. Komisijos darbą koordinuoja komisijos sekretorius, kuris vykdo komisijos pirmininko pavedimus ir rengia medžiagą komisijos posėdžiams bei organizuoja klasifikavimo pažymėjimų išdavimą ir nustatyta tvarka pateikia informaciją Nacionalinei turizmo informacijos sistemai.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

25. Komisijos priimtas sprendimas teisės aktų nustatyta tvarka gali būti apskūstas Valstybiniam turizmo departamentui, vykdančiam komisijos darbo priežiūrą.

26. Valstybinio turizmo departamento direktorius turi teisę susipažinti su visa klasifikavimo medžiaga bei komisijos sprendimų priėmimo motyvais. Valstybinio turizmo departamento direktorius gali raštu pateikti paklausimą klasifikavimo komisijos pirmininkui ir pareikalauti apsvastyti viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo administracijos vadovo raštu pateiktas nesutikimo dėl klasifikavimo priežastis (arba skundą) ar pareikalauti sudaryti naują patikrinimo komisiją ir atlikti naują patikrinimą, vadovaujantis atitinkamais klasifikavimo reikalavimais.

27. Komisijos pirmininkas privalo per 5 darbo dienas sukviesti komisijos posėdį ir apsvastyti Valstybinio turizmo departamento direktoriaus pateiktą paklausimą ir parengti komisijos motyvuotą atsakymą arba sudaryti naują patikrinimo komisiją ir per 5 darbo dienas atlikti naują patikrinimą bei priimti atitinkamą komisijos sprendimą, jį pateikiant Valstybinio turizmo departamento direktoriui ir pareiškėjui.

28. Jeigu nesutinkama su Valstybinio turizmo departamento direktoriaus atsakymu arba su pakartotinai priimtu komisijos sprendimu ar per nustatytą terminą nepateikiamas atsakymas, viešbučio, motelio, svečių namų ar kempingo administracijos vadovas komisijos priimtą sprendimą gali teisės aktų nustatyta tvarka apskūsti teismui.

26. Komisijos darbo techninį aprūpinimą vykdo Valstybinis turizmo departamentas.

Pakeitimai:

1.

Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-113](#), 2003-12-10, Žin., 2003, Nr. 117-5373 (2003-12-17), i. k. 103202TISAK000V-113

Dėl Valstybinio turizmo departamento direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 22-V "Dėl Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos nuostatų patvirtinimo" pakeitimo