

**SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“  
DIREKTORIAUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL SUMOKĖTOS VIETINĖS RINKLIAVOS UŽ AUTOMOBILIŲ STOVĖJIMĄ, NAUDOJANTIS  
MOBILIŲ OPERATORIŲ TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS (SIUNČIANT TRUMPASIAS  
MOBILIOJO RYŠIO ŽINUTES ARBA UŽSAKANT MOKAMĄ STOVĖJIMĄ M. PARKING  
PROGRAMA) GRAŽINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2014 m. rugsėjo 30 d. Nr. 125

1. T v i r t i n u Sumokėtos vietinės rinkliavos už automobilių stovėjimą, naudojantis mobiliųjų operatorių teikiamomis paslaugomis (siunčiant trumpasias mobiliojo ryšio žinutes arba užsakant mokamą stovėjimą M. parking programa) gražinimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. P a v e d u Miesto eismo departamento vadovui pasirašytinai supažindinti su patvirtintu dokumentu, susijusius SJ „Susisiekimo paslaugos“ darbuotojus.

Direktorius



Gintas Bliuvas

Teisininkas  
Justinas Točilovas

  
2014\_09-30

**SUMOKĖTOS VIETINĖS RINKLIAVOS UŽ AUTOMOBILIŲ STOVĖJIMĄ, NAUDOJANTIS MOBILIŲJŲ OPERATORIŲ TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS (SIUNČIANT TRUMPĄSIAS MOBILIOJO RYŠIO ŽINUTES ARBA UŽSAKANT MOKAMĄ STOVĖJIMĄ M. PARKING PROGRAMA) GRAŽINIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I. Bendrosios nuostatos**

1. Sumokėtos vietinės rinkliavos už automobilių stovėjimą, naudojantis mobiliųjų operatorių teikiamomis paslaugomis, siunčiant trumpąsias mobiliojo ryšio žinutes arba užsakant mokamą stovėjimą *m. Parking* programa (toliau – *m. Parking* sistema) gražinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) reglamentuoja vietinės rinkliavos už automobilių stovėjimą, kliento sumokėtos naudojantis *m. Parking* sistema, gražinimo tvarką.
2. Tvarkoje minima vietinės rinkliavos mokėjimo tvarka nustatyta Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2011 m. liepos 13 d. sprendimu Nr. 1-127 „Dėl vietinės rinkliavos už naudojimąsi tarybos nustatytais mokamomis vietomis automobiliams statyti nuostatų tvirtinimo“ patvirtintuose Vietinės rinkliavos už naudojimąsi tarybos nustatytais mokamomis vietomis automobiliams statyti nuostatuose (su vėlesniais pakeitimais) (toliau – Nuostatai).

**II. Rinkliavos gražinimo atvejai**

3. Sumokėta vietinė rinkliava gražinama įvykus *m. Parking* sistemos techniniam sutrikimui, dėl kurio klientas negalėjo nutraukti užsakytos paslaugos ir/arba neveikė *m. Parking* sistemoje numatytos informavimo priemonės ar įvykus kitokio pobūdžio techniniams sistemos gedimams.

**III. Klientų kreipimosi dėl rinkliavos gražinimo ir rinkliavos gražinimo procedūros**

4. Klientų kreipimosi procedūra:

4.1. Klientas, pastebėjęs *m. Parking* sistemos techninį sutrikimą, dėl kurio galimai buvo neteisingai sumokėta vietinė rinkliava, savo iniciatyva gali jam patogiu būdu (elektroninio pašto adresais [info@parking.lt](mailto:info@parking.lt), [m.parking@parking.lt](mailto:m.parking@parking.lt), faksu (8 5) 231 3138, adresu Tilto g. 14, Vilniuje arba atvykęs į Klientų aptarnavimo centrą Gedimino pr. 9A, Vilniuje) pateikti prašymą (tą patį mėnesį, kada įvyko sistemos sutrikimas, bet ne vėliau kaip iki kito mėnesio 15 dienos) situacijos nagrinėjimui.

4.2. Klientas apie *m. Parking* sistemos sutrikimą ir/ar galimai neteisingai sumokėtą vietinę rinkliavą gali pranešti telefonų numeriais (8 5) 231 3138 arba (8 5) 234 5930, kliento pateikta informacija (su visais reikalingais kliento duomenimis – telefono numeriu, automobilio valstybinio numeriu, elektroninio pašto adresu ir pan.) registruojama vieningame elektroniniame registre. Jei skambutį priimančiam darbuotojui iš anksto yra žinoma apie *m. Parking* sistemos techninį sutrikimą

- ir jis iškart pagal turimus duomenis gali identifikuoti kliento problemą ir jos pagrįstumą, darbuotojas suteikia informaciją klientui, kaip ir kur jis gali užpildyti ir pateikti prašymą dėl rinkliavos grąžinimo.
- Jeigu rinkliava negražintina, klientui siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomos rinkliavos negražinimo aplinkybės. Jeigu rinkliava gražintina – klientas informuojamas, kaip ir kur jis gali užpildyti ir pateikti nustatytos formos prašymą dėl rinkliavos grąžinimo.
6. Klientų prašymai nagrinėjami Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme nustatytais terminais.
  7. Nustačius vietinės rinkliavos grąžinimo atvejį, SĮ „Susisiekimo paslaugos“ siunčia pranešimą į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Finansų departamentą dėl neteisingai sumokėtos vietinės rinkliavos grąžinimo klientui. Kartu su SĮ „Susisiekimo paslaugos“ pranešimu pateikiama kliento užpildyto prašymo kopija. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos departamentas perveda grąžintinos vietinės rinkliavos sumą klientui į banko sąskaitą, nurodytą prašyme. Vietinė rinkliava nėra grąžinama grynaisiais pinigais.
  8. Kai kuriais atvejais (įvykus *m.Parking* sistemos sutrikimui, kurio metu nuostolius patyrė itin didelė klientų grupė ir/arba nuostoliai patirti dėl mobiliojo ryšio operatoriaus sistemos sutrikimo), vietinė rinkliava gali būti grąžinama klientui, mažinant mobiliojo ryšio operatoriaus klientui išrašomos sąskaitos už ryšio paslaugas sumą.
  9. SĮ „Susisiekimo paslaugos“ neadministruoja paslaugos inicijavimo mokesčio (mokestis mokamas mobiliojo ryšio operatoriams už naudojimąsi paslauga), todėl šio mokesčio SĮ „Susisiekimo paslaugos“ negražina. Dėl paslaugos inicijavimo mokesčio klientas turėtų kreiptis į mobiliojo ryšio operatorių.

#### **IV. Baigiamosios nuostatos**

10. Klientų pateikta informacija apie *m.Parking* sistemos techninius sutrikimus yra registruojama vieningame elektroniniame sutrikimų registre. Sutrikimus registruoja SĮ „Susisiekimo paslaugos“ Miesto eismo departamento Automobilių stovėjimo priežiūros skyriaus (toliau – Automobilių stovėjimo priežiūros skyrius) ir Smart Vilnius departamento darbuotojai.
11. Automobilių stovėjimo priežiūros skyriaus atsakingi darbuotojai telefonu, elektroniniu paštu, paštu, faksu, raštu, gautų pranešimų pagrindu registruoja *m.Parking* sistemos techninius sutrikimus vieningame elektroniniame sutrikimų registre, nagrinėja klientų prašymus dėl vietinės rinkliavos grąžinimo, rengia atsakymus klientams, kreipiasi į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Finansų departamentą dėl vietinės rinkliavos grąžinimo klientui.
12. SĮ „Susisiekimo paslaugos“ Smart Vilnius departamento padalinio, atsakingo už informacinių sistemų priežiūrą atsakingi darbuotojai telefonu ir elektroniniu paštu gautų pranešimų pagrindu registruoja *m.Parking* sistemos techninius sutrikimus vieningame elektroniniame sutrikimų registre, perduoda informaciją *m.Parking* sistemą prižiūrinčioms rangovinėms organizacijoms, imasi kitų nuo SĮ „Susisiekimo paslaugos“ priklausančių veiksmų sutrikimams pašalinti, informuoja Automobilių stovėjimo priežiūros skyriaus darbuotojus apie sutrikimų priežastis, kurių pagrindu yra priimami sprendimai dėl vietinės rinkliavos grąžinimo, rengiami atsakymai klientams.
13. Įvykus *m.Parking* sistemos sutrikimui, kurio metu nuostolius patyrė itin didelė klientų grupė (50 ir daugiau klientų), pagal SĮ „Susisiekimo paslaugos“ Smart Vilnius departamento sudarytus sąrašus

rinkliavos gražinimas derinamas su mobiliojo ryšio operatoriais, bet ne vėliau kaip iki einamojo mėnesio paskutinės darbo dienos. Įvykus *m.Parking* sistemos sutrikimui paskutinėmis einamojo mėnesio dienomis, su operatoriais atskirai derinamasi dėl rinkliavos gražinimo klientams terminų. Įvykus minėto pobūdžio *m.Parking* sistemos sutrikimui ir esant klientų kreipimuisi, klientai apie rinkliavos gražinimą informuojami jiems priimtinu būdu (telefonu, elektroniniu paštu ar kitu būdu).