LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTRO

Į S A K Y M A S

**DĖL UNIVERSALIOSIOS PAŠTO PASLAUGOS KOKYBĖS REIKALAVIMŲ APRAŠO PATVIRTINIMO**

2013 m. vasario 28 d. Nr. 3-128

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (Žin., 1999, Nr. [36-1070](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.9CD153214DD1); 2012, Nr. [135-6867](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8D703458FB7C)) 5 straipsnio 3 dalies 7 punktu:

1. T v i r t i n u Universaliosios pašto paslaugos kokybės reikalavimų aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

2.1. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2004 m. spalio 12 d. įsakymą Nr. 3-495 „Dėl Universaliųjų pašo paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. [157-5742](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.96A69951D360));

2.2. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2006 m. balandžio 14 d. įsakymą Nr. 3-145 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2004 m. spalio 12 d. įsakymo Nr. 3-495 „Dėl Universaliųjų pašto paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2006, Nr. [44-1612](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.3BFE1B38AD94));

2.3. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2006 m. liepos 26 d. įsakymą Nr. 3-306 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2004 m. spalio 12 d. įsakymo Nr. 3-495 „Dėl Universaliųjų pašto paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ papildymo“ (Žin., 2006, Nr. [84-3318](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.E44C658A75B7));

2.4. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2007 m. rugpjūčio 20 d. įsakymą Nr. 3-277 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2004 m. spalio 12 d. įsakymo Nr. 3-495 „Dėl Universaliųjų pašto paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2007, Nr. [91-3670](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.FA092708E368));

2.5. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2010 m. gruodžio 23 d. įsakymą Nr. 3-753 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2004 m. spalio 12 d. įsakymo Nr. 3-495 „Dėl Universaliųjų pašto paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2010, Nr. [155-7896](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.E90BEB78C74A)).

Susisiekimo ministras Rimantas Sinkevičius

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. 3-128

**UNIVERSALIOSIOS PAŠTO PASLAUGOS KOKYBĖS REIKALAVIMŲ APRAŠAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Universaliosios pašto paslaugos kokybės reikalavimų aprašas (toliau – aprašas) nustato universaliosios pašto paslaugos kokybės reikalavimus (toliau – reikalavimai).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos pašto įstatymu (Žin., 1999, Nr. [36-1070](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.9CD153214DD1); 2012, Nr. [135-6867](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8D703458FB7C)) ir įgyvendina 1997 m. gruodžio 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 97/67/EB dėl Bendrijos pašto paslaugų vidaus rinkos plėtros bendrųjų taisyklių ir paslaugų kokybės gerinimo (OL *2004 m. specialusis leidimas*, 6 skyrius, 3 tomas, p. 71), su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2008 m. vasario 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/6/EB (OL 2008 L 52, p. 3).

3. Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro tvirtinamose universaliosios pašto paslaugos teikimo taisyklėse.

**II. REIKALAVIMAI UNIVERSALIOSIOS PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJUI**

4. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo užtikrinti:

4.1. visiems naudotojams vienodomis sąlygomis universaliosios pašto paslaugos nenutrūkstamą teikimą Lietuvos Respublikos teritorijoje ne mažiau kaip 5 darbo dienas per savaitę, išskyrus atvejus, priklausančius nuo nenugalimos jėgos *(force majeure)*;

4.2. bent vieną [pašto siuntų](https://www.pasto-kodai.lt) surinkimą ir bent vieną pristatymą per darbo dieną į pašto paslaugos gavėjo gyvenamąją ar buveinės vietą, išskyrus ekstremaliųjų situacijų atvejus, kai Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerija nustato išskirtines sąlygas, užtikrinančias universaliosios pašto paslaugos teikimą.

5. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo ant pašto siuntos nurodyti arba prie pašto siuntos pridėti duomenis, pagal kuriuos būtų galima nustatyti universaliosios pašto paslaugos teikėją, universaliosios pašto paslaugos teikimo vietą (adresą), į kurią naudotojas galėtų kreiptis, pašto siuntos priėmimo siųsti datą, pristatymo gavėjui datą.

6. Reikalavimai nustatomi atsižvelgiant į pašto siuntos siuntimo laiką pagal formulę:

D+n,

čia:

D – pašto siuntos priėmimo siųsti data;

n – darbo dienų skaičius nuo pašto siuntos priėmimo siųsti datos iki jos pristatymo gavėjui datos.

7. Pašto siuntos siuntimo laikas skaičiuojamas nuo pašto siuntos priėmimo siųsti datos iki jos pristatymo gavėjui datos.

8. Priėmimo siųsti data laikoma:

8.1. ta pati darbo diena, jeigu pašto siunta buvo pateikta siųsti prieš paskelbtą vėliausią pašto siuntų surinkimo iš pašto paslaugos teikimo vietos laiką;

8.2. kita darbo diena, jeigu pašto siunta buvo pateikta siųsti vėliau už paskelbtą vėliausią pašto siuntų surinkimo iš pašto paslaugos teikimo vietos laiką;

8.3. kita darbo diena, jeigu pašto siunta buvo pateikta siųsti poilsio ar šventės dieną.

9. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo vykdyti šiuos paprastųjų, registruotųjų ir įvertintųjų korespondencijos siuntų, kurios siunčiamos Lietuvoje ir tarp Europos Sąjungos valstybių narių, reikalavimus:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Lietuvoje |  |
| Terminas | Kiekybinis kriterijus |  |
| D+1 | 85% | pirmenybinių korespondencijos siuntų |
| D+3 | 97% | pirmenybinių korespondencijos siuntų |
|  |  |
| D+2 | 85% | nepirmenybinių korespondencijos siuntų |
| D+4 | 97% | nepirmenybinių korespondencijos siuntų |
|  |  |
|  | Tarp Europos Sąjungos valstybių narių |
| Terminas | Kiekybinis kriterijus |  |
| D+3 | 85% | pirmenybinių korespondencijos siuntų |
| D+5 | 97% | pirmenybinių korespondencijos siuntų |

10. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo vykdyti šiuos pašto siuntinių, kurie siunčiami Lietuvoje, reikalavimus:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Lietuvoje |  |
| Terminas | Kiekybinis kriterijus |  |
| D+4 | 97% | pašto siuntinių |

11. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas nustato pristatymo Lietuvoje reikalavimus pašto siuntiniams, kurie gauti iš Europos Sąjungos valstybių narių ir kitų valstybių, ir išsiuntimo iš Lietuvos reikalavimus pašto siuntiniams, kurie siunčiami į Europos Sąjungos valstybes nares ir kitas valstybes.

12. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas privalo taikyti šiuos Lietuvos standartus ir kitus leidinius:

12.1. LST EN 14012 „Pašto paslaugos. Paslaugos kokybė. Skundų tvarkybos principai“;

12.2. LST EN 13850 „Pašto paslaugos. Paslaugų kokybė. Pavienių pirmenybinių siuntų suminės siuntimo trukmės nustatymas“;

12.3. LST CEN/TR 14709 „Pašto paslaugos. Paslaugų kokybė. EN 13850 įgyvendinimo vadovas“.

**III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13. Universaliosios pašto paslaugos teikėjas, pažeidęs šio aprašo reikalavimus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_