

**KĀRTĪBA, KĀDĀ TIEK NODROŠINĀTA SABIEDRISKĀ TRANSPORTA
PAKALPOJUMU NEPĀRTRAUKTĪBA
KRĪZES APSTĀKĻOS
REĢIONĀLĀS NOZĪMES MARŠRUTOS (AR AUTOBUSIEM)**

I. VISPĀRĪGIE JAUTĀJUMI

1.Kārtībā lietotā terminoloģija:

1.1. ATD – VSIA “Autotransporta direkcija”

1.2. Ievērojams apjoms – kalendārās dienas ietvaros netiek izpildīti 8 un vairāk reisi noteiktā maršrutu tīkla daļā, un šo reisu neizpilde nav saistīta ar tiem ārkārtas gadījumiem, kādos pārvadātājam saskaņā ar pasūtījuma līgumu ir noteikta konkrēta rīcība tās novēršanai, un situācija ir īslaicīga (piemēram, nepiemērotiem ceļa apstākļiem, transportlīdzekļa neparedzētiem īslaicīgiem bojājumiem u.tml.).

1.3. Krīzes situācija –situācija, kad pastāv draudi (piemēram, cilvēkresursu vai transportlīdzekļu nepietiekamības dēļ u.c.), ka netiks nodrošināti iedzīvotājiem pieejami sabiedriskā transporta pakalpojumi.

1.4. Pārvadātājs – komersants, kam ar ATD ir noslēgts līgums par sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu ar autobusiem reģionālās nozīmes maršrutu tīkla daļā.

1.5. Pasūtījuma līgums – Sabiedriskā transporta pakalpojumu likuma 15.panta izpratnē noslēgts sabiedriskā transporta pakalpojumu pasūtījuma līgums.

1.6. Reisi ar augstāku prioritāti – reisi, kas nodrošina iespēju skolēniem apmeklēt izglītības iestādes, reisi, kas nepieciešami nokļūšanai darba vietās vispārpieņemtajā darba laikā, reisi, kas saistīti ar vienotiem un speciāli saskaņotiem vilcienu reisiem, kā arī reisi, kuriem nav saprātīgu alternatīvu (piemēram, pasažieriem nav iespējams nokļūt galamērķī ar citu reisu t.sk. ar vilcienu reisu, vai ar pārsēšanos, kavējot mazāk par 2 h).

1.7. STP – Sabiedriskā transporta padome.

1.8. Sistemātiska reisu neizpilde – tāda ievērojama apjoma reisu vai reisu ar augstāku prioritāti neizpilde, kas ilgst vairāk par vienu kalendāro dienu, un nav prognozējama tūlītēja reisu izpildes atsākšana.

2. Kārtība attiecināma uz gadījumiem, kad attiecīgā reģionālās nozīmes maršrutu tīkla daļā plānoto reģionālās nozīmes maršrutu (reisu) izpilde nav iespējama ievērojamā apjomā vai netiek izpildīti viens vai vairāki reisi ar augstāku prioritāti, vienlaikus konstatējot sistemātiskumu un neprognozējot tūlītēju reisu izpildes atsākšanu, tādējādi tiek apdraudēta sabiedriskā transporta pakalpojumu pieejamība un nepārtrauktība.

3. Kārtībā tiek noteikts veicamo pasākumu kopums krīzes apstākļos, kas izpaužas kā sistematizētas un koordinētas darbības nodrošināšana, koordinētas komunikācijas sistēmas izstrāde un tās realizācija.

4. *Kārtības mērķis* – nodrošināt vienotu, samērīgu, pieejamajiem valsts budžeta līdzekļiem atbilstošu pieeju gadījumos, kad nepieciešams operatīvi nodrošināt sabiedriskā transporta pakalpojumu pieejamību un nepārtrauktību krīzes apstākļos, *tas ir*, prognozēt, konstatēt cēloņus (apstākļus) un noteikt attiecīgas operatīvās darbības, lai nodrošinātu sabiedriskā transporta pakalpojumu nepārtrauktību situācijās, kad pārvadātājs, kas apkalpo attiecīgo maršrutu tīkla daļu, sistemātiski un ievērojamā apjomā neizpilda reisus.

4.1. Ar šo kārtību ir paredzēts nodrošināt operatīvu un sistēmisku darbu krīzes situācijās – novērst iespējamus riskus sabiedriskā transporta pieejamības nodrošināšanai, darboties un komunicēt, operatīvi reaģējot un sniedzot visaptverošu faktiskās situācijas informāciju, nodrošināt sadarbību ar visām ieinteresētajām pusēm, plānoto pasākumu kopumu, sekmējot pēc iespējas mazāku negatīvo kaitējumu sabiedrības interesēm.

II. PAKALPOJUMA ORGANIZĒŠANAS UN KĀRTĪBAS PIEMĒROŠANAS NOSACĪJUMI

5.1. Sākotnējās (faktiskās) un operatīvās informācijas turētājs ir pārvadātājs, kas apkalpo attiecīgo maršrutu tīkla daļu, un kuram atbilstoši noslēgtajam pasūtījuma līgumam par radušos situāciju savlaicīgi jāinformē pasažieri, ATD un autoostas. Tajā skaitā, pārvadātājam ATD regulāri¹ jāsniedz informācija par faktisko situāciju un apstākļiem, kas var ietekmēt vai jau ietekmē pasūtījuma līguma izpildi, ja tādi ir iestājušies vai tiek prognozēti, ka var iestāties, vienlaikus norādot no pārvadātāja puses izstrādāto konkrēto situācijas risinājuma plānu (veiktās un veicamās darbības), lai ATD var atbilstoši novērtēt un lemt par nepieciešamību papildu rīcībai.

5.2. Krīzes situācija šīs kārtības izpratnē iestājas un noteiktā operatīvā rīcība ir īstenojama sekojošu apstākļu konstatēšanas gadījumā:

5.2.1. reģionālās nozīmes maršrutu tīkla daļā tiek konstatēti, ka netiek izpildīti **8 un vairāk reisi dienā**;

5.2.2. reģionālās nozīmes maršrutu tīkla daļā tiek konstatēti, ka netiek izpildīti viens vai vairāki reisi, kuriem ir augstākas prioritātes statuss;

5.2.3. ievērojama apjoma reisu vai reisu, kuriem ir augstākas prioritātes statuss, **sistemātiska neizpilde**.

6. Sabiedrības informēšana

6.1. Sabiedrība tiek informēta apjomā un kārtībā, kāda noteikta ATD kārtībā sabiedrības informēšanā par reģionālajiem autobusu maršrutiem un kustības sarakstiem, tarifiem, pakalpojuma lietošanas nosacījumiem, kvalitātes prasībām u.c., kā arī veiktajām izmaiņām tajos (2. pielikums).

¹ Jo īpaši, pirms jauna pasūtījuma līguma izpildes uzsākšanas un uzsākot tā izpildi (informācijas kopums ietver tehnisko un cilvēkresursu nodrošinājumu, tā pietiekamību (tajā skaitā, rezerves, aizstāšanu u.tml. pēkšņas attaisnotās prombūtnes u.c. objektīvu apstākļu rezultātā).

7. Rīcība krīzes situācijas pārvaldībā

7.1. Preventīvie pasākumi:

7.1.1. ATD ar pārvadātājiem, kuriem pakalpojuma uzsākšanai ir paredzēts sagatavošanās laiks, t.i., laiks no pasūtījuma līguma noslēgšanas līdz pakalpojuma uzsākšanai, veic regulāru informācijas apmaiņu. ATD nodrošina, ka vismaz 5-6 mēnešus pirms pakalpojuma uzsākšanas datuma pārvadātājs rakstveidā, klātienē vai attālinātā sanāksmē informē ATD par sagatavošanos pakalpojuma līguma izpildei, tostarp, sniedzot informāciju par aktuālo statusu autobusu iegādes, ražošanas un piegādes procesiem, darbinieku piesaistes procesu un noslēgto darba līgumu skaitu, jo īpaši par darba līgumiem, kas noslēgti ar autobusu vadītājiem, u.c. procesiem, kas saistīti ar līguma uzsākšanu un izpildes nodrošināšanu līgumā norādītajos termiņos.

7.1.2. Ne vēlāk kā vienu mēnesi pirms pakalpojuma uzsākšanas, ATD darbinieki uzsāk autobusu apsekošanu, pārliecinoties par autobusu atbilstību noslēgtā līguma prasībām un pārvadātāja gatavību uzsākt pakalpojumu sniegšanu līguma noteiktajā termiņā, tostarp pārliecinās par pieejamiem darba spēka resursiem (*piemēram, izskata noslēgtos darba līgumus, noslēgtos nodomu protokolus vai cita veida dokumentus par darbinieku pāreju no viena uzņēmuma citā, u.c.*).

7.1.3. Pirms lēmuma pieņemšanas par izmaiņu izdarīšanu pakalpojuma līgumā, gadījumos, kad ar plānotiem grozījumiem tiek palielināts pakalpojuma apjoms, ATD darbinieki uzsāk autobusu apsekošanu, pārliecinoties par autobusu atbilstību noslēgtā līguma prasībām un pārvadātāja gatavību uzsākt pakalpojumu sniegšanu līguma noteiktajā termiņā, tostarp pārliecinās par pieejamiem darba spēka resursiem. Lēmuma pieņemšanas procesā STP tiek informēta par ATD apsekošanas rezultātiem.

7.2. Pārvadājumu organizēšana krīzes apstākļos:

7.2.1. sākotnēji, ņemot vērā noslēgtā pasūtījuma līguma nosacījumus attiecībā uz pieļaujamo apjoma palielinājumu, krīzes skartie maršruti (reisi) tiek piedāvāti pakalpojumu sniedzējam, kuram attiecīgajā maršrutu tīkla daļā ir piešķirtas tiesības sniegt sabiedriskā transporta pakalpojumus (attiecīgi – ja maršrutu tīkla daļu apkalpo personu apvienība, tiek izvērtēta iespēja izmaiņām apjoma (maršrutu (reisu)) sadalījumā personu apvienības ietvaros, vai kopā ar pārvadātāju, ar ko noslēgts pasūtījuma līgums, tiek pārskatīta iespēja piesaistīt apakšuzņēmēju vai palielināt jau esošam apakšuzņēmējam nododamo maršrutu (reisu) apjomu);

7.2.2. ja pakalpojuma sniedzējs vai personu apvienība, vai apakšuzņēmējs, ņemot vērā attiecīgo grozījumu izpildes *operatīvo* raksturu un tā rīcībā esošos pieejamos cilvēkresursus un transportlīdzekļus, nepiekrīt sniegt sabiedriskā transporta pakalpojumus attiecīgajos krīzes skartajos maršrutos (reisos), ATD, ņemot vērā noslēgtā pasūtījuma līguma nosacījumus attiecībā uz pieļaujamo apjoma palielinājumu, piedāvā sniegt sabiedriskā transporta pakalpojumus noteiktajos maršrutos (reisos) pakalpojuma sniedzējam, kuram teritoriāli tuvākajā (tuvākajās) maršrutu tīkla daļā (-ās) ir piešķirtas tiesības sniegt sabiedriskā transporta pakalpojumus²;

7.2.3. lai maksimāli izvairītos no piešķirtā sabiedriskā transporta pakalpojuma (pasūtījuma) apjoma pārdales (uz noteiktu laiku) vai reģionālās nozīmes maršrutu tīkla apjoma

² Kārtības punkts ir īstenojums līdz brīdim, kamēr nav noslēgts šīs kārtības 7.2.2.apakšpunktā paredzētā Vispārīgā vienošanās.

samazināšanas, ATD organizē iepirkuma procedūru, kuras rezultātā tiek slēgta Vispārīgā vienošanās ar pakalpojuma sniedzējiem, kuri nodrošinās sabiedriskā transporta pakalpojumu krīzes situācijā.

7.3. Ja piesaistāmie resursi ir nepietiekami visu nepieciešamo reisu aizstāšanai, primāri tiek aizvietoti reisi ar augstāku prioritāti.

7.4. Visas izmaiņas, kas saistītas ar krīzes situācijas seku novēršanu un sabiedriskā transporta pakalpojumu pieejamības nodrošināšanu, sabiedriskā transporta pakalpojumu pasūtījuma līgumos tiek veiktas uz konkrētu laika periodu (pamatā – īslaicīgi), atbilstoši faktiskās situācijas novērtējumam un pakalpojumu sniedzēja iespējām izpildes nodrošināšanai.

III. NOSLĒGUMA JAUTĀJUMI

8. Kārtības pielikumā tiek pievienota un kļūst par tās neatņemamu sastāvdaļu kārtība sabiedrības informēšanā par reģionālajiem autobusu maršrutiem un kustības sarakstiem, tarifiem, pakalpojuma lietošanas nosacījumiem, kvalitātes prasībām u.c., kā arī veiktajām izmaiņām tajos.

9. Kārtība stājas spēkā 2022. gada 16. septembrī.

VSIA “Autotransporta direkcija” kārtība sabiedrības informēšanā par reģionālajiem autobusu maršrutiem un kustības sarakstiem, tarifiem, pakalpojuma lietošanas nosacījumiem, kvalitātes prasībām u.c., kā arī veiktajām izmaiņām tajos

1. Kārtības mērķis:

1.1. Ņemot vērā to, ka VSIA “Autotransporta direkcija” (turpmāk – ATD) ir vienotas valsts politikas realizētāja pasažieru pārvadājumu jomā, kā arī pamatojoties uz to, ka ATD darbība ir saistīta ar sabiedriskā transporta – pasažieru pārvadājumu ar autobusu – plānošanu, būtiska sastāvdaļa šajā procesā ir sabiedrības informēšana par reģionālajiem autobusu maršrutiem un kustības sarakstiem, tarifiem, pakalpojuma lietošanas nosacījumiem, kvalitātes prasībām u.c., kā arī veiktajām izmaiņām tajos.

1.2. Šī kārtība apraksta ATD un Pārvadātāja rīcību sabiedrības informēšanā par reģionālajiem autobusu maršrutiem un kustības sarakstiem, tarifiem, pakalpojuma lietošanas nosacījumiem, kvalitātes prasībām u.c., kā arī veiktajām izmaiņām tajos.

2. Sabiedrības informēšanas principi:

2.1. sākotnējais informācijas sniedzējs ir tās turētājs (Pārvadātājs);

2.2. komunikācijai jābūt regulārai – sabiedrībai jābūt pieejamai informācijai sākmā par pašu notikumu, par situācijas attīstības gaitu un situācijas risinājumu.

3. Informācijas veidi:

3.1. *Pastāvīgi publicējamā informācija* – informācija, kura ir iepriekš zināma, paredzama un saskaņota ar ATD un kuras publicēšana ir paredzēta līgumos par sabiedriskā transporta pakalpojuma sniegšanu un/vai normatīvajos aktos;

3.2. *Ārkārtas (krīzes) situācijā publicējama informācija* – informācija, kura publicējama saistība ar ārkārtas, iepriekš neparedzamiem notikumiem (piemēram, ceļu satiksmes negadījums, neizbraucami ceļi u.c.) un notikumiem, kurus izraisa krīzes situācija saistībā ar cilvēkresursu vai transportlīdzekļu nepietiekamību, lai tiktu nodrošināti nepārtraukti sabiedriskā transporta pakalpojumi.

4. Pastāvīga informācija par reģionālas nozīmes autobusu maršrutiem un kustības sarakstiem pasažieriem ir pieejama un tiek regulāri atjaunota:

4.1. Pieturās (*atbildīgs par informācijas izvietojumu ir attiecīgā maršruta Pārvadātājs*);

4.2. Autoostās (*atbildīgs par informācijas izvietojumu ir attiecīgā maršruta Pārvadātājs*);

4.3. ATD mājas lapā sadaļā “Kustības saraksti” (*atbildīga par informācijas ievietošanu ir ATD*);

4.4. ATD mājas lapā sadaļās “Jaunumi” un “Sabiedriskais transports/ Izmaiņas maršrutu tīklā” (*atbildīga par informācijas ievietošanu ir ATD*);

4.5. Mājaslapā www.1188.lv (*informācija tiek automātiski lejupielādēta no ATD sistēmām*).

5. Pastāvīgā informācija tiek sākotnēji publicēta un atjaunota, atbilstoši normatīvajos aktos un līgumos par sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu noteiktajam atbildības sadalījumam, un sekojošam laika grafikam:

Nr.	Darbība	Atbildība	Laika grafiks
1.	Informācijas sagatavošana par reģionālo autobusu maršrutiem un kustības sarakstiem, tarifiem, pakalpojuma lietošanas nosacījumiem, kvalitātes prasībām u.c., kā arī veiktajām izmaiņām tajos.	ATD Sabiedriskā transporta plānošanas nodaļa	Ne vēlāk kā 11 dienas pirms spēkā stāšanās dienas
2.	Pasažieru informēšana par braukšanas maksu, kā arī par citiem būtiskiem sabiedriskā transporta pakalpojumu izmantošanas noteikumiem (t.sk. informācija par pasažieru un rokas bagāžas pārvadāšanas kārtību, dzīvnieku pārvadāšanas kārtību, informācija par attiecīgā maršruta (reisa) sabiedriskā autobusa stāvēšanas laiku autoostā un pieturvietā, kustības sarakstiem un braukšanas tarifu) viegli uztveramā veidā, minēto informāciju novietojot pasažierim redzamā vietā	Pārvadātājs	Ne vēlāk kā 10 dienas pirms spēkā stāšanās dienas
3.	Pasažierim sabiedriskajā transportlīdzeklī ir pieejama informācija par pasažieru un bagāžas pārvadāšanas kārtību	Pārvadātājs	Pastāvīgi
4.	Nodrošināta iespēja pasažieriem saņemt informāciju pa bezmaksas vai nepaaugstinātās maksas informatīvo tālruni, kurā var saņemt informāciju par autobusu kustības sarakstiem, autobusu kustību reisa laikā un iesniegt sūdzības vai priekšlikumus u.c.	Pārvadātājs (izņemot īstermiņa līgumus)	Informatīvā tālruņa darbība tiek nodrošināta vismaz stundu pirms pirmā apkalpotā reisa un vismaz stundu pēc pēdējā apkalpotā reisa
5.	Aktuālo kustības sarakstu izvietošana pieturvietās	Attiecīgās maršruta tīkla daļas Pārvadātājs	1 dienu pirms spēkā stāšanās dienas
6.	Informācijas sagatavošana un ievietošana ATD mājas lapā un sociālo tīklu kontos	ATD Sabiedrisko	Ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc

		attiecību speciālists	informācijas saņemšanas
7.	Informācijas sagatavošana un nosūtīšana masu medijiem (tajā skaitā reģionālajiem)	ATD Sabiedrisko attiecību speciālists	Ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc informācijas saņemšanas
8.	Informācijas sagatavošana un nosūtīšana attiecīgā novada, kurā veiktas izmaiņas sabiedriskā transporta maršrutos un kustības sarakstos, pašvaldībām sabiedrības informēšanai	ATD Sabiedrisko attiecību speciālists	Ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc informācijas saņemšanas
9.	Informācijas sagatavošana un nosūtīšana plānošanas reģioniem, kuros veiktas izmaiņas maršrutos vai kustības sarakstos	ATD Sabiedrisko attiecību speciālists	Ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc informācijas saņemšanas

6. Ārkārtas (krīzes) situācijā informācija tiek publicēta nekavējoši, ievērojot šīs kārtības 2.punktā noteiktos sabiedrības informēšanas principus. Sākotnējās informācijas turētājs, tās pirmavots un publicētājs ir Pārvaldītājs.

7. Ārkārtas (krīzes) situācijā informācija tiek publicēta, ievērojot šīs kārtības 1.pielikumā noteiktos publicēšanas avotus un informācijas publicēšanas termiņus.

8. Pārējie pasākumi informācijas nodrošināšanā par pasažieru tiesībām:

8.1. ATD veic regulāras informācijas atjaunošanu par pasažieru tiesībām un to ievērošanas un nodrošināšanas kārtību. Reisu neizpildes gadījumā ATD Sabiedrisko attiecību speciālista pienākums ir sagatavot un ievietot ATD mājas lapas sadaļā Sabiedriskais transports/ Noderīga informācija pasažieru tiesības gadījumos, ja ir iegādāta biļete un nav izpildīts reiss:

“Gadījumā, ja reģionālajā starppilsētu vai vietējas nozīmes maršrutā ir atcelts reiss, uz kuru pasažieris ir iegādājies biļeti, pārvaldītājam ir pienākums atlīdzināt tiešos zaudējumus, kas radušies pasažierim.

Šādos gadījumos pasažierim ir jāvērsas pie pārvaldītāja, kura pienākums ir 100% apmērā apmaksāt iegādātās biļetes cenu. Pārvaldītājam ir pienākums segt pasažierim arī zaudējumus, kas radušies neizpildītā reisa rezultātā. Piemēram:

- Iepriekš apmaksāta ārsta vizīte;
- Biļetes uz pasākumu (teātris, kino, koncerts u.tml.);
- Biļetes uz nokavēto nākamo braucienu (autobusu, vilcienu, lidmašīnu) u.c.

Tāpat pārvaldītājam ir pienākums apmaksāt pasažierim negūtos ienākumus, ja neizpildītā reisa rezultātā pasažieris nav varējis ierasties darbā un saņemt par nokavētajām darba stundām atalgojumu.

Autotransporta direkcija iesaka pasažieriem laikus plānot savus braucienus un gadījumos, ja kāds no reģionālo starppilsētu vai vietējas nozīmes maršruta reisiem netiek izpildīts, izmantot citu transporta līdzekli (piemēram, taksometru), lai nokļūtu uz apmaksāto ārsta vizīti, teātri, nākamo braucienu ar autobusu, uz kuru biļete jau ir nopirkta, vai savu darba vietu. Šādos gadījumos pārvaldītāja pienākums ir apmaksāt cita transporta līdzekļa (piemēram, taksometra) izdevumus.

Gadījumos, ja pasažieri saskaras ar problēmām minēto jautājumu risināšanā, aicinām vērsties pēc palīdzības Autotransporta direkcijā: www.atd.lv; info@atd.lv; tālrunis 67280485!”

Nr.p. k.	Notikums	Reaģēšanas laiks/ Informācijas pieejamība	Pārvadātājs	ATD	Reaģēšanas laiks	Informācijas publicēšanas vieta
Sabiedrības informēšana						
1.	Ja paredzamais autobusa kavējumu laiks ir virs 30 minūtēm.	Nekavējoties – informācija pieejama dispečeram (informāciju var saņemt informatīvajā tālrunī)	X	X	Ne vēlāk kā 30 minūšu laikā pēc informācijas saņemšanas no pārvadātāja.	Publicē informāciju ATD mājaslapā un sociālajos tīklos (garantē, ja notikums notiek darba dienā un darba laikā ³).
2.	Autobusa reisa atcelšanas gadījumā.	Nekavējoties/ Informatīvais tālrunis, Pārvadātāja mājaslapā un sociālajos tīklos. Informāciju sniedz dispečers.	X	X	Ne vēlāk kā 30 minūšu laikā pēc informācijas saņemšanas no pārvadātāja.	Publicē informāciju ATD mājaslapā un sociālajos tīklos (garantē, ja notikums notiek darba dienā un darba laikā ⁴).
3.	Ja paredzami būtiski reisu neizpildes gadījumi, kas ietekmē pasažieru pārvietošanos.	Informē ziņu aģentūru LETA, reģionālos medijus, kurus skar notikums, kā arī citus lielākos medijus par notikumu un tā atrisinājumu.	X		Nekavējoties	

³ Informācijas publicēšana 24/7 tiks nodrošināta pēc automatizēta rīka iestrādes ATD mājas lapā.

⁴ SK. iepriekšējo komentāru.

Kārtības piemērošana (ATD atbildīgo darbinieku rīcības soļi)

1.tabula.

