



Briuselis, 2014 02 20
COM(2014) 85 final

2014/0043 (NLE)

Pasiūlymas

TARYBOS REKOMENDACIJA

dėl Europos turizmo kokybės principų

AIŠKINAMASIS MEMORANDUMAS

1. PASIŪLYMO APLINKYBĖS

1.1. Pagrindiniai faktai

Turizmas yra trečia pagal dydį socialinės ir ekonominės veiklos sritis ES, atsižvelgiant į jo indėlį į BVP ir užimtumą (po prekybos, platinimo ir statybos sektorių). Tai vienas iš nedaugelio ekonomikos sektorių, kuris nuolat auga nepaisant ekonominių ir finansinių sunkumų, todėl gali labai prisidėti įgyvendinant ES augimo strategiją „Europa 2020“, kuria siekiama pažangios, tvarios ir integracinės ES ekonomikos.

Šiame sektoriuje¹, kuriame veikia maždaug 1,8 mln. įmonių (daugiausia MVĮ), dirba apie 3,3 proc. ES darbo jėgos (apie 8 mln. darbo vietų) ir sukuriamas maždaug 2,9 proc. ES BVP. Atsižvelgiant į su juo susijusius sektorius², netiesioginis turizmo indėlis yra dar didesnis: apskaičiuota, kad jis sudaro apie 8,5 proc. visų darbo vietų (maždaug 18,8 mln. darbuotojų) ir sukuria apie 7,9 proc. Europos Sąjungos BVP³. Nepaisant stiprėjančios kitų pasaulio regionų konkurencijos, ES išlieka lankomiausiu turistų regionu – 2011 m. ją aplankė 384,8 mln. žmonių iš viso pasaulio⁴.

Priėmus Lisabonos sutartį ES suteikta kompetencija papildyti valstybių narių veiksmus turizmo sektoriuje, ypač skatinant šio sektoriaus Sąjungos įmonių konkurencingumą⁵.

Atsižvelgdama į jai suteiktus naujus įgaliojimus ir į naujų ES ekonomikos augimo skatinimo priemonių poreikį, 2010 m. Komisija priėmė komunikatą dėl *naujos Europos turizmo politikos*⁶. Šiame dokumente pateikiamas plataus užmojo rinkinys veiksmų, kuriais siekiama a) didinti Europos turizmo sektoriaus konkurencingumą; b) skatinti tvaraus, atsakingo ir kokybiško turizmo vystymąsi, c) įtvirtinti ir propaguoti tvaraus ir kokybiško Europos – kaip lankytinų vietų visumos – turizmo įvaizdį, d) kuo geriau išnaudoti politinių ir finansinių ES priemonių galimybes turizmui plėtoti.

Komunikate pagal *13 veiksmą* aiškiai numatoma remiantis nacionaline patirtimi *sukurti Europos turizmo kokybės ženklą*, „siekiant didinti vartotojų pasitikėjimą turizmo produktais ir jų saugumą ir apdovanoti turizmo sektoriaus specialistus už kokybiškas, klientus tenkinančias turizmo paslaugas“.

Atsakydamas į šį komunikatą, Europos Parlamentas paragino Komisiją „[...] bendradarbiaujant su turizmo sektoriaus suinteresuotosiomis šalimis, įvertinti Europos kokybiško turizmo ženklo įgyvendinamumą [...], kad būtų sukurtas bendras visas valstybes nares apimantis ženklas, kuris papildytų nacionalinius ženklus ir būtų naudojamas laisvai pasirenkant.“⁷ 2009 m. atlikus ES turizmo sektoriaus konkurencingumo tyrimą nustatyta, kad nors bendras į Europą atvykstančių turistų skaičius vis dar auga, Europos rinkos dalis

¹ Tradiciniai kelionių ir turizmo paslaugų teikėjai (viešbučiai, restoranai, kelionių agentūros, automobilių nuomos bendrovės, užsakomųjų skrydžių bendrovės, turistiniai autobusai, kruiziniai laivai ir t. t.), kurie keliautojams tiesiogiai teikia prekes ir paslaugas.

² Visų pirma platinimo, statybos ir transporto bendrovės (oro, geležinkelių, jūrų, miesto ir (arba) tolimojo susisiekimo autobusų bendrovės ir t. t.) ir kultūros sektorius (įskaitant kultūros ir kūrybos pramonę).

³ WTTC 2012 http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/european_union2012.pdf

⁴ Pasaulio turizmo organizacijos (PTO) tyrimas „Pasaulio turizmo barometras“, 2012 m. gegužės mėn.

⁵ Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 6 straipsnio d punktas. Be to, SESV 195 straipsnyje ES nustatyta, kad „šiuo tikslu Sąjunga savo veiksmais siekia a) skatinti įmonių plėtrai palankios aplinkos šiame sektoriuje sukūrimą; b) remti valstybių narių bendradarbiavimą, ypač keičiantis gera praktika.“

⁶ „Turistų lankomiausias žemynas – Europa. Nauja turizmo politika“ COM(2010) 352 final.

⁷ P7_TA-PROV(2011)0407 – Europos Parlamento rezoliucija Nr. 2709/2011 dėl turistų lankomiausio žemyno – Europos (nauja turizmo politika).

pastaruoju metu mažėjo dėl naujų populiarėjančių kelionių vietų kituose pasaulio kraštuose. Be to, didelį poveikį šiai pramonės šakai daro globalizacija, internetas, sparčiai besikeičianti vartotojų elgsena ir didėjantis rūpestis dėl turizmo veiklos aplinkosauginio pėdsako⁸.

Tokioje vis konkurencingesnėje rinkoje turizmo įmonėms kokybė tapo dar svarbesnė – jos kokybę vis labiau suvokia kaip konkurencinio pranašumo šaltinį. Todėl turistams būtina suteikti galimybę gauti patikimos, naujausios, tikslios ir aktualios informacijos apie turizmo paslaugų kokybę, kad jie galėtų įvertinti konkuruojančių produktų teikėjų pasiūlą ir priimti reikiama informacija pagrįstą sprendimą.

Tai gali būti ypač svarbu turistams, atvykstantiems iš kitos ES valstybės narės, kai neaiškumų gali kilti dėl kalbos barjerų, nes nėra informacijos vartotojo suprantama kalba.

Be to, atsižvelgdama į dabartinę ekonomikos krizę, ES turi dėti visas pastangas pritraukti trečiųjų šalių lankytojus. Itin svarbu užtikrinti, kad šie asmenys gautų atitinkamos kokybės paslaugas visoje ES.

Vartotojams teikiama informacija apie turizmo paslaugų kokybę yra svarbi pritraukiant trečiųjų šalių lankytojus, o tai turi didžiulį, kol kas beveik neišnaudotą potencialą padidinti į ES atvykstančių turistų skaičių ir sustiprinti ES turizmo sektoriaus konkurencingumą. 2011 m. į ES atvykę turistai išleido 330,44 mlrd. EUR. Naujausi skaičiavimai rodo, kad 2022 m. šio sektoriaus užimtumas išaugs iki 20,4 mln. darbo vietų, o pajamos – iki 427,31 mlrd. EUR⁹.

Todėl ši iniciatyva taip pat turi būti vertinama atsižvelgiant į Komisijos iniciatyvą propaguoti Europos vardą trečiosiose šalyse¹⁰ pagal iniciatyvą „Kelionė į Europą 2020“¹¹ ir ES vizų politiką¹², kuri sudaro palankesnes sąlygas ne ES piliečiams keliauti į ES¹³, o Europai – išlikti turistų lankomiausiu žemynu.

1.2 Dabartinė padėtis

Šiuo metu nėra jokių konkrečių ES lygmens teisės aktų, kuriais būtų reglamentuojama vartotojams teikiama informacija apie turizmo paslaugų kokybę¹⁴.

Įgyvendinamos tam tikros informavimo priemonės, pvz., internete veikiančios paslaugų vertinimo ir palyginimo svetainės, gali padėti vartotojams priimti sprendimą, jei pateikiama skaidri ir patikima informacija.

Kai kurios valstybės narės savo teritorijoje savanoriškai taiko nacionalines, subnacionalines ar regionines viešąsias kokybės sistemas. Sektoriaus įmonės taip pat vykdo daug įvairių regioninio, nacionalinio ar tarpvalstybinio lygmens iniciatyvų, kurias įgyvendinant daugiausia

⁸ Ecorys (2009 m.), p. 2.

⁹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1177_lt.htm

¹⁰ Dokumente COM (2010)352 final numatoma sukurti Europos ženklą, kad būtų galima labiau išsiskirti iš kitų lankytinų pasaulio vietų. Taip būtų prisidedama prie regionų ir valstybių pastangų propaguoti turizmą (18 veiksmas).

¹¹ Iniciatyva, vykdoma naudojant *ad hoc* subsidijas ir bendradarbiaujant su Europos kelionių komisija, siekiama bendro tikslo – nustatyti *Kelionės į Europą* prekės ženklo kūrimo ir rinkodaros strategiją http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/international/index_en.htm
COM(2012) 649 final.

¹³ Šiuo metu 42 šalių ir subjektų piliečiams, keliaujantiems į ES, nereikia vizos. Netrukus 16 Karibų jūros ir Ramiojo vandenyno salų valstybių piliečiams turėtų būti suteikta galimybė be vizų vykti į Šengeno erdvę. Siekiama, kad šių valstybių piliečiams būtų paprasčiau keliauti į Šengeno erdvę ir į Kiprą, Bulgariją bei Rumuniją. Komisijos pasiūlyme numatyta, kad reikalavimas turėti vizą nebus taikomas pagal abipusius bevizio režimo susitarimus, kuriais visiems ES piliečiams, norintiems vykti į šias šalis, bus užtikrintas bevizis režimas (http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1179_lt.htm).

¹⁴ Bendrieji ES vartotojų apsaugos teisės aktai jau yra taikomi, pavyzdžiui, Direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių.

dėmesio skiriama paslaugos kokybės aspektams, konkrečiai susijusiems su tam tikrais turizmo subsektoriais arba geografinė vietoje.

Kaip patvirtino rinkos analizės, atliktos vykdant politikos galimybių vertinimą (kuris pridedamas prie šio pasiūlymo¹⁵), rezultatai, šios kokybės sistemos, palyginus jų sektoriaus apimtį, geografinę aprėptį, valdymą, vertinimo metodiką ir vertinimo kriterijus, yra labai skirtingos ir nenuoseklios.

Labai daug skirtingų privačiųjų ir viešųjų turizmo paslaugų kokybės vertinimo sistemų atsirado dėl itin susiskaidžiusios rinkos.

Dėl šio susiskaidymo tarpvalstybiniais turistams neteikiama nuoseklios informacijos, kuri padėtų lengvai suvokti, kam taikomos įvairios kokybės sistemos ir kaip įvertinti konkuruojančių paslaugų teikėjų pasiūlą. Dėl to kyla painiava. Todėl kokybės sistemų galimybės veiksmingai informuoti vartotojus apie siūlomų turizmo paslaugų kokybę tampa ribotos, o dėl to vartotojams, ypač keliaujantiems į kitą valstybę narę ar atvykstantiems iš trečiųjų šalių, sunku priimti reikiama informacija pagrįstus sprendimus. Taigi įmonėms, investuojančioms į kokybę, tokios sistemos neteikia naudos (galbūt palankesnių galimybių rinktis arba geresnės reputacijos). Tokia padėtis neskatina sektoriaus įmonių, ypač MVL, turinčių ribotų finansinių išteklių, gerinti kokybę. Todėl ES turizmo sektorius negali visiškai išnaudoti savo konkurencinio paslaugų kokybės pranašumo ir ekonominio potencialo labiau informuodamas apie paslaugų kokybę. Iki šiol turizmo suinteresuotosioms šalims nepavyko sėkmingai bendradarbiauti ES lygmeniu, siekiant sumažinti visoje ES esamų ir būsimų kokybės sistemų neatitikimus; taip pat nėra jokių požymių, kad atsirastų privačiųjų ar viešųjų iniciatyvų gerinti šią padėtį. Todėl labiausiai reikia mažinti rinkos susiskaidymą keliais lygmenimis. Dėl kokybės vertinimo sistemų susiskaidymo kylanti painiava gali turėti neigiamą poveikį Europos turizmo sektoriaus konkurencingumui.

2. KONSULTACIJŲ SU SUINTERESUOTOSIOMIS ŠALIMIS IR POVEIKIO VERTINIMO REZULTATAI

2.1 Konsultacijų procesas

2010 m. priėmusi komunikatą, Komisija kartu su valstybėmis narėmis ir sektoriaus suinteresuotosiomis šalimis pradėjo rinkti informaciją apie taikomas kokybės sistemas. 2011 m. buvo surengti du seminarai, siekiant pasidalyti sukaupta patirtimi ir idėjomis dėl galimų bendrų turizmo paslaugų kokybės principų. 2011 m. pradžioje Komisija įsteigė neoficialią ekspertų grupę, o joje dalyvavę esamų viešųjų ir privačiųjų kokybės sistemų vadovai ir vartotojų atstovai padėjo kurti koncepcijos projektą. Dauguma seminaruose ir neoficialioje ekspertų grupėje dalyvavusių suinteresuotųjų šalių sutarė, kad ES iniciatyva turėtų būti vykdoma laikantis požiūrio „iš apačios į viršų“, atsižvelgiant į esamas ir būsimas valstybių narių ir sektoriaus iniciatyvas ir jas pripažįstant. Tačiau, svarstydamos, ką turėtų apimti bendrieji principai, suinteresuotosios šalys išreiškė skirtingų nuomonių. Be to, į principus įtraukus aplinkos tvarumo klausimus, kai kurios suinteresuotosios šalys irgi išsakė skirtingas pozicijas.

2011 m. rugsėjo – spalio mėn. vyko tikslinės konsultacijos, kuriomis siekta išsiaiškinti nuomonę platesnio rato suinteresuotųjų šalių – t. y. pagrindinių Europos turizmo asociacijų ir federacijų, susijusių sektoriaus asociacijų, vartotojų organizacijų ir valstybių narių valdžios

¹⁵ Numatomas bendrojo Europos turizmo kokybės ženklo politikos galimybių ir teisinių priemonių poveikis („Estimated Impacts of possible Options and Legal Instruments of the Umbrella European Tourism Quality Label“), CEPS, 2012 m. rugsėjo mėn., pateikiama internete adresu http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc_id=7655 (toliau – CEPS (2012 m.)).

institucijų. Per šias konsultacijas pasitvirtino tos pačios pirmiau minėtuose parengiamuosiuose seminaruose išreikštos suinteresuotųjų šalių pozicijos.

Be to, su valstybėmis narėmis konsultuotasi nuolatiniuose Komisijos turizmo patariamojo komiteto posėdžiuose ir jos išreiškė skirtingas nuomones: kai kurios valstybės narės pareiškė tvirtai remiančios iniciatyvą ir nepritarė viešojo administravimo institucijų įpareigojimui dalyvauti tokios ES iniciatyvos valdyme, daugiausia pagrįsdamos, kad tai neatitinka subsidiarumo principo ir yra teisinio pagrindo apribojimų, be to, nacionalinių institucijų ištekliai yra riboti.

Siekdama plačiau konsultuotis su suinteresuotosiomis šalimis ir rinkti ekspertų nuomones, 2012 m. sausio mėn. Komisija surengė viešą konferenciją. Konferencijos dokumentai ir ataskaita skelbiami Komisijos svetainėje¹⁶. Remiantis konferencijos diskusijų rezultatais, privačiųjų ir viešųjų suinteresuotųjų šalių nuomonės ir pozicijos nepasikeitė.

2012 m. gegužės – liepos mėn. svetainės „Europa“ Įmonių ir pramonės generalinio direktorato tinklalapyje pasitelkiant platformą „Jūsų balsas Europoje“ vyko viešosios konsultacijos, taip pat įvairioms privačiosioms ir viešosioms suinteresuotosioms šalims ir valstybių narių atstovams buvo išsiųsti elektroniniai laišakai. Profesinės asociacijos, federacijos ir viešojo administravimo institucijos iš daugiau kaip 150 respondentų sudarė 90 proc. Kiti 10 proc. buvo turizmo įmonės, kurių du trečdaliai dalyvauja kokybės sistemoje. Konsultacijose taip pat aktyviai dalyvavo turizmo profesinės sąjungos ir vartotojų atstovai. Dauguma respondentų sutiko su Komisijos nurodytu problemos apibūdinimu ir būtinybe ES imtis šios srities iniciatyvos. Viešųjų konsultacijų rezultatai skelbiami Komisijos svetainėje¹⁷.

Vertinant politikos galimybes buvo atliktas faktų tyrimas, susijęs su įmonių dalyvavimo kokybės sistemoje patirtimi. Reprezentatyviąją imtį sudarančiose taikomose kokybės sistemose dalyvaujančių vadovų ir įmonių pateikta informacija buvo naudinga vertinant pasiūlytos iniciatyvos poveikį¹⁸.

2.2 Politikos galimybių vertinimas

Komisija įvertino įvairias politikos galimybes, kuriomis siekiama, kad esamos ir būsimos kokybės sistemos ir vartotojams teikiama informacija būtų kuo nuoseklesnės.

Iš viso svarstytos septynios politikos galimybės, atliekant vertinimą buvo nagrinėjamos keturios iš jų: galimybė nekeisti politikos, sektoriaus savireguliacijos galimybė ir dvi galimybės, susijusios su ES intervencija. Vertinant dvi pastarąsias galimybes nagrinėta, koks būtų poveikis į koncepciją įtraukus tam tikrus principus, pvz., susijusius su aplinkos tvarumo aspektais. Numatomas kiekvienos politikos galimybės ekonominis, socialinis poveikis ir poveikis aplinkai buvo vertinamas atsižvelgiant į jos veiksmingumą įgyvendinant politikos tikslus, ekonomiškumą ir suderinamumą su kitomis ES politikos sritimis.

Atliekant vertinimą ypač daug dėmesio buvo skiriama tam, kad, pasirinkus vieną iš galimybių (kuria siūloma imtis savireguliacijos arba ES intervencijos), sektoriaus įmonės dalyvautų savanoriškai. Taip pat buvo išsamiai apsvaistytas Europos turizmo pasiūlos unikalumo ir įvairovės išsaugojimas, ypač atsižvelgiant į daugybę turizmo subsektorių, kuriems būtų taikomi Europos paslaugų kokybės principai.

Atlikus vertinimą vienintelės tinkamiausios galimybės nepateikta, nes palyginus galimybę, apimančią tik su paslaugų kokybe susijusius principus, ir galimybę, pagal kurią informacija

¹⁶ http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=5642

¹⁷ http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/public-consultation-etq/index_en.htm

¹⁸ CEPS (2012 m.)

taip pat pateikiama kitais aspektais, pvz., aplinkos tvarumo, nustatyta, kad jos yra vienodai veiksmingos, efektyvios ir nuoseklios.

3. TEISINIAI PASIŪLYMO ASPEKTAI

3.1 TEISINIS PAGRINDAS

Pasiūlymas grindžiamas Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 195 ir 292 straipsniais.

3.2 SUBSIDIARUMO IR PROPORCINGUMO PRINCIPAI

SESV 195 straipsnyje nustatyta, kad ES „papildo valstybių narių veiksmus turizmo sektoriuje, ypač skatindama Sąjungos įmonių konkurencingumą šiame sektoriuje“. Laikantis subsidiarumo principo, siūlomi ES veiksmai būtų savanoriški. Siūloma iniciatyva valstybių narių ar sektoriaus vykdomos esamos iniciatyvos nepanaikinamos.

Imtis ES veiksmų tikslinga dėl tarpvalstybinio problemos pobūdžio. Tai susiję su keliomis šalimis, kai turizmo paslauga teikiama šalyje, kurioje turistai negyvena, taigi naudos iš kokybės sistemų tarpvalstybiniai keliautojai gauna nedaug, o atvykstantieji iš ES nepriklausančių šalių – dar mažiau.

Dabartinė padėtis (aprašyta 1.2 punkte), susijusi su Europos turizmo paslaugų kokybės įvertinimu, nepadeda šiame ES sektoriuje tinkamai užtikrinti vienodų sąlygų. Nacionaliniu ir regioniniu lygmeniu nenuoseklios turizmo paslaugų kokybės vertinimo sistemos kelia painiavos vartotojams, o vidaus rinkai – kliūčių.

Pavienių valstybių narių galios savarankiškai siekti didesnio visoje ES teikiamų turizmo paslaugų kokybės nuoseklumo ir tokios veiklos mastas yra riboti. Iki šiol valstybės narės nesiėmė tarpvalstybinio turizmo paslaugų kokybės principų koordinavimo ir nėra jokių požymių, kad tai jos darytų ateityje. Atsižvelgiant į tai, kad yra labai mažai nacionalinio lygmens viešųjų sistemų, toks bendradarbiavimas jokių būdu neišaugtų į didelio masto tarpvalstybinį bendradarbiavimą. Be to, šiuo metu pavienės valstybės narės neturi galimybių didinti kitose valstybėse narėse taikomų *privačiųjų* sistemų nuoseklumo. Todėl ES veiksmai yra būtini ir pagrįsti.

Be to, net ir tarpvalstybinio lygmens veiksmai, kurių imasi sektoriaus įmonės, susiję tik su konkrečiu subsektoriumi (arba keliais), tačiau iš tikrųjų netaikomi horizontaliai. Todėl vartotojams teikiama nenuosekli informacija ir atsiranda apribojimų, susijusių su kokybės sistemų ir sistemoms priklausančių narių galimybėmis teikti informaciją tarpvalstybiniu mastu ES ir trečiųjų šalių keliautojams. Nesitikima, kad ši padėtis keistųsi, todėl reikia imtis ES lygmens veiksmų.

Atsižvelgiant į aprašyto sektorių ir geografinio susiskaidymo mastą, šias problemas būtų geriau spręsti ES lygmeniu. ES masto sistema, kuria siekiama bendrųjų Sąjungos turizmo konkurencingumo didinimo tikslų, būtų veiksmingesnė – pastebimesnė tarpvalstybiniu lygmeniu ir patikimesnė. Tai galima pasiekti prisidedant prie jau vykdomos viešųjų ir privačiųjų turizmo subjektų veiklos, skatinant juos ir sudarant palankias sąlygas jiems derinti savo pastangas. Europos turizmo kokybės principų taikymą galima geriau skatinti pagal bendrą ES turizmo skatinimo strategiją imantis ES veiksmų, skirtų tiek valstybėms narėms, tiek trečiųjų šalių keliautojams. Tai, kad ES lygmeniu koordinuojami didelio masto veiksmai duos papildomos naudos, patvirtino didžioji dauguma suinteresuotųjų šalių.

Be to, pasiūlymas atitinka proporcingumo principą. Iniciatyva buvo parengta siekiant apriboti jos išlaidas iki tokio lygio, koks yra būtinas politikos tikslams pasiekti. Pagal siūlomus

kokybės principus visų pirma reikia atlikti organizacinę pertvarką, kuriai prireiktų nedidelių investicijų. Jas, tikimasi, kompensuos nauda, susijusi su geriau patenkintais vartotojų poreikiais ir papildomais ES veiksmams.

Siekiant užtikrinti, kad būtų atsižvelgiama į valstybių narių kompetenciją, rekomenduojama valstybėms narėms bendradarbiaujant su Komisija koordinuoti, stebėti ir skatinti Europos turizmo kokybės principų taikymą savo teritorijose. Įgyvendinant tokias priemones pasiūlymas atitinka subsidiarumo principą.

3.3 PAGRINDINIAI PASIŪLYMO ASPEKTAI

3.3.1 Dalykas ir tikslai

Šiame pasiūlyme išdėstyti Europos turizmo kokybės principai taikytini turizmo paslaugoms, kurios Sąjungoje tiesiogiai siūlomos vartotojams, taip pat rekomenduojama, kad jų laikytųsi turizmo paslaugas teikiančios viešosios ir privačiosios organizacijos.

Iniciatyva siekiama užtikrinti, kad vartotojams, ypač tiems, kurie keliauja į kitą valstybę narę arba atvyksta iš trečiosios šalies, būtų teikiama išsamesnė informacija apie turizmo paslaugų kokybę, taigi vartotojai, kuriems rūpi kokybė, galėtų, remdamiesi pateikta informacija, lengviau priimti sprendimus. Tai savo ruožtu stiprina ES turizmo įmonių, visų pirma MVI, paskatas toliau investuoti į kokybę. To siekiama iniciatyva nustatant Europos principus, kurių turi laikytis turizmo organizacijos, ir taip ES lygmeniu padidinant turizmo paslaugų kokybės nuoseklumą. Šie principai parengti remiantis kriterijais, kuriuos pasiūlė suinteresuotosios šalys ir kurie buvo įvertinti per viešąsias konsultacijas.

Praktiškai siekiama, kad tuo metu, kai iniciatyva bus peržiūrima, Europos turizmo kokybės principus taikytų daug ES turizmo organizacijų.

Iniciatyva suteiks įvairialypės papildomos naudos: a) šiais principais besivadovaujančios turizmo organizacijos galės pasinaudoti Komisijos vykdomais propagavimo ir informuotumo didinimo veiksmams, todėl taps žinomesnės ir galės pasiekti daugiau vartotojų, taip pat išplėsti savo veiklą rinkose, į kurias kitaip negalėtų patekti, visų pirma trečiosiose šalyse; b) vartotojams bus užtikrinta, kad laikomasi tam tikrų Europos kokybės principų, kad ir kurią valstybę narę jie aplankytų. Galiausiai pabrėžiant kokybiškų Europos turizmo paslaugų svarbą bus prisidedama prie bendrosios ES strategijos, kuria siekiama didinti keliaujančių Europos šalyse ir iš kitų šalių į Europą atvykstančių turistų srautus, supaprastinti vizų reikalavimus trečiųjų šalių turistams ir propaguoti Europą kaip regioną, kuriame teikiamos tvarios ir kokybiškos turizmo paslaugos.

Taigi iniciatyva padės didinti šio sektoriaus konkurencingumą ir stiprinti gebėjimus užtikrinti ekonomikos augimą ir kurti darbo vietas, o tai bus naudinga valstybėms narėms ir visai ES ekonomikai.

3.3.2 Europos turizmo kokybės principų taikymas

Sektorių ir geografinę aprėptis

Siekiant nuoseklesnės turizmo paslaugų kokybės visoje ES, Europos turizmo kokybės principai gali būti taikomi (be apribojimų subsektoriams) visoms nacionaliniu, regioniniu, vietos ar tarpvalstybiniu lygmeniu veikiančioms viešosioms arba privačiosioms turizmo organizacijoms, kurios Sąjungoje vartotojams siūlo turizmo paslaugas.

Koordinavimas, stebėsena ir reklamavimas

Laikantis subsidarumo principo, valstybės narės bus raginamos koordinuoti, stebėti ir skatinti Europos turizmo kokybės principų taikymą savo teritorijose.

Valstybėms narėms taip pat bus rekomenduojama bendradarbiauti dėl tarpvalstybinių turizmo organizacijų. Be to, jos bus raginamos bendradarbiauti su Komisija Turizmo patariamajame komitete, kad būtų lengviau stebėti ir vertinti iniciatyvą, o tuo tikslu galėtų būti, *inter alia*, atliekami specialūs valstybių narių, sektoriaus atstovų ir vartotojų tyrimai.

2014–2020 m. Įmonių konkurencingumo ir MVĮ programoje (COSME) nustatytas konkretus tikslas gerinti pagrindines Sąjungos turizmo sektoriaus įmonių konkurencingumo ir tvarumo sąlygas. Siekdama gerinti Europos – kaip tvaraus, atsakingo ir kokybiško turizmo regiono – įvaizdį ir profilį, Komisija vykdys informavimo, komunikacijos ir reklamavimo veiklą ir parengs tam tikslui skirtą svetainę, kurioje bus pateikiama informacija apie Europos turizmo kokybės principus. Komisija taip pat sudarys palankesnes sąlygas dalytis geriausia praktika ir patirtimi.

3.3.3 Vertinimas

Šios rekomendacijos įgyvendinimo vertinimą numatoma atlikti po trejų metų po jos paskelbimo Oficialiajame leidinyje. Komisija taip pat įvertins, ar reikia imtis tolesnių priemonių, kuriomis būtų didinamas turizmo paslaugų kokybės nuoseklumas.

4. POVEIKIS BIUDŽETUI

Europos turizmo kokybės principų taikymui skatinti gali būti numatytos atitinkamos biudžeto lėšos pagal Įmonių konkurencingumo ir MVĮ programą (COSME)¹⁹.

¹⁹ Reglamentas, kuriuo nustatoma 2014–2020 m. Įmonių konkurencingumo ir MVĮ programa. Reglamentas (ES) Nr. 1287/2013, OL L 347, p. 33.

Pasiūlymas

TARYBOS REKOMENDACIJA

dėl Europos turizmo kokybės principų

EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 195 ir 292 straipsnius,
atsižvelgdama į Europos Komisijos pasiūlymą,

kadangi:

- (1) 2010 m. birželio 30 d. komunikate „Turistų lankomiausias žemynas – Europa. Nauja turizmo politika“²⁰ Komisija pripažįsta, kad būtina skatinti tvaraus, atsakingo ir kokybiško turizmo vystymąsi, taip siekiant bendro tikslo – trečiosioms šalims pristatyti Sąjungą kaip lankytiną regioną, kurioje teikiamos aukštos kokybės paslaugos;
- (2) aukšto turistų apgyvendinimo patalpų ir stovyklaviečių aplinkosauginio veiksmingumo ir geriausios turizmo sektoriaus aplinkos apsaugos vadybos praktikos skatinimas jau yra Sąjungos lygmeniu konkrečiai reglamentuojamas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 66/2010²¹ ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 1221/2009²²;
- (3) Sąjungoje veikia daug įvairių viešųjų ir privačiųjų kokybės sistemų, kuriomis siekiama informuoti vartotojus apie turizmo paslaugų kokybę ir pateikti rekomendacijų turizmo specialistams. Šių sistemų taikymo sritys, valdymas, metodika ir kriterijai labai skiriasi. Be to, jos veikia tik tam tikruose subsektoriuose ar geografinėse vietovėse, dėl to turizmo paslaugų kokybės vertinimo aplinka yra labai susiskaidžiusi;
- (4) dėl šio susiskaidymo ir esamose kokybės sistemose taikomų nenuoseklių vertinimo kriterijų vartotojams, keliaujantiems po Sąjungos šalis ar atvykstantiems į Sąjungą iš trečiųjų šalių, gali būti sudėtinga palyginti skirtingose kokybės sistemose vertinamas paslaugas. Dėl nenuoseklumo vartotojams sunkiau priimti reikiama informacija pagrįstus sprendimus;
- (5) dėl esamose kokybės sistemose taikomų nenuoseklių vertinimo kriterijų turizmo įmonių galimybės populiarinti savo paslaugas vartotojams ir pasinaudoti suderintais veiksmais iki šiol buvo ribotos. Tai ypač pasakytina apie mažas ir labai mažas įmones,

²⁰ COM(2010) 352 *final*.

²¹ 2009 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 66/2010 dėl ES ekologinio ženklo (OL L 27, 2010 1 30, p. 1).

²² 2009 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1221/2009 dėl organizacijų savanoriško Bendrijos aplinkosaugos vadybos ir audito sistemos (EMAS) taikymo, panaikinantį Reglamentą (EB) Nr. 761/2001 ir Komisijos sprendimus 2001/681/EB bei 2006/193/EB (OL L 342, 2009 12 22, p. 1).

kurios dažnai neturi tinkamų priemonių ir išteklių, kad galėtų reklamuoti save ir teikiamas aukštos kokybės paslaugas;

- (6) siekiant padidinti turizmo sektoriaus konkurencingumą, būtina stengtis, kad Sąjungos turizmo įmonės taptų patrauklios trečiųjų šalių piliečiams;
- (7) todėl tikslinga nustatyti Europos turizmo kokybės principų rinkinį, kurį pripažintų vartotojai ir sektoriaus atstovai;
- (8) siekiant užtikrinti, kad Europos turizmo kokybės principai apimtų kuo daugiau turizmo subsektorių ir kartu būtų išsaugota Sąjungos turizmo pasiūlos įvairovė, šie principai turėtų būti bendro pobūdžio, tačiau suteikti papildomos naudos, atitinkančios su kokybiškomis turizmo paslaugomis susijusius vartotojų lūkesčius;
- (9) siekiant užtikrinti, kad būtų teikiamos pakankamos kokybės turizmo paslaugos, atitinkamiems darbuotojams būtina suteikti tinkamą mokymą, susijusį su jiems pavestomis užduotimis. Dėl tos pačios priežasties būtina išklaustyti mokymo kursus įrašyti į mokymo registrą;
- (10) siekiant sudaryti palankesnes sąlygas nuolat gerinti turizmo paslaugų kokybę, kad ši atitiktų vartotojų reikalavimus, svarbu atlikti vartotojų nuomonės tyrimus ir užtikrinti, kad būtų reaguojama į skundus;
- (11) skatinant Sąjungos turizmo pasiūlos autentiškumą ir įvairovę, būtina vartotojams teikti naujausią informaciją apie vietos papročius, paveldą, tradicijas, paslaugas ir produktus;
- (12) siekiant didinti informuotumą apie Europos turizmo kokybės principus ir taip įgyti vartotojų pasitikėjimą, labai svarbu, kad turizmo organizacijos vartotojams teiktų su šiais principais susijusią informaciją ir patarimus;
- (13) kad būtų lengviau taikyti Europos turizmo kokybės principus valstybių narių teritorijose ir koordinuoti jų veiksmus, valstybės narės turėtų skaidriai koordinuoti, stebėti ir skatinti Europos turizmo kokybės principų taikymą;
- (14) labai svarbu, kad valstybės narės bendradarbiautų, siekdamos užtikrinti, kad keliose valstybėse narėse veikiančios (tarpvalstybinės) turizmo organizacijos Europos turizmo kokybės principus taikytų savanoriškai;
- (15) kad būtų lengviau nuosekliai taikyti Europos turizmo kokybės principus ir koordinuoti, stebėti ir skatinti jų taikymą visoje Sąjungoje, valstybės narės raginamos dalytis informacija ir patirtimi. Komisija turėtų sudaryti sąlygas dalytis tokia informacija;
- (16) kad būtų papildyti valstybių narių veiksmai skatinant turizmo sektoriaus konkurencingumą, svarbu informuoti vartotojus ir didinti jų informuotumą apie Europos turizmo kokybės principus įgyvendinant atitinkamus reklamos ir informavimo veiksmus Sąjungoje ir, visų pirma, trečiosiose šalyse, kurioms Sąjunga būtų pristatoma kaip lankytinų vietų, kuriose teikiamos aukštos kokybės turizmo paslaugos, visuma. Be to, siekiant skatinti kurti palankias sąlygas turizmo sektoriaus vystymuisi, taip pat svarbu užtikrinti, kad Europos turizmo kokybės principai būtų patrauklūs turizmo organizacijoms. Todėl svarbu, kad valstybės narės ir Komisija šiuo klausimu bendradarbiautų;
- (17) kad būtų lengviau stebėti ir vertinti Europos turizmo kokybės principų taikymą, valstybės narės turi atlikti svarbų vaidmenį informuodamos Komisiją, visų pirma

Turizmo patariamojo komiteto posėdžiuose, apie Europos turizmo kokybės principų taikymą jų teritorijose;

- (18) siekdama reaguoti į greitai kintančias turizmo rinkos sąlygas ir užtikrinti, kad ilguoju laikotarpiu Europos turizmo kokybės principai teiktų papildomos naudos, Komisija turėtų stebėti jų taikymą ir praėjus trejiems metams po jos paskelbimo Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje įvertinti šios rekomendacijos įgyvendinimą. Dėl tos pačios priežasties Komisija taip pat turėtų įvertinti, ar būtina imtis papildomų priemonių, kad būtų pasiekti šios rekomendacijos tikslai,

REKOMENDUOJA:

1. DALYKAS IR TAIKymo SRITIS

Šia rekomendacija nustatomi Europos turizmo kokybės principai (toliau – principai), kuriuos turi taikyti turizmo organizacijos.

2. APIBRĖŽTYS

Šioje rekomendacijoje vartojamų terminų apibrėžtys:

- (a) turizmo organizacija – Sąjungoje įsteigta viešoji arba privačioji organizacija, vietos, regioniniu, nacionaliniu arba tarpvalstybiniu lygmeniu vartotojams teikianti turizmo srities paslaugas;
- (b) tarpvalstybinė turizmo organizacija – turizmo organizacija, veiklą vykdanči kelių valstybių narių teritorijoje ar jos dalyse.

3. EUROPOS TURIZMO KOKYBĖS PRINCIPAI

Turizmo organizacijoms, atsižvelgiant į jų dydį ir verslo koncepciją, rekomenduojama savo veiklai taikyti šiuos principus:

- (a) užtikrinti darbuotojų mokymą, be kita ko:
 - i) rengti mokymus visiems darbuotojams, kurie dalyvauja teikiant paslaugas tiesiogiai vartotojams, siekiant užtikrinti, kad jie tinkamai atliktų jiems pavestas užduotis.
 - ii) įrašyti darbuotojų išklaustyti mokymo kursus į šiuo tikslu sukurtą mokymo registrą;
 - iii) paskirti kokybės koordinatorių, kad būtų užtikrintas nuoseklus požiūris į teikiamų paslaugų kokybės valdymą ir kad kokybės vertinimo procese dalyvautų atitinkami darbuotojai;
- (b) taikyti vartotojų poreikių tenkinimo politiką, be kita ko:
 - i) sukurti priemonės vartotojų skundams tvarkyti paslaugos teikimo vietoje ar internetu;
 - ii) užtikrinti, kad į skundus būtų reaguojama nedelsiant;
 - iii) atlikti vartotojų poreikių tenkinimo tyrimus ir gerinti paslaugų kokybę atsižvelgiant į jų rezultatus;

- (c) parengti dokumentuojamo patalpų arba įrangos valymo ir priežiūros planą ir jo laikytis (jei būtina);
- (d) vartotojams teikti informaciją, be kita ko, apie:
 - i) vietos papročius, paveldą, tradicijas, paslaugas ir produktus;
 - ii) teikiamų paslaugų prieinamumą;
 - iii) su teikiamomis paslaugomis susijusius tvarumo aspektus;
 - iv) principus;
- (e) užtikrinti, kad ši informacija būtų tiksli, patikima, aiški ir prieinama bent svarbiausiomis užsienio kalbomis, jei reikia atsižvelgiant į vietovę ir verslo koncepciją.

4. VALSTYBIŲ NARIŲ VEIKLOS SRITYS

- 4.1. Valstybės narės turėtų koordinuoti, stebėti ir skatinti principų taikymą savo teritorijose. Todėl valstybės narės raginamos:
 - (a) stebėti, kaip turizmo organizacijos taiko 3 dalyje nustatytus principus;
 - (b) su kitomis valstybėmis narėmis koordinuoti veiklą, susijusią su principais ir jų taikymu;
 - (c) skatinti turizmo organizacijas laikytis principų;
 - (d) bendradarbiaujant su kitomis valstybėmis narėmis užtikrinti, kad turizmo organizacijoms būtų prieinama su principais susijusi tinkama informacija ir rekomendacijos;
 - (e) bendradarbiauti, kad tarpvalstybinėms turizmo organizacijoms būtų lengviau taikyti principus.
- 4.2. Taip pat rekomenduojama užtikrinti, kad valstybių narių veikla būtų vykdoma skaidriai.

5. VALSTYBIŲ NARIŲ IR KOMISIJOS BENDRADARBIAVIMAS

Valstybės narės raginamos pranešti Komisijai apie 4 dalyje nurodytą veiklą ir bendradarbiauti su Komisija atliekant veiklos stebėseną ir vertinimą, taip pat vykdant informacines ir reklamines iniciatyvas.

6. STEBĖSENA IR VERTINIMAS

- 6.1. Komisija turėtų įvertinti, kaip įgyvendinama ši rekomendacija, iki *[nustatyti datą: 3 metai po šios rekomendacijos paskelbimo Oficialiajame leidinyje]*.
- 6.2. Komisija taip pat turėtų įvertinti, ar reikėtų pasiūlyti tolesnių priemonių šioje rekomendacijoje aptariamam turizmo paslaugų kokybės nuoseklumui valstybėse narėse didinti.

7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Ši rekomendacija skelbiama *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

Priimta Briuselyje

Tarybos vardu
Pirmininkas