



PILIEČIŲ INFORMAVIMO CENTRAI

Metodinė medžiaga

Nacionalinė vartotojų konfederacija

PILIEČIŲ INFORMAVIMO CENTRAI.

METODINĖ MEDŽIAGA

Vilnius
2017

Leidinio bibliografinė informacija pateikiama Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos Nacionalinės bibliografijos duomenų banke (NBDB).

Sudarytojai:

Jolita Malinauskaitė (2.1., 2.4., 2.5 skyriai, 2, 3 priedai),
Mykolas Okulič-Kazarinas (2.2),
Vilija Puodžiuvienė (2.3 skyrius),
Artūras Rutkauskas (1 skyrius),
Rimantas Zabarauskas (1, 2.2, 2.6 skyrius)

Recenzentė

Alvita Armanavičienė (įvadas)

Kalbos redaktorė

Virginija Mažeikienė

Leidinio dizainerė

Daiva Bruzgulienė

Leidiny yra projekto Nr. NOBP1-69 „Nevyriausybines organizacijas vienijančių asociacijų institucinis stiprinimas“, kurį įgyvendina Nacionalinė vartotojų konfederacija, dalis. Projektas finansuojamas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos biudžeto lėšomis.



Nacionalinė vartotojų konfederacija
Stiklių g. 8, LT-01131 Vilnius
www.vartotojai.eu

TURINYS

ĮVADAS	/ 5
1. PILIEČIŲ INFORMAVIMO CENTRAI LIETUVOJE: BŪTINYBĖ, VERTĖ, GEROJI PATIRTIS, INOVATYVŪS VYSTYMO MODELIAI	/ 9
Piliečių informavimo centrų misija, tikslas, uždaviniai, vertė, principai, veikla ir jos formos, bendradarbiavimas, darbuotojų funkcijos bei tobulėjimo kryptys	/ 9
Piliečių informavimo centrai kitose Europos šalyse	/ 19
2. AKTUALIAUSIŲ PILIETIŠKUMO TEMŲ APŽVALGA	/ 33
2.1. Piliečių teisės, laisvės ir pareigos	/ 34
2.2. Savanorystė – pilietiškumo apraiška	/ 48
2.3. Socialinis darbas kaip kūrybiškas vertybių, žinių, ir įgūdžių derinys	/ 53
2.4. Pilietis-vartotojas. Vartotojų teisių apsaugos teisinis reguliavimas, institucinė sistema ir aktualijos	/ 81
2.5. Vartotojų teisių gynimo būdai. Piliečių viešasis interesas	/ 91
2.6. Socialinė parama nepasiturintiems piliečiams	/ 103
NAUDOTA LITERATŪRA IR ŠALTINIAI	/ 118
PRIEDAI	/ 124
NACIONALINĖ VARTOTOJŲ KONFEDERACIJA – SVARBIAUSIŲ DARBŲ APŽVALGA	/ 153
APIE LEIDINIO SUDARYTOJUS	/ 157





IVADAS

Visuo­menės gerovę įmanoma sukurti tik tada, kai piliečiai aktyviai dalyvauja valstybės valdyme.

Tik išmanantys, kaip tinkamai naudotis savo teisėmis ir vykdyti savo pareigas, asmenys gali būti pozityviai aktyvūs piliečiai. Kuo daugiau tokių piliečių, tuo visuomenės vystymosi tempai, naudingi daugumai, bus spartesni.

Šiandieninėje visuomenėje, kuri kelia begalę iššūkių ir suteikia daug įvairių galimybių, informacijos prieinamumas bei gebėjimas ją analizuoti ir panaudoti tampa ypač svarbus.

Šiuolaikinių technologijų dėka informacijos sklaida yra efektyvesnė, reikalauja mažiau sąnaudų ir pasiekia kur kas platesnį vartotojų ratą. Tačiau paradoksalu, kad sparčiu tempu didėjant informacijos srautui tampa vis sunkiau ją suprasti bei atsirinkti, kas iš tiesų naudinga ir kokybiška. Todėl labai svarbu, kad informacija ir patarimai būtų prieinami visiems piliečiams.

Kita vertus, pasaulis sparčiai kinta, ir ne visada į gera. Turint omenyje dabartinę situaciją pasaulyje, būtina kuo skubiau ugdyti visuomenę, kurioje gyvena piliečiai, gebantys mąstyti, priimti ar palaikyti atsakingus sprendimus. Vis svarbesni tampa informaciniai karai, naujos protų užvaldymo strategijos, kurias reikia gebėti atpažinti ir efektyviai jas neutralizuoti. Taigi demokratinėje visuomenėje piliečiams būtina suorganizuoti savitą intelektualinės „savigynos“ kursą, kad jie galėtų apsiginti nuo kontrolės ir manipuliacijos, pasipriešinti pigiai propagandai ar reklamai, viešųjų ryšių triukams. Kuriant valstybės ateitį labai svarbūs yra jos piliečiai ir jų ugdymas. Yra gana daug socialinių institucijų, atsakingų už vertybinę reprodukciją. Šios reprodukcijos tikslas turėtų būti piliečių, gebančių laisvai rinkti informaciją, ją analizuoti ir vertinti, informavimas.

Nacionalinė vartotojų konfederacija pradeda kurti Piliečių informavimo centrų (toliau – PIC) tinklą. Jų veikla neabejotinai padės skatinti aktyvų Lietuvos piliečių dalyvavimą visuomeniniame gyvenime.

Pagrindinis PIC sistemos įgyvendinimo Lietuvoje tikslas – kaip geriau ir efektyviau padėti žmonėms, užtikrinti kokybiškos, suprantamos ir visapusės informacijos teikimą visais įmanomais ekonominiais-socialiniais klausimais: vartotojų, socialinės, piliečių, pacientų teisės ir kt. Nešališko konsultavimo akcentavimas padės ugdyti informacinį piliečių raštingumą – vieną svarbiausių šios informavimo sistemos vertybių.

Šis leidinys yra skirtas ne tik PIC darbuotojams / savanoriams, išklausiusiems mokymus ir norintiems toliau gilintis į tam tikras temas ar prisiminti išmokus dalykus, bet ir plačiai visuomenei. Tikimasi, kad ši metodinė medžiaga bus naudinga informuojant ir konsultuojant piliečius, esant sudėtingesnei, ar pirmą kartą įvykusiai, situacijai. Čia bus galima rasti reikalingą informaciją bei partnerių, į kuriuos bus galima nukreipti piliečius, kontaktinę informaciją.

Tikimasi, kad vykdant Piliečių informavimo centrų plėtrą bus sėkmingai stiprinami ryšiai su vis gausesniu būriu savanorių, valstybės ir savivaldybių institucijomis, nevyriausybinėmis, verslo ir kitomis organizacijomis.



**PILIEČIŲ
INFORMAVIMO
CENTRAI LIETUVOJE:
BŪTINYBĖ,
VERTĖ,
GEROJI PATIRTIS,
INOVATYVŲ
VYSTYMO MODELIAI**

1.

*Piliečių informavimo centrų
Lietuvoje koordinatorė,
Lietuvos nacionalinės vartotojų
federacijos prezidentė
Alvita Armanavičienė*

„Supraskime, kad mūsų turtas yra piliečiai. Mes neturime išteklių. Mes turime investuoti į piliečius ir jų išsilavinimą. Į jų galimybę tapti gerai informuotais piliečiais. Tam turi būti sukurta valstybės strategija, ir tai yra mūsų šansas išgyventi situacijoje, kuri ne visuomet mums palanki.“

(Aleksandras Dobryninas)

Piliečių informavimo centrų tinklo misija – teikti Lietuvos piliečiams informaciją ir konsultacijas, kurios padėtų operatyviau spręsti jų problemas siekiant valstybinių bei savivaldos institucijų dėmesingumo žmogui.

PIC veiklos tikslas – patarti Lietuvos žmonėms, kaip spręsti komunalines, būsto, sveikatos, šeimos, darbo, mokesčių, skolų ir kitas problemas; informuoti juos apie galimybes gauti socialines paslaugas, paramą iš valstybinių institucijų, savivaldybių ir nevyriausybinių organizacijų; apibendrinti gaunamus žmonių pasiūlymus, pageidavimus, teikiant rekomendacijas Vyriausybei, kitoms valstybinėms bei savivaldos institucijoms, o taip pat dėl socialinės politikos raidos, dalyvauti rengiant įstatymų ir kitų teisės aktų projektus.

PIC uždaviniai:

- teikti patikimą, tikslią ir suprantamą informaciją;
- pagelbėti informuojant apie prieigą prie skirtingų informacijos šaltinių ir kanalų;
- užtikrinti, kad piliečiai (vartotojai, pacientai ir pan.) žinotų savo teises, jiems teikiamas paslaugas bei suprastų, kaip gali naudotis teisėmis ir vykdyti pareigas;
- padėti įvertinti ir pasirinkti kokybišką informaciją jos pertekliaus laikais;
- aktyviai prisidėti skatinant piliečių informacinį raštingumą.

PIC pridėtinė vertė yra plėtojama dviem kryptimis:

Pirmoji PIC veiklos kryptis – teikti piliečiams reikalingą informaciją dėl įvairių galimybių, viešinant valstybės siūlomas programas ar tiesiog padedant susiorientuoti ir geriau suprasti, kaip veikia visuomenė.

PIC paslaugų tiekėjai kasmet pasiekia tūkstančius žmonių. Todėl antroji PIC veiklos kryptis – nuolat stebint bei tiriant visuomenės narių poreikius, gyvenimo būdą, kylančias problemas, padėti piliečių / vartotojų politikos formuotojams geriau identifikuoti permainas valstybėje, kurios turi įtakos sėkmingai piliečių/vartotojų politikai.

PIC paslaugos ir profesionalūs piliečių / vartotojų informavimo darbuotojai suteikia unikalią galimybę pasiekti „neorganizuotą“ pilietį / vartotoją ir tuos, kurie yra pažeidžiami, nesimokantys bei nedirbantys ir todėl nėra pasiekiami per jokią valstybės remiamą sistemą. Aktyvus PIC darbas, pasitelkiant kompetentingus ir turinčius profesinių įgūdžių PIC darbuotojus, gali padėti sugrąžinti išėjusius iš švietimo sistemos, įsidarbinti bedarbiams ar padėti socialinės rizikos grupei priklausantiems asmenims bei besistengiantiems išgyventi esant sudėtingai socialinei, finansinei, teisinei situacijai ar kilus sveikatos problemoms.

Specializuotų informacinių paslaugų tarnybų (pavyzdžiui, vartotojų, darbo, turizmo, verslo, sveikatos) ir apskritai viešųjų įstaigų veiklos įgyvendinimas gali būti per daug sudėtinga, kad žmonės galėtų suprasti jų tikrąją paskirtį. PIC paslaugų teikėjai, bendradarbiaudami su skirtingais subjektais, dirbančiais su piliečiais / vartotojais, kuria ir palaiko bendradarbiavimo tinklą. Tai užtikrina paslaugų ir kaštų optimizavimą (pavyzdžiui, dalomosios medžiagos leidybos ar didelių masinių renginių organizavimo išlaidos).

PIC apima visas pagrindines žmonėms aktualias temas, todėl teikia labai lanksčias viešąsias paslaugas, kurios yra greitai pritaikomos prie kintančių visuomenės ir valstybės poreikių. Tai suteikia galimybę PIC teikėjams atrasti ir gvildinti naujas, aktualias prioritetines temas, kurių iki tol dar nėra atradę kiti informacijos teikėjai. Šiuo metu, kai informacijos srautai didėja, būtina mokyti piliečius, kaip pasirinkti, valdyti bei naudotis jiems aktualia ir patikima informacija. PIC skatina savarankišką piliečių sprendimų priėmimą, todėl valstybė gali tikėtis daugiau sąmoningų ir aktyviai dalyvaujančių piliečių, kurie kritiškai geba vertinti informaciją, priiima atsakomybę už savo sprendimus.

PIC griežtai vengia komercinės, politinės, religinės ar kitokios įtakos informacijos turiniui. Aukšti kokybės standartai, nuolatinis PIC darbuotojų mokymas ir piliečių grįžtamasis ryšys padeda užtikrinti kokybišką informavimo veiklą ir stebėti bei vertinti PIC paslaugas.

Tarptautinis bendradarbiavimas padeda PIC teikėjams išlaikyti aukštą paslaugų kokybę ir keitimąsi gerąja patirtimi.

Svarbu tai, kad PIC padeda užtikrinti skirtingų amžiaus grupių sugyvenimą ir kuria dialogo su visuomene bei valstybe galimybę. Taip užtikrinamas konstruktyvus sugyvenimas ir pirmoji pagalba žmonėms, patekusiems į sudėtingas situacijas. Taiki visuomenė yra kiekvienos valstybės prioritetas.

PIC informavimo principai. Informavimas gali atrodyti savaime suprantamas ar kasdien atliekamas veiksmas visose gyvenimo srityse. Tačiau PIC veikla išsiskiria tuo, kad joje labai aiškiai išskiriama piliečiams / vartotojams teikiamų informacinių paslaugų kokybė ir naudojami metodai. PIC bendrinis informavimas apima visą veiklos spektrą: informavimą, konsultavimą, orientavimą, paramos ir pagalbos teikimą, mokymą, kontaktų užmezgimą ir nukreipimą į specialios paskirties tarnybas.

Išskiriami tokie PIC principai:

1. atvirumo. PIC ir jų paslaugos turi būti atvirai prieinamos visiems žmonėms be išimties;

2. lygybės. Paslaugos turėtų užtikrinti lygias galimybes visiems žmonėms gauti informaciją. Ypač daug dėmesio turėtų būti skiriama sunkumus išgyvenančioms grupėms ir žmonėms, turintiems specialiųjų poreikių;

3. prieinamumo. Paslaugos turėtų būti lengvai prieinamos ir vykdomos, nereikalaujant išankstinio susitarimo, kuriama draugiška aplinka. Darbo valandos turėtų atitikti žmonių poreikius. Pateikiama informacija turėtų remtis žmonių pageidavimais ir nuspėjamais poreikiais;

5. individualumo. Kiekvienas pilietis turėtų būti gerbiamas kaip individas, o atsakymas į kiekvieną klausimą turėtų būti individualus;

6. ugdymo. Veikla turėtų būti vykdoma taip, kad įgalintų piliečius, skatintų savarankiškumą ir ugdytų jų gebėjimą analizuoti bei valdyti informaciją;

6. informavimo paslaugos turėtų būti nemokamos;

7. konfidencialumo. Informacija turėtų būti teikiama išlaikant pagarbą vartotojo privatumui ir jo teisei neatskleisti savo tapatybės;

8. kompetetingumo. Informacija turėtų būti teikiama darbuotojų profesionalų, kurie yra tikslingai apmokyti;

9. išsamumo. Pateikiama informacija turi būti visapusė, atnaujinta, tiksli, praktiška ir lengvai suprantama vartotojui. Turėtų būti dedamos visos pastangos siekiant užtikrinti informacijos objektyvumą, tikrinant ir pateikiant informaciją iš kelių šaltinių;

11. nešališkumo. Pateikiama informacija neturi būti nulemta religinių, politinių, ideologinių įsitikinimų ar komercinės įtakos;

12. bendradrabiavimo. PIC centrai turėtų bendradarbiauti su kitomis tarnybomis ir organizacijomis.

PIC tinklo struktūra, veiklos organizavimas ir plėtra

Nacionalinis lygmuo. Nacionalinis PIC koordinatorius yra Nacionalinė vartotojų konfederacija (toliau – NVK), kuri:

- veikia kaip piliečių informavimo ir konsultavimo paslaugų vystymo centras, atsakingas už PIC plėtrą bei teikiantis jiems ekspertinę pagalbą;
- kompensuoja PIC veiklos išlaidas;
- organizuoja PIC darbuotojų, savanorių mokymus;
- organizuoja PIC tinklo plėtrą ir veiklos priežiūrą;
- palaiko nacionalinę PIC interneto svetainę, teikiančią informaciją bei konsultacijas vartotojams ir PIC konsultantams, savanoriams;
- leidžia metodinę medžiagą PIC ir informacinių taškų lankytojams;
- Organizuoja nacionalinio lygmens PIC sistemos bei paslaugų žinomumo didinimo kampanijas;
- Atlieka tyrimus, teikia siūlymus dėl įstatymų ir kitų teisės aktų tobulinimo, kurie yra susiję su viešųjų paslaugų kokybe ir efektyvumu, dalyvauja formuojant vartotojų politiką;

- Užtikrina bendradarbiavimą su piliečiams informaciją teikiančiomis institucijomis bei organizacijomis – taip kuria bei reguliariai atnaujina šių įstaigų duomenų bazę, naudojamą PIC darbe.

PIC lygmuo. Planuojama kiekvienoje savivaldybėje įsteigti mažiausiai po vieną PIC centrą. NVK narės – nevyriausybės organizacijos, kurių veiklos tikslas susijęs su informavimu, konsultavimu ir švietimu – gali pareikšti norą įsteigti PIC. Nacionalinis koordinatorius – NVK – skelbia atvirą kvietimą steigti PIC. NVK su atrinktomis organizacijomis sudaro bendradarbiavimo sutartis, kuriose apibrėžiamos teikiamų paslaugų kokybės ir veiklos sąlygos. Šių organizacijų atstovai yra apmokomi nacionalinio koordinatoriaus organizuojamų PIC darbuotojų mokymuose. Organizacijų patalpose įrengiamas informacinis stendas, kuriuo rūpinasi apmokytas darbuotojas. Medžiagą bei informacinio stendo priežiūrą teikia organizacija, apskrityje/rajone/mieste vykdanči PIC veiklą.

PIC veikla. PIC informuoja bei konsultuoja dėl:

1. piliečių, vartotojų, paciento;
2. socialinių paslaugų, kompensacijų teikimo;
3. komunalinių paslaugų teikimo, būsto, renovacijos;
4. įsitraukimo į visuomeninę veiklą, savanorystę;
5. piliečiams aktualių kitų dalykų.

PIC veiklos formos:

1. Nuotolinis informavimas. Internetas – svarbus įrankis bendraujant ir ieškant informacijos. Jis yra reikšminga visuomenės socialinės aplinkos dalis. Tad svarbu teikti informavimo ir konsultavimo paslaugas piliečiams internetu jų mėgiamais kanalais – per socialinius tinklus, tinklaraščius, video platformas.

2. Konsultavimas. Konsultacijos metu svarbu suteikti progą piliečiui / vartotojui išnagrinėti ir išsiaiškinti jam rūpimus klausimus. Pokalbis su konsultantu yra galimybė klientui išsiaiškinti savo poreikius ir priimti atitinkamus sprendimus, kurie galėtų pakeisti esamą situaciją.

3. Nukreipimas, orientavimas ir palydėjimas. Teikiant informaciją ar konsultuojant būtina: domėtis ir rimtai įsigilinti į piliečio problemą; pasitelkiant aktyvų klausimą identifikuoti žmogaus poreikius. Pokalbio metu svarbu padėti identifikuoti tikrąjį klausimą, kuris sly-

pi už piliečio pateikto klausimo, įsitikinti, jog pateikiama informacija jam yra suprantama. Jei į klausimą gali atsakyti tik specialios paskirties įstaigos, stengtis nukreipti klientą kuo tiksliau, suteikiant kiek įmanomą tikslesnę informaciją. Nukreipiant į kitą įstaigą ar organizaciją svarbu paaiškinti piliečiui, ko jis galėtų tikėtis, taip jį padrąsinant ir sumažinant jo nepasitikėjimą kitomis institucijomis. Pasiūlyti sugrįžti, jei organizacija ar įstaiga, į kurią jis buvo nukreiptas, negalės suteikti reikiamos informacijos.

4. Informavimas susibūrimo vietose. Informaciją teikti būtina ne tik vienoje, nuolatinėje, vietoje, tačiau svarbu keliauti į masinės žmonių susibūrimo vietas. Galima dalyvauti įvairiose mugėse, festivaliuose, bendruomenės renginiuose, kuriuose gali būti įkuriamas informacinis kampelis bei įtraukiami interaktyvūs užsiėmimai – viktorinos ar kt. Taip pat galima apsilankyti mokyklose ir pristatyti moksleiviams savo teikiamas paslaugas, organizuoti užsiėmimus tam tikromis temomis. Mobilius jaunimo informavimo taškus galima kurti lauke – netoli mokyklų, universitetų ar jaunimo centrų.

5. Informavimas per leidinius ir jų platinimą. Informacija gali būti pateikiama įvairiuose leidiniuose.

6. Individualus darbas. Tiesioginis informavimas individualaus pokalbio metu. Svarbu užtikrinti pokalbio privatumą. Informavimą akis į akį galima pasirinkti, kai tema yra ypač jautri arba kai būtina skirti individualaus dėmesio.

7. Darbas grupėse. Grupinių užsiėmimų organizavimas – vienas iš būdų, kaip galima būtų suteikti informacijos žmonėms.

8. Informavimas telefonu. Informavimo ir konsultavimo paslaugos teikiamos profesionalių konsultantų arba bendraamžių. Šis metodas užtikrina informavimo ir konsultavimo paslaugų prieinamumą piliečiams, kurie gyvena toliau nuo informavimo centrų. Minusas – konsultantas nemato savo pašnekovo, nežino, su kuo bendrauja, konsultacija dažniausiai būna vienkartinė.

Darbo laikas. Pačių PIC paslaugų (nesvarbu, ar jos teikiamos centruose, ar interneto erdvėje) prieinamumo laikas turi būti orientuotas į piliečių poreikius. Svarbu, jog dalis PIC darbuotojo darbo laiko būtų perkelta į darbo dienų vakarus bei savaitgalius.

Bendradarbiavimas ir jo svarba. Bendradarbiavimas – vienas svarbiausių aspektų informuojant ir konsultuojant piliečius. Būtina kurti ir palaikyti bendradarbiavimą su visomis piliečiams / vartoto-

jams aktualiomis ir jiems paslaugas teikiančiomis institucijomis bei organizacijomis, taip pat politikos formuotojais ir administracija, kurie rūpinasi jiems aktualiais klausimais. Bendradarbiavimas suteikia galimybę sekti vykstančius procesus. PIC bendradarbiavimo tinklus galima naudoti ne tik tam, kad būtų galima keistis informacija, bet taip pat kuriant naujas trūkstamas paslaugas žmonėms. Bendradarbiaujant yra daug lengviau ir paprasčiau atliepti piliečių poreikius ir interesus.

Bendradarbiavimas remiasi principu, jog partneriai tiki, kad veikdami kartu pasieks daugiau nei atskirai. Apsikeitimas žiniomis, patirtimi ir informacija įmanomi tik visiems partneriams palaikant nuolatinį bendradarbiavimą. Svarbu, jog visi vienodai suprastų tikslus bei atpažintų vieni kitų poreikius. PIC darbuotojai yra tarsi paprastų piliečių ambasadoriai vietinėje savivaldybėje.

Pirma užduotis – suteikti piliečiams informaciją ir paaiškinti jos reikšmę konkrečiam žmogui. Taip pat labai svarbi galimybė vietiniam PIC veikti savo regione, atsižvelgiant į vietinę specifiką ir aplinkybes. PIC veikia kaip tarpininkas tarp piliečių ir tų, kurie dirba valstybinėse ir savivaldos institucijose. Centru turi pasitikėti abi šios pusės, todėl centrų darbuotojai negali piktnaudžiauti savo valdžia. Jie gerbia ir supranta savo atsakomybę už atstovaujamą pilietį ir vadovaujasi garbingais principais, suvokdami savo įgaliojimus, kuriuos jiems suteikia artimas bendravimas tiek su piliečiu, tiek su institucijų atstovais.

PIC tikslas yra integruoti, o ne atskirti dvi šalis, suderinant abiejų šalių interesus. Dažniausiai šis centras nepalaiko nei vienos šalies, todėl kad „mato“ abi vieno medalio puses.

Patarimai, norint sukurti bendradarbiavimo tinklą:

1. Pirmas žingsnis kuriant bendradarbiavimo tinklą galėtų būti partnerių „žemėlapių“ sudarymas. Svarbu susisteminti visas organizacijas, įstaigas, asmenis, kurie pasiekia piliečius ir teikia jiems aktualias paslaugas.

2. Susisteminus galimus partnerius verta apibrėžti organizacijas ir įstaigas bei išsiaiškinti, kaip jie dirba. Užmegzti kontaktą svarbu dėl to, kad būtų galima palydėti ar nukreipti pilietį / vartotoją ir taip užtikrinti jam suteiktų paslaugų kokybę.

3. Galimų partnerių diskusija kokia nors tema ir bendrų projektų planavimas.

4. Dalyvavimas įvairiose mugėse, konferencijose, seminaruose.
5. Verta organizuoti tradicinius ir nuolatinus partnerių susitikimus, kuriuose būtų aptariami pasiekti rezultatai, keliami lūkesčiai bei vykstantys procesai.

Kas bendradarbiavimą daro sėkmingą?

1. Aiškus laiko ir poreikių apibrėžimas. Ar visi pagrindiniai asmenys ar organizacijos pasiruošę bendradarbiauti ir ar iš tikrųjų būtina dirbti kartu?
2. Stiprios pagrindinių asmenų ar organizacijų grupės. Ar jie patikimi, gerai organizuoti ir gali efektyviai ginti savo interesus?
3. Visuotinis įtraukimas. Ar visi svarbūs sektoriai, kuriems gali rūpėti ši problema, yra atstovaujami, ar jų yra pakankamai, kad atsvertų kitus? Ar į visus lygius įtraukta pakankamai moterų, kaip ir vyrų? Ar yra įsigilinta į prioritetinius dalykus ir ar jie įtraukti į sprendimų priėmimo procesą?
4. Aukšto lygmens, žinomų lyderių įtraukimas / įsipareigojimas. Pavyzdžiui, jeigu meras negali dalyvauti arba jis atsiuntė atstovą, turintį teisę priimti sprendimus. Ar gyventojai ir pilietinės visuomenės organizacijos atsiunčia geriausius atstovus?
5. Valdžios ir įtakingų institucijų parama arba sutikimas. Ar visos pagrindinės institucijos arba įtakos turintys susivienijimai, pavyzdžiui, miesto taryba, vietinės NVO, sutarė paremti ir tvirtai laikytis bendradarbiaujant priimtų nuostatų?
6. Skepticizmo ir nepasitikėjimo įveikimas. Ar nuo pat pradžių buvo stengiamasi įveikti šias problemas?
7. Tarpinė sėkmė. Ar buvo pasiekta tarpinių rezultatų, ar padrąsinant ir palaikant buvo pripažinta ir atšvesta ši sėkmė?
8. Platesnio akiračio plėtimas. Dalyviai yra sukoncentravę dėmesį į siauresnius interesus ar į platesnius – bendruomenės, ar jie subrendę dirbti kartu?

Su kokiais iššūkiais susiduria piliečių informavimas ir konsultavimas?

Vieną didžiausių iššūkių sukelia politinės permainos. Nejmanoma sukurti geresnės visuomenės nesuteikiant daugiau galimybių piliečiams. Geriausias būdas pasiekti juos yra piliečių informavimas, paremtas anksčiau šiame leidinyje aprašytais principais. Jei piliečiai nėra informuoti, jie nesugeba įsilieti į visuomenę ir negali tapti visaverčiais jos nariais. Be piliečių dalyvavimo visuomenė nesivysto. Tik informuotas žmogus gali imtis veiksmų. Čia slypi atsakymas, kodėl šiuo metu Europoje vis kyla įvairios ekonominės, socialinės krizės.

Yra daugybė informacijos šaltinių (pavyzdžiui, paieškos sistema Google). Tačiau niekada negalima būti tikram, ar internete sklindanti informacija yra teisinga ir patikima. Be to, reikalingos informacijos paieška užima daug laiko – juk internetas perpildytas įvairios informacijos. Tad naudinga turėti asmenį, kurio darbas būtų reikalingos informacijos paieška. Nurodžius PIC klientui teisingą informacijos ieškojimo kryptį, jos paieškos procesas būtų efektyvesnis, greitesnis bei patikimas.

PIC veiklos kokybės standartai. Informavimo ir konsultavimo paslaugų kokybės tobulinimas nuo pat jų teikimo pradžios yra susijęs su mokymais, ekspertinių žinių mainais bei kokybės kriterijų nustatymu. Svarbu tai, jog piliečių informavimo ir konsultavimo paslaugų teikėjai Europoje vadovaujasi tomis pačiomis vertybėmis ir veiklos principais. Šiandien – informacijos amžius, ir tai lemia, jog PIC paslaugų kokybė yra suprantama ir kaip piliečio informacinio raštingumo, gebėjimo savarankiškai susirasti reikiamą kokybišką informaciją ugdymas. PIC paslaugų kokybės kūrimas bei tobulinimas turėtų padėti prisitaikyti prie nuolat kintančių žmonių poreikių. Dėl šios priežasties reguliarius veiklos vertinimas turėtų būti skirtas aktualių temų, piliečių užduodamų klausimų sklaidai bei piliečiams teikiamų paslaugų analizei.

Kaip veikia PIC kitose Europos šalyse?

Didžioji Britanija. 1938 m. įkuriama Socialinių paslaugų nacionalinės tarybos grupė, kurios tikslas – suprasti ir išanalizuoti civilių gyventojų poreikius karo metu. Vėliau nutarta visoje šalyje įsteigti piliečių patarimų biurus, ypač dideliuose miestuose ir pramoniniuose rajonuose, kur labiausiai išryškėja socialinė nelygybė. Taigi buvo įkurti biurai, kuriuose buvo įdarbinti savanoriai, apmokomi darbuotojai, o taip pat į juos buvo kviečiami ekspertai, kurie teikė konsultacijas specifiniais klausimais, kylančiais tiek klientams, tiek darbuotojams (pavyzdžiui, vadybos klausimais). Šiandien Didžiojoje Britanijoje kiekvienas biuras yra savarankiškas ir atsakingas už vadybą, vystymą ir finansavimą. Biurus prižiūri kokybės ir mokymų komanda, kuri užtikrina, kad kiekvienas piliečių informavimo biuras atitiktų jiems keliamus reikalavimus. Taigi kokybės ir mokymų komanda dirba su biurų vadybininkais – tam, kad padėtų vystyti gerosios praktikos modelius bei užtikrintų sklandų patarimų teikimą. Komanda taip pat užsiima savanorių pritraukimu, ieško finansavimo. Biurų darbuotojai stengiasi nuolat atnaujinti savo žinias, savanoriai yra skatinami dalyvauti biuro veikloje. Mokymų programos ugdo savanorius, moko juos tapti kompetentingais patarėjais. Pažymėtina, kad apie 35 proc. savanorių, kurie dirba biuruose, pradeda studijuoti arba randa mokamą darbą. Žinios ir įgūdžiai, kurių jie įgyja konsultuodami piliečius ir dalyvaudami biurų mokymuose, labai praverčia tolesnėje jų veikloje. Kita vertus, biurai nuolat kaupia statistinius duomenis apie klientus ir jų problemas, o taip pat juos teikia politikams. Pastarieji, atsižvelgdami į pateiktą informaciją, naudojami ja kurdami įstatymų bazę, taip gerindami šalies žmonių gyvenimą. Žinoma, biurų teikiami duomenys visada yra nuasmeninti. Atkreipiamas dėmesys į tai, kad piliečių patarimų biurai teikia konsultavimo paslaugas daugiau nei 3 400 bendruomenių Anglijoje ir Velse. Biurų tinklą sudaro 6 500 darbuotojų ir per 22 000 apmokytų savanorių, kurie pataria asmeniškai biuruose, taip pat telefonu, žmonių namuose ar internetu.

2015 m., įsibėgėjus sėkmingai biurų veiklai, Didžiosios Britanijos vyriausybė panaikino dvi valstybines vartotojų institucijas ir padidino lėšas, skiriamas Piliečių patarimų organizacijai¹. Taigi buvo pra-

¹ Didžiosios Britanijos Piliečių patarimų organizacija. Prieiga per internetą: citizensadvise.org.uk. Žiūrėta [2017-11-13].

dėtos teikti dvi naujos paslaugos, t. y. konsultavimo dėl pensijų ir liudininkų teismuose paslaugos.

1. Programa „Išmintinga pensija“. Pensijų politika pasikeitė 2015 m. balandžio mėnesį. Tai suteikė žmonėms daugiau galimybių rinktis, kaip kaupti pensiją. Vyriausybė pasirinko „*Citizens Advice*“ organizaciją, nes ji turi platų tinklą ir patirties, padedančios žmonėms spręsti sudėtingas problemas, kad būtų užtikrintas asmeninis orientavimas „*Pension Wise*“ programoje.

2. Programa „Piliečių patarimų liudininkų paslaugos“. Šiuo atveju teikiama nemokama nepriklausomų liudytojų parama Anglijos ir Velso baudžiamuosiuose teismuose. Paslaugą vykdo 275 darbuotojai ir 2 700 savanorių. Jie gali atskleisti savo gebėjimus, suteikdami informacijos apie vietos teismų procesą ir pasiūlydami emocinę paramą (ji ypač reikalinga nusikaltimo aukoms).

2015–2016 m. „*Citizens advise*“ paskirstė 4,1 milijonų svarų dotaciją vietos piliečių konsultacijoms teikti ir paremti vartotojus, kurie turėjo nemažai sumokėti dėl kylančios energijos kainų. Tai suteikė paramą daugiau nei 260 000 tūkstančių vartotojų. Organizacijos pateikti duomenys ir analizė padeda formuoti vartotojų politiką siekiant išspręsti problemas, su kuriomis susiduria visuomenė. Be to, svarbu paminėti, kad Didžiosios Britanijos vyriausybė delegavo nevyriausybinei organizacijai „*Citizens advise*“ tam tikras funkcijas, susijusias su energijos ir pašto paslaugų rinkos priežiūra. Ji skelbia vartotojų žalos tyrimus, analizuoja įmonių veiklą ir atstovauja vartotojams derybų metu.

Austrija. Tirolio žemėje jaunimo informacijos centrai veikia sostinėje – Insbruke, Imst ir Wörgl miestuose. Insbruko informacijos centras veikia kiekvieną darbo dieną po penkias valandas (kas antrą dieną popietėmis, kitomis dienomis – iš ryto ir per pietus). Centre visada dirba du informavimo darbuotojai ir bent vienas Europos Sąjungos programos „Veiklus jaunimas“ konsultantas. Vienas jaunimo informavimo darbuotojas priima ir aptarnauja ateinančius žmones, atsako į jų klausimus žodžiu. Antrasis budi prie telefono, atsako į užklausas raštu (el. paštu), esant reikalui padeda būdinčiam darbuotojui priimti klientus. Kai nėra interesantų, abu vykdo kitas užduotis: atnaujina duomenų bazes, informacinius leidinius, rengia naujienlaiškius ir pan. Populiariausias informacijos gavimo būdas šiuose centruose – gyvas pokalbis su informavimo darbuotoju, toliau – el. paštu ir telefonu gaunamos užklausos, atsakomos per dvi dienas. Centras

turi savo interneto svetainę ir paskyrą socialiniame tinkle *Facebook*. Darbuotojai pasiskirsto temomis, už kurias yra atsakingi, vienerių metų laikotarpiu – jos atnaujinamos informaciniuose leidiniuose, teikia konsultacijas. Centre yra du viešojo naudojimosi kompiuteriai, interneto ryšys bei galima nedideliais kiekiais atsispausdinti nesvarbią informaciją, staliukai su kėdėmis, brošiūrų ir kitų informacinių leidinių stendai – šią medžiagą gali lankytojai pasiimti. „*InfoEck*“ turi išvystęs *Facebook check* modulį, kai apžvelgiama, kaip apsaugoti savo privatumą dalyvaujant socialinių bendruomenių veikloje internete. Modulis yra pritaikytas ir individualiam konsultavimui. Taip pat siūlomas informacinių kompetencijų modulis, kai pristatoma ir praktiškai išbandoma, kaip ieškoti, vertinti, atrinkti informaciją, užtikrinti savo saugumą internete ir kt. Be to, Centre rengiami informaciniai renginiai, pavyzdžiui, bendradarbiaujama su Darbo birža pristatant darbo paieškos principus ir patarimus. Specialioms diskusijoms kviečiami čia pat veikiančių verslo įmonių atstovai, kurie pristato, į ką labiausiai atsižvelgia atrinkdami darbuotojus. Šie renginiai yra filmuojami ir skelbiami *YouTube* kanale. Centras įgyvendina nuolatinės informacinių biržų iniciatyvas: sezoninių darbų birža – tai kartu su Verslo rūmais sudaromas laisvų darbo ar praktikos vietų regione per vasaros atostogas sąrašas; pagalbos mokslui birža – tai galinčių padėti geriau suprasti ir išmokti mokyklos disciplinas išteklių sąrašas; auklių birža – tėvus, auginančius globos reikalaujančius vaikus, ir jaunąsias aukles vienijanti sistema. Sistema dėl sudėtingos asmeninių duomenų apsaugos yra prieinama tik Centro patalpose, internete.

Svarbiausios **PIC koordinatoriaus funkcijos** yra pirminis konsultavimas ir nukreipimas, todėl kokybiškam informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimo užtikrinimui reikalingi žmogiškieji ištekliai, įgiję šių kompetencijų:

1. informavimo ir konsultavimo – teikti klientams informavimo ir konsultavimo paslaugą individualiai ir grupėje;
2. informacijos šaltinių valdymo (sistemos viduje ir išorėje) – rinkti informaciją, užtikrinti jos atnaujinimą, kurti ir palaikyti kontaktus su informaciniais partneriais;
3. bendradarbiavimo ir koordinavimo – organizuoti, koordinuoti ir užtikrinti paslaugos teikimo sistemos veiklą, skatinti specialiųjų informavimo paslaugų teikėjų bendradarbiavimą;
4. finansų valdymo – valdyti finansus, svarbius paslaugos teikimo užtikrinimui;

5. viešųjų ryšių – informuoti visuomenę, ypač jos tikslines grupes, apie PIC teikiamas paslaugas;
6. grafinio dizaino ir maketavimo – kurti ir puoselėti vizualinį paslaugos įvaizdį (patrauklų tikslinei grupei, profesionalų ir pan.);
7. informacinių technologijų valdymo – kurti, palaikyti ir atnaujinti elektroninę informacijos valdymo sistemą (informacinės duomenų bazės, interneto svetainės).

Kiekviename centre, priimančiame klientus, turėtų būti žmonių, turinčių informavimo ir konsultavimo kompetencijų, o visos kitos išvardintos kompetencijos gali būti įgytos kituose sistemos padaliniuose ir/ar kitur. Kiekvienos iš kompetencijų būtinumas konkrečią veiklą vykdančiam PIC priklauso nuo PIC atliekamų funkcijų spektro. Vienas darbuotojas gali turėti vieną arba kelias iš išvardintų kompetencijų, priklausomai nuo jo vykdomos veiklos PIC sistemoje.

Informavimo ir konsultavimo paslaugą teikiančio darbuotojo veiklos tikslas – profesionaliai suteikti paslaugą klientui individualiai ir/arba grupėje. Konsultantas turi susipažinti su piliečio poreikiais ir pagal juos suteikti tikslingos informacijos, reikalingos piliečio poreikiams tenkinti.

Paslaugą teikiančio darbuotojo uždaviniai, padėsiantys pasiekti jo darbo tikslą:

1. pradėti, kryptingai tęsti ir užbaigti individualų bei grupinį pokalbį;
2. užmegzti draugiškus bendravimo ryšius su kitu žmogumi ar grupe žmonių;
3. išsiaiškinti asmens ar asmenų grupės poreikį informacijai bei jo atsiradimo kontekstą;
4. ieškoti, atrinkti ir valdyti informaciją pagal esamą poreikį;
5. aiškiai, rišliai, prieinamai, kryptingai perteikti poreikius atitinkančią informaciją;
6. išlaikyti profesionalumą bei emocinę pusiausvyrą kilus konfliktui, esant jo dalyviui;
7. tarpininkauti tarp kitų asmenų kilus konfliktui, padedant jiems susikalbėti;
8. optimaliai organizuoti savo veiklą (veiklos trukmės ir rezultato pusiausvyrą) tikslui pasiekti;

9. bendradarbiauti su kolegomis, dirbančiais visoje paslaugos teikimo sistemoje;

10. informavimo paslaugų teikimui reikia užtikrinti atskirą ir patrauklią PIC darbuotojo darbo erdvę.

Verta pažymėti, kad planuojant PIC darbuotojo darbo krūvį turi būti nurodytos darbo valandos, skirtos paslaugų teikimui viduje ir išorėje, informacijos atnaujinimui bei organizaciniams ir administraciniais reikalams.

PIC darbuotojų funkcijos:

1. PIC darbuotojas teikia informaciją piliečiams aktualiais klausimais arba nukreipia, palydi žmogų į kitą instituciją ar organizaciją, kurioje jam bus suteikta speciali informacija ar pagalba;
2. bendrauja ir bendradarbiauja su nevyriausybinėmis organizacijomis, valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, kt;
3. atstovauja piliečių / vartotojų interesams kitose institucijose, teikia informaciją visuomenei, nevyriausybinėms organizacijoms ir institucijoms apie savo veiklą, pasiektus rezultatus, vartotojų padėtį ir poreikius bei kitais klausimais;
4. teikia siūlymus kitoms institucijoms, įstaigoms ir organizacijoms piliečiams / vartotojams aktualiais klausimais;
5. inicijuoja ir organizuoja projektų rengimą ir jų įgyvendinimą;
6. PIC darbas taip pat gali peržengti „tik informacijos“ suteikimo ar konsultavimo ribas ir prisidėti prie piliečio asmeninių kompetencijų, tokių kaip informacijos paieška ir atsirinkimas, ugdymo.

Kita darbuotojų veikla. PIC dirbantys darbuotojai, savanoriai turi būti priimančios klientus ir aptarnauti juos, atsakyti į jų klausimus žodžiu, esant reikalui – nukreipti, atsakyti į užklausas raštu (elektroniniu paštu) ir telefonu. Kitos reguliarios užduotys: duomenų, statistikos bazių atnaujinimas, socialinio tinklo, pavyzdžiui, *Facebook* paskyros, priežiūra, aktualių PIC paslaugų teikėjų dalimosios medžiagos rinkimas, bendradarbiavimo tinklo plėtimo organizavimas. PIC darbuotojai taip pat turi reguliariai lankyti regione esančius informacijos taškus, prižiūrėti jų veiklą bei teikti jiems medžiagą.

PIC darbuotojo kompetencijos ir tobulėjimas. Tobulindami savo įgūdžius, gilindami žinias ir ugdydami savo vidinę parengtį PIC darbuotojai stiprina savo kompetencijas. Kompetenciją sudaro įgūdžiai, žinios ir vidinė parengtis veikti. Kai kurie įgūdžiai, žinios ar vi-

dinės parengtys jau gali būti įgytos anksčiau, iš kitos profesinės ar gyvenimiškos patirties. Tam, kad būtų aišku, kokius konkrečius įgūdžius, žinias ar požiūrį reikėtų tobulinti, svarbu nuolat stebėti save, žmones, kurie naudojasi paslaugomis, gauti grįžtamąjį ryšį iš kolegų apie savo profesinį tobulėjimą.

Toliau bus aptariama, kokių įgūdžių, žinių, vidinių nuostatų turi turėti PIC darbuotojas.

Įgūdžiai:

1. iš pradžių atvirai ir nuoširdžiai, be išankstinių nuostatų, klausytis;
2. kryptingai, siekiant suprasti kliento poreikį, užduoti atvirus klausimus;
3. aiškiai, rišliai, suprantamai formuluoti mintis;
4. savais žodžiais persakyti išgirstas mintis, siekiant patikslinti, ar gerai buvo suprasta;
5. apibendrinti mintį, diskusiją, pokalbį;
6. sekti ir stengtis suvokti kito asmens emocinę būseną (vystyti empatiją);
7. sekti, suvokti ir sau įvardyti savo emocinę būseną;
8. priimti ir kitam teikti teigiamą bei neigiamą grįžtamąjį ryšį;
9. dirbant sekti laiko tėkmę ir pagal ją koreguoti savo veiksmus;
10. lanksčiai derinti savo veiksmus prie kintančios situacijos, siekiant profesionaliai suteikti paslaugą;
11. kūrybiškai, lanksčiai – ne standartiškai – mąstyti susidūrus su iššūkiais;
12. bendrauti tomis kalbomis, kurios padėtų susikalbėti su didesniu galimų klientų ratu (pavyzdžiui, rusų, lenkų, anglų);
13. gebėti naudotis informacinėmis technologijomis, reikalingomis paslaugos teikimo procesui.

Žinios:

1. pirminis temų, kuriomis teikiama paslauga, išmanymas;
2. bendravimo psichologijos žinios;
3. sistemos, kurioje teikiama paslauga, išmanymas.

Vidinės nuostatos:

1. emocinė pusiausvyra;
2. darbingumas;
3. noras padėti;
4. rūpestis;
5. iniciatyvumas;
6. dėmesingumas;
7. suinteresuotumas, įsitraukimas;
8. dalijimasis atsakomybe;
9. atsakomybės prisiėmimas;
10. pagarba klientui ir kolegoms;
11. elgesys pagal turimas kompetencijas;
12. siekis tobulėti.

PIC darbuotojui reikalingų kompetencijų elementus galima įgyti ar tobulinti:

1. Baziniuose mokymuose, kuriuos rengia nacionalinis koordinatorius – NVK, prieš pradėdant dirbti.

2. Kvalifikacijos kėlimo mokymuose, jau pradėjus dirbti. Tai įvairūs specialios paskirties, į konkrečius įgūdžius, žinias ar vidinių parengčių tobulinimą nukreipti mokymai.

3. Mokymasis iš kolegų darbe. Yra puiki galimybė kartu su kolegomis ar socialiniais partneriais rengti patirties dalijimosi, probleminių klausimų sprendimo grupes, kur būtų atverta erdvė asmeninių patirčių ir situacijų mainams, konsultacijoms, grįžtamojo ryšio teikimui.

4. Įvairios literatūros, mokomųjų leidinių, metodinių leidinių skaitymas ir analizavimas. Duomenų bazės, kuriose galima rasti įvairių leidinių ir kitų resursų įvairiomis kalbomis.

Kaip spręsti sudėtingas bendravimo situacijas? Geriausia tai iliustruoti konkrečiais pavyzdžiais, kurie labiausiai tikėtini gyvenime.

Pirmoji situacija.

Jūs atstovaujate PIC ir į Jus kreipiasi gyventojas su skundu dėl paslaugų, kurias teikia Jūsų organizacija. Kaip neigiamą kliento nuostatą paversti konstruktyviu pokalbiu?

Tokie lankytojai neateina Jums pareikšti draugiškų jausmų ar pranešti, kad Jūsų įmonės ar organizacijos teikiamos paslaugos jam atrodo pačios geriausios iš visų, su kuriomis tik jam teko susidurti. Dažniausiai su skundais ateinantys žmonės būna suirzę, netekę kantrybės, o dažnai ir smarkiai įpykę. Privalote neprarasti savitvardos, nepasiduoti emocijoms ir dėti visas pastangas, kad bet kada galintį įsipleiksti barnį paverstumėte konstruktyviu pokalbiu.

Pozityvaus bendravimo modelis šiuo atveju apima tokius žingsnius:

1. Išklausykite ir įsijauskite. Stenkitės nusiiteikti ramiai ir išklausyti interesantą. Atidžiai klausykitės ir nepertraukinėkite. Tai gali būti nelengva, ypač kai su jo argumentais nesutinkate. Tačiau intereso išklausymas ir jo būsenos supratimas dar nereiškia, kad būtina sutikti su tuo, ką jis pasakė. Jūs tik stengiatės suprasti to žmogaus jausmus. Taip darydami Jūs išeisite už emocinės situacijos ribų ir galėsite pakeipti pokalbį konstruktyvia linkme. Be to, dėmesingas klausymasis palankiai nuteikia ir kalbantįjį – jis mato Jūsų pastangas įsigilinti į situaciją. Svarbu teigiamai reaguoti į intereso jausmus ir tai, ką jis pasakė. Taip parodome savo nuoširdumą ir padedame kitiems pajusti, kad mes iš tikrųjų suprantame jų padėtį. Frazė „suprantu, kad Jūs esate nusivylęs tuo, kad ... (nepasitenkinimo priežastis)“ parodys, kad Jūs suprantate pašnekovo nepasitenkinimo priežastį. Dažnai žmonės neparodo, kad jie suprato kito jausmus ar emocijas, manydami, kad jis ir taip tai žino. Nereikėtų daryti šios klaidos. Žmogus turi matyti, kad į jo problemą buvo įsijauta ir kad jis buvo suprastas.

2. Sutikite, kad priekaištai turi pagrindą. Tai nereiškia, kad Jūs pripažįstate, jog interesantas yra teisus. Jūs galite tik konstatuoti, kad, jo akimis, Jūsų įmonės ar organizacijos veiksmai galėjo atrodyti nepagrįsti, neteisėti ir pan. Tuo Jūs pabrėžiate, kad supratote pašnekovo nepasitenkinimo priežastį, nors tai nereiškia, kad Jūs sutinkate su tuo, kaip jis interpretavo situaciją. Iš tiesų gali būti, kad Jūsų požiūris kitoks. Jei sėkmingai sukonkrečinate intereso nepasitenkinimo priežastį ir pripažinote, kad jis turi pagrindo priekaištauti, pastebėsite, kad jis pasikeitė: nurimo, klausosi Jūsų ir į kai kurias frazes atsako „taip“. Tai reiškia, kad Jūs jau pusiaukelėte į konstruktyvų pokalbį. Dabar Jūsų eilė pasakyti pašnekovui, kaip suprantate ir vertinate situaciją. Pasistenkite išdėstyti savo nuomonę kuo aiškiau, pabrėždami jos subjektyvumą. Gali būti naudinga pasakyti, kad kiekvienas žmogus turi teisę turėti savo nuomonę.

3. Atsiprašykite intereso už tai, kas atsitiko ir ką jis turėjo patirti. Atsiprašykite, nepaisant to, kas buvo kaltas – Jūs pats, kas nors iš Jūsų bendradarbių, Jūsų viršininkas ar kas kitas, galbūt visai nesusijęs su Jūsų įmone. Atsiprašykite net ir tuomet, jei klaida buvo padaryta dėl aplinkybių, kurios nuo Jūsų nepriklauso – oro sąlygų, transporto spūsčių, įstatymų pakeitimų, ligos ir pan. Atsiprašykite, net jei skundas nėra visiškai teisingas ar įvyko nesusipratimas. Nebandykite aiškinti, kas padarė klaidą. Jei Jūs pats toliau nespręsite intereso skundo, vistiek atminti, kad negalima tiesiog nusiųsti intereso į kitą skyrį ar pas kitą darbuotoją. Nesakykite „tai ne mano reikalas“. Tegul interesantui susidaro įspūdis, kad jis kreipėsi į tą žmogų, kurio reikia, nes Jūsų įmonėje visi atsako už tai, kad jų klientai būtų patenkinti. Jei kas nors kitas spręs šį skundą, galite nuvesti interesantą pas tą darbuotoją arba paskambinti tam darbuotojui telefonu ir tuomet interesantą nukreipti reikalingu adresu. Atsiprašykite, bet neprisiimkite kaltės. „Atsiprašome, kad Jūs turėjote nemalonumų“. „Atsiprašome, kad Jūsų užsakymas įvykdytas pavėluotai“ ir pan. Užtikrinkite interesantą, kad Jūs tuoj pat imsitės veiksmų ištaisyti klaidą. Žadėkite tik tai, ką galite padaryti, o jei pažadėjote – ištesėkite.

4. Nebandykite nusiskundimo neutralizuoti racionalumu ir logiškai argumentais. Jūsų racionalumas ir logiškumas intereso emocijoms bus kaip žibalas į liepsną. Nemėginkite užgesinti nepasitenkinimo liepsnos, nes nuo to ji įsipliesks dar labiau. Jūsų tikslas – padėti intereso nepasitenkinimui išblėsti savaime. Todėl pirmoji priemonė susidūrus su nepatenkinto žmogaus emocijomis yra ne teisingas ginčytis ar prieštarauti, o paprasčiausiai „nuleisti garą“. Duokite besiskundžiančiam išsikalbėti, padėkite jam žodžiais suformuluoti savo jausmus. Nepatikėsite, kokius tai padaro stebuklus.

5. Situacijos ir intereso poreikių išsiaiškinimas. Reikia aiškiau nustatyti, kokie yra intereso poreikiai ir ko jis norėtų iš Jūsų. Kartais žmonės ne visai aiškiai išreiškia, ko jie nori, ir Jums gali prireikti jiems padėti tai suformuluoti. Atidžiai išklausykite pašnekovą ir surinkite tiek žodinę, tiek ir nežodinę informaciją. Užduokite klausimus, padedančius nustatyti intereso poreikius. Tam geriausiai tinka atviri klausimai, kurie gali būti bendro pobūdžio: „Kuo galėčiau Jums padėti?“. Kai poreikiai jau nustatyti, tada paklauskite konkretesnių klausimų, pavyzdžiui, „Kada tiksliai tai prasidėjo?“, „Ką dar galėtumėte pasakyti apie šią problemą?“. Prieš imdamiesi pagalbos

veiksmų įsitikinkite, kad teisingai supratote, ko gi Jūsų pašnekovui reikia. Būtinai gaukite jo patvirtinimą, kad jį supratote teisingai.

6. Jei interesantas pradėjo girdėti ir Jus, pereikite prie sprendimo paieškos. Kai užsimezga ramus ir lygiavertis dialogas, laikas pradėti ieškoti abiem pusėms priimtino sprendimo. Juk dabar kalbasi du žmonės, kurie klausosi ir stengiasi suprasti vienas kitą. Paprašykite, kad Jūsų pašnekovas pats pasiūlytų savo sprendimo variantą ir paskatinkite jį inicijuoti idėjas. Taip Jūs ne tik įtrauksite jį į diskusiją, bet ir praturtinsite savo žinių bagažą. Daugeliu atvejų pasiteisina posakis „dvi galvos geriau už vieną“. Tokiu atveju galėsite būti tikras, kad žmogus bus tikrai patenkintas sprendimu. Gali būti, jog pakalbėjęs su Jumis ir išsamiau išsiaiškinęs situaciją interesantas pats atsisakys savo pradinių pretenzijų. Išnaudokite galimybę viršyti intereso lūkesčius. Tai efektyvi priemonė palikti neišdildomą įspūdį jo atmintyje.

7. Suradus problemos sprendimą būtina jį įgyvendinti. Jei atsirado nenumatytų kliūčių sprendimui įgyvendinti, būtinai apie tai informuokite savo interesantą. Niekas taip neerzina, kaip nežinia. Jeigu įvykdėte, ką susitarėte, patikrinkite, ar jis liko patenkintas. Parašykite, paskambinkite, o dar geriau – aplankykite savo buvusį svečią, kad įsitikintumėte, jog jis yra patenkintas problemos sprendimu.

Antroji situacija.

Jūs organizuojate daugiabučio namo gyventojų susirinkimą dėl svarbių klausimų. Kaip išvengti tuščių diskusijų ir priešiško žingsnio:

1. Iš anksto paskelbkite susirinkimo darbotvarkę. Namo savininkų susirinkimai organizuojami retai, o jų sprendimai turi didelę teisinę galią. Visuotinį susirinkimą reikia kvalifikuoti kaip svarbų įvykį namo gyvenime, todėl jam turi būti kruopščiai pasiruošta. Civilinis kodeksas nustato, kad susirinkimo darbotvarkė privalo būti paskelbta prieš 2 savaites (4.85 str. 4 dalis). Tai galima padaryti iškabinant darbotvarkę namo skelbimų lentose, laiptinėse arba įmetant į pašto dėžutes.

2. Suteikite gyventojams reikalingos informacijos, kad jie žinotų svarbiausius klausimo momentus ir jų sprendimų pasekmes. Jeigu gyventojai renkasi į susirinkimą, miglotai įsivaizduodami, ką jie turi nuspręsti, kokiomis sąlygomis ir kokios būtų jų vienokio ar kitokio sprendimo pasekmės jiems patiems, tikėtis gero sprendimo

neverta. Žmonės, kuriems trūksta informacijos, linkę įtarti apgaulę, susidaryti išankstinę tendencingą nuomonę (paprastai neigiamą), bijo nuo jų nuslėptų dalykų ir dažniausiai vilkina sprendimo priėmimą arba nukreipia diskusijas nekonstruktyviomis ar pašalinėmis temomis. Aiškinamasis raštas, skaičiavimai ir kita medžiaga privalo būti išdalyta gyventojams iki susirinkimo, kad jie turėtų laiko neskubėdami ir atidžiai su ja susipažinti. Informaciją reikia pateikti tik koncentruotą – svarbiausių išvadų pavidalu – neperkraunant detalėmis. Reikėtų nepamiršti, kad dauguma gyventojų paprastai nėra svarstomų specialių dalykų žinovai, todėl visos apimties skaičiavimus ir pagrindimus jiems pateikti netikslinga. Tačiau besidomintiems turi būti sudaryta galimybė susipažinti su visa informacija.

3. Nespauskite gyventojų būtinai priimti sprendimą. Jeigu susirinkimo dalyviai dvejoja ir yra neužtikrinti dėl sprendimo, nereikalaukite būtinai apsispręsti dabar, neatidėliojant. Spaudžiami nedelsiant priimti sprendimą žmonės linkę nepasitikėti tais, kurie skubiai perša jiems ne visai suprantamą sprendimą, ir neretai apsisprendžia balsuoti „prieš“ vien dėl šio motyvo. Suteikite jiems papildomai laiko, per kurį jie galėtų drauge išdiskutuoti ir geriau išsiaiškinti klausimą. Nukelkite sprendimo priėmimą kitam susirinkimui po 1–2 mėnesių, tačiau paprašykite iki jo išsiaiškinti neaiškius dalykus ir būti pasiruošusiems priimti sprendimą.

4. Suteikite galimybę pasisakyti visiems norintiems. Žmonėms visada svarbu, ką galvoja jų kaimynai, ypač jei klausimas sudėtingas. Kitų išsakyta nuomonė gali stipriai nulemti jų pačių apsisprendimą. Skirkite pakankamai laiko pasisakymams, pakvieskite juos atvirai išsakyti savo nuomonę, argumentus ir siūlymus. Pasisakę žmonės jaučiasi įtraukti į sprendimų priėmimo procesą ir stengiasi prisidėti prie geriausio sprendimo paieškų, nesijaučia vien pasyvūs balsuotojai. Gera taktika – dar prieš susirinkimą paprašyti geriau klausimą suprantančius žmones pasisakyti susirinkime. Nereikia siekti vien palankių nuomonių išreiškimo – geriau, jei tarp pasisakančių bus ir „už“, ir „prieš“. Tai sukurs sąžiningumo ir atvirumo atmosferą, padidins žmonių pasitikėjimą ir paskatins juos mąstyti pačius.

5. Neleiskite nukrypti į šalutines temas. Kai susirinkimo dalyviai nežino, ką nutarti, dažnai pradeda kalbėti apie jiems aiškesnius pašalinius dalykus. Tai trukdo priimti sprendimą. Paprašykite tokių kalbėtojų grįžti prie temos ir neužimti brangaus laiko nesusijusiomis kalbomis. Tuo tikslu susirinkimo pirmininkui gali tekti pasitelkti rei-

klumą ir griežtumą, net nutraukiant kalbančius ne į temą susirinkimo dalyvius ir suteikiant žodį kitiems.

6. Atidėkite sprendimo priėmimą, jeigu susirinkimo diskusija pakrypo nekonstruktyvia vaga. Jeigu aiškėja, kad gyventojai yra neatsižvelgę nepasitikėjimo, menkai supranta svarstomą klausimą ir yra užvaldyti negatyvių emocijų, neverta net ir siekti balsavimo svarstomu klausimu. Esant tokiai atmosferai gyventojai yra nepasirengę priimti tinkamo sprendimo ir greičiausiai balsuos prieš bet kokius siūlymus. Neigiamą sprendimą vėliau persvarstyti bus nelengva, kadangi tokiu atveju gyventojams teks pripažinti jų pačių ankstesnio balsavimo rezultatą kaip neteisingą ir įveikti dėl to jau susidariusį psichologinį barjerą. Geriausias sprendimas būtų neskatinėti nepalankiai besiklostančių įvykių ir atidėti sprendimo svarstymą bei balsavimą geresniam laikui, t. y. kitam susirinkimui.

7. Laikykitės mandagumo, demokratiškumo, atvirumo ir sąžiningumo principų. Tai didina susirinkimo dalyvių pasitikėjimą – tai yra labai svarbu. Jeigu siūlydami sprendimą sąžiningai pripažinsite ne tik teigiamas, bet ir neigiamas jo puses, neslėpsite nepalankios informacijos, vienodai toleruosite visas nuomones, susirinkime sukursite pasitikėjimo, objektyvumo ir sąžiningumo atmosferą.

Trečioji situacija.

Jūsų įmonė ar organizacija teikia paslaugas gyventojams. Kaip jai užsitarnauti gerą reputaciją?

Verta panagrinėti įvairius variantus, kokių Jūsų klientų reakcijų dėl teikiamų paslaugų gali sulaukti Jūsų įmonė ar organizacija.

1 variantas. Teikiamos paslaugos yra kokybiškos, o klientai atrodo patenkinti ir nesiskundžia. Tai pats geriausias atvejis, ir Jums belieka tik švęsti savo sėkmę. Tačiau tai, kad klientai nesiskundžia, dar nereiškia, kad iš tiesų viskas yra gerai. Ar klientai iš tikrųjų patenkinti Jūsų paslaugomis – dar neaišku. Gal jie tiesiog vengia skųstis arba neturi tam laiko ir pan. Jums svarbiausia – „neužmigti ant laurų“ ir nuolat stebėti, ar klientai yra teigiamai nusiteikę Jūsų atžvilgiu ir ar jų požiūris į paslaugų kokybę ir kainą išlieka palankus.

2 variantas. Jums atrodo, kad Jūsų teikiamos paslaugos yra kokybiškos, bet klientai nėra patenkinti. Taip gali atsitikti, kai jie per mažai žino apie paslaugą ir susidaro apie ją išankstinę ir nepalankią

nuomonę. Arba, jų požiūriu, paslauga yra per brangi, ypač jei ji perkama neskelbiant konkurso – iš vienos įmonės pasiūlymo. Tokiais atvejais svarbu, kad klientai gautų kuo daugiau informacijos apie tai, ką jie perka, ir galėtų tiksliau įvertinti – tinka tai jiems ar ne. Gera įmonės strategija būtų imtis klientų švietimo ir daugiau dėmesio skirti paslaugų kokybei atskleisti, taip pat geriau išsiaiškinti klientų poreikius.

3 variantas. Yra nesklandumų, keblumų dėl paslaugų ar aptarnavimo kokybės, bet klientai aktyviai nepasitenkinimo nereiškia. Gali atsitikti ir taip, kad jie nutars atsisakyti Jūsų įmonės paslaugų apskritai ir nutars pasirinkti kitą įmonę. Šiuo atveju įmonė gali prarasti ir klientus, ir svarbią informaciją – klientų pageidavimus dėl paslaugų, kuri įgalintų ateityje paslaugas priartinti prie klientų poreikių. Svarbi įmonės ar organizacijos strategija šiuo atveju turėtų būti klientų skatinimas atvirai išsakyti savo skundus ir lūkesčius, organizuojant įvairias akcijas, pavyzdžiui, periodines apklausas, skirtas klientų nuomonei išsiaiškinti. Taip įmonė galėtų sužinoti ne tik savo teikiamų paslaugų įvertinimą, bet ir apie šiame darbe padarytas klaidas bei imtis priemonių joms taisyti.

4 variantas. Yra nesklandumų dėl paslaugų ar aptarnavimo kokybės, ir klientai tai aiškiai pasako. Šiuo atveju nesklandumų ištaisymas ir besiskundžiančių klientų išlaikymas yra įmanomas tik įmonei pripažinus trūkumus ir pademonstravus geranorišką nusiteikimą juos šalinti. Su besiskundžiančiais klientais tikslinga susisiekti, pasikviesti pokalbiui ar pakalbėti telefonu. Svarbiausia yra nustatyti aiškias savo veiklos gerinimo vidines procedūras, iškilusias problemas spręsti neatidėliojant ir savo darbuotojams suteikti reikiamus įgaliojimus, kad klaidos būtų ištaisomos operatyviai ir kad paskirtieji darbuotojai jaustųsi už tai atsakingi.



**AKTUALIAUSIŲ
PILIETIŠKUMO
TEMŲ
APŽVALGA**

2.

2.1. PILIEČIŲ TEISĖS, LAISVĖS IR PAREIGOS

Pilietiškumas – tai asmens savo teisių, atsakomybės ir pareigų demokratinei valstybei suvokimas, veikla visuomenės labui, bendrapiliečių teisių ir laisvių, demokratijos gynimas, gerovės Lietuvai siekimas.

Pagal Lietuvių kalbos žodyną „**pilietis** yra pilnateisis kurios nors valstybės narys”². Kita vertus, mokslo bendruomenėje sutariama, kad yra keturi **pilietiško** sąvokos požymiai:

1. Individui suteikiamas tapatumas (identiškas). Tapatumą individui suteikia pilietiškumas. Siaurąja prasme tapatumas traktuojamas vien tik formaliu, įstatyminiu, juridiniu požiūriu (pavyzdžiui, asmens dokumento ir balsavimo teisių turėjimas). Pilietis yra tas, kuris turi tam tikrą pilietinį statusą, visas su juo susijusias teises tam tikroje įstatymų valdomoje bendruomenėje. Plačiąja prasme tapatumas yra daug platesnė sąvoka, kuri suvokiama socialiniu, kultūriniu ir psichologiniu aspektais. Pilietis privalo suvokti save kaip esamos bendruomenės narį, kurioje jis dalijasi demokratine kultūra, turi pareigų, atsakomybės, taip pat teisių, bendro gėrio, brolybės ir kt. Ši tapatumo interpretacija kelia klausimą, koku laipsniu socialinė negalia gali susilpninti pilietiškumą, ypač tada, kai aplinkybės reikalauja efektyvių asmens veiksmų.

2. Dorybės, kurių reikalaujama iš piliečio. Dorybės, siaurąja prasme, pavyzdžiui, lojalumas, atsakomybė, visų pirma interpretuojamos kaip asmens požiūrio išraiška konkrečioje vietoje konkrečiu laiku. Pilietis yra tas, kuris paklūsta įstatymui ir yra visuomeniškai aktyvus dėl savanoriškos pagalbos kaimynui. Plačiąja prasme, priešingai, iš piliečio reikalaujama platesnės lojalumo ir atsakomybės sampratos. Plačiąja prasme dorybių samprata plečiama iki bendresnės ir universalesnės, pavyzdžiui, teisingumas, lygybė, darbas tam, kad būtų sukurtos geresnės socialinės sąlygos visiems piliečiams.

3. Politinis aktyvumas, kurio tikimasi iš individo. Politinis aktyvumas – tai viena iš pilietiško apraiškų. Siaurąja prasme j pernelyg didelį politinį aktyvumą žiūrima įtariai, nes pilietis pirmiausia supran-

² Lietuvių kalbos žodynas. Prieiga per internetą: <www.lkz.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

tamas tik kaip privatus individas, iš kurio reikalaujama išmintingo balsavimo už kandidatus. Plačiaja prasme yra priešingai – teikiama pirmenybė aktyviam dalyvavimui demokratijos procese.

4. Išankstiniai socialiniai reikalavimai, keliami efektyviam pilietiškumui. Siaurąja prasme užtenka formalaus juridinio statuso garantijos. Plačiaja prasme teigiama, jog nors pilietiškumas teoriškai ir yra lygybės šalininkas, nereikia užmiršti įvairių socialinės negalios formų, jei tą statusą norima pasiekti realiai ir prasmingai. Plačiaja prasme – negalima pamiršti įvairių socialinių problemų formų, jei norima siekti lygybės ir gėrio idealų³.

Taigi iš piliečio reikalaujama išsamaus demokratijos principų, vertybių ir taisyklių supratimo, taip pat nuostatos bei gebėjimų geranoriškai dalyvauti apskritai suvokiamame demokratinio pilietiškumo procese. Be to, šiuo atveju reikalingas kritinis mąstymo būdas. Pilietis pirmiausia siejamas su kolektyviniais interesais ir su visuomene nauda. Piliečio ryšiai su valdžia yra susiję įvairiomis teisėmis, pareigomis ir atskaitomybės principais.

Lietuvos Respublikos Seimo nutarimu patvirtintoje „Ilgalaikėje pilietinio ir tautinio ugdymo programoje“ yra apibrėžta pilietiškumo sąvoka: „Pilietiškumas – asmens savo teisių, atsakomybės ir pareigų demokratinei valstybei suvokimas, veikla visuomenės labui, bendrapiliečių teisių ir laisvių, demokratijos gynimas, gerovės Lietuvai siekimas.“⁴

Viena aktualiausių dabartinės Lietuvos užduočių yra plėtoti demokratinę valstybingumą ir **spartinti pilietinę visuomenės brandą**. Pilietinė visuomenė – nevyriausybinių savanoriškų visuomenės organizacijų visuma, sudaranti tarpinę grandį tarp asmens bei šeimos ir valstybės institucijų; viešojo gyvenimo sritis, kur privatūs asmenys nepriklausomai nuo valstybės buriasi į bendrijas, reiškia ir įgyvendina savo interesus⁵. Šiuo atveju svarbiausia vertybė yra asmens pilietiškumas, grindžiamas tautiškumu, atvirumu pasauliui, atsakomybe už demokratinę savo valstybės ir visuomenės raidą. Tautiškumas – asmens savo tautos istorijos, kultūros savitumo suvokimas, tautos

³ Genzelis B., Žigaras F., Kazlauskaitė-Markelienė R. ir kt. Šiuolaikinės visuomenės vertybinės orientacijos ir Lietuvos kariuomenė. Vilnius: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija, Valstybinis pilietinio pasipriešinimo rengimo centras prie Krašto apsaugos ministerijos, 2008.

⁴ Ilgalaikė pilietinio ir tautinio ugdymo programa // Valstybės žinios, 2006, Nr. 102-3939.

⁵ Jankauskas A., Jokubaitis A., Kūris E. ir kt. Politikos mokslų enciklopedinis žodynas. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2007.

tapatumo puoselėjimas, įsipareigojimas Lietuvos tautai ir valstybei, lietuviškosios kultūrinės bei politinės tapatybės išlaikymas ir kūrimas. Taigi demokratinei visuomenei svarbu, kad kiekvienas jos sluoksnis, kiekviena socialinė grupė turėtų savimonę, būtų įtraukta į bendrą kultūrinį ir istorinį kontekstą, kritinio mąstymo bei išsakymo erdvę, o įvairių subkultūrų suvokimas ir apmąstymas reikštų socialinio bei kultūrinio pliuralizmo įtvirtinimą. Nuo individo suvokimo, kas yra vertinga, priklauso individualus jo orientacijų, nuostatų ir tikrovės vertinimo kriterijų pasirinkimas. Vertybinės orientacijos gali keisti individualių poreikių, interesų sistemą, atstovauti pagrindiniams konkrečios kultūros aspektams. Vertybinės orientacijos formuoja asmenybės motyvacinę struktūrą bei grindžia asmens socialinių veiksmų pasirinkimą.

Dorovinės asmens nuostatos – mandagumas, atsakomybė ir tolerancija – turi įtakos asmens pilietiškumui. Mandagumas suponuoja pagarbą kitam asmeniui, nepaisant pažiūrų, lyties, amžiaus skirtumo, etninės ar rasinės priklausomybės. Atsakomybė atsiranda tada, kai įsisamoningama pareiga. „**Pareiga** – tai būtinas pagal įstatymą, paprotį, dorovę veiksmas“⁶. Pareiga – tai teisės normomis nustatytas įpareigojimas asmeniui atlikti tam tikrus veiksmus ar nuo tokių veiksmų susilaikyti. Jei pareiga įsisamoninga, žmogus turi jausti ir atsakomybę už jos vykdymą arba nevykdymą. Atsakomybė pasireiškia per asmens pasirengimą atsakyti už savo sprendimus, veiksmus bei gebėjimą vykdyti pareigas. Tolerancija išreiškia žmogaus gebėjimą suprasti žmones, turinčius skirtingą nuomonę, pažiūras, savąjį gyvenimo būdą. Kitaip tariant, tolerancija yra gebėjimas kitaip pasaulį traktuojantį žmogų vertinti kaip vertybę.

Pilietinės visuomenės puoselėjimas turi būti kiekvieno valstybės piliečio asmeninės vertybių sistemos kūrimo dalis. Piliečiu juk gimstama, o pilietiškumas, kaip gebėjimas atsakingai ir kompetentingai dalyvauti įvairiose bendruomenės gyvenimo srityse, išugdomas. Sąmoningi ir atsakomybę už savo valstybės bei viso pasaulio likimą priimančys piliečiai gali kurti bendrą gėrį, tarptautiniu mastu garantuoti taiką bei kultūros tęstinumą.

Taigi pilietiškumas, arba „geras“ pilietis, reiškiasi trimis lygmenimis: pilietis kaip teisinis statusas, t. y. priklausymas tam tikrai politinei bendruomenei (įteisinimas); pilietis kaip pageidaujamas aktyvumas,

⁶ Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. Prieiga per internetą: <<http://lkiis.lki.lt/dabartinis>>. [Žiūrėta 2017-10-15].

t. y. atliekamas vaidmuo, kurio funkcija – dalyvauti bendruomenėje (funkcionalumas); pilietis kaip pareiga, dažniausiai pasireiškianti mokesčių mokėjimo pavidalu (instrumentalizmas)⁷.

Toliau aptariant piliečių teises ir laisves svarbu pažymėti, kad „**teisė (-ės)** – žmonių santykių teisingumo sistema; teisingumo sampratos nustatoma laisvė, galimybė ką daryti; galimybė veikti“⁸. Piliečio teisės – sudėtinga teisinė kategorija. Kiekviena teisė turi tam tikrą normatyvinį turinį ir suponuoja teisinį santykį tarp asmens ir viešosios valdžios institucijų, turint tikslą apsaugoti esmines žmogiskąsias vertybes bei poreikius nuo nepagrįsto viešosios valdžios institucijų įsikišimo. Tipiška norminė piliečio teisės struktūra apima subjektą, objektą ir teisinio santykio turinį. Kiekviena piliečio teisė sukuria ir reguliuoja dvišalį neindividualų viešosios teisės santykį, kuris formuoja teises bei pareigas. Vienos pusės teisė suponuoja kitos pusės pareigą.

Piliečio teisės ir laisvės yra skiriamos į:

1. **asmenines:** teisę į gyvybę; teisę į asmens laisvės neliečiamumą; teisę į žmogaus asmens, jo orumo neliečiamumą; teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą; teisę į nuosavybės neliečiamumą; teisę į žmogaus būsto neliečiamumą; teisę turėti savo įsitikinimus ir laisvai juos reikšti; minties, tikėjimo, sąžinės laisvę; teisę laisvai kilnotis ir pasirinkti gyvenamąją vietą;
2. **politines:** piliečių teisę dalyvauti valdant savo šalį; teisę laisvai vienytis į bendrijas, politines partijas ir asociacijas; teisę rinktis į taikius susirinkimus;
3. **socialines, ekonomines, kultūrines:** darbo teisę; teisę į socialinę apsaugą; teisę į sveikatos priežiūrą; teisę į mokslą.

Piliečių teisės ir laisvės Lietuvos Respublikos Konstitucijoje.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje⁹ žmogaus teisės reglamentuojamos II skirsnyje „Žmogus ir valstybė“, III skirsnyje „Visuomenė ir vals-

⁷ Edita Stumbraitė-Vilkišienė. Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas. Socialiniai mokslai. Vadyba, ekonomika: Mykolo Romerio universitetas, 2010, 4(29)

⁸ Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. Prieiga per internetą: <<http://lkiis.lki.lt/dabartinis>>. [Žiūrėta 2017-10-15].

⁹ Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1996, Nr. 106-2427.

tybė” ir IV skirsnyje „Tautos ūkis ir darbas”. Žmogaus teisių reglamentavimui galima priskirti ir kai kuriuos atskirus straipsnius, esančius kituose skyriuose – V skirsnio „Seimas”, skirto Seimo kontrolieriams, 73 straipsnį bei minėto skirsnio 68 straipsnį, kur nustatyta piliečių įstatymų iniciatyvos teisė, bei straipsnius, kur reglamentuota rinkimų teisė, ir kai kuriuos kitus.

Piliečių teisių ir laisvių garantijos – tai tam tikra teisės normų, principų ir priemonių, kuriomis yra užtikrinamos žmogaus teisės ir laisvės, sistema. Piliečių teisių garantijas galima būtų suskirstyti į teises ir neteises. Teisinės – tai teisės normų ir institucijų sistema, o neteisinėms garantijoms galima būtų priskirti valstybės valdžios įgyvendinimo pagrindus, valstybės formą, jos politinį režimą, valdžių padalijimo principą, visuomenės kultūros lygį. Teises žmogaus teisių garantijas galima būtų suskirstyti į materialias, procesines ir institucines. Apie tai išsamiau:

1. Materialioms garantijoms priskiriami Konstitucija, įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais įtvirtintos žmogaus teisės ir jų apsauga. Procesinėms garantijoms visų pirma reikėtų priskirti Konstitucijoje įtvirtintą asmenį, kurio teisės ir laisvės yra pažeidžiamos, teisę kreiptis į teismą. Prie procesinių garantijų priskirtina ir Lietuvos Respublikos peticijų įstatymu¹⁰ numatyta teisė kreiptis su peticija į tokias valstybės institucijas kaip Seimas, Vyriausybė, kad būtų sprendžiami svarbūs su žmogaus teisėmis susiję klausimai ir kt. Institucinėms garantijoms galima būtų priskirti institucijas, kurioms yra priskirta žmogaus teisių gynyba. Tarp teisinių institucinių garantijų svarbiausia vieta tenka teismams, ne mažiau svarbios ir įvairios kontrolierių institucijos.

2. Institucinėms žmogaus teisių garantijoms yra skirtas Konstitucijos 73 straipsnis, kuriame nurodoma, kad piliečių skundus dėl valstybės ir savivaldybių pareigūnų (išskyrus teisėjus) piktnaudžiavimo ar biurokratizmo tiria Seimo kontrolieriai; prireikus Seimas gali steigti ir kitas kontrolės institucijas. Konstitucijos 124 straipsnyje nurodoma, kad savivaldybių tarybų, jų vykdomųjų organų bei jų pareigūnų aktai ar veiksmai, pažeidžiantys piliečių ir organizacijų teises, gali būti skundžiami teisme.

¹⁰ Lietuvos Respublikos peticijų įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 66-2128.

Piliečių teises ginančios neteisminės institucijos Lietuvoje yra:

1. Duomenų apsaugos inspekcija¹¹. Asmens duomenų apsauga yra viena iš žmogaus teisių – teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą. Demokratinės valstybės sąlygomis yra svarbu nustatyti pusiausvyrą tarp viešųjų ir privačių interesų, žmogaus teisės gauti bei skleisti informaciją ir teisės į pagarbą jo privačiam ir šeimos gyvenimui.

2. Seimo kontrolierių įstaiga¹² tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, t. y. kai tokius pažeidimus padaro valstybės ir savivaldybių institucijos ar įstaigos tarnautojai, taip pat kiti darbuotojai ar asmenys, atliekantys viešojo administravimo funkcijas. Į Seimo kontrolierius galima kreiptis tiek dėl valstybių, tiek dėl savivaldybių ir joms pavaldžių institucijų veiksmų ar neveikimo, kai tuo pažeidžiamos žmogaus teisės arba užsiimama biurokratizmu, sprendimų vilkinimu ir panašiai.

3. Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba¹³ tiria skundus, atlieka tyrimus savo iniciatyva; atlieka nepriklausomus tyrimus, susijusius su diskriminacijos atvejais, ir nepriklausomas diskriminacijos padėties apžvalgas, teikia išvadas bei rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais; vykdo prevencinę ir švietėjišką veiklą, lygių galimybių užtikrinimo sklaidą; kontroliuoja Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos nuostatų, susijusių su lygių galimybių užtikrinimu, įgyvendinimą; keičiasi turima informacija su kitomis Lietuvos Respublikos ir užsienio valstybių institucijomis ir įstaigomis, tarptautinėmis organizacijomis.

4. Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga¹⁴. Svarbiausia vaiko teisių apsaugos kontrolieriui patikėta užduotis – nacionaliniais ir tarptautiniais teisės aktais įtvirtintų vaiko teisių bei teisėtų interesų propagavimas ir atstovavimas šalyje, naudojantis visomis įmanomomis bei veiksmingiausiomis priemonėmis, vaikų politinės valdžios ir visuomeninės įtakos neturėjimo kompensavimas valstybės gyvenime – pasižymi savo nekintančia svarba bei tęstiniu pobūdžiu.

¹¹ Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija. Prieiga per internetą: <www.ada.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

¹² Seimo kontrolierių įstaiga. Prieiga per internetą: <www.lrski.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

¹³ Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba. Prieiga per internetą: <www.lygybe.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

¹⁴ Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga. Prieiga per internetą: <www3.lrs.lt/pls/inter/vaikai>. [Žiūrėta 2017-10-15].

5. Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyba¹⁵. Šios tarnybos tikslas – žmogaus teisių apsauga visuomenės informavimo priemonėmis, o uždaviniai: ugdyti visuomenės pilietiškumą, kritinį požiūrį į visuomenės informavimo procesus; kelti visuomenės teisinį sąmoningumą; žmogaus teisių suvokimą; puoselėti darnius viešosios informacijos rengėjų ir skleidėjų santykius su visuomene; skatinti viešosios informacijos rengėjų ir skleidėjų atsakomybę.

Piliečių teises ginančios teisminės institucijos Lietuvoje yra: Aukščiausiasis Teismas¹⁶, Lietuvos apeliacinis teismas¹⁷, apygardų ir apylinkių teismai (62), administraciniai teismai¹⁸. Atskirai reikėtų išskirti Lietuvos Respublikos Konstitucinį Teismą¹⁹.

Kaip vieną svarbiausių tarptautinių žmogaus teises garantuojančių institucijų reikėtų išskirti **Europos Žmogaus Teisių Teismą²⁰**. Šis teismas veikia pagal Europos žmogaus teisių konvencijos²¹ nuostatas. Norint kreiptis su peticija į Europos Žmogaus Teisių Teismą svarbu, kad peticija atitiktų Konvencijoje formuluojamus reikalavimus: priimamos kiekvieno fizinio asmens, nevalstybinės organizacijos ar grupės asmenų peticijos, jeigu jose nurodoma, kad yra pažeistos Konvencijoje įtvirtintos teisės; nagrinėjami bus tik tie skundai, kuriuose yra skundžiama Konvenciją pasirašiusi ir ratifikavusi valstybė, ir tik dėl tų faktų, kurie vyko po Konvencijos ratifikavimo; nagrinėjami tik skundai dėl teisių ir laisvių, kurias garantuoja Konvencija ir jos protokolai; peticija bus priimta tik tada, jei buvo panaudotos visos valstybės vidaus teisinės gynybos priemonės ir tik per 6 mėn. nuo tos dienos, kai buvo priimtas galutinis valstybės institucijos (dažniausiai teismo) sprendimas, t. y. išnaudotos visos galimybės skųsti šį sprendimą valstybės institucijose.

¹⁵ Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyba. Prieiga per internetą: <www.zeit.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

¹⁶ Lietuvos Aukščiausiasis teismas. Prieiga per internetą: <www.lat.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

¹⁷ Lietuvos apeliacinis teismas. Prieiga per internetą: <www.apeliacinis.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

¹⁸ Nacionalinė teismų administracija. Prieiga per internetą: internetą <www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/teismai-ir-teisejai/teismu-sistema/153>. [Žiūrėta 2017-10-15].

¹⁹ Lietuvos Respublikos konstitucinis teismas. Prieiga per internetą: <www.lrkt.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

²⁰ Europos žmogaus teisių teismas. Prieiga per internetą: <www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=home>. [Žiūrėta 2017-10-15].

²¹ Europos žmogaus teisių konvencija // Valstybės žinios, 1995, Nr. 37-913.

Informaciją apie tai, kokia yra kreipimosi į Europos Žmogaus Teisių Teismą tvarka, taip pat kitą susijusią informaciją lietuviškai galima rasti šio teismo interneto svetainėje²².

Lietuvos Respublikos Konstitucija numato ne tik piliečių teises ir laisves, bet ir tam tikras pareigas.

1. Pirmoji kiekvieno asmens pareiga – gerbti kito teises, nes daugelis žmogaus teisių ir laisvių nėra absoliučios – jos ribojamos kito žmogaus teisių ir laisvių. Štai Konstitucijos 28 straipsnyje suformuluotas ypač svarbus konstitucinis žmogaus teisių principas. Jame nurodoma, kad įgyvendindamas savo teises ir naudodamasis savo laisvėmis žmogus privalo laikytis Konstitucijos ir įstatymų, nevaržyti kitų žmonių teisių ir laisvių. Taigi viena pagrindinių asmens pareigų – ne tik laikytis Konstitucijos, įstatymų, bet ir nevaržyti kitų žmonių teisių ir laisvių. Tai labai svarbus žmogaus teisių bei laisvių įgyvendinimo principas.

2. Tėvų pareiga (teisė) auklėti savo vaikus dorais žmonėmis ir ištikimais piliečiais, iki pilnametystės juos išlaikyti. Konstitucijos 38 straipsnio 6 dalies norma, nustatanti tėvų teises ir pareigas vaikų atžvilgiu, iš esmės atitinka Vaiko teisių konvencijos²³ 27 straipsnio 2 dalies nuostatą, kuri skelbia, kad „tėvams tenka didžiausia atsakomybė už gyvenimo sąlygų, būtinų vaikui vystytis, sudarymą pagal jų sugebėjimus ir finansines galimybes“. Vaiko lavinimo, kuris paprastai efektyviausias yra šeimoje, tikslas turi būti: kuo visapusiškiau ugdyti vaiko asmenybę, talentą ir protinius bei fizinius sugebėjimus; ugdyti pagarbą žmogaus teisėms ir pagrindinėms laisvėms; ugdyti vaiko pagarbą tėvams, savo kultūriniam identitetui, kalbai ir vertybėms; parengti vaiką sąmoningam gyvenimui laisvoje visuomenėje, pagrįstam supratimo, taikos, pakantumo, vyrų ir moterų lygiateisiškumo, visų tautų, etninių, nacionalinių ir religinių grupių, taip pat vietinės kilmės asmenų draugystės principais.

Lietuvos nacionaliniai įstatymai – Civilinis kodeksas, Vaiko teisių apsaugos pagrindų ir kiti įstatymai smulkiau apibrėžia bei plėtoja tiek Konstitucijos 38 straipsnio 6 dalies, tiek Vaiko teisių konvencijos nuostatas, įtvirtinančias tėvų teises ir pareigas. Štai Civiliniame kodekse vartojama nauja teisės terminijos sąvoka „tėvų valdžia“. Ši sąvoka iš esmės reiškia tėvų teisių ir pareigų visumą savo nepilname-

²² Europos Žmogaus Teisių Teismas. Prieiga per internetą: <www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=applicants/lit&c=>>. [Žiūrėta 2017-10-15].

²³ Vaiko teisių konvencija // Valstybės žinios, 1995, Nr. 60-1501.

čių vaikų atžvilgiu, o šios valdžios turinys apibrėžiamas taip: „Tėvai turi teisę ir pareigą dorai auklėti ir prižiūrėti savo vaikus, rūpintis jų sveikata, išlaikyti juos, atsižvelgdami į jų fizinę ir protinę būklę, sudaryti palankias sąlygas visapusiškai ir harmoningai vystytis, kad vaikas būtų parengtas savarankiškam gyvenimui visuomenėje“ (Civilinio kodekso 3.155 straipsnio 2 dalis). Tai imperatyvus reikalavimas – tėvo ar motinos atsisakymas teisių ir pareigų savo nepilnamečiams vaikams negalioja. Įstatymas nenumato jokių išimčių, kuriomis remdami tėvai galėtų atsisakyti šių teisių ir pareigų, motyvuodami, pavyzdžiui, tuo, kad vaikai yra neįgalūs, neveiksnūs ar ribotai veiksnūs.

Atsižvelgiant į Vaiko teisių konvencijos ir Civilinio kodekso nuostatas vietoj tėvystės teisių atėmimo instituto įvestas tėvų valdžios apribojimo institutas. Jis reglamentuoja vaiko atskyrimą nuo tėvų ir laikiną ar neterminuotą tėvų (tėvo ar motinos) valdžios apribojimą. Vaiko atskyrimas nuo tėvų laikomas vaiko teisių ir interesų apsaugos priemone, kuri teismo sprendimu gali būti taikoma nesant tėvų kaltės, pavyzdžiui, kai tėvai negyvena kartu su vaikais dėl ligos ar kitų susiklosčiusių objektyvių aplinkybių (Civilinio kodekso 3.179 straipsnio 1 dalis). Laikinas ar neterminuotas tėvų valdžios apribojimas teismo gali būti taikomas esant tėvų kaltei – jei jie vengia vykdyti savo pareigas auklėti vaikus, piktnaudžiauja savo valdžia, žiauriai elgiasi ir pan. Jeigu tėvų valdžia laikinai ar neterminuotai apribojama, tėvams sustabdomos turtinės ir asmeninės neturtinės teisės. Teisė matytis su vaiku išlieka, išskyrus atvejus, kai tai prieštarauja vaiko interesams. Jeigu tėvų valdžia apribojama neterminuotai, vaikas be atskiro tėvų sutikimo gali būti įvaikintas (Civilinio kodekso 3.180 straipsnio 3 dalis). Taigi tėvai (tėvas ir motina) privalo materialiai išlaikyti savo nepilnamečius vaikus – proporcingai savo turtinei padėčiai. Minimalus išlaikymo dydis nėra fiksuojamas, tačiau jis turi būti proporcingas nepilnamečių vaikų poreikiams bei jų tėvų turtinei padėčiai ir užtikrinti būtinas vaikui ugdyti sąlygas. Jeigu nepilnamečio vaiko tėvai arba vienas iš jų nevykdo pareigos materialiai išlaikyti savo nepilnamečius vaikus, teismas išlaikymą priteisia pagal vieno iš tėvų ar vaiko globėjo (rūpintojo) arba vaiko teisių apsaugos tarnybos ieškinį. Išlaikymo formos yra šios: kas mėnesį mokamos periodinės išmokos; konkreti pinigų suma; priteisiant vaikui tam tikrą turtą (Civilinio kodekso 3.196 straipsnio 1 dalis). Įstatymas nustato ir kitas garantijas, užtikrinančias nepilnamečių vaikų materialinį išlaikymą: priverstinę hipoteką, pajamų, iš kurių išskaitomas priteistas išlaikymas, rūšis, išlaikymo dydžio ir formos pakeitimą, išlaikymo išieškojimą, kai vaikui įsteigta globa (rūpyba), ir t. t.

Tėvų teisės ir pareigos, taip pat ir pareiga materialiai išlaikyti nepilnamečius vaikus, baigiasi, kai vaikas sulaukia pilnametystės arba tampa veiksnus.

3. Vaikų pareiga gerbti tėvus, globoti juos senatvėje ir tausoti palikimą. Vaikų, kaip ir kiekvieno asmens, teisės neturi pasireikšti kaip savivalė ir atsakomybės stoka, vadinasi, jų teisės suponuoja ir atitinkamas pareigas. Konstitucijos 38 straipsnio 7 dalyje nustatyta „vaikų pareiga – gerbti tėvus, globoti juos senatvėje ir tausoti jų palikimą“. Išties, jeigu tėvai laikosi Konstitucijos straipsnio 6 dalies nuostatos savo vaikų atžvilgiu, tai ir vaikams privalu gerbti tėvus ir tinkamai vykdyti savo pareigas. Vaiko pareigos nustatomos Civiliniu kodeksu²⁴, Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu²⁵. Pagal pastarojo įstatymo 49 straipsnio 1 dalį vaiką, vengiantį atlikti savo pareigas, už drausmės pažeidimus tėvai, kiti teisėti vaiko atstovai gali atitinkamai drausminti savo nužiūra, išskyrus fizinį ar psichinį kankinimą, kitokį žiaurų elgesį, vaiko garbės ir orumo žeminimą. Tačiau neturėtų būti laikomi kankinimu ar kitokiu žiauriu elgesiu tokie veiksmai, kurie yra būtinas įstatymuose numatytų drausminimo priemonių elementas.

Pilnamečiai vaikai už tai, kad tėvai juos auklėjo ir prižiūrėjo, rūpinosi jų sveikata, išlaikė juos, privalo atsilyginti tuo pačiu – išlaikyti savo nedarbingus ir paramos reikalaujančius tėvus bei jais rūpintis. Jeigu tėvai vengė vykdyti savo pareigas nepilnamečiams vaikams, teismas gali atleisti pilnamečius vaikus nuo pareigos išlaikyti savo nedarbingus tėvus. Ir priešingai – jeigu pilnamečiai vaikai nevykdo pareigos išlaikyti savo nedarbingus tėvus, kurie sąžiningai vykdė pareigas jiems, kai jie buvo nepilnamečiai, teismas pagal tėvų ieškinį gali priteisti išlaikymą iš vaikų. Neturi teisės į išlaikymą tokie tėvai, dėl kurių kaltės vaikai buvo nuolatini atskirti nuo jų. Išlaikymas mokamas vaikų ir tėvų tarpusavio susitarimu arba jeigu savanoriško susitarimo nepasiekama, pagal tėvų ieškinį teismo sprendimu priteisus išlaikymą iš vaikų. Išlaikymas mokamas (priteisiamas) apibrėžta kas mėnesinę pinigų suma. Išlaikymo dydį nustato teismas, atsižvelgdamas į vaikų ir tėvų šeiminę bei turtinę padėtį, taip pat į kitas svarbias aplinkybes (Civilinio kodekso 3.205 straipsnio 4 dalis). Įstatymas nedarbingiems tėvams numato ir papildomų išlaidų kompensaciją. Pagal tėvų ieškinį teismas gali iš pilnamečių vaikų, jeigu jie nesirūpina savo nedar-

²⁴ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

²⁵ Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 33-807.

bingais tėvais, priteisti papildomas išlaidas, tėvų turėtas dėl sunkios ligos, sužalojimo ar jiems būtinos priežiūros, kurią atlygintinai atliko pašaliniai asmenys (Civilinio kodekso 3.207 straipsnio 1 dalis).

4. Asmenų iki 16 m. pareiga mokytis. Švietimas pripažįstamas prioritetine, valstybės remiama Lietuvos Respublikos raidos sritimi. Švietimo įstatymo²⁶ preambulėje skelbiama, kad švietimas „grindžiamas humanistinėmis tautos ir pasaulio kultūros vertybėmis, demokratijos principais bei visuotinei pripažintomis žmogaus teisėmis ir laisvėmis. Švietimas lemia krašto kultūrinę, socialinę bei ekonominę pažangą, stiprina žmonių ir tautų solidarumą, toleranciją, bendradarbiavimą.“

Švietimo įstatyme yra nuostata, įpareigojanti Švietimo ir mokslo ministeriją kartu su Vidaus reikalų ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerijomis bei kitomis valstybės įstaigomis užtikrinti, kad visi vaikai iki 16 m. laikytųsi įpareigojimo dėl privalomo mokymosi. Savo ruožtu moksleiviai privalo: mokytis, kol sueis 16 m., bendrojo lavinimo arba kitokioje formaliojo švietimo sistemos mokykloje; laikytis švietimo įstaigos taisyklių, nuolat lankyti bendrojo lavinimo arba kitokią formaliojo švietimo sistemos mokyklą.

Tėvai (ar vaiko globėjai), atsižvelgdami į vaiko amžių ir jo išsilavinimą, turi teisę parinkti švietimo įstaigą, mokymosi formą ir metodus pagal vaiko protines bei fizines galias, įsitikinimus ir gabumus. Sprendžiant šiuos klausimus turėtų būti paisoma ir paties vaiko nuomonės. Tam, kad moksleivis galėtų normaliai mokytis, tėvai arba globėjai turi sudaryti vaikui sąlygas įgyti privalomą išsilavinimą arba galimybę mokytis iki 16 m., taip pat normalias gyvenimo ir mokymosi sąlygas, laiduojančias sveiką ir saugią jo dvasinių bei fizinių galių plėtotę, dorovinį brendimą. Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu²⁷ ir Švietimo įstatymu įpareigojama tėvus ir kitus teisėtus vaiko globėjus sudaryti tokias sąlygas auklėti, mokyti ir prižiūrėti vaikus. Jeigu šie asmenys nevykdo nurodytų reikalavimų, jie pažeidžia vaiko teises, nes vengia arba nevykdo pareigos auklėti, mokyti, prižiūrėti vaikus. Tokiems tėvams (ar vaiko globėjams) gali būti taikoma civilinė arba administracinė atsakomybė. Jei pažeidžiamos vaiko teisės, pats vaikas ir kiti asmenys turi teisę kreiptis į vaiko teisių apsaugos, teisėsaugos ar kitą instituciją, kuri privalo imtis įstatymo nustatytų priemonių.

²⁶ Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. Lietuvos aidas, 1991-08-06, Nr. 153-0.

²⁷ Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 33-807.

Sąlygos įgyti bendrąjį išsilavinimą turi būti sudarytos ir tiems vaikams, kuriems atimta arba apribota laisvė, bei neįgaliams vaikams. Švietimo įstatyme yra nuostata, kad sanatorijose gydomi moksleiviai bendrąjį išsilavinimą gali įgyti sanatorinėse bendrojo lavinimo mokyklose. Ligoninėse, namuose besigydantys moksleiviai, gydytojams leidus, yra mokomi Švietimo ir mokslo ministerijos nustatyta tvarka; asocialaus elgesio moksleiviai mokomi specialaus režimo bendrojo lavinimo bei profesinėse mokyklose.

Pagal Švietimo įstatymo 24 straipsnį „Lietuvos gyventojų teisė ir pareiga mokytis“ kiekvienas Lietuvos Respublikos pilietis turi teisę mokytis, įgyti išsilavinimą ir kvalifikaciją. Valstybė imasi priemonių, kad kiekvienas vaikas Lietuvoje mokytųsi pagal priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo programas. Kiekvienam piliečiui valstybė garantuoja: priešmokyklinį, pradinį, pagrindinį ir vidurinį ugdymą; aukštojo mokslo studijų arba profesinio mokymo, suteikiančio pirmąją kvalifikaciją, programų prieinamumą. Mokinys, nutraukęs mokymąsi ar studijas, teisės aktų ar sutarčių nustatyta tvarka gali jas atnaujinti toje pačioje ar kitoje mokykloje.

5. Kiekvieno piliečio pareiga saugoti aplinką nuo kenksmingo poveikio. Ši pareiga gali būti interpretuojama dvejopai: pirma, kaip dorovinis visuomenės principas, įtvirtintas Konstitucijoje, ir, antra, kaip aplinkos apsaugos teisinės bazės principinė nuostata. Minėta pareiga sukonkretinta Konstitucijos 54 straipsnyje, nes „saugoti aplinką nuo kenksmingų poveikių“ – tai iš esmės reiškia įpareigojimą rūpintis „natūralios gamtinės aplinkos apsauga“, draudimą „niokoti žemę, jos gelmes, vandenį, teršti vandenį ir orą, daryti radiacinį poveikį aplinkai bei skurdinti augaliją ir gyvūniją“.

6. Kiekvieno piliečio pareiga (teisė) ginti Lietuvos valstybę nuo užsienio ginkluoto užpuolimo ir atlikti krašto apsaugos tarnybą. Ši pareiga įtvirtinta Konstitucijos 139 straipsnyje, išsamiau apibūdinta Karo prievolės įstatyme²⁸. Pavyzdžiui, Karo prievolės 2 straipsnyje sakoma „Karo prievolė – Konstitucijoje numatyta Lietuvos Respublikos piliečio pareiga atlikti tikrąją karo arba alternatyviąją krašto apsaugos tarnybą ir pasirengti ginti valstybę nuo agresijos.“ Privalomąją karo tarnybą sudaro įstatymu nustatytos trukmės nuolatinė pradinė karo tarnyba ir periodiškai atliekama nenuolatinė karo tarnyba aktyviajame rezerve bei tarnyba mobilizacijos atveju. Alternatyvioji

²⁸ Lietuvos Respublikos karo prievolės įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 106-2427.

krašto apsaugos tarnyba – privalomajai pradinei karo tarnybai alternatyvi privalomoji krašto apsaugos pagalbinė tarnyba tiems, kurie dėl religinių ar pacifistinių įsitikinimų negali tarnauti su ginklu. Karo prievolinkas – karo prievolę turintis Lietuvos Respublikos pilietis nuo 16 metų. Ikišauktinio amžiaus jaunuolis – karo prievolinkas (vyras) nuo 16 iki 19 m. Šauktinis – karo prievolinkas (vyras) nuo 19 iki 26 m., neatlikęs privalomosios pradinės karo tarnybos ar alternatyviosios krašto apsaugos tarnybos ir nuo jos neatleistas dėl Karo prievolės įstatyme numatytų priežasčių.

7. Pareiga mokėti mokesčius. Konstitucijos 127 straipsnio pirmoje dalyje nustatyta, kad „Lietuvos biudžetinę sistemą sudaro savarankiškas Lietuvos Respublikos valstybės biudžetas, taip pat savarankiški vietos savivaldybių biudžetai“. Lietuvos Respublikos biudžete sukaupiama nacionalinių pajamų dalis, kuri sudaro būtinas sąlygas įgyvendinti valstybės švietimo, kultūros, mokslo, sveikatos apsaugos, socialinio aprūpinimo bei socialinės šalpos, gamtos apsaugos programas, plėtoti ūkį, išlaikyti valstybės valdžios ir valstybės valdymo įstaigas bei stiprinti krašto apsaugą. Konstitucijos 127 straipsnio antroje dalyje nustatyta, kad „valstybės biudžeto pajamos formuojamos iš mokesčių, privalomų mokėjimų, rinkliavų, pajamų iš valstybinio turto ir kitų įplaukų“. Taigi vienas iš pagrindinių valstybės biudžeto šaltinių yra mokesčiai. Remiantis Konstitucijos 67 straipsnio 15 punktu galima tvirtinti, kad mokesčiai – tai įstatymu nustatyti privalomi, neatlygintini juridinių ir fizinių asmenų atitinkamo dydžio mokėjimai nustatytu laiku į valstybės (savivaldybės) biudžetą (tam tikrais atvejais – į nebiudžetinius tikslinius fondus). Akivaizdu, kad pagrindinė mokesčių paskirtis – fiskalinė, jie naudojami sudaryti valstybės išdui, skirtam visuomenės ir valstybės viešiesiems poreikiams tenkinti. Be to, mokesčiais reguliuojami valstybėje vykstantys socialiniai, ekonominiai procesai, remiamos naudingos ūkinės pastangos, pritraukiamas kapitalas, investicijos arba priešingai – stabdomos nepageidautinos socialinės ir ekonominės raidos tendencijos.

Konstitucijos 127 straipsnio nuostatos, įtvirtinančios Lietuvos Respublikos biudžeto sistemą, nurodančios valstybės biudžeto formavimo šaltinius, kartu įtvirtina ir konstitucinę pareigą mokėti mokesčius. Ši mokesčių mokėtojai nustatyta piniginė prievolė atliekama įstatymo nustatyta tvarka. Taip pat pažymėtina, kad nesumokėjus mokesčių arba sumokėjus juos ne laiku valstybės išdas negauna pajamų, auga biudžeto deficitas, ribojamos ar net atimamos galimybės

valstybei įgyvendinti savo uždavinius ir vykdyti funkcijas, gyvybiškai svarbias jos piliečiams, tautai, valstybei. Be to, vieniems ūkinės veiklos subjektams nemokant mokesčių, kiti jos subjektai – sąžiningi mokesčių mokėtojai – pakliūva į jiems nepalankią situaciją, pažeidžiami esminiai laisvosios rinkos, besiremiančios sąžininga konkurencija, principai.

Valstybės biudžetas turi būti visą laiką papildomas. Todėl mokant mokesčius mokestinių santykių subjektų teisės ir pareigos turi būti vykdomos ne tik visiškai, bet ir nustatytu laiku, o iškilę mokestiniai ginčai išsprendžiami per kuo trumpesnius terminus. Mokestiniai santykiai yra viešosios teisės reguliavimo dalykas, todėl jų realizavimui pirmiausia taikomas administracinio teisinio reguliavimo metodas.

Mokesčių įstatymų normose, kuriomis nustatomos mokestinės prievolės įvykdymą užtikrinančios priemonės, apibrėžiant teisinių mokestinių santykių subjektų statusą, sprendžiant mokesčių mokėtojų atsakomybės, mokestinių ginčų nagrinėjimo tvarkos ir kitus klausimus, dominuoja subordinacijos, liepimo elementai. Toks imperatyvus, įpareigojantis reguliavimo metodas užtikrina bendrųjų visuomenės, valstybės interesų prioritetą esant mokestiniams santykiams. Taikant administracinį mokestinių santykių reguliavimo metodą atsiranda valdingo pobūdžio teisiniai santykiai tarp mokesčių mokėtojų ir valstybės vykdomosios valdžios institucijų – mokesčių administratorių. Pastarųjų duoti nurodymai, priimti sprendimai privalomi mokesčių mokėtojams. Dėl mokesčių nesitariama, mokesčių mokėtojų teisės ir pareigos tiesiogiai nurodomos mokesčių įstatymų normomis. Už mokesčių įstatymų pažeidimus nustatyta ir taikoma ne tik finansinė, bet ir administracinė, baudžiamoji atsakomybė.

Svarbu pažymėti, kad **aktyvus pilietiškumas labiau remiasi pareiga ir kolektyviniu veiksmu** nei asmeninėmis teisėmis ir nauda. Pilietis yra asmuo, besirūpinantis bendrais socialiniais interesais, politinė bendruomenės gerove ir yra įtrauktas į svarstomuosius ir dalyvaujamuosius politinius procesus²⁹. Piliečių dalyvavimas viešųjų paslaugų teikimo ir tobulinimo procesuose normatyviniu požiūriu yra pripažįstamas kaip pageidaujamas ir naudingas, siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų lūkesčius ir suteikiant galimybes prisidėti juos

²⁹ McAteer M., Orr K. *Public participation in Scottish local government: strategic and corporate confusions. Public Money & Management. 2006, April.*

realizuojant³⁰. Piliečiai, dalyvaudami įvairiuose administraciniuose procesuose, veikia kaip socialiniai veikėjai arba socializacijos agentai, atliekantys edukacinę funkciją ateinančioms kartoms. Kita vertus, kalbant apie demokratinį valdymą, piliečiai nėra tik vartotojai – jie tam tikra prasme savininkai (angl. *owners*), kurie „investuoja“ į viešąsias paslaugas mokesčių pavidalu. Pati pilietiškumo samprata „gerą“ pilietį sieja su etine ar net priklausomybės bendruomenei pareiga būti aktyvų, o „blogą“ pilietį – likti pasyvų³¹.

2.2. SAVANORYSTĖ – PILIETIŠKUMO APRAIŠKA

„Ne tik tai tie, kurie turi milijonus, ir ne tik tai tie, kurie milžinais vadinami, daro gera kitiems.“

(Mikalojus Konstantinas Čiurlionis)

Savanorystė yra įvairaus amžiaus žmonių, laisva valia skiriančių daug laiko, besinaudojančių savo žiniomis, patirtimi ir energija visuomenės naudai, atliekama veikla, už kurią nėra gaunamas piniginis atlygis. Savanoriškos veiklos sąlygos nustatomos savanorio ir šios veiklos organizatoriaus susitarimu. Savanoriška veikla gali būti nedidelė, pavyzdžiui, pagalba dienos trukmės renginio metu, arba didesnės apimties, kai tam skiriama keletas valandų savo laisvalaikio per savaitę ar net kasdien.

Savanoriška veikla atliekama vadovaujantis šiais principais:

1. naudos visuomenei ir asmeniui – užsiėmimas savanoriška veikla suteikia asmenims galimybių aktyviai prisidėti prie visuomenės gėrovės kūrimo ir skatina savanorių asmeninę saviraišką bei tobulėjimą;
2. bendradarbiavimo – savanoriška veikla remiasi savanorių ir savanoriškos veiklos organizatorių tarpusavio bendradarbiavimu, siekiant suderinti savanorių ir savanoriškos veiklos organizatorių poreikius ir galimybes;

³⁰ Edita Stumbraitė-Vilkišienė. Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas. Socialiniai mokslai. Vadyba, ekonomika: Mykolo Romerio universitetas, 2010, 4(29).

³¹ Lucio J. *Customers, citizens and residents: the semantic of public service recipients. Administration & Society. Vol. 41, 2009, No.7.*

3. Įvairovės ir lankstumo – gali būti vykdoma įvairi visuomenei naudinga savanoriška veikla. Savanoriškos veiklos organizatorius ir savanoris gali susitarti dėl įvairių savanoriškos veiklos formų ir būdų, taip pat juos keisti³².

Norint tapti savanoriu būtinos dvi sąlygos: pirmoji – asmuo turi būti apsisprendęs skirti dalį savo laiko visuomenei ir jos reikmėms, nesitikėdamas jokio piniginio atlygio; antroji – asmuo turi atrasti kitą asmenį ar organizaciją, kuriems reikalinga savanorio pagalba. Savanoriais gali tapti vyresni kaip 14 m. Lietuvos Respublikos piliečiai ir Lietuvos Respublikos teritorijoje teisėtai esantys užsieniečiai. Asmenys, jaunesni kaip 18 m., gali užsiimti savanoriška veikla, jeigu tam neprieštarauja vaiko atstovas pagal įstatymą. Savanoriui kvalifikacija nėra būtina, išskyrus tokį savanoriškos veiklos pobūdį, kuriam būtina speciali kvalifikacija pagal kitus teisės aktus arba pagal savanoriškos veiklos organizatorių reikalavimus.

2011 m. įsigaliojo Lietuvos Respublikos savanoriškos veiklos įstatymas³³. Pagal šį įstatymą, **savanoriškos veiklos organizatoriai** gali būti Lietuvos Respublikoje įregistruoti: labdaros ir paramos fondai; biudžetinės įstaigos; asociacijos; viešosios įstaigos; religinės bendruomenės, bendrijos ir religiniai centrai; tarptautinių visuomeninių organizacijų filialai, atstovybės; politinės partijos; profesinės sąjungos; kiti juridiniai asmenys, kurių veikla reglamentuojama specialiais įstatymais ir kurių veiklos tikslas nėra pelno siekimas, o gautas pelnas negali būti skiriamas jų dalyviams.

Savanorio teisės ir pareigos. Savanoris turi teisę: būti informuotas apie savanoriškos veiklos mastą ir apimtį, apie esančius ir galimus rizikos veiksnius sveikatai ir saugai, kurie gali iškilti savanoriškos veiklos metu, ir apsaugojimo nuo jų priemonių panaudojimą; gauti savanoriškai veiklai atlikti reikalingas priemones, informaciją, mokymus, konsultacinę ir techninę pagalbą; gauti dokumentą, patvirtinantį apie jo atliktą savanorišką veiklą, įgytą kompetenciją; nutraukti savanorišką veiklą.

Savanorio pareigos: laikytis su savanoriškos veiklos organizatoriumi aptartos savanoriškos veiklos atlikimo tvarkos; dalyvauti pasirengimo savanoriškai veiklai mokymuose, jeigu tokių numato sa-

³² Lietuvos Respublikos savanoriškos veiklos įstatymas // Valstybės žinios, 2011, Nr. 86-4142.

³³ Lietuvos Respublikos savanoriškos veiklos įstatymas // Valstybės žinios, 2011, Nr. 86-4142.

vanoriškos veiklos organizatorius; nepažeisti savanoriškos veiklos organizatoriaus ir asmenų, kurių labui atliekama savanoriška veikla, teisėtų interesų; sąžiningai atlikti savanorišką veiklą.

Savanoriškos veiklos išlaidų kompensavimas. Savanoriškos veiklos organizatorius gali kompensuoti savanoriui su savanoriška veikla susijusias: kelionės išlaidas; nakvynės išlaidas; maitinimo išlaidas; pašto, telefono išlaidas; mokymų, susijusių su savanorio parengimu numatytai veiklai atlikti, išlaidas; išlaidas savanoriškai veiklai atlikti reikalingoms priemonėms, specialiesiems drabužiams; savanoriškos veiklos sutarties galiojimo laikotarpiu tenkančias draudimo išlaidas; kitas tarptautinėse savanoriškos veiklos programose nustatytas išlaidas. Savanoriškos veiklos išlaidų kompensavimo sąlygas ir tvarką nustato Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras. Savanoriui kompensuojamos savanoriškos veiklos išlaidos nėra savanorio pajamos.

Savanoriškos veiklos pripažinimas. Užsiėmimas savanoriška veikla, atsižvelgiant į jos tikslus ir pobūdį, gali būti pripažįstamas savanorio praktinio darbo ar mokymosi patirtimi. Atlikta savanoriška veikla gali būti įskaityta kaip socialinė veikla pagal bendrojo ugdymo planus.

Lietuvos gyventojų nuomonė apie savanorystę. Žvelgiant į „Vil-morus“ atlikto tyrimo duomenis³⁴ pastebima, kad dauguma Lietuvos gyventojų mano, jog labiausiai savanoriška veikla reikalinga: teikiant sveikatos priežiūros paslaugas (70 proc.); slaugant, lankant ar kitaip padedant ligoniams ar neįgaliesiems, teikiant socialinę psichologinę pagalbą sunkumus patiriantiems žmonėms (53 proc.); jaunimui, vaikams iš asocialių šeimų, asmenims, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų ir pan., teikiant pagalbą stichinių nelaimių atvejais (51 proc.); saugant ir tvarkant aplinką (46 proc.). Taip pat savanoriška veikla gali būti reikalinga padedant rengti kultūros, sporto ir laisvalaikio renginius (23 proc., iki 29 m. – 33 proc.), vykdam švietimo veiklą (14 proc.). Atlikto tyrimo duomenimis, didžiausiomis kliūtimis savanorystės plėtrai apklausos dalyviai nurodė savanorystės tradicijų stoką (51 proc.). Apie 40 proc. apklaustųjų skundėsi informacijos apie savanorystę trūkumu ir menkomis mokyklų pastangomis pratinti neatlygintinai

³⁴ Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras Vil-morus, NIPC, 2011 m. Europoje vyraujančiu savanorystės modeliu analizė. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/lietuva/documents/power_pointai/savanorystes_tyrimas_2011.pdf>. Žiūrėta [2017-12-01].

daryti gera kitiems. Trečdalis respondentų, kurie turi savanoriavimo patirties, kaip kliūtis nurodė netobulus įstatymus. Net 62 proc. norinčiųjų būti savanoriais nurodė, kad jiems trūksta informacijos apie savanorystę.

Savanorių indėlis į bendrąjį vidaus produktą (toliau – BVP). Tyrimų apie savanorių indėlį į BVP Lietuvoje nėra atlikta. Tiesa, svarbu pabrėžti, kad Europos Sąjungos ataskaitoje pažymima, jog Lietuvos savanoriškos veiklos indėlis 2002 m. buvo 0,43 proc. BVP.

Vidutiniškai Europos Sąjungoje savanoriškai ir karitatyvinei veiklai asmenys skiria 6,5 valandos per savaitę. Šis vidurkis skaičiuotas visoms ES narėms. Naujosiose valstybėse narėse mažiau asmenų, užsiimančių savanoriška veikla, tačiau dalyvaujantieji savanoriškai veiklai skiria daugiau valandų. Iš Lietuvoje užsiimančių savanoriška veikla 15 proc. asmenų net 12 proc. savanoriavo mažiau nei viena kartą per savaitę. O kiekvieną dieną savanoriaujančių yra 1 proc. kaip ir tose šalyse, kuriose savanoriška veikla yra labiausiai paplitusi, t. y. Danijoje, Suomijoje, Švedijoje ir Austrijoje³⁵.

Apklauso rodo, kad Lietuvos Respublikos piliečiai stokoja žinių apie savanorystę, bet norėtų ją užsiimti. Taigi galima daryti prielaidą, kad idėjų apie savanorystę sklaida skatina Lietuvos gyventojų sąmoningumą ir gali atverti duris į savanorystę didesniai savanorių ratui, juolab kad 2008 m. atlikto tyrimo duomenimis net 87 proc. lietuvių mano, jog savanorystė yra gerbtina veikla, teikianti daug naudos visuomenei³⁶. Savanorystei skatinti būtina informacijos apie savanorystę sklaida, pateikiant esminę informaciją apie savanoriavimo galimybes, ypač vyresnio amžiaus žmonėms prieinamais informacijos kanalais. Viena iš tobulintinų sričių yra savanorių pritraukimo ir vadovavimo jiems programų kūrimas.

Organizacijose, pasitelkiančiose savanorius, paprastai dirba ir asmenys pagal darbo sutartis. Tokie asmenys paprastai sudaro formalią struktūrą, savotišką organizacijos skeletą. Jų darbui nebūdingas toks lankstumas, kaip savanoriškai veiklai. Tokių pareigų pavyzdžiai: organizacijos padalinio ar projekto vadovas, buhalteris. Tai yra pareigos, kurias atliekantis asmuo negali dažnai keisti, kurio darbo apim-

³⁵ Patrick McCloughan, William H. Batt, Mark Costine and Derek Scully, 2011. *Second European Quality of Life Survey Participation volunteering and unpaid work. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.*

³⁶ Savanorystė Lietuvoje. Prieiga per internetą: <www.teo.lt/gallery/Dokumentai/Naujienu%20paveikslai/2009/Kas_kaip_kur.pdf>. Žiūrėta [2017-12-01].

tis didesnė ir nedaloma. Kitaip negu pagal darbo sutartis dirbančių asmenų, aktyvių savanorių skaičius organizacijoje yra kintantis.

Esant poreikiui turėti tam tikros srities aukštos kvalifikacijos ekspertą gali būti kviečiamas savanoris, tačiau neturint tinkamos kvalifikacijos savanorio yra du keliai: apmokyti savanorius arba įdarbinti specialistą konkrečiai veiklai.

Savanorių ir samdomų ekspertų bendro darbo pavyzdys: Didžiosios Britanijos Piliečių patarėjų (*Citizens Advice*) sistema, kurių pavyzdžiu remiasi Lietuvoje kuriamas PIC tinklas. Didžiojoje Britanijoje savanoriai atsako į daugumą tipinių klausimų, tačiau nustatytomis valandomis centruose dirba samdyti specialūs ekspertai, kurie pataria besikreipiantiems, bet taip pat konsultuoja savanorius – taip keliama savanorių kvalifikacija ir mažėja samdomų ekspertų poreikis.

Savanorių kvalifikacijos kėlimo pavyzdys: VŠĮ „Vaikų linija“, teikianti psichologinę emocinę pagalbą telefonu ir kitomis ryšio priemonėmis. Šios organizacijos veiklai užtikrinti būtina, kad kiekvieną dieną būtų pakankamai daug padėti galinčių asmenų. Tai atlieka savanoriai. Tiek savanorių rengimo kursai, tiek ir darbas konsultuojant savanoriams yra ir įdomūs, ir naudingi, nes įgyta kompetencija savanoriai naudoja tiek darbe, tiek ir asmeniniame gyvenime, pavyzdžiui, padėdami artimiesiems ar ugdydami savo vaikus.

Savanorystė pasitelkiama ne tik įprastose labdaros organizacijose. Visame pasaulyje žinoma didžiausia enciklopedija Vikipedija yra paremta savanoriška veikla³⁷. Bet kuris asmuo gali neatlygintinai pildyti ar tvarkyti Vikipedijos turinį. Taip pat ir Vikipedijos programinę įrangą kuria ir prižiūri savanoriai. Pagal apibrėžimą, savanoriška veikla yra atliekama visuomenės naudai. Vikipedija naudinga visuomenei, nes jos turinys priklauso visuomenei, yra nemokamai bei laisvai prieinamas. Vikipedijos kūrėjai negauna pelno.

³⁷ Mykolas Okulič-Kazarinas. Vikipedija – pasaulis keičiasi, Almanachas „Žurnalistika“, 2013 (1), 50-53 p. Prieiga per internetą: <www.academia.edu/31676806/>. Žiūrėta [2017-12-01].

2.3. SOCIALINIS DARBAS KAIP KŪRYBIŠKAS VERTYBIŲ, ŽINIŲ IR ĮGŪDŽIŲ DERINYS

„Nėra labiau apsimokančių dalykų, kaip daryti tai, kas neapsimoka.“

(Algimantas Dziegoraitis)

Profesionalus socialinis darbas Lietuvoje vykdomas jau 25 metus. Socialinio darbuotojo kompetenciją sudaro: žinios, vertybės, įgūdžiai, kūrybiškas šių sudedamųjų dalių taikymas.

Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų gavėjai – asmenys, patyrę ar patiriantys įvairias socialines, psichologines, materialines problemas, todėl yra pažeidžiami, ir socialinio darbuotojo santykis su tokiais asmenimis turi būti grįstas šiais **socialinio darbo vertybiniais principais**:

1. individualizacija – pripažinimas, kad kiekvienas klientas yra vientelis ir nepakartojamas;
2. tikslingas jausmų reiškimas – pripažinimas, kad klientas turi teisę laisvai reikšti savo jausmus, o socialinis darbuotojas savo jausmus turi reikšti, turėdamas aiškų ir konkretų tikslą;
3. kontroliuojamas emocinis įsitraukimas – jautrumas kliento jausmams, jų supratimas ir tinkamas reagavimas;
4. priėmimas – socialinis darbuotojas turėtų priimti klientus tokius, kokie jie yra, su visomis jų stiprybėmis ir silpnybėmis;
5. neteisiantis požiūris – nevertinti kliento, o tik jo požiūrį ar veiksmų pobūdį;
6. kliento apsisprendimo teisė – pripažįstama kliento teisė ir noras laisvai pasirinkti, priimant sprendimus;
7. konfidencialumas – kliento paslaptis turi būti išsaugota, o jo problemos gali būti aptariamose tik su kolegomis;
8. subsidiarumo principas – pagalba silpnesniui turi būti tokia, kad neužgožtų jo laisvės ir skatintų savarankiškumą;
9. atjauta (empatija) – įsijautimas į kliento situaciją;
10. altruizmas – nesavanaudiška pagalba darant kitam gera, pagalba kito interesams;

11. lygiateisiškumo principas – vienodi doroviniai reikalavimai visiems (Kinų filosofas Konfucijus (551–479 m. iki m. e.): „Nedaryk kitiems to, ko nenori sau”);
12. tolerancija – pakantumas, atlaidumas, nuolaidumas;
13. pozityvi besąlygiška pagarba – kito asmens vertingumo, orumo ir garbės pripažinimas, nekeliant kitam jokių sąlygų.

Socialinio darbuotojo santykis su socialinių paslaugų gavėju taip pat turi būti pagrįstas tinkamo bendravimo santykio kūrimu, kurio viena pagrindinių sudedamųjų dalių yra **aktyvus klausymas**.

Socialinio darbuotojo darbo aplinka, kurioje teikiamos socialinės paslaugos, turėtų būti neblaškanti, kad galėtų besikreipiantis asmuo susikaupti, joje neturėtų būti darbuotojo asmeninių daiktų, paslaugų teikimo metu turi būti užtikrintas konfidencialumas. Besikreipiantis asmuo turi jaustis psichologiškai saugus, kad galėtų atsiskleisti, įvardyti kreipimosi priežastis, problemas.

Socialinių paslaugų reglamentavimas Lietuvoje. Pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys socialines paslaugas, yra šie:

1. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas³⁸;
2. Socialinių paslaugų katalogas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“³⁹;
3. Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimu Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“⁴⁰;
4. „Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas“ bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika, patvirtinti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. A1-67

³⁸ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589.

³⁹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

⁴⁰ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimu Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 68-2510.

„Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo“⁴¹.

Teisė į socialines paslaugas. Gauti socialines paslaugas turi teisę: Lietuvos Respublikos piliečiai; užsieniečiai, tarp jų ir asmenys be pilietybės, turintys leidimą nuolat ar laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje; kiti asmenys Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais⁴².

Savivaldybių kompetencija. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą, planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybę, atsako savivaldybė, todėl socialinių paslaugų organizavimas, teikimas, socialinių paslaugų įstaigų rūšys kiekvienoje savivaldybėje gali skirtis. Savivaldybės, planuodamos, organizuodamos socialines paslaugas, atsižvelgia į savo paslaugų gavėjų poreikių specifiką.

Socialinių paslaugų rūšys. Socialinės paslaugos skirstomos į:

- bendrąsias socialines paslaugas (tai informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimas, sociokultūrinės paslaugos, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas, kitos bendrosios socialinės paslaugos);
- specialiąsias socialines paslaugas (tai socialinė priežiūra, socialinė globa). Savo ruožtu prie socialinės priežiūros priskiriama: pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose, laikinas apna-

⁴¹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. A1-67 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 32-1162.

⁴² Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589.

kvindinimas, intensyvi krizių įveikimo pagalba, psichosocialinė pagalba, apgyvendinimas nakvynės namuose ir krizių centruose, pagalba globėjams (rūpintojams) ir įvaikintojams. Prie socialinės globos priskiriama: dienos socialinė globa, trumpalaikė socialinė globa, ilgalaikė socialinė globa⁴³.

1 lentelė. Socialinių paslaugų klasifikacija Lietuvoje

Socialinės paslaugos rūšis		
Specialiosios		Bendrosios
Socialinė priežiūra	Socialinė globa	Informavimas
		Konsultavimas
Pagalba į namus	Dienos	Tarpininkavimas ir atstovavimas
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas	Trumpalaikė	Maitinimo organizavimas
Apygyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose	Ilgalaikė	Aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne
Laikinas apnakvindinimas		
Intensyvi krizių įveikimo pagalba	-	Transporto organizavimas
Apygyvendinimas nakvynės namuose ir krizių centruose		Sociokultūrinės paslaugos
		Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas
		Kitos bendrosios socialinės paslaugos

Vilija Puodžiuvienė, 2017.

⁴³ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

Toliau aptariamos **bendrosios socialinės paslaugos** plačiau.

1. Informavimas – reikalingos informacijos apie socialinę pagalbą suteikimas asmeniui (šeimai). Tai vienkartinė paslauga, teikiama tiek įvairiose institucijose, tiek asmens namuose. Gavėjai: socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, išgyvenančios krizę (skyrybos, darbo praradimas, artimo netektis ir kt.) šeimos ir jų nariai, kiti asmenys ir šeimos⁴⁴. Informacija gali būti teikiama raštu arba žodžiu. Informavimo paslauga teikiama nemokamai. Informacija turi būti vienodai prieinama visiems asmenims nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, lyties, negalios, tautybės ir religijos.

Kiekvienas besikreipiantis turi teisę gauti jam reikalingą informaciją apie: socialinę paramą; dokumentus, būtinus gauti socialinę paramą; savo teises ir pareigas; paslaugos kainą; apskundimo tvarką; kitas organizacijas, kurios galėtų suteikti pagalbą; informavimo paslaugą teikiančio darbuotojo pavardę ir pareigas; prašymo nagrinėjimo eigą; kitais asmenį dominančiais klausimais. Kiekvienas besikreipiantis turi teisę gauti jam reikalingą informaciją apie galimybes gauti visapusę pagalbą, sprendžiant iškilusią problemą. Jei teikiant informavimo paslaugą asmuo turi būti nukreipiamas į kitą instituciją, turi būti susisiekiama su konkrečiu kitos institucijos, į kurią asmuo bus nukreipiamas, darbuotoju, suderinamas asmens pas jį atvykimo laikas, asmeniui paaiškinama, kur ir pas ką jis turi nuvykti, jam užrašomi kontaktai.

Teikiant informavimo paslaugą labai svarbūs yra aktyvaus klausymo įgūdžiai. Jei darbuotojas klausys neatidžiai, informaciją atsisijos, nesudarys sąlygų besikreipiančiajam ramiai išsakyti problemą, dėl kurios jis kreipiasi, jei nebus sukurta saugi psichologinė atmosfera, jei aplinka bus blaškanti, nebus sukurtas pasitikėjimu grįstas ryšys tarp darbuotojo ir besikreipiančio asmens, ir tai gali sukelti jo nepasitenkinimą arba gali būti išprovokuota konfliktinė situacija.

Teikiama informacija turi būti tiksli, suprantama, bendravimo modelis turi būti parinktas, atsižvelgiant į besikreipiančio asmens

⁴⁴ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

negalią, amžių, jo gebėjimus priimti informaciją – priėmimo greitį, suvokimą ir pan. Atsižvelgiant į tai, jog dažniausiai kreipiasi asmenys, turintys socialinių, psichologinių problemų, reikėtų pasitikslinti, ar asmuo teisingai suprato pateiktą informaciją, nes, jei informacija buvo neteisingai suprasta, asmuo gali susidurti su nusivylimu – tai gali lemti naujų problemų atsiradimą.

2. Konsultavimas – pagalba, kai kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimos) probleminė situacija ir ieškoma sprendimo. Teikimo vieta – įvairios institucijos (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigos, nevyriausybinės organizacijos ir kt.), asmens namai ir kt. Teikimo trukmė – iki problemos išsprendimo. Gavėjai: vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, išgyvenantys krizę (skyrybos, darbo praradimas, artimo netektis ir kt.) esančios šeimos ir jų nariai, kiti asmenys ir šeimos⁴⁵. Konsultavimo paslauga teikiama nemokamai. Konsultavimas gali būti teikiamas raštu arba žodžiu. Konsultavimas apima platų klausimų spektrą. Socialinis darbuotojas, įvertinęs tai, teikia arba konsultavimo paslaugą, arba tarpininkauja, kad asmeniui būtų suteikta pagalba kitoje institucijoje. Konsultuojant plačiausiai taikomas problemų sprendimo modelis, kurį sudaro etapai: problemų nustatymas; planavimas; įgyvendinimas; užbaigimas. Šis individualaus socialinio darbo metodas trunka iki problemos išsprendimo. Teikdamas konsultavimo paslaugą socialinis darbuotojas gali pasitelkti kitų sričių specialistus, gali tarpininkauti, atstovauti.

3. Tarpininkavimas ir atstovavimas – pagalbos asmeniui (šeimai) suteikimas sprendžiant įvairias asmens (šeimos) problemas (teisines, sveikatos, ūkines, buitines, tvarkant dokumentus, mokant mokesčius, užrašant pas specialistus, organizuojant ūkinius darbus ir kt.), tarpininkaujant tarp asmens (šeimos) ir jo aplinkos (kitų institucijų, specialistų, asmenų). Teikimo trukmė – iki problemos išsprendimo. Gavėjai: socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus glo-

⁴⁵ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

bojančios šeimos, krizę (skyrybą, darbo praradimą, artimo netektį ir kt.) išgyvenančios šeimos ir jų nariai, kiti asmenys ir šeimos⁴⁶. Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos teikiamos nemokamai. Tarpininkavimo paslaugos – tai veikla, kurią vykdo socialinis darbuotojas, siekdamas padėti socialinio darbo klientams spręsti konfliktus, ieškant abiem pusėms priimtino sprendimo. Dažniausiai tarpininkavimas taikomas tarp asmens ir jo socialinės aplinkos. Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos teikiamos sprendžiant būsto, įsidarbinimo, globos, rūpybos klausimus. Darbuotojas, teikiantis tarpininkavimo paslaugą, turi būti susipažinęs su konfliktų teorija, konfliktų kilimo priežastimis, jų valdymo būdais, tarpininkavimo paslaugų taikymu sprendžiant konfliktus, tarpininkavimo procesu, tarpininko vaidmeniu, efektyvaus tarpininkavimo reikalavimais, instrumentais bei žingsniais, tarpininkavimo taikymo socialinio darbo praktikoje sritimis bei atvejais ir vadovautis socialinio darbo etikos principais.

4. Maitinimo organizavimas – pagalba asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamo savarankiškumo ar nepakankamų pajamų nepajėgia maitintis savo namuose. Maitinimas gali būti organizuojamas pristatant karštą maistą į namus, suteikiant nemokamą maitinimą valgyklose, bendruomenės įstaigose ar kitose maitinimo vietose bei išduodant maisto talonus ar sauso maisto davinius gyventojams. Teikimo vieta – socialinių paslaugų įstaigos, labdaros valgyklos ir kt. maitinimo vietos, asmens namai ir kt. Teikimo trukmė – nuo 1 karto iki 7 kartų per savaitę. Gavėjai: socialinės rizikos vaikai, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos⁴⁷. Maitinimo organizavimo paslauga teikiama nemokamai. Paslauga teikiama nustatčius poreikį (vertina socialiniai darbuotojai). Kiekviena savivaldybė priima sprendimą, kokiais atvejais, koku dažnumu ši paslauga gali būti teikiama.

5. Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne – būtiniausių drabužių, avalynės ir kitų reikmenų teikimas. Teikimo trukmė – pagal poreikį. Gavėjai: vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su

⁴⁶ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos⁴⁸. Aprūpinimo būtiniausiais drabužiais ir avalyne paslauga teikiama nemokamai. Kiekviena savivaldybė turi teisę šią paslaugą skirti, atsižvelgdama į savo gyventojų specifiką, pavyzdžiui, gali nustatyti, jog paslaugą gali gauti asmenys, neturintys nuolatinės gyvenamosios vietos, registruoti Darbo biržoje, buvę likviduotų įmonių darbuotojai – esant sunkiai jų materialinei būklei, patyrę smurtą šeimoje, individualios socialinės integracijos prieglobstį gavę užsieniečiai, asmenys, nukentėję nuo stichinių nelaimių ir pan.

6. Transporto organizavimas – paslauga, teikiama pagal poreikius asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir dėl to ar dėl nepakankamų pajamų negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu. Teikimo trukmė – pagal poreikį. Gavėjai: vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos⁴⁹. Transporto paslauga dažniausiai teikiama esant būtinybei vykti į (iš) sveikatos priežiūros, reabilitacijos įstaigas, ortopedijos įmones, įvairius renginius, apsigyventi ilgalaikės socialinės globos įstaigoje, nuvežant techninės pagalbos priemones į asmens namus. Esant poreikiui paslauga gali būti suteikta ir kitais tikslais, įvertinus asmens poreikį paslaugai. Teikiant transporto paslaugą gali būti suteikta ir palydėjimo paslauga. Dažniausiai įstaigos, teikiančios transporto paslaugas, o taip pat ir nevyriausybinių organizacijų, turi transporto priemones, pritaikytas vežti asmenis neįgaliojo vežimėlyje. Transporto organizavimo paslauga teikiama mokamai, mokėjimo dydį už transporto paslaugas kiekviena savivaldybė nustato, įvertinusi savo teritorijos ir gyventojų poreikių specifiką bei finansines galimybes.

7. Sociokultūrinės paslaugos – laisvalaikio organizavimo paslaugos, teikiamos siekiant išvengti socialinių problemų (prevenciniais tikslais), mažinant socialinę atskirtį, aktyvinant bendruomenę. Jomis besinaudojantys asmenys (šeimos) gali bendrauti, dalyvauti grupinio socialinio darbo užsiėmimuose, užsiimti mėgstama veikla, vaikai –

⁴⁸ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

⁴⁹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

ruošti pamokas ir pan. Teikimo vieta – socialinių paslaugų įstaigos (bendruomenės centrai, dienos centrai ir kt.). Teikimo trukmė – pagal poreikį. Gavėjai: socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos⁵⁰. Sociokultūrinės paslaugos dažniausiai teikiamos dienos centruose. Tai gali būti dienos centras senyvo amžiaus asmenims, senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia ar tik asmenims su negalia, vaikų dienos centras. Teikiant šias paslaugas sudaromos sąlygos realizuoti savo sugebėjimus ir pomėgius bei mažinti paslaugų gavėjų socialinę atskirtį. Teikiamos laisvalaikio organizavimo paslaugos: įvairių pomėgių būreliai, teminiai susitikimai, vakaronės, šventės, kvietiniai koncertai, parodos, išvykos. Be šių paslaugų, gali būti taip pat teikiamos informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, atstovavimo ir kt. paslaugos.

8. Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas – pagalba asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamų pajamų ar skurdo negali pasirūpinti savo higiena. Ši pagalba apima pirties (dušo) talonų išdavimą, skalbimo paslaugų organizavimą. Teikimo trukmė – pagal poreikį. Gavėjai: socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos⁵¹. Asmens higienos ir priežiūros paslauga dažniausiai skiriama, kai asmens gyvenamosios vietos būstas yra be patogumų, arba asmenims, neturintiems nuolatinės gyvenamosios vietos, siekiant užtikrinti minimalų asmens higienos poreikių tenkinimą. Asmens higienos ir priežiūros paslauga teikiama nemokamai, išduodant iš dalies mokamus talonus į pirtį.

9. Kitos bendrosios socialinės paslaugos – socialinės paslaugos, organizuojamos atsižvelgiant į specifinius savivaldybės gyventojų poreikius, pavyzdžiui, maisto produktų nupirkimo, lydėjimo į įvairias įstaigas ir kt. Prie kitų bendrųjų socialinių paslaugų gali būti priski-

⁵⁰ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

⁵¹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

riamos atskiros paslaugos iš pagalbos į namus paslaugų⁵². Kiekviena savivaldybė, atsižvelgdama į savo teritorijos, gyventojų poreikių specifiką, turi teisę teikti paslaugas, atitinkančias minėtą specifiką.

Specialiosios socialinės paslaugos skirstomos į socialinę priežiūrą ir socialinę globą.

1. Pagalba į namus – asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės gyvenime. Teikimo vieta – asmens namai. Teikimo trukmė / dažnumas – iki 10 val. per savaitę. Paslaugos sudėtis (komplektas): informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, maitinimo organizavimas (kai maistas pristatomas iš kitų tarnybų) arba maisto produktų nupirkimas, pristatymas ir pagalba ruošiant maistą, pagalba buityje ir užsiimant namų ruoša (skalbant, tvarkant namus, apsiperkant, rūpinantis asmens higiena ir kt.), lydėjimas į įvairias įstaigas, kitos paslaugos, reikalingos norint asmeniui sudaryti galimybes jam gyventi savo namuose. Paslaugos ypatumai: pagalbos į namus paslaugų sudėtis konkrečiam asmeniui gali būti skirtinga, atsižvelgiant į jo poreikius, bet turi susidėti ne mažiau kaip iš 3 paslaugų. Gavėjai: suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, kiti asmenys ir šeimos (laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekę asmenys)⁵³.

Socialinių paslaugų teikimas namuose:

- 1.1. pagerina gyvenimo kokybę asmenims, kurie dėl amžiaus, šeimyninės padėties, negalios, silpnos sveikatos ar kitų gyvenimo sunkumų negali savimi pasirūpinti patys;
- 1.2. yra ekonomiškiausia socialinių paslaugų rūšis, nes paslaugos namuose maždaug 10 kartų pigesnės nei paslaugos, teikiamos globos namuose;
- 1.3. suteikia galimybę įvertinti garbaus amžiaus žmogaus ar žmogaus su negalia individualius poreikius ir teikti jam reikalingiausias paslaugas;
- 1.4. išlaiko žmogų jo namuose, nenutraukiant ryšių su artimaisiais ir bendruomene;

⁵² Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

⁵³ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

1.5. suteikia galimybę bendradarbiauti valstybinėms įstaigoms su nevyriausybiniėmis organizacijomis, savanoriais, neformaliais paslaugų teikėjais⁵⁴.

Pagalbos į namus tikslas – sudaryti sąlygas, kad kuo ilgiau paslaugų gavėjas gyventų savo namuose.

Kiekviena savivaldybė turi teisę nustatyti pagalbos į namus organizavimo, teikimo tvarką, nustatyti mokėjimą už pagalbą į namus (vadovaujantis galiojančiais teisės aktais), parengti pagalbos į namus paslaugų – atsižvelgiant į savo teritorijos specifiką, gyventojų poreikius – sąrašą / specifikacijas, nustatyti atleidimo nuo mokėjimo už pagalbą į namus tvarką.

Mokėjimas už pagalbą į namus. Pagalba į namus yra mokama paslauga. Mokestis už paslaugą nustatomas, atsižvelgiant į asmens (šeimos) finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas, atliekant asmens (šeimos) finansinių galimybių vertinimą. Mokėjimo už pagalbą į namus dydis asmeniui neturi viršyti 20 procentų asmens pajamų. Tais atvejais, kai socialinė priežiūra teikiama šeimai, mokėjimo dydis neturi viršyti 20 procentų šeimos pajamų.

Asmeniui (šeimai), Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymu nustatyta tvarka gaunančiam (-iai) socialinę pašalpą, arba asmeniui (šeimai), kurio pajamos (vidutinės šeimos pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui) mažesnės už valstybės remiamų pajamų dvigubą dydį, socialinė priežiūra teikiama nemokamai. Asmeniui (šeimai), Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymu nustatyta tvarka gaunančiam (-iai) socialinę pašalpą, arba asmeniui (šeimai), kurio pajamos (vidutinės šeimos pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui) mažesnės už valstybės remiamų pajamų dvigubą dydį, socialinė priežiūra teikiama nemokamai.

Atskaičius nustatytą asmens (šeimos) mokėjimo už socialinę priežiūrą dalį, asmens mėnesio pajamos (vidutinės šeimos pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui) negali likti mažesnės už valstybės remiamų pajamų dvigubą dydį⁵⁵. Savivaldybės turi teisę nustatyti atvejus, kuriems esant asmuo (šeima) nustatytu laikotarpiu gali būti atleistas nuo mokėjimo už pagalbą į namus.

⁵⁴ Socialinis pranešimas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vilnius, 1999.

⁵⁵ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

2. Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas – paslaugos, teikiamos asmenims (šeimoms) dienos metu, siekiant palaikyti ir atstatyti savarankiškumą, atliekant įvairias visuomeniniame ar asmeniniame (šeimos) gyvenime reikalingas funkcijas. Teikimo vieta – socialinių paslaugų įstaiga (šeimos paramos centras, paramos šeimai tarnyba, vaikų dienos centras, dienos centras socialinės rizikos suaugusiems asmenims, dienos centras suaugusiems asmenims su negalia, bendruomenės centras, dienos centras), asmens namai ir kt. Teikimo trukmė/dažnumas – pagal poreikį. Paslaugos sudėtis: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, maitinimo organizavimas (suteikiant nemokamą maitinimą valgyklose, bendruomenės įstaigose ar kitose maitinimo vietose bei išduodant maisto talonus ar sauso maisto daivinius gyventojams; organizuojant maitinimą vaikų dienos centruose), kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (užsiimant namų ruošą, tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, bendraujant ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.), kitos paslaugos. Paslaugos ypatumai: socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų sudėtis konkrečiam asmeniui gali būti skirtinga, atsižvelgiant į jo poreikius, bet turi susidėti ne mažiau kaip iš 3 paslaugų. Gavėjai: socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos⁵⁶.

Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas padeda minėtos paslaugos gavėjams sėkmingiau integruotis į visuomenę, prisitaikyti prie gyvenamosios ir socialinės aplinkos, ugdomi tokie asmenybės bruožai – pakantumas, tolerancija, atjauta, lygiateisiškumo supratimas, savikontrolė, empatija, gebėjimas sukaupiti dėmesį. Paslaugų gavėjai ugdo gebėjimus užmegzti ir palaikyti sėkmingus, prasmingus tarpasmeninius santykius, gebėjimus keisti savo bendravimo modelį, įgyja daugiau emocinio stabilumo, savigarbos. Ugdomas socialiai teisingas elgesys, problemų sprendimo įgūdžiai, savęs pažinimo įgūdžiai, atsparumas stresinėms situacijoms, taisyklių laikymasis, bendradar-

⁵⁶ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

biavimas, gebėjimas dirbti komandinį darbą. Paslaugų gavėjai mokomi planuoti asmeninį ir šeimos biudžetą, supažindinami su taupymo galimybėmis. Teikiant informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas, paslaugų gavėjai kartu atranda ir naujų savo galimybių, jie įgalinami savarankiškai ir atsakingai spręsti iškilusias problemas, priimti sprendimus.

Teikiant šią paslaugą vaikams su negalia, jie mokomi bendrauti (reaguoti į prašymus, paliepiamus, laukti eilės, prašyti, pabūti be tėvų, laikytis taisyklių), savarankiškumo įgūdžių (pačiam valgyti, nusirengti, apsirengti, susitvarkyti daiktus, susitvarkyti tualetą), atstovauti sau (gebėti reikšti savo nuomonę, norus). Vaikai turi galimybių lavinti motorinius įgūdžius, reikšti negatyvius ir pozityvius išgyvenimus, lavinti kalbos išraiškingumą, plečiamos pažintinės vaikų galimybės. Didinamas vaikų su negalia užimtumas, atitinkamai didėja jų savarankiškumas, galimybės dalyvauti visuomenės gyvenime, gerėja negalių vaikų ir jų šeimos narių gyvenimo kokybė.

3. Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose – namų aplinkos sąlygų ir reikalingų paslaugų suteikimas asmenims (šeimoms), kuriems nereikia nuolatinės, intensyvios priežiūros, sudarant jiems sąlygas savarankiškai tvarkyti savo asmeninį (šeimos) gyvenimą. Teikimo vieta – socialinių paslaugų įstaigos (savarankiško gyvenimo namai). Teikimo trukmė / dažnumas – neterminuota. Paslaugos sudėtis: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, apgyvendinimas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (užsiimant namų ruoša, tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojat ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, bendraujant ir pan.), kitos paslaugos. Gavėjai: suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, likę be tėvų globos vaikai (nuo 16 m.) ar sulaukę pilnametystės asmenys po institucinės vaiko socialinės globos (iki 21 m.), kiti asmenys ir šeimos⁵⁷.

Atvejus, kada asmuo gali būti apgyvendintas savarankiško gyvenimo namuose, nustato savivaldybės. Gali būti nustatyta, jog senyvo amžiaus asmenų savarankiško gyvenimo namuose apgyvendinami vieniši senyvo amžiaus asmenys, neturintys nuosavybės teise priklausančio būsto, ir kuriems nėra galimybės teikti socialines paslau-

⁵⁷ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

gas namuose. Taip pat šios paslaugos gali būti skirtos ir ne vienišiams senyvo amžiaus asmenims, tačiau gyvenantiems ekstremaliomis sąlygomis.

Suaugusių asmenų su negalia savarankiško gyvenimo namuose gali būti apgyvendinti suaugę negalia turintys asmenys, kuriems nėra galimybės socialines paslaugas teikti namuose. Teikiant šias paslaugas darbingo amžiaus asmenims, siekiama ugdyti jų savarankiško gyvenimo įgūdžius, skatinti jų dalyvavimą bendruomenės gyvenime. Atsižvelgiant į asmens gebėjimus, galimybes, gali būti suteikta pagalba padedant įgyti profesiją, sudaromos galimybės reabilituoti profesinę prasme, tarpininkaujama įsidarbinant ar jau įsidarbinus.

Savarankiško gyvenimo namuose gyventojai tvarkosi savarankiškai, pavyzdžiui gamina maistą, perkasi maisto produktus, švaros priemonės, drabužius, avalynę, patalynę ir kitus būtinus buitines daiktus. Gyventojai tvarkosi savo kambarį, palaiko švarą ir tvarką bendrose patalpose. Nors gyventojai tvarkosi savarankiškai, prireikus darbuotojai padeda jiems susitvarkyti dokumentus įvairiose įstaigose, nuvykti pas gydytoją, apsipirkti, pasigaminti maistą, susitvarkyti buitį, t. y. suteikia pagalbą, kuri yra būtina, tačiau paslaugų gavėjas to negali atlikti savarankiškai.

4. Laikinas apnakvindinimas – nakvynės ir būtinųjų paslaugų (asmens higienos, buitinių) suteikimas asmenims, kurie yra benamiai, piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, esant krizinei situacijai ir pan., kai nesuteikus šių paslaugų iškyla grėsmė asmens sveikatai ar gyvybei. Teikimo trukmė / dažnumas – 1 kartas, ne ilgiau kaip 3 paros. Teikimo vieta – laikino apnakvindinimo įstaigos. Paslaugos sudėtis: informavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, nakvynės suteikimas, minimalios asmeninės higienos paslaugų organizavimas (pavyzdžiui, dušas), minimalių buitinių paslaugų organizavimas (pavyzdžiui, virtuvėlė), esant poreikiui – sveikatos priežiūros paslaugų, apsaugos organizavimas.

Policijos ar greitosios medicinos pagalbos tarnybų pristatyti asmenys laikino apnakvindinimo įstaigose apnakvindinami esant sveikatos priežiūros specialistų išvadai, kad asmeniui nereikalinga būtinoji medicinos pagalba. Gavėjai: socialinės rizikos suaugę ar senyvo amžiaus asmenys, socialinės rizikos šeimos⁵⁸.

⁵⁸ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

Paprastai paslauga teikiama savo miesto ar rajono gyventojams, tačiau savivaldybė gali nustatyti paslaugos trukmę ne savo miesto ar rajono gyventojams – pavyzdžiui, 1 para, gali nustatyti kitą paslaugos trukmę – pavyzdžiui, iki 7 parų.

Asmenims yra teikiama informacija apie socialinę paramą teikiančias įstaigas, konsultacijos apie socialines paslaugas, jų ypatumus, galimybę gauti paslaugą; apie įstaigas, galinčias padėti spręsti asmeniui iškilusias socialines, sveikatos problemas. Teikiamas tarpininkavimas ir atstovavimas, padedant asmenims spręsti sveikatos problemas, tvarkant dokumentus, esant galimybei padėti apsirūpinti būtiniausiais drabužiais ir avalyne. Suteikiama nakvynė, organizuojamos minimalios asmeninės higienos paslaugos (prausyklos, dušas). Organizuojamos minimalios buitinės paslaugos (virtuvėlė su indais, skalbimo mašina). Esant poreikiui, organizuojamos sveikatos priežiūros paslaugos.

5. Intensyvi krizių įveikimo pagalba – pagalbos suteikimas asmeniui, ištikus krizei. Pagelbėti galima įvykio vietoje (mobilių krizių įveikimo komandos), socialinių paslaugų įstaigose (krizių centre), kitose įstaigose. Teikimo trukmė / dažnumas – pagal poreikį. Paslaugos sudėtis: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, psichologinė pagalba, kitos paslaugos. Gavėjai: socialinės rizikos vaikai, vaikai su negalia, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys, socialinės rizikos suaugę asmenys, kiti asmenys⁵⁹.

Savivaldybės turi teisę papildyti intensyvios krizių įveikimo pagalbos sudėtį, pavyzdžiui, be informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, gali būti teikiamos ir kitos paslaugos, pavyzdžiui, maitinimo organizavimas; aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne, higienos priemonėmis ir kt.; transporto organizavimas; sociokultūrinės paslaugos; asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas; laikinos nakvynės suteikimas, garantuojant apsaugą; maitinimo paslaugos teikimas; minimalių buitinių paslaugų organizavimas, asmenų higienos poreikių tenkinimas; psichologinė teisinė pagalba (padedant rasti informaciją apie tolesnes pagalbos galimybes); darbinių įgūdžių formavimas, darbingo amžiaus asmeniui pagal galimybę padedant įsidarbinti; bendravimas; kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas

⁵⁹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

ir palaikymas; esant poreikiui sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas; teikiamos santykių su artimaisiais atkūrimo paslaugos.

Savivaldybės turi teisę nustatyti, kokiais atvejais paslaugų teikimas asmeniui gali būti nutrauktas, taip pat gali nustatyti paslaugos teikimo terminą, pavyzdžiui, iki 6 mėn., mokėjimo už paslaugą dydį.

Psichosocialinė pagalba – pagalba asmenims, išgyvenantiems krizę ar patyrusiems stiprius emocinius išgyvenimus (sunkias ligas, netektis, skyrybas šeimoje, psichologinį, moralinį, fizinį ar seksualinį smurtą) ir jų šeimoms, artimiesiems, apimanti socialinę, psichologinę pagalbą, sielovadą, pagal poreikį dienos metu, esant poreikiui, gali būti organizuojamas laikinas apnakvindinimas. Paslaugos sudėtis: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, psichologinė pagalba, kitos paslaugos. Gavėjai: vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, artimieji, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, artimieji, (skyrybos, darbo praradimas, artimojo netektis ir kt.) šeimos ištikus krizei ir jų nariai, socialinės rizikos vaikai (patyrę ar kuriems kyla pavojus patirti smurtą, piktnaudžiaujantys alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis ar priklausomi nuo jų) ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos (patyrę ar kuriems kyla pavojus patirti smurtą, smurtautojai, piktnaudžiaujantys alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis ar priklausomi nuo jų), kiti asmenys ir jų šeimos⁶⁰. Savivaldybės turi teisę papildyti paslaugos sudėtį, pavyzdžiui, teisine pagalba, sveikatos priežiūros organizavimo paslauga. Paslauga gali būti teikiama nemokamai.

6. Apgyvendinimas nakvynės namuose ir krizių centruose – laikinas nakvynės, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo bei kitų būtinųjų paslaugų (asmeninės higienos, buitinių ir kt.) suteikimas asmenims, neturintiems gyvenamosios vietos ar dėl patirto smurto, prievartos ar kitų priežasčių negalintiems ja naudotis, siekiant atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę. Teikimo vieta – nakvynės namai, krizių centrai, laikino apgyvendinimo įstaigos motinoms ir vaikams. Teikimo trukmė / dažnumas – iki 6 mėn. ar ilgiau. Paslaugos sudėtis: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, apgyvendinimas, psichologinė-psichoterapinė pagalba, minimalių buitinių ir asmeninės higienos

⁶⁰ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

paslaugų organizavimas (virtuvėlė, dušas, skalbimo paslaugos ir t. t.), kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, bendraujant ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas, esant poreikiui sveikatos priežiūros paslaugų, apsaugos organizavimas, kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį. Ypatumai: apgyvendinimo nakvynės namuose ir krizių centruose paslaugų sudėtis konkrečiam asmeniui gali būti skirtinga, atsižvelgiant į jo poreikius, bet turi būti teikiamos ne mažiau kaip 3 paslaugos. Gavėjai: socialinės rizikos suaugę ar senyvo amžiaus asmenys⁶¹.

Savivaldybė gali nustatyti apgyvendinimo nakvynės namuose tvarką, pavyzdžiui, tai, jog nakvynės namuose negali būti apgyvendinami asmenys, apsvaigę nuo psichoaktyvių medžiagų, sergantys aktyviaja tuberkulioze, ūmiais infekciniais, somatiniais bei kitais susirgimais, galinčiais kelti grėsmę kitų nakvynės namų gyventojų sveikatai ir saugumui. Savivaldybė taip pat turi teisę nustatyti, kada šių paslaugų teikimas gali būti sustabdytas arba nutrauktas.

Nakvynės namai turi patvirtinę vidaus tvarkos taisyklės, kurių turi laikytis visi gyventojai. Pažeidęs taisyklės asmuo gali būti pašalintas iš nakvynės namų. Nakvynės namuose asmenys maitinasi iš savo lėšų, patys tvarkosi gyvenamuosius kambarius bei virtuvę. Drabužiais ir avalyne, asmens higienos priemonėmis neap rūpinami.

Pagalba globėjams (rūpintojams) ir įvaikintojams – atrankos, konsultavimo bei mokymų organizavimo paslaugų teikimas suteikiant žinių ir kompetencijų, reikalingų auginant globojamus (rūpinamus) ir įvaikintus vaikus. Teikimo vieta – įstaigos, teikiančios įtėvių ir globėjų (rūpintojų) paieškos, rengimo, atrankos, konsultavimo ir pagalbos jiems teikimo paslaugas, įvairios institucijos (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigos, nevyriausybinės organizacijos ir kt.), asmens namai ir kt. Teikimo trukmė / dažnumas – pagal poreikį. Paslaugos sudėtis: informavimas, konsultavimas (įskaitant tęstinį), mokymų organizavimas (įskaitant tęstinį), tarpusavio paramos grupių organizavimas, kitos paslaugos. Gavėjai: vaikus globojantys (rūpinantys) ar įvaikinę asmenys bei siekiantys jais tapti⁶².

⁶¹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

⁶² Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

Paslaugos tikslas – padėti vaikus globojantiems (besirūpinantiems) ar įvaikinusiems asmenims bei siekiantiems jais tapti įgyti žinių ir kompetencijų, reikalingų auginant globojamus (rūpinamus) ar įvaikintus vaikus.

Būsimiems ir esamų globėjams (rūpintojams), įvaikintojams bei jų šeimos nariams gali būti teikiamas socialinis ir/ar psichologinis konsultavimas; įvadinis (GIMK) ir tęstinių mokymų būsimiems ir esamiems globėjams (rūpintojams), įvaikintojams organizavimas; tarpininkavimas dėl globojamų (rūpinamų), įvaikintų vaikų ryšio palaikymo su broliais ir seserimis, gyvenančiais kitų globėjų (rūpintojų), įvaikintojų šeimose ar globos įstaigose; tarpusavio paramos grupių organizavimas ir vedimas.

Socialinė globa yra skirstoma į dienos socialinę globą, trumpalaikę socialinę globą ir ilgalaikę socialinę globą.

1. Dienos socialinė globa – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu. Gavėjai: vaikai su negalia, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys. Teikimo vieta – institucija (dienos socialinės globos centras asmenims su negalia, senų žmonių dienos socialinės globos centras, vaikų su negalia dienos socialinės globos centras), asmens namai. Teikimo trukmė / dažnumas – nuo 3 val. per dieną, iki 5 dienų per savaitę institucijoje, nuo 2 iki 8 val. per parą, iki 7 kartų per savaitę asmens namuose. Paslaugos sudėtis: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, bendravimas, laisvalaikio organizavimas, ugdymo organizavimas (vaikams su negalia ir suaugusiesiems su negalia iki 21 m.), maitinimo organizavimas (kai paslauga teikiama ilgiau nei 5 val. per dieną), asmeninės higienos paslaugų organizavimas (skalbimo paslaugų ir pan.), psichologinė-psichoterapinė pagalba, pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalba, kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojat ir atliekant namų ruošos darbus, bendraujant ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.), sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas, transporto organizavimas, kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį⁶³.

⁶³ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

Mokėjimas už dienos socialinę globą. Mokėjimo už dienos socialinę globą dydis nustatomas atsižvelgiant į asmens pajamas. Vieno gyvenančio asmens mokėjimo dydis už vieną kalendorinį mėnesį teikiamą dienos socialinę globą neturi viršyti 20 procentų asmens pajamų. Asmens, gyvenančio šeimoje, kurios pajamos vienam šeimos nariui neviršija valstybės remiamų pajamų trigubo dydžio, mokėjimo už vieną kalendorinį mėnesį teikiamą dienos socialinę globą dydis neturi viršyti 20 procentų asmens pajamų. Asmens, gyvenančio šeimoje, kurios pajamos vienam šeimos nariui viršija valstybės remiamų pajamų trigubą dydį, mokėjimo už vieną kalendorinį mėnesį teikiamą dienos socialinę globą dydis neturi viršyti 50 procentų asmens pajamų⁶⁴.

Integrali pagalba. 2016 m. savivaldybėse Europos socialinio fondo lėšomis, pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 8 prioriteto „Socialinės įtraukties didinimas ir kova su skurdu“ įgyvendinimo priemonę Nr. 08.4.-ESFA-V-418 „Integrali pagalba į namus“, pradėti vykdyti integralios pagalbos projektai. Integrali pagalba – socialinė globa ir slauga. Projekto įgyvendinimo laikotarpiu integralią pagalbą (socialinę globą ir slaugą) gaus negalią turintys vaikai, neįgalūs darbingo amžiaus asmenys ir senyvo amžiaus asmenys. Integralią pagalbą teikia mobiliosios komandos, jos naudoja techninę bazę, užtikrinančią profesionalų, kokybišką, efektyvų integralios pagalbos teikimą. Sukurtas integralios pagalbos modelis užtikrina slaugos ir socialinės globos poreikio tenkinimą bei sudaro galimybę šias paslaugas gaunantiems asmenims kuo ilgiau gyventi savo namuose, išvengiant stacionarios ilgalaikės socialinės globos teikimo, o juos prižiūrintiems šeimos nariams – suteikti kokybiškesnę pagalbą savo artimiesiems bei derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus. Šeimos nariams, prižiūrintiems artimuosius, teikiamos individualios ir grupinės konsultacijos, kurių metu suteikiama reikalingų žinių ir įgūdžių apie artimojo slaugymą namuose bei pasidalijama artimųjų priežiūros ir slaugos namuose patirtimi. Projekto veiklomis skatinama neformali pagalba, įtraukiant į paslaugų teikimo procesą savanorius, bendruomenės narius.

2. Trumpalaikė socialinė globa – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba vaikams, laikinai netekusiems tėvų globos, ne-

⁶⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimu Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“ // Valsybės žinios, 2006, Nr. 68-2510.

pilnametėms motinoms, šeimos nariams, globėjams, rūpintojams, dėl tam tikrų priežasčių (ligos, komandiruotės, atostogų, šeimos ar darbo įsipareigojimų ir kt.) laikinai ar darbo savaitę negalintiems prižiūrėti asmenų, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra, – „atokvėpio“ paslaugos ar tęstinės socialinės paslaugos darbo savaitę (paromis), taip pat socialinės rizikos suaugusiems asmenims ir socialinės rizikos vaikams, siekiant juos integruoti į visuomenę. Gavėjai: vaikai, laikinai likę be tėvų globos, socialinės rizikos vaikai ar vaikai iš socialinės rizikos šeimų, suaugę asmenys su negalia, vaikai su negalia, senyvo amžiaus asmenys, socialinės rizikos asmenys. Paslaugos teikiamos: vaikams, laikinai likusiems be tėvų globos – vaikų socialinės globos namuose, socialinės globos namuose vaikams su negalia, šeimynose, bendruomeniniuose vaikų globos namuose; socialinės rizikos vaikams – vaikų socialinės globos namuose, psichologinės bei socialinės reabilitacijos įstaigose asmenims, priklausomiems nuo psichoaktyviųjų medžiagų, bendruomeniniuose vaikų globos namuose; vaikams su negalia – socialinės globos namuose vaikams su negalia, grupinio gyvenimo namuose, dienos socialinės globos centruose, asmens namuose; suaugusiems asmenims su negalia – socialinės globos namuose suaugusiems asmenims su negalia, specializuotuose socialinės globos namuose, specialiuosiuose socialinės globos namuose, grupinio gyvenimo namuose, dienos socialinės globos centruose, asmens namuose; senyvo amžiaus asmenims – senų žmonių socialinės globos namuose, specializuotuose socialinės globos namuose, specialiuosiuose socialinės globos namuose, grupinio gyvenimo namuose senyvo amžiaus asmenims, asmens namuose; socialinės rizikos suaugusiems ar senyvo amžiaus asmenims psichologinės bei socialinės reabilitacijos įstaigose asmenims, priklausomiems nuo psichoaktyviųjų medžiagų. Teikimo trukmė/dažnumas – vaikams, laikinai likusiems be tėvų globos – iki vaikai pasibaigs laikinoji globa, bet ne ilgiau nei 12 mėn.; socialinės rizikos vaikams – iki vaikas bus grąžintas į šeimą, bet ne ilgiau nei 6 mėn., psichologinės bei socialinės reabilitacijos įstaigose asmenims, priklausomiems nuo psichoaktyviųjų medžiagų, – iki 18 mėn.; vaikams su negalia – ne mažiau kaip 8 val. per parą, iki 1 mėn. asmens namuose, ne mažiau kaip 12 val. per parą, iki 6 mėn. per metus arba iki 5 parų per savaitę, neterminuotai institucijoje; suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims – ne mažiau kaip 8 val. per parą, iki 1 mėn. asmens namuose, ne mažiau kaip 12 val. per parą, iki 6 mėn. per metus arba iki 5 parų per savaitę, neterminuotai institucijoje; socialinės rizikos asme-

nims – psichologinės bei socialinės reabilitacijos įstaigose asmenims, priklausomiems nuo psichoaktyvių medžiagų, – iki 18 mėn. Paslaugos sudėtos: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, apgyvendinimas, psichologinė-psichoterapinė pagalba ar jos organizavimas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, įsigyjant prekes ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, bendraujant, savarankiškai tvarkant patalpas, aplinką ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas ir dienos užimtumas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika) ar jo organizavimas, laisvalaikio organizavimas, asmeninės higienos paslaugų organizavimas (skalbimo paslaugų ir t. t.), maitinimas (vaikams, asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims), ugdymo organizavimas (vaikams su negalia ir suaugusiems asmenims su negalia iki 21 m.), sveikatos priežiūros paslaugos (gali ir nebūti), kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį⁶⁵. Mokėjimo už trumpalaikę socialinę globą dydis nustatomas atsižvelgiant į asmens pajamas⁶⁶.

3. Ilgalaikė socialinė globa – visuma paslaugų, kuriomis visiškai nesavarankiškam asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba. Gavėjai – be tėvų globos likę vaikai, kuriems nustatyta nuolatinė globa, vaikai su negalia, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys. Paslaugos teikiamos: be tėvų globos likusiems vaikams, kuriems nustatyta nuolatinė globa – vaikų socialinės globos namuose, šeimynose, bendruomeniniuose vaikų globos namuose; vaikams su negalia – socialinės globos namuose vaikams su negalia, grupinio gyvenimo namuose; suaugusiems asmenims su negalia – socialinės globos namuose suaugusiems asmenims su negalia specialios paskirties socialinės globos namuose, specialiuosiuose socialinės globos namuose, grupinio gyvenimo namuose suaugusiems asmenims su negalia; senyvo amžiaus asmenims – senų žmonių socialinės globos namuose, specialios paskirties socialinės globos namuose, specialiuosiuose socialinės globos namuose, grupinio gyvenimo namuose senyvo amžiaus asmenims. Teikimo trukmė / dažnumas: be tėvų globos likusiems vaikams, kuriems nustatyta nuolatinė globa – iki vaikai pasibaigs nuolatinė globa; vaikams su negalia – iki

⁶⁵ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

⁶⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimu Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 68-2510.

vaikui sukaks 18 m. Paslaugos sudėtis: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, apgyvendinimas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, įsigyjant prekes, atliekant buitinius darbus, bendraujant, savarankiškai tvarkant patalpas, aplinką ir pan.), darbinių įgūdžių ugdymas ir dienos užimtumas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika ir pan.) ar jo organizavimas, laisvalaikio organizavimas, pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalba, asmeninės higienos paslaugų organizavimas (skalbimo paslaugų ir pan.), maitinimas, sveikatos priežiūros paslaugų (slaugos) organizavimas ar teikimas, kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį⁶⁷.

Kreipimasis dėl socialinių paslaugų skyrimo asmeniui (šeimai).

Dėl socialinių paslaugų, kurių teikimą finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų ar iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams, skyrimo asmuo (vienas iš suaugusių šeimos narių) ar jo globėjas, rūpintojas raštišku prašymu kreipiasi į asmens (šeimos) gyvenamosios vietos savivaldybę⁶⁸.

Išskirtiniais atvejais, kai asmuo (šeima) patiria fizinį ar psichologinį smurtą arba kyla grėsmė jo fiziniam ar emociniam saugumui, dėl bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros skyrimo asmuo (vienas iš suaugusių šeimos narių) ar jo globėjas, rūpintojas gali kreiptis ir į kitą, ne asmens (šeimos) gyvenamosios vietos, savivaldybę⁶⁹.

Gali būti situacijų, kai asmuo (šeima) dėl ligos, negalios ar kitų priežasčių pats negali kreiptis dėl socialinių paslaugų ir neturi globėjo, rūpintojo, kuris galėtų tai padaryti, ar jo globėjas, rūpintojas

⁶⁷ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.

⁶⁸ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. A1-67 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 32-1162.

⁶⁹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. A1-67 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 32-1162.

negali to padaryti pats, tuomet kreiptis dėl socialinių paslaugų šiam asmeniui (šeimai) gali bendruomenės nariai ar kiti suinteresuoti asmenys. Apie socialinių paslaugų poreikį asmeniui (šeimai), jei yra duomenų apie šių paslaugų reikalingumą, savivaldybė privalo informuoti švietimo ir ugdymo, sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų įstaigų, policijos ir kitų institucijų darbuotojai.

Asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymas ir sprendimas dėl socialinių paslaugų skyrimo asmeniui (šeimai).

Asmens (šėimos), pageidaujančio gauti socialines paslaugas, kurias finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų ar iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams, socialinių paslaugų poreikį nustato socialiniai darbuotojai, paskirti savivaldybės institucijos nustatyta tvarka⁷⁰.

Šėimos socialinių paslaugų poreikis nustatomas kompleksiškai vertinant šėimos narių gebėjimus, galimybes ir motyvaciją spręsti savo šėimos socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene bei galimybes tai ugdyti ar kompensuoti šėimos interesus ir poreikius atitinkančiomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis ar socialine priežiūra⁷¹.

Asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikis socialinių paslaugų teikimo laikotarpiu, keičiantis fiziniam ar socialiniam savarankiškumui, gali būti pervertintas, poreikį pervertina socialinių paslaugų įstaigų socialiniai darbuotojai.

Sprendimas dėl socialinių paslaugų, kurių teikimą finansuoja savivaldybė iš savo biudžeto lėšų ar iš valstybės biudžeto specialių tikslinių dotacijų savivaldybių biudžetams, asmeniui (šeimai) skyrimo, sustabdymo ir nutraukimo priimamas socialinio darbuotojo, nusta-

⁷⁰ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. A1-67 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 32-1162.

⁷¹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. A1-67 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 32-1162.

čiausio asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį, teikimu savivaldybės institucijos nustatyta tvarka⁷².

Toliau pateikiamas **socialines paslaugas teikiančių nevyriausybinių organizacijų sąrašas ir paslaugų aprašymas**.

1. Viešojo įstaiga „Vilties akimirka“ (proto negalią turintiems asmenims)⁷³.

Šeimos paramos centro programa: paslaugų teikimas kliento namuose – paslaugų, susijusių su šeimos psichosocialinės pagalbos organizavimu namuose, teikimas (bendravimas, asmens higienos paslaugos, namų sutvarkymo, maisto paruošimo, įvairių pavedimų organizavimas: dokumentų tvarkymas, transporto organizavimas, teisinis atstovavimas); individualus darbas su sutrikusios raidos asmenimis – individualūs ugdymo, socialinės adaptacijos ir funkcionavimo gerinimo užsiėmimai su sutrikusios raidos asmenimis, individualių darbo planų ir programų sudarymas, jų įgyvendinimas, išeities analizė; tarpininkavimas tarp kliento šeimos ir ugdymo ar užimtumo įstaigų – reikalingų dokumentų tvarkymas, įvairių įstaigų paieška, rekomendacijų paruošimas, informacijos surinkimas ir perdavimas; išplėstinis šeimų socialinės padėties tyrimas – šeimų lankymas, buities tyrimų aktų sudarymas, šeimos socialinės padėties ir poreikių vertinimas; Informavimas ir konsultavimas; tėvų paramos grupės – tėvų tarpusavio pagalba vieni kitiems, patirties pasidalijimas, bendravimas, specialistų konsultacijos, organizuojama grupinių susitikimų forma; šeimos narių ar globėjų terapinė grupė – tėvų tarpusavio pagalba vieni kitiems, pasidalijimas patirtimi, bendravimas, specialistų konsultacijos, organizuojama grupinių susitikimų forma, taikant užimtumo būdus: siuvinėjimas, skiautinis menas, kulinarija ir kt.; konkretaus atvejo vadyba – asmens ir šeimos pagalbos koordinavimas, apimantis įvairių specialistų komandinį darbą su šeima, bendradarbiavimą su visomis švietimo, sveikatos, socialinėmis ir kt. įstaigomis, kurios susijusios su konkrečia šeima; Individualios psichologo konsultacijos – individualios psichologo konsultacijos, su-

⁷² Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 13 d. įsakymu Nr. A1-67 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 32-1162.

⁷³ Viešojo įstaiga „Vilties akimirka“. Prieiga per internetą: <www.viltis.lt/apie-mus/vsi-vilties-akimirka>. [Žiūrėta 2017-11-18].

sijusios su psichologiniu konsultavimu, psichoterapija, psichosocialine pagalba šeimai ir neįgaliam asmeniui; grupinių ir individualių užsiėmimų sutrikusio intelekto vaikams ir suaugusiesiems organizavimas – ruošiant kitų įstaigų lankymui, mokant juos socialinių, bendravimo įgūdžių. Kartu organizuojamos proto negalios asmenų grupių išvykos į miestą, gamtą, įvairias įstaigas, teatrus, muziejus, taip supažindinant juos su socialine jų miesto aplinka, mokant joje elgtis.

Specializuotų transporto paslaugų teikimas sutrikusios raidos asmenims: žmonės su negalia vežiojami į dienos globos įstaigas užimtumo programoms, t. y. pradinių socialinių įgūdžių ugdymo formavimui; teikiamos transporto paslaugos yra nukreiptos į neįgalaus žmogaus saugumą ir poreikius. mikroautobusų vairuotojai dirba kartu su lydinčiuoju – socialiniu darbuotoju, kuris prižiūri neįgalius asmenis mikroautobuse. Sėdimos vietos pritaikomos pagal neįgaliojo asmens poreikius. Neįgalieji yra ryte paimami iš namų ir vežami į globos, užimtumo ar ugdymo įstaigas, o vakare parvežami atgal namo. Teikiamos vienkartinės specialaus transporto paslaugos (pavėžėjimas į gydymo įstaigas, koncertus ir pan).

Dienos globos paslaugos ypač sunkią negalią turintiems asmenims: teikiamas socialinių paslaugų paketas 20 sunkią kompleksinę negalią turintiems jaunuoliams, kuriems daugiau nei 21 metų; atliekamas asmenų individualių poreikių įvertinimas – taikomas specialus klausimynas, nustatantis asmens pažintinius, socialinius, bendravimo, savitvarkos ir kt. sugebėjimus; socializacijos programos sudarymas – asmens užimtumo programa, apimanti kasdieninį gyvenimo įgūdžių formavimą, socialinių įgūdžių ugdymą, bendravimo įgūdžių lavinimą; fizinių galių vystymas pagal individualius, su tėvais ir specialistais suderintus planus, struktūrizuotos veiklos organizavimas: užimtumo, darbo terapija, meno terapija, sensomotorinės veiklos organizavimas; sutrikusios raidos suaugusių asmenų socializacijos ir užimtumo grupių organizavimas; centro lankytojų socialinių bendravimo įgūdžių formavimas bendrų renginių metu; medicininio gydymo tęstinumo užtikrinimas; pirmosios medicininės pagalbos suteikimas; jaunuolių maitinimas; transporto paslauga (lankytojų atvežimas ir parvežimas į namus), maršrutą ir laiką suderinus su tėvais ar globėjais.

2. Viešoji įstaiga „Betzatos bendruomenė“ (proto negalią turintiems asmenims)⁷⁴ – tai pirmiausia bendruomeniniais santykiais

⁷⁴ Viešoji įstaiga „Betzatos bendruomenė“. Prieiga per internetą: <www.betzata.lt>. [Žiūrėta 2017-11-18].

paremti gyvenimo namai, skirti vidutinę ir sunkią proto negalią turintiems suaugusiems asmenims. Bendruomenė remiasi krikščioniškomis vertybėmis. Ji organizuoja įvairias integracines veiklas. Jų metu neįgalūs asmenys bendradarbiauja su bendruomenės draugais, šeimomis, auginančiomis neįgalius vaikus, socialinės rizikos grupės jaunuoliais, savanoriais ir vietos bendruomene. Kartu organizuojamos šventės, savaitgalių talkos, pažintinės, kultūrinės išvykos.

3. Lietuvos psichikos negalios žmonių bendrija „Giedra“⁷⁵. Čia organizuojama dienos užimtumo centro veikla: ugdomi buityje reikalingi įgūdžiai, veikia įvairūs būreliai (kuriami meno kūriniai, dalyvaujama parodose, literatūros būrelyje skaitomi straipsniai, diskutuojama). Teikiama teisinė pagalba, padedami spręsti klausimai, susiję su darbine veikla, lankomi sergantieji namuose ir padedama jiems buityje. Teikiama Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose programa. Žmonės su psichikos negalia apgyvendinami Švenčionių rajone, Magūnų kaime, kur „Giedra“ turi savarankiško gyvenimo namus.

4. Lietuvos Raudonasis Kryžius⁷⁶. Pagalba teikiama šiomis kryptimis: darbas su senyvo amžiaus, vienišais ir lėtinėmis ligomis sergančiais žmonėmis; pagalba pabėgėliams ir migrantams; pagalba žmonėms, ištikus krizei; pagalba nukentėjusiems nuo karinių konfliktų ir stichinių nelaimių. Raudonojo Kryžiaus organizacijos misija – padėti socialiai remtiniams žmonėms visame pasaulyje. Veiklos tikslas – slaugyti bei prižiūrėti vienišus, senyvus, lėtinėmis ligomis sergančius asmenis, teikti jiems nuolatinę kompleksinę priežiūrą ir pagalbą jų namuose, tobulinti slaugytojų profesinius įgūdžius.

Darbas su senyvo amžiaus, vienišais ir lėtinėmis ligomis sergančiais žmonėmis. Daugiausia dėmesio yra skiriama: vienišų, senyvo amžiaus, lėtinėmis ligomis sergančių žmonių dvasinės pusiausvyros palaikymui; sveikai gyvensenai, mokymams visuomenei, tarpusavio pagalbos grupėms; socialinės gerovės tobulinimui; vienišų žmonių integravimui į visuomenę, siekiant panaikinti žmonių vieatvę; susitikimų organizavimui – vakaronės su vienišais, senyvo amžiaus, neįgaliais žmonėmis.

⁷⁵ Lietuvos psichikos negalios žmonių bendrija „Giedra“. Prieiga per internetą: <www.aukoklaika.lt/stokojantysis/4222>. [Žiūrėta 2017-11-18].

⁷⁶ Lietuvos raudonasis kryžius. Prieiga per internetą: <www.redcross.lt>. [Žiūrėta 2017-11-18].

5. Maltiečiai (Maltos ordinas)⁷⁷ – tai socialiniai projektai seneliams („Maistas ant ratų“, socialinė priežiūra, senjorų klubai) ir vaikams (vaikų dienos centrai, atviri jaunimo centrai), maltiečių paslaugų tarnyba (dienos socialinė globa, neįgaliųjų pavežėjimo paslauga), „Maistas ant ratų“ – kai vienišiams ligotiems seneliams maltiečiai reguliariai atveža karšto maisto į namus, simboliškai vadinamo „Maltiečių sriuba“. Projektas šiuo metu vykdomas 19-oje Lietuvos miestų. Be to, veikia socialinės priežiūros programa. Socialinė priežiūra namuose – tai asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui tvarkytis buityje bei dalyvauti visuomenės gyvenime. Pagalbos tikslas – padėti asmeniui kuo ilgiau visavertiškai gyventi namuose, stiprinti asmens gebėjimus ir savarankiškumą, palaikyti socialinius ryšius su šeima, bendruomene, padėti įveikti negalią, socialinę atskirtį. Socialinių paslaugų teikėjai – savanoriai. Programa vykdoma vadovaujantis socialinės priežiūros namuose patvirtinta tvarka. Savanoriai maltiečiai senjorams ne tik teikia moralinę, psichologinę paramą, bendrauja, bet ir padeda atliekant namų ruošos darbus, palydi senelius į gydymo įstaigas, bendradarbiauja su medikais, lanko jau susirgusius ligoninėje, padeda judėti ir orientuotis aplinkoje.

Maltiečių savanoriškos socialinės pagalbos teikiamos paslaugos senoliams yra šios: lankymas, bendravimas, informavimas, konsultavimas, aprūpinimas maisto produktais, mokesčių už komunalines paslaugas apmokėjimas, pagalba buityje, kompensuojamųjų vaistų išrašymas, pirkimas, lydėjimas ir lankymas gydymo įstaigose, aprūpinimas kompensacine technika, pagalba daiktais, drabužiais, slaugos ir higienos priemonėmis, transporto paslaugų teikimas, palydėjimas į maldos namus, artimųjų kapų lankymas. Mokesčio už suteiktas paslaugas dydis nustatomas individualiai, atsižvelgiant į asmens (šeimų) finansines galimybes.

Taip pat teikiama dienos socialinė globa. Socialinė globa – tai visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba asmens namuose. Maltiečiai atsižvelgdami į kiekvieno asmens poreikius, teikia kvalifikuotas dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas, kurių tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui kuo ilgiau visavertiškai gyventi namuose, bendruomenėje, užtikrinti tinkamą socialinės globos paslaugų organizavimą ir teikimą, stiprinti asmens gebėjimus ir savarankiškumą, palaikyti

⁷⁷ Maltiečiai (Maltos ordinas). Prieiga per internetą: <<http://maltieciai.lt/>>. [Žiūrėta 2017-11-18].

socialinius ryšius su šeima, bendruomene, padėti įveikti negalią, ligą, socialinę atskirtį ir užkirsti kelią kitoms socialinėms problemoms kilti. Paslauga teikiama: suaugusiems asmenims, senyvo amžiaus asmenims, turintiems negalią, kuriems nustatytas dienos globos poreikis (slauga) – SPS1 (nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis, invalidumas (pripažintas nedarbingu nuo 80 iki 95 proc.).

Paslaugas teikiantys specialistai – socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, psichologai, psichoterapeutai, sveikatos priežiūros, užimtumo specialistai.

Dienos socialinės globos metu teikiamos šios bendrosios socialinės paslaugos: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, bendravimas; asmens higienos ir priežiūros paslaugos; skalbimas; gyvenamųjų patalpų (buto, namų) sutvarkymas; maitinimo organizavimas; reikalingo medicininio aptarnavimo organizavimas; organizacinio pobūdžio darbai; įvairių pavedimų vykdymas; kasdieninės paklausos prekių pirkimas; ūkio darbų atlikimas.

Paslaugų trukmė bei dažnumas. Nustatoma individualiai vertinant poreikį, atsižvelgiant į asmens sveikatos būklę, socialinį ir fizinį savarankiškumą. Minimali paslaugų teikimo trukmė – 2 val., ilgiausiai paslaugos teikiamos 8 val. per dieną, iki 5 dienų per savaitę darbo dienomis;

6. Lietuvos carito⁷⁸ veiklą sudaro: vaikų dienos centrai; benamių dienos centrai (veikia Vilniuje ir Kaune); Epilepsijos psichosocialinio konsultavimo centras – slauga ir globa namuose; pagalba negalią turintiems asmenims; pagalba prostitucijos ir prekybos žmonėmis aukoms; užsieniečių integracijos programa; benamių valgyklos (veikia Vilniuje ir Kaune); bausmę įkalinimo įstaigose atliekančių asmenų lankymas, grįžusiųjų iš įkalinimo įstaigos integravimas; pagalba draubūžiais ir daiktais, profesinių, socialinių ir darbinių įgūdžių gerinimas, amato mokymas; pagalba turintiems priklausomybių; apgyvendinimas. Be to, Lietuvos carito Slaugos ir globos namuose skyrius teikia paslaugas visiems asmenims, kuriems reikalinga pagalba, ypač neįgaliesiems, vienišiesiems, sergantiems priklausomybių ligomis, nuteistiesiems ar dėl kitų priežasčių priskiriamiems socialiai pažeidžiamų asmenų grupei.

7. Pagalbos namuose tarnyba. Šios tarnybos darbuotojai ir savanoriai lanko sergančius, vienišus, neįgaliuosius ir kitus žmones, kuriems būtina pagalba, jų namuose ir nemokamai teikia visas

⁷⁸ Lietuvos caritas. Prieiga per internetą: <www.caritas.lt/page/apie-mus-1/>. [Žiūrėta 2017-11-18].

reikalingas paslaugas. Žmonės lankomi viso I-ojo Kauno dekanato teritorijoje. Tarnybos veikloje dalyvauja socialiniai darbuotojai, slaugytojai, slaugytojo padėjėjai, ergoterapeutai, psichologai, kurie lanko gyventojus namuose ir teikia reikalingas paslaugas. Lankomiems žmonėms padedama susitvarkyti buityje, gaminamas maistas, padedama pasirūpinti kasdienine švara ir higiena (prausimasis, sauskėlių keitimasis), padedama teikiant kitas socialines medicininės paslaugas, esant poreikiui – ligonio lankymui kviečiamas kunigas. Taip pat konsultuojami ir mokomi ligonius prižiūrintys artimieji ir bendruomenės nariai. Esant poreikiui tarnybos darbuotojai lydi neįgaliuosius į poliklinikas, darbingumo nustatymo komisijas, kitas viešąsias erdves, organizuoja šventes ir išvykas (į Šiluvos šventovę ir pan.). Visos paslaugos teikiamos nemokamai.

8. Kitos organizacijos: Vilniaus Pal. J. Matulaičio centras⁷⁹, labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“⁸⁰, Lietuvos samariečių bendrija⁸¹.

2.4. PILIETIS-VARTOTOJAS. VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TEISINIS REGULIAVIMAS, INSTITUCINĖ SISTEMA IR AKTUALIJOS

„Rinkos sąlygomis individai įgauna ypatingą sugebėjimą tapti vartotojais, postmodernus individualumas formuojamas daugiausia konstruojant gerą vartotoją.“

(Anelė Vosyliūtė)⁸²

1962 m. kovo 15 d. deklaracijoje, pristatytoje Jungtinių Amerikos Valstijų Kongresui, tuometinis prezidentas Džonas Fidžeraldas Kennedis pabrėžė: „Vartotojai, pagal apibrėžimą, – tai mes visi... Jie yra

⁷⁹ Vilniaus Pal. J. Matulaičio centras. Prieiga per internetą: <<https://matulai-ciospc.org/>>. [Žiūrėta 2017-11-18].

⁸⁰ Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“. Prieiga per internetą: <www.maistobankas.lt/paremk>. [Žiūrėta 2017-11-18].

⁸¹ Lietuvos samariečių bendrija. Prieiga per internetą: <www.samarieciai.org/lsb-skyriai-2/lsb-vilnius/>. [Žiūrėta 2017-11-18].

⁸² Anelė Vosyliūtė. Vartojimas kaip socialinė problema. Filosofija. Sociologija. Vilnius: Lietuvos mokslų akademija, 2003, Nr. 3.

didžiausia ekonominė grupė, veikianti ir veikiama beveik kiekvieno sprendimo tiek viešajame, tiek privačiame sektoriuose. Nepaisant to, jie yra vienintelė grupė, į kurios nuomonę dažnai neatsižvelgiama.“ Ši prezidento įžvalga buvo lemtinga, ir po jos apie vartotojų teisę būti išgirstiems pradėta kalbėti kaip apie vieną iš esminių teisių, kuri turėtų būti įgyvendinta valstybiniu ir pasauliniu lygiu.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad vartotojų teisių apsaugos reguliavimo poreikis Europoje atsirado 1960–1970 m. Štai 1957 m. Europos ekonominės bendrijos steigimo sutartyje⁸³ vienas iš pagrindinių Europos bendrijos tikslų buvo sukurti bendrą rinką, tačiau valstybių narių vartotojų teisių srities teisės aktų skirtingumas buvo kliūtis įgyvendinant šį tikslą. Taigi jau 1975 m. Europos Taryba parengė **Vartotojų apsaugos ir informavimo politikos preliminarįją programą**⁸⁴, kurioje akcentuojama įvairių vartotojų konsultavimo, atstovavimo ir dalyvavimo būdų svarba. Taip pat šioje programoje buvo įtvirtintos pagrindinės vartotojų teisių sritys, kurios iki šiol yra Europos bendrijos teisės aktų pagrindas: teisė į sveikatą ir saugą, ekonominių interesų apsaugą, nuostolių atlyginimą, informaciją ir švietimą, teisė į atstovavimą⁸⁵.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos politika Lietuvoje pradėta formuoti 1994 m., priėmus pirmąjį Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymą⁸⁶. Šiuo metu vartotojų teisių gynimas yra viena svarbiausių mūsų valstybės ekonominės ir socialinės politikos sričių. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 46 straipsnio 5 dalyje nustatyta: „**Valstybė gina vartotojo interesus.**“⁸⁷ Taigi „valstybė yra konstituciškai įpareigota teisinėmis priemonėmis garantuoti, kad vartotojas nepatirtų didžiojo verslo diktato, neleidžiančio jam laisvai rinktis tarp rinkoje konkuruojančių produktų, taip pat nustatyti standartus, kitus reikalavimus, kuriuos turi atitikti į rinką patenkan-

⁸³ Europos ekonominės bendrijos steigimo sutartis. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/lt/treaties/dat/11957E/word/11957E.doc>>. [Žiūrėta 2017-10-10].

⁸⁴ Maastrichto sutartis. Prieiga per internetą: <www.historiasiglo20.org/europe/maastricht.htm>. [Žiūrėta 2017-10-10].

⁸⁵ Plačiau apie istorinius vartotojų teisės plėtotės aspektus ir vartotojų apsaugos politiką Europos Sąjungoje galite paskaityti: Jolita Malinauskaitė. Vartotojų teisių apsaugos politikos raida Lietuvoje. Socialinių mokslų kolegijos mokslo leidinyje „Taikomieji tyrimai – visuomenės kaitai“, 2005, 1.

⁸⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.

⁸⁷ Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.

tys produktai, ir prižiūrėti, kad ūkio subjektai nuo šių standartų, kitų reikalavimų nenukryptų, jų laikytųsi”⁸⁸. Vartotojų teisės žinių svarbumas ir sklaida įvardijami ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintoje Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijoje⁸⁹ bei Europos Sąjungos daugiamečiame vartotojų programoje 2014–2020 m.⁹⁰

Pagrindiniai Lietuvos Respublikos teisės aktai, reguliuojantys vartotojų apsaugą, yra šie: Lietuvos Respublikos Konstitucija⁹¹; Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas⁹² (jo šeštoji knyga „Prievolių teisė“); Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksas⁹³ (pavyzdžiui, „Bicidinių produktų teikimo rinkai, jų naudojimo, informacijos kaupimo ir (ar) saugojimo reikalavimų pažeidimas“); Lietuvos Respublikos baudžiamasis kodeksas⁹⁴ (pavyzdžiui, 276 straipsnis „Kenksmingų žmogaus sveikatai ar gyvybei produktų gamyba arba prekyba jais“); Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas⁹⁵.

Šiuos ir kitus teisės aktus, susistemintus pagal atskiras vartotojų teisės sritis, galima rasti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto svetainėje, nuoroda „Teisės aktai. Teisės aktų, reguliuojančių Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos veiklą, susijusių su ūkio subjektų priežiūra, ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašas“ (www.vvat.lt/lt/teisine-informacija/teises-aktai.html), o pagrindinius Europos Sąjungos teisės aktus iš vartotojų apsaugos srities - *EUR-Lex* portale (<http://eur-lex.europa.eu/homepage.html>).

⁸⁸ Egidijus Kūris. Ūkinės veiklos laisvė, sąžininga konkurencija ir bendra tautos gerovė (Konstitucijos 46 straipsnio jurisprudencinis komentaras). Jurisprudencija, 2005, 64(56), 56-73 p.

⁸⁹ Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategija. Teisės aktų registras, 2015-03-25, Nr. 4264.

⁹⁰ 2014 m. vasario 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 254/2014 dėl daugiamečio vartotojų 2014–2020 m. programos // Oficialusis leidinys, 2014-03-20.

⁹¹ Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.

⁹² Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

⁹³ Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksas. Teisės aktų registras, 2015-07-10, Nr. 11216. Prieiga per internetą: <www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/4ebe66c0262311e5bf92d6af3f6a2e8b/asr>. [Žiūrėta 2017-10-10].

⁹⁴ Lietuvos Respublikos baudžiamasis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 89-2741.

⁹⁵ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnį „**Vartotojas** – fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais (vartojimo tikslais) siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis.“

Vartotojai turi teisę: savo nuožiūra įsigyti ir naudoti prekes ir paslaugas (pasirinkti pardavėją, paslaugų teikėją); įsigyti saugias, tinkamos kokybės prekes ar paslaugas; gauti teisingą ir visapusę informaciją valstybine kalba apie parduodamas prekes, teikiamas paslaugas; gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką; į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą; kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą; jungtis į vartotojų asociacijas; į švietimą dėl vartojimo; į ekonominių interesų apsaugą.

Pažymėtina, kad atsižvelgiant į vartotojų teisių iniciatoriaus Jungtinių Amerikos Valstijų prezidento Džono Fidžeraldo Kenedžio pasakytos kalbos laiką, kasmet **kovo 15 d. yra švenčiama Pasaulinė vartotojų diena**. Be to, 2008 m. **spalio 15 d.** Europoje pirmąkart paminėta **Pasaulinė atsakingo vartojimo diena**, kurią inicijavo Jungtinės Tautos. Ją nuspręsta paskirti pasauliniam vartotojų judėjimui, skatinant net jauniausiuosius vartotojus priimti atsakingus sprendimus įsigyjant prekes arba užsisakant paslaugas.

Lietuvoje vartotojų teisių apsauga įgyvendinama: taikant prevencines priemones (ugdant, informuojant, konsultuojant vartotojus, atliekant tyrimus, atliekant rinkos priežiūrą ir kt.); per administracinę, civilinę, baudžiamąją atsakomybę; ginant vartotojų teises ne teisme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 6 skirsnio ir kitų įstatymų nustatyta tvarka – ir teisme.

Toliau aptariamos **vartotojų apsaugą užtikrinančios valstybinės institucijos (valstybės, savivaldybių ir vartotojų asociacijos) ir jų kompetencija**, kurią apibrėžia Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo⁹⁶ 9 straipsnis.

Pagrindinės valstybinės institucijos, užtikrinančios vartotojų apsaugą, ir jų kompetencijas:

1. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Kas 4 metai tvirtina Valstybinę vartotojų teisių apsaugos strategiją; tvirtina Valstybinę var-

⁹⁶ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

totojų apsaugos plėtros programą⁹⁷; steigia Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą ir tvirtina jos nuostatus; įstatymų nustatytais atvejais tvirtina sutarčių standartines sąlygas; tvirtina ar įgalioja valstybės institucijas ir įstaigas tvirtinti atskirų paslaugų rūšių teikimo taisykles; atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.

2. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija. Formuoja valstybės politiką, susijusia su vartotojų teisių apsauga; organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja vartotojų teisių apsaugos srities valstybės politikos įgyvendinimą; atlieka kitas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytas funkcijas.

3. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba⁹⁸. Užtikrina vartotojų teisių apsaugą; koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, vartotojų teisių apsaugos srities veiklą (analizuoja sukaupią, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo); priima ir derina teisės aktus, susijusius su vartotojų teisių apsauga; dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su vartotojų teisių apsauga, projektų teikia išvadas ir siūlymus; vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka nagrinėja vartotojų skundus; įstatymų nustatyta tvarka kontroliuoja sutarčių standartines sąlygas ir ginčija nesąžiningas vartojimo sutarčių sąlygas; taiko įstatymų nustatytas poveikio priemones; Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo⁹⁹ 7 skirsnyje nustatyta tvarka gina vartotojų viešąjį interesą; organizuoja vartotojų švietimą, koordinuoja kitų valstybės ir savivaldybių institucijų, vartotojų asociacijų veiklą organizuojant vartotojų švietimą, pardavėjams ir paslaugų teikėjams teikia informaciją apie vartotojų teises; kuria ir tvarko vartotojų teisių apsaugos duomenų bazę; kartu su kitomis valstybės institucijomis organizuoja ir atlieka keitimąsi informacija su Europos Bendrijų Komisija ir valstybėmis narėmis (RAPEX sistema¹⁰⁰) Europos Sąjungos teisės aktų nustatyta tvarka; kartu su Europos Bendrijų Komisija ir kitų Europos Sąjungos

⁹⁷ Aut. pastaba. Ši nuostata įsigalios nuo 2019-01-01.

⁹⁸ Aut. pastaba. Nuo 2017 m. į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos sudėtį įeina ir Europos vartotojų centras anksčiau veikęs kaip atskira institucija.

⁹⁹ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

¹⁰⁰ Aut. pastaba. RAPEX – tai Europos Komisijos Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai ir saugai gaminius, pranešimų apie pavojingus gaminius registravimo ir skelbimo sistema.

valstybių narių nacionalinėmis institucijomis įgyvendina Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo; atstovauja Lietuvos Respublikai tarptautinėse organizacijose dėl vartotojų teisių gynimo.

4. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. Koordinuoja vartotojų ugdymą ir integruoja vartotojų švietimą į formalųjį (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, profesinį mokymą, aukštesniąsias ir aukštojo mokslo studijas) ir neformalųjį (ikimokyklinį, priešmokyklinį ugdymą ir kitą neformalųjį vaikų bei suaugusiųjų) švietimą; apibūnina mokytojų kvalifikacijos tobulinimo programas, į kurias yra įtraukti vartotojų ugdymo klausimai, ir kartu su švietimo įstaigomis įgyvendina vartotojų švietimo politiką.

Prie kitų valstybės institucijų, kurios dalyvauja organizuojant vartotojų teisių apsaugą, ginant vartotojų teises, priskiriamos:

1. Civilinė aviacijos administracija (įgyvendina valstybės civilinės aviacijos plėtros strategiją, teikia Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijai siūlymus, rengiant civilinės aviacijos plėtros programas; nustato reikalavimus civilinei aviacijai Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymu¹⁰¹ numatytais atvejais; vykdo civilinės aviacijos, įskaitant antžeminę įrangą ir aviacijai teikiamas paslaugas, valstybinę priežiūrą; organizuoja Nacionalinės civilinės aviacijos saugumo programos įgyvendinimą)¹⁰²;

2. Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudaryta komisija¹⁰³ (nagrinėja ginčus dėl advokatų teisinių paslaugų teikimo);

3. Lietuvos bankas (nagrinėja ginčus dėl draudimo bendrovių paslaugų)¹⁰⁴;

4. Lietuvos metrologijos inspekcija (atlieka teisinę metrologinę priežiūrą ir Lietuvos matavimo priemonių valstybės registro tvarkytojo funkcijas)¹⁰⁵;

¹⁰¹ Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 94-2918.

¹⁰² Civilinė aviacijos administracija. Prieiga per internetą: <www.caa.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹⁰³ Lietuvos advokatūra. Prieiga per internetą: <www.advokatura.lt/lt/i-pradzia.html>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹⁰⁴ Lietuvos bankas. Prieiga per internetą: <www.lb.lt>. [Žiūrėta 2014-06-01].

¹⁰⁵ Lietuvos metrologijos inspekcija. Prieiga per internetą: <www.metrinsp.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

5. Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba (vykdo valstybinę konkurencijos politiką; prižiūri, kaip laikomasi Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo¹⁰⁶ ir kitų įstatymų, kurių priežiūra pavesta Konkurencijos tarybai, reikalavimų, Europos Sąjungos teisės aktais numatytais atvejais taiko Europos Sąjungos konkurencijos taisykles)¹⁰⁷;

6. Lietuvos transporto saugos administracija (jos paskirtis – įgyvendinti kelių, geležinkelių ir vandens transporto politiką)¹⁰⁸;

7. Lietuvos Respublikos valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (tiria vartotojų, jų organizacijų, kitų suinteresuotų įstaigų ir organizacijų skundus dėl maisto, neatitinkančio saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos apie prekes, įskaitant kainų nurodymą, teikimo ir kitų privalomųjų reikalavimų, nesaugių maisto tvarkymo paslaugų teikimo; registruoja ir analizuoja vartotojų skundus, atlieka jų stebėseną; informuoja vartotojus, kitus fizinius bei juridinius asmenis ir kitas organizacijas tarnybos kompetencijos klausimais; pagal kompetenciją kontroliuoja teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių gynimą, reikalavimų laikymąsi; konsultuoja savo kompetencijos klausimais ūkio subjektus, kurių veiklos priežiūra ar kontrolė priskirta šios tarnybos kompetencijai, teikia metodinę pagalbą dėl tinkamo teisės aktuose įtvirtintų reikalavimų laikymosi)¹⁰⁹;

8. Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas (dalyvauja formuojant valstybės politiką dėl narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės bei vartojimo prevencijos; pagal kompetenciją organizuoja narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės bei vartojimo prevencijos sričių valstybės politikos įgyvendinimą ir ją įgyvendina)¹¹⁰;

9. Pagal Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymą¹¹¹ įgaliota institucija;

¹⁰⁶ Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 30-856.

¹⁰⁷ Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba. Prieiga per internetą: <www.kt.gov.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹⁰⁸ Lietuvos transporto saugos administracija. Prieiga per internetą: <www.vkti.gov.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹⁰⁹ Lietuvos Respublikos valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Prieiga per internetą: <<http://vmvt.lt/>>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹¹⁰ Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas. Prieiga per internetą: <www.ntakd.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹¹¹ Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 91-3891.

10. Ryšių reguliavimo tarnyba (tai elektroninių ryšių, pašto paslaugos teikimo veiklą reguliuojanti, elektroninio parašo priežiūros institucijos funkcijas atliekanti įstaiga)¹¹²;

11. Savivaldybių institucijos. Šiuo metu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos teritoriniai padaliniai veikia: Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Panevėžio, Šiaulių, Tauragės, Telšių, Alytaus, Marijampolės, Utenos regionuose¹¹³;

12. Studijų kokybės vertinimo centras (skatina aukštųjų mokyklų veiklos kokybę, organizuodamas išorinį vertinimą ir institucijų bei studijų programų akreditavimą; siekia kurti palankias laisvo asmenų judėjimo sąlygas, vykdydamas išsilavinimo ir kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu bei įgytų pagal užsienio valstybių ir tarptautinių organizacijų švietimo programas, akademinį pripažinimą Lietuvos Respublikoje bei atlikdamas kitas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytas funkcijas)¹¹⁴;

13. Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos (teisės aktų nustatyta tvarka vertina: asmenų atitiktį asmens sveikatos priežiūros licencijuojamai veiklai keliamiems reikalavimams; asmenų atitiktį visuomenės sveikatos priežiūros licencijuojamai veiklai keliamiems reikalavimams; vykdo įgaliotosios institucijos funkcijas dėl medicinos prietaisų atitikties vertinimo; organizuoja ir vykdo sveikatos priežiūros technologijų vertinimą; vertina naudojamų medicinos prietaisų efektyvumą ir našumą; vykdo sveikatos priežiūros paslaugų kokybės ir pacientų saugos kontrolę)¹¹⁵;

14. Valstybinė energetikos inspekcija prie Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos (vykdo valstybinę energetikos kontrolę visoje šalies teritorijoje, nepriklausomai nuo to, kas valdo, naudoja energetikos įrenginius ir (ar) jais disponuoja, ir nuo energetikos įren-

¹¹² Ryšių reguliavimo tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Prieiga per internetą: <www.rrt.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹¹³ Daugiau apie tai žr.: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: <http://vvtat.lt/lt/struktura_ir_kontaktai/teritoriniai-padaliniai.html>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹¹⁴ Studijų kokybės vertinimo centras prie Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos. Prieiga per internetą: <www.skvc.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹¹⁵ Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos. Prieiga per internetą: <www.vaspvt.gov.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

ginių galios; formuoja ir įgyvendina Lietuvos Respublikos energetikos ministrui pavestą valdymo sričių energetikos politiką¹¹⁶;

15. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija yra įstaiiga, reguliuojanti energetikos, geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo sričių subjektų veiklą ir atliekanti valstybinę energetikos priežiūrą¹¹⁷;

16. Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos (saugo žmonių sveikatą, vertindama žmonėms skirtų vaistų kokybę, saugumą ir veiksmingumą bei kontroliuodama rinką, t. y. atlieka mokslinį paraiškų vaistų rinkodaros teisei suteikti ir atnaujinti vaistų rinkodaros teisę vertinimą, išskyrus biologinius ir kitų aukštųjų technologijų būdais gaminamus vaistus, naują veikliąją medžiagą turinčius ir skirtus ŽIV¹¹⁸ / AIDS¹¹⁹, vėžiui, cukriniam diabetui ar degeneracinėms nervų ligoms gydyti, retuosius vaistus; kontroliuoja vaistų gamintojų, didmeninio platinimo įmonių ir vaistinių veiklą Lietuvoje, atlikdama inspekcijas, laboratorinius tyrimus bei licencijuodama; kontroliuoja klinikinių tyrimų vykdymą bei legalią narkotinių ir psichotropinių vaistų apyvartą¹²⁰;

17. Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos paskirtis – pagal kompetenciją vykdyti teritorijų planavimo ir statybos valstybinę priežiūrą¹²¹;

18. Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos (dalyvauja formuojant ir įgyvendinant Lietuvos Respublikos ūkio ministrui pavestą turizmo, kurortų bei kurortinių teritorijų plėtros sričių valstybės politiką ir aptarnauja šios politikos formavimą bei įgyvendinimą)¹²².

¹¹⁶ Valstybinė energetikos inspekcija prie Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos. Prieiga per internetą: <www.vei.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹¹⁷ Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Prieiga per internetą: <www.regula.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹¹⁸ Aut. pastaba. ŽIV (žmogaus imunodeficitą virusas).

¹¹⁹ Aut. pastaba. AIDS (angl. *acquired immune deficiency syndrome*, „įgytasis imuninio nepakankamumo sindromas“) – neišgydoma infekcinė liga, kurią sukelia žmogaus imunodeficitą virusas (ŽIV) (angl. *HIV - Human Immunodeficiency Virus*).

¹²⁰ Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos. Prieiga per internetą: <www.vvkt.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹²¹ Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos. Prieiga per internetą: <www.vtpsi.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹²² Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos. Prieiga per internetą: <www.tourism.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].

Svarbu tai, kad Lietuvoje veikia **vartotojų teisių informacinė sistema**. Ši sistema yra valstybės informacinė sistema, per kurią vartotojai elektroniniu būdu gali pateikti prašymus ir skundus, o valstybės ir savivaldybių institucijos, įgyvendinančios funkcijas dėl vartotojų teisių apsaugos, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka priima šiuos prašymus ir skundus ir pateikia atsakymus į juos bei savo sprendimus, taip pat teikia vartotojų teisių pažeidimo prevenciją užtikrinančias elektronines paslaugas ir informaciją apie vartotojų teisių apsaugą¹²³.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo¹²⁴ 13 straipsniu apibrėžiamos **Lietuvos vartotojų asociacijų teisės**. Taigi šios asociacijos turi teisę:

1. tirti vartotojų nuomonę apie prekių ir paslaugų asortimentą, kokybę, prekybos ir paslaugų teikimo organizavimą;
2. tirti prekių ir paslaugų kokybę bandymų laboratorijose, taip pat pateikti prekes ir paslaugas ekspertizei ir tyrimams;
3. viešai skelbti vartotojų nuomonės tyrimų, prekių ir paslaugų ekspertizių ir bandymų tyrimų rezultatus;
4. teikti siūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms dėl vartotojų sveikatai pavojingų prekių gamybos ir paslaugų, pardavimo (teikimo) uždraudimo;
5. teikti pardavėjams ir paslaugų teikėjams siūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos gerinimo;
6. šviesti vartotojus, leisti jiems skirtus leidinius, rengti laidas ir kt.;
7. atstovauti vartotojams nagrinėjant ginčus vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka;
8. gauti informaciją iš gamintojų, pardavėjų, paslaugų teikėjų apie parduodamų prekių ir teikiamų paslaugų kokybę ir kitus duomenis, reikalingus vartotojų teisėms ir interesams ginti;
9. gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų;
10. įgyvendinti vartotojų informavimo ir konsultavimo programas;

¹²³ Aut. pastaba. Plačiau apie skaitykite Valstybinės vartotojų tarnybos internetinėje svetainėje adresu <<http://old.vvtat.lt/index.php?2931510346>>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹²⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

11. teikti siūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos politikos formavimo ir dalyvauti ją įgyvendinant;
12. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 7 skirsniu nustatyta tvarka ginti vartotojų viešąjį interesą.

Apie vartotojų teisių apsaugą kitose Europos Sąjungos valstybėse daug naudingos medžiagos galima rasti interneto svetainėje „Jūsų Europa“, nuoroda „Vartotojai“¹²⁵. Minėtoje svetainėje aptariamos šios temos: „Pirkėjų teisės“, „Telekomunikacijos ir internetas“, „Finansiniai produktai ir paslaugos“, „Nesąžiningas elgesys“, „Energijos tiekimas“, „Vartotojų ginčų sprendimas“.

2.5. VARTOTOJŲ TEISIŲ GYNIMO BŪDAI. PILIEČIŲ VIEŠASIS INTERESAS

„Rinkos sąlygomis individai įgauna ypatingą sugebėjimą tapti vartotojais, postmodernus individualumas formuojamas daugiausia konstruojant gerą vartotoją.“

(Anelė Vosyliūtė)¹²⁶

Vartotojo, kurio teisėti interesai yra pažeisti, teises galima ginti šiais būdais: problemos sprendimu su pardavėju ar paslaugų teikėju; alternatyviais ginčų sprendimo būdais; grupės ieškiniu; individualiu teisiniu ginčų nagrinėjimu.

Toliau bus aptariamas kiekvienas gynimo būdas išsamiau.

1. Vartotojo problemos sprendimas su pardavėju ar paslaugų teikėju. Vartotojas, manantis, kad pardavėjas ar paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimus, išskyrus atvejus, kai vartotojas tiesiogiai kreipiasi į teismą. Vartotojas privalo kreiptis į pardavėją ar paslaugų teikėją ne vėliau kaip per 3 mėn. nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidi-

¹²⁵ Internetinė svetainė „Jūsų Europa. Vartotojai“ <http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/index_lt.htm>. [Žiūrėta 2017-10-10].

¹²⁶ Anelė Vosyliūtė. Vartojimas kaip socialinė problema. Filosofija. Sociologija. Vilnius: Lietuvos mokslų akademija, 2003, Nr. 3.

mą. Pardavėjas ar paslaugų teikėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 d. nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kitais įstatymais ar Europos Sąjungos teisės aktais nenustatyta kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo vartotojui. Vartotojų kreipimuisi pardavėjai ir paslaugų teikėjai nagrinėja neatlygintinai. Kai pardavėjas ar paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, pardavėjui ar paslaugų teikėjui atsakant turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.

2. Alternatyvūs ginčų sprendimo būdai. Alternatyvus ginčų sprendimas¹²⁷ – tai ginčų sprendimo ne teisme mechanizmas, kai ginčo tarp dviejų šalių sprendimui vadovauja neutrali trečioji šalis. Neteisminis ginčų sprendimas iš esmės yra alternatyva teismo procesui. Ši ginčų nagrinėjimo sistema įtvirtina savas taisykles, kaip priešpriešą griežtam jurisdikciniam ginčų nagrinėjimui. Alternatyvaus ginčų sprendimo sistemoje ginču vadinamas teisinių požiūrių ar interesų susidūrimas tarp dviejų šalių, kai išnaudota draugiško susitarimo tarp vartotojo ir verslininko galimybė.

Pagrindinėmis alternatyvaus ginčų sprendimo kategorijomis laikomos: **derybos** – šalims savarankiškai sprendžiant ginčą, be trečiojo asmens įsikišimo (tai labiausiai paplitusi alternatyvaus ginčų sprendimo forma, kai šalys pačios gali kontroliuoti procesą ir sprendimus); **mediacija** – struktūrizuotas procesas, kai dvi ar daugiau šalių savanoriškai bando išspręsti ginčą padedant mediatoriui¹²⁸ (čia sprendimą priima pačios šalys, ne mediatorius, toks procesas gali būti inicijuotas pačių šalių arba pasiūlytas ar paskirtas teismo); **arbitražas** – ginčų sprendimas, į pagalbą pasitelkiant arbitrą, kuris yra įgalintas priimti šalims teisiškai privalomą sprendimą¹²⁹.

Prie alternatyvų ginčų sprendimą reglamentuojančių teisės aktų priskirtini: Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas¹³⁰; Lietuvos Res-

¹²⁷ Aut. pastaba. Sutrumpintai alternatyvus ginčų sprendimas yra AGS (angl. *alternative dispute resolution, ADR*).

¹²⁸ 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“.

¹²⁹ Aut. pastaba. Vartojimo ginčiuose gali būti nuolatinė arbitražo institucija, veikianti pagal Lietuvos Respublikos komercinio arbitražo įstatymą, įrašyta į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą.

¹³⁰ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

publikos viešojo administravimo įstatymas¹³¹; Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas¹³²; Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“¹³³.

Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą¹³⁴, veikia **vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos**, kurios vartojimo ginčus nagrinėja neatlygintinai. Nagrinėdamos vartojimo ginčus minėtos institucijos turi teisę: kreiptis į vartotoją dėl papildomos informacijos pateikimo ir nurodyti šios informacijos pateikimo terminą; pareikalauti iš pardavėjo ar paslaugų teikėjo, kuriam pateiktas vartotojo reikalavimas, per nurodytą terminą pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu ir pateikti įrodymus, reikalingus ginčiui išspręsti; gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, kitų juridinių ar fizinių asmenų informaciją, reikalingą ginčiui išnagrinėti ir sprendimui priimti; gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, atsakingų už su ginču susijusią vartojimo sritį, išvadas dėl tos institucijos (įstaigos) kompetencijai priskirtų klausimų; kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėmis nustatytas teises.

Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos privalo: užtikrinti interneto svetainės, kurioje būtų aiškiai pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą ir kurioje vartotojai galėtų elektroniniu būdu pateikti prašymus dėl ginčų sprendimo ir jų priedus, veikimą; gavusios prašymą, pateikti el. laikmeną su informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą; sudaryti galimybę ginčo šalims elektroniniu būdu keistis informacija su vartojimo ginčus nagrinėjančia institucija; spręsti tarptautinius

¹³¹ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945.

¹³² Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 87-3462. Aut. pastaba. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas netaikomas sprendžiant vartotojų ginčus ne teisme, kai šie ginčai nagrinėjami vartotojų ginčų sprendimo ne teisme tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą ar kitus teisės aktus.

¹³³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 94-3779.

¹³⁴ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

vartojimo ginčus, įskaitant ginčus, kuriems taikomas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013; užtikrinti, kad asmens duomenys būtų tvarkomi laikantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo.

Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos: Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Lietuvos bankas, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos, Lietuvos advokatūros advokatų taryba ar jos sudaryta komisija, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Be to, Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje jai priskirtiems ginčams nagrinėti sudaromos **nuolatinės vartojimo ginčų komisijos** (su šių komisijų narių sąrašu galima susipažinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos internetinėje svetainėje adresu www.vvtat.lt/lt/vartojimo-gincu-komisijos.html).

Vartojimo ginčų komisijos nagrinėja atskirų vartojimo prekių ir paslaugų sričių arba Lietuvos Respublikos teritorijos administracinių vienetų vartotojų ginčus, kai ginčo suma yra ne mažesnė negu 200 eur ir ginčas nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka. Vartojimo ginčų komisijų sudarymo ir darbo tvarką, jų nagrinėjamus vartojimo ginčus nustato Lietuvos Respublikos Vyriausybė ar jos įgaliota institucija vartojimo ginčų komisijų nuostatais.

Pradėjus vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą, vartotojui turi būti pateikta ši informacija: kad vartotojas turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo; kad vartotojo dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkertą galimybės ginti teises ar teisėtus interesus teisme; kad su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimu dėl ginčo esmės nesutinkantis vartotojas turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti ginčą iš esmės; sprendimo, priimto, kai ginčas išnagrinėtas iš esmės, teisinė galia, įsigaliojimas ir vykdymo tvarka; kad vartotojas turi teisę apsvastyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ginčas išsprendžiamas taikiau susitarimu.

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros metu turi būti užtikrintos šios ginčo šalių teisės: teisė pareikšti savo nuomonę ir gauti kitos ginčo šalies pateiktus paaiškinimus, dokumentus ir kitus įrodymus, taip pat gautas išvadas ir pateikti savo pastabas dėl

jų; teisė būti informuotam apie tai, kad šalis neprivalo būti atstovaujama advokato ar kito asmens, tačiau turi teisę turėti atstovą; teisė gauti el. laikmeną su informacija raštu apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto priimtą motyvuotą sprendimą, kai ginčas išnagrinėtas iš esmės.

Europos Sąjungos vartotojai, susidūrę su problemomis, pirkdami iš kitoje valstybėje įsteigto komercinės veiklos subjekto, gali prašyti **Europos vartotojų centrų tinklo** (angl. *ECC-Net*)¹³⁵ pagalbos. Nors Europos vartotojų centrai nėra ginčų sprendimo subjektai, tačiau jie gali iš pradžių pamėginti išspręsti problemą taikiai, o nepasisekus – persiųsti skundą kitai institucijai, kuri gali būti kompetentingas alternatyvus ginčų sprendimo subjektas (jei jis įsteigtas) komercinės veiklos subjekto valstybėje. Europos vartotojų centrai Europos Sąjungos valstybėse dirba tam, kad žmonės, keliaujantys iš vienos valstybės į kitą ir perkantys prekes ar paslaugas, būtų apginti, jei jų netenkinų įsigytų prekių ar paslaugų kokybė. Pavyzdžiui, atostogaudamas vartotojas įsigijo laikrodį, kuris neatitinka tokiam gaminiui keliamų reikalavimų, ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje užsisakė kelionę kartu su viešbučiu, o atvykus paaiškėjo, kad teks apsistoti prastesniame viešbutyje nei žadėjo kelionės organizatorius.

Taigi galima įvardinti šiuos **neteisminio ginčų nagrinėjimo privalumus**: pigumas (procesas paprastai reikalauja mažiau sąnaudų nei ginčų nagrinėjimas teisme tiek iš ginčo šalių, tiek iš valstybės)¹³⁶; operatyvumas (mažos laiko sąnaudos ginčui išnagrinėti); lankstumas (ginčo šalių dialogas labai svarbus ieškant sprendimo neteisminiu ginčo nagrinėjimo būdu, šalis yra proceso šeimininkė); paprastu-

¹³⁵ Europos vartotojų centrų tinklo internetinė svetainė. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm>. [Žiūrėta 2017-10-12].

¹³⁶ Daugiau žr.: Beata Kozubovska. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, arbitruotinum problematika. Teisė, Vilnius: Vilniaus universitetas, 2011, Nr. 81. „Teisės normos, nukreipiančios vartotojus spręsti ginčus nacionaliniuose teismuose, gali būti nepritaikomos praktikoje. Mat vartotojai gali nesikreipti į teismą, neturėdami ekonominio paskatinimo, nes atsisakymas teisių gali būti pigesnis. Todėl vartotojai, norintys apginti savo teises, realiai netenka galimybės pasinaudoti efektyviomis ir finansiškai atsiperkančiomis priemonėmis ginčui išspręsti bei kompensacijai gauti. Europos Sąjungoje 46 proc. vartotojų, kurie prekiautojams pateikia skundus ir lieka nepatenkinti skundo sprendimu, tolesnį veiksmų nesiima [KIRRY, (1996) „Arbitrability: Current Trends in Europe“, *Arbitration International*, Vol. 12, Nr. .] – ginčai lieka neišspręsti. Nesuponuojama požiūriu, kad neturėtume skatinti teismo proceso reformos ir pasirinkti lengviausią kelią – valstybės biudžetui gali būti pigiau, nes paprastai arbitraže šalis susimoka pačios.“

mas (neteisminio ginčo nagrinėjimo procedūra suprantama eiliniam vartotojui); teismų darbo krūvio mažinimas (teismų darbas tampa efektyvesnis¹³⁷); taikaus susitarimo įvykdymo realumas (išsaugomi draugiški santykiai); net „bloga“ taika yra geriau už „gerą“ karą (taikiai kartu priimtas sprendimas yra efektyvesnis už privalomo pobūdžio teismo sprendimą – ginčo šalys nelieka supriešintos).

Dar atkreiptinas dėmesys į tai, kad Nacionalinė vartotojų konfederacija bendradarbiaudama su Europos Komisija sukūrė **Lietuvos vartotojų skundų svetainę** (www.vartotojuskundai.lt). Vartotojui su verslininku neišsprendus skundo taikiai, jis gali būti nusiųstas atitinkamai valstybinei institucijai. Taip įgaliota svetainės administratorė – Nacionalinė vartotojų konfederacija – vartotojų prašymu gali atstovauti jų interesams atitinkamose valstybinėse institucijose ar teismuose, sprendžiant ginčą tarp vartotojų ir įmonės. Skundų surinkimo ir nukreipimo sistema padeda nustatyti rinkas, kurios blogai veikia vartotojus ekonominiu ir socialiniu aspektu. Įdomu tai, kad vartotojų skundų svetainė registruoja ne vien tik vartotojų skundus, bet vartotojams sudaryta galimybė lanksčiau kontaktuoti ir daryti poveikį verslo subjektams, nes papildomai galima teikti užklausas, pastabas bei siūlymus. Todėl registruojami vartotojų nusivylimai, kaip ir vartotojų pasitenkinimas, lūkesčiai dėl prekių tiekėjų kainų, paslaugų teikėjų aptarnavimo, kokybės pasikeitimų ir saugos reikalavimų, yra vieni pagrindinių rodiklių vidaus rinkos vartotojų padėties stebėsenai, analizei bei galimai pozityviai įtakai.

3. Grupės ieškinys. Šiuo atveju asmenys, siekiantys apginti savo pažeistas teises Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso XXIV¹ skyriuje nustatyta tvarka, turi sudaryti grupę. Grupę turi sudaryti ne mažiau kaip 20 asmenų, kurie raštu yra išreiškę savo pageidavimą tapti grupės nariais ir pareikšti ieškinį teisme. Be to, grupė privalomai turi turėti kartu su grupe atsakovui reikalavimus reiškiantį atstovą, kuris grupės ieškinio atžvilgiu yra laikomas ieškovu, ir gru-

¹³⁷ Per 2009 m. išnagrinėta 25 701 byla, kylanti iš vartojimo sutarčių, per 2010 m. – 26 245 bylos (analizuotos bylos dėl vartojimo rangos, vartojimo nuomos, vartojimo pirkimo–pardavimo, vartojimo kredito ir vartotojų teisių gynimo). Taigi bylų, kylančių iš vartojimo sutarčių, skaičius padidėjo. Per 2006 m. iš viso išnagrinėta 145 286 civilinės bylos, per 2010 m. – 206 423 bylos. Statistikos analizė atlikta remiantis teismų statistika [žiūrėta 2017-10-12]. Prieiga per internetą: <www.teismai.lt/lt/teismai/teismai-statistika>. Logiška, jog, didėjant teismų krūviui, ilgėja ginčų nagrinėjimo trukmė. Daugiau žr.: Beata Kozubovska. Ginčų, kylančių iš vartojimų sutarčių, arbitruotumo problematika. Teisė, Vilnius: Vilniaus universitetas, 2011, Nr. 81.

pės narių vardu pasirašyti ieškinį. Numatyta, kad grupės atstovė gali būti ir asociacija. Išskirtinis aspektas yra tas, kad tiek rengiant grupės ieškinį, tiek teismo grupės ieškinio nagrinėjimo metu grupė privalomai turi būti atstovaujama advokato, su kuriuo teisinių paslaugų teikimo sutartį pasirašo grupės atstovas. Esminiais grupės požymiais laikytina ir tai, kad grupę turi sieti tapačios arba panašios faktinės aplinkybės teikiamo ieškinio atžvilgiu; grupę turi būti siekiama apginti tuo pačiu teisinės gynybos būdu dėl tapačių ar panašaus pobūdžio materialinės teisės ar įstatymų saugomų interesų. Šiuo atveju tai gali būti vartotojai, kurie nukentėjo nuo tos pačios prekės ar paslaugas teikiančios įmonės ir tie, kurie veikdami pavieniui dėl didelių bylinėjimosi išlaidų arba dėl mažos reikalavimo sumos nesiryžtų inicijuoti teismo procesą.

Grupės ieškiniai nustatyta privaloma išankstinė ginčo sprendimo ne teisme tvarka. Šis reikalavimas taikomas siekiant, kad tarp šalių kilęs ginčas būtų išspręstas taikiai ir ginčo teiseną būtų naudojama tik kaip išimtinė priemonė grupės narių turiniams ir neturiniams reikalavimams patenkinti. Šiuo atveju grupės atstovas turi kreiptis į atsakovą su rašytine pretenzija, nurodymas vartotojų grupę, jos reikalavimus bei nustatydamas ne trumpesnę kaip 30 d. terminą pretenzijoje pateiktiems reikalavimams įvykdyti. Pretenzija atsakovas būtina turi būti įspėjamas, kad jeigu reikalavimai nebus įvykdyti per nurodytą laiką, grupė gali kreiptis į teismą ir pareikšti grupės ieškinį. Pretenzija atsakovui yra įteikiama registruotąja pašto siunta bendra tvarka, t. y. fizinio asmens gyvenamosios vietos arba juridinio asmens buveinės adresu. Pažymėtina, kad ginčo išankstinio sprendimo ne teisme tvarkos nesilaikymas yra pagrindas ieškinį palikti nenagrinėtą arba bylą nutraukti.

Jeigu atsakovas per nustatytą terminą nepateikė atsakymo į vartotojų grupės narių pretenziją arba atsisakė patenkinti pretenzijoje nurodytus reikalavimus, tuomet pereinama į teismo ginčo nagrinėjimo teismo stadiją, reiškiant grupės ieškinį. Šiuo atveju grupės ieškinio institutas, be bendrųjų reikalavimų, numato ir išskirtinius ieškinio turiniui taikomus reikalavimus. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 441¹⁶ straipsniu numatoma, kad dėl bendro grupės nariams neturinio reikalavimo mokamas 144,81 eur žyminis mokestis, kuris nariams tenka lygiomis dalimis. Ieškinyje turi būti nurodoma, kad teismo prašoma, jog ieškinys būtų nagrinėjamas pagal grupės ieškinio proceso taisykles, apibūdinta grupė, su kuria susijęs ieškiny, ir grupės nariams tapačios arba panašios aplinkybės. Jei grupės

nariai reiškia individualaus pobūdžio turtinius reikalavimus, ieškinyje būtina įvardyti aplinkybes, kurios gali būti svarbios vertinant šių individualių reikalavimų pagrįstumą. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 441¹³⁸ straipsnio 4 dalyje taip pat nurodoma, kokius privalomus priedus būtina pateikti kartu su ieškiniu. Be įrodymų dėl individualaus pobūdžio turtinių reikalavimų bei išankstinio ginčo sprendimo ne teisme tvarkos laikymosi, būtina pateikti vartotojų grupės narių sąrašą su narių duomenimis bei pareiškimais tapti grupės nariais ir pareikšti ieškinį teismui. Prie ieškinio priedų taip pat pridedamas Lietuvos Respublikos teisingumo ministro patvirtintos formos pranešimas, kurį grupės atstovas ketina paskelbti siekdamas per teismo nustatytą terminą papildyti grupę.

Jau pateikus ieškinį teismui, apygardos teismas, grupės ieškiniams nagrinėti, sprendžia ieškinio priėmimo klausimą. Labai svarbu pažymėti, kad šiuo etapu galimas ir grupės papildymas teismo iniciatyva, t. y. teismas, priimdamas ieškinį, atsižvelgdamas į grupės ieškinio dalyką bei pagrindą, į galimą grupės dydį bei jos narių sklaidą, nutartyje dėl grupės ieškinio priėmimo nustato nuo 60 iki 90 d. terminą grupei papildyti. Pasibaigus nustatytam terminui grupės atstovas pateikia teismui tvirtinti patikslintą grupės narių sąrašą, o teismas, įvertinęs visas aplinkybes, sąrašą patvirtina arba atsisako patvirtinti. Taigi šiuo grupės papildymo atveju prie grupės ieškinio galės prisidėti visi į atsakovą reikalavimo teisę turintys asmenys, kurių reikalavimas kyla dėl panašių arba tapačių aplinkybių.

Teismui išnagrinėjus grupės ieškinį priimamas sprendimas, kuris yra bendras visiems grupės nariams ir vadinamas bendruoju sprendimu. Kadangi grupės ieškinyje gali būti reiškiama ir individualaus pobūdžio turtiniai reikalavimai (Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso 261¹³⁹ straipsnis), teismas tokiu atveju išnagrinėja grupės ieškiniu keliamus klausimus dėl grupės nariams bendrų ir juos vienijančių faktinių aplinkybių bei šioje bylos dalyje priima bendrą visiems grupės nariams sprendimą dėl ieškinio pagrindo, kuris vadinamas tarpiniu sprendimu. Galiausiai teismas, remdamasis įsiteisėjusiu tarpiniu sprendimu, išnagrinėjęs kiekvieno grupės nario individualaus pobūdžio turtinius reikalavimus, priima individualų sprendimą. Teis-

¹³⁸ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340.

¹³⁹ Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340.

mo sprendimas yra privalomas visai grupei (teismo sprendimo *res judicata*¹⁴⁰ galia paliečia visą grupę)¹⁴¹.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad „Klasikinio grupės ieškinio proceso tikslas – didelių grupių interesų gynyba, todėl jis gali efektyviai ir platesniu mastu atlikti viešojo intereso gynybos funkcijas, nes pareikštiems grupės reikalavimams galima taikyti vientisą ir visus grupės narius apimantį teisminės gynybos būdą.“¹⁴²

Vartotojų viešąjį interesą turi teisę ginti Valstybinė vartotojų apsaugos tarnyba, vartotojų asociacijos, o įstatymų nustatytais atvejais – kitos valstybės ir savivaldybių institucijos bei juridiniai asmenys.

Vartotojų asociacijos turi teisę ginti vartotojų viešąjį interesą, jei jos atitinka visas šias sąlygas: įregistruotos Juridinių asmenų registre; steigimo dokumente yra nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas; asociacijoje yra ne mažiau kaip 20 narių (tuo atveju, kai asociacijos nariai yra kitos vartotojų asociacijos, bendras šių asociacijų narių skaičius turi būti ne mažesnis kaip 20); yra nepriklausomos nuo Vlaslo ir kitų su vartotojų teisių gynimu nesusijusių interesų¹⁴³.

Štai Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija 2017 m. sausio 24 d. Lietuvos vyriausiajame administraciniame teisme laimėjo Bylą Nr. A-2681-822/2016¹⁴⁴ prieš Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją dėl UAB „Vilniaus energija“ neteisėtų ir nepagrįstų šilumos bazinės kainos dedamųjų bei karšto vandens kainos dedamųjų. Tai puikus piliečių viešojo intereso gynimo pavyzdys.

4. Individualus teisminis ginčų nagrinėjimas. Vartotojų teisių apsaugos teisės aktais įtvirtinta galimybė esant vartotojų teisių pažeidimui kreiptis į teismus. Su vartotojų bylų nutartimis galima

¹⁴⁰ *Res judicata* [sk. res judikata, lot.], teismo išsprendimo byla. / Tarptautinių žodžių žodynas. (Sud. Bendorienė A., Bogušienė V., Dagytė E. ir kt.), Vilnius: Alma littera, 2001.

¹⁴¹ Jolita Malinauskaitė. Viešasis interesas kaip vartotojų teisių gynimo priemonė. Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga, Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2015.

¹⁴² Egidijus Krivka. Grupės ieškinio problemos Lietuvos civilinio proceso teisėje. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2004, 52(44).

¹⁴³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.

¹⁴⁴ Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. sausio 24 d. nutartis, priimta administracinėje byloje (a. b.) Nr. A-2681-822/2016. Prieiga per internetą: <<http://eteismai.lt/byla/279499092326886/A-2681-822/2016>>. [Žiūrėta 2017-10-12].

susipažinti Lietuvos teismų informacinėje sistemoje „Liteko“¹⁴⁵ arba Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portale¹⁴⁶. Galutinė teisminė institucija Lietuvoje yra Lietuvos Aukščiausiasis Teismas¹⁴⁷. Šis teismas formuoja vienodą praktiką, kalbant apie visas bylų kategorijas, taip pat ir apie vartotojų teisių apsaugą¹⁴⁸.

Taigi vartotojai turi teisę į pažeistų teisių gynimą ir žalos (nuostolių) atlyginimą, kurie imperatyviai yra įtvirtinti Lietuvos Respublikos Konstitucijoje¹⁴⁹.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.249 straipsnį¹⁵⁰, „žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų“. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai. Jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Jeigu atsakingas asmuo iš savo neteisėtų veiksmų gavo naudos, tai gauta nauda kreditoriaus reikalavimu gali būti pripažinta nuostoliais. Teismas gali atidėti būsimos žalos įvertinimą arba įvertinti būsimą žalą remdamasis realia jos atsiradimo tikimybe. Šiais atvejais kaip žalos atlyginimą teismas gali priteisti konkrečią pinigų sumą, periodines išmokas arba įpareigoti skolininką užtikrinti žalos atlyginimą.

Be tiesioginių nuostolių ir negautų pajamų, į nuostolius įskaičiuojamos: protingos išlaidos, skirtos žalos prevencijai ar jai sumažinti; išlaidos, susijusios su civilinės atsakomybės ir žalos įvertinimu; išlaidos, susijusios su nuostolių išieškojimu ne teismo tvarka.

Žala apskaičiuojama pagal kainas, galiojančias teismo sprendimo priėmimo dieną, jeigu įstatymai ar prievolės esmė nereikalauja taikyti kainų, buvusių žalos padarymo ar ieškinio pareiškimo dieną. Kai dėl to paties veiksmo atsirado ir žala, ir nauda nukentėjusiam

¹⁴⁵ Lietuvos teismų informacinės sistemos „Liteko“ internetinė svetainė <<http://liteko.teismai.lt>>. [Žiūrėta 2017-10-12].

¹⁴⁶ Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas <<https://e.teismas.lt/>>. [Žiūrėta 2017-10-12].

¹⁴⁷ Lietuvos Respublikos teismų įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 46-851.

¹⁴⁸ Aut. pastaba. Pavyzdžiui, 1. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga / Lietuvos Aukščiausiasis Teismas. Teismų praktika, 2009, Nr. 33; 2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010-06-28 apžvalga Nr. AC-33-1. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Teismų praktika. 2010, Nr. 33.

¹⁴⁹ Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr. 33-1014.

¹⁵⁰ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

asmeniui, tai gauta nauda nepažeidžiant protingumo, sąžiningumo ir teisingumo kriterijų gali būti įskaitoma į nuostolius.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnį¹⁵¹, „Neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais.“ Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas bylai reikšmės turinčias aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus.

Padaryti nuostoliai turi būti atlyginti visiškai, išskyrus atvejus, kai įstatymai ar sutartis nustato ribotą atsakomybę.

Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos **teisės aktai, reguliuojantys žalos atlyginimą dėl netinkamos kokybės gaminių**, yra šie: Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas¹⁵²; Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas¹⁵³; Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas¹⁵⁴; Lietuvos Respublikos maisto įstatymas¹⁵⁵; Konvencija „Dėl civilinės atsakomybės už žalą, padarytą sveikatos sužalojimu ar gyvybės atėmimu vartotojams netinkamos kokybės produktais“¹⁵⁶; Direktyva „Dėl valstybių Bendrijų narių įstatymų bei kitokių teisės aktų, reguliuojančių atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų“¹⁵⁷; Direktyva „Dėl Tarybos direktyvos 85/374/EEB „Dėl valstybių narių teisės ir administracinių nuostatų dėl atsakomybės už netinkamos kokybės produktus vienodinimo“

¹⁵¹ Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

¹⁵² Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.

¹⁵³ Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.

¹⁵⁴ Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673.

¹⁵⁵ Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 32-893.

¹⁵⁶ 1977 m. sausio 27 d. Europos Tarybos konvencija „Dėl civilinės atsakomybės už žalą, padarytą sveikatos sužalojimu ar gyvybės atėmimu vartotojams netinkamos kokybės produktais“.

¹⁵⁷ Europos Parlamento ir Europos Komisijos direktyva 85/374/EEB „Dėl valstybių Bendrijų narių įstatymų bei kitokių teisės aktų, reguliuojančių atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų“. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2004, Nr. 1.

pakeitimo“¹⁵⁸; Direktyva „Dėl bendros produkto saugos“¹⁵⁹; Direktyva „Dėl bendros gaminių saugos“¹⁶⁰.

Verta pasakyti, kad Lietuva nuo 2004 m. gegužės 1 d. įgijo teisę **kreiptis į Europos Teisingumo Teismą**¹⁶¹, kurio sprendžiamų bylų vartotojų teisės klausimais sritys yra šios: bendrieji dalykai (į šią kategoriją patenka 12 Europos Sąjungos teisės aktų, formuojančių bendrąsias vartotojų teisių apsaugos ribas ir numatančių Europos bendrijos gaires dėl vartotojų teisių apsaugos politikos, dėl ginčų sprendimo neteismine tvarka, dėl vartotojų teisių, susijusių su elektroninėmis paslaugomis bei asmens duomenų apsauga); informacija vartotojams, informavimas ir atstovavimas (šios srities teisės aktai koncentruojami ties vartotojų teisių apsauga ir informavimu, skubiu informacijos pasikeitimu dėl iš vartojimo produktų kylančios grėsmės, produktų kilmės, jų žymėjimo pobūdžio ir genetiškai modifikuotų produktų); sveikatos apsauga ir sauga (į šią kategoriją patenka žaislų sauga, sveikatai grėsmę keliančių medžiagų panaudojimo ribojimas, prekių žymėjimas, maisto sauga, taip pat kreozoto, genetiškai modifikuotų produktų bei pašarų naudojimo apribojimas ir kiti klausimai); ekonominių interesų apsauga (apima klaidinančios reklamos, elektroninių mokėjimų, nuotolinės prekybos, produktų kainos, produktų su defektais klausimus).

Be to, nuo 2009 m. sausio 1 d. Lietuvos Respublikoje, kaip ir visose Europos Sąjungos valstybėse narėse, taikomas Reglamentas, nustatantis **Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą**¹⁶². Šis reglamentas buvo priimtas siekiant supaprastinti ir pagreitinėti ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimą tarpvalstybinio pobūdžio bylose. Teismų sprendimai pripažįstami ir vykdomi kitoje

¹⁵⁸ 1999 m. gegužės 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/34/EB „Dėl Tarybos direktyvos 85/374/EEB „Dėl valstybių narių teisės ir administracinių nuostatų dėl atsakomybės už netinkamos kokybės produktus vienodinimo“ pakeitimo“.

¹⁵⁹ 1992 m. birželio 29 d. Europos Tarybos direktyva „Dėl bendros produkto saugos“. Prieiga per internetą: <www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=39252&p_query=&p_tr2=2>. [Žiūrėta 2017-10-12].

¹⁶⁰ 2001 m. gruodžio 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB „Dėl bendros gaminių saugos“ / Europos Sąjungos oficialusis leidinys L 11, 2002-01-15.

¹⁶¹ Europos Teisingumo Teismas. Prieiga per internetą: <http://curia.europa.eu/jcms/jcms/Jo2_6999/>. [Žiūrėta 2017-10-12].

¹⁶² 2009 m. sausio 1 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą / 2007, Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2007-07-01, Nr. L 199.

valstybėje narėje. Ši procedūra – alternatyva valstybių narių įstatymuose numatytiems procedūroms. Naudotis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų procedūra galima, kai ieškinio suma pateikiant ieškinį kompetentingam teismui neviršija 5 000 eurų, neskaičiuojant palūkanų, išlaidų ir sąnaudų. Bylas pagal šį reglamentą nagrinėja apylinkių teismai pagal ieškovo gyvenamąją vietą. Teismų kontaktus ir teritorijas galima rasti Nacionalinės teismų administracijos interneto svetainėje¹⁶³. Kad pradėtų procedūrą, ieškovas turi pateikti teismui prašymą, užpildydamas standartinę ieškinio formą, ir pridėti reikalavimą pagrindžiančius dokumentus. Ieškinys teismui turi būti pateiktas tos valstybės narės, kurioje yra atsakovas, valstybine oficialia kalba arba viena iš toje valstybėje pripažįstamų oficialių kalbų. Bylą pralaimėjusi šalis padengia bylinėjimosi išlaidas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad bylos šalims neprivalo atstovauti advokatas ar kitas teisės specialistas. Teismų sprendimai, priimti pagal Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, gali būti skundžiami apeliacine tvarka.

Galima daryti išvadą, kad negalima suabsoliutinti nei alternatyvaus verslo ginčų sprendimo, nei teismo kaip vienintelio tinkamo ginčų, kylančių iš vartojimo sutarčių, nagrinėjimo būdo. Modernioje valstybėje tiek teismą, tiek alternatyvų ginčų sprendimo institutą reikia vertinti ne kaip eliminuojančius vienas kitą, bet kaip papildančius, kurie gali egzistuoti kartu.

2.6. SOCIALINĖ PARAMA NEPASITURINTIEMS PILIEČIAMS

Europos Sąjungos statistikos tarnybos (Eurostat) duomenimis, 2016 m. 30,1 proc. Lietuvos gyventojų gyveno ties skurdo riba, ir tai buvo vienas iš aukštesnių rodiklių Europoje. Santykinai daugiau tokių žmonių buvo tik Bulgarijoje (40,4 proc.), Rumunijoje (38,8 proc.) ir Graikijoje (35,6 proc.). Latvijoje ties skurdo riba gyveno 28,5 proc. žmonių, Estijoje šis rodiklis siekė 24,4 proc., o vidutiniškai Europos Sąjungoje (ES) – 23,4 procento.

¹⁶³ Nacionalinė teismų administracija. Prieiga per internetą: <www.teismai.lt/lt/teismai/teismai-teismu-kontaktai/>, <www.teismai.lt/lt/teismai/teismu-veiklos-teritorijos/>. [Žiūrėta 2017-10-12].

Palyginti su 2008-aisiais, ties skurdo riba gyvenančių Lietuvos gyventojų dalis padidėjo 1,8 procentinio punkto. Statistiniai duomenys rodo rūpestį keliančią tendenciją – skurdo mūsų šalyje daugėja. Kovodama su skurdo pasekmėmis valstybė yra priversta imtis jas sušvelninančių priemonių, iš kurių svarbi vieta tenka piniginei socialinei paramai nepasiturintiems gyventojams.

Paramos nepasiturintiems gyventojams pagrindus nustato Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas (toliau – Įstatymas¹⁶⁴). Jis taikomas nepasiturintiems gyventojams, kai suaugęs asmenys yra išnaudoję visas kitų pajamų gavimo galimybes. Įstatymas nustato piniginės socialinės paramos teikimo principus, finansavimo šaltinius, piniginę socialinę paramą gaunančių asmenų teises ir pareigas, taip pat piniginės socialinės paramos dydžius ir teikimo sąlygas. Įstatymo nuostatos taikomos asmenims, kurių duomenys apie jų gyvenamąją vietą Lietuvoje yra įrašyti į Lietuvos Respublikos gyventojų registrą. Jei asmuo neturi gyvenamosios vietos, gyventojų registre privalo būti duomenys apie savivaldybę, kurios teritorijoje gyvena šis asmuo¹⁶⁵.

Piniginė socialinė parama yra dviejų rūšių:

1. socialinė pašalpa;
2. būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijos (toliau – kompensacijos).

Socialinė pašalpa

Bendrai gyvenantys asmenys arba vienas gyvenantis asmuo turi teisę į socialinę pašalpą, jeigu kreipimosi dėl socialinės pašalpos metu jie atitinka visus žemiau nurodytus reikalavimus:

1. bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens nuosavybės teise turimo turto vertė neviršija turto vertės normatyvo;

¹⁶⁴ Šiame skirsnyje aptariama Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymo, galiojančio iki 2017 m. pabaigos, redakcija.

¹⁶⁵ 2017 m. lapkričio 8 d. Vyriausybė pritarė Įstatymo pataisoms, kurios sudarytų sąlygas tikslines kompensacijas bei šalpos išmokas gauti nedeklaravus gyvenamosios vietos ar jos neturint. Šių pataisų esmė – sudaryti sąlygas gauti paramą visiems faktiškai Lietuvos teritorijoje gyvenantiems žmonėms, kurie atitinka sąlygas tikslinei kompensacijai arba šalpos išmokai gauti. Jei pataisoms pritarė Seimas, faktinio gyvenimo aplinkybė būtų patvirtinama savivaldybės administracijos surašytu buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktu.

2. bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamos, nurodytos ir apskaičiuotos Įstatymo nustatyta tvarka, yra mažesnės už valstybės remiamas pajamas¹⁶⁶ bendrai gyvenantiems asmenims arba vienam gyvenančiam asmeniui;

3. kiekvienas vyresnis kaip 18 metų bendrai gyvenantis asmuo, vienas gyvenantis asmuo arba vaikas (įvaikis) nuo 16 iki 18 metų atitinka bent vieną iš Įstatyme nurodytų sąlygų, kurioms esant bendrai gyvenantys asmenys arba vienas gyvenantis asmuo turi teisę į piniginę socialinę paramą.

Šie reikalavimai „atsioja“ asmenis, kurių nuosavybės teise turimo turto vertė viršija tam tikrą, kiekvienu konkrečiu atveju nustatytą normatyvą, arba jų gaunamos pajamos yra didesnės už valstybės remiamas pajamas. Normatyvas priklauso nuo nekilnojamojo turto tipo, asmens gyvenamosios vietos arba savivaldybės, kurios teritorijoje gyvena šis asmuo, ir Registrų centro kasmet skelbiamų duomenų apie to tipo nekilnojamojo turto vertę prasidedant tiems metams. Valstybės remiamos pajamos yra periodiškai peržiūrimos dėl jų didinimo.

Apribojimas turtui. Tam, kad būtų galima nustatyti, ar į socialinę pašalpą pretenduojančio asmens turimas turtas neviršija nustatyto normatyvo, reikia nustatyti asmens turimo turto vertę ir apskaičiuoti šiuo konkrečiu atveju taikomą turto normatyvą.

Turto vertės nustatymas. Į vieno gyvenančio asmens arba bendrai gyvenančių asmenų turtą įskaitomas šis jų nuosavybės teise turimas turtas:

1. statiniai, tarp jų ir nebaigti statyti statiniai;
2. privalomos registruoti transporto priemonės;
3. privaloma registruoti žemės ūkio technika;
4. žemė, įskaitant užimtą miško ir vandens telkinių plotą;
5. gyvuliai, paukščiai, žvėreliai, bičių šeimos, jeigu jų bendra vertė viršija 1 160 eurų;

¹⁶⁶ Valstybės remiamos pajamos – Vyriausybės nustatomas ir periodiškai peržiūrimas normatyvinis asmens pajamų dydis, naudojamas socialinių pašalpų skaičiavimuose. Jei asmens pajamos per mėnesį yra mažesnės už valstybės remiamas pajamas, šis asmuo pagal gaunamų pajamų kriterijų turi teisę gauti socialinę pašalpą. Valstybės remiamų pajamų dydis nuo 2015 m. iki 2017 m. pabaigos buvo 102 Eur. Nuo 2018 m. sausio 1 d. valstybės remiamos pajamos numatytos padidinti iki 122 Eur.

6. akcijos, obligacijos, vekseliai ir kiti vertybiniai popieriai, pajai, jeigu jų bendra vertė viršija 580 eurų;
7. meno kūriniai, brangakmeniai, juvelyriniai dirbiniai, taurieji metalai, kurių vieneto vertė viršija 580 eurų;
8. piniginės lėšos, turimos bankuose, kitose kredito įstaigose ir ne bankuose bei ne kitose kredito įstaigose, jeigu jų bendra suma viršija 580 eurų, išskyrus gautą vaikui (jvaikiui) išlaikyti priteistą konkrečią pinigų sumą;
9. gautos (negrąžintos) paskolos ar jų dalis, jeigu jų bendra suma viršija 580 eurų, išskyrus aukštųjų mokyklų studentams teikiamas valstybės paskolas arba valstybės remiamas paskolas, kreditus būstui atnaujinti (modernizuoti), jeigu daugiabučio namo butų savininkai įgyvendino ar įgyvendina valstybės ir (ar) savivaldybės remiamą daugiabučio namo atnaujinimo (modernizavimo) projektą, ir gautas (negrąžintas) paskolas nekilnojamojamam turtui pirkti (statyti);
10. kitiems asmenims paskolintos (negrąžintos) piniginės lėšos ar jų dalis, jeigu jų bendra suma viršija 580 eurų;
11. valstybės kompensacijos už valstybės išperkamą nekilnojamąjį turtą ir atkuriamos santaupos bei kitos atkuriamos lėšos.

Nekilnojamojo turto (statiniai, būstas, žemės sklypai) vertei nustatyti reikia jų dydžius (plotus) dauginti iš atitinkamo nekilnojamojo turto ploto vieneto normatyvinės vertės, kurią nustato ir savo interneto svetainėje skelbia valstybės įmonė Registrų centras pagal kiekvienų metų sausio 1 d. vidutinės nekilnojamojo turto vertės Lietuvos miestuose ir savivaldybių centruose bei kitose savivaldybių teritorijose. Registrų centro skelbiamos vertės yra sustambinti, vidutiniai dydžiai pagal panašaus tipo nekilnojamąjį turtą tam tikroje teritorijoje. Jei į socialinę pašalpą pretenduojantis asmuo mano, kad šitaip apskaičiuota jo turimo nekilnojamojo turto vertė neatitinka faktinės padėties ir yra per didelė, jis gali užsisakyti individualų turto vertinimą, tačiau šios paslaugos nemažai kainuoja ir nėra garantijų, kad individualus vertinimas bus pripažintas savivaldybės institucijos, sprendžiančios dėl socialinės pašalpos skyrimo.

Kilnojamojo turto (automobiliai ir kt.) vertė nustatoma pagal tuo metu rinkoje galiojančias vidutines kainas to tipo kilnojamam turtui.

Viso turto vertė nustatoma sudedant nekilnojamojo turto, kilnojamojo turto ir piniginių lėšų vertes. Visą turto vertę reikia palyginti

su turto normatyvu, apskaičiuotu šiuo konkrečiu atveju ir įsitikinti, kad ji neviršija normatyvo.

Turto normatyvo apskaičiavimas. Turto normatyvas apskaičiuojamas kiekvieno tipo nekilnojamojo turto (būsto ir žemės ploto) normatyvinį dydį dauginant iš prašymą-paraišką pateikusių asmenų deklaruotos gyvenamosios vietos ar vietos, kurioje nuomojamas būstas, nekilnojamojo to tipo turto ploto vieneto normatyvinės vertės, o kai asmuo neturi gyvenamosios vietos – savivaldybės, kurios teritorijoje gyvena, nekilnojamojo to tipo turto ploto vieneto žemiausios normatyvinės vertės.

Būsto ploto normatyvinis dydis bendrai gyvenantiems asmenims arba vienam gyvenančiam asmeniui yra nustatytas 60 m² naudingojo būsto ploto vienam iš jame gyvenamąją vietą deklaravusių arba būstą nuomojančių bendrai gyvenančių asmenų arba vienam gyvenančiam asmeniui, pridėdant po 15 m² kiekvienam kitam bendrai gyvenančiam asmeniui.

Žemės ploto normatyvinis dydis bendrai gyvenantiems asmenims arba vienam gyvenančiam asmeniui, atsižvelgiant į turimos žemės rūšį, yra:

1. kitos paskirties (naudojimo būdo – gyvenamosios teritorijos) žemės: miestuose – 6 arai, miesteliuose ir kaimuose – 25 arai;

2. žemės ūkio paskirties (naudojimo būdo – mėgėjų sodo žemės sklypai ir sodininkų bendrijų bendrojo naudojimo žemės sklypai) žemės – 6 arai;

3. žemės ūkio paskirties, įskaitant miško medynus (išskyrus naudojimo būdo – mėgėjų sodo žemės sklypus ir sodininkų bendrijų bendrojo naudojimo žemės sklypus), konservacinės, įskaitant miško medynus, vandens ūkio ir miškų ūkio paskirties, įskaitant miško medynus, žemės: miestuose – 6 arai, miesteliuose – 25 arai, kaimuose – 3 hektarai. Jei į socialinę pašalpą pretenduojantis asmuo neturi žemės sklypo, turto normatyvo skaičiavimui priimamas žemės ūkio paskirties (naudojimo būdo – mėgėjų sodo žemės sklypai ir sodininkų bendrijų bendrojo naudojimo žemės sklypai) 6 arų ploto žemės sklypas.

Kiekvieno tipo nekilnojamojo turto (būsto ir žemės sklypo) normatyvinis plotas yra dauginamas iš atitinkamo nekilnojamojo turto ploto vieneto normatyvinės vertės, kurią nustato ir savo interneto svetainėje skelbia valstybės įmonė Registrų centras pagal kiekvienų metų sausio 1 dieną vidutinės nekilnojamojo turto vertės Lietuvos miestuose ir savivaldybių centruose bei kitose savivaldybių teritorijose.

Nekilnojamojo turto vertės normatyvas apskaičiuojamas sudedant abiejų tipų (būsto ir žemės ploto) nekilnojamojo turto normatyvines vertes.

Kilnojamojo turto, vertybinių popierių ir pajų vertės normatyvas apskaičiuojamas sudedant 20 valstybės remiamų pajamų dydžių vienam, vyresniam kaip 18 metų, bendrai gyvenančiam asmeniui arba vienam gyvenančiam asmeniui, 15 valstybės remiamų pajamų dydžių kiekvienam kitam, vyresniam kaip 18 metų, bendrai gyvenančiam asmeniui ir 10 valstybės remiamų pajamų dydžių kiekvienam vaikui (jvaikiui) iki 18 metų.

Piniginių lėšų, turimų bankuose, kitose kredito įstaigose ir kitur, jeigu jų bendra suma viršija 580 eurų, išskyrus gautą vaikui (jvaikiui) išlaikyti priteistą konkrečią pinigų sumą, normatyvas apskaičiuojamas sudedant 15 valstybės remiamų pajamų dydžių vienam, vyresniam kaip 18 metų, bendrai gyvenančiam asmeniui arba vienam gyvenančiam asmeniui, 10 valstybės remiamų pajamų dydžių kiekvienam kitam, vyresniam kaip 18 metų, bendrai gyvenančiam asmeniui ir 5 valstybės remiamų pajamų dydžius kiekvienam vaikui (jvaikiui) iki 18 metų.

Turto vertės normatyvas apskaičiuojamas sudedant visas 3 apskaičiuotas dalis: nekilnojamojo turto vertės normatyvą, kilnojamojo turto, vertybinių popierių ir pajų vertės normatyvą ir piniginių lėšų normatyvą.

Apribojimas pajamoms. Į socialinę pašalpą pretenduojančio asmens pajamas įskaitomos šios pajamos:

1. pagal darbo sutartį arba darbo santykiams prilygintų teisinių santykių pagrindu gautos pajamos, įskaitant dienpinigius, butpinigius, maistpinigius ir kitas pajamas (išskyrus asmenų iki 18 metų pajamas);
2. autorinis atlyginimas, pajamos, gautos iš sporto veiklos, atlikėjo veiklos;
3. pensijos ir (ar) pensijų išmokos (išskyrus senatvės ir netekto darbingumo (invalidumo) pensijų kompensuojamąją sumą, mokamą pagal Lietuvos Respublikos valstybinių socialinio draudimo senatvės ir netekto darbingumo (invalidumo) pensijų kompensavimo įstatymą, taip pat senatvės ir valstybinių pensijų kompensuojamąją sumą, mokamą pagal Lietuvos Respublikos valstybinių socialinio draudimo senatvės pensijų ir valstybinių pensijų sumažintų dėl draudžiamųjų pajamų turėjimo, kompensavimo įstatymą), šalpos išmokos;
4. dividendai, palūkanos;

5. individualios įmonės savininko pajamos, gautos iš šios įmonės apmokestinto pelno ir (ar) mažosios bendrijos narių, tikrosios ūkinės bendrijos ar komandinės ūkinės bendrijos tikrųjų narių pajamos ir iš šių įmonių asmeniniams poreikiams gautos lėšų sumos;

6. individualios veiklos pajamos, įskaitant pajamas, gautas verčiantis veikla pagal verslo liudijimą ir individualios veiklos vykdymo pažymą;

7. pajamos iš žemės ūkio veiklos (išskyrus pajamas iš žemės ūkio naudmenų, kurių bendras plotas neviršija 1 hektaro);

8. išmokos žemės ūkio veiklai;

9. piniginės lėšos, gautos vaikui (įvaikiui) išlaikyti (alimentai);

10. išmokos iš Vaikų išlaikymo fondo;

11. socialinio pobūdžio pajamos (išskyrus vienkartinės išmokas ir (ar) pašalpas, mokamas iš valstybės, Valstybinio socialinio draudimo fondo ar savivaldybių biudžetų;

12. išeitinė išmoka, išmokama nutraukiant darbo sutartį;

13. ligos, profesinės reabilitacijos, motinystės, tėvystės, vaiko priežiūros išmokos, statutiniams valstybės tarnautojams (pareigūnams) ir krašto apsaugos sistemos kariams laikinojo nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų, tėvystės atostogų ar atostogų vaikui prižiūrėti laikotarpiams išmokėtos išmokos;

14. turto pardavimo pajamos;

15. pajamos už kilnojamojo ar nekilnojamojo daikto nuomą;

16. loterijų ar kitų žaidimų laimėjimai, prizai;

17. gautos ir negrąžintos paskolos;

18. gautos dovanų, paveldėtos arba kitos faktiškai gaunamos piniginės lėšos.

Jeigu iš aukščiau išvardintų pajamų yra išskaičiuojamas gyventojų pajamų mokestis, valstybinio socialinio draudimo ir privalomojo sveikatos draudimo įmokos, šios pajamos įskaitomos išskaičiavus gyventojų pajamų mokestį, valstybinio socialinio draudimo ir privalomojo sveikatos draudimo įmokas.

Socialinės pašalpos ir kompensacijos į socialinę pašalpą pretenduojančio asmens pajamas neįskaitomos.

Įstatyme taip pat reglamentuota, kaip apskaičiuojamos mėnesio pajamos, kai jos yra netolygios ir kinta įvairiais mėnesiais, kai gaunamos vienkartinės pajamos ir pan.

Kiti apribojimai. Kiekvienas, vyresnis kaip 18 metų bendrai gyvenantis asmuo, vienas gyvenantis asmuo arba vaikas (jvaikis) nuo 16 iki 18 metų privalo atitikti bent vieną iš žemiau nurodytų sąlygų, kurioms esant bendrai gyvenantys asmenys arba vienas gyvenantis asmuo turi teisę į piniginę socialinę paramą:

1. vyresni kaip 18 metų asmenys dirba, ir per laikotarpį, už kurį pajamos apskaičiuojamos, dirbo ne mažiau kaip du trečdalius maksimalios darbo laiko trukmės, nustatytos Darbo kodekso 108 straipsnio 3 dalyje. Tačiau ne viso darbo laiko atveju, išskyrus Darbo kodekso 40 straipsnio 5 dalyje nustatytus atvejus, darbo laiko trukmė negali būti trumpesnė kaip du trečdaliai maksimalios darbo laiko trukmės, apskaičiuotos nuo 40 valandų per savaitę arba teisės aktais nustatytos sutrumpintos darbo laiko normos, ir jiems darbo užmokesčio apskaičiuojama ne mažiau už minimaliąją mėnesinę algą arba minimalųjį valandinį atlygį proporcingai dirbtam laikui arba atliktam darbui. Savarankiškai dirbantys asmenys, kurie per laikotarpį, už kurį pajamos apskaičiuojamos, iš vykdomos veiklos gauna ne mažesnes kaip minimalioji mėnesinė alga vidutines pajamas per mėnesį;

2. asmenys mokosi pagal bendrojo ugdymo programą ar pagal formaliojo profesinio mokymo programą arba studijuoja aukštojoje mokykloje (studentai), įskaitant akademinių atostogų dėl ligos ar nėštumo laikotarpį, kol jiems sukaks 24 metai;

3. asmenys, sulaukę senatvės pensijos arba gaunantys bet kokios rūšies pensiją, pensijų išmokas ir (ar) šalpos išmokas, išskyrus pensijas, paskirtas asmenims, kuriems nustatytas 45–55 procentų darbingumo lygis, našlių ar našlaičių pensijas ir už tarnybą paskirtas pareigūnų ir karių valstybines pensijas arba asmenys, kurie kreipėsi dėl bet kokios rūšies pensijos, pensijų išmokų ir (ar) šalpos išmokų, išskyrus pensijas asmenims, kuriems nustatytas 45–55 procentų darbingumo lygis, našlių ar našlaičių pensijas ir už tarnybą skiriamas pareigūnų ir karių valstybines pensijas, skyrimo, bet jos dar nėra paskirtos ar paskirtos, bet neišmokėtos;

4. asmenys yra užsiregistravę Lietuvos teritorinėje darbo biržoje ar kitos valstybės valstybinėje įdarbinimo tarnyboje;

5. vienas iš bendrai gyvenančių asmenų arba vienas gyvenantis asmuo slaugo ar prižiūri asmenį (asmenis), savo ar kito bendrai gyvenančio asmens vaiką (jvaikį) ar vaikus (jvaikius) arba vaiką (vaikus), kuriam (kuriems) įstatymų nustatyta tvarka numatyta globa ar rūpyba šeimoje, jeigu jiems yra mokamos slaugos ar priežiūros (pagal-

bos) išlaidų tikslinės kompensacijos arba jeigu jis įstatymų nustatyta tvarka paskirtas fizinio asmens (fizinių asmenų), pripažinto (pripažintų) iš dalies neveiksnio (neveiksniais), arba vaiko (vaikų), kuriam (kuriems) įstatymų numatyta tvarka nustatyta globa šeimoje, globėju, ar asmens (asmenų) arba vaiko (vaikų), kuriam (kuriems) įstatymų numatyta tvarka nustatyta rūpyba šeimoje, rūpintoju;

6. asmuo ne trumpiau kaip mėnesį gydomi stacionariai asmens sveikatos priežiūros įstaigoje arba jam ne trumpiau kaip mėnesį išduotas elektroninis nedarbingumo pažymėjimas ar medicininė pažyma;

7. nėščia moteris, kuriai yra likę ne daugiau kaip 70 kalendorinių dienų iki numatomos gimdymo datos;

8. vienas iš tėvų ar globėjų augina: vaiką (įvaikį) ar vaikus (įvaikius) iki 3 metų; pagal gydytojų rekomendaciją nelankantį švietimo įstaigos vaiką (įvaikį) ar vaikus (įvaikius) iki 8 metų;

9. turimas vienintelis iš tėvų arba vienas iš tėvų, kai kitas dėl ligos, neįgalumo, bausmės atlikimo ir kitų svarbių priežasčių negali prižiūrėti vaiko (įvaikio) ar vaikų (įvaikių), augina vaiką (įvaikį) ar vaikus (įvaikius) iki 8 metų;

10. vaikai (įvaikiai) nuo 16 iki 18 metų mokosi, dirba, yra užsiregistravę Lietuvos teritorinėje darbo biržoje ar kitos valstybės valstybinėje įdarbinimo tarnyboje, įstatymų nustatyta tvarka yra nustatytas neįgalumas.

Jeigu į socialinę pašalpą pretenduojantis asmuo viršija aukščiau išvardytus apribojimus (turtui, pajamoms ir kitus), jis formaliai neturi teisės gauti pašalpos. Tačiau gali pasitaikyti atvejų, kai įstatyme nėra atsižvelgta į kokias nors išskirtines, sudėtingas ar retai pasitaikančias aplinkybes. Todėl, esant abejonėms dėl įstatyme nustatytų apribojimų ir kriterijų taikymo konkrečiu atveju, galima kreiptis į savivaldybės administraciją dėl išsamesnio problemos nagrinėjimo ir papildomos analizės. Patikrinusi bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens gyvenimo sąlygas ir surašiusi buities ir gyvenimo sąlygų patikrinimo aktą, savivaldybės administracija turi teisę savivaldybės tarybos nustatyta tvarka skirti socialinę pašalpą, jeigu bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamos yra mažesnės už valstybės remiamas pajamas, tačiau šie asmenys neatitinka kai kurių įstatyme nustatytų socialinės pašalpos skyrimo kriterijų.

Socialinės pašalpos dydis vienam gyvenančiam asmeniui, turinčiam teisę ją gauti, sudaro 100 procentų skirtumo tarp valstybės remiamų pajamų vienam gyvenančiam asmeniui ir vidutinių vieno gyvenančio asmens pajamų per mėnesį.

Socialinės pašalpos dydis bendrai gyvenantiems asmenims, turintiems teisę ją gauti, taip pat ir tais atvejais, kai socialinė pašalpa skiriama tik vaikui (jvakiui) ar vaikams (jvakiams), įskaitant pilnamečius vaikus (jvakius), kai jie mokosi pagal bendrojo ugdymo programą ir laikotarpiu nuo bendrojo ugdymo programos baigimo dienos iki tų pačių metų rugsėjo 1 dienos, sudaro:

1. pirmam bendrai gyvenančiam asmeniui – 100 procentų skirtumo tarp valstybės remiamų pajamų dydžio vienam iš bendrai gyvenančių asmenų ir vidutinių bendrai gyvenančių asmenų pajamų vienam iš bendrai gyvenančių asmenų per mėnesį;

2. antram bendrai gyvenančiam asmeniui – 80 procentų skirtumo tarp valstybės remiamų pajamų dydžio vienam iš bendrai gyvenančių asmenų ir vidutinių bendrai gyvenančių asmenų pajamų vienam iš bendrai gyvenančių asmenų per mėnesį;

3. trečiam ir daugiau bendrai gyvenančių asmenų – 70 procentų skirtumo tarp valstybės remiamų pajamų dydžio vienam iš bendrai gyvenančių asmenų ir vidutinių bendrai gyvenančių asmenų pajamų vienam iš bendrai gyvenančių asmenų per mėnesį;

4. darbingo amžiaus darbingiems, bet nedirbantiems (taip pat savarankiškai nedirbantiems) asmenims socialinės pašalpos, apskaičiuotos aukščiau nurodyta tvarka, dydis yra mažinamas taip: 20 procentų – kai socialinė pašalpa mokama nuo 12 mėnesių iki 24 mėnesių; 30 procentų – kai socialinė pašalpa mokama nuo 24 mėnesių iki 36 mėnesių; 40 procentų – kai socialinė pašalpa mokama nuo 36 mėnesių iki 48 mėnesių; 50 procentų – kai socialinė pašalpa mokama nuo 48 mėnesių iki 60 mėnesių; gavusiems socialinę pašalpą ilgiau kaip 60 mėnesių nustatyto dydžio socialinė pašalpa skiriama nepinigine forma¹⁶⁷, kol šioje dalyje nurodyti asmenys nedirbs (arba savarankiškai nedirbs) arba neužsiėmė savivaldybės administracijos organizuojama visuomenei naudinga veikla 12 mėnesių per paskutinius 24 mėnesius.

¹⁶⁷ Socialinė pašalpa nepinigine forma gali būti skiriama: maisto produktais, drabužiais ir kitomis reikalingomis prekėmis, socialinėmis kortelėmis, maitinimo talonais, apmokant vaikų (jvakių) maitinimo išlaidas mokyklose ar dienos centruose, apmokant suaugusių asmenų gydymosi nuo priklausomybių ligų išlaidas ir kitais savivaldybės tarybos nustatytais būdais.

Darbingo amžiaus darbingiems, bet nedirbantiems (arba savarankiškai nedirbantiems) asmenims socialinės pašalpos dydis nemažinamas, jeigu jie socialinės pašalpos teikimo laikotarpiu negavo Lietuvos teritorinės darbo biržos ar kitos valstybinės įdarbinimo tarnybos pasiūlymo dirbti arba dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos veikloje, Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyta tvarka užsiėmė savivaldybės administracijos organizuojama visuomenei naudinga veikla ir kitais atvejais.

Kompensacijos

Teisę į kompensaciją turi gyvenamąją vietą būste deklaravę arba būstą nuomojantys bendrai gyvenantys asmenys arba vienas gyvenantis asmuo, jeigu kreipimosi dėl kompensacijų metu atitinka visus žemiau išdėstytus reikalavimus:

1. bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens nuosavybės teise turimo turto vertė neviršija turto vertės normatyvo;

2. kiekvienas vyresnis kaip 18 metų bendrai gyvenantis asmuo, vienas gyvenantis asmuo arba vaikas (įvaikis) nuo 16 iki 18 metų atitinka bent vieną iš Įstatyme nurodytų sąlygų, kurioms esant bendrai gyvenantys asmenys arba vienas gyvenantis asmuo turi teisę į piniginę socialinę paramą;

3. įsiskolinusieji už būsto šildymą ir (ar) karštą vandenį, ir (ar) geriamąjį vandenį su energijos, kuro, vandens tiekėjais yra sudarę sutartį (sutartis) dėl dalies skolos apmokėjimo, kas mėnesį grąžinant ne daugiau kaip 20 procentų bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamų, arba teismas yra priteisęs apmokėti skolą.

Bendrai gyvenantiems asmenims arba vienam gyvenančiam asmeniui, turintiems teisę į kompensacijas, kompensacijos skiriamos, jeigu laikotarpiu, už kurį kompensacijos apskaičiuojamos:

1. būsto šildymo išlaidos, kai naudingasis būsto plotas ir atskirų energijos ar kuro rūšių sąnaudos būstui šildyti yra ne didesni už Įstatyme nustatytus normatyvus, viršija 10 procentų skirtumo tarp bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamų ir valstybės remiamų pajamų bendrai gyvenantiems asmenims arba vienam gyvenančiam asmeniui dydžio arba (ir)

2. geriamojo vandens, kurio kiekis yra ne didesnis už Įstatyme nustatytą normatyvą, išlaidos viršija 2 procentus bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamų, arba (ir)

3. karšto vandens, kurio kiekis ir atskirų energijos ar kuro rūšių sąnaudos karštam vandeniui yra ne didesni už įstatyme nustatytus normatyvus, išlaidos viršija 5 procentus bendrai gyvenančių asmenų arba vieno gyvenančio asmens pajamų.

Siekiantys gauti kompensacijas ir būstą nuomojantys bendrai gyvenantys asmenys arba vienas gyvenantis asmuo turi būti su nuomotoju raštu sudarę gyvenamųjų patalpų nuomos sutartį ir ją įregistravę viešame registre.

Asmuo, turintis teisę į kompensacijas deklaruotos gyvenamosios vietos ir nuomojamame būste, ar bendrai gyvenantys asmenys, turintys teisę į kompensacijas ir deklaruojantys gyvenamąją vietą skirtinguose būstuose, privalo pasirinkti vieną iš būstų, už kurį būtų teikiamos kompensacijos.

Daugiabučio namo butų savininkai, kurie kreipiasi dėl būsto šildymo išlaidų kompensacijų, turi dalyvauti svarstant ir priimant sprendimą susirinkime dėl daugiabučio namo atnaujinimo (modernizavimo) projekto įgyvendinimo pagal Vyriausybės patvirtintą daugiabučių namų atnaujinimo (modernizavimo) programą ar ją atitinkančią savivaldybės tarybos patvirtintą programą, jeigu toks sprendimas svarstomas ir priimamas, ir dalyvauti įgyvendinant šį projektą.

Toliau pateikiami dažniausiai gyventojų užduodami klausimai dėl kompensacijų ir atsakymai į juos¹⁶⁸.

1. Kokios būsto išlaikymo išlaidos yra kompensuojamos?

Pagal Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymą gyventojams kompensuojamos būsto šildymo, geriamojo ir karšto vandens išlaidos.

2. Kaip sužinoti, ar šeimai (asmeniui) priklauso būsto šildymo išlaidų kompensacija?

Pagrindiniai kriterijai gauti kompensacijas yra šeimos (asmens) gaunamos pajamos ir turimas turtas.

Paprasčiausias būdas sužinoti, ar Jums priklauso kompensacija, – pasinaudoti Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS) www.spis.lt esančia Būsto šildymo išlaidų kompensacijos skaičiuokle.

¹⁶⁸ Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos svetainė: <www.socmin.lt/lt/seima-ir-vaikai/soc-parama-seimoms-vaikams/sildymo-ir-vandens-kompensacijos.html>.

3. Ar nepasiturintiems gyventojams būsto šildymo išlaidų kompensacija skiriama už visą būsto plotą ir kompensuojamos visos vandens išlaidos?

Kompensacijoms apskaičiuoti taikomi šie normatyvai:

1. būsto naudingojo ploto normatyvas: vienam gyvenančiam asmeniui – 50 kvadratinų metrų, šeimai – 38 kvadratiniai metrai pirmam šeimos nariui, 12 kvadratinų metrų antram šeimos nariui, 10 kvadratinų metrų trečiam ir kiekvienam paskesniai bendrai gyvenančiam asmeniui;
2. karšto vandens normatyvas: 1,5 kubinio metro pirmam šeimos nariui arba vienam gyvenančiam asmeniui per mėnesį, 1 kubinis metras antram šeimos nariui per mėnesį, 0,5 kubinio metro trečiam ir kiekvienam paskesniai šeimos nariui per mėnesį;
3. geriamojo vandens normatyvas: 2 kubiniai metrai pirmam šeimos nariui arba vienam gyvenančiam asmeniui per mėnesį, 1,5 kubinio metro antram šeimos nariui per mėnesį, 1 kubinis metras trečiam ir kiekvienam paskesniai šeimos nariui per mėnesį.

Pavyzdys: keturių asmenų šeimai būsto šildymo išlaidų kompensacija priklausytų už faktinį būsto naudingąjį plotą, bet ne didesnę už nustatytą normatyvą, tai yra 70 m² (38 m²+12 m²+10 m²+10 m²).

4. Kokia šeimos (asmens) išlaidų dalis yra kompensuojama?

Nepasiturintiems gyventojams kompensuojama būsto šildymo išlaidų dalis, viršijanti 10 procentų skirtumo tarp šeimos (asmens) pajamų ir valstybės remiamų pajamų (VRP) šeimai (asmeniui) dydžio. Šiuo metu VRP yra 102 Eur. Apskaičiuojant būsto šildymo išlaidų kompensaciją, iš šeimos (asmens) gaunamų pajamų („į rankas“) per mėnesį atimamas VRP dydis, padaugintas iš šeimos narių skaičiaus.

Pavyzdys: keturių asmenų šeimos pajamos siekia 800 Eur. Išlaidų kompensuojamosios dalies skaičiavimas:

$$800 \text{ Eur} - (102 \text{ Eur} \times 4) = 392 \text{ Eur}$$

$$392 \text{ Eur} \times 10 \text{ proc.} = 39,20 \text{ Eur}$$

39,20 Eur sumą viršijančios būsto šildymo išlaidos už normatyvinį – 70 m² – būsto naudingąjį plotą bus kompensuojamos.

Taip pat kompensuojama: **geriamojo vandens** išlaidų dalis, viršijanti 2 procentus šeimos (asmens) pajamų; **karšto vandens** išlaidų dalis, viršijanti 5 procentus šeimos (asmens) pajamų.

5. Ar būsto šildymo išlaidų kompensacijos gali būti teikiamos būstą nuomojantiems asmenims?

Taip, kompensacijos teikiamos ne tik būste gyvenamąją vietą deklaravusiems, bet ir būstą nuomojantiems asmenims. Siekiantys gauti kompensacijas būsto nuomininkai turi būti su nuomotoju raštu sudarę gyvenamųjų patalpų nuomos sutartį ir ją įregistravę viešajame registre – Registrų centre.

6. Ar galima gauti kompensaciją už šildymą turint įsiskolinimą už būsto šildymą?

Taip, kompensaciją už būsto šildymą gali gauti ir tie asmenys, kurie turi įsiskolinimą už būsto šildymą, tačiau įsiskolinusieji turi būti sudarę sutartį su energijos, kuro, vandens tiekėjais dėl dalies įsiskolinimo padengimo, kurio grąžinamas dydis per mėnesį – ne daugiau kaip 20 procentų šeimos (asmens) pajamų, jeigu teismas nėra priteisęs padengti įsiskolinimą.

7. Ar būsto šildymo išlaidų kompensacija skiriama tik būstams, kuriems tiekiamas centrinis šildymas?

Būsto šildymo išlaidų kompensacija teikiama nepriklausomai nuo šildymo būdo, t. y. nuo to, kokios rūšies kuru (malkomis, anglimi, dujomis ir pan.) gyvenamosios patalpos šildomos.

8. Kur kreiptis dėl kompensacijų gavimo?

Dėl kompensacijų reikia kreiptis į deklaruotos gyvenamosios vietos arba kur nuomojamas būstas savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrių (įprastai dokumentai priimami seniūnijose). Taip pat tai galima padaryti elektroniniu būdu per Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS) www.spis.lt.

9. Kokius dokumentus reikia pateikti norint gauti kompensacijas?

Dokumentai (pažymos) kompensacijoms gauti: asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas (nereikia, kai prašymas-paraiška teikiama elektroniniu būdu); prašymas-paraiška piniginei socialinei paramai gauti; pažyma apie 3 praėjusių mėnesių pajamas iki mėnesio, nuo kurio skiriama piniginė socialinė parama (kai kuriais atvejais, pavyzdžiui, praradus pajamų šaltinį arba atsiradus naujam, pasikeitus šeimos sudėčiai ir pan., – mėnesio, nuo kurio prašoma skirti paramą, pajamas), jei informacija nėra gaunama iš valstybės registrų ir žinybinių registrų bei valstybės informacinių sistemų; priklausomai nuo aplinkybių, gali būti teikiami ir kiti dokumentai (pažymos), reikalingi paramai skirti, jei informacija nėra gaunama iš valstybės registrų ir žinybinių registrų bei valstybės informacinių sistemų.

10. Ar galima prašymą kompensacijoms gauti pateikti elektroniniu būdu?

Taip, prašymą-paraišką kompensacijoms gauti galima pateikti (ir kartu pridėti reikiamų dokumentų kopijas) ir elektroniniu būdu per Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS) www.spis.lt.

NAUDOTA LITERATŪRA IR ŠALTINIAI

Norminiai teisės aktai

1. 1977 m. sausio 27 d. Europos Tarybos konvencija „Dėl civilinės atsakomybės už žalą, padarytą sveikatos sužalojimu ar gyvybės atėmimu vartotojams netinkamos kokybės produktais“.
2. 1999 m. gegužės 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/34/EB „Dėl Tarybos direktyvos 85/374/EEB „Dėl valstybių narių teisės ir administracinių nuostatų dėl atsakomybės už netinkamos kokybės produktus vienodinimo“ pakeitimo“.
3. 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva „Dėl kai kurių mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų“.
4. 2009 m. sausio 1 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą / 2007, Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2007-07-01, Nr. L 199.
5. 2014 m. vasario 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 254/2014 dėl daugiamečių vartotojų 2014–2020 m. programos // Oficialusis leidinys, 2014-03-20.
6. Europos Parlamento ir Europos Komisijos direktyva 85/374/EEB „Dėl valstybių Bendrijų narių įstatymų bei kitokių teisės aktų, reguliuojančių atsakomybę už žalą, atsiradusią dėl netinkamos kokybės produktų“. Europos Sąjungos oficialusis leidinys, 2004, Nr. 1.
7. Europos žmogaus teisių konvencija // Valstybės žinios, 1995, Nr. 37-913.
8. Ilgalaikė pilietinio ir tautinio ugdymo programa // Valstybės žinios, 2006, Nr. 102-3939.
9. Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksas. Teisės aktų registras, 2015-07-10, Nr. 11216.
10. Lietuvos Respublikos aviacijos įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 94-2918.
11. Lietuvos Respublikos baudžiamasis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 89-2741.
12. Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 36-1340.
13. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 74-2262.
14. Lietuvos Respublikos civilinių ginčų taikinamojo tarpininkavimo įstatymas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 87-3462.
15. Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 91-3891.

16. Lietuvos Respublikos karo prievolės įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 106-2427.
17. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1996, Nr. 106-2427.
18. Lietuvos Respublikos maisto įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 32-893.
19. Lietuvos Respublikos peticijų įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 66-2128.
20. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 52-1673.
21. Lietuvos Respublikos savanoriškos veiklos įstatymas // Valstybės žinios, 2011, Nr. 86-4142.
22. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.
23. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. balandžio 13 d. įsakymas Nr. A1-67 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo bei Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 32-1162.
24. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589.
25. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. Lietuvos aidas, 1991-08-06, Nr. 153-0.
26. Lietuvos Respublikos teismų įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 46-851.
27. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas // Valstybės žinios, 1996, Nr. 33-807.
28. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488.
29. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 94-1833.
30. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945.
31. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimas Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr. 68-2510.
32. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo ins-

titucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2007, Nr. 94-3779.

33. Vaiko teisių konvencija // Valstybės žinios, 1995, Nr. 60-1501.
34. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategija. Teisės aktų registras, 2015-03-25, Nr. 4264.

Teismų praktika

1. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010-06-28 apžvalga Nr. AC-33-1. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga. Teismų praktika, 2010, Nr. 33.
2. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2017 m. sausio 24 d. nutartis, priimta administracinėje byloje (a. b.) Nr. A-2681-822/2016. Prieiga per internetą: <<http://eteismai.lt/byla/279499092326886/A-2681-822/2016>>. [Žiūrėta 2017-10-12].
3. Vartotojų teisių apsauga vartojimo sutartiniuose santykiuose: teisinio reguliavimo ir teismų praktikos apžvalga / Lietuvos Aukščiausiojo Teismo. Teismų praktika, 2009, Nr. 33.

Specialioji literatūra

1. Genzelis B., Žigaras F., Kazlauskaitė-Markelienė R. ir kt. Šiuolaikinės visuomenės vertybinės orientacijos ir Lietuvos kariuomenė. Vilnius: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija, Valstybinis pilietinio pasipriešinimo rengimo centras prie Krašto apsaugos ministerijos, 2008.
2. Jankauskas A., Jokubaitis A., Kūris E. ir kt. Politikos mokslų enciklopedinis žodynas. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2007.
3. Krivka E.. Grupės ieškinio problemos Lietuvos civilinio proceso teisėje. Jurisprudencija: Mykolo Romerio universitetas, 2004, 52(44).
4. Kūris E. Ūkinės veiklos laisvė, sąžininga konkurencija ir bendra tautos gerovė (Konstitucijos 46 straipsnio jurisprudencinis komentaras). Jurisprudencija, 2005, 64(56), 56-73 p.
5. Lucio J. *Customers, citizens and residents: the semantic of public service recipients. Administration & Society. Vol. 41, 2009, No.7.*
6. Lucio J. *Customers, citizens and residents: the semantic of public service recipients. Administration & Society. Vol. 41, 2009, No.7.*
7. Malinauskaitė J. Vartotojų teisių apsaugos politikos raida Lietuvoje. Socialinių mokslų kolegijos mokslo leidinyje „Taikomieji tyrimai – visuomenės katai“, 2005, 1.

8. Malinauskaitė J. Viešasis interesas kaip vartotojų teisių gynimo priemonė. Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga, Vilnius: Lietuvos vartotojų institutas, 2015.
9. McAteer M., Orr K. *Public participation in Scottish local government: strategic and corporate confusions. Public Money & Management. 2006, April.*
10. Socialinis pranešimas. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vilnius, 1999.
11. Stumbraitė-Vilkišienė E.. Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis-vartotojas. Socialiniai mokslai. Vadyba, ekonomika: Mykolo Romerio universitetas, 2010, 4(29).
12. Tarptautinių žodžių žodynas. (Sud. Bendorienė A., Bogušienė V., Dagytė E. ir kt.), Vilnius: Alma littera, 2001.
13. Vosyliūtė A. Vartojimas kaip socialinė problema. Filosofija. Sociologija. Vilnius: Lietuvos mokslų akademija, 2003, Nr. 3.

Internetiniai šaltiniai

1. 1992 m. birželio 29 d. Europos Tarybos direktyva „Dėl bendros produkto saugos“. Prieiga per internetą: <www3.lrs.lt/pls/inter1/dokpaieska.showdoc_l?p_id=39252&p_query=&p_tr2=2>. [Žiūrėta 2017-10-12].
2. 2001 m. gruodžio 3 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB „Dėl bendros gaminių saugos“ / Europos Sąjungos oficialusis leidinys L 11, 2002-01-15.
3. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. Prieiga per internetą: <<http://lkiis.lki.lt/dabartinis>>. [Žiūrėta 2017-10-15].
4. Europos ekonominės bendrijos steigimo sutartis. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/lt/treaties/dat/11957E/word/11957E.doc>>. [Žiūrėta 2017-10-10].
5. Europos Teisingumo Teismas. Prieiga per internetą: <http://curia.europa.eu/jcms/jcms/Jo2_6999/>. [Žiūrėta 2017-10-12].
6. Europos vartotojų centrų tinklo internetinė svetainė. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm>. [Žiūrėta 2017-10-12].
7. Europos žmogaus teisių teismas. Prieiga per internetą: <www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=home>. [Žiūrėta 2017-10-15].
8. Europos žmogaus teisių teismas. Prieiga per internetą: <www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=applicants/lit&c=>>. [Žiūrėta 2017-10-15].
9. Labdaros ir paramos fondas „Maisto bankas“. Prieiga per internetą: <www.maistobankas.lt/paremka>. [Žiūrėta 2017-11-18].

10. Lietuvių kalbos žodynas. Prieiga per internetą: <www.lkz.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].
11. Lietuvos advokatūra. Prieiga per internetą: <www.advokatura.lt/lt/i-pradzia.html>. [Žiūrėta 2017-10-10].
12. Lietuvos apeliacinis teismas. Prieiga per internetą: <www.apeliacinis.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].
13. Lietuvos Aukščiausiasis teismas. Prieiga per internetą: <www.lat.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].
14. Lietuvos bankas. Prieiga per internetą: <www.lb.lt>. [Žiūrėta 2014-06-01].
15. Lietuvos caritas. Prieiga per internetą: <www.caritas.lt/page/apie-mus-1/>. [Žiūrėta 2017-11-18].
16. Lietuvos metrologijos inspekcija. Prieiga per internetą: <www.metrinsp.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
17. Lietuvos psichikos negalios žmonių bendrija „Giedra“. Prieiga per internetą: <www.aukoklaika.lt/stokojantysis/4222>. [Žiūrėta 2017-11-18].
18. Lietuvos Raudonasis kryžius. Prieiga per internetą: <www.redcross.lt>. [Žiūrėta 2017-11-18].
19. Lietuvos Respublikos konkurencijos taryba. Prieiga per internetą: <www.kt.gov.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
20. Lietuvos Respublikos konstitucinis teismas. Prieiga per internetą: <www.lrkt.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].
21. Lietuvos Respublikos valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba. Prieiga per internetą: <<http://vmvt.lt/>>. [Žiūrėta 2017-10-10].
22. Lietuvos samariečių bendrija. Prieiga per internetą: <www.samarieciai.org/lsb-skyriai-2/lsb-vilnius/>. [Žiūrėta 2017-11-18].
23. Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas <<https://e.teismas.lt/>>. [Žiūrėta 2017-10-12].
24. Lietuvos teismų informacinės sistemos „Liteko“ internetinė svetainė <<http://liteko.teismai.lt>>. [Žiūrėta 2017-10-12].
25. Lietuvos transporto saugos administracija. Prieiga per internetą: <www.vkti.gov.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
26. Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba. Prieiga per internetą: <www.lygybe.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].
27. Maltiečiai (Maltos ordinas). Prieiga per internetą: <<http://maltieciai.lt/>>. [Žiūrėta 2017-11-18].
28. Maastrichto sutartis. Prieiga per internetą: <www.historiasiglo20.org/europe/maastricht.htm>. [Žiūrėta 2017-10-10].
29. Nacionalinė teismų administracija. Prieiga per internetą: <www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/teismai-ir-teisejai/teismu-sistema/153>. [Žiūrėta 2017-10-15].

30. Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas. Prieiga per internetą: <www.ntakd.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
31. Ryšių reguliavimo tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Prieiga per internetą: <www.rtt.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
32. Seimo kontrolierių įstaiga. Prieiga per internetą: <www.lrski.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].
33. Studijų kokybės vertinimo centras prie Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos. Prieiga per internetą: <www.skvc.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
34. Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga. Prieiga per internetą: <www3.lrs.lt/pls/inter/vaikai>. [Žiūrėta 2017-10-15].
35. Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos. Prieiga per internetą: <www.vasptv.gov.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
36. Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija. Prieiga per internetą: <www.ada.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].
37. Valstybinė energetikos inspekcija prie Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos. Prieiga per internetą: <www.vei.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
38. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija. Prieiga per internetą: <www.regula.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
39. Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos. Prieiga per internetą: <www.vtp-si.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
40. Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos. Prieiga per internetą: <www.vvkt.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
41. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Prieiga per internetą: <http://vvtat.lt/lt/struktura_ir_kontaktai/teritoriniai-padaliniai.html>. [Žiūrėta 2017-10-10].
42. Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos. Prieiga per internetą: <www.tourism.lt>. [Žiūrėta 2017-10-10].
43. Viešoji įstaiga „Betzatos bendruomenė“. Prieiga per internetą: <www.betzata.lt>. [Žiūrėta 2017-11-18].
44. Viešoji įstaiga „Vilties akimirka“. Prieiga per internetą: <www.viltis.lt/apie-mus/vsi-vilties-akimirka>. [Žiūrėta 2017-11-18].
45. Vilniaus Pal. J. Matulaičio centras. Prieiga per internetą: <<https://matulaiciosp.org/>>. [Žiūrėta 2017-11-18].
46. Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyba. Prieiga per internetą: <www.zeit.lt>. [Žiūrėta 2017-10-15].

1 priedas.

VALSTYBINĖS VALDŽIOS INSTITUCINĖ SISTEMA

Valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos

Valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos – tai institucijos ir įstaigos, kurios finansuojamos iš valstybės ar savivaldybių biudžetų bei valstybės pinigų fondų ir kurioms Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka yra suteikti viešojo administravimo įgaliojimai.

Valstybės institucijos:

- atstovaujamosios;
- valstybės vadovo;
- vykdomosios;
- teisminės valdžios institucijos;
- teisėsaugos institucijos ir įstaigos;
- auditą, kontrolę (priežiūrą) atliekančios institucijos ir įstaigos;
- turinčios viešojo administravimo įgaliojimus.

Atstovaujamosios institucijos:

1. Seimas. Tai aukščiausias renkamasis įstatymų leidybos ir valstybinės valdžios organas. Lietuvos Respublikos Seimą sudaro Tautos atstovai – 141 Seimo narys, kurie renkami ketveriems metams remiantis visuotine, lygia, tiesiogine rinkimų teise ir slaptu balsavimu;

2. savivaldybių tarybos;

3. merai.

Seimo funkcijos ir įgaliojimai

Seimas:

- svarsto ir priima Konstitucijos pataisas;
- leidžia įstatymus;
- priima nutarimus dėl referendumų;
- skiria Lietuvos Respublikos Prezidento rinkimus;
- steigia įstatymo numatytas valstybės institucijas bei skiria ir atleidžia jų vadovus;

- pritaria ar nepitaria Respublikos Prezidento teikiamai Ministro Pirmininko kandidatūrai;
- svarsto Ministro Pirmininko pateiktą Vyriausybės programą ir sprendžia, ar jai pritarti;
- vyriausybės siūlymu steigia ir panaikina Lietuvos Respublikos ministerijas;
- prižiūri Vyriausybės veiklą, gali reikšti nepasitikėjimą Ministrų Pirmininku ar ministru;
- skiria Konstitucinio Teismo teisėjus, Aukščiausiojo Teismo teisėjus bei šių teismų pirmininkus;
- skiria ir atleidžia valstybės kontrolierių, Lietuvos banko valdybos pirmininką;
- skiria savivaldybių tarybų rinkimus;
- sudaro Vyriausiąją rinkimų komisiją ir keičia jos sudėtį;
- tvirtina valstybės biudžetą ir prižiūri, kaip jis vykdomas;
- nustato valstybinius mokesčius ir kitus privalomus mokėjimus;
- ratifikuoja ir denonsuoja Lietuvos Respublikos tarptautines sutartis, svarsto kitus užsienio politikos klausimus;
- nustato Respublikos administracinį suskirstymą;
- steigia Lietuvos Respublikos valstybinius apdovanojimus;
- leidžia amnestijos aktus;
- įveda tiesioginį valdymą, karo ir nepaprastąją padėtį, skelbia mobilizaciją ir priima sprendimą panaudoti ginkluotąsias pajėgas;
- Seimas negali peržengti ribų, kurias jam Konstitucijoje nustatė Tauta, t. y. Seimą jo veikloje saisto Konstitucija.

Tauta, siekdama užtikrinti, kad visos valstybės valdžią įgyvendinančios institucijos, taip pat ir Seimas, laikytųsi Konstitucijos. Konstitucijoje numato konstitucinės kontrolės instituciją – Konstitucinį Teismą. Jam pavesta prižiūrėti, ar Seimas, įgyvendindamas savo įgaliojimus, veikia neviršydamas Konstitucijoje jam nustatytų įgaliojimų.

Seimui atskaitingos valstybės institucijos

1. Seimui atskaitingos valstybės institucijos, įstaigos ir pareigūnai, kurių teisinį santykį su Seimu tiesiogiai nustato šalies Konstitucija, yra: Vyriausioji rinkimų komisija, Seimo kontrolierių įstaiga, Valstybės kontrolė.

2. Seimui atskaitingos kontrolės (priežiūros) institucijos, kurias steigti Seimą įgalina Konstitucijos 73 straipsnis: Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba, Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga, Vyriausioji tarnybinės etikos komisija, Žurnalistų etikos inspektoriatas, Lietuvos radijo ir televizijos komisija.

3. Seimui atskaitingos valstybės institucijos, padedančios Seimui formuoti ir įgyvendinti išskirtinių nacionalinės svarbos sričių valstybės politiką: Valstybinė kultūros paveldo komisija, Etninės kultūros globos taryba, Valstybinė lietuvių kalbos komisija, Lietuvos mokslo taryba, Nacionalinė sveikatos taryba, Lietuvos gyventojų genocido ir rezistencijos tyrimo centras, Lietuvos švietimo taryba.

4. Kitos Seimui atskaitingos, tačiau įstatymų leidžiamosios valdžios sričiai nebūdingas funkcijas vykdančios valstybės institucijos: Akademinės etikos ir procedūrų kontrolieriaus tarnyba, Konkurencijos taryba, Spaudos, radijo ir televizijos rėmimo fondas, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Lietuvos bankas, Generalinė prokuratūra, Specialiųjų tyrimų tarnyba, Valstybės saugumo departamentas.

Valstybės vadovo institucija

Respublikos Prezidentas yra valstybės vadovas.

Respublikos Prezidentas:

- sprendžia pagrindinius užsienio politikos klausimus ir kartu su Vyriausybe vykdo užsienio politiką;
- pasirašo Lietuvos Respublikos tarptautines sutartis ir teikia jas Seimui ratifikuoti;
- vyriausybės teikimu skiria ir atšaukia Lietuvos Respublikos diplomatinis atstovus užsienio valstybėse ir prie tarptautinių organizacijų; priima užsienio valstybių diplomatinis atstovų įgaliojamuosius ir atšaukiamuosius raštus; teikia aukščiausius diplomatinis rangus ir specialius vardus;

- Seimo pritarimu skiria Ministrą Pirmininką, paveda jam sudaryti Vyriausybę ir tvirtina jos sudėtį;
- Seimo pritarimu atleidžia Ministrą Pirmininką;
- priima Vyriausybės grąžinamus įgaliojimus išrinkus naują Seimą ir paveda jai eiti pareigas, kol bus sudaryta nauja Vyriausybė;
- priima Vyriausybės atsistatydinimą ir prireikus paveda jai toliau eiti pareigas arba paveda vienam iš ministrų eiti Ministro Pirmininko pareigas, kol bus sudaryta nauja Vyriausybė; priima ministrų atsistatydinimą ir gali pavesti jiems eiti pareigas, kol bus paskirtas naujas ministras;
- vyriausybei atsistatydinus ar Vyriausybei grąžinus įgaliojimus, ne vėliau kaip per 15 dienų teikia Seimui svarstyti Ministro Pirmininko kandidatūrą;
- ministro Pirmininko teikimu skiria ir atleidžia ministrus;
- nustatyta tvarka skiria ir atleidžia įstatymų numatytus valstybės pareigūnus;
- teikia Seimui Aukščiausiojo Teismo teisėjų kandidatūras, o paskyrus visus Aukščiausiojo Teismo teisėjus, iš jų teikia Seimui skirti Aukščiausiojo Teismo pirmininką; skiria Apeliacinio teismo teisėjus, o iš jų – Apeliacinio teismo pirmininką, jeigu jų kandidatūroms pritaria Seimas; skiria apygardų ir apylinkių teismų teisėjus ir pirmininkus, keičia jų darbo vietas; įstatymo numatytais atvejais teikia Seimui atleisti teisėjus; Seimo pritarimu skiria ir atleidžia Lietuvos Respublikos generalinį prokurorą;
- teikia Seimui trijų Konstitucinio Teismo teisėjų kandidatūras, o paskyrus visus Konstitucinio Teismo teisėjus, iš jų teikia Seimui skirti Konstitucinio Teismo pirmininko kandidatūrą;
- teikia Seimui valstybės kontrolieriaus, Lietuvos banko valdybos pirmininko kandidatūrą; gali teikti Seimui pareikšti nepasitikėjimą jais;
- Seimo pritarimu skiria ir atleidžia kariuomenės vadą ir Saugumo tarnybos vadovą;
- suteikia aukščiausius karinius laipsnius;
- ginkluoto užpuolimo, gresiančio valstybės suverenumui ar teritorijos vientisumui, atveju priima sprendimus dėl gynybos nuo ginkluotos agresijos, karo padėties įvedimo, taip pat dėl mobilizacijos ir pateikia šiuos sprendimus tvirtinti artimiausiam Seimo posėdyje;

- įstatymo nustatyta tvarka ir atvejais skelbia nepaprastąją padėtį ir pateikia šį sprendimą tvirtinti artimiausiame Seimo posėdyje;
- organizuoja Seime metinius pranešimus apie padėtį Lietuvoje, Lietuvos Respublikos vidaus ir užsienio politiką;
- konstitucijoje numatytais atvejais šaukia neeilinę Seimo sesiją;
- skelbia eilinius Seimo rinkimus, o Konstitucijos 58 straipsnio antroje dalyje numatytais atvejais – pirmalaikius Seimo rinkimus;
- įstatymo nustatyta tvarka teikia Lietuvos Respublikos pilietybę;
- skiria valstybinius apdovanojimus;
- teikia malonę nuteistiesiems;
- pasirašo ir skelbia Seimo priimtus įstatymus arba grąžina juos Seimui Konstitucijos 71 straipsnyje nustatyta tvarka.

Vykdomosios institucijos

Pagal kompetencijos pobūdį ir apimtį: bendrosios kompetencijos (Vyriausybė); šakinės kompetencijos (ministerija); funkcinės kompetencijos (sporto departamentas).

Pagal veiklos teritorines ribas: centrinės; teritorinės.

Pagal svarbiausių klausimų sprendimo būdus: kolegialios (Vyriausybė); vienvaldės (ministerijos).

Pagal formavimo tvarką: sudaromos (Vyriausybė); steigiamos (ministerijos, departamentai).

Vykdomosios valdžios institucijų sistema

Aukščiausia vykdomosios valdžios institucija – Vyriausybė.

Centrinės vykdomosios valdžios institucijos – ministerijos, įstaiigos prie ministerijų, vyriausybės įstaigos.

Teritorinės vykdomosios valdžios institucijos – Vyriausybės atstovai apskrityse, regioninės plėtros tarybos, centrinės valdžios filialai.

Vietinės vykdomosios valdžios institucijos: savivaldybės ir seniūnijos.

Vyriausybė

Lietuvos Respublikos Vyriausybę sudaro Ministras Pirmininkas ir ministrai.

Ministrą Pirmininką Seimo pritarimu skiria ir atleidžia Respublikos Prezidentas.

Pagrindiniai Vyriausybės įgaliojimai

Vyriausybė:

- saugo konstitucinę santvarką ir Lietuvos Respublikos teritorijos neliečiamybę, tvarko krašto reikalus, garantuoja valstybės saugumą ir viešąją tvarką;
- vykdo įstatymus ir Seimo nutarimus dėl įstatymų įgyvendinimo, taip pat Respublikos Prezidento dekretus, tvirtina norminių teisės aktų koncepcijas, rengia Valstybės pažangos strategiją ir teikia ją tvirtinti Seimui;
- įgyvendina Vyriausybės programą, tvirtina kasmetinius savo veiklos prioritetus ir planuojamus pasiekti rezultatus ministrams pavestose valdymo srityse, koordinuoja ministerijų ir Vyriausybės įstaigų veiklą;
- rengia ir teikia Seimui valstybės biudžeto ir savivaldybių biudžetų finansinių rodiklių patvirtinimo įstatymo projektą; organizuoja valstybės biudžeto vykdymą, teikia Seimui valstybės biudžeto įvykdymo apskaitą; taip pat teikia Seimui Valstybinio socialinio draudimo fondo, Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžetų rodiklių patvirtinimo įstatymų projektus bei Valstybinio socialinio draudimo fondo biudžeto ir Privalomojo sveikatos draudimo fondo vykdymo ataskaitas;
- remdamasi įstatymais disponuoja valstybės turtu, nustato jo valdymo ir naudojimo tvarką;
- rengia ir teikia Seimui svarstyti įstatymų ir kitų teisės aktų projektus;
- teikia Seimui siūlymus dėl ministerijų steigimo ir panaikinimo;
- steigia, reorganizuoja, pertvarko ir likviduoja Vyriausybės įstaigas, steigia įstaigas prie ministerijų ir paveda ministerijoms įgyvendinti įstaigų prie ministerijų savininkų teises ir pareigas (išskyrus sprendimų dėl tokių įstaigų reorganizavimo ir likvidavimo priėmimą);

- tvirtina ministerijų, Vyriausybės kanceliarijos, Vyriausybės įstaigų, įstaigų prie ministerijų, Vyriausybės atstovo tarnybos nuostatus, Vyriausybės įstaigų administracijos struktūrą arba paveda ją tvirtinti Vyriausybės įstaigos vadovui; tvirtinti įstaigų prie ministerijų nuostatus ir jų administracijos struktūrą Vyriausybė gali pavesti atitinkamos valdymo srities ministrui, jei kiti įstatymai nenustato kitos jų tvirtinimo tvarkos;
- kartu su Respublikos Prezidentu vykdo užsienio politiką; užmezga diplomatinčius santykius ir palaiko ryšius su užsienio valstybėmis bei tarptautinėmis organizacijomis; atsižvelgdama į Seimo Užsienio reikalų komiteto rekomendacijas, teikia Respublikos Prezidentui siūlymus dėl Lietuvos Respublikos diplomatinčių atstovų užsienio valstybėse ir prie tarptautinių organizacijų skyrimo bei atšaukimo;
- įstatymo nustatyta tvarka organizuoja valdymą aukštesniuose administraciniuose vienetuose;
- įstatymo numatytais atvejais siūlo Seimui įvesti tiesioginį valdymą savivaldybės teritorijoje;
- turi teisę kreiptis į Konstitucinį Teismą su prašymu ištirti, ar Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti Seimo priimti teisės aktai neprieštarauja Lietuvos Respublikos Konstitucijai;
- priima į pareigas ir atleidžia iš jų Vyriausybės atstovus, Vyriausybės įgaliotinį ir jo pavaduotoją, Vyriausybės įstaigų vadovus, kitus įstatymų nustatytus valstybės tarnautojus ir pareigūnus; atitinkamos valdymo srities ministro teikimu Vyriausybės priimtiems valstybės tarnautojams ir pareigūnams skiria tarnybinės ar drausminės nuobaudas, juos skatina;
- sudaro Vyriausybės komitetus ir Vyriausybės komisijas;
- vykdo kitas pareigas, kurias Vyriausybei numato Lietuvos Respublikos Konstitucija, šis ir kiti įstatymai.

Vyriausybės įstaigos:

- Kūno kultūros ir sporto departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės;
- Lietuvos statistikos departamentas;
- Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnyba;
- Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas;

- Tautinių mažumų departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės;
- Valstybės tarnybos departamentas;
- Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija;
- Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Vyriausybei atskaitingos valstybės institucijos ir įstaigos:

- Mokestinių ginčų komisija prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės;
- Ryšių reguliavimo tarnyba;
- Valstybės įmonė „Turto bankas“;
- Valstybinė atominės energetikos saugos inspekcija;
- Viešųjų pirkimų tarnyba;
- Vyriausioji administracinių ginčų komisija.

Kitos įstaigos:

1. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos;
2. Vyriausybės atstovai apskrityse.

Ministerijos

Ministerija formuoja valstybės politiką, taip pat organizuoja, koordinuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą ministrui pavestose valdymo srityse. Lietuvos Respublikoje yra šios ministerijos:

1. Aplinkos ministerija;
2. Energetikos ministerija;
3. Finansų ministerija;
4. Krašto apsaugos ministerija;
5. Kultūros ministerija;
6. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
7. Susisiekimo ministerija;
8. Sveikatos apsaugos ministerija;
9. Švietimo ir mokslo ministerija;
10. Teisingumo ministerija;
11. Ūkio ministerija;

12. Užsienio reikalų ministerija;
13. Vidaus reikalų ministerija;
14. Žemės ūkio ministerija.

Teisėsaugos institucijos:

- Teisminės valdžios institucijos;
- Prokuratūra;
- Notariatas;
- Advokatūra;
- Antstoliai;
- Valstybės saugumo departamentas;
- Specialiųjų tyrimų tarnyba;
- Policijos departamentas (policija);
- Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba;
- Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas;
- Valstybės sienos apsaugos tarnyba;
- Vadovybės apsaugos departamentas;
- Viešojo saugumo tarnyba;
- Kalėjimų departamentas ir kitos jam pavaldžios institucijos;
- Karo policija;
- Muitinės departamentas prie Finansų ministerijos.

Teisminės valdžios institucijos

Teismas – tai įstatymų nustatyta tvarka įsteigta institucija, kuri vykdo teisingumą. Teisminę valdžią Lietuvoje sudaro:

- Konstitucinis Teismas;
- bendrosios kompetencijos teismai;
- specializuoti administraciniai teismai.

Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas

Konstitucinis Teismas sprendžia, ar įstatymai ir kiti Seimo aktai neprieštaruja Konstitucijai, o Respublikos Prezidento ir Vyriausybės aktai – neprieštaruja Konstitucijai arba įstatymams.

Konstitucinio Teismo statusą ir jo įgaliojimų vykdymo tvarką nustato Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo įstatymas.

Konstitucinio Teismo teisėjus skiria Seimas iš kandidatų, kuriuos pateikia Respublikos Prezidentas, Seimo Pirmininkas ir Aukščiausiojo Teismo pirmininkas, o teisėjus skiria Seimas.

Konstitucinio Teismo pirmininką iš šio teismo teisėjų skiria Seimas Respublikos Prezidento teikimu.

Bendrosios kompetencijos teismai

Apylinkės teismas yra pirmoji instancija, kuri nagrinėja baudžiamąsias, civilines, administracinių teisės pažeidimų bylas (įstatymų priskirtas šio teismo kompetencijai), hipotekos teisėjų kompetencijai priskirtas bylas bei su sprendimų ir nuosprendžių vykdymu susijusias bylas. Taip pat apylinkės teismo teisėjai atlieka ikiteisminio tyrimo teisėjo bei kitas apylinkės teismo kompetencijai įstatymų priskirtas funkcijas.

Apygardos teismas yra pirmoji instancija, kuri nagrinėja baudžiamąsias ir civilines bylas, įstatymo priskirtas jo kompetencijai, bei apeliacinė instancija apylinkių teismų nuosprendžiams, sprendimams ir nutartims. Apygardos teismo pirmininkas įstatymų nustatyta tvarka organizuoja ir kontroliuoja jo veiklos teritorijoje esančių apylinkių teismų ir teisėjų administracinę veiklą.

Lietuvos apeliacinis teismas yra apeliacinė instancija byloms, kurias kaip pirmosios instancijos teismai išnagrinėjo apygardų teismai, nagrinėja prašymus dėl užsienio valstybių ir tarptautinių teismų bei arbitražo sprendimų pripažinimo ir vykdymo Lietuvoje, atlieka kitas šio teismo kompetencijai įstatymų priskirtas funkcijas. Lietuvos apeliacinio teismo pirmininkas įstatymų nustatyta tvarka organizuoja ir kontroliuoja apygardų teismų ir teisėjų administracinę veiklą.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra vienintelė kasacinė instancija įsiteisėjusiems bendrosios kompetencijos teismų nuosprendžiams, sprendimams, nutartims ir nutarimams. Jis formuoja vienodą teismų praktiką aiškindamas ir taikydamas įstatymus ir kitus teisės aktus.

Specializuoti administraciniai teismai

Apygardos administracinis teismas yra specializuotas teismas, kuris įsteigtas skundams (prašymams) dėl viešojo ir vidinio administravimo subjektų priimtų administracinių aktų bei veiksmų ar neveikimo (pareigų nevykdymo) nagrinėjimui. Jame nagrinėjami ginčai, susiję su viešuoju valdymu, norminių administracinių aktų teisėtumo klausimai, mokesčių ginčai ir t. t. Prieš kreipiantis į administracinį teismą, įstatymo numatytų viešojo administravimo subjektų priimti individualūs teisės aktai ar veiksmai gali būti ginčijami ikiteisminiame tvarka. Apygardos administracinis teismas pirmąją instanciją taip pat nagrinėja skundus (prašymus) dėl savivaldybių ir apskričių administracinių ginčų komisijų, o įstatymų numatytais atvejais ir dėl kitų išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijų priimtų sprendimų. Vilniaus apygardos administracinis teismas pirmąją instanciją taip pat nagrinėja skundus (prašymus) dėl Vyriausiosios administracinių ginčų komisijos, Mokestinių ginčų komisijos, o įstatymų numatytais atvejais – ir dėl kitų išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijų priimtų sprendimų.

Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas yra pirmoji ir galutinė instancija administracinėms byloms, įstatymų priskirtoms jo kompetencijai, bei apeliacinė instancija byloms, kurias išnagrinėjo administraciniai teismai, kaip pirmosios instancijos teismai. Be to, įstatymų nustatytais atvejais jis nagrinėja prašymus dėl užbaigtų administracinių bylų proceso atnaujinimo. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas taip pat formuoja vienodą administracinių teismų praktiką aiškindamas ir taikydamas įstatymus ir kitus teisės aktus bei atlieka kitas jo kompetencijai įstatymų priskirtas funkcijas.

Notariatas

Notariatas yra visuma notarų, kuriems pagal šį įstatymą suteikiama teisė juridškai įtvirtinti neginčijamas fizinių ir juridinių asmenų ar kitų organizacijų ir jų padalinių (toliau – juridiniai asmenys) subjektyvias teises ir juridinius faktus, užtikrinti šių asmenų ir valstybės teisėtų interesų apsaugą. Notaras yra valstybės įgaliotas asmuo, atliekantis šio įstatymo nustatytas funkcijas, užtikrinančias, kad esant civiliniams teisiniams santykiams nebūtų neteisėtų sandorių ir dokumentų. Notaras taip pat gali būti civilinių ginčų taikinimo tarpininkas (mediatorius), kai sprendžiami ginčai.

Notarai atlieka šiuos notarinius veiksmus:

- tvirtina sandorius;
- išduoda paveldėjimo teisės liudijimus;
- išduoda nuosavybės teisės į dalį sutuoktinių bendro turto liudijimus;
- liudija dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumą;
- liudija parašo dokumentuose tikrumą;
- liudija dokumentų vertimo iš vienos kalbos į kitą tikrumą;
- tvirtina faktą, kad fizinis asmuo yra gyvas ir yra tam tikroje vietoje;
- priima saugoti oficialiesiems testamentams prilyginamus testamentus ir asmeninius testamentus;
- tvirtina dokumentų pateikimo laiką;
- perduoda vienų fizinių ir juridinių asmenų pareiškimus kitiems fiziniams ir juridiniams asmenims;
- priima į depozitinę sąskaitą pinigines sumas;
- priima jūrinius protestus;
- protestuoja vekselius ir čekius;
- atlieka vykdomuosius įrašus pagal notarine forma patvirtintus sandorius, iš kurių kyla piniginės prievolės, taip pat užprotestuotuose arba neprotestuotinuose vekseliuose ir čekiuose;
- atlieka vykdomuosius įrašus dėl priverstinio skolos išieškojimo pagal hipotekos (įkeitimo) kreditoriaus prašymą;
- surašo ar tvirtina dokumentus dėl juridinių asmenų registrui pateikiamų duomenų tikrumo ir tvirtina, kad juridinį asmenį registruoti galima, nes įstatymuose ar steigimo sandoryje nustatytos prievolės yra įvykdytos ir susiklostė įstatymuose ar steigimo dokumentuose numatytos aplinkybės;
- tvirtina juridinių asmenų steigimo dokumentų atitiktį įstatymų reikalavimams;
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka tvirtina dokumentus;
- atlieka kitus įstatymų numatytus notarinius veiksmus.

Pripažįstama, kad notarine forma patvirtintuose dokumentuose esantys faktai yra nustatyti ir neįrodinėjami, iki šie dokumentai (jų dalys) įstatymų nustatyta tvarka nėra pripažinti negaliojančiais.

Lietuvos Respublikos konsuliniai pareigūnai atlieka šiuos notarius veiksmus:

- tvirtina sandorius, išskyrus sutartis dėl Lietuvos Respublikoje esančių nekilnojamųjų daiktų perleidimo, perdavimo naudotis, įkeitimo ar kitų daiktinių teisių ar jų suvaržymo;
- liudija dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumą;
- liudija parašo dokumentuose tikrumą;
- liudija dokumentų vertimo iš vienos kalbos į kitą tikrumą;
- tvirtina faktą, kad fizinis asmuo yra gyvas ir yra tam tikroje vietovėje;
- priima saugoti asmeninius testamentus;
- tvirtina dokumentų pateikimo laiką;
- priima jūrinius protestus;
- atlieka kitus įstatymų numatytus notarinius veiksmus.

Seniūnai neatlygintinai atlieka seniūnijai priskirtos teritorijos gyventojams šiuos notarius veiksmus: tvirtina įgaliojimus, kuriuos fiziniai asmenys duoda korespondencijai (konkrečiai – siunčiamiems pinigams ir siuntiniams) gauti, taip pat darbo užmokesčiui ir kitoms su darbo santykiais susijusioms išmokoms, pensijoms, pašalpoms, stipendijoms, išmokoms už perdirbti supirktą žemės ūkio produkciją gauti; liudija dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumą; liudija parašo dokumentuose tikrumą.

Advokatūra

Advokatų teikiamos teisinės paslaugos – tai teisės konsultacijos (patarimai teisės klausimais), teisinę reikšmę turinčių dokumentų rengimas, atstovavimas teisės klausimais, gynyba bei atstovavimas bylų procese. Paslaugas gali teikti advokatai (advokato padėjėjai) ar advokatų profesinė bendrija.

Antstoliai

Antstolis – tai valstybės įgaliotas asmuo, kuriam valstybė suteikia vykdomųjų dokumentų vykdymo, faktinių aplinkybių konstatavimo, dokumentų perdavimo ir kitas įstatymų nustatytas funkcijas.

Antstolio funkcijos ir kita veikla. Antstolis privalo:

- vykdyti įstatymų nustatytus vykdomuosius dokumentus;
- teismo pavedimu konstatuoti faktines aplinkybes;

- teismo pavedimu perduoti ir įteikti dokumentus Lietuvos Respublikoje esantiems fiziniams ir juridiniams asmenims;
- atlikti kitas įstatymų nustatytas funkcijas.

Antstolis teisės aktų nustatyta tvarka gali teikti šias paslaugas:

- saugoti (administruoti) turtą vykdant procesą;
- konstatuoti faktines aplinkybes, perduoti ir įteikti dokumentus Lietuvos Respublikoje esantiems fiziniams ir juridiniams asmenims nesant teismo pavedimo;
- teikti teises konsultacijas, išskyrus atstovavimą teismuose bei atstovavimą esant santykiams su trečiaisiais asmenimis;
- aukciono tvarka realizuoti įkeistą kilnojamąjį turtą;
- tarpininkauti vykdant turtines prievoles.

Prokuratūra

Prokuratūra padeda užtikrinti teisėtumą ir teismui vykdyti teisingumą. Įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka prokuratūra atlieka šias funkcijas:

- organizuoja ikiteisminį tyrimą ir jam vadovauja;
- atlieka ikiteisminį tyrimą ar atskirus ikiteisminio tyrimo veiksmus;
- kontroliuoja ikiteisminio tyrimo pareigūnų veiklą baudžiamajame procese;
- palaiko valstybinį kaltinimą baudžiamosiose bylose;
- kontroliuoja nuosprendžių pateikimą vykdyti ir jų vykdymą;
- koordinuoja ikiteisminio tyrimo įstaigų veiksmus tiriant nusikalstamas veikas;
- gina viešąjį interesą;
- pagal kompetenciją nagrinėja asmenų prašymus, pareiškimus ir skundus;
- dalyvauja rengiant ir įgyvendinant nacionalines ir tarptautines nusikalstamų veikų prevencijos programas;
- dalyvauja vykstant teisėkūros procesui;
- atlieka kitas įstatymų nustatytas funkcijas.

Prokuratūrą sudaro: Generalinė prokuratūra; teritorinės – apygardų prokuratūros.

Apygardos prokuratūrą sudaro: apylinkių prokuratūros; apygardos prokuratūros specializuoti skyriai.

Prokuratūrai vadovauja Lietuvos Respublikos generalinis prokuroras ir jo pavaduotojai pagal generalinio prokuroro nustatytą kompetenciją.

Generalinė prokuratūra:

- vadovauja teritorinėms prokuratūroms ir kontroliuoja jų veiklą;
- formuoja vienodą nusikalstamų veikų ikiteisminio tyrimo ir baudžiamojo proceso veiksmų kontrolės praktiką;
- atlieka, organizuoja, kontroliuoja ikiteisminį tyrimą ir jam vadovauja bei palaiko valstybinį kaltinimą nagrinėjant itin svarbias baudžiamąsias bylas;
- formuoja vienodą valstybinio kaltinimo baudžiamosiose bylose palaikymo praktiką ir dalyvauja nagrinėjant bylas apeliacine ir kasacine tvarka;
- koordinuoja ikiteisminio tyrimo įstaigų veiksmus tiriant nusikalstamas veikas;
- itin svarbiais atvejais gina viešąjį interesą ir formuoja šios srities vienodą prokurorų veiklos praktiką;
- organizuoja prokurorų profesinį rengimą, kvalifikacijos kėlimą ir teikia jiems metodinę pagalbą;
- tarptautinių sutarčių, įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka susisieikia su užsienio valstybių įstaigomis ir tarptautinėmis institucijomis;
- rūpinasi prokuratūros finansiniu, materialiniu aprūpinimu, taip pat prokurorų socialinėmis garantijomis;
- analizuoja prokuratūros veiklą ir tvarko prokuratūros veiklos duomenis;
- atlieka kitas įstatymų ir tarptautinių sutarčių nustatytas funkcijas.

Teritorinės prokuratūros ir jų funkcijos. Teritorinės prokuratūros pagal kompetenciją:

- organizuoja ikiteisminį tyrimą ir jam vadovauja;
- atlieka ikiteisminį tyrimą;
- kontroliuoja ikiteisminio tyrimo pareigūnų veiklą vykstant baudžiamajam procesui;
- palaiko valstybinį kaltinimą nagrinėjant baudžiamąsias bylas;
- kontroliuoja nuosprendžių pateikimą vykdyti ir jų vykdymą;
- koordinuoja ikiteisminio tyrimo įstaigų veiksmus tiriant nusi-
kalstamas veikas;
- gina viešąjį interesą;
- įstatymų ir tarptautinių sutarčių nustatytais pagrindais ir tvar-
ka užsienio valstybių įstaigoms ir tarptautinėms institucijomis
rengia ir vykdo jų teisinės pagalbos prašymus;
- atlieka kitas prokuratūros funkcijas.

Viešojo intereso gynimas. Prokurorai gina viešąjį interesą, kai nu-
stato teisės akto pažeidimą, kuriuo pažeidžiamos asmens, visuome-
nės, valstybės teisės ir teisėti interesai, ir toks pažeidimas laikytinas
viešojo intereso pažeidimu, o valstybės ar savivaldybių institucijos,
kurių veikloje buvo padarytas teisės aktų pažeidimas, nesiėmė prie-
monių jam pašalinti, arba kai tokios kompetentingos institucijos nėra.

Vidaus reikalų įstaigos:

- Policijos departamentas (policija);
- Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba;
- Valstybės saugumo departamentas;
- Specialiųjų tyrimų tarnyba;
- Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas;
- Valstybės sienos apsaugos tarnyba;
- Kalėjimų departamentas ir kitos jam pavaldžios institucijos;
- Karo policija;
- Muitinės departamentas prie Finansų ministerijos.

Policijos departamento (policijos) funkcijos: viešosios tvarkos
ir gyventojų saugumo užtikrinimas; nusikalstamų veiklų atskleidimas
ir tyrimas; eismo saugumo priežiūra.

Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos – Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijai atskaitinga valstybės teisėsaugos įstaiga, kurios paskirtis – vykdyti nusikaltimų, kitų teisės pažeidimų finansų sistemai ir su jais susijusių nusikaltimų, kitų teisės pažeidimų atskleidimą bei tyrimą.

Valstybės saugumo departamentas yra Seimui ir Respublikos Prezidentui atskaitinga institucija, kurios paskirtis – apsaugoti nuo pasikėsinimų valstybę, jos suverenitetą ir konstitucinę santvarką.

Specialiųjų tyrimų tarnyba yra Respublikos Prezidentui ir Seimui atskaitinga institucija, kuri atskleidžia ir tiria korupcinio pobūdžio nusikaltimus ir baudžiamuosius nusižengimus, rengia ir įgyvendina korupcijos prevencijos priemones. Specialiųjų tyrimų tarnybos uždaviniai – saugoti ir ginti asmenį, visuomenę, valstybę nuo korupcijos, vykdo korupcijos prevenciją bei išaiškinimą.

Auditą, kontrolę (priežiūrą) atliekančios institucijos

Valstybės kontrolė yra Seimui atskaitinga aukščiausioji valstybinio audito institucija.

Pagrindiniai Valstybės kontrolės uždaviniai yra:

- prižiūrėti, ar teisėtai ir efektyviai valdomas ir naudojamas valstybės turtas ir kaip vykdomas valstybės biudžetas;
- skatinti teigiamą ir veiksmingą valstybinio audito poveikį valstybės finansų valdymo ir kontrolės sistemai bei į rezultatus ir visuomenės poreikius orientuotam viešajam valdymui;
- vykdyti biudžeto politikos kontrolės institucijos funkcijas.

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba yra savarankiška valstybės institucija, užtikrinanti lygių galimybių kontrolieriaus darbą prižiūradama, kaip vykdomas Moterų ir vyrų lygių galimybių ir Lygių galimybių įstatymai.

Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga yra savarankiška vaiko teisių laikymosi priežiūros ir kontrolės valstybės institucija, išlaikoma iš biudžeto, steigama Seimo nutarimu, vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus darbui užtikrinti.

Vyriausioji tarnybinės etikos komisija yra Lietuvos Respublikos Seimo įsteigta ir jam atskaitinga kolegiali institucija, vykdomi valstybinėje tarnyboje dirbančių asmenų ir lobistų veiklos priežiūrą bei korupcijos prevenciją.

Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybos tikslas – žmogaus teisių apsauga visuomenės informavimo priemonėse.

Viešojo administravimo subjektai

Viešojo administravimo subjektų sistema – pavaldumo ir koordinaciniais tarpusavio ryšiais susieti viešojo administravimo subjektai, turintys įstatymo nustatyta tvarka jiems suteiktus įgaliojimus atlikti viešąjį administravimą. Viešojo administravimo subjektų sistemą sudaro valstybinio administravimo subjektai ir savivaldybių administravimo subjektai.

Valstybinio administravimo subjektai – valstybės institucijos ar įstaigos, jų valstybės tarnautojai ir pareigūnai, valstybės įmonės, viešosios įstaigos, kurių savininkė arba dalininkė yra valstybė, asociacijos, teisės aktų nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą.

Valstybinio administravimo subjektai yra:

1. centriniai – valstybinio administravimo subjektai, kurių veiklos teritorija yra visa valstybės teritorija;
2. teritoriniai – valstybinio administravimo subjektai, kurių veiklos teritorija yra nustatyta valstybės teritorijos dalis.

Savivaldybių administravimo subjektai – savivaldybių institucijos ar įstaigos, jų valstybės tarnautojai ir pareigūnai, savivaldybės įmonės, viešosios įstaigos, kurių savininkė ar dalininkė yra savivaldybė, asociacijos, įgalios atlikti viešąjį administravimą. Tokius viešojo administravimo įgaliojimus suteikia įstatymų įgalios savivaldybės institucijos savo priimtu teisės aktu.

Dalyvavimo valstybės valdyme, poveikio valdžios institucijos būdai

Politinis dalyvavimas. Tai balsavimas vietiniuose, regioniniuose ar nacionaliniuose rinkimuose bei referendumuose.

Socialinis dalyvavimas. Tai įsitraukimas į bendro socialinio gyvenimo sritis. Dalyvavimas savanoriškoje veikloje, bendruomenių, asociacijų veikloje.

Kultūrinis dalyvavimas. Tai dalyvavimas religinėse organizacijose ir kultūrinėse veiklose.

Ekonominis dalyvavimas. Tai dalyvavimas darbuotojų sąjungose ar darbdavių organizacijose.

Dalyvavimo metodai:

- viešasis posėdis (susirinkimas);
- referendumas;
- dalyvavimas sudarant biudžetą;
- savivaldybės posėdis;
- piliečių komitetai;
- piliečių tyrimai ir apklausos;
- planavimo kuopelės;
- piliečių grupės;
- konsensuso konferencija;
- fokus grupė;
- nuolatiniai forumai;
- elektroniniai susirinkimai ir kt. el. dalyvavimo formos;
- piliečių švietimas;
- konkursai;
- imituojamieji žaidimai.

Dalyvavimo formos:

1. tiesioginis dalyvavimas. Tai dalyvavimas rinkimuose, apklausiant gyventojus, susirinkimuose, peticijų, skundų, prašymų pateikimas ir kt.;
2. netiesioginis dalyvavimas. Tai piliečių dalyvavimas valdžioje per išrinktus atstovus;
3. piliečių dalyvavimo procesas, vykdomas informuojant, konsultuojant ir bendradarbiaujant.

Piliečių informavimo formos:

- piliečių susipažinimas su dokumentais;
- dokumentų registrai, katalogai, rodyklės;
- klausimų ir atsakymų lapai, pvz., internetu;
- oficialūs dokumentai, projektai, ataskaitos;

- vieši pranešimai, spaudos konferencijos;
- informacijos centro paslaugos;
- brošiūros, skelbimai, audio-video medžiaga;
- tiesioginio susirašinėjimo medžiaga, reklama, laikraščiai.

Konsultavimosi formos:

- konsultavimasis raštu;
- vieši posėdžiai;
- interviu;
- darbo grupės;
- seminarai;
- konferencijos;
- referendumai;
- apklausos ir klausimynai.

Aktyvus bendradarbiavimo formos:

- piliečių forumai;
- vaidmenų žaidimai;
- kolektyvinis idėjų svarstymas;
- problemos ar priežasties analizės.

Pagrindinės teisės, kurios garantuoja piliečių dalyvavimą sprendimų priėmime:

- teisė gauti informaciją;
- teisė rinkti Lietuvos Respublikos Prezidentą;
- teisė būti išrinktam Lietuvos Respublikos Prezidentu;
- teisė rinkti Seimo narius;
- teisė būti išrinktam į Seimo narius;
- teisė rinkti vietos savivaldos institucijas;
- teisė būti išrinktam į vietos savivaldos institucijas;
- referendumo teisė;
- įstatymų iniciatyvos teisė;
- peticijos teisė.

Piliečių dalyvavimą užtikrinantys teisės aktai:

- Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija;
- Visuotinė žmogaus teisių deklaracija;
- Europos vietos savivaldos chartija;
- Lietuvos Respublikos Konstitucija;
- Savivaldybių tarybų rinkimo įstatymas;
- Politinių partijų įstatymas;
- Asociacijų įstatymas;
- Religinių bendruomenių ir bendrijų įstatymas;
- Susirinkimų įstatymas;
- Peticijų įstatymas;
- Vietos savivaldos įstatymas;
- Teritorijos administracinių vienetų ir jų ribų įstatymas;
- Teritorijų planavimo įstatymas;
- Visuomenės informavimo įstatymas;
- Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas ir kt.

2 priedas.

SVARBIAUSIŲ VALSTYBINIŲ INSTITUCIJŲ KONTAKTINĖ INFORMACIJA

Civilinė aviacijos administracija www.caa.lt
Rodūnios kelias 2, LT-02188 Vilnius
Tel. (8 5) 273 9038, faks. (8 5) 273 9248
El. p. caa@caa.lt

Kauno miesto socialinių paslaugų centras www.kaunospc.lt
Partizanų g. 38D, LT-49490 Kaunas
Tel. (8 37) 322 462, faks. (8 37) 242 505
El. p. info@kaunospc.lt

Klaipėdos miesto socialinės paramos centras www.klaipedaspc.lt
Taikos pr. 76, LT-93200 Klaipėda
Tel. (8 46) 311 185, faks. (8 46) 486 678
El. p. info@klaipedaspc.lt

Konkurencijos taryba <http://kt.gov.lt/>
Jogailos g. 14, LT-01116 Vilnius
Tel. (8 5) 262 7797, faks. (8 5) 212 6492
El. p. taryba@kt.gov.lt

Lietuvos advokatūra www.advokatura.lt/lt/i-pradzia.html
Tilto g. 17, LT-01101 Vilnius
Tel. 8 607 83 327, faks. (8 5) 212 1859
El. p. la@advokatura.lt

Lietuvos bankas www.lb.lt
Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius
Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius (korespondencijai)
Nemokama informacinė linija 8 800 50 500

Lietuvos Caritas www.caritas.lt
Papilio g. 5, LT-44275 Kaunas
Tel. (8 37) 205 427
El. p. info@caritas.lt

Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija www.redcross.lt
A. Juozapavičiaus g. 10A, LT-09311, Vilnius
Tel. (8 5) 262 8037
El. p. grazina@redcross.lt

Lietuvos Respublikos Seimas www.lrs.lt
Gedimino pr. 53, LT-01109 Vilnius

Lietuvos Respublikos Vyriausybė <https://lrvt.lt/>
Gedimino pr. 11, LT-01103 Vilnius
Tel. 8 706 63 711, faks. 8 706 63 895
El. p. LRVkanceliarija@lrvt.lt

Lietuvos transporto saugos administracija
Švitrigailos g. 42, LT-03209 Vilnius
Tel. (8 5) 278 5602, faks. (8 5) 213 2270
El. p. vkkti@vkkti.gov.lt

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba www.lygybe.lt
Šeimyniškių g. 1A, LT-09312 Vilnius
Tel. (8 5) 272 7719, faks. (8 5) 261 2725
El. p. lygybe@lygybe.lt

Metrologijos inspekcija <http://metrinsp.lrv.lt/>
A. Goštauto g. 9, LT-01108 Vilnius
Tel. 8 706 68 011
El. p. metrinsp@metrinsp.lt

Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas
<http://ntakd.lrv.lt/>
Šv. Stepono g. 27, LT-01312 Vilnius
Tel. 8 706 68 060, faks. 8 706 68 095
El. p. ntakd@ntakd.lt

Panevėžio socialinių paslaugų centras www.panspc.lt
Mackevičiaus g. 55 A, LT-35159 Panevėžys
Tel. (8 45) 465 493
El. p. centras@panspc.lt

Ryšių reguliavimo tarnyba www.rrt.lt
Mortos g. 14, LT-03219 Vilnius
Tel. (8 5) 210 5633, faks. (8 5) 216 1564
El. p. rrt@rrt.lt

Seimo kontrolierių įstaiga www.lrski.lt
Gedimino pr. 56, LT-01110 Vilnius
Tel. 8 706 65 105, faks. 8 706 65 138
Nemokamas įstaigos telefonas 8 800 22 100
El.p. ombuds@lrski.lt

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija www.socmin.lt
A. Vivulskio g. 11, LT-03610 Vilnius
Tel. (8 5) 266 4201, faks. (8 5) 266 4209
El. p. post@socmin.lt

Studijų kokybės vertinimo centras
A.Goštauto g. 12, LT-01108 Vilnius
Tel.(8 5) 210 4771 , faks. (8 5) 213 2553
El. p. skvc@skvc.lt

Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras
<http://spc.siauliai.lt>
Tilžės g. 63, LT -78166 Šiauliai
Tel. (8 41) 415 848, faks. (8 41) 553 082
El. p. spc@siauliai.lt

Švietimo ir mokslo ministerija www.smm.lt
A. Volano g. 2, LT-01516 Vilnius
Tel. (8 5) 219 1190, faks. (8 5) 261 2077
El. p. smmin@smm.lt

Teisingumo ministerija www.tm.lt
Gedimino pr. 30, LT-01104 Vilnius
Tel. (8 5) 266 2981, faks. (8 5) 262 5940
El. p. rastine@tm.lt

Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga www3.lrs.lt/pls/inter/vaikai
Plačioji g. 10, LT-01308 Vilnius
Tel. (8 5) 210 7176, faks. (8 5) 265 7960
Nemokamas telefonas vaikams 8 800 01 230
El. p. vtaki@vtaki.lt

Valstybinė akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos www.vaspvt.gov.lt
Jeruzalės g. 21, LT-08420 Vilnius
Tel. (8 5) 261 5177, faks. (8 5) 212 7310
El. p. vaspvt@vaspvt.gov.lt

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija www.ada.lt
A. Juozapavičiaus g. 6, LT-09310, Vilnius
Tel. (8 5) 271 2804, (8 5) 279 1445
Konsultacijos (8 5) 212 7532

Valstybinė energetikos inspekcija prie Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos www.vei.lt
Mortos g. 10, LT-03219 Vilnius
Tel. (8 5) 263 6006
El. p. vei@vei.lt

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija www.regula.lt
Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius
Tel. (8 5) 213 5166, faks. (8 5) 213 5270
Nemokama tel. linija vartotojams 8 800 20 500
El. p. rastine@regula.lt

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba <http://vmvt.lt/>
Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius
Tel. (8 5) 240 4361, faks. (8 5) 240 4362
El. p. info@vmvt.lt

Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos www.vvkt.lt
Žirmūnų g. 139A, LT-09120 Vilnius
Tel. (8 5) 263 9264, faks. (8 5) 263 9265
El. p. vvkt@vvkt.lt

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba www.vvtat.lt
Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius
Tel.(8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466
El. p. tarnyba@vvtat.lt

Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie
Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos www.vtpsi.lt
A.Vienuolio g. 8, LT-01104 Vilnius
Tel. (8 5) 272 2748, faks. (8 5) 272 3620
El. p. info@vtpsi.lt

Valstybinis turizmo departamentas prie
Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos www.tourism.lt
Gedimino pr. 38, LT-01104 Vilnius
Tel. 8 706 64 976, faks. 8 706 64 988
El. p. vtd@tourism.lt

Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“ www.vilnius.caritas.lt
Odminių g. 12, LT-01122 Vilnius
Tel. (8 5) 261 1014, faks. (8 5) 231 4396
El. p. info@vilnius.caritas.lt

Vilniaus miesto socialinės paramos centras www.spcentras.lt
Kauno g. 3, LT -01314 Vilnius
Tel. (8 5) 233 3986, faks. (8 5) 213 3663
El. p. info@spcentras.lt

Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyba www.zeit.lt
Gedimino pr. 60, LT-01110, Vilnius
Tel. (8 5) 223 7310, faks. (8 5) 223 7311
El. p. zeit@zeit.lt

3 priedas.
NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS
IR JOS NARIŲ-NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ KONTAKTAI BEI VADOVAI

Newyriausybines organizacijos pavadinimas	Kontaktinė informacija	Viešosios politikos sritys
Nacionalinė vartotojų konfederacija	www.vartotojai.eu www.vartotojuskundai.eu FB „Piliečių informacijos centrai“ Stiklių g. 8, LT- 01131 Vilnius Tel. 8 606 12 769 El. p. konfederacija@vartotojai.eu Prezidentas Kornelijus Papšys	Atstovavimas Vartotojų organizacijų, dirbančių vartotojų, sveikatos priežiūros paslaugų srityje ir dėl žmogaus teisių, vartotojų viešo intereso gynimas.
Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija	www.vartotojuteises.lt www.ecotopten.lt www.consumerclassroom.eu Stiklių g. 8, LT- 01131 Vilnius Tel. (8 5) 261 5929 El. p. federacija@vartotojai.eu Prezidentė Alvita Armanavičienė	Vartotojų, maisto saugos, švietimo, mokymo ir jaunimo, socialinės, sveikatos priežiūros, energijos tiekimo, energijos efektyvumo, komunalinių paslaugų, transporto ir ryšių, aplinkos apsaugos, maisto saugos bei kokybės problemos. Viešo intereso gynimas teisminėse ir valstybinėse institucijose.
Antimonopolinis Lietuvos piliečių sąjūdis (ALPIS)	www.alpis.lt Gėlių g. 4-9, LT-01137 Vilnius Tel. 8 650 74 088 El. p. odizap@gmail.com Vadovas dr. Vygintas Sidzikauskas	Demokratinės visuomenės Lietuvos Respublikoje pilietinių iniciatyvų plėtra: vartotojų švietimas dėl efektyvaus energijos tiekimo ir vartojimo bei darnios aplinkosaugos, vartotojų interesų atstovavimas natūralių monopolijų verslo piktnaudžiavimo atvejais.

„Atviras kodas Lietuva“, VO	www.akl.lt Tel. 8 698 51 144 El. p. info@akl.lt Prezidentas Mykolas Okulič-Kazarinas	Atvirojo kodo, laisvų programų idėjos skleidimas ir populiarinimas Lietuvoje; nuolatinės galimybės užtikrinimas vartotojui iš lietuviškų šaltinių gauti atviro kodo programas, atnaujinimus, mokymus ir paslaugas; atvirojo kodo programų profesionalų bendruomenės vienijimas ir stiprinimas.
Eičių bendruomenės centras	www.internetitv.lt www.bendruomeniutv.lt Butrimonių g. 10, LT-64424 Eičiūnai, Alytaus rajonas Tel. 8 699 94 982 El. p. ekvjuc@centras.lt Vadovė Milda Stanevičienė	Šios organizacijos administruojamame internetinės televizijos portale yra transliuojamos tiesioginės transliacijos iš Lietuvos Respublikos Seimo ir kitų institucijų. Organizacija filmuoja ir portale skelbia aktualiausius vaizdo įrašus iš konferencijų bei kitų renginių.
Lietuvai pagražinti draugija.	www.lpd.lt Pamėnkalnio g. 23/Aukų g. 5, LT-01113 Vilnius Tel. 8 685 27 332, faks. (8 5) 260 8856 El. p. draugija@lpd.lt Pirmininkas Juozas Dingelis	Aplinkosauga, krašto tvarkymas, visuomenės mokymas, informavimas, ekologinis švietimas.
Lietuvos sodininkų bendrijų sąjunga	1. Merkio g. 1, Lapės, LT-54434 Kauno raj. 2. Vasario 16-osios g. 27, LT-35185 Panevėžys 3. Svajonės sodų 4-oji, LT-76399 Šiauliai	Narių interesų valstybės bei savivaldos institucijose atstovavimas ir gynimas, narių informavimas apie teisės aktus, priimtus valdžios institucijose ir susijusius su sodininkų bendrijų veikla, asociacijos narių viešojo intereso gynimas.

Lietuvos vartotojų asociacija	www.vartotojucentras.lt Jogailos g. 5-1, LT-01116 Vilnius Tel. 8 671 63 857 El. p. mmereckas@gmail.com Pirmininkas Paulius Mereckas	Vartotojų švietimas dėl mažmeninės prekybos, maisto, ne maisto produktų, energetikos, internetinės prekybos, telekomunikacijų paslaugų, transporto paslaugų, atstovavimas vartotojams nagrinėjant ginčus.
Mažeikių vartotojų asociacija	Ventos g. 19, LT-89111 Mažeikiai Tel. 8 682 43 301 El. p. rimkiene.lina@gmail.com Pirmininkė Ramunė Skipskienė	Vartotojų teisių bei teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, vartotojų švietimas bei konsultavimas.
Vakarų Lietuvos vartotojų federacija	FB „Vakarų Lietuvos vartotojų federacija“ Tiltų g. 8, LT-91248 Klaipėda Tel. 8 686 61 311 El. p. vivf.info@gmail.com Pirmininkė Audronė Rickuvienė	Informavimas, konsultavimas, švietimas ir vartotojų teisėtų interesų atstovavimas, bendradarbiavimas su tarptautinėmis organizacijomis, valstybinėmis rinkos priežiūros institucijomis bei akademinė bendruomenė, nevyriausybinių organizacijų bei valstybės institucijų bendradarbiavimo vartotojų teisių apsaugos srityje stiprinimas.
Žmogaus teisių apsaugos asociacija	Draugystės g. 18-34, LT-68237 Marijampolė Tel. (8 687) 98 451 El. p. zta.asociacija@gmail.com Pirmininkė Ilona Žilinskienė	Vartotojų teisių bei teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, vartotojų švietimas ir konsultavimas, racionalaus vartojimo kultūros vystymas.

NACIONALINĖ VARTOTOJŲ KONFEDERACIJA – SVARBIAUSIŲ DARBŲ APŽVALGA

Nacionalinė vartotojų konfederacija (toliau – NVK) įkurta 2003 m. NVK – nacionalinė vartotojų organizacija, vienijanti Lietuvos vartotojų organizacijas, dirbančias įvairiose srityse, susijusiose su informavimu, konsultavimu, vartotojų-piliečių švietimu, viešo intereso atstovavimu valstybės ir savivaldybių institucijose bei viešo intereso gynimu teismuose.

NVK misija – nacionaliniu mastu vienyti Lietuvos vartotojų organizacijas, atstovauti joms ir skatinti Konfederacijos narių veiklą bei partnerystę, siekti palankių sąlygų vartotojų organizacijų stiprėjimui, formuoti naujo tipo atsakingų vartotojų bendruomenę. Pagrindinis NVK tikslas – nacionaliniu ir tarptautiniu mastu atstovauti Lietuvos vartotojų bei vartotojų teises ginančių organizacijų interesams valstybės institucijose, verslo struktūrose ir nevyriausybiname sektoriuje, tenkinti kitus viešuosius interesus. NVK dalyvauja įvairių darbo grupių ir tarybų darbe.

Organizacija turi 14 m. projektų valdymo patirtį. Svarbesni iš jų yra:

1. Programa „Vartotojų konsultavimas ir jiems skirtos informacijos sklaida Lietuvoje“, 2007 m. Programa skirta informavimui ir konsultavimui dėl vartotojų teisių apsaugos Lietuvos regionuose, apimant socialinę atskirtį patiriančius asmenis. Daugiau informacijos <http://vartotojai.eu/lt/Projektine-veikla/Elektros-tarifai/Pazyma-del-Lietuvos-tarptautiniu-vartotoju-elektros-energijos-tarifu>;

2. Statybos įstatymo pakeitimo projekto parengimas užtikrinant neteisminį vartotojų ginčų nagrinėjimą, atsižvelgiant į Lietuvos ir ES institucijų patirtį, 2008–2009 m. Pasiūlytas naujas teisinis reguliavimas, kuriuo siekiama spręsti nekilnojamojo daikto pirkimo–pardavimo sutarties kvalifikavimo problemą, tobulinti Preliminariosios sutarties teisinį institutą, spręsti pagrindinės sutarties atitikimo civilinės teisės principams užtikrinimo problemą, garantuoti vartotojų teisių ir interesų apsaugą sprendžiant ginčus ne teisme. Daugiau informacijos <http://vartotojai.eu/lt/Projektine-veikla/Statybos-istatymo-dalinio-pakeitimo-istatymo-projekto-parengimas>;

3. *MOVINT2* - mobilūs telefonai ir internetas, 2007 m. Projekto metu atlikta ES direktyvų bei Lietuvos teisės aktų, reglamentuojančių informacinių komunikacinių technologijų vartojimą, paieška ir analizė. Parengtas mobiliųjų telefonų ir interneto vartojimo tyrimas trijose projekto partnerių šalyse, ypatingą dėmesį atkreipiant į tas gyventojų grupes, kurie gali turėti šiuolaikinių informacinių technologijų vartojimo sunkumų; Tikslinė grupė – socialinę atskirtį patiriantys vartotojai. Daugiau informacijos <http://vartotojai.eu/lt/Projektine-veikla/MOVINT2/MOVINT2-mobilus-telefonai-ir-internetas>;

4. *Capacity building in consumer testing and magazines in new member states (ICRT)*. Žurnalas vartotojams „Kuris?“, 2006–2008 m. Žurnalo tikslas – pateikti išsamius elektronikos ir buitinių prietaisų testus;

5. NVK 2011–2015 m. buvo ES projekto „Būkime sąmoningesni!“ (*Generation Awake*) koordinatore Lietuvoje. www.generationawake.eu/lt/kampanija/rc497mc497jai/. Tai Europos Komisijos visuomenės informavimo apie tausų išteklių vartojimą kampanija. Jos tikslas – atkreipti dėmesį į netausaus išteklių vartojimo pasekmes aplinkai, ekonomikai, visuomenei ir konkrečiam žmogui bei paskatinti keisti vartojimo įpročius bei elgseną. Kampanija siekiama, kad piliečiai išsiugdytų atsakingo vartojimo refleksą, ilgainiui tapsiantį įpročiu. Nuo 2011 m. spalio mėn., kai sukurta kampanijos svetainė 23 kalbomis. Kampanija buvo orientuota į jaunus miestiečius ir šeimas visoje Europos Sąjungoje. Ja buvo siekta ne tik atkreipti jų dėmesį į tausaus išteklių vartojimo svarbą, bet ir paraginti keisti savo įpročius. „*Generation Awake*“ yra kampanija, kuria buvo siekiama didinti supratimą apie efektyvų išteklių naudojimą. Ji parodė, ką galima padaryti kasdieniame gyvenime, kad sumažintume atliekų kiekį ir protingiau naudotume gamtos išteklius – vandenį, energiją, medieną ir metalus. Daugiau apie tai www.generationawake.eu;

6. Bendruomenių tarpusavio pagalbos programa „Gerinkime daugiabučių namų gerovę“, 2014 m. Projekto tikslas – paskatinti daugiabučių namų gyventojų bendruomeniškumą, bendromis jėgomis sprendžiant aktualias daugiabučių namų gerovės, renovacijos, energetikos, komunalinių paslaugų problemas;

7. NVK, bendradarbiaudama su Europos Komisija, įgyvendino skundų registravimo, klasifikavimo sistemos projektą (*Grant Agreement Nr.17.020100/14/698425 – Complaints Data Transfer Commitment S12.698425*), ir sukūrė svetainę – www.vartotojuskundai.lt. Joje vartotojų skundai yra surenkami, viešinami, siunčiami atitinkamoms įmonėms, reikalui esant – atitinkamoms valstybinėms institucijoms

bei Europos Komisijai. Neišsprendus skundo taikiai, skundas gali būti nusiųstas atitinkamai valstybinei institucijai, kuri nagrinėja vartotojų ginčus. Taip Nacionalinė vartotojų konfederacija, vartotojų prašymu, gali atstovauti jų interesams atitinkamose valstybinėse institucijose ar teismuose, sprendama ginčą tarp vartotojų ir įmonės. Svetainė sukurta ir suderinta pagal Europos Komisijos vartotojų skundų klasifikavimo ir pranešimų sistemos metodiką, kuri padeda rinkos dalyviams geriau suprasti ir išsiaiškinti iškylančių problemų sprendimą. Skundų surinkimo ir nukreipimo sistema padeda nustatyti rinkas, kurios blogai veikia vartotojus ekonominiu ir socialiniu požiūriu. Svetainė registruoja ne vien tik vartotojų skundus, tačiau vartotojams sudaryta galimybė lanksčiau kontaktuoti ir daryti poveikį verslo subjektams, nes papildomai galima teikti ir užklausas, pastabas bei siūlymus.

Kodėl vartotojui naudinga skundą ar pretenziją įmonei produktų/paslaugų teikėjui pateikti šioje svetainėje?

Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija, tarpininkaudama vartotojui, padės greičiau ir teisingiau išspręsti skundą, nes: a) į įmonę, vartotojo vardu kreipsis Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija, kurios administruojamoje svetainėje vartotojas buvo užregistravęs skundą arba užklausą, todėl vartotojui suteikiama galimybė patogiau, greičiau ir efektyviau spręsti skundus, pateikti pastabas bei gauti atsakymus į klausimus; b) skundas svetainėje bus viešas tol, kol jis bus išspręstas; c) NVK bendradarbiauja su valstybinėmis skundų ir ginčų sprendimo institucijomis, teisininkais, tarpininkauja ginant vartotojo teises vartotojų ginčų komisijose, siūlo kitus teisėtus interesų gynimo būdus.

NVK pasirašė sutartį su Europos Komisija, todėl visi vartotojų skundai ir užklausos bus persiunčiami ne tik įmonei vartotojo nurodytu el. pašto adresu, bet ir Europos Komisijai, kuri gautą informaciją panaudos tobulinant Europos Sąjungos teisės aktus. Europos Komisijos sutartyje yra numatyta, jog 5 (penkerius) metus NVK siųs Europos Komisijos skundus ir užklausas;

8. „AGS ir EGS galimybės Lietuvoje: vartotojų ir verslo informavimo kampanija“, 2017 m. Projekto tikslas buvo didinti vartotojų ir verslo subjektų informuotumą apie naujas alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (AGS) ir elektroninio vartotojų ginčų (EGS) sprendimo procedūras, skatinant aktyviau naudotis šių procedūrų galimybėmis. Projekto veiklomis buvo siekiama: šviesti visuomenę ir skatinti ją naudotis procedūrų suteikiamomis galimybėmis; stiprinti vartotojų asociacijų vaidmenį; skatinti valstybės institucijų ir nevyriausybinių

organizacijų bendradarbiavimą Lietuvoje dalyvaujant įgyvendinant AGS ir EGS procedūras;

9. NVK, įgyvendindama Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Nevyriausybinės organizacijos vienijančių asociacijų institucinio stiprinimo programą, kuria Piliečių informavimo centrus (PIC), 2017 m. Projekto tikslas – stiprinti NVK narių / organizacijų institucinius gebėjimus, sprendžiant viešojo sektoriaus klausimus: sukurti PIC mokymo ir praktinės veiklos įgyvendinimo metodiką, suburti savanorių ir regioninių projekto dalyvių komandas, pasirengti darbui pagal parengtą metodiką, surengti 15 seminarų tikslinėms grupėms 3 skirtingomis temomis penkiuose regionuose: Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose ir Panevėžyje. 10-je Vilniaus, Kauno, Kauno rajono, Klaipėdos, Mažeikių, Šiaulių, Panevėžio, Marijampolės, Trakų, Alytaus savivaldybių įsteigtuose PIC piliečiai, vartotojai galės gauti informaciją, konsultacijas, advokaciją vieno langelio principu. Teritoriniai padaliniai bus atsakingi už veiklą savo savivaldybėse. PIC koordinatoriai kaups gyventojų nuomones apie viešųjų paslaugų teikimą ir teiks siūlymus savivaldybėms, taip pat palaikys ryšius su savos teritorijos iniciatyviais ir aktyviais piliečiais, teiks nemokamas konsultacijas, informaciją, vykdys advokacijos veiksmus, informuos apie socialinių paslaugų teikimą, sieks padėti žmonėms įveikti problemas. Konsultacijos bus teikiamos žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu. Koordinatoriai stebės bei kontroliuos viešųjų paslaugų teikimą savo teritorijoje, rinks informaciją, skundus ir perduos Nacionalinei vartotojų konfederacijai, kuri analizuos ir apibendrins viešųjų paslaugų teikimą savivaldybėje. Bus organizuojami susitikimai aktualiais vartotojams klausimais su nacionalinės valdžios institucijų atstovais: Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Teisingumo ministerijos, Vidaus reikalų ministerijos, savivaldos atstovais, Seimo nariais. Kitas projekto tikslas – gerinti rinkos priežiūrą savivaldybėse ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Bus organizuojami susitikimai su savivaldos institucijomis ir nevyriausybinių organizacijų tinklais. Pasirašomos bendradarbiavimo sutartys su savivaldybės teritorijoje esančiomis nevyriausybėmis organizacijomis. Susitikimų metu bus sprendžiamos aktualios gyventojams problemos, savanorystės, finansinio savarankiškumo, bendradarbiavimo ir partnerystės galimybės;

10. Vykdomas savivaldybių socialinių, komunalinių paslaugų ir energetikos sektoriaus monitoringas ir vertinama, ar savivaldybės įmonės ir verslininkai vartotojams nurodo visą teisės aktais numatytą privalomą informaciją.

APIE LEIDINIO SUDARYTOJUS



Alvieta ARMANAVIČIENĖ

Lietuvos vartotojų federacijos prezidentė, Nacionalinės vartotojų konfederacijos viceprezidentė. Ji yra Standartizacijos, Vartotojų teisių apsaugos tarybos narė, ANEC (Europos vartotojų atstovavimo standartizacijos organizacijų) Lietuvos atstovė. Kėlė kvalifikaciją Norvegijos, Lenkijos, Ispanijos ir Anglijos vartotojų organizacijose. Įvairiose Europos Sąjungos šalyse dalyvavo daugiau kaip 60 konferencijų ir seminarų, susijusių su vartotojų politika (vartotojų kreditas, nesąžiningos sutarčių sąlygos, reklama, vartotojų organizacijų vadyba, vartotojų teisė, vartotojų tyrimai ir pan.). Šiuo metu yra Piliečių informavimo centrų tinklo koordinatore, Europos Sąjungos interneto svetainės vartotojams „*Consumer classroom.eu*“ nacionalinės grupės vadovė. Koordinuoja energetiškai efektyviausių buitinių prietaisų reitingavimo portalo projektą *www.topten.eu* ir vartotojų skundų *www.vartotojuskundai.lt* interneto svetainę. Kiti darbai svetainėje – *www.vartotojuteises.lt*.



Jolita MALINAUSKAITĖ

Teisės ir valdymo instituto direktorė, Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos ekspertė teisės klausimais, Vilniaus apskrities vartojimo ginčų komisijos narė. Svarbesni darbai, susiję su vartotojų teise: 2005 m. Jungtinių Tautų Organizacijai parengta ataskaita „Vartotojų teisės“ (publikuota leidinyje „Human rights in Lithuania“. Vilnius: The Institute of Law, 2005), 2006 m. Lietuvos Aukščiausiąjame Teisme laimėta beprecedentė byla (vartotoja prieš statybų bendrovę), 2015 m. kartu su Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos ekspertais parengta knyga „Vartotojų teisės. Informacinė medžiaga“. 2013 m. Jolitai Malinauskaitei buvo suteiktas Pilietiškumo ambasadorės titulas. Šis titulas suteikiamas už prasmingų jaunimo idėjų palaikymą ir pagalbą jas įgyvendinant, o taip pat prisidėjimą prie visuomenės gerovės kūrimo.



Mykolas OKULIČ-KAZARINAS

Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos socialinės atsakomybės, informacinių technologijų, žiedinio ūkio ekspertas. Nacionalinės vartotojų konfederacijos, asociacijos „Atviras kodas Lietuvai“ steigėjas. Tarptautinės standartizacijos organizacijos ISO socialinės atsakomybės standarto rengimo darbo grupės narys. Lietuviškos Vikipedijos administratorius. Turi per 15 metų pedagoginio darbo patirties, dėstė informacines technologijas ir dirbo mokslinį darbą įvairiuose Lietuvos universitetuose.



Vilija PUODŽIUVIENĖ

Vilniaus miesto socialinės paramos centro Socialinių paslaugų namų skyriaus vedėja, socialinė darbuotoja-ekspertė, Vyriausiosios socialinių darbuotojų atestacijos komisijos narė, Socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programų atrankos komisijos pirmininko pavaduotoja, projekto „Integralios pagalbos teikimas Vilniaus mieste“ vadovė. Parengė mokymo programas individualios priežiūros ir socialiniams darbuotojams, vedė mokymus minėtiems darbuotojams, skaitė pranešimus įvairiomis socialinio darbo temomis seminaruose, konferencijose, rengė publikacijas. 2016 m. apdovanota atminimo ženklu „Už nuopelnus Vilniaus savivaldai“.



Artūras RUTKAUSKAS

Statybos paslaugų ekspertas, telekomunikacijų, investicijų ir statybos sričių vartotojų konsultantas. Administravimo magistras, specializacija – telekomunikacijos. Turi patirties administruojant tarptautinius, Europos Sąjungos finansuojamus projektus užsienyje (nuo idėjos, galimybių studijų, darbo projektų iki įgyvendinimo).



Rimantas ZABARAUSKAS

Energetikos ekspertas, Europos vartotojų konsultacinės grupės Energetikos pogrupio narys, šiluminės energetikos magistras, stažavosi Vienoje (Austrijoje), Vašingtone (JAV), Bradfordo universitete (Jungtinėje Karalystėje). Interesų sritys – šilumos ūkio planavimas, platesnis atsinaujinančių energijos šaltinių naudojimas, daugiabučių namų energetinis ūkis ir jo valdymas, energijos vartotojų teisių gynimas. Dalyvavo rengiant Šilumos ūkio įstatymą ir poįstatyminius aktus. Parengė galimybių studijų, ekspertizių teismams, šilumos paskirstymo metodų, energijos vartotojų apžvalgų. Turi dalyvavimo tarptautiniuose, Europos Sąjungos fondų remiamuose projektuose patirties. Publikavo energijos vartotojams skirtus leidinius, aktyviai dalyvauja visuomeninėje veikloje – daugiausia su energetika bei daugiabučiais namais susijusia problematika.

PILIEČIŲ INFORMAVIMO CENTRAI. Metodinė medžiaga. Vilnius: Nacionalinė vartotojų konfederacija, 2017 m. 160 p.
Bibliografija 118–123 psl.

Leidiny s yra projekto Nr. NOBP1-69 „Nevyriausybines organizacijas vienijančių asociacijų institucinis stiprinimas“, kurį įgyvendina Nacionalinė vartotojų konfederacija, dalis. Jis yra skirtas Piliečių informavimo centrų (toliau – PIC) darbuotojams/savanoriams, išklausiusiems įvadinius mokymus ir norintiems toliau gilintis į atskiras temas ar prisiminti išmokus dalykus, o taip pat visuomenei, besidominčiai PIC veikla. Metodinė medžiaga naudinga esant sudėtingoms ar pirmą kartą įvykusioms situacijoms, kai informuojami ir konsultuojami piliečiai.

ISBN 978-609-96000-0-0

Piliečių informavimo centrai

Metodinė medžiaga

2017 12 21. Tiražas 200 egz.
Leidiny s nemokamas

Nacionalinė vartotojų konfederacija
Stiklių g. 8, LT-01131 Vilnius
www.vartotojai.eu

