

## NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS 2025-2026 METŲ STRATEGINIS PLANAS

### Preambulė

Atsižvelgiant į tai, kad:

Asociacija Nacionalinė vartotojų konfederacija 2003 m. lapkričio 20 d. įregistravo Nuostatus, kuriuose savo veiklą apibrėžė kaip <veiklą nukreipiamą į vartotojų teisių saugojimą, vartotojų švietimą bei informavimą>. Ten pat, viziją apibrėžė kaip <Lietuvos vartotojų apsaugos siekimą, palankių vartotojams sprendimų priėmimo įtakojimą valdžios sektoriuje>, o misiją apibrėžė kaip siekiamybę <vienyti, šviesti Lietuvos vartotojus, skatinti partnerystę, formuoti sąmoningą vartotojų bendruomenę>. Ten pat, Nacionalinės vartotojų konfederacijos tikslais buvo nustatyti <nacionaliniu ir tarptautiniu mastu atstovauti Lietuvos vartotojų interesus; palaikyti ryšius su užsienio partneriais; organizuoti seminarus; leisti metodologinius aprašus>;

Asociacija Nacionalinė vartotojų konfederacija, 50% finansuojant Europos Komisijos Teisingumo direktoratui (DG JUST) pagal sutartį Nr. 17.020100/14/698425, 2015 m. sukūrė ir paleido viešai prieigai vartotojų skundų registravimo ir klasifikavimo sistemą [www.vartotojuskundai.lt](http://www.vartotojuskundai.lt), kurios pagalba išnagrinėjo per 3 tūkstančius vartotojų iš Lietuvos 10 apskričių ir 58 savivaldybių skundų;

Asociacija Nacionalinė vartotojų konfederacija 2017 m. sausio 24 d. Lietuvos Vyriausiojo administracinio teismo nutartimi administracinėje byloje Nr. A-2681-822/2016 kartu su Vilniaus miesto savivaldybe laimėjo ginčą prieš UAB “Vilniaus energija” su Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija dėl 30 mln. Eurų dydžio žalos dėl padidintų kainų centralizuotos šilumos ir karšto vandens vartotojams padarymo, kartu paneigiant UAB “Vilniaus energija” užsakymu tarptautinės audito bendrovės Ernst&Young Baltic atliktą atitinkamą išorinį auditą;

Asociacija Nacionalinė vartotojų konfederacija Europos socialinių fondų agentūros užsakymu 2021 m. gruodžio mėn. baigė vykdyti 174,382 eurų vertės sutartį projektui Nr. 10.1.2 - ESFA - K - 917-03-0014 “Pasiūlymų dėl Lietuvos Respublikos NVO įsitraukimo į viešąją politiką gerinimo Lietuvos respublikos centrinės valdžios sprendimų priėmėjams sukūrimas”, kurio išdavoje buvo pateikti asociacijos Nacionalinė vartotojų konfederacija pasiūlymai Lietuvos Respublikos Vyriausybei 2021 m. gruodžio 3 d. raštu Nr. NVK-12/03/01 “Įstatymų projektų, skirtų Europos Sąjungos Sutarties subsidarumo principo įgyvendinimui, paketas” ir raštu Nr. NVK-12/03/02 “Įstatymų projektų, skirtų Europos Sąjungos Sutarties skaidrumo principo įgyvendinimui, paketas”;

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2020 m. rugsėjo 9 d. nutarimu Nr. 998 Dėl 2021-2030 metų Nacionalinio pažangos plano patvirtinimo nustatė strateginiu tikslu Lietuvos socialinio kapitalo didinimą;

Asociacijos Nacionalinė vartotojų konfederacija taryba priima tokį strateginį planą 2025-2026 metų laikotarpiui:

#### 1. VIZIJA:

Ateityje Lietuvos žmonės - vartotojai ir piliečiai - bus žiniomis grindžiamos visuomenės aktyvūs nariai, kurie per juos suburiančias viešojo intereso nevyriausybines organizacijas, sutinkamai su Europos Sąjungos Sutarties skaidrumo ir subsidiarumo principais dalyvaus viešojoje politikoje. NVK taps viešojo intereso NVO, nuolatinis vartotojų sąjungininkas.

#### 2. MISIJA:

Šviesti ir advokatauti reguliuojamų paslaugų vartotojams atsižvelgiant į vartotojų perspektyvų siekiamybes per Europos Sąjungos Sutarties skaidrumo ir subsidiarumo principų įgyvendinimo priemones.

#### 3. VERTYBĖS:

Inovatyvumas  
Sąžiningumas  
Atsakomybė  
Lyderystė  
Paslaugų Kokybė

#### 4. SSGG ANALIZĖS BENDRINYS:

<b>STIPRYBĖS</b>	<b>SILPNYBĖS</b>
Patirtis Nuoseklumas Inovatyvumas	Finansinės galimybės Narių senėjimas
<b>GALIMYBĖS</b>	<b>GRĖSMĖS</b>
Tarptautinė plėtra Jaunų narių įsitraukimas Atlygintinų viešųjų paslaugų teikimas	Senujų narių pasitraukimas iš veiklų

#### 5. ILGALAIKIAI TIKSLAI:

ES Subsidiarumo principo kryptis - įsitraukti į reguliuojamų paslaugų vartotojų švietimą ir advokaciją visose Lietuvos savivaldybėse.

ES Skaidrumo principo kryptis - įsitraukti į vietos savivaldos bei reguliuojamų paslaugų tiekėjų “šešėlinių ataskaitų” rengimą ir stebėseną visose Lietuvos savivaldybėse.

## 6. METINIAI TIKSLAI:

METAI	TIKSLO SANTRUMPA
2025	Komunalinių paslaugų vietinių rinkų tyrimas vartotojų perspektyvos požiūriu; Pasiūlymai LSA Reguluojamų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimas vietinėse rinkose; Vietos savivaldos ir energetikos įmonių ataskaitų analizė identifikuojant Europos Sąjungos žaliojo kurso principo EE1st (Energijos Efektyvumas yra Visų Pirma) panaudojimą/prieinamumą pažeidžiamiesiems vartotojams; išeitinių duomenų inovacijos modeliavimui surinkimas
2026	Reguluojamų paslaugų vartotojų švietimo, atsižvelgiant į vartotojų grupių perspektyvas, metodų sukūrimas; Partnerystės su vietos savivalda ir jų kontroliuojamais reguliuojamų paslaugų tiekėjais sudarymas, siekiant įsitraukti į vartotojų švietimą; Europos Sąjungos žaliojo kurso principo EE1st įgyvendinimo vietos savivaldose “šešėlinių ataskaitų” modelio sukūrimas

## 7. VEIKSMŲ PLANAS:

METAI	VEIKSMŲ SANTRUMPA
2025	Komunalinių paslaugų rinkų vartotojų perspektyvos požiūriu tyrimas 3-se savivaldybėse; Rekomendacijų LSA parengimas; Konsultacinių kontaktų galimai partnerystei tikslu įsitraukti į vartotojų švietimą užmezgimas su 1 savivaldybės administracija ir 1 komunalinių paslaugų tiekėju; Reguluojamų paslaugų (energijos ir vandens tiekimo, nuotekų ir atliekų šalinimo, daugiabučių namų administravimo, telekomunikacijų, pašto ir vietinio transporto) vartotojų pasitenkinimo tyrimas 20-yje savivaldybių; Rekomendacijų NVK dėl ES subsidiarumo ir skaidrumo principų pritaikomumo viešosioms paslaugoms parengimas; NVK narių įsitraukimo į viešąsias paslaugas mokymai;

	<p>Rekomendacijų LSA dėl reguliuojamų paslaugų vartotojų švietimo parengimas;  Partnerystės su 6 savivaldybių administracijomis ir jų kontroliuojamais reguliuojamų paslaugų atitinkamais tiekėjais sudarymas tikslu įsitraukti į socialinių paslaugų teikimą - vartotojų švietimą;  Socialinės inovacijos - vartotojų švietimas pagal vartotojų grupių perspektyvas - inicijavimas 1-oje savivaldybėje;</p>
2026	<p>Parengti reguliuojamų paslaugų (energijos ir vandens tiekimo, nuotekų ir atliekų šalinimo, daugiabučių namų administravimo, telekomunikacijų, pašto ir vietinio transporto) tiekime ES subsidiarumo principo pritaikymo metodologinius aprašus;  NVK narių įsitraukimo į viešąsias paslaugas mokymai;  Sudaryti naujas partnerystes kitose 6-se savivaldybėse;  Pradėti nuolatinį socialinės inovacijos - reguliuojamų paslaugų vartotojų švietimą pagal vartotojų grupių perspektyvas - 6-se savivaldybėse;  Sukurti ES skaidrumo principo pritaikymo vietos savivaldos “šešėlinių ataskaitų” modelį ES žaliojo kurso priemonės EE1st įgyvendinimo stebėsenai.</p>