



## LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

### SPRENDIMAS

#### DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU ASMENS SU NEGALIA TEISIŲ APSAUGOS AGENTŪRAI TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2024 m. lapkričio 19 d. Nr. (24)SN-165)SP-83

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – ir Tarnyba) 2024 m. liepos 30 d. gautas pareiškėjos (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrai prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – ir Agentūra) teikiant paslaugas (toliau – Skundas).

Pareiškėja Skunde rašo, kad ji turi regos negalią, vaikšto kartu su šuniu vedliu. 2024 m. liepos 15 d. su šuniu vedliu, naudodamasi globalia padėties nustatymo sistema (GPS) ji ėjo į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą (Švitrigailos 11E). Skunde nurodoma: „Priėjus prie pastato man žmonės pasakė, kad tai Asmens su negalia teisių apsaugos agentūra. Aš nežinojau, ar į teisingą vietą atėjau, tai įėjus į vidų ėjau į priekį prie darbuotojų paklausti, ar atėjau ten, kur reikia. Man priartėjus prie (*duomenys neskelbtini*) posto, išgirdau rėkimą baisiu tonu: „aš į jokių klausimus neatsakinėsiu ir informacijos neteiksiu!“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta, išskyrus rašybos klaidas). Pareiškėja dėstė: „Aš netekau amo ir vis bandau klausti, kur aš esu, nes nežinau būdama akla. Ponia (*duomenys neskelbtini*) toliau ant manęs rėkia: „eikit iš čia!“. Aš toliau bandau derėtis dėl informacijos, klausdama, kur eiti, ir kad man reikia pagalbos, nes esu akla (ant šuns liemenės parašyta „VEDLYS“). Ponia (*duomenys neskelbtini*) nenustoja rėkti: „ne mano problema, eikit pasiimti talonėlį!“ Aš vėl primenu, kad nematau ir nežinau, kur. „Eikit prašyti žmonių“, – (*duomenys neskelbtini*) tęsia.“ Pareiškėja Skunde nurodė, kad ji dėl tokios situacijos labai susijaudino ir pasakė, kad su žmonėmis taip elgtis negalima, nepriklausomai nuo to, ar jie turi negalią, ar ne, ypač tokioje institucijoje bei nurodė: „Prie manęs priėjo ten laukianti moteris ir pasiūlė man padėti pasiimti talonėlį, kurio išdavimas aklam žmogui yra neprieinamas.“ Pareiškėja pažymėjo, kad „aklas žmogus neturėtų kaip ubagas

maldauti valstybinėse institucijose pagalbos, neturėtų prašinėti kaip išmaldos kitų laukiančių klientų padėti, neturėtų būti verčiamas naudotis jam neprieinama technologija. Tai buvo labai žeminanti patirtis!“

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, lygių galimybių kontrolierė 2024 m. rugpjūčio 7 d. raštu Nr. (24)SN-165)S-394 (toliau – Raštas) kreipėsi į Agentūrą ir paprašė motyvuotai paaiškinti ir atsakyti: „Ar galite patvirtinti šiame rašte nurodytas aplinkybes; Ar į Agentūros Vilniaus padalinį atvykę regos negalią turintys asmenys, norėdami gauti kliento eilės numerį, turi galimybę šį numerį gauti savarankiškai, naudodamiesi visiems prieinama sistema, jei ne – koku būdu regos negalią turintys asmenys gali gauti minimą kliento eilės numerį; Kaip į Agentūros Vilniaus padalinį atvykę kontaktines paslaugas gauti pageidaujantys asmenys su regos negalia gali sekti jiems priskirtą kliento eilės numerį; Ar Agentūra yra vertinusi (vertina) teikiamų kontaktinių paslaugų prieinamumą regos negalią turintiems asmenims (klientams), įskaitant ir skunde nurodomą situaciją dėl prieinamumo; Ar Agentūroje planuojami pakeitimai, didinantys paslaugų prieinamumą asmenims su regos negalia, jei taip, per kiek laiko (kada) juos būtų planuojama įgyvendinti (prašyta pateikti tai patvirtinančius planavimo dokumentus); Ar Agentūros klientų aptarnavimą reguliuojančiuose dokumentuose yra reglamentuota, kaip užtikrinamas teikiamų paslaugų prieinamumas klientams su regos negalia (jei taip – prašyta pateikti šių dokumentų kopijas); Ar Agentūroje buvo (yra gauti) klientų kreipimaisi (skundai), susiję su kontaktinių paslaugų prieinamumu asmenims su regos negalia? Jei taip – kokie šių kreipimųsi (skundų) nagrinėjimo rezultatai; Ar Agentūros darbuotoja bendravo su pareiškėja (ne)pagarbiai, žeminančiai? Jei taip – kokių veiksmų buvo dėl to imtasi (prašyta pateikti rašytinius įrodymus); Ar Agentūros klientų aptarnavimą reguliuojančiuose dokumentuose yra reglamentuota, kaip bendraujama su klientais, siekiant užtikrinti, kad paslaugos asmenims (klientams) būtų suteiktos pagarbiai, neatsižvelgiant į negalios pobūdį nežeminant asmenų orumo.“

Taip pat prašyta pateikti ir kitą svarbią informaciją, susijusią su atliekamu tyrimu.

Lygių galimybių kontrolierė 2024 m. rugpjūčio 7 d. raštu Nr. (24)SN-165)S-395 (toliau – Paklausimas) kreipėsi į Lietuvos aklyjų ir silpnaregių sąjungą (toliau – ir LASS) dėl ekspertinės nuomonės pateikimo, prašydama, kad ekspertai įvertintų Agentūros kontaktinių paslaugų prieinamumą Vilniuje, adresu Švitrigailos 11E, klientams su regos negalia ir pateiktų Tarnybai nuomonę šiuo klausimu.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

Tarnyboje 2024 m. rugpjūčio 22 d. gautas Agentūros atsakymas (toliau – Atsakymas) į Raštą. Atsakyme Agentūra pateikė paaiškinimus į Rašte užduotus klausimus (cituojama, kalba netaisyta):

„Atsakydami į pirmą klausimą, patvirtiname, kad 2024 m. liepos 15 d. į Agentūrą atvyko (*duomenys neskelbtini*). Ji Agentūros darbuotojui pateikė prašymus dėl negalios prilyginimo ir asmens su negalia automobilio statymo kortelės išdavimo.

Aplinkybių tyrimo metu iš Agentūros darbuotojų paaiškinimų nustatyta, kad (*duomenys neskelbtini*), įėjusi į Agentūros asmenų aptarnavimo salę, iš karto, nelaukdama eilėje, nors tuo metu salėje buvo anksčiau atvykusių ir laukiančių asmenų, kreipėsi į Agentūros darbuotoją, klausdama, kaip gauti naują pažymėjimą. Pažymime, kad tuo metu ši Agentūros darbuotoja aptarnavo kitą asmenį. Pagal Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus vyresniosios specialistės (*duomenys neskelbtini*) pateiktą paaiškinimą (*duomenys neskelbtini*) buvo informuota apie prašymo pateikimo tvarką. Agentūros darbuotoja bendravo mandagiai ir skunde minėtų frazių nevartojo.

Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus vyresnioji specialistė (*duomenys neskelbtini*) patvirtino vyresniosios specialistės (*duomenys neskelbtini*) nurodytas aplinkybes.

Atsakydami į antrą klausimą, paaiškiname, kad asmenys, turintys regos negalią, atvykę į Agentūrą neturi galimybės savarankiškai pasinaudoti eilės valdymo sistema. Tačiau šiems asmenims sudarytos sąlygos gauti klientus tiesiogiai aptarnaujančių darbuotojų pagalbą. Darbuotojas, laikydamasis Agentūroje nustatytos tvarkos, pokalbio pradžioje (pasisveikinęs) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar klientui reikalinga pagalba (pvz., asmenys pasitinkami registratūroje dirbančių darbuotojų, palydimi iki eilių valdymo sistemos stovo, suteikiama pagalba pasirenkant paslaugą ir gaunant kliento eilės numerį, palydimi iki prašymo pateikimo vietos, ar į kitą aukštą, padedama pasiekti tam tikrus įrenginius) Agentūroje.

Atsakydami į trečią klausimą, pažymime, kad asmenys atvykę į Agentūrą gauti tiesioginio kontakto būdu teikiamas paslaugas, kliento eilės numerį gali sekti laukimo patalpoje esančiame eilių

valdymo sistemos TV monitoriuje. Asmenys su regos negalia gali savarankiškai sekti asmenų aptarnavimo eiliškumą, nes apie pasikeitusį eilės numerį asmenys yra įspėjami garsiniu signalu - įgarsintu pranešimu asmenys informuojami apie kviečiamo asmens eilės numerį. Agentūros atstovų vertinimu, į Agentūrą atvykę asmenys su įvairia negalia turi lygias galimybes savarankiškai sekti jam priskirtą kliento eilės numerį.

Atsakydami į ketvirtą klausimą, paaiškiname, kad Agentūra 2024 m. balandžio mėnesį kreipėsi į Fizinės aplinkos prieinamumo asmenims su regos negalia ekspertą (*duomenys neskelbtini*) dėl patalpų, esančių Švitrigailos g. 11E, Vilniuje, fizinės aplinkos prieinamumo įvertinimo, kuris įvertino patalpas ir 2024 m. gegužės 23 d. pateikė atsakymą Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrai dėl patalpų, esančių adresu Švitrigailos g. 11E, Vilniuje, fizinės aplinkos prieinamumo.

Atsižvelgiant į tai, kad pastatas, adresu Švitrigailos g. 11E, Vilniuje, priklauso VĮ Turto bankui, Agentūra siekdama pritaikyti jas pagal pateiktas rekomendacijas, gautą eksperto išvadą 2024 m. gegužės 29 d. patalpino į VĮ Turto banko registravimo sistemą „Granlund manager“, 2024 m. birželio 3 d. užduočiai suteiktas statusas „informacija priimta“.

Pažymime, kad Agentūra, siekdama sudaryti tinkamas sąlygas paslaugomis naudotis visiems asmenims, kreipėsi į Lietuvos aklyjų ir silpnaregių sąjungą dėl asmenims su regos negalia teikiamų paslaugų prieinamumo įvertinimo, kuris buvo atliktas 2024 m. rugpjūčio 12 d. Agentūroje apsilankė atstovai iš VŠĮ LASS Respublikinio centro, kurie įvertino ir pateikė Agentūrai rekomendacijas apie aplinkos patalpose, adresu Švitrigailos g. 11E, Vilniuje, prieinamumą.

Paminėtina, kad Agentūra 2024 m. rugpjūčio 20 d. raštu Nr. R-7980-(1.18 Mr) „Dėl patalpų prieinamumo asmenims su negalia“ pakartotinai kreipėsi į VĮ Turto banką su priminiu apie svarbą kuo greičiau pritaikyti minėtas patalpas pagal pateiktas rekomendacijas, taip pat išdėstė prašymą VĮ Turto banko registravimo sistemoje įregistruotus darbus atlikti prioriteto tvarka.

Atsakydami į penktą klausimą, pažymime, kad Agentūra planuojamus pakeitimus, didinančius paslaugų prieinamumą asmenims su regos negalia, derina su VĮ Turto banku, kuriam, kaip jau minėta, 2024 m. rugpjūčio 20 d. pakartotinai išsiųstas raštas Nr. R-7980 „Dėl patalpų prieinamumo asmenims su negalia“.

Siekiant pagerinti pastato prieinamumą, aptarnaujant asmenis su regos negalia, Agentūra 2024 m. rugpjūčio 22 d. raštu Nr. R-8184-(1.18 Mr) „Dėl asmenų su regos negalia vedimo linijos

įrengimo“ kreipėsi į Vilniaus miesto savivaldybės administraciją su prašymu įrengti vedimo liniją savivaldybei priklausančiame šaligatvyje.

Taip pat paaiškiname, kad Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriuje nuo 2024 m. spalio mėn. ketinama papildomai įsteigti specialisto-konsultanto pareigybę. Šio specialisto darbo vieta planuojama asmenų aptarnavimo salėje, tai padės operatyviai suteikti konsultaciją visais rūpimais klausimais ir esant poreikiui, padės pasinaudoti Agentūros teikiamomis paslaugomis.

Be to, vadovaujantis Agentūros direktoriaus 2024 m. balandžio 30 d. patvirtintu Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, 2024 m. mokymų planu ir siekiant užtikrinti aukštą klientų aptarnavimo kokybę, 2024 m. rugsėjo mėnesį Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus vyresniesiems specialistams tiesiogiai aptarnaujantiems klientus ir kitiems darbuotojams bus organizuoti mokymai „Efektyvus klientų aptarnavimas (aptarnavimas telefonu, el. paštu ir gyvai). Probleminių klientų aptarnavimo principai“.

Atsakydami į šeštą klausimą, paaiškiname, kad Agentūra, siekdama užtikrinti aukštą klientų aptarnavimo kokybę, 2024 m. kovo 20 d. patvirtino Klientų aptarnavimo Asmens su negalia teisių apsaugos agentūroje prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos standartą Nr. I-24 (toliau – Standartas). Atkreiptinas dėmesys, kad Standarto 3.7 papunktis nustato darbuotojams klientų su negalia, įskaitant turinčius regos negalią, aptarnavimo reikalavimus.

Taip pat informuojame, kad vadovaujantis Agentūros direktoriaus 2024 m. rugpjūčio 21 d. įsakymu Nr. V-178 „Dėl asmenų aptarnavimo“ Agentūros darbuotojams, vykdančiams asmenų aptarnavimą, pavesta ypatingą dėmesį skirti atvykusių asmenų pasitikimui, jų poreikių identifikavimui, pagalbos siūlymui, teikimui (atsižvelgiant į asmens negalios pobūdį ir išsakytą pagalbos poreikį).

Atsakydami į septintą klausimą, pažymime, kad dėl tiesioginio kontakto būdu teikiamų paslaugų prieinamumo, diskriminacijos, klientų žeminimo, nepagarbaus elgesio Agentūra iki šiol nėra gavusi skundų ne tik iš asmenų su regos negalia, bet ir iš asmenų, turinčių klausos, judėjimo ar kitokią negalią.

Atsakydami į aštuntą klausimą, paaiškiname, kad, įvertinus išdėstytas aplinkybes, Agentūra nenustatė, kad Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus vyresnioji specialistė (*duomenys neskelbtini*) su (*duomenys neskelbtini*) bendravo nemandagiai, nepagarbiai ir asmenį žemino ar

diskriminavo dėl turimos negalios. Siekiant, užtikrinti aukštą asmenų aptarnavimo kokybę, 2024 m. rugpjūčio 12 d. įvyko Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus posėdis, kuriame Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus darbuotojai buvo pakartotinai informuoti apie asmenų su regos, klausos ir judėjimo negalia aptarnavimo tvarką, taip pat aptarta 2024 m. liepos 15 d. aprašoma situacija.

Atsakydami į devintą klausimą, paaiškiname, kad Agentūra teikdama administracines ir viešąsias paslaugas, vadovaujasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimo tvarką. Pažymime, kad Agentūra, be kita ko, aptarnaudama asmenis, vadovaujasi Standarto nuostatomis.

Paminėtina, kad Standarte dėstomi Agentūros darbuotojų elgesio principai, normos ir praktika bendraujant su klientais ir atitinkamų aptarnavimo sąlygų reikalavimai, kurių privalo laikytis kiekvienas klientą aptarnaujantis darbuotojas. Pažymime, kad Standartas grindžiamas Agentūros požiūriu į klientą, kuris užtikrina klientų pasitenkinimą ir sukuria bendradarbiauti skatinančią malonią darbo aplinką.

Standarte yra išdėstyti pagrindiniai klientų aptarnavimo principai. Agentūros klientų aptarnavimas yra grindžiamas pagarbos ir bendradarbiavimo principu, reiškiančiu, kad visi klientai ir bendradarbiai nusipelno tokio pat pagarbaus ir mandagaus elgesio, darbuotojai turi siekti padėti kiekvienam, besikreipiančiam į Agentūrą. Standarto 3.7 papunktis nustato darbuotojams klientų su negalia aptarnavimo reikalavimus, kuriame nurodoma, kad darbuotojas, suteikdamas paslaugas klientams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais klientais – pagarbiai, nedemonstruodamas gailesčio ar užuojautos.

Be to, Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Agentūros direktoriaus 2024 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. V-117 „Dėl Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, 47 punkte nustatyta, kad Agentūros darbuotojai, aptarnaudami asmenis ir nagrinėdami prašymus (skundus), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo,

nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais, taip pat efektyvumo ir ekonomiškumo principais.

Taip pat paaiškiname, kad Agentūra savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymu, Lietuvos Respublikos moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymu. Agentūros darbuotojai ir valstybės tarnautojai su jais supažindinami priėmimo į darbą, tarnybą metu.

Papildomai informuojame, kad 2024 m. liepos 25 d. (*duomenys neskelbtini*) pateikė Agentūrai skundą, kuriame prašė peržiūrėti žmonių su negalia priėmimo tvarką, patobulinti eilės valdymo sistemą ir pateikti atsiprašymą. Agentūra 2024 m. rugpjūčio 7 d. raštu Nr. R-7465-(8.35 Mr) „Dėl Jūsų skundo“ išreiškė apgailestavimą ir atsiprašė (*duomenys neskelbtini*) dėl susiklosčiusios situacijos, taip pat padėkojo už pareikštas pastabas.

Pažymime, kad Agentūra siekia užtikrinti kokybišką į Agentūrą besikreipiančių asmenų, nepriklausomai nuo asmens turimos negalios pobūdžio, aptarnavimą.“

Kartu su Atsakymu Agentūra pateikė papildomus dokumentus: Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus vyresniųjų specialistų (*duomenys neskelbtini*) ir (*duomenys neskelbtini*) paaiškinimų kopijas; Fizinės aplinkos prieinamumo asmenims su regos negalia eksperto (*duomenys neskelbtini*) 2024 m. gegužės 23 d. atsakymo Agentūrai dėl patalpų, esančių Švitrigailos g. 11E, Vilniuje, fizinės aplinkos prieinamumo kopiją; Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus 2024 m. rugpjūčio 12 d. posėdžio protokolo Nr. PRT-48-(1.46 E) elektroninio dokumento nuorašą; Agentūros 2024 m. rugpjūčio 20 d. rašto Nr. R-7980-(1.18 Mr) „Dėl patalpų prieinamumo asmenims su negalia“ elektroninio dokumento nuorašą; Agentūros direktoriaus 2024 m. kovo 20 d. patvirtinto Klientų aptarnavimo Asmens su negalia teisių apsaugos agentūroje prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos standarto Nr. I-24 elektroninio dokumento nuorašą; Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Agentūros direktoriaus 2024 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. V-117 „Dėl Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“ elektroninio dokumento nuorašą; Agentūros direktoriaus 2024 m. balandžio 30 d. patvirtinto Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, 2024 m. mokymo plano Nr. I-241-(5.25) elektroninio dokumento išrašą; Agentūros direktoriaus 2024 m. rugpjūčio 21 d. įsakymo Nr. V-178 „Dėl asmenų

aptarnavimo“ elektroninio dokumento nuorašą; Agentūros 2024 m. rugpjūčio 22 d. rašto Nr. R-8184-(1.18 Mr) „Dėl asmenų su regos negalia vedimo linijos įrengimo“ elektroninio dokumento nuorašą; Agentūros 2024 m. rugpjūčio 7 d. rašto Nr. R-7465-(8.35 Mr) „Dėl Jūsų skundo“ elektroninio dokumento nuorašą.

2024 m. rugsėjo 18 d. Tarnyboje gautas Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos ekspertų raštas – atsakymas į Paklausimą „Dėl Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros kontaktinių paslaugų prieinamumo Vilniuje (Švitrigailos 11E, Vilnius) klientams su regos negalia“ Nr. 10(2.7) 58-S (toliau – LASS raštas).

LASS rašte paminėta, kad „Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos atstovai apsilankė minėtame padalinyje. Domėtasi, kaip žmonės su regos negalia gali pasinaudoti institucijos teikiamomis paslaugomis.“

LASS rašte pateikė informaciją: „Asmens su negalia teisių apsaugos agentūroje klientų srautai yra valdomi pasitelkus elektroninę eilių valdymo sistemą. Klientų aptarnavimo patalpoje įrengtas šios sistemos pultas nėra pritaikytas lankytojams su regos negalia: registracijos talonėlį galima gauti naudojantis tik liečiamuoju ekranu. Liečiamaisiais ekranais neregiai gali naudotis tik tada, kai šie ekranai yra pritaikyti jų poreikiams. Klientų aptarnavimo patalpoje taip pat nėra atsakingo asmens tokio pobūdžio problemoms spręsti. Suprantame, kad dėl technologinių iššūkių ne visuomet galima neregiam užtikrinti galimybę savarankiškai naudotis eilių valdymo sistema ir orientuotis po pastatą. Dėl to turėtų veikti pagalbos sistema, kuomet įstaigos darbuotojai užtikrina pagalbą įveikiant kliūtis naudojantis eilių valdymo sistema ir orientuojantis pastate.“

Lygių galimybių kontrolierė

k o n s t a t u o j a:

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Agentūra, teikdama paslaugas asmenims su negalia, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 4 punkto, pagal kurį, įgyvendinant lygias galimybes, valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos pagal kompetenciją privalo užtikrinti lygias galimybes, nepaisant lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo,



įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, teikiant administracines ir (ar) viešąsias paslaugas.

Taip pat tyrimo metu buvo vertinama, ar Pareiškėja, gaudama paslaugas Agentūroje, nepatyrė nepageidaujamo elgesio, kurį galima apibrėžti kaip priekabiavimą, kitaip tariant, ar paslaugų teikėja Agentūra nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalies nuostatų, pagal kurias prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo užtikrinti, kad vartotojams įsigyjant (siekiant įsigyti) prekes ar paslaugas, prie jų nebūtų priekabiaujama, seksualiai priekabiaujama ir nebūtų duodami nurodymai diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu.

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, pripažįsta, kad prieš įstatymą visi asmenys lygūs ir lygūs pagal įstatymą, taip pat turi teisę į lygiavertę įstatymo apsaugą ir teisę vienodai naudotis įstatymo teikiamomis galimybėmis be jokio diskriminavimo. Valstybės, šios Konvencijos šalys, draudžia bet kokį diskriminavimą dėl neįgalumo ir garantuoja asmenims su negalia vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties (Konvencijos 5 straipsnio 2 dalis). Konvencijos 9 straipsnyje „Prieinamumas“ įtvirtinta pareiga valstybėms, šios Konvencijos šalims, siekti, kad asmenys su negalia galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių užtikrinant asmenims su negalia lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse.

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba)<sup>1</sup> nurodė, jog prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida. Be fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumo asmenys su negalia neturės lygių galimybių dalyvauti visuomenės gyvenime (Pastabos 1

---

<sup>1</sup> Asmenų su negalia teisių komitetas. Vienuoliktoji sesija, 2014 m. kovo 31 m. – balandžio 11 d. Bendroji pastaba Nr. 2 (2014 m.) 9 straipsnis. Prieinamumas. <https://www.ndt.lt/wp-content/uploads/19V266-9-str.pdf>

straipsnis). Svarbu, kad prieinamumo klausimas būtų sprendžiamas visais aspektais, apimant fizinę aplinką, transportą, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas. Subjektų, valdančių pastatus, transporto infrastruktūrą, transporto priemones, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas, juridinio asmens statusas ir viešasis ar privatus pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei tiekiamos prekės, produktai ir teikiamos paslaugos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) teikia / teikia valstybės institucija, ar privati įmonė. Asmenys su negalia turėtų turėti vienodas galimybes naudotis visomis visuomenei tiekiamomis prekėmis, produktais ir teikiamomis paslaugomis taip, kad būtų užtikrintos veiksmingos bei vienodos galimybės ir gerbiamas jų orumas. Toks požiūris kyla iš draudimo diskriminuoti; prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis, ar privatus subjektas. Prieinamumas turėtų būti užtikrintas visiems asmenims su negalia, nepaisant negalios pobūdžio, neišskiriant jų jokiais pagrindais – rasės, odos spalvos, lyties, kalbos, religijos, politinių ar kitų įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, turto, gimimo ar kitokios padėties, teisinės ar socialinės padėties, ar amžiaus. Sprendžiant prieinamumo klausimą reikėtų ypač atsižvelgti į asmenų su negalia lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 punktas).

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis asmenų lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje skelbiama, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs; žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų. Asmenų lygybės principas iš esmės reiškia diskriminacijos draudimą, o diskriminacija dažniausiai suprantama kaip žmogaus teisių varžymas ar tam tikrų privilegijų teikimas, atsižvelgiant į lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų požymius (be kitų, Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1998 m. lapkričio 11 d., 2019 m. sausio 11 d., 2023 m. spalio 4 d. nutarimai).

Lygių galimybių įstatymo 1 straipsnyje nustatyta, jog šio įstatymo paskirtis – užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Konstitucijos 29 straipsnio nuostatos, įtvirtinančios asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Taip pat šiuo įstatymu siekiama, kad būtų įgyvendintos ir Europos Sąjungos teisės aktų, nurodytų šio įstatymo priede, kitų tarptautinių sutarčių nuostatos. Konstitucijoje įtvirtintos asmenų lygybę reglamentuojančios pagrindinės nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kuris draudžia diskriminaciją šio įstatymo taikymo srityje ne tik

dėl konstitucinių nediskriminavimo pagrindų, bet ir dėl kitų žmogaus tapatybės požymių ar priskiriamų savybių, kurios yra įtvirtintos Lygių galimybių įstatyme.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalį, diskriminacija – tai tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti dėl lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos. Tiesioginė diskriminacija Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje apibrėžiama, kaip elgesys su asmeniu, kai dėl pirmiau išvardintų pagrindų asmeniui taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui.

Kaip ne kartą pabrėžta Lygių galimybių kontrolieriaus praktikoje, tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą siekiama nustatyti, ar tam tikras elgesys, teisės norma, praktika galėtų tam tikrą asmenį dėl tam tikro asmens tapatybės požymio, aptariamam atveju – dėl negalios, priversti atsidurti mažiau palankioje padėtyje nei kitas asmuo, neturintis šio požymio.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalį, netiesioginė diskriminacija yra veikimas ar neveikimas, teisės norma ar vertinimo kriterijus, akivaizdžiai neutrali sąlyga ar praktika, kurie formaliai yra vienodi, bet juos įgyvendinant ar pritaikant atsiranda ar gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas arba privilegijų, pirmenybės ar pranašumo teikimas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, nebent šį veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis. Tinkamų sąlygų nesudarymas negalių turintiems asmenims gauti paslaugas, net jei tokia pati tvarka ar tokios pačios sąlygos taikomos visiems asmenims, norintiems pasinaudoti paslaugomis, galėtų būti laikomas netiesiogine diskriminacija negalios pagrindu.

Minėtoje Konvencijoje įtvirtintas reikalavimas užtikrinti fizinės aplinkos prieinamumą asmenims su negalia atspindi ir Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatyme, kurio 5 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad asmuo su negalia turi teisę į prieinamą aplinką visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje. Pagal šio įstatymo 9 straipsnį asmuo su negalia turi teisę į, be kita ko, kultūrinę veiklą, atitinkančią jo amžių ir individualųjį pagalbos poreikį, o valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos pagal kompetenciją turi sudaryti sąlygas ir užtikrinti lygias galimybes asmeniui su negalia dalyvauti kultūrinėje veikloje.

Priekabiavimas – nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka (Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 punktas).

Bylose dėl diskriminacijos, remiantis Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnio nuostatomis, yra taikomas įrodinėjimo naštos perkėlimas galimam pažeidėjui, tai yra būtent skundžiamas asmuo turi paneigti diskriminacijos fakto buvimą, kai asmuo, galimai patyręs diskriminaciją, nurodo pirmines aplinkybes, leidžiančias preziumuoti tiesioginę ar netiesioginę diskriminaciją.

Nagrinėjamu atveju Tarnyboje tyrimas pradėtas gavus Pareiškėjos Skundą dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu Agentūrai teikiant administracines paslaugas pagal kompetenciją.

Pareiškėja, kuri yra neregė, Tarnybai pateikė Skundą dėl to, kad atvykusi į Agentūrą negalėjo savarankiškai pasinaudoti eilių valdymo sistema, kad jai bendra tvarka Asmenų aptarnavimo skyriuje būtų suteiktos paslaugos, bei dėl to, kad ji patyrė galimai nepagarbų elgesį bendraudama su Asmenų aptarnavimo skyriaus darbuotoja.

#### *Dėl galimo priekabiavimo*

Pareiškėja Skunde nurodo aplinkybes, susijusias su Agentūros darbuotojos elgesiu, turinčiu galimo priekabiavimo požymių. Pareiškėja Skunde pažymėjo, kad jai priėjus prie Agentūros darbuotojos darbo vietos, darbuotoja nepagarbiai su ja bendravo: „išgirdau rėkimą baisiu tonu: „aš į jokių klausimų neatsakinėsiu ir informacijos neteiksiu!“ <...> Aš netekau amo ir vis bandau klausti, kur aš esu, nes nežinau būdama akla. Ponia (*duomenys neskelbtini*) toliau ant manęs rėkia: „eikit iš čia!“. Aš toliau bandau derėtis dėl informacijos, klausdama, kur eiti, ir kad man reikia pagalbos, nes esu akla (ant šuns liemenės parašyta „VEDLYS“). Ponia (*duomenys neskelbtini*) nenustoja rėkti: „ne mano problema, eikit pasiimti talonėlį!“

Primintina, kad Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalyje nustatyta pareiga prekių pardavėjams, gamintojams ar paslaugų teikėjams užtikrinti, kad vartotojams įsigyjant prekes ar paslaugas (ar norint jas įsigyti) prie jų nebūtų priekabiaujama, seksualiai priekabiaujama ir nebūtų duodami nurodymai diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu. Lygių galimybių įstatyme priekabiavimas apibrėžiamas kaip

nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas savo 2017 m. gruodžio 19 d. išvadoje pažymėjo, kad priekabiavimas yra viena iš pagal Konstitucijos 29 straipsnį draudžiamo diskriminavimo (kartu ir žmogaus orumo žeminimo) formų; priekabiavimu neišvengiamai yra kėsiniama ir į fizinį ar psichinį asmens neliečiamumą, *inter alia* sutrikdoma žmogaus fizinė, psichinė ir dvasinė būseną, suvaržoma jo fizinio aktyvumo, intelektinės ir kūrybinės laisvės, taigi ir laisvos asmenybės, raiška, gali būti pasunkinami santykiai su kitais asmenimis; priekabiavimu yra pažeidžiamos, be kita ko, žmogaus teisės į orumo apsaugą, asmens neliečiamumą, taip pat teisė nebūti diskriminuojamam. Minėtoje išvadoje konstatuota ir tai, kad žmogaus, kaip laisvos asmenybės, orumas neatskiriamas nuo jo asmens neliečiamumo; kėsintis į asmens neliečiamumą sutrikdoma jo fizinė, psichinė ir dvasinė būseną, taigi pažeidžiamas ir žmogaus orumas kaip ypatinga konstitucinė vertybė. Todėl Konstitucijos 21 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta asmens neliečiamumo garantija laikytina vienu iš konstitucinės žmogaus orumo apsaugos elementų.

Europos Sąjungos Tarnautojų teismas<sup>2</sup>, aiškindamas Tarybos 2000 m. lapkričio 27 d. direktyvoje 2000/78/EB įtvirtintą priekabiavimo apibrėžimą ir vertindamas psichologinio priekabiavimo sukkelto poveikio svarbą asmeniui, kurio atžvilgiu buvo vykdyti priekabiavimo veiksmai, pažymėjo: pripažinti psichologinį priekabiavimą pakanka, kad išvardytais veiksmais, būtent „fizinio elgesiu, šnekamąja ar rašytine kalba, gestais“, būtų „pakenkta asmenybei, asmens orumui ar fizinei arba psichinei sveikatai“, neatsižvelgiant į tai, ar šiais veiksmais buvo siekiama pakenkti.

Taigi, paties asmens suvokiamas priekabiavimas, jo asmeninis šių veiksmų vertinimas, jam padaryto neigiamo poveikio pasekmės yra vienas iš svarbiausių ir esminių požymių identifikuojant priekabiavimo veiksmus: „ES teisėje laikomasi lankstaus objektyvaus (subjektyvaus) požiūrio. Pirma, siekiant nustatyti, ar priekabiavimo būta, remiamasi tuo, kaip nukentėjusysis jį suvokia. Antra, net jei nukentėjusysis iš tiesų nejaučia priekabiavimo poveikio, vis vien gali būti padaryta išvada, jog priekabiavimo būta, jei skundo pateikėjas yra aptariamo elgesio taikiny.“<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Europos Sąjungos tarnautojų teismo 2008 m. gruodžio 9 d. sprendimas byloje Nr. F-52/05.

<sup>3</sup> Europos Sąjungos teisės nediskriminavimo vadovas, Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūra, 2010. Europos Taryba, 2010, psl. 34.

Vertinant priekabiavimo veiksmų subjektyvinę pusę, tai yra šių veiksmų padarymo motyvą, tikslą, būtina pažymėti, kad pagal Lygių galimybių įstatyme įtvirtintą priekabiavimo apibrėžtį, priekabiavimo veiksmai gali būti atliekami turint tikslą įžeisti žmogaus orumą arba sukelti jam bauginančią, priešišką, žeminančią ar įžeidžiančią aplinką arba jeigu priekabiavimo tikslas ir nėra žinomas, priekabiavimo veiksmus vykdęs asmuo jo neturėjo, priekabiavimas gali būti identifikuojamas ir nesant šio tikslo, bet esant jo pasekmėms (įžeistas orumas, sukurta bauginanti, priešiška, žeminanti, įžeidžianti aplinka). Todėl net ir tais atvejais, kai veiksmų atlikimo tikslas nėra įrodomas, taip pat dažniais atvejais, kai pats priekabiavimo veiksmus vykdęs asmuo teigia, kad tikslo įžeisti ar pažeminti žmogų jis neturėjo, svarbu, kaip pats asmuo suvokia nepageidaujamus veiksmus ir kokias neigiamas pasekmes jam sukėlė priekabiavimo veiksmai, tai yra priekabiavimui konstatuoti nėra būtina, kad pats priekabiautojas savo veiksmus vertintų kaip priekabiavimą.

Skundo tyrimo metu Agentūra patvirtino, kad 2024 m. liepos 15 d. į Agentūrą atvyko Pareiškėja. Ji Agentūros darbuotojui pateikė prašymus dėl negalios prilyginimo ir asmens su negalia automobilio statymo kortelės išdavimo. Agentūra nepripažino darbuotojos (*duomenys neskelbtini*) netinkamo elgesio bei priekabiavimo. Atsakyme Agentūra pažymėjo, kad atliko tyrimą ir nustatė jog Pareiškėja, įėjusi į Agentūros asmenų aptarnavimo salę, kreipėsi į Agentūros darbuotoją, tuo metu ši Agentūros darbuotoja aptarnavo kitą asmenį, todėl Pareiškėjai pasakė, kad ji turi sulaukti savo eilės. Agentūra Atsakyme Tarnybai nurodė, kad Agentūros darbuotoja bendravo mandagiai, skunde minėtų frazių nevartojo ir tai patvirtino kita Agentūros darbuotoja – Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus vyresnioji specialistė (*duomenys neskelbtini*). Agentūros Tarnybai pateiktame (*duomenys neskelbtini*) ir jos kolegės paaiškinime (*duomenys neskelbtini*) nurodė, kad Skunde paminėtų frazių ji tikrai nesakė, tą gali paliudyti kartu dirbusios kolegės.

Agentūra nurodė, kad teikdama administracines ir viešąsias paslaugas, vadovaujasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimo tvarką. Pažymėjo, kad Agentūra, be kita ko, aptarnaudama asmenis vadovaujasi Standarto nuostatomis, kuriame dėstomi Agentūros darbuotojų elgesio principai, normos ir praktika bendraujant su klientais ir atitinkamų aptarnavimo sąlygų, kurių privalo laikytis kiekvienas klientą

aptarnaujantis darbuotojas, reikalavimai. Agentūros darbo reglamento, patvirtinto Agentūros direktoriaus 2024 m. balandžio 24 d. įsakymu Nr. V-117 „Dėl Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, 47 punkte nustatyta, kad Agentūros darbuotojai, aptarnaudami asmenis ir nagrinėdami prašymus (skundus), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms ir kitais principais.

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos praktikoje laikomasi pozicijos (sprendimas Nr. (23)SN-128)SP-77)<sup>4</sup>, kad tiriant skundą dėl įrodymų pakankamumo ir patikimumo turi būti sprendžiama kiekvienu konkrečiu atveju. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad įrodymai neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia daryti pagrįstą išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą. Vertinant keletą įrodymų, lemia ne tik kiekvieno iš įrodymų patikimumas, bet ir įrodomųjų duomenų tarpusavio santykis – ar nėra prieštaravimų tarp jų, ar šalutiniai duomenys patvirtina pagrindinius, ar pakankami yra tiesioginiai duomenys, ar nuoseklūs yra šalutiniai įrodomieji faktai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2007 m. sausio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-150/2007; 2008 m. sausio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-18/2008). Kai iš skirtingų byloje pateiktų įrodinėjimo priemonių gaunama prieštaringa informacija, šis prieštaravimas turi būti išspręstas, tai yra atsakyta į klausimą, kuria informacija (duomenimis) vadovautis, o kurią atmesti, turi būti įvertinta ne tik kiekvieno įrodymo įrodomoji reikšmė, bet ir įrodymų visetas, ir tik iš įrodymų visumos daromos išvados apie tam tikrų įrodinėjimo dalyku konkrečioje byloje esančių faktų buvimą ar nebuvimą (Aukščiausiojo Teismo 2016 m. rugsėjo 30 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-400-701/2016).

Vertinant šio Skundo tyrimo metu gautus Agentūros, jos darbuotojų paaiškinimus pažymėtina, jog Agentūra paneigė Pareiškėjos Skunde nurodytas aplinkybes dėl nepagarbaus Agentūros darbuotojos elgesio, turinčio priekabiavimo požymių. Šiuo atveju, įvertinus tyrimo metu surinktą medžiagą, sprendžiamas, jog nagrinėjamu atveju trūksta konkrečių duomenų bei įrodymų, kurių pagrindu galima būtų pripažinti priekabiavimo negalios pagrindu buvimą bei Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 2 dalimi įtvirtintos pareigos pažeidimą.

Atsižvelgiant į tai, vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 29 straipsnio 3 dalies 2 punktu tyrimas Skundo dalyje dėl galimo priekabiavimo nutrauktinas, trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.

---

<sup>4</sup> Nuoroda internete: <https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/09/Sprendimas-del-galimo-priekabiavimo-lyties-pagrindu-Nidos-papludimyje-biudzetinei-istaigai-Paslaugos-Neringai-teikinat-Nidos-papludimio-prieziuros-paslaugas-tyrimo.pdf>.

Kartu pažymėtina, kad gavus Pareiškėjos Skundą Agentūroje, taip pat į Agentūrą kreipusis lygių galimybių kontrolieriui, Agentūra nurodė, kad ėmėsi papildomų priemonių, kuriomis siekiama, kad situaciją, kuriose galėtų pasireikšti nepagarbus elgesys, būtų išvengta ir ateityje: susiklosčiusi situacija išnagrinėta Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus posėdyje, kuriame šio skyriaus darbuotojai buvo pakartotinai informuoti apie asmenų su regos, klausos ir judėjimo negalia aptarnavimo tvarką (2024 m. rugpjūčio 12 d. posėdžio protokolo Nr. PRT-48-(1.46 E) elektroninio dokumento nuorašas); priimtas naujas Agentūros direktoriaus 2024 m. rugpjūčio 21 d. įsakymas Nr. V-178 „Dėl asmenų aptarnavimo“, kuriuo Agentūros darbuotojams, vykdančiams asmenų aptarnavimą, pavesta ypatingą dėmesį skirti atvykusių asmenų pasitikimui, jų poreikių identifikavimui, pagalbos siūlymui, teikimui (atsižvelgiant į asmens negalios pobūdį ir išsakytą pagalbos poreikį); suplanuota rengti mokymus asmenims, tiesiogiai aptarnaujantiems klientus. Pažymėtina, kad tokie Agentūros veiksmai imantis priemonių, skirtų lygioms galimybėms užtikrinti, sveikintini ir vertintini kaip labai reikalingi, siekiant, kad asmenys, be kita ko, asmenys su negalia, atvykę į Agentūrą, nepatirtų diskriminacijos.

#### *Dėl prieinamumo užtikrinimo*

Pareiškėja Skunde taip pat nurodė, kad savarankiškai negalėjo pasinaudoti eilių valdymo Agentūroje sistema, kol prie jos nepriėjo Agentūroje savo eilės laukianti moteris (klientė) ir nepasisiūlė padėti pasiimti talonėlį, kurio išdavimas žmogui su regos negalia yra neprieinamas.

Tyrimo metu, remiantis LASS rašte ekspertų pateiktais duomenimis, nustatyta, kad Agentūroje klientų srautai yra valdomi pasitelkus elektroninę eilių valdymo sistemą, kuri, pasak ekspertų, nėra pritaikyta naudotojams neregiam. „Klientų aptarnavimo patalpoje įrengtas šios sistemos pultas nėra pritaikytas lankytojams su regos negalia: registracijos talonėlį galima gauti naudojantis tik liečiamuoju ekranu. Liečiamaisiais ekranais neregiai gali naudotis tik tada, kai šie ekranai yra pritaikyti jų poreikiams. Klientų aptarnavimo patalpoje taip pat nėra atsakingo asmens tokio pobūdžio problemoms spręsti“ – nurodyta LASS rašte.

Pažymėtina, kad Agentūra, atsakydama į Tarnybos pateiktus klausimus, patvirtino, kad asmenys, turintys regos negalią, atvykę į Agentūrą neturi galimybės savarankiškai pasinaudoti eilės valdymo sistema. Nors asmenys su regos negalia negali savarankiškai pasiimti registracijos talonėlio, jie gali savarankiškai sekti asmenų aptarnavimo eiliškumą, nes apie pasikeitusį eilės numerį asmenys



yra įspėjami garsiniu signalu. Kartu Agentūra Atsakyme nurodė, kad asmenims su regos negalia sudarytos sąlygos gauti klientus tiesiogiai aptarnaujančių darbuotojų pagalbą.

Be to, Agentūra nurodė ėmusius papildomų priemonių ne tik klientų aptarnavimo kokybei tobulinti, bet ir Agentūros prieinamumui užtikrinti. Be jau paminėtų aukščiau, Agentūra kreipėsi į Fizinės aplinkos prieinamumo asmenims su regos negalia ekspertą dėl patalpų, esančių Švitrigailos g. 11E, Vilniuje, fizinės aplinkos prieinamumo įvertinimo, taip pat kreipėsi į VĮ Turto banką su prašymu atlikti patalpų pritaikymą asmenų su regos negalia poreikiams; kreipėsi į LASS dėl asmenims su regos negalia teikiamų paslaugų prieinamumo įvertinimo.

Vis dėlto, Skunde Pareiškėja nurodė, kad pagalbos sulaukė tik iš kitos klientės, ne Agentūros darbuotojų. Iš Pareiškėjos Skundo sužinota, jog ji į Agentūrą atėjo su šuniu vedliu bei, nesupratusi, ar atėjo ten, kur reikia, klausinėjo, kur ji atėjo. Taigi pirmiausia jai tuo metu buvo reikalinga, jog Agentūros darbuotojai suteiktų informaciją apie tai, kur ji yra ir kokia yra asmenų aptarnavimo tvarka, koku būdu jai gauti eilės numerį, taip pat kitą reikalingą pagalbą. Kaip nustatyta iš Agentūros darbuotojų paaiškinimų, Pareiškėjai buvo pasakyta, kad reikia užsiregistruoti terminale ir palaukti, kol ją pakvies. Nėra duomenų (tokių duomenų nepateikė ir Agentūra), patvirtinančių, kad Pareiškėjai buvo suteikta pakankamai informacijos bei reikalinga pagalba tam, kad ji oriai galėtų gauti paslaugas, dėl kurių atėjo į Agentūrą. Pareiškėja nebuvo įspėta, kad eilės numerį išduodantis pultas neprieinamas asmenims su regos negalia, nes turi tik liečiamąjį ekraną, nebuvo pasiūlyta padėti juo naudotis. Tai, kad reikiamos pagalbos salėje nesulaukė, patvirtino ir LASS ekspertas, lankęsis Agentūroje.

Reaguodama į susiklosčiusią situaciją, Agentūra Tarnybai nurodė, jog nuo 2024 m. spalio mėn. (taigi, tik Tarnybai paprašius pateikti paaiškinimus dėl susiklosčiusios situacijos) Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriuje numatyta papildomai įsteigti specialisto-konsultanto pareigybę, skirtą suteikti konsultaciją visais rūpimais klausimais ir, esant poreikiui, padėti pasinaudoti Agentūros teikiamomis paslaugomis.

Įvertinus tyrimo metu gautą medžiagą, konstatuotina, kad Pareiškėjai lankantis Agentūroje 2024 m. liepos 15 d. nebuvo užtikrintas pakankamas Agentūros teikiamų paslaugų prieinamumas. Pareiškėjai negalėjus savarankiškai pasiimti registracijos talonėlio, nes klientų aptarnavimo patalpoje įrengtas registracijos pultas nepritaikytas lankytojams su regos negalia (registracijos talonėlį galima gauti naudojantis tik liečiamuoju ekranu, kuris nepritaikytas neregiam), pagalbą Pareiškėjai suteikė Agentūros klientė, šios pagalbos nesuteikė Agentūros darbuotojai.

Akcentuotina, jog, kaip ne kartą yra pabrėžta lygių galimybių kontrolieriaus praktikoje<sup>5</sup>, tinkamas prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida; būtinybė įvairiose gyvenimo situacijose prašyti pagalbos atliekant kasdienes veiksmus bei naudojantis visuomenei plačiai prieinamomis paslaugomis asmenis nugalina, neužtikrina jų pilnaverčio savarankiško gyvenimo, žemina jų orumą bei savigarbą. Taigi situacija, kuomet Pareiškėjai su regos negalia bei šuniu vedliu atėjus į Agentūrą ir nepavykus savarankiškai gauti registracijos talonėlio, nes registracijos pultas nepritaikytas lankytojams su regos negalia (eilių valdymo sistema nepritaikyta neregiam) bei negavus tinkamos pagalbos bei informacijos iš Agentūros darbuotojų, buvo pažeista Konvencijoje ir nacionaliniuose teisės aktuose įtvirtinta pareiga užtikrinti tinkamą prieinamumą asmenims su negalia jiems gaunant administracines paslaugas, tai taip pat laikytina lygių galimybių pažeidimu ir pareigos, įtvirtintos Lygių galimybių įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 4 punkto, nevykdymu.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalį lygių galimybių kontrolierius, be kita ko, teikia išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, taip pat pasiūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl lygių teisių įgyvendinimo politikos prioritetų. Įvertinus šio tyrimo metu gautą medžiagą, Agentūros prašoma informuoti lygių galimybių kontrolierę, ar Agentūros Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriuje buvo įsteigta specialisto-konsultanto pareigybė ir ar ši pareigybė šiuo metu yra užimta, ar šio skyriaus darbuotojams buvo organizuoti asmenų aptarnavimo mokymai, kaip nurodyta Tarnybai teiktuose paaiškinimuose, taip pat kokių priemonių imtasi, siekiant Agentūroje įdiegtą eilių valdymo sistemą pritaikyti asmenų su negalia poreikiams taip, kad jie šia sistema galėtų naudotis savarankiškai.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14, 16, 17 straipsniais, 29 straipsnio 2 dalies 6 punktu, 29 straipsnio 3 dalies 2 punktu, 30 straipsnio 3 dalimi,

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

---

<sup>5</sup> Pavyzdžiui, Lygių galimybių kontrolieriaus 2024 m. lapkričio 4 d. sprendimas Nr. (24)SN-148)SP-78, [https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/11/sprendimas\\_del\\_galimos\\_diskriminacijos\\_negalios\\_pagrindu.pdf](https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2024/11/sprendimas_del_galimos_diskriminacijos_negalios_pagrindu.pdf).

1. Įspėti Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrą dėl Lygių galimybių įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 4 punkto pažeidimo.
2. Tyrimą dėl galimo priekabiavimo negalios pagrindu nutraukti, trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.
3. Su sprendimu supažindinti Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrą ir Pareiškėją.
4. Įpareigoti Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrą išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą informuoti Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybą per 30 dienų nuo sprendimo gavimo dienos.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka.

Seimo kontrolierė,  
pavadojanti lygių galimybių kontrolierę

Jolita Miliuvienė