



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS KALBOS PAGRINDU

TEIKIANT PASLAUGAS SENIŪNIJOJE

TYRIMO

2025 m. spalio 7 d. Nr. (25)SN-219)SP-68

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2025 m. liepos 10 d. gautas pareiškėjos (toliau – Pareiškėja) skundas dėl galimos diskriminacijos kalbos, tautybės, etninės priklausomybės pagrindu siekiant jai gauti administracines paslaugas Kauno m. savivaldybės Aleksoto seniūnijoje (toliau – Seniūnija). 2025 m. liepos 9 d. Pareiškėja skunde rašo: „esu Lietuvos pilietė, bet nekalbu lietuviškai, nes niekada gyvenime negyvenau Lietuvoje. Mane lydėjo asmuo, turintis leidimą gyventi ES valstybėje narėje.<...> Seniūnijos darbuotojos iš pradžių bendravo rusiškai, tačiau kai paprašiau raštiško atsisakymo, atsisakė toliau kalbėti bet kuria kita kalba, net ir angliškai. Man buvo pareikšta, kad be lietuvių kalbos negaliu būti aptarnauta. Taip pat buvo pasakyti asmeniškai žeidžiantys komentarai, pakeltas balsas, demonstratyvus rankų mojavimas, grasinimas kviešti policiją, o vėliau – suplėšytas mūsų pateiktas prašymas“ (čia ir kitur citatos kalba netaisyta).

Pareiškėja Tarnybos prašymu patikslino skundžiamas aplinkybes ir 2025 m. liepos 31 d. elektroniniame laiške nurodė, kad „paslauga man suteikta nebuvo. Aš atvykau į Aleksoto seniūniją siekdama deklaruoti laikiną gyvenamąją vietą, kaip tai numatyta Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatyme. Darbuotoja atsisakė suteikti šią paslaugą. Ji atsisakė prisistatyti, tačiau tai buvo tamsiaplaukė vidutinio ar vyresnio amžiaus moteris, kuri tvirtino, kad ji yra šios įstaigos vadovė.<...> Esu Lietuvos Respublikos pilietė, tačiau lietuvių kalbos nemoku. Aptarnavimas anglų kalba buvo atsisakytas, nors darbuotojos aiškiai suprato ir kalbėjo rusų kalba, kuria bendravo iš pradžių. Vėliau jos sąmoningai perėjo prie lietuvių kalbos ir atsisakė kalbėti toliau rusų ar anglų kalba, o komunikacija tapo agresyvi“. Pareiškėja, be kita ko, 2025 m. liepos 31 d. laiške nurodė, kad „sivėlė netikslumas. Tą dieną manęs nelydėjo asmuo, mokantis lietuvių kalbą“.

Pareiškėja 2025 m. liepos 31 d. elektroniniu laišku paaiškino Tarnybai, kad ji priklauso etninei mažumai, kurios gimtoji kalba yra rusų kalba; Pareiškėja minėtame laiške teigia: „tapau nepalankaus elgesio objektu, kuris, mano nuomone, buvo nulemtas kalbinės ir tautinės diskriminacijos. Darbuotoja šaukė, mostagavo rankomis, apkaltino mane okupacija, pareiškė, kad mano dokumentai galimai suklastoti, abejojo mano kilme, teigė, kad atvykau iš Rusijos, neigė ES teisės viršenybę, grasino policija, nors pati policijos neiškvietė, net kai aš to paprašiau. Nors neturiu įrodymų, kaip darbuotojai elgiasi su kitais rusakalbiais klientais, faktas, kad deklaracijos blankas buvo duotas, o vėliau išplėštas iš rankų ir sunaikintas, rodo, jog su manimi buvo elgiama priešiška ir neadekvačiai, ne pagal valstybės tarnautojo etiką ar įstatymus. Tai leidžia pagrįstai manyti, kad darbuotoja nesilaikė vienodo požiūrio principo ir galimai diskriminavo dėl mano kalbos bei tautybės.“

Pareiškėja Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierės prašo: „nagrinėti šį įvykį kaip galimą diskriminacijos atvejį dėl kalbos ir etninės priklausomybės, taip pat dėl viešųjų paslaugų neprieinamumo piliečiams, kurie nemoka lietuvių kalbos, bet turi teisę į aptarnavimą pagal Konstituciją ir Lietuvos tarptautinius įsipareigojimus.“

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė 2025 m. rugpjūčio 1 d. raštu Nr. (25)SN-219)S-435 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Kauno miesto savivaldybės Aleksoto seniūniją ir paprašė per 10 darbo dienų pateikti paaiškinimus dėl galimos diskriminacijos ir atsakyti į klausimus:

„1. Kokie darbuotojai aptarnavo Pareiškėją 2025 m. liepos 10 d. Seniūnijoje ir ar seniūnijos vadovybei yra žinoma Pareiškėjos aprašyta situacija?

2. Kokia kalba yra aptarnaujami į seniūniją besikreipiantys asmenys, jeigu jie nekalba lietuvių kalba ir jos nesupranta?

3. Ar Seniūnijoje yra patvirtintos ir taikomos asmenų aptarnavimo valstybine kalba (kitomis kalbomis) taisyklės, jeigu taip, prašyčiau jas pateikti?

4. Prašyčiau pateikti darbuotojos (jeigu tai buvo keli darbuotojai, tai ir šių darbuotojų) 2025 m. liepos 10 d., pasak Pareiškėjos, nepagarbiai bendravusios su Pareiškėja paaiškinimą dėl šiame rašte nurodytų skundžiamų veiksmų.

5. Kodėl Pareiškėjai, jos teigimu, nebuvo suteiktos prašomos paslaugos ir kas, kaip ir kada šias paslaugas Pareiškėjai galėtų suteikti?

6. Ar Seniūnijoje yra patvirtinta smurto, priekabiavimo prevencijos politika, jeigu taip, ar ši politika taikoma bendraujant su atvykstančiais interesantais? (prašyčiau pateikti šio dokumento kopiją arba nurodyti nuorodą internete).

7. Ar Seniūnijoje 2025 m. liepos 10 d. buvo darytas vaizdo įrašas, jeigu taip, prašyčiau pateikti įrašo dalį, susijusią su skundžiamomis aplinkybėmis.“

Taip pat paprašyta pateikti kitą reikšmingą informaciją, susijusią su Pareiškėjos skunde išdėstytomis aplinkybėmis.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė :

1. Kauno miesto savivaldybės administracijos filialo Aleksoto seniūnijos vyriausiasis specialistas, atliekantis seniūno funkcijas, 2025 m. rugpjūčio 8 d. raštu Nr. 01-2-794 „Dėl informacijos pateikimo“ informavo, kad „į vizitą seniūnijos administracinei paslaugai registravosi ne pareiškėja, o paslaugos suteikimo reikėjo Baltarusijos piliečiui (duomenys neskelbtini) (toliau – Pilietis)“. Seniūnijos rašte akcentuojama, kad „aptarnaujant asmenis (Pilietį ir jį palydėjusią Pareiškėją) buvo atidžiai išanalizuotos visos su situacija susijusios aplinkybės: nuo dokumentų patikrinimo iki bendravimo su Pareiškėja ir Piliečiu. Seniūnijos specialistai paaiškino, jog vadovaujantis Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymo nuostatomis, gyvenamosios vietos deklaravimo paslauga užsieniečiams gali būti suteikta tik pateikus galiojantį leidimą gyventi Lietuvoje. Kadangi Piliečio leidimas gyventi Lietuvoje buvo pasibaigęs 2025-04-20, paslauga negalėjo būti suteikta. Taip pat pažymėtina, kad bendravimo metu Pareiškėja demonstravo išankstinį nusistatymą ir aiškią neigiamą poziciją, atsisakė klausyti darbuotojų pateiktų paaiškinimų, išreiškė nepasitenkinimą bei kaltino Aleksoto seniūnijos darbuotojus nekompetencija. Tokie veiksmai apsunkino konstruktyvų bendravimą ir objektyvų situacijos išaiškinimą. Nepaisant to, seniūnijos darbuotojos elgėsi mandagiai, profesionaliai ir laikėsi tarnybinės etikos principų, taip pat stengėsi suteikti kuo aiškesnę informaciją Piliečiui ir Pareiškėjai.“

Toliau Seniūnijos rašte pateikiamas viso 2025 m. liepos 9 d. vykusio incidento aprašymas: „2025 m. liepos 9 d. į Aleksoto seniūniją atvyko Baltarusijos pilietis, lydimas moters, kuri, kaip vėliau paaiškėjo, yra Pareiškėja. Iš anksto užsiregistravęs Pilietis, jo ir Pareiškėjos prašymu, buvo priimtas anksčiau nei numatytas jo vizito laikas. Jį aptarnavo seniūnijos specialistė (duomenys neskelbtini). Dėl

kilusių nesusipratimų dėl kalbos barjero, pokalbyje dalyvavo ir Aleksoto seniūnė (duomenys neskelbtini)“; raštu Tarnyba informuojama, kad Pareiškėjos aprašyta situacija buvo nagrinėta, „2025 m. rugpjūčio 8 d. buvo parengtas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus raštas ir išsiųstas Pareiškėjai bei Seimo kontrolieriui, kuriame išdėstyta, kad Pareiškėjos nurodyti teiginiai dėl galimai nepagarbaus elgesio, žeminančių komentarų ir galimos diskriminacijos neatitinka faktinių aplinkybių, kaip jos buvo užfiksuotos darbuotojų paaiškinimuose ir situacijos dokumentacijoje.“

Seniūnijos atstovas, atsakydamas į klausimą, kokia kalba bendraujama Seniūnijoje su interesantais, nekalbančiais lietuvių kalba, paaiškino: „vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybinės kalbos įstatymo 7 straipsniu, valstybinė kalba visose valstybės ir savivaldybių institucijose yra lietuvių kalba. Asmenys šiose institucijose aptarnaujami lietuvių kalba. Nepaisant to, seniūnijos darbuotojai, kai leidžia galimybės ir jų kalbiniai gebėjimai, bendrauja su interesantais ir kita kalba (pvz., rusų, anglų), tačiau tai nėra jų pareiga, o geros valios išraiška, siekis, kad asmenims besikreipiantiems dėl paslaugų suteikimo informacija ir /ar paslauga būtų suteikta kuo operatyviau ir paprasčiau. Šiuo konkrečiu atveju, darbuotojos bendravo su Piliečiu ir Pareiškėja rusų kalba, tačiau dėl identifikuotų kliūčių, nustatius, kad paslaugos suteikimui reikalingi papildomi dokumentai, specifinės gyvenamosios vietos deklaravimo proceso terminijos ir teisinių niuansų, buvo pasiūlyta atvykti su vertėju. Vėliau Pareiškėja paskambino neidentifikuotam asmeniui, kalbančiam lietuvių kalba, kuri tarpininkavo versdama lietuvių kalba išsakytą informaciją Pareiškėjai, jai suprantama kalba.“

Seniūnijos rašte paaiškinama, kad bendraujant su interesantais vadovaujama Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Valstybinės kalbos įstatymu bei Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. liepos 17 d. įsakymu Nr. A-2399 „Dėl klientų aptarnavimo Kauno miesto savivaldybės administracijoje standarto patvirtinimo“ (toliau – Standartas, pateiktas Tarnybai); „Standarto III dalyje „Bendravimo principai“ pagal kriterijų „Bendravimo kalba ir žodynas“ numatyta, kad „Bendraujant su klientais, darbo kalba yra lietuvių“. Seniūnijos rašte paaiškinama, kad „Standarto VIII skyriuje yra aiškiai nustatyta, kad „jei klientas nemoka rašyti ir skaityti, nemoka kalbos ar dėl kitų priežasčių negali pats pildyti dokumentų, darbuotojas pasiūlo atsivesti asmenį, galintį jam atstovauti, ar pateikti dokumentus kitu jam priimtinu būdu“ analogiškai ir jei asmuo nemoka kalbos, kuria siekia gauti žodinę informaciją jis pats turėtų pasirūpinti vertėjo, ar kito asmens, galinčio jam išversti informaciją, dalyvavimu“; „specialių taisyklių dėl aptarnavimo kitomis kalbomis Aleksoto seniūnija neturi“.

Seniūnijos atstovas pažymėjo, kad „bendravimo metu Pareiškėja demonstravo išankstinį nusistatymą ir aiškų įsitikinimą dėl savo teisinės viršenybės – ji atsisakė priimti darbuotojos pateiktus paaiškinimus, reiškė kaltinimus dėl nekompetencijos, tvirtino, kad įstatymai yra neteisingai taikomi, bei kėlė reikalavimus, neatitinkančius teisės aktų nuostatų. Tokie Pareiškėjos veiksmai ženkliai apsunkino konstruktyvų bendravimą ir objektyvų situacijos išaiškinimą. Nepaisant šių aplinkybių, darbuotojos elgėsi profesionaliai, vadovaudamosi Lietuvos Respublikos teisės aktais“.

Seniūnijos atstovas, atsakydamas į klausimą, kodėl Pareiškėjai nebuvo suteikta paslauga, paaiškino, kad „Pareiškėjai paslauga (deklaruoti Piliečio gyvenamąją vietą) nebuvo suteikta todėl, kad Piliėtis neturėjo galiojančio leidimo gyventi Lietuvos Respublikoje, kaip tai numato Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymo 4 straipsnio 2 dalis. <...> Pareiškėja, kaip Lietuvos Respublikos piliėtė, savo gyvenamąją vietą gali deklaruoti bet kada, nuvykusi į seniūniją pagal gyvenamąją vietą bei pateikusi: galiojantį asmens dokumentą; nuosavybės teisę į būstą ar gyvenamosios vietos savininko sutikimą. Nagrinėjamu atveju, paslaugos suteikimo prašė Piliėtis, o Pareiškėja jį tik palydėjo, savarankiškai ji prašymo gauti gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugą sau nebuvo išreiškusi. <...>, Piliėčiui aplinkybės, susijusios su jo gyvenamosios vietos deklaravimo teisiniais niuansais, buvo pateikta kuo įmanoma aiškiau.“

Seniūnija informavo Tarnybą, kad Seniūnijoje galioja ir taikoma Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. gruodžio 27 d. įsakymu Nr. A-4883 „Dėl Kauno miesto savivaldybės administracijos smurto ir priekabiavimo prevencijos politikos patvirtinimo“ patvirtinta politika (pateikta Tarnybai, toliau – Politika) bei informavo, kad „Aleksoto seniūnijos patalpose nefilmuojama ir neįrašinėjama.“

Seniūnijos atstovas akcentavo: „Tuo pačiu akcentuotina, kad valstybės ir savivaldybių institucijose bendraujama valstybine kalba, o neprivalomas aptarnavimas kitomis kalbomis negali būti laikomas diskriminaciniu veiksniu, kai tai nėra numatyta teisės aktuose.“

2. Seniūnė 2025 m. liepos 18 d. raštu Nr. 01-13-11, adresuotu Kauno miesto savivaldybės administracijos Personalo skyriui, paaiškino, kad Baltarusijos piliėtis ir neprisistačiusi moteris (pagal skundo aplinkybes spręstina, kad tai buvo Pareiškėja) atvyko į Seniūniją ankstesniu laiku nei buvo registruotas Piliečio vizitas ir juos priėmė Seniūnijos specialistė, kuri pagal savo galimybes bendravo rusų kalba; Piliėtis pateikė dokumentą dėl savo gyvenamosios vietos deklaravimo, tačiau, pasak seniūnės, bendraujant su Piliėčiu paaiškėjo, kad jo leidimas gyventi Lietuvoje yra pasibaigęs 2025 m.

balandžio 20 d. Seniūnė rašte paaiškino, kad Seniūnijos specialistė paaiškino Piliečiui ir Pareiškėjai, jog pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus deklaruojant gyvenamąją vietą Lietuvoje, būtina turėti leidimą gyventi Lietuvoje, tačiau Pareiškėja su tuo nesutiko, teigė, kad Pilietis turi leidimą gyventi Europos Sąjungoje, tai yra Švedijoje, kad specialistė pateikia neteisingą informaciją; seniūnė rašte teigia, kad „moteris reikalavo deklaruoti Piliečio gyvenamąją vietą be galiojančio asmens dokumento, elgėsi nemandagiai, reikalavo pakviesti įstaigos vadovą“. Seniūnė paaiškina, kad vėliau ji atvyko į klientų aptarnavimo patalpą susitikti su Pareiškėja ir Piliėčiu, paaiškino rusų kalba teisės aktų reikalavimus dėl gyvenamosios vietos deklaravimo Lietuvoje, o kilus sunkumams bendrauti rusų kalba, pasiūlė Pareiškėjai ir Piliėčiui pasikviesti vertėją; vėliau Pareiškėjos surastas neidentifikuotas vertėjas bendravo telefonu įjungus garsiakalbį su seniūne lietuvių kalba, kuri paaiškino, kur ir kokia tvarka kreiptis dėl leidimo gyventi Lietuvoje išdavimo, jos paaiškinimus vertėjas išvertė į rusų kalbą Pareiškėjai bei Piliėčiui, kurie po pokalbio telefonu iš Seniūnijos išvyko.

3. Aleksoto seniūnijos vyriausiasis specialistas, atliekantis seniūno funkcijas, 2025 m. liepos 18 d. raštu Nr. 01-13-13, adresuotu Kauno miesto savivaldybės administracijos Personalo skyriui, paaiškino, kad Pareiškėja ir Pilietis buvo aptarnauti Seniūnijoje, seniūnė ir specialistė kelis kartus išsamiai paaiškino šiems asmenims apie privalomus pateikti dokumentus dėl gyvenamosios vietos deklaravimo, suteikė papildomą informaciją, kur kreiptis dėl leidimo gyventi Lietuvoje pratęsimo; pažymėjo, kad darbuotojai priėmė Pareiškėją ir Pilietį anksčiau nustatyto laiko, bei patikino, kad aptarnavimo metu nebuvo naudota įžeidžianti kalba, epitetai, aptarnavimas vyko mandagiai, profesionaliai ir pagarbiai.

Lygių galimybių kontrolierė

konstatuoja:

4. Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Seniūnija tinkamai įgyvendino Lygių galimybių įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 4 punkte įtvirtintą valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų pareigą pagal kompetenciją 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. Pareiškėja savo skundu prašo aprašytą įvykį iširti kaip „galimą diskriminacijos atvejį dėl kalbos ir etninės

priklausomybės, taip pat dėl viešųjų paslaugų neprieinamumo piliečiams, kurie nemoka lietuvių kalbos“.

5. Dėl šiam tyrimui aktualių teisės aktų, kuriais draudžiamas diskriminavimas

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III skirsnis reglamentuoja lygybę, o šio skirsnio 20 straipsnyje įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas; 21 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintas diskriminacijos draudimas, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos.

2000 m. birželio 29 d. Tarybos Direktyvos 2000/43/EB, įgyvendinančios vienodo požiūrio principą asmenims nepriklausomai nuo jų rasės arba etninės priklausomybės, konstatuojamosios dalies 3 punkte teigiama, kad „Lygybės prieš įstatymą teisė ir teisė į apsaugą nuo diskriminacijos visiems asmenims yra visuotinė teisė, pripažįstama pagal Visuotinę žmogaus teisių deklaraciją, Jungtinių Tautų konvenciją dėl visų formų diskriminacijos panaikinimo moterims, Tarptautinę konvenciją dėl visų rasinės diskriminacijos formų panaikinimo, Jungtinių Tautų pilietinių ir politinių teisių bei ekonominių, socialinių ir kultūrinių teisių paktus ir Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvenciją“; 13 punkte teigiama, kad „Dėl to visoje Bendrijoje turėtų būti draudžiama bet kokia tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija dėl rasės arba etninės priklausomybės šioje direktyvoje aptariamose srityse. Šis diskriminacijos draudimas turėtų būti taikomas ir trečiųjų šalių piliečiams, tačiau jis neapima dėl pilietybės taikomų skirtingų sąlygų ir nepažeidžia nuostatų, reglamentuojančių trečiųjų šalių piliečių atvykimą, jų apsigyvenimą, įsidarbinimą ir darbą“; 3 straipsnio 1 dalies h punktu nustatyta, kad minėtos direktyvos nuostatos taikomos ir galimybei gauti visuomenei prieinamas prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, bei jų tiekimą.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis asmenų lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje nustatyta, kad įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys yra lygūs, žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir

leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų¹. Konstitucinis Teismas yra pažymėjęs ir tai, kad konstitucinis asmenų lygiateisiškumo principas savaime nepaneigia galimybės įstatymu nustatyti nevienodą, diferencijuotą tam tikrų asmenų, priklausančių skirtingoms kategorijoms, teisinį reguliavimą, jeigu tarp šių asmenų yra tokio pobūdžio skirtumų, kurie tokį diferencijuotą reguliavimą daro objektyviai pateisinamą; vertinant, ar pagrįstai yra nustatytas skirtingas reguliavimas, būtina atsižvelgti į konkrečias teises aplinkybes; pirmiausia turi būti įvertinti asmenų ir objektų, kuriems taikomas skirtingas teisinis reguliavimas, teisinės padėties skirtumai².

Konstitucijos 29 straipsnyje įtvirtintos nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kurio 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 (1 straipsnis 1 dalis).

Lygių galimybių įstatymo 5 straipsnio 1 dalies 4 punkte įtvirtinta valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų pareiga pagal kompetenciją 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. Taigi valstybės ir savivaldos institucijos ir įstaigos privalo pagal kompetenciją užtikrinti, kad asmenys nepaisant *inter alia* kalbos ir etninės kilmės gautų administracines ir viešąsias paslaugas.

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje administracinė paslauga apibrėžiama kaip šio įstatymo nurodyta viešojo administravimo veikla, susijusi su dokumentų išdavimu ar informacijos teikimu; 2 straipsnio 19 dalyje viešoji paslauga apibrėžiama kaip pagal įstatymų ir (ar) viešojo administravimo subjektų nustatytus reikalavimus vykdoma šių subjektų prižiūrima veikla, kuria sukuriama valstybės ar savivaldybių garantuojama ir visuomenės nariams vienodai prieinama nauda.

¹ Be kitų, Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d., 2024 m. kovo 7 d. nutarimai.

² Be kitų, Konstitucinio Teismo 2017 m. gruodžio 1 d., 2023 m. spalio 4 d. nutarimai.

6. Dėl lygių galimybių užtikrinimo ir diskriminacijos sampratos

Diskriminacijos samprata kildinama iš lygių galimybių principo, įtvirtinto tiek nacionaliniuose, tiek tarptautiniuose teisės aktuose. Įvairiais teisės aktais yra reglamentuota, kad draudžiamas nevienodas elgesys dėl tam tikro žmogaus įgimto ar įgyto požymio, priskirtinos savybės (amžiaus, lyties, tautybės, kalbos, socialinės padėties ir kt.), todėl diskriminacija plačiąja prasme suvokiama kaip skirtumų darymas, susijęs su asmeniui būdingu tam tikru jį identifikuojančiu požymiu. Dėl šios priežasties asmeniui ar vienodais požymiais pasižyminčiai grupei asmenų gali būti sukuriamos prievolės, nepatogumai, sumažinamos arba apskritai atimamos galimybės realizuoti savo teises, kurie nėra taikomi kitiems visuomenės nariams, pasižymintiems kitais asmens tapatybės požymiais. Taigi diskriminacija pati savaime yra elgesys, dėl kurio asmeniui būtent dėl tam tikro tą asmenį identifikuojančio požymio ar priskirtinos savybės yra sukuriamos neigiamos pasekmės, apribojamos galimybės vienodomis sąlygomis dalyvauti visuomeniniame gyvenime ir naudotis savo teisėmis, kai panašiomis aplinkybėmis kitokiais požymiais pasižyminčiam asmeniui šis mažiau palankus elgesys nėra taikomas.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje diskriminacija įvardijama kaip tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu. Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalyje tiesioginė diskriminacija apibrėžiama kaip elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalyje įtvirtintą tiesioginės diskriminacijos apibrėžtį, šiuo konkrečiu atveju tiriant galimos diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą dėl etninės kilmės ir kalbos, buvo siekiama nustatyti, ar skundą pateikusiai Pareiškėja, kuri yra Lietuvos Respublikos pilietė, tačiau nesupranta lietuvių kalbos, gaunant administravimo paslaugas Seniūnijoje, jos buvo suteiktos užtikrinant lygias galimybes nepaisant kalbos. Atkreiptinas dėmesys, kad pati Pareiškėja yra Lietuvos Respublikos pilietė, tačiau, pasak jos, negyvenusi Lietuvoje ir nekalbanti lietuvių kalba, skunde savo etninės kilmės ji neapibūdino, tačiau, manytina, kad pagrindinė kliūtis, dėl kurios ji pateikė skundą,

buvo komplikotas bendravimas ne lietuvių kalba, o rusų kalba ar kita užsienio kalba, kas tiesiogiai yra susiję su etnine kilme ir šiuo atveju kalbos aspektas vertintinas kaip etninės kilmės požymis.

7. Skundo tyrimo metu nustatyta:

7.1. Skundo tyrimo metu nustatyta, kad į Seniūniją dėl administracinės paslaugos suteikimo, tai yra konkrečiai dėl gyvenamosios vietos deklaravimo, kreipėsi ne Pareiškėja, bet Piliėtis, kurį į Seniūniją palydėjo Pareiškėja, bendravusi su Seniūnijos darbuotojais ne lietuvių kalba. Taigi vertinant, ar administracinė paslauga buvo (nebuvo) suteikta paslaugos gavėjui dėl kalbos ir etninės priklausomybės, svarbu pažymėti, kad šiuo atveju faktinis Paslaugos gavėjas buvo Piliėtis, kuris, kaip paaiškėjo skundo tyrimo metu, yra Baltarusijos piliėtis, nekalbantis lietuvių kalba, ir kuris pats skundo dėl galimo diskriminavimo gaunant administracines ir viešąsias paslaugas nepateikė. Pareiškėja šiuo atveju nebuvo faktinė paslaugos gavėja, tačiau palydėjo Pilietį ir, manytina, padėjo jam bendrauti su Seniūnijos darbuotojais gaunant administracinę paslaugą. Taigi pats paslaugos gavėjas skundo Tarnybai dėl galimo diskriminavimo kalbos, etninės priklausomybės pagrindu nepateikė, nebuvo pateiktas ir įgaliojimas atstovauti jo interesams teikiant skundą Tarnybai.

7.2. Viešojo administravimo įstatymo 28 straipsnyje įtvirtinta, kad administracinės procedūros kalba – valstybinė kalba (1 dalis), 2 dalyje nustatyta, kad kai asmuo, dėl kurio galimai pažeistų teisių ir teisėtų interesų yra pradėta administracinė procedūra, nemoka ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti savo minčių, administracinėje procedūroje Vyriausybės ar jos įgalios institucijos nustatyta tvarka turi dalyvauti vertėjas.

Konkrečiu skunde aprašyta atveju administracinė procedūra nebuvo pradėta, skundžiamos aplinkybės yra susijusios su kalbos barjeriais, atsiradusiais administracinės paslaugos teikimo metu.

Valstybinės kalbos įstatymo 2 straipsnyje įtvirtinta, kad valstybinė kalba yra lietuvių kalba; 7 straipsnyje įtvirtinta, kad valstybės ir savivaldos institucijų, įstaigų ir organizacijų, ryšių, transporto, sveikatos ir socialinės apsaugos, policijos ir teisėsaugos tarnybų, prekybos ir kitų gyventojų aptarnavimo įstaigų vadovai turi užtikrinti, kad gyventojai būtų aptarnaujami valstybine kalba.

Atitinkamos nuostatos dėl valstybinės kalbos užtikrinimo administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo metu yra įtvirtintos ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ patvirtintose Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, kurių 22 punkte nustatyta, kad „prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas

valstybine kalba arba Taisyklių 25 punkte nustatytu atveju – kita, institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra institucijos darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į instituciją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip“.

Tarnybai Seniūnijos pateikto Standarto III dalyje „Bendravimo principai“ pagal kriterijų „Bendravimo kalba ir žodynas“ numatyta, kad „bendraudant su klientais, darbo kalba yra lietuvių“; Standarto VIII skyriuje yra aiškiai ir nedviprasmiškai nustatyta, kad „jei klientas nemoka rašyti ir skaityti, nemoka kalbos ar dėl kitų priežasčių negali pats pildyti dokumentų, darbuotojas pasiūlo atsivesti asmenį, galintį jam atstovauti, ar pateikti dokumentus kitu jam priimtinu būdu“. Seniūnijos rašte Tarnybai taip pat paaiškinama, kad „analogiškai ir jei asmuo nemoka kalbos, kuria siekia gauti žodinę informaciją jis pats turėtų pasirūpinti vertėjo, ar kito asmens, galinčio jam išversti informaciją, dalyvavimu“.

Taigi atsižvelgiant į pirmiau minėtų teisės aktų nuostatas Seniūnijoje teikiant administracines paslaugas yra bendraujama valstybine kalba. Skundo tyrimo metu buvo nustatyta, kad Seniūnijos darbuotojos, tai yra specialistė ir seniūnė, stengėsi bendrauti su Pareiškėja nevalstybine kalba, tačiau vėliau, paaiškėjus, kad dėl teisinių terminų yra sudėtinga komunikuoti nevalstybine kalba, buvo pasiūlyta Pareiškėjai pasikviesti vertėją: „seniūnijos darbuotojai, kai leidžia galimybės ir jų kalbiniai gebėjimai, bendrauja su interesantais ir kita kalba (pvz., rusų, anglų), tačiau tai nėra jų pareiga, o geros valios išraiška, siekis, kad asmenims besikreipiantiems dėl paslaugų suteikimo informacija ir /ar paslauga būtų suteikta kuo operatyviau ir paprasčiau. Šiuo konkrečiu atveju, darbuotojos bendravo su Piliečiu ir Pareiškėja rusų kalba, tačiau dėl identifikuotų kliūčių, nustatius, kad paslaugos suteikimui reikalingi papildomi dokumentai, specifinės gyvenamosios vietos deklaravimo proceso terminijos ir teisinių niuansų, buvo pasiūlyta atvykti su vertėju. Vėliau Pareiškėja paskambino neidentifikuotam asmeniui, kalbančiam lietuvių kalba, kuri tarpininkavo versdama lietuvių kalba išsakytą informaciją Pareiškėjai, jai suprantama kalba“.

Taigi skundo tyrimo metu įvertinus gautus Seniūnijos darbuotojų paaiškinimus, teisės aktų nuostatas, kuriomis reglamentuojamas valstybinės kalbos vartojimas teikiant administracines

paslaugas savivaldybės institucijose ir įstaigose, nėra pagrindo daryti teisiškai pagrįsta išvadą, kad Pareiškėjai ir kartu jos lydimam Piliečiui paslaugos buvo suteiktos netinkama kalba ar kad Pareiškėja bei jos lydimas Pilietis patyrė diskriminaciją dėl kalbos, kartu ir etninės kilmės gaudami administracines paslaugas Seniūnijoje. Kaip paaiškėjo skundo tyrimo metu, pati Pareiškėja, be kita ko, nesikreipė dėl paslaugos suteikimo apskritai, todėl skundo aplinkybių vertinimo kontekste ji nėra tinkamas subjektas įvertinti, ar jai nebuvo suteiktos paslaugos dėl kalbos ir etninės kilmės, nes ji dėl administracinių ar kitų paslaugų į Seniūniją nesikreipė.

Skundo tyrimo metu taip pat paaiškėjo, kad paslaugos Piliečiui, bet ne Pareiškėjai, nebuvo suteiktos ne dėl to, kad Pilietis ir Pareiškėja nekalba valstybine kalba, bet todėl, kad Piliečio prašoma gyvenamosios vietos deklaravimo paslauga apskritai jam negalėjo būti suteikta dėl objektyvios priežasties – nes Pilietis neturėjo galiojančio leidimo gyventi Lietuvos Respublikoje. Remiantis Seniūnijos paaiškinimu Tarnybai sužinota, kad vadovaujantis „Gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymo nuostatomis, gyvenamosios vietos deklaravimo paslauga užsieniečiams gali būti suteikta tik pateikus galiojantį leidimą gyventi Lietuvoje. Kadangi Piliečio leidimas gyventi Lietuvoje buvo pasibaigęs 2025-04-20, paslauga negalėjo būti suteikta“. Todėl, remiantis tyrimo metu sužinota informacija, nėra pagrindo daryti išvadą, kad Piliečiui, kurį į Seniūniją palydėjo Pareiškėja, pateikusi skundą dėl diskriminacijos kalbos ir etninės priklausomybės pagrindu gaunant Seniūnijoje administracines paslaugas, Seniūnijoje buvo taikomas mažiau palankus elgesys, atsisakyta suteikti prašomas paslaugas dėl kalbos ir etninės priklausomybės.

7.3. Pareiškėjos nurodyti teiginiai dėl galimai nepagarbaus elgesio, žeminančių komentarų ir galimos diskriminacijos prieštarauja Seniūnijos rašte, pačios seniūnės ir Seniūnijos vyriausiojo specialisto, atliekančio seniūno funkcijas, paaiškinimams dėl 2025 m. liepos 9 d. įvykusio incidento tarp Pareiškėjos ir Seniūnijos darbuotojų. Seniūnijos rašte Tarnybai paaiškinama, kad Seniūnijos darbuotojams bendraujant su Pareiškėja nebuvo naudota įžeidžianti kalba, epitetai, pakeltas tonas, Seniūnijos darbuotojos stengėsi pradžioje bendrauti su Pareiškėja nevalstybine kalba ir tik vėliau, paaiškėjus kad bendravimas nevalstybine kalba yra komplikuoatas, pasiūlė Pareiškėjai pasikviesti vertėją, kuri išvertė telefonu per garsiakalbį pokalbį į rusų kalbą. Pareiškėja 2025 m. liepos 31 d. skundą papildančiame elektroniniame laiške rašo, kad „darbuotoja šaukė, mostagavo rankomis, apkaltino mane okupacija, pareiškė, kad mano dokumentai galimai suklastoti, abejojo mano kilme, teigė, kad atvykau iš Rusijos, neigė ES teisės viršenybę, grasino policija, nors pati policijos neiškvietė,

net kai aš to paprašiau“, nurodo „jog su manimi buvo elgiamasi priešiška ir neadekvačiai, ne pagal valstybės tarnautojo etiką ar įstatymus“.

Akivaizdu, jog tarp Pareiškėjos ir Seniūnijos darbuotojų įvyko nesutarimas, tačiau duomenų, patvirtinančių, kad Pareiškėja bei Pilietis negavo administracinių paslaugų dėl kalbos ar etninės priklausomybės, tyrimo metu nebuvo gauta. Seniūnijos darbuotojai, vykdydami teisės aktų nuostatas, turi teisę bendrauti valstybine lietuvių kalba, tačiau su Pareiškėja stengėsi bendrauti rusų kalba, ko daryti, be kita ko, ir neprivalėjo, tačiau, nepavykus bendrauti rusų kalba, pasiūlė Pareiškėjai pasikviesti vertėją, ką ji ir padarė. Vertėjui padedant, Pareiškėjai buvo pateikti paaiškinimai ir informacija, kodėl jos lydimam Piliečiui paslauga nebuvo suteikta.

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, teismas turi šį prieštaravimą išspręsti, tai yra atsakyti į klausimą, kuria informacija (duomenimis) vadovautis, o kurią atmesti, turi įvertinti ne tik kiekvieno įrodymo įrodomąją reikšmę, bet ir įrodymų visetą, ir tik iš įrodymų visumos daryti išvadas 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 išdėstytas aplinkybės konstatuotina, jog tyrimo metu nenustatytos (nepatvirtintos) aplinkybės dėl paslaugų nesuteikimo dėl kalbos ir etninės priklausomybės. Trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą, tai yra apie administracinių paslaugų nesuteikimą bei apie Seniūnijos darbuotojų galimai vykdytą nepalankų, žeminantį, įžeidžiantį bendravimą su Pareiškėja dėl kalbos, etninės priklausomybės, tyrimas nutrauktinas.

Vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsniu, 29 straipsnio 3 dalies 2 punktu,

lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a :

1. Nutraukti tyrimą, trūkstant objektyvių duomenų apie padarytą pažeidimą.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Seniūniją.

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.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė