Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba

Skaitmeninės atskirties mažinimas

Rekomendacijų įgyvendinimo apžvalga

Vilnius
2025

Turinys

Valstybės ir savivaldybių teikiamos paslaugos 3

Būtinosios kasdienės paslaugos 10

Finansinės paslaugos 13

Transporto paslaugos 15

Prekės ir paslaugos 17

2024 m. Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba (toliau vadinama ir Tarnyba) parengė leidinį „Vyresnio amžiaus žmonių skaitmeninė atskirtis. Kiekybinio ir kokybinio tyrimų apžvalga“, kuriame aprašė vyresnių žmonių patirtis ir iššūkius dėl skaitmenizacijos plėtros prekių ir paslaugų srityje. Pokalbių su vyresniais žmonėmis ir kiekybinės apklausos būdu aiškintasi, kokiose gyvenimo srityse dažniausiai susiduriama su skaitmeniniais sunkumais. Tyrimo išvadų pagrindu valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms bei paslaugų teikėjams buvo pateiktos rekomendacijos dėl skaitmeninės atskirties tarp vyresnių žmonių mažinimo.

Vykdydama rekomendacijų įgyvendinimo stebėseną, 2025 m. birželį Tarnyba kreipėsi į rekomendacijų gavėjus dėl informacijos, kaip valstybės institucijos ir įstaigos bei privatūs paslaugų teikėjai įgyvendina rekomendacijas ar planuoja tai daryti ateityje. Toliau pateikiami atsakymų apibendrinimai pagal sritis.

Pateikiamos ir papildomos rekomendacijos privačių ir (ar) viešų paslaugų teikėjams dėl paslaugų prieinamumo vyresnio amžiaus asmenims bei sprendimų priėmėjams dėl politikos priemonių ar teisės aktų tobulinimo gerinant situaciją.

Šioje apžvalgoje pateikiamų rekomendacijų kontekstui suprasti rekomenduojame susipažinti su Tarnybos parengtu leidiniu „Vyresnio amžiaus žmonių skaitmeninė atskirtis. Kiekybinio ir kokybinio tyrimų apžvalga“.

Valstybės ir savivaldybių teikiamos paslaugos

Lygių galimybių kontrolierė dėl rekomendacijų įgyvendinimo kreipėsi į Vyriausybės kanceliariją, Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, Susisiekimo ministeriją, Sveikatos apsaugos ministeriją, Ekonomikos ir inovacijų ministeriją, Ryšių reguliavimo tarnybą, Lietuvos savivaldybių asociaciją bei savivaldybes. Toliau pateikiama apibendrinta informacija pagal rekomendacijas.

1. **Užtikrinti, kad būtinosios[1] ir viešosios paslaugos būtų prieinamos ne tik skaitmeniniu būdu. Užtikrinti, kad alternatyvos būtų realiai veikiančios, ne tik numatytos formaliai, ir jomis būtų galima pasinaudoti.**

Valstybės institucijos nurodė, kad užtikrina gyventojų galimybes paslaugas gauti ne tik skaitmeniniu, bet ir įprastais būdais, pavyzdžiui, telefonu, atvykus gyvai ar kreipiantis paštu. Skaitmeninės paslaugos, kaip teigiama, buvo ir yra diegiamos papildant jau veikiančius („tradicinius“) paslaugų teikimo kanalus. Kai kurios

[1] Būtinosiomis vadinamos tokios paslaugos, kurios reikalingos patenkinti pagrindinius (bazinius) kasdienos poreikius, susijusius su sveikatos priežiūra, finansais, namų ūkio tvarkymu (vandens, elektros, dujų, šildymo, atliekų tvarkymo ir kitos komunalinės paslaugos), transportu.

institucijos (pavyzdžiui, Ryšių reguliavimo tarnyba) asmenis konsultuoja telefonu, o skambučiai yra nemokami.

Iš savivaldybių administracijų atsakymų darytina išvada, kad savivaldybės sudaro sąlygas būtinąsias ir viešąsias paslaugas gauti gyvai, telefonu ar raštu. Be to, daug kur veikia „vieno langelio“ principas[2], kuris leidžia tam tikras paslaugas arba informaciją apie paslaugas gauti vienoje vietoje iš konkretaus darbuotojo ar darbuotojos. Darbuotojai (-os), konsultuodami (-os) bendru telefono numeriu, gyvai ar kt. priemonėmis, taip pat prireikus nukreipia į kitus paslaugų teikėjus. Savo atsakymuose savivaldybių administracijos akcentuoja, jog darbuotojai (-os) yra „apmokyti ir nuolatos instruktuojami teikti pagalbą senjorams jiems suprantamu būdu“.

2. **Užtikrinti, kad šalies savivaldybėse veiktų skaitmeninę pagalbą ir (ar) konsultacijas teikiančios įstaigos ar įstaigų padaliniai, o juose dirbantys žmonės gebėtų suteikti individualizuotą pagalbą vyresniems asmenims tada, kai jiems jos prireikia.**

Lietuvos savivaldybės, reaguodamos į raginimą užtikrinti pagalbos prieinamumą vyresnio amžiaus gyventojams (-oms) naudojantis informacinėmis technologijomis, nurodė, kad tokia pagalba jau prieinama savivaldybių viešosiose bibliotekose, socialinių paslaugų centruose, Trečiojo amžiaus universiteto padaliniuose ir kitose bendruomenės erdvėse.

Gautų atsakymų analizė rodo, kad viešosios bibliotekos dažniausiai yra svarbiausios skaitmeninės pagalbos teikimo (organizavimo) ekosistemoje. Beveik visos savivaldybių administracijos nurodė, kad bibliotekose įrengtos darbo vietos, kur gyventojai gali naudotis kompiuteriais, internetu ar daugiafunkcinėmis spausdinimo priemonėmis. Esant poreikiui, bibliotekų darbuotojos (-ai) gali suteikti individualias konsultacijas ir pagalbą gauti įvairias prekes ir paslaugas. Kai kuriose savivaldybėse kiekvienoje iš seniūnijų veikia bibliotekos, kur yra užtikrinama skaitmeninė pagalba. Bibliotekose organizuojami praktinių įgūdžių mokymai.

Skaitmeninę pagalbą taip pat teikia savivaldybių socialinių paslaugų centrai. Jų darbuotojos (-ai) konsultuoja ir padeda išmokti naudotis mobiliaisiais telefonais ar kompiuteriais. Kai kurie iš centrų vykdo ilgalaikes programas, skirtas lavinti technologinius įgūdžius, o socialinės (-iai) darbuotojos (-ai) gyventojams (-oms) gali

[2] Akmenės r. , Alytaus m., Kauno r. , Klaipėdos r., Lazdijų r., Pasvalio r., Šakių r. , Šiaulių m., Šilutės r., Vilkaviškio r. savivaldybėse.

suteikti individualią pagalbą jų namuose. Svarbus vaidmuo mokant skaitmeninių įgūdžių tenka vietos Trečiojo amžiaus universiteto padaliniams.

Vis dėlto, atkreiptinas dėmesys į tai, kad nors viešosios bibliotekos užima svarbų vaidmenį tarpininkaujant tarp skaitmeninio pasaulio ir vyresnių asmenų, daugelis tokio pobūdžio pagalbos formų nėra apibrėžtos formaliai. Savivaldybių administracijos ir kelios viešosios bibliotekos savo atsakymuose nurodė, kad bibliotekų darbuotojos (-ai) praktikoje teikia įvairiausią pagalbą: padeda apmokėti sąskaitas už komunalines paslaugas, atspausdina bilietus, dokumentus, kuria naujas vartotojų paskyras, perka prekes. Tai reiškia ne tik laiko ir darbuotojų poreikį, tačiau ir augančią būtinybę kelti darbuotojų kvalifikaciją ir kompetenciją. Šiuo metu bibliotekose dirbančių asmenų skaitmeninėmis kompetencijomis sistemingai rūpinasi tik kelios savivaldybės (Tauragės rajono, Utenos rajono ir Lazdijų rajono), o didelė dalis nurodė, kad joms nepakanka finansavimo darbuotojų kompetencijoms stiprinti.

3. **Atsižvelgiant į tai, kad didelė dalis vyresnių žmonių gyvena vieniši arba toli nuo artimųjų, sudaryti galimybę gauti skaitmeninę pagalbą iš savivaldybės socialinių darbuotojų ar kitų reguliariai vyresnius žmones lankančių žmonių. Tam turėtų būti plečiamos (papildytos) socialinių darbuotojų, slaugytojų funkcijos, kad vyresnio amžiaus žmonės iš jų galėtų gauti ir skaitmeninę pagalbą.**

Vyresnių žmonių (skaitmeninė) atskirtis išlieka aktualia visuomenės problema, kurią sustiprina tai, kad dalis jų yra vieniši ar gyvena toli nuo artimųjų. Siekiant užtikrinti šių žmonių galimybes naudotis skaitmeninėmis priemonėmis, svarbu, kad reguliariai juos lankantys socialinės (-iai), individualios priežiūros darbuotojos (-ai), slaugytojos (-ai) ir kt. galėtų suteikti ir skaitmeninę pagalbą.

Surinkta informacija rodo, kad socialinės (-iai) darbuotojos (-ai), lankančios (-tys) vyresnius asmenis, jiems jau teikia skaitmeninę pagalbą, ją integruodamos (-ami) į kitas paslaugas. Pavyzdžiui, Palangos m. socialinių paslaugų centro individualios priežiūros darbuotojai (-os) ir socialiniai (-ės) darbuotojai (-os) pagal poreikį „suteikia paslaugų gavėjams skaitmeninę pagalbą: padeda prisijungti prie el. pašto, atnaujinti telefono nustatymus, naudotis internetine bankininkyste, socialiniais tinklais tam, kad susisiektų su artimaisiais, bei naudotis kitomis programomis. Taip pat padeda prisijungti prie e. sveikatos sistemos ir užsiregistruoti vizitui pas gydytoją.“ Šią pagalbą teikia daugumos atsakymus pateikusių socialinių paslaugų centrų darbuotojai (-os) ir kitose savivaldybėse.

Skaitmeninė pagalba yra integruojama į individualius asmenų socialinių paslaugų / pagalbos planus. Pavienėse savivaldybėse individualios priežiūros darbuotojams (-oms) buvo parengtos paslaugų teikimo atmintinės, kuriose nurodoma, kaip ir kokią pagalbą darbuotoja(s) turi suteikti, įskaitant ir skaitmeninę pagalbą.

Vis dėlto, skaitmeninė pagalba socialinių darbuotojų veiklos dokumentuose nėra apibrėžta kaip savarankiška, atskira pagalbos rūšis. Dažniausiai ji yra teikiama kaip bendro paslaugų paketo dalis, priklausomai nuo paslaugų gavėjo (-os) poreikių ir socialinio (-ės) darbuotojo(s) kompetencijų ir laiko galimybių. Savivaldybių administracijos aiškiai identifikavo skaitmeninės pagalbos neapibrėžtumą kaip iššūkį. Tai kelia ir privačių duomenų apsaugos klausimų.

Kaip ir viešųjų bibliotekų darbuotojų atveju, pabrėžtinas ir socialinių darbuotojų skaitmeninių kompetencijų tobulinimo poreikis, kuriam turėtų būti numatytas finansavimas. Šis klausimas nėra sprendžiamas sistemiškai, o tik pavienių savivaldybių administracijų iniciatyva. Svarbu, kad skaitmeninė pagalba būtų įtraukta į Socialinių paslaugų katalogą.

4. **Užtikrinti valstybinių institucijų ir įstaigų sistemų bei interneto svetainių prieinamumą gaunant informaciją, prekes ar paslaugas.**

Valstybės institucijų ir įstaigų sistemų bei interneto svetainių prieinamumą reglamentuoja teisės aktai. Gauti institucijų ir įstaigų atsakymai rodo, kad dauguma jų informaciją teikia taip, kaip tai numato įstatymai. Buvo nurodžiusiųjų, kad informaciją teikia ir lengvai suprantama kalba, lietuvių gestų kalba. Dalis savivaldybių administracijų įdiegė naujienų įgarsinimo funkciją, leidžiančią klausytis parengtų tekstų.

Kai kurios institucijos ir įstaigos savo atsakymuose nurodė, kad įstatymų nustatytą pareigą diegti prieinamumo standartus įgyvendins artimiausiu metu.

5. **Bendradarbiauti ir reguliariai susitikti su vyresnio amžiaus žmonėms atstovaujančiomis organizacijomis, konsultuotis su jomis dėl skaitmeninio prieinamumo didinimo sprendimų.**

Siekiant užtikrinti valstybės institucijų bei įstaigų bendradarbiavimą ir galimybę vyresniems žmonėms dalyvauti sprendžiant su jais susijusius klausimus, prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos sudaryta Vyresnio amžiaus žmonių reikalų taryba. Panašios tarybos veikia ir Klaipėdos m., Elektrėnų, Vilkaviškio r. savivaldybėse. Pakruojo r. savivaldybėje veikia Asmens su negalia gerovės taryba, kuriai, kaip teigiama, perduodami ir vyresnio amžiaus asmenims svarbūs klausimai.

Daugelyje savivaldybių veikia Trečiojo amžiaus universiteto padaliniai. Juos savivaldybių administracijos identifikavo kaip vienus aktyviausių partnerių stiprinant vyresnių asmenų įtrauktį, įskaitant ir skaitmenizacijos sritį. Savivaldybių administracijos taip pat bendradarbiauja su kitomis vyresnio amžiaus žmonių arba šiai grupei atstovaujančiomis organizacijomis, su asmenis su negalia vienijančiomis organizacijomis ir draugijomis.

Darytina išvada, kad valstybės institucijų ir įstaigų bendradarbiavimas su vyresnio amžiaus žmonių arba šiai grupei atstovaujančiomis organizacijomis vyksta. Vis dėlto, nėra aišku, kaip užtikrinamas vyresnių asmenų balso įtraukimas į visus įgyvendinamų projektų ar iniciatyvų etapus ir kokių priemonių imamasi, kad informacija apie vyresniems asmenims svarbius klausimus pasiektų pačius pažeidžiamiausius vyresnius žmones. Taip pat, nėra iki galo aišku, kurios institucijos atsakingos už vyresnio amžiaus asmenų skirtingų poreikių identifikavimą, nuolatinę stebėseną, analizių atlikimą, politikos prioritetų ir strateginių krypčių nustatymą vyresnio amžiaus asmenims ir jų teisių įgyvendinimui svarbiais klausimais.

6. **Inicijuoti projektus, skirtus vyresnio amžiaus žmonių skaitmeninių įgūdžių ugdymui ir tobulinimui, ypatingą dėmesį skiriant individualizuotų mokymų užtikrinimui. Sudaryti galimybę dalyvauti mokymuose gyvai.**

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teigimu, konkurso būdu jau yra remiami atrinkti bendri jaunimo ir vyresnio amžiaus žmonių NVO projektai, siekiant ugdyti vyresnio amžiaus žmonių gebėjimus informacinių technologijų srityje. Remiamos ne tik projektinės veiklos, tačiau ir jaunų žmonių parengimas ir konsultavimas, mokymų medžiagos parengimas, apsirūpinimas ugdymui reikalingomis priemonėmis ir pan.

Paminėtinas Ryšių reguliavimo tarnybos inicijuotas projektas „Skaitmeninis dešimtmetis: nė vienas nėra pamirštas“, kurio metu vyksta įvairios dirbtuvės, nuotoliniai seminarai ir kitos veiklos, ugdančios vyresnių asmenų skaitmeninius įgūdžius. Kelios savivaldybės dalyvauja akcijoje „Senjorų dienos internete“, kuri yra įgyvendinama platesnio projekto „Prisijungusi Lietuva“ kontekste. Akcijos metu transliuojamos viešos konsultacijos apie elektroninių paslaugų naudą, mokoma, kaip naudotis e. paslaugomis.

Individualizuotą asmenų mokymąsi organizuoja kai kurių savivaldybių socialinių paslaugų centrai. Juose vyksta užsiėmimai, kurių metu socialiniai (-ės) darbuotojai (-os), savanoriai (-ės), mokiniai (-ės) ar studentai (-ės) padeda vyresniems asmenims išmokti naudotis išmaniaisiais telefonais ar kitais įrenginiais.

Darytina išvada, kad nors vyresnio amžiaus asmenų skaitmeninių įgūdžių lavinimui skiriamas dėmesys, svarbu būtų didinti individualizuotų, kontaktiniu būdu vykstančių ugdymo iniciatyvų skaičių atskirose savivaldybėse.

7. **Į valstybės / savivaldybių strateginius lygių galimybių ir nediskriminavimo planus integruoti priemones, skirtas vyresnio amžiaus žmonių skaitmenizacijos iššūkiams spręsti.**

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija nurodė, kad rengdama ir tikslindama strateginio lygmens dokumentus ir plėtros programas, skiria pakankamai dėmesio vyresnio amžiaus žmonių skaitmenizacijos iššūkiams spręsti. Vis dėlto, platesnis atsakymas nebuvo pateiktas. Ministerija taip pat nurodė, kad rengiamame Vyresnio amžiaus žmonių politikos pagrindų įstatymo projekte yra numatyta įpareigoti Vyriausybę parengti vyresnio amžiaus žmonių politikos stiprinimo plėtros programą. Joje turėtų būti numatytos priemonės, užtikrinančios galimybes gerinti sąlygas ir stiprinti paskatas vyresnio amžiaus žmonėms tobulinti jų turimą kvalifikaciją, persikvalifikuoti ar įgyti naujų įgūdžių, įskaitant ir jų skaitmenines kompetencijas. Atkreiptinas dėmesys, kad kol kas įstatymo projekte skaitmenizacijos sritis nėra nei reglamentuojama, nei identifikuojama kaip rizika, kuri gali neproporcingai riboti vyresnio amžiaus asmenų galimybes įsigyti prekes ir paslaugas bei pilnavertį dalyvavimą visuomenės gyvenime.

Dalis savivaldybių administracijų minėtą klausimą integruoja į planavimo dokumentus, tokius kaip lygių galimybių strategijos ir planai. Pavyzdžiui, Akmenės r. savivaldybė savo Lygių galimybių 2024–2025 m. veiksmų plane numatė tęsti vyresnio amžiaus gyventojų švietimą skaitmenizacijos klausimais, o praktinę pagalbą vyresniems žmonėms teikti tiek kontaktiniu, tiek nuotoliniu būdu.

Kitos savivaldybių administracijos įtraukia priemones į strateginius veiklos ar plėtros planus. Pavyzdžiui, Kauno r. savivaldybės administracija priemonę įtraukė į Kultūros plėtros bei Švietimo ir ugdymo programas, kuriose numatyta organizuoti mokymus vyresnio amžiaus žmonių skaitmeniniam raštingumui gerinti.

Visgi, nors daugelis priemonių ir yra susijusios su vyresnio amžiaus asmenų iššūkių sprendimu, jomis tiesiogiai nesiekiama mažinti skaitmeninės atskirties rizikų. Dažniausiai priemonės yra formuluojamos bendrai (pavyzdžiui, didinti gyventojų skaitmeninį raštingumą; didinti skaitmeninių priemonių prieinamumą), teigiant, kad taip sprendžiama ir vyresnių žmonių skaitmeninės atskirties problema. Vis dėlto, siekiant rezultato, priemonės turėtų būti tikslingos, stebimas jų efektyvumas, o įgyvendinimui skiriamas pakankamas finansavimas. Taip pat pastebėtina, kad skaitmeninę atskirtį dažniausiai planuojama įveikti mokant vyresnius žmones

reikalingų įgūdžių. Nenumatyta jokių priemonių, kurios užtikrintų paslaugų prieinamumą žmonėms, negalintiems ugdyti skaitmeninių įgūdžių dėl sveikatos problemų, socialinės izoliacijos, finansinių sunkumų ar kitų priežasčių.

Rekomendacijos dėl teisės aktų tobulinimo

1. Papildyti socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąrašą (Socialinių paslaugų katalogą) taip, kad skaitmeninė pagalba būtų įtvirtinta kaip atskira pagalbos teikimo sritis ir vyresnio amžiaus asmenys iš šių darbuotojų galėtų tokią pagalbą gauti. Užtikrinti tinkamą finansavimą šioms funkcijoms atlikti ir darbuotojų skaitmeninėms kompetencijoms didinti.
2. Papildyti viešųjų bibliotekų darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąrašą taip, kad skaitmeninė pagalba būtų įtvirtinta kaip atskira pagalbos teikimo sritis ir vyresnio amžiaus asmenys iš šių darbuotojų galėtų tokią pagalbą gauti. Užtikrinti tinkamą finansavimą šioms funkcijoms atlikti ir darbuotojų skaitmeninėms kompetencijoms didinti.
3. Į valstybės ir savivaldybių strateginius planavimo dokumentus įtraukti tikslines priemones, nukreiptas į vyresnio amžiaus žmonių skaitmeninės atskirties rizikų mažinimą. Vykdyti priemonių įgyvendinimo stebėseną bei skirti tinkamą finansavimą.
4. Vyresnio amžiaus žmonių politikos pagrindų įstatyme prekių ir paslaugų skaitmenizaciją pripažinti viena iš šios socialinės grupės atskirtį galinčių didinti rizikų bei apibrėžti valstybės ir savivaldybių vaidmenį užtikrinant šių rizikų prevenciją. Rekomenduotina įstatyme įtvirtinti pareigą valstybės ir savivaldybių institucijoms ar įmonėms užtikrinti įvairias viešąsias paslaugas gauti alternatyviu, ne tik skaitmeniniu, būdu.
5. Į tarpinstitucinę vyresnio amžiaus žmonių politikos stiprinimo plėtros programą įtraukti konkrečias priemones, kuriomis būtų mažinamos skaitmenizacijos keliamos rizikos vyresnio amžiaus žmonėms.

Gerosios praktikos

- Rokiškio r., Elektrėnų, Lazdijų r., Pasvalio r., Šiaulių r., Palangos m. ir kitose savivaldybėse Trečiojo amžiaus universitetas kartu su savivaldybių administracijomis ir (ar) socialinių paslaugų centrais organizuoja paskaitas, mokymus bei nuotolinius užsiėmimus, susijusius su vyresnio amžiaus asmenų įgalinimu naudotis skaitmeniniais įrenginiais.

- Klaipėdos m., Lazdijų r. ir Visagino savivaldybių administracijos vykdo projektus, skirtus socialinę riziką patiriančių ar vienišų senjorų skaitmeninių įgūdžių lavinimui individualiose veiklose.
- Utenos r. savivaldybės administracija į 2025–2034 m. strateginį plėtros planą įtraukė socialinių paslaugų vyresnio amžiaus asmenims plėtrą. Numatyta Utenoje įkurti senjorų dienos centrą, kuriame bus teikiamos skaitmeninio raštingumo ugdymo paslaugos bei pagalba susidūrus su skaitmeninio raštingumo problemomis.

Būtinosios kasdienės paslaugos

Lygių galimybių kontrolierė išsiuntė 118 užklausų dėl rekomendacijų įgyvendinimo kasdienių paslaugų, susijusių su buitimi, teikėjams: elektros, šilumos, vandens, kitų komunalinių paslaugų priežiūros teikėjams, teikiantiems paslaugas visoje Lietuvoje (12 įmonių atsakymų nepateikė). Toliau pateikiami įmonių atsakymų apibendrinimai.

1. **Užtikrinti, kad jūsų įmonės teikiamos paslaugos būtų prieinamos ne tik skaitmeniniu būdu. Sudaryti sąlygas dėl paslaugų teikimo konsultuotis ir gauti reikalingą pagalbą gyvai (pavyzdžiui, telefonu, paslaugų teikimo vietose, atvykus pas paslaugų teikėją ir pan.).**

Rekomendacija įgyvendinama visuotinai. Dauguma paslaugų teikėjų užtikrina galimybę konsultuotis atvykus gyvai arba paskambinus telefonu. Dešimt įmonių nurodė, kad reikalui esant patys nuvyksta pas paslaugų gavėją į namus (visais atvejais tokia paslauga teikiama mažesniuose miestuose).

2. **Svarstyti galimybę kompensuoti tarpininkavimo (įmokos priėmimo) mokestį vartotojams (-oms), kurie (-ios) už paslaugas moka per tarpininkus, pavyzdžiui, „Perlo“ terminaluose, maisto prekių parduotuvėse, Lietuvos pašto skyriuose, tais atvejais, kai nėra sudarytos galimybės už paslaugas atsiskaityti ne skaitmeniniu būdu.**

Tarpininkavimo (įmokos priėmimo) mokesčio, kai už paslaugas atsiskaitoma per tarpininkus, šiuo metu nekompensuoja nė vienas apklaustas paslaugų teikėjas. Tokią galimybę svarstė ar žada svarstyti tik 5 įmonės. Lietuvoje šiuo metu galiojantys teisės aktai nesudaro galimybės tokio mokesčio įskaičiuoti į paslaugų kainą ir tai yra pagrindinė paslaugų teikėjų pateikiama priežastis, kodėl tokios kompensacijos taikymo jie nesvarsto.

Tarpininkavimo mokesčio kompensavimas vyresnio amžiaus žmonėms galėtų būti įmonių teikiamų paslaugų prieinamumo gerinimo priemonė, kurią įmonės galėtų taikyti savo kaštais. 40 įmonių šį klausimą išsprendžia sudarydamos galimybę už paslaugas sumokėti tiesiogiai joms – priimdamos įmokas savo klientų aptarnavimo centruose arba kooperuodamosi su tame pačiame mieste veikiančiais kitų paslaugų teikėjais ir steigdamos bendrus klientų aptarnavimo centrus, kuriuose netaikomas įmokos priėmimo mokestis (tokie centrai veikia Jonavoje, Molėtuose, Anykščiuose, planuojama steigti Pakruojyje). Dar dvi įmonės nurodė, kad taiko dalinį įmokų už paslaugas priėmimo mokestį – mažesnį, nei jis numatytas „Perlo“ terminaluose, Lietuvos pašto skyriuose ar prekybos centruose. Kelios įmonės nurodė, kad neseniai perėjo prie skaitmeninių paslaugų arba apmokėjimo per tarpininkus taip mažindamos klientų aptarnavimo kaštus, dar kelios tą žada daryti artimiausiu metu.

3. **Sudaryti galimybę asmenį identifikuoti ne vien tik elektroninėmis priemonėmis.**

Rekomendaciją įgyvendina visi apklausti paslaugų teikėjai. Asmuo gali būti identifikuojamas atvykus gyvai arba telefonu.

Apibendrinus atsakymus galima daryti išvadą, kad mažesniuose miestuose būtinųjų kasdienių paslaugų, susijusių su buitimi, prieinamumas vyresniems žmonėms yra geresnis dėl mažesnių įmonių betarpiškumo, paslaugų teikėjų klientų aptarnavimo centrų pasiekiamumo. Didieji paslaugų teikėjai dažniau yra nutolę nuo asmeninio kontakto su klientais (-ėmis). Pavyzdžiui, vienas didžiausių elektros ir dujų tiekėjų Lietuvoje UAB „Ignitis“ klientų aptarnavimo centrus yra įkūręs tik penkiuose didžiuosiuose Lietuvos miestuose, todėl gyvenantiems ne juose žmonėms gyvos konsultacijos dėl paslaugų teikimo neprieinamos. UAB „Enefit“ neturi klientų aptarnavimo centrų.

Taip pat svarbu atkreipti dėmesį, kad dauguma paslaugų teikėjų nemano, jog tai, kad vyresnio amžiaus žmonės patiria sunkumų dėl skaitmeninių įgūdžių stokos, rodo paslaugų neprieinamumą. Skaitmeninių įgūdžių neturintiems klientams ir klientėms siūloma prašyti artimųjų pagalbos apmokant sąskaitas arba mokytis naudotis skaitmeninėmis priemonėmis. Pažymėtina, kad, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos nuomone, tai nėra tinkama alternatyva. Dalis vyresnio amžiaus asmenų neturi artimųjų, kurie galėtų jiems padėti, dėl galimai susilpnėjusio regėjimo ar skaitmeninių įgūdžių nebuvimo ir tuo pačiu dėl finansinės padėties, gali negalėti pasinaudoti tam tikromis paslaugomis. Taigi, susiduria su rizika patirti diskriminaciją

dėl amžiaus, negalios ir socialinės padėties (tiek kai ją lemia šeiminė padėtis, tiek gaunamos pajamos).

Rekomendacijos dėl teisės aktų tobulinimo

1. Svarstyti įstatymu įtvirtinti prievolę būtinąsias kasdienes paslaugas teikiantiems paslaugų teikėjams užtikrinti, kad paslaugos būtų prieinamos ne tik skaitmeniniu būdu. Toks reguliavimas galėtų būti numatytas rengiamame Vyresnio amžiaus asmenų politikos įstatymo projekte.
2. Svarstyti įstatymu įtvirtinti paslaugų teikėjų pareigą užtikrinti, kad vyresnio amžiaus žmonės nepatirtų papildomų išlaidų atsiskaitydami už būtinąsias paslaugas. Tais atvejais, kai atsiskaityti galima tik skaitmeniniu būdu arba per tarpininkus, svarstyti galimybę kompensuoti tarpininkavimo mokestį. Rekomendacija galėtų būti įgyvendinama vienu iš šių būdų:
   a) Tarpininkavimo mokestį kompensuoti galėtų patys paslaugų teikėjai.
   b) Tobulinti teisės aktus, kurie numatytų galimybę tarpininkavimo mokestį įskaičiuoti į paslaugos kainą.
   c) Savivaldybėse steigti bendrus klientų aptarnavimo centrus, kuriuose galima būtų už visas būtinąsias paslaugas atsiskaityti be tarpininkavimo mokesčio.

Rekomendacijos paslaugų teikėjams

1. Atlikti klientų atsiskaitymo už paslaugas įpročių tyrimą, kurio rezultatai leistų daryti duomenimis grįstus sprendimus dėl reikalingų priemonių gerinant paslaugų prieinamumą vyresniems žmonėms.
2. Atlikti paslaugų prieinamumo vertinimą, skiriant dėmesį interneto svetainėms, mobiliosioms programėlėms, kitoms el. paslaugoms ir el. įrenginiams.
3. Informuoti vyresnio amžiaus klientus apie alternatyvias (pigesnes) galimybes apmokėti sąskaitas (pavyzdžiui, mokėjimą bankiniu pavedimu, kai sąskaitos yra apmokamos automatiškai kas mėnesį, tiesioginio debeto paslaugą, galimybę naudotis periodinių mokėjimų paslaugomis ir pan.).

Gerosios praktikos

- Jonavoje komunalines paslaugas teikiančių įmonių sąskaitos yra sujungiamos į vieną dokumentą, kuris gali būti apmokamas vienu mokėjimu, taip taupant lėšas, mokamas įmokų priėmėjams (tarpininkams). Mieste veikia keturios „Jonavos paslaugų“ kasos, kuriose gyventojai (-os) už paslaugas gali atsiskaityti be papildomų mokesčių.

- Paslaugų teikėjai išduoda nemokamas kliento korteles. Jomis galima naudotis be elektroninio prisijungimo. Tokią praktiką nurodė naudojančios 8 įmonės. Tai palengvina atsiskaitymą už paslaugas – nebereikia papildomų dokumentų, užtenka pateikti šią kortelę.
- Pakruojo r. savivaldybė įgyvendina projektą „Vieno langelio principu veikianti integruota skaitmeninė paslaugų platforma Pakruojo rajone“, kurio metu sudaro sąlygas gyventojams už paslaugas atsiskaityti be tarpininkavimo mokesčio.
- Kauno miesto savivaldybės įmonės bendradarbiauja su UAB „Viena sąskaita“. Klientams, neturintiems elektroninės vartotojo paskyros, kas mėnesį pateikiama konsoliduota popierinė sąskaita už savivaldybės įmonių paslaugas.
- UAB „Elektrum Lietuva“, siekdama palengvinti vyresnio amžiaus vartotojų aptarnavimo galimybes, įdiegė galimybę įvesti elektros rodmenis per telefono klaviatūrą, paskambinus ir pasirinkus atitinkamą paslaugą.

Finansinės paslaugos

Lygių galimybių kontrolierė dėl rekomendacijų įgyvendinimo išsiuntė užklausas Lietuvos bankui, Lietuvos bankų asociacijai ir 6 didiesiems šalyje veikiantiems bankams. Toliau pateikiami jų atsakymų apibendrinimai.

1. **Sudaryti galimybę gyventojams pasinaudoti banko paslaugomis nesinaudojant skaitmeninėmis priemonėmis. Taip pat sudaryti sąlygas į priėmimą banko skyriuje užsiregistruoti alternatyviu skaitmeniniam būdu.**

Finansų rinką reguliuojantys teisės aktai neišskiria finansinių paslaugų teikimo būdų į fizinį ir skaitmeninį, taip pat neįtvirtina klientų aptarnavimo reikalavimų. Vadovaujantis teisės aktais, finansinių paslaugų teikėjas turi teisę savo iniciatyva nustatyti klientų aptarnavimo tvarką. Iš pateiktų atsakymų matyti, kad praktikoje bankų paslaugomis Lietuvos gyventojai (-os) gali pasinaudoti ir nesinaudodami (-os) skaitmeninėmis priemonėmis.

2. **Sudaryti galimybę asmenį identifikuoti kitais būdais nei vien tik elektroninėmis priemonėmis.**

Rekomendacija yra įgyvendinama visuose pagrindiniuose šalies bankuose. Be identifikavimo fiziniu kontaktu, dauguma bankų taip pat sėkmingai identifikuoja klientus (-es) telefonu, pateikdami identifikacinius klausimus.

Apibendrinus gautą informaciją galima daryti išvadą, kad Lietuvos bankas supranta vyresnių žmonių skaitmeninės atskirties problemą ir strateginiuose dokumentuose kelia tikslą ją spręsti. Ketinimus sustiprintų finansinių paslaugų, kaip ir kitų būtinųjų paslaugų, prieinamumo įtraukimas į strategines kryptis teisės aktuose, pavyzdžiui, į Vyresnio amžiaus asmenų politikos pagrindų įstatymą.

Rekomendacijos dėl teisės aktų tobulinimo

1. Tobulinti finansų rinką reguliuojančius teisės aktus apibrėžiant, kaip turi būti teikiamos finansinės paslaugos. Numatyti, kad dalis jų būtų prieinamos ne skaitmeniniu būdu.
2. Įtraukti finansinių paslaugų prieinamumo užtikrinimą į strategines kryptis poįstatyminiuose teisės aktuose.

Rekomendacijos paslaugų teikėjams

1. Užtikrinti pakankamą fizinių paslaugų teikimo vietų skaičių arba pasiūlyti alternatyvas, užtikrinančias galimybę gauti paslaugas fizinio kontakto būdu.
2. Plėtoti paslaugų teikimą ne skaitmeniniais būdais, kai paslaugų teikėjas neužtikrina fizinio kontakto galimybės, o el. sprendimai nėra prieinami skaitmeninių įgūdžių neturtintiems žmonėms. Pavyzdžiui, alternatyvus būdas galėtų būti visų paslaugų valdymas telefonu.
3. Gerinti interneto svetainių, bankomatų, mokėjimo kortelių skaitytuvų, kitų įrenginių prieinamumą vyresnio amžiaus žmonėms ir turintiems regos sunkumų asmenims, gerinti mobiliųjų programėlių patogumą ir funkcionalumą.

Gerosios praktikos

- Bankų „SEB“ ir „Swedbank“ mobiliosios komandos lankosi savivaldybėse, kuriose nėra banko skyrių. Vizitų metu gyventojai gali išspręsti visus finansinių paslaugų klausimus gyvo kontakto metu.
- Bankai „SEB“ ir „Swedbank“ rengia finansinio raštingumo renginius.
- „Swedbank“ apmoka notaro vizitą pas gyventoją, kai būtina nustatyti asmens galimybes savarankiškai naudotis paslaugomis dėl negalios ar sveikatos būklės.
- „Swedbank“ išduoda skirtingų dydžių PIN kodų generatorius: standartinius ir didesnio modelio (ekranas bei mygtukai yra didesni).

Transporto paslaugos

Lygių galimybių kontrolierė dėl rekomendacijų įgyvendinimo apklausė 30 Lietuvos viešojo transporto įmonių, teikiančių miesto ir tarpmiestinio susisiekimo paslaugas. Toliau pateikiami jų atsakymų apibendrinimai.

1. **Užtikrinti galimybę vietinio ir tarpmiestinio transporto bilietus įsigyti alternatyviais skaitmeniniams būdais, pavyzdžiui, perkant kioskuose, prekybos centruose, kitose parduotuvėse, tiesiogiai iš vairuotojų.**
2. **Užtikrinti, kad už transporto bilietus būtų įmanoma atsiskaityti ne tik banko kortele ar kitomis skaitmeninėmis priemonėmis, bet ir grynaisiais pinigais, kai bilietai įsigyjami gyvai.**

Dauguma vežėjų užtikrina galimybę įsigyti bilietus ne skaitmeniniu būdu – fizinėse pardavimo vietose ar iš vairuotojų, taip pat leidžia atsiskaityti grynaisiais pinigais. Tai atitinka bazinius paslaugų prieinamumo principus ir ypač svarbu žmonėms, gaunantiems pajamas grynaisiais. Šios priemonės yra plačiai taikomos tiek vietinio, tiek tarpmiestinio susisiekimo srityse. Keletas šalies miestų apskritai netaiko mokesčio už viešąjį transportą.

Miesto transporto srityje išsiskiria Vilnius – čia panaikinta galimybė autobusuose ir troleibusuose įsigyti bilietus už grynuosius pinigus. Nepaisant to, kad Tarnyba šią praktiką pripažino diskriminuojančia vyresnius asmenis ir pakartotinai išsiuntė rekomendacijas, tačiau SĮ „Susisiekimo paslaugos“ teigia, kad neketina nieko keisti.

3. **Užtikrinti, kad skaitmeninių įgūdžių neturintiems asmenims būtų sudaryta reali galimybė bilietus į tarpmiestinius maršrutus įsigyti alternatyviu būdu. Pavyzdžiui, apriboti internetu perkamų bilietų skaičių rezervuojant dalį vietų perkantiems bilietus ne skaitmeniniu būdu.**

Daugumoje mažesnių miestų nėra galimybės bilietų įsigyti skaitmeninu būdu, todėl vietų rezervacijos rekomendacija nėra aktuali. Tačiau ten, kur bilietai parduodami abiem būdais, tik penki vežėjai nurodė rezervuojantys dalį vietų tiems (-oms) keleiviams (-ėms), kurie (-ios) bilietus norės įsigyti gyvai, vienas – kad svarstys įgyvendinti Tarnybos rekomendaciją. Kiti tvirtino, kad tokia praktika neaktuali: vietų visada lieka, keleivių srautai nedideli. Didelė dalis vežėjų į šį klausimą visai neatsakė. Tai rodo, kad nuoseklios praktikos rezervuojant vietas gyvam pirkimui tarpmiestiniuose maršrutuose dažniausiai nėra.

4. **Tais atvejais, kai viešojo transporto bilietai skaitmeniniu būdu yra parduodami už mažesnę kainą nei būtų juos įsigyjant gyvai, būtina užtikrinti pagalbą skaitmeninių įgūdžių neturintiems vyresniems žmonėms gauti šiuos bilietus už skaitmeninę kainą.**

Pagalba įsigyti bilietus skaitmeniniu būdu, kai šie yra pigesni, dažniausiai įvardinta kaip neaktuali, nes dažnu atveju fizinių ir skaitmeninių bilietų kainos nesiskiria. Pigesnius bilietus internetu įsigyti siūlo Lietuvos geležinkeliai, pavyzdžiui – įvairių akcijų metu. Įmonės atstovai teigia, kad šiuos pigesnius bilietus konsultantai gali padėti įsigyti informacijos centruose ir telefonu, tačiau informacijos centrai veikia tik didžiuosiuose miestuose, o pagalba telefonu gali būti neefektyvi, jei dėl pigesnių bilietų kreipiasi asmuo, neturintis galimybių naudotis internetu ir (ar) išmaniaisiais įrenginiais.

5. **Užtikrinti, kad interneto svetainės, mobiliosios programėlės ir skaitmeniniai įrenginiai (pavyzdžiui, bilietų pardavimo automatai) būtų prieinami žmonėms su regos sunkumais, o informacija būtų pateikiama ir alternatyviu būdu – lengvai suprantama kalba, lietuvių gestų kalba, subtitruojant garsinę informaciją.**

Sritis, kurioje matyti dažni netikslumai, – informacinių sistemų prieinamumas. Dalis vežėjų, užuot informavę apie konkrečius techninius sprendimus (pavyzdžiui, regos negalią turintiems asmenims pritaikytos svetainės ar WCAG standartų laikymasis), nurodo, kad „informacija pateikiama aiškiai“, „keleiviams paaiškinama suprantama kalba“, kas iš esmės nėra prieinamumo užtikrinimas. Tai rodo, kad ne visi vežėjai supranta, ką reiškia informacinės aplinkos pritaikymas vyresniems ar negalią turintiems žmonėms. Verta pastebėti, kad paslaugų teikėjai įvardino kai kurias konkrečias priemones, pavyzdžiui – Kaune veikiančią mobiliąją programėlę „Transporto balsas“, skirtą neregiams, regos negalią turintiems žmonėms pritaikytus bilietų žymėjimo komposterius. Visgi kai kurie paminėti įrankiai kelia klausimų. Pavyzdžiui, kelios įmonės įvardijo, kad jų interneto svetainėse yra prieinamumui žmonėms su negalia skirti puslapiai, tačiau informaciją patikrinus matyti, kad juos sudaro „Windows“ sistemos klaviatūros trumpinių sąrašas, realybėje neturintis nieko bendro su prieinamumo užtikrinimo standartais.

Apibendrinant galima teigti, kad daugelis atsakymus atsiuntusių vežėjų įgyvendina tik bazinius prieinamumo aspektus (galimybę atsiskaityti grynaisiais, įsigyti bilietą gyvai), tačiau nepateikia informacijos apie platesnes priemones, galinčias mažinti skaitmeninę atskirtį. Atsakymai dažnai būna fragmentiški, neapibrėžti, kai kurie svarbūs klausimai lieka neatsakyti. Tai rodo, kad viešojo transporto sektoriui vis dar

trūksta aiškaus, sisteminio požiūrio į paslaugų prieinamumą visoms visuomenės grupėms.

Rekomendacijos dėl teisės aktų tobulinimo

1. Parengti ilgalaikius veiksmų planus nacionaliniu ir savivaldybių lygmenimis dėl viešojo transporto prieinamumo užtikrinimo.
2. Numatyti vežėjams pareigą savivaldybių administracijai arba nacionalinėms institucijoms teikti ataskaitą dėl įgyvendintų priemonių (pavyzdžiui, pateikti viešą ataskaitą apie prieinamumo užtikrinimą arba įtraukti apie tai informaciją savo veiklos ataskaitose).
3. Sukurti vieningą nacionalinę metodiką, pagal kurią būtų vertinamas viešojo transpoto prieinamumo užtikrinimas.

Prekės ir paslaugos

Lygių galimybių kontrolierė dėl rekomendacijų įgyvendinimo apklausė 17 Lietuvoje veikiančių didžiausių maisto, namų ūkio ir apyvokos prekių parduotuvių bei vaistinių. Toliau pateikiami šių įmonių atsakymų apibendrinimai.

1. **Užtikrinti galimybę nuolaidomis pasinaudoti ne tik turint mobiliąją programėlę, bet ir alternatyviomis priemonėmis, pavyzdžiui, fizine nuolaidų kortele arba susiejant nuolaidą su asmens telefono numeriu.**
2. **Užtikrinti, kad už prekes ir paslaugas būtų įmanoma atsiskaityti ne tik banko kortele ar kitomis skaitmeninėmis priemonėmis, bet ir grynaisiais pinigais, kai prekės ir paslaugos įsigyjamos gyvai.**

Prekių pardavėjų pateikti atsakymai rodo, kad dauguma jų Tarnybos rekomendacijas įgyvendina – užtikrina galimybę apsipirkti gyvai, atsiskaityti grynaisiais pinigais, naudotis nuolaidomis be skaitmeninių įrenginių, pavyzdžiui – turint nuolaidų kortelę. Visgi, yra ir išimčių:

„Senukai“ nuolaidas suteikia tiek turintiems nuolaidų kortelę, tiek mobiliąją programėlę žmonėms, tačiau veikia nuolaidos kodas, kuris galioja tik programėlės naudotojams (-oms).

„IKI“ parduotuvės nuolaidų programėlėje taip pat veikia „Pigintuvo“ funkcija, prieinama tik išmaniajame telefone, tačiau bendrovė žada tai spręsti įrengdama specialius savitarnos terminalus parduotuvėse, kur „Pigintuvo“ nuolaidomis galės pasinaudoti ir tie, kurie neturi išmaniųjų įrenginių.

„LIDL Lietuva“ – pardavėjas, dėl kurio Tarnyba sulaukia daugiausiai užklausų ir nusiskundimų. 2021 m. Lygių galimybių kontrolierė nustatė netiesioginę diskriminaciją dėl amžiaus, nes nuolaidos parduotuvėje prieinamos tik su „Lidl Plus“ mobiliąja programėle. Šią problemą ne kartą minėjo ir tyrimo dalyviai (-ės). Atsakydami į Tarnybos rekomendacijas, įmonės atstovai teigia, kad problemą jau sprendžia – nuo šiol nuolaidomis galima pasinaudoti kasininkui (-ei) pasakant arba į savitarnos kasą įvedant registruoto „Lidl Plus“ naudotojo telefono numerį. Anot atstovų, išmaniojo telefono neturintis asmuo nuolaidas gali gauti įvesdamas giminaičių ar artimųjų telefono numerį. Visgi šios apžvalgos rengimo metu apie tokią galimybę parduotuvėse nėra pateikta prieinamos, gerai matomos informacijos, o gyventojai ir toliau kreipiasi į Tarnybą dėl sunkumų pasinaudoti nuolaidomis, neturint programėlės. Vienu atveju pareiškėja dalijasi „LIDL“ klientų aptarnavimo skyriaus atsakymu, kad jie negali padėti pirkėjai, o apie telefono numerio įvedimo funkciją neužsimenama.

Rekomendacijos prekių pardavėjams

1. Gerinti interneto svetainių, savitarnos terminalų prieinamumą vyresnio amžiaus žmonėms ir turintiems regos sunkumų asmenims, gerinti mobiliųjų programėlių patogumą ir funkcionalumą.
2. Užtikrinti finansinę vyresnių žmonių nepriklausomybę ir įtrauktį, paliekant grynųjų pinigų atsiskaitymo galimybę visose prekių pardavimo vietose.