



**Pagalbos nuo nusikalstamos veikos  
nukentėjusiems asmenims  
užtikrinimo srityje kylančios esminės  
žmogaus teisių problemos**

Tyrimo ataskaita

2023 m. gruodžio 28 d. Nr. NŽTI-2023/1-1  
Vilnius

# TURINYS

---

I.	TYRIMO PAGRINDAS, TIKSLAS IR OBJEKTAS	3
II.	TYRIMO SRITIES ES LYGMENS STANDARTAI IR JŲ ĮGYVENDINIMO PROBLEMATIKA LIETUVOJE	8
	2. Nukentėjusių asmenų teisės naudotis pagalbos tarnybų paslaugomis užtikrinimas ir pagalbos tarnybų teikiama pagalba	8
	2.1. Pagrindinės Direktyvos nuostatos dėl bendrosios pagalbos teikimo	8
	2.2. Bendrosios pagalbos nukentėjusiems asmenims tarnybos ir jų teikiamos paslaugos	11
	2.3. Pagalbos tarnybų finansavimo modelis ir iššūkiai	19
	2.4. Pagalbos tarnybų teikiamos pagalbos prieinamumas nukentėjusiems asmenims	26
	3. Teisės gauti informaciją nuo pirmojo kontakto su kompetentinga valdžios institucija užtikrinimas	30
	3.1. Direktyvoje įtvirtinti informacijos teikimo nukentėjusiems asmenims standartai	30
	3.2. Informacijos nukentėjusiems asmenims teikimas pirmojo kontakto institucijose	36
	3.3. Pirmojo kontakto institucijų ir kitų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo ir teikimo procese dalyvaujančių subjektų bendradarbiavimas	46
	4. Pagalbą nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims teikiančių specialistų mokymai	50
	5. Visuomenės informavimas apie Direktyvoje įtvirtintas nukentėjusių asmenų teises	62
	5.1. Nacionalinių informavimo ir sąmoningumo ugdymo kampanijų trūkumas	63
	5.2. Pirmojo kontakto institucijų įsitraukimas viešinant informaciją apie pagalbos tarnybas	67
III.	TYRIMO IŠVADOS	73
IV.	SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJOS	76

# I. TYRIMO PAGRINDAS, TIKSLAS IR OBJEKTAS

---

1. Pagal Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 3 straipsnio 2 punktą, 19<sup>2</sup> straipsnio 2 dalies 4, 5 ir 6 punktus, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriai, vykdydami nacionalinės žmogaus teisių institucijos funkcijas, siekdami skatinti pagarbą žmogaus teisėms ir laisvėms, užkirsti kelią galimiems žmogaus teisių ir laisvių pažeidimams bei bendradarbiaudami su valstybės ir savivaldybių institucijomis, įstaigomis, pilietine visuomene, socialiniais partneriais, tarptautinėmis organizacijomis žmogaus teisių ir laisvių klausimais, inicijuoja tyrimus dėl esminių žmogaus teisių problemų, siekia nacionalinių teisės aktų suderinimo su Lietuvos Respublikos tarptautiniais įsipareigojimais žmogaus teisių srityje ir teikia atitinkamoms valdžios įstaigoms išvadas ir siūlymus (rekomendacijas) dėl galiojančių teisės aktų tobulinimo.

Remiantis Valstybės duomenų agentūros administruojamo Oficialiosios statistikos portalo duomenimis, Lietuvoje asmenų, nukentėjusių nuo nusikalstamų veikų, skaičius 2022 m. sudarė 25 551, kai 2021 m. – 24 638, 2020 m. – 28 404, 2019 m. – 35 443, 2018 m. – 42 836.<sup>1</sup> Ši statistika atspindi tik tuos atvejus, kai asmuo oficialiai pripažįstamas nukentėjusiuoju, ir neapima atveju, kai asmuo dėl vienokių ar kitokių

priežasčių nepraneša apie patirtą nusikalstamą veiką. Patirtos nusikalstamos veikos gali lemti fizinę, psichologinę, turtinę ir neturtinę žalą, neigiamai paveikti nusikalstamą veiką patyrusio asmens ir (ar) artimųjų profesinį, privatų ir šeimos gyvenimą. Taigi, nukentėję asmenys turi poreikių, į kuriuos turėtų būti atsižvelgta siekiant padėti jiems sušvelninti šį poveikį ir atsitiesti po traumuojančio įvykio.

1985 m. Jungtinių Tautų Generalinė Asamblėja priėmė rezoliuciją, kuria buvo patvirtinta Deklaracija dėl pagrindinių teisingumo principų asmenims, nukentėjusiems nuo nusikaltimų ir piktnaudžiavimo valdžia. Šia deklaracija siekta atkreipti tarptautinės bendruomenės dėmesį į pagalbą nuo nusikalstamų veikų nukentėjusiems asmenims (toliau – nukentėję asmenys)<sup>2</sup> svarbą ir universaliu lygiu nubrėžti gaires šios srities standartams. Deklaracijoje skelbiama, kad nukentėję asmenys turėtų gauti būtiną materialinę, medicininę, psichologinę ir socialinę pagalbą valstybinėmis, savanoriškomis, bendruomeninėmis ir vietinėmis priemonėmis. Taip pat nukentėję asmenys turėtų būti informuojami apie galimybę gauti asmens sveikatos priežiūros ir socialines paslaugas bei kitą susijusią pagalbą ir jiems turėtų būti sudarytos sąlygos lengvai

---

1 Valstybės duomenų agentūros administruojamas Oficialiosios statistikos portalas, Asmenų, nukentėjusių nuo nusikalstamų veikų, skaičius 2018–2022 m., prieinama per: <https://osp.stat.gov.lt/lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=edc8422d-faa5-4b8c-a06e-bf79371a31c1#/>.

2 Sąvoka „Nuo nusikalstamos veikos nukentėjęs asmuo“ šioje ataskaitoje suprantama taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymo 2 straipsnio 3 dalyje, t. y. kaip 1) fizinis asmuo, kuris tiesiogiai dėl nusikalstamos veikos patyrė fizinės, turtinės ir (ar) neturtinės žalos; 2) fizinio asmens, kuris mirė dėl nusikalstamos veikos, šeimos narys (nariai), artimasis (artimieji) giminaitis (giminaičiai), kuris (kurie) dėl to asmens mirties patyrė fizinės, turtinės ir (ar) neturtinės žalos. Ši sąvoka nėra identiška baudžiamajame procese naudojamai „nukentėjusiojo“ sąvokai, nes nukentėjusiuoju nuo nusikalstamos veikos nukentėjęs asmuo tampa tada, kai tokiu pripažįstamas ikiteisminio tyrimo pareigūno, prokuroro nutarimu ar teismo nutartimi. Taigi, sąvoka „nukentėjęs asmuo“ yra platesnė nei „nukentėjusysis“ ir atitinka anglosaksų terminą „*victim of crime*“ (nusikaltimo auka).

Patirtos nusikalstamos veikos gali lemti fizinę, psichologinę, turtinę ir neturtinę žalą, neigiamai paveikti nusikalstamą veiką patyrusio asmens ir (ar) artimųjų profesinį, privatų ir šeimos gyvenimą. Taigi, nukentėję asmenys turi poreikių, į kuriuos turėtų būti atsižvelgta siekiant padėti jiems sušvelninti šį poveikį ir atsitiesti po traumuojančio įvykio.

šiomis paslaugomis pasinaudoti. Teikiant paslaugas ir pagalbą nukentėjusiems asmenims, reikėtų atkreipti dėmesį į tuos, kurie turi specialiųjų poreikių. Be to, policijos, teisingumo, sveikatos, socialinių paslaugų sritys ir kiti susiję darbuotojai turėtų būti mokomi apie nukentėjusių asmenų poreikius, turėtų būti parengtos gairės, kaip užtikrinti tinkamą ir greitą pagalbą.<sup>3</sup>

Siekdami Europos Sąjungos (toliau – ES) lygiu sustiprinti nukentėjusių asmenų teisių į informaciją, pagalbą ir apsaugą, taip pat procesinių teisių baudžiamajame procese užtikrinimą, 2012 m. spalio 25 d. Europos Parlamentas ir Taryba priėmė direktyvą 2012/29/ES, kuria nustatomi būtiniausi nusikaltimų aukų teisių, paramos joms ir jų apsaugos standartai ir kuria pakeičiamas Tarybos pamatinis sprendimas 2001/220/TVR (toliau – Direktyva). Pagrindinis Direktyvos tikslas – užtikrinti, kad nusikaltimų aukos gautų tinkamą informaciją, paramą ir apsaugą bei galėtų dalyvauti baudžiamajame procese. Pagal Direktyvos 1 straipsnio 1 ir 2 dalis, valstybės ES narės privalo užtikrinti, kad nukentėję asmenys būtų pripažinti kaip tokie ir su jais

būtų elgiamasi pagarbiai, jautriai, individualiai, profesionaliai ir jų nediskriminuojant, o jeigu nukentėjęs asmuo yra vaikas – pirmiausia būtų paisoma vaiko interesų ir jie įvertinami individualiai, deramai atsižvelgiant į vaiko amžių, brandą, nuomonę, poreikius ir rūpimus klausimus.

Siekdama toliau gerinti nukentėjusių asmenų teisių užtikrinimą visoje ES, Europos Komisija 2020 m. priėmė pirmąją ES strategiją dėl nukentėjusių asmenų teisių užtikrinimo 2020–2025 m., kurioje ES šalys raginamos įgyvendinti penkis pagrindinius šios strategijos prioritetus, įskaitant veiksmingą bendravimą su nukentėjusiais asmenimis ir saugios aplinkos pranešti apie nusikaltimus užtikrinimą, pagalbos pažeidžiamumą turintiems nukentėjusiems asmenims ir jų apsaugos gerinimą bei suinteresuotųjų subjektų bendradarbiavimo ir veiklos koordinavimo stiprinimą<sup>4</sup>.

Teisė gauti pagalbą yra viena iš pagrindinių Direktyvoje įtvirtintų teisių. Direktyvos 8 straipsnio „Teisė naudotis paramos aukoms tarnybų paslaugomis“ (skaitomo kartu su Direktyvos 9 straipsniu „Paramos aukoms tarnybų teikiama parama“) tikslas užtikrinti, kad nukentėję asmenys galėtų naudotis nemokamomis ir konfidencialiomis pagalbos paslaugomis, kurios turėtų apimti informacijos ir konsultacijų

**Valstybės ES narės privalo užtikrinti, kad nukentėję asmenys būtų pripažinti kaip tokie ir su jais būtų elgiamasi pagarbiai, jautriai, individualiai, profesionaliai ir jų nediskriminuojant.**

3 Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power adopted by General Assembly resolution 40/34 of 29 November 1985, 14–17 p., prieinama per: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/declaration-basic-principles-justice-victims-crime-and-abuse>.

4 2020–2025 m. Europos Sąjungos strategija dėl nusikaltimų aukų teisių, Europos Komisijos 2020 m. birželio 24 d. Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui, [COM(2020) 258 final], prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0258>.

teikimą, emocinę ir psichologinę paramą bei praktinę pagalbą. Europos Komisijos Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato (*DG Justice*) parengtose gairėse dėl Direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę ir įgyvendinimo valstybėse ES narėse (toliau – Direktyvos įgyvendinimo gairės) pažymėta, kad pagalbos teikimas nukentėjusiems asmenims dažnai yra esminė sąlyga, kad šie asmenys įveiktų patirto nusikaltimo pasekmes ir baudžiamojo proceso įtampą greičiau ir paprasčiau, nei be tinkamos pagalbos.<sup>5</sup>

Į Lietuvos nacionalinę teisę perkeltant Direktyvos nuostatas dėl teisės gauti pagalbą nuo visų (o ne tik tam tikrų) nusikalstamų veikų nukentėjusiems asmenims, 2021 m. sausio 14 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymas (toliau – ir Įstatymas), kuriuo reglamentuojamas pagalbos teikimas nukentėjusiems asmenims. Įstatymu taip pat perkeltos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/36/ES dėl prekybos žmonėmis prevencijos, kovos su ja ir aukų apsaugos, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2017/541 dėl kovos su terorizmu, nuostatos, ir taip sudarytos prielaidos sukurti pagalbos nukentėjusiems asmenims sistemą Lietuvos Respublikoje. Įstatymo paskirtis – užtikrinti, kad fiziniai asmenys, nukentėję nuo nusikalstamos veikos, padary-

**Pagalbos teikimas nukentėjusiems asmenims dažnai yra esminė sąlyga, kad šie asmenys įveiktų patirto nusikaltimo pasekmes ir baudžiamojo proceso įtampą greičiau ir paprasčiau, nei be tinkamos pagalbos.**

tos ES teritorijoje, prieš baudžiamąjį procesą, jo metu, prireikus – po jo ir visais atvejais, kai baudžiamasis procesas nepradedamas, arba nukentėję nuo nusikalstamos veikos, padarytos ne ES teritorijoje, kai baudžiamasis procesas vyksta Lietuvos Respublikos teritorijoje, būdami Lietuvos Respublikos teritorijoje, gauti pagalbą (1 straipsnio 1 dalis).

Nors tiek Direktyvos priėmimas, tiek ir ES strategijos dėl nukentėjusių asmenų teisių užtikrinimo sukūrimas lėmė teigiamus pokyčius užtikrinant nukentėjusių asmenų teises, ekspertai pastebi, kad pastaraisiais dešimtmečiais pagalba nukentėjusiems asmenims buvo plėtojama palaipsniui, fragmentiškai ir dažnai sektoriniu požiūriu, teikiamos paslaugos dubliuojamos arba turi spragų, o atsakingų subjektų veiksmai nekoordinuojami, kas lemia tai, kad nukentėjusiems asmenims neužtikrinama lengva ir laiku teikiama prieiga prie kokybiškos jiems reikalingos pagalbos.<sup>6</sup> 2022 m. birželio 28 d. Europos Komisijos priimtoje Direktyvos įgyvendinimo vertinimo ataskaitoje<sup>7</sup> atkreiptas

5 DG Justice Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 24 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

6 National Framework for Comprehensive Victim Support, Victim Support Europe, 2022, 2 p., prieinama per: [https://victim-support.eu/wpcontent/files\\_mf/1673427018NationalFrameworkforComprehensiveVictimSupportcompressed.pdf](https://victim-support.eu/wpcontent/files_mf/1673427018NationalFrameworkforComprehensiveVictimSupportcompressed.pdf).

7 Commission staff working document. Evaluation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA (SWD/2022/0179 final), prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52022SC0179>.

dėmesys į tai, kad dauguma valstybių ES narių vis dar susiduria su iššūkiais perkeliant pagrindines Direktyvos nuostatas į nacionalinę teisę ir (arba) praktiškai jas įgyvendinant. Minėtoje ataskaitoje identifikuoti tam tikri Direktyvos įgyvendinimo trūkumai, susiję su, be kita ko, nepakankamu ir (ar) netinkamu, neindividualizuotu nukentėjusių asmenų informavimu ir dėl to kylančiais sunkumais nukentėjusiems asmenims siekiant įgyvendinti savo teises; nepakankamai įvertinamais pažeidžiamų asmenų (pvz., vaikų, vyresnio amžiaus žmonių, asmenų su negalia, nuo neapykantos nusikaltimų nukentėjusių asmenų) poreikiais; nepakankamu tam tikros pagalbos, pavyzdžiui, ilgalaikių psichologinių paslaugų, teikimu.

Vadovaudamasi Seimo kontrolierių įstatymo 19<sup>2</sup> straipsnio 2 dalies 5 ir 6 punktais, atsižvelgdama į iš narystės ES kylančius Lietuvos Respublikos įsipareigojimus užtikrinti pagalbą nukentėjusiems asmenims pagal Direktyvoje įtvirtintus standartus ir siekdama įvertinti, ar pagalbos organizavimas ir teikimas nukentėjusiems asmenims Lietuvoje yra užtikrinamas tinkamai bei atitinka Direktyvos nuostatas, Seimo kontrolierė Erika Leonaitė 2023 m. balandžio 11 d. sprendimu Nr. NŽTI-2023/1-1 inicijavo tyrimą dėl esminių žmogaus teisių problemų vertinant pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims užtikrinimą Lietuvoje (toliau – Tyrimas).

**TYRIMO TIKSLAS** – įvertinti bendrosios pagalbos nukentėjusiems asmenims organizavimo ir teikimo tvarką Lietuvoje, šios pagalbos prieinamumą, taip pat įvertinti, kokią pagalbą nukentėjusiems asmenims teikia akredituotos pagalbos nukentėjusiems asmenims tarnybos<sup>8</sup> (toliau – pagalbos tarnybos) ir pirmojo kontakto institucijos, identifikuoti šios pagalbos organizavimo ir teikimo srityje kylančius iššūkius bei pateikti rekomendacijas dėl pagalbos organizavimo ir teikimo nukentėjusiems asmenims tobulinimo.

**Tyrimo objektas** – bendrosios pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimą nustatantys Direktyvos standartai, šią sritį reglamentuojančios Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos, pirmojo kontakto institucijų<sup>9</sup> ir pagalbą nukentėjusiems asmenims teikiančių subjektų praktika Lietuvoje. Pažymėtina, kad Tyrime koncentruojamasi į bendrosios pagalbos teikimą nuo nusikalstamų veikų nukentėjusiems asmenims, todėl Tyrimas neapima specializuotos pagalbos (teikiamos asmenims, nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje, prekybos žmonėmis ar kitų specifinių nusikalstamų veikų) teikimo analizės.

Siekiant identifikuoti Tyrimo srities teisinio reglamentavimo bei jo taikymo praktikoje problematiką, Tyrimo atlikimo metu buvo nagrinėjami pagalbos nukentėjusiems asmenims

8 Sąvoka „Pagalbos tarnybos“ šioje ataskaitoje suprantama taip, kaip ji apibrėžta Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje, t. y. kaip juridinis asmuo, pagal šį įstatymą Lietuvos Respublikoje organizuojantis ir teikiantis akredituotą pagalbą nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims.

9 Sąvoka „Pirmojo kontakto institucija“ šioje ataskaitoje suprantama taip, kaip ji apibrėžta Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymo 2 straipsnio 6 dalyje, t. y. kaip Lietuvos Respublikoje veikianti institucija, į kurią nuo nusikalstamos veikos nukentėjęs asmuo ar jo atstovas pagal įstatymą kreipiasi pirmiausia: ikiteisminio tyrimo įstaiga, prokuratūra (prokuroras) ar teismas, Bendrasis pagalbos centras, savivaldybės administracija, socialinių paslaugų įstaiga, bet kuri švietimo ar sveikatos priežiūros įstaiga, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba.

teikimo ir jos organizavimo tvarką nustatantys Lietuvos Respublikos teisės aktai, remtasi Direktyvos nuostatomis ir Europos Komisijos rekomendacijomis dėl jų tinkamo perkėlimo ir įgyvendinimo, taip pat Europos Tarybos Ministrų Komiteto 2023 m. paskelbtomis rekomendacijomis dėl nukentėjusių asmenų teisių, pagalbos ir paslaugų jiems teikimo. Be to, siekiant tinkamai paruošti klausimyną pagalbos tarnyboms, problemų identifikavimo ir klausimų formulavimo tikslais papildomai buvo organizuotas susitikimas su pagalbos tarnybų atstovais iš atsitiktiniu atrankos būdu iš kiekvienos Lietuvos apskrities atrinktų pagalbos tarnybų (10).

Dėl informacijos Tyrimo srities klausimais pateikimo kreiptasi į visas Tyrimo atlikimo metu Lietuvoje veikusias 25 pagalbos tarnybas, taip pat į šias pirmojo kontakto institucijas<sup>10</sup>: savivaldybių administracijas (60), iš kurių atsakymus pateikė 59 savivaldybių administracijos, o 1 (Trakų rajono savivaldybės administracija) atsakymų Seimo kontrolierei nepateikė; Bendrąjį pagalbos centrą, atsitiktinės atrankos būdu iš kiekvienos Lietuvos apskrities atrinktas

asmens sveikatos priežiūros įstaigas (toliau – ligoninės) (10); atsitiktinės atrankos būdu iš kiekvienos Lietuvos apskrities atrinktas valstybei pavaldžias švietimo įstaigas (6) ir Lietuvos savivaldybėms pavaldžias švietimo įstaigas (10), Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba), Policijos departamentą prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – Policijos departamentas); pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo<sup>11</sup> institucijas: Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, Socialinių paslaugų priežiūros departamentą prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Socialinių paslaugų priežiūros departamentas), Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministeriją, Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministeriją, Lietuvos Respublikos teisingumo ministeriją, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministeriją. Tyrimo atlikimo metu buvo vertinta ir apibendrinta visų apklaustų subjektų pateikta informacija už 2021 m. IV ketvirtį – 2023 m. I pusmetį.

10 Vadovaujantis Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymo 2 straipsnio 6 dalyje pateikta sąvokos „Pirmojo kontakto institucija“ apibrėžtimi, tai Lietuvos Respublikoje veikianti institucija, į kurią nuo nusikalstamos veikos nukentėjęs asmuo ar jo atstovas pagal įstatymą kreipiasi pirmiausia.

11 Vadovaujantis Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymo 2 straipsnio 1 dalimi, Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims valdymas apima pagalbos priemonių planavimą, administravimą, atsakomybės paskirstymą ir finansavimo užtikrinimą.

## II. TYRIMO SRITIES ES LYGMENS STANDARTAI IR JŲ ĮGYVENDINIMO PROBLEMATIKA LIETUVOJE

### 2. NUKENTĖJUSIŲ ASMENŲ TEISĖS NAUDOTIS PAGALBOS TARNYBŲ PASLAUGOMIS UŽTIKRINIMAS IR PAGALBOS TARNYBŲ TEIKIAMA PAGALBA

#### 2.1. Pagrindinės Direktyvos nuostatos dėl bendrosios pagalbos teikimo

Direktyvos 8 straipsnio „Teisė naudotis paramos aukoms tarnybų paslaugomis“ ir 9 straipsnio „Paramos aukoms tarnybų teikiama parama“ tikslas – užtikrinti, kad nukentėję asmenys galėtų naudotis bendromis ir specializuotomis pagalbos paslaugomis pagal savo poreikius.

Direktyvos įgyvendinimo gairėse pažymėta, kad teisė į pagalbą yra viena iš pamatinių Direktyvoje įtvirtintų nukentėjusių asmenų teisių. Pagalba nukentėjusiems asmenims dažnai yra labai svarbi, kad jie galėtų atsigaivinti po traumojančio įvykio, susidoroti su nusikaltimo pasekmėmis ir bet kokio baudžiamojo proceso įtampa. Pagalbos teikimas ankstyvoje stadijoje po to, kai asmuo nukentėjo nuo nusikaltimo, gali gerokai sumažinti vidutinės trukmės ir ilgalaikes pasekmes asmeniui ir visai visuomenei (žmogaus kančias, našta asmens sveikatos priežiūros įstaigoms ir socialines paslaugas teikiančioms tarnyboms, prarastas pajamas, nedarbingumą). Laiku teikiama ir tinkama pagalba taip pat gali būti ypač svarbi nukentėjusiam asmeniui priimant sprendimą dėl to, ar pranešti apie nusikaltimą ir bendradarbiauti su teisėsaugos institucijomis.<sup>12</sup>

Bendrieji teisės naudotis pagalbos tarnybų paslaugomis įgyvendinimo standartai numatyti Direktyvos 8 straipsnyje, pagal kurio 1 dalį ES narės turi užtikrinti, kad nukentėję asmenys, atsižvelgiant į jų poreikius, turėtų galimybę nemokamai naudotis konfidencialiomis pagalbos tarnybų, veikiančių atsižvelgiant į nukentėjusių asmenų interesus, paslaugomis prieš baudžiamąjį procesą, jo metu ir atitinkamą laikotarpį po jo.

Kaip nurodoma Direktyvos įgyvendinimo gairėse, galimybė gauti pagalbą neturėtų būti susijusi su pernelyg griežtomis procedūromis ar formalumais nukentėjusiems asmenims, nes tai gali sumažinti veiksmingą galimybę naudotis tokiomis paslaugomis. Pagalba gali būti teikiama įvairiais būdais, pavyzdžiui,

**ES narės turi užtikrinti, kad nukentėję asmenys, atsižvelgiant į jų poreikius, turėtų galimybę nemokamai naudotis konfidencialiomis pagalbos tarnybų, veikiančių atsižvelgiant į nukentėjusių asmenų interesus, paslaugomis prieš baudžiamąjį procesą, jo metu ir atitinkamą laikotarpį po jo.**

<sup>12</sup> Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 24 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).



tiesioginių susitikimų metu, telefonu, internetu ar kitais nuotoliniais būdais, siekiant kuo labiau padidinti geografinį paslaugų pasiskirstymą ir prieinamumą.<sup>13</sup>

Pagal Direktyvos 8 straipsnio 3 dalį, valstybės ES narės taip pat turi imtis priemonių, kad nukentėjusiems asmenims būtų prieinama jiems reikalinga specializuota pagalba atsižvelgiant į asmenų pažeidžiamumą, ypatingas aplinkybes ar patirto nusikaltimo pobūdį. Specializuotas paslaugas gali teikti atskiri subjektai arba jos gali būti teikiamos kaip bendrųjų pagalbos tarnybų veiklos dalis, taip pat gali būti taikomas asmenų nukreipimo mechanizmas, pagal kurį bendrosios pagalbos tarnybos gali kreiptis į esamas specializuotas tarnybas, kad jos padėtų konkrečių poreikių turintiems nukentėjusiems asmenims.

Pagalba gali būti teikiama įvairiais būdais, pavyzdžiui, tiesioginių susitikimų metu, telefonu, internetu ar kitais nuotoliniais būdais, siekiant kuo labiau padidinti geografinį paslaugų pasiskirstymą ir prieinamumą.

Kompetentingos institucijos turi diskrecijos laisvę nustatyti, kaip vertinti individualius asme-

nų poreikius, nes, pagal Direktyvos 8 straipsnį, nėra aiškiai reikalaujama atlikti tokių poreikių vertinimą, tačiau praktikoje gali būti numatytas reikalavimas nustatyti vidaus procedūras ar protokolus, skirtus nukentėjusių asmenų poreikiams vertinti, o tokį vertinimą atlikti paprastai patikima pagalbos tarnyboms.<sup>14</sup>

Europos Tarybos Ministrų Komiteto 2023 m. paskelbtose rekomendacijose valstybės Europos Tarybos narės raginamos remti specializuotų centrų, skirtų nuo specifinių nusikaltimų, pavyzdžiui, seksualinio smurto ir smurto artimoje aplinkoje, nukentėjusiems asmenims, steigimą ar išlaikymą ir sudaryti palankesnes sąlygas nukentėjusiems asmenims patekti į šiuos centrus. Be to, valstybėse turėtų būti įsteigtos pagalbos tarnybos, skirtos nuo terorizmo nukentėjusių asmenų konkrečioms poreikiams tenkinti pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2017/541 dėl kovos su terorizmu, kuriomis nukentėję asmenys galėtų naudotis iš karto po teroristinio išpuolio ir tiek laiko, kiek reikia. Šios paslaugos gali būti teikiamos kartu su bendrosiomis pagalbos tarnybų paslaugomis arba kaip jų sudėtinė dalis. Valstybės raginamos apsvaistinti galimybę taip pat įsteigti arba išlaikyti panašias paslaugas nuo kitų masinių nusikaltimų nukentėjusiems asmenims.<sup>15</sup>

13 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 25 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

14 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 24 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf)

15 Recommendation CM/Rec(2023)2 of the Committee of Ministers to member States on rights, services and support for victims of crime (Adopted by the Committee of Ministers on 15 March 2023 at the 1460th meeting of the Ministers' Deputies), 19 straipsnis „Teisė į pagalbą nukentėjusiems asmenims“, prieinama per: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263).

Šiose rekomendacijose valstybės taip pat skatinamos nacionaliniu lygmeniu įsteigti arba remti nukentėjusiems asmenims skirtas nemokamas pagalbos telefonu linijas ir interneto svetaines. Be to, valstybės turėtų imtis priemonių, kad pagalbos tarnybų darbas būtų koordinuojamas tinkamiausiu lygmeniu, siekiant užtikrinti, kad, be kita ko, būtų teikiamos ir prieinamos įvairios paslaugos ir būtų parengti ir palaikomi pagalbos tarnybų gerosios praktikos standartai.<sup>16</sup>

Nukentėjęs asmuo turi teisę laisvai pasirinkti, ar pranešti apie patirtą nusikaltimą, todėl, kaip numatyta Direktyvos 8 straipsnio 5 dalyje, galimybė naudotis pagalbos tarnybų paslaugomis neturi priklausyti nuo to, ar nukentėjęs asmuo pateikė oficialų skundą dėl nusikalstamos veikos kompetentingai valdžios institucijai. Ši nuostata ypač svarbi nukentėjusiems asmenims, esantiems labai pažeidžiamoje padėtyje dėl nusikaltimą padariusio asmens grasinimų ar bauginimų (pavyzdžiui, smurto artimoje aplinkoje, neapykantos nusikaltimų ar organizuoto nusikalstamumo atvejais, kai nukentėję asmenys kreipiasi pagalbos, bet nenori pranešti teisėsaugos institucijoms apie patirtą nusikaltimą ar nusikaltimą padariusį asmenį, bijodami keršto ar pakartotinio smurto). Vis dėlto, kaip nurodyta Direktyvos preambulės 63 įtraukoje, asmuo turi būti skatinamas pranešti apie patirtą nusikalstamą veiką ir šį procesą turi būti siekiama palengvinti.<sup>17</sup>

Direktyvos 9 straipsnyje „Paramos aukoms tarnybų teikiama parama“, kuris turi būti skaitomas kartu su Direktyvos 8 straipsniu, išvardytos būtiniausios paslaugos, kurias nukentėjusiems asmenims turi teikti pagalbos tarnybos. Šios paslaugos apima informavimą, konsultacijas ir pagalbą, siekiant supažindinti nukentėjusius asmenis su jų teisėmis; informavimą apie veikiančias pagalbos tarnybas arba nukreipimą į jas tiesiogiai; emocinę ir, jei yra galimybė, psichologinę pagalbą; konsultacijas finansiniais ir

**Galimybė naudotis pagalbos tarnybų paslaugomis neturi priklausyti nuo to, ar nukentėjęs asmuo pateikė oficialų skundą dėl nusikalstamos veikos kompetentingai valdžios institucijai.**

praktiniais klausimais, susijusiais su nusikaltimu; konsultacijas antrinės ir pakartotinės viktimizacijos, bauginimo ir keršto rizikos ir prevencijos klausimais. Direktyvos 9 straipsnio 3 dalyje detalizuota, kad specializuotos pagalbos tarnybos turi teikti bent šias paslaugas, nebent jas teiktų kiti vieši ar privatūs asmenys: laikiną apgyvendinimą nukentėjusiems asmenims, kuriems reikia saugios vietos dėl gresiančios antrinės ir pakartotinės viktimizacijos, bauginimo ir keršto rizikos, bei

16 Recommendation CM/Rec(2023)2 of the Committee of Ministers to member States on rights, services and support for victims of crime (Adopted by the Committee of Ministers on 15 March 2023 at the 1460th meeting of the Ministers' Deputies), 19 straipsnis „Teisė į pagalbą nukentėjusiems asmenims“, prieinama per: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263).

17 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 26 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

tikslinę ir integruotą pagalbą specialiujų poreikių turintiems nukentėjusiems asmenims, patyrusiems pavyzdžiui, seksualinį smurtą,

smurtą lyties pagrindu ar smurtą artimoje aplinkoje, įskaitant pagalbą įvykus traumai ir konsultavimą.

## 2.2. Bendrosios pagalbos nukentėjusiems asmenims tarnybos ir jų teikiamos paslaugos

Įstatymo 6 straipsnio „Pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų funkcijos“ 3 dalyje nustatyta, kad Socialinės apsaugos ir darbo ministerija turi atlikti pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijos funkcijas: teikti Vyriausybei siūlymus dėl pagalbos nukentėjusiems asmenims organizavimo; rengti teisės aktus dėl pagalbos tarnybų teikiamos pagalbos akreditavimo, akredituotos pagalbos nukentėjusiems asmenims tvarkos ir valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai teikti poreikio nustatymo, šių lėšų planavimo, paskirstymo, pervedimo, naudojimo ir atsiskaitymo už panaudotas lėšas tvarkos; skirti lėšų akredituotai pagalbai teikti, kai Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įgaliota įstaiga sudaro sutartį su akredituotą pagalbą teikiančiomis pagalbos tarnybomis, jeigu šias pagalbos tarnybas pasirenka pats nukentėjęs asmuo; analizuoti pagalbos teikimą ir atlikti jo priežiūrą; užtikrinti pavaldžių pirmojo kontakto institucijų veiklos organizavimą, koordinavimą ir kontrolę.

Pagal Įstatymo 13 straipsnio „Teisės teikti akredituotą pagalbą suteikimas, sustabdymas, atnaujinimas ar panaikinimas“ 1 dalį, teisė teikti akredituotą pagalbą gali būti suteikiama Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje arba kitoje Europos ekonominės erdvės valstybėje įsisteigusiam juridiniam asmeniui ar kitai organizacijai, jų padaliniui, kuris pageidauja teikti akredituotą pagalbą ir atitinka, be kita ko, šiuos reikalavimus: turi patalpas, atitinkančias darbų ir priešgaisrinės sau-

gos reikalavimus, patalpose yra įrengta uždara patalpa, kurioje į įstaigą besikreipiantis asmuo galėtų gauti privačią konfidencialią specialisto (teisininko, psichologo, socialinio darbuotojo ir kt.) konsultaciją; užtikrina galimybes teikti nukentėjusiems asmenims nuotoline konsultacijas (telefonu, elektroniniu paštu ir (ar) kitomis ryšių priemonėmis), šiam tikslui turi mobiliojo ryšio priemonės, kompiuterinę ir programinę įrangą bei dirbti šiomis priemonėmis ir įranga mokantį personalą.

Akredituotos pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims teikimo tvarkos aprašas, patvirtintas socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 19 d. įsakymu Nr. A1-528 (toliau – Akredituotos pagalbos teikimo aprašas), nustato akredituotos pagalbos

„Lietuvoje akredituotą pagalbą organizuoja ir teikia pagalbos tarnybos. Akredituotos pagalbos teikimą prižiūri Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, kartu su Socialinių paslaugų priežiūros departamentu.“

nukentėjusiems asmenims organizavimą ir teikimą, pagalbos tarnybų teises ir pareigas. Šio aprašo 3 punkte numatyta, kad Lietuvoje akredituotą pagalbą organizuoja ir teikia pagalbos tarnybos, kurioms Socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatyta tvarka suteikta teisė teikti akredituotą pagalbą. Akredituotos pagalbos teikimo aprašo 5 punkte numatyta, kad akredituotos pagalbos teikimą prižiūri Socialinės

apsaugos ir darbo ministerija, kartu su Socialinių paslaugų priežiūros departamentu.

Socialinių paslaugų priežiūros departamentas, vadovaudamasis Įstatymu ir Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims tarnybų teikiamos pagalbos akreditavimo tvarkos aprašo, patvirtinto socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. balandžio 21 d. įsakymu Nr. A1-318 „Dėl Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims tarnybų teikiamos pagalbos akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 10, 11, 15 punktais, teisę teikti akredituotą pagalbą nukentėjusiems asmenims Tyrimo metu buvo suteikęs 25 organizacijoms: visuomeninei organizacijai Alytaus miesto moterų krizių centrui, VšĮ Kupiškio dekanato „Caritas“, Anykščių moterų užimtumo ir informacijos centrui, Kauno apskrities moterų krizių centrui, asociacijai „Kauno moterų linija“, VšĮ Klaipėdos socialinės ir psichologinės pagal-

bos centrui, Kretingos moterų informacijos ir mokymo centrui, Lietuvos agentūros „SOS vaikai“ Panevėžio skyriui, Marijampolės apskrities moters veiklos centrui, Moterų informacijos centrui, Moterų teisių asociacijai, Moterų veiklos inovacijų centrui, Raseinių krizių centrui, Tauragės moters užimtumo ir informacijos centrui, Telšių krizių centrui, Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro pagalbos tarnyboms, Dingusių žmonių šeimų paramos centrui, Ukmergės rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biurui, Kovos su prekyba žmonėmis ir išnaudojimu centrui, asociacijai „Minties bitės“, Visagino šeimos krizių centrui, Utenos moterų centrui, Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“, VšĮ Žmogiškųjų išteklių stebėsenos ir plėtros biurui ir MB „Ištrūk iš spąstų“.<sup>18</sup> Pastebėtina tai, kad 2021–2023 m. I pusmečio laikotarpiu Socialinių paslaugų priežiūros departamento sprendimu teisę teikti akredituotą pagalbą nukentėjusiems asmenims buvo suteikta 26 organizacijoms, tačiau atsižvelgus į vienos organizacijos 2023 m. pateiktą prašymą, šios organizacijos teisę teikti akredituotą pagalbą buvo panaikinta. Taip pat paminėtina, kad remiantis Socialinių paslaugų priežiūros departamento 2023 m. lapkričio 27 d. interneto svetainės atnaujintais duomenimis, pagalbos tarnybos MB „Ištrūk iš spąstų“ teisę teikti akredituotą pagalbą sustabdyta iki 2024 m. sausio 12 d.<sup>19</sup>

Beveik visos pagalbos tarnybos (24) akredituotą bendrąją pagalbą nukentėjusiems asmenims pradėjo teikti 2021 m. II, III ir IV ketvirčiais, o MB „Ištrūk iš spąstų“ – 2022 m. sausio 1 d.

**„Socialinių paslaugų priežiūros departamentas teisę teikti akredituotą pagalbą nukentėjusiems asmenims Tyrimo metu buvo suteikęs 25 organizacijoms. Dauguma pagalbos tarnybų (17) teikė ir specializuotą kompleksinę pagalbą smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantiems asmenims bei smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims. Taip pat kai kurios (5) pagalbos tarnybos teikė pagalbą galėjusiems nukentėti ir nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis ir (ar) priverstinės prostitucijos“.**

18 Pagalbą teikiančios tarnybos 2023 m., Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, prieinama per: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/pagalba-nuo-nusikalstamos-veikos-nukentejusiems-asmenims/pagalba-teikiancios-tarnybos-2023-m>.

19 Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Pagalbos teikimo nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims tarnybų akreditacija, atnaujinta informacija, prieinama per: <https://sppd.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/akreditacija/pagalbos-tarnybu-prieziuros-akreditacija/>.

Pažymėtina, kad Tyrimo metu dauguma pagalbos tarnybų (17) teikė ir specializuotą kompleksinę pagalbą smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantiems asmenims bei smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims<sup>20</sup>. Taip pat kai kurios (5) pagalbos tarnybos teikė pagalbą galėjusiems nukentėti ir nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis ir (ar) privers-tinės prostitucijos,<sup>21</sup> o dvi iš jų taip pat teikė ir specializuotą kompleksinę pagalbą dėl smurto artimoje aplinkoje.

Be to, pagal Įstatymo 6 straipsnio 2 dalį, Vyriausybė ar jos įgaliota institucija nustato už pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymą atsakingų institucijų veiklos koordinavimo tvarką, užtikrinančią, kad šiame įstatyme numatyta pagalba būtų teikiama ir nuo teroristinių nusikaltimų nukentėjusiems asmenims. Vadovaujantis Įstatymo 11 straipsnio „Pagalba nuo teroristinių nusikaltimų nukentėjusiems asmenims“ 1 dalimi, šiame Įstatyme numatyta pagalba ir būtinąją medicinos pagalbą nuo teroristinių nusikaltimų nukentėję asmenys turi teisę gauti iškart po teroristinio nusikaltimo padarymo. Taigi, pagal esamą teisinį reguliavimą, pagalbos tarnybos taip pat turėtų teikti Įstatyme numatyta pagalbą nuo teroristinių nusikaltimų nukentėjusiems asmenims.

Vadovaujantis Akredituotos pagalbos teiki-mo aprašo 5 punktu, akredituotos pagalbos teikimą turi prižiūrėti Socialinės apsaugos ir darbo ministerija kartu su Socialinių paslaugų priežiūros departamentu. Pagal Akredituotos pagalbos teikimo aprašo 23.3 papunktį, pagal-bos tarnybos turi rengti ir Socialinių paslaugų priežiūros departamentui jo nustatyta tvarka pagal jo pateiktą formą teikti veiklos ataskaitas ir valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims teikti panaudojimo ataskaitas. Pastebė-tina, jog Socialinės apsaugos ir darbo ministerija ir pagalbos tarnybos Seimo kontrolierių įstaigai pateikė skirtingus duomenis apie pagalbos tar-nybų suteiktą pagalbą nukentėjusiems asme-nims (žr. 1 lentelę). Socialinės apsaugos ir darbo ministerija pažymėjo, kad dėl duomenų netiks-lumų teikiamose ataskaitose, 2023 m. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas, kuriam pavesta organizuoti, koordinuoti ir prižiūrėti valstybės socialinių programų, priemonių ir (ar) projektų įgyvendinimą, vertinti ir reguliuoti joms skiriamų Valstybės biudžeto lėšų tikslinį panau-dojimą, atliko vienos pagalbą nukentėjusiems asmenims teikiančios pagalbos tarnybos patik-rinimą. Pagalbos tarnyba po atlikto patikrinimo buvo įpareigota vykdymo ataskaitose teikti tiks-lią informaciją ir duomenis.

20 Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Specializuotos kompleksinės pagalbos centrų akreditacija, pateikiamas sąrašas, prieinama per: <https://sppd.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/akreditacija/specializuotos-kompleksines-pagalbos-centru-akreditacija/>.

21 Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Pagalba Prekybos žmonėmis nusikaltimų aukoms, Pagalbą teikiančių organizacijų kontaktai šalies savivaldybėse, prieinama per: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/pagalba-prekybos-zmonemis-nusikaltimu-aukoms?lang=lt>.

	2021 m. IV ketv.	2022 m.	2023 m. I pusm.	Iš viso
Pagalbos tarnybų pateikta informacija apie suteiktą pagalbą nukentėjusiems asmenims	770 asmenų	2 916 asmenų	1 191 asmuo	4 877 asmenys
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pateikta informacija apie suteiktą pagalbą nukentėjusiems asmenims	810 asmenų	2 968 asmenys	711 asmenų	4 489 asmenys

**1 lentelė.** Pagalbos tarnybų pateiktų duomenų ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pateiktos informacijos skirtumas.

Akredituotos pagalbos teikimo aprašo 7 punkte numatyta, kad pagalbos tarnyba turėtų pradėti teikti akredituotą pagalbą, kai: nukentėjęs asmuo tiesiogiai atvyksta į ją arba susisiekiama su ja nurodytais kontaktais; esant nukentėjusio asmens sutikimui į pagalbos tarnybą kreipiasi pirmojo kontakto institucija, pateikdama nukentėjusio asmens duomenis; nukentėjusio asmens prašymu į pagalbos tarnybą kreipiasi

kiti asmenys, kurie pagalbos tarnybai nurodo jo vardą ir pavardę, taip pat kitus asmeninius duomenis ir nusikalstamą veiką, nuo kurios asmuo nukentėjo. Pagalbos tarnybų Seimo kontrolierių įstaigai pateikti duomenys apie tai, koku pagrindu 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. buvo kreiptasi į pagalbos tarnybas rodo, kad dauguma asmenų į šias tarnybas kreipėsi savarankiškai (2 lentelė).

	2021 m. IV ketv.	2022 m.	2023 m. I pusm.	Iš viso
Savarankiškai į pagalbos tarnybas besikreipusių nukentėjusių asmenų skaičius	538 asmenys*	1 666 asmenys*	784 asmenys*	2 988 asmenys*
Pirmojo kontakto institucijų pagalbos tarnyboms perduotų duomenų apie nukentėjusius asmenis skaičius	127 asmenys*	666 asmenys*	295 asmenys*	1 088 asmenys*
Besikreipusių į pagalbos tarnybas asmenų, gavusių nukentėjusio asmens sutikimą pasidalinti jo kontaktais, skaičius	82 asmenys*	510 asmenų*	152 asmenys*	744 asmenys*

\* pateikti duomenys yra apytiksliai, kadangi ne visos apklaustos pagalbos tarnybos atsakė į prašomos statistinės informacijos užklausą.

**2 lentelė.** Pagalbos tarnybų pateikti duomenys apie į pagalbos tarnybas besikreipusius (nukentėjusius) asmenis ar perduotus duomenis apie nukentėjusius asmenis.

Pagal Įstatymo 10 straipsnio „Pagalbos organizavimas ir teikimas pagalbos tarnyboje“ 4 dalį, pagalbos tarnybos turi atlikti šias funkcijas: įvertinti nukentėjusio asmens poreikius, atsiradusius dėl padarytos nusikalstamos vei-

kos, kartu su nukentėjusiu asmeniu sudaryti pagalbos priemonių planą ir organizuoti pagalbos teikimą; informuoti nukentėjusį asmenį apie jo teises ir institucijas, kurios jas gali užtikrinti, o kai nukentėjęs asmuo yra vaikas, –

apie Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą, nurodydama juridinio asmens duomenis; teikti informaciją apie įstaigas ir organizacijas, kurios teikia socialines paslaugas; teikti ir organizuoti emocinę ir psichologinę pagalbą; organizuoti nukentėjusių asmenų laikiną apgyvendinimą; teikti informaciją apie sveikatos priežiūros įstaigų teikiamas paslaugas; organizuoti nukentėjusio asmens palydėjimą į kitas įstaigas ir organizacijas; informuoti nukentėjusį asmenį apie galimybę baudžiamojo proceso metu pateikti kompetentingai institucijai skundą dėl nusikalstamos veikos, nuo kurios jis nukentėjo, ir teikti kompetentingos institucijos duomenis; teikti informaciją apie baudžiamajame procese kompetentingas institucijas.

Pagal Akredituotos pagalbos teikimo aprašo 10 punktą, pirmojo pagalbos tarnybos kontakto su nukentėjusiu asmeniu metu pagalbos tarnybos darbuotojas turi informuoti nukentėjusį asmenį apie pagalbos tarnybos organizuojamą ir teikiamą akredituotą pagalbą ir užpildyti Pagalbos tarnybos žurnalą. Akredituotos pagalbos teikimo aprašo 13 punkte numatyta, kad pagalbos tarnyba turi teikti akredituotą pagalbą bet kuriuo paros metu, jei: nukentėjusiam asmeniui būtina laikino apgyvendinimo paslauga; gautas pranešimas apie asmenį, nukentėjusį nuo teroristinio nusikaltimo.

Vadovaujantis Akredituotos pagalbos teikimo aprašo 12.1 papunkčiu, jei nukentėjęs asmuo sutinka, kad jam būtų organizuojama ir teikiama akredituota pagalba, pagalbos tarnybos darbuotojas turi įvertinti individualius nukentėjusio asmens poreikius, atsiradusius dėl įvykdytos nusikalstamos veikos, ir kartu su nukentėjusiu asmeniu sudaryti akredituotos pagalbos priemonių įgyvendinimo planą (toliau – Pagalbos planas). Pagalbos planas gali būti tikslinamas arba, pasikeitus aplinkybėms, jo įgyvendinimas gali būti nutraukiamas. Pa-

galbos plane turi būti nurodoma nukentėjusiam asmeniui reikalinga akredituota pagalba, jos teikėjas (pagalbos tarnyba, kita institucija, organizacija ar fizinis asmuo), teikimo vieta ir būdai (kontaktinis, nuotolinis (telefono ryšio numeriu, elektroniniu paštu ir (ar) kitomis elektroninių ryšių priemonėmis) ar mišrus), pagal individualius nukentėjusio asmens poreikius reikalingos priemonės akredituotai pagalbai teikti (pavyzdžiui, vertimo į kitą kalbą, į gestų kalbą poreikis ir pan.), akredituotos pagalbos teikimo terminai ir trukmė.

Anot visų pagalbos tarnybų, Pagalbos planas yra sudaromas, tikslinamas ir nutraukiamas vadovaujantis nukentėjusio asmens poreikiais. Planas turi apimti asmens saugumo aspektus, asmens įvardintas problemas ir poreikius, taip pat asmens turimus ir potencialius išorinius ir vidinius išteklius bei asmens problemų sprendimo būdus ir priemones. Į klausimą, keliems asmenims buvo nutrauktas Pagalbos planas, absoliuti dauguma pagalbos tarnybų (22 iš 25) atsakė, jog 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. laikotarpiu nėra tekę nutraukti Pagalbos plano. Likusios (3) pagalbos tarnybos teigia, jog Pagalbos plano nutraukimo atvejai yra reti (pagalbos tarnybų pateiktais duomenimis, per 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. Pagalbos planai buvo nutraukti 15 asmenų), o nutraukimo priežastys yra susijusios su pagalbos gavėjų sprendimu atsisakyti pagalbos tarnybų teikiamos pagalbos pasirenkant privataus psichologo ar teisininko, kurie teiktų antrinę pagalbą, paslaugas, taip pat susitaikius ar susitarus su skriaudėju ar dėl Pagalbos plano nesilaikymo, t. y. asmeniui nesiimant aktyvių veiksmų jo įgyvendinti.

Vadovaujantis Akredituotos pagalbos teikimo aprašo 16 punktu, laikoma, kad nukentėjęs asmuo atsisakė akredituotos pagalbos, jei jis ar ji: pokalbio pagalbos tarnyboje ar pokalbio telefonu metu nekalba, nutraukia pokalbį ir (ar) atsisako bendrauti ar kitu būdu išreiškia

nenorą priimti pagalbos tarnybos organizuojamą ir teikiamą akredituotą pagalbą; neatvyksta į pagalbos tarnybos darbuotojo paskirtą susitikimą 3 kartus iš eilės. Šio aprašo 17 punkte nurodyta, kad nukentėjusiam asmeniui atsisakius akredituotos pagalbos, jam, esant galimybei, suteikiama informacija apie galimybę bet kada savarankiškai kreiptis į pagalbos tarnybą jos darbo laiku. Daugumos (19) pagalbos tarnybų teigimu, jei nukentėjęs asmuo atsisako pagalbos, paskutinio kontakto su tuo asmeniu metu pagalbos tarnybos primena asmens teisę dar kartą kreiptis į pagalbos tarnybas telefonu, el. paštu ar atvykti gyvai pagalbos tarnybų darbo laiku. Pagalbos atsisakymo metu asmenims taip pat suteikiama informacija ir kontaktai, kuriais nukentėjęs asmuo gali savarankiškai kreiptis į pirmojo kontakto institucijas (socialines, sveikatos priežiūros įstaigas ir organizacijas, taip pat teisėsaugos institucijas) ar kitas pagalbos tarnybas, taip pat suteikia informaciją apie nukentėjusio asmens teises. Pagalbos tarnybos informavo, kad nukentėjusiam asmeniui atsisakius pagalbos su juo bandoma susisiekti pakartotinai po kelių dienų ir pasiteirauti, ar nepersigalvojo. Nukentėjęs asmuo apie pagalbos tarnybų teikiamas paslaugas taip pat pakartotinai informuojamas SMS žinute ar el. laišku. Be to, anot pagalbos tarnybų, specialistai siekia išsiaiškinti pagalbos atsisakymo priežastis, pasiūlyti galimas alternatyvias pagalbos priemones, prieinamas to asmens bendruomenėje, arba motyvuoti siekti pagalbos.

Visos pagalbos tarnybos (25) Seimo kontrolierių įstaigai nurodė, kad nukentėjusiems asmenims jos pagal poreikį teikia informavimo, konsultavimo, emocinio palaikymo, psichologinės pagalbos, teisinio konsultavimo, palydėjimo ir tarpininkavimo gaunant pagalbą iš kitų institucijų paslaugas, taip pat organizuoja laikiną apgyvendinimą. Nukentėjusių asmenų informavimas įgyvendinamas pagalbos tarnybų

specialistams suteikiant informaciją apie nukentėjusių asmenų teises ir institucijas, kurios jas gali užtikrinti, o kai nukentėjęs asmuo yra nepilnametis – suteikia informaciją apie Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą. Anot visų apklaustų pagalbos tarnybų, nukentėję asmenys taip pat informuojami apie įstaigas ir organizacijas, teikiančias socialines ir (ar) asmens sveikatos priežiūros paslaugas, laikino apgyvendinimo galimybes bei galimybes gauti teisinę, emocinę ir (ar) psichologinę pagalbą. Nukentėjusiems asmenims taip pat suteikiama informacija apie palydėjimo nukentėjusio asmens prašymu į kitas įstaigas ir organizacijas galimybę.

Visų pagalbos tarnybų (25) teigimu, konsultavimo paslaugos teikimas apima individualią nukentėjusio asmens situacijos analizę, problemų ir poreikių identifikavimą ir jų įvertinimą, individualaus pagalbos priemonių plano sudarymą ir pagalbos teikimo organizavimą pagal nukentėjusio asmens poreikius. Nukentėję asmenys taip pat konsultuojami antrinės ir pakartotinės viktimizacijos, bauginimo ir keršto rizikos ir prevencijos klausimais. Konsultacijų metu nukentėję asmenys informuojami ir konsultuojami apie įstaigas ir organizacijas, teikiančias socialines paslaugas, taip pat konsultuojami laikino apgyvendinimo klausimais, informuojami apie aktualias asmens sveikatos priežiūros įstaigų teikiamas paslaugas, nukreipiami psichologo ir (ar) teisininko pagalbai. Nukentėjusius asmenis konsultacijų metu pagalbos tarnybų konsultantai siekia palaikyti, motyvuoti ir įgalinti spręsti susidariusias problemas, taip pat konsultantai nustato tarpininkavimo su kitomis institucijomis poreikį, konsultuoja finansiniais ir praktiniais klausimais, susijusiais su nusikalstama veika, nuo kurios nukentėta.

Teikdamos tarpininkavimo paslaugas, pagalbos tarnybos organizuoja logistinį susisiekimą,



atstovauja nukentėjusio asmens interesams tarpininkaujant valstybės ir (ar) savivaldybės institucijose ir įstaigose bei kitose pagalbą teikiančiose institucijose. Tarpininkavimas apima susisiekimą, bendradarbiavimą su įvairiomis įstaigomis, organizacijomis ir (ar) institucijomis bei asmenimis. Kaip nurodė visos pagalbos tarnybos, palydėjimo paslauga yra teikiama pagalbos tarnybos specialisto, kuris prireikus ir esant galimybei lydi nukentėjusį asmenį į teisėsaugos institucijas, socialinių ir asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančias institucijas, kurios gali padėti spręsti problemas, iškilusias dėl patirtos nusikalstamos veikos. Dauguma pagalbos tarnybų (19) nurodė, kad palydėjimo paslauga yra teikusios ir praktikoje. Apibendrinus pateiktus duomenis matyti, kad 2021 m. IV ketv. ši paslauga iš viso buvo suteikta 107 nukentėjusiems asmenims, 2022 m. – 478 nukentėjusiems asmenims, o 2023 m. I pusm. – 74 nukentėjusiems asmenims. Kai kurios pagalbos tarnybos (6) neteikė palydėjimo į kitas įstaigas ir organizacijos paslaugas, kadangi, anot jų, tam nebuvo poreikio, t. y. nebuvo asmenų, kuriems būtų reikėję šios paslaugos.

Vertinant pagalbos tarnybų pateiktus duomenis pastebėtina, jog pakankamai reikšmingai pagalbą gavusių nukentėjusių asmenų daliai buvo suteikta palydėjimo paslauga, tačiau iš pateiktų duomenų nėra aišku, kiek asmenų iš viso išreiškė šios paslaugos poreikį, ir ar ji visiems nukentėjusiems asmenims pagal poreikį buvo suteikta. Taip pat svarbu paminėti, jog palydėjimo paslauga, kaip ir kitos pagalbos tarnybos teikiamos paslaugos, yra teikiama pagal individualų asmens poreikį, todėl galima teigti, jog ne visiems į pagalbos tarnybas besikreipiantiems nukentėjusiems asmenims ši paslauga yra reikalinga, tačiau apibendrinti pateikti duomenys parodo šios paslaugos aktualumą.

Pagalbos tarnybų teikiama emocinio palaikymo ir (ar) psichologinė pagalba gali būti

vienkartinė arba tęstinė, priklausomai nuo nukentėjusio asmens poreikių. Teikiant teisinę pagalbą, pagalbos tarnybų specialistai informuoja nukentėjusį asmenį apie galimybę pateikti kompetentingai institucijai skundą dėl nusikalstamos veikos, nuo kurios jis ar ji nukentėjo, taip pat teikia informaciją apie baudžiamajame procese kompetentingas institucijas ir jų teikiamą pagalbą. Teisinė pagalba taip pat gali būti vienkartinė arba tęstinė, priklausomai nuo nukentėjusio asmens poreikių.

Svarbu paminėti, kad remiantis pagalbos tarnybų Seimo kontrolierių įstaigai pateiktais duomenimis, tik pusė (13) pagalbos tarnybų nurodė per akredituotos pagalbos teikimo laikotarpį realiai organizavusios laikiną apgyvendinimą. Šių tarnybų pateikti duomenys rodo, kad 2021 m. IV ketv. iš viso laikinas apgyvendinimas organizuotas 19 nukentėjusių asmenų, 2022 m. – 87 asmenims, o 2023 m. I pusm. – 26 asmenims. Pažymėtina tai, kad net pusė (12) pagalbos tarnybų šios paslaugos per 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. laikotarpį neorganizavo, kadangi, kaip nurodė, tam nebuvo poreikio arba nebuvo skirta užtektinai lėšų, jog būtų įmanoma atliepti nukentėjusių asmenų laikino apgyvendinimo poreikį.

Aptarti duomenys rodo, kad tik nedidelei nukentėjusių asmenų daliai (2,2 – 3 proc. visų nukentėjusių asmenų, kuriems buvo teikiama bendroji pagalba) buvo suteikta laikino apgyvendinimo paslauga, o apie pusė pagalbos tarnybų pripažino finansavimo trūkumą, siekiant užtikrinti šios paslaugos teikimą atsižvelgiant į nukentėjusio asmens poreikius. Dėl šios priežasties tikėtina, jog ši paslauga buvo suteikta ne visiems atitinkamą poreikį turėjusiems nukentėjusiems asmenims.

Remiantis Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos duomenimis, užregistruotų nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių asmenų skaičius

Lietuvoje yra gerokai didesnis nei pagalbos tarnybų suteiktos pagalbos nukentėjusiems asmenims rodikliai: 2021 m. IV ketv. Lietuvoje buvo užregistruoti 6793 nuo nusikalstamų veikų nukentėję asmenys, per 2022 m. iš viso užregistruoti 26 877 nuo nusikalstamų veikų nukentėję asmenys, o per 2023 m. I pusm. – 13 466 nukentėję asmenys.<sup>22</sup> Lyginant aptartus registruotų nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių asmenų duomenis (iš viso per 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. buvo užregistruoti 47 136 nuo nusikalstamų veikų nukentėję asmenys) bei duomenis apie pagalbos tarnybų suteiktą pagalbą nukentėjusiems asmenimis (iš viso 2021 m. IV ketv – 2023 I pusm. pagalba suteikta 4877 nukentėjusiems asmenims), matomas reikšmingas atotrūkis tarp registruotų nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių asmenų ir pagalbos tarnybų suteiktos pagalbos nukentėjusiems asmenims skaičių – iš visų užregistruotų nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių asmenų per 2021 IV ketv. – 2023 m. I pusm. pagalba buvo suteikta tik apie 10,3 proc. nukentėjusių asmenų.

Vertinant šiuos duomenis svarbu paminėti, jog užregistruotų nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių asmenų skaičius neapima asmenų, kurie nepranešė apie patirtą nusikaltimą. Be to, pagalba nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims galėjo būti suteikta ir dėl nusikalstamų veikų, kurios

**Surinkti duomenys atskleidžia santykinai mažą pagalbos gavėjų skaičių, netgi lyginant tik su oficialiai registruotų nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių asmenų skaičiumi.**

buvo įvykdytos anksčiau nei šiame Tyrime aptariamas laikotarpis. Be to, remiantis Socialinių paslaugų priežiūros departamento pateikta informacija, kad per 2021–2023 metų I pusmetį nebuvo nustatytų akredituotos pagalbos teikimo pažeidimų ar Įstatymo 13 straipsnio „Teisės teikti akredituotą pagalbą suteikimas, sustabdymas, atnaujinimas ar panaikinimas“ 1 dalyje nustatytų reikalavimų neatitikties, taip pat vertinant kreipimusi į pagalbos tarnybas bei duomenų apie nukentėjusius asmenis perdavimo pagalbos tarnyboms ir nukentėjusiems asmenims suteiktos pagalbos skaičius, matoma, jog pagalba yra suteikiama beveik visiems ieškantiems pagalbos šiose įstaigose. Taigi, įvertinti duomenys atskleidžia santykinai mažą pagalbos gavėjų skaičių, lyginant su oficialiai registruotų nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių asmenų skaičiumi. Tokia situacija gali būti susijusi su, be kita ko, nepakankama informacija apie galimybę kreiptis į pagalbos tarnybas, ribotais pagalbos tarnybų ištekliais ir nukentėjusiems asmenims teikiamos prieinamos pagalbos tinkamu užtikrinimu.

22 Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos duomenys, Duomenys apie ikiteisminio tyrimo įstaigose užregistruotus asmenis, nukentėjusius nuo nusikalstamų veikų (remiantis išankstiniais duomenimis) (Forma\_50-IT), 2021 m. IV ketv. duomenys prieinami per:

[https://ird.lt/lt/reports/view\\_item\\_datasource?id=9574&datasource=66981](https://ird.lt/lt/reports/view_item_datasource?id=9574&datasource=66981);

[https://ird.lt/lt/reports/view\\_item\\_datasource?id=9369&datasource=63524](https://ird.lt/lt/reports/view_item_datasource?id=9369&datasource=63524);

2022 m. duomenys prieinami per:

[https://ird.lt/lt/reports/view\\_item\\_datasource?id=10220&datasource=78222](https://ird.lt/lt/reports/view_item_datasource?id=10220&datasource=78222);

2023 m. I pusm. Duomenys prieinami per:

[https://ird.lt/lt/reports/view\\_item\\_datasource?id=10549&datasource=85275](https://ird.lt/lt/reports/view_item_datasource?id=10549&datasource=85275) .

### 2.3. Pagalbos tarnybų finansavimo modelis ir iššūkiai

Direktyva neįtvirtina konkretaus bendrosios nemokamos pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims organizavimo ar finansavimo modelio. Lietuvoje pagalbos tarnybų teikiama nemokama pagalba finansuojama vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. balandžio 22 d. įsakymu Nr. A1-320 patvirtintu Valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims teikti poreikio nustatymo, šių lėšų planavimo, paskirstymo, pervedimo, naudojimo, atsiskaitymo už panaudotas lėšas tvarkos aprašu (toliau – Valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai skyrimo tvarkos aprašas), kurio 4 punkte nustatyta, kad lėšas akredituotai pagalbai teikti planuoja Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, atsižvelgdama į: ministerijai nustatytas didžiausias galimas Lietuvos Respublikos valstybės biudžetų asignavimų sumas šiai priemonei įgyvendinti; Socialinių paslaugų priežiūros departamento pateiktą informaciją (parengtą pagal pagalbos tarnybų jam pateiktą informaciją) apie ateinančiais biudžetinėmis metais akredituotą pagalbą teikiančių pagalbos tarnybų skaičių, planuojamą akredituotos pagalbos gavėjų skaičių jose, atsižvelgiant į akredituotos pagalbos poreikio patenkinimą praėjusiais biudžetinėmis metais. Pagal Valstybės biudžeto lėšų skyrimo tvarkos aprašo 7 punktą, lėšos akredituotai pagalbai teikti ateinantiems biudžetinėmis metams pagalbos tarnyboms paskirstomos proporcingai pagal planuojamą akredituotos pagalbos gavėjų skaičių pagalbos tarnybose, vienam akredituotos pagalbos gavėjui pagalbos tarnybose skiriant

ne daugiau nei 3 bazinių socialinių išmokų dydžio lėšų sumą, neviršijant maksimalių Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto asignavimų sumų šiai priemonei įgyvendinti.

Remiantis Valstybės duomenų agentūros administruojamo Oficialiosios statistikos portalo duomenimis, 2021 m. 1 bazinė socialinės išmokos suma siekė 40 eurų (3 bazinių socialinių išmokų dydžio suma atitinkamai buvo 120 eurų), 2022 m. pradžioje 1 bazinė socialinės išmokos suma siekė 42 eurus (3 bazinių socialinių išmokų dydžio suma – 126 eurus), 2023 m. pradžioje 1 bazinė socialinės išmokos suma siekė 49 eurus (3 bazinių socialinių išmokų dydžio suma – 147 eurus), o 2024 m. pradžioje bazinė socialinės suma padidės iki 55 eurų (3 bazinių socialinių išmokų suma atitinkamai sieks 165 eurus).<sup>23</sup>

Remiantis 2021 m. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. rugpjūčio 5 d. įsakymu Nr. A1-577 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšų, skirtų akredituotai pagalbai 2021 metais teikti, paskirstymo pagalbos tarnyboms“, 25 pagalbos tarnybų veiklai finansuoti buvo skirta po 20 tūkst. eurų, o iš viso –

**Nuo akredituotų pagalbos tarnybų veikimo pradžios joms kasmet skiriama ta pati 500 tūkst. eurų suma, kuri tarnyboms paskirstoma lygiomis dalimis. Tai kelia abejonių, ar skiriant finansavimą iš tiesų yra atsižvelgiama į pagalbos tarnybų kasmet pateikiamus duomenis ir argumentus dėl didesnio finansavimo skyrimo poreikio**

23 Oficialiosios statistikos portalas, Bazinė socialinė išmoka (2021–2024 m.), prieinama per: <https://osp.stat.gov.lt/lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=cff4e590-efa4-4ee0-a205-59c2509b0c98>.

500 tūkst. eurų. 2022 m. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2022 m. sausio 21 d. įsakymu Nr. A1-41 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšų, skirtų akredituotai pagalbai 2022 metais teikti, paskirstymo pagalbos tarnyboms“ paskirta bendra tuo metu akredituotoms 26 pagalbos tarnyboms finansavimo suma nesikeitė ir išliko 500 tūkst. eurų, tačiau padidėjus pagalbos tarnybų skaičiui, kiekvienai pagalbos tarnybai buvo paskirta apie 800 eurais mažiau (po maždaug 19 200 eurų), nei 2021 metų antrąjį pusmetį. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. vasario 8 d. įsakymu Nr. A1-85 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšų, skirtų akredituotai pagalbai 2023 metais teikti, paskirstymo pagalbos tarnyboms“ valstybės biudžetų lėšų suma, skirta akredituotai pagalbai teikti, 2023 m. nekito ir išliko tokia pati – iš viso 500 tūkst. eurų, t. y. po 20 tūkst. eurų 25 akredituotoms pagalbos tarnyboms. Daugiau nei pusė apklaustų pagalbos tarnybų (14) akcentavo, kad susiduria su didesnio finansavimo trūkumu, didele esamų specialistų kaita ir naujų specialistų pritraukimo iššūkiais, kurie lemia tik minimalios ir ribotos pagalbos teikimą nukentėjusiam asmeniui. Tyrimo atlikimo metu socialinės apsaugos ir darbo viceministrė Seimo kontrolierių įstaigai pateikė informaciją, kad 2024 m. akredituotai pagalbai nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims teikti skirta ta pati valstybės biudžeto finansavimo suma – 500 tūkst. eurų lygiomis dalimis.<sup>24</sup>

Pažymėtina, kad kasmet skiriama tokia pati valstybės biudžeto lėšų suma pagalbos tarnybų veiklai vykdyti ir vienodas jos paskirstymas

visoms pagalbos tarnyboms kelia pagrįstų abejonių, ar skiriant finansavimą iš tiesų yra vertinama ir atsižvelgiama į Valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai skyrimo tvarkos aprašo 7 punkte numatytą planuojamų akredituotos pagalbos gavėjų skaičiaus pagalbos tarnybose kriterijų. Kai kurios pagalbos tarnybos nekinančio finansavimo sumos skyrimo praktiką taip pat pateikė kaip ydingą ir išreiškė abejonę, ar yra atsižvelgiama į kasmet pagalbos tarnybų pateikiamus duomenis ir jų pagrindimus dėl didesnio finansavimo skyrimo poreikio. Be to, aptartas 2022 metams skirtų biudžeto lėšų sumų paskirstymas atskleidė pagalbos tarnyboms nepalankią situaciją, kai naujos pagalbos tarnybos įsitraukimas į pagalbos teikimo sistemą lemia mažesnę finansavimą jau esamų akredituotų pagalbos tarnybų veiklai, o tai atitinkamai prisideda prie menkesnių šių tarnybų pagalbos teikimo galimybių.

Vertinant skiriamą finansavimą svarbu atsižvelgti ir į tiriamojo laikotarpio infliacijos pokyčius. Remiantis Valstybinės duomenų agentūros valdomo Oficialiosios statistikos portalo duomenimis, Lietuvoje vartojimo prekių ir paslaugų kainų pokytis 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. kilo netgi 26,6 proc.<sup>25</sup> Dėl šios priežasties galima daryti prielaidą, kad pagalbos tarnybų specialistų teikiamų ar organizuojamų paslaugų įkainiai teoriškai taip pat turėjo atitinkamai kilti. Be to, kaip atskleidė pateikti duomenys, bazinės socialinės išmokos suma Tyrime aptariamu laikotarpiu taip pat didėjo, todėl nekintanti pagalbos tarnyboms skiriamo finansavimo suma sumažina galimybes suteikti reikiamą kokybišką pagalbą nukentėjusiems asmenims.

24 Socialinės ir apsaugos darbo viceministrės gauta informacija, registracijos Nr. 1D-27.

25 Valstybės duomenų agentūrą, Oficialiosios statistikos portalas, Infliacijos skaičiuoklė (2021 m. spalio – 2023 m. birželis), prieinama per: <https://osp.stat.gov.lt/infliacijos-skaiciuokle>.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teigimu, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Centralizuoto vidaus audito skyrius 2023 m. atliko pagalbos tarnybų vidaus auditą. Audito metu buvo nustatyta, kad pagalbos tarnyboms paskirto valstybės biudžeto finansavimo išlaidos yra dažniausiai pagrįstos tai įrodančiais dokumentais, finansiniai duomenys atsekami, rengiamos reikalingos specialistų ataskaitos, nukentėjusiems asmenims teikiama teisinė ir socialinė pagalba. Kartu buvo nustatyta sisteminių klaidų, t. y. nepagrįsti planuojamo ir pasiekto rezultato rodikliai, kartais pateikiamos dubliuotos veiklos, o į nukentėjusių asmenų rodiklį įtraukiami asmenys, kurie neatitinka nuo nusikalstamos veikos nukentėjusio asmens statuso ir kt.

Atsižvelgiant į 2023 m. atlikto audito rezultatus, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija patvirtino rekomendacijų įgyvendinimo veiksmų planą, kurį vykdant bus planuojama parengti ministro įsakymų, reglamentuojančių akredituotos pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo tvarką ir Valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai teikti poreikio nustatymo, šių lėšų planavimo, paskirstymo, pervedimo, naudojimo, atsiskaitymo už panaudotas lėšas tvarką, pakeitimus. Ministerija taip pat informavo, jog, be kita ko, planuoja standartizuoti pagalbos planų formą ir turinį, peržiūrėti (ne)tinkamų išlaidų apibrėžimus. Informacijos, kada tiksliau yra planuojamas ministro įsakymų, reglamentuojančių pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo tvarką ir valstybės biudžeto lėšų paskirstymo ir atsiskaitymo tvarką, pakeitimų įgyvendinimas, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija nepatiksline.

Kaip minėta anksčiau, daugiau nei pusė (17) pagalbos tarnybų taip pat yra akredituoti Specializuotos kompleksinės pagalbos centrai (toliau – SKPC), pagalbą teikiantys smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantiems ar nuo smurto

artimoje aplinkoje nukentėjusiems asmenims, o penkios pagalbos tarnybos teikia pagalbą asmenims, galėjusiems nukentėti ir nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis ir (ar) priverstinės prostitucijos. Ši specializuota pagalba turi būti teikiama atitinkamai iš SKPC ar organizacijų, teikiančių pagalbą nukentėjusiems dėl prekybos žmonėmis, veiklai finansuoti paskirtų valstybės biudžeto lėšų, o bendroji pagalba nukentėjusiems asmenims – iš anksčiau aptartų pagalbos tarnybų veiklai finansuoti skirtų lėšų.

SKPC finansavimo poreikis yra nustatomas vadovaujantis socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. gegužės 11 d. įsakymu Nr. A1-301 patvirtintu Valstybės biudžeto lėšų specializuotai kompleksinei pagalbai teikti poreikio nustatymo, planavimo, paskirstymo, pervedimo, naudojimo ir atsiskaitymo už jų panaudojimą tvarkos aprašu. Vadovaujantis šio aprašo 6 punktu, valstybės biudžeto lėšas specializuotai kompleksinei pagalbai teikti planuoja Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, o specializuotos kompleksinės pagalbos teikimo įkainius bei rodiklius tiems SKPC, kuriems bus skirta valstybės biudžeto lėšų, kasmet iki spalio 15 d. nustato socialinės apsaugos ir darbo ministras, atsižvelgdamas į ministerijai nustatytas didžiausias galimas valstybės biudžeto asignavimų specializuotai kompleksinei pagalbai teikti sumas. Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. rugsėjo 13 d. įsakymu Nr. A1-602 patvirtintame Smurto artimoje aplinkoje prevencijos ir pagalbos teikimo smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantiems, smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems ir smurto artimoje aplinkoje pavojų keliantiems asmenims 2024 – 2026 metų veiksmų plane 2024–2026 m. laikotarpiu SKPC veiklai finansuoti numatyta kasmet skirti po 3 mln. 55 tūkst. eurų valstybės biudžeto lėšų, t. y. maždaug šešis kartus daugiau, nei bendrosios pagalbos teikimui.

Kadangi daugumos pagalbos tarnybų prieš joms suteiktą akreditaciją pagrindinė veiklos funkcija buvo SKPC įsipareigojimų įgyvendinimas (tą galima matyti ir iš daugumos pagalbos tarnybų pavadinimų), atitinkamai šioms organizacijoms įgijus pagalbos tarnybų akreditaciją, specializuotos pagalbos teikimas, pagal Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme numatytus įsipareigojimus teikiant pagalbą smurto artimoje aplinkoje pavojų patiriantiems ar nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjusiems asmenims, išliko pagrindine vykdoma funkcija, o bendrosios pagalbos teikimas tapo šalutine. Susiklosčiusią situaciją taip pat lemia beveik ketverius metus nuo įstatymo įsigaliojimo ir nuo pagalbos tarnybų akreditavimo pradžios nekintanti ir reikšmingai mažesnė nei SKPC veiklai finansuoti skiriama valstybės biudžeto lėšų suma pagalbos tarnyboms. Dėl šių priežasčių kyla klausimas, ar abi organizacijų vykdomos funkcijos yra įgyvendinamos vienodai veiksmingai, ypač atsižvelgiant į tai, kad apie pusė pagalbos tarnybų savo interneto svetainėse neskelbia išsamios informacijos apie teikiamą įstatyme numatytą pagalbą nukentėjusiems asmenims (plačiau žr. šios ataskaitos 5.1 poskyryje).

**Kadangi pagrindinė akredituotą pagalbą teikiančių organizacijų veiklos sritis yra specializuotos pagalbos teikimas, bendrosios pagalbos teikimas tampa papildoma funkcija, kuri dėl menko finansavimo gali būti įgyvendinama tik ribota apimtimi.**

Daugelis Tyrimo metu apklaustų pagalbos tarnybų (14) taip pat pastebėjo, kad skiriamo finansavimo suma yra per maža atsižvelgiant į Valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai skyrimo tvarkos apraše numatytas pagalbos tarnybų galimas padengti išlaidas.

Vadovaujantis Valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai skyrimo tvarkos aprašo 16 punktu, pagalbos tarnybos pagal sutartį gautas lėšas akredituotai pagalbai teikti naudoja padengti: darbuotojų, kurių pareigybių aprašymuose numatytos funkcijos organizuoti ir teikti akredituotą pagalbą, darbo užmokesčio ir socialinio draudimo įmokų išlaidas; ryšio paslaugų (internetu, telefonu, pašto siuntimo ir kitų ryšių paslaugų), ryšio linijos įrengimo išlaidas; patalpų, skirtų akredituotai pagalbai teikti, nuomos išlaidas; akredituotai pagalbai teikti reikalingų konsultantų (psichologo, teisininko ir kt.) paslaugų teikimo išlaidas; patalpų ar jų dalies, skirtų akredituotai pagalbai teikti, komunalines (šildymo, elektros energijos, vandentiekio, kanalizacijos ir nuotekų valymo paslaugų apmokėjimo, šiukšlių išvežimo) išlaidas; akredituotos pagalbos gavėjų laikino apgyvendinimo išlaidas, kanceliarinių prekių, reikmenų, inventoriaus ir priemonių, reikalingų akredituotai pagalbai teikti, įsigijimo išlaidas, mokesčius bankams už pavedimus ir kitas jų paslaugas, leidybos išlaidas (išskyrus ilgalaikį materialųjų turtą, kurio vertė yra 500 eurų ir didesnė); lėšas, kurios planuojamos ir naudojamos darbo užmokesčiui nenutrūkstamai mokėti ligos atveju (už pirmas dvi ligos dienas) ir išėtinėms išmokoms mokėti. Pastebėtina, kad akredituotą pagalbą teikiančių darbuotojų darbo užmokesčiui ir socialinio draudimo įmokoms skirtos išlaidos turi sudaryti ne daugiau kaip 70 procentų pagal sutartį skirtų lėšų. Taigi, jei akredituotą pagalbą teikianti tarnyba iš skirtų 20 000 eurų 14 000 eurų panaudotų darbo užmokesčiui ir socialiniam draudimui (kas apytiksliai atitiktų du etatus už 2023 m. galiojusių minimalią mėnesinę algą), visoms kitoms išlaidoms liktų 6 000 eurų suma. Atitinkamai, siekiant suteikti daugiau paslaugų nei konsultavimas, darbo užmokesčio fondas turi būti mažinamas.

Dauguma pagalbos tarnybų (16) teigė, kad mažas pagalbos tarnybų finansavimas tiesiogiai lemia reikiamų specialistų trūkumą, o tai atitinkamai veikia teikiamos pagalbos kokybę bei jos prieinamumą. Remiantis pagalbos tarnybų pateiktais duomenimis, septynios pagalbos tarnybos yra įdarbinusios specialistus tik pagal darbo sutartis, tačiau išanalizavus pateiktus duomenis paaiškėjo, jog daugumos pagal darbo sutartį samdomų specialistų etatai yra mažesni nei 0,5 etato. Daugiau nei pusė (17) pagalbos tarnybų taiko mišrų specialistų įdarbinimo modelį: dalis specialistų yra įdarbinti pagal darbo sutartis (2–3 specialistai), o esant papildomų specialistų poreikiui sudaromos paslaugų teikimo sutartys, pagal kurias yra perkamos reikiamų specialistų paslaugos sutartam valandų skaičiui ar konkrečiam laikotarpiui (pvz., 6 mėnesiams). Verta paminėti, kad nacionaliniuose teisės aktuose nėra nustatytas minimalus pagalbos tarnybų specialistų etatų skaičius, o Įstatymo 13 straipsnio „Teisės teikti akredituotą pagalbą suteikimas, sustabdymas, atnaujinimas ar panaikinimas“ 1 dalyje yra nurodyti tik minimalūs pageidaujančių teikti akredituotą pagalbą įstaigų darbuotojų, turinčių dirbti tiesiogiai su nukentėjusiais asmenimis, išsilavinimo ir patirties reikalavimai, apimantys aukštąjį socialinių mokslų studijų srities išsilavinimą arba ne mažesnę nei vienu metų darbo patirtį pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo srityje.

Aptardamos specialistų trūkumą, pagalbos tarnybos nurodė, jog siekiant išsilaikyti iš skirto finansavimo, specialistams galimas pasiūlyti darbo užmokestis yra per mažas, to-

dėl susiduriama su didele specialistų kaita, taip pat sunkumais siekiant pritraukti ir (ar) išlaikyti naujus specialistus bei kelti jų kvalifikaciją. Beveik visos (24) pagalbos tarnybos tvirtino, kad po akreditacijos dirbančių specialistų etatai nebuvo didinami. Vis dėlto, augant pagalbos gavėjų skaičiui<sup>26</sup>, realus darbo krūvis pagal vienam specialistui tenkančių pagalbos gavėjų skaičių išaugo, o dauguma (16) pagalbos tarnybų informavo, jog didinti pagalbos tarnybose dirbančiųjų specialistų etatus, kad šie tinkamai atitiktų didėjantį pagalbos gavėjų skaičių ir jiems skiriamų specialistų paslaugų pagal išdirbtas darbo valandas skaičių, taip pat priimti naujus darbuotojus ar pirkti ekspertų (konsultantų) paslaugas daugeliu atvejų nėra įmanoma dėl skirtų valstybės biudžeto lėšų trūkumo. Trys pagalbos tarnybos nurodė, kad akredituotą pagalbą teikiantys specialistai dėl finansavimo trūkumo dirba iš dalies savanoriškais pagrindais, o neapibrėžtumas ir nežinia dėl būsimų metų finansavimo paskirstymo ne užtikrina pagalbos tarnybos veiklos stabilumo ir apsunkina veiklų planavimą bei kokybišką jų įgyvendinimą. Pavyzdžiui, vienos iš pagalbos tarnybų teigimu, 2022 m. dėl skirto menko finansavimo, lėšų pakako sumokėti tik už 9 mėn. darbą pagalbą teikiantiems specialistams. Šios pagalbos tarnybos skaičiavimais, 2023 m. neužteks lėšų sumokėti už paskutinių 3 mėnesių specialistų darbą.

Nors nukentėjusiems asmenims teikiama pagalba yra nemokama, tačiau dauguma (20) pagalbos tarnybų nurodė, kad dėl nepakankamo finansavimo bei specialistų trūkumo nukentėjusiems asmenims teikiama pagalba

26 Daugeliui pagalbos tarnybų akreditacija buvo suteikta 2021 m. II, III, IV ketvirčiais, todėl pradėjus vykdyti veiklą, paslaugų gavėjų skaičius iki 2022 m. buvo atitinkamai mažesnis, nei 2022 m., kai pagalba buvo teikiama nenutraukiamai visus metus, arba 2023 m. I pusr.

ar konsultacijų skaičius yra ribojamas. Pavyzdžiui, viena pagalbos tarnyba Seimo kontrolierių įstaigą informavo, jog atsižvelgiant į paskirtą finansavimą, vidutiniškai vienam nukentėjusiam asmeniui ši pagalbos tarnyba gali suteikti iki 6 konsultacijų. Dar viena pagalbos tarnyba teigė, kad vidutiniškai nukentėjusiems asmenims gali suteikti iki 5 teisininko konsultacijų, o psichologo – iki 4 konsultacijų. Esant didesniai konsultacijų skaičiaus poreikiui šios pagalbos tarnybos nurodė organizuojančios pagalbos tęstinumą, nukreipdamos asmenis į kitas reikiamą pagalbą galinčias teikti organizacijas, institucijas ar įstaigas.

Tyrimo metu nustatyta, kad ribota pagalbos apimtis yra viena iš priežasčių, dėl kurių nukentėję asmenys atsisako pagalbos. Beveik pusė (10) pagalbos tarnybų nurodė susidūrusios su atvejais, kai nukentėję asmenys atsisakė jų siūlomos pagalbos. Nors, vertinant pagalbos tarnybų pateiktus duomenis, pagalbos atsisakymo atvejų skaičius yra santykinai mažas palyginti su bendru pagalbos tarnybose pagalbą gavusių nukentėjusių asmenų skaičiumi (2021 m. IV ketvirtį pagalbos atsisakė 21 nukentėjęs asmuo, 2022 m. – 22 nukentėję asmenys, o 2023 m. I pusmetį – 6 nukentėję asmenys), tačiau vienos iš dažniausių pagalbos atsisakymo priežasčių yra susijusios su nepateisintais pagalbos gavėjų lūkesčiais – pagalbos atsisakę nukentėję asmenys tikėjosi gauti daugiau psichologinių ir teisinių konsultacijų, nei pagalbos tarnyboje įmanoma suteikti dėl skirto finansavimo. Pagalbos atsisakymo priežastys taip pat apėmė ir nepateisintą nukentėjusių asmenų poreikį gauti labiau specializuotą antrinę teisinę ir (ar) psichologinę pagalbą, taip pat lūkestį iš pagalbos tarnybos gauti materialinę pagalbą, pavyzdžiui, maisto ir higienos priežiūros produktų, drabužių. Remiantis

pagalbos tarnybų pateiktais duomenimis, nukentėję asmenys teikiamos pagalbos taip pat atsisako, nes nenori būti tapatinami su nusikalstama veika, bijo viešumo, taip pat netiki, jog pagalbos tarnybos teikia nemokamą pagalbą, ir yra įsitikinę, jog vėliau paslaugos taps mokamos. Pagalbos tarnybos taip pat informavo, jog nukentėjusiems asmenims išreiškus poreikį gauti antrinę teisinę ar psichologinę pagalbą, taip pat materialinę, socialinę, sveikatos priežiūros ar ilgalaikio apgyvendinimo paslaugą, pagalbos tarnybos organizuoja ar imasi tarpininkavimo veiksmų nukreipdamos asmenis į atitinkamas paslaugas teikiančias įstaigas ar organizacijas (asmens sveikatos priežiūros įstaigas, socialinės paramos centrus, kitas nevyriausybinės organizacijas).

Keturios pagalbos tarnybos nurodė, kad, siekdamas spręsti pagalbos teikimo kokybės užtikrinimo klausimą, jos aktyviai informuoja ir komunikuoja su Socialinių paslaugų priežiūros departamentu ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, tačiau pažymėjo, jog nesulaukia jokių reikšmingų pokyčių finansavimo skyrimo srityje, kaip tai rodo nesikeičianti skiriamų lėšų suma.

Europos Komisija Direktyvos įgyvendinimo gairėse ES valstybes nares kviečia, be kita ko, palaikyti reguliary politinį dialogą su pagalbos tarnybomis dėl paslaugų prieinamumo ir teikimo nacionaliniu lygmeniu, atlikti nustatytų trūkumų vertinimą, siekiant identifikuoti nukentėjusius asmenis, kuriems nesudaroma galimybė naudotis pagalbos tarnybų paslaugomis, ir kaip tokias spragas galima pašalinti ir išspręsti, taip pat kviečia įvertinti, ar pagalbos tarnyboms yra skiriami pakankami finansiniai ar kiti reikalingi išteklių, išskyrus atvejus, kai organizacija nusprendžia veikti be valstybės finansavimo



ir išlikti nepriklausoma.<sup>27</sup> Socialinės apsaugos ir darbo ministerija informavo Seimo kontrolierių įstaigą, jog siekdama tobulinti pagalbos nukentėjusiems asmenims organizavimą ir teikimą, ministerija periodiškai organizuoja susitikimus su pagalbos tarnybomis, kuriuose aptariami pagalbos tarnybų keliama klausimai dėl, be kita ko, finansavimo ir akredituotos pagalbos organizavimo ir teikimo. Dažnai bendravimas su pagalbos tarnybomis vyksta ir telefonu, atsakant į joms kylančius klausimus.

Socialinių paslaugų priežiūros departamentas Seimo kontrolierių įstaigai pateiktame atsakyme nurodė, jog pagalbos tarnybos yra aktyviai konsultuojamos akredituotos pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims klausimais, taip pat bendradarbiaujant su Socialinės apsaugos ir darbo ministerija pagalbos tarnyboms yra teikiamos konsultacijos kitais pagalbos tarnyboms iškilančiais klausimais. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas taip pat pastebėjo, jog pagalbos tarnybų pateiktos problemos ir jų priežastys yra žinomos. Anot Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento, pagalbos tarnybos pačios informuoja apie akredituotos pagalbos teikimo trūkumus ir jų priežastis, kurių pašalinimui, be kita ko, svarbu užtikrinti pagalbos tarnybų veiklos stabilumą, taip pat aiškų pagalbos tarnybų veiklos finansavimo procesą. Pagalbos tarnybos taip pat išreiškia aiškesnio reglamentavimo, į kokias konkrečiai valstybės biudžeto lėšas galima pretenduoti ir kokios konkrečios apimties veiklas galima atitinkamai planuoti teikiant valstybės biudžeto lėšų poreikį ateinantiems kalendoriniams metams. Socia-

linių paslaugų priežiūros departamentas taip pat pateikė pastebėjimą, kad, planuojant valstybės biudžeto lėšų poreikį ateinantiems kalendoriniams metams, rekomenduotina valstybės biudžeto lėšų paskirstymą pagalbos tarnyboms atlikti remiantis per ataskaitinius metus kiekvienos pagalbos tarnybos pasiektais faktiniais veiklos rezultatais (suteiktų paslaugų skaičiumi ir kitais veiklos organizavimo rodikliais), numatant dalies valstybės biudžeto lėšų grąžinimą už įsipareigojimų neįvykdymą.

Apibendrinant pagalbos tarnybų, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei Socialinių paslaugų priežiūros departamento pateiktą informaciją, taip pat tai, kad pagalbos tarnyboms teikiamo valstybės biudžeto finansavimo lėšų suma nuo 2021 m. IV ketvirčio iki 2023 m. nekin-ta, darytina išvada, jog dėl nepakankamo finansavimo pagalbos tarnybos neturi pakankamų finansinių ir žmogiškųjų išteklių, reikalingų patenkinti pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims poreikius. Atitinkamai nukentėjusiems asmenims teikiama nemokama pagalba neretai tik iš dalies, o kartais – minimaliai atliepia nukentėjusių asmenų poreikius.

**Dėl nepakankamo finansavimo pagalbos tarnybos neturi pakankamų finansinių ir žmogiškųjų išteklių, reikalingų patenkinti pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims poreikius. Atitinkamai nukentėjusiems asmenims teikiama nemokama pagalba neretai tik iš dalies, o kartais – minimaliai atliepia nukentėjusių asmenų poreikius.**

27 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 26–29 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

## 2.4. Pagalbos tarnybų teikiamos pagalbos prieinamumas nukentėjusiems asmenims

Direktyvos 8 ir 9 straipsniuose bei nacionalinių teisės aktų nuostatose, reglamentuojančiose pagalbos tarnybų veiklą ir teikiamos pagalbos tvarką, didelis dėmesys yra skiriamas akredituotos pagalbos nukentėjusiems asmenims prieinamumui užtikrinti. Teikiamos pagalbos prieinamumas vertintinas, be kita ko, geografiniu (teikiamos akredituotos pagalbos pasiekiamumas geografiniu aspektu), informaciniu (teisė gauti informaciją nukentėjusiam asmeniui suprantama kalba ir būdu) bei pagalbos tarnybų patalpų prieinamumo asmenims su judėjimo negalia aspektais.

Pasisakydama apie pagalbos tarnybų teikiamos pagalbos geografinį ir aplinkos prieinamumą, Europos Komisija Direktyvos įgyvendinimo gairėse ES valstybes nares paragino užtikrinti, kad pagalbos tarnybos galėtų teikti paslaugas (įskaitant paslaugas telefonu), kurios nukentėjusiam asmeniui būtų nemokamos, tačiau kartu pažymėjo ir pagalbos tarnybų pakankamo geografinio tinklo, apimančio ir kaimo bei atokias vietas, užtikrinimo svarbą visoje valstybės teritorijoje. Europos Komisija taip pat skatina ES valstybes nares, kuriose bendrąją pagalbą teikia daugiau nei viena organizacija, sudaryti bendradarbiavimo susitarimus arba sukurti nacionalinį tinklą, siekiant užtikrinti, kad visoje valstybės teritorijoje būtų teikiama vienodos kokybės pagalba.<sup>28</sup>

Įstatymo 3 straipsnyje „Pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo principai“ įtvirtinta, kad pagalbos teikimas nukentėjusiems

asmenims turi būti grindžiamas, be kita ko, prieinamumo, informacijos prieinamumo, individualizavimo principais. Pagalbos teikimo klausimai turėtų būti sprendžiami kartu su nukentėjusiu asmeniu ir (ar) jo (jos) atstovais, nukentėjusio asmens teises ir interesus ginančiomis organizacijomis. Prieinamumo principas turėtų būti įgyvendinimas pagalbos teikimą organizuojant taip, kad būtų užtikrinta nukentėjusiam asmeniui prieinama pagalba kuo arčiau jo (jos) faktinės gyvenamosios vietos. Informacijos prieinamumo principas turėtų būti užtikrinamas informaciją nukentėjusiam asmeniui teikiant ir su juo (tiek žodžiu, tiek raštu) bendraujant jam suprantama kalba, nukentėjusio asmens ir pagalbą teikiančių subjektų sutarimu pasirinktais būdais ir priemonėmis. Vadovaujantis individualizavimo principu, priimant su nukentėjusiu asmeniu susijusius sprendimus ir (ar) teikiant jam pagalbą, turėtų būti atsižvelgiama į individualius jo (jos) poreikius ir asmenines savybes (įskaitant amžių, brandą, lytį, psichikos ir fizinės savybes, socialinės aplinkos ir kitas svarbias ypatybes bei emocinius ir socialinius ryšius), dėl padarytos nusikalstamos veikos atsiradusius poreikius ir nusikalstamos veikos pobūdį.

Įstatymo 4 straipsnio „Nukentėjusių asmenų teisės“ 1 dalyje numatyta, jog nukentėjęs asmuo turi teisę, be kita ko, nemokamai konfidencialiai naudotis pagalbos tarnybų organizuojama ir (ar) teikiama pagalba, nemokamai gauti informaciją suprantama kalba, jo ir

28 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 26–29 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

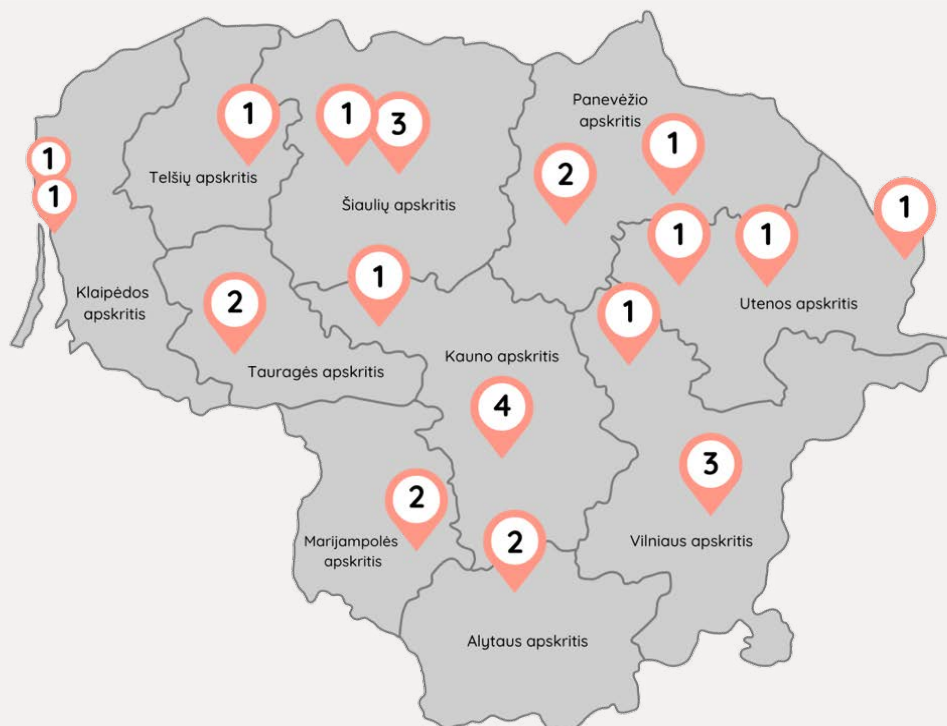
pagalbą teikiančių subjektų sutarimu pasirinktais būdais, taip pat gauti vertimo žodžiu, raštu, gestų kalba paslaugas.

Pagal Akredituotos pagalbos teikimo aprašo 20 punktą, akredituota pagalba turi būti teikiama nukentėjusiam asmeniui suprantama kalba nukentėjusio asmens ir pagalbos tarnybos susitarimu pasirinktais būdais ir priemonėmis, atsižvelgiant į individualius nukentėjusio asmens poreikius gauti vertimo žodžiu, raštu ar gestų kalba paslaugas.

Išanalizavus pagalbos tarnybų geografinį prieinamumą, nustatyta, jog 25 pagalbos tarnybos yra įsikūrusios ir pasklidusios visoje Lietuvos teritorijoje: Klaipėdos apskrityje yra 2 pagalbos tarnybos (Klaipėdoje ir Kretingoje), Telšių apskrityje – 1 (Telšiuose), Šiaulių apskrityje – 4 (trys pagalbos tarnybos Šiauliuose ir viena Kuršėnuose), Tauragės apskrityje – 2 (Tauragėje), Kauno apskrityje – 4 (Kaune), Panevėžio apskrityje – 3 (dvi Panevėžyje ir viena

Kupiškyje), Utenos apskrityje – 3 (viena Anykščiuose, viena Visagine ir viena Utenoje), Vilniaus apskrityje – 4 (trys Vilniuje ir viena Ukmergėje), Alytaus apskrityje – 2 (Alytuje), Marijampolės apskrityje – 2 (Marijampolėje). Pažymėtina, kad Kovos su prekyba žmonėmis ir išnaudojimu centras Lietuvos teritorijoje turi 4 padalinius – Panevėžyje, Kaune, Marijampolėje ir Tauragėje (žr. 1 pav.).

Vertinant pagalbos tarnybų išsidėstymą matyti, jog dauguma pagalbos tarnybų yra įsikūrusios apskričių miestų teritorijose, taigi tampa aktualus pasiekiamumo iš atokesnių vietovių klausimas. Šiuo aspektu pastebėtina, kad įstatymas ir kiti teisės aktai, kuriuose apibrėžtos pagalbos tarnybų funkcijos, pareigos ir valstybės biudžeto lėšų panaudojimo tvarka, nėra numatytas pavėžėjimo į pagalbos tarnybą ar kitas pagalbą teikiančias institucijas paslaugos teikimas ir (ar) organizavimas ar šios paslaugos finansavimas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad



1 pav. Pagalbos tarnybų geografinis pasiskirstymas Lietuvoje

**Dauguma pagalbos tarnybų yra įsikūrusios apskričių miestų teritorijose, taigi tampa aktualus pasiekiamumo iš atokesnių vietovių klausimas. Nors pavėžėjimo į pagalbos tarnybą paslauga nėra numatyta tarp galimų teikti paslaugų, beveik pusė pagalbos tarnybių priėmus šią paslaugą suteikia ar organizuoja specialistų atvykimą pas nukentėjusį asmenį.**

Lietuvos teisės aktuose pavėžėjimo paslauga numatyta tik vyresnio amžiaus asmenims ar asmenims su negalia ir tik į asmens sveikatos priežiūros ar švietimo įstaigas.<sup>29</sup>

Vis dėlto, beveik pusė (10) pagalbos tarnybų nurodė, kad, esant nukentėjusio asmens poreikiui, jos gali organizuoti asmens pavėžėjimą į pagalbos tarnybą ar į kitas reikiamas įstaigas, taip pat nurodė galimybę, nukentėjusiam asmeniui sutikus, nuvykti į jo (jos) gyvenamąją vietą ar kitą jam (jai) patogią susitikimo vietą.

Paklaustos apie pagalbos tarnybų patalpų prieinamumą asmenims su judėjimo negalia, daugiau nei pusė (14) pagalbos tarnybų atsakė, kad jų patalpos (patekimas į patalpas ir jų vidaus infrastruktūra) yra pritaikytos asmenims su judėjimo negalia. Kitos (11) pagalbos tarnybos nurodė, kad yra sudariusios bendradarbiavimo sutartis su kitomis organizacijomis ir (ar) šalia esančių savivaldybių socialinių paslaugų skyriais ar centrais, kurių patalpos yra prieinamos asmenims su judėjimo negalia, todėl, esant gyvos konsultacijos poreikiui, susitikimai galėtų būti organizuojami partnerių patalpose.

Pastebėtina, kad, vadovaujantis Įstatymo 13 straipsnio „Teisės teikti akredituotą pagalbą suteikimas, sustabdymas, atnaujinimas ar panaikinimas“ 1 dalimi, vienas iš pagalbos tarnybos akreditacijos suteikimo kriterijų yra patalpos, atitinkančios darbų ir priešgaisrinės saugos reikalavimus, taip pat užtikrinimas, jog pagalbos tarnybos patalpose būtų uždara patalpa, kuri galėtų būti naudojama, siekiant užtikrinti konsultacijos privatumą ir konfidencialumą, tačiau nėra reikalavimų dėl patalpų prieinamumo asmenims su judėjimo negalia. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teigimu, 2023 m. atlikto pagalbos tarnybų vidaus audito metu viena iš pastebėtų sisteminių problemų buvo pagalbos tarnybų paslaugų teikimas neakredituotose patalpose.

Patalpų pritaikomumo asmenims su judėjimo negalia ir galimybių pagalbą teikti nuotoliniu būdu užtikrinimas yra aktualus aspektas, kadangi per 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusr. į 20 pagalbos tarnybų kreipėsi apie 223 asmenys su negalia.

Kaip numatyta Europos Komisijos pateiktoje Direktyvos įgyvendinimo gairėse ir Įstatymo 13 straipsnio 1 dalies 2 punkte, pagalbos tarnybos turi užtikrinti pagalbos teikimo galimybes

**Patalpų pritaikomumo asmenims su judėjimo negalia ir galimybių pagalbą teikti nuotoliniu būdu užtikrinimas yra aktualus aspektas, kadangi per 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusr. į 20 pagalbos tarnybų kreipėsi apie 223 asmenys su negalia.**

29 Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2022 m. lapkričio 30 d. nutarimas Nr.1196 „Dėl Pacientų pavėžėjimo paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 7 ir 33 punktai, Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo 36 straipsnio 1, 2 ir 3 dalys, 58 straipsnio 1 dalies 9 punktas, Lietuvos Respublikos transporto lengvatų įstatymo 6 straipsnis ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 478 „Dėl Lietuvos Respublikos transporto lengvatų įstatymo įgyvendinimo“.

nuotolinėmis priemonėmis. Didžioji dalis (22) pagalbos tarnybų nurodė, jog asmenims, kurie į pagalbos tarnybą negali ar neturi galimybių atvykti patys (dėl turimos negalios, sveikatos būklės, pažeidžiamos socialinės padėties ir pan.), pagalba (informavimo, emocinė, psichologinė, teisinė) gali būti suteikta ir nuotoliniu būdu, naudojant nuotolinio ryšio priemones – telefoną, elektroninį paštą, pokalbių platformą „Zoom“, „Skype“, „Messenger“ ar „Teams“.

Daugiau nei pusė (11) pagalbos tarnybų informavo, kad, siekdamos užtikrinti kuo didesnę nukentėjusių asmenų pasiekiamumą, jos bendradarbiauja su įvairiomis pirmojo kontakto institucijomis, esančiomis toje pačioje ar gretimų savivaldybių teritorijose kaip ir pagalbos tarnyba (švietimo ir asmens sveikatos priežiūros institucijomis, savivaldybių administracijomis ir savivaldybių socialinių paslaugų centrais), taip pat nevyriausybinėmis organizacijomis (plačiau žr. šios ataskaitos 3.2 poskyryje). Dauguma (15) pagalbos tarnybų pastebėjo, kad nesant pagalbos tarnybų teritorinių aptarnavimo zonų pasiskirstymo, joms kyla įvairių problemų, siekiant užtikrinti kokybiškų paslaugų geografinį prieinamumą nukentėjusiems asmenims. Taip pat atsiranda papildomų iššūkių, kurie apriboja pagalbos tarnybų teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimą ir teikiamų paslaugų prieinamumą visiems nukentėjusiems asmenims, nes didelė dalis pagalbos tarnybų neturi galimybių pagalbą teikti gyvai dėl patalpų neprieinamumo, o taip pat turi itin ribotas galimybes organizuoti pavėžėjimo iki pagalbos tarnybos paslaugas.

Be finansinio, geografinio ir aplinkos prieinamumo užtikrinimo itin svarbus veiksnys, padedantis užtikrinti teikiamos pagalbos koky-

bę, yra informacijos nukentėjusiam asmeniui suprantama kalba prieinamumas.

Per 2021 m. IV ketvirčio – 2023 m. I pusmečio laikotarpį į beveik pusę (11) pagalbos tarnybų kreipėsi 19 užsieniečių. Pagalbos tarnybos nurodė, kad turi galimybes teikti pagalbą rusų kalba (18) bei anglų kalba (19). Be to, dvi pagalbos tarnybos nurodė, kad pagalbą gali teikti prancūzų, viena – lenkų (1) kalbomis. Pagalbos tarnybos paminėjo, jog atsižvelgiant į individualius nukentėjusio asmens poreikius gali būti perkamos vertėjo paslaugos, taip pat sudaromos galimybės pagalbą teikti gestų kalba.

Apibendrinant pagalbos tarnybų, Socialinių paslaugų priežiūros departamento ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pateiktą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad: nors pagalbos tarnybos Lietuvos teritorijoje yra išsidėsčiusios visų apskričių miestuose (iš viso veikia šešiolikoje miestų), tačiau dėl teisinio reglamentavimo trūkumo turi ribotus finansinius ir žmogiškuosius išteklius nukentėjusių asmenų iš atokesnių vietovių pavėžėjimui organizuoti; ne visų pagalbos tarnybų patalpos yra pritaikytos asmenims su judėjimo negalia; visos pagalbos tarnybos turi galimybes pagalbą teikti nuotoliniu būdu ir nukentėjusiam asmeniui suprantama kalba ir būdu, darytina išvada, kad pagalbos tarnybos turi ribotas galimybes užtikrinti prieinamą pagalbą nukentėjusiems asmenims su negalia ar asmenims, esantiems pažeidžiamoje socialinėje padėtyje, tačiau gali užtikrinti pagalbos teikimą nuotoliniu būdu nukentėjusiam asmeniui tinkamomis ir prieinamomis ryšio priemonėmis bei užtikrinti pagalbos ir informacijos teikimą nuotoliniu būdu ir nukentėjusiam asmeniui suprantama kalba (būdu).

### 3. TEISĖS GAUTI INFORMACIJĄ NUO PIRMOJO KONTAKTO SU KOMPETENTINGA VALDŽIOS INSTITUCIJA UŽTIKRINIMAS

#### 3.1. Direktyvoje įtvirtinti informacijos teikimo nukentėjusiems asmenims standartai

Pagal Direktyvos 4 straipsnį „Teisė gauti informaciją nuo pirmo kontakto su kompetentinga valdžios institucija“, valstybės ES narės turi užtikrinti, kad kaip įmanoma greičiau nuo pirmo kontakto su kompetentinga valdžios institucija nukentėjusiems asmenims būtų suteikta informacija, reikalinga tam, kad jie galėtų naudotis Direktyvoje įvardytomis teisėmis. Ši informacija turi apimti, be kita ko, duomenis apie pagalbos rūšis ir jos teikėjus, galimybę gauti asmens sveikatos priežiūros paslaugas, psichologinę pagalbą, kitą apgyvendinimo vietą; informaciją apie procedūras, susijusias su skundo dėl nusikaltamos veikos pateikimu, ir nukentėjusių asmenų vaidmenį tokiose procedūrose; informaciją apie tai, kaip ir kokiomis sąlygomis nukentėję asmenys gali kreiptis dėl teisinės konsultacijos, teisinės pagalbos ir kitos rūšies konsultacijos; informaciją apie tai, kaip ir kokiomis sąlygomis jiems turi būti suteiktos vertimo žodžiu ir raštu paslaugos. Suteikiamos informacijos apimtis gali skirtis atsižvelgiant į specialius nukentėjusio asmens poreikius, asmenines aplinkybes ir į nusikaltimo rūšį ar pobūdį. Be to, vėlesniuose etapuose nukentėjusiam asmeniui gali prireikti papildomos informacijos, atsižvelgiant į asmens poreikius ir tokios informacijos aktualumą kiekviename proceso etape.

Direktyvos įgyvendinimo gairėse nurodyta, kad kompetentingų institucijų funkcija teikti

informaciją apie galimos pagalbos rūšį, kaip tai numatyta Direktyvos 4 straipsnio 1 dalies a punkte, tiesiogiai kyla iš jų pareigos sudaryti palankias sąlygas nukentėjusiam asmeniui kreiptis į pagalbos tarnybas pagal Direktyvos 8 straipsnio 2 dalį. Taigi policijos pareigūnai turėtų užtikrinti, kad nukentėję asmenys būtų informuojami apie pagalbos galimybes ir išreikštų nuomonę dėl to, ar jie pageidauja patys susisiekti su pagalbos tarnybomis, ar kad pagalbos tarnybos susisiektų su jais. Nesuteikus tokios informacijos ir nukentėjusių asmenų tinkamai nenukreipus, kyla rizika, kad nukentėję asmenys negaus jiems reikalingos pagalbos, kuri neretai lemia tiek nukentėjusių asmenų galimybes dalyvauti teismo procese, tiek ir atsigauti po traumuojančio įvykio.<sup>30</sup>

Vadovaujantis Direktyvos 3 straipsnio „Teisė suprasti ir būti suprastam“ 1 ir 2 dalimis, valstybės ES narės privalo imtis priemonių, kad nukentėjusiems asmenims būtų suteikta galimybė suprasti bei būti suprastams (lingvistiškai ir kitaip) pirmo kontakto institucijose bei kitose kompetentingose institucijose, iš kurių jie gauna informaciją. Komunikacija su nukentėjusiu asmeniu turi vykti paprasta ir asmeniui suprantama kalba, žodžiu ar raštu. Bendraujant su nukentėjusiu asmeniu turi būti atsižvelgiama į asmens ypatumus, įskaitant negalią, darančią įtakos nukentėjusio asmens gebėjimui suprasti

30 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 14 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

ar būti suprastam, taip pat tokius aspektus, kaip lytis, amžius, branda, santykiai su galimai nusi- kalstamą veiką padariusiu asmeniu.<sup>31</sup>

Ypač svarbu, kad atitinkami specialistai su nukentėjusiais asmenimis bendrautų atsi- žvelgdami į konkrečius jų poreikius bei gebėtų informaciją pateikti nukentėjusiam asmeniui priimtiniu būdu. Pavyzdžiui, nukentėję asme- nys su negalia gali turėti tam tikrų specialiųjų poreikių, todėl specialistai turėtų būti mokomi su šiais asmenimis bendrauti atsižvelgiant į bet kokią jų turimą negalią, pavyzdžiui, klausos, re- gos ar kalbos sutrikimus, be to, nukentėjusiems asmenims su negalia pirmojo kontakto instituci- jos patalpos turi būti fiziškai pasiekiamos.<sup>32</sup>

Taigi, pagrindinis iš Direktyvos 3 ir 4 straips- nių kylantis reikalavimas – užtikrinti, kad nu- kentėję asmenys galėtų tinkamai suprasti jiems suteiktą informaciją. Šis reikalavimas yra susijęs ne tik su informacijos pateikimu asme- niui suprantama kalba, bet ir su informacijos turiniu bei pateikimo būdu.

Europos Tarybos Ministrų Komiteto 2023 m. paskelbtose rekomendacijose pažymėta, kad Direktyvos 4 straipsnio 1 dalyje įvardyta infor- macija turėtų būti suteikiama nukentėjusiam asmeniui suprantamu būdu ir, kai tik įmanoma,

atsižvelgiant į nukentėjusių asmenų pageidavi- mus dėl informacijos pateikimo būdo (žodžiu ar raštu). Šiose rekomendacijose valstybės Europos Tarybos narės raginamos įpareigoti nukentėjusiems asmenims svarbią informaciją teikti ne tik pirmojo kontakto institucijas, bet ir kitas atitinkamas organizacijas, pavyzdžiui, pagalbos tarnybas, socialines ar asmens svei- katos priežiūros įstaigas. Be to, valstybės ragi- namos neapsiriboti tik Direktyvoje įvardytomis informacijos rūšimis, bet įtraukti ir kitą nuken- tėjusiems asmenims svarbią informaciją.<sup>33</sup>

Direktyvos įgyvendinimo gairėse nurodyta, kad atsakingos institucijos nukentėjusiems as- menims turėtų teikti išsamią informaciją tam, kad pastariesiems netektų patiems jos ieškoti. Pavyzdžiui, neužtenka tik paskelbti informaci- ją interneto svetainėse, jeigu informaciniuose leidiniuose nėra pateikiamos nuorodos į šias svetaines. Taip pat reikia įvertinti tai, kad nuo- roda į interneto svetainę gali būti nenaudinga nukentėjusiam asmeniui, kuris neturi galimy- bės naudotis kompiuteriu ar kitu išmaniuoju įrenginiu. Šiame kontekste verta pastebėti ir tai, kad išsamios informacijos teikimas ar da- lijimasis ja, pagal Direktyvos 4 straipsnį, netu- rėtų būti painiojamas su ikiteisminio tyrimo

31 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 12 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

32 2020–2025 m. ES strategija dėl nusikaltimų aukų teisių, Europos Komisijos 2020 m. birželio 24 d. Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui, [COM(2020) 258 final], 5 p., prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0258>.

33 Recommendation CM/Rec(2023)2 of the Committee of Ministers to member States on rights, services and support for victims of crime (Adopted by the Committee of Ministers on 15 March 2023 at the 1460th meeting of the Ministers' Deputies), 6 straipsnis „Teisė gauti informaciją“, prieinama per: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263).

Atsakingos institucijos nukentėjusiems asmenims turėtų teikti išsamią informaciją tam, kad pastariesiems netektų patiems jos ieškoti. Pavyzdžiui, neužtenka tik paskelbti informaciją interneto svetainėse, jeigu informaciniuose leidiniuose nėra pateikiamos nuorodos į šias svetaines. Taip pat reikia įvertinti tai, kad nuoroda į interneto svetainę gali būti nenaudinga nukentėjusiam asmeniui, kuris neturi galimybės naudotis kompiuteriu ar kitu išmaniuoju įrenginiu.

duomenų ar bylos medžiagos atskleidimu, nes to daryti pagal šį straipsnį nereikalaujama.<sup>34</sup>

Pagal Direktyvos 4 straipsnį, taip pat ypač svarbu, kad informacija nukentėjusiems asmenims būtų pateikta be nereikalingo delsimo. Tai reiškia, kad informacija nukentėjusiam asmeniui turi būti suteikta kaip įmanoma greičiau po to, kai nukentėjęs asmuo susitinka su atsakingu pirmojo kontakto institucijos pareigūnu. Vis dėlto, siekdamas tinkamai įgyvendinti Direktyvos reikalavimus, institucijos, vertindamos nukentėjusiam asmeniui reikalingos informacijos pateikimo laiką, turėtų kiekvienu konkrečiu atveju įvertinti informacijos aktualumą ir atlikti individualizuotą nukentėjusio asmens poreikiais ir jo būkle pagrįstą vertinimą.

Pavyzdžiui, turėtų būti atsižvelgta į tai, kad nukentėjęs asmuo, kuris buvo fiziškai sužalotas, gali negebėti įsisavinti visos svarbios informacijos, kuri jam pateikiama iš karto nusikaltimo vietoje, todėl ši informacija turi būti suteikiama tada, kai nukentėjęs asmuo bus pasiruošęs ją priimti. Taigi praktinį Direktyvos įgyvendinimo veiksmingumą būtų galima padidinti užtikrinant, kad atsakingos institucijos, įskaitant policiją, informaciją nukentėjusiam asmeniui ne tik suteiktų laiku, bet ir užtikrintų informacijos prieinamumą viso proceso metu, kad nukentėjęs asmuo suprastų procesą ir savo teises. Siekdamas užtikrinti bendrą proceso skaidrumą, valdžios institucijos turėtų užtikrinti, kad nukentėjusiam asmeniui veiksmingai suteikus informaciją, šis faktas būtų užfiksuotas policijos arba teismo bylos dokumentuose, įskaitant, pavyzdžiui, konkretų jo bylai suteiktą numerį.<sup>35</sup>

Vis dėlto, kaip pažymėjo Europos Komisija, dažnai nukentėję asmenys nežino savo teisių.<sup>36</sup> Veiksmingam teisės į informaciją įgyvendinimui vis dar trukdo keletas veiksnių. Viena iš priežasčių yra susijusi su atsakingų institucijų nepakankamu informuotumu apie nukentėjusių asmenų teises. Nukentėjusiems asmenims taip pat trūksta žinių apie tai, kur jie gali rasti informacijos apie savo teises. Gauti informaciją trukdo ir tai, kad informacijos teikimo poreikis neretai ir

34 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 13–15 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

35 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 15 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

36 2020–2025 m. ES strategija dėl nusikaltimų aukų teisių, Europos Komisijos 2020 m. birželio 24 d. Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui, [COM(2020) 258 final], 4 p., prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0258>.



siejamas su oficialaus pranešimo apie patirtą nusikaltimą buvimu, nors dėl įvairių priežasčių ne visi nukentėję asmenys praneša apie nusikaltimus. Kiti veiksniai, lemiantys nepakankamą informacijos prieinamumą, yra menkas dalies asmenų internetinis raštingumas ir per daug nutolusi paslaugų teikimo vieta. Dar viena kliūtis – informacijos nesuteikimas laiku, t. y. nukentėjusio asmens pirmojo kontakto su kompetentingomis institucijomis metu. Tai atvejai, kai pirmojo kontakto institucijos, į kurias nukentėję asmenys kreipiasi pirmiausiai, nesuteikia visos šiems asmenims reikalingos informacijos ir nukreipia juos į kitą paslaugų teikėją.

Europos Komisija taip pat pastebėjo, kad pirmojo kontakto institucijos dažnai pateikia informacijos lapą, kurį nukentėję asmenys turi pasirašyti, patvirtindami, kad informaciją gavo, tačiau daugumoje valstybių ES narių kompetentingos institucijos nenaudoja nukentėjusiam asmeniui pritaikytos kalbos. Taip yra todėl, kad nėra oficialių procedūrų, pagal kurias institucijos galėtų įvertinti nukentėjusių asmenų bendravimo poreikius, nepakankamai atsižvelgiama į nukentėjusių asmenų poreikius bei pažeidžiamumą, be to, trūksta vertėjų žodžiu arba yra ribotos galimybės ir finansavimas atlyginti vertėjams žodžiu ir raštu. Kitas Euro-

pos Komisijos įvardytas trūkumas yra tas, kad nukentėjusiems asmenims suteikiama informacija dažnai būna neišsami<sup>37</sup> dėl, pavyzdžiui, nepakankamo įvairių institucijų bendradarbiavimo arba konfidencialumą užtikrinančių priemonių, skirtų keistis jautria informacija, nebuvimo.<sup>38</sup>

Siekiant tinkamai įgyvendinti Direktyvos nuostatas dėl teisės suprasti ir būti supstam, taip pat teisės gauti informaciją nuo pirmo kontakto su kompetentinga valdžios institucija, Direktyvos įgyvendinimo gairėse valstybės ES narės kviečiamos<sup>39</sup>:

1) sukurti procedūras, kurios padėtų institucijoms nuo pat pirmojo nukentėjusio asmens kontakto su atitinkama institucija įvertinti kiekvieno nukentėjusio asmens bendravimo poreikius, galimybes ir sunkumus; vertinimo procese turėtų būti atsižvelgiama į visus veiksnius, darančius įtaką nukentėjusio asmens gebėjimui bendrauti ir suprasti, bei su tuo susijusius poreikius, kuriuos būtina patenkinti tam, kad asmuo suprastų jam teikiamą informaciją ir galėtų būti supstamas;

2) nustatyti nacionalinę praktiką ir algoritmus, kad informacija būtų teikiama paprasta ir prieinama kalba, tiek žodžiu, tiek raštu; kompetentinga institucija turėtų teikti tokias paslaugas ir nesant nukentėjusio asmens prašymo;

37 VOciare 2019 m. vykdytos apklausos duomenimis, tik 20 proc. nukentėjusių asmenų gauna išsamią informaciją, 38 proc. gauna didžiąją dalį informacijos, o 26 proc. gauna dalinę informaciją. Nedidelė dalis nukentėjusių asmenų gauna mažai informacijos (14 %) arba negauna jokios informacijos (2 %).

38 European Commission staff working document evaluation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA [SWD(2022) 180 final], 13–15 p., prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022SC0179>.

39 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 12, 13, 15 ir 16 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

3) parengti tinkamus modelius, algoritmus, informacinių technologijų priemones ir pan., skirtus palengvinti informacijos teikimą nukentėjusiems asmenims, ir paskirti subjektus, atsakingus už kiekvienos iš Direktyvos 4 straipsnyje išvardytos informacijos rūšies teikimą; kalbant apie bendro pobūdžio informaciją, teisėsaugos institucijos turima brošiūra, lankstinukas ar interneto svetainė galėtų būti laikoma pakankama priemone, su sąlyga, kad tuo pat metu kompetentingi pareigūnai ir (arba) pagalbos tarnybos, atsižvelgdamos į individualų vertinimą, teikia papildomą individualią informaciją (žodžiu arba raštu); be to, labai svarbu nuo pat pradžių užtikrinti, kad nukentėjusiems asmenims informacija būtų teikiama jautriai, atsižvelgiant į jų asmenines savybes ir nusikaltimo, nuo kurio asmuo nukentėjo, pobūdį;

4) įgyvendinant Direktyvos 4 straipsnį, nuspręsti dėl tinkamiausių informacijos teikimo būdų ir policijos bei kitų nacionalinių institucijų vaidmens (įskaitant jų vidinį pavaldumą ir kompetenciją); įvairūs subjektai, susiję su nukentėjusių asmenų teisių užtikrinimu (įskaitant policiją, prokuratūrą, teismines institucijas, socialines tarnybas, pagalbos nukentėjusiems organizacijas) turėtų glaudžiai bendradarbiauti, kad būtų užtikrintas tinkamas atnaujintos informacijos srautas visuose proceso etapuose ir šiuolaikinių ryšių technologijų priemonių naudojimas, pvz., elektroninio perdavimo sistemos gali būti labai naudingos šiam tikslui pasiekti.

Direktyvos 8 straipsnio 2 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės sudarytų palankesnes sąlygas skundą gavusiai kompetentingai

institucijai (policijai) ar kitoms atitinkamoms įstaigoms (tokioms kaip ligoninės, mokyklos, ambasados, socialinės rūpybos ar užimtumo tarnybos) nukreipti nukentėjusius asmenis į pagalbos tarnybas. Tai svarbus paslaugų teikimo aspektas, nes nukentėjusių asmenų nukreipimo sistemos nebuvimas dažnai tampa kliūtimi nukentėjusiems asmenims, kuriems reikia pagalbos, pasinaudoti Direktyvoje įtvirtintomis teisėmis. Kaip nurodyta Direktyvos įgyvendinimo gairėse, pareiga asmenis nukreipti į pagalbos tarnybas kai kuriose valstybėse ES narėse nėra oficialiai įteisinta, o kitose yra nusistovėjusi praktika, kai policija automatiškai nukreipia nukentėjusius asmenis į atitinkamą pagalbos tarnybą. Policija turėtų nukentėjusiam asmeniui paaiškinti, kokios paslaugos jam gali būti suteiktos, ir visuomet nukreipti nukentėjusius asmenis į pagalbos tarnybas, išskyrus atvejus, kai nukentėjęs asmuo tokios pagalbos atsisako. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti patikimas duomenų apsaugos sistemas ir nustatyti konfidencialumo reikalavimus, kad būtų apsaugoti pagalbos tarnyboms perduoti nukentėjusių asmenų asmens duomenys.<sup>40</sup>

Europos Tarybos Ministrų Komiteto 2023 m. paskelbtose rekomendacijose detalizuota, kad

**Policija turėtų nukentėjusiam asmeniui paaiškinti, kokios paslaugos jam gali būti suteiktos, ir visuomet nukreipti nukentėjusius asmenis į pagalbos tarnybas, išskyrus atvejus, kai nukentėjęs asmuo tokios pagalbos atsisako.**

40 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 24 ir 25 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

valstybės Europos Tarybos narės turėtų užtikrinti, kad policija ir kitos baudžiamosios justicijos institucijos nustatytų nukentėjusių asmenų poreikį kreiptis į pagalbos tarnybas ir, jei nukentėję asmenys sutinka, sudarytų sąlygas kreiptis į tokias tarnybas. Šis pirminis nukreipimas gali būti pasyvus arba aktyvus ir gali būti nukreipiama į bendrąsias pagalbos tarnybas, kurios savo ruožtu gali padėti nukentėjusiems asmenims gauti specializuotą pagalbą pagal jų poreikius. Valstybės Europos Tarybos narės taip pat raginamos įpareigoti teikti nukentėjusiems asmenims reikalingą informaciją ir kitas įstaigas, pavyzdžiui, socialines paslaugas teikiančias tarnybas ar asmens sveikatos priežiūros įstaigas.<sup>41</sup>

Be to, Direktyvos įgyvendinimo gairėse pažymėta, kad siekiant nukreipti nukentėjusius asmenis į pagalbos tarnybas ir palengvinti pranešimų apie nusikalstamas veikas teikimą, būtina užtikrinti patikimą ir veiksmingą pagalbos tarnybų ir visų kitų suinteresuotų institucijų, įskaitant policiją ir teismines institucijas, bendradarbiavimą.<sup>42</sup> 2020–2025 m. ES strategijoje dėl nusikaltimų

aukų teisių nurodyta, kad kai kuriems nukentėjusiems asmenims taip pat labai svarbu, kad į šį procesą būtų įtraukti medikai, švietimo srities darbuotojai, socialines paslaugas teikiantys darbuotojai arba sulaikymo įstaigų darbuotojai. Taigi, siekdamą užtikrinti, kad visi nukentėję asmenys būtų pripažįstami, gerbiami ir galėtų visiškai naudotis savo teisėmis, Europos Komisija

**Siekiant nukreipti nukentėjusius asmenis į pagalbos tarnybas ir palengvinti pranešimų apie nusikalstamas veikas teikimą, būtina užtikrinti patikimą ir veiksmingą pagalbos tarnybų ir visų kitų suinteresuotų institucijų bendradarbiavimą.**

skatina suinteresuotų subjektų veiklos koordinavimą ir bendradarbiavimą nacionaliniu lygmeniu. Šiam tikslui įgyvendinti, valstybėms narėms rekomenduojama parengti nacionalines nukentėjusių asmenų teisių strategijas, kuriomis būtų užtikrintas koordinuotas horizontalusis požiūris į nukentėjusių asmenų teises.<sup>43</sup>

41 Recommendation CM/Rec(2023)2 of the Committee of Ministers to member States on rights, services and support for victims of crime (Adopted by the Committee of Ministers on 15 March 2023 at the 1460th meeting of the Ministers' Deputies), 19 straipsnis „Teisė į pagalbą nukentėjusiems asmenims“, prieinama per: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263).

42 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 26 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

43 2020–2025 m. ES strategija dėl nusikaltimų aukų teisių, Europos Komisijos 2020 m. birželio 24 d. Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui, [COM(2020) 258 final], 20 p., prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0258>.

### 3.2. Informacijos nukentėjusiems asmenims teikimas pirmojo kontakto institucijose

Įstatymo 2 straipsnio 6 dalyje sąvoka „Pirmojo kontakto institucija“ apibrėžta kaip Lietuvos Respublikoje veikianti institucija, į kurią nuo nusikalstamos veikos nukentėjęs asmuo ar jo atstovas pagal įstatymą kreipiasi pirmiausia (ikiteisminio tyrimo įstaiga, prokuratūra (prokuroras) ar teismas, Bendrasis pagalbos centras, savivaldybės administracija, socialinių paslaugų įstaiga, bet kuri švietimo ar sveikatos priežiūros įstaiga, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba). Vadovaujantis Įstatymo 4 straipsnio 1 dalimi, nukentėjęs asmuo turi teisę, be kita ko, nemokamai konfidencialiai naudotis pirmojo kontakto institucijų teikiama pagalba; nemokamai gauti informaciją jam suprantama kalba, jo ir pagalbą teikiančių subjektų sutarimu pasirinktais būdais ir priemonėmis, taip pat gauti vertimo žodžiu, raštu, gestų kalba paslaugas; pasirinkti asmenį, kuris dalyvautų ir padėtų suprasti kreipiantis į pirmojo kontakto instituciją, išskyrus atvejus, kai tai prieštarauja paties nukentėjusio asmens interesams ar kitaip trukdo teikti pagalbą. Vadovaujantis Įstatymo 9 straipsnio 3 dalimi, kai nukentėjęs asmuo pageidauja gauti Įstatyme numatytą pagalbą ir yra davęs sutikimą, kad jo asmens duomenys (vardas ar (ir) pavardė, kontaktinis telefono ryšio numeris ar (ir) elektroninio pašto adresas) būtų perduoti pagalbos tarnybai, pirmojo kontakto institucija nedelsdama, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, raštu arba elektroninių ryšių priemonėmis informuoja pagalbos tarnybą apie nukentėjusį asmenį nuroydama jo vardą ar (ir) pavardę, kontaktinį telefono ryšio numerį ar (ir) elektroninio pašto adresą.

Siekiant įvertinti, kaip yra užtikrinama nukentėjusių asmenų teisė gauti jiems reikalingą informaciją apie pagalbos galimybes nuo pirmojo kontakto su kompetentinga institu-

cija, Tyrimo metu vertinta pirmojo kontakto institucijų, pirmojo kontakto institucijų veiklos organizavimą, koordinavimą ir priežiūrą atliekančių institucijų (Sveikatos apsaugos ministerijos, Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos ir Vidaus reikalų ministerijos) bei pagalbos tarnybų pateikta informacija dėl informacijos nukentėjusiems asmenims teikimo, asmenų nukreipimo į pagalbos tarnybas, pagalbos tarnybų informavimo apie nukentėjusį asmenį perduodant jo (jos) asmens duomenis, taip pat tarpinstitucinio bendradarbiavimo informacijos ir laiku teikiamų paslaugų nukentėjusiems asmenims teikimo klausimais.

Kaip jau buvo aptarta šios ataskaitos 2.1 poskyryje, 2021 m. IV ketv. pirmojo kontakto institucijos pagalbos tarnyboms perdavė 127 nukentėjusių asmenų duomenis, 2022 m. – 666 nukentėjusių asmenų duomenis, o 2023 m. I pusr. – 295 nukentėjusių asmenų duomenis. Pažymėtina, kad pagalbos tarnybų pateiktais duomenimis, savarankiškai į pagalbos tarnybas kreipėsi daugiau nukentėjusių asmenų, nei kad nukentėjusių asmenų buvo nukreipta per pirmojo kontakto institucijas perduodant nukentėjusių asmenų duomenis pagalbos tarnyboms: 2021 m. IV ketv. kreipėsi 538 nukentėję asmenys, 2022 m. – 1666 nukentėję asmenys, o 2023 m. I pusmetį – 784 nukentėję asmenys. Pažymėtina ir tai, kad šešios pagalbos tarnybos nurodė, jog 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusr. jos iš pirmojo kontakto institucijų negavo nė vieno nukentėjusio asmens duomenų, tačiau informacija dėl galimų to priežasčių Seimo kontrolierių įstaigai nebuvo pateikta.

Remiantis Bendrojo pagalbos centro pateiktais duomenimis, 2021 m. iš viso buvo registruota 75 213 pranešimų apie galimai patiriamas (patirtas) nusikalstamas veikas, iš kurių dėl galimo smurto artimoje aplinkoje – 54 512;

2022 m. gauta 73 799 tokių pranešimų, iš kurių dėl galimo smurto artimoje aplinkoje – 52 029; 2023 m. I pusr. – 30 684 tokių pranešimų, iš jų dėl galimo smurto artimoje aplinkoje – 21 560. Pastebėtina tai, kad, lyginant su nukentėjusiais baudžiamajame procese pripažintų asmenų statistiniais duomenimis (plačiau žr. šios ataskaitos 2.1 poskyryje), ne visais atvejais, kai kreipiamasi į Bendrąjį pagalbos centrą dėl galimos nusikalstamos veikos, pradedamas ikiteisminis tyrimas.

Taigi, nukentėjusių asmenų, kurių duomenis pirmojo kontakto institucijos perduoda pagalbos tarnyboms, ir savarankiškai į pagalbos tarnybas besikreipiančių nukentėjusių asmenų skaičius sudaro tik labai nedidelę dalį visų pranešimų apie galimai patirtas nusikalstamas veikas ir pradėtų ikiteisminių tyrimų skaičiaus.

**Policijos įstaigos kaip pirmojo kontakto institucijos.** Remiantis pagalbos tarnybų pateikta informacija, iš visų pirmojo kontakto institucijų daugiausiai nukentėjusių asmenų duomenų, šių asmenų sutikimu, pagalbos tarnyboms perduoda policijos komisariatai, kurie

Iš visų pirmojo kontakto institucijų daugiausiai nukentėjusių asmenų duomenų, šių asmenų sutikimu, pagalbos tarnyboms perduoda policijos komisariatai.

2021 m. IV ketv. pagalbos tarnyboms perdavė 39 nukentėjusių asmenų duomenis, 2022 m. – 268 nukentėjusių asmenų duomenis, o 2023 m. I pusr. – 95 nukentėjusių asmenų duomenis. VŠĮ Kovos su prekyba žmonėmis ir išnaudojimu centras pažymėjo, jog 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusr. policijos komisariatų perduoti nukentėjusių asmenų duomenys sudarė 95 proc. visų pirmojo kontakto institucijų VŠĮ Kovos su prekyba žmonėmis ir išnaudojimu centrui perduotų duomenų.

Vis dėlto, nors policija, iš visų pirmojo kontakto institucijų, ir perduoda daugiausiai nukentėjusių asmenų duomenų pagalbos tarnyboms, tačiau, lyginant su bendra nusikalstamumo statistika Lietuvoje, tokių nukreipimų nedaug. Taip yra todėl, kad šiuo metu pagal įstatymą informaciją apie nukentėjusį asmenį policija gali pateikti tik tada, kai šis asmuo pageidauja gauti įstatyme numatytą pagalbą ir yra davęs sutikimą, kad jo asmens duomenys būtų perduoti pagalbos tarnybai. Be asmens sutikimo teikti įstatyme nurodytą asmeninę informaciją pagalbos tarnybai policija negali, todėl, Policijos departamento nuomone, būtų tikslinga pakeisti įstatymą, numatant, kad pirmojo kontakto institucija visais atvejais apie nukentėjusį asmenį informuoja pagalbos tarnybą ir pagalbos tarnybai susisiekius su nukentėjusiu asmeniu ir gavus sutikimą dėl pagalbos teikimo, ją suteiktų.

Policijos departamentas nurodė, kad, siekiant užtikrinti tinkamą nukentėjusių asmenų informavimą apie jų teises ir galimybę gauti pagalbą, visiems nukentėjusiems asmenims informaciją apie galimas gauti paslaugas policijos pareigūnai suteikia vadovaudamiesi Lietuvos policijos generalinio komisaro 2022 m. kovo 25 d. įsakymu Nr. 5-V-326 „Dėl nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos fizinių asmenų informavimo apie galimą gauti pagalbą ir sutikimo šiai pagalbai gauti reikalavimų“, kuriuo yra patvirtintas Policijos pareigūnų veiksmų, siekiant užtikrinti tinkamą fizinių asmenų, nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos, informavimą apie jų teises ir galimybę gauti pagalbą, algoritmas (toliau – Algoritmas) bei Sutikimo perduoti asmens duomenis forma. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Algoritme nuo nusikalstamos veikos galimai nukentėjęs fizinis asmuo įvardytas kaip nukentėjusysis. Atsižvelgiant į tai kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos baudžiamojo proceso kodekso 28 straipsniu, asmuo pripažįstamas

nukentėjusiuoju ikiteisminio tyrimo pareigūno, prokuroro nutarimu ar teismo nutartimi, Algoritmas netaikytinas tais atvejais, kai asmuo nukentėjusiuoju nėra pripažintas. Vadovaujantis Algoritmu, jeigu nukentėjusiojo būseną leidžia su juo komunikuoti bei nukentėjusysis sutinka gauti informaciją, policijos pareigūnai įpareigoti visais atvejais, gavę pranešimą apie galimą nusikalstamą veiką, informuoti nukentėjusį apie jo teises ir galimybę gauti pagalbą bei įteikti jam lankstinuką, o tais atvejais, kai nukentėjusysis išreišk norą gauti informaciją jo nurodytu elektroniniu paštu, – pateikti jam Teisingumo ministerijos interneto puslapyje esančio elektroninio leidinio „Ką turi žinoti nukentėjęs asmuo?“ nuorodą arba, prireikus, šio leidinio versiją asmenims su negalia.

Minėtame lankstinuke yra pateikta informacija, susijusi su, be kita ko, skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112; galimybe pranešti apie nusikaltimą atvykus į artimiausią policijos komisariatą, interneto svetainėje [epolicija.lt](http://epolicija.lt) arba elektroniniu paštu [generaline.prokuratura@prokuraturos.lt](mailto:generaline.prokuratura@prokuraturos.lt); telefono numeriu 113, skirtu neskubiai medicininei informacijai ar konsultacijai gauti; skundo pateikimu, nukentėjusiojo asmens teisėmis baudžiamajame procese; žalos ir baudžiamojo proceso išlaidų atlyginimu; apsaugos priemonėmis nukentėjusiems asmenims; teisine pagalba; pagalbos tarnybų teikiama pagalba bei pagalbos tarnybų kontaktiniais duomenimis.

Algoritme nustatyta, kad ikiteisminį tyrimą atliekantis pareigūnas privalo patikrinti, ar nukentėjusysis informuotas apie jo teises ir galimybę gauti pagalbą. Nukentėjusiajam taip pat turi būti paaiškinta, kad jis gali iš karto pasirinkti konkrečią pagalbos tarnybą ir, pasirašius sutikimą dėl asmens duomenų perdavimo, jo asmens duomenys bus perduoti jo pasirinktai pagalbos tarnybai bei ši pagalbos tarnyba su juo susisieks, arba jog nukentėjusysis gali as-

meniškai kreiptis į pasirinktą pagalbos tarnybą. Jeigu nukentėjusysis yra vaikas, apie jį privaloma pranešti Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai, nurodant nukentėjusiojo asmens duomenis.

Vis dėlto pažymėtina tai, kad galimybė gauti informaciją apie Įstatyme numatytą pagalbą pirmojo kontakto institucijose, įskaitant policiją, ir naudotis pagalbos tarnybų paslaugomis neturi priklausyti nuo to, ar nukentėjęs asmuo buvo ikiteisminio tyrimo pareigūno, prokuroro nutarimu ar teismo nutartimi pripažintas nukentėjusiuoju, nes, kaip numatyta Direktyvos 8 straipsnio 5 dalyje ir Įstatymo 4 straipsnio 3 dalyje, galimybė naudotis pagalbos tarnybų paslaugomis neturi priklausyti net ir nuo to, ar nukentėjęs asmuo apskritai pateikė oficialų skundą dėl nusikalstamos veikos kompetentingai valdžios institucijai. Dėl šios priežasties keltinas klausimas dėl policijos veikloje siauriamai interpretuojamų Direktyvos ir Įstatymo nuostatų nukentėjusius asmenis prilyginant tik nukentėjusiojo statusą baudžiamajame procese turintiems asmenims.

Vidaus reikalų ministerija, kuri Įstatymu įpareigota užtikrinti jai pavaldžių pirmojo kontakto institucijų veiklos organizavimą, koordinavimą ir kontrolę (Įstatymo 6 straipsnio 7 dalis), informavo, kad policijos veiklą įgyvendinant Įstatyme įtvirtintas informacijos teikimo funkcijas vertina teigiamai.

Pažymėtina, kad policijos pareigūnų veiksmų, siekiant užtikrinti tinkamą fizinių asmenų, nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos, informavimą apie jų teises ir galimybę gauti pagalbą, algoritmas yra veiksminga priemonė, siekiant užtikrinti vieningą policijos įstaigų kaip pirmojo kontakto institucijų funkcijų vykdymo praktiką valstybiniu mastu visuose policijos komisariatuose. Taip pat teigiamai vertintinas generalinio komisaro nurodymas, kad visais atvejais policijos pareigūnai, gavę pranešimą

apie galimą nusikalstamą veiką, kai nuo jos galėjo nukentėti fizinis asmuo, informuotų šį asmenį apie jo teises ir galimybę gauti pagalbą bei įteiktų jam atspausdintą lankstinuką, kurio forma išdėstyta generalinio komisaro 2022 m. kovo 25 d. įsakymo Nr. 5-V-326 „Dėl nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos fizinių asmenų informavimo apie galimą gauti pagalbą ir sutikimo šiai pagalbai gauti reikalavimų“ priede. Kita vertus, pastebėtina, kad šis lankstinukas nėra pritaikytas asmenims, turintiems regos, klausos ar intelekto negalią. Informacija asmenims su negalia yra prieinama tik tuomet, kai jie išreiškia norą informaciją gauti elektroniniu paštu. Tokiu atveju policijos pareigūnai įpareigoti asmens nurodytu elektroniniu paštu pateikti nuorodą į Teisingumo ministerijos interneto puslapyje (adresu <https://tm.lrv.lt/lt/nukentejusiems-nuo-nusikaltimu>) paskelbtą informaciją apie nukentėjusio asmens teises ir galimybę gauti pagalbą. Vis dėlto, kaip pažymėta ir Direktyvos įgyvendinimo gairėse, nuoroda į interneto svetainę gali būti nenaudinga nukentėjusiam asmeniui, kuris neturi galimybės naudotis kompiuteriu ar kitu išmaniuoju įrenginiu.

**Policijos pareigūnų veiksmų, siekiant užtikrinti tinkamą fizinių asmenų, nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos, informavimą apie jų teises ir galimybę gauti pagalbą, algoritmas yra veiksminga priemonė, siekiant užtikrinti vieningą policijos įstaigų kaip pirmojo kontakto institucijų funkcijų vykdymo praktišką valstybiniu mastu visuose policijos komisariatuose.**

**Sveikatos priežiūros įstaigos kaip pirmojo kontakto institucijos.** Įstatymo 6 straipsnio „Pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų funkcijos“ 4 dalyje numatyta, kad Sveikatos apsaugos ministerija užtikrina as-

mens sveikatos priežiūros įstaigų, kaip pirmojo kontakto institucijų, veiklos ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo nukentėjusiems asmenims organizavimą, koordinavimą ir priežiūrą. Remiantis Sveikatos apsaugos ministerijos pateiktais duomenimis, į visas Lietuvoje esančias ligonines, kaip į pirmojo kontakto institucijas, 2021 m. kreipėsi 5273 nukentėję asmenys, 2022 m. – 6705 nukentėję asmenys, o 2023 m. I pusr. – 2566 nukentėję asmenys, 2022 m. – 62 nukentėję asmenys, 2023 m. I pusr. – 37 nukentėję asmenys. Tačiau pažymėtina, kad, vertinant Tyrimo metu apklaustų dešimties ligoninių pateiktus preliminarius duomenis, nukentėjusių asmenų, kurie kreipiasi į ligonines, mastas Lietuvoje galimai yra didesnis, nei informavo Sveikatos apsaugos ministerija. Remiantis Tyrimo metu daugumos (6 iš 10) apklaustų ligoninių pateiktais preliminariais duomenimis, 2021 m. į šias ligonines, kaip į pirmojo kontakto institucijas, kreipėsi 3335 nukentėję asmenys, 2022 m. – 4274 nukentėję asmenys, 2023 m. I pusr. – 1647 nukentėję asmenys. Aiškindamos šį duomenų neatitikimą Sveikatos apsaugos ministerija ir kai kurios ligoninės (4 iš 10) nurodė keletą priežasčių, viena jų, – kad duomenys apie nukentėjusius asmenis, kurie kreipiasi į ligoninę, kaip į pirmojo kontakto instituciją, atskirai nerenkami ir nesisteminami. Sveikatos apsaugos ministerija pažymėjo, kad nukentėję asmenys į ligoninę dažniausiai atvežami policijos ar greitosios medicinos pagalbos, tačiau jeigu pacientai dėl patirtų sužalojimų kreipiasi patys, asmens sveikatos priežiūros įstaigos nenustatinėja, ar jie nukentėjo būtent dėl nusikalstamos veikos. Apklaustos ligoninės atkreipė dėmesį ir į tai, kad nėra specifinių ligos kodų, kuriais galėtų būti žymimi sužalojimai dėl patirtos nusikalstamos veikos, todėl tikslios statistikos, kiek nukentėjusių asmenų iš tiesų kreipiasi į ligonines, vedimas nėra įmanomas.

Dauguma (7 iš 10) Tyrimo metu apklaustų ligoninių nurodė, jog įgyvendindamos Įstatyme numatytas funkcijas, nukentėjusiems asmenims, kurie į ligoninę kreipiasi kaip į pirmojo kontakto instituciją, teikia reikalingą informaciją apie pagalbos tarnybas bei jų teikiamas paslaugas, suteikia socialinio darbuotojo, psichologo ar kitų darbuotojų konsultacijas nukentėjusiam asmeniui pagal poreikį, teikia asmens sveikatos priežiūros paslaugas ir kitą būtinąją pagalbą atsižvelgiant į situaciją ir nukentėjusio asmens poreikius. Šių ligoninių teigimu, visi besikreipiantys nukentėję asmenys, jų sutikimu, yra nukreipiami į pagalbos tarnybas, joms perduodant nukentėjusių asmenų duomenis. Tačiau pažymėtina tai, kad visos pagalbos tarnybos, išskyrus vieną, kuri taip pat teikia pagalbą asmenims, nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis ar seksualinio išnaudojimo, informavo, jog 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. iš ligoninių nukentėjusių asmenų duomenų negavo. Duomenų apie tai, kokios priežastys lemia, kad ligoninės neinformuoja pagalbos tarnybų apie nukentėjusius asmenis, jei jie pageidauja gauti Įstatyme numatytą pagalbą ir yra davę sutikimą, kad jų asmens duomenys būtų perduoti pagalbos tarnybai, Seimo kontrolierių įstaigai nebuvo pateikta. Atitinkamai keltinas klausimas, ar ligoninės iš tiesų tinkamai informuoja visus į jas, kaip į pirmojo kontakto institucijas, besikreipiančius nukentėjusius asmenis apie Įstatyme numatytą galimybę gauti pagalbą ligoninėms perduodant jų asmens duomenis pagalbos tarnyboms.

Didžioji dalis (7 iš 10) Tyrimo metu apklaustų ligoninių informavo, kad dažniausiai asmens sveikatos priežiūros darbuotojai nukentėjusiems asmenims suteikia informaciją apie įvairius teritorinius krizių centrus, SKPC, Valsybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos teritorinius skyrius ar pagalbos tarnybas. Įvertinus individualias aplinkybes ir pagalbos

poreikį, nukentėję asmenys taip pat gali būti nukreipiami ir į pagalbos tarnybas. Apklaustos ligoninės pažymėjo, kad nukentėjusiems asmenims yra teikiama informacija, susijusi su, be kita ko, socialinėmis, psichologinėmis, teisėsaugos ir kitomis paslaugomis, taip pat pateikiama Sveikatos apsaugos ministerijos, Teisingumo ministerijos, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengta informacija apie tai, ką turi žinoti nukentėjęs asmuo, pagalbos tarnybų sąrašas. Taigi, ligoninių teigimu, atsižvelgiant į nukentėjusių asmenų individualią situaciją, poreikius arba prašymą, jiems buvo teikiama Įstatyme įvardyta informacija.

**2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. ligoninės, kaip pirmojo kontakto institucijos, pagalbos tarnyboms, išskyrus vienai, nukentėjusių asmenų duomenų neperdavė. Šią situaciją gali lemti, be kita ko, nepakankamas nukentėjusių asmenų informavimas apie pagalbos tarnybas ir jų organizuojamą bei teikiamą pagalbą.“**

Tyrimo metu kai kurios (3 iš 10) apklaustos ligoninės informavo, jog galimai seksualinį smurtą patyrusiems asmenims asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos pagal Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo galimai seksualinį smurtą patyrusiems moteriškosios lyties asmenims aprašą, patvirtintą sveikatos apsaugos ministro 2021 m. liepos 30 d. įsakymu Nr. V-1765 „Dėl Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo galimai seksualinį smurtą patyrusiems moteriškosios lyties asmenims aprašo patvirtinimo“, tačiau ligoninėse taip pat registruojami ir vyriškos lyties asmenys, nukentėję nuo seksualinio smurto, kuriems asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas nėra reglamentuotas. Pažymėtina tai, kad šio aprašo 18, 20, 35 ir 42 punktuose



numatyta, jog teikiant paslaugas pagal šį aprašą pacientė ar jos atstovas pagal įstatymą ar pagal pavedimą turi būti informuojami apie SKPC, kaip ši sąvoka yra apibrėžta Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatyme, ir nurodomi SKPC kontaktai. Taigi, pagal galiojantį teisinį reglamentavimą ne tik nėra apibrėžta asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo galimai seksualinį smurtą patyrusiems vyriškos lyties asmenims tvarka, bet taip pat teikiant paslaugas pagal aptartą aprašą nėra reikalaujama pacientės informuoti apie visas pagalbos tarnybas, t. y. ne tik tas, kurios specializuojasi, be kita ko, ir paslaugų teikimo smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims srityje.

**Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba kaip pirmojo kontakto institucija.** Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos pateiktais duomenimis, iš viso nuo nusikalstamų veikų 2021 m. nukentėjo 4554 vaikai, 2022 m. – 5444 vaikai, 2023 m. I pusm. – 3168 vaikai.<sup>44</sup> Nusikalstama veika, nuo kurios nukentėjo daugiausiai vaikų – fizinis smurtas (įskaitant fizines bausmes). Iš viso pranešimų apie galimus vaiko teisių pažeidimus Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnyba 2021 m. sulaukė 40 493, 2022 m. – 45 758, o 2023 m. I pusm. – 22 917. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba pažymėjo, kad, atsižvelgiant į tai, jog pranešimų apie galimus vaiko teisių pažeidimus skaičius kasmet vis didėja, galima daryti išvadą, kad vis aktyviau yra pranešama apie galimus vaiko teisių pažeidimus, įskaitant ir apie galimas nusikalstamas

veikas prieš vaiką. Įstatymo 9 straipsnio „Informacijos teikimas pirmojo kontakto institucijoje“ 2 dalyje įtvirtinta, kad kai yra kreipimasis į pirmojo kontakto instituciją dėl nuo nusikalstamos veikos nukentėjusio vaiko, ši institucija informuoja vaiką, jo tėvus ar kitus atstovus pagal įstatymą apie teisę gauti Įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje nurodytą pagalbą. Pirmojo kontakto institucija, ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo kreipimosi dienos, raštu arba elektroninių ryšių priemonėmis praneša Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai, nurodydama vaiko asmeninius duomenis, išskyrus, kai pirmojo kontakto institucija yra pati Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba.

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos teigimu, nukentėjęs vaikas ir (ar) jo atstovas pagal įstatymą yra informuojamas apie galimybę gauti išsamią konsultaciją Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje dėl pagalbos nukentėjus nuo nusikalstamos veikos. Nukentėjusiam vaikui ir (ar) jo atstovui yra pateikiama informacija pagal Teisingumo ministerijos parengtą medžiagą, taip pat informacija apie pagalbos tarnybų teikiamą pagalbą. Nukentėję vaikai ir (ar) jų atstovai pagal įstatymą savarankiškai pasirenka pagalbos tarnybą iš jiems pateikto Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento tinklalapyje esančio pagalbos tarnybų sąrašo, atsižvelgiant į individualią vaiko situaciją bei poreikius.

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos teigimu, esant vaiko poreikiui gauti pagalbą iš pagalbos tarnybų, ne vėliau kaip kitą

44 2021 m. nuo vaiko nepriežiūros nukentėjo 870 vaikų, 2022 m. – 421 vaikas, 2023 m. I pusm. – 76 vaikai; nuo fizinio smurto (išskyrus fizines bausmes) 2021 m. nukentėjo 1495 vaikai, 2022 m. – 2080 vaikų, 2023 m. I pusm. – 1302 vaikai; nuo fizinio smurto (įskaitant fizines bausmes) 2021 m. nukentėjo 124 vaikai, 2022 m. – 136 vaikai, 2023 m. I pusm. – 84 vaikai; nuo fizinio smurto (įskaitant fizines bausmes) 2021 m. nukentėjo 1619 vaikų, 2022 m. – 2216 vaikų, 2023 m. I pusm. – 1386 vaikai; nuo psichologinio smurto 2021 m. nukentėjo 207 vaikai, 2022 m. – 291 vaikas, 2023 m. I pusm. – 158 vaikai; nuo seksualinio smurto 2021 m. nukentėjo 239 vaikai, 2022 m. – 300 vaikų, 2023 m. I pusm. – 162 vaikai.

darbo dieną, raštu arba elektroninių ryšių priemonėmis ji informuoja nukentėjusio asmens pasirinktą pagalbos tarnybą. Vis dėlto, pagalbos tarnybų pateiktais duomenimis, 2021 m. IV ketv. iš Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos nebuvo gauti nė vieno nukentėjusio asmens duomenys, 2022 m. buvo gauti 2 nukentėjusių asmenų duomenys, o 2023 m. I pusm. buvo gauti 3 nukentėjusių asmenų duomenys.

**Švietimo įstaigos kaip pirmojo kontakto institucijos.** Visos pagalbos tarnybos, išskyrus vieną, nurodė, kad 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. švietimo įstaigos neinformavo jų apie nukentėjusius asmenis perduodamos jų asmens duomenis. Remiantis Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos pateikta informacija, į valstybines mokyklas, kaip į pirmojo kontakto institucijas, 2021 m. kreipėsi 6 nukentėję asmenys (1 vaikas ir 5 pilnamečiai asmenys); 2022 m. kreipėsi 13 nukentėjusių asmenų (8 vaikai ir 5 pilnamečiai asmenys), 2023 m. I pusmetį kreipėsi 7 nukentėję asmenys (6 vaikai ir 1 pilnametis asmuo). 9 iš 15 Tyrimo metu apklaustų švietimo įstaigų informavo, kad 2021 m. – 2023 m. I pusm. nukentėjusių asmenų, nukreiptų į pagalbos tarnybas ir Valstybinę vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą, jų įstaigose nebuvo, o likusių 6 švietimo įstaigų pateiktais preliminariais duomenimis, 2021 m. į jas iš viso kreipėsi ir į akredituotas pagalbos tarnybas buvo nukreipti 6 nukentėję asmenys, 2022 m. – 10 nukentėjusių asmenų, 2023 m. I pusm. –

**Pagalbos tarnybų pateiktais duomenimis, 2021 m. IV ketv. iš Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos nebuvo gauti nė vieno nukentėjusio asmens duomenys, 2022 m. buvo gauti 2 nukentėjusių asmenų duomenys, o 2023 m. I pusm. buvo gauti 3 nukentėjusių asmenų duomenys.**

**Švietimo įstaigų teigimu, asmenims mokyklose dalinami lankstinukai, mokyklų informaciniuose stenduose kabinami pagalbos tarnybų viešinimo plakatai, organizuojami pagalbos mokiniui specialistų pri(si)statymai, specialistų vykdomos prevencinės veiklos, akcijos, projektai ir kt.**

7 nukentėję asmenys, tarp kurių dauguma nukentėjusių asmenų buvo vyriškos lyties. Nusikalstama veika, nuo kurios nukentėjo daugiausiai asmenų – smurtas artimoje aplinkoje.

Tyrimo metu apklaustų (15) švietimo įstaigų teigimu, asmenims mokyklose dalinami lankstinukai, mokyklų informaciniuose stenduose kabinami pagalbos tarnybų viešinimo plakatai, organizuojami pagalbos mokiniui specialistų pri(si)statymai, specialistų vykdomos prevencinės veiklos, akcijos, projektai ir kt.

Remiantis 8 iš 15 Tyrimo metu apklaustų švietimo įstaigų pateikta informacija, subjektai, kurių kontaktiniai duomenys yra teikiami į švietimo įstaigas besikreipiantiems nukentėjusiems asmenims, dažniausiai yra Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba bei policija. Taip pat yra teikiami Pedagoginės psichologinės tarnybos, teritorinių krizių, veiklos, pagalbos, šeimos bei psichikos sveikatos ar priežiūros centrų (namų) ir kitų artimiausių pagalbos tarnybų kontaktiniai duomenys. Kai kuriais atvejais taip pat yra siūloma švietimo įstaigoje dirbančių specialistų pagalba arba nukentėjęs asmuo yra nukreipiamas į teritorinę Vaiko gerovės komisiją. Kai kurios (4 iš 15) apklaustos švietimo įstaigos nurodė, jog teikiant pagalbos tarnybų duomenis yra atsižvelgiama į nukentėjusio asmens lytį, amžių, specialiuosius poreikius, socialinį šeimos kontekstą ir (ar) kt. Vis dėlto kelios švietimo įstaigos nurodė, jog į šiuos veiksnius nėra atsižvelgiama. Trečdalis (5 iš 15) apklaustų švietimo įstaigų nurodė,

kad nebuvo poreikio teikti pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis nukentėjusiems asmenims, kadangi nebuvo besikreipiančiųjų.

Apklaustos švietimo įstaigos pažymėjo, kad, vykdydamos pirmojo kontakto institucijų funkcijas, nukentėjusiems asmenims ir (ar) jų tėvams ar globėjams pagal įstatymą el. paštu ar naudojantis elektroninio dienyno sistema išsiunčia išsamią informaciją apie pagalbos tarnybų sąrašus ir jų kontaktinius duomenis, asmenų teises bei institucijas, galinčias jas užtikrinti, įstaigas ir organizacijas, teikiančias socialines paslaugas, asmens sveikatos priežiūros institucijų teikiamas paslaugas, specialistų, dirbančių švietimo įstaigose (pvz., psichologo), konsultacijas bei kontaktinius duomenis, procedūras, susijusias su pranešimo dėl nusikalstamos veikos pateikimu ir kt. Jeigu informaciją nukentėjusiam asmeniui, jo tėvams ar atstovams pagal įstatymą yra reikalinga pateikti žodžiu, visą reikiamą informaciją švietimo įstaigose suteikia įstaigos administracija, socialinis pedagogas, psichologas, klasių auklėtojai, Vaiko gerovės komisijos nariai. Taip pat kai kurios (6 iš 15) švietimo įstaigos paminėjo, kad, esant poreikiui, yra kreipiamasi bei informacija apie galimai padarytą nusikalstamą veiką ir nukentėjusį asmenį yra teikiama Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai, policijai, asmens sveikatos priežiūros institucijoms bei kitoms atitinkamoms institucijoms. Be to, kai kurios (5 iš 15) švietimo įstaigos pažymėjo, kad jose yra paskirti už įstatyme numatytų pirmojo kontakto institucijų funkcijų įgyvendinimą atsakingi asmenys, padaliniai, švietimo pagalbos specialistai. Taip pat, švietimo įstaigų darbuotojai, policijos pareigūnai veda preventines programas mokiniams, pagalbos skyrių specialistai suteikia pirminę pagalbą nukentėjusiam asmeniui arba padeda kreiptis pagalbos į išorines pagalbos institucijas.

Apibendrinus iš pagalbos tarnybų, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos,

Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos bei švietimo įstaigų gautus duomenis, darytina išvada, kad, lyginant su Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybos 2021 m. – 2023 m. I pusm. registruotų pranešimų apie galimus vaiko teisių pažeidimus ir nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių vaikų skaičiais, į valstybines mokyklas, kaip į pirmojo kontakto institucijas, dėl nukentėjusių asmenų kreiptasi ir nukentėjusių asmenų duomenys pagalbos tarnyboms perduoti

**Į valstybines mokyklas, kaip į pirmojo kontakto institucijas, dėl nukentėjusių asmenų kreiptasi ir nukentėjusių asmenų duomenys pagalbos tarnyboms perduoti tik pavieniais atvejais.**

tik pavieniais atvejais. Tyrimo metu apklaustų švietimo įstaigų teigimu, mokyklos bendruomenė, mokiniai ir tėvai ar kiti vaikų atstovai pagal įstatymą įvairiais būdais informuojami apie nukentėjusių asmenų galimybę kreiptis į švietimo įstaigas, kaip į pirmojo kontakto institucijas, daugumoje švietimo įstaigų nukentėjusiems asmenims yra teikiami atitinkamų pagalbos tarnybų kontaktiniai duomenys, siūloma švietimo įstaigoje dirbančių specialistų pagalba, bet ne visos švietimo įstaigos nurodė, jog teikiant atitinkamų pagalbos tarnybų duomenis yra atsižvelgiama į nukentėjusio asmens lytį, amžių, specialiuosius poreikius, socialinį šeimos kontekstą ir (ar) kt. individualias aplinkybes.

**Savivaldybės kaip pirmojo kontakto institucijos.** Pagalbos tarnybų pateiktais preliminariais duomenimis, savivaldybės ir savivaldybių socialinių paslaugų centrai 2021 m. IV ketv. pagalbos tarnyboms perdavė 20 nukentėjusių asmenų duomenis, 2022 m. – 56 nukentėjusių asmenų duomenis, o 2023 m. I pusm. – 11 nukentėjusių asmenų duomenis. Kai kurios savivaldybės (9 iš 59) pažymėjo, jog 2021 m. IV ketv.

pagalbos tarnyboms buvo perduoti 33 nukentėjusių asmenų duomenys, 2022 m. – 59 nukentėjusių asmenų duomenys, o per 2023 m. I pusr. perduoti 33 nukentėjusių asmenų duomenys. Vis dėlto, nors, savivaldybių teigimu, duomenų buvo perduota daugiau, nei nurodė pagalbos tarnybos, paprašius detalizuoti, kokioms pagalbos tarnyboms paprastai perduodami nukentėjusių asmenų duomenys, ne visos savivaldybės suprato ar žinojo, kokios yra pagalbos tarnybos pagal Įstatyme numatytą sąvoką „pagalbos tarnyba“, jas klaidingai suprasdamos kaip policiją ar asmens sveikatos priežiūros įstaigas.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad ne tik savivaldybių pateikta statistinė informacija yra netiksli, bet ir kai kurių savivaldybių žinios apie Įstatyme numatytų pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų paskirtį bei funkcijas vertintinos kaip nepakankamos, nes ne visos savivaldybės yra pakankamai susipažinusios su pagalbos tarnybų sąrašu, paskirtimi ir jų teikiama pagalba pagal Įstatymą, taip pat su informacijos, kurią pagal Įstatymą pirmojo kontakto institucijos privalo teikti nukentėjusiems asmenims, turiniu.

**Ne visos savivaldybės yra pakankamai susipažinusios su pagalbos tarnybų sąrašu, paskirtimi ir jų teikiama pagalba, taip pat su informacijos, kurią pirmojo kontakto institucijos privalo teikti nukentėjusiems asmenims, turiniu.**

Įvertinus 13 pateikusių informaciją savivaldybių preliminarinius duomenis, pastebėtina, kad į šias savivaldybes, kaip į pirmojo kontakto institucijas, 2021 m. kreipėsi 310 nukentėjusių asmenų, 2022 m. – 285 nukentėję asmenys, 2023 m. I pusr. – 157 nukentėję asmenys. Savivaldybių teigimu, visiems į jas besikreipiantiems nukentėjusiems asmenims atitinkamų

savivaldybių, kaip pirmojo kontakto institucijų, pagalba buvo suteikta pagal nukentėjusių asmenų individualius poreikius, susidariusią situaciją ir pageidavimus. Kai kurios (15) savivaldybės nurodė, jog duomenų apie nukentėjusius asmenis, besikreipusius į savivaldybes, kaip į pirmojo kontakto institucijas, nekaupia. Likusios, t. y. daugiau nei pusė savivaldybių (31) pažymėjo, kad į jas, kaip į pirmojo kontakto institucijas, 2021 m. – 2023 I pusr. nesikreipė nė vienas nukentėjęs asmuo. Be to, kai kurios savivaldybės informavo, jog į jas ir jų teritorijoje atitinkamas paslaugas teikiančias biudžetines įstaigas dažniausiai asmenys kreipiasi nukreipti pačių pagalbos tarnybų, taip pat kad, siekdami nepažeisti asmens duomenų apsaugos reikalavimų, savivaldybės specialistai dažniausiai motyvuoja pačius nukentėjusius asmenis kreiptis į pagalbos tarnybas, nurodo jiems pagalbą galinčių suteikti institucijų ir organizacijų kontaktinius duomenis, o esant poreikiui – tarpininkauja.

Savivaldybių, į kurias, kaip į pirmojo kontakto institucijas, nukentėję asmenys yra kreipęsi, teigimu, nukentėjusiems asmenims, atsižvelgiant į individualius nukentėjusio asmens poreikius ir dėl padarytos nusikalstamos veikos atsiradusius poreikius, yra teikiama informacija apie, be kita ko, galimybę gauti pirminę teisinę pagalbą ir konsultacijas, galimybę gauti valstybės garantuojamą antrinę teisinę pagalbą, įstaigas, kurios teikia socialines, švietimo, psichologines, sveikatos priežiūros ir kitas paslaugas, pagalbą, kuri nukentėjusiam asmeniui gali būti suteikta, galimybes gauti piniginę socialinę paramą. Be to, kai kurios (13) savivaldybės pažymėjo, jog nukentėjusiems asmenims teikia ir (ar) teiktų skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numerį 112 ir (ar) kitų savivaldybės teritorijoje esančių įstaigų, pavyzdžiui, teisėsaugos institucijų, asmens sveikatos priežiūros įstaigų ar Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo

tarnybos teritorinio padalinio, kontaktinius duomenis, o dalis (22) savivaldybių pažymėjo, kad nukentėjusiems asmenims, kurie kreipiasi ir (ar) kreiptųsi į savivaldybę, kaip į pirmojo kontakto instituciją, teikiami ir (ar) būtų teikiami kitų savivaldybės įstaigų ar institucijų kontaktiniai duomenys, pavyzdžiui, socialinių paslaugų centrų, psichikos sveikatos centrų ar savivaldybės ligoninių, poliklinikų.

Remiantis daugelio (25) savivaldybių pateikta informacija apie tai, kokių pagalbos tarnybų kontaktiniai duomenys teikiami ir (ar) būtų teikiami nukentėjusiems asmenims, kurie kreipiasi ir (ar) kreiptųsi į savivaldybę, kaip į pirmojo kontakto instituciją, šios savivaldybės atsakė, jog nukentėjusiems asmenims teikia ir (ar) teiktų jų savivaldybės teritorijoje arba apskrityje esančių pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis. Taip pat kai kurios (9) savivaldybės atsakė, kad nukentėjusiems asmenims teikia ir (ar) teiktų SKPC kontaktinius duomenis. Atkreiptinas dėmesys, kad tik kelios (3) savivaldybės nurodė, jog teikia ir (ar) teiktų pagalbos tarnybų, su kuriomis bendradarbiauja ir kurios nebūtinai veikia savivaldybės teritorijoje, kontaktinius duomenis. Be to, kai kurios (7) savivaldybės atsakė, jog pagalbos tarnybų kontaktinių duomenų nukentėjusiems asmenims neteikia ir (ar) neteiktų arba nepateikė informacijos, o dalis savivaldybių nurodė, kad nukentėjusiems asmenims teiktų savivaldybės paslaugų centro, teisėsaugos institucijų ar vaiko teisių apsaugos tarnybos teritorinių padalinių kontaktus.

Remiantis apklaustų savivaldybių pateikta informacija dėl atsižvelgimo į nukentėjusio asmens gyvenamąją vietą, lytį, amžių, negalią ir (ar) kitus bruožus, teikiant nukentėjusiam asmeniui pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis, tik beveik pusė (25) savivaldybių atsakė, jog, teikdamos pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis, atsižvelgia į nukentėjusio asmens bruožus. Dažniausiai šios savivaldybės ak-

centavo nukentėjusio asmens gyvenamosios vietos svarbą siekiant suteikti jam prieinamų pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis. Kai kurios (14) savivaldybės nurodė, kad teikiant pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis atsižvelgiama į besikreipusio asmens individualius poreikius, kurie gali būti nulemti tam tikrų asmens bruožų ar patirto nusikaltimo pobūdžio, o trys savivaldybės teigė, jog nukentėjęs asmuo pagalbos tarnybą iš savivaldybės pateiktos informacijos ar pagalbos tarnybų sąrašo turi išsirinkti pats pagal savo poreikius.

Daugiau nei trečdalis (22) savivaldybių nurodė, jog teikiant asmenims pagalbos tarnybų kontaktus neatsižvelgiama į nukentėjusio asmens individualią situaciją, arba į šį klausimą nepateikė atsakymo, o kai kurios (11) savivaldybės neįvardijo nė vienos pagalbos tarnybos, kurios kontaktus teiktų į savivaldybę, kaip į pirmojo kontakto instituciją, besikreipusiems nukentėjusiems asmenims. Be to, viena savivaldybė pažymėjo, kad didelius sunkumus gauti informaciją apie pagalbą bei ją pasinaudoti patiria asmenys su intelekto negalia. Šios savivaldybės teigimu, informacijos neprieinamumą lemia tai, jog nukentėję asmenys su negalia neturi galimybės gauti nepriklausomo atstovavimo paslaugos.

Vertinant šiame ataskaitos poskyryje aptartus Tyrimo metu gautus duomenis nustatyta, kad svarbiausią vaidmenį informuojant nukentėjusius asmenis apie jų teises ir galimybę gauti pagalbą tarp pirmojo kontakto institucijų atlieka policija, kur sukurtos prielaidos formuoti vieningą šios srities praktiką. Įvertinus kitų

**Svarbiausią vaidmenį informuojant nukentėjusius asmenis apie jų teises ir galimybę gauti pagalbą tarp pirmojo kontakto institucijų atlieka policija, kur sukurtos prielaidos formuoti vieningą šios srities praktiką.**

Ne visos pirmojo kontakto institucijos, ypač kai kurios savivaldybės, vienodai supranta įstatyme numatytas savo funkcijas, sąvokos „pagalbos tarnyba“ apibrėžimą ir pagalbos tarnybų funkcijas, bei ne visos pirmojo kontakto institucijos nukentėjusiems asmenims teikia informaciją apie pagalbos tarnybų kontaktus ar teikdamos informaciją atsižvelgia į asmens gyvenamąją vietą, lytį, amžių, negalią ir (ar) kitus bruožus.

pirmojo kontakto institucijų pateiktą informaciją paaiškėjo, kad ne visos pirmojo kontakto institucijos, ypač kai kurios savivaldybės, vienodai supranta įstatyme numatytas savo funkcijas, sąvokos „pagalbos tarnyba“ apibrėžimą ir pagalbos tarnybų funkcijas, bei ne visos pirmo-

jo kontakto institucijos nukentėjusiems asmenims teikia informaciją apie pagalbos tarnybų kontaktus ar teikdamos informaciją atsižvelgia į asmens gyvenamąją vietą, lytį, amžių, negalią ir (ar) kitus bruožus. Nepakankamas supratimas apie pirmojo kontakto institucijų vaidmenį ir pagalbos tarnybų funkcijas gali turėti įtakos tam, kad, lyginant su pradėtų ikiteisminių tyrimų rodikliais Lietuvoje, tik labai nedidelė nukentėjusių asmenų dalis kreipiasi į pagalbos tarnybas patys ir dar mažiau nukentėjusių asmenų duoda sutikimą, kad pirmojo kontakto institucijos perduotų jų duomenis pagalbos tarnyboms, kad šios su nukentėjusiais asmenimis susisiektų. Taigi darytina išvada, kad informacijos apie pagalbos galimybes teikimo pirmojo kontakto institucijose procesas turėtų būti peržiūrėtas ir tobulinamas.

### 3.3. Pirmojo kontakto institucijų ir kitų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo ir teikimo procese dalyvaujančių subjektų bendradarbiavimas

Siekiant tinkamai įgyvendinti valstybės įsipareigojimus pagal Direktyvos 4 straipsnį „Teisė gauti informaciją nuo pirmo kontakto su kompetentinga valdžios institucija“ ir užtikrinti, kad visi subjektai, kurie dalyvauja pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo ir teikimo procese, koordinuotų savo veiksmus vykdydami įstatyme numatytas jiems priskirtas funkcijas, taip pat kad pirmojo kontakto institucijos tinkamai vykdytų įstatymo 9 straipsnyje numatytas funkcijas, susijusias su šiame straipsnyje nurodytos informacijos teikimu nukentėjusiems asmenims ir nukentėjusių asmenų duomenų perdavimu pagalbos tarnyboms, būtina užtikrinti veiksmingą atsakingų subjektų bendradarbiavimą šiais klausimais.

Sveikatos apsaugos ministerija pažymėjo ligoninių ir pagalbos tarnybų tarpinstitucinio bendradarbiavimo stiprinimo svarbą ir infor-

mavo, kad jos atstovai dalyvauja Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos koordinuojamose veiklose, įskaitant pagalbos vaikui, nukentėjusiam nuo seksualinių nusikaltimų, veiksmų algoritmo parengimą.

Tyrimo metu apklaustos ligoninės informavo, kad jų veikloje nuolat bendradarbiaujama su policija, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, dalyvaujama Sveikatos apsaugos ministerijos pasitarimuose, mokymuose bei kituose renginiuose, ministerijos teikia metodinę pagalbą bei rekomendacijas, tačiau, apklaustų ligoninių nuomone, bendradarbiavimas su Sveikatos apsaugos ministerija daugiau apima asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, organizavimo sritį, todėl pagal poreikį taip pat yra bendradarbiaujama su pagalbos tarnybomis. Apklaustų ligoninių vertinimu, bendradarbiavimas vyksta gana sklandžiai,

įvairiomis formomis: informuojant raštu, bendradarbiaujant žodžiu ar kitomis komunikacijos priemonėmis. Kaip įvardijo dauguma (7 iš 10) apklaustų ligoninių, esant poreikiui ir atsižvelgiant į nukentėjusio asmens situacijos rimtumą, nedelsiant yra informuojami policijos pareigūnai ir (ar) Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos ar jos teritorinio skyriaus darbuotojai. Informaciją apie nukentėjusį asmenį ligoninės suteikia atsižvelgusios į nusikalstamos veikos pobūdį ir padarinius, nukentėjusio asmens amžių, lytį ir poreikius.

Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos teigimu, valstybinės mokyklos bendradarbiauja su savivaldos institucijomis, savivaldybės administracijų vaiko gerovės komisijomis, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriumi, vaiko minimalios priežiūros priemonės vykdančiais asmenimis, vaikų socializacijos centrais, savivaldybės administracijų struktūriniais padaliniais, teritorinėmis policijos įstaigomis, vaiko teisių apsaugą savivaldybėje užtikrinančiomis institucijomis, švietimo, socialinių paslaugų, asmens sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybiniomis organizacijomis ir kitomis suinteresuotomis institucijomis, įstaigomis ar asmenimis. Tyrimo metu apklaustos švietimo įstaigos informavo, kad su pagalbos tarnybomis ir savivaldybių administracijomis bendradarbiavimas vyksta žodžiu ir raštu, teikiant informaciją apie susidariusią situaciją ir (ar) prašant informacijos apie pagalbos teikimo galimybes, yra dalyvaujama bendruose mokymuose, konferencijose, posėdžiuose, susitikimuose. Glaudžiausias švietimo įstaigų bendradarbiavimas vyksta su Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba bei policija. Švietimo įstaigos nurodė, kad joms nebuvo poreikio bendradarbiauti su Švietimo, mokslo ir sporto ministerija pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo klausimais. Nė vienai valstybinei švietimo įstaigai, išskyrus vieną, porei-

kis bendradarbiauti su pagalbos tarnybomis, pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims klausimais, nekilo, kadangi nukentėjusių asmenų šiose švietimo įstaigose nebuvo.

Vidaus reikalų ministerija informavo, kad jos atstovai dalyvauja Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos organizuojamuose tarpinstituciniuose pasitarimuose, kuriuose aptariami klausimai ir problemos pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo srityje. Taip pat Vidaus reikalų ministerija per metus organizuoja bent du Kovos su prekyba žmonėmis koordinavimo komisijos posėdžius, kuriuose aptariami bendradarbiavimo tarp institucijų, įskaitant teisėsaugos ir pagalbą teikiančių organizacijų, klausimai. Kaip nurodė Policijos departamentas, Policijos departamento bei kitų Lietuvos policijos įstaigų bendradarbiavimas su pagalbos tarnybomis vyksta organizuojant periodinius susitikimus, kurių metu aptariami kylantys klausimai ir problemos, diskutuojama dėl geriausių jų sprendimo būdų.

Remiantis Įstatymo 6 straipsnio 8 dalimi, savivaldybių administracijos, be kita ko, pagal kompetenciją organizuoja ir užtikrina socialinių paslaugų teikimą nukentėjusiems asmenims, savivaldybių įstaigų, taip pat pirmojo kontakto institucijų, mokyklų, kurių steigėja yra savivaldybė, organizavimą, koordinavimą ir kontrolę. Vertinant savivaldybių pateiktą informaciją apie bendradarbiavimą su pagalbos tarnybomis teikiant pagalbą nukentėjusiems asmenimis, beveik pusė (28) savivaldybių atsakė, jog su pagalbos tarnybomis bendradarbiauja reguliariai – konsultuojasi ir keičiasi informacija dėl pagalbos teikimo konkrečioms nukentėjusiems asmenims, taip pat vyksta į tarpžinybinius ir tarpinstitucinius susitikimus, kuriuose dalyvauja ir kitos pirmojo kontakto institucijos, dalyvauja diskusijose, renginiuose ar pasitarimuose. Susitikimuose savivaldybių administracijos su pagalbos tarnybomis aptaria egzistuojančias

problemines sritis, ieško bendrų sprendimų. Kai kurios (12) savivaldybės teigė nebendradarbiaujančios su pagalbos tarnybomis arba nurodė, jog bendradarbiauja tik su teisėsaugos institucijomis, socialiniais centrais, kitomis pirmojo kontakto institucijomis.

Kelios savivaldybės informavo, kad bendradarbiauja su pagalbos tarnybomis, kai pagalbos tarnybos nukreipia asmenis į savivaldybes dėl savivaldybių paslaugų teikimo, kurių pagalbos tarnybos pačios neteikia. Be to, kai kurios savivaldybės nurodė, jog su pagalbos tarnybomis bendradarbiauja vykdant Įstatyme numatytas funkcijas, t. y. perduoda informaciją apie nukentėjusius asmenis, sutikusius dėl asmens duomenų perdavimo. Dalis savivaldybių informavo, kad su pagalbos tarnybomis bendradarbiauja dėl pagalbos asmenims, nukentėjusiems nuo smurto artimoje aplinkoje, t. y. kaip su SKPC, o kitos teigė su pagalbos tarnybomis bendradarbiaujančios informacijos sklaidos apie pagalbos tarnybų teikiamą pagalbą klausimais – prisidedančios prie visuomenės informavimo arba savivaldybių administracijų specialistams dalyvaujant pagalbos tarnybų organizuojamuose mokymuose dėl pirmojo kontakto specialistų kompetencijų ir pagalbos teikimo mechanizmo tobulinimo. Be to, kai kurios savivaldybės pažymėjo, kad su pagalbos tarnybomis bendradarbiauja teikdamos finansavimą pagalbos tarnybų organizuojamiems projektams. Kaip pažymėjo dauguma (47) savivaldybių, savivaldybės organizuoja ir užtikrina įstaigų (tarp jų – ir mokyklų), kurių steigėjos yra savivaldybės, kaip pirmojo kontakto institucijų, veiklos organizavimą, koordinavimą ir kontrolę, informacijos apie pagalbos tarnybas sklaidą švietimo įstaigose.

Taip pat, įsigaliojus Įstatymui, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija kasmet organizuoja visų pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų susitikimą, siekdama aptarti Įstatymo

įgyvendinimo procesus, pasikeisti gerąja patirtimi, teikti siūlymus dėl tobulintinų aspektų ir kt. Vadovaujantis Įstatymo 6 straipsnio 3 dalmimi, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įgaliota, be kita ko, užtikrinti jai pavaldžių pirmojo kontakto institucijų veiklos organizavimą, koordinavimą ir kontrolę. Siekdama tobulinti pagalbos nukentėjusiems asmenims organizavimą ir teikimą, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija rengia susitikimus su pagalbos tarnybomis, kuriuose aptariami pagalbos tarnybų keliama klausimai dėl bendradarbiavimo su pirmojo kontakto institucijomis. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai pavesta kiekvienų metų I ketvirtį organizuoti pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų, pirmojo kontakto institucijų, pagalbos tarnybų atstovų pasitarimą Įstatymo įgyvendinimo klausimams aptarti. Pavyzdžiui, 2023 m. kovo 14 d. vykusio pirmojo kontakto institucijų bei pagalbos tarnybų susitikime buvo aptarti pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų glaudesnio bendradarbiavimo bei pagalbos nukentėjusiems asmenims organizavimo ir teikimo klausimai. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija taip pat pakartotinai kreipėsi į pirmojo kontakto institucijas, kitas ministerijas, savivaldybių administracijas, kad jos primintų savo pavaldžioms įstaigoms apie Įstatymo nuostatas ir prievoles, apie pagalbos tarnybas, teikiančias pagalbą nukentėjusiems asmenims, bei jų funkcijas.

Taigi, apklaustų pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų vertinimu, dedamos pastangos stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą

**Apklaustų pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų vertinimu, dedamos pastangos stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą nukentėjusių asmenų teisių užtikrinimo srityje.**



nukentėjusių asmenų teisių pagal Direktyvą ir Įstatymą užtikrinimo srityje. Vis dėlto, apklaustos institucijos atkreipė dėmesį ir į iššūkius, su kuriais susiduria bendradarbiaudamos su kitais Įstatyme numatytais subjektais.

Apklaustos ligoninės nurodė, kad šie iššūkiai apima, be kita ko, pagalbos tarnybų pagalbos poreikį ne šių tarnybų darbo metu, nukentėjusių asmenų transportavimo klausimą, komunikacijos ir informacijos tęstinumą bei grįžtamąjį ryšį tarp pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų. Ligoninės nurodė, kad su pagalbos tarnybomis, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba bei Sveikatos apsaugos ministerija palaikomi tik dalykiški santykiai. Be to, kai kurios ligoninės pažymėjo, kad siekiant sklandesnio tarpinstitucinio bendradarbiavimo, pirmojo kontakto institucijose turėtų būti įdarbinama daugiau specialistų, turėtų būti organizuojamos diskusijos, apsikeitimo gerąja patirtimi renginiai, kuriuose būtų diskutuojama apie bendrą pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo viziją, tikslus, intervizijos, kuriose įvairių sričių specialistai nedidelėse grupėse galėtų dalintis šioje srityje kylančiais iššūkiais ir aptarti jų sprendimo būdus, būtų vykdomi trumpi teminiai mokymai, kuriuos rengtų Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos specialistai, vykdomi kiti bendradarbiavimo sąlygų gerinimo veiksmai.

Nors, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos nuomone, bendradarbiavimas su pagalbos tarnybomis vyksta sklandžiai, apklaustos švietimo įstaigos įvardijo tam tikrus iššūkius tarpinstitucinio bendradarbiavimo srityje. Aptardamos kylančias bendradarbiavimo problemas kai kurios švietimo įstaigos (5 iš 15) nurodė, kad joms trūksta grįžtamojo ryšio iš pagalbos tarnybų dėl asmens duomenų apsaugai keliamų reikalavimų laikymosi. Be to, kyla iššūkių dėl įvairių pagalbos

**Iššūkiai apima, be kita ko, pagalbos tarnybų pagalbos poreikį ne šių tarnybų darbo metu, nukentėjusių asmenų transportavimo klausimą, komunikacijos ir informacijos tęstinumą bei grįžtamąjį ryšį tarp pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų.**

tarnybų veiksmų nesuderinamumo, aiškios pagalbos teikimo tvarkos nebuvimo. Švietimo įstaigos skundėsi ilgai užtrunkančiomis procedūromis, dėl kurių galimai pagalba nėra suteikiama tinkamai bei laiku, švietimo įstaigoms tenkančia užduotimi koordinuoti procesą, neturint atitinkamų išteklių bei specialistų, neiškiu pagalbos tarnybų funkcijų pasidalijimu, paramos, ieškant konkrečių sprendimo būdų kartu, trūkumu ir kt.

Savivaldybės taip pat pažymėjo, kad reikėtų aiškiau išgryninti pagalbos teikimo modelį, savivaldybių ir jų biudžetinių įstaigų vaidmenį pagalbos teikimo procese. Taip pat savivaldybės pažymėjo probleminį aspektą, kai pagalbos tarnybos nesikeičia grįžtamuojū ryšiu su savivaldybėmis apie suteiktą pagalbą savivaldybės gyventojams, kurie kreipėsi į pagalbos tarnybas, todėl akcentavo informacijos gavimo ar ja keitimosi elektroninėje platformoje poreikį. Pavyzdžiui, viena iš savivaldybių nurodė, jog tarp pagalbos tarnybų ir kitų pagalbą teikiančių institucijų atsiranda konkurencija, todėl reikėtų tikslesnių ir (ar) aiškesnių darbo gairių, o dvi savivaldybės pastebėjo, jog reikėtų operatyvesnio informavimo apie pakitusius pagalbos tarnybų kontaktus, teikiamas paslaugas ir pan., didesnio Teisingumo ministerijos ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsitraukimo organizuojant mokymus, skirtus sklandesniam Įstatymo įgyvendinimui, sudarytų sąlygų keistis gerąja praktika su kitomis valstybėmis, institucijomis, įstaigomis ir organizacijomis.

**Daugelis apklaustų subjektų kaip vieną iš probleminių aspektų tarpinstitucinio bendradarbiavimo srityje nurodė atsakingų institucijų funkcijų bei įpareigojimų neapibrėžtumą ir pažymėjo, kad būtina patvirtinti bendrą pagalbos nukentėjusiems asmenims priemonių planą, kuriame būtų apibrėžtos skirtingų institucijų funkcijos.**

Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento pateiktose veiklos ataskaitose, pagalbos tarnybos nurodė akredituotos pagalbos teikimo trūkumus, kurie susiję su komunikacijos ir bendradarbiavimo su pirmojo kontakto institucijomis nepakankamumu, netinkamai vykdomomis įstatyme numatytomis informacijos teikimo nukentėjusiems asmenims funkcijomis, būtinybe tobulinti pirmojo kontakto institucijų turimos informacijos perdavimo pagalbos tarnyboms tvarką.

Taigi, daugelis Tyrimo metu apklaustų subjektų kaip vieną iš probleminių aspektų tarpinstitucinio bendradarbiavimo srityje nurodė atsakingų institucijų funkcijų bei įpareigojimų neapibrėžtumą ir pažymėjo, kad būtina patvirtinti bendrą pagalbos nukentėjusiems asmenims priemonių planą, kuriame būtų apibrėžtos skirtingų institucijų funkcijos. Vis dėlto, šie subjektai nenurodė, kurios konkrečios įstatymo nuostatos, jų nuomone, turėtų būti detalizuotos įstatymą įgyvendinančiuose teisės aktuose bei kurių iš įstatyme numatytų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo insti-

tucijų, pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų funkcijų vykdymas jiems yra neaiškus.

Apibendrinant šiame ataskaitos poskyryje aptartą informaciją darytina išvada, kad bendradarbiavimo tarp pirmojo kontakto institucijų, pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų ir pagalbos tarnybų spragos išlieka viena opiausių problemų, kurias įvardijo daugelis Tyrimo metu apklaustų subjektų. Atgalinio ryšio iš pagalbos tarnybų nebuvimą dėl asmens duomenų apsaugai keliamų reikalavimų laikymosi, išteklių bei specialistų trūkumą minėti subjektai įvardijo vienais iš esminių iššūkių, kuriuos jie pasiūlė spręsti pirmojo kontakto institucijose įdarbinant daugiau specialistų, glaudžiau bendradarbiaujant keičiantis informacija elektroninėje platformoje, rengiant daugiau specialistų susitikimų ir diskusijų. Taip

**Bendradarbiavimo tarp pirmojo kontakto institucijų, pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų ir pagalbos tarnybų spragos išlieka viena opiausių problemų, kurias įvardijo daugelis Tyrimo metu apklaustų subjektų.**

pat tarpinstitucinio bendradarbiavimo spragas galimai lemia ir tai, kad kai kurioms pirmojo kontakto institucijoms vis dar kyla neaiškumų dėl to, kokios yra jų ir kitų įstatyme numatytų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo ir teikimo subjektų funkcijos.

#### 4. PAGALBĄ NUO NUSIKALSTAMOS VEIKOS NUKENTĖJUSIEMS ASMENIMS TEIKIANČIŲ SPECIALISTŲ MOKYMAI

Direktyvos įgyvendinimo gairėse pažymėta tai, kad dėl Direktyvos 4 straipsnyje numatyto plataus įpareigojimo teikti nukentėjusiems

asmenims išsamią informaciją, dėl šios nuostatos įgyvendinimo šalių narių valdžios institucijos turėtų dėti daug pastangų, kad užtikrintų,

jog praktikuojantys specialistai būtų tinkamai apmokyti laikytis direktyvos.<sup>45</sup> Šiose gairėse atkreiptas dėmesys į tai, kad pagalbos tarnybų paslaugos nukentėjusiems asmenims turi būti prieinamos ir kompetentingi subjektai turi būti pasirengę reaguoti į nukentėjusių asmenų pranešimus pagarbiai, jautriai, profesionaliai ir be diskriminacijos, pasitelkdami gerai apmokytus specialistus ir šiuolaikines ryšių technologijas.<sup>46</sup>

Pagal Direktyvos 25 straipsnio „Specialistų mokymai“ 1 dalį, valstybės narės turi užtikrinti, kad pareigūnai, pavyzdžiui, policijos pareigūnai, kurie, tikėtina, turės kontaktų su nukentėjusiais asmenimis, dalyvautų tinkamuose bendro pobūdžio ir specialiuose mokymuose, atsižvelgiant į jų kontaktą su nukentėjusiais asmenimis, kad būtų didinamas jų informuotumas apie nukentėjusių asmenų poreikius ir sudarytos galimybės jiems su nukentėjusiais asmenimis elgtis nešališkai, pagarbiai ir profesionaliai. Direktyvos 25 straipsnio 4 dalyje pabrėžta, kad pasitelkdamos savo viešąsias tarnybas arba finansuodamos pagalbos organizacijas, valstybės narės turi skatinti iniciatyvas, kad tie subjektai, kurie teikia pagalbos ir atkuriamojo teisingumo paslaugas, dalyvautų tinkamuose mokymuose, atsižvelgiant į jų kontaktą su nukentėjusiais asmenimis, ir laikytųsi profesinių reikalavimų,

siekiant užtikrinti, kad tokios paslaugos būtų teikiamos nešališkai, pagarbiai ir profesionaliai. Direktyvos 25 straipsnio 5 dalyje nurodyta, kad atsižvelgiant į atitinkamas specialistų pareigas, kontaktų su nukentėjusiais asmenimis pobūdį ir intensyvumą, tokiais mokymais siekiama įgalinti specialistą atpažinti nukentėjusius asmenis ir elgtis su jais pagarbiai, profesionaliai ir nediskriminuojant.

Direktyvos įgyvendinimo gairėse pažymėta, kad turėtų būti apmokyti visi praktikuojantys ir su nukentėjusiais asmenimis susiduriantys specialistai, įskaitant policijos darbuotojus ir pagalbos tarnybas. Mokymas yra visiškai būtinas, kad Direktyvoje numatytos nukentėjusių asmenų teisės taptų realiai ir veiksmingai įgyvendintos, todėl valstybės ES narės turėtų dėti visas pastangas, kad užtikrintų, jog visi su nukentėjusiais asmenimis bendraujantys specialistai būtų tinkamai apmokyti. Valstybių narių įsipareigojimai mokymo srityje apima informuotumo apie nukentėjusių asmenų poreikius ugdymą profesiniu ir nediskriminaciniu būdu. Todėl tinkamas Direktyvos 25 straipsnio įgyvendinimas turėtų būti vertinamas atsižvelgiant į visų specialistų gebėjimą faktiškai vykdyti funkcijas ir įgyvendinti tikslus, kurie yra valstybių ES narių įsipareigojimų pagal Direktyvą dalis.<sup>47</sup>

45 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 15 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

46 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 26 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

47 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 48 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

Europos Komisijos paskelbtoje 2020–2025 m. ES strategijoje dėl nukentėjusių asmenų teisių pažymėta, kad su nukentėjusiais asmenimis bendraujantys asmenys, įskaitant policiją, nepakankamai mokomi apie nukentėjusių asmenų teises. Svarbu, kad atitinkami specialistai su nukentėjusiais asmenimis bendrautų atsižvelgdami į konkrečius jų poreikius, ir tai ypač aktualu bendraujant su negalią turinčiais nukentėjusiais asmenimis, nes specialistai turėtų gebėti atsižvelgti į bet kokį aptarnaujamo asmens turimą sutrikimą, pavyzdžiui, klausos, kalbos ar suvokimo sutrikimus, fizinę negalią. Taip pat, siekiant didinti LGBTI+ asmenų, etninėms ir religinėms mažumoms priklausančių asmenų pranešimų apie patirtus nusikaltimus skaičių ir jų pasitikėjimą valdžios institucijomis, svarbu rengti specialius mokymus lygybės ir nediskriminavimo temomis policijai ir kitiems su nukentėjusiais asmenimis bendraujantiems specialistams.<sup>48</sup>

Europos Komisija taip pat yra atkreipusi į valstybėse ES narėse pastebėtus trūkumus, susijusius su mokymo rūšimi, turiniu ir lygiu, taip pat su mokymus gaunančių suinteresuotųjų šalių kategorijomis. Vienas trūkumų yra tas, kad pasigendama sistemingo požiūrio į mokymus ir kad dalyvavimas juose nėra gausus. Kalbant apie mokymų kokybę, dažniausiai rengiami bendrieji mokymai apie pagalbą nukentėjusiems asmenims arba mokymai apie konkrečius nukentėjusius asmenis, o ne jų abiejų derinys. Taip pat atkreiptas dėmesys

į tai, kad specialistams trūksta paskatų dalyvauti mokymuose arba laikytis mokymų grafiko. Kalbant apie mokymų turinį, neturėtų būti susitelkiama tik į formaliuosius aspektus, dėmesio neskiriant tokioms praktinio pritaikymo temoms, kaip savo šališkumo atpažinimas, empatiškas bendravimas ar aktyvus klausymasis, kas padėtų stiprinti pasitikėjimą policija ir galėtų padidinti asmenų, pranešančių apie nusikaltimą valdžios institucijoms arba prašančių pagalbos, skaičių. Europos Komisija taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad pagalbos tarnyboms rengiami nepakankami nacionalinio lygmens mokymai. Daugumoje valstybių narių rengiami mokymai teisininkams, tačiau mokymus pagalbos tarnyboms dažniausiai organizuoja nevyriausybinės organizacijos, nors, suinteresuotųjų subjektų teigimu, nacionalinio lygmens mokymai turėtų būti taikomi ir pagalbos tarnyboms, be to, tarpdisciplininiai mokymai galėtų pagerinti įvairių institucijų veiklos koordinavimą. Europos Komisijos vertinimu, geriausia būtų, jei į šiuos mokymus būtų įtraukti pilietinės visuomenės atstovai ir bendruomenių lyderiai, kad mokymai būtų išsamūs ir sudarytų sąlygas keistis nuomonėmis apie nukentėjusiųjų poreikius.<sup>49</sup>

Europos Tarybos Ministrų Komiteto 2023 m. paskelbtose rekomendacijose valstybės Europos Tarybos narės raginamos imtis priemonių, kad pagalbos tarnybų darbas būtų koordinuojamas tinkamiausiu lygmeniu, siekiant užtikrinti, kad, be kita ko, būtų rengiami ir

48 2020–2025 m. ES strategija dėl nusikaltimų aukų teisių, Europos Komisijos 2020 m. birželio 24 d. Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui, [COM(2020) 258 final], 4 p., prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0258>.

49 European Commission staff working document evaluation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA [SWD(2022) 180 final], 22–23 p., prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022SC0179>.

koordinuojami tinkami mokymai.<sup>50</sup> Šiose rekomendacijose nurodyta, kad valstybės Europos Tarybos narės turėtų užtikrinti, kad pareigūnai, kurie dirba su nukentėjusiais asmenimis, pavyzdžiui, policijos, pagalbos tarnybų darbuotojai, gautų tiek bendruosius, tiek ir specializuotus mokymus. Valstybės narės taip pat raginamos per savo viešąsias tarnybas arba finansuodamos pagalbos organizacijas padėti pagalbos tarnyboms, kad pagalbą nukentėjusiems asmenims ir atkuriamojo teisingumo paslaugas teikiantys asmenys galėtų gauti bendruosius ir specializuotus mokymus, siekiant užtikrinti, kad pagalba būtų teikiama laikantis profesinių standartų. Valstybės narės skatinamos sudaryti sąlygas rengti mokymus ir kitiems specialistams, kurie gali susidurti su nukentėjusiais asmenimis, pavyzdžiui, atitinkamiems asmens sveikatos priežiūros, būsto, socialinės apsaugos, švietimo ir įdarbinimo tarnybų darbuotojams. Mokymų lygis turėtų atitikti specialistų kontaktų su nukentėjusiais asmenimis pobūdį ir mastą bei pareigas siekiant, kad specialistai gebėtų atpažinti nukentėjusius asmenis, geriau suprastų jų poreikius ir gebėtų su asmenimis bendrauti nešališkai, be diskriminacijos, pagarbiai ir profesionaliai.<sup>51</sup>

Bendrieji mokymai turėtų apimti bent informaciją apie neigiamą nusikaltimų poveikį nukentėjusiems asmenims, įgūdžius ir žinias, reikalingus teikiant pagalbą nukentėjusiems asmenims ir profesionaliai bendraujant su asmenimis, supratimą apie riziką sukelti antrinę viktimizaciją ir įgūdžius šiai rizikai sumažinti. Asmenų, atsakingų už individualaus vertinimo atlikimą ir nukentėjusių nukreipimą į specializuotas pagalbos tarnybas, bendrieji mokymai taip pat turėtų apimti informuotumą apie tai, kaip atlikti individualų vertinimą ir kaip parinkti tinkamas priemones konkreitiems nukentėjusio asmens poreikiams patenkinti, taip pat supažindinimą su nukentėjusių asmenų poreikius atitinkančios informacijos ir pagalbos galimybėmis ir prieinamumu. Ministrų komitetas rekomendavo, kad specializuoti mokymai turėtų būti rengiami bent jau visiems darbuotojams, dirbantiems su nepilnamečiais nukentėjusiais asmenimis ir nuo tam tikrų kategorijų nusikaltimų, pavyzdžiui, smurto šeimoje ar seksualinio smurto, terorizmo, nusikaltimų, padarytų dėl rasinių, religinių ar kitokių prietarų, nukentėjusiais asmenimis, taip pat nužudytų asmenų šeimos nariais.<sup>52</sup>

Siekiant tinkamai įgyvendinti Direktyvos 25 straipsnį, Direktyvos įgyvendinimo gairėse valstybės ES narės kviečiamos<sup>53</sup>:

50 Recommendation CM/Rec(2023)2 of the Committee of Ministers to member States on rights, services and support for victims of crime (Adopted by the Committee of Ministers on 15 March 2023 at the 1460th meeting of the Ministers' Deputies), 19 straipsnis „Teisė į pagalbą nukentėjusiems asmenimis“, prieinama per: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263).

51 Recommendation CM/Rec(2023)2 of the Committee of Ministers to member States on rights, services and support for victims of crime (Adopted by the Committee of Ministers on 15 March 2023 at the 1460th meeting of the Ministers' Deputies), 23 straipsnis „Darbuotojų atranka ir mokymas“, prieinama per: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263).

52 Recommendation CM/Rec(2023)2 of the Committee of Ministers to member States on rights, services and support for victims of crime (Adopted by the Committee of Ministers on 15 March 2023 at the 1460th meeting of the Ministers' Deputies), 23 straipsnis „Darbuotojų atranka ir mokymas“, prieinama per: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680aa8263).

53 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 49 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

- 1) apsvarstyti, kokie mokymo būdai geriausiai atitiktų Direktyvoje nustatytus tikslus; mokymas apie nukentėjusių asmenų teises ir poreikius turi būti, be kita ko, policijos pareigūnų bendrojo apmokymo dalis; specializuoti kursai, susiję su nukentėjusių asmenų teisėmis ir poreikiais, taip pat turėtų būti siūlomi kaip nuolatinio profesinio tobulinimosi dalis; specialistai galėtų būti skatinami dalyvauti mokymuose, įskaitant tarpdisciplininius mokymus, jei, pavyzdžiui, specialaus kurso apie nukentėjusių asmenų teises ir jų užtikrinimą baigimas būtų siejamas su karjeros galimybėmis; taip pat turėtų būti apsvarstytas klausimas dėl specialių mokymų prieinamumo visiems pagalbos tarnybų darbuotojams ir (arba) savanoriams;
- 2) pripažinti grįžtamojo ryšio iš nukentėjusių asmenų svarbą, pavyzdžiui, numatant procedūras, pagal kurias nukentėję asmenys galėtų skųstis dėl to, kaip su jais elgėsi specialistai, ir (arba) dėl to, kad jų teisės nebuvo užtikrintos pakankamai; jei nustatoma, kad specialistas, institucija ar įstaiga pažeidė nukentėjusio asmens teises, toks subjektas galėtų būti įpareigotas išklaudyti specializuotus mokymus, skirtus specialistų informuotumui apie nukentėjusių asmenų poreikius didinti.

Įstatyme nėra konkrečiai apibrėžta, kas yra atsakingas už pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų darbuotojų mokymo organizavimą siekiant didinti jų žinias profesionalios ir individualizuotos pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo srityje, o šis teisinis neapibrėžtumas gali kelti su tokių mokymų sistemingu organizavimu susijusius praktinius iššūkius.

Įstatymo 5 straipsnyje numatyta, kad pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymą, kuris apima pagalbos priemonių planavimą, admi-

nistravimą, atsakomybės paskirstymą ir finansavimo užtikrinimą, atlieka šios pagrindinės pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijos: Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija, Švietimo, mokslo ir sporto ministerija, Teisingumo ministerija, Vidaus reikalų ministerija ir savivaldybių administracijos. Įstatymo 6 straipsnyje apibrėžtos pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų funkcijos apima, be kita ko, pagalbos teikimo analizavimą ir priežiūros atlikimą (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija) bei pirmojo kontakto institucijų veiklos pagal Įstatymą organizavimą, koordinavimą ir kontrolę ar priežiūrą (Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Sveikatos apsaugos ministerija, Švietimo, sporto ir mokslo ministerija, Vidaus reikalų ministerija, Savivaldybių administracijos, taip pat nevalstybinių mokyklų savininkai).

Pagal Įstatymo 8 straipsnio 1 dalį, valstybės ir savivaldybių institucijos, įstaigos ir nevyriausybinių organizacijų pagal kompetenciją, be kita ko, rengia mokymo programas, specialistų ir pareigūnų mokymus. Įstatyme nėra konkrečiai apibrėžta, kas yra atsakingas už pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų darbuotojų mokymo organizavimą siekiant didinti jų žinias profesionalios ir individualizuotos pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo srityje, o šis teisinis neapibrėžtumas gali kelti su tokių mokymų sistemingu organizavimu susijusius praktinius iššūkius. Vis dėlto, ši funkcija galėtų būti kildinama iš Įstatyme nustatytų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų funkcijų analizuoti pagalbos teikimą ir atlikti jo priežiūrą, taip pat atlikti pirmojo kontakto institucijų veiklos pagal Įstatymą organizavimą, koordinavimą ir kontrolę ar priežiūrą.

Tyrimo atlikimo metu kai kurios pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijos pateikė išsamią informaciją apie mokymų

organizavimą pagalbos nukentėjusiems asmenims užtikrinimo srityje dirbantiems specialistams, tačiau kitos institucijos arba apskritai nepateikė informacijos apie organizuotus arba planuojamus mokymus, arba paminėjo, kad mokymus specialistams organizuoja joms pavaldžios įstaigos. Be to, iš pateiktos informacijos nėra aišku, ar kai kurios ministerijos, kurioms įstatymu yra pavesta atlikti pagalbos teikimo analizavimą ir jo priežiūrą, pirmojo kontakto institucijų veiklos organizavimą, koordinavimą ir kontrolę ar priežiūrą, renka ir analizuoja informaciją apie mokymų poreikį pagalbos nukentėjusiems asmenims srityje dirbantiems specialistams ir ar imasi veiksmų, kad šie poreikiai būtų patenkinti.

Analizuojant Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei pagalbos tarnybų atsakymus išryškėjo, kad Socialinės apsaugos ir darbo ministerija neorganizuoja mokymų pagalbos tarnybų specialistams, nors, siekdama tobulinti pagalbos nukentėjusiems asmenims organizavimą ir teikimą, ši ministerija periodiškai organizuoja susitikimus su pagalbos tarnybomis. Įvertinus pagalbos tarnybų atsakymus nustatyta, kad pagalbos tarnybai skiriamo finansavimo pakanka tik minimaliems klientų poreikiams užtikrinti, todėl mokymai organizuojami iš kitų finansavimo šaltinių. Kai kurios pagalbos tarnybos, be kita ko, minėjo, kad jose dirbantys specialistai dalyvauja nemokamuose mokymuose arba mokymus apmoka iš savo asmeninių lėšų, ir pažymėjo, kad mokymai labai reikalingi ne tik pagalbos tarnyboms, tačiau ir pirmojo kontakto institucijoms, siekiant užtikrinti tinkamą ir kokybišką bendradarbiavimą ir paslaugų teikimą. Kai kurios pagalbos tarnybos pastebėjo, kad labiausiai trūksta mokymų, susijusių su bendradarbiavimo su įvairiomis institucijomis, pavyzdžiui, policijos, kaip pirmojo kontakto institucijos, stiprinimu. Vis dėlto, nors dauguma pagalbos tarnybų mokymų

ir jų finansavimo trūkumą įvardijo kaip vieną didžiausių problemų, pagalbos tarnybų dėmesys specialistų kvalifikacijos tobulinimui iš esmės skiriasi. Pavyzdžiui, kai kurios pagalbos tarnybos nurodė, kad jų specialistai dalyvavo įvairiuose mokymuose, skirtuose gilinti žinias pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo srityje, pavyzdžiui, „Seksualinis smurtas ir nuo seksualinio smurto nukentėjęs asmuo: portretas, bendravimo ypatumai, pagalba“, „Pagalbos teikimas nukentėjusiems nuo žmogaus teisių pažeidimų“, „Moterims, patiriančioms / patyrusioms seksualinę prievartą artimoje aplinkoje, pagalbos teikimo modelis“ ir pan. Be to, kai kurios pagalbos tarnybos nurodė, kad, siekdami gilinti žinias, jų specialistai dalyvauja įvairiose „Erasmus“ mobilumo programose.

Apibendrinant Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei pagalbos tarnybų atsakymus galima daryti išvadą, kad Socialinės apsaugos ir darbo ministerija mokymų pagalbos tarnybų specialistams neorganizuoja ir tokių mokymų organizavimas nėra vykdomas nacionaliniu lygiu, pagalbos tarnyboms trūksta lėšų mokymams finansuoti arba jų apskritai neturi, todėl pastebimas ženklus mokymų pagalbos tarnybų specialistams trūkumas.

Sveikatos apsaugos ministerija pažymėjo, kad pagalbos nukentėjusiems asmenims užtikrinimo srityje dirbantiems asmenims sveikatos priežiūros specialistams buvo organizuojami įvairūs mokymai. Sveikatos apsaugos ministe-

**Socialinės apsaugos ir darbo ministerija mokymų pagalbos tarnybų specialistams neorganizuoja ir tokių mokymų organizavimas nėra vykdomas nacionaliniu lygiu, pagalbos tarnyboms trūksta lėšų mokymams finansuoti arba jų apskritai neturi, todėl pastebimas ženklus mokymų pagalbos tarnybų specialistams trūkumas.**

rijos duomenimis, 2021 m. vyko 6 mokymai, kuriuose dalyvavo 208 asmens sveikatos priežiūros specialistai, 2022 m. – 10 mokymų, kuriuose dalyvavo 316 asmens sveikatos priežiūros specialistų, 2023 m. I pusm. – 7 mokymai, kuriuose dalyvavo 428 asmens sveikatos priežiūros specialistai. Be to, Sveikatos apsaugos ministerija nurodė, kad pagalbos teikimo nuo seksualinio smurto nukentėjusiems asmenims tema 2021 m. vyko 1 mokymai, kuriuose dalyvavo 2 asmens sveikatos priežiūros specialistai, 2022 m. – 4 mokymai, kuriuose dalyvavo 256 asmens sveikatos priežiūros specialistai, 2023 m. I pusm. – 21 mokymai, kuriuose dalyvavo 366 asmens sveikatos priežiūros specialistai. Taip pat Sveikatos apsaugos ministerija nurodė, kad Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centras 2021 m. parengė ir suderino 4 val. profesinės kvalifikacijos tobulinimo programą „Smurto artimoje aplinkoje atpažinimas ir prevencija“. Šios programos tikslas – suteikti asmens sveikatos priežiūros specialistams žinių apie smurto artimoje aplinkoje priežastis, smurto atpažinimo požymius bei pagalbos galimybes smurtą artimoje aplinkoje patiriantiems asmenims, smurto prevenciją. 2022 m. pagal šią programą apmokyti 23, 2023 m. – 28 asmens sveikatos priežiūros specialistai. Ligoninių apklausos duomenys atskleidė, kad dauguma apklaustų ligoninių dalyvauja Sveikatos apsaugos ministerijos pasitarimuose, mokymuose bei kituose renginiuose, kur teikiama metodinė pagalba bei rekomendacijos.

Kai kurios ligoninės (3 iš 10) pažymėjo, kad jose buvo vedami bendrojo pobūdžio mokymai bei darbuotojai tobulino kvalifikaciją dalyvaudami įvairiuose mokymuose, pavyzdžiui, „Bendravimo su klientais iššūkiai“, „Pacientų emocijos: pyktis, baimė, nerimas, depresija, panikos atakos“, „Paslaugų gavėjų teisių gynimas – svarbus socialinių paslaugų įstaigos kokybės

garantas“. Taip pat kai kurios ligoninės (4 iš 10) pastebėjo, kad jų darbuotojai yra skatinami bei dalyvauja įvairių organizacijų vedamuose mokymuose ar kvalifikacijos kėlimo kursuose, mokslinėse konferencijose ir kt. Kai kuriose ligoninėse mokymai nukentėjusių asmenų teisių užtikrinimo bei pagalbos teikimo asmenims, patyrusiems seksualinį smurtą, temomis yra planuojami 2023 m. IV ketvirtį ir 2024 m. I ketvirtį, kai kitose ligoninėse socialiniai darbuotojai tobulino kompetencijas dalyvaudami 8 akademinų valandų trukmės mokymuose tema „Seksualinis smurtas prieš vaikus: atpažinimas ir reagavimas“. Be to, kai kurios ligoninės taip pat pateikė informaciją, jog nuo 2022 m. gruodžio 13 d. iki 2023 m. sausio 22 d. įstaigoje vyko visuotiniai darbuotojų mokymai, skirti priekabiavimo ir smurto prevencijai, krizinių situacijų atpažinimo įgūdžiams gerinti. Darbuotojai šių mokymų metu gilino žinias smurto prevencijos srityje, dalinosi gerąja patirtimi teikiant pagalbą nuo smurto nukentėjusiems asmenims, mokėsi dar geriau atpažinti nusikalstamos veikos paveiktus asmenis ir tinkamai reaguoti užtikrinant nukentėjusių asmenų teises, pagalbos teikimo tęstinumą. Vis dėlto, kai kurios ligoninės pažymėjo, jog turėtų būti skiriamas didesnis dėmesys specialistų mokymams, kad pirmojo kontakto institucijose turėtų būti organizuojami nedideli bendri įvairių sričių specialistų mokymai, diskusijos, apsikeitimo gerąja patirtimi renginiai, kuriuose būtų diskutuojama apie bendrą pagalbos teikimo viziją, tikslus, intervizijos, kuriose įvairių sričių specialistai nedidelėse grupėse galėtų dalintis kylančiais iššūkiais ir aptarti jų sprendimo būdus, vykdomi trumpi teminiai mokymai, kuriuos rengtų Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos specialistai, vykdomi kiti bendradarbiavimo sąlygų gerinimo veiksmai.

Vis dėlto, dauguma (7 iš 10) apklaustų ligoninių pažymėjo, jog darbuotojams skirti mokymai



nukentėjusių asmenų teisių užtikrinimo klausimais bei pagalbos teikimo asmenims, patyrusiems seksualinį smurtą, temomis, kuriuose taip pat būtų skiriamas dėmesys informacijos apie pagalbos tarnybas ir jų veiklą pristatymui, nevykdomi ir artimiausiu metu nėra planuojami. Pavyzdžiui, kai kurios ligoninės nurodė, kad apie tokio pobūdžio mokymus buvo diskutuota su Sveikatos apsaugos ministerija, tačiau informacijos apie mokymų organizavimą bei gairių, kaip tokius mokymus organizuoti, neturi.

Kai kurių apklaustų ligoninių (4 iš 10) teigimu, jų darbuotojai yra tinkamai informuoti apie tai, kad asmenys, nukentėję nuo įvairių rūšių nusikalstamų veikų bei patyrę traumų ar kitų sveikatos sutrikdymų ir problemų, gali kreiptis į ligonines dėl asmens sveikatos priežiūros paslaugų, tačiau 3 iš 10 apklaustų ligoninių pažymėjo, jog medicinos personalo žinios apie šią galimybę turėtų būti nuolat gilinamos mokymuose dėl pagalbos teikimo asmenims, patyrusiems seksualinį smurtą bei nukentėjusiems nuo kitokių nusikalstamų veikų. Apklaustų ligoninių nuomone, turėtų būti siekiama kurti nukentėjusių asmenų pasitikėjimą asmens sveikatos priežiūros įstaigų personalu, gerinamos asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo nukentėjusiems asmenims sąlygos, tobulinama komunikacija, plečiamos galimybės sukurti visapusišką apsaugą nukentėjusiems asmenims.

Apibendrinus Sveikatos apsaugos ministerijos ir ligoninių pateiktą informaciją, darytina išvada, kad nors Sveikatos apsaugos ministerija organizuoja mokymus ir stengiasi didinti asmens sveikatos priežiūros specialistų kvalifikaciją, vis tik šie mokymai yra fragmentiški ir nepakankamai dažni, kad atlieptų realų specialistų poreikį. Sveikatos apsaugos ministerija nepateikė mokymų plano, kuriame būtų informacija apie organizuojamų mokymų periodiškumą, temų įvairovę. Ligoninių atsaky-

mų analizė atskleidė, kad, nepaisant Sveikatos apsaugos ministerijos pastangų organizuoti mokymus, jų reikia daugiau ir įvairesnių, nes organizuojamų mokymų skaičius nepatenkina ligoninėse dirbančių specialistų poreikių. Nors Sveikatos apsaugos ministerija nurodė, kad yra parengta viena profesinės kvalifikacijos tobulinimo programa asmens sveikatos priežiūros specialistams, tačiau dalyvavusių specialistų skaičius pagal šią programą itin menkas. Kita vertus, išanalizavus ligoninių pateiktus atsakymus matyti, kad kvalifikacijos tobulinimo programų turėtų būti įvairesnių, apimančių platesnį temų spektrą. Be to, trūksta bazinių mokymų, apimančių esminius pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo probleminius aspektus, informaciją apie pagalbos tarnybas, jų teikiamas paslaugas ir pan.

Įvardydamos rengiamas ir įgyvendinamas priemones, kuriomis siekiama sudaryti ir (ar) pagerinti sąlygas nukentėjusiems asmenims naudotis įstatyme nustatytais teisėmis, dauguma savivaldybių (44 iš 59) minėjo organizuojančios mokymus specialistams pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims klausimais, o 15 iš 59 savivaldybių šiuo klausimu atsakymų nepateikė arba pažymėjo, jog papildomų priemonių, kuriomis būtų siekiama sudaryti ir (ar) pagerinti sąlygas nukentėjusiems asmenims naudotis įstatyme nustatytais teisėmis, neįgyvendina. Vertindamos pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo mechanizmą, 26 iš 59

Išanalizavus ligoninių pateiktus atsakymus matyti, kad kvalifikacijos tobulinimo programų turėtų būti įvairesnių, apimančių platesnį temų spektrą. Be to, trūksta bazinių mokymų, apimančių esminius pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo probleminius aspektus, informaciją apie pagalbos tarnybas, jų teikiamas paslaugas ir pan.

savivaldybių pažymėjo poreikį, be kita ko, organizuoti įvairių sričių specialistų, dirbančių su nukentėjusiais asmenimis, kvalifikacijos kėlimą, nuoseklius ir nuolatinus mokymus ir supervizijas, taip pat organizuoti mokymus savivaldybių ir joms pavaldžių įstaigų specialistams, įtraukiant ir kitų sričių specialistus į problemų sprendimą, paslaugų teikimą bei mokymus. Pavyzdžiui, vienos savivaldybių teigimu, trūksta Teisingumo ministerijos ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsitraukimo organizuojant mokymus, skirtus padėti specialistams įgyti įgūdžių, reikalingų veiksmingai įgyvendinti įstatyme numatytas pirmojo kontakto institucijų funkcijas, kurių metu būtų sudarytos sąlygos keistis geraja praktika su kitomis valstybėmis, kitomis institucijomis, įstaigomis ir organizacijomis. Kai kurios savivaldybės (8 iš 59) nurodė, kad jose dirbantys specialistai dalyvauja pagalbos tarnybų organizuojamuose mokymuose dėl pirmojo kontakto specialistų kompetencijų, pagalbos teikimo mechanizmo tobulinimo.

Apibendrinus savivaldybių pateiktą informaciją darytina išvada, kad nors dauguma Lietuvos savivaldybių organizuoja mokymus specialistams pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims klausimais, tačiau mokymų poreikis specialistams, dirbantiems su nukentėjusiais asmenimis, išlieka itin didelis. Be to, savivaldybės įvardijo didesnio atsakingų ministerijų vaidmens stygių organizuojant mokymus specialistams, kurie, be kita ko, apimtų ir įstatymo įgyvendinimo aspektus.

Remiantis Vidaus reikalų ministerijos pateikta informacija, Bendrosios pagalbos centre dirbantiems specialistams nebuvo organizuoti mokymai dėl kompetencijų pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo srityje tobulinimo. Visgi policijos įstaigų veiklos ir reagavimo padalinių pareigūnams, reaguojantiems į pranešimus apie smurtą artimoje aplinkoje ir atliekantiems pirminius būtinuosius proce-

**Dauguma Lietuvos savivaldybių organizuoja mokymus specialistams pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims klausimais, tačiau mokymų poreikis specialistams, dirbantiems su nukentėjusiais asmenimis, išlieka itin didelis.**

sinius veiksmus, mokymai smurto artimoje aplinkoje tema vykdomi pagal 2019 m. patvirtintą programą „Smurtas artimoje aplinkoje“. Be to, policijos pareigūnų kompetencijas 2023 m. planuota didinti pagal projektą „Teisingumo grandinės darbo kokybės gerinimas ir kompetencijų stiprinimas, siekiant apsaugoti smurto šeimoje ir dėl lyties aukas“, organizuojant 16 akad. val. trukmės kontaktinius mokymo renginius „Smurtas artimoje aplinkoje“, kuriuose planuota apmokyti 1 000 policijos pareigūnų. Vidaus reikalų ministerija taip pat pažymėjo, kad nuo 2020 m. kasmet vyksta mokymai policijos pareigūnams pagal 2019 m. patvirtintą kvalifikacijos tobulinimo programą „Pareigūnų veiksmai neapykantos nusikaltimų atvejais ir prevencinė veikla užkardant neapykantos nusikaltimus“. Mokymų metu aptariami ir klausimai, susiję su neapykantos nusikaltimais prieš asmenis su negalia. Pagal kvalifikacijos tobulinimo modulinę programą „Prekybos žmonėmis prevencija ir tyrimas“, 2022 m. policijos pareigūnams organizuoti mokymai temomis „Prekybos žmonėmis prevencija“ (mokymuose dalyvavo 28 pareigūnai) ir „Prekybos žmonėmis psichosocialiniai ir psichologiniai aspektai“ (mokymuose dalyvavo 25 pareigūnai).

Policijos departamento pateiktais duomenimis, su žmogaus teisėmis susiję aspektai įtraukti į daugumą policijos pareigūnų kvalifikacijos tobulinimo programų. Policijos departamentas informavo, kad, pagal mokymų programą „Prekybos žmonėmis prevencija ir tyrimas“, kurią sudaro trys moduliai: „Prekybos žmonėmis prevencija“ (14 akad. val.), „Prekybos žmonėmis

tyrimas“ (15 akad. val.) ir „Prekybos žmonėmis psichosocialiniai ir psichologiniai aspektai“, 2021 metais mokymus baigė 31 pareigūnas; 2022 m. pagal temą „Prekybos žmonėmis prevencija“, mokėsi 28 pareigūnai. Policijos departamentas taip pat informavo, kad 2023 m. mokymai planuoti vykdyti pagal visus šios programos modulius: numatyti du renginiai tema „Prekybos žmonėmis prevencija“ (planuota apmokyti 35 pareigūnus), keturi renginiai tema „Prekybos žmonėmis tyrimas“ (planuota apmokyti 63 pareigūnus) ir trys renginiai tema „Prekybos žmonėmis psichosocialiniai ir psichologiniai aspektai“ (planuota apmokyti 45 pareigūnus). Policijos departamentas nurodė, kad mokymus tema „Nepilnamečių taktiniai apklausos aspektai, kai atliekant apklausą dalyvauja psichologas“ (14 akad. val.) 2021 m. baigė 113 pareigūnų; 2022 m. mokėsi 55 pareigūnai; 2023 m. numatyta apmokyti 174 pareigūnus. Be to, pagal kvalifikacijos tobulinimo programą „Policijos pareigūnų darbas su nepilnamečiais įvykio vietoje“ (48 akad. val.) 2021 m. kontaktinius mokymus baigė 962 pareigūnai ir 239 dalyvavo nuotoliniuose mokymuose; 2022 m. kontaktinius mokymus baigė 953 pareigūnai ir 221 dalyvavo nuotoliniuose mokymuose; 2023 m. I pusmetį vyko nuotoliniai mokymai, kuriuose dalyvavo 110 pareigūnų. Policijos departamento duomenimis, tema „Pareigūnų veiksmai neapykantos nusikaltimų atvejais ir prevencinė veikla užkardant neapykantos nusikaltimus“ (10 akad. val.) 2021 m. mokymus baigė 173 pareigūnai; 2022 m. mokėsi 89 pareigūnai. 2023 m. mokymus tema „Policijos pareigūnų, reaguojančių į smurto artimoje aplinkoje iškvietimus, mokymai“ (16 akad. val.) turėjo baigti 1500 pareigūnų. Bendruomenės pareigūnams skirti mokymai vykdyti 2023 m. II pusmetį, kuriuose apmokyta 140 bendruomenės pareigūnų. Policijos departamentas taip pat informavo, kad policijos kursantams

vykdomi mokymai pagal modulinę policininko profesinio mokymo programą, kurioje viena iš temų yra „Žmogaus teisių ir laisvių samprata, teisinio reguliavimo pagrindai bei pagrindinės institucijos, užtikrinančios žmogaus teisių ir laisvių apsaugą“. 2021 m. mokymus išklausė 94 2020–2021 m. laidos kursantų; 2022 m. mokymus išklausė 72 2021–2022 m. laidos kursantas; 2023 m. mokymus išklausė 137 2022–2023 m. laidos kursantai. Policijos pateiktais duomenimis, tema „Nepilnamečių baudžiamojo proceso dalyvių apklausos ypatumai: pasiruošimas apklausai ir jos vykdymo taktika“ (28 akad. val.) 2021 m. mokymai nevyko; 2022 m. šiuose mokymuose dalyvavo 22 pareigūnai; 2023 m. numatyta viena mokymų grupė, kurioje planuoja mokytis 15 pareigūnų. Policijos departamentas atkreipė dėmesį, kad kvalifikacijos tobulinimo programos „Bendrieji veiklos pagrindai“ viena iš temų yra „Veiksmai su nepilnamečiais asmenimis, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, psichologų pasitelkimas“ (nuotoliniai mokymai). 2021 m. šiuos mokymus baigė 580 pareigūnų; 2022 m. – 366 pareigūnai; 2023 m. – 622 pareigūnai. Policijos departamento duomenimis, 2021 m. buvo organizuoti mokymai pagal projektą „#NOPLACE4HATE: Lietuvos institucijų atsako į neapykantos kalbą tobulinimas“, kuriuose dalyvavo 66 policijos pareigūnai. 2022 m. nuotoliniu (sinchroniniu) būdu mokymai tema „Bendravimo etiketas. Žmonės su negalia“, kuriuose dalyvavo 304 policijos darbuotojai. Policijos pareigūnai taip pat gilino žinias mokymuose tema „Kurčiųjų kultūra ir vertimo paslaugų užsakymas“, kuriuose nuotoliniu (sinchroniniu) būdu dalyvavo 274 policijos pareigūnai. Be to, 140 policijos pareigūnų dalyvavimo 5 mokymų serijoje tema „Tarpkultūrinių kompetencijų stiprinimas kovoje su neapykantos nusikaltimais“ (5 akad. val.). Taip pat 40 policijos pareigūnų

2023 m. nuotoliniu būdu dalyvavo mokymuose tema „Neapykantos nusikaltimai ir smurtas prieš žmones su negalia: pažeidžiamumo priežastys, atpažinimas ir pagalbos galimybės“ (4 akad. val.)

Remiantis Vidaus reikalų ministerijos ir Policijos departamento pateikta informacija darytina išvada, kad Vidaus reikalų ministerija ir Policijos departamentas organizuoja mokymus policijos pareigūnams pagal įvairias programas ir kvalifikacijos tobulinimui skirtus projektus, visgi Bendrosios pagalbos centro specialistams, teikiantiems informaciją nukentėjusiems asmenims, kvalifikacijos tobulinimo mokymai nebuvo organizuoti. Organizuotų mokymų gausa rodo didelį Policijos departamento dėmesį policijos pareigūnų kvalifikacijos tobulinimui, tačiau iš pateiktos informacijos sunku įvertinti, ar organizuojami mokymai tenkina policijos pareigūnų poreikius, ar mokymai suteikia pareigūnams reikiamų žinių ir kompetencijų.

Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos teigimu, mokyklų, kaip pirmojo kontakto institucijų, veiklos organizavimą užtikrina mokyklų vadovai. Mokyklose yra parengtos atmintinės su institucijų kontaktais ir jų atliekamomis funkcijomis, mokiniai nuolat informuojami apie pagalbos suteikimo galimybes ir paslaugas. Mokyklose veikia Vaiko gerovės komisijos, kurios viena iš funkcijų – rūpintis pozityvaus mokyklos mikroklimato kūrimu ir pozityvių vertybių puoselėjimu, koordinuoti prevencijos

ir intervencijos priemonių įgyvendinimą, teikti siūlymus mokyklos vadovui dėl saugios ir mokymuisi palankios aplinkos užtikrinimo, vaikų socialinio ir emocinio ugdymo, prevencinių ir kitų programų įgyvendinimo, kitų su vaiko gerove susijusių aspektų. Taip pat yra mokyklos darbuotojai apmokomi, kaip elgtis atitinkamose situacijose, tačiau Švietimo, mokslo ir sporto ministerija detalesnės informacijos apie tai, kokiems specialistams yra organizuojami mokymai, pagal kokias programas, kiek specialistų buvo apmokyta, Seimo kontrolierių įstaigai nepateikė.

Seimo kontrolierių įstaigos apklaustos švietimo įstaigos pažymėjo, kad vykdydamos pirmojo kontakto institucijų funkcijas suteikia reikiamą informaciją mokyklos bendruomenės nariams, bendradarbiauja su kitomis institucijomis, veda prevencines programas mokiniams, tačiau nė viena iš apklaustų mokyklų nepateikė informacijos, ar ir kokiuose mokymuose mokyklose dirbantys specialistai dalyvavo siekdami didinti savo kompetencijas nukentėjusių asmenų teisių, pagalbos šiems asmenims teikimo ir jų apsaugos srityje.

Apibendrinant Švietimo, mokslo ir sporto ministerijos ir švietimo įstaigų pateiktus duomenis darytina išvada, kad Švietimo, mokslo ir sporto ministerija neorganizuoja pirmojo kontakto institucijų veiklos, kaip tai numato Įstatymo 6 straipsnio 5 dalis, nes valstybinių mokyklų, kaip pirmojo kontakto institucijų, veiklos organizavimas yra perduotas pačioms švietimo įstaigoms, o jų koordinavimas ir priežiūra nėra sisteminiai. Nors Švietimo, mokslo ir sporto ministerija informavo Seimo kontrolierių įstaigą apie tai, kad mokyklose veikia Vaiko gerovės komisijos, imamasi kitų priemonių, nebuvo pateikta informacijos, kokių priemonių imasi Švietimo mokslo ir sporto ministerija, siekdama didinti pagalbą švietimo įstaigose teikiančių specialistų kompetencijas, kaip ši veikla organizuojama,

**Organizuotų mokymų gausa rodo didelį Policijos departamento dėmesį policijos pareigūnų kvalifikacijos tobulinimui, tačiau iš pateiktos informacijos sunku įvertinti, ar organizuojami mokymai tenkina policijos pareigūnų poreikius, ar mokymai suteikia pareigūnams reikiamų žinių ir kompetencijų.**

Švietimo, mokslo ir sporto ministerija neorganizuoja pirmojo kontakto institucijų veiklos, kaip tai numato Įstatymo 6 straipsnio 5 dalis, nes valstybinių mokyklų, kaip pirmojo kontakto institucijų, veiklos organizavimas yra perduotas pačioms švietimo įstaigoms, o jų koordinavimas ir priežiūra nėra sisteminiai.

koordinuojama ir kontroliuojama nacionaliniu lygiu, ar skiriama papildomų lėšų šių specialistų kompetencijoms didinti, ar organizuojami specialistų mokymai nacionaliniu lygiu. Pasisakydamos apie tai, kad vykdydamos pirmojo kontakto institucijų funkcijas švietimo institucijos didina bendruomenės narių žinias pagalbos teikimo nukentėjusiems asmenims srityje, švietimo įstaigos nepateikė detalesnės informacijos apie mokymus, kuriuose dalyvavo pirmojo kontakto institucijų specialistai, jų poreikį bei galimybes dalyvauti Švietimo mokslo ir sporto ministerijos organizuojamuose mokymuose.

Apibendrinant šioje ataskaitos dalyje aptartą Tyrimo metu gautą informaciją, susijusią su mokymų specialistams organizavimu, jų gausa ir įvairove, darytina išvada, kad mokymai specialistams organizuojami fragmentiškai bei iš esmės nepatenkina visų pagalbos tarnybų ir pirmojo kontakto institucijų poreikių. Pagalbos

Apibendrinant šioje ataskaitos dalyje aptartą Tyrimo metu gautą informaciją, susijusią su mokymų specialistams organizavimu, jų gausa ir įvairove, darytina išvada, kad mokymai specialistams organizuojami fragmentiškai bei iš esmės nepatenkina visų pagalbos tarnybų ir pirmojo kontakto institucijų poreikių.

nukentėjusiems asmenims valdymo institucijos nepateikė planavimo dokumentų, kuriuose būtų aptartas veiklų, susijusių su mokymų pagalbos tarnybose ir pirmojo kontakto institucijose dirbantiems specialistams organizavimu, informacijos apie organizuojamų mokymų periodiškumą, temų įvairovę ir pan. Pateiktos informacijos analizė atkleidė nepakankamas atsakingų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų pastangas organizuojant mokymus nacionaliniu mastu pagalbos tarnyboms ir pirmojo kontakto institucijoms. Be to, nustatytas finansavimo, skirtu organizuoti pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų

Informacijos analizė atkleidė nepakankamas atsakingų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų pastangas organizuojant mokymus nacionaliniu mastu pagalbos tarnyboms ir pirmojo kontakto institucijoms.

specialistų kvalifikacijos tobulinimo mokymus ir juose dalyvauti, trūkumas. Nors Įstatyme įtvirtintas pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų vaidmuo analizuojant pagalbos teikimą ir atliekant jo priežiūrą, taip pat užtikrinant pirmojo kontakto institucijų veiklos organizavimą, koordinavimą ir kontrolę ar priežiūrą, įvertinus Tyrimo metu gautą informaciją nustatyta, kad trūksta didesnio pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų vaidmens organizuojant ir koordinuojant pirmojo kontakto institucijų veiklą bei teikiant pagalbą joms ir didinant pagalbos tarnybose ir pirmojo kontakto institucijose dirbančių specialistų kompetencijas.

## 5. VISUOMENĖS INFORMAVIMAS APIE DIREKTYVOJE ĮTVIRTINTAS NUKENTĖJUSIŲ ASMENŲ TEISES

Pagal Direktyvos 26 straipsnio „Bendradarbiavimas ir paslaugų koordinavimas“ 2 dalį, valstybės ES narės turi imtis tinkamų veiksmų, siekdamas geriau informuoti apie Direktyvoje įtvirtintas teises, sumažinti viktimizacijos riziką ir kuo labiau sumažinti neigiamus nusikaltimų padarinius ir antrinės ar pakartotinės viktimizacijos, bauginimo ir keršto riziką, visų pirma pasirinkdamos informuoti tikslines rizikos grupes, kaip antai vaikus, nuo smurto lyties pagrindu ir smurto artimoje aplinkoje nukentėjusios asmenis. Tokie veiksmai gali apimti informavimo ir sąmoningumo didinimo kampanijas, mokslinių tyrimų ir švietimo programas, prireikus bendradarbiaujant su atitinkamomis pilietinės visuomenės organizacijomis ir kitais suinteresuotaisiais subjektais.

Atsižvelgiant į tai, kad nukentėjusiems asmenims, kurie nusprendžia nepranešti apie nusikaltimą policijai, taip pat gali būti naudinga gauti didžiąją dalį Direktyvos 4 straipsnyje įvardytos informacijos (pavyzdžiui, informaciją apie tai, kur ir kaip pranešti apie nusikaltimą, nukentėjusio asmens vaidmenį baudžiamajame procese, galimybę gauti pagalbą ir t. t.), Direktyvos įgyvendinimo gairėse valstybėms ES narėms rekomenduota užtikrinti, kad būtų vykdomos informuotumo didinimo kampanijos nacionaliniu mastu ir kad informacija būtų prieinama plačiai visuomenei (lankstinukai,

plakatai, interneto svetainės ir t. t.), įskaitant vietoje, į kurias nukentėję asmenys gali kreiptis dėl patirto nusikaltimo (ligoninėse, mokyklose, užimtumo centruose, moterų teisių organizacijose, ambasadose, konsulatuose ir t. t.), taip pat laikantis reikalavimų pagal Direktyvos 26 straipsnio 2 dalį.<sup>54</sup>

2020–2025 m. ES strategijoje dėl nukentėjusių asmenų teisių numatyta<sup>55</sup>:

- 1) parengti nacionalines nukentėjusių asmenų teisių užtikrinimo strategijas, kuriose būtų laikomasi visapusiško ir holistinio požiūrio į nukentėjusių asmenų teises ir kurios apimtų visus subjektus, kuriems gali tekti bendrauti su nukentėjusiais asmenimis;
- 2) didinti visų subjektų, kuriems gali tekti bendrauti su nukentėjusiais asmenimis, įskaitant policiją, pagalbos tarnybas ir sveikatos priežiūros darbuotojus, informuotumą apie nukentėjusių asmenų teises;
- 3) sudaryti palankesnes sąlygas atitinkamų ES lygmens tinklų, kuriuose suburiami nacionaliniai ekspertai nukentėjusių asmenų teisių klausimais, pavyzdžiui, Europos nukentėjusių asmenų teisių tinklo (ENVR), veikimui;
- 4) imtis veiksmų, kuriais siekiama kurti atsparesnę visuomenę, skatinant aktyvesnę pilietinės visuomenės dalyvavimą nacionaliniuose veiksmuose.

54 Guidance document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, European Commission, DG Justice, 2013, 15 p., prieinama per: [https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13\\_12\\_19\\_3763804\\_guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_eu\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2019-02/13_12_19_3763804_guidance_victims_rights_directive_eu_en.pdf).

55 2020–2025 m. ES strategija dėl nusikaltimų aukų teisių, Europos Komisijos 2020 m. birželio 24 d. Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui, [COM(2020) 258 final], 16 p., prieinama per: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0258>.

## 5.1. Nacionalinių informavimo ir sąmoningumo ugdymo kampanijų trūkumas

Įstatymo 8 straipsnio „Bendradarbiavimas“ 1 dalyje įtvirtinta, kad valstybės ir savivaldybių institucijos, įstaigos ir nevyriausybinės organizacijos pagal kompetenciją, be kita ko, organizuoja informavimo ir sąmoningumo ugdymo kampanijas, rengia mokymo programas, skatina mokslinius tyrimus, tačiau nė vienai institucijai nėra pavesta funkcija koordinuoti šį procesą.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija Seimo kontrolierių įstaigai pateiktoje informacijoje nurodė, kad šiai ministerijai, kaip pagalbos teikimą koordinuojančiai institucijai, svarbu įvairiais būdais skleisti žinių visuomenei apie pagalbos nukentėjusiems asmenims galimybes. Tai yra daroma skelbiant informaciją apie pagalbą nukentėjusiems asmenims Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainėje<sup>56</sup>, periodiškai platinant spaudos pranešimus apie tai, kokią pagalbą nukentėjęs asmuo gali gauti ir kokios pagalbos tarnybos šią pagalbą teikia, informuojant savivaldybių administracijas ir kitas pirmojo kontakto institucijas apie akredituotas ir valstybės biudžeto lėšomis finansuojamas pagalbos tarnybas, organizuojančias ir teikiančias pagalbą nukentėjusiems asmenims visoje Lietuvoje. Taip pat yra atliekama savivaldybių administracijų interneto puslapių stebėseną ir tų savivaldybių, kurios nėra pateikusios informacijos savo interneto pusla-

pyje, yra paprašoma paskelbti informaciją apie pagalbą nukentėjusiems asmenims arba informaciją atnaujinti.

Tyrimo metu Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainėje skelbiamoje skiltyje „Pagalba nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims“ pirmiausia buvo pateikta informacija apie Įstatymą ir jo paskirtį, toliau šioje skiltyje paskelbta Įstatymą įgyvendinančių teisės aktų (Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims tarnybų teikiamos pagalbos akreditavimo tvarkos aprašo, Valstybės biudžeto lėšų akredituotai pagalbai nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims teikti poreikio nustatymo, šių lėšų planavimo, paskirstymo, pervedimo, naudojimo, atsiskaitymo už panaudotas lėšas tvarkos aprašo ir Akredituotos pagalbos teikimo aprašo) apžvalga. Pastebėtina tai, kad tik šios skilties puslapio apačioje pateikta nuoroda į einamaisiais metais pagalbą teikiančių pagalbos tarnybų sąrašą, nuorodą atsidarius galima rasti atmintinę „Nemokama ir konfidenciali pagalba nukentėjusiems nuo nusikalstamų veikų“<sup>57</sup>, taip pat skilties puslapio apačioje pateikta nuoroda į puslapį, kuriame yra nuoroda į Teisingumo ministerijos parengtą elektroninį leidinį „Ką turi žinoti nukentėjęs asmuo?“, Teisingumo ministerijos puslapyje paskelbtas jo versijas asmenims su negalia ir gestų kalba<sup>58</sup>, todėl dalis

56 Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, „Pagalba nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims“, <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/pagalba-nuo-nusikalstamos-veikos-nukentejusiems-asmenims>.

57 Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, „Pagalbą teikiančios tarnybos 2023 m.“, <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/pagalba-nuo-nusikalstamos-veikos-nukentejusiems-asmenims/pagalba-teikiancios-tarnybos-2023-m>.

58 Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, „Elektroninis leidinys „Ką turi žinoti nukentėjęs asmuo?“, <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/pagalba-nuo-nusikalstamos-veikos-nukentejusiems-asmenims/elektroninis-leidinys-ka-turi-zinoti-nukentejes-asmuo>.

asmenų, nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos, jiems aktualios informacijos gali ir nepastebėti.

Pagalbos tarnybų požiūriu visuomenės informavimas apie jų teikiamas paslaugas ir nukentėjusiems asmenims prieinamą pagalbą nėra pakankamas – tokią poziciją išsakė 21 iš 25 pagalbos tarnybų ir tik 1 iš 25 pagalbos tarnybų atsakė, jog nukentėję asmenys yra tinkamai ir pakankamai informuoti apie šios pagalbos tarnybos teikiamas paslaugas ir galimą gauti pagalbą.

Iš 21 pagalbos tarnybos, kurių požiūriu visuomenės informavimas apie jų veiklą nėra pakankamas, 14 pagrindine to priežastimi įvardino pagalbos tarnybų veiklos viešinimo nacionaliniu lygmeniu trūkumą. Šių pagalbos tarnybų nuomone, nėra vieningos viešinimo strategijos nacionaliniu lygmeniu (pvz., informacijos platinimo per nacionalinio transliuotojo televizijos ir radijo kanalus). Kaip yra nurodęs Socialinių paslaugų ir priežiūros departamentas, į šią problemą pagalbos tarnybos yra atkreipusios dėmesį ir savo veiklos ataskaitose, kuriose yra nurodžiusios, kad siekdama padidinti pagalbos tarnybų teikiamos pagalbos žinomumą ir prieinamumą nukentėjusiems asmenims visoje Lietuvoje, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija nacionaliniu mastu turėtų organizuoti sistemingą šios pagalbos viešinimą skirtingais komunikacijos kanalais.

Atkreiptinas dėmesys, kad Akredituotos pagalbos teikimo apraše informacijos viešinimas apie pagalbos tarnybų veiklą, jų organizuojamą ir teikiamą akredituotą pagalbą, kad nukentėję asmenys ir visuomenė daugiau sužinotų apie pagalbos tarnybas, yra priskirtas prie pagalbos tarnybų funkcijų (23.4 punktas).

23 iš 25 pagalbos tarnybų nurodė, kad informaciją apie teikiamas paslaugas ir galimybes kreiptis pagalbos skelbia savo interneto svetainėse ir (ar) paskyrose socialiniame tinkle

„Facebook“, o 7 iš jų nurodė, kad informaciją apie teikiamą pagalbą taip pat perdavė ir ja pasidalino su vietos ir apskrities savivaldybėmis, kad būtų paskelbta jų interneto puslapiuose. Peržiūrėjus pagalbos tarnybų interneto svetaines, 1 iš 25 pagalbos tarnybų interneto svetainės neturėjo, 1 iš jų puslapis neveikė (tačiau abi turėjo po paskyrą socialiniame tinkle „Facebook“), 11 iš 25 pagalbos tarnybų interneto svetainėse nebuvo skelbiama išsami informacija apie tai, kad konkreiti pagalbos tarnyba teikia paslaugas nukentėjusiems asmenims.

17 iš apklaustų pagalbos tarnybų taip pat nurodė kuriančios ir platinančios dalomąją informaciją – informacinius lankstinukus, skrajutes, vizitines korteles – pirmojo kontakto institucijoms (švietimo įstaigoms, sveikatos priežiūros įstaigoms, teisėsaugos institucijoms, seniūnijoms, savivaldybių administracijoms, Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos skyriams, socialinių paslaugų centrams), taip pat įstaigoms ar organizacijoms, su kuriomis yra bendradarbiaujama (bibliotekoms, užimtumo tarnyboms, nevyriausybinėms organizacijoms, kitoms pagalbos tarnyboms) ir tiesiogiai asmenims, kuriems informacija gali būti aktuali. Pagalbos tarnybos pažymėjo, kad jos taip pat kabina reklaminius plakatus (skelbimus) miestų ar bendruomenių stenduose (skelbimų lentose), skelbia informaciją lauko reklamos stenduose. Viena iš pagalbos tarnybų informavo, kad 2022 m. atnaujino vizitines korteles ir lankstinukus – išleido informaciją rusų kalba, taip pat pateikė informaciją lengvai supranta kalba. 14 pagalbos tarnybų teigė, kad informacija bei dalomąja medžiaga dalinasi įvairių renginių, seminarų, mokymų, konferencijų ar tarpinstitucinių susitikimų metu.

Pastebėtina, kad mažiau nei trečdalis – tik 8 – pagalbos tarnybos nurodė, kad informacinius pranešimus apie teikiamą pagalbą nukentėjusiems asmenims skelbia ir jais dalinasi



vietinėje ar platesnėje žiniasklaidoje, įskaitant vietinius radijo ir TV kanalus.

Kaip pagrindinę kliūtį, kuri trukdo intensyviau užsiimti visuomenės informavimo veikla, pagalbos tarnybos įvardino nepakankamą finansavimą. Pavyzdžiui, viena iš pagalbos tarnybų pažymėjo, jog visa informacijos viešinimo veikla yra įgyvendinama kooperuojant lėšas su kitais vykdomais projektais ir perkant atitinkamas paslaugas, kurioms Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos paskirstytų lėšų neužtenka. Dvi kitos pagalbos tarnybos atkreipė dėmesį į tai, kad profesionali informacijos sklaida reikalauja atitinkamų lėšų ir laiko sąnaudų, o tam taip pat reikalingi atitinkami specialistai, kuriems samdyti teikiamo finansavimo nepakanka.

2023 m. trys pagalbos tarnybos – Kauno apskrities moterų krizių centras, Moterų informacijos centras ir Kretingos moterų informacijos ir mokymo centras – gavę Aktyvių piliečių fondo finansavimą pradėjo įgyvendinti projektą „#PagalbaTau“, kurio metu vykdo viešinimo kampaniją, skirtą didinti pagalbos tarnybų ir jų teikiamos pagalbos žinomumą. Buvo sukurtas interneto puslapis [asnuokentejau.lt](https://asnuokentejau.lt), kuriame yra raginama, patyrus nusikaltimą, kreiptis į pagalbos tarnybą, informuojama, kad pagalba yra nemokama ir konfidenciali, bei pateikiamas visų pagalbos tarnybų sąrašas.<sup>59</sup> Kampanijos metu taip pat buvo kuriama vizualinė medžiaga

dalinimuisi socialiniuose tinkluose, kuria buvo trumpai informuojama apie pagalbos tarnybas, jų teikiamą pagalbą ir siūloma pasidomėti plačiau interneto puslapyje [asnuokentejau.lt](https://asnuokentejau.lt).<sup>60</sup> Šia vizualine medžiaga dalinosi ir kai kurios kitos, projekte nedalyvaujančios, pagalbos tarnybos.

Pagalbos tarnybos taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad tinkamam visuomenės informavimui apie jų teikiamą bendrąją pagalbą nukentėjusiems asmenims iššūkių kelia aplinkybė, jog

**Sprendžiant iš kai kurių pagalbos tarnybų pavadinimų, gali atrodyti, kad jų teikiamos paslaugos yra skirtos tik tam tikrai visuomenės grupei, pvz., moterims, vaikams, arba kad pagalba teikiama tik nuo specifinių nusikaltimų nukentėjusiems asmenims.**

oficialūs pagalbos tarnybos funkcijas atliekančių organizacijų pavadinimai gali būti klaidinantys. Sprendžiant iš kai kurių pagalbos tarnybų pavadinimų, gali atrodyti, kad jų teikiamos paslaugos yra skirtos tik tam tikrai visuomenės grupei. Iš 2023 m. 25 paslaugas teikusių akredituotų pagalbos tarnybų 11-os oficialiuose pavadinimuose buvo minimas žodis „moters“<sup>61</sup>, kas potencialiai galėtų atgrasyti į šias organizacijas kreiptis nuo nusikalstamos veikos nukentėjusius vyrus. Be to, vienos iš akredituotų pagalbos tarnybų pavadinimas yra

59 Moterų informacijos centras, „Startuoja projektas #PagalbaTau“, 2023 m. vasario 20 d.

60 Pavyzdžiui, Moterų informacijos centro „Facebook“ paskyroje 2023 m. gruodžio 9 d. pasidalinta žinutė: <https://www.facebook.com/Moteru.informacijos.centras/posts/pfbid02KwbT51BxX3RDkYtqYv7eWJBW8UaKMcqgks7sN6mMnPzhNPdLuLthnuvt1A1rW2jl>; Kauno apskrities moterų krizių centro „Facebook“ paskyroje 2023 m. lapkričio 30 d. pasidalinta žinutė: <https://www.facebook.com/kaunoapskritiesmoterukriziucentras/posts/pfbid0z2omHzd3wWVil8w6FYtyFUdvp08YM5DjSVZ4qcm64GG72KQx9bKJBfKu6uTXRtAwl>.

61 T. y., visuomeninė organizacija Alytaus miesto moterų centras, Anykščių moterų užimtumo ir informacijos centras, Kauno apskrities moterų krizių centras, Asociacija „Kauno moterų linija“, Kretingos moterų informacijos ir mokymo centras, Marijampolės apskrities moters veiklos centras, Moterų informacijos centras, Moterų teisių asociacija, Moterų veiklos inovacijų centras, Tauragės moters užimtumo ir informacijos centras, Utenos moterų centras.

Lietuvos agentūros „SOS vaikai“ Panevėžio skyrius, todėl kyla klausimas, ar toks pavadinimas paskatintų kreiptis ne tik nuo nusikalstamos veikos nukentėjusius vaikus ir jų artimuosius, bet ir kitus asmenis. Kitų pagalbos tarnybų pavadinimai, nors neišskiria konkrečios visuomenės grupės, gali kelti abejonių dėl to, ar jų siūlomos paslaugos yra skirtos nuo visų nusikalstamų veikų nukentėjusiems asmenims, ar vis dėlto tik nuo tam tikrų, atsispindinčių pavadinime nusikalstamų veikų, pavyzdžiui, Kovos su prekyba žmonėmis ir išnaudojimu centras ar Dingusių žmonių šeimų paramos centras. Pastebėtina, kad kai kurių pagalbos tarnybų pavadinimai neatspindi jų veiklos, kaip pagalbą teikiančios organizacijos, pobūdžio, pavyzdžiui, VšĮ Žmogiškųjų išteklių stebėsenos ir plėtros biuras, Moterų veiklos inovacijų centras ar Ukmergės rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuras. Atkreiptinas dėmesys, kad tokie pagalbos tarnybų pavadinimai atspindi tai, kad daugumai iš jų pagalba teikimas nuo visų nusikalstamų veikų nukentėjusiems asmenims nėra pagrindinė jų atliekama funkcija, o tai taip pat atsikartoja ir vykdant komunikaciją interneto svetainėse bei socialiniuose tinkluose, kur, gerokai mažiau dėmesio skiriama informacijai apie teikiamą bendrąją pagalbą nukentėjusiems asmenims nei informacijai apie specializuotos pagalbos teikimą ir kitas veiklas.

Tokia pagalbos tarnybų pavadinimų, tiesiogiai neatspindinčių jų kaip akredituotą pagalbą teikiančių organizacijų, įvairovė gana problemiška dar ir dėl to, kad Lietuva nėra prisijungu-

**Pagalbos tarnybų pavadinimų, tiesiogiai neatspindinčių jų kaip akredituotą pagalbą teikiančių organizacijų, įvairovė gana problemiška dar ir dėl to, kad Lietuva nėra prisijungusi prie bendros 13 Europos Sąjungos valstybių veikiančios pagalbos linijos, skirtos visiems nukentėjusiems asmenims – 116 006.**

si prie bendros 13 Europos Sąjungos valstybių veikiančios pagalbos linijos, skirtos visiems nukentėjusiems asmenims – 116 006<sup>62</sup>. Tokios linijos įsteigimas galėtų suteikti galimybę nukreipti nukentėjusius asmenis į tam tikrą, jiems geografiškai artimą pagalbos tarnybą, taip pat palengvinti ir viešinimo strategiją, nes visuomenei reikėtų pristatyti tik vieną telefono numerį.

Apibendrinant pastebėtina, kad nors Įstatyme nurodyta, kad valstybės institucijos ir nevyriausybinės organizacijos pagal kompetenciją organizuoja informavimo ir sąmoningumo ugdymo kampanijas, tačiau nėra paskirta konkreti institucija, kuri šį procesą koordinuotų ir rengtų vieningą viešinimo strategiją. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, be informacijos skelbimo ministerijos interneto svetainėje bei savivaldybių interneto svetainių stebėsenos, prie aktyvių viešinimo paslaugų nurodė tik periodiškus pranešimus spaudoje. Visuomenės informavimo funkcija yra patikėta pagalbos tarnyboms, tačiau tam nėra skiriama pakankamai biudžeto, o jų pastangos nėra koordinuojamos, todėl apsiribojama pavienėmis iniciatyvomis ir projektinėmis veiklomis.

62 FRA, Helpline for victims, prieinama per [https://fra.europa.eu/en/content/helplines-victims#:~:text=if%20the%20helpline%20is%20funded,is%20connected%20to%20the%20helpline; Victim Support Europe, Establishing 116 006 Helplines for Victims of Crime Across the EU, https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1614696060VSE116Positionpaper.pdf](https://fra.europa.eu/en/content/helplines-victims#:~:text=if%20the%20helpline%20is%20funded,is%20connected%20to%20the%20helpline; Victim Support Europe, Establishing 116 006 Helplines for Victims of Crime Across the EU, https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1614696060VSE116Positionpaper.pdf).

## 5.2. Pirmojo kontakto institucijų įsitraukimas viešinant informaciją apie pagalbos tarnybas

Įstatymo 6 straipsnio „Pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų funkcijos“ 6 dalies 2 punkte numatyta, kad Teisingumo ministerija, be kita ko, rengia, skelbia ir nuolat atnaujina informaciją, kurią nukentėjusiems asmenims turi teikti pirmojo kontakto institucijos. Tyrimo metu Teisingumo ministerijos interneto puslapyje buvo išsamiai pateikiama nukentėjusiems asmenims skirta informacija: skelbiama apie galimybę pranešti apie nusikalstamą veiką pateikiant skundą policijai internetu, informuojama apie bendras nukentėjusio asmens teises ir baudžiamąjį procesą, galimybę gauti nemokamą konsultacinę, psichologinę ir kitą Lietuvoje prieinamą pagalbą, taip pat apie galimybę kreiptis dėl nemokamos arba iš dalies kompensuojamos teisinės pagalbos, apie Valstybės ir savivaldybių institucijų bei nevyriausybių organizacijų teikiamą pagalbą. Puslapyje taip pat galima rasti Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengtą atmintinę „Nemokama ir konfidenciali pagalba nukentėjusiems nuo nusikalstamų veikų“, aktyvias nuorodas į puslapius, kur skelbiama informacija dėl minėtos pagalbos nukentėjusiems asmenims. Taip pat Teisingumo ministerijos interneto puslapyje buvo skelbiamas elektroninis leidinys „Ką turi žinoti nukentėjęs asmuo?“. Šis leidinys buvo prieinamas ir asmenims, turintiems klausos negalią, tekstas parengtas lengvai supranta kalba, įtraukiant aktyvias nuorodas (nuoroda į šią leidinio versiją Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos puslapyje Tyrimo atlikimo metu ne-

veikė). Vis dėlto, informacija nėra paruošta asmenims, turintiems regos negalią, t. y., nėra garsinio įrašo. Pastebėtina, jog nuoroda į skundo policijai pateikimo puslapį [www.epolicija.lt](http://www.epolicija.lt) Tyrimo atlikimo metu atsidarė netinkamai (puslapis nurodytu adresu nerastas), o nuoroda į teisinės pagalbos puslapį neatsidarė.<sup>63</sup>

Platformoje [www.epolicija.lt](http://www.epolicija.lt)<sup>64</sup>, pasirinkus pranešti policijai apie įvykį, iškart galima pastebėti nuorodą „Pagalba nukentėjusiems nuo nusikaltimo“, kuri veda į Teisingumo ministerijos puslapį, skirtą informuoti asmenis, kuriems šios pagalbos reikia. Tačiau Policijos departamentas savo interneto puslapyje buvo paskelbęs tik informaciją, kur kreiptis patyrus smurtą artimoje aplinkoje, nuroydamas policijos elektroninių paslaugų sistemos [www.epolicija.lt](http://www.epolicija.lt) elektroninį adresą bei skubiosios pagalbos tarnybų telefono numerį 112. Taip pat interneto puslapyje buvo paviešinti specializuotos pagalbos tarnybų „Pagalbos moterims linija“ bei „Vilties linija“ kontaktiniai duomenys, aktyvi nuoroda į Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybos puslapį, aktyvios nuorodos į SKPC puslapį bei SKPC kontaktinių duomenų puslapį.<sup>65</sup> Be to, pastebėtina, kad ši informacija Policijos departamento svetainėje nėra lengvai randama. O štai prokuratūros, kuri taip pat priskirtina prie pirmojo kontakto institucijų, interneto svetainėje galima nesunkiai rasti nuorodas į Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir Teisingumo ministerijos parengtą medžiagą.<sup>66</sup>

63 Prieinama per: <https://tm.lrv.lt/lt/nukentejusiems-nuo-nusikaltimu> [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 16 d.].

64 Prieinama per: <https://www.epolicija.lt/report> [žiūrėta: 2023 m. gruodžio 5 d.].

65 Prieinama per: <https://policija.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/viesosios-tvarkos-ir-gyventoju-saugumo-uztikrinimas/smurtas-artimoje-aplinkoje/kur-kreiptis-patyrus-smurta> [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 16 d.].

66 Prieinama per: <https://prokuraturos.lt/lt/visuomenei/apie-pagalba-nukentejusiems/9130> [žiūrėta: 2023 m. gruodžio 5 d.].

Tokia informacija taip pat prieinama ir Lietuvos teismų, kurie Įstatymu taip pat įvardinami kaip viena iš pirmojo kontakto institucijų, puslapyje [www.teismai.lt](http://www.teismai.lt) skiltyje „Pagalba liudytojams ir nukentėjusiesiems“.<sup>67</sup>

Bendrojo pagalbos centro interneto puslapyje, skiltyje „Svarbi informacija“, sukurta skiltis „Ką turi žinoti nuo nusikalstamos veikos nukentėjęs asmuo?“, kurioje pasidalinta nuorodomis į elektroninį leidinį „Ką turi žinoti nukentėjęs asmuo?“ bei šio leidinio versijas asmenims, turintiems regos ir intelekto negalias, taip pat į Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atmintinę „Nemokama ir konfidenciali pagalba nukentėjusiems nuo nusikalstamų veikų“. Šioje skiltyje taip pat įkeltas vaizdo filmukas asmenims su klausos negalia gestų kalba.<sup>68</sup>

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos interneto puslapyje nurodyti Vaiko teisių linijos kontaktiniai duomenys bei įkelta brošiūra lengvai suprantama kalba „Kur kreiptis pagalbos?“, kurioje nurodyti Vaiko teisių linijos kontaktiniai duomenys bei skubios pagalbos telefono numeris 112. Taip pat Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos interneto puslapyje nurodyta, kaip pateikti pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą telefonu arba el. paštu, susisiekiant žinute interneto svetainės [vaikoteises.lrv.lt](http://vaikoteises.lrv.lt) pokalbių laukelyje, pranešant naudojantis reklamine juosta „Praneškite apie galimą vaiko teisių pažeidimą“, užeinant į artimiausią vaiko teisių apsaugos skyrių arba bendruoju pagalbos tele-

fonu 112. Skiltyje „Pagalba“ taip pat skelbiamos aktyvios nuorodos į valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, taip pat informacija, kur kreiptis nukentėjus nuo prekybos žmonėmis, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atmintinė „Nemokama ir konfidenciali pagalba nukentėjusiems nuo nusikalstamų veikų“ bei elektroninis leidinys „Ką turi žinoti nukentėjęs asmuo?“ ir jo versijos asmenims, turintiems regos, klausos bei intelekto negalią, įtraukiant aktyvias nuorodas.<sup>69</sup> Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos interneto puslapyje yra sukurta speciali skiltis su informacija vaikams.

Remiantis Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos pateikta informacija, stengiantis informuoti visuomenę apie jų teikiamas paslaugas ir galimybes kreiptis į Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą kaip į pirmojo kontakto instituciją, be informacijos skelbimo interneto puslapyje, taip pat yra imamas ir aktyvių veiksmų. Pavyzdžiui, buvo nurodyta, kad Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba sistemingai informuoja visuomenę visais su vaiko teisių užtikrinimu susijusiais klausimais skelbdama trumpus informacinius filmukus įvairiomis vaiko teisių temomis savo paskyroje socialiniame tinkle „Facebook“, reklaminiais klipais per televiziją, organizuodama konferencijas, teikdama pranešimus spaudai, dalyvaudama valstybės ir savivaldybių įstaigų bei kitų organizacijų renginiuose, taip pat imasi priemonių, siekdama didinti visuomenės nepakantumą bet kokios formos smurtui prieš

67 Prieinama per: <https://www.teismai.lt/lt/visuomenei-ir-ziniasklaidai/pagalba-liudytojams-ir-nukentejusiesiems/katuri-zinoti-nukentejes-asmuo/9831> [2023 m. gruodžio 23 d.].

68 Prieinama per: <https://bpc.lrv.lt/lt/svarbi-informacija-1/katuri-zinoti-nuo-nusikalstamos-veikos-nukentejes-asmuo> [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 16 d.].

69 Prieinama per: <https://vaikoteises.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/vaiko-teisiu-linija>  
<https://vaikoteises.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/vaiko-teisiu-apsauga/vaiko-teisiu-uztikrinimas/pagalba>  
<https://vaikoteises.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/informacija-lengvai-suprantama-kalba> [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 16 d.].

vaikus ir skatindama jį pastebėjus nedelsiant pranešti.

2022 m. lapkričio 29 d. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje pradėjo veikti Vaiko teisių linija, kurioje asmenys konsultuojami visais su vaiko teisėmis susijusiais klausimais bei kuria galima pranešti apie galimus vaiko teisių pažeidimus. Siekiant didinti Vaiko teisių linijos žinomumą, buvo surengta spaudos konferencija šiai linijai pristatyti, transliuota reklama per radiją, televiziją ir kino teatruose, didžiuosiuose miestuose važinėja autobusai su Vaiko teisių linijos reklama, ketinama pakartotinai transliuoti reklamą per radiją ir televiziją, taip pat ši linija yra reklamuojama elektroniniuose dienynuose, kabinami plakatai mokyklų skelbimų lentose. Ukrainiečių vaikams parengti ir dalinami informaciniai lankstinukai.

Kai kurios (9 iš 21) pagalbos tarnybos pabrėžė nepakankamą pirmojo kontakto institucijų įsitraukimą į pagalbos nukentėjusiems asmenims mechanizmą kaip vieną iš priežasčių, kodėl nukentėję asmenys nėra pakankamai informuoti apie pagalbos tarnybų teikiamas paslaugas ir apie jiems prieinamą pagalbą. Pavyzdžiui, viena iš pagalbos tarnybų akcentavo, jog tiek geografinėje pagalbos tarnybos veikimo vietoje, tiek ir likusioje Lietuvos teritorijoje esančios pirmojo kontakto institucijos, nors ir gavusios prašymą iš pagalbos tarnybos, savo interneto puslapiuose dažnai neskelbia informacijos apie galimybę gauti pagalbą, be to, net jei informacija apie galimą gauti pagalbą ir yra skelbiama, ją itin sunku atrasti, todėl tikėtina, jog pagalbos gavimo galimybės asmenų, kuriems ši informacija gali būti aktuali, nepasiekia.

Pagal Įstatymo 8 straipsnio 1 dalį, be valstybės institucijų ir nevyriausybinų organizacijų, informavimo ir sąmoningumo ugdymo kampanijas taip pat organizuoja ir savivaldybių institucijos. Dauguma (46 iš 59) Tyrimo metu atsakymus pateikusių savivaldybių nurodė,

kad informaciją apie savivaldybėje teikiamas paslaugas nukentėjusiems asmenims skelbia savo ar joms pavaldžių biudžetinių įstaigų interneto puslapiuose, socialiniuose tinkluose ir informaciniuose stenduose. Kai kurios (13 iš 59) savivaldybės taip pat teigė, jog gyventojams platina dalomąją medžiagą (lankstinukus, bukletus, vizitines), kurioje nurodyta informacija apie savivaldybėje teikiamas paslaugas bei kontaktiniai paslaugas teikiančių subjektų duomenys. Kelios savivaldybės (3 iš 59) pažymėjo, kad organizuoja savivaldybėje ar remia organizuojamus socialinius renginius, kurių metu gyventojams yra pristatoma ir dalinama informacija apie savivaldybėje teikiamas paslaugas, įskaitant ir kitų pirmojo kontakto

**Didžioji dalis savivaldybių nesiima aktyvių veiksmų (pavyzdžiui, viešinimo kampanijų organizavimo, dalomosios medžiagos apie nukentėjusiųjų teises rengimo ir platinimo, informacijos teikimo per įvairius renginius, informacijos sklaidos žiniasklaidos priemonėse), siekdamas plačiau informuoti visuomenę apie nukentėjusiems asmenims prieinamas paslaugas.**

institucijų teikiamas paslaugas nukentėjusiems asmenims. Tik 6 savivaldybės paminėjo, kad tokia informacija dalinasi regioninėje spaudoje ir televizijoje. Atkreiptinas dėmesys, kad kai kurios savivaldybės (12 iš 59) nurodė tik vieną informacijos apie savivaldybėje teikiamas paslaugas nukentėjusiems asmenims platinimo būdą – informacijos skelbimą savivaldybių ar savivaldybei pavaldžių biudžetinių įstaigų interneto puslapiuose. Pastebėtina, kad didžioji dalis savivaldybių nesiima aktyvių veiksmų (pavyzdžiui, viešinimo kampanijų organizavimo, dalomosios medžiagos apie nukentėjusiųjų teises rengimo ir platinimo, informacijos teikimo

per įvairius renginius, informacijos sklaidos žiniasklaidos priemonėse), siekdamos plačiau informuoti visuomenę apie nukentėjusiems asmenims prieinamas paslaugas. Įvardindamos tobulintinus pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo aspektus, kai kurios savivaldybės, be kita ko, nurodė poreikį didinti visuomenės informavimą šiuo klausimu.

Kaip minėta, Direktyvos įgyvendinimo gairėse valstybėms ES narėms rekomenduota užtikrinti, kad informacija būtų prieinama plačiai visuomenei (lankstinukai, plakatai, interneto svetainės ir t. t.), įskaitant vietas, į kurias nukentėję asmenys gali kreiptis dėl patirto nusikaltimo (ligoninėse, mokyklose, užimtumo centruose, moterų teisių organizacijose, ambasadoje, konsulatuose ir t. t.).

Tyrimo metu buvo apklaustos 15 švietimo įstaigų, kurios nurodė, kad apie galimybę kreiptis į švietimo įstaigas, kaip į pirmojo kontakto institucijas, informuoja tėvų susirinkimų, klasės valandėlių, individualių konsultacijų ir pokalbių metu, elektroniniame dienyne, taip pat skelbia informaciją savo interneto svetainėse (informaciją apie pagalbos tarnybas ir jų teikiamą pagalbą buvo įsikėlusios 9 iš jų<sup>70</sup>), dalina lankstinukus, informaciniuose stenduose kabina plakatus su informacija apie pagalbos tarnybas, organizuoja pagalbos mokiniui specialistų pri(si)statymus, mokyklose taip pat vykdomos specialistų prevencinės veiklos, akcijos, projektai ir kt. Pastebėtina, kad daugumos (13 iš 15) švietimo įstaigų požiūriu, mokiniai, jų tė-

vai ar kiti atstovai pagal įstatymą ir darbuotojai yra tinkamai informuoti apie galimybę kreiptis į jų švietimo įstaigą, kaip į pirmojo kontakto instituciją, o dvi įstaigos nurodė, kad neturi duomenų, kad galėtų atsakyti į šį klausimą.

Sveikatos apsaugos ministerija, kuriai pagal įstatymo 6 straipsnio 4 dalį patikėta sveikatos priežiūros įstaigų, kaip pirmojo kontakto institucijų, veiklos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo nukentėjusiems asmenims organizavimo, koordinavimo ir priežiūros funkcijos, savo interneto puslapyje, skiltyje „Pagalba nukentėjusiems nuo nusikalstamos veikos“, dalinasi Teisingumo ministerijos, Sveikatos apsaugos ministerijos bei Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengtais informaciniais leidiniais „Ką turi žinoti nukentėjęs asmuo?“ bei „Nemokama ir konfidenciali pagalba nukentėjusiems nuo nusikalstamų veikų“, kartu su aktyviomis nuorodomis į šiuos leidinius.<sup>71</sup>

Tyrimo metu apklaustų ligoninių teigimu, žmonės į ligonines kreipiasi, kad gautų skubią medicininę pagalbą. Nukentėję asmenys patys suvokia, į kokią instituciją kreipiasi, todėl specialios informacijos sklaida apie ligonines, kaip pirmojo kontakto institucijas, nėra plačiai vykdoma. Visos apklaustos ligoninės nurodė, kad, esant poreikiui, konkrečiam asmeniui suteikia informaciją apie pagalbos tarnybas ir prieinamą pagalbą. Tik kelios (4 iš 10) ligoninės paminėjo vykdančios ir kitas priemones, kuriomis siekiama informuoti pacientus apie nukentėjusiems asmenims prieinamą pagalbą. Tik viena

70 Pavyzdžiui, Alytaus Adolfo Ramanausko gimnazijos puslapyje informaciją galima rasti skyrelyje „Gimnazistams“: <https://vanagogimnazija.lt/pagalba-nuo-nusikalstamos-veikos-nukentejusiems-asmenims/> [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 29 d.]; Eitminiškių gimnazijos puslapyje informaciją galima rasti nuėjus į skyrelį „Nuorodos“: [https://eitminiskiugimnazija.lt/?page\\_id=242](https://eitminiskiugimnazija.lt/?page_id=242) [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 29 d.]; Klaipėdos Simono Dachso progimnazijos puslapyje informaciją galima rasti skyrelyje „Tėvams“: <https://www.dachas.lt/tevals/> [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 29 d.].

71 Prieinama per: <https://sam.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/psichikos-sveikata/pagalba-nukentejusiems-nuo-nusikalstamos-veikos> [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 16 d.].

**Visos apklaustos ligoninės nurodė, kad, esant poreikiui, konkrečiam asmeniui suteikia informaciją apie pagalbos tarnybas ir prieinamą pagalbą.**

ligoninė nurodė, kad informacinį leidinį „Ką turi žinoti nukentėjęs asmuo?“ ir pagalbos tarnybų sąrašą yra paskelbusi savo interneto svetainėje<sup>72</sup>, kad ši informacija yra skelbiama ligoninės Priėmimo-skubiosios pagalbos skyriaus fojė. Kai kurios ligoninės informavo, kad įstaigų priėmimo-skubiosios pagalbos skyriuose, visiems gerai matomoje vietoje, yra pateikti jų rajonuose esančių pagalbų tarnybų kontaktai, taip pat ir informacija apie Lietuvoje bendrai veikiančias įstaigas ir organizacijas, kur asmenys gali gauti emocinę ir psichologinę pagalbą. Be to, kai kurios ligoninės pažymėjo, kad nuo 2023 m. liepos 1 d. Skubiosios medicinos pagalbos skyriuose yra informaciniai lankstinukai su nuoroda į SKPC, kurie taip pat atlieka ir pagalbos tarnybų funkcijas, tačiau pastebėtina, kad SKPC sąraše pagalbos tarnybos, neatliekančios SKPC funkcijų, nėra paminėtos. Taip pat ligoninių teigimu, dalis informacijos, kuri aktuali nukentėjusiems asmenims, pateikiama reklaminiuose stenduose bei vaizdo klipais.

Vis dėlto, apklaustų ligoninių pateikta informacija rodo, kad didžioji dalis šių įstaigų nesima proaktyvių veiksmų informuoti asmenis apie nukentėjusiems asmenims prieinamą pagalbą ir ją teikiančias pagalbos tarnybas.

Vertinant pirmojo kontakto institucijų įsitraukimą informuojant visuomenę apie nukentėjusiems asmenims prieinamas paslaugas ir jas teikiančias pagalbos tarnybas, pastebė-

tina, kad dalis jų savo puslapiuose skelbia aktualią informaciją, tačiau dažnai ji nėra lengvai randama. Didžioji dalis savivaldybių nurodė, kad nukentėjusiems asmenims skirtą informaciją skelbia savo ar joms pavaldžių biudžetinių įstaigų interneto puslapiuose, socialiniuose tinkluose ir informaciniuose stenduose, ir tik nedidelė jų dalis informavo, kad imasi papildomų veiksmų skleisti žinią apie nukentėjusiems asmenims prieinamas paslaugas. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba ir dauguma Tyrimo metu apklaustų švietimo įstaigų ėmėsi aktyvesnių veiksmų informuoti apie

**Dalis pirmojo kontakto institucijų savo puslapiuose skelbia aktualią informaciją, tačiau dažnai ji nėra lengvai randama.**

nukentėjusiems vaikams prieinamą pagalbą, o apklaustų ligoninių pateikta informacija rodo, kad dauguma iš jų informaciją apie pagalbos tarnybas ir prieinamą pagalbą teikia tik susidūrusios su konkrečiu nukentėjusiu asmeniu.

Apibendrinant Tyrimo metu surinktus duomenis, susijusius su vykdomu visuomenės informavimu apie nukentėjusių asmenų teises ir jiems prieinamą pagalbą, pastebėtina, kad valstybės institucijos ir įstaigos informavimo ir sąmoningumo ugdymo kampanijų šiuo klausimu iki šiol nevykdė, o jų pastangos daugiausia apsiribojo informacijos pateikimu interneto svetainėse. Nors visuomenės informavimo apie pagalbos tarnybas ir jų teikiamas paslaugas funkcija yra patikėta pačioms pagalbos tarnyboms, tačiau tam nėra skiriama pakankamai biudžeto, o jų pastangos

72 VĮ Respublikinė Panevėžio ligoninė, Aktuali informacija, <https://www.panevezioligonine.lt/aktuali-informacija/> [žiūrėta: 2023 m. lapkričio 29 d.].

**Nors visuomenės informavimo apie pagalbos tarnybas ir jų teikiamas paslaugas funkcija yra patikėta pačioms pagalbos tarnyboms, tačiau tam nėra skiriama pakankamai biudžeto, o jų pastangos nėra koordinuojamos, todėl apsiribojama pavienėmis iniciatyvomis.**

nėra koordinuojamos, todėl apsiribojama pavienėmis iniciatyvomis. Tyrimo metu buvo identifikuota tik viena pagalbos tarnybų vykdyta visuomenės informavimo apie nukentėjusių asmenų teises ir jiems prieinamas paslaugas kampanija, kurią įgalino iš projektinės veiklos gautas papildomas finansavimas. Be to, pastebėtina, kad kai kurios iš pagalbos tarnybų į savo interneto svetaines net nėra įsikėlusios informacijos apie tai, kad jos teikia paslaugas asmenims, nukentėjusiems nuo visų nusikalstamų veikų. Tyrimo metu surinkti duomenys rodo ir pirmojo kontakto

institucijų įsitraukimo į visuomenės informavimą apie nukentėjusių asmenų teises ir jiems prieinamą pagalbą trūkumą. Nors įstatymu ir savivaldybėms yra priskirta vykdyti visuomenės informavimo ir sąmoningumo ugdymo kampanijas, tačiau didžioji dalis savivaldybių nurodė apsiribojančios informacijos skelbimu savo ar joms pavaldžių biudžetinių įstaigų interneto puslapiuose, socialiniuose tinkluose ir informaciniuose centruose. Direktyvos įgyvendinimo gairėse rekomenduojama, kad informacija būtų plačiai prieinama ligoninėse, tačiau Tyrimo metu apklaustų ligoninių pateikta informacija rodo, kad dauguma šių įstaigų apsiriboją konkretaus nukentėjusio asmens informavimu. Tačiau Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos ir apklaustų švietimo įstaigų pateikti duomenys rodo, kad visuomenės informavimas apie nukentėjusiems vaikams prieinamas paslaugas vykdomas daug aktyviau.



### III. TYRIMO IŠVADOS

---

6. Apibendrinant šioje ataskaitoje apžvelgtus Direktyvos nuostatomis įtvirtintus standartus, nacionalinį reguliavimą ir Tyrimo metu gautus duomenis, darytinos šios išvados:
- 6.1. Atsižvelgiant į 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. ikiteisminio tyrimo įstaigose nukentėjusiais pripažintų asmenų skaičių bei 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. duomenis apie pagalbos tarnybų suteiktą pagalbą nukentėjusiems asmenimis vertintina, kad besikreipiančių nukentėjusių asmenų ir jiems suteiktos pagalbos santykis yra neproporcingai mažas lyginant su asmenų, pripažintų nukentėjusiais pradėtuose ikiteisminiuose tyrimuose, skaičiumi.
- 6.2. Atsižvelgiant į tai, kad pagalbos tarnyboms teikiamo valstybės biudžeto finansavimo lėšų suma nuo 2021 m. IV ketvirčio iki 2024 m. nekito, nors dėl pagalbos tarnybų veiklai vykdyti paskirtų valstybės biudžeto lėšų trūkumo pagalbos tarnybos susiduria su specialistų išlaikymo ir pritraukimo iššūkiais, ir į tai, jog pagalbos tarnybos dėl skirtos finansavimo sumos turi ribotas galimybes suteikti nuo nusikalstamų veikų nukentėjusiems asmenims reikalingą pagalbą ir paslaugas, konstatuotina, jog, nors pagalbos tarnybos nukentėjusiems asmenims užtikrina nemokamą pagalbą, tačiau dėl nepakankamo finansavimo keliamų iššūkių ją gali užtikrinti tik iš dalies, o kartais tik minimaliai atliepdamos nukentėjusių asmenų poreikius.
- 6.3. Tik santykinai nedidelei nukentėjusių asmenų daliai (2,2 –3 proc. visų nukentėjusių asmenų, kuriems buvo suteikta pagalba pagalbos tarnybose) buvo suteikta laikino apgyvendinimo paslauga, tačiau apie pusė pagalbos tarnybų pripažino finansavimo trūkumą, siekiant užtikrinti šios paslaugos teikimą atsižvelgiant į nukentėjusio asmens išreikštą poreikį. Dėl šios priežasties manytina, jog ne visiems nukentėjusiems asmenims, išreiškusiems laikino apgyvendinimo poreikį, buvo suteikta ši paslauga.
- 6.4. Nėra apibrėžtos nuo nusikalstamų veikų nukentėjusių asmenų pavėžėjimo į pagalbos tarnybas tvarkos, be to, ši paslauga nėra įtraukta į pagalbos tarnybų įstatymo tvarka nustatytas funkcijas, todėl skiriant finansavimą iš valstybės biudžeto lėšų pagalbos tarnybų veiklai nėra atsižvelgiama į šios paslaugos paklausą.
- 6.5. Bent po vieną pagalbos tarnybą veikia kiekvienoje Lietuvos apskrityje ir jos turi galimybes pagalbą teikti nuotoliniu būdu ir nukentėjusiam asmeniui su prantama kalba, tačiau dėl galiojančio teisinio reguliavimo spragų pagalbos tarnybos turi ribotus finansinius ir žmogiškuosius išteklius nukentėjusių asmenų pavėžėjimui organizuoti, taip pat ne visų pagalbos tarnybų patalpos yra pritaikytos asmenims su judėjimo negalia. Todėl pagalbos tarnybos turi ribotas galimybes užtikrinti prieinamą pagalbą nukentėjusiems asmenims su negalia ar asmenims, esantiems pažeidžiamoje socialinėje padėtyje.
- 6.6. Pirmojo kontakto institucijose teikiama informacija dėl, be kita ko, pagalbos,

- kuri nukentėjusiam asmeniui gali būti suteikta, ir pagalbos tarnybų kontaktinių duomenų skiriasi ir yra suteikiama nesistemiškai. Ne visos pirmojo kontakto institucijos vienodai interpretuoja Įstatyme numatytas savo funkcijas, susijusias su informacijos, kuri turi būti suteikta į jas besikreipusiems nukentėjusiems asmenims, turiniu, taip pat sąvokos „pagalbos tarnyba“ reikšmę, pagalbos tarnybų funkcijas. Sisteminio požiūrio į informacijos apie pagalbos galimybes teikimą visose pirmojo kontakto institucijose trūkumas ir dalies šių institucijų klaidingai interpretuojamos Įstatymo nuostatos sudaro prielaidas netinkamam nukentėjusių asmenų informavimui nuo pirmojo kontakto su kompetentinga institucija.
- 6.7. Iš visų pirmojo kontakto institucijų daugiausiai nukentėjusių asmenų duomenų, šių asmenų sutikimu, pagalbos tarnyboms perdavė policijos komisariatai, mažiau – savivaldybės, o ligoninės, švietimo įstaigos ir Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba – tik pavieniais atvejais. Beveik ketvirtadalis visų pagalbos tarnybų nurodė, kad 2021 m. IV ketv. – 2023 m. I pusm. jos iš pirmojo kontakto institucijų negavo nė vieno nukentėjusio asmens duomenų. Šią situaciją gali lemti keletas veiksnių – galimai nepakankamas nukentėjusių asmenų informavimas apie pagalbos tarnybas pirmojo kontakto institucijose ir tai, kad dalis nukentėjusių asmenų atsisako pagalbos, nes, pagal Įstatymo 9 straipsnio 3 dalį, nukentėjusio asmens duomenys perduodami pagalbos tarnybai, kad ši su nukentėjusiu asmeniu susisiektų tik tada, kai nukentėjęs asmuo pageidauja gauti Įstatyme numatytą pagalbą ir yra davęs sutikimą.
- 6.8. Ne visos pirmojo kontakto institucijos nurodė, kad nukentėjusiam asmeniui teikdamos atitinkamų pagalbos tarnybų duomenis ir kitą svarbią informaciją atsižvelgia į nukentėjusio asmens lytį, amžių, specialiuosius poreikius, socialinį šeimos kontekstą ir (ar) kt. individualias aplinkybes.
- 6.9. Policijos pareigūnų veiksmy, siekiant užtikrinti tinkamą fizinių asmenų, nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos, informavimą apie jų teises ir galimybę gauti pagalbą, algoritme, patvirtintame Lietuvos policijos generalinio komisaro 2022 m. kovo 25 d. įsakymu Nr. 5–V–326 „Dėl nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos fizinių asmenų informavimo apie galimą gauti pagalbą ir sutikimo šiai pagalbai gauti reikalavimų“, nukentėję asmenys prilyginti nukentėjusiojo statusą baudžiamajame procese turintiems asmenims, o tai reiškia, kad galimybė gauti Įstatyme nurodytą informaciją policijoje, kaip pirmojo kontakto institucijoje, sudaryta tik tiems nukentėjusiems asmenims, kurie ikiteisminio tyrimo pareigūno, prokuroro nutarimu ar teismo nutartimi buvo pripažinti nukentėjusiais.
- 6.10. Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo galimai seksualinį smurtą patyrusiems vyriškos lyties asmenims tvarka nėra apibrėžta, be to, pagal Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo galimai seksualinį smurtą patyrusiems moteriškosios lyties asmenims aprašą, patvirtintą sveikatos apsaugos ministro 2021 m. liepos 30 d. įsakymu Nr. V–1765 „Dėl Asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo galimai seksualinį smurtą patyrusiems moteriškosios lyties asmenims aprašo patvirtinimo“, nėra reikalaujama

pacientes informuoti apie visas Lietuvoje veikiančias pagalbos tarnybas, t. y. ne tik tas, kurios specializuojasi, be kita ko, paslaugų teikimo smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims srityje.

6.11. Bendradarbiavimo tarp pirmojo kontakto institucijų, pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų ir pagalbos tarnybų spragos išlieka viena opiausių problemų, kurias įvardijo daugelis Tyrimo metu apklaustų subjektų. Atgalinio ryšio iš pagalbos tarnybų nebuvimą dėl asmens duomenų apsaugai keliamų reikalavimų laikymosi ir atitinkamų išteklių bei specialistų trūkumą dauguma pirmojo kontakto institucijų įvardijo vienais iš esminių iššūkių, kuriuos jos pasiūlė spręsti pirmojo kontakto institucijose įdarbinant daugiau specialistų, glaudžiau bendradarbiaujant ir keičiantis informacija su pagalbos tarnybomis elektroninėje platformoje, rengiant daugiau tarpinstitucinių specialistų susitikimų ir diskusijų. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo spragas galimai lemia ir tai, kad kai kurioms pirmojo kontakto institucijoms vis dar kyla neišskumų dėl to, kokios yra jų ir kitų Įstatyme numatytų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo ir teikimo subjektų funkcijos.

6.12. Trūksta didesnio pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų vaidmens organizuojant ir koordinuojant pirmojo kontakto institucijų veiklą ir didinant pagalbos tarnybose ir pirmojo kontakto institucijose dirbančių specialistų kompetencijas. Nepakankamos atsakingų pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų pastangos organizuojant mokymus nacionaliniu mastu pagalbos tarnybose ir pirmojo

kontakto institucijose dirbantiems specialistams. Mokymai specialistams organizuojami fragmentiškai bei iš esmės nepatenkina visų pagalbos tarnybų ir pirmojo kontakto institucijų poreikių. Be to, nustatytas finansavimo, skirto organizuoti pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų specialistų kvalifikacijos tobulinimo mokymus ir juose dalyvauti, trūkumas.

6.13. Nors Įstatyme įtvirtinta, kad valstybės institucijos ir nevyriausybinės organizacijos pagal kompetenciją organizuoja informavimo ir sąmoningumo ugdymo kampanijas, tačiau nėra paskirta konkreči institucija, kuri rengtų vieningą viešinio strategiją ir šį procesą koordinuotų. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, be informacijos skelbimo ministerijos interneto svetainėje bei savivaldybių interneto svetainių stebėsenos, periodiškai rengia pranešimus spaudai. Visuomenės informavimo funkcija yra patikėta pačioms pagalbos tarnyboms, tačiau tam nėra skiriama pakankamai biudžeto, o jų pastangos nėra koordinuojamos, todėl apsiribojama pavienėmis iniciatyvomis.

6.14. Nors kai kurios pirmojo kontakto institucijos savo interneto svetainėse yra paskelbusios nukentėjusiems asmenims aktualią informaciją, tačiau dažnai ji nėra lengvai randama, trūksta asmenims su negalia pritaikytos informacijos. Tik dalis švietimo įstaigų ir ligoninių skelbia aktualią informaciją savo interneto svetainėse. Pateikta informacija rodo, kad didžioji dalis šių subjektų nesiima proaktyvių veiksmų informuojant asmenis apie nukentėjusiems asmenims prieinamą pagalbą ir ją teikiančias pagalbos tarnybas.

## IV. SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJOS

---

1. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 7 ir 8 punktais, 19<sup>2</sup> straipsnio 2 dalies 4 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė rekomenduoja **Lietuvos Respublikos Vyriausybei** imtis priemonių, kad būtų diegiama sisteminiu požiūriu grįsta informacijos ir kitos pagalbos nukentėjusiems asmenims teikimo tvarka ir būtų užtikrintas veiksmingas pagalbos nukentėjusiems asmenims valdymo institucijų, pirmojo kontakto institucijų ir pagalbos tarnybų tarpinstitucinis bendradarbiavimas siekiant, kad kiekvienu individualiu atveju nukentėję asmenys būtų tinkamai informuoti ir nukreipti į jiems reikalingas paslaugas galinčias suteikti pagalbos tarnybas ir kitus pagalbos teikėjus.

2. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 7 ir 8 punktais, 19<sup>2</sup> straipsnio 2 dalies 4 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė rekomenduoja **Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai**:

- 2.1. imtis priemonių pakankamam pagalbos tarnybų veiklos finansavimui užtikrinti, kad pagalbos tarnybos turėtų pakankamai išteklių kokybiškai ir prieinamai pagalbai suteikti kuo platesniam nukentėjusių asmenų ratui;
- 2.2. užtikrinti, kad skiriant finansavimą pagalbos tarnybų funkcijoms įgyvendinti būtų atsižvelgta į didėjančius infliacijos rodiklius ir didėjančios socialinės bazinės išmokos sumas;
- 2.3. pasikonsultavus su pagalbos tarnybomis, imtis priemonių, kad skiriant finansavimą pagalbos tarnybų veiklai būtų atsižvelgta į laikino apgyvendinimo organizavimo poreikį ir reikalingus išteklius šios paslaugos užtikrinimui visiems į pagalbos tarnybas besikreipusiems ir šios paslaugos poreikį išreiškusiems nukentėjusiems asmenims;
- 2.4. imtis priemonių užtikrinant, kad pagalbos tarnybų teikiama pagalba būtų prieinama asmenims su judėjimo negalia, kurie išreiškia norą su pagalbos tarnybų specialistais konsultuotis gyvai;
- 2.5. pasikonsultavus su pagalbos tarnybomis, imtis priemonių, kad pavėžėjimo į pagalbos tarnybas organizavimas būtų įtrauktas į pagalbos tarnyboms Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatyme numatytas funkcijas, taip pat užtikrinti papildomą finansavimą šiai paslaugai organizuoti;
- 2.6. imtis priemonių organizuoti nacionalines visuomenės informuotumo ir sąmoningumo ugdymo kampanijas apie nukentėjusių asmenų teises ir jiems pagalbos tarnybų teikiamą pagalbą;
- 2.7. skiriant finansavimą pagalbos tarnyboms, atsižvelgti į joms priskirtą funkciją įvairiais informacijos viešinimo būdais bei priemonėmis viešinti informaciją apie pagalbos tarnybų veiklą, jų organizuojamą ir teikiamą akredituotą pagalbą, kad nukentėję asmenys ir visuomenė daugiau sužinotų apie pagalbos tarnybas ir jų veiklą;
- 2.8. imtis priemonių nacionaliniu mastu planuoti ir organizuoti mokymus pagalbos tarnybose dirbantiems specialistams bei skirti finansavimą pagalbos tarnyboms jose dirbančių specialistų kvalifikacijai kelti;

- 2.9. užtikrinti, kad visos akredituotos pagalbos tarnybos savo interneto svetainėse ir (ar) socialinių tinklų paskyrose skelbtų lengvai randamą informaciją apie nukentėjusiems asmenims teikiamas paslaugas;
- 2.10. perdėlioti tekstą, skelbiamą ministerijos interneto svetainės skiltyje „Pagalba nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims“, kad į priekį būtų iškelta informacija ar nuorodos į informaciją, aktualią pagalbos ieškantiems nukentėjusiems asmenims;
- 2.11. svarstyti galimybę prisijungti prie bendros 13 Europos Sąjungos valstybių veikiančios pagalbos linijos, skirtos visiems nukentėjusiems asmenims – 116 006.

3. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 7 ir 8 punktais, 19<sup>2</sup> straipsnio 2 dalies 4 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė rekomenduoja **Sveikatos apsaugos ministerijai:**

- 3.1. imtis priemonių, nacionaliniu mastu planuojant ir organizuojant mokymus asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančiose institucijose dirbantiems specialistams, teikiantiems pagalbą nusikaltimo aukoms bei skirti finansavimą šioms institucijoms šių specialistų kvalifikacijai kelti;
- 3.2. rekomenduoti ligoninėms, kaip pirmojo kontakto institucijoms, savo interneto svetainėse, skelbimų lentose ir kitur skelbti informaciją apie pagalbos tarnybas ir nukentėjusiems asmenims prieinamas paslaugas;
- 3.3. imtis priemonių, kad būtų apibrėžta asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimo galimai seksualinį smurtą patyrusiems vyriškos lyties asmenims tvarka, taip pat užtikrinti, kad visi galimai seksualinį smurtą patyrę pacientai, nepriklausomai nuo jų lyties, asmens sveikatos priežiūros įstaigose būtų informuojami apie visas Lietuvoje veikiančias pagalbos tarnybas, t. y. ne tik tas, kurios specializuojasi paslaugų teikimo smurtą artimoje aplinkoje patyrusiems asmenims srityje;
- 3.4. užtikrinti, kad visose ligoninėse, kaip pirmojo kontakto institucijose, nukentėjusiems asmenims būtų teikiama aktuali ir šių asmenų individualius poreikius atitinkanti Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje įvardinta informacija, įskaitant informaciją apie pagalbą, kuri nukentėjusiam asmeniui gali būti suteikta, ir pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis (pateikiant pagalbos tarnybų sąrašą, kuriame nurodyti jų pavadinimai, veiklos vykdymo teritorijų adresai, telefono ryšio numeriai, elektroninio pašto adresai).

4. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 7 ir 8 punktais, 19<sup>2</sup> straipsnio 2 dalies 4 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė rekomenduoja **Švietimo, mokslo ir sporto ministerijai:**

- 4.1. užtikrinti, kad visose valstybinėse mokyklose, kaip pirmojo kontakto institucijose, nukentėjusiems asmenims būtų teikiama aktuali ir šių asmenų individualius poreikius atitinkanti Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje įvardinta informacija, įskaitant informaciją apie

pagalbą, kuri nukentėjusiam asmeniui gali būti suteikta, ir pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis (pateikiant pagalbos tarnybų sąrašą, kuriame nurodyti jų pavadinimai, veiklos vykdymo teritorijų adresai, telefono ryšio numeriai, elektroninio pašto adresai);

4.2. imtis priemonių nacionaliniu mastu planuojant ir organizuojant mokymus valstybinėse švietimo institucijose dirbantiems specialistams, teikiantiems pagalbą nuo nusikalstamų veikų nukentėjusiems asmenims bei skirti finansavimą švietimo institucijoms šių specialistų kvalifikacijai kelti.

5. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 7 ir 8 punktais, 19<sup>2</sup> straipsnio 2 dalies 4 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė rekomenduoja **savivaldybių administracijoms:**

5.1. užtikrinti, kad savivaldybių administracijose, kaip pirmojo kontakto institucijose, nukentėjusiems asmenims būtų teikiama aktuali ir šių asmenų individualius poreikius atitinkanti Pagalbos nuo nusikalstamos veikos nukentėjusiems asmenims įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje įvardinta informacija, įskaitant informaciją apie pagalbą, kuri nukentėjusiam asmeniui gali būti

suteikta, ir pagalbos tarnybų kontaktinius duomenis (pateikiant pagalbos tarnybų sąrašą, kuriame nurodyti jų pavadinimai, veiklos vykdymo teritorijų adresai, telefono ryšio numeriai, elektroninio pašto adresai);

5.2. imtis priemonių organizuoti visuomenės informuotumo ir sąmoningumo ugdymo kampanijas apie nukentėjusių asmenų teises ir jiems prieinamą pagalbą.

6. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 7 ir 8 punktais, 19<sup>2</sup> straipsnio 2 dalies 4 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė rekomenduoja **Policijos departamentui** užtikrinti, kad Policijos pareigūnų veiksmų, siekiant užtikrinti tinkamą fizinių asmenų, nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos, informavimą apie jų teises ir galimybę gauti pagalbą, algoritmas, patvirtintas Lietuvos policijos generalinio komisaro 2022 m. kovo 25 d. įsakymu Nr. 5-V-326 „Dėl nukentėjusių nuo nusikalstamos veikos fizinių asmenų informavimo apie galimą gauti pagalbą ir sutikimo šiai pagalbai gauti reikalavimų“, būtų taikomas visiems nukentėjusiems asmenims, nepriklausomai nuo to, ar jie ikiteisminio tyrimo pareigūno, prokuroro nutarimu ar teismo nutartimi buvo pripažinti nukentėjusiais baudžiamajame procese.

7. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalimi, institucija ir įstaiga ar pareigūnas, kuriems adresuojama Seimo kontrolieriaus rekomendacija, privalo tokią rekomendaciją nagrinėti ir apie nagrinėjimo rezultatus informuoti Seimo kontrolierių. Informacija Seimo kontrolieriui turi būti pateikiama nedelsiant priėmus sprendimus dėl priemonių, kurių bus imamasi, atsižvelgiant į Seimo kontrolieriaus rekomendaciją, bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo rekomendacijos gavimo dienos.

Seimo kontrolierė, Įstaigos vadovė  
Erika Leonaitė

