

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
VIEŠOJO VALDYMO IR VERSLO FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS**

TERESA SVECEVIČIENĖ

**VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS
PRIĖMIMO IR INTEGRACIJOS AGENTŪROJE
PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR EKSPERTŲ POŽIŪRIU**

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas

Prof. dr. Aleksandras Patapas

Vilnius

2026

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	3
LENTELIŲ SĄRAŠAS	4
PRIEDŲ SĄRAŠAS	5
ŽODYNAS	6
IVADAS.....	8
1. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TEORINĖS PRIELAIIDOS	12
1.1. Viešųjų paslaugų samprata.....	12
1.2. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo konstruktas viešajame sektoriuje: operacionalizavimas, dimensijos ir matavimo logika	16
1.3. Paslaugų gavėjų patirties matavimas ir ekspertinio vertinimo logika: trianguliacijos principas	23
1.4. Migrantų priėmimo ir integracijos paslaugų kokybės vertinimo tarptautiniai standartai ir dimensijos.....	24
1.5. Viešųjų paslaugų kokybės reikšmė pasitikėjimo viešosiomis institucijomis formavimuisi	26
1.6. Pažeidžiamų grupių viešųjų paslaugų kokybės vertinimo ypatumai migracijos ir integracijos kontekste.....	28
2. PRIĖMIMO IR INTEGRACIJOS AGENTŪROS PASLAUGŲ ANALIZĖ.....	31
2.1. Agentūros paslaugų struktūros, organizavimo ypatumų analizė.....	31
2.2. Paslaugų tipologijos (klasifikacijos) ir jų atitikties tikslinių grupių poreikiams vertinimas	33
2.3. Socialinių ir kultūrinių veiksnių įtaka paslaugų teikimo procesams	34
2.4. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo ir koordinavimo reikšmė paslaugų kokybei.....	36
2.5. Priėmimo ir integracijos agentūros paslaugų kokybės iššūkiai ir tobulinimo kryptys migracijos paslaugų kontekste	37
3. PRIĖMIMO IR INTEGRACIJOS AGENTŪROS LYGINAMOJI ANALIZĖ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR EKSPERTŲ POŽIŪRIU	41
3.1. Tyrimo metodologija ir eiga.....	41
3.2. Empirinio tyrimo rezultatai	46
3.3. Dokumentų analizė 2024 – 2025 m.....	54
IŠVADOS	64
REKOMENDACIJOS	66
SANTRAUKA.....	68
SUMMARY.....	70
BIBLIOGRAFINIŲ ŠALTINIŲ SĄRAŠAS	72
PRIEDAI	78

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

<i>1 pav.</i> Viešųjų paslaugų kokybės operacionalizavimo schema.....	15
<i>2 pav.</i> Respondentų pasiskirstymas pagal teisinį statusą (%).....	43
<i>3 pav.</i> Naudojimosi PIIA trukmė (%).....	44
<i>4 pav.</i> Elektroninių kanalų naudojimas (%).....	45
<i>5 pav.</i> Bendro pasitenkinimo paslaugomis lygio pasiskirstymas (%).....	47
<i>6 pav.</i> Pasitenkinimo lygio palyginimas pagal respondentų statusą.....	48
<i>7 pav.</i> Pasitenkinimo lygio palyginimas pagal elektroninių kanalų naudojimą.....	49

LENTELIŲ SĄRAŠAS

<i>1 lentelė.</i> Viešųjų paslaugų kokybės apibrėžimai	13-14
<i>2 lentelė.</i> SERVQUAL dimensijų charakteristikos	17
<i>3 lentelė.</i> TIHPS modelio dimensijos	18
<i>4 lentelė.</i> Viešųjų paslaugų kokybės operacionalizavimo schema	19
<i>5 lentelė.</i> Dokumentų analizės kriterijų matrica.....	50
<i>6 lentelė.</i> Respondentų pasiskirstymas pagal teisinį statusą.....	52-53
<i>7 lentelė.</i> Respondentų pasiskirstymas pagal naudojimosi PIIA trukmę.....	55
<i>8 lentelė.</i> Respondentų pasiskirstymas pagal elektroninių kanalų naudojimą.....	56
<i>9 lentelė.</i> Bendro pasitenkinimo paslaugomis aprašomoji statistika.....	57
<i>10 lentelė.</i> Nepriklausomų imčių t testo rezultatai pagal respondentų statusą.....	57
<i>11 lentelė.</i> Nepriklausomų imčių t testo rezultatai pagal elektroninių kanalų naudojimą.....	59
<i>12 lentelė.</i> Apklausos ir dokumentų analizės rezultatų sugretinimas.....	60

PRIEDŲ SĄRAŠAS

- 1 Priedas. Kiekybinio tyrimo klausimynas respondentams LT, EN, RU, UA kalbomis
- 2 Priedas. Kiekybinio tyrimo apklausos rezultatai
- 3 Priedas. Lietuvos Raudonojo Kryžiaus ataskaitos
- 4 Priedas. Patvirtinimas apie atlikto darbo savarankiškumą

ŽODYNAS

Apgyvandinimo paslaugos – Priėmimo ir integracijos agentūros teikiamos paslaugos, skirtos užtikrinti laikino gyvenimo sąlygas prieglobsčio prašytojams, nelegaliems migrantams ir laikinosios apsaugos gavėjams.

Cronbach α (Cronbacho alfa) – statistinis rodiklis, naudojamas vertinti klausimyno ar skalės vidinį suderinamumą ir patikimumą.

Dokumentų analizė – kokybinis tyrimo metodas, kai sistemingai analizuojami oficialūs dokumentai, ataskaitos ar kiti tekstiniai šaltiniai siekiant identifikuoti tyrimui reikšmingą informaciją.

EFA (eksploratorinė faktorinė analizė) – statistinis metodas, skirtas nustatyti latentines dimensijas (faktorius) ir įvertinti klausimyno konstrukto struktūrą.

Elektroniniai paslaugų kanalai – skaitmeninės priemonės, naudojamos viešųjų paslaugų teikimui ir komunikacijai, pvz., internetinės platformos, elektroninės registracijos sistemos ar informaciniai portalai.

Empatija – viena iš paslaugų kokybės dimensijų, apibūdinanti darbuotojų gebėjimą suprasti paslaugų gavėjo poreikius, parodyti dėmesį ir individualų rūpestį.

Integracijos paslaugos – socialinės, edukacinės, informacinės ir konsultacinės priemonės, skirtos migrantų ir prieglobsčio gavėjų integracijai į visuomenę skatinti.

Konstrukto validumas – tyrimo instrumento gebėjimas tiksliai matuoti teorinį konstruklą, kurį siekiama tirti.

Likerto skalė – dažniausiai socialiniuose tyrimuose naudojama vertinimo skalė, leidžianti respondentams išreikšti savo sutikimo ar nesutikimo lygį su pateiktais teiginiais.

Migrantas – asmuo, pakeitęs gyvenamąją vietą dėl ekonominių, socialinių, politinių ar kitų priežasčių.

Omnichannel paslaugų teikimas – integruotas paslaugų teikimo modelis, kai paslaugos teikiamos per kelis tarpusavyje susietus kanalus (fizinius ir skaitmeninius).

Paslaugų kokybė – paslaugų gavėjų suvokiama paslaugų vertė, kuri vertinama pagal lūkesčių ir faktiškai gautos paslaugos atitikimą.

Patikimumas – paslaugų kokybės dimensija, apibūdinanti institucijos gebėjimą nuosekliai ir tiksliai teikti pažadėtas paslaugas.

Prieglobsčio prašytojas – užsienietis, pateikęs prašymą suteikti prieglobstį valstybėje ir laukiantis sprendimo dėl savo statuso.

Priėmimo ir integracijos agentūra (PIIA) – Lietuvos Respublikos institucija, organizuojanti prieglobsčio prašytojų, migrantų ir laikinosios apsaugos gavėjų priėmimą, apgyvendinimą ir integracijos procesus.

Reagavimas – paslaugų kokybės dimensija, apibūdinanti institucijos ir darbuotojų pasirengimą greitai bei efektyviai suteikti pagalbą.

SERVQUAL modelis – plačiai taikomas paslaugų kokybės vertinimo modelis, grindžiamas penkiomis pagrindinėmis dimensijomis: patikimumu, reagavimu, empatija, užtikrintumu ir apčiuopiamumu.

SERVPERF modelis – paslaugų kokybės vertinimo modelis, orientuotas į faktiškai suteiktos paslaugos vertinimą.

TIHPS karkasas (sudarytas autorės) – paslaugų kokybės vertinimo modelis, apimantis technologijos (Technology), informacijos (Information), žmogiškojo veiksnio (Human), procesų (Process) ir sistemos (System) dimensijas.

Viešoji vertė (public value) – visuomenei kuriama nauda, pasireiškianti socialiniu teisingumu, paslaugų prieinamumu, efektyvumu ir visuomenės gerove.

IVADAS

Temos aktualumas Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas šiuolaikiniame viešajame valdyje yra vienas esminių veiksnių, lemiančių institucijų veiklos efektyvumą, visuomenės pasitikėjimą ir viešosios vertės kūrimą. Viešojo sektoriaus transformacijos, susijusios su globalizacija, skaitmenizacija ir migracijos procesų intensyvėjimu, iš esmės keičia paslaugų teikimo logiką ir kelia naujus reikalavimus paslaugų kokybei (Pollitt & Bouckaert, 2017). Šiame kontekste paslaugų kokybė tampa ne tik administraciniu rodikliu, bet ir svarbiu strateginiu tikslu, orientuotu į paslaugų gavėjų poreikių tenkinimą.

Viešųjų paslaugų kokybė apibrėžiama kaip daugiamatis konstruktas, apimantis paslaugų prieinamumą, patikimumą, reagavimą, informacijos aiškumą ir institucinio bendravimo kokybę (Parasuraman et al., 1988). Šios dimensijos yra ypač svarbios viešajame sektoriuje, kur paslaugų kokybė vertinama ne tik pagal efektyvumą, bet ir pagal socialinį teisingumą, skaidrumą bei žmogaus teisių užtikrinimą.

Migracijos ir integracijos paslaugų srityje paslaugų kokybės klausimas tampa dar aktualesnis, nes paslaugų gavėjai dažnai priklauso pažeidžiamoms grupėms. Jų patirtį lemia ne tik paslaugų turinys, bet ir kalbiniai, kultūriniai bei instituciniai veiksniai (Gammeltoft-Hansen & Feith Tan, 2021). Europos kontekste pabrėžiama, kad priėmimo sąlygų kokybė yra tiesiogiai susijusi su integracijos rezultatais, o nepakankama paslaugų kokybė gali turėti ilgalaikių neigiamų pasekmių (Khalil & Tjaden, 2025; Weidinger & Kordel, 2020). Europos Sąjungos lygmeniu akcentuojama, kad priėmimo sistemų kokybė turi būti vertinama pagal aiškiai apibrėžtus standartus, užtikrinančius žmogaus teises, prieinamumą ir paslaugų nuoseklumą (EUAA, 2024).

Lietuvoje šios problematikos aktualumą sustiprina pastarųjų metų migracijos procesai, ypač susiję su Ukrainos karo pabėgėlių atvykimu, kurie sukėlė papildomus iššūkius viešųjų paslaugų sistemai (Juskaite, 2026). Todėl viešųjų paslaugų kokybės vertinimas Priėmimo ir integracijos agentūroje tampa aktualiu tiek moksliniu, tiek praktiniu požiūriu.

Temos ištirtumas ir naujumas Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas yra plačiai nagrinėjamas tiek tarptautinėje, tiek nacionalinėje mokslinėje literatūroje. Klasikiniai paslaugų kokybės modeliai, tokie kaip SERVQUAL, sudaro teorinį pagrindą analizuojant paslaugų gavėjų patirtį ir jų lūkesčių bei patirties santykį (Parasuraman et al., 1988). Vėlesni tyrimai išplėtė šį požiūrį, įtraukdami institucinius, procesinius ir technologinius aspektus, ypač viešojo sektoriaus kontekste.

Viešojo valdymo tyrimuose pabrėžiama, kad paslaugų kokybė turi būti vertinama per paslaugų gavėjų patirtį, o ne vien per formalius veiklos rodiklius (Pollitt & Bouckaert, 2017). Socialinių tyrimų metodologijoje akcentuojama, kad kokybės vertinimas turi būti pagrįstas empiriniais duomenimis ir patikimais matavimo instrumentais (Bryman, 2012; Gaižauskaitė & Valavičienė, 2016).

Lietuvos kontekste atlikti tyrimai rodo, kad pabėgėlių integracijos paslaugų kokybė yra nevienalytė ir priklauso nuo institucinių gebėjimų bei paslaugų organizavimo (Čerkauskaitė & Mikalajūnaitė). Nacionalinės ir tarptautinės ataskaitos taip pat atskleidžia, kad egzistuoja sisteminių iššūkių, susijusių su paslaugų prieinamumu, koordinavimu ir informacijos pateikimu (NIEM National Report, 2022; HRMI, 2023).

Nepaisant to, trūksta tyrimų, kurie kompleksiskai vertintų viešųjų paslaugų kokybę integruojant paslaugų gavėjų patirtį ir ekspertinį vertinimą. Taip pat ribotai analizuojamas omnichannel paslaugų teikimo kontekstas, kuris tampa vis svarbesnis viešajame sektoriuje (Walke & Winkler, 2024).

Šio darbo naujumas pasireiškia keliais aspektais. Pirma, tyrimas orientuotas į konkrečią instituciją – Priėmimo ir integracijos agentūrą, leidžiant empiriškai įvertinti viešųjų paslaugų kokybę realiame administraciniame kontekste.

Antra, darbe taikomas mišrus tyrimo dizainas, derinantis kiekybinę apklausą ir dokumentų analizę. Toks metodologinis sprendimas leidžia sugretinti paslaugų gavėjų patirtį su ekspertiniu vertinimu, taip sustiprinant tyrimo validumą.

Trečia, paslaugų kokybės vertinimas grindžiamas integruotu modeliu, jungiančiu klasikinį SERVQUAL ir šiuolaikinį TIHPS karkasą. Sudarytas autorės TIHPS (Technology–Information–Human–Process–System) karkasas konceptualiai remiasi omnichannel paslaugų kokybės literatūra (Walke & Winkler, 2025) bei sociotechninės sistemos požiūriu. Leidžia įvertinti ne tik aptarnavimo, bet ir technologinius bei procesinius aspektus (Walke & Winkler, 2025).

Ketvirta, tyrimas atliekamas aktualiaame migracijos kontekste, kuris pasižymi dinamiškais pokyčiais ir didėjančiais kokybės reikalavimais.

Darbo problema: Nepaisant viešųjų paslaugų kokybės svarbos, praktikoje dažnai trūksta kompleksinio vertinimo, kuris apimtų tiek paslaugų gavėjų patirtį, tiek ekspertinius vertinimus. Migracijos ir integracijos paslaugų srityje ši problema dar labiau išryškėja dėl paslaugų gavėjų heterogeniškumo, pažeidžiamumo ir paslaugų kompleksiskumo.

Todėl kyla esminė mokslinė problema:

kaip kompleksiskai ir empiriškai pagrįstai įvertinti viešųjų paslaugų kokybę Priėmimo ir integracijos agentūroje, integruojant paslaugų gavėjų ir ekspertų požiūrį?

Darbo objektas: Viešųjų paslaugų kokybė Priėmimo ir integracijos agentūroje.

Darbo tikslas - Įvertinti viešųjų paslaugų kokybę Priėmimo ir integracijos agentūroje paslaugų gavėjų ir ekspertų požiūriu.

Darbo uždaviniai:

1. Išnagrinėti viešųjų paslaugų kokybės teorinius pagrindus;
2. Išanalizuoti paslaugų kokybės vertinimo modelius;

3. Įvertinti PIIA paslaugų struktūrą;
4. Atlikti paslaugų gavėjų apklausą;
5. Atlikti dokumentų analizę;
6. Sugretinti rezultatus ir pateikti rekomendacijas.

Darbo metodai. Darbe taikomi mokslinės literatūros analizės, anketinės apklausos, dokumentų analizės metodai.

Darbo praktinė reikšmė. Šio magistrinio darbo rezultatai turi reikšmingą praktinę vertę tiek instituciniu, tiek platesniu viešojo valdymo kontekstu. Tyrimo metu surinkti empiriniai duomenys apie viešųjų paslaugų kokybę Priėmimo ir integracijos agentūroje leidžia identifikuoti konkrečias paslaugų teikimo stiprybes ir problemines sritis, kurios yra svarbios priimant pagrįstus valdymo sprendimus. Remiantis paslaugų gavėjų vertinimais ir dokumentų analizės rezultatais, sudaromos prielaidos formuluoti tikslines rekomendacijas, orientuotas į paslaugų kokybės gerinimą, procesų efektyvinimą bei paslaugų prieinamumo didinimą.

Darbo praktinė reikšmė ypač aktuali Priėmimo ir integracijos agentūros veiklos tobulinimui. Tyrimo rezultatai gali būti taikomi gerinant paslaugų organizavimą, stiprinant komunikaciją su paslaugų gavėjais, mažinant administracines kliūtis bei užtikrinant didesnę paslaugų pritaikomumą skirtingoms tikslinėms grupėms. Be to, tyrimas leidžia įvertinti, kaip institucijos teikiamos paslaugos atitinka realius paslaugų gavėjų poreikius ir tarptautinius kokybės standartus.

Svarbu pažymėti, kad darbo rezultatai gali būti naudingi ir viešosios politikos formuotojams migracijos bei integracijos srityje, nes pateikia empirinius duomenis apie paslaugų kokybės vertinimą Lietuvoje. Tai sudaro prielaidas stiprinti įrodymais grįstą viešąjį valdymą, skatinti efektyvesnį išteklių paskirstymą ir gerinti institucijų veiklos planavimą.

Darbas taip pat turi akademinę praktinę reikšmę, nes gali būti naudojamas kaip metodinis pagrindas tolimesniems tyrimams viešųjų paslaugų kokybės vertinimo srityje, ypač analizuojant pažeidžiamų grupių patirtį viešajame sektoriuje.

Darbo struktūra. Magistrinis darbas sudarytas iš trijų pagrindinių dalių, kurios nuosekliai atspindi tyrimo logiką – nuo teorinio pagrindimo iki empirinių rezultatų analizės ir jų interpretacijos.

Pirmojoje darbo dalyje nagrinėjamos viešųjų paslaugų kokybės teorinės prielaidos. Analizuojama viešųjų paslaugų kokybės samprata, jos konstruktas ir operacionalizavimo logika, aptariami pagrindiniai paslaugų kokybės vertinimo modeliai, tokie kaip SERVQUAL ir SERVPERF, bei jų taikymo galimybės viešajame sektoriuje. Taip pat pristatomi šiuolaikiniai paslaugų kokybės vertinimo aspektai, susiję su omnichannel paslaugų teikimu ir TIHPS dimensijomis. TIHPS karkasas grindžiamas sociotechninės sistemos teorija ir informacinių sistemų

sėkmės modelių logika, o jo aktualumas viešųjų paslaugų omnichannel kontekste pagrindžiamas Walke ir Winkler (2025) išvalgomis.

Antrojoje darbo dalyje pateikiama Priėmimo ir integracijos agentūros paslaugų analizė. Šioje dalyje nagrinėjama institucijos paslaugų struktūra, jų tipologija bei organizavimo ypatumai. Taip pat analizuojami socialiniai ir kultūriniai veiksniai, darantys įtaką paslaugų teikimo procesams, ir atliekama dokumentų analizė, remiantis nevyriausybinių organizacijų ataskaitomis.

Trečiojoje darbo dalyje pristatoma tyrimo metodologija ir empirinio tyrimo rezultatai. Joje aprašomas tyrimo dizainas, imties formavimo principai, duomenų rinkimo metodai bei analizės procedūros. Pateikiami anketinės apklausos duomenų analizės rezultatai, įskaitant aprašomąją statistiką, grupių palyginimus, konstrukto validumo vertinimą (eksploratorinę faktorinę analizę) ir patikimumo analizę. Taip pat atliekama apklausos ir dokumentų analizės rezultatų integracija.

Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir rekomendacijos, apibendrinančios tyrimo rezultatus bei siūlančios praktines priemones viešųjų paslaugų kokybės gerinimui. Taip pat pateikiamas naudotos literatūros sąrašas ir priedai.

1. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TEORINĖS PRIELAIIDOS

1.1. Viešųjų paslaugų samprata

Viešųjų paslaugų kokybė yra kompleksinis ir daugiamatis konstruktas, kuris viešojo administravimo tyrimuose interpretuojamas įvairiai, priklausomai nuo teorinės perspektyvos ir analitinio požiūrio. Klasikinėje paslaugų kokybės teorijoje kokybė apibrėžiama kaip skirtumas tarp paslaugų gavėjų lūkesčių ir faktiškai patirtos paslaugos, pabrėžiant subjektyvų vertinimo pobūdį (Parasuraman et al., 1988). Šis požiūris išlieka aktualus ir viešajame sektoriuje, tačiau čia jis papildomas platesniais aspektais, susijusiais su viešosios vertės kūrimu, socialiniu teisingumu ir paslaugų prieinamumu skirtingoms visuomenės grupėms.

Šiuolaikiniai tyrimai pabrėžia, kad viešųjų paslaugų kokybė negali būti vertinama vien tik per vartotojų pasitenkinimą, bet turi apimti ir institucijų gebėjimą efektyviai, skaidriai bei patikimai teikti paslaugas, atsižvelgiant į piliečių poreikius (Osborne et al., 2016; Pollitt & Bouckaert, 2017). Be to, vis didesnė reikšmė skiriama skaitmeninių paslaugų kokybei, informacijos prieinamumui ir procesų nuoseklumui, ypač viešosioms paslaugoms persikeliant į omnichannel aplinką (Mao et al, 2023). Migracijos ir integracijos paslaugų kontekste kokybės samprata dar labiau išplečiama, įtraukiant žmogaus teisių užtikrinimo, pažeidžiamumo vertinimo ir paslaugų prieinamumo aspektus (European Union Agency for Asylum [EUAA], 2024).

Taigi viešųjų paslaugų kokybė gali būti apibrėžiama kaip integruota dimensijų sistema, apimanti paslaugų gavėjų patirtį, institucijų veiklos efektyvumą, procesų organizavimą ir socialinį poveikį. Toks daugiamatis požiūris sudaro prielaidas ne tik teoriniam reiškinių supratimui, bet ir empiriniam jo matavimui, taikant struktūruotus modelius ir indikatorius.

Viešųjų paslaugų kokybė taip pat dažnai analizuojama kaip viešojo valdymo efektyvumo ir rezultatų rodiklis, kuris leidžia vertinti institucijų gebėjimą įgyvendinti viešąją politiką ir pasiekti numatytus tikslus. Šiame kontekste kokybė siejama ne tik su paslaugų teikimo procesu, bet ir su jų rezultatyvumu bei poveikiu visuomenei. Kaip pažymi Van de Walle ir Bouckaert (2003), viešųjų paslaugų kokybė yra glaudžiai susijusi su pasitikėjimu valdžios institucijomis, todėl kokybiškas paslaugų teikimas tampa svarbia prielaida stiprinant piliečių pasitikėjimą valstybe. Tai rodo, kad viešųjų paslaugų kokybė turi ne tik administracinę, bet ir socialinę bei politinę reikšmę.

Kita svarbi viešųjų paslaugų kokybės sampratos kryptis yra susijusi su viešosios vertės (angl. public value) kūrimu. Šiuolaikinėje viešojo administravimo teorijoje pabrėžiama, kad institucijos turi ne tik teikti paslaugas, bet ir kurti vertę visuomenei, užtikrindamos socialinį teisingumą, įtraukti ir ilgalaikę gerovę (Moore, 2013; Osborne et al., 2016). Šiuo požiūriu paslaugų kokybė vertinama platesniame kontekste, apimančiame ne tik vartotojų pasitenkinimą, bet ir visuomeninį poveikį. Tai ypač aktualu migracijos ir integracijos paslaugų srityje, kur paslaugų kokybė tiesiogiai veikia socialinės integracijos procesus.

Skirtingų autorių pateikiami viešųjų paslaugų kokybės apibrėžimai leidžia identifikuoti pagrindines šio konstrukto interpretavimo kryptis, kurios apibendrintos lentelėje.

1 lentelė. Viešųjų paslaugų kokybės apibrėžimai

Apibrėžimas	Apibrėžimo esmė	Autorius
Viešųjų paslaugų kokybė apibrėžiama kaip skirtumas tarp paslaugų gavėjų lūkesčių ir faktiškai patirtos paslaugos.	Kokybė vertinama per lūkesčių ir patirties neatitikimą.	Parasuraman, Zeithaml ir Berry (1988)
Viešųjų paslaugų kokybė yra daugiamačis konstruktas, apimantis patikimumą, reagavimą, empatiją, užtikrintumą ir materialius aspektus.	Kokybė suvokiama kaip dimensijų visuma (SERVQUAL modelis).	Ocampo (2019)
Viešųjų paslaugų kokybė atspindi institucijų gebėjimą patenkinti piliečių poreikius ir užtikrinti paslaugų prieinamumą bei efektyvumą.	Orientacija į piliečių poreikių tenkinimą.	Nugraha (2024)
Viešųjų paslaugų kokybė siejama su piliečių pasitenkinimu ir pasitikėjimu viešosiomis institucijomis.	Kokybė daro tiesioginę įtaką pasitikėjimui valstybe.	Nam ir Lan (2022)
Viešųjų paslaugų kokybė apibrėžiama kaip vartotojų suvokiamų paslaugų charakteristikų visuma, kuri gali skirtis	Pabrėžiamas subjektyvus vertinimas ir heterogeniškumas.	Butkus, Rauskienė, Bartusevičienė, Stasiukynas, Volodzkienė &

priklausomai nuo individualių prioritetų.		Dargėnytė-Kačilevičienė (2023)
Viešųjų paslaugų kokybė yra susijusi su informacijos kokybe, efektyvumu, saugumu ir paslaugų prieinamumu skaitmeninėje aplinkoje.	Akcentuojama skaitmeninių paslaugų kokybė (e-government).	Mao et al (2023)
Viešųjų paslaugų kokybė apibrėžiama kaip institucijos gebėjimas užtikrinti paslaugų prieinamumą, ypač pažeidžiamoms grupėms, ir laikytis žmogaus teisių standartų.	Socialinis teisingumas ir įtrauktis.	EUAA (2024)
Viešųjų paslaugų kokybė yra procesų, technologijų ir organizacinių sprendimų visuma, lemianti paslaugų efektyvumą ir vartotojo patirtį.	Sisteminis (procesinis) požiūris į kokybę.	Carvalho Filho (2025)
Viešųjų paslaugų kokybė vertinama kaip organizacijos gebėjimas kurti vertę visuomenei, užtikrinant efektyvų ir skaidrų paslaugų teikimą.	Viešosios vertės kūrimo perspektyva.	Osborne et al. (2016)

Sudaryta darbo autorės, remiantis mokslinės literatūros analize.

Kaip matyti iš 1 lentelės, viešųjų paslaugų kokybė apibrėžiama nevienareikšmiškai, tačiau dauguma autorių pabrėžia jos daugiamačiškumą, orientaciją į paslaugų gavėją bei institucijų gebėjimą užtikrinti efektyvų ir prieinamą paslaugų teikimą.

Viešųjų paslaugų kokybės apibrėžimuose taip pat vis dažniau akcentuojamas paslaugų prieinamumo aspektas. Prieinamumas suprantamas ne tik kaip fizinė galimybė gauti paslaugą, bet ir kaip informacinis, kultūrinis bei kalbinis prieinamumas, leidžiantis skirtingoms visuomenės grupėms vienodai naudotis viešosiomis paslaugomis (European Commission, 2020). Tai reiškia, kad kokybiškos paslaugos turi būti pritaikytos skirtingiems vartotojų poreikiams, ypač pažeidžiamoms grupėms. Tokia samprata išplečia tradicinį paslaugų kokybės vertinimą ir įtraukia socialinio teisingumo dimensiją.

Skaitmenizacijos procesai taip pat keičia viešųjų paslaugų kokybės suvokimą. Elektroninių paslaugų plėtra lemia, kad kokybė vis dažniau vertinama per technologijų patikimumą, informacijos aiškumą ir sistemų veikimo nuoseklumą. Kaip pažymi Mergel, Edelmann ir Haug (2019), skaitmeninės viešosios paslaugos turi būti orientuotos į vartotoją, užtikrinant paprastą prieigą, aiškią komunikaciją ir efektyvų procesų valdymą. Tai rodo, kad technologiniai aspektai tampa neatsiejama viešųjų paslaugų kokybės dalimi, ypač omnichannel paslaugų teikimo kontekste.

Galiausiai, viešųjų paslaugų kokybė gali būti suprantama kaip kompleksinė sistema, apimanti skirtingus lygmenis – nuo individualios paslaugų gavėjo patirties iki organizacinių ir sisteminių veiksnių. Tokį požiūrį pagrindžia DeVellis (2017), teigdamas, kad kokybės konstruktai turi būti aiškiai operacionalizuoti per dimensijas ir indikatorius, kad juos būtų galima empiriškai išmatuoti. Todėl viešųjų paslaugų kokybė tyrimuose traktuojama kaip struktūruotas, daugiamatis reiškinys, kurį galima analizuoti taikant kiekybinius ir kokybinius metodus. Tai sudaro prielaidas nuosekliam ir pagrįstam viešųjų paslaugų kokybės vertinimui.

1 pav. Viešųjų paslaugų kokybės operacionalizavimo schema



Sudaryta darbo autorės, remiantis Parasuraman et al. (1988), Bryman (2012), DeVellis (2017), Walke ir Winkler (2025).

Pateikta schema (1 pav.) atskleidžia viešųjų paslaugų kokybės operacionalizavimo logiką, kuri šiame magistriniame darbe sudaro pagrindą empiriniam tyrimui. Schema parodo, kaip teorinis paslaugų kokybės konstruktas transformuojamas į konkrečias dimensijas, indikatorius ir matavimo procedūras, leidžiančias atlikti statistinę analizę. SERVQUAL ir TIHPS modelių integracija leidžia vertinti ne tik tradicinius aptarnavimo aspektus, bet ir šiuolaikinius technologinius, informacinius bei procesinius viešųjų paslaugų kokybės elementus.

Viešųjų paslaugų kokybės konstrukto operacionalizavimas yra esminė sąlyga užtikrinant empirinio tyrimo validumą. Kaip pažymi Bryman (2012), socialinių mokslų tyrimuose abstraktūs konstruktai, tokie kaip „kokybė“, turi būti transformuojami į aiškiai apibrėžtus ir išmatuojamus kintamuosius. Tai leidžia pereiti nuo teorinio lygmens prie empirinių duomenų analizės.

DeVellis (2017) pabrėžia, kad skalės kūrimas turi būti grindžiamas teoriniu pagrindu, o kiekviena dimensija turi būti reprezentuojama keliais indikatoriais. Tai ypač svarbu viešųjų paslaugų tyrimuose, kur konstrukto validumas priklauso nuo to, ar klausimynas tiksliai atspindi realią paslaugų patirtį.

1.2. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo konstruktas viešajame sektoriuje: operacionalizavimas, dimensijos ir matavimo logika

Viešųjų paslaugų kokybė viešajame sektoriuje laikoma empiriškai matuojamu socialiniu konstruktą, kuris egzistuoja kaip paslaugų gavėjo patirties, lūkesčių ir vertinimo rezultatas. Skirtingai nei privataus sektoriaus kontekste, viešųjų paslaugų kokybės vertinime dažnai susiduriama su papildomomis dimensijomis – paslaugos prieinamumu pažeidžiamoms grupėms, procedūriniu teisingumu, paslaugų teikimo skaidrumu, informacijos aiškumu bei paslaugų gavėjo teisių užtikrinimu (Denhardt & Denhardt, 2015; Pollitt & Bouckaert, 2017).

Kokybės konstruktas šiuolaikinėje viešojo valdymo metodologijoje paprastai operacionalizuojamas taip:

Konstruktas (paslaugų kokybė) → dimensijos (pvz., patikimumas, reagavimas, empatija) → indikatoriai (konkretūs teiginiai) → matavimo skalė (Likert) → statistinis patikrinimas (EFA, α , ω).

Tokiu būdu išvengiama aprašomojo ar „vadovėlinio“ paslaugos apibrėžimo ir pereinama prie mokslinės analizės, kai kokybė tampa pamatuojama per kintamuosius (Bryman, 2012; Creswell, 2009).

Viešųjų paslaugų kokybės tyrimuose itin svarbu užtikrinti, kad tyrimo instrumentas tiksliai matuotų tiriamą reiškinį. Tai siejama su turinio validumu (angl. content validity), kuris apibrėžiamas kaip klausimyno gebėjimas adekvačiai atspindėti visas tiriamo konstrukto dimensijas (DeVellis, 2017). Turinio validumas užtikrinamas tada, kai teorinėje analizėje aiškiai identifikuojamos pagrindinės dimensijos ir jų ryšys su empiriniais indikatoriais. (Bryman, 2012) pabrėžia, kad socialinių mokslų tyrimuose operacionalizavimo logika yra būtina sąlyga konstrukto validumui užtikrinti, nes tik teoriškai pagrįsti indikatoriai leidžia atlikti patikimą empirinį matavimą. Todėl šiame magistriniame darbe paslaugų kokybės dimensijos grindžiamos tiek klasikine SERVQUAL metodologija, tiek šiuolaikinėmis omnichannel paslaugų kokybės vertinimo priemonėmis.

Tradiciniai paslaugų kokybės modeliai (Parasuraman et al., 1988) orientuojasi į subjektyvų vartotojo vertinimą, tačiau nepakankamai įtraukia technologinius ir sisteminius veiksnius, aktualius skaitmenizuotame viešųjų paslaugų kontekste. Tuo tarpu informacinių sistemų modeliai (DeLone & McLean, 2003) akcentuoja sistemos ir informacijos kokybę, tačiau neapima viso paslaugos teikimo proceso ir žmogiškosios sąveikos aspektų.

Analizuojamos teorinės perspektyvos nėra tarpusavyje konkuruojančios ar viena kitą paneigiančios. Priešingai – jos nagrinėja skirtingus, tačiau tarpusavyje susijusius paslaugų kokybės reiškinio lygmenis, todėl gali būti konceptualiai integruojamos į vieningą analitinį karkasą.

SERVQUAL modelis (Parasuraman et al., 1988) orientuojasi į vartotojo suvoktą paslaugos kokybę ir akcentuoja subjektyvų vertinimą, kuris formuojasi per patikimumo, reagavimo, užtikrintumo, empatijos ir apčiuopiamumo dimensijas. Šis požiūris leidžia paaiškinti, kaip klientai interpretuoja patirtą paslaugą, tačiau mažiau dėmesio skiria technologinei infrastruktūrai ir informacinėms sistemoms, kurios šiandien sudaro reikšmingą paslaugų teikimo pagrindą.

Tuo tarpu DeLone ir McLean (2003) informacinių sistemų sėkmės modelis analizuoja sistemos kokybę, informacijos kokybę ir paslaugos kokybę technologinėje aplinkoje. Ši teorija išplečia kokybės sampratą įtraukdama objektyvesnius, techninius vertinimo kriterijus – sistemos patikimumą, funkcionalumą, informacijos tikslumą ir naudingumą. Tačiau modelis daugiausia orientuojasi į informacinių sistemų veikimą ir naudotojo pasitenkinimą, o ne į platesnį paslaugos teikimo procesą ar organizacinę sąveiką.

Sociotechninės sistemos teorija (Trist & Bamforth, 1951; Bostrom & Heinen, 1977) suteikia konceptualų pagrindą šių dimensijų integracijai. Ji teigia, kad organizaciniai rezultatai priklauso nuo technologinės ir socialinės sistemų dermės. Kitaip tariant, technologija negali būti

vertinama atskirai nuo žmogaus veiklos, organizacinių procesų ir struktūrų. Ši perspektyva leidžia sujungti technologinius (IS kokybė), žmogiškuosius (paslaugos suvokimas) ir procesinius aspektus į vieną analizės sistemą.

Galiausiai omnichannel paslaugų logika (Walke & Winkler, 2025) aktualizuoja šių teorijų taikymą šiuolaikiniame viešųjų paslaugų kontekste. Ji pabrėžia kanalų integraciją, nuoseklia vartotojo patirtį skirtingose sąveikos platformose bei sisteminių procesų koordinavimą. Tokia perspektyva reikalauja vienu metu vertinti technologinę infrastruktūrą, informacijos srautus, darbuotojų sąveiką ir organizacinius procesus.

Taigi šios teorijos apima skirtingus, bet tarpusavyje papildančius paslaugų kokybės aspektus: subjektyvią vartotojo percepciją, technologinę ir informacinę infrastruktūrą, sociotechninę dermę bei kanalų integraciją. Jų konceptuali sintezė sudaro pagrindą integruotam paslaugų kokybės vertinimo karkasui, leidžiančiam analizuoti paslaugą kaip kompleksinę technologinių, informacinių, žmogiškųjų ir procesinių elementų sąveikos sistemą.

Atsižvelgiant į išanalizuotas teorines perspektyvas, šiame darbe sudaromas konceptualus TIHPS (Technology–Information–Human–Process–System) karkasas, integruojantis sociotechninę logiką ir informacinių sistemų kokybės dimensijas omnichannel viešųjų paslaugų kontekste.

TIHPS karkaso dimensijų teorinis pagrindimas

TIHPS modelio struktūra nėra sudaryta atsitiktinai ar remiantis vien praktiniais pastebėjimais. Kiekviena dimensija grindžiama aiškia teorine atrama, identifikuota ankstesniuose paslaugų kokybės, informacinių sistemų ir sociotechninių sistemų tyrimuose. Modelio tikslas – integruoti skirtingas, bet tarpusavyje suderinamas teorines perspektyvas į nuoseklia analitinę sistemą.

Technology dimensija remiasi informacinių sistemų kokybės samprata, išplėtotą DeLone ir McLean (2003) modelyje. Ši teorija akcentuoja sistemos kokybę kaip vieną pagrindinių veiksnių, lemiančių naudotojo pasitenkinimą ir sistemos naudojimą. Sistemos patikimumas, funkcionalumas, prieinamumas ir techninis veikimas yra esminiai elementai, kurie tiesiogiai veikia paslaugos patirtį skaitmeninėje aplinkoje. Todėl technologinė dimensija TIHPS modelyje atspindi infrastruktūrinį paslaugos pagrindą, be kurio negalimas efektyvus viešųjų paslaugų teikimas.

Information dimensija taip pat siejama su DeLone ir McLean (2003) modeliu, tačiau orientuojasi į informacijos kokybę. Informacijos tikslumas, aktualumas, išsamumas ir aiškumas yra kritiniai veiksniai vartotojo sprendimų priėmimo procese. Skaitmenizuotose viešosiose paslaugose informacijos kokybė tampa ne tik komunikacijos, bet ir pasitikėjimo institucijomis klausimu. Todėl ši dimensija leidžia vertinti ne tik techninį sistemos veikimą, bet ir jos generuojamo turinio kokybę.

Human dimensija grindžiama SERVQUAL modelio (Parasuraman et al., 1988) empatijos ir užtikrintumo komponentais bei sociotechninės sistemos teorijos nuostatomis (Trist & Bamforth, 1951; Bostrom & Heinen, 1977). Nors technologijos atlieka vis svarbesnį vaidmenį, žmogiškoji sąveika išlieka esminiu paslaugų kokybės veiksniu. Empatija, darbuotojų kompetencija, gebėjimas suteikti aiškią informaciją ir sukurti pasitikėjimą lemia bendrą vartotojo patirtį. Sociotechninė perspektyva pabrėžia, kad technologinė sistema negali būti vertinama izoliuotai nuo socialinės sistemos, todėl žmogiškasis elementas yra integrali kokybės vertinimo dalis.

Process dimensija siejama su SERVQUAL modelio patikimumo ir reagavimo komponentais. Paslaugos kokybė priklauso ne tik nuo individualių sąveikų ar technologinės infrastruktūros, bet ir nuo procesų nuoseklumo, aiškumo bei operatyvumo. Procesinė logika leidžia vertinti, ar paslaugos teikimas yra struktūruotas, ar laikomasi nustatytų terminų, ar užtikrinamas sklandus veiksmų sekos įgyvendinimas. Tokiu būdu ši dimensija atspindi organizacinę paslaugos lygmenį.

System dimensija pagrįsta omnichannel paslaugų logika, išplėtota Walke ir Winkler (2025) darbuose. Ši perspektyva akcentuoja skirtingų paslaugų kanalų integraciją ir nuoseklia vartotojo patirtį pereinant iš vieno kanalo į kitą. Sistema šiuo atveju suprantama kaip visų technologinių, informacinių ir organizacinių komponentų visuma, kuri turi veikti koordinuotai. Tai leidžia vertinti paslaugų kokybę makrolygmeniu – kaip integruotą, tarpusavyje susietų elementų struktūrą.

Apibendrinant galima teigti, kad TIHPS karkaso dimensijos atspindi skirtingus, tačiau konceptualiai susijusius paslaugų kokybės aspektus: technologinį pagrindą, informacijos turinį, žmogiškąją sąveiką, procesinę logiką ir sisteminę integraciją. Kiekviena dimensija turi aiškią teorinę atramą akademinėje literatūroje, todėl modelis laikytinas ne atsitiktiniu kategorijų rinkiniu, o nuosekliai pagrįsta teorine sinteze, pritaikyta šiuolaikiniam skaitmenizuotų viešųjų paslaugų kontekstui.

Taigi šiame magistriniame darbe viešųjų paslaugų kokybė bus operacionalizuojama dviem tarpusavyje papildančiais karkasais:

1. SERVQUAL (klasikinės paslaugų kokybės dimensijos – “core” aptarnavimo vertinimui),
2. TIHPS (omnichannel kokybės logika – technologiniai, informaciniai, procesiniai, sisteminiai elementai). Sudarytas autorės TIHPS (Technology–Information–Human–Process–System) karkasas konceptualiai remiasi omnichannel paslaugų kokybės literatūra (Walke & Winkler, 2025) bei sociotechninės sistemos teorija, pabrėžiančia technologijos ir žmogaus sąveiką.

Tokiu būdu kuriamas mišrus matavimo karkasas, leidžiantis PIIA paslaugų kokybę vertinti ne vien per aptarnavimo kultūrą, bet ir per realią paslaugų teikimo architektūrą (Walke, 2025)."

Paslaugų kokybės matavimo modeliai: SERVQUAL, SERVPERF ir jų taikymo ribos viešajame sektoriuje

SERVQUAL modelio logika

SERVQUAL modelis (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yra vienas labiausiai cituojamų paslaugų kokybės instrumentų, paremtas prielaida, kad kokybė kyla iš skirtumo tarp **lūkesčių ir patirtos paslaugos**. Modelis apima penkias dimensijas:

- apčiuopiamumas (tangibles),
- patikimumas (reliability),
- reagavimas (responsiveness),
- užtikrintumas (assurance),
- empatija (empathy).

Viešojo sektoriaus tyrimuose SERVQUAL taikomas todėl, kad leidžia struktūruotai išskaidyti paslaugų kokybę į atskiras dimensijas ir palyginti grupes (pvz., skirtingų statusų respondentus), taip pat parengti praktines intervencijas pagal dimensijų silpnumą (Asif, Awan, and Haque, 2016).

2 lentelė. SERVQUAL dimensijų charakteristikos

Dimensija	Apibrėžimas	Reikšmė viešajame sektoriuje
Apčiuopiamumas	Fizinė aplinka, infrastruktūra	Gyvenimo sąlygos, patalpos
Patikimumas	Paslaugos tikslumas	Sprendimų nuoseklumas
Reagavimas	Pagalbos greitis	Atsakymo laikas
Užtikrintumas	Kompetencija, saugumas	Pasitikėjimas institucija
Empatija	Individualus dėmesys	Pažeidžiamų grupių aptarnavimas

Sudaryta darbo autorės, remiantis mokslinės literatūros analize.

SERVPERF kaip alternatyva

Cronin ir Taylor (1992) pasiūlė SERVPERF modelį, kuris atsisako lūkesčių matavimo ir orientuojasi tik į patirtą paslaugą (performance). Daugelis empirinių tyrimų rodo, kad SERVPERF

gali turėti geresnį prognostinį tikslumą ir paprastesnę konstrukto struktūrą, ypač kai respondentams sudėtinga konceptualizuoti “lūkesčius” (Cronin & Taylor, 1992).

Kadangi tyrimo respondentai yra pažeidžiamos grupės (NM, prieglobstis, laikinoji apsauga), **lūkesčių matavimo dalis gali būti kognityviai sunki**. Todėl šio darbo empiriniame instrumente pasirinktas pragmatiškas kelias: matavimas orientuojamas į patirtį (SERVPERF logika), bet dimensijų struktūra išlaikoma SERVQUAL pagrindu.

Tai leidžia išlaikyti teorinį „stuburą“ ir kartu pritaikyti instrumentą realioms grupėms.

Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas omnichannel (skaitmeninių ir kontaktinių kanalų) kontekste: TIHPS dimensijų taikymo logika

Viešajame sektoriuje paslaugų teikimas vis dažniau vyksta **hibridiniu būdu**: žmogus gali gauti paslaugą gyvai (kontaktinis kanalas), telefonu, el. paštu, portaluose ar per institucijos informacinę sistemą. Tai reiškia, kad paslaugų kokybė nebėra vien darbuotojo mandagumas ar aptarnavimo greitis – ją formuoja ir technologijos stabilumas, informacijos nuoseklumas skirtinguose kanaluose bei procedūrų valdymo sklandumas.

Walke (2025) tyrime pabrėžiama, kad omnichannel aplinkoje tradiciniai paslaugų kokybės modeliai nepakankamai aprėpia technologinius, informacinius ir procesinius elementus, kurie tampa esminiais viešųjų paslaugų kontekste. Atsižvelgiant į šias teorines išvalgas, šiame darbe suformuojamas TIHPS (Technology–Information–Human–Process–System) konceptualus modelis, apimantis penkias integralias dimensijas: technologiją, informaciją, žmogiškąjį veiksnį, procesą ir sistemą.

- Technology (technologija),
- Information (informacija),
- Human (žmogiškasis veiksnys),
- Process (procesas),
- System (sistema).

3 lentelė. TIHPS modelio dimensijos

Dimensija	Turinys	Reikšmė
Technology	IT sistemos	Stabilumas
Information	Informacija	Aiškumas
Human	Darbuotojai	Bendravimas
Process	Procedūros	Sklandumas
System	Institucinė sistema	Koordinavimas

Sudaryta darbo autorės, remiantis mokslinės literatūros analize.

TIHPS dimensijos sudaro prielaidas empiriškai atskleisti, kaip paslaugų kokybę veikia ne tik aptarnavimas, bet ir institucijos veikimo architektūra. Šis karkasas ypač aktualus PIIA, nes paslaugų gavėjai dažnai turi ribotą prieigą prie skaitmeninių priemonių, patiria kalbos barjerus, o dalis procesų vyksta per kelis kanalus (registracija, informavimas, konsultavimas, teisiniai procesai).

Šiuolaikiniai tyrimai rodo, kad viešųjų paslaugų kokybė vis labiau priklauso nuo technologinių sprendimų ir jų integracijos į paslaugų teikimo procesus. Skaitmenizacija keičia paslaugų prieinamumo logiką, tačiau kartu sukuria naujas rizikas, susijusias su skaitmenine atskirtimi (Mergel et al., 2019).

Omnichannel aplinkoje paslaugų kokybė tampa sisteminiu reiškiniu, kurį lemia ne vienas veiksnys, bet kompleksinė technologijų, informacijos ir procesų sąveika (Walke & Winkler, 2025). Todėl tradiciniai modeliai turi būti papildomi naujais matavimo instrumentais.

Mišrus (SERVQUAL + TIHPS) modelis leidžia:

1. išlaikyti tarptautinį paslaugų kokybės standartą (SERVQUAL),
2. įtraukti šiuolaikinės viešosios paslaugos kanalų realybę (TIHPS),
3. gauti stipresnį instrumentą faktorinės analizės (EFA) ir validumo testavimui.

4 lentelė. Viešųjų paslaugų kokybės operacionalizavimo schema

Viešųjų paslaugų kokybės konstruktas
↓
Kokybės dimensijos (SERVQUAL / TIHPS)
↓
Indikatoriai (klausimyno teiginiai)
↓
Matavimo skalė (Likert 1–5)
↓
Statistinė analizė (EFA, Cronbach α , ω)

Sudaryta darbo autorės, remiantis Bryman (2012), DeVellis (2017)

1.3. Paslaugų gavėjų patirties matavimas ir ekspertinio vertinimo logika: trianguliacijos principas

Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas socialinių mokslų tyrimuose dažniausiai grindžiamas kelių duomenų šaltinių integravimu, siekiant užtikrinti išsamesnį ir metodologiškai pagrįstą tiriamo reiškinių supratimą. Viešojo administravimo tyrimuose vien tik paslaugų gavėjų apklausa ne visuomet leidžia identifikuoti sisteminius paslaugų organizavimo trūkumus, nes respondentų vertinimai dažniausiai atspindi individualią patirtį, subjektyvius lūkesčius ir konkrečias laikotarpio situaciją. Dėl šios priežasties tyrimuose rekomenduojama taikyti trianguliacijos principą, kuris leidžia derinti skirtingus metodus, duomenų šaltinius bei analizės perspektyvas (Bryman, 2012; Creswell, 2009).

Trianguliacija socialinių mokslų metodologijoje suprantama kaip kelių tyrimo metodų ar duomenų šaltinių naudojimas tam pačiam reiškiniui tirti, siekiant sustiprinti tyrimo validumą ir sumažinti vieno metodo ribotumą. Kaip pažymi Denzin (1978), trianguliacija leidžia patikrinti, ar skirtingi duomenų šaltiniai atskleidžia panašias tendencijas, todėl didėja rezultatų patikimumas. Viešųjų paslaugų kokybės tyrimuose tai ypač svarbu, nes kokybės konstruktas yra daugiamatis ir apima tiek subjektyvų paslaugų gavėjų vertinimą, tiek objektyvesnius organizacinius ir sisteminius aspektus.

Šiame magistriniame darbe trianguliacijos principas taikomas integruojant du pagrindinius empirinių duomenų šaltinius:

1. paslaugų gavėjų anketinę apklausą;
2. ekspertinio pobūdžio dokumentų analizę.

Paslaugų gavėjų apklausa leidžia tiesiogiai įvertinti respondentų patirtį, pasitenkinimą paslaugomis, informacijos prieinamumą, aptarnavimo kokybę ir paslaugų organizavimo efektyvumą. Ši tyrimo dalis grindžiama prielaida, kad viešųjų paslaugų kokybė pirmiausia atsiskleidžia per paslaugų gavėjų suvokimą ir jų vertinimus (Parasuraman et al., 1988). Apklausos metodas suteikia galimybę kiekybiškai išmatuoti respondentų nuomonę ir statistiškai įvertinti paslaugų kokybės dimensijas.

Tačiau vien respondentų vertinimų nepakanka siekiant išanalizuoti platesnį institucinį ir organizacinį kontekstą. Dėl šios priežasties tyrime papildomai taikoma dokumentų analizė, kuri leidžia identifikuoti sisteminės problemas, institucinius iššūkius ir ekspertines įžvalgas. Dokumentų analizė laikoma svarbiu kokybinių duomenų rinkimo metodu, suteikiančiu galimybę analizuoti oficialius tekstus, ataskaitas, stebėsenos dokumentus bei rekomendacijas (Bowen, 2009). Šiame darbe analizuojamos 2024–2025 m. nevyriausybinių organizacijų ir institucijų ataskaitos, susijusios su migrantų ir prieglobsčio prašytojų priėmimo bei integracijos paslaugomis Lietuvoje.

Nors šiame tyrime ekspertiniai interviu nebuvo atliekami, ekspertinis požiūris metodologiškai atkuriamas per dokumentų analizę. Tokį požiūrį pagrindžia Flick (2018), teigdamas, kad oficialūs dokumentai ir ekspertinės ataskaitos gali būti traktuojami kaip institucionalizuota ekspertinė nuomonė, nes juose pateikiami profesionalūs vertinimai, rekomendacijos ir sisteminės įžvalgos. Todėl dokumentų analizė leidžia į tyrimą įtraukti platesnį ekspertinį diskursą, neapsiribojant individualiais respondentų vertinimais.

Svarbu pažymėti, kad dokumentų analizė šiame tyrime nėra naudojama tik kaip papildoma iliustracinė medžiaga. Ji atlieka savarankišką analitinę funkciją, nes leidžia:

- identifikuoti pasikartojančias problemas migrantų priėmimo sistemoje;
- įvertinti paslaugų organizavimo trūkumus;
- analizuoti rekomendacijas dėl paslaugų kokybės gerinimo;
- palyginti, ar ekspertų identifikuotos problemos sutampa su paslaugų gavėjų vertinimais.

Tokiu būdu sukuriamas mišrus tyrimo modelis, kuriame kiekybiniai ir kokybiniai duomenys vienas kitą papildo. Creswell (2009) pažymi, kad mišrių metodų integracija leidžia išsamiau paaiškinti sudėtingus socialinius reiškinius, nes statistiniai rezultatai papildomi kontekstine interpretacija. Šiame darbe apklausos rezultatai leidžia nustatyti bendras respondentų vertinimo tendencijas, o dokumentų analizė suteikia galimybę paaiškinti galimas šių tendencijų priežastis instituciniu lygmeniu.

Trianguliacijos principas taip pat stiprina tyrimo vidinį validumą. Jei tiek paslaugų gavėjų apklausos rezultatai, tiek ekspertinės ataskaitos identifikuoja tas pačias problemines sritis, galima teigti, kad tyrimo išvados tampa labiau pagrįstos ir patikimos. Bryman (2012) pabrėžia, kad skirtingų duomenų šaltinių suderinamumas laikomas vienu svarbiausių empirinio tyrimo kokybės požymių.

Atsižvelgiant į tai, šiame magistriniame darbe paslaugų kokybė vertinama ne tik per individualią vartotojų patirtį, bet ir per platesnį organizacinį bei sisteminį kontekstą. Toks metodologinis sprendimas leidžia išsamiau analizuoti Priėmimo ir integracijos agentūros veiklą bei formuluoti labiau empiriškai pagrįstas išvadas ir rekomendacijas viešųjų paslaugų kokybės gerinimui.

1.4. Migrantų priėmimo ir integracijos paslaugų kokybės vertinimo tarptautiniai standartai ir dimensijos

Migrantų priėmimo ir integracijos paslaugos Europos Sąjungos valstybėse laikomos viena sudėtingiausių viešųjų paslaugų sričių, nes jų organizavimas apima ne tik administracinius procesus, bet ir žmogaus teisių apsaugos, socialinės integracijos, saugumo bei socialinės įtraukties

aspektus. Skirtingai nei daugelyje kitų viešojo sektoriaus sričių, migrantų priėmimo sistemoje paslaugų kokybę lemia ne vien institucijų veiklos efektyvumas, bet ir gebėjimas užtikrinti pažeidžiamų grupių poreikių tenkinimą bei orumo apsaugą (Ager & Strang, 2008).

Migracijos ir prieglobsčio srityje paslaugų kokybės vertinimas yra glaudžiai susijęs su tarptautiniais standartais, kurie nustato minimalius reikalavimus priėmimo sąlygoms, paslaugų prieinamumui ir integracijos priemonėms. Europos Sąjungos lygmeniu svarbiausią vaidmenį šioje srityje atlieka European Union Agency for Asylum (EUAA), kurios gairės ir operaciniai standartai formuoja bendrą valstybių narių prieglobsčio sistemų kokybės vertinimo logiką (EUAA, 2024).

EUAA parengtos gairės pabrėžia, kad migrantų priėmimo sistemos kokybė turi būti vertinama kompleksiskai, atsižvelgiant į:

- apgyvendinimo sąlygas;
- informacijos prieinamumą;
- procedūrų aiškumą;
- socialinių ir sveikatos paslaugų prieinamumą;
- psichologinės pagalbos užtikrinimą;
- pažeidžiamų asmenų identifikavimą;
- institucijų koordinavimo efektyvumą;
- žmogaus teisių apsaugą.

EUAA metodologijoje ypatingas dėmesys skiriamas pažeidžiamumo vertinimui. Pabrėžiama, kad migrantų grupės nėra homogeniškos, todėl paslaugų kokybė turi būti vertinama diferencijuotai, atsižvelgiant į individualius poreikius, trauminę patirtį, kalbinius barjerus ir socialinę situaciją (EUAA, 2024). Tokia prieiga atitinka šiuolaikinę į žmogų orientuotą viešųjų paslaugų logiką.

Svarbus tarptautinis kokybės vertinimo instrumentas taip pat yra UNHCR formuojami migrantų ir prieglobsčio gavėjų apsaugos standartai. UNHCR (2022) akcentuoja, kad kokybiška priėmimo sistema turi užtikrinti ne tik bazinius poreikius, bet ir ilgalaikės integracijos galimybes. Organizacija pabrėžia, jog integracijos kokybė tiesiogiai priklauso nuo:

- paslaugų prieinamumo;
- informacijos aiškumo;
- institucinio koordinavimo;
- socialinės įtraukties priemonių;
- diskriminacijos prevencijos;
- paslaugų tęstinumo.

UNHCR požiūriu, viena svarbiausių kokybės dimensijų yra „dignity-based approach“, reiškianti, kad migrantų priėmimo procesai turi būti organizuojami gerbiant žmogaus orumą,

autonomiją ir teisę gauti aiškią informaciją apie procedūras bei galimas paslaugas (UNHCR, 2022). Tai reiškia, kad viešųjų paslaugų kokybė migracijos srityje neapsiriboja techniniu administravimu, bet tampa žmogaus teisių apsaugos dalimi.

Tarptautiniuose tyrimuose taip pat pabrėžiama, kad migrantų integracijos sistemos kokybę lemia ne tik institucinių paslaugų pasiūla, bet ir jų koordinuotumas. Ager ir Strang (2008) integraciją apibrėžia kaip daugiamatį procesą, apimančią būsto, švietimo, sveikatos priežiūros, užimtumo, socialinių ryšių ir pilietinio dalyvavimo dimensijas. Tai reiškia, kad migrantų integracijos kokybė priklauso nuo skirtingų institucijų gebėjimo veikti koordinuotai ir užtikrinti paslaugų tęstinumą.

Migracijos paslaugų kokybės vertinimo kontekste vis didesnė reikšmė skiriama ir paslaugų koordinavimo bei „whole-of-system“ principui. OECD (2021) pabrėžia, kad žmogų orientuotos viešosios paslaugos turi būti organizuojamos taip, kad paslaugų gavėjas galėtų lengvai orientotis sistemoje ir gauti nuoseklią pagalbą nepriklausomai nuo institucinių ribų. Šis principas ypač aktualus migrantų priėmimo sistemose, kur paslaugų gavėjai dažnai susiduria su kalbiniais, kultūriniais ir administraciniais barjeriais.

Šiame magistriniame darbe EUAA ir UNHCR standartai naudojami kaip teorinis ir analitinis pagrindas vertinant Priėmimo ir integracijos agentūros teikiamų paslaugų kokybę. Tarptautiniai indikatoriai leidžia:

1. objektyviau interpretuoti paslaugų gavėjų apklausos rezultatus;
2. struktūruotai analizuoti nevyriausybinių organizacijų ataskaitas;
3. identifikuoti sisteminės problemas paslaugų organizavimo procese;
4. susieti empirinius rezultatus su tarptautiniais viešųjų paslaugų kokybės standartais.

Tokiu būdu tarptautinių standartų integravimas sustiprina tyrimo teorinį pagrįstumą ir leidžia viešųjų paslaugų kokybę vertinti ne tik nacionaliniame, bet ir platesniame Europos viešojo valdymo kontekste.

1.5. Viešųjų paslaugų kokybės reikšmė pasitikėjimo viešosiomis institucijomis formavimuisi

Viešųjų paslaugų kokybė šiuolaikinėje viešojo administravimo teorijoje laikoma vienu svarbiausių veiksnių, darančių įtaką visuomenės pasitikėjimui viešosiomis institucijomis. Pasitikėjimas institucijomis yra reikšmingas gero viešojo valdymo rodiklis, nes jis susijęs su piliečių pasitenkinimu valstybės veikla, viešosios politikos legitimumu ir visuomenės pasirengimu bendradarbiauti su institucijomis (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Mokslinėje literatūroje

pabrėžiama, kad paslaugų gavėjų patirtis tiesiogiai formuoja jų požiūrį į valstybės institucijų efektyvumą, kompetenciją, skaidrumą ir patikimumą.

Viešųjų paslaugų kokybė dažnai suvokiama kaip praktinis valstybės veikimo matmuo, su kuriuo piliečiai susiduria kasdienėje sąveikoje. Skirtingai nei abstraktūs politiniai sprendimai, viešosios paslaugos piliečiams tampa tiesioginiu valstybės reprezentacijos mechanizmu. Dėl šios priežasties institucijų teikiamų paslaugų kokybė daro reikšmingą poveikį tam, kaip visuomenė vertina pačią valstybę ir jos institucijas (Pollitt & Bouckaert, 2017).

Pasitikėjimas viešuoju sektoriumi nėra vien tik kultūrinė ar normatyvinė kategorija – jis formuojasi per konkrečias sąveikas su institucijomis. Kiekviena paslaugos teikimo situacija, tokia kaip registracija, konsultacija, sprendimo priėmimas ar informacijos suteikimas, tampa mikrolygmens pasitikėjimo kūrimo procesu. Jei paslaugų gavėjas susiduria su aiškia komunikacija, pagarbiu elgesiu ir efektyviu problemų sprendimu, stiprėja institucinis pasitikėjimas. Priešingai, neigiamos patirtys – ilgas laukimo laikas, informacijos trūkumas, procedūrinis neaiškumas ar neempatiškas aptarnavimas – gali mažinti ne tik pasitenkinimą konkrečia paslauga, bet ir bendrą pasitikėjimą institucija bei valstybės sistema (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Šiuolaikinėse viešojo valdymo teorijose vis dažniau pabrėžiama, kad viešųjų paslaugų kokybė turi būti vertinama ne vien per efektyvumo ar produktyvumo kriterijus. „New Public Service“ paradigma akcentuoja, kad viešosios institucijos pirmiausia turi tarnauti visuomenei, užtikrinti dialogą su piliečiais ir stiprinti demokratinį pasitikėjimą (Denhardt & Denhardt, 2015). Ši paradigma keičia tradicinį požiūrį į viešąjį administravimą, nes institucijų veiklos sėkmė vertinama ne tik pagal administracinius rezultatus, bet ir pagal jų gebėjimą kurti pasitikėjimu grindžiamą santykį su visuomene.

Paslaugų kokybės ir pasitikėjimo sąsaja ypač svarbi migracijos ir prieglobsčio paslaugų kontekste. Migrantai ir prieglobsčio prašytojai dažnai priklauso pažeidžiamoms visuomenės grupėms, kurios gali turėti neigiamų patirčių su valstybės institucijomis kilmės šalyse ar migracijos procese. Dėl šios priežasties jų pradinis pasitikėjimo lygis institucijomis dažnai būna žemas (Ager & Strang, 2008). Tokiu atveju viešųjų paslaugų kokybė tampa ne tik administraciniu, bet ir socialinės integracijos instrumentu.

Kokybiškos paslaugos migrantų priėmimo sistemoje gali atlikti pasitikėjimo atkūrimo funkciją. Jei institucijos užtikrina aiškią komunikaciją, procedūrų skaidrumą, pagarbų aptarnavimą ir pagalbos prieinamumą, didėja tikimybė, kad migrantai aktyviau įsitrauks į integracijos procesus ir pozityviau vertins valstybės institucijas. Priešingai, neefektyvus paslaugų organizavimas gali stiprinti socialinę atskirtį, nepasitikėjimą ir institucinį atsiribojimą (Gammeltoft-Hansen & Feith Tan, 2021).

Tarptautiniai tyrimai rodo, kad pasitikėjimas institucijomis yra glaudžiai susijęs su integracijos sėkme. Ager ir Strang (2008) pažymi, kad integracija yra ne tik ekonominis ar socialinis procesas, bet ir santykinė sąveika tarp migrantų ir priimančios visuomenės institucijų. Todėl paslaugų kokybė tampa svarbiu integracijos sėkmės veiksniu, nes nuo jos priklauso migrantų galimybės naudotis viešosiomis paslaugomis, gauti informaciją ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime.

Viešųjų paslaugų kokybės ir pasitikėjimo sąsaja taip pat svarbi institucinio legitimumo kontekste. Pollitt ir Bouckaert (2017) teigia, kad institucinis legitimumas stiprėja tuomet, kai visuomenė institucijas suvokia kaip veikiančias kompetentingai, skaidriai ir teisingai. Tai reiškia, kad paslaugų kokybės gerinimas gali būti vertinamas kaip viena iš priemonių stiprinti viešojo sektoriaus legitimumą ir piliečių pasitikėjimą valstybe.

Šiame magistriniame darbe viešųjų paslaugų kokybė analizuojama ne tik kaip savarankiškas konstruktas, bet ir kaip veiksnys, galintis paaikškinti platesnius socialinius procesus – pasitikėjimo institucijomis formavimąsi, integracijos efektyvumą ir socialinės įtraukties stiprinimą. Tokia prieiga leidžia viešųjų paslaugų kokybės vertinimą interpretuoti platesniame viešojo valdymo ir socialinės politikos kontekste.

1.6. Pažeidžiamų grupių viešųjų paslaugų kokybės vertinimo ypatumai migracijos ir integracijos kontekste

Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas pažeidžiamų grupių kontekste reikalauja platesnio teorinio ir metodologinio požiūrio nei tradicinis paslaugų kokybės vertinimas. Migrantai, prieglobsčio prašytojai ir laikinosios apsaugos gavėjai pasižymi specifinėmis socialinėmis, kultūrinėmis, kalbinėmis ir teisinėmis charakteristikomis, todėl jų santykis su viešosiomis institucijomis dažnai yra sudėtingesnis nei kitų visuomenės grupių. Dėl šios priežasties paslaugų kokybė šioje srityje negali būti vertinama vien tik per administracinio efektyvumo ar klientų pasitenkinimo kriterijus.

Migracijos ir integracijos paslaugų gavėjai dažnai susiduria su daugialypiais barjeriais: kalbiniais sunkumais, ribotu informacijos prieinamumu, nežinojimu apie procedūras, psichologiniu nesaugumu bei priklausomybe nuo institucinių sprendimų. Šie veiksniai tiesiogiai veikia jų gebėjimą naudotis viešosiomis paslaugomis ir formuoja bendrą paslaugų kokybės suvokimą (Ager & Strang, 2008). Todėl paslaugų kokybė šiame kontekste tampa ne tik administracine, bet ir socialinės integracijos bei žmogaus teisių užtikrinimo kategorija.

Viešojo administravimo literatūroje pabrėžiama, kad pažeidžiamų grupių aptarnavime itin svarbios tampa „equity“ (lygiateisiškumo), „accessibility“ (prieinamumo) ir „responsiveness“

(reagavimo į poreikius) dimensijos, kurios papildo klasikinius efektyvumo ir rezultatyvumo kriterijus (Pollitt & Bouckaert, 2017). Tai reiškia, kad kokybiška paslauga negali būti vertinama vien pagal jos suteikimo greitį ar administracinį tikslumą. Paslauga turi būti suprantama, prieinama, kultūriškai jautri ir pritaikyta individualiems paslaugų gavėjų poreikiams.

Šiuolaikinėse viešojo valdymo teorijose vis dažniau akcentuojamas žmogaus-centriškumo principas (angl. human-centred public services), kuris reiškia, kad viešosios institucijos turi organizuoti paslaugas atsižvelgdamos į realią vartotojų patirtį ir jų socialinį kontekstą (OECD, 2021). Migracijos ir integracijos srityje tai ypač svarbu, nes paslaugų gavėjai dažnai patiria socialinį nesaugumą, informacinę izoliaciją ir kultūrinę adaptaciją. Tokiu atveju net ir formalūs administraciniai procesai tampa reikšmingais socialinės integracijos elementais.

EUAA (2024) gairėse pabrėžiama, kad migrantų priėmimo sistemose ypatingas dėmesys turi būti skiriamas individualių poreikių vertinimui, pažeidžiamumo identifikavimui, aiškios informacijos pateikimui ir procedūrų nuoseklumui. Šie standartai orientuoti į žmogaus teisių užtikrinimą ir minimalių priėmimo sąlygų kokybę. Dokumente pažymima, kad institucijos turi užtikrinti ne tik fizinį paslaugų prieinamumą, bet ir informacinį, kalbinį bei psichologinį prieinamumą. Tai reiškia, kad paslaugų kokybė migracijos srityje turi būti vertinama kompleksiškai, įtraukiant tiek administracinius, tiek socialinius kriterijus.

Panašų požiūrį akcentuoja ir UNHCR (2022), kuri pabrėžia, kad kokybiškos priėmimo sistemos turi užtikrinti žmogaus orumo apsaugą, teisinį saugumą ir socialinės integracijos galimybes. Tarptautinė praktika rodo, kad priėmimo sistemos efektyvumas glaudžiai susijęs su tuo, kaip greitai ir aiškiai asmenys gauna informaciją apie savo statusą, teises ir galimybes naudotis paslaugomis. Todėl informacijos kokybė tampa viena svarbiausių paslaugų kokybės dimensijų.

Migracijos tyrimuose taip pat akcentuojama, kad pažeidžiamų grupių aptarnavime itin svarbi tampa empatijos dimensija. Gammeltoft-Hansen ir Feith Tan (2021) pažymi, kad migrantų santykis su institucijomis dažnai grindžiamas nepasitikėjimu ir nesaugumu, todėl institucijų gebėjimas užtikrinti pagarbią ir žmogaus orumą gerbiančią komunikaciją turi esminę reikšmę paslaugų kokybės suvokimui. Tai reiškia, kad paslaugų kokybė šioje srityje priklauso ne tik nuo procedūrų efektyvumo, bet ir nuo institucinio jautrumo žmogaus situacijai.

Šiame magistriniame darbe pažeidžiamų grupių viešųjų paslaugų kokybė analizuojama taikant mišrų teorinį modelį, integruojant SERVQUAL ir TIHPS dimensijas. SERVQUAL modelis leidžia vertinti klasikinės paslaugų kokybės aspektus – patikimumą, reagavimą, empatiją, užtikrintumą ir materialius elementus (Parasuraman et al., 1988). Tuo tarpu TIHPS modelis išplečia analizės lauką, įtraukdamas technologijų, informacijos, procesų ir sisteminio koordinavimo aspektus omnichannel aplinkoje (Walke & Winkler, 2025).

Pavyzdžiui, empatijos dimensija šiame tyrime interpretuojama kaip institucijos gebėjimas atsižvelgti į individualią paslaugų gavėjo situaciją ir poreikius. Informacijos dimensija siejama su aiškios, suprantamos ir daugiakalbės komunikacijos užtikrinimu, o procesų dimensija – su procedūrų nuoseklumu, administraciniu aiškumu ir paslaugų koordinavimu tarp institucijų.

Svarbu pažymėti, kad pažeidžiamų grupių kontekste net ir nedideli paslaugų kokybės trūkumai gali turėti disproporcingai didelį poveikį. Neaiškiai pateikta informacija, sudėtingos procedūros ar komunikacijos stoka gali lemti ne tik nepasitenkinimą paslaugomis, bet ir realias socialines bei teises pasekmes – praleistas procedūras, socialinės paramos negavimą ar integracijos sunkumus. Dėl šios priežasties viešųjų paslaugų kokybės vertinimas migracijos srityje turi būti orientuotas ne tik į problemų identifikavimą, bet ir į prevencinį bei žmogaus teises užtikrinantį paslaugų organizavimą.

Apibendrinant galima teigti, kad pažeidžiamų grupių viešųjų paslaugų kokybės vertinimas reikalauja integruoto teorinio požiūrio, kuris apimtų klasikinius paslaugų kokybės modelius, žmogaus teisių standartus, socialinės integracijos logiką ir šiuolaikinius technologinius bei procesinius aspektus.

Atsižvelgiant į literatūroje identifikuotus paslaugų kokybės vertinimo apribojimus skaitmenizuotame viešųjų paslaugų kontekste, šiame darbe sudaromas konceptualus TIHPS (Technology–Information–Human–Process–System) modelis. Modelis integruoja SERVQUAL paslaugų kokybės dimensijas (Parasuraman et al., 1988), informacinių sistemų kokybės komponentus (DeLone & McLean, 2003), sociotechninės sistemos teorijos įžvalgas (Trist & Bamforth, 1951; Bostrom & Heinen, 1977) bei omnichannel paslaugų logiką viešajame sektoriuje (Walke & Winkler, 2025). Toks teorinis sujungimas leidžia vertinti paslaugų kokybę kaip technologinių, informacinių, žmogiškųjų ir procesinių elementų sąveikos rezultatą.

2. PRIĖMIMO IR INTEGRACIJOS AGENTŪROS PASLAUGŲ ANALIZĖ

Šiame skyriuje Priėmimo ir integracijos agentūros (PIIA) paslaugos nėra pateikiamos kaip institucijos veiklos „aprašymas“ ar faktinė ataskaita. Analizės logika grindžiama tuo, kad empirinio paslaugų kokybės tyrimo pagrindumas priklauso nuo to, ar teoriniai paslaugų kokybės konstruktai yra susiejami su konkrečiais paslaugų teikimo elementais ir procesais, kurie realiai patiriami paslaugų gavėjų. Todėl paslaugų struktūros analizė šiame darbe atliekama kaip instrumentų konstravimo ir turinio validumo užtikrinimo žingsnis: paslaugos sugrupuojamos į analitines kategorijas, kurios leidžia pagrįstai parinkti klausimyno dimensijas ir teiginius, o ne mechaniškai perkelti universalią skalę į specifinį institucijos kontekstą (DeVellis, 2017; Bryman, 2012).

Be to, skyrius yra analitinis ir dėl to, kad jis orientuotas į ryšių ir sąlygų identifikavimą, o ne į paslaugų „išvardijimą“. PIIA paslaugų tipologija siejama su tikslinių grupių heterogeniškumu (NM, prieglobstis, laikinoji apsauga) ir socialiniais-kultūriniais veiksniais, kurie gali paaiškinti skirtingus paslaugų kokybės vertinimus. Tokiu būdu paslaugų struktūra traktuojama kaip kintamųjų sistema (paslaugų grupės, kanalai, procesai), kurią galima susieti su mišriu paslaugų kokybės vertinimo modeliu (SERVQUAL + TIHPS) ir vėliau patikrinti empiriškai apklausos duomenimis (Creswell, 2009; Walke & Winkler, 2025). Tai leidžia skyriui atlikti ne informacinę, o aiškiai metodologiškai pagrįstą funkciją visoje darbo struktūroje.

2.1. Agentūros paslaugų struktūros, organizavimo ypatumų analizė

Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas konkrečios institucijos atveju reikalauja, kad tyrimas būtų grindžiamas ne abstrakčiais „paslaugų“ apibrėžimais, o realiai funkcionuojančia paslaugų sistema, kurią sudaro skirtingos paslaugų rūšys, jų teikimo procedūros, kontaktiniai taškai, paslaugų kanalai bei tarpinstitucinis koordinavimas. Tokia analizės logika leidžia paslaugų kokybės vertinimą transformuoti į empiriniu būdu išmatuojamą konstrukta, kuriame paslaugų gavėjų patirtis analizuojama pagal aiškiai apibrėžtus indikatorius (DeVellis, 2017). Tai ypač aktualu migracijos ir integracijos paslaugų kontekste, nes čia paslaugos dažnai yra kompleksiškos, tarpinstitucinės ir teikiamos skirtinguose procesuose (pvz., priėmimo metu, apgyvendinimo etape, integracijos laikotarpiu).

Priėmimo ir integracijos agentūra (toliau – PIIA) yra Lietuvos viešojo sektoriaus institucija, kurios veiklos tikslas apima prieglobsčio gavėjų priėmimo, apgyvendinimo, socialinių paslaugų užtikrinimo bei integracijos paramos priemonių įgyvendinimą. Oficialiai nurodoma, kad agentūros teikiamos paslaugos apima socialinių paslaugų teikimą, valstybinės paramos integracijai

įgyvendinimą, prieglobsčio gavėjų priėmimą ir apgyvendinimą bei dalyvavimą formuojant ir įgyvendinant integracijos politiką (Priėmimo ir integracijos agentūra, n.d.-a). Tokia veiklų struktūra suponuoja, kad PIIA paslaugos yra orientuotos į kelias tarpusavyje susijusias funkcines sritis: (1) bazinių priėmimo sąlygų užtikrinimą, (2) socialinės pagalbos ir gerovės priemonės, (3) teisinio bei procedūrinio informavimo palaikymą, (4) integracijos mechanizmų koordinavimą.

Papildomai agentūros DUK pateikia detalesnį paslaugų spektrą, apimančią apgyvendinimą, aprūpinimą, būtinas socialines paslaugas, sveikatos priežiūrą, psichologinę pagalbą, švietimo paslaugas, valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, vertimo paslaugas, užimtumo organizavimą, konsultacijas užsieniečiams bei pažeidžiamumo nustatymą (Priėmimo ir integracijos agentūra, n.d.-b). Šis paslaugų sąrašas yra svarbus tyrimo instrumentų konstravimui, nes leidžia nustatyti „paslaugų branduolį“, kuris turi būti įtrauktas į klausimyno struktūrą, kad apklausa apimtų realiai teikiamas paslaugas ir užtikrintų turinio validumą.

Svarbu pažymėti, kad paslaugų struktūra viešajame sektoriuje dažnai apima ne vieną „paslaugą“, o procesinę grandinę, kurioje paslaugų gavėjas patiria skirtingus kontaktinius taškus: registraciją, informavimą, sprendimų priėmimą, konsultacijas, administracinį aptarnavimą, nukreipimą į kitas institucijas ar socialines sistemas. Todėl PIIA atveju paslaugų organizavimo ypatumai gali būti vertinami kaip procesinė sistema, kurioje kokybė priklauso tiek nuo pavienių sąveikų (darbuotojų bendravimo, reakcijos greičio), tiek nuo visos sistemos veikimo nuoseklumo. Tokį požiūrį į viešąsias paslaugas stiprina naujojo viešojo administravimo kryptys, kurios teigia, kad paslaugų kokybė turi būti analizuojama per paslaugų gavėjo patirtį ir institucijų gebėjimą kurti viešąją vertę, o ne vien per formalius procedūrinius rodiklius (Denhardt & Denhardt, 2015).

Institucinės struktūros analizėje svarbu atsižvelgti ir į agentūros organizacinį kontekstą: iki 2025 m. sausio 1 d. institucija veikė kaip „Pabėgėlių priėmimo centras“, o vėliau tapo Priėmimo ir integracijos agentūra. Šis institucinės transformacijos faktas aktualus vertinant paslaugų sistemos dinamiką, nes organizacinės reformos viešajame sektoriuje dažnai susijusios su funkcijų perskirstymu, procesų standartizavimu, atskaitomybės reikalavimų kaita ir paslaugų spektrų išplėtimu (Pollitt & Bouckaert, 2017). Tokiu atveju paslaugų kokybės vertinimas tampa svarbus ne tik kaip „apklausos rezultatas“, bet ir kaip rodiklis, leidžiantis vertinti, ar organizacinė transformacija siejama su didesniu paslaugų nuoseklumu, prieinamumu ir paslaugų gavėjų pasitenkinimu.

Analitinėje logikoje PIIA paslaugų struktūra šiame darbe tampa ne savitiksliu aprašymas, o tiesioginis matavimo pagrindas. Empiriniame tyrime paslaugų struktūra įtraukiama per atskirą klausimyno dalį (C bloką), kuri leidžia vertinti paslaugų grupes atskirai (pvz., apgyvendinimą, sveikatos priežiūrą, teisinę pagalbą, vertimą ir pan.), o tokiu būdu nustatyti, kuri paslaugų sritis paslaugų gavėjų požiūriu yra vertinama prasčiausiai arba geriausiai. Šis sprendimas

didina tyrimo praktinį pritaikomumą, nes institucijai suteikia konkrečius „signalus“, kuriuose paslaugų grandies vietose kokybės stiprinimas būtų prioritetas.

2.2. Paslaugų tipologijos (klasifikacijos) ir jų atitikties tikslinių grupių poreikiams vertinimas

Kokybiškai atlikta institucijos paslaugų analizė reikalauja ne tik paslaugų sąrašo identifikavimo, bet ir jų tipologinio grupavimo, kuris leidžia struktūruotai vertinti, ar paslaugų sistema atitinka tikslinių grupių poreikių logiką. Viešojo sektoriaus reformų tyrimuose dažnai pabrėžiama, kad viešųjų paslaugų kokybė tampa valdoma tik tada, kai paslaugos suskirstomos į prasmingas kategorijas, kurios leidžia išskirti jų teikimo logiką, sąnaudas, rezultatus ir paslaugų gavėjo patirties ypatumus (Pollitt & Bouckaert, 2017).

PIIA atveju paslaugų tipologija gali būti grindžiama funkcinio principu – t. y. paslaugos grupuojamos pagal tai, kokią pagrindinę funkciją jos atlieka paslaugų gavėjo situacijoje. Remiantis agentūros pateikiama informacija, tyrimo kontekste pagrįsta išskirti keturis funkcinis paslaugų blokus:

(1) Bazinių priėmimo sąlygų užtikrinimas: priėmimas, apgyvendinimas, aprūpinimas, kasdienė socialinė parama. Šio bloko paslaugos yra orientuotos į minimalias gyvenimo sąlygas ir saugumą, todėl jų kokybės vertinime svarbios tokios dimensijos kaip patikimumas, paslaugos savalaikiškumas, prieinamumas ir infrastruktūrinės sąlygos (Parasuraman et al., 1988).

(2) Sveikatos ir psichosocialinė pagalba: sveikatos priežiūros paslaugos, psichologinė pagalba, pažeidžiamumo nustatymas. Ši paslaugų grupė yra ypatingai jautri, nes tiesiogiai susijusi su asmens pažeidžiamumu, sveikatos būkle ir psichologiniu saugumu. Todėl šio bloko kokybės vertinime itin svarbios empatijos ir užtikrintumo dimensijos (Parasuraman et al., 1988), taip pat informacijos aiškumas ir paslaugų sistemos stabilumas (Walke & Winkler, 2025).

(3) Teisinės, informacinės ir komunikacinės paslaugos: valstybės garantuojama teisinė pagalba, vertimo paslaugos, konsultacijos, informavimas apie procedūras. Šio bloko kokybė priklauso nuo informacijos nuoseklumo ir teisingumo, nes migrantų priėmimo sistemose netikslus ar prieštaringas informavimas gali lemti klaidingus sprendimus, procedūrinius vėlavimus, pasitikėjimo institucijomis mažėjimą. Šioje srityje ypač aktualios TIHPS dimensijos „Information“ ir „Process“ (Walke & Winkler, 2025), taip pat SERVQUAL patikimumo dimensija.

(4) Integracijos orientuotos paslaugos: švietimas, užimtumo / laisvalaikio organizavimas, integracijos paramos priemonės. Ši grupė orientuota į ilgalaikį integracijos rezultatą, todėl jos kokybės vertinime svarbus ne tik aptarnavimas, bet ir paslaugos tęstinumas, koordinavimas tarp institucijų, paslaugos pritaikymas individualiai situacijai. Integracijos procesų vertinimo

literatūroje pabrėžiama, kad paslaugų efektyvumas ir kokybė turi būti siejama su individualiomis integracijos trajektorijomis ir realiais paslaugų gavėjo ištekliais, o tai reikalauja jautrios ir diferencijuotos paslaugų sistemos (Castles et al., 2020).

Paslaugų tipologijos „atitiktis tikslinių grupių poreikiams“ šiame magistriniame darbe suprantama kaip empiriškai patikrinamas klausimas. Tai reiškia, kad paslaugų sistema vertinama ne normatyviai („turėtų būti gerai“), bet remiantis tuo, kaip skirtingos respondentų grupės realiai patiria paslaugų kokybę. Pavyzdžiui, nelegalūs migrantai ir prieglobsčio prašytojai gali turėti didesnę poreikį aiškiam informavimui, procedūriniam nuoseklumui ir teisinei pagalbai, o laikinąją apsaugą gavusiems asmenims gali būti aktualiau integracijos paslaugos, užimtumo organizavimas ir švietimo prieinamumas. Tokie skirtumai gali būti įvertinti statistiškai, analizuojant grupinius skirtumus pagal statusą, o tai sustiprina tyrimo analitinę vertę.

Atitikties poreikiams klausimas ypač svarbus ir dėl to, kad paslaugų gavėjai yra heterogeniški ne tik teisiniu statusu, bet ir kalbos, kultūrinio konteksto, skaitmeninių įgūdžių, psichologinės būklės bei ankstesnių patirčių požiūriu. Tokia heterogeniškumo situacija reiškia, kad vienodas paslaugų modelis nebūtinai sukuria vienodą paslaugų kokybės suvokimą visoms grupėms. Todėl tipologinė analizė leidžia identifikuoti ne vien bendrą paslaugų kokybės vertinimą, bet ir struktūrines sritis, kur paslaugų sistema gali būti netinkamai suprojektuota konkrečių grupių atžvilgiu.

2.3. Socialinių ir kultūrinių veiksnių įtaka paslaugų teikimo procesams

Socialiniai ir kultūriniai veiksniai migracijos ir integracijos paslaugose yra vienas kritinių aspektų, kuris lemia, kad paslaugų kokybės vertinimas tampa metodologiškai sudėtingesnis nei įprastų viešųjų paslaugų tyrimuose. Šiame kontekste paslaugų gavėjas dažnai yra pažeidžiamoje situacijoje: gali patirti stresą, traumines patirtis, teisinį neapibrėžtumą, kalbinę atskirtį ir socialinės paramos trūkumą. Tokie veiksniai gali tiesiogiai veikti paslaugų kokybės suvokimą – net esant tam pačiam paslaugų standartui, paslaugų patirtis gali būti interpretuojama skirtingai, priklausomai nuo asmens socialinės padėties ir kultūrinio konteksto (Gammeltoft-Hansen & Feith Tan, 2021).

Šio tyrimo logikoje socialiniai ir kultūriniai veiksniai nėra laikomi „papildomu fonu aprašymu“, bet suprantami kaip analitiniai kintamieji, kurie paaiškina, kodėl paslaugų kokybės vertinimai gali skirtis. Pagrindiniai veiksniai, kurie aktualūs PIIA paslaugų vertinime, yra:

Kalbos barjerai ir informacijos prieinamumas

Kalbiniai barjerai migrantų priėmimo ir integracijos sistemoje yra vienas iš dažniausiai identifikuojamų kokybės rizikos veiksnių, nes jie lemia informacijos nesupratimą, klaidingus veiksmus, procedūrinius trikdžius ir paslaugų gavėjo patiriamo saugumo sumažėjimą. Paslaugų

kokybės matavimo logikoje tai tiesiogiai susiję su SERVQUAL dimensijomis (empatija ir užtikrintumas) bei TIHPS dimensija „Information“, kuri apima informacijos nuoseklumą, aiškumą ir prieinamumą (Parasuraman et al., 1988; Walke & Winkler, 2025).

Šiame magistriniame darbe kalbinių barjerų poveikis bus vertinamas ne tik per bendrą kokybės vertinimą, bet ir per klausimyno teiginius, kurie matuoja, ar informacija suteikiama suprantama kalba, ar užtikrinamas vertimas, ar informacija nuosekli skirtinguose kanaluose (gyvai, telefonu, internetu). Tokiu būdu kalbinė dimensija tampa ne abstrakčiu teiginiu, bet empiriškai pamatuojamu aspektu.

Kultūrinis jautrumas, institucinis pasitikėjimas ir komunikacijos normos

Kultūriniai skirtumai gali lemti ne tik kalbos, bet ir komunikacijos normų skirtumus: kai kuriose kultūrose institucinis bendravimas suprantamas kaip formalus ir hierarchinis, kitose – kaip labiau individualizuotas ir paaiškinantis. Todėl paslaugų gavėjų vertinimai gali priklausyti nuo to, ar institucijos darbuotojų komunikacija atitinka paslaugų gavėjo lūkesčių standartus. Viešojo sektoriaus paslaugų kokybės tyrimuose pabrėžiama, kad pasitikėjimas institucijomis ir procedūrinis teisingumas yra svarbūs veiksniai, kurie formuoja paslaugų patirties interpretaciją (Denhardt & Denhardt, 2015).

Migracijos priėmimo sistemoje pasitikėjimo institucinėmis procedūromis lygis gali būti ypač jautrus dėl ankstesnių patirčių kilmės šalyse ar tranzito metu. Dėl to paslaugų kokybės matavimo instrumentas turi fiksuoti ne tik „pasitenkinimą“, bet ir paslaugų gavėjo saugumo jausmą, pagarbą, aiškią informaciją apie teises ir pareigas. Šie elementai šiame darbe matuojami per SERVQUAL užtikrintumo ir empatijos dimensijas.

Pažeidžiamumo aspektai ir paslaugų sisteminis pritaikomumas

Pažeidžiamumo klausimas migrantų priėmimo paslaugose apima ne tik sveikatos ar psichologines būkles, bet ir socialinį statusą, šeiminių padėčių, vaikų buvimą, negalią, trauminę patirtį. EUAA gairėse pabrėžiama, kad priėmimo sistemos kokybė siejama su gebėjimu laiku nustatyti pažeidžiamumą ir užtikrinti tikslines priemones, kurios realiai pritaikomos specifiniams poreikiams (EUAA, 2024). Tokie standartai yra svarbūs šio tyrimo dokumentų analizei, nes leidžia sukurti indikatorinę matricą, pagal kurią vertinamos NVO ataskaitos.

Empiriniame vertinime pažeidžiamumo dimensija bus matuojama per teiginius apie individualų dėmesį, pagalbą, reagavimą į problemas, taip pat per konkrečių paslaugų grupių vertinimą (pvz., psichologinė pagalba, sveikatos priežiūra, pažeidžiamumo nustatymas). Tai leis nustatyti, ar pažeidžiamumo kriterijai paslaugų gavėjų požiūriu įgyvendinami kaip reali pagalba, ar kaip formali procedūra.

Omnichannel (hibridinių kanalų) veiksnys: skaitmeniniai gebėjimai ir prieiga

Šiuolaikinėje viešojo sektoriaus paslaugų aplinkoje daug procesų persikelia į skaitmeninius kanalus: registracijos, informavimas, procedūrų stebėjimas, komunikacija el. paštu ar telefonu. Tačiau migrantų ir prieglobsčio gavėjų grupėse skaitmeninė prieiga gali būti ribota (įrenginių trūkumas, interneto neturėjimas, skaitmeninių įgūdžių stoka), todėl „skaitmeninės paslaugos“ gali tapti ne patogumo, bet atskirties rizikos šaltiniu. Walke ir Winkler (2025) pabrėžia, kad viešojo sektoriaus omnichannel kokybės vertinime būtina matuoti ne tik aptarnavimo dimensijas, bet ir technologijos, informacijos, proceso ir sistemos aspektus, nes šie elementai lemia paslaugų gavėjo galimybes apskritai pasiekti paslaugą.

PIIA atveju omnichannel aspektas ypač aktualus dėl to, kad paslaugų gavėjai dažnai yra priversti derinti skirtingus kanalus: gyvą kontaktą, dokumentų pateikimą, informacijos gavimą internetu, bendravimą telefonu. Todėl šiame magistriniame darbe TIHPS dimensijos integruojamos į klausymą kaip papildomas kokybės matavimo sluoksnis, leidžiantis nustatyti, ar paslaugų kokybę riboja technologinės priemonės, informacijos nuoseklumas ar procesinis koordinavimas.

2.4. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo ir koordinavimo reikšmė paslaugų kokybei

Viešųjų paslaugų kokybė migracijos ir integracijos srityje negali būti analizuojama izoliuotai vienos institucijos lygmeniu, nes paslaugų teikimas šioje srityje pasižymi aukštu tarpinstitucinio sąveikumo lygiu. Priėmimo ir integracijos agentūros (PIIA) veikla yra glaudžiai susijusi su kitomis viešojo sektoriaus institucijomis (pvz., migracijos, socialinės apsaugos, sveikatos priežiūros, švietimo sistemomis), taip pat su nevyriausybinėmis organizacijomis, kurios dažnai atlieka papildomų paslaugų teikimo ar tarpininkavimo funkciją. Todėl paslaugų kokybė šiuo atveju yra ne tik vidinių organizacinių procesų rezultatas, bet ir visos institucijų sistemos koordinavimo efektyvumo išraiška.

Viešojo valdymo literatūroje pabrėžiama, kad kompleksinių socialinių problemų sprendimas reikalauja „whole-of-government“ arba integruoto valdymo požiūrio, kai skirtingos institucijos veikia koordinuotai, siekdamos bendro rezultato (Pollitt & Bouckaert, 2017). Tokiu atveju paslaugų gavėjo patirtis formuojasi ne vien per vieną kontaktinį tašką, bet per visą paslaugų grandinę, kuri gali apimti kelias institucijas ir skirtingus administracinius procesus.

PIIA kontekste tai reiškia, kad paslaugų kokybės vertinimas turi apimti ir tokius aspektus kaip:

- nukreipimo į kitas institucijas aiškumas ir efektyvumas,
- informacijos perdavimo nuoseklumas tarp institucijų,
- procedūrų suderinamumas (pvz., terminai, reikalavimai),

- paslaugų gavėjo patiriamas „administracinis krūvis“.

Šie aspektai tiesiogiai siejasi su TIHPS modelio „Process“ ir „System“ dimensijomis, kurios leidžia įvertinti ne tik pavienes paslaugas, bet ir visos sistemos funkcionavimo kokybę (Walke & Winkler, 2025). Jei tarpinstitucinis koordinavimas yra silpnas, paslaugų gavėjas gali patirti informacijos dubliavimą, procedūrinius neatitikimus ar net prieštaringsus reikalavimus, o tai mažina bendrą paslaugų kokybės vertinimą.

Migracijos literatūroje pabrėžiama, kad pažeidžiamos migrantų grupės dažnai susiduria su struktūriniais ir instituciniais barjeriais integracijos procese (Castles et al., 2020). Todėl efektyvus institucijų koordinavimas tampa ne tik administraciniu, bet ir socialinio teisingumo klausimu.

Šiame magistriniame darbe tarpinstitucinio koordinavimo aspektai nėra matuojami tiesiogiai kaip atskiras konstruktas, tačiau jie yra integruojami į paslaugų kokybės vertinimą per klausimyno teiginius, susijusius su informacijos nuoseklumu, procesų aiškumu ir paslaugų teikimo sklandumu. Taip užtikrinama, kad paslaugų kokybės vertinimas atspindėtų ne tik individualias sąveikas, bet ir platesnę paslaugų sistemos logiką.

2.5. Priėmimo ir integracijos agentūros paslaugų kokybės iššūkiai ir tobulinimo kryptys migracijos paslaugų kontekste

Analizuojant Priėmimo ir integracijos agentūros (PIIA) paslaugų struktūrą, tipologiją bei socialinių ir kultūrinių veiksnių įtaką, galima identifikuoti pagrindinius viešųjų paslaugų kokybės iššūkius, kurie yra reikšmingi tiek teoriniu, tiek praktiniu požiūriu. Šie iššūkiai šiame magistriniame darbe traktuojami ne kaip iš anksto konstatuotos problemos, bet kaip analitinės prielaidos, kurios vėliau tikrinamos empirinio tyrimo metu, remiantis paslaugų gavėjų apklausos ir dokumentų analizės rezultatais.

Migracijos ir integracijos paslaugų srityje paslaugų kokybę lemia ne tik institucijos administraciniai gebėjimai, bet ir platesnis socialinis bei organizacinis kontekstas. Skirtingai nei daugelyje kitų viešųjų paslaugų sričių, migrantų ir prieglobsčio prašytojų aptarnavime institucijos susiduria su papildomais iššūkiais: kalbiniais skirtumais, kultūrinių normų įvairove, teisinio statuso neapibrėžtumu, psichologinio saugumo stoka bei itin didele priklausomybe nuo institucinių sprendimų. Dėl šios priežasties net ir nedideli paslaugų organizavimo trūkumai gali turėti disproporcingai didelį poveikį paslaugų gavėjų patirčiai bei integracijos procesams (Ager & Strang, 2008).

Viena svarbiausių paslaugų kokybės problemų migracijos paslaugų sistemoje yra informacijos prieinamumas ir nuoseklumas. Ankstesni tyrimai rodo, kad migrantų priėmimo

sistemose informacijos fragmentacija, sudėtinga administracinė kalba bei nepakankamai koordinuota komunikacija dažnai lemia klaidingą procedūrų supratimą ir apsunkina galimybes efektyviai naudotis viešosiomis paslaugomis (Gammeltoft-Hansen & Feith Tan, 2021). Ši problema ypač aktuali prieglobsčio prašytojams ir laikinosios apsaugos gavėjams, kurie dažnai neturi pakankamų kalbinių ar teisinių žinių apie priimančios valstybės institucijų veikimo principus.

Informacijos prieinamumo problema tiesiogiai siejasi su TIHPS modelio „Information“ dimensija ir SERVQUAL patikimumo dimensija. Kokybiška paslauga šiuo atveju reiškia ne tik teisingos informacijos suteikimą, bet ir jos aiškumą, prieinamumą keliomis kalbomis, komunikacijos nuoseklumą bei galimybę informaciją suprasti skirtingų kultūrinių ir socialinių grupių atstovams. OECD (2021) taip pat pabrėžia, kad žmogaus-centriškas viešųjų paslaugų organizavimas turi būti orientuotas į vartotojo gebėjimą suprasti ir praktiškai panaudoti gaunamą informaciją.

Kita reikšminga paslaugų kokybės rizikos sritis yra procesų sudėtingumas ir administracinė našta. Viešojo sektoriaus reformų tyrimuose dažnai pažymima, kad pernelyg sudėtingos administracinės procedūros mažina paslaugų prieinamumą ir neigiamai veikia piliečių pasitikėjimą institucijomis (Pollitt & Bouckaert, 2017). Migracijos paslaugų srityje ši problema tampa dar aktualesnė dėl dažnai besikeičiančio teisinio reguliavimo, didelio dokumentacijos kiekio bei būtinybės koordinuoti kelių institucijų veiklą.

Migracijos procese paslaugų gavėjai dažnai turi vienu metu sąveikauti su keliomis institucijomis: migracijos tarnybomis, socialinės apsaugos sistema, sveikatos priežiūros institucijomis, švietimo įstaigomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis. Jei tarp šių institucijų trūksta koordinavimo, paslaugų gavėjams gali būti sudėtinga suprasti procedūrų eigą, atsakomybių paskirstymą ar reikalingus veiksmus. Tokia situacija mažina bendrą paslaugų sistemos nuoseklumą ir gali formuoti neigiamą paslaugų kokybės vertinimą.

Trečioji svarbi paslaugų kokybės problema yra individualių poreikių nepakankamas atliepimas, ypač pažeidžiamų grupių atveju. Migracijos ir integracijos paslaugų gavėjai nėra homogeniška grupė – jų poreikiai gali reikšmingai skirtis priklausomai nuo amžiaus, kilmės šalies, šeiminės situacijos, sveikatos būklės, trauminės patirties ar teisinio statuso. Todėl standartizuotas paslaugų teikimas ne visada leidžia tinkamai atliepti individualius poreikius.

EUAA (2024) gairėse akcentuojama, kad priėmimo sistemos turi gebėti identifikuoti pažeidžiamumą ir diferencijuoti paslaugas pagal individualią asmens situaciją. Tai reiškia, kad kokybiškos paslaugos turi būti orientuotos ne tik į procedūrų vykdymą, bet ir į individualų žmogaus situacijos vertinimą. Ši dimensija glaudžiai susijusi su SERVQUAL empatijos dimensija, kuri viešajame sektoriuje interpretuojama kaip institucijos gebėjimas atsižvelgti į individualius paslaugų gavėjo poreikius ir užtikrinti pagarbų santykį su asmeniu.

Svarbi šiuolaikinė problema yra ir skaitmeninės atskirties poveikis viešųjų paslaugų prieinamumui. Viešajame sektoriuje sparčiai plėtojant elektronines paslaugas, didėja administracinių procesų efektyvumas, tačiau kartu atsiranda naujų rizikų, susijusių su nevienodomis galimybėmis naudotis skaitmeniniais kanalais. Walke ir Winkler (2025) pažymi, kad omnichannel paslaugų modeliai turi būti kuriami taip, kad skirtingi paslaugų kanalai papildytų vieni kitus, o ne kurtų papildomas kliūtis.

Migracijos paslaugų kontekste skaitmeninė atskirtis gali būti susijusi su ribotais skaitmeniniais įgūdžiais, technologijų prieigos stoka, kalbiniais sunkumais ar nepakankamu sistemų naudojimo supratimu. Todėl vien tik paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę nebūtinai reiškia aukštesnę paslaugų kokybę. Priešingai – jei elektroninės sistemos yra sudėtingos ar nepakankamai pritaikytos vartotojui, jos gali tapti papildomu socialinės atskirties veiksnium.

Dar viena reikšminga paslaugų kokybės dimensija yra pasitikėjimas institucijomis ir komunikacijos kokybė. Paslaugų gavėjų santykis su institucijomis formuojasi per kasdienes sąveikas – informacijos gavimą, aptarnavimo patirtį, procedūrų aiškumą ir institucijų reagavimą į problemas. Denhardt ir Denhardt (2015) pabrėžia, kad viešosios institucijos turi būti orientuotos ne tik į efektyvumą, bet ir į pasitikėjimu grįstų santykių kūrimą.

Migracijos paslaugų srityje tai ypač svarbu, nes daugelis migrantų ir prieglobsčio prašytojų turi ankstesnių neigiamų patirčių su valstybės institucijomis savo kilmės šalyse ar migracijos procese. Todėl pagarbi komunikacija, procedūrų aiškumas ir nuoseklus informacijos pateikimas tampa esminėmis kokybiško aptarnavimo sąlygomis.

Svarbu pažymėti, kad šiame magistriniame darbe identifikuotos paslaugų kokybės rizikos sritys atlieka ne tik teorinę, bet ir metodologinę funkciją. Pirma, jos sudaro pagrindą klausimyno struktūros formavimui ir leidžia užtikrinti tyrimo instrumento turinio validumą. Antra, jos suteikia interpretacinį pagrindą empirinių rezultatų analizei, leidžiant paaiškinti, kodėl tam tikros paslaugų sritys gali būti vertinamos prasčiau nei kitos.

Be to, šių rizikos sričių analizė leidžia viešųjų paslaugų kokybę vertinti ne fragmentiškai, o sistemiškai – kaip tarpusavyje susijusių procesų, komunikacijos, technologijų ir organizacinių sprendimų visumą. Toks požiūris atitinka šiuolaikines viešojo administravimo paradigmas, orientuotas į žmogaus-centrišką, integruotą ir į paslaugų gavėją orientuotą viešųjų paslaugų organizavimą.

Apibendrinant galima teigti, kad Priėmimo ir integracijos agentūros paslaugų analizė šiame magistriniame darbe atlieka svarbią metodologinę funkciją – ji sudaro pagrindą viešųjų paslaugų kokybės operacionalizavimui ir leidžia empirinį tyrimą susieti su realia institucijos paslaugų sistema. Paslaugų tipologijos, kokybės rizikų ir socialinių-kultūrinių veiksnių analizė

leidžia ne tik identifikuoti potencialias problemines sritis, bet ir sudaro teorinį pagrindą tolesnei empirinių rezultatų interpretacijai bei praktinių rekomendacijų formavimui.

3. PRIĖMIMO IR INTEGRACIJOS AGENTŪROS LYGINAMOJI ANALIZĖ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR EKSPERTŲ POŽIŪRIU

3.1. Tyrimo metodologija ir eiga

Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas yra esminis viešojo administravimo tyrimų objektas, nes kokybės dimensijų nustatymas ir matavimas sudaro prielaidas institucijų sprendimus pagrįsti empiriniais duomenimis ir paslaugų gavėjų patirtimi (Domarkas, 2004; Bryman, 2012; Creswell, 2009). Viešajame sektoriuje paslaugų kokybė traktuojama kaip operacionalizuojamas konstruktas, kurį galima apibrėžti per indikatorius ir kintamuosius, leidžiančius nustatyti konkrečias paslaugų teikimo sritis, kuriose būtini valdymo sprendimai ir procesų tobulinimas.

Tyrimo dizainas

Tyrimo taikomas mišrus dizainas, derinant kiekybinę apklausą ir dokumentų analizę. Mišrus dizainas leidžia (a) empiriškai įvertinti paslaugų gavėjų patirtį ir (b) sugretinti rezultatus su dokumentuose fiksuojamomis problemomis bei rekomendacijomis, kurios atspindi institucijų, NVO ar audito vertinimo logiką (EUAA, 2024; HRMI, 2023; Čerkauskaitė & Mikalajūnaitė, 2019).

Tyrimo teorinis pagrindimas ir instrumentų logika

Tyrimo instrumentas remiasi SERVQUAL paslaugų kokybės modeliu, kuris pabrėžia paslaugų kokybės dimensijų matavimą per paslaugų gavėjų patirtį ir jų lūkesčių atitikimą (Bagdonienė & Hopenienė, 2009). Atsižvelgiant į viešųjų paslaugų teikimo kanalų hibridiškumą, instrumentas papildomas TIHPS karkasu (Technology–Information–Human–Process–System), kuris leidžia į paslaugų kokybės matavimą įtraukti technologijos, informacijos, procesų ir sistemos dimensijas omnichannel aplinkoje (Walke & Winkler, 2025). Taip sudaromas MIX modelis (SERVQUAL + TIHPS), kurio dimensijų struktūra vėliau tikrinama faktorinės analizės metodais.

Tyrimo imtis ir respondentų atranka

Planuojama imtis: $N \approx 60$. Apklausos gavėjai: nelegalūs migrantai, prieglobsčio prašytojai, prieglobsčio gavėjai, laikinąją apsaugą gavę asmenys (įskaitant Ukrainos piliečius). Atranka – praktinė (patogioji), su siekiu užtikrinti respondentų pasiskirstymą pagal statusą, kad būtų įmanomi grupių palyginimai.

Klausimyno sudarymas: dimensijų parinkimas, operacionalizavimas, vertimas ir pilotavimas (pastraipa)

Klausimynas sudaromas remiantis teorinėje dalyje pagrįstu mišriu paslaugų kokybės vertinimo karkasu (SERVQUAL + TIHPS), kur paslaugų kokybės konstruktas operacionalizuojamas per dimensijas, o kiekvienai dimensijai suformuojami konkretūs teiginiai (indikatoriai), matuojami Likert tipo skale. Siekiant užtikrinti, kad klausimyno turinys atitiktų

tiriamą konstruklą ir būtų suprantamas tiriamajai populiacijai, instrumentas bus pateikiamas trimis kalbomis (lietuvių, anglų ir rusų), o vertimo tikslumas užtikrinamas taikant atgalinio vertimo (back-translation) procedūrą, kai išverstas tekstas nepriklausomai išverčiamas atgal į pradinę kalbą ir lyginamas su originalu, siekiant nustatyti prasminius neatitikimus. Papildomai numatomas pilotavimas (bandomoji apklausa) su nedidele respondentų grupe, kurio metu vertinamas klausimų aiškumas, terminų suprantamumas ir prasminis ekvivalentiškumas skirtingomis kalbomis, o pagal pilotavimo rezultatus teiginiai koreguojami prieš pagrindinį duomenų rinkimą; tokia instrumentų kūrimo logika atitinka apklausų metodologijoje taikomus kokybės užtikrinimo principus (Bryman, 2012; Gaižauskaitė & Mikėnė, 2014).

Duomenų rinkimo metodai

Kiekybinė apklausa

Apklausa vykdoma dviem formomis:

1. Online apklausa (self-administered) – respondentai pildo savarankiškai internetu.
2. Popierinė apklausa su pagalba (interviewer-assisted) – respondentai pildo su tyrėjo ar asistento paaiškinimais, esant kalbos ar supratimo barjerams.

Klausimynas sudaromas pagal MIX modelį ir pateikiamas keliomis kalbomis (LT/EN/UA/RU) (žr. 1 priedas), atsižvelgiant į respondentų kalbinius poreikius. Apklauso metodika grindžiama socialinių tyrimų metodologijos literatūra (Gaižauskaitė & Mikėnė, 2014; Bryman, 2012).

Dokumentų analizė

Dokumentų analizė apima 2024–2025 m. NVO ataskaitas ir nacionalinius vertinimo dokumentus, susijusius su prieglobsčio sistemos efektyvumu ir paslaugų kokybe Lietuvoje (HRMI, 2023; NIEM National Report, 2022; Prieglobsčio sistemos vertinimas, 2022). Dokumentai analizuojami pagal iš anksto parengtą kriterijų matricą (Easterby-Smith et al., 2008), siekiant identifikuoti paslaugų kokybės problemas ir rekomendacijas, kurios vėliau sugretinamos su apklauso dimensijomis.

Duomenų analizė

1. **Aprašomoji statistika** (vidurkiai, dažniai, dispersijos).
2. **Patikimumo analizė:** Cronbach α ir McDonald ω . Metodiniuose reikalavimuose patikimumas siejamas su Cronbach α taikymu.
3. **Konstrukto validumas:** EFA (eksploratorinė faktorinė analizė), tikrinant MIX dimensijų struktūrą.
4. **Grupių palyginimai:** pagal statusą (Prieglobsčio prašytojai (NM) / laikinoji apsauga) taikant parametrinius arba neparametrinius testus, priklausomai nuo duomenų pasiskirstymo (Čekanavičius & Murauskas, 2000, 2002; Yang, 2010).

5. Dokumentų analizės rezultatų sintezė: kokybės problemų ir rekomendacijų sugretinimas su apklausos rezultatais (žr. 2 Priedas).

Etiniai aspektai

Tyrimo etikos principų laikymasis yra esminis, vertinant viešųjų paslaugų kokybę Priėmimo ir integracijos agentūroje, ypač dirbant su pažeidžiamomis grupėmis, tokiomis kaip nelegalūs migrantai, prieglobsčio prašytojai, prieglobsčio gavėjai ir laikinosios apsaugos gavėjai. Etiniai aspektai apima kelias pagrindines sritis. Pirma, bus užtikrinamas informuotas sutikimas, kai dalyviams aiškiai išdėstoma tyrimo tikslas, procedūros, jų teisės ir galimybė bet kada atsisakyti dalyvauti be jokių pasekmių (Gaižauskaitė & Valavičienė, 2016). Antra, anonimiškumas ir konfidencialumas bus garantuojami pakeičiant respondentų asmens duomenis kodais ir saugant duomenis užšifruotose platformose, kaip rekomenduoja Khalil ir Tjaden (2025). Trečia, atsižvelgiant į tyrimo dalyvių, ypač nelegalių migrantų ir prieglobsčio prašytojų, pažeidžiamumą, bus taikomas kultūrinis jautrumas, įtraukiant vertėjus ir vengiant klausimų, galinčių sukelti emocinį diskomfortą ar traumų atsinaujinimą (Juskaite, 2026). Ketvirta, tyrėjai ir vertėjai pasirašys konfidencialumo susitarimus, įpareigojančius saugoti respondentų informaciją (Mackevičius & Misiūnas, 2021). Galiausiai, bus užtikrinta, kad tyrimo rezultatai nebūtų naudojami diskriminuojančiais tikslais, ypač atsižvelgiant į prieglobsčio gavėjų ir laikinosios apsaugos statusą turinčių asmenų teises, kaip pabrėžia Gammeltoft-Hansen ir Feith Tan (2021).

Dirbant su pažeidžiamomis grupėmis užtikrinamas informuotas sutikimas, anonimiškumas, konfidencialumas, kultūrinis jautrumas ir saugus duomenų saugojimas (Gaižauskaitė & Valavičienė, 2016; Gammeltoft-Hansen & Feith Tan, 2021). Popierinės apklausos su pagalba atveju ypatingas dėmesys skiriamas respondentų saugumui ir spaudimo nedarymui.

Tyrimo validumo ir patikimumo užtikrinimas

Tyrimo kokybė socialiniuose moksluose vertinama per validumo ir patikimumo kriterijus, kurie leidžia įvertinti, ar tyrimo instrumentas ir rezultatai atspindi tiriamą reiškinį tiksliai ir nuosekliai. Šiame magistriniame darbe validumo ir patikimumo užtikrinimas yra integruotas į visus tyrimo etapus – nuo teorinio pagrindimo iki duomenų analizės.

Turinio validumas (content validity) užtikrinamas remiantis teorine analize ir paslaugų struktūros tyrimu, kuriame aiškiai identifikuojamos paslaugų kokybės dimensijos (SERVQUAL ir TIHPS). Klausimyno teiginiai kuriami remiantis šiomis dimensijomis, todėl galima teigti, kad instrumentas matuoja būtent tą konstruklą, kuris yra apibrėžtas teorinėje dalyje (DeVellis, 2017).

Konstrukto validumas (construct validity) tikrinamas taikant eksploratorinę faktorinę analizę (EFA), kuri leidžia nustatyti, ar empiriniai duomenys patvirtina teorinę dimensijų struktūrą. Faktorinės analizės tinkamumas vertinamas naudojant Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

rodiklį ir Bartlett sferiškumo testą (Field, 2018). Faktorių interpretacija grindžiama teorine logika ir empiriniu duomenų pasiskirstymu (Hair et al., 2019).

Vidinis patikimumas (internal consistency) vertinamas naudojant Cronbach α ir McDonald ω koeficientus. Cronbach α leidžia įvertinti, ar tos pačios dimensijos teiginiai matuoja vienodą konstrukta, o McDonald ω laikomas tikslesniu patikimumo rodikliu sudėtingesnėse skalėse (McDonald, 1999). Priimtina patikimumo riba laikoma $\alpha \geq 0,7$ (Field, 2018).

Trianguliacijos principas papildomai stiprina tyrimo validumą, nes kiekybinės apklausos duomenys yra lyginami su dokumentų analizės rezultatais. Tokiu būdu galima patikrinti, ar skirtingi duomenų šaltiniai rodo panašias paslaugų kokybės problemas (Creswell, 2009).

Tyrimo ribotumai

Kiekvienas empirinis tyrimas turi metodologinių ribotumų, kuriuos svarbu aiškiai identifikuoti ir reflektuoti, siekiant tinkamai interpretuoti rezultatus. Šiame tyrime galima išskirti keletą pagrindinių ribotumų.

Pirma, **imties atrankos pobūdis** (patogioji atranka) riboja rezultatų generalizavimą visai populiacijai. Nors siekiama įtraukti skirtingų statusų respondentus, imtis nėra atsitiktinė, todėl rezultatai labiau atspindi tiriamos grupės patirtį nei visos populiacijos situaciją (Bryman, 2012).

Antra, **respondentų pažeidžiamumas ir situaciniai veiksniai** gali turėti įtakos atsakymų tikslumui. Migrantai ir prieglobsčio prašytojai gali jausti nepasitikėjimą institucijomis arba baimę dėl savo statuso, todėl jų atsakymai gali būti atsargesni ar socialiai pageidautini (Gammeltoft-Hansen & Feith Tan, 2021).

Trečia, **kalbiniai ir kultūriniai skirtumai** gali turėti įtakos klausimų interpretacijai, nepaisant taikomų vertimo procedūrų. Nors back-translation metodas padeda sumažinti šią riziką, visiško semantinio ekvivalentiškumo užtikrinti sudėtinga (Gaižauskaitė & Mikėnė, 2014).

Ketvirta, **skerspjūvio (cross-sectional) dizainas** riboja galimybę analizuoti paslaugų kokybės pokyčius laike. Tyrimas atspindi konkretaus laikotarpio situaciją, todėl negalima daryti priežastinių išvadų apie pokyčių dinamiką (Creswell, 2009).

Nepaisant šių ribotumų, tyrimo dizainas leidžia gauti vertingų empirinių įžvalgų apie paslaugų kokybę PIIA kontekste ir identifikuoti prioritetines tobulinimo sritis.

Tyrimo rezultatų interpretavimo ir praktinio pritaikomumo logika

Šio magistrinio darbo metodologija orientuota ne tik į teorinį paslaugų kokybės vertinimą, bet ir į praktinį rezultatų pritaikomumą viešojo valdymo sprendimams. Tyrimo rezultatų interpretavimas grindžiamas kelių lygių analize.

Pirma, apklausos duomenys leidžia nustatyti **bendrą paslaugų kokybės vertinimą** ir identifikuoti stipriausias bei silpniausias dimensijas. Tai suteikia bendrą vaizdą apie paslaugų sistemos funkcionavimą paslaugų gavėjų požiūriu.

Antra, analizuojant skirtingas respondentų grupes, galima identifikuoti grupinius skirtumus, kurie atskleidžia, ar paslaugų sistema vienodai atliepia skirtingų statusų asmenų poreikius. Tai ypač svarbu vertinant pažeidžiamų grupių situaciją.

Trečia, paslaugų tipologijos analizė leidžia nustatyti konkrečias paslaugų sritis, kuriose kokybė vertinama prasčiausiai (pvz., informavimas, sveikatos paslaugos, integracijos priemonės). Tai suteikia institucijai aiškius prioritetus tobulinimui.

Ketvirta, dokumentų analizės rezultatai leidžia sugretinti empirinę patirtį su ekspertiniu vertinimu ir identifikuoti sisteminės problemas, kurios gali būti nematomos vien apklausos duomenyse.

Tokiu būdu tyrimo rezultatai gali būti naudojami:

- viešųjų paslaugų kokybės gerinimo priemonių planavimui,
- paslaugų teikimo procesų optimizavimui,
- tarpinstitucinio koordinavimo stiprinimui,
- integracijos politikos tobulinimui.

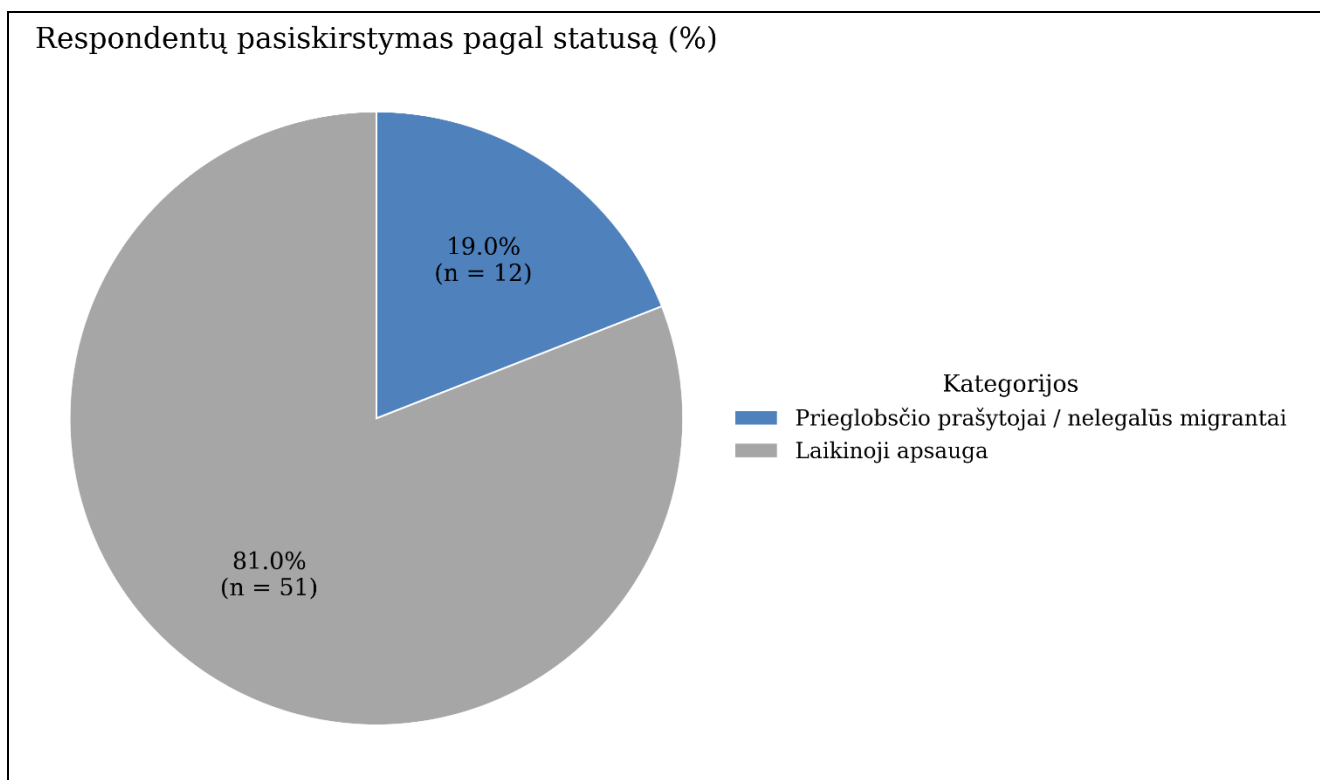
Remiantis viešojo valdymo teorija, tokio tipo empirinis vertinimas prisideda prie įrodymais grįsto valdymo (evidence-based governance) stiprinimo, kai sprendimai priimami remiantis sistemingai surinktais ir analizuotais duomenimis (OECD, 2021).

3.2. Empirinio tyrimo rezultatai

Respondentų charakteristikos

Tyrimas buvo atliktas 2026 m. vasario 1–28 dienomis Priėmimo ir integracijos agentūroje. Tyrimo dalyviai buvo Priėmimo ir integracijos agentūros gyventojai, t. y. asmenys, kuriems institucijoje teikiamos apgyvendinimo, socialinės, informacinės ir integracinės paslaugos. Iš viso apklausoje dalyvavo 63 respondentai (N = 63).

2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal statusą



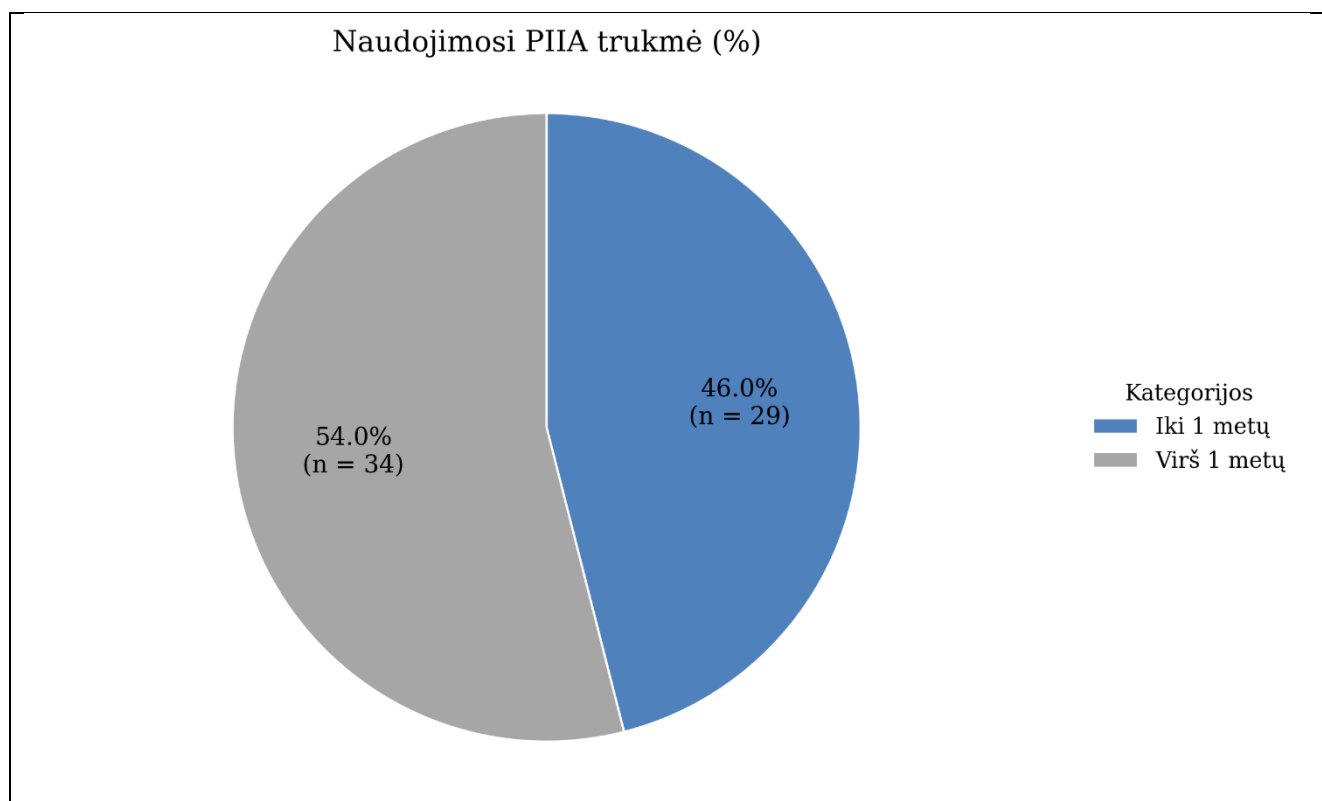
Sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis (N = 63).

Analizuojant respondentų teisinį statusą nustatyta, kad iš visų 63 apklaustųjų:

- 12 respondentų, tai sudaro 19,0 % visos imties, buvo prieglobsčio prašytojai arba nelegalūs migrantai;
- 51 respondentai, t. y. 81,0 % apklaustųjų, turėjo laikinosios apsaugos statusą (2 pav.)

Šie duomenys rodo, kad tyrimo imtyje dominuoja laikinosios apsaugos gavėjai, kurie sudaro daugiau nei keturis penktadalius visų respondentų. Prieglobsčio prašytojų ir nelegalių migrantų grupė sudaro mažesnę, tačiau reikšmingą dalį – beveik penktadalį imties.

3 pav. Naudojimosi PIIA paslaugomis trukmė



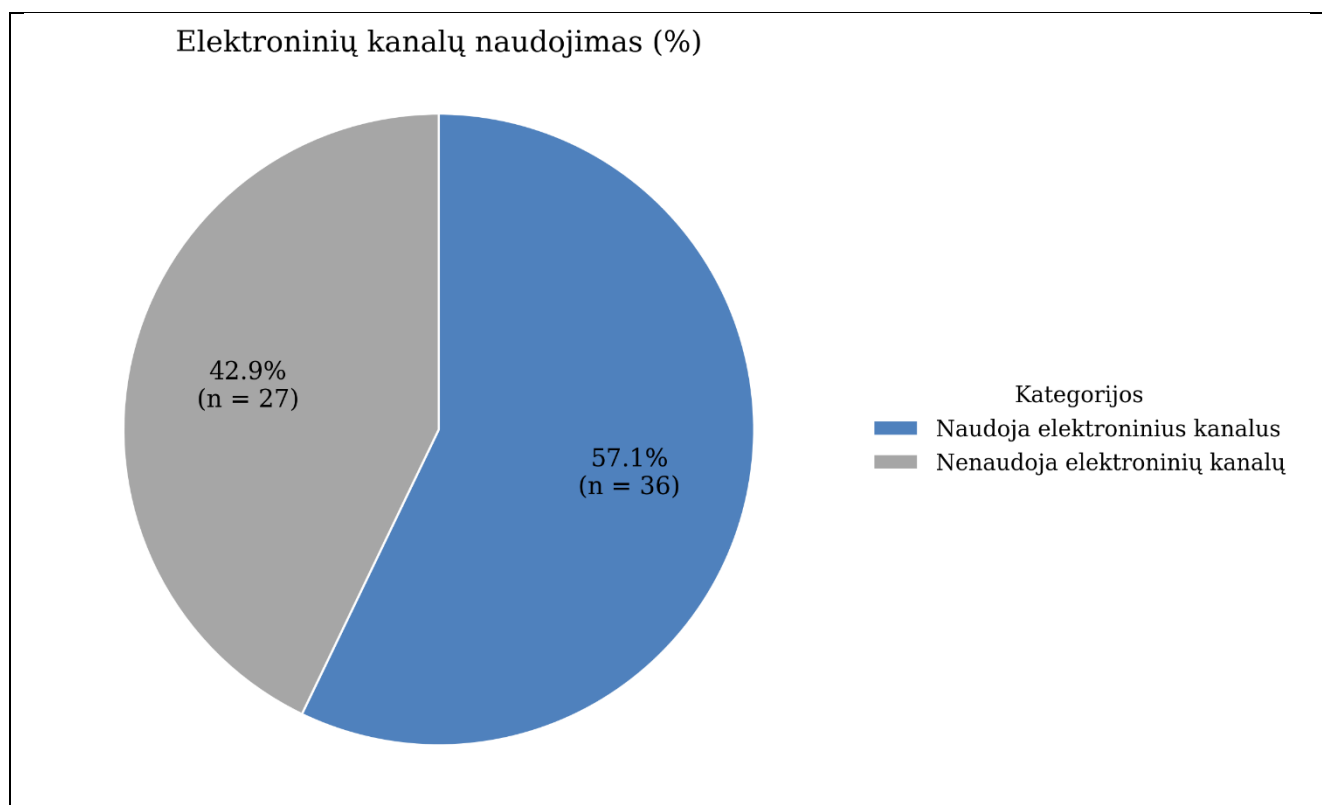
Sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis (N = 63).

Vertinant naudojimosi Priėmimo ir integracijos agentūros paslaugomis trukmę nustatyta, kad:

- 29 respondentai (46,0 %) agentūros paslaugomis naudojami iki 1 metų;
- 34 respondentai (54,0 %) paslaugomis naudojami ilgiau nei 1 metus (3 pav.).

Gauti rezultatai rodo, kad šiek tiek daugiau nei pusė apklaustųjų turi ilgesnę nei vienerių metų patirtį naudojantis PIIA paslaugomis. Tuo tarpu beveik pusė respondentų (46,0 %) institucijoje gyvena ir paslaugomis naudojasi trumpesnę laikotarpį – iki vienerių metų. Tokia struktūra leidžia vertinti tiek naujai atvykusių, tiek ilgiau sistemoje esančių asmenų patirtis.

4 pav. Elektroninių paslaugų kanalų naudojimas



Sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis (N = 63).

Tyrimo metu taip pat buvo analizuojamas elektroninių kanalų (pvz., elektroninio pašto, registracijos sistemų, nuotolinės komunikacijos priemonių) naudojimas. Nustatyta, kad:

- 36 respondentai, tai sudaro 57,1 % visos imties, naudojami elektroniniais paslaugų kanalais;
- 27 respondantai (42,9 %) elektroniniais kanalais nesinaudoja (4 pav.).

Šie duomenys rodo, kad daugiau nei pusė PIIA gyventojų naudojami skaitmeniniais sprendimais, tačiau išlieka reikšminga dalis (beveik 43 %), kurie renkasi tiesioginį ar alternatyvų bendravimo būdą. Tai leidžia daryti prielaidą, kad skaitmeninis prieinamumas ir skaitmeniniai gebėjimai gali turėti įtakos paslaugų naudojimosi patirčiai.

Apibendrinant respondentų charakteristikas galima teigti, kad tyrimo imtis pasižymi aiškiai dominuojančia laikinosios apsaugos gavėjų grupe (81,0 %), santykinai tolygiu pasiskirstymu pagal naudojimosi paslaugomis trukmę (46,0 % iki 1 metų ir 54,0 % daugiau nei 1 metai) bei vidutiniškai aukštu elektroninių kanalų naudojimo lygiu (57,1 %).

Aprašomoji statistika (Likerto skalė 1–5)

Respondentų nuomonė apie PIIA teikiamų paslaugų kokybę buvo vertinama taikant 5 balų Likerto skalę, kur:

1 – visiškai nesutinku

2 – nesutinku

3 – sutinku iš dalies

4 – sutinku

5 – visiškai sutinku

Skalė leidžia kiekybiškai įvertinti subjektyvius vertinimus ir apskaičiuoti pagrindinius statistinius rodiklius.

Bendras pasitenkinimo lygis

Apskaičiavus visų teiginių bendrą pasitenkinimo indeksą ($N = 63$) nustatyti šie rodikliai (5 pav.):

Vidurkis (Mean) = 4,42

Mediana (Md) = 5

Standartinis nuokrypis (SD) = 0,68

Mažiausia reikšmė (Min) = 1

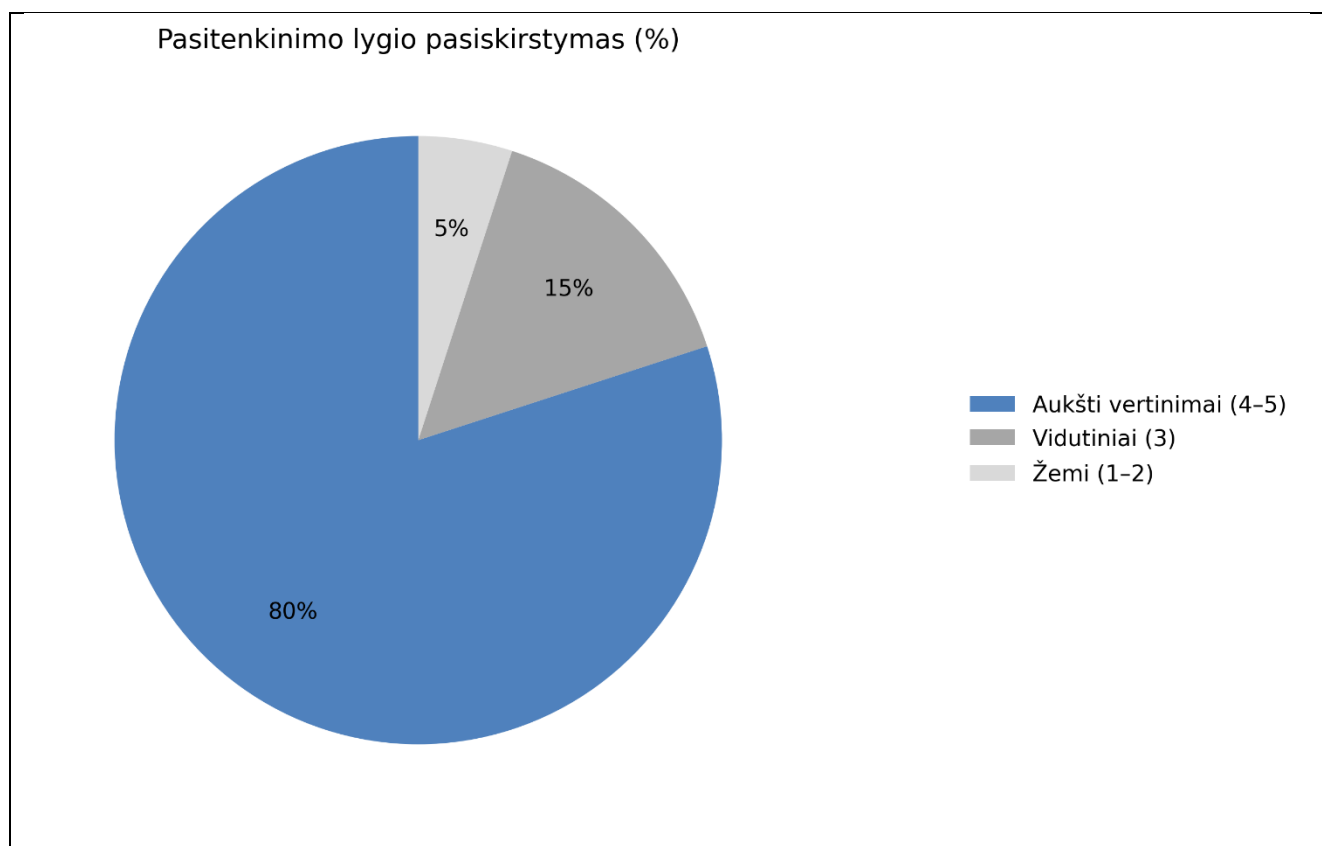
Didžiausia reikšmė (Max) = 5

Vidurkis 4,42 rodo, kad bendras paslaugų vertinimas yra aukštas ir artimas maksimaliai galimai reikšmei (5 balams). Mediana, lygi 5, reiškia, kad bent pusė respondentų pasirinko aukščiausią galimą įvertinimą – „visiškai sutinku“.

Standartinis nuokrypis 0,68 rodo santykinai nedidelę atsakymų sklaidą, todėl galima teigti, kad respondentų nuomonė yra pakankamai vieninga. Mažiausia užfiksuota reikšmė (1) rodo, kad pavieniai atsakymai buvo itin kritiški, tačiau maksimalios reikšmės (5) dominavimas ir aukšta mediana leidžia konstatuoti bendrą teigiamą vertinimo kryptį.

Apibendrinant galima teigti, kad PIIA teikiamos paslaugos respondentų vertinamos palankiai, o aukštas vidurkis (4,42) ir maksimali mediana (5) atskleidžia stiprų bendrą pasitenkinimo lygį tyrimo imtyje ($N = 63$).

5 pav. Respondentų pasitenkinimo lygio pasiskirstymas (%)



Sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis (N = 63).

Grupiniai palyginimai

Siekiant nustatyti, ar bendras pasitenkinimo paslaugomis lygis skiriasi tarp skirtingų respondentų grupių, buvo atlikti nepriklausomų imčių Student t testai. Analizuoti skirtumai pagal teisinį statusą bei elektroninių kanalų naudojimą. Visais atvejais reikšmingumo lygmuo nustatytas $\alpha = 0,05$.

Statuso skirtumai (nepriklausomų imčių t testas)

Buvo lyginamas bendras pasitenkinimo indeksas tarp dviejų grupių: prieglobsčio prašytojų ir laikinosios apsaugos gavėjų.

Imties pasiskirstymas pagal statusą:

- Prieglobsčio prašytojai – 12 respondentų (19,0 %)
- Laikinoji apsauga – 51 respondentai (81,0 %)

Apskaičiuoti grupių vidurkiai ir sklaidos rodikliai:

- **Prieglobsčio prašytojai:**

vidurkis (Mean) = 4,31

standartinis nuokrypis (SD) = 0,74

- **Laikinosios apsaugos gavėjai:**

vidurkis (Mean) = 4,45

standartinis nuokrypis (SD) = 0,66

Nepriklausomų imčių t testo rezultatai parodė:

$$t(61) = -0,68$$

$$p = 0,498$$

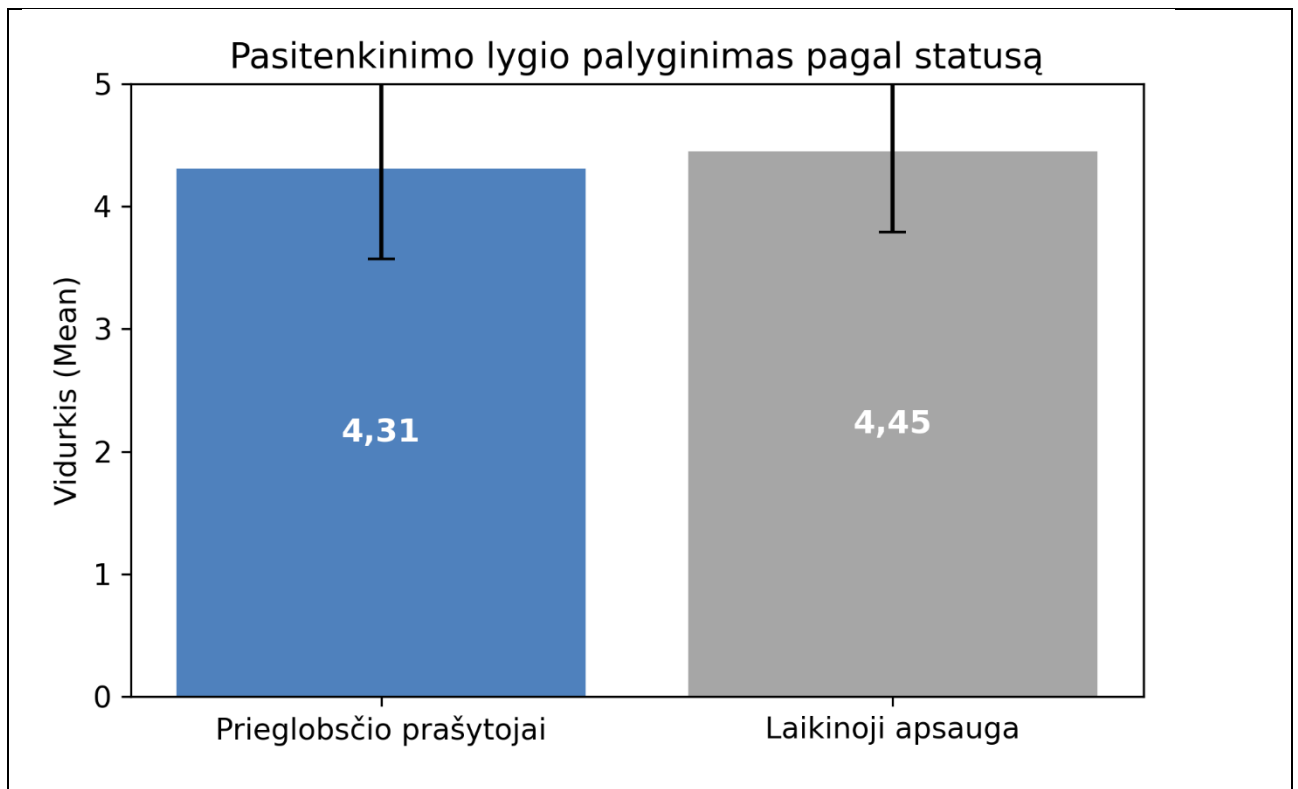
Efekto dydis pagal Cohen d:

$$d = 0,20$$

Gauta p reikšmė ($p = 0,498$) yra didesnė nei nustatytas reikšmingumo lygmuo (0,05), todėl statistškai reikšmingų skirtumų tarp grupių nenustatyta. Tai reiškia, kad prieglobsčio prašytojų (Mean = 4,31) ir laikinosios apsaugos gavėjų (Mean = 4,45) pasitenkinimo lygiai statistiškai nesiskiria (6 pav.).

Cohen $d = 0,20$ rodo mažą efekto dydį, o tai patvirtina, kad praktinis skirtumas tarp grupių yra nereikšmingas.

6 pav. Pasitenkinimo paslaugomis lygio palyginimas pagal respondentų statusą



Sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis (N = 63).

Interpretacija

Remiantis atlikta analize galima teigti, kad paslaugų kokybė abiejų teisinio statuso grupių vertinama panašiai. Teisinis statusas neturi statistiškai reikšmingos įtakos bendram pasitenkinimo lygiui tyrimo imtyje ($N = 63$).

Elektroninių kanalų naudojimo skirtumai

Toliau buvo analizuota, ar bendras pasitenkinimo lygis skiriasi tarp respondentų, kurie naudoja elektroniniais paslaugų kanalais, ir tų, kurie jais nesinaudoja.

Imties pasiskirstymas:

- Elektroninius kanalus naudoja 36 respondentai (57,1 %)
- Elektroninių kanalų nenaudoja 27 respondentai (42,9 %)

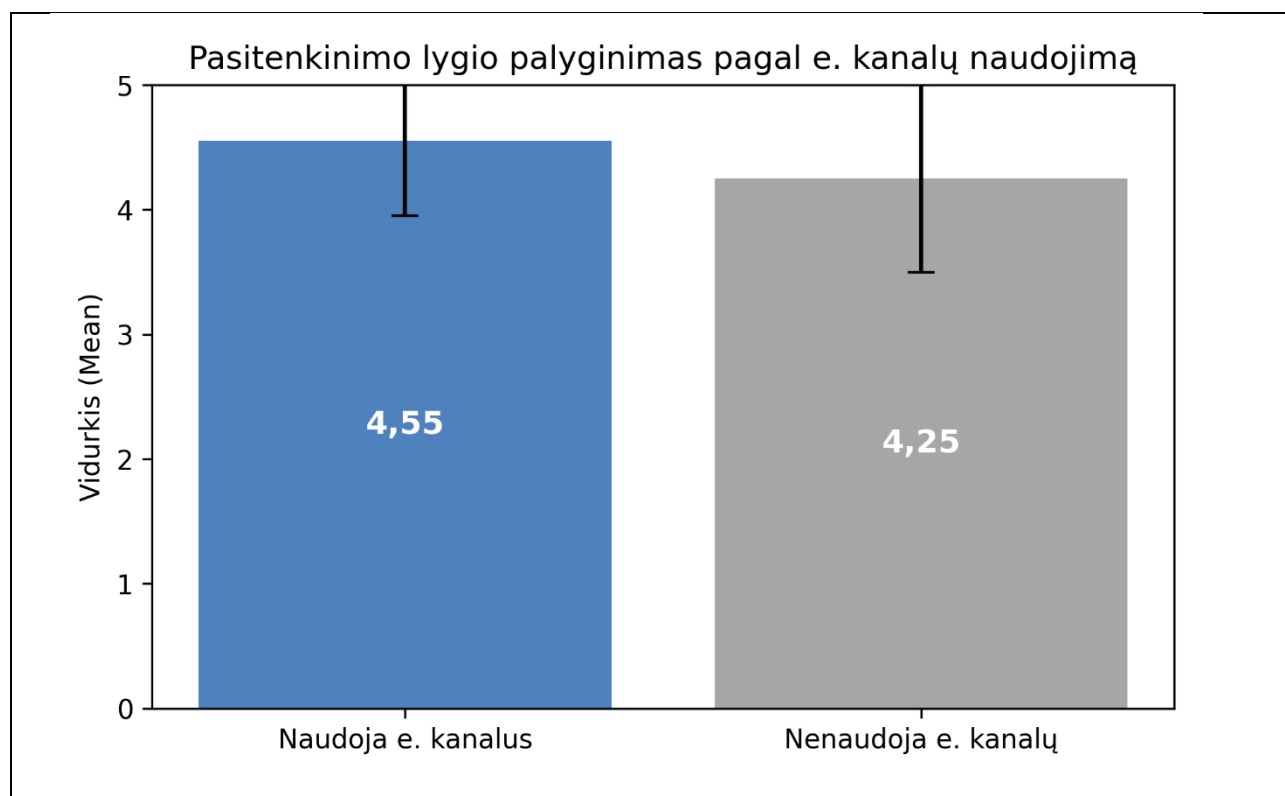
Nepriklausomų imčių t testo rezultatai:

$$t(61) = 2,11$$

$$p = 0,038$$

Kadangi p reikšmė ($p = 0,038$) yra mažesnė nei 0,05, nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas tarp grupių.

7 pav. Pasitenkinimo paslaugomis lygio palyginimas pagal elektroninių kanalų naudojimą (vidurkiai ir SD).



Sudaryta darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis ($N = 63$).

Diagrama atskleidžia, kad respondentai, kurie naudojami elektroniniais kanalais, paslaugas vertina palankiau nei tie, kurie jais nesinaudoja (7 pav.).

Vizualiai matomas skirtumas tarp grupių patvirtina statistinės analizės rezultatus, kurie parodė, kad skirtumas yra statistiškai reikšmingas ($t(61) = 2,11$; $p = 0,038$).

Tai leidžia teigti, kad elektroninių kanalų naudojimas yra susijęs su aukštesniu pasitenkinimo paslaugomis lygiu.

Interpretacija

Gauti rezultatai rodo, kad egzistuoja statistiškai reikšminga sąsaja tarp elektroninių paslaugų kanalų naudojimo ir aukštesnio pasitenkinimo paslaugomis lygio ($p < 0,05$). Tai leidžia daryti išvadą, kad skaitmeniniai sprendimai prisideda prie geresnės paslaugų gavimo patirties, galimai didindami informacijos prieinamumą, procesų aiškumą ir komunikacijos efektyvumą.

Apibendrinant galima teigti, kad nors teisinis statusas neturi reikšmingos įtakos pasitenkinimui, elektroninių kanalų naudojimas yra reikšmingas veiksnys, susijęs su aukštesniu paslaugų vertinimu.

Aukščiausiai ir žemiausiai vertinti teiginiai

5 lentelė. Aukščiausiai ir žemiausiai vertinti teiginiai

Teiginys	Mean	SD
Jaučiuosi saugus bendraudamas su PIIA	4,84	0,52
Sveikatos priežiūra	4,84	0,47
Pagalba dėl kalbos barjerų	4,73	0,44
Teisinė pagalba	4,29	0,88
Integracijos paramos priemonės	4,23	0,93

Interpretacija

Gauti rezultatai rodo, kad bendras respondentų pasitenkinimas analizuojamomis paslaugomis yra aukštas – visų pateiktų teiginių vidurkiai viršija 4 balus, kas indikuoja teigiamą vertinimą.

Aukščiausiai įvertinti du aspektai – saugumo jausmas bendraujant su PIIA (Mean = 4,84; SD = 0,52) ir sveikatos priežiūros paslaugos (Mean = 4,84; SD = 0,47). Tai leidžia daryti išvadą, kad respondentai institucijos veiklą pirmiausia sieja su stabilumu, saugumu ir patikimumu. Santykinai nedidelės standartinio nuokrypio reikšmės rodo, kad vertinimai šiose srityse yra gana vieningi, respondentų nuomonės mažai išsiskiria.

Trečioje vietoje pagal vertinimą yra pagalba dėl kalbos barjerų (Mean = 4,73; SD = 0,44). Mažiausia standartinio nuokrypio reikšmė tarp aukščiausiai vertintų teiginių rodo ypač

didelį respondentų sutarimą dėl šios paslaugos kokybės ir aktualumo. Tai gali būti laikoma reikšmingu integracijos proceso stiprinimo veiksmu.

Tuo tarpu žemiausiai įvertinti teiginiai yra susiję su teisine pagalba (Mean = 4,29; SD = 0,88) bei integracijos paramos priemonėmis (Mean = 4,23; SD = 0,93). Nors šie rodikliai išlieka teigiamo vertinimo ribose (vidurkis > 4), jų standartiniai nuokrypiai yra didesni, kas rodo didesnę respondentų nuomonių sklaidą. Tai gali reikšti, kad šių paslaugų kokybė ar prieinamumas nėra vienodai vertinami visų respondentų, galimai dėl skirtingų individualių poreikių ar patirčių.

Apibendrinant galima teigti, kad tyrimo rezultatai atskleidžia stipriausią institucijos veiklos aspektą – užtikrinamą saugumo jausmą bei efektyvią sveikatos priežiūrą, o santykinai silpnesnėmis sritimis laikytinos teisinės pagalbos ir integracijos priemonės. Šie duomenys gali būti naudingi tobulinant paslaugų kokybę ir orientuojant institucijos veiklos prioritetus.

3.3. Dokumentų analizė 2024 – 2025 m.

Siekiant užtikrinti tyrimo rezultatų vidinį validumą ir metodinę trianguliaciją, šiame magistriniame darbe taikoma kokybinė dokumentų analizė. Dokumentų analizė leidžia identifikuoti sisteminės viešųjų paslaugų kokybės problemas bei įvertinti jų raišką instituciniu lygmeniu, papildant kiekybinės apklausos duomenis (Bryman, 2012; Creswell, 2009).

Analizei pasirinktos Lietuvos Raudonasis Kryžius 2024 ir 2025 metų ataskaitos, kuriose vertinamos priėmimo sąlygos ir paslaugų teikimo praktika Priėmimo ir integracijos agentūroje (toliau – PIIA). Šios ataskaitos laikytinos ekspertinio vertinimo šaltiniu, nes jose pateikiamos sisteminės įžvalgos, pagrįstos stebėseną, praktine patirtimi ir rekomendacijomis.

Dokumentų analizės kriterijų matrica (pagal Easterby-Smith et al., 2008)

Dokumentų analizės kriterijų matrica

Dokumentų analizė šiame tyrime atliekama remiantis sistemingu turinio analizės principu, leidžiančiu struktūruotai identifikuoti paslaugų kokybės problemas ir vertinimus, pateikiamus ekspertiniuose šaltiniuose. Vadovaujantis Easterby-Smith et al. (2008), dokumentų analizė turi būti grindžiama aiškiai apibrėžta kriterijų sistema, kuri leidžia užtikrinti duomenų patikimumą, palyginamumą ir interpretacinį nuoseklumą.

Šiame magistriniame darbe kriterijų matrica sudaryta remiantis teorinėje dalyje pagrįstu mišriu paslaugų kokybės modeliu (SERVQUAL + TIHPS), todėl dokumentų analizė orientuota ne į bendrą aprašymą, o į sisteminę paslaugų kokybės dimensijų identifikavimą.

6 lentelė. Dokumentų analizės kriterijų matrica

Analizės dimensija	Subkriterijai	Analizės klausimai	Ryšys su modeliu	Duomenų tipas
1. Fizinė ir materialinė aplinka (Tangibles)	Apgyvendinimo sąlygos, infrastruktūra, higiena	Ar dokumentuose identifikuojamos problemos, susijusios su gyvenimo sąlygomis?	SERVQUAL	Problemos / vertinimai
2. Paslaugų patikimumas (Reliability)	Paslaugų teikimo nuoseklumas, savalaikiškumas	Ar paslaugos teikiamos laiku ir be trikdžių?	SERVQUAL	Sisteminės problemos
3. Reagavimas (Responsiveness)	Reakcijos greitis, prieinamumas	Ar institucijos reaguoja į paslaugų gavėjų poreikius?	SERVQUAL	Vertinimai / rekomendacijos
4. Užtikrintumas (Assurance)	Saugumas, kompetencija, pasitikėjimas	Ar užtikrinamas saugumo jausmas ir pasitikėjimas institucija?	SERVQUAL	Vertinimai
5. Empatija (Empathy)	Individualus dėmesys, pažeidžiamumo vertinimas	Ar atsižvelgiama į individualius poreikius?	SERVQUAL	Problemos / vertinimai
6. Informacijos kokybė	Informacijos aiškumas,	Ar informacija yra suprantama ir nuosekli?	TIHPS	Problemos / rekomendacijos

(Informatio n)	kalbos prieinamu mas			
7. Technologin iai aspektai (Technolog y)	E. paslaugos, sistemų veikimas	Ar technologijos padeda ar trukdo paslaugų teikimui?	TIHPS	Problemos
8. Procesai (Process)	Procedūrų aiškumas, trukmė	Ar procesai yra aiškūs ir efektyvūs?	TIHPS	Problemos / rekomenda cijos
9. Sisteminiai aspektai (System)	Tarpinstitu cinis koordinavi mas	Ar paslaugos yra koordinuotos tarp institucijų?	TIHPS	Sisteminės problemos
10. Pažeidžiam umo aspektai	Vaikai, sveikata, trauma	Ar identifikuojamos pažeidžiamos grupės ir jų poreikiai?	EUAA standartai	Problemos / vertinimai

Sudaryta darbo autorės, remiantis Parasuraman et al. (1988), Walke ir Winkler (2025), European Union Agency for Asylum (2024) bei Easterby-Smith et al. (2008).

Sudaryta kriterijų matrica leidžia struktūruotai analizuoti dokumentus, identifikuojant paslaugų kokybės aspektus pagal teorinį modelį. Tokia analizės logika užtikrina, kad dokumentų analizė nėra fragmentiška, bet sistemiškai susieta su tyrimo konstruktu ir empirine dalimi.

Kiekvienas kriterijus atitinka konkrečią paslaugų kokybės dimensiją, todėl dokumentuose identifikuotos problemos gali būti tiesiogiai sugretinamos su apklausos rezultatais. Tai leidžia įgyvendinti metodologinę trianguliaciją ir sustiprinti tyrimo vidinį validumą.

Be to, kriterijų matrica leidžia diferencijuoti duomenų tipus – problemas, vertinimus ir rekomendacijas – kas sudaro prielaidas ne tik aprašyti situaciją, bet ir analizuoti sisteminės viešųjų paslaugų kokybės spragas.

Dokumentų analizės metodologija ir tyrimo pagrindimas

Dokumentų analizė šiame tyrime taikoma siekiant sistemiškai įvertinti viešųjų paslaugų kokybę Priėmimo ir integracijos agentūroje (toliau – PIIA), remiantis nepriklausomų

stebėtojų – Lietuvos Raudonojo Kryžiaus (toliau – LRK) – parengtomis ataskaitomis. Šis metodas leidžia analizuoti institucijos veiklą ne tik per administracinius rodiklius, bet ir per realiai stebėtą paslaugų teikimo praktiką, identifikuojant tiek stipriasias, tiek problemines sritis.

Remiantis metodologine literatūra, dokumentų analizė yra vienas iš pagrindinių kokybinių tyrimo metodų, kuris leidžia sistemingai tirti organizacinius procesus, politikos įgyvendinimą ir paslaugų kokybę (Easterby-Smith et al., 2008). Šiame tyrime dokumentų analizė derinama su SERVQUAL ir TIHPS modeliais, taip sukuriant kompleksinį viešųjų paslaugų kokybės vertinimo pagrindą.

Dokumentų analizė šiame tyrime grindžiama teoriniu mišriu paslaugų kokybės modeliu (SERVQUAL + TIHPS), leidžiančiu sistemingai klasifikuoti identifikuotas problemas pagal skirtingas paslaugų kokybės dimensijas (Parasuraman et al., 1988; Walke & Winkler, 2025).

Teminė analizė atlikta remiantis iš anksto suformuotomis kategorijomis, kurios atitinka teorinėje dalyje pagrįstą paslaugų kokybės konstruklą.

SERVQUAL dimensijos:

- patikimumas (reliability),
- reagavimas (responsiveness),
- užtikrintumas (assurance),
- empatija (empathy),
- apčiuopiamumas (tangibles).

TIHPS dimensijos:

- technologija (technology),
- informacija (information),
- žmogiškasis veiksnys (human),
- procesas (process),
- sistema (system).

Toks kategorijų pasirinkimas leidžia užtikrinti analizės nuoseklumą ir suderinamumą su empirinio tyrimo instrumentu (DeVellis, 2017).

Analizei pasirinktos 6 LRK ataskaitos, apimančios 2024–2025 m. laikotarpį (žr. 3 Priedas):

- 2024-02-27 ataskaita
- 2024-07-29 ataskaita
- 2024-11-04 ataskaita
- 2025-03-03 ataskaita
- 2025-06-19 ataskaita
- 2025-10-16 ataskaita

Analizė atliekama dviem etapais:

1. Teminė analizė pagal SERVQUAL ir TIHPS dimensijas
2. Lyginamoji analizė (2024 m. ir 2025 m.)

Dokumentų analizės kriterijų matrica

Remiantis teorine dalimi ir Easterby-Smith et al. (2008), suformuota kriterijų matrica, leidžianti nuosekliai analizuoti dokumentus.

7 lentelė. Dokumentų analizės kriterijų matrica

Kriterijų grupė	Subkriterijai	Vertinimo aspektai
Fizinė aplinka	Apgyvendinimas, infrastruktūra	Gyvenimo sąlygos, privatumas
Paslaugų patikimumas	Stabilumas, nuoseklumas	Vienodas paslaugų teikimas
Reagavimas	Greitis, prieinamumas	Individualių poreikių tenkinimas
Užtikrintumas	Saugumas, pasitikėjimas	Institucinė aplinka
Empatija	Individualizavimas	Pažeidžiamų grupių poreikiai
Informacija	Aiškumas, prieinamumas	Informacijos sklaida
Technologijos	Funkcionalumas	Sistemų veikimas
Procesai	Standartizacija	Procedūrų aiškumas
Sistema	Institucinė struktūra	PPC → PIIA transformacija

Fizinės aplinkos (Tangibles) analizė

2024 metų situacija

2024 m. pradžioje LRK ataskaitose fiksuojama intensyvi infrastruktūros modernizacija. Pažymima, kad buvo atlikti reikšmingi renovacijos darbai, įrengtos papildomos virtuvės, sanitariniai mazgai bei specializuotos patalpos asmenims su negalia.

Nepaisant šių teigiamų pokyčių buvo nustatytos keletas reikšmingų problemų:

- ne visiems gyventojams užtikrinamas pakankamas gyvenamasis plotas,
- kai kuriose patalpose trūksta bazinių elementų (pvz., lovų),
- pastebimas privatumo trūkumas dėl perpildymo.

Be to, nustatyta, kad apgyvendinimo sprendimai kartais grindžiami situaciniais sprendimais, o ne aiškiais kriterijais.

2024 metų pabaigos pokyčiai

2024 m. viduryje ir pabaigoje situacija stabilizavosi. Ataskaitose nurodoma:

- pagerintas infrastruktūros prieinamumas,
- užtikrinamas šeimų vientisumas,
- sumažėję infrastruktūriniai trūkumai .

Taip pat pažymima, kad gyvenimo sąlygos tampa labiau standartizuotos.

2025 metų situacija

2025 m. dokumentuose matomas aiškus kokybinis lūžis:

- užtikrinamas minimalus gyvenamasis plotas,
- kiekvienas asmuo turi atskirą lovą,
- geriau organizuotas apgyvendinimas .

Tačiau išlieka sisteminės problemos:

- ribotas kambarių pritaikymas neįgaliesiems,
- realus prieinamumo trūkumas (pvz., neįgalūs asmenys apgyvendinami aukštuose).

8 lentelė. Fizinės aplinkos pokyčiai (2024–2025)

Rodiklis	2024 m.	2025 m.	Pokytis
Infrastruktūra	Tobulinama	Stabilizuota	↑
Privatumas	Ribotas	Geresnis	↑
Prieinamumas	Probleminis	Iš dalies geresnis	↑
Perpildymas	Pasitaiko	Sumažėjęs	↑

Fizinės aplinkos analizė rodo, kad PIIA paslaugų kokybė šioje dimensijoje perėjo iš pereinamosios (modernizavimo) stadijos į stabilizacijos stadiją. Tačiau prieinamumo problema išlieka sisteminio pobūdžio.

Paslaugų patikimumo (Reliability) analizė

2024 m. paslaugų teikimas pasižymėjo tam tikru netolygumu. Ataskaitose pažymima, kad:

- paslaugos teikiamos, tačiau ne visada vienodai visiems gyventojams,
- sprendimai dažnai priimami individualiai .

2025 m. situacija ženkliai pagerėjo:

- paslaugos tampa labiau standartizuotos,
- laikomasi EUAA gairių,
- sumažėja nukrypimų nuo normų

9 lentelė. Paslaugų patikimumas

Rodiklis	2024 m.	2025 m.
Nuoseklumas	Vidutinis	Aukštas
Standartizacija	Ribota	Aukšta
Stabilumas	Kintantis	Stabilus

Galima teigti, kad institucija palaipsniui pereina nuo reagavimo į problemas prie iš anksto planuojamo ir aktyvesnio paslaugų organizavimo.

Reagavimo (Responsiveness) analizė

2024 m. nustatyta, kad reagavimas į gyventojų poreikius yra:

- funkcionuojantis,
- tačiau nevienodas.

2025 m. atsiranda papildomos paslaugos:

- pavėžėjimas,
- individualus konsultavimas .

Tačiau nustatyta, kad:

- paslaugos diferencijuojamos pagal statusą
-

10 lentelė. Paslaugų patikimumas

Rodiklis	2024 m.	2025 m.
Greitis	Vidutinis	Geresnis
Individualizavimas	Ribota	Aukštesnis
Prieinamumas	Nevientisas	Diferencijuotas

Empatijos ir užtikrintumo analizė

Empatijos dimensijoje pastebima:

- didėjantis individualių sprendimų skaičius,
- geresnis pažeidžiamų grupių atpažinimas.

Tačiau empatija ribojama:

- infrastruktūros,
- resursų.

Užtikrintumo dimensijoje:

- aplinka išlieka saugi,
- tačiau informacijos trūkumas mažina pasitikėjimą.

Informacijos kokybė (TIHPS – Information)

Analizė atskleidė, kad 2024 m. laikotarpiu informacijos teikimas PIIA buvo vertinamas kaip pakankamai prieinamas, užtikrinant komunikaciją skirtingomis kalbomis ir pagrindinį informacijos suteikimą.

Tačiau 2025 m. ataskaitose išryškėja informacijos nuoseklumo ir sisteminimo problema. Nustatyta, kad naujai atvykę asmenys ne visada gauna struktūruotą ir nuoseklią informaciją apie procedūras, teises ir galimybes.

Šis pokytis rodo, kad paslaugų kokybės problema pereina iš prieinamumo lygmens į informacijos valdymo kokybės lygmenį. Tokia tendencija atitinka šiuolaikinius viešojo administravimo tyrimus, kuriuose pabrėžiama, kad informacijos kokybė tampa esminiu paslaugų efektyvumo veiksnium (Walke & Winkler, 2025).

Technologijos

Nustatyta:

- neveikiantys techniniai sprendimai,
- infrastruktūros priežiūros trūkumai .

Plaugų procesai ir sistemos veikimas (TIHPS – Process / System)

2024 m. laikotarpiu paslaugų teikimo procesai vertinami kaip funkcionuojantys, tačiau iš dalies priklausomi nuo išorinių institucijų (ypač sveikatos priežiūros sistemos).

2025 m. analizė rodo paslaugų sistemos kompleksiskumą, kuris sietinas su institucine transformacija į Priėmimo ir integracijos agentūrą. Paslaugų spektras plečiasi, tačiau kartu didėja koordinavimo poreikis ir procesų sudėtingumas.

Tai leidžia daryti prielaidą, kad paslaugų kokybė tampa priklausoma ne tik nuo pavienių procesų efektyvumo, bet ir nuo visos sistemos koordinavimo gebėjimų (Pollitt & Bouckaert, 2017).

Žmogiškasis veiksnys (SERVQUAL – Empathy, Assurance)

Abiejų laikotarpių analizė rodo, kad darbuotojų veikla yra viena stipriausių paslaugų kokybės dimensijų. Ataskaitose pabrėžiama:

- aktyvi pagalba paslaugų gavėjams,
- reagavimas į individualius poreikius,
- pastangos spręsti problemas realiu laiku.

2025 m. papildomai akcentuojamas vertimo paslaugų poreikis, kuris tampa kritiniu veiksnium užtikrinant kokybišką komunikaciją.

Šie rezultatai patvirtina, kad žmogiškasis faktorius išlieka esminiu kokybės užtikrinimo elementu viešųjų paslaugų kontekste (Denhardt & Denhardt, 2015).

Materialinė infrastruktūra (SERVQUAL – Tangibles)

Analizė rodo, kad tiek 2024, tiek 2025 m. laikotarpiu materialinės sąlygos yra pakankamos:

- užtikrinamas gyvenimo sąlygų stabilumas,
- atsižvelgiama į pažeidžiamų grupių poreikius,
- infrastruktūra atitinka minimalius priėmimo standartus.

Tai leidžia teigti, kad infrastruktūra nėra pagrindinis paslaugų kokybės ribojantis veiksnys.

Pažeidžiamų grupių užtikrinimas (System dimension)

Ataskaitose nuosekliai akcentuojama pažeidžiamumo identifikavimo ir pagalbos svarba. Nustatyta, kad:

- pažeidžiami asmenys identifikuojami,
- pagalba teikiama,
- tačiau sveikatos paslaugų prieinamumas išlieka ribotas.

Ši problema siejama su platesniu viešosios politikos kontekstu, o ne vien institucijos veikla, kas rodo sisteminį iššūkių pobūdį (EUAA, 2024).

11 lentelė. TIHPS analizė

Dimensija	Problemos	Pokyčiai
Informacija	Fragmentacija	Gerėja
Technologijos	Gedimai	Ribotas progresas
Procesai	Nesistemiški	Standartizuoti
Sistema	Ribota	Išplėsta

Lyginamoji analizė: 2024 ir 2025 metų pokyčiai

Lyginamoji analizė leidžia identifikuoti esminius paslaugų kokybės pokyčius:

1. Institucinė transformacija

- perėjimas nuo Pabėgėlių priėmimo centro prie agentūros modelio,
- paslaugų funkcijų išplėtimas.

2. Informacijos kokybės pokytis

- nuo bazinio prieinamumo → prie struktūrizavimo problemų.

3. Procesų kompleksiskumas

- didėjantis koordinavimo poreikis,
- didesnė priklausomybė nuo sistemos efektyvumo.

4. Stabilios kokybės sritys

- darbuotojų veikla,

- infrastruktūra.

12 lentelė. Bendras palyginimas

Sritis	2024 m.	2025 m.	Vertinimas
Infrastruktūra	Tobulinama	Stabili	↑
Patikimumas	Vidutinis	Aukštas	↑
Reagavimas	Fragmentiškas	Geresnis	↑
Informacija	Neaiški	Gerinama	↑
Sistema	PPC	PIIA	Transformacija

Apibendrinant dokumentų analizę galima teigti, kad PIIA paslaugų kokybė pasižymi struktūriniu nevienalytiškumu. Stipriausios sritys yra žmogiškasis veiksnys ir materialinė infrastruktūra, tuo tarpu didžiausi iššūkiai susiję su informacijos valdymu ir procesų koordinavimu. **Sisteminės problemos:** prieinamumo trūkumas, informacijos nenuoseklumas, paslaugų diferencijavimas, technologiniai trikdžiai, riboti resursai.

2025 m. pokyčiai rodo institucijos transformaciją į kompleksiškesnę paslaugų teikimo modelį, kuriame kokybės užtikrinimas vis labiau priklauso nuo sisteminio veikimo, o ne vien individualių paslaugų teikimo aspektų.

Atlikta dokumentų analizė leidžia teigti, kad 2024–2025 m. laikotarpiu PIIA paslaugų kokybė reikšmingai pagerėjo. Didžiausi pokyčiai susiję su paslaugų standartizavimu, infrastruktūros stabilizavimu ir institucinės struktūros transformacija.

IŠVADOS

1. Teorinė analizė parodė, kad viešųjų paslaugų kokybė yra kompleksinis ir daugiамatis konstruktas, kuris šiuolaikiniame viešajame valdyme neapsiriboja vien paslaugų gavėjų pasitenkinimu. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad paslaugų kokybė siejama su institucijų gebėjimu užtikrinti paslaugų prieinamumą, patikimumą, reagavimą, informacijos aiškumą, socialinį teisingumą ir viešosios vertės kūrimą. Taip pat nustatyta, kad migracijos ir integracijos paslaugų srityje paslaugų kokybė turi būti vertinama atsižvelgiant į pažeidžiamų grupių poreikius, kultūrinius ir kalbinius skirtumus bei žmogaus teisių užtikrinimą.

2. Nustatyta, kad viešųjų paslaugų kokybės operacionalizavimas yra būtina sąlyga empiriškai pagrįstam paslaugų kokybės vertinimui. Teorinė analizė atskleidė, kad kokybės konstruktas turi būti transformuojamas į aiškiai apibrėžtas dimensijas, indikatorius ir matavimo procedūras. Tyrimo metu pagrįstas mišraus matavimo modelio (SERVQUAL + TIHPS) taikymas leido integruoti tiek klasikines paslaugų kokybės dimensijas, tiek šiuolaikinius technologinius, informacinius ir procesinius aspektus. Tai sudarė prielaidas kompleksiškai vertinti viešųjų paslaugų kokybę omnichannel aplinkoje.

3. Išanalizavus paslaugų kokybės vertinimo modelius nustatyta, kad SERVQUAL modelis išlieka vienu svarbiausių instrumentų vertinant paslaugų gavėjų patirtį viešajame sektoriuje, tačiau jo taikymas migracijos ir integracijos paslaugų srityje turi būti papildomas procesinėmis ir technologinėmis dimensijomis. Tyrimas parodė, kad TIHPS modelio integracija leidžia išplėsti tradicinį paslaugų kokybės vertinimą, įtraukiant informacijos nuoseklumo, skaitmeninių kanalų funkcionalumo, procesų koordinavimo ir sistemos stabilumo vertinimą. Tokiu būdu sukurtas mišrus modelis yra tinkamas kompleksiškų viešųjų paslaugų kokybės analizei.

4. Tyrimo metu nustatyta, kad Priėmimo ir integracijos agentūros paslaugų sistema yra kompleksiška ir orientuota į skirtingų paslaugų gavėjų grupių poreikius. Tyrimo rezultatai parodė, kad institucijos veikla apima bazinių priėmimo sąlygų užtikrinimą, socialinę ir psichologinę pagalbą, teisinį informavimą bei integracijos priemones. Tačiau dokumentų analizė atskleidė, kad paslaugų kokybę riboja tam tikri sisteminiai veiksniai: komunikacijos netolygumas, informacijos prieinamumo problemos bei procedūrų koordinavimo trūkumai.

5. Aprašomosios statistinės analizės rezultatai parodė aukštą bendrą respondentų pasitenkinimo lygį. Apskaičiuotas bendras pasitenkinimo vidurkis siekė $\text{Mean} = 4,42$, mediana – 5, o standartinis nuokrypis – $\text{SD} = 0,68$. Tai leidžia teigti, kad dauguma respondentų PIIA teikiamas paslaugas vertina teigiamai, o atsakymai pasižymi santykinio nuoseklumu. Aukšta mediana rodo, kad bent pusė respondentų pasirinko aukščiausią galimą įvertinimą.

6. Tyrimo metu nustatyta, kad respondentų teisinis statusas neturėjo statistiškai reikšmingos įtakos bendram pasitenkinimo lygiui. Nepriklausomų imčių Student t testas parodė, kad

skirtumas tarp prieglobsčio prašytojų ir laikinosios apsaugos gavėjų vertinimų nėra statistiškai reikšmingas ($t(61) = -0,68$; $p = 0,498$). Tai leidžia teigti, kad bendras paslaugų kokybės vertinimas abiejose grupėse yra panašus, o praktinis skirtumas tarp jų yra nedidelis (Cohen $d = 0,20$).

7. Skirtingai nei teisinio statuso atveju, elektroninių kanalų naudojimas turėjo statistiškai reikšmingą ryšį su bendru pasitenkinimo lygiu. Respondentai, kurie naudojo elektroniniais paslaugų kanalais, paslaugų kokybę vertino palankiau nei tie, kurie jais nesinaudojo ($t(61) = 2,11$; $p = 0,038$). Ši išvada leidžia teigti, kad skaitmeninių paslaugų prieinamumas, informacijos aiškumas ir technologinių sistemų funkcionalumas tampa svarbiu šiuolaikinės viešųjų paslaugų kokybės elementu.

8. Eksploratorinės faktorinės analizės (EFA) rezultatai patvirtino, kad tyrimo instrumentas pasižymi konstrukto validumu. KMO reikšmė ir Bartlett sferiškumo testas parodė, kad duomenys yra tinkami faktorinei analizei atlikti. Išskirtos faktorinės dimensijos atitiko teorinį SERVQUAL ir TIHPS modelių pagrindą, todėl galima teigti, kad tyrimo instrumentas tinkamai matuoja viešųjų paslaugų kokybės konstrukta. Cronbach α analizė atskleidė gerą klausimyno dimensijų vidinį suderinamumą, todėl tyrimo skalės laikytinos patikimomis.

9. Dokumentų analizė parodė, kad 2024–2025 m. laikotarpiu PIIA veikloje pastebimi tam tikri teigiami pokyčiai: didesnis dėmesys integracijos priemonėms, psichologinei pagalbai bei paslaugų koordinavimui. Tačiau ekspertinės ataskaitos taip pat identifikavo išliekančias problemas, susijusias su žmogiškųjų išteklių trūkumu, komunikacijos netolygumu, informacijos prieinamumu bei skirtingų institucijų veiksmų koordinavimu.

10. Sugretinus paslaugų gavėjų apklausos ir ekspertinių dokumentų analizės rezultatus nustatyta, kad abi duomenų grupės identifikuoja panašias problemines sritis. Tai leidžia teigti, kad tyrimo rezultatų trianguliacija sustiprina tyrimo vidinį validumą ir suteikia pagrindą formuluoti praktiškai pagrįstas rekomendacijas. Tyrimo rezultatai rodo, kad viešųjų paslaugų kokybės gerinimas migracijos ir integracijos srityje turi būti orientuotas ne tik į aptarnavimo kokybę, bet ir į visos paslaugų sistemos nuoseklumą, skaitmeninį prieinamumą, tarpinstitucinį koordinavimą bei paslaugų pritaikomumą pažeidžiamų grupių poreikiams.

REKOMENDACIJOS

Priėmimo ir integracijos agentūros administracijai

Remiantis atlikto tyrimo rezultatais, Priėmimo ir integracijos agentūrai siūloma įgyvendinti šias viešųjų paslaugų kokybės gerinimo priemones.

1. Stiprinti informacijos prieinamumą ir aiškumą skirtingomis kalbomis, nes tyrimo rezultatai ir dokumentų analizė parodė, kad informacijos suprantamumas ir komunikacijos nuoseklumas yra vieni svarbiausių paslaugų kokybės veiksnių. Rekomenduojama:
 - a) plėsti vertimo ir daugiakalbės informacijos priemones;
 - b) užtikrinti vienodą informacijos pateikimą skirtinguose paslaugų kanaluose;
 - c) reguliariai atnaujinti informacinius leidinius ir elektronines sistemas.
2. Tobulinti elektroninių paslaugų kanalus ir jų prieinamumą, nes nustatyta statistiškai reikšminga sąsaja tarp elektroninių kanalų naudojimo ir aukštesnio pasitenkinimo lygio. Rekomenduojama:
 - a) gerinti elektroninių sistemų funkcionalumą ir stabilumą;
 - b) užtikrinti paprastesnę navigaciją ir aiškesnę vartotojo sąsają;
 - c) organizuoti pagalbą asmenims, stokojantiems skaitmeninių įgūdžių.
3. Stiprinti darbuotojų kompetencijas kultūrinio jautrumo ir komunikacijos srityse, nes migrantų ir prieglobsčio prašytojų grupės pasižymi aukštu socialiniu bei kultūriniu heterogeniškumu. Rekomenduojama:
 - a) organizuoti reguliarius mokymus apie tarpkultūrinę komunikaciją;
 - b) stiprinti empatijos ir individualaus aptarnavimo kompetencijas;
 - c) didinti darbuotojų pasirengimą dirbti su pažeidžiamomis grupėmis.
4. Gerinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą ir procesų koordinavimą, nes ekspertinės ataskaitos atskleidė procedūrų fragmentacijos problemą. Rekomenduojama:
 - a) kurti aiškesnius bendradarbiavimo algoritmus tarp institucijų;
 - b) standartizuoti informacijos perdavimo procesus;
 - c) mažinti administracinę naštą paslaugų gavėjams.
5. Didinti individualizuotų paslaugų prieinamumą pažeidžiamoms grupėms, nes tyrimo rezultatai parodė, kad individualus dėmesys ir empatija yra svarbūs paslaugų kokybės elementai. Rekomenduojama:
 - a) stiprinti psichologinės pagalbos paslaugas;
 - b) plėsti socialinių darbuotojų konsultacijų prieinamumą;
 - c) užtikrinti sistemingą pažeidžiamumo vertinimą.
6. Reguliariai vykdyti paslaugų kokybės stebėseną ir paslaugų gavėjų apklausas, nes nuolatinis grįžtamasis ryšys sudaro prielaidas operatyviai identifikuoti problemines sritis.

Rekomenduojama:

- a) periodiškai atlikti pasitenkinimo tyrimus;
- b) integruoti paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį į valdymo sprendimus;
- c) taikyti mišrius kokybės vertinimo metodus (apklausas, dokumentų analizę, ekspertinius vertinimus).

7. Formuojant migracijos ir integracijos politiką rekomenduojama remtis empiriniais duomenimis ir paslaugų gavėjų patirtimi, nes tyrimo rezultatai parodė, kad praktiniai paslaugų kokybės aspektai ne visada atsispindi formaliuose veiklos rodikliuose. Todėl rekomenduojama:

- a) stiprinti įrodymais grįstą viešąjį valdymą;
- b) įtraukti paslaugų gavėjų perspektyvą į politikos planavimo procesus;
- c) sistemingai vertinti paslaugų kokybės pokyčius ilgalaikėje perspektyvoje.

SANTRAUKA

Teresa Svecevičienė. Magistro baigiamasis darbas. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas Priėmimo ir integracijos agentūroje paslaugų gavėjų ir ekspertų požiūriu.

Viešųjų paslaugų kokybės vertinimas šiuolaikiniame viešajame valdyme laikomas svarbia prielaida efektyviam institucijų veiklos organizavimui, paslaugų prieinamumo užtikrinimui bei įrodymais grįstų sprendimų priėmimui. Migracijos ir integracijos paslaugų srityje viešųjų paslaugų kokybės klausimas tampa ypač aktualus dėl augančių migracijos procesų, pažeidžiamų grupių poreikių bei būtinybės užtikrinti žmogaus teisių standartų laikymąsi. Priėmimo ir integracijos agentūra Lietuvoje atlieka svarbų vaidmenį organizuojant prieglobsčio prašytojų, nelegalių migrantų ir laikinosios apsaugos gavėjų priėmimo, apgyvendinimo bei integracijos procesus, todėl paslaugų kokybės vertinimas tampa reikšmingu viešojo administravimo tyrimų objektu.

Magistro darbo problema – nepakankamai ištirta, kaip Priėmimo ir integracijos agentūros teikiamų viešųjų paslaugų kokybę vertina paslaugų gavėjai ir kaip šie vertinimai sutampa su ekspertinėse ataskaitose identifikuojamomis sisteminėmis problemomis. Darbo objektas – Priėmimo ir integracijos agentūros teikiamų viešųjų paslaugų kokybė. Darbo tikslas – įvertinti viešųjų paslaugų kokybę Priėmimo ir integracijos agentūroje paslaugų gavėjų ir ekspertų požiūriu.

Tiksliui pasiekti išskelti šie uždaviniai: išnagrinėti viešųjų paslaugų kokybės teorinius pagrindus; išanalizuoti paslaugų kokybės vertinimo modelius; įvertinti Priėmimo ir integracijos agentūros paslaugų struktūrą; atlikti paslaugų gavėjų apklausą; atlikti dokumentų analizę; sugretinti tyrimo rezultatus ir pateikti rekomendacijas.

Teorinėje darbo dalyje analizuojama viešųjų paslaugų kokybės samprata, operacionalizavimo logika ir pagrindiniai kokybės vertinimo modeliai. Tyrimo teorinis pagrindas grindžiamas SERVQUAL ir TIHPS modelių integracija, leidžiančia vertinti tiek tradicines paslaugų kokybės dimensijas, tiek omnichannel paslaugų teikimo aspektus. Empiriniame tyrime taikytas mišrus tyrimo dizainas: atlikta anketinė apklausa ($N = 63$) ir dokumentų analizė. Apklausos duomenys analizuoti taikant aprašomąją statistiką, grupių palyginimus, eksploratorinę faktorinę analizę (EFA) bei patikimumo analizę. Dokumentų analizė atlikta remiantis 2024–2025 m. nevyriausybinių organizacijų ir ekspertinėmis ataskaitomis.

Tyrimo rezultatai parodė, kad bendras pasitenkinimo Priėmimo ir integracijos agentūros paslaugomis lygis yra aukštas ($\text{Mean} = 4,42$). Respondentai palankiai vertino darbuotojų bendravimą, pagalbos prieinamumą ir paslaugų organizavimą, tačiau buvo identifikuotos problemos, susijusios su informacijos aiškumu, procesų koordinavimu bei elektroninių paslaugų

prieinamumu. Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp respondentų grupių pagal teisinį statusą nenustatyta, tačiau elektroninių kanalų naudojimas buvo susijęs su aukštesniu pasitenkinimo lygiu. Dokumentų analizė atskleidė, kad 2024–2025 m. laikotarpiu PIIA veikloje pastebimi tam tikri teigiami pokyčiai, tačiau išlieka sisteminių problemų, susijusių su komunikacija, koordinavimu ir individualizuotų paslaugų prieinamumu.

Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir rekomendacijos Priėmimo ir integracijos agentūrai, orientuotos į informacijos prieinamumo gerinimą, elektroninių paslaugų tobulinimą, darbuotojų kompetencijų stiprinimą ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo gerinimą.

Reikšminiai žodžiai: viešųjų paslaugų kokybė, SERVQUAL, TIHPS, Priėmimo ir integracijos agentūra, migrantai, prieglobsčio prašytojai, integracija, viešasis administravimas.

SUMMARY

Teresa Svecevičienė. Master's Thesis. Assessment of Public Service Quality in the Reception and Integration Agency from the Perspective of Service Recipients and Experts.

The assessment of public service quality in contemporary public governance is considered an essential prerequisite for effective institutional management, ensuring service accessibility, and evidence-based decision-making. In the field of migration and integration services, public service quality has become increasingly important due to growing migration processes, the needs of vulnerable groups, and the necessity to ensure compliance with human rights standards. In Lithuania, the Reception and Integration Agency plays a significant role in organizing reception, accommodation, and integration processes for asylum seekers, irregular migrants, and temporary protection beneficiaries; therefore, the assessment of service quality becomes an important object of public administration research.

The research problem of the thesis is the insufficient understanding of how public service quality provided by the Reception and Integration Agency is evaluated by service recipients and how these evaluations correspond with the systemic issues identified in expert reports. The object of the thesis is the quality of public services provided by the Reception and Integration Agency. The aim of the thesis is to assess the quality of public services in the Reception and Integration Agency from the perspective of service recipients and experts.

To achieve the aim, the following objectives were formulated: to examine the theoretical foundations of public service quality; to analyze service quality assessment models; to evaluate the structure of services provided by the Reception and Integration Agency; to conduct a survey of service recipients; to carry out document analysis; and to compare the results and provide recommendations.

The theoretical part of the thesis analyzes the concept of public service quality, operationalization logic, and the main service quality assessment models. The theoretical framework of the study is based on the integration of SERVQUAL and TIHPS models, allowing the assessment of both traditional service quality dimensions and omnichannel service delivery aspects. A mixed-method research design was applied in the empirical study: a questionnaire survey (N = 63) and document analysis were conducted. Survey data were analyzed using descriptive statistics, group comparisons, exploratory factor analysis (EFA), and reliability analysis. Document analysis was based on NGO and expert reports from 2024–2025.

The results of the study revealed that the overall level of satisfaction with the services provided by the Reception and Integration Agency was high (Mean = 4.42). Respondents positively evaluated staff communication, accessibility of assistance, and service organization;

however, problems related to information clarity, process coordination, and accessibility of electronic services were identified. No statistically significant differences were found between respondent groups based on legal status, although the use of electronic service channels was associated with higher satisfaction levels. The document analysis showed positive developments in the Agency's activities during 2024–2025, but systemic problems related to communication, coordination, and accessibility of individualized services remained.

The thesis concludes with recommendations for the Reception and Integration Agency aimed at improving information accessibility, enhancing electronic services, strengthening staff competencies, and improving interinstitutional cooperation.

Keywords: public service quality, SERVQUAL, TIHPS, Reception and Integration Agency, migrants, asylum seekers, integration, public administration.

BIBLIOGRAFINIŲ ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Ager, Alastair, and Alison Strang. 2008. "Understanding Integration: A Conceptual Framework." *Journal of Refugee Studies* 21 (2): 166–191.
<https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>.
2. Bagdonienė, L., and R. Hopenienė. 2009. Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija.: 192-193.
3. Bostrom, R. P., & Heinen, J. S. (1977). MIS problems and failures: A socio-technical perspective. *MIS Quarterly*, 1(3), 21-27.
<https://doi.org/10.2307/248710>
4. Bowen, Glenn A. 2009. "Document Analysis as a Qualitative Research Method." *Qualitative Research Journal* 9 (2): 27–40.
<https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
6. Bryman, A. (2012). *Social research methods* (4th ed.). Oxford University Press.
žiūrėta 2026 gegužės 12 d.
<https://global.oup.com/academic/product/social-research-methods-9780199588053>
7. Butkus, M., Rakauskienė, O. G., Bartusevičienė, I., Stasiukynas, A., Volodzkienė, L., & Dargėnytė-Kačilevičienė, L. (2023). Measuring quality perception of public services: Customer-oriented approach. *Engineering Management in Production and Services*, 15(2), 97.
8. Carvalho Filho, Jorge Gesteira Vaz de, Lara Mendes Christ Bonella Sepulcri, and Vitor Azzari. 2025. "Determinants of Public Service Quality: An Exploratory Factor Analysis." *Administration & Society* 57 (4): 487–512., žiūrėta 2026 gegužės 10 d.
<https://onlinelibrary.wiley.com/journal/15406210>
9. Castles, Stephen, Hein de Haas, and Mark J. Miller. 2020. *The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World*. 6th ed. New York: Guilford Press. 6 (10): 272–280.
10. Cronin, J. Joseph, Jr., and Steven A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing* 56 (3): 55–68.
<https://doi.org/10.2307/1252296>.
11. Creswell, John W. 2009. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. (10): 203–210).
12. Čekanavičius, Vydas, and Murauskas Gediminas. 2002. *Statistika ir jos taikymai II*. Vilnius: TEV. 17–25, 150–160.
13. Čerkauskaitė, E., and R. Mikalajūnaitė. 2019. "Pabėgėlių integracijos paslaugų kokybė Lietuvoje: atvejis ir rekomendacijos." *Viešoji politika* 12 (3): 45–62.

14. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 12–18.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
15. Denhardt, Janet V., and Robert B. Denhardt. 2015. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. 4th ed. New York: Routledge., 31–36, 43–49, 135–140.
16. Denzin, Norman K. 1978. *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill., 291–300.
17. DeVellis, Robert F. 2017. *Scale Development: Theory and Applications*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications., 59–66, 72–78, 85–89.
18. Domarkas, V. (2004). Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai. *Viešoji politika ir administravimas*, 7, 5–13.,
https://ojs.mruni.eu/ojs/public-policy-and-administration/article/download/2467/2274/5258?utm_source=chatgpt.com
žiūrėta 2026 gegužės 12 d.
19. Easterby-Smith, Mark, Richard Thorpe, and Paul R. Jackson. 2008. *Management Research*. 3rd ed. London: SAGE., 109–116, 179–186, 190–193.
20. European Commission. 2020. *Quality of Public Administration Toolbox*. Brussels: European Commission. Žiūrėta 2026 balandžio 26 d. <https://commission.europa.eu>.
21. European Commission. 2022. *Action Plan on Integration and Inclusion 2021–2027*. Brussels: European Commission. Žiūrėta 2026 balandžio 26 d. <https://home-affairs.ec.europa.eu>.
22. European Union Agency for Asylum. 2024. *Guidance on Reception: Operational Standards and Indicators*. Valletta: EUAA. Žiūrėta 2026 balandžio 26 d. <https://euaa.europa.eu>.
23. Fabrigar, Leandre R., Duane T. Wegener, Robert C. MacCallum, and Erin J. Strahan. 1999. “Evaluating the Use of Exploratory Factor Analysis in Psychological Research.” *Psychological Methods* 4 (3): 272–299. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.4.3.272>.
24. Field, Andy. 2018. *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. 5th ed. London: SAGE., 709–715, 749–757.
25. Flick, Uwe. 2018. *An Introduction to Qualitative Research*. 6th ed. London: SAGE., 331–337.
26. Gaižauskaitė, Inga, and Svajonė Mikėnė. 2014. *Socialinių tyrimų metodai: apklausa: vadovėlis*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.: 92-99.
Gaižauskaitė, Inga, and Mikėnė Svajonė. 2014. “Socialinių tyrimų metodai: apklausa: vadovėlis.” Vilnius: Mykolo Romerio universitetas: 71–84., žiūrėta 2026 gegužės 11 d.

[chrome-](#)

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://cris.mruni.eu/server/api/core/bitstreams/fd33de72-6951-49ef-a787-4e8190f17a0f/content](#)

27. Gaižauskaitė, Inga, and Natalija Valavičienė. 2016. *Apklaustos metodai viešojo administravimo tyrimuose*. Vilnius: Universitetas.: 93–101.
28. Gaižauskaitė, Inga, and Natalija Valavičienė. 2016. *Socialinių tyrimų metodologija*. Vilnius: MRU, Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.: 111–118.
29. Gammeltoft-Hansen, Thomas, and Nikolas Feith Tan. 2021. “Asylum and the Quality of Reception: Comparative Perspectives.” *Journal of Migration Studies* 9 (2): 5–18.
30. Gammeltoft-Hansen, Thomas, and Nikolas Feith Tan. 2021. “Extraterritorial Migration Control and Deterrence.” In *The Oxford Handbook of International Refugee Law*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/law/9780198848639.003.0028>.
31. Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin, and Rolph E. Anderson. 2019. *Multivariate Data Analysis*. 8th ed. Boston: Cengage.: 103–105.
32. Human Rights Monitoring Institute. 2023. *Analytical Study: The Situation of Migrants and Asylum Seekers in Lithuania*. Vilnius: HRMI. Žiūrėta 2026 balandžio 24 d. <https://hrmi.lt>.
33. HRMI. 2023. *Human Rights Measurement Initiative: Country Report*. Žiūrėta 2026 balandžio 24 d. <https://humanrightsmmeasurement.org>.
34. Asif, Muhammad, Muhammad Usman Awan, and Shahbaz Ul Haque. 2016. “Developing a Scale for Measuring Service Quality in the Public Sector.” *International Journal of Services and Operations Management* 24 (3): 418–432. Žiūrėta 2026 m. gegužės 1 d. https://www.researchgate.net/publication/303870736_Developing_a_scale_for_measuring_service_quality_in_the_public_sector
35. Khalil, S., & Tjaden, J. (2025). How reception centers affect the integration of asylum seekers and recognized refugees. *European Societies*, 27(4): 1–32. https://doi.org/10.1162/euso_a_00018
36. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. 2024. “Dėl Priėmimo ir integracijos agentūros nuostatų patvirtinimo.” *e-Seimas*. Žiūrėta gegužės 1 d. <https://e-seimas.lrs.lt>.
37. Mao, Zijun, Qi Zou, Tingting Bu, Ying Dong, and Rongxiao Yan. 2023. “Understanding the Role of Service Quality of Government APPs in Continuance Intention: An Expectation–Confirmation Perspective.” *SAGE Open* 13 (4): 1–20. <https://doi.org/10.1177/21582440231201218>
38. McDonald, R. P. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Lawrence Erlbaum Associates.: 84–92, 99–104.

39. Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. Žiūrėta balandžio 28 d. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18304131>
40. Moore, M. H. (2013). *Recognizing public value*. Harvard University Press.: 27–45, 87–104.
41. Nguyễn, Danh Nam, ir Uông Thị Ngọc Lan. (2022). „Impact of public service quality on citizen satisfaction and trust with state administrative agencies – An empirical investigation in Hanoi.“ Žiūrėta 2026 balandžio 25 d. https://www.researchgate.net/publication/361254988_Impact_of_public_service_quality_on_citizen_satisfaction_and_trust_with_State_administrative_agencies_-_An_empirical_investigation_in_Hanoi
42. NIEM National Report. National Integration Evaluation Mechanisms: Country Report. Warsaw: Institute of Public Affairs, 2022. Žiūrėta 2026 m. balandžio 25 d. https://www.antigone.gr/wp-content/uploads/Projects/NIEM/en/NIEM-national-report-2022_EN.pdf
43. Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). *Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 167–174. https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/3653?utm_source=chatgpt.com
44. Ocampo, L. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012117300678>
45. OECD. (2021). Building a human-centred public service. OECD Publishing.: 21–32, 40–48, 55–63. žiūrėta 2026 gegužės 11 d. <https://www.oecd.org/gov/building-a-human-centred-public-service-38c3b3b7-en.htm>
46. Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1350461>
47. Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services. *Public Management Review*.: 640–649. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2015.1111927>
48. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 16–23. <https://www.jstor.org/stable/1251430>

49. Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis — New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State* (4th ed.). Oxford University Press.: 7–18, 23–35, 162–174, 192–205.
[https://www.google.lt/books/edition/Public_Management_Reform/8jooDwAAQBAJ?hl=lt&gbpv=1&dq=53.+Pollitt,+C.,+%26+Bouckaert,+G.+\(2017\).+Public+management+reform:+A+comparative+analysis%E2%80%94into+the+age+of+austerity+\(4th+ed.\).+Oxford+University+Press.&printsec=frontcover](https://www.google.lt/books/edition/Public_Management_Reform/8jooDwAAQBAJ?hl=lt&gbpv=1&dq=53.+Pollitt,+C.,+%26+Bouckaert,+G.+(2017).+Public+management+reform:+A+comparative+analysis%E2%80%94into+the+age+of+austerity+(4th+ed.).+Oxford+University+Press.&printsec=frontcover)
50. Trist, E. L., & Bamforth, K. W. (1951). Some social and psychological consequences of the longwall method of coal-getting. *Human Relations*, 4(1), 6–15.
<https://doi.org/10.1177/001872675100400101>
51. Prieglobsčio sistemos vertinimas. (2022). Nacionalinė ataskaita apie prieglobsčio sistemos veikimą. Institucija.
<https://sc.bns.lt/view/item/mru-mokslininkai-pristate-lietuvos-prieglobscio-sistemos-vertinima-454287>
52. Priėmimo ir integracijos agentūra. (n.d.-a). Apie mus.
<https://piia.lrv.lt/lt/apie-agentura/>
53. Priėmimo ir integracijos agentūra. (n.d.-b). Dažniausiai užduodami klausimai.
<https://piia.lrv.lt/lt/dazniausiai-uzduodami-klausimai/>
54. Priėmimo ir integracijos agentūra. (n.d.-c). Paslaugos.
<https://piia.lrv.lt/lt/paslaugos/>
55. Juskaite, B. (2026). The intimate geopolitics of hosting Ukrainian refugees in Lithuanian homes. *Journal of Refugee Studies*, 46(1).
<https://doi.org/10.1177/0308275X261420949>
56. UNHCR. (2022). *Global Trends: Forced Displacement in 2022*. United Nations High Commissioner for Refugees.
<https://www.unhcr.org/global-trends-report-2022>
57. UNHCR. (2026). Ukrainos pabėgėliai sėkmingai integruojasi Lietuvoje. Siekiant užtikrinti ilgalaikę įtrauktį, būtina stiprinti įsidarbinimo ir švietimo sritis
<https://www.unhcr.org/nordic-and-baltic/lt/news/press-releases/integration-ukrainian-refugees-lithuania-continues-show-progress-focus-now-1>
58. Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913.
<https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>

59. Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333–1357.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>
60. Walke, P. (2024). Assessing omnichannel service quality in the public sector. *Public Administration*.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/padm.13038> (explore.openaire.eu)
61. Walke, F., & Winkler, T. J. (2025). Assessing omnichannel service quality in the public sector. *Public Administration*, 103(2), 581–599.
<https://doi.org/10.1111/padm.13038>
62. Walke, F., & Winkler, T. J. (2025). Assessing omnichannel service quality in the public sector. *Public Administration*, 103(2), 585–593.
<https://doi.org/10.1111/padm.13038>
63. Weidinger, T., & Kordel, S. (2020). Access to and exclusion from housing over time: Refugees' experiences in rural areas. *International Migration*.
<https://doi.org/10.1111/imig.12807> (cris.fau.de)

PRIEDAI

1 priedas. Kiekybinio tyrimo klausimynas respondentams LT, EN, RU, UA kalbomis

KLAUSIMYNAS (LT)

Pažymėkite vieną atsakymą kiekvienoje eilutėje.

0. Profilis / Profile

Statusas / Status: _____
 Lytis / Gender: _____ Amžius / Age: _____
 Naudojimosi trukmė / Time using PIIA: _____
 E. kanalai / E-channels: Taip/Yes ☐ Ne/No ☐

A. SERVQUAL

Teiginys / Statement	1 visiškai nesutinku	2	3	4	5 visiškai sutinku
PIIA patalpos yra tvarkingos ir saugios.	☐	☐	☐	☐	☐
Apgyvendinimo sąlygos (jei taikoma) yra tinkamos kasdieniams poreikiams.	☐	☐	☐	☐	☐
Darbuotojų darbo aplinka ir priemonės atrodo profesionaliai.	☐	☐	☐	☐	☐
Informacinė medžiaga (lapai, stendai) yra aiški ir prieinama.	☐	☐	☐	☐	☐
Paslaugų teikimo vietose užtikrinamas privatumas.	☐	☐	☐	☐	☐
PIIA paslaugos suteikiamos taip, kaip buvo pažadėta.	☐	☐	☐	☐	☐
Informacija, kurią gaunu iš PIIA, yra tiksli ir nuosekli.	☐	☐	☐	☐	☐
PIIA laikosi nustatytų procedūrų ir terminų.	☐	☐	☐	☐	☐
Klaidos (jei pasitaiko) yra ištaisomos aiškiai ir greitai.	☐	☐	☐	☐	☐
Mano situacija sprendžiama nuosekliai, be nereikalingo vilkinimo.	☐	☐	☐	☐	☐
Darbuotojai greitai reaguoja į mano prašymus.	☐	☐	☐	☐	☐
Man lengva gauti atsakymą į klausimus.	☐	☐	☐	☐	☐
Jei kyla problema, man padedama operatyviai.	☐	☐	☐	☐	☐
Laukimo laikas priimtinas.	☐	☐	☐	☐	☐
Darbuotojai pasiūlo aiškius veiksmus, ką daryti toliau.	☐	☐	☐	☐	☐
Darbuotojai atrodo kompetentingi ir žino procedūras.	☐	☐	☐	☐	☐
Jaučiu, kad su manimi elgiamasi pagarbiai.	☐	☐	☐	☐	☐
Jaučiuosi saugus (-i) bendraudamas (-a) su PIIA.	☐	☐	☐	☐	☐
Mano asmens duomenys tvarkomi atsakingai.	☐	☐	☐	☐	☐
Man suteikiama aiški informacija apie mano teises ir pareigas.	☐	☐	☐	☐	☐
Darbuotojai atsižvelgia į mano individualią situaciją.	☐	☐	☐	☐	☐
Jaučiu, kad su manimi bendraujama žmogiškai.	☐	☐	☐	☐	☐
Man suteikiama pagalba atsižvelgiant į kalbos barjerus.	☐	☐	☐	☐	☐
Man suteikiama pagalba atsižvelgiant į pažeidžiamumą (jei taikoma).	☐	☐	☐	☐	☐
Man skiriama pakankamai laiko ir dėmesio.	☐	☐	☐	☐	☐

B. TIHPS

Teiginys / Statement	1 visiškai nesutinku	2	3	4	5 visiškai sutinku
Naudojamos technologijos padeda man greičiau gauti paslaugą (pvz., registracija, informacija).	☐	☐	☐	☐	☐

Technologinės priemonės (pvz., telefonas, el. paštas, sistema) veikia patikimai.	☐	☐	☐	☐	☐
Jei technologijos neveikia, suteikiami aiškūs alternatyvūs sprendimai.	☐	☐	☐	☐	☐
Informacija apie paslaugas pateikiama aiškiai, suprantamai ir laiku.	☐	☐	☐	☐	☐
Informacija pateikiama man suprantama kalba arba su vertimu.	☐	☐	☐	☐	☐
Informacija skirtinguose kanaluose (gyvai, telefonu, internetu) yra nuosekli.	☐	☐	☐	☐	☐
Darbuotojai padeda man orientuotis tarp skirtingų paslaugų kanalų.	☐	☐	☐	☐	☐
Man paaiškinama, kokį kanalą rinktis konkrečiai situacijai.	☐	☐	☐	☐	☐
Darbuotojai supranta, kad kai kurie žmonės negali naudotis e. priemonėmis.	☐	☐	☐	☐	☐
Paslaugos gavimo procesas yra aiškus nuo pradžios iki pabaigos.	☐	☐	☐	☐	☐
Procesas nėra pernelyg biurokratiškas ar sudėtingas.	☐	☐	☐	☐	☐
Skirtingi PIIA padaliniai veikia suderintai (nereikia kartoti tos pačios informacijos).	☐	☐	☐	☐	☐
Paslaugų teikimo sistema veikia stabiliai (mažai trikdžių, aiškūs terminai).	☐	☐	☐	☐	☐
Jei kyla sistemos problemų, gaunu informaciją, kada jos bus išspręstos.	☐	☐	☐	☐	☐
Mano atvejis „nepasimeta“ sistemoje, o sprendimai yra sekami.	☐	☐	☐	☐	☐

C. PIIA paslaugų grupių įvertinimas / Service group ratings

Paslauga / Service	1 labai blogai	2	3	4	5 labai gerai
Priėmimas ir apgyvendinimas	☐	☐	☐	☐	☐
Aprūpinimas ir bazinės socialinės paslaugos	☐	☐	☐	☐	☐
Sveikatos priežiūra	☐	☐	☐	☐	☐
Psichologinė pagalba	☐	☐	☐	☐	☐
Švietimo paslaugos	☐	☐	☐	☐	☐
Teisinė pagalba	☐	☐	☐	☐	☐
Vertimo paslaugos	☐	☐	☐	☐	☐
Užimtumas / laisvalaikis	☐	☐	☐	☐	☐
Konsultacijos užsieniečiams	☐	☐	☐	☐	☐
Pažeidžiamumo nustatymas	☐	☐	☐	☐	☐
Integracijos paramos priemonės (jei taikoma)	☐	☐	☐	☐	☐

QUESTIONNAIRE (EN)

Tick one answer in each row.

0. Profilis / Profile

Statusas / Status: _____

Lytis / Gender: _____ Amžius / Age: _____

Naudojimosi trukmė / Time using PIIA: _____

E. kanalai / E-channels: Taip/Yes ☐ Ne/No ☐

A. SERVQUAL

Teiginys / Statement	1 strongly disagree	2	3	4	5 strongly agree
PIIA premises are clean and safe.	☐	☐	☐	☐	☐
Accommodation conditions (if applicable) meet daily needs.	☐	☐	☐	☐	☐
Staff working environment and tools appear professional.	☐	☐	☐	☐	☐
Information materials (leaflets, boards) are clear and accessible.	☐	☐	☐	☐	☐
Privacy is ensured at service locations.	☐	☐	☐	☐	☐
PIIA services are provided as promised.	☐	☐	☐	☐	☐
Information I receive from PIIA is accurate and consistent.	☐	☐	☐	☐	☐
PIIA follows established procedures and deadlines.	☐	☐	☐	☐	☐
Errors (if any) are corrected clearly and quickly.	☐	☐	☐	☐	☐
My case is handled consistently without unnecessary delays.	☐	☐	☐	☐	☐
Staff respond quickly to my requests.	☐	☐	☐	☐	☐
It is easy for me to get answers to my questions.	☐	☐	☐	☐	☐
If a problem arises, I receive help promptly.	☐	☐	☐	☐	☐
Waiting time is acceptable.	☐	☐	☐	☐	☐
Staff provide clear next steps.	☐	☐	☐	☐	☐
Staff appear competent and know the procedures.	☐	☐	☐	☐	☐
I feel that I am treated with respect.	☐	☐	☐	☐	☐
I feel safe when interacting with PIIA.	☐	☐	☐	☐	☐
My personal data are handled responsibly.	☐	☐	☐	☐	☐
I receive clear information about my rights and obligations.	☐	☐	☐	☐	☐
Staff take my individual situation into account.	☐	☐	☐	☐	☐
I feel that communication with me is humane.	☐	☐	☐	☐	☐
I receive assistance taking language barriers into account.	☐	☐	☐	☐	☐
I receive assistance considering vulnerability (if applicable).	☐	☐	☐	☐	☐
I am given enough time and attention.	☐	☐	☐	☐	☐

B. TIHPS

Teiginys / Statement	1 strongly disagree	2	3	4	5 strongly agree
The technologies used help me receive services faster (e.g., registration, information).	☐	☐	☐	☐	☐
Technological tools (e.g., phone, email, system) work reliably.	☐	☐	☐	☐	☐
If technology does not work, clear alternative solutions are provided.	☐	☐	☐	☐	☐
Information about services is provided clearly, understandably, and on time.	☐	☐	☐	☐	☐
Information is provided in a language I understand or with translation.	☐	☐	☐	☐	☐

Information across different channels (in person, by phone, online) is consistent.	☐	☐	☐	☐	☐
Staff help me navigate between different service channels.	☐	☐	☐	☐	☐
It is explained which channel to choose for a specific situation.	☐	☐	☐	☐	☐
Staff understand that some people cannot use digital tools.	☐	☐	☐	☐	☐
The service process is clear from start to finish.	☐	☐	☐	☐	☐
The process is not overly bureaucratic or complicated.	☐	☐	☐	☐	☐
Different PIIA units work in a coordinated way (no need to repeat the same information).	☐	☐	☐	☐	☐
The service delivery system works stably (few disruptions, clear deadlines).	☐	☐	☐	☐	☐
If system problems occur, I receive information on when they will be resolved.	☐	☐	☐	☐	☐
My case does not get 'lost' in the system and decisions are tracked.	☐	☐	☐	☐	☐

C. PIIA paslaugų grupių įvertinimas / Service group ratings

Paslauga / Service	1 very poor	2	3	4	5 very good
Reception and accommodation	☐	☐	☐	☐	☐
Provision and basic social services	☐	☐	☐	☐	☐
Healthcare services	☐	☐	☐	☐	☐
Psychological support	☐	☐	☐	☐	☐
Education services	☐	☐	☐	☐	☐
Legal aid	☐	☐	☐	☐	☐
Interpretation/translation services	☐	☐	☐	☐	☐
Activities / leisure	☐	☐	☐	☐	☐
Consultations for foreigners	☐	☐	☐	☐	☐
Vulnerability assessment	☐	☐	☐	☐	☐
Integration support measures (if applicable)	☐	☐	☐	☐	☐

АНКЕТА (RU)

Отметьте один вариант ответа в каждой строке.

0. Profilis / Profile

Statusas / Status: _____

Lytis / Gender: _____ Amžius / Age: _____

Naudojimosi trukmė / Time using PIA: _____

E. kanalai / E-channels: Taip/Yes ☐ Ne/No ☐

A. SERVQUAL

Teiginys / Statement

	1	2	3	4	5
	полностью не согласен(на)				полностью согласен(на)
Помещения РПА чистые и безопасные.	☐	☐	☐	☐	☐
Условия проживания (если применимо) подходят для повседневных нужд.	☐	☐	☐	☐	☐
Рабочая среда и средства сотрудников выглядят профессионально.	☐	☐	☐	☐	☐
Информационные материалы (листовки, стенды) понятны и доступны.	☐	☐	☐	☐	☐
В местах предоставления услуг обеспечивается конфиденциальность.	☐	☐	☐	☐	☐
Услуги РПА предоставляются так, как было обещано.	☐	☐	☐	☐	☐
Информация, которую я получаю от РПА, точная и последовательная.	☐	☐	☐	☐	☐
РПА соблюдает установленные процедуры и сроки.	☐	☐	☐	☐	☐
Ошибки (если возникают) исправляются ясно и быстро.	☐	☐	☐	☐	☐
Мой вопрос решается последовательно, без лишних задержек.	☐	☐	☐	☐	☐
Сотрудники быстро реагируют на мои обращения.	☐	☐	☐	☐	☐
Мне легко получить ответы на вопросы.	☐	☐	☐	☐	☐
Если возникает проблема, мне помогают оперативно.	☐	☐	☐	☐	☐
Время ожидания приемлемо.	☐	☐	☐	☐	☐
Сотрудники дают понятные дальнейшие шаги.	☐	☐	☐	☐	☐
Сотрудники компетентны и знают процедуры.	☐	☐	☐	☐	☐
Я чувствую, что ко мне относятся с уважением.	☐	☐	☐	☐	☐
Я чувствую себя в безопасности при общении с РПА.	☐	☐	☐	☐	☐
Мои персональные данные обрабатываются ответственно.	☐	☐	☐	☐	☐
Мне предоставляется четкая информация о моих правах и обязанностях.	☐	☐	☐	☐	☐
Сотрудники учитывают мою индивидуальную ситуацию.	☐	☐	☐	☐	☐
Я чувствую, что со мной общаются по-человечески.	☐	☐	☐	☐	☐
Мне помогают с учетом языковых барьеров.	☐	☐	☐	☐	☐
Мне помогают с учетом уязвимости (если применимо).	☐	☐	☐	☐	☐
Мне уделяют достаточно времени и внимания.	☐	☐	☐	☐	☐

B. TIHPS

Teiginys / Statement

1	2	3	4	5
полностью не согласен(на)				полностью согласен(на)

Используемые технологии помогают мне быстрее получить услугу (например, регистрация, информация).	☐	☐	☐	☐	☐
Технологические средства (телефон, e-mail, система) работают надежно.	☐	☐	☐	☐	☐
Если технология не работает, предлагаются понятные альтернативные решения.	☐	☐	☐	☐	☐
Информация об услугах предоставляется ясно, понятно и вовремя.	☐	☐	☐	☐	☐
Информация предоставляется на понятном мне языке или с переводом.	☐	☐	☐	☐	☐
Информация в разных каналах (лично, по телефону, онлайн) согласована.	☐	☐	☐	☐	☐
Сотрудники помогают мне ориентироваться между разными каналами услуг.	☐	☐	☐	☐	☐
Мне объясняют, какой канал выбрать в конкретной ситуации.	☐	☐	☐	☐	☐
Сотрудники понимают, что некоторые люди не могут пользоваться электронными средствами.	☐	☐	☐	☐	☐
Процесс получения услуги понятен от начала до конца.	☐	☐	☐	☐	☐
Процесс не слишком бюрократичен и не слишком сложен.	☐	☐	☐	☐	☐
Разные подразделения РПА работают согласованно (не нужно повторять одну и ту же информацию).	☐	☐	☐	☐	☐
Система предоставления услуг работает стабильно (мало сбоев, понятные сроки).	☐	☐	☐	☐	☐
Если возникают проблемы в системе, я получаю информацию, когда они будут решены.	☐	☐	☐	☐	☐
Мой случай не «теряется» в системе, а решения отслеживаются.	☐	☐	☐	☐	☐

C. РПА paslaugų grupių įvertinimas / Service group ratings
Paslauga / Service

	1 очень плохо	2	3	4	5 очень хорошо
Прием и размещение	☐	☐	☐	☐	☐
Обеспечение и базовые социальные услуги	☐	☐	☐	☐	☐
Медицинская помощь	☐	☐	☐	☐	☐
Психологическая помощь	☐	☐	☐	☐	☐
Образовательные услуги	☐	☐	☐	☐	☐
Юридическая помощь	☐	☐	☐	☐	☐
Услуги перевода	☐	☐	☐	☐	☐
Занятость / досуг	☐	☐	☐	☐	☐
Консультации для иностранцев	☐	☐	☐	☐	☐
Определение уязвимости	☐	☐	☐	☐	☐
Меры поддержки интеграции (если применимо)	☐	☐	☐	☐	☐

АНКЕТА (UA)

Позначте один варіант відповіді в кожному рядку.

0. Profilis / Profile

Statusas / Status: _____

Lytis / Gender: _____ Amžius / Age: _____

Naudojimosi trukmė / Time using PIA: _____

E. kanalai / E-channels: Taip/Yes ☐ Ne/No ☐

A. SERVQUAL

Teiginys / Statement	1 повністю не згоден/згодна	2	3	4	5 повністю згоден/згодна
Приміщення РІА чисті та безпечні.	☐	☐	☐	☐	☐
Умови проживання (якщо застосовується) відповідають щоденним потребам.	☐	☐	☐	☐	☐
Робоче середовище та засоби працівників виглядають професійно.	☐	☐	☐	☐	☐
Інформаційні матеріали (листівки, стенди) зрозумілі та доступні.	☐	☐	☐	☐	☐
У місцях надання послуг забезпечується конфіденційність.	☐	☐	☐	☐	☐
Послуги РІА надаються так, як було обіцяно.	☐	☐	☐	☐	☐
Інформація, яку я отримую від РІА, точна та послідовна.	☐	☐	☐	☐	☐
РІА дотримується встановлених процедур і строків.	☐	☐	☐	☐	☐
Помилки (якщо трапляються) виправляються зрозуміло та швидко.	☐	☐	☐	☐	☐
Моє питання вирішується послідовно, без зайвих затримок.	☐	☐	☐	☐	☐
Працівники швидко реагують на мої звернення.	☐	☐	☐	☐	☐
Мені легко отримати відповіді на запитання.	☐	☐	☐	☐	☐
Якщо виникає проблема, мені допомагають оперативно.	☐	☐	☐	☐	☐
Час очікування є прийнятним.	☐	☐	☐	☐	☐
Працівники пропонують чіткі подальші кроки.	☐	☐	☐	☐	☐
Працівники компетентні та знають процедури.	☐	☐	☐	☐	☐
Я відчуваю, що до мене ставляться з повагою.	☐	☐	☐	☐	☐
Я почуваюся в безпеці під час спілкування з РІА.	☐	☐	☐	☐	☐
Мої персональні дані обробляються відповідально.	☐	☐	☐	☐	☐
Мені надають чітку інформацію про мої права та обов'язки.	☐	☐	☐	☐	☐
Працівники враховують мою індивідуальну ситуацію.	☐	☐	☐	☐	☐
Я відчуваю, що зі мною спілкуються по-людськи.	☐	☐	☐	☐	☐
Мені допомагають з урахуванням мовних бар'єрів.	☐	☐	☐	☐	☐
Мені допомагають з урахуванням вразливості (якщо застосовується).	☐	☐	☐	☐	☐
Мені приділяють достатньо часу та уваги.	☐	☐	☐	☐	☐

B. TIHPS

Teiginys / Statement	1 повністю не згоден/згодна	2	3	4	5 повністю згоден/згодна
----------------------	-----------------------------------	---	---	---	--------------------------------

Використовувані технології допомагають мені швидше отримати послугу (наприклад, реєстрація, інформація).	☐	☐	☐	☐	☐
Технологічні засоби (телефон, електронна пошта, система) працюють надійно.	☐	☐	☐	☐	☐
Якщо технологія не працює, надаються зрозумілі альтернативні рішення.	☐	☐	☐	☐	☐
Інформація про послуги надається чітко, зрозуміло та вчасно.	☐	☐	☐	☐	☐
Інформація надається мовою, яку я розумію, або з перекладом.	☐	☐	☐	☐	☐
Інформація в різних каналах (особисто, телефоном, онлайн) є узгодженою.	☐	☐	☐	☐	☐
Працівники допомагають мені орієнтуватися між різними каналами послуг.	☐	☐	☐	☐	☐
Мені пояснюють, який канал обрати в конкретній ситуації.	☐	☐	☐	☐	☐
Працівники розуміють, що деякі люди не можуть користуватися електронними засобами.	☐	☐	☐	☐	☐
Процес отримання послуги зрозумілий від початку до кінця.	☐	☐	☐	☐	☐
Процес не є надто бюрократичним або складним.	☐	☐	☐	☐	☐
Різні підрозділи РПА працюють узгоджено (не потрібно повторювати ту саму інформацію).	☐	☐	☐	☐	☐
Система надання послуг працює стабільно (мало збоїв, зрозумілі строки).	☐	☐	☐	☐	☐
Якщо виникають проблеми в системі, я отримую інформацію, коли їх буде вирішено.	☐	☐	☐	☐	☐
Мій випадок не «губиться» в системі, а рішення відстежуються.	☐	☐	☐	☐	☐

C. RPA paslaugų grupių įvertinimas / Service group ratings

Paslauga / Service	1 дуже погано	2	3	4	5 дуже добре
Прийом і розміщення	☐	☐	☐	☐	☐
Забезпечення та базові соціальні послуги	☐	☐	☐	☐	☐
Медичні послуги	☐	☐	☐	☐	☐
Психологічна допомога	☐	☐	☐	☐	☐
Освітні послуги	☐	☐	☐	☐	☐
Юридична допомога	☐	☐	☐	☐	☐
Послуги перекладу	☐	☐	☐	☐	☐
Зайнятість / дозвілля	☐	☐	☐	☐	☐
Консультації для іноземців	☐	☐	☐	☐	☐
Визначення вразливості	☐	☐	☐	☐	☐
Заходи підтримки інтеграції (якщо застосовується)	☐	☐	☐	☐	☐

2 Priedas. Kiekybinio tyrimo apklausos rezultatai

Respondentai: 63
Statusas: Prieglobsčio prašytojai/nelegalūs migrantai - 12, Laikinoji apsauga - 51
PIIA naudojimosi trukmė: iki metų - 29, virš metų 34
PIIA E. kanalai: Taip - 36, Ne -27

Teiginys / Statement	1	2	2	4	5
	visiškai nesutinku	nesutinku	sutinku iš dlios	sutinku	visiškai sutinku
PIIA patalpos yra tvarkingos ir saugios.	0	1	4	18	40
Apgyvendinimo sąlygos (jei taikoma) yra tinkamos kasdieniams poreikiams.	0	1	2	15	45
Informacinė medžiaga (lapai, stendai) yra aiški ir prieinama.		1	3	9	50
Paslaugų teikimo vietose užtikrinamas privatumas.	2	0	3	11	47
PIIA paslaugos suteikiamos taip, kaip buvo numatyta.	0	1	5	19	38
Informacija, kurią gaunu iš PIIA, yra tiksli ir nuosekli.	0	1	3	20	39
PIIA laikosi nustatytų procedūrų ir terminų.	0	0	7	17	39
Klaidos (jei pasitaiko) yra ištaisomos aiškiai ir greitai.	0	0	7	20	36
Mano situacija sprendžiama nuosekliai, be nereikalingo vilkinimo.	1	1	10	12	39
Darbuotojai greitai reaguoja į mano prašymus.	0	0	4	17	42
Man lengva gauti atsakymą į klausimus.	1	0	4	19	39
Jei kyla problema, man padedama operatyviai.	0	0	2	24	36
Laukimo laikas priimtinas.	1	0	3	19	40
Darbuotojai pasiūlo aiškius veiksmus, ką daryti toliau.	2	1	3	15	42
Darbuotojai atrodo kompetentingi ir žino procedūras.	1	0	2	17	42
Jaučiu, kad su manimi elgiamasi pagarbiai.	0	1	1	15	45
Jaučiuosi saugus (-i) bendraudamas (-a) su PIIA.	0	0	2	3	57
Mano asmens duomenys tvarkomi atsakingai.	0	1	1	13	47
Man suteikiama aiški informacija apie mano teises ir pareigas.	0	1	4	12	45
Darbuotojai atsižvelgia į mano individualią situaciją.	1	2	5	9	45
Jaučiu, kad su manimi bendraujama pagarbiai.	0	3	0	10	49

Man suteikiama pagalba atsižvelgiant į kalbos barjerus.	0	0	0	16	46
Man suteikiama pagalba atsižvelgiant į pažeidžiamumą (jei taikoma).	0	0	3	12	47
Man skiriama pakankamai laiko ir dėmesio.	0	2	0	14	45
Naudojamos technologijos padeda man greičiau gauti paslaugą (pvz., registracija, informacija).	1	0	6	14	42
Technologinės priemonės (pvz., telefonas, el. paštas, sistema) veikia patikimai.	1	1	7	17	37
Jeigu technologijos neveikia, suteikiami aiškūs alternatyvūs sprendimai.	0	1	6	15	38
Informacija apie paslaugas pateikiama aiškiai, suprantamai ir laiku.	1	1	5	13	43
Informacija pateikiama man suprantama kalba arba su vertimu.	0	1	5	11	46
Informacija skirtinguose kanaluose (gyvai, telefonu, internetu) yra nuosekli.	0	0	3	18	39
Darbuotojai padeda man orientuotis tarp skirtingų paslaugų kanalų.	0	0	4	15	41
Man paaiškinama, kokį kanalą rinktis konkrečiai situacijai.	0	0	4	19	41
Darbuotojai supranta, kad kai kurie žmonės negali naudotis e. priemonėmis.	0	0	4	19	41
Paslaugos gavimo procesas yra aiškus nuo pradžios iki pabaigos.	1	0	1	16	45
Procesas nėra pernelyg biurokratiškas ar sudėtingas.	0	0	6	19	38
Skirtingi PIIA padaliniai veikia suderintai (nereikia kartoti tos pačios informacijos).	0	3	3	17	37
Paslaugų teikimo sistema veikia stabiliai (mažai trikdžių, aiškūs terminai).	1	1	4	19	38
Jeigu kyla sistemos problemų, gaunu informaciją, kada jos bus išspręstos.	0	1	7	16	39
Mano atvejis „nepasimeta“ sistemoje, o sprendimai yra sekamas.	0	2	5	16	40
Priėmimas ir apgyvendinimas	1	0	1	15	46
Aprūpinimas ir bazinės socialinės paslaugos	0	1	1	18	42
Sveikatos priežiūra	0	0	0	8	53
Psichologinė pagalba	1	0	2	9	50
Švietimo paslaugos	1	0	2	16	35

Teisinė pagalba	1	0	3	12	34
Vertimo paslaugos	0	0	2	16	43
Užimtumas / laisvalaikis	0	0	5	16	41
Konsultacijos užsieniečiams	0	1	6	18	37
Pažeidžiamumo nustatymas	0	0	2	21	39
Integracijos paramos priemonės (jei taikoma)	0	1	2	16	35

3 Priedas. Lietuvos Raudonojo Kryžiaus ataskaitos



PPC, Naujininkai (Vilniaus m.), 2024 m. vasario 27 d.

Žymos: planinis vizitas

I. Trumpai apie situaciją

Atsižvelgiant į tai, kad gyventojų skaičius užsieniečių centruose Lietuvoje mažėjo ir / arba konkrečiai Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos pavaldume esančiame Pabėgėlių priėmimo centre (toliau – PPC) iš esmės pasikeitė gyventojų profilis, t. y. didžiąją dalį gyventojų sudarė ne prieglobsčio prašytojai, o laikinosios apsaugos statusą turintys pabėgėliai iš Ukrainos, reguliari PPC stebėseną 2023 m. nebuvo vykdoma.

Konkrečiai PPC Naujininkų (Vilniaus m.) filiale Lietuvos Raudonojo Kryžiaus (toliau – LRK) stebėtojai 2023 m. iš viso lankėsi 3 kartus. 2023-02-13 vizito metu buvo orientuotasi į pabėgėlių iš Ukrainos priėmimo ir apsaugos (angl. *protection*) sąlygų stebėseną (žr. *LRK stebėtojų J. Karaliūtės ir S. Vaitonio 2023-02-17 ataskaitą*), 2023-05-12 PPC stebėtas pilna apimtimi, įtraukiant visus gyventojus, nepriklausomai nuo jų teisinio statuso (žr. *LRK stebėtojų J. Karaliūtės ir S. Vaitonio 2023-05-17 ataskaitą*). 2023-11-15 LRK stebėtojas papildomai lankėsi PPC atlikdamas anoniminių pabėgėlių iš Ukrainos anketavimą UNHCR projekte.

2024 m. visuose PPC filialuose (Ruklos, Naujininkų ir Girionių) planuojama apsilankyti po kartą per ketvirtį. Pirmasis vizitas Naujininkų PPC buvo atliktas 2024-02-27. Siekiant užtikrinti objektyvumą ir reprezentatyvią duomenų imtį, stebėseną atliko du LRK stebėtojai, jiems padėjo tarpkultūrinis mediatorius ir vertėjas iš/į arabų ir farsi kalbų(-as). Vizito metu bendrauta su PPC administracija, personalu, įvairių kilmės šalių ir skirtingą teisinį statusą turinčiais užsieniečiais. Stebėtojai buvo supažindinti su PPC infrastruktūros pokyčiais, atnaujintomis ar visiškai naujai įrengtomis patalpomis, personalo pokyčiais ir kt.

II. Demografinė informacija

2024-02-28 duomenimis¹, Naujininkų PPC iš viso gyveno 184 užsieniečiai (155 iš jų – turintys laikinąją apsaugą (Ukrainos piliečiai), 29 – prieglobsčio prašytojai). 98 – suaugę asmenys (69 – mot., 29 – vyr.), 86 – nepilnamečiai (3 – 0-3 m. amžiaus, 13 – 3-6 m., 64 – 6-16 m., 6 – 16-18 m.). 24 suaugusieji yra 60 m. ir vyresni, 18 yra sunkiai sergantys arba paliesti negalios. Sunkiai sergantys arba turintys negalią yra ir 2 nepilnamečiai.

Naujininkų PPC gyvena užsieniečių iš 6 kilmės šalių: Ukrainos (155), Tadžikistano (12), Irako (9), Kongo (5), Kamerūno (2), Gvinėjos (1).

III. Priėmimo sąlygos ir apsauga

¹ Tikslius PPC statistinius duomenis LRK gauna kiekvieną trečiadienį, stebėsenos vizitas atliktas diena anksčiau (2024-02-27).

Žemiau lentelėje pateikiami 2024-02-27 stebėsenos vizito metu užfiksuoti pastebėjimai pagal atitinkamus rodiklius. Kadangi paskutinis plačios apimties stebėsenos vizitas Naujininkų PPC buvo atliktas pakankamai seniai – 2023 m. gegužę, 2024-02-27 vizito duomenys tik minimaliai palyginami su ankstesniu vizitu.

Oficialiai deklaruojami Naujininkų PPC apgyvendinimo pajėgumai: 250 vietų gyvenant patogiai, 400 – gyvenant susispaudus, 600 – esant ekstremaliai situacijai, kai žmonės būtų apgyvendinami, pvz., sporto salėje, kitose bendro naudojimo patalpose ir kt. Dalis kambarių laikoma rezerve ir neskubama jų pilnai apgyvendinti. Lyginant su anksčiau deklaruotais apgyvendinimo pajėgumais, esminių pakitimų nėra – vienus dėl papildomų bendrų patalpų įrengimo panaikintus gyvenamuosius kambarius pakeitė kiti naujai įrengti kambariai, pvz., vietoje buvusios vidinės parduotuvės (žr. žemiau).

Rodiklis	2024-02-27
1. Apgyvendinimas	(1) 2023 m. PPC intensyviai vykę vidaus renovacijos darbai praktiškai yra baigti. Bendrabučio pastato I a. naujai įrengti 2 judėjimo negalią turinčių žmonių apgyvendinimui skirti kambariai², atskiras sanitarinis mazgas ir virtuvė (žr. <i>Priedo 1 pav.</i>). II, III ir IV a. įrengta po vieną papildomą virtuvę (dabar aukštuose yra po 2 virtuves) ir po papildomą sanitarinį mazgą. Virtuvėse patalpintos papildomos rūbų skalbyklės bei džiovyklės (žr. <i>Priedo 2 pav.</i>). Siekiant įrengti papildomų virtuvių ir sanitarinių mazgų, kiekviename aukšte teko panaikinti po 3 gyvenamus kambarius. (2) Užfiksuota, kad dalis didesnių šeimų gyvena dvejuose šalia esančiuose kambariuose, o, pvz., 5 asmenų šeima (motina su 4 vaikais) – viename kambaryje (žr. <i>Priedo 3 pav.</i>). Pasak PPC administracijos, konkrečiai šiuo atveju atsižvelgta į galimas rizikas dėl vaikų (ne)priežiūros. (3) Šiuo metu įvairūs renovacijos darbai vyksta lauke: aplink pastatus išklotos naujos trinkelės, atsirado naujų suoliukų, sūpynių vaikams, pavėsinė (žr. <i>Priedo 4 ir 7 pav.</i>). Prie bendrabučio pastato įrengtas pandusas, taip pat kitos specialiųjų poreikių turinčių žmonių judėjimui pritaikytos priemonės (žr. <i>Priedo 8 pav.</i>). (4) Pastebėta, kad ne visuose kambariuose yra pakabintos užuolaidos ir / ar įrengtos žaliuzės, gyventojai savomis priemonėmis dengia langus. PPC administracija patvirtino, kad atlikus langų keitimą dar nespėta uždėti roletų (langai buvo keisti tik bendrabučio pastate). (5) Gyventojai kambarius įsirengę pagal savo poreikius. Stebėta atvejų, kai kambariuose, pvz., nebuvo lovų, tik čiužiniai. Žmonės nurodė, kad kultūriškai jiems taip yra labiau priimtina, todėl pabandė susikurti jų kultūrą atitinkančią aplinką. Dalis gyventojų laiko pvz., akvariumą su žuvimis, papūgą, žiurkėną. Nors kambariuose, kur yra augintinių, jaučiamas specifinis kvapas, nusiskundimų iš kaimynų negauta.
2. Etninis santykis	(1) Apgyvendinimo planavimas iš dalies susijęs su etninėmis grupėmis (pvz., viename aukšte gyvena Irako piliečiai arba Afrikos šalių piliečiai). Dalis žmonių to nelaiko privalumu ir kalba apie tarpusavio nesutarimus. Kadangi dauguma gyventojų – Ukrainos piliečiai, neišvengiamai šalia jų apgyvendinami ir kitų kilmės šalių piliečiai, pvz., Tadžikistano. Tokiais atvejais žmonės bendrauja rusų kalba ir bendravimo problemų nekylo. (2) Kalbinti gyventojai nurodė, kad nesutarimų kyla, tačiau ne dėl etninių skirtumų, o dėl tokių aspektų kaip, pvz., bendrų patalpų tvarkymas, poilsio režimo trikdymas, vaikų (ne)priežiūra ir pan.

² Šiuose kambariuose kartu gali gyventi ir negalios paliesti asmenys, ir juos prižiūrintys artimieji.

3. Šildymas ir karštas vanduo	Pastatuose iš esmės atnaujinta ir pakeista šildymo sistema, visur išvedžioti nauji vamzdiniai ir pastatyti nauji radiatoriai, kuriuos galima reguliuoti pagal šilumos poreikį (žr. <i>Priedo 5 pav.</i>). Gyventojų teigimu, rudenį (2023 m. pabaigoje) kilo laikinų sunkumų, kol, prasidėjus šildymo sezonui, buvo
--------------------------------------	--

	įjungiamą sistemą, tačiau dabar patalpose yra šilta. Vizito metu tuo įsitikino ir nemažai laiko įvairiose patalpose praleidę stebėtojai.
4. Sanitariniai mazgai	(1) Bendrabučio pastate įrengta naujų sanitarinių mazgų, skirtų bendram vyrų ir moterų naudojimui (aukštuose gyvena tiek vienišos moterys, tiek vieniši vyrai, tiek poros ir/ar šeimos). Mišraus naudojimo sanitariniai mazgai neatitinka standartų, nes tik dalis durų pažymėti sutartiniais ženklais, nurodančiais lytį. Dažnu atveju gyventojai patys pasiskirsto, pvz., tualetus pagal gyvenamąjį kambarį (žr. <i>Priedo 6 pav.</i>), juos valo ir pan. PPC administracija nurodė, kad į tokį pasiskirstymą nesikiša, žmonės patys tvarkosi, kaip jiems yra patogiau. (2) Nedidelė dalis sanitarinių mazgų stebėsenos vizito metu nefunkcionavo (žr. <i>Priedo 9 pav.</i>). (3) Iš esmės visi bendrabučio ir mokyklos pastatuose lankyti sanitariniai mazgai vizito metu buvo švarūs ir tvarkingi. Bendras jų skaičius, lyginant su ankstesniais vizitais, išaugo ir žmonių poreikiai pagal sanitarinių mazgų ir gyventojų skaičiaus santykį yra pilnai patenkinami.
5. Maitinimas	(1) Gyventojai patys perka ir gamina maistą bendrojo naudojimo virtuvėse. Dalį maisto reguliariai gauna kaip labdarą iš įvairių organizacijų, pvz., „Maisto banko“, kur nurodytomis dienomis nuėina patys. Buvo atveju, kai PPC nupirko maisto ir padalino produktų. (2) Kiekviename bendrabučio ir mokyklos aukšte yra po vieną ir daugiau virtuvių, bendras virtuvių skaičius yra padidėjęs, todėl pilnai atliepiami gyventojų poreikiai. (3) Neveikiančios maisto ruošos infrastruktūros nepastebėta.
6. Patalpų tvarkymas	(1) Bendro naudojimo patalpas gyventojai tvarko patys pagal iš anksto sudarytą grafiką. (2) Kaip minėta, dalį sanitarinių mazgų gyventojai tvarko atsižvelgus į tai, ar tualetas yra savarankiškai priskirtas konkrečiam kambariui ir juo naudojasi konkretus namų ūkis. (3) Vienas vyras nurodė, kad tvarkyti bendras patalpas turėtų kartu su gretimame kambaryje gyvenančia moterimi, tačiau ši, pasak jo, niekada nesitvarko. Vyras teigė nenorintis veltis į konfliktus, todėl, pasak jo, tvarkosi vienas. (4) Keli vyresnio amžiaus gyventojai nurodė, kad būta atveju, kai šalia gyvenančios šeimos su vaikais kėlė papildomų tvarkos iššūkių, todėl neprisidedant kitiems gyventojams buvo nelengva palaikyti švarą ir tvarką. Ši problema buvo išspręsta ir, pvz., viena šeima iškelta į kitą pastatą.
7. Saugumas	(1) Vizito metu negauta nusiskundimų dėl nesaugumo, tačiau ne visi kalbinti žmonės žinojo, kur reikėtų kreiptis, jei dėl, pvz., netinkamo kitų gyventojų elgesio kiltų pavojus. (2) Gyvenamieji kambariai ir sanitariniai mazgai yra rakinami, koridoriuose įrengtos vaizdo stebėjimo kameros. (3) PPC reguliariai vyksta susitikimai su policijos, taip pat kitų organizacijų atstovais, aptariamose prekybos žmonėmis, smurto artimoje aplinkoje ir kitos temos. Gyventojai gavo dalomosios informacinės medžiagos su naudingomis nuorodomis, kontaktais ir pan.

8. Informacija	(1) 3 k. per savaitę bendrabučio pastate veikia vadinamas „<i>info desk</i>“ (žr. <i>Priedo 11 pav.</i>), t. y. informacinės sesijos, kurių metu aktuali informacija teikiama visiems PPC gyventojams (registruojama pas gydytojus, fiksuojami žmonių poreikiai dėl materialinių priėmimo sąlygų ir kt.). (2) PPC lentose yra tinkamai pateikta aktuali informacija. Ant sienų pakabintos informacijos nėra per daug, ji – spalvinga, su įvairiais paveikslėliais, patraukia dėmesį (žr. <i>Priedo 12 pav.</i>). Pažymėtina, kad yra pakabinti ir vos prieš savaitę atnaujinti valstybės garantuojamos teisinės pagalbos (toliau – VGTP) kontaktai (žr. <i>Priedo 10 pav.</i>). (3) PPC iki birželio pabaigos dirbs
	3 Europos Sąjungos prieglobsčio agentūros (toliau – EUAA) vertėjai: arabų, farsi ir prancūzų. Didžiajai daliai užsieniečių EUAA vertėjų paslaugos nėra aktualios, nes jie kalba rusų / anglų kalbomis. Kiti užsieniečiai nurodė prieigą prie vertėjų turintys, pvz., naudojasi „<i>info desk</i>“ konsultacijose.
9. Prieiga prie medicinos paslaugų	(1) PPC baigta įrengti licencijuota šeimos medicinos klinika (žr. <i>Priedo 13 pav. ir 14 pav.</i>), dirbanti pirmadieniais ir trečiadieniais (žr. <i>Priedo 10 pav.</i>). Įdarbinta gydytoja, slaugytoja ir gyvensenos specialistė, pagal poreikį prieinamos ir kineziterapeuto paslaugos. Klinika pradėjo veikti nuo š. m. vasario 1 d. Kalbinti gyventojai žinojo apie galimybę gauti pirmines paslaugas PPC viduje. Tai itin gelbsti, nes daug gyventojų susiduria su iššūkiais gaunant paslaugas gydymo įstaigose už PPC ribų. (2) Mokyklos pastate yra prieinamas defibriliatorius (žr. <i>Priedo 16 pav.</i>). (3) Koridoriuje pastebėta vaikštytė, skirta sunkiai judantiems žmonėms.
10. Prieiga prie psichologo paslaugų	(1) Atskiras psichologo konsultacijų kabinetas įrengtas šeimos medicinos klinikos patalpose (žr. <i>Priedo 15 pav.</i>). (2) Psichologė nuolatinio darbo grafiko neturi, dirba pagal poreikį. Žmonės registruojasi tiesiogiai skambindami / rašydami jai telefonu arba per vadinamą „<i>info desk</i>“. Psichologės paslaugomis besinaudojantys gyventojai nurodė, kad yra patenkinti suteikta pagalba, noriai lankosi. (3) Pagal poreikį papildomai gali būti pasitelkiama ir Ruklos PPC psichologė.
11. Vaikų prieiga prie ugdymo	(1) Didžioji dalis vaikų lanko vietos ugdymo įstaigas, mažuma ukrainiečių mokosi nuotoliniu būdu. (2) Pasak PPC darbuotojų, pasitaiko atvejų, kai nepilnamečiai vengia lankyti mokyklą, ieško formalių priežasčių tai pateisinti. Tokiu atveju dirbama su tėvais, bandoma tarpininkauti. (3) Viena neseniai PPC apgyvendinta moteris dar laukia, kol sūnų priims į mokyklą. Administracija padeda ieškant mokyklos, nes vaikas atvyko įsibėgėjęs mokslo metams, todėl sudėtinga surasti mokymo įstaigą, kuri priimtų ir įvestų į mokymo programą. (4) Kita prieglobsčio prašytojų šeima nurodė, kad vaikai eina į vietos mokyklą arba darželį kartu su lietuvių vaikais.
12. Humanitarinė pagalba ir socialinės išmokos	(1) Prieglobsčio prašytojams per mėnesį sumokama 114 Eur suma maistui. Vienodą sumą gauna visi, nepriklausomai nuo amžiaus. Lyginant su 2023 m., išmokama suma padidėjo. Išmoka mokama per 2 kartus, t. y. kas dvi savaites žmonės gauna atitinkamą sumą lygiomis dalimis. Išmoka neskiriama laikinąją apsaugą gavusiems ukrainiečiams. (2) Gyventojams išduodamos higienos priemonės, valymo priemonės, pagal poreikį – drabužių ir batų. Kartais teikiama ir papildomų maisto produktų.

13. Personalas	(1) PPC personalas pasipildė naujais darbuotojais. Šiuo metu PPC dirba psichologė, 3 socialinės darbuotojos (dirbančios su gyventojais), 5 socialinės darbuotojos (dirbančios su integracija), taip pat 10 socialinių darbuotojų padėjėjų. (2) Kiekvienam prieglobsčio prašytojui priskirta individuali socialinė darbuotoja, kuri padeda nuvykti, pvz., į gydymo įstaigas, susisiekti su Migracijos departamentu ir pan.
14. Interneto ryšys	Pastatuose yra prieinamas Wi-Fi ryšys, didžioji dalis gyventojų taip pat naudojami asmeniniuose telefonuose turimu internetu ryšiu. Nusiskundimų ryšio kokybe negauta.
15. Laisvalaikis	(1) Šiuo metu PPC nevykdoma daug užimtumo veiklų, bet, pasak administracijos atstovų, nuo kovo-balandžio mėn. jų turėtų padaugėti. Pavieniai gyventojai individualiai mokosi lietuvių kalbos (žr. <i>Priedo 19 pav.</i>). Mokyklos pastate yra sporto salė, kuria paprašius gali naudotis visi gyventojai. Kalbinti seniau PPC gyvenantys žmonės nurodė žinantys apie sporto salę ir ją gali naudotis. Įrengta nauja laipiojimo sienelė (žr. <i>Priedo 18 pav.</i>). (2) Administracija nurodė, kad socialiniai darbuotojai su psichologe kartais organizuoja judesio terapiją, pas vaikus taip pat atvyksta organizacija „Raudonos nosys“. Vaikus auginanti šeima patvirtino, kad kartais pas vaikus atvyksta klounai, vaikams organizuojamas animacinių filmų žiūrėjimas ir kt. Bendruomenė įtraukiama į komunikacijos apie renginius kūrimą (žr. <i>Priedo 21 pav.</i>). (3) Žmonės nurodė, kad apie vykstančias veiklas iš anksto informuoja ateinantys socialiniai darbuotojai. Kadangi visi gyventojai gali laisvai palikti PPC, o šis įsikūręs centrinėje Vilniaus dalyje, žmonės užimtumo veiklų susiranda ir patys. Taip pat daug žmonių dirba ir dienos metu nebūna pastatuose. Vienas prieglobsčio prašytojas nurodė savanoriaujantis su užsieniečiais dirbančioje organizacijoje. (4) Įrengta biblioteka, ji šiuo metu užpildoma naujomis knygomis anglų, rusų, prancūzų, ukrainiečių ir taip pat lietuvių kalbomis (žr. <i>Priedo 17 pav.</i>). Papildomai knygos prieinamos bendrabučio pastato užimtumo patalpoje ir taip pat mokyklos pastato fojė. (5) Lauke yra išlikusios improvizuotam darželiui skirtos vietos, jos lauko darbų metu nebuvo panaikintos ir šiltuoju metų laiku vėl galės būti eksploatuojamos. Žmonės minimaliai daržovių / prieskonių auginasi ir pastatų viduje, pvz., mokyklos pastate ant palangės auga svogūnų laiškai (žr. <i>Priedo 20 pav.</i>).

IV. Išvados ir rekomendacijos

Lyginant su ankstesniais vizitais 2023 m., Naujininkų PPC iš esmės pagerėjo ir toliau gerinama materialinė priėmimo infrastruktūra. Renovuotos ankstesniais metais nugyventos patalpos, padidėjo prieinamumas prie sanitarinių mazgų ir dabartinis jų skaičius atitinka standartus. Ilgą laiką PPC nemažai problemų keldavo sena ir apkrovos neatlaikanti santechninė sistema, pastaruoju metu gedimų sumažėjo, taip pat pilnai atnaujinta šildymo sistema.

Stebėsenos metu atkreiptas į dėmesys į užuolaidų / žaliuzių trūkumą dalyje kambarių. Administracijai tai yra žinomas ir ši trūkumą planuojama ištaisyti. Primename EUAA gairėse dėl priėmimo sąlygų numatytą standartą apgyvendinimo vietų miegamuosiuose kambariuose sudaryti galimybę sklindančią šviesą uždengti užuolaidomis / žaliuzėmis³.

Dar vienas pozityvus pokytis – vidaus ir lauko infrastruktūros pritaikymas specialiųjų poreikių turintiems gyventojams. Asmenys su judėjimo negalia gali įsikurti patogiuose kambariuose pirmame aukšte, išvažiuoti į vidinį PPC kiemą pabūti gryname ore. Lauko infrastruktūra taip pat pasikeitė, tapo jaukesnė, atsiranda papildomų laisvalaikio erdvių, ypač vaikams.

Lankantis Naujininkų PPC stebėtojai atkreipė dėmesį į gyventojams suteiktą galimybę savarankiškai ir gana autonomiškai planuoti bei kurti savo gyvenamą aplinką. Be jokios abejonės, tai skatina bendruomeniškumą, iniciatyvumą, siekį dabartinėmis sąlygomis kurti jaukią namų aplinką

primenančią erdvę. Savadarbiai lauko darželiai, improvizuotai auginamos daržovės ir prieskoniai, žaismingi pačių vaikų daryti plakatai renginiams, gyventojų sudaryti bendrų patalpų valymo grafikai, laisvė įsirengti kambarius pagal kultūrinius įpročius ir pan. yra sveikintinas gerosios praktikos pavyzdys, kai bendruomenė yra įtraukiama ir įgalinama.

Kartu atkreipiame dėmesį, kad, pvz., sanitarinės infrastruktūros įrengimas bendram naudojimui ir tuo labiau savarankiškas pasiskirstymas pagal kambarius neatitinka vieno iš esminių standartų – tualetų ir dušų atskyrimo atsižvelgus į lytį⁴. Šiuo metu į bendras sanitarinių mazgų patalpas, kurios ne visais atvejais yra pažymėtos sutartiniais ženklais, gali patekti ir vyrai, ir moterys, taip pat nepilnamečiai asmenys. Tokiu atveju kyla rizikų, pvz., vienišoms moterims, pažeidžiamiems asmenims, vaikams, jų privatumui ir apsaugai nuo lyties atžvilgiu paremto smurto ir pan. Tokios rizikos visuomet egzistuoja ir galimos net ir iš pirmo žvilgsnio glaudžiai gyvenančiose bendruomenėse, kuriose vizualiai nepastebima įtampų, netinkamo elgesio apraiškų ir kt. Be to, galimi papildomi niuansai, kai tam tikrą erdvę gali užvaldyti galios poziciją įgiję gyventojai ir, sau priskyrus konkrečią patalpą, likusiems gyventojams paliekama mažiau bendro naudojimo patalpų. Apie sanitarinių patalpų normas kalbama ir UNHCR, Pasaulio sveikatos organizacijos, UNICEF bei Europos ligų prevencijos ir kontrolės centro gairėse organizuojant konkrečiai pabėgėlių iš Ukrainos apgyvendinimą, įskaitant ir ilgalaikio apgyvendinimo vietas⁵.

³ Žr. „EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai“, atitinkamai – 9 standarto 9.3 rodiklį: *Į apgyvendinimo vietų miegamuosius ir bendro naudojimo / gyvenamąsias patalpas patenka pakankamai natūralios šviesos ir šviežio oro, o prireikus šviesą galima uždengti užuolaidomis ir (arba) žaliuzėmis*: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Guidance-on-ReceptionConditions-LT.pdf>

⁴ Žr. „EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai“, atitinkamai – 8 standarto 8.6 rodiklį (Apgyvendinimo vietose, išskyrus mažas apgyvendinimo vietas, įrengti atskiri vyrams ir moterims skirti tualetai, prausyklos ir dušai (aiškiai ir suprantamai pažymėti) ir taip pat 8.7 rodiklį (Kalbant apie bendrą apgyvendinimo vietą, pažymėtina, kad prašytojų, kurie nėra šeimos nariai, atžvilgiu galioja taisyklės, kuriomis užtikrinama prašytojų galimybė saugiai patekti į patalpas ir užtikrinama, kad visada būtų paisoma prašytojų privatumo): <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Guidance-on-ReceptionConditions-LT.pdf>

⁵ Žr. Key considerations for on-site assessment of refugee transit points and accommodation centres in the EU/EEA in the context of the refugees fleeing the war in Ukraine, 3 June 2022, UNHCR, UNICEF, WHO European Region, ECDC: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/keyconsiderations-refugee-transit-points-and-accommodation-ukraine>

Neabejotinas PPC pasiekimas yra ne tik materialinės infrastruktūros pagerinimas, tačiau ir stebimas paslaugų prieinamumo pokytis. Pirmiausia, tai pasakytina apie naujos šeimos medicinos klinikos įsteigimą. Tai pagerina pirminių medicinos paslaugų prieinamumą apgyvendinimo vietoje. Naujininkų PPC iš esmės pasiekė Ruklos PPC lygį suteikiant galimybę reikšmingą paslaugų dalį gauti paties centro viduje. Tas pats pasakytina ir apie prieigą prie psichologo paslaugų, kitų socialinių paslaugų, informuotumą („*info desk*“ funkcija), laisvalaikio ir užimtumo organizavimą. Stebėsenos vizito metu faktiškai nefiksuota pagrįstų nusiskundimų dėl informacijos trūkumo, kalbos barjero, negalėjimo susikalbėti ir / ar suprasti. PPC stebėta geroji praktika dėl rašytinės informacijos pateikimo. Informacija pateikta aiškiai, centruotai, pasitelktos vizualinės priemonės dėmesiui atkreipti.

Nors stebėsenos metu buvo užfiksuotas vienas atvejis, kai mokyklinio amžiaus nepilnametis dar nelanko mokyklos, patvirtina, kad PPC administracija deda pastangas siekiant surasti ugdymo įstaigą. Procesas stringa dėl objektyvių priežasčių, nesusijusių su PPC personalu.

Ataskaitą parengė:

Justina Karaliūtė, LRK stebėtoja

Stasys Vaitonis, LRK stebėtojas

2024-03-08

Informacijos papildymas

Naujininkų PPC atstovas informavo LRK stebėtojus, kad PPC administracija inicijavo susitikimą su gyventojais dėl sanitarinių mazgų naudojimo ir atstatė šių bendrojo naudojimo patalpų naudojimą pagal numatytą standartą, t. y. užtikrinant sanitarinių mazgų atskyrimą pagal lytį.

Justina Karaliūtė, LRK stebėtoja

Stasys Vaitonis, LRK stebėtojas

2024-03-20



1 pav. Judėjimo negalią turintiems pritaikytos patalpos bendrabučio I a. – kambariai su šalia mazgu ir virtuve.



2 pav. Papildomos skalbyklės ir džiovyklės bendrabučio virtuvėje. esančiu sanitariniu



3 pav. Kambarys, kuriame gyvena 4 asmenų šeima.



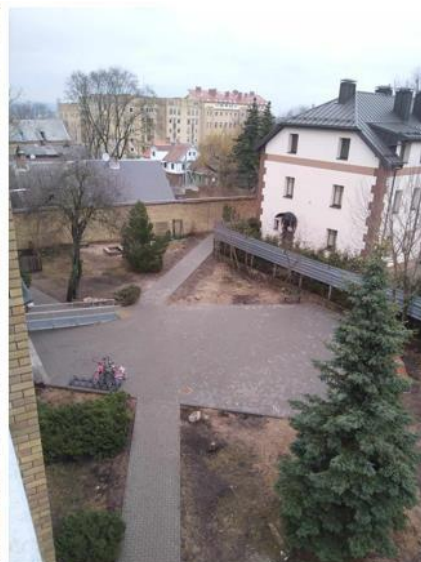
4 pav. Supynės vaikams.



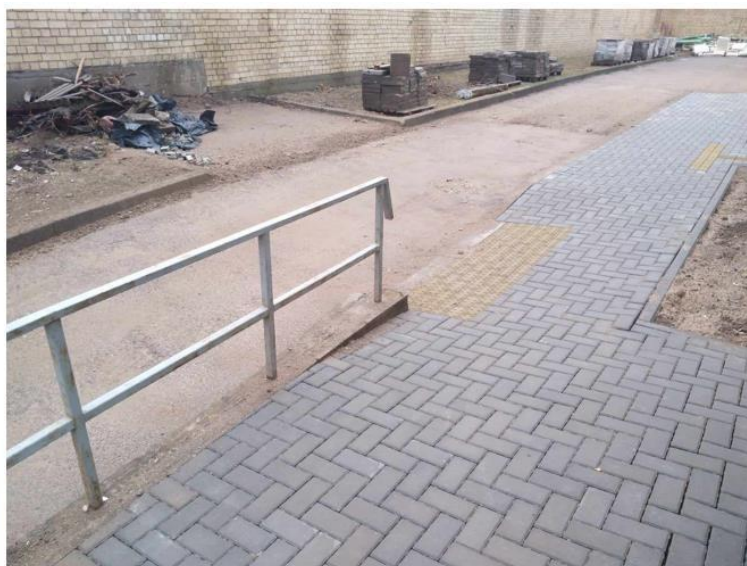
5 pav. Šildymo sistema kambarius.



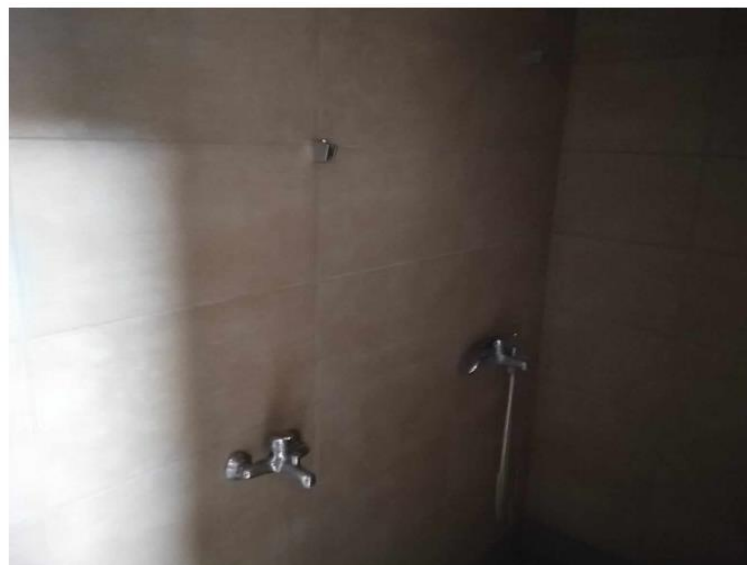
6 pav. Tualetai, savarankiškai paskirstyti pagal



7 *pav. Sutvarkyta lauko infrastruktūra.*



8 *pav. Asmenims su judėjimo negalia pritaikyta specialioji infrastruktūra.*



9 *pav. Nefunkcionuojanti sanitarinių mazgų infrastruktūra.*



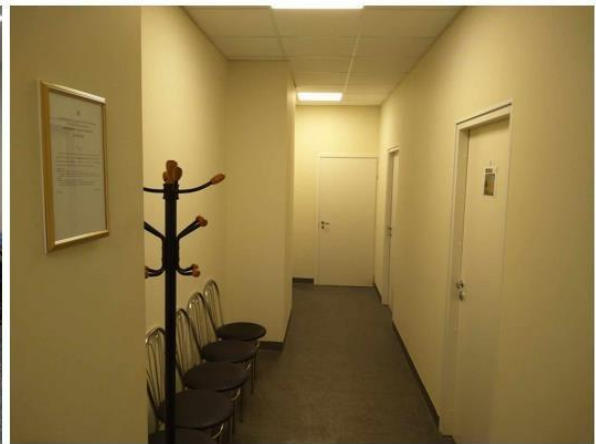
10 pav. Medikų darbo valandos ir VGTP pagalba.



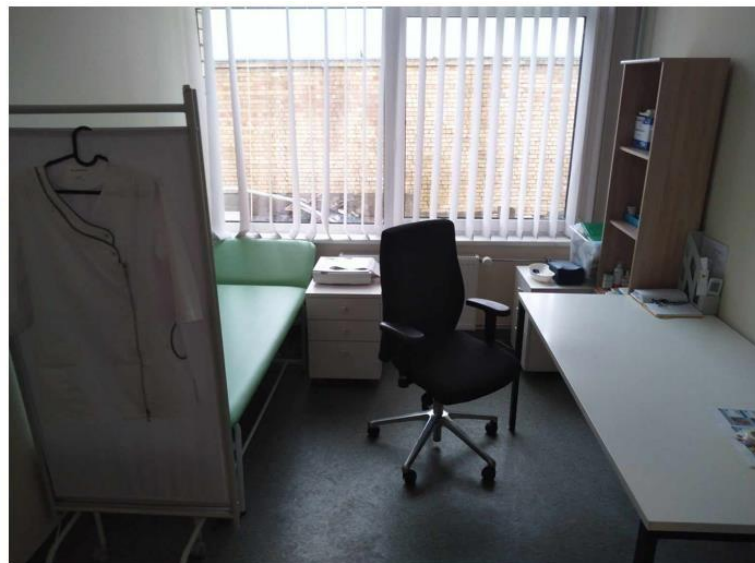
11 pav. „Info desk“ darbo valandos.



12 pav. Informacijos pateikimo pavyzdys koridoriuje.



13 pav. Šeimos medicinos klinikos laukiamasis.



14 pav. Šeimos medicinos klinikos patalpos.



15 pav. Psichologo konsultacijų kabinetas.



16 pav. Defibriliatorius.



17 pav. Biblioteka (PPC nuotr.).



18 pav. Laipiojimo sienelė (PPC nuotr.).



19 pav. Kalbos pamokos.



20 pav. Gyventojų iniciatyva.



21 pav. Savadarbis vaikų plakatas.

PPC, Naujininkai (Vilniaus m.), 2024 m. liepos 29 d.

Žymos: planinė stebėseną

I. Trumpai apie situaciją

Planuojant 2024 m. stebėsenos veiklas buvo nuspręsta, kad Lietuvos Raudonojo Kryžiaus (toliau – LRK) stebėtojai kartą per ketvirtį priėmimo ir apsaugos (angl. *protection*) sąlygų vertinimo vizitus atliks visuose Pabėgėlių priėmimo centro (toliau – PPC) filialuose – Rukloje (Jonavos raj.), Naujininkuose (Vilniaus m.) ir Girionyse (Kauno raj.).

Šiuo metu Naujininkų PPC daugiausiai naudojamas laikinąją apsaugą Lietuvoje gavusių Ukrainos piliečių apgyvendinimui, tačiau centre taip pat gyvena ir pavieniai prieglobsčio prašytojai ar prieglobsčio prašytojų šeimos, kartais ir prieglobstį Lietuvoje gavę užsieniečiai. Didžiąją gyventojų dalį sudaro šeimos arba viengungiai 60+ amžiaus asmenys bei asmenys su negalia.

Paskutinį kartą LRK stebėtojai Naujininkų PPC lankėsi 2024-02-27 (žr. 2024-03-08 LRK stebėtojų J. Karaliūtės ir S. Vaitonio ataskaitą).

2024-07-29 Naujininkų PPC stebėsenos tikslais apsilankė 2 LRK stebėtojai, LRK savanorė (padėjusi vertėjauti iš / į rusų kalbą) ir Jungtinių Tautų Pabėgėlių agentūros (UNHCR) atstovė.

Stebėseną atlikta remiantis Europos Sąjungos prieglobsčio agentūros (toliau – EUAA) gairėmis dėl priėmimo sąlygų¹, 2024 m. gegužę pasirodžiusiomis papildančiomis EUAA gairėmis², taip pat EUAA elektronine priėmimo sąlygų vertinimo priemone⁶. Pagrindinis ataskaitos turinys pateikiamas kiek pakitusioje formoje, leidžiančioje glaustai susipažinti su pagrindiniais stebėtų aspektų indikatoriais. Pagal poreikį papildomai pateikiami paaiškinantys komentarai.

II. Demografinė informacija

Remiantis 2024-07-17 statistine informacija, Naujininkų PPC gyveno 174 užsieniečiai iš 7 kilmės šalių: Ukrainos (151), Tadžikistano (12), Kongo Demokratinės Respublikos (5), Irako (2), Kamerūno (2), Gvinėjos (1), Nigerijos (1).

Pagal teisinį statusą Naujininkų PPC gyventojai pasiskirstę taip: 151 – iš Ukrainos pasitraukę asmenys, kuriems suteikta laikinoji apsauga, 22 – prieglobsčio prašytojai, 1 – gavęs pabėgėlio statusą.

Naujininkų PPC gyveno 94 suaugę asmenys (iš jų 27 – vyresni nei 60 metų) ir 80 vaikų. Remiantis minėta statistika, 18 Naujininkų PPC gyventojų turi negalią (nė vienas asmuo neturi judėjimo negalios).

⁶ ARC / Assessment of Reception Conditions: <https://arc.euaa.europa.eu/>

¹ EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai, 2016, EUAA: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Guidance-onReceptionConditions-LT.pdf>

² Guidance on Reception: Operational Standards and Indicators, 2024, EUAA: <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-receptionoperational-standards-and-indicators>

III. Priėmimo ir apsaugos sąlygos

2024-07-29 stebėsenos vizito metu buvo lankytasi abiejuose Naujininkų PPC pastatuose (pagrindiniame bendrabutyje ir vadinamajame mokyklos bendrabutyje). Susipažinta (atnaujinta informacija) su materialine infrastruktūra, lankytasi keliuose gyvenamuosiuose kambariuose ir bendrojo naudojimo patalpose – koridoriuose, laisvalaikio erdvėse, virtuvėse, sanitariniuose mazguose ir kt.

Apie vizitą pranešta iš anksto

Taip ☒

Ne ☐

Centro valdytojas(-ai)	PPC prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Personalo skaičius	27 ⁴
Centro tipas	Atvirojo tipo (judėjimo laisvė nevaržoma)
Tikslinė gyventojų / sulaikytųjų grupė(-ės)	Prieglobsčio prašytojai, neteisėtai šalyje esantys užsieniečiai, laikinąją apsaugą gavę asmenys iš Ukrainos, prieglobstį Lietuvoje gavę užsieniečiai.
<u>Apgyvandinimo</u> / sulaikymo pajėgumai	250 (krizės atveju – 400)

Rodiklis		Komentariai
1. APGYVENDINIMAS		
1. Taikomos priemonės turintiems specialiųjų poreikių (infrastruktūra, atskiras apgyvendinimas)	Taip ☒	- Pagrindinio bendrabučio I a. yra įrengti 2 judėjimo negalią turinčių asmenų apgyvendinimui skirti kambariai. PPC administracijos atstovų teigimu, vizito metu juose buvo apgyvendinti onkologinėmis ligomis sergantys užsieniečiai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Paslaugos už centro ribų pasiekiamos pėsčiomis (parduotuvė, mokykla, poliklinika, paštas, kt.)	Taip ☒	- PPC įsikūręs Vilniaus mieste, netoli centro.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Papildomos paslaugos kitose vietose pasiekiamos viešuoju transportu ir/arba organizuojamas gabenimas	Taip ☒	- PPC įsikūręs netoli pagrindinių Vilniaus autobusų ir geležinkelio stočių, visos paslaugos patogiai pasiekiamos viešuoju transportu.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.1. Privatumas		
	Taip ☒	- Dalis didesnių šeimų apgyvendinamos dviejuose atskiruose kambariuose. Tokiais
	Ne ☐	

1. Užtikrinamas šeimos (namų ūkio) vienovės principas (apgyvendinimas kartu)	Iš dalies ☐	atvejais pasirūpinama, kad šeimai būtų paskirti vienas šalia kito esantys kambariai.
	Neaktualu ☐	
2. Miegamajame kambaryje apgyvendinta ne daugiau nei viena šeima (namų ūkis)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

⁴ 3 soc. darbuotojos, 10 soc. darbuotojų padėjėjų, 5 integracijos koordinatorės, 2 ūkinio personalo atstovai, aprūpinimo koordinatorius, vedėja, PPC direktorės pavaduotojas, psichologė, 0,5 etato dirbanti šeimos gydytoja, 0,5 etato dirbanti slaugytoja, 0,1 etato gyvensenos medicinos specialistė.

3. Pažeidžiami asmenys apgyvendinami po vieną	Taip ☒	- Visi viengungiai, nepriklausomai nuo pažeidžiamumo, yra apgyvendinami po vieną.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Asmenų apgyvendinimui taikomi kiti principai (lyties, etninio, kalbinio, religinio ir kt. aspektais)	Taip ☐	- Kartu kambariuose gyvena tik vienos šeimos nariai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
1.2. Apgyvandinimo infrastruktūra		
1. Kiekvienam asmeniui užtikrinama asmeninė 4 m² erdvė	Taip ☐	- Stebėta atvejų, kai viename mažame kambaryje gyveno, pvz., 4 asmenų šeima arba įprasto dydžio kambaryje – 7 asmenų šeima (žr.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	

	Neaktualu ☐	<i>Priedo 13 pav.). Vizito metu kambarių plotas nematuotas, todėl neturima duomenų, ar kiekvienam asmeniui užtikrinamas rekomenduojamas 4 m² plotas. Vis dėlto, kai kuriuose tikrintuose kambariuose vienam gyventojui tenkanti gyvenamoji erdvė yra itin maža, ypač įvertinus vaikų poreikius, tarpusavio santykius ir pan.</i> - Gyventojai nurodė jaučiantys nelygybę dėl to, kad tam tikrais atvejais viengungiai gyvena didesniuose kambariuose nei šeimos su vaikais. Informacijos papildymas: PPC administracijos atstovai nurodė, kad visi gyvenamieji kambariai yra išmatuoti, o apgyvendinimas organizuojamas taip, kad vienam žmogui būtų užtikrinamas 4 m² gyvenamasis plotas. Pasak administracijos, minėta 7 asmenų šeima buvo apgyvendinta viename kambaryje atsižvelgiant į jų socialinę padėtį ir nuolatinę vaikų priežiūros būtinybę. PPC administracijos atstovai taip pat nurodė, kad šeimai buvo siūlytas kitas apgyvendinimo būdas, tačiau šeima pasiūlymo atsisakė.
2. Kiekvienas asmuo turi atskirą lovą ir atskirą rakinamą spintelę daiktams	Taip ☐	- Kambariuose kartu gyvena tik vienos šeimos nariai, todėl kiekvienam asmeniui tenkančios atskiros rakinamos spintelės klausimas nėra aktualus. - Vizito metu pastebėta, kad 7 asmenų šeimos kambaryje buvo 5 suaugusiųjų lovos ir 1 kūdikio lovelė (<i>žr. Priedo 13 pav.</i>), t. y. motina dalinasi lova su vienu iš vaikų. Informacijos papildymas: PPC administracijos atstovai nurodė, kad gyventojai jų neinformavo apie lovos trūkumą, todėl informacija jiems nebuvo žinoma. PPC administracijos atstovai nurodė atsižvelgsiantys į pastebėjimą.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
3. Vienaime kambaryje apgyvendinti ne daugiau kaip 6 asmenys	Taip ☐	- Daugeliu atvejų viename kambaryje gyvena mažiau nei 6 asmenys, tačiau, kaip minėta, stebėtas atvejis, kada viename kambaryje gyveno 7 asmenų šeima.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
4. Vieniši vyrai ir moterys apgyvendinti atskirai (jei viename pastate/aukšte yra	Taip ☒	- Visuose kambariuose yra galimybė užsirakinti.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

skirtingų lyčių miegamieji – durys iš vidaus užsirakina)	Neaktualu ☐	
5. Bendro naudojimo patalpose (virtuvėse, valgomajame) yra pakankamai stalų ir kėdžių	Taip ☐	- Pagrindiniame bendrabutyje stalų ir kėdžių užtenka, tačiau mokyklos bendrabučio virtuvėse trūksta kėdžių, maistą žmonės nešasi valgyti į savo kambarius (žr. Priedo 16 pav.).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
6. Prieinamas pakankamas skaičius viryklių, virtuvės prietaisų ir rakandų, vietos šaldytuvuose, kt.	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. Sutrikus buities prietaisų veikimui, sulūžus ar kt., yra įmanoma apie tai pranešti, užtikrinamas aptarnavimas	Taip ☒	- Kalbinti gyventojai nurodė, kad pranešti apie sugedusius prietaisus, sulūžusius baldus ar naujų baldų / prietaisų poreikį jie gali vadinamajame <i>Infodesk</i> . Kalbinti gyventojai nurodė, kad į jų pranešimus ir pageidavimus PPC administracija reaguoja operatyviai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.3. Sanitarinė infrastruktūra		
1. Visi asmenys turi prieigą prie sanitarinio mazgo (tualetų, vonios/dušo) ir šilto vandens	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis rakinamas tualetas, kuriuo galima naudotis 24/7	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiri san. mazgai moterims ir vyrams, kurie yra pažymėti (išskyrus atskirus blokus šeimoms)	Taip ☒	- Ant sanitarinių mazgų durų pakabinti įspėjimai, kad sanitariniai mazgai negali būti paskirstyti pagal kambarius, jais galima naudotis griežtai pagal nurodytą lytį (žr. Priedo 12 pav.). - PPC administracijos atstovai nurodė, kad iš pradžių gyventojai buvo pasipiktinę, kad liepta panaikinti jų pačių įsivestą sanitarinių mazgų naudojimo sistemą „pagal kambarius“, tačiau žmonėms paaiškintos tokio susiskirstymo keliamos rizikos. Vizito metu gyventojai skundų nepateikė.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. 12 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 ir ne trumpiau kaip 8 val. per	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
parą prieinamas dušas / vonia su šiltu vandeniu	Neaktualu ☐	

5. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis praustuvų su šiltu vandeniu, prieinamas 24/7	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Prieinama sanitarinė infrastruktūra asmenims su spec. poreikiais	Taip ☒	- Pagrindinio bendrabučio I a. įrengti kambariai asmenims su judėjimo negalia, šalia įrengtas jiems pritaikytas sanitarinis mazgas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.4. Apšvietimas / temperatūra		
1. Į gyvenamąją patalpą patenka pakankamai šviesos ir oro (yra langai, kurie atsidaro)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Langai gali būti pridengti užuolaidomis/žaliuzėmis nakties ir/ar poilsio metu	Taip ☐	- PPC administracija nurodė, kad buvo nupirktos ir sumontuotos naujos žaliuzės. - Vizito metu lankytasi viename kambaryje, kuriame trūko žaliuzių ir jomis buvo galima pridengti tik pusę lango. Informacijos papildymas: PPC administracijos atstovai nurodė, kad jie nebuvo informuoti apie sulūžusias žaliuzes, todėl neturėjo galimybės jų pataisyti.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
3. Gyvenamojoje patalpoje yra užtikrinama komfortinė higienos normos atitinkanti temperatūra	Taip ☐	- Vizitas atliktas šiltuoju metų laikotarpiu, šildymo klausimas neaktualus.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Gyvenamojoje patalpoje yra prieinama elektra ir krovimo lizdai	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.5. Saugumas		
1. Prieinamos saugumo priemonės (pagalbos mygtukai, vidiniai telefonai, vaizdo stebėjimo sistema)	Taip ☒	- Koridoriuose įmontuotos vaizdo stebėjimo kameros.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Yra budintis personalas (24/7)	Taip ☒	- Budintis personalas prieinamas viename iš bendrabučių. Gyventojai žino, kur jį rasti ir kad gali bet kada kreiptis.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiros saugumo priemonės taikomos	Taip ☐	
	Ne ☒	

pažeidžiamiesiems, sulaikytiems asmenims	Iš dalies ☐
	Neaktualu ☐

1.6. Bendros erdvės		
1. Visi asmenys turi pakankamai (atskirą) erdvės valgymui	Taip ☐	- Pagrindinio bendrabučio virtuvės yra erdvios, jose yra pakankamai stalų ir kėdžių. Mokyklos bendrabučio virtuvėse nėra arba trūksta kėdžių. - Šeimos neretu atveju neturi pakankamai erdvės valgymui gyvenamuosiuose kambariuose.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
2. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės viduje	Taip ☒	- Mokyklos bendrabučio I a. prieinama didelė sporto salė (žr. Priedo 5 pav.), treniruoklių salė (žr. Priedo 4 pav.), kompiuterių klasė (žr. Priedo 2 pav.), biblioteka (žr. Priedo 6 pav.), siuvimo patalpa (žr. Priedo 1 pav.), laipiojimo sienomis patalpa (žr. Priedo 3 pav.). Bibliotekoje daugiausia prieinamos knygos anglų ir ukrainiečių kalbomis, bet, pvz., prieinamas ir Koranas arabų kalba (žr. Priedo 7 pav.). - Keletas kalbintų gyventojų nurodė, kad norėjo pasinaudoti siuvykla, tačiau nė viena siuvimo mašina neveikė. Informacijos papildymas: PPC administracijos atstovai nurodė neturėję informacijos, kad visos siuvimo mašinos neveikia. Pasak jų, identifikavus problemą siuvimo mašinos bus taisomos.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės lauke	Taip ☒	- Lauke pastatytos naujos pavėsinės / rūkyklos, taip pat prieinami sporto treniruokliai, vaikų žaidimų aikštelės, naujai pastatyti 4 šiltnamiai, įrengti daržovių / vaisių darželiai ir kt.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Centre prieinamos atskiros vidaus ir lauko erdvės vaikams	Taip ☒	- Viduje prieinama laipiojimo sienomis patalpa, kompiuterių klasė, sporto salė. - Lauke prieinamos žaidimų aikštelės.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.7. Švaros priemonės		
1. Gyvenamosios ir bendro naudojimo (virtuvės, san. mazgai, kt.) patalpos yra valomos pagal grafiką	Taip ☒	- Abiejuose bendrabučiuose bendrose erdvėse pakabinti bendro naudojimo patalpų tvarkymo grafikai. - Pasitaikė skundų, kad ne visi gyventojai noriai tvarkosi, dėl to kyla nesutarimų. - Vyresnio amžiaus gyventojos nurodė, kad sušlubavus sveikatai gyventojai vieni kitiems padeda ir tvarkymosi našta nėra per didelė.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	

2. Gyventojams išduodamos švaros / valymo priemonės	Ne ☐	- Valymo priemonės išduodamos visiems PPC gyventojams.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Patalynė, rankšluosčiai ir kitos centro išduotos priemonės yra skalbiamos pagal nustatytą grafiką	Taip ☐	- PPC gyventojai patys rūpinasi patalynės ir rankšluosčių skalbimu.
	Ne ☐	
4. Sudaryta galimybė mažiausiai kartą per savaitę naudotis skalbimo / džiovinimo paslaugomis	Iš dalies ☐	- Skalbimo ir džiovinimo mašinos prieinamos nuolatos.
	Neaktualu ☒	
	Taip ☒	
	Ne ☐	
1.8. Ryšys su išoriniu pasauliu		
1. Nuolat prieinami asmeniniai telefonai	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Prieinamas interneto ryšys mažiausiai 4 kartus per savaitę	Taip ☒	- PPC nuolatos prieinamas WiFi ryšys.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Užtikrinama galimybė gyvai susitikti su artimaisiais	Taip ☐	- Pašalinių asmenų patekimas į PPC teritoriją yra ribojamas, tačiau visi gyventojai gali laisvai palikti centrą ir jų susitikimai su artimaisiais už PPC ribų nėra varžomi.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
2. MAITINIMAS		
1. Užtikrinami maisto ruošos, švaros ir kt. standartai	Taip ☐	- PPC gyventojai maistą gamina patys. - Prieglobsčio prašytojams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams mokama mėnesinė išmoka maisto ir kitų būtinųjų prekių pirkimuisi. Laikinąją apsaugą Lietuvoje gavę asmenys iš Ukrainos minėtos išmokos negauna. - Laikinąją apsaugą Lietuvoje gavę asmenys iš Ukrainos nurodė, kad paramą maistu gauna iš Maisto banko. Apytiksliai kartą per mėnesį asmenys gauna žinutę į telefoną, kada ir kur gali ateiti atsiimti maisto produktų.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
2. Maistas suaugusiems tiekiamas 3 kartus per	Taip ☐	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

dieną, o vaikams – 5 kartus⁷, mažiausiai kartą maistas – termiškai apdorotas ir šiltas	Neaktualu ☒	
3. Užtikrinama maisto įvairovė priklausomai nuo spec. poreikių, amžiaus (vaikams, kūdikiams) ir kt.	Taip ☐	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
	Taip ☒	

4. Užtikrinamas geriamas vanduo 24/7 ir/arba tiekiamas (mažiausiai 2,5 l per dieną 1 asmeniui)	Ne ☐	- PPC vanduo buteliuose netiekiamas, tačiau vanduo iš čiaupo yra tinkamas vartojimui.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. DRABUŽIAI, AVALYNĖ IR KITOS PRIEMONĖS		
1. Kiekvienas asmuo turi pakankamai apatinių rūbų (nereikia skalbti dažniau nei kartą per savaitę)	Taip ☒	- Kalbinti PPC gyventojai nenurodė,
	Ne ☐	kad jiems trūktų drabužių.
	Iš dalies ☐	- Dažniausiai gyventojai drabužius
	Neaktualu ☐	perkasi patys arba gauna kaip paramą iš įvairių NVO.
		- PPC yra drabužių ir batų sandėlis, kuriuo gyventojai pagal poreikį gali pasinaudoti.
2. Kiekvienas asmuo turi pakankamai drabužių, atitinkančių sezoną	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Kiekvienas asmuo turi mažiausiai 2 poras batų	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Drabužiai ir avalynė išduodami nedelsiant po apgyvendinimo/sulaikymo ir atitinka dydį, amžių, kt.	Taip ☐	- Didžioji dalis gyventojų į PPC atvyksta su savo daiktais ir nėra poreikio pagalbą gauti „nedelsiant“.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
5. Reguliariai išduodamas higienos priemonių paketas	Taip ☐	- Higienos priemonės reguliariai išduodamos prieglobsčio prašytojams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams. Laikinąją apsaugą
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	

⁷ Remiantis LR SADM ministro 2002 m. vasario 13 d. įsakymu Nr. 20 „Dėl Prieglobsčio prašytojų ir užsieniečių laikino apgyvendinimo Pabėgėlių priėmimo centre sąlygų bei tvarkos ir laikino išvykimo tvarkos aprašo ir Užsieniečio teisės gauti kompensaciją už naudojimąsi visuomeninio transporto priemonėmis įgyvendinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, maitinimas PPC gali būti organizuojamas keliais būdais. Kaip minėta, taikomas būdas, kai mokamos atitinkamos išmokos / pašalpos, skirtos ir maisto pirkimui: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.160625/asr>

atsižvelgiant į lytį, amžių, kt. (įskaitant kūdikius)	Neaktualu ☐	Lietuvoje gavusiems asmenims iš Ukrainos PPC teikiamas apgyvendinimas ir kitos paslaugos, tačiau higienos paketai, kaip ir mėnesinė išmoka, neišdalini.
6. Reguliariai išduodami skalbimo milteliai	Taip ☐	- Skalbimo milteliai, kaip ir higienos priemonės, išduodamos prieglobsčio prašytojams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams. Laikinąją apsaugą Lietuvoje gavusiems asmenims iš Ukrainos skalbimo milteliai neišduodami.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
7. Reguliariai išduodama / pakeičiama patalynė ir rankšluosčiai	Taip ☐	- Patys gyventojai yra atsakingi už patalynės pasikeitimą ir išsiskalbimą.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
8. Ugdomo įstaigą lankantys vaikai gauna būtinas priemones	Taip ☐	- Vizito metu kalbinti asmenys iš Ukrainos nurodė, kad praėjusiais metais gavo minimalų kiekį mokyklinių reikmenų (pvz., tik sąsiuvinių).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
4. PRIEIGA PRIE PAPILDOMŲ IŠMOKŲ / PAJAMŲ		
	Taip ☒	- Prieglobsčio prašytojams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams mėnesinė išmoka
	Ne ☐	

1. Užtikrinamas numatytų išmokų mechanizmas ir reguliarus įteikimas	Iš dalies ☐	išmokama per 2 kartus – po pusę sumos kas 2 savaites.
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie perlaidų / pašto paslaugų gavimo, bankomato, kt.	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. PRIEIGA PRIE MEDICINOS IR PSICHOLOGO PASLAUGŲ		
1. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų centre	Taip ☒	- PPC veikia šeimos gydytojos kabinetas, paslaugos teikiamos visiems PPC gyventojams, nepriklausomai nuo jų statuso. - Kalbinti gyventojai nurodė esantys patenkinti PPC teikiamomis medicinos paslaugomis. Šios paslaugos ypatingai svarbios tiems, kas negali gauti nemokamų paslaugų už PPC ribų.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų už centro ribų	Taip ☐	- PPC administracijos atstovai nurodė, kad sveikatos paslaugų už PPC ribų gavimas yra vienas didžiausių iššūkių, su kuriuo tenka susidurti
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	

	Neaktualu ☐	PPC personalui. Problemos kyla tiek prieglobsčio prašytojams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams, tiek ir laikinąją apsaugą Lietuvoje gavusiems asmenims iš Ukrainos, kurie neturi darbo ir sveikatos draudimo. PPC administracijos atstovai nurodė jau ne kartą inicijavę pokalbius su Sveikatos apsaugos ministerijos atstovais, tačiau susitarti dėl galimų problemos sprendimų būdų nepavyko. - Tam tikrais atvejais PPC patys apmoka gyventojų gydymo išlaidas. - Visi onkologinėmis ligomis sergantys asmenys gauna nemokamą gydymą.
3. Užtikrinama prieiga prie psichologo paslaugų centre	Taip ☒ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☐	
4. Užtikrinama prieiga prie vaistų ir kitų medicininių priemonių (pvz., įtvarai, vežimėliai, ramentai, kt.)	Taip ☒ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☐	
5. Prieiga prie skubios medicinos pagalbos užtikrinama 24/7 (budintis personalas ir/arba GMP)	Taip ☒ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☐	- PPC 24/7 yra budintis personalas, kuris gali padėti išsikviesti greitąją medicinos pagalbą. - PPC nėra atskiro budinčio medicinos personalo. - Bendro naudojimo patalpose prieinamas defibriliatorius ir pirmosios medicininės pagalbos vaistinė (žr. Priedo 11 pav.).
6. PRIEIGA PRIE INFORMACIJOS, VERTĖJŲ, IŠORĖS PAGALBOS TEIKĖJŲ		

1. Užtikrinama prieiga prie pagrindinės centro informacijos visomis aktualiomis kalbomis	Taip ☒ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☐	- Didžioji dalis PPC gyventojų kalba ukrainietiškai ir rusiškai, atitinkamai didžioji dalis rašytinės informacijos taip pat pateikiama šiomis kalbomis. Dalis informacijos pateikiama anglų kalba. - PPC informacinės lentos nėra perkrautos, informaciniai plakatai – spalvoti, patraukiantys dėmesį, lengva rasti aktualią informaciją (žr. Priedo 15 pav.).
2. Užtikrinamas informacijos suteikimas asmenims, negalintiems skaityti	Taip ☐ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☒	
	Taip ☒	

3. Užtikrinama prieiga prie vertėjų (vietoje ir/arba nuotoliniu būdu)	Ne ☐	- Kaip minėta, didžioji dalis PPC gyventojų kalba rusų ir anglų kalbomis, todėl vertėjų poreikis mažas. Vis dėlto, PPC administracijos atstovai nurodė, kad, esant poreikiui, gali pasitelkti vertėjus nuotoliniu būdu.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Prieinama informacija apie valstybės garantuojamą teisinę pagalbą (toliau – VGTP)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Prieinama informacija apie NVO teikiamas paslaugas ir jų kontaktus	Taip ☒	- PPC informacinėse lentose prieinami Gelbėkit vaikus, Artscape ir LRK plakatai. Informacinėse lentose taip pat skelbiama, pvz., apie už PPC ribų vykdomas LRK užimtumo veiklas (žr. <i>Priedo 9 pav.</i>).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Suinteresuotos šalys (teisiniai atstovai, žurnalistai, nepriklausomi stebėtojai) gali susitikti pagal veiklos sritį	Taip ☒	- Suderinus su administracija, suinteresuotos šalys gali lankytis centre ir susitikinėti su gyventojais bei administracija pagal savo veiklos sritį.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. Centre veikia skundų ir pageidavimų pateikimo mechanizmas	Taip ☒	- Abiejuose bendrabučių pastatuose prieinamos skundų ir pageidavimų dėžutės. Mokyklos pastate jos pakabintos atokiaje vietoje, o pagrindiniame bendrabutyje – priešais budinčiojo patalpas. - PPC administracijos atstovai nurodė, kad skundų ir pageidavimų dėžutėse dažniausiai randa vaikų rašytus skundus apie kitų vaikų elgesį. - Kai kurie kalbinti žmonės nurodė, kad bijo pranešti apie netinkamą kitų gyventojų elgesį ir mano, kad dėl to gali susidurti su problemomis, nes netinkamai besielgiantys asmenys neva geriau sutaria su administracija. Šie kalbinti žmonės nurodė nežinantys apie galimybę anonimiškai parašyti skundą.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. PAŽEIDŽIAMUMAS IR SPEC. POREIKIAI		
	Taip ☒	

7. Veikia standartizuotas pažeidžiamumo nustatymo mechanizmas	Ne ☐	- PPC turi reglamentuotą pažeidžiamumo nustatymo tvarką. - PPC naudojama EUAA administruojama interaktyvi priemonė, skirta pažeidžiamumo ir specialiųjų poreikių nustatymui. - Pažeidžiamumo nustatymas atliekamas visiems PPC gyventojams, nepriklausomai nuo jų teisinio statuso.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

8. Naujai apgyvendinus / sulaikius, kiekvienas asmuo individualiai įvertinamas ir pereina atitinkamą procesą	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
9. Procedūrai atlikti yra dedikuotas vidaus ir/ar iš išorės samdomas personalas	Taip ☒	- PPC personalas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
8. PERSONALAS		
10. Personalo atsakomybės yra aiškiai paskirstytos	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
11. Užtikrinamas personalo balansas lyties atžvilgiu	Taip ☐	- Tarp personalo dominuoja moterys, tačiau skundų dėl to nefiksuota.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
12. Naujas personalas yra tinkamai įvedamas / ilgiau dirbantis – reguliariai apmokomas	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
13. Užtikrinama prieiga prie priėmimo personalo ir socialinių paslaugų	Taip ☒	- Visiems gyventojams yra priskirti socialiniai darbuotojai. - 3 kartus per savaitę organizuojamos vadinamos <i>Infodesk</i> sesijos (žr. <i>Priedo 8 pav.</i>). Viena vyko ir LRK vizito metu, tačiau PPC administracijos atstovai nurodė, kad žmonės paslauga naudojasi ne itin dažnai. - Kalbinti gyventojai nurodė žinantys apie <i>Infodesk</i> ir, esant poreikiui, besinaudojantys šia paslauga.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
Papildomi komentarai		
- Vizitas vykdytas stiprios audros metu, kada pastarąją parą nuolat lijo. Vizito metu pastebėta, kad mokyklos bendrabutyje kyla daug iššūkių su stogo danga. Viršutiniuose aukštuose tiek bendro naudojimo patalpose, koridoriuose, tiek ir gyvenamuosiuose kambariuose pro stogo konstrukcijas sunkėsi vanduo (žr. <i>Priedo 10 pav.</i>). - Vasaros laikotarpiu susiduriama su sunkumais dėl vaikų užimtumo. Vilniaus miesto savivaldybė vasaros metu šiemet nepasiūlė jokių stovyklų vaikams, privataus verslo iniciatyvos taip pat slopsta.		

Atsižvelgiant į tai, PPC atstovai Vilniuje, kaip ir kituose padaliniuose, stengiasi patys užimti vaikus. Artscape organizuoja užsiėmimus 1-2 k. per savaitę. Taip pat bendradarbiaujama su Socialinės integracijos institutu. Pažymėtina, kad vizito dieną (buvo stipri liūtis) bendrabučiuose matėsi būrys įvairaus amžiaus neturinčių kuo užsiimti vaikų, kurie dėl nuobodulio laiką leido koridoriuose. Kai

kurių vaikų tėvai buvo darbe. Taip pat pastebėta, kad ne visi ikimokyklinio amžiaus vaikai eina į darželį. Pvz., kongiečių šeima veda vaikus į darželį ir yra patenkinti, tuo tarpu dalis ukrainiečių šeimų vaikų į darželį neveda.

- Kyla konfliktų dėl vaikų važinėjimo riedučiais ir paspirtukais bendrabučių koridoriuose. Dėl saugumo administracija uždraudė tai daryti ir pakabino įspėjamuosius užrašus (žr. *Priedo 14 pav.*). Dalis tėvų su tuo nesutinka ir nemano, kad tai yra problema. Lauke esanti infrastruktūra (netinkamas reljefas, aukšti borteliai ir pan.), pasak tėvų, neleidžia ten važinėti.
- Tarp PPC gyventojų pasitaiko nemažai konfliktų dėl tvarkos, vaikų keliamo triukšmo. Nauji gyventojai skundžiasi, kad ilgiau gyvenantys esą turi daugiau privilegijų, užima vadovaujančią poziciją, gauna didesnius kambarius ir pan. Viena šeima buvo informuota, kad dėl nuolatinių konfliktų ir kitų gyventojų skundų turi išsikelti iš PPC. Informacinėse lentose prieinama informacija, kad pažeidus kitų gyventojų teises ir teisėtus interesus, nesielią pagarbiai ir etiškai, bus nutraukta įsikraustant pasirašyta neterminuota sutartis dėl apsigyvenimo.
- Vizito metu informacinėse lentose buvo matomi pakabinti darbo pasiūlymai. Pasak administracijos, dirba visi, kas gali, t. y. kam leidžia fizinė ir psichikos sveikata. Dažniausiai nedirba pensininkai ir mažus vaikus auginančios moterys. Yra gyventojų, kurie turi psichikos problemų, piktnaudžiauja alkoholiu.
- PPC administracijos atstovai nurodė, kad pasitaikė konfliktų dėl įeigos kontrolės, kai į PPC teritoriją nesuderinus su budėtojais buvo įleisti pašaliniai asmenys.

IV. Išvados ir rekomendacijos

Įvertinus vizito metu surinktą informaciją, teikiamos šios išvados ir rekomendacijos:

- Sveikintina, kad PPC administracija sureagavo į ankstesnėje LRK stebėsenos ataskaitoje (žr. *2024-03-20 LRK stebėtojų J. Karaliūtės ir S. Vaitonio ataskaitą*) teiktą rekomendaciją patikrinti bendro naudojimo sanitarinius mazgus ir užtikrinti, kad jie būtų aiškiai suskirstyti pagal lytį ir atitinkamai naudojami, kaip tai nurodoma EUAA gairėse dėl priėmimo sąlygų⁸. - PPC užtikrinama, kad visa gyventojams aktuali informacija skelbimų lentose būtų pateikta koncentruotai ir aiškiai. Sveikintina, kad skelbimų lentose naudojami spalvoti plakatai su įvairiomis vizualizacijomis, kurie atkreipia žmonių dėmesį ir padeda lengviau pasirinkti kiekvienam aktualią informaciją.
- Pagirtina, kad PPC užtikrinamos visos papildančių EUAA gairių dėl priėmimo sąlygų⁹ 23 standarte numatomos skundų pateikimo galimybės: 1) raštu (naudojantis PPC pakabintomis dėžutėmis); 2) elektroniniu būdu (pasikreipiant ant dėžučių nurodytu elektroniniu paštu); 3) žodžiu informacinių sesijų metu (nuėjus į vadinamą *Infodesk*). Vis dėlto, atkreipiame dėmesį, kad, remiantis nurodytu standartu, dėžutės turėtų būti įrengtos ne tik lengvai pasiekiamose vietose, bet ir užtikrinant pranešimą įmetančio asmens privatumą. PPC atveju pagrindiniame bendrabutyje dėžutės įrengtos priešais budintįjį, kas reiškia, kad PPC personalo atstovas gali matyti, koks asmuo kokį skundą pateikė. Rekomenduojame pagrindiniame bendrabutyje atrasti kitą lokaciją, kurioje galėtų būti pakabintos skundų dėžutės. Vizito metu taip pat atkreiptas dėmesys į dalies gyventojų išsakytą baimę pranešti dėl tam tikrų asmenų netinkamo elgesio, manant, kad pastarieji esą

⁸ Žr. EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai, 2016, 8 priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodiklis: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/Guidance-on-ReceptionConditions-LT.pdf>

⁹ Žr. Guidance on Reception: Operational Standards and Indicators, 2024, EUAA, 23 standartas: <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-reception-operational-standards-and-indicators>

„gerai sutaria su administracija“. Rekomenduojame, kad visi gyventojai būtų supažindinti su galimybe pateikti skundą konfidencialiai ir anonimiškai.

- Vizito metu lankytasi ne viename kambaryje, kuriuose kilo klausimas dėl EUAA gairėse nurodomo standarto, jog vienam asmeniui turi tekėti ne mažiau nei 4 m² gyvenamasis plotas¹⁰. Šis klausimas ypač aktualus apgyvendinant šeimas, auginančias skirtingo amžiaus ir spec. poreikių turinčius vaikus, todėl skatiname patikrinti ir išmatuoti šeimoms skiriamus kambarius, kad kiekvienu atveju būtų užtikrinamas bent minimalus vienam gyventojui (nepriklausomai nuo jo amžiaus) atitenkantis gyvenamasis plotas. Neturint laisvų kambarių ir nesant galimybės didesnes šeimas apgyvendinti per 2 ar 3 kambarius, raginame apsvarstyti galimybę kartu apgyvendinti bent po 2 pavienius asmenis, kurie šiuo metu kambariuose gyvena po vieną.
- Remiantis EUAA gairių dėl priėmimo sąlygų 7 standarto 7.1 punktu⁹, rekomenduojame kiekvienam asmeniui (nepriklausomai nuo amžiaus) užtikrinti po atskirą lovą.
- Dalis kalbintų gyventojų norėtų (tiek dėl užimtumo, tiek dėl praktinių paskatų) pasinaudoti PPC mokyklos bendrabutyje įrengta siuvykla, tačiau nurodė negalintys to padaryti dėl neveikiančio inventoriaus. Rekomenduojame atkreipti dėmesį į šį gyventojų poreikį ir užtikrinti, kad bent dalis turimų siuvimo mašinų veiktų.

Ataskaitą parengė:

LRK stebėtoja Justina Karaliūtė

LRK stebėtojas Stasys Vaitonis

2024-08-08

¹⁰ Žr. EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai, 2016, 5 standarto 5.1 rodiklis: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/Guidance-on-ReceptionConditions-LT.pdf> ⁹ Ten pat, 7 standarto 7.1 rodiklis.

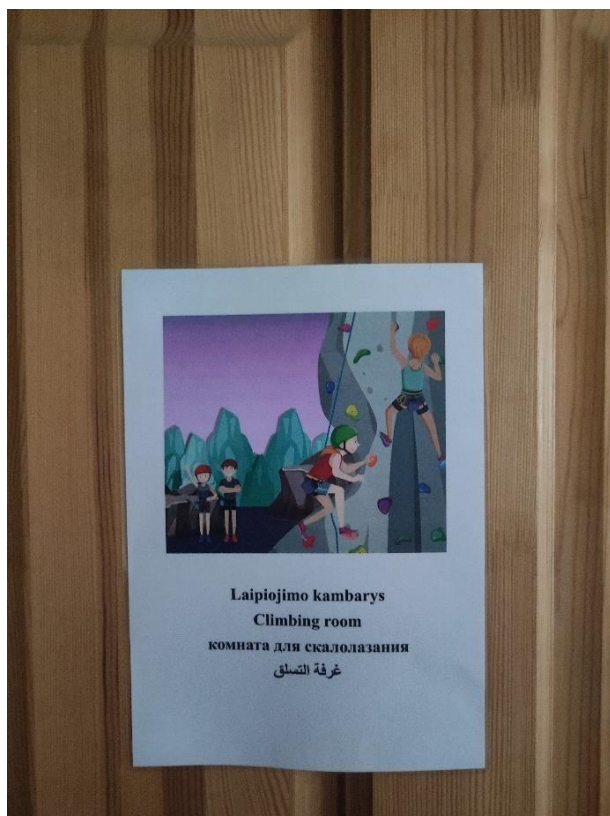
Priedas Nr. 1



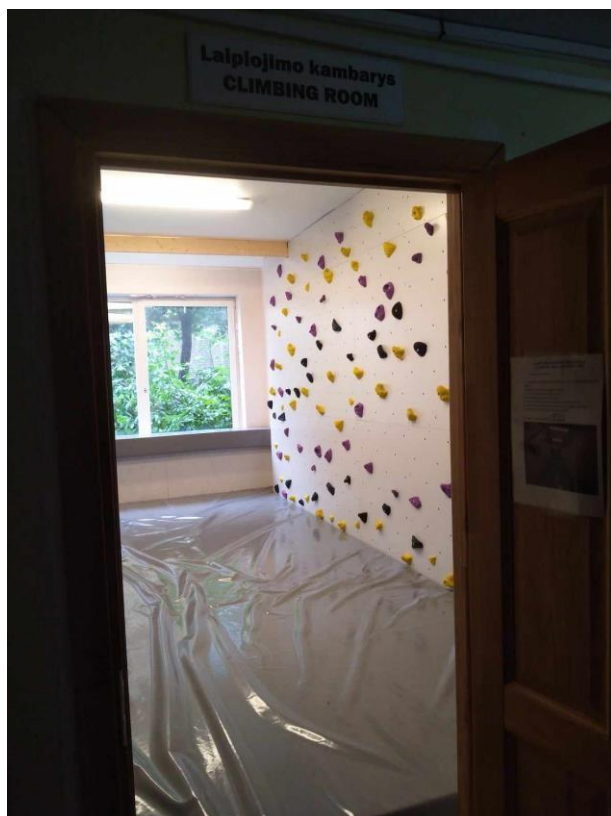
1 pav. Siuvykla.



2 pav. Kompiuterių klasė.



3 pav. Laipiojimo kambarys.



4 pav. Treniruoklių salė.



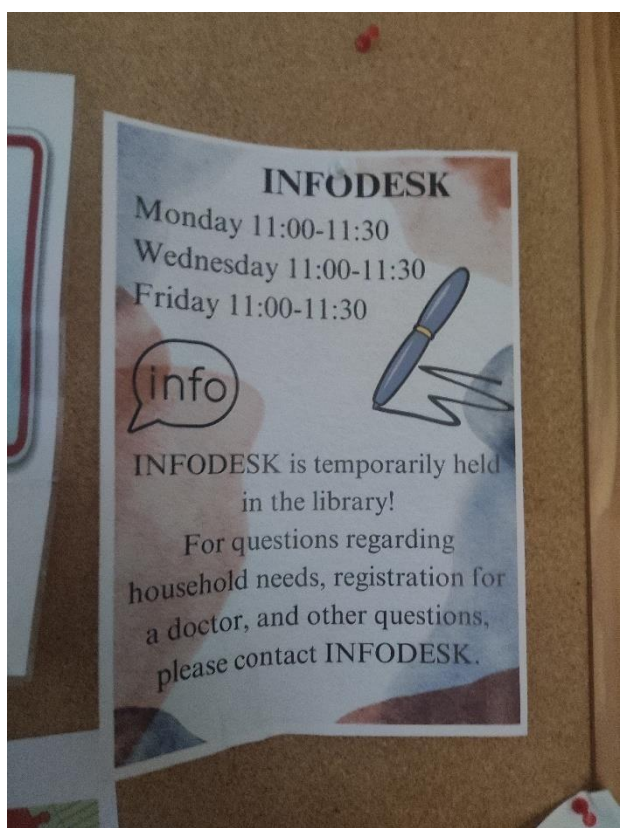
5 pav. Sporto salė.



6 pav. Biblioteka.



7 pav. Korano knygos.



8 pav. Informacija apie Infodesk.



9 pav. Informacija apie LRK renginį.



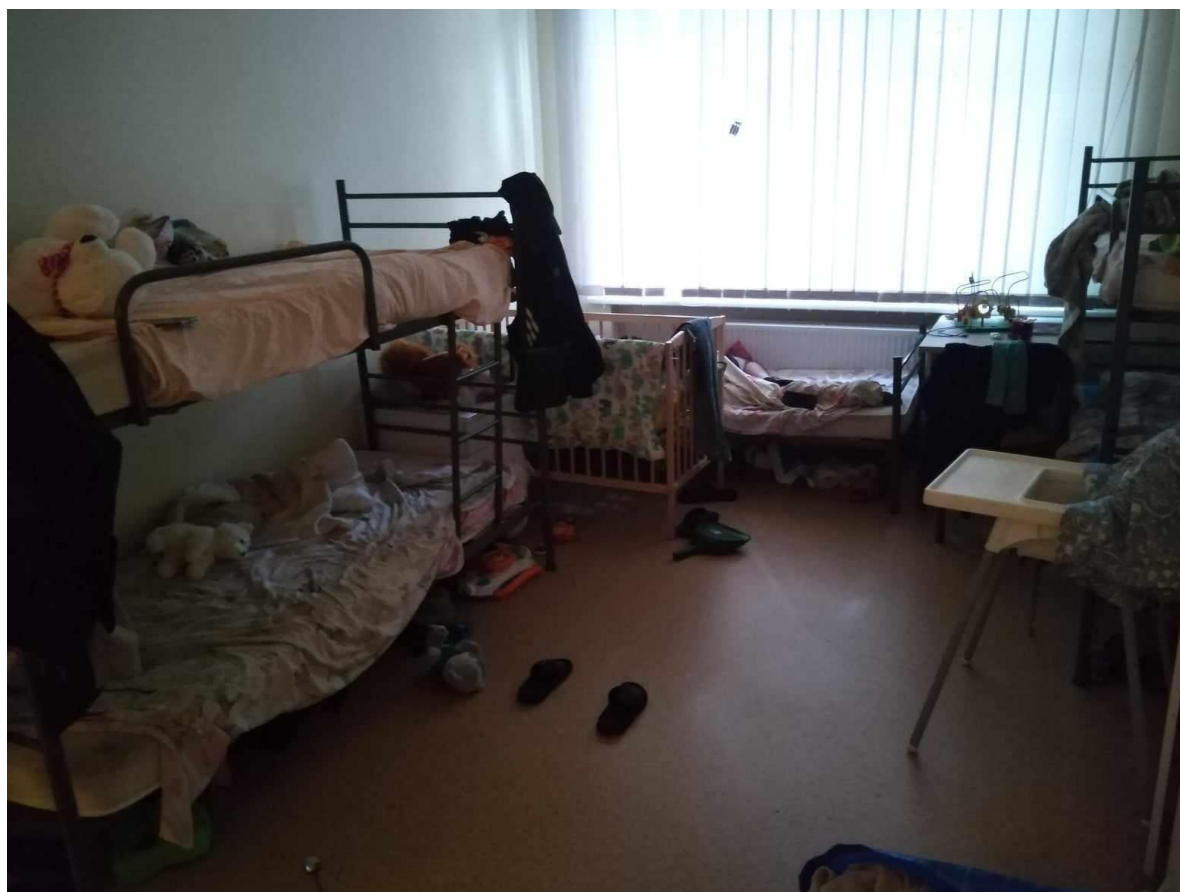
10 pav. Mokyklos bendrabutis po liūtės.



11 pav. Defibriliatorius ir pirmosios pagalbos rinkinys.



12 pav. PPC administracijos išspėjimai ant sanitarinių mazgų durų.



13 pav. 7 asmenų šeimos kambarys su 5 lovomis suaugusiems ir kūdikio lovele.



14 pav. Įspėjimas apie draudimą važinėti koridoriuose.



15 pav. Skelbimų lenta.



16 pav. Virtuvė mokyklos bendrabutyje.

PPC, Naujininkai (Vilniaus m.), 2024 m. lapkričio 4 d.

Žymos: planinė stebėseną

I. Trumpai apie situaciją

Planuojant 2024 m. stebėsenos veiklas buvo nuspręsta, kad Lietuvos Raudonojo Kryžiaus (toliau – LRK) stebėtojai kartą per ketvirtį priėmimo ir apsaugos (angl. *protection*) sąlygų stebėseną atliks visuose Pabėgėlių priėmimo centro (toliau – PPC) filialuose – Rukloje (Jonavos raj.), Naujininkuose (Vilniaus m.) ir Girionyse (Kauno raj.).

Šiuo metu Naujininkų PPC daugiausiai naudojamas laikinąją apsaugą Lietuvoje gavusių asmenų iš Ukrainos apgyvendinimui, tačiau čia taip pat gyvena ir pavienių prieglobsčio prašytojų ar prieglobsčio prašytojų šeimų, kartais ir prieglobstį Lietuvoje gavusių užsieniečių. Didžiąją gyventojų dalį sudaro šeimos (vieniši tėvai su vaikais arba daugiavaikės šeimos) arba viengungiai 60+ amžiaus asmenys, taip pat asmenys su negalia.

Paskutinį kartą LRK stebėtojai Naujininkų PPC lankėsi 2024-07-29 (žr. 2024-08-08 LRK stebėtojų J. Karaliūtės ir S. Vaitonio ataskaitą).

2024-11-04 Naujininkų PPC lankėsi LRK stebėtojas ir Jungtinių Tautų Pabėgėlių agentūros (UNHCR) atstovė.

Stebėseną atlikta remiantis Europos Sąjungos prieglobsčio agentūros (toliau – EUAA) gairėmis dėl priėmimo sąlygų¹, 2024 m. gegužę pasirodžiusiomis papildančiomis EUAA gairėmis², taip pat EUAA elektronine priėmimo sąlygų vertinimo priemone¹¹. Pagrindinis ataskaitos turinys pateikiamas atitinkamoje formoje, leidžiančioje glaustai susipažinti su pagrindiniais stebėtų aspektų indikatoriais. Pagal poreikį papildomai pateikiami paaiškinantys komentarai. Prieš stebėsenos vizitą buvo susitikta su Naujininkų PPC administracijos atstove, po vizito pateikta papildomų tikslinančių klausimų raštu.

Šis vizitas – paskutinis 2024 m. Nuo 2025 m. PPC keičia naują Priėmimo ir integracijos agentūrą.

II. Demografinė informacija

Remiantis 2024-11-04 gauta statistine informacija, Naujininkų PPC iš viso gyveno 157 užsieniečiai. Lyginant su paskutiniu vizitu, gyventojų skaičius yra sumažėjęs (2024-07-29 Naujininkų PPC gyveno 174 užsieniečiai).

23 užsieniečiai – prieglobsčio prašytojai (12 suaugusių ir 11 vaikų) iš Baltarusijos, Gvinėjos, Kamerūno, Kongo Demokratinės Respublikos, Nigerijos ir Tadžikistano. 134 – laikinąją apsaugą Lietuvoje gavę asmenys iš Ukrainos (83 suaugusieji ir 51 vaikas).

¹¹ ARC / Assessment of Reception Conditions: <https://arc.euaa.europa.eu/>

¹ EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai, 2016, EUAA: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Guidance-onReceptionConditions-LT.pdf>

² Guidance on Reception: Operational Standards and Indicators, 2024, EUAA: <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-receptionoperational-standards-and-indicators>

III. Priėmimo ir apsaugos sąlygos

2024-11-04 stebėsenos vizito metu lankytasi abiejuose Naujininkų PPC pastatuose (pagrindiniame bendrabutyje ir vadinamame mokyklos bendrabutyje). Susipažinta (atnaujinta informacija) su materialine infrastruktūra, lankytasi keliuose gyvenamuosiuose kambariuose ir bendro naudojimo patalpose – koridoriuose, laisvalaikio erdvėse, virtuvėse, sanitariniuose mazguose ir kt.

Apie vizitą pranešta iš anksto

Taip ☒

Ne ☐

Centro valdytojas(-ai)	PPC prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Personalo skaičius	27 ⁴
Centro tipas	Atvirojo tipo (judėjimo laisvė nevaržoma)
Tikslinė gyventojų / sulaikytųjų grupė(-ės)	Prieglobsčio prašytojai, neteisėtai šalyje esantys užsieniečiai, laikinąją apsaugą Lietuvoje gavę asmenys iš Ukrainos, prieglobstį Lietuvoje gavę užsieniečiai.
Apgyvendinimo / sulaikymo pajėgumai	250 (krizės atveju – 400)

Rodiklis	Komentarai	
1. APGYVENDINIMAS		
1. Taikomos priemonės turintiems specialiųjų poreikių (infrastruktūra, atskiras apgyvendinimas)	Taip ☒	- Pagrindinio bendrabučio I a. yra įrengti 2 judėjimo negalią turintiems asmenims skirti kambariai (juose apgyvendinti onkologinėmis ligomis sergantys užsieniečiai). - Pastebėta, kad viršutiniuose pagrindinio bendrabučio aukštuose gyvenantiems asmenims, turintiems sunkumų su judėjimu, sudėtinga nusileisti laiptine žemyn. PPC administracija nurodė, kad visuomet bandoma atsižvelgti į kylančius poreikius ir individualius atvejus, apgyvendinant bent jau žemesniame aukšte. Dažnu atveju šias galimybes apriboja kambarių užimtumas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Paslaugos už centro ribų pasiekiamos pėsčiomis (parduotuvė, mokykla, poliklinika, paštas, kt.)	Taip ☒	- PPC yra įsikūręs Vilniaus mieste, netoli centro.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	

3. Papildomos paslaugos kitose vietose pasiekiamos viešuoju transportu ir/arba organizuojamas gabenimas	Ne ☐	- PPC yra įsikūręs netoli pagrindinių Vilniaus autobusų ir geležinkelio stočių, visos paslaugos mieste yra pasiekiamos viešuoju transportu. - Viešojo transporto stotelės dėl kalvoto reljefo yra sunkiau pasiekiamos vyresniems ir judėjimo apribojimų turintiems gyventojams. - PPC personalas kartais atidaro atsarginius vartus, kad, pvz., vyresnio amžiaus gyventojai lengviau pasiektų privažiusį taksi automobilį.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

⁴ 3 soc. darbuotojos, 10 soc. darbuotojų padėjėjų, 5 integracijos koordinatorės, 2 ūkinio personalo atstovai, aprūpinimo koordinatorius, vedėja, PPC direktorės pavaduotojas, psichologė, 0,5 etato dirbanti šeimos gydytoja, 0,5 etato dirbanti slaugytoja, 0,1 etato gyvensenos medicinos specialistė. / Informacija buvo atnaujinta 2024-07-29, personalo pokyčių nėra. Rengiamasi PPC pertvarkai į naujai kuriamą Priėmimo ir integracijos agentūrą:

<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/d868e012752b11ef9c779dd37198d447?jfwid=-qm6bmb8mq>

1.1. Privatumas		
1. Užtikrinamas šeimos (namų ūkio) vienovės principas (apgyvendinimas kartu)	Taip ☒	- Dalis didesnių šeimų apgyvendinamos dviejuose atskiruose kambariuose (pasirūpinama, kad šeimai būtų paskirti vienas šalia kito esantys kambariai).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Miegamajame kambaryje apgyvendinta ne daugiau nei viena šeima (namų ūkis)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Pažeidžiami asmenys apgyvendinami po vieną	Taip ☒	- Visi viengungiai, nepriklausomai nuo pažeidžiamumo, yra apgyvendinami po vieną.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Asmenų apgyvendinimui taikomi kiti principai (lyties, etninio, kalbinio, religinio ir kt. aspektais)	Taip ☐	- Kartu kambariuose gyvena tik vienos šeimos nariai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
1.2. Apgyvendinimo infrastruktūra		
1. Kiekvienam asmeniui užtikrinama asmeninė 4 m² erdvė	Taip ☒	- Nepastebėta atvejų, kad šeimoms skirtuose kambariuose nebūtų užtikrintas vienam asmeniui rekomenduojamas minimalus 4 m ² plotas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Kiekvienas asmuo turi atskirą lovą ir atskirą rakinamą spintelę daiktams	Taip ☐	- Kambariuose kartu gyvena tik vienos šeimos nariai, todėl rakinamų spintelių klausimas nėra aktualus.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	

	Neaktualu ☐	- Pastebėta, kad kambariuose gyvenant daugiau asmenų, trūksta ne tiek rakinamų, kiek atskirų individualių spintelių, spintų, lentynų ir kitų baldų susidėti asmeniniams daiktams, ypač rūbams. Dalis gyventojų nurodė esantys priversti rūbus laikyti, pvz., su indais ir kitais virtuvės rakandais, dėl ko atsiranda blogas kvapas ir pan. PPC administracija nurodė, kad gyventojai yra aprūpinti visais būtiniausiais baldais pagal standartą (lova, spinta, stalas ir kėdė), taip pat kiekvienam kambariui suteikiama lentyna buities rakandams. Papildomų baldų leidžiamas turėti tik tuo atveju, kai tai atitinka nustatytus saugumo ir funkcionalumo reikalavimus, netrukdo kambario išdėstymui ir bendram tvarkos palaikymui.
3. Vienne kambaryje apgyvendinti ne daugiau kaip 6 asmenys	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Vieni vyrai ir moterys apgyvendinti atskirai (jei	Taip ☒	- Visuose kambariuose yra galimybė užsirakinti.
	Ne ☐	

vienne pastate/aukšte yra skirtingų lyčių miegamieji – durys iš vidaus užsirakina)	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Bendro naudojimo patalpose (virtuvėse, valgomajame) yra pakankamai stalų ir kėdžių	Taip ☐	- Dažnu atveju maistą žmonės nešasi valgyti į savo kambarius. - Bendro naudojimo patalpose (ypač virtuvėse) trūksta ne tik kėdžių, bet ir kitų baldų, pvz., laikyti produktams ar virtuvės rakandams. Kaip nurodė PPC administracija, kadangi virtuvės yra ribotos erdvės, įrengti papildomų spintelių / lentynų šiuo metu neplanuojama, daiktus numatyta laikyti kambariuose. Taip pat pabrėžiama, kad daiktai gyventojams yra išduodami asmeniškai ir žmonės yra už juos atsakingi.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
6. Prieinamas pakankamas skaičius viryklių, virtuvės prietaisų ir rakandų, vietos šaldytuvuose, kt.	Taip ☒	- Gyventojai savo kambariuose turi atskirus šaldytuvus.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. Sutrikus buities prietaisų veikimui, sulūžus ar kt., yra	Taip ☒	- Gyventojai nurodė, kad į poreikius suremontuoti sugedusią įrangą, prietaisus, santechniką ir kt. reaguojama operatyviai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

įmanoma apie tai pranešti, užtikrinamas aptarnavimas	Neaktualu ☐	
1.3. Sanitarinė infrastruktūra		
1. Visi asmenys turi prieigą prie sanitarinio mazgo (tualetų, vonios/dušo) ir šilto vandens	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis rakinamas tualetas, kuriuo galima naudotis 24/7	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiri san. mazgai moterims ir vyrams, kurie yra pažymėti (išskyrus atskirus blokus šeimoms)	Taip ☒	- Nepastebėta nesutarimų dėl sanitarinių mazgų naudojimo. Gyventojai teigia pripratę prie esamos tvarkos, tik kartais turi ilgiau palaukti, kai, pvz., duše prausiasi kiti gyventojai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. 12 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 ir ne trumpiau kaip 8 val. per parą prieinamas dušas / vonia su šiltu vandeniu	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis praustuvas su šiltu vandeniu, prieinamas 24/7	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	
	Ne ☐	

6. Prieinama sanitarinė infrastruktūra asmenims su spec. poreikiais	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.4. Apšvietimas / temperatūra		
1. Į gyvenamąją patalpą patenka pakankamai šviesos ir oro (yra langai, kurie atsidaro)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Langai gali būti pridengti užuolaidomis/žaliuzėmis nakties ir/ar poilsio metu	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Gyvenamojoje patalpoje yra užtikrinama komfortinė	Taip ☒	- Vizito metu buvo įjungtas šildymas. Lankytose patalpose buvo pakankamai šilta. Vienas
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

higienos normas atitinkanti temperatūra	Neaktualu ☐	kalbintas gyventojas nurodė, kad šiluma gali būti reguliuojama ant radiatoriaus esančiu prietaisu.
4. Gyvenamojoje patalpoje yra prieinama elektra ir krovimo lizdai	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.5. Saugumas		
1. Prieinamos saugumo priemonės (pagalbos mygtukai, vidiniai telefonai, vaizdo stebėjimo sistema)	Taip ☐	- Koridoriuose įmontuotos vaizdo stebėjimo kameros.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
2. Yra budintis personalas (24/7)	Taip ☒	- Budintis personalas prieinamas viename iš bendrabučių. Gyventojai žino, kur jį rasti ir tai, kad gali bet kada kreiptis pagalbos.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiros saugumo priemonės taikomos pažeidžiamiesiems, sulaikytiems asmenims	Taip ☐	
	Ne ☒	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.6. Bendros erdvės		
1. Visi asmenys turi pakankamai (atskirą) erdvės valgymui	Taip ☐	- Dalyje virtuvių nėra arba trūksta kėdžių, dažniausiai pagaminus maistą valgoma gyvenamuosiuose kambariuose.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
2. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės viduje	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės lauke	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Centre prieinamos atskiros vidaus ir lauko erdvės vaikams	Taip ☒	- Vizito metu sporto salėje vyko fizinio lavinimo pamoka „Gravitas schola“ mokyklos mokiniams.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.7. Švaros priemonės		
1. Gyvenamosios ir bendro naudojimo (virtuvės, san.	Taip ☒	- Bendrabučių bendrose erdvėse yra pakabinti bendro naudojimo patalpų tvarkymo grafikai. - Bendrose erdvėse (virtuvėse, sanitariniuose
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

mazgai, kt.) patalpos yra valomos pagal grafiką	Neaktualu ☐	mazguose) vizito metu buvo švaru ir tvarkinga. - Pasitaikė skundų, kad ne visi gyventojai noriai tvarkosi, dėl to kyla nesutarimų.
2. Gyventojams išduodamos švaros / valymo priemonės	Taip ☒	- Valymo priemonės išduodamos visiems PPC gyventojams. Gyventojai nurodė, kad priemonių suteikiama pakankamai (žr. Priedo 2 pav.).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Patalynė, rankšluosčiai ir kitos centro išduotos priemonės yra skalbiamos pagal nustatytą grafiką	Taip ☐	- PPC yra užtikrinama prieiga prie skalbyklių ir džiovyklių, gyventojai rūpinasi savarankiškai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Sudaryta galimybė mažiausiai kartą per savaitę naudotis skalbimo / džiovinimo paslaugomis	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.8. Ryšys su išoriniu pasauliu		
1. Nuolat prieinami asmeniniai telefonai	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Prieinamas interneto ryšys mažiausiai 4 kartus per savaitę	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Užtikrinama galimybė gyvai susitikti su artimaisiais	Taip ☐	- Susitikimai dažniausiai vyksta už PPC ribų.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
2. MAITINIMAS		
1. Užtikrinami maisto ruošos, švaros ir kt. standartai	Taip ☐	- PPC gyventojai maistą gaminasi patys.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
	Taip ☐	- PPC gyventojai maistą gaminasi patys.
2. Maistas suaugusiems tiekiamas 3 kartus per dieną, o vaikams – 5	Ne ☐	- Ugdyimo įstaigas lankantys vaikai pilną maitinimą gauna darželiuose arba mokyklose.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	

kartus¹², mažiausiai kartą maistas – termiškai apdorotas ir šiltas		
3. Užtikrinama maisto įvairovė priklausomai nuo spec. poreikių, amžiaus (vaikams, kūdikiams) ir kt.	Taip ☐ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☒	
4. Užtikrinamas geriamas vanduo 24/7 ir/arba tiekiamas (mažiausiai 2,5 l per dieną 1 asmeniui)	Taip ☒ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☐	- Bendro naudojimo patalpose (virtuvėse, san. mazguose) nepertraukiamai prieinamas geriamas vanduo.
3. DRABUŽIAI, AVALYNĖ IR KITOS PRIEMONĖS		
1. Kiekvienas asmuo turi pakankamai apatinių rūbų (nereikia skalbti dažniau nei kartą per savaitę)	Taip ☒ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☐	- Pagal poreikį gyventojai gali pasinaudoti PPC esančiu drabužių ir batų sandėliu.
2. Kiekvienas asmuo turi pakankamai drabužių, atitinkančių sezoną	Taip ☒ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☐	
3. Kiekvienas asmuo turi mažiausiai 2 poras batų	Taip ☒ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☐	
4. Drabužiai ir avalynė išduodami nedelsiant po apgyvendinimo/sulaikymo ir atitinka dydį, amžių, kt.	Taip ☐ Ne ☐ Iš dalies ☐ Neaktualu ☒	
5. Reguliariai išduodamas higienos priemonių paketas atsižvelgiant į lytį, amžių, kt. (įskaitant kūdikius)	Taip ☐ Ne ☐ Iš dalies ☒ Neaktualu ☐	- Higienos priemonės reguliariai išduodamos prieglobsčio prašytojams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams. Laikinąją apsaugą Lietuvoje gavusiems asmenims iš Ukrainos PPC teikiamas apgyvendinimas ir dalis paslaugų.
6. Reguliariai išduodami skalbimo milteliai	Taip ☐ Ne ☐ Iš dalies ☒ Neaktualu ☐	- Skalbimo milteliai, kaip ir higienos priemonės, išduodamos prieglobsčio prašytojams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams. Laikinąją apsaugą Lietuvoje gavusiems asmenims iš Ukrainos skalbimo milteliai neišduodami.

¹² Remiantis LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2002 m. vasario 13 d. įsakymu Nr. 20 „Dėl Prieglobsčio prašytojų ir užsieniečių laikino apgyvendinimo Pabėgėlių priėmimo centre sąlygų bei tvarkos ir laikino išvykimo tvarkos aprašo ir Užsieniečio teisės gauti kompensaciją už naudojimąsi visuomeninio transporto priemonėmis įgyvendinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, maitinimas PPC gali būti organizuojamas keliais būdais. Kaip minėta, taikomas būdas, kai mokamos atitinkamos išmokos / pašalpos, skirtos ir maisto pirkimui: <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.160625/asr>

7. Reguliariai išduodama / pakeičiama patalynė ir rankšluosčiai	Taip ☐	- Patys gyventojai yra atsakingi už patalynės pasikeitimą ir skalbimą.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
8. Ugdymo įstaigą lankantys vaikai gauna būtinas priemones	Taip ☒	- Dalį priemonių įsigyja patys gyventojai, dalį padeda įsigyti PPC, taip pat padeda įvairios NVO.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. PRIEIGA PRIE PAPILDOMŲ IŠMOKŲ / PAJAMŲ		
1. Užtikrinamas numatytų išmokų mechanizmas ir reguliarus įteikimas	Taip ☒	- Visi prieglobsčio prašytojai ir prieglobstį gavę užsieniečiai, gyvenantys PPC, gauna vienodą pašalpą – 0,7 VRP (valstybės remiamų pajamų) dydžio išmoką.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie perlaidų / pašto paslaugų gavimo, bankomato, kt.	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. PRIEIGA PRIE MEDICINOS IR PSICHOLOGO PASLAUGŲ		
1. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų centre	Taip ☒	- PPC veikia medicinos punktas, medikai prieinami pirmadienį ir trečiadienį nurodytomis valandomis. Medicinos punkte teikiamos pagrindinės pirminės sveikatos priežiūros paslaugos: pirminis vertinimas, būtinoji medicinos pagalba, pirminės procedūros ir tyrimai (pagal medicininę indikaciją); siuntimas pas specialistus (jeigu yra reikalinga). - Tyrimai atliekami ir siuntimai pas gydytojus specialistus išrašomi tik prieglobsčio prašytojams ir prieglobsčio gavėjams. Tuo tarpu laikinosios apsaugos gavėjai dėl to turi kreipti į savo šeimos gydytojus gydymo įstaigose, kuriose yra užsiregistravę. PPC medicinos punkte jiems yra atliekamas tik pirminis vertinimas ir būtinoji medicinos pagalba.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų už centro ribų	Taip ☐	- Pastebėta, kad tam tikrais atvejais, pvz., prieglobsčio prašytojai negauna kai kurių medicinos paslaugų, kurios, gydytojų vertinimu,
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	

	Neaktualu ☐	nepriskirtini būtinajai medicinos pagalbai. Pvz., prieglobsčio prašytoja skundėsi dėl su stuburo problemomis susijusio galūnių tirpimo. Neturint leidimo gyventi moteris negali gauti siuntimo pas neurologą. - Tam tikrais atvejais PPC apmoka gyventojų gydymo išlaidas. - Onkologine liga sergantis asmuo nurodė gaunantis pilną nemokamą gydymą.
--	------------------------------------	---

		- Negalią turinti moteris nurodė turėsianti vykti į Ukrainą, kad pereitų specialią komisiją. Kita negalią turinti jauna moteris iš Ukrainos nurodė, kad negali kreiptis į gydymo įstaigą, kadangi nedirba ir neturi privalomojo sveikatos draudimo. Moteriai Lietuvoje yra nustatytas neįgalumo lygis.	
3. Užtikrinama prieiga prie psichologo paslaugų centre	Taip	☒	- Kalbinti gyventojai teigė esantys patenkinti psichologo paslaugomis. Tiesa, dalis žmonių buvo nusiteikę kategoriškai prieš tokią pagalbą, nors neslėpė, kad psichologiškai jaučiasi prastai.
	Ne	☐	
	Iš dalies	☐	
	Neaktualu	☐	
4. Užtikrinama prieiga prie vaistų ir kitų medicininių priemonių (pvz., įtvarai, vežimėliai, ramentai, kt.)	Taip	☒	
	Ne	☐	
	Iš dalies	☐	
	Neaktualu	☐	
5. Prieiga prie skubios medicinos pagalbos užtikrinama 24/7 (budintis personalas ir/arba GMP)	Taip	☒	- PPC 24/7 yra budintis personalas, kuris gali padėti išsikviesti greitąją medicinos pagalbą.
	Ne	☐	
	Iš dalies	☐	
	Neaktualu	☐	
6. PRIEIGA PRIE INFORMACIJOS, VERTĖJŲ, IŠORĖS PAGALBOS TEIKĖJŲ			
1. Užtikrinama prieiga prie pagrindinės centro informacijos visomis aktualiomis kalbomis	Taip	☒	- Pagrindinė aktuali informacija yra prieinama gyventojams suprantamomis kalbomis. - Pastebėta, kad dalyje informacinių stendų buvo iškabinta neaktuali pasenusi informacija, pvz., apie renginius, susitikimus, vizitus ir pan. (žr. Priedo 3 pav.).
	Ne	☐	
	Iš dalies	☐	
	Neaktualu	☐	
2. Užtikrintas informacijos suteikimas asmenims, negalintiems skaityti	Taip	☐	
	Ne	☐	
	Iš dalies	☐	
	Neaktualu	☒	
3. Užtikrinama prieiga prie vertėjų (vietoje ir/arba nuotoliniu būdu)	Taip	☒	- Esant poreikiui, galima pasitelkti vertėjus nuotoliniu būdu. Esminių iššūkių nepastebėta, tačiau dalis darbuotojų, pvz., medicinos
	Ne	☐	
	Iš dalies	☐	

	Neaktualu ☐	personalias, nurodė, kad buvo paprasčiau, kai vietoje dirbo EUAA vertėjai.
4. Prieinama informacija apie valstybės garantuojamą teisinę pagalbą (toliau – VGTP)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Prieinama informacija apie NVO teikiamas paslaugas ir jų kontaktus	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Suinteresuotos šalys (teisiniai atstovai, žurnalistai, nepriklausomi	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

stebėtojai) gali susitikti pagal veiklos sritį	Neaktualu ☐	
7. Centre veikia skundų ir pageidavimų pateikimo mechanizmas	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

7. PAŽEIDŽIAMUMAS IR SPEC. POREIKIAI

7. Veikia standartizuotas pažeidžiamumo nustatymo mechanizmas	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
8. Naujai apgyvendinus / sulaikius, kiekvienas asmuo individualiai įvertinamas ir pereina atitinkamą procesą	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
9. Procedūrai atlikti yra dedikuotas vidaus ir/ar iš išorės samdomas personalas	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

8. PERSONALAS

10. Personalo atsakomybės yra aiškiai paskirstytos	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
11. Užtikrinamas personalo balansas lyties atžvilgiu	Taip ☐	- Nors PPC dirba gerokai daugiau moterų nei vyrų, nusiskundimų dėl šio aspekto negauta.
	Ne ☒	
	Iš dalies ☐	

	Neaktualu ☐	Jautrių grupių, kurių negalėtų aptarnauti darbuotojai(-os) vyrai arba moterys, PPC nėra.
12. Naujas personalas yra tinkamai įvedamas / ilgiau dirbantis – reguliariai apmokomas	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
13. Užtikrinama prieiga prie priėmimo personalo ir socialinių paslaugų	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
Papildomi komentarai		
- Keli kalbinti gyventojai teigė negavę sutarties dėl apgyvendinimo kopijų. Tuo tarpu PPC administracija nurodė, kad gyventojams visuomet įteikiamos sutarčių kopijos. - Dalis gyventojų nurodė, kad jie pasigenda suvokimo apie PPC galiojančias vidaus tvarkos taisykles ir jų taikymą konkrečiais atvejais, t. y. jų teisių ir pareigų, gyventojų atžvilgiu taikomų drausminių nuobaudų aspektus ir kt. Gyventojų teigimu, pačių taisyklių turinys jiems nėra žinomas, tačiau kituose dokumentuose būna referuojama į šių taisyklių nuostatas. Pasak gyventojų, taisyklės nėra prieinamos jiems suprantamomis kalbomis. PPC administracija pasidalino su stebėtojais vidaus tvarkos taisyklių aktualios redakcijos tekstu. - Kadangi asmenų iš Ukrainos apgyvendinimo ir kitais aktualiais pagalbos klausimais veikusi linija (1808) nebėra funkcionali, Naujininkų PPC laikinai yra perėmusi į Lietuvą atvykusių ir laikinąją apsaugą Lietuvoje gavusių asmenų iš Ukrainos nukreipimą į Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos žinioje esančias apgyvendinimo vietas visoje Lietuvoje. Pasak PPC, didelių srautų pastaruoju metu nepastebima. - Liepos pabaigoje siautusi audra ir stipri liūtis paveikė Naujininkų PPC statinius. Aukštuose, kur prasisunkė vanduo, buvo pažeista sienų, lubų, langų apdaila (žr. <i>Priedo 1 pav.</i>). - Vasaros laikotarpiu stebėti sunkumai dėl vaikų užimtumo ir jų laisvalaikio organizavimo iš esmės išsprendė prasidėjus mokslo metams. Stebėsenos vizito metu, darbo dieną, pastatuose buvo sutikta vos keletas vaikų. Pvz., tie, kurie serga ir negali eiti į mokyklą. - Kaip ir anksčiau, pasitaiko konfliktų dėl gyventojų. Pagrindinės priežastys – dėl bendros tvarkos ir švaros palaikymo, vaikų keliamo triukšmo, poilsio režimo nesilaikymo vėlyvu metu. Bendro naudojimo patalpose iškabinamos įvairaus turinio žinutės ir perspėjimai kaimynams (žr. <i>Priedo 4 pav.</i>). Taip pat pasitaiko nesutarimų ir dėl skirtingų nuomonių, pvz., politiniais klausimais, Ukrainoje vykstančio karo ir pan. - Ankstesnio vizito metu stebėtos 7 asmenų šeimos, gyvenusios viename kambaryje, nebėra. Kaip nurodė PPC, dėl vaikų nepriežiūros buvo kreiptasi į Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybą (toliau – VVTAĮT), imtasi priemonių dėl laikinos globos ir vaikų paėmimo. Šeima išsikėlė į kitą būstą, tačiau dėl netinkamų gyvenimo sąlygų VVTATĮ vėl įsikišo ir buvo nuspręsta, kad vaikai negali ten gyventi. Skirtas laikinas apgyvendinimas Vilniaus miesto krizių centre, stebima situacija, kol vaikai yra laikinoje globoje. PPC administracija nurodė, kad vaikų nepriežiūros klausimas išlieka aktualus (nuo rugpjūčio mėn. buvo 3 tokie atvejai), todėl glaudžiai bendradarbiaujama su VVTAĮT specialistais, Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro Pagalbos šeimai skyriumi Naujininkų seniūnijoje. Pastebėjus, kad šeimose galimai kyla sunkumų prižiūrint vaikus, taikoma atvejo vadyba. Tėvai yra stebimi, duodamos pastabos, nepasitačius imamas atitinkamų priemonių. - Nemažai darbingo amžiaus gyventojų, ypač neturinčių rimtesnių sveikatos problemų, dirba. Darbą su vaikų priežiūra stengiasi suderinti ir, pvz., vieniši tėvai. Stebėtas vienas atvejis, kai		

dirbti pradėjusi moteris, kuriai sėkmingai sekėsi tvarkytis, dėl pasikeitusio teisinio statuso prarado teisę dirbti. Moters vyras yra atskirtas nuo šeimos ir gyvena atskirai.

- PPC yra apgyvendintas vienišas asmuo, kurio padėtis galimai reikalauja slaugos paslaugų teikimo. Atvejis yra sprendžiamas, ieškoma būdų geriausiai atliepti minėto asmens poreikius. Bendradarbiaujama su minėtu Socialinių paslaugų centro Pagalbos šeimai skyriumi.

IV. Išvados ir rekomendacijos

Įvertinus vizito metu surinktą informaciją, teikiamos šios išvados ir rekomendacijos:

- Naujininkų PPC esant sąlyginai nedaug gyventojų ir turint daugiau nei trečdalį laisvų kambarių, žmonės šiuo metu yra apgyvendinti pakankamai laisvai, bendroji infrastruktūra nėra apkrauta, materialinės priėmimo sąlygos iš esmės yra užtikrinamos.
- Kiek didesnių iššūkių kelia asmeninių daiktų pasidėjimo galimybė gyvenamuosiuose kambariuose, ypač gyvenant daugiavaikėms šeimoms, kai daiktų, pvz., pakaitinių rūbų, yra daug, reikia laikyti daugiau maisto produktų, buities rakandų ir kt. Anot PPC administracijos, kambariai yra aprūpinami reikiama baldais pagal standartą, tačiau reikėtų pažymėti, kad reikiama baldais turėtų būti aprūpinami žmonės, o ne kambariai. Priešingu atveju tas pats baldų komplektas būtų suteikiamas tiek asmeniui, kuris gyvena kambaryje vienas, tiek tokiam pačiam kambaryje gyvenančiai kelių asmenų šeimai, kurių poreikiai ir faktiškai naudojama erdvė objektyviai skiriasi. **Kambaryje gyvenant daugiau asmenų, iš esmės kiekvienas iš jų (įskaitant vaikus), turintis daugiau asmeninių daiktų, turėtų**

turėti individualias spinteles ar lentynas susidėti, pvz., mokymosi reikmenims, žaislams ir kt.¹³ Siekiant išspręsti riboto ploto apstatymą baldais klausimą, sprendimu galėtų būti uždarytų ir / ar atvirų lentynų kabinimas, t. y. neužimant grindų ploto ir neblokuojant praėjimo / išėjimo, kas yra svarbu, pvz., evakuacijos atveju.

- Gyventojai yra patenkinti vietoje gaunamomis sveikatos priežiūros ir psichologo paslaugomis. Be to, paslaugų prieinamumas vietoje išsprendžia reikiamybę vykdyti gydymą įstaigas esant bendro pobūdžio negalavimams, kuriuos galima operatyviai išspręsti vietoje. Tiesa, tam tikrų nesusipratimų vis dar pasitaiko už PPC ribų esančiose gydymo įstaigose arba siekiant gauti siuntimus pas gydytojus specialistus, kai pirminiai simptomai nėra priskirtini prie būtiniosios medicinos pagalbos.

- Ne pirmą kartą pastebima, kad antrame ar ypač trečiame aukštuose gyvena senyvo amžiaus ar sunkiau judantys asmenys. Suprantama, kad PPC iš esmės nėra galimybės atlikti infrastruktūrinių pakeitimų, pvz., instaliuoti lifthus, keltuvus ir pan.¹⁴ Pagirtina, kad PPC pastaraisiais metais išsprendė bent jau antžeminio judėjimo klausimą, t. y. teritorijoje atsirado privažiavimo rampos, leidžiančios patogiau judėti visoje teritorijoje, kuri dėl esamo reljefo suformuota pakopų pagrindu, taip pat patogiai išeiti / įeiti į pastatus. **Vertėtų apsvastyti, ar Naujininkų PPC ištis yra tinkama vieta apgyvendinti būtent tokius asmenis su judumo sutrikimais. Alternatyva galėtų būti tokių asmenų (gavus jų sutikimą) nukreipimas į kitus PPC padalinius ir, atitinkamai, kitų pažeidžiamumų turinčių asmenų, kuriems judėjimas nekelia iššūkių, nukreipimas į Naujininkų PPC.**

- Atsižvelgus į surinktą informaciją, rekomenduojama visus gyventojus jiems suprantama kalba supažindinti su PPC vidaus tvarkos taisyklėmis. Šiuo tikslu siūlome iškart inicijuoti naujai kuriamos Priėmimo ir integracijos agentūros vidaus tvarkos taisyklių vertimą į aktualias užsienio kalbas. Iki tol rekomenduojame bent jau bendrais bruožais bei akcentuojant svarbiausias nuostatas supažindinti PPC apgyvendintus užsieniečius su galiojančiomis vidaus tvarkos taisyklėmis žodiniu būdu. Papildomas pasiūlymas būtų ateityje įvertinti galimybę naudoti patogų ir patrauklų supaprastintos ir sutrumpintos informacijos pateikimo būdą pasitelkus vizualines priemones ar pan.

- LRK stebėtojai nesiima vertinti gyventojų teiginių, ar apgyvendinimo sutarties kopijos jiems nėra įteikiamos, pagrįstumo, tačiau rekomenduoja visais atvejais įteikti kopijas ne tik paprašius pasirašyti ant lietuvių kalba surašyto dokumento, bet ir bent minimaliai žodžiu supažindinant su šio dokumento turiniu. Papildomai svarbu suteikti pakankamai informacijos ir apie kitus dokumentus, į kuriuos, tikėtina, yra referuojama sutartyje, įskaitant aukščiau paminėtas vidaus tvarkos taisykles.

- Rekomenduojame dažniau atlikti informaciniuose stenduose esančios medžiagos

peržiūrą ir pašalinti neaktualią, pasenusią ar suklaidinti galinčią informaciją.

Ataskaitą parengė:

LRK stebėtojas Stasys Vaitonis

2024-11-08

¹³ Daugiau – žr. EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai, 2016, 7 standartas (Užtikrinti, kad apgyvendinimo vietoje būtų pakankamai baldų): <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/Guidance-on-ReceptionConditions-LT.pdf>

¹⁴ Daugiau žr. – Ten pat, atitinkamai – 10 standartas (Užtikrinti, kad judėjimo negalią turintiems prašytojams skirtų apgyvendinimo vietų vidaus ir išorės infrastruktūra būtų pritaikyta prie jų poreikių).

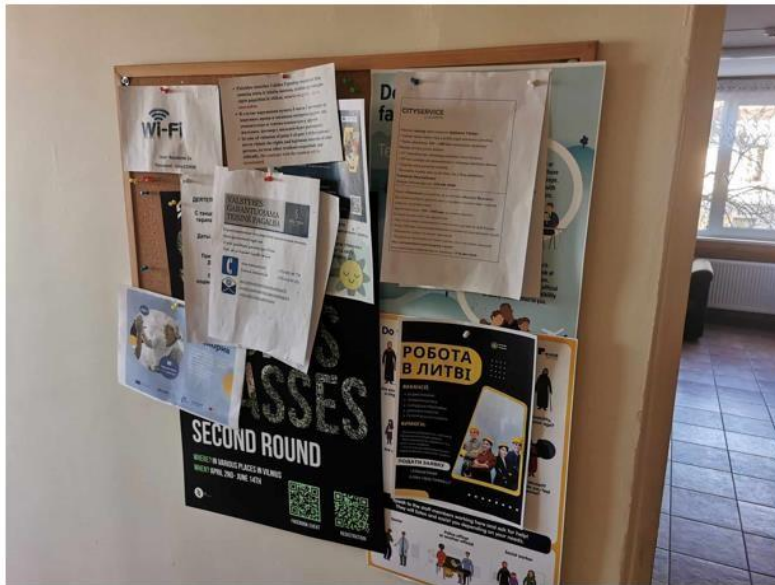
Priedas Nr. 1



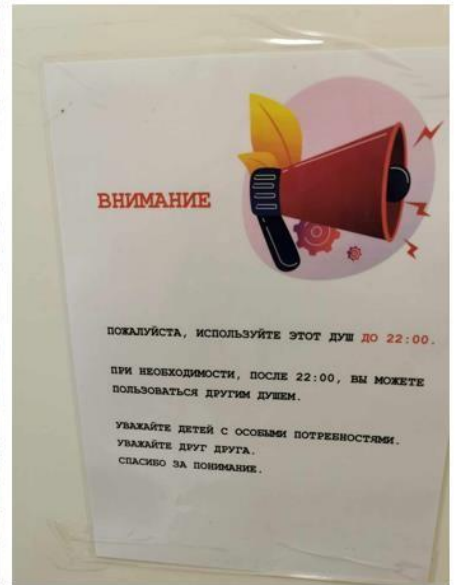
1 pav. Vandens paveikta patalpa.



2 pav. Valymo priemonės.



3 pav. Viena iš skelbimų lentų.
vėlyvu metu.



4 pav. Prašymas nesinaudoti dušu



5 pav. Užimtumo vaikams skelbimas.



6 pav. Vienas iš sanitarinių mazgų mokyklos bendrabučio pastate.

Vilniaus priėmimo centras, 2025 m. kovo 3 d.

Žymos: planinė stebėseną

I. Trumpai apie situaciją

Nuo 2025-01-01 Pabėgėlių priėmimo centras (toliau – PPC) buvo reorganizuotas į Priėmimo ir integracijos agentūrą (toliau – PIIA) prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – SADM), kuri atlieka ir anksčiau PPC atliktas funkcijas, bet tuo neapsiriboja. Nuo 2025 m. PIIA atsakinga ir už savo pasirinktoje vietoje gyvenančių prieglobsčio prašytojų informavimą, jų pažeidžiamumo nustatymą ir mėnesinių pašalpų išmokėjimą, priėmimo sąlygų užtikrinimą Pabradės centre, prieglobsčio prašytojų maisto ir higienos paketų užtikrinimą pasienio padaliniuose ir kt.

Dėl įvykusių permainų visi buvę PPC filialai (Naujininkai, Girionys, Rukla) pakeitė savo pavadinimus ir tapo priėmimo centrais¹⁵ (toliau – PC), be kita ko, buvęs PPC Naujininkų filialas oficialiai pervadintas į Vilniaus PC.

2024 m. Lietuvos Raudonojo Kryžiaus (toliau – LRK) stebėtojai PPC filialų stebėseną atlikdavo apytiksliai kartą per ketvirtį. 2025 m. nuspręsta tęsti identišką praktiką ir PC stebėsenos tikslais lankytis panašiu algoritmu. Tam tikra išimtis bus taikoma tik Pabradės PC, kur daliai gyventojų taikomi judėjimo laisvės ribojimai ir ten planuojami dažnesni apsilankymai. 2025 m. pirmasis LRK stebėtojų lankytas centras – Vilniaus PC. 2025-03-03 priėmimo ir apsaugos (angl. *protection*) sąlygų stebėsenos tikslais Vilniaus PC apsilankė 2 LRK stebėtojai.

Stebėseną atlikta remiantis Europos Sąjungos prieglobsčio agentūros (toliau – EUAA) gairėmis dėl priėmimo sąlygų¹⁶, papildančiomis EUAA gairėmis¹⁷, taip pat EUAA elektronine priėmimo sąlygų vertinimo priemone¹⁸.

II. Demografinė situacija

2025-03-03 Vilniaus PC gyveno 154 užsieniečiai (67 moterys, 35 vyrai, 52 vaikai) iš 8 skirtingų kilmės šalių. Pagal kilmės šalį gyventojai pasiskirstę taip: Ukraina (128), Tadžikistanas (12), Kongo Demokratinė Respublika (5), Baltarusija (4), Rusija (2), Gvinėja (1), Kamerūnas (1), Nigerija (1).

Didžioji dalis gyventojų – Lietuvoje laikinąją apsaugą gavę užsieniečiai (128), 21 gyventojas turi prieglobsčio prašytojo statusą, 5 – prieglobstį gavę užsieniečiai.

¹⁵ Girionių bendrabutis struktūriškai yra po Ruklos PC.

¹⁶ EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai, 2016, EUAA: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Guidance-on-ReceptionConditions-LT.pdf>

¹⁷ Guidance on Reception: Operational Standards and Indicators, 2024, EUAA: <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-reception-operationalstandards-and-indicators>

¹⁸ ARC / Assessment of Reception Conditions: <https://arc.euaa.europa.eu/>

13 gyventojų turi negalią, 5 – serga onkologinėmis ligomis.

III. Priėmimo ir apsaugos sąlygos

2025-03-03 stebėsenos vizito metu buvo lankytasi abiejuose Vilniaus PC pastatuose (vadinamuosiuose bendrabučio ir mokyklos). Susipažinta (atnaujinta informacija) su materialine infrastruktūra, lankytasi keliuose gyvenamuosiuose kambariuose ir bendrojo naudojimo patalpose – koridoriuose, laisvalaikio erdvėse, virtuvėse ir kt.

Apie vizitą pranešta iš anksto

Taip ☒

Ne ☐

I. Bendroji informacija

Centro valdytojas(-ai)	PIIA prie SADM
Personalo skaičius	22 ⁵
Centro tipas	Atvirojo tipo (judėjimo laisvė nevaržoma)
Tikslinė gyventojų / sulaikytųjų grupė(-ės)	Prieglobsčio prašytojai, prieglobstį Lietuvoje gavę asmenys, laikinąją apsaugą gavę asmenys iš Ukrainos.
Apgyvandinimo / sulaikymo pajėgumai	250

Rodiklis	Komentarai	
1. APGYVENDINIMAS		
1. Yra priemonės turintiems specialiųjų poreikių (infrastruktūra, atskiras apgyvendinimas)	Taip ☒	- Bendrabučio I a. yra 2 gyvenamieji kambariai, pritaikyti judėjimo negalią turinčių asmenų apgyvendinimui. Vizito metu kambariai apgyvendinti nebuvo. - Bendrabučio pastate įrengtos naujos mygtuko paspaudimu atsidarančios durys, vedančios tiesiai į pandusą (žr. <i>Priedo 1 pav.</i>).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Paslaugos už centro ribų pasiekiamos pėsčiomis (parduotuvė, mokykla, poliklinika, paštas, kt.)	Taip ☒	Vilniaus PC įsikūręs miesto centre, visos paslaugos gali būti pasiekiamos pėsčiomis.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Papildomos paslaugos kitose vietose pasiekiamos viešuoju transportu ir/arba organizuojamas gabenimas	Taip ☒	- Netoliese yra miesto viešojo autobuso stotelės, geležinkelio ir tarpmiestinių autobusų stotys. - Vilniaus PC turi 2 vairuotojus, kurie, esant poreikiui, prieglobsčio prašytojams teikia pavėžėjimo paslaugas. Pvz., neseniai kūdikį
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

⁵ 7 individualios priežiūros darbuotojai, 6 socialiniai darbuotojai, 2 darbuotojai ūkio reikmėms, 2 vairuotojai (po 0,5 etato), 1 aprūpinimo koordinatore, 1 psichologė, 1 šeimos gydytoja (0,5 etato), 1 slaugytoja (0,5 etato), 1 sveikos gyvensenos specialistė (0,25 etato).

		pagimdžiusi moteris nurodė, kad, jai besilaukiant, Vilniaus PC personalas ją nuolat nuveždavo į gydymo įstaigas.
1.1. Privatumas		
1. Užtikrinamas šeimos (namų ūkio) vienovės principas (apgyvendinimas kartu)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Miegamajame kambaryje apgyvendinta ne daugiau nei viena šeima (namų ūkis)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Asmenų apgyvendinimui taikomi kiti principai (lyties, etniniu, kalbiniu, religiniu ir kt. aspektais)	Taip ☐	- Skirtingų namų ūkių gyventojai neapgyvendinami viename kambaryje – šeimos apgyvendinamos kartu, vieniši asmenys kambariuose gyvena po vieną.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
1.2. Infrastruktūra		
1. Kiekvienam asmeniui užtikrinama asmeninė 4 m² erdvė	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Kiekvienas asmuo turi atskirą lovą	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Kiekvienas asmuo turi atskirą rakinamą spintelę daiktams	Taip ☐	- Jei kambaryje gyvena daugiau nei 1 asmuo, jie yra susiję šeiminiiais ryšiais.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Viename kambaryje apgyvendinti ne daugiau kaip 6 asmenys	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Vieniši vyrai ir moterys apgyvendinti atskirai (jei viename pastate/aukšte yra skirtingų lyčių miegamieji – durys iš vidaus užsirakina)	Taip ☒	- Tuose pačiuose aukštuose gyvena ir vyrai, ir moterys. - Visi gali užsirakinti savo kambariuose.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Prieinamas pakankamas skaičius viryklių, virtuvės	Taip ☒	- Vizito metu pastebėta, kad tam tikruose bendrabučio pastato aukštuose pastatyta
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

prietaisų ir rakandų, vietos šaldytuvuose, kt.	Neaktualu ☐	naujos dar neišpakuotos buitinės technikos (viryklių su orkaitėmis, skalbimo mašinų). - Kalbinti gyventojai trūkumo nenurodė.
7. Sutrikus buities prietaisų veikimui, sulūžus ar kt., yra įmanoma apie tai pranešti, užtikrinamas aptarnavimas	Taip ☒	- PC administracijos atstovai nurodė, kad kiekvieną darbo dieną ¹⁹ 2 kartus (11-11.30 val. ir 20-20.30 val.) gyventojai gali kreiptis į vadinamą <i>info desk</i> , kur gali užregistruoti bet kokią savo poreikį, įskaitant informavimą apie sulūžusius daiktus / neveikiančią techniką. Kalbinti gyventojai nurodė, kad į pranešimus reaguojama greitai. Visi kalbinti gyventojai žinojo apie <i>info desk</i> (žr. Priedo 6 pav.).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.3. Sanitarinė infrastruktūra		
1. Visi asmenys turi prieigą prie sanitarinio mazgo (tualetų, vonios/dušo) ir šilto vandens	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis rakinamas tualetas, kuriuo galima naudotis 24/7	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiri san. mazgai moterims ir vyrams, kurie yra pažymėti (išskyrus atskirus blokus šeimoms)	Taip ☒	- Ant sanitarinių mazgų durų uždėti papildomi paaiškinimai lietuvių, anglų ir ukrainiečių kalbomis, kad gyventojai turi vadovautis nurodytu ženkliniu, sanitarinių mazgų pasiskirstymas pagal kambarius ar šeimas nėra leidžiamas (žr. Priedo 3 pav.).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. 12 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 ir ne trumpiau kaip 8 val. per parą prieinamas dušas / vonia su šiltu vandeniu	Taip ☒	- Dušai ir šiltas vanduo prieinami nuolat.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis praustuvai su šiltu vandeniu, prieinamas 24/7	Taip ☒	- Praustuvai ir šiltas vanduo prieinami nuolat.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Prieinama sanitarinė infrastruktūra asmenims su spec. poreikiais	Taip ☒	- Bendrabučio I a., kur įrengti judėjimo negalia turintiems asmenims pritaikyti gyvenamieji kambariai, įrengtas ir specialiai pritaikytas sanitarinis mazgas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.4. Apšvietimas / temperatūra		
	Taip ☒	

¹⁹ Informaciniuose plakatuose apie *info desk*, nurodyta, kad jis organizuojamas 3 dienas per savaitę (pirmadieniais, trečiadieniais ir penktadieniais).

1. Į gyvenamąją patalpą patenka pakankamai šviesos ir oro (yra langai, kurie atsidaro)	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Langai gali būti pridengti užuolaidomis/žaliuzėmis nakties ir/ar poilsio metu	Taip ☒	- Sulūžus žaliuzėms gyventojai gali kreiptis į <i>info desk</i> ir užfiksuoti poreikį jas pakeisti / sutaisyti.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Gyvenamojoje patalpoje yra užtikrinama komfortinė higienos normas atitinkanti temperatūra	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Gyvenamojoje patalpoje yra prieinama elektra ir krovimo lizdai.	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.5. Saugumas		
1. Centre prieinamos saugumo priemonės (pagalbos mygtukai, vietiniai telefonai, vaizdo stebėjimo sistema, kt.)	Taip ☐	- Tam tikros bendro naudojimo patalpos stebimos vaizdo kameromis, tačiau nėra pagalbos mygtukų ar vietinių telefonų. - Ant budinčiųjų darbo vietos nurodytas budinčiojo mobilaus telefono numeris, kurį gyventojai turi ir naudojami – su budinčiuoju galima susisiekti telefonu.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
2. Yra budintis personalas (24/7)	Taip ☒	- Abiejuose PC pastatuose yra po budintįjį.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiros saugumo priemonės taikomos pažeidžiamiesiems, sulaikytiems asmenims.	Taip ☐	
	Ne ☒	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.6. Bendros erdvės		
1. Visi asmenys turi pakankamai erdvės valgymui	Taip ☒	- Gyventojai valgyti gali tiek bendro naudojimo virtuvėse, tiek savo kambariuose. Visose virtuvėse ir kambariuose prieinami stalai ir kėdės.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės viduje	Taip ☒	- Mokyklos pastate yra sporto salė, biblioteka, kompiuterių klasė, laipiojimo sienomis patalpa ir kt. Dalis kalbintų gyventojų patalpomis ir paslaugomis naudojasi, dalis nurodė neturintys poreikio.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	

3. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės lauke	Ne ☐	- Įrengtos pavėsinės / rūkyklos, pastatyti šiltnamiai.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Centre prieinamos atskiros vidaus erdvės vaikams	Taip ☒	- Mokyklos pastate yra laipiojimo sienomis patalpa, kuri skirta vaikams.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Centre prieinamos atskiros lauko erdvės vaikams	Taip ☒	- Vaikams įrengta žaidimų aikštelė su sūpynėmis ir kt.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.7. Švaros priemonės		
1. Gyvenamosios ir bendro naudojimo (virtuvės, san. mazgai, kt.) patalpos yra valomos pagal grafiką	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Gyventojams išduodamos švaros/valymo priemonės	Taip ☒	- Buitinės chemijos priemonės išduodamos visiems PC gyventojams, nepriklausomai nuo jų statuso.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Patalynė, rankšluosčiai ir kitos centro išduotos priemonės yra skalbiamos pagal nustatytą grafiką	Taip ☐	- Gyventojai skalbimu rūpinasi patys, skalbimo mašinos prieinamos 24/7.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Sudaryta galimybė mažiausiai kartą per savaitę naudotis skalbimo / džiovinimo paslaugomis	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.8. Ryšys su išoriniu pasauliu		
1. Nuolat prieinami asmeniniai telefonai	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Prieinamas interneto ryšys mažiausiai 4 kartus per savaitę	Taip ☒	- PC nuolat prieinamas Wi-Fi ryšys.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Užtikrinama galimybė gyvai susitikti su	Taip ☒	- Iš anksto perspėjus budintįjį, pas PC gyventojus gali ateiti svečių. Atėjus svečiams
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

artimaisiais ir teisiniais atstovais	Neaktualu ☐	gyventojai su jais turi būti savo kambariuose, o ne bendro naudojimo patalpose. - Dalis kalbintų gyventojų nurodė, kad svečiai pas juos ateina, dėl leidimų atvykti problemų nekyla – užtenka paskambinti budinčiajam.
2. MAITINIMAS		
1. Užtikrinama tvarkinga buitinė technika ir kitos priemonės savarankiškam maisto gaminimui	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Maistas suaugusiems tiekiamas 3 kartus per dieną, o vaikams – 4 kartus, mažiausiai kartą maistas – termiškai apdorotas ir šiltas	Taip ☐	- Gyventojai maistą gaminasi savarankiškai. - Prieglobsčio prašytojams ir prieglobstį Lietuvoje gavusiems asmenims 2 k. per mėnesį mokama pašalpa maistui. Kadangi 2025 m. valstybės remiamų pajamų dydis, nuo kurio priklauso pašalpos dydis, išaugo, atitinkamai paaugo gaunama suma.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
3. Užtikrinama maisto įvairovė priklausomai nuo spec. poreikių, amžiaus (vaikams, kūdikiams) ir kt.	Taip ☐	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Užtikrinamas geriamas vanduo 24/7 ir/arba tiekiamas (mažiausiai 2,5 l per dieną 1 asmeniui)	Taip ☒	- Vanduo papildomai netiekiamas, tačiau nuolat prieinamas vandentiekio tiekiamas vanduo yra geriamas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. DRABUŽIAI, AVALYNĖ IR KITOS PRIEMONĖS		
1. Kiekvienas asmuo turi pakankamai drabužių, atitinkančių sezoną	Taip ☒	- Kalbinti prieglobsčio prašytojai ir prieglobstį Lietuvoje gavę užsieniečiai nurodė, kad prasidedant žiemos sezonui jiems buvo išduoti papildomi drabužiai. - Esant poreikiui, gyventojai gali pasinaudoti PC esančiu drabužių ir batų sandėliu.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Kiekvienas asmuo turi mažiausiai 2 poras batų	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Drabužiai ir avalynė išduodami nedelsiant po apgyvendinimo/sulaikymo ir atitinka dydį, amžių, kt.	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Reguliariai išduodamas higienos priemonių paketas	Taip ☒	
	Ne ☐	

atsižvelgiant į lytį, amžių, kt. (įskaitant kūdikius)	Iš dalies ☐	- Higienos paketai reguliariai išduodami prieglobsčio prašytojams ir prieglobstį Lietuvoje gavusiems asmenims. - Higienos paketų sudėtis atitinka realius poreikius, pvz., kūdikį auginanti moteris nurodė gaunanti sauskelnių.
	Neaktualu ☐	
5. Reguliariai išduodami skalbimo milteliai	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Ugdomo įstaigą lankantys vaikai gauna būtinas priemones	Taip ☐	- Šis aspektas vizito metu nevertintas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. EINAMOSIOS IŠLAIDOS / PRIEIGA PRIE PAPILDOMŲ PAJAMŲ		
1. Užtikrinamas numatytų išmokų mechanizmas ir reguliarus įteikimas	Taip ☒	- Prieglobsčio prašytojams ir prieglobstį Lietuvoje gavusiems asmenims pašalpos mokamos 2 k. per mėnesį. - Kalbinti gyventojai nusiskundimų dėl pašalpų neturėjo.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie perlaidų / pašto paslaugų gavimo, bankomato, kt.	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. PRIEIGA PRIE MEDICINOS IR PSICHOLOGO PASLAUGŲ		
1. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų centre	Taip ☒	- PC veikia medicinos punktas, jame teikiamos šeimos gydytojo paslaugos, visiems gyventojams gali būti išrašyti receptiniai vaistai, siuntimai pas antrinio lygio gydytojus. - PC naujai įrengtas ginekologijos kabinetas, tačiau PC dar nėra gydytojo ginekologo. - Medicinos punktas dirba 2 k. per savaitę. Kalbinti gyventojai nurodė esantys patenkinti medicinos paslaugų prieinamumu. Tik viena gyventoja nurodė susidurianti su sunkumais, kai kasdien reikia suleisti vaistus. - Anksčiau taikyta praktika užsiregistruoti pas gydytoją per <i>info desk</i> , tačiau šiuo metu vadovaujamosi gyvos eilės principu.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų už centro ribų	Taip ☒	- Iškilus problemoms dėl medicinos paslaugų gavimo už centro ribų, problemas padeda spręsti PC personalas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	

3. Užtikrinama prieiga prie psichologo paslaugų centre	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Užtikrinama prieiga prie vaistų ir kitų medicininių priemonių (pvz., įtvarai, vežimėliai, ramentai, kt.)	Taip ☒	- Esant poreikiui, medicininės priemonės prieglobsčio prašytojams ir prieglobstį Lietuvoje gavusiems asmenims užtikrina PC. - PC administracijos atstovai nurodė neturintys susitarimo su NVO Caritas dėl vaistų kompensavimo Ukrainos piliečiams, tačiau tokio poreikio užfiksavę nebuvo.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Prieiga prie skubios medicinos pagalbos užtikrinama 24/7 (budintis personalas ir/arba GMP)	Taip ☒	- Gyventojai yra informuoti, kad, esant poreikiui, gali patys išsikviesti greitąją medicinos pagalbą arba gali kreiptis į budintįjį.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. PRIEIGA PRIE INFORMACIJOS, VERTĖJŲ, IŠORĖS PAGALBOS TEIKĖJŲ		
1. Užtikrinama prieiga prie pagrindinės centro informacijos visomis aktualiomis kalbomis	Taip ☐	- Didžioji dalis informacijos pateikiama anglų ir ukrainiečių kalbomis.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinamas informacijos suteikimas asmenims, negalintiems skaityti	Taip ☐	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
3. Užtikrinama prieiga prie vertėjų (vietoje ir/arba nuotoliniu būdu)	Taip ☐	- Didžioji gyventojų dalis kalba rusiškai arba angliškai, todėl su personalu susikalba tiesiogiai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Prieinama informacija apie valstybės garantuojamą teisinę pagalbą (VGTP)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Prieinama informacija apie NVO teikiamas paslaugas ir jų kontaktus	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Suinteresuotos šalys (teisiniai atstovai, žurnalistai, nepriklausomi stebėtojai) gali susitikti pagal veiklos sritį	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	
	Ne ☐	

7. Centre veikia skundų ir pageidavimų pateikimo mechanizmas	Iš dalies ☐	- Atsižvelgta į anksčiau LRK teiktą rekomendaciją dėl skundų ir pageidavimų dėžučių lokacijos bendrabučio pastate, dėžutės perkeltos į vaizdo kameromis nestebimą ir budinčiam nematomą vietą (žr. <i>Priedo 2 pav.</i>).
	Neaktualu ☐	
7. PAŽEIDŽIAMUMAS IR SPEC. POREIKIAI		
1. Veikia standartizuotas pažeidžiamumo nustatymo mechanizmas	Taip ☒	- Veikia standartizuota tvarka dėl užsieniečių pažeidžiamumo nustatymo, kuri turi būti taikoma visuose užsieniečių centruose. - Į PC dėl pažeidžiamumo nustatymo taip pat kreipiasi ir savo pasirinktoje vietoje gyvenantys prieglobsčio prašytojai. Proceso metu tokiems prieglobsčio prašytojams rekomenduojama laikinai apsigyventi PC, kad pažeidžiamumo vertinimo rezultatai būtų kuo tikslesni, tačiau, anot PC administracijos atstovų, kol kas prieglobsčio prašytojai šios galimybės atsisakydavo.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Naujai apgyvendinus / sulaikius, kiekvienas asmuo individualiai įvertinamas ir pereina atitinkamą procesą	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Procedūrai atlikti yra dedikuotas vidaus ir/ar iš išorės samdomas personalas	Taip ☒	- Pažeidžiamumo nustatymą vykdo PC medicinos punkto darbuotojai, psichologė ir socialiniai darbuotojai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
8. PERSONALAS		
1. Personalo atsakomybės yra aiškiai paskirstytos	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinamas personalo balansas lyties atžvilgiu	Taip ☐	- Didesnę dalį personalo sudaro moterys, tačiau skundų dėl to nefiksuota.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
3. Naujas personalas yra tinkamai įvedamas / ilgiau dirbantis – reguliariai apmokomas	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Užtikrinama prieiga prie priėmimo personalo ir socialinių paslaugų	Taip ☒	- Kalbinti gyventojai nurodė žinantys, kuris socialinis darbuotojas yra jiems priskirtas,
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

	Neaktualu ☐	palaikantys kontaktą, sulaukiantys reikiamos pagalbos.
Papildomi komentarai		
- Nuo 2025-02-15 įsigaliojo nauja tvarka dėl mokėjimo už gyvenimą PC padaliniuose²⁰. Mokėjimas netaikomas prieglobsčio prašytojams ir prieglobsčio Lietuvoje gavėjams, o laikinąją apsaugą gavusiems asmenims, neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams ir kitiems užsieniečiams toks gyvenimas centre nemokamas tik pirmuosius 3 mėn. PC administracijos atstovai nurodė, kad iš 128 Ukrainos piliečių apgyvendinimo mokesčio nemoka tik apytiksliai 17 žmonių. Visi likusieji moka po apytiksliai 47 eurus per mėn. (tokia suma mokama už vieną pilnametį asmenį, už kiekvieną nepilnametį papildomai mokama 50 proc. nurodytos sumos). Senjorams, negalių turintiems asmenims, vienišioms tėvams ar kt. nuolaidų šiuo metu nėra numatyta. Iš esmės mokesčio įvedimas nesukėlė didelių permainų. Anot administracijos atstovų, 2 namų ūkiai informavo apie išsikraustymą nuo kovo 1 d., tačiau neaišku, ar priežastis yra įvestas mokestis (viena iš šeimų grįžta į Ukrainą, kita – nuomosis būstą savarankiškai). Kalbinti gyventojai, kuriems taikomas mokestis, nurodė, kad jie buvo iš anksto informuoti apie pasikeisiančią tvarką ir turėjo laiko susitaikyti su pokyčiais. - Dėl apgyvendinimo PC pasikreipus Ukrainos piliečiams, tikrinama, ar asmuo prieš tai jau gyveno valstybės finansuojamoje kolektyvinio apgyvendinimo vietoje. Jei taip – PC leidžiama nemokamai gyventi 1 mėn., jei ne – nemokamai 3 mėn. Pasikeitus tvarkai dėl apgyvendinimo, PC gali būti apgyvendinami ne tik pažeidžiami asmenys, bet ir kiti užsieniečiai, galintys įrodyti, kad netikėtai neteko būsto ir atsidūrė krizinėje situacijoje. Tokiu atveju PC priima asmenį gyventi mėnesiui. Ilgesniam apgyvendinimui toliau taikomas pažeidžiamumo kriterijus. - PC administracijos atstovai nurodė, kad visi Ukrainos piliečiai nuo 2025-03-01 pasirašė naujas metų trukmės nuomos sutartis. - PC administracijos atstovai nurodė, kad Migracijos departamentas jau pradėjo į PIIA nukreipti savarankiškai gyvenančius prieglobsčio prašytojus – tiek dėl pažeidžiamumo nustatymo, tiek dėl mėnesinių pašalpų (maistui ir smulkioms išlaidoms). Norėdami atlikti pažeidžiamumo nustatymą arba gauti pašalpą, prieglobsčio prašytojai turi fiziškai atvykti į PC ir pateikti prašymą. - Anot PC administracijos atstovų, iš Pabradės PC į Vilnių perkeliama prieglobsčio gavėjai. Prieglobsčio prašytojų šeimos ir toliau dažniausiai perkeliama į Ruklos PC, tačiau, esant situacijai, kai prieglobsčio prašytojai turi darbą Vilniuje, jie galėtų būti perkelti ir į Vilniaus PC. - PC administracijos atstovai nurodė, kad visi gyventojai kasmet vežami rentgenui dėl tuberkuliozės. Esant karantino poreikiui, PC personalas galėtų apgyvendinti žmogų atskirame kambaryje, galimai vežtų karantino laikotarpiui ir į Pabradę, tačiau kol kas nebuvo tokio poreikio. - PC gyvena vienas sunkios būklės Ukrainos pilietis, kuris negali savimi pasirūpinti. Dėl šios priežasties suorganizuota, kad kiekvieną darbo dieną pas jį atvyktų samdoma		

²⁰ Žr. (1) Dėl Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ įgyvendinimo, Apmokėjimo už gyvenimą laikino apgyvendinimo vietose tvarkos aprašas: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/29fe52d5ca1211efb81fa0211f8edf4d?jfwid=-5d5lbqx7c>
(2) Dėl įgaliojimų suteikimo ir atvejų, kai užsieniečiams leidžiama apsigyventi laikino apgyvendinimo vietose neatlygintinai, nustatymo: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/f32f9810c6a911ef940bca4d136e126f?jfwid=-5d5lbqx7c>

Vilniaus m. Socialinių paslaugų centro darbuotoja, padėtų apsipirkti, pasigaminti maistą, apsitvarkyti ir kt.

- Daliai gyventojų išduota naujų baldų, pvz., dalintos drabužių kabyklos, neseniai pagimdžiusiai moteriai išduota vaikiška lovelė.
- Tiek PC administracija, tiek kalbinti gyventojai nurodė, kad didelių konfliktų tarp gyventojų įprastai nekyla, o visi kylantys konfliktai yra buitinio pobūdžio, pvz., dėl bendro naudojimo patalpų tvarkymo. Anot kalbintų gyventojų, įtampų dėl etninių priežasčių nejaučiama.
- LRK stebėtojų vizito metu PC buvo ruošiamasi rytojaus dieną vyksiančiai Užgavėnių šventei, bendro naudojimo patalpose iškabinti apie renginį informuojantys plakatai (žr. *Priedo 4 pav.*). Kalbinti gyventojai nurodė gavę brošiūrų apie kovo antroje pusėje 3 dienas vyksiančias paskaitas apie integraciją Lietuvoje, prieglobsčio prašytojų teises ir pareigas bei kt. (žr. *Priedo 5 pav.*). Kalbinti gyventojai nurodė, kad įprastai didžioji dalis užsiėmimų vyksta vaikams, patys suaugusieji neretai nurodė, kad užimtumo veiklomis nesidomi, nes neturi tam laiko.
- LRK vizito metu pastebėta, kad bendro naudojimosi erdvėse gyventojai stengiasi kurti jaukią namų aplinką – augina gėlių, pasideda įvairių suvenyrų, siuva užuolaidas ir kt. (žr. *Priedo 7-9 pav.*).

Išvados ir rekomendacijos

Sveikintina, kaip Vilniaus PC personalui pavyko suvaldyti situaciją įvedant apmokestinimą už gyvenamąją vietą laikinąją apsaugą gavusiems Ukrainos piliečiams. Kalbinti gyventojai nebuvo pasipiktinę, nurodė buvę iš anksto informuoti apie pokyčius ir suspėję tiek finansiškai, tiek morališkai pasiruošti naujovėms.

Pagirtina, kad atsižvelgta į anksčiau LRK stebėtojų teiktą rekomendaciją dėl skundų ir pageidavimų dėžučių perkėlimo į vietą, kurioje būtų pilnai užtikrinamas konfidencialumas. Kaip pastebėjo PC administracijos atstovai, tai lėmė išaugusį šios priemonės naudojimą.

Kaip įprasta, Vilniaus PC užtikrinamos visos standartus atitinkančios priėmimo ir apsaugos sąlygos. Žmonės gyvena pakankamai laisvai, jiems prieinami visi reikiami baldai, buitinė technika ir kt., toliau investuojama į gyventojų patogumą – įrengtos automatiškai atsidarančios durys judėjimo sunkumų turintiems asmenims. Netolimoje ateityje PC kieme planuojama įrengti nukreipiančias rodykles, kad būtų lengviau orientuotis teritorijoje. Gyventojams pagal poreikį ir galimybes išduodama papildomų baldų ir kitų daiktų, leidžiama tam tikrus daiktus laikyti bendro naudojimo patalpose, sukuriamas patalpų jaukumas, kuris svarbus gyventojų psichologinei sveikatai. Tokie atributai kaip gėlės, suvenyrai ir kt. bendro naudojimo patalpose gyventojams padeda jaustis kaip namuose, o ne kolektyvinio apgyvendinimo vietoje.

Vienintelė rekomendacija teikiama dėl raštu gyventojams pateikiamos informacijos. Didžioji dalis nuolat ant skelbimų lentų esančios informacijos pateikiama anglų ir ukrainiečių kalbomis. Pastebėta, kad rusų kalba dažniau vartojama pranešant apie vyksiančius renginius, t. y. trumpalaikę rašytinę informaciją. Skatiname atkreipti dėmesį, kad centre gyvena ne tik Ukrainos, bet ir Baltarusijos, Rusijos, Tadžikistano piliečiai, kurie kalba rusų, o ne ukrainiečių kalba. Atsižvelgiant į tai, rekomenduojame rašytinę informaciją pateikti trimis kalbomis (anglų, ukrainiečių ir rusų).

Justina Karaliūtė, LRK stebėtoja

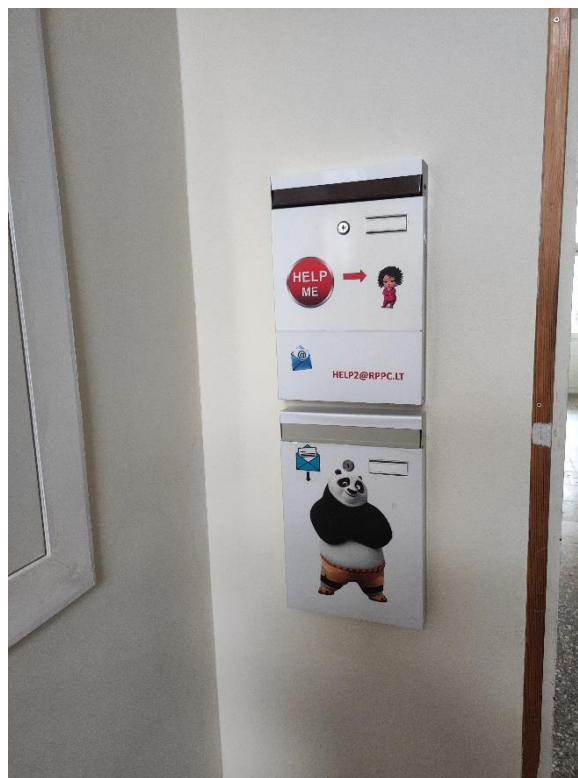
Stasys Vaitonis, LRK stebėtojas

2025-03-12

Priedas



1 pav. Mygtukas durims atidaryti.



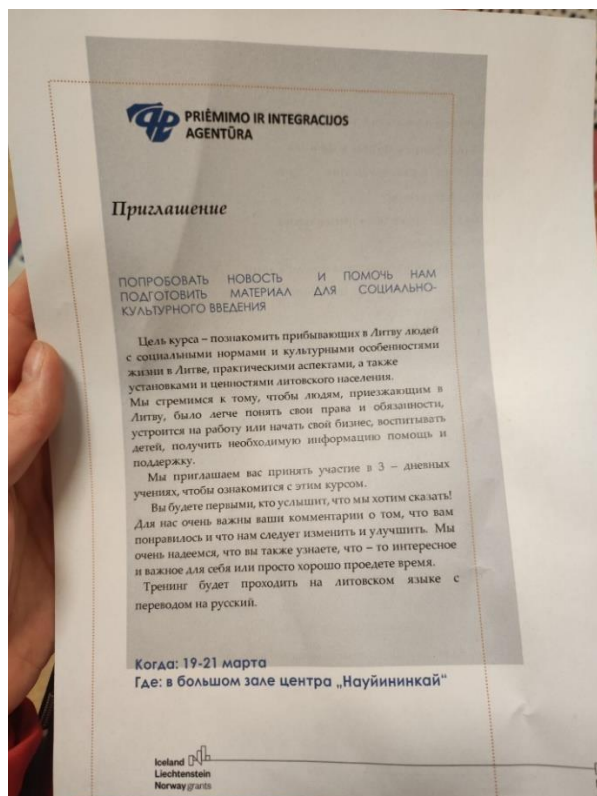
2 pav. Skundų ir pageidavimų dėžutės.



3 pav. Užrašas ant sanitarinio mazgo durų.



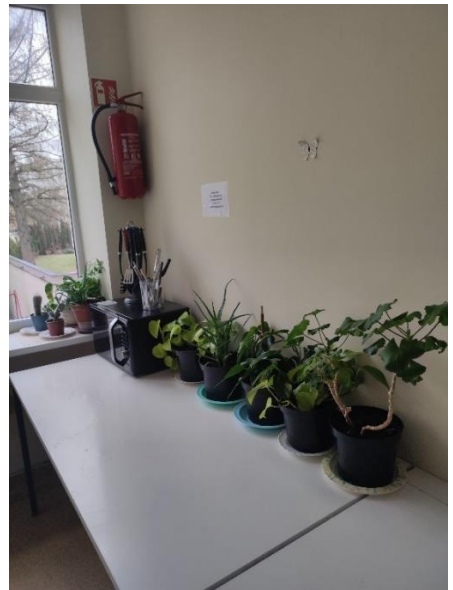
4 pav. Kvietimas į Užgavėnių šventę.



5 pav. Kvietimas į 3 dienų kursų apie gyvenimą Lietuvoje.



6 pav. Info desk priėmimo valandos.



7-8 pav. Gėlės bendro naudojimo virtuvėse.



9 pav. Virtuvės langą dengiančios siūtos užuolaidos.

Vilniaus priėmimo centras, 2025 m. birželio 19 d.

Žymos: *planinė stebėseną*

I. Trumpai apie situaciją

Nuo 2025-01-01 Pabėgėlių priėmimo centras (toliau – PPC) buvo reorganizuotas į Priėmimo ir integracijos agentūrą (toliau – PIIA) prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – SADM), kuri atlieka anksčiau PPC atliktas funkcijas, bet tuo neapsiriboja. Nuo 2025 m. PIIA atsakinga ir už savo pasirinktoje vietoje gyvenančių prieglobsčio prašytojų informavimą, jų pažeidžiamumo nustatymą ir mėnesinių pašalpų išmokėjimą, priėmimo sąlygų užtikrinimą Pabradės centre, įskaitant Valstybės sienos apsaugos tarnybos (toliau – VSAT) Užsieniečių registracijos centrą, prieglobsčio prašytojų maisto ir higienos paketų užtikrinimą VSAT pasienio padaliniuose ir kt.

Dėl įvykusių permainų visi buvę PPC filialai (Naujininkai, Girionys, Rukla) pakeitė savo pavadinimus ir tapo priėmimo centrais²¹ (toliau – PC), be kita ko, buvęs PPC Naujininkų filialas oficialiai pervadintas į Vilniaus PC.

2024 m. Lietuvos Raudonojo Kryžiaus (toliau – LRK) stebėtojai PPC filialų stebėseną atlikdavo apytiksliai kartą per ketvirtį. 2025 m. tęsiama identiška praktika. Išimtis taikoma tik Pabradės PC, kur daliai gyventojų taikomi judėjimo laisvės ribojimai ir dėl šios priežasties stebėseną atliekama kartą per mėnesį.

Paskutinį kartą Vilniaus PC LRK stebėtojai lankėsi 2025-03-03. Esminių trūkumų nepastebėta, priėmimo ir apsaugos (angl. *protection*) sąlygos buvo užtikrintos. 2025-06-19 priėmimo ir apsaugos sąlygų stebėseną Vilniaus PC atliko 2 stebėtojai.

Stebėseną atlikta remiantis Europos Sąjungos prieglobsčio agentūros (toliau – EUAA) gairėmis dėl priėmimo sąlygų²², papildančiomis EUAA gairėmis²³, taip pat EUAA elektronine priėmimo sąlygų vertinimo priemone²⁴.

II. Demografinė situacija

2025-06-19 Vilniaus PC gyveno 175 užsieniečiai (81 moterys, 43 vyrai, 51 vaikas (23 mergaitės ir 28 berniukai) iš 10 skirtingų kilmės šalių: Ukrainos (150 asmenų), Tadžikistano (11), Kongo (5), Afganistano (2), Baltarusijos (2), Gvinėjos (1), Irano (1), Kamerūno (1), Nigerijos (1) ir Rusijos Federacijos (1).

Didžioji dalis gyventojų – Lietuvoje laikinąją apsaugą gavę užsieniečiai (150), 17 gyventojų turi prieglobsčio prašytojų statusą, 5 – prieglobstį gavę užsieniečiai, 3 – neteisėtai Lietuvoje esantys užsieniečiai.

²¹ Girionių bendrabutis struktūriškai yra po Ruklos PC.

²² EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai, 2016, EUAA: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Guidance-on-ReceptionConditions-LT.pdf>

²³ Guidance on Reception: Operational Standards and Indicators, 2024, EUAA: <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-reception-operationalstandards-and-indicators>

²⁴ ARC / Assessment of Reception Conditions: <https://arc.euaa.europa.eu/>

Palyginimui, paskutinio vizito metu 2025-03-03 Vilniaus PC gyveno 154 užsieniečiai.

III. Priėmimo ir apsaugos sąlygos

2025-06-19 stebėsenos vizito metu LRK stebėtojai lankėsi abiejuose Vilniaus PC pastatuose (vadinamuose bendrabučio ir mokyklos). Susipažinta (atnaujinta informacija) su materialine infrastruktūra, lankytasi keliuose gyvenamuosiuose kambariuose, taip pat bendrojo naudojimo patalpose – koridoriuose, virtuvėse ir kt.

Apie vizitą pranešta iš anksto

Taip ☒

Ne ☐

I. Bendroji informacija

Centro valdytojas(-ai)	PIIA prie SADM
Personalo skaičius	22 ⁵
Centro tipas	Atvirojo tipo (judėjimo laisvė nevaržoma)
Tikslinė gyventojų / sulaikytųjų grupė(-ės)	Prieglobsčio prašytojai, prieglobstį Lietuvoje gavę asmenys, laikinąją apsaugą gavę asmenys iš Ukrainos, neteisėtai Lietuvoje esantys užsieniečiai ⁶ .
<u>Apgyvandinimo</u> / sulaikymo pajėgumai	250

Rodiklis	Komentarai	
1. APGYVENDINIMAS		
1. Yra priemonės turintiems specialiųjų poreikių (infrastruktūra, atskiras apgyvendinimas)	Taip ☒	- Bendrabučio I a. yra 2 kambariai, pritaikyti judėjimo negalią turintiems asmenims. Stebėta pensinio amžiaus moteris su lūžusia koja yra apgyvendinta III a. ir negali savarankiškai išeiti į lauką. Moteris nurodė, kad PC administracija siūlė opciją, kad vyrai ją pagal poreikį nuneštų į apačią. Moteris turi vaikštynę, vežimėlį ir ramentus. Kaip nurodė PC atstovė, moterį pristačius iš ligoninės po planinės operacijos, visi kambariai, pritaikyti asmenims su negalia, buvo ir vis dar yra užimti (juose gyvena vyrai, turintys negalią), todėl perkelti minėtos moters į I a. galimybės nėra.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

⁵ 7 individualios priežiūros darbuotojai, 6 socialiniai darbuotojai, 2 darbuotojai ūkio reikmėms, 2 vairuotojai (po 0,5 etato), 1 aprūpinimo koordinatore, 1 psichologė, 1 šeimos gydytoja (0,5 etato), 1 slaugytoja (0,5 etato), 1 sveikos gyvensenos specialistė (0,25 etato).

⁶ Pagal poreikį ir susiklosčiusią situaciją PIIA taip pat numato galimybę laikinai priimti (iki 1 mėn.) krizinėje situacijoje atsidūrusius užsieniečius, nepriklausomai nuo jų teisinio statuso.

		- Bendrabučio pastate įrengtas mygtukas, automatiškai atidarantis duris asmenims su judėjimo negalia, stebėsenos metu neveikė. Kaip nurodė PC atstovė, durys neveikia dėl mechaninio gedimo, jas ne vieną kartą buvo sugadinę gyventojai, kurie neturėtų naudotis šiuo įėjimu. Tą pačią savaitę, kai vykdyta stebėseną, buvo suremontuotas pats mygtukas, o durų mechaninę dalį planuojama sutvarkyti artimiausiu metu. - Prie pagrindinio įėjimo į PC įrengti nauji laipteliai ir pandusas, šiuo metu labiau skirtas tėvams, kurie augina mažamečius vaikus ir naudoja vežimėlius. Pandusą planuojama koreguoti ir labiau pritaikyti riboto judumo asmenims (žr. <i>Priedo 1 pav.</i>). - Prie pagrindinio įėjimo pakabintas lapas, kad judėjimo sunkumų turintys asmenys gali patekti per kitą įėjimą. Žemėlapis nurodo, kur rasti judėjimo negalią turintiems asmenims pritaikytą įėjimą. Informacija pateikta lietuviškai (žr. <i>Priedo 2 pav.</i>).
2. Paslaugos už centro ribų pasiekiamos pėsčiomis (parduotuvė, mokykla, poliklinika, paštas, kt.)	Taip ☒	- Vilniaus PC įsikūręs miesto centre, visos paslaugos (neturint judėjimo sutrikimų) gali būti pasiekiamos pėsčiomis.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Papildomos paslaugos kitose vietose pasiekiamos viešuoju transportu ir/arba organizuojamas gabenimas	Taip ☒	- Netoli yra miesto viešojo autobuso stotelės, geležinkelio ir tarpmiestinių autobusų stotys. - PC turi 2 vairuotojus, kurie, esant poreikiui, prieglobsčio prašytojams bei prieglobsčio gavėjams teikia pavėžėjimo paslaugas. Laikinosios apsaugos gavėjams šios paslaugos neteikiamos. Tą patvirtino ir, pvz., aukščiau minėta koją susilaužiusi moteris, kuriai iš / į gydymo įstaigą teko vykti taksi. Pasak moters, socialinės darbuotojos padėjo susirasti pigesnę taksi variantą ir jį išsikviesti.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.1. Privatumas		
1. Užtikrinamas šeimos (namų ūkio) vienovės principas (apgyvendinimas kartu)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	
	Ne ☐	

2. Miegamajame kambaryje apgyvendinta ne daugiau nei viena šeima (namų ūkis)	Iš dalies ☐	
---	------------------------------------	--

	Neaktualu ☐	
3. Asmenų apgyvendinimui taikomi kiti principai (lyties, etniniu, kalbiniu, religiniu ir kt. aspektais)	Taip ☒	- Pastaruoju metu padaugėjo gyventojų ir liko nedaug laisvų kambarių (3-4). Todėl pavienius asmenis pradedama apgyvendinti kambaryje po 2. Vizito metu buvo 2 kambariai, kuriuose gyveno po 2 pavienes moteris. - Naujai atvykstantys gyventojai yra perspėjami, kad jie bus apgyvendinti viename kambaryje su kitu nepažįstamu tos pačios lyties ir ta pačia kalba kalbančiu asmeniu. Vizito metu keli vieniši asmenys stebėtojų teiravosi, ar ir jie netolimoje ateityje turės į savo kambarius priimti nepažįstamus žmones. - PC administracija kalbasi su senbuviais, kurie sutiktų gyventi dviese, ieško asmenų, kurie pagal charakterio savybes tikėtų gyventi su naujai atvykusiais. Kadangi didžioji dalis gyventojų – laikinosios apsaugos gavėjai, kalbos ar kultūrinių barjerų nėra.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

1.2. Infrastruktūra

1. Kiekvienam asmeniui užtikrinama asmeninė 4 m² erdvė	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Kiekvienas asmuo turi atskirą lovą	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Kiekvienas asmuo turi atskirą rakinamą spintelę daiktams	Taip ☐	- Kambariuose, kuriuose buvo apgyvendinti nepažįstami asmenys, įrengtos rakinamos spintelės. Kituose kambariuose, kuriuose asmenys gyvena po vieną arba su savo šeimos nariais, rakinamos spintelės nėra aktualios. Išvykdami gyventojai gali užrakinti kambarį ir saugiai palikti visus savo daiktus.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
4. Viename kambaryje apgyvendinti ne daugiau kaip 6 asmenys	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

5. Vieniši vyrai ir moterys apgyvendinti atskirai (jei viename pastate/aukšte yra skirtingų lyčių miegamieji – durys iš vidaus užsirakina)	Taip ☒	- Tuose pačiuose aukštuose gyvena ir vyrai, ir moterys. - Visi gyventojai gali užsirakinti savo kambariuose.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

6. Prieinamas pakankamas skaičius vyrų, virtuvės prietaisų ir rakandų, vietos šaldytuvuose, kt.	Taip ☒	- Darbo / mokslo dienos metu eilių prie buitės prietaisų nebūna. Kiek didesnis srautas būna vakarais, kai visi gyventojai grįžta iš darbo, mokslų, kitų užsiėmimų mieste.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. Sutrikus buitės prietaisų veikimui, sulūžus ar kt., yra įmanoma apie tai pranešti, užtikrinamas aptarnavimas	Taip ☒	- Gyventojai dėl gedimų gali kreiptis per reguliariai vykstantį vadinamą <i>info-desk</i> .
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

1.3. Sanitarinė infrastruktūra

1. Visi asmenys turi prieigą prie sanitarinio mazgo (tualetų, vonios/dušo) ir šilto vandens	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis rakinamas tualetas, kuriuo galima naudotis 24/7	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiri san. mazgai moterims ir vyrams, kurie yra pažymėti (išskyrus atskirus blokus šeimoms)	Taip ☒	- Ant sanitarinių mazgų durų uždėti užrašai, nurodantys, kam skirtos patalpos ir įspėjantys apie negalimą savivaliavimą skirstant pagal savo poreikius, taip pat nurodomos kitos instrukcijos, pvz., dėl panaudoto vandens (ne)pylimo (<i>žr. Priedo 5-6 pav.</i>). - Neseniai bendrabučio pastate apgyvendinti asmenys nurodė, kad kiti gyventojai jiems nurodė naudotis konkrečioje to aukšto koridoriaus pusėje esančiu sanitariniu mazgu.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. 12 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 ir ne trumpiau kaip 8 val. per parą prieinamas dušas / vonia su šiltu vandeniu	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis	Taip ☒	
	Ne ☐	

praustuvus su šiltu vandeniu, prieinamas 24/7	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Prieinama sanitarinė infrastruktūra asmenims su spec. poreikiais	Taip ☒	- Bendrabučio I a., kur įrengti judėjimo negalią turintiems asmenims pritaikyti gyvenamieji kambariai, įrengtas ir specialiai pritaikytas sanitarinis mazgas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.4. Apšvietimas / temperatūra		
	Taip ☒	

1. Į gyvenamąją patalpą patenka pakankamai šviesos ir oro (yra langai, kurie atsidaro)	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Langai gali būti pridengti užuolaidomis/žaliuzėmis nakties ir/ar poilsio metu	Taip ☒	- Nestebėta atvejų, kad gyvenamuosiuose kambariuose nebūtų langus dengiančių priemonių.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Gyvenamojoje patalpoje yra užtikrinama komfortinė higienos normas atitinkanti temperatūra	Taip ☒	- Vizito metu šildymas buvo išjungtas, oro temperatūra patalpose buvo tokia, kiek tai lėmė pro langus patenkanti saulė, atliekamas vėdinimas ir kt. Kadangi oro temperatūra lauke nėra didelė, patalpose irgi nėra per karšta.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Gyvenamojoje patalpoje yra prieinama elektra ir krovimo lizdai.	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.5. Saugumas		
1. Centre prieinamos saugumo priemonės (pagalbos mygtukai, vietiniai telefonai, vaizdo stebėjimo sistema, kt.)	Taip ☐	- Tam tikros bendro naudojimo patalpos stebimos vaizdo kameromis, tačiau nėra pagalbos mygtukų ar vietinių telefonų. - Gyventojai visuomet su budinčiuoju gali susisiekti telefonu.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
2. Yra budintis personalas (24/7)	Taip ☒	- Abiejuose PC pastatuose yra po budintįjį.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiros saugumo priemonės taikomos pažeidžiamiesiems, sulaikytiems asmenims.	Taip ☐	
	Ne ☒	
	Iš dalies ☐	

	Neaktualu ☐	
1.6. Bendros erdvės		
1. Visi asmenys turi pakankamai erdvės valgymui	Taip ☒	- Gyventojai valgyti gali tiek bendro naudojimo virtuvėse, tiek savo kambariuose. Visose virtuvėse ir kambariuose yra stalų ir kėdžių.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės viduje	Taip ☒	- Mokyklos pastate yra sporto salė, biblioteka, kompiuterių klasė, laipiojimo sienomis patalpa ir kt. Gyventojai patalpomis gali naudotis pagal poreikį ir / arba nurodytą grafiką (žr. <i>Priedo 7-8 pav.</i>).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	

3. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės lauke	Ne ☐	- Funkcionuoja pavėsinės / rūkymo vietos, pastatyti ir eksploatuojami šiltnamiai (žr. <i>Priedo 10 pav.</i>).
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Centre prieinamos atskiros vidaus erdvės vaikams	Taip ☒	- Mokyklos pastate yra laipiojimo sienomis patalpa, kuri skirta vaikams.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Centre prieinamos atskiros lauko erdvės vaikams	Taip ☒	- Dieną prieš LRK stebėsenos vizitą PC vyko Pabėgėlių savaitės šventė, orientuota į vaikus. Buvo organizuota daug pramogų vaikams: batutai, putų šou, cukraus vata ir kt.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

1.7. Švaros priemonės		
1. Gyvenamosios ir bendro naudojimo (virtuvės, san. mazgai, kt.) patalpos yra valomos pagal grafiką	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Gyventojams išduodamos švaros/valymo priemonės	Taip ☒	- Buitinės chemijos priemonės išduoc visiems PC gyventojams, nepriklausomai jų teisinio statuso.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Patalynė, rankšluosčiai ir kitos centro išduotos priemonės yra skalbiamos pagal nustatytą grafiką	Taip ☐	- Gyventojai skalbimu rūpinasi skalbimopatys, mašinos prieinamos 24/7.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	

4. Sudaryta galimybė mažiausiai kartą per savaitę naudotis skalbimo / džiovavimo paslaugomis	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.8. Ryšys su išoriniu pasauliu		
1. Nuolat prieinami asmeniniai telefonai	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Prieinamas interneto ryšys mažiausiai 4 kartus per savaitę	Taip ☒	- PC nuolat prieinamas Wi-Fi ryšys.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Užtikrinama galimybė gyvai susitikti su	Taip ☒	- Iš anksto informavus, pas gyventojus gali ateiti svečių. Atėjus svečių gyventojai su jais turi būti savo kambariuose, o ne bendro
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

artimaisiais ir teisiniais atstovais	Neaktualu ☐	naudojimo patalpose. Svečiai PC gali lankytis tik dienos metu, pasilikimas ilgesniam laikui (pvz., per naktį) nėra galimas.
2. MAITINIMAS		
1. Užtikrinama tvarkinga buitinė technika ir kitos priemonės savarankiškam maisto gaminimui	Taip ☒	- Visiems naujai į PC atvykusiems asmenims įteikiamas pagrindinių virtuvės indų, įrankių ir rakandų rinkinys.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Maistas suaugusiems tiekiamas 3 kartus per dieną, o vaikams – 4 kartus, mažiausiai kartą maistas – termiškai apdorotas ir šiltas	Taip ☐	- Gyventojai maistą gamina savarankiškai. - Gyventojai reguliariai vyksta į NVO Maisto bankas pasiimti maisto produktų, tačiau, kalbintų asmenų teigimu, gaunamų maisto paketų sudėtis pastaruoju metu kiekybine ir kokybine prasme sumenko.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
3. Užtikrinama maisto įvairovė priklausomai nuo spec. poreikių, amžiaus (vaikams, kūdikiams) ir kt.	Taip ☐	- Nors PC maistas neišduodamas, pvz., motinai su kūdikiu reguliariai išduodami mišinukai (moteris yra prieglobsčio gavėja).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Užtikrinamas geriamas vanduo 24/7 ir/arba tiekiamas (mažiausiai 2,5 l per dieną 1 asmeniui)	Taip ☒	- Vanduo buteliuose nėra tiekiamas, tačiau iš čiaupo bėgantis vanduo yra geriamas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

	Neaktualu ☐	
3. DRABUŽIAI, AVALYNĖ IR KITOS PRIEMONĖS		
1. Kiekvienas asmuo turi pakankamai drabužių, atitinkančių sezoną	Taip ☒	- Rūbai išduodami tik prieglobsčio prašytojams ir prieglobsčio gavėjams. - Nestebėta atvejų, kad gyventojams trūktų sezoną atitinkančių drabužių.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Kiekvienas asmuo turi mažiausiai 2 poras batų	Taip ☐	- Informacijos apie šį aspektą nesurinkta pakankamai, trūkumo nepastebėta.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Drabužiai ir avalynė išduodami nedelsiant po apgyvendinimo/sulaikymo ir atitinka dydį, amžių, kt.	Taip ☐	- Priklauso nuo teisinio statuso.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
4. Reguliariai išduodamas higienos priemonių paketas atsižvelgiant į lytį, amžių, kt. (įskaitant kūdikius)	Taip ☐	- Higienos paketai reguliariai išduodami prieglobsčio prašytojams ir prieglobstį Lietuvoje gavusiems asmenims.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
5. Reguliariai išduodami skalbimo milteliai	Taip ☐	- Išduodama tik prieglobsčio prašytojams ir prieglobsčio gavėjams.
	Ne ☐	

	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
6. Ugdymo įstaigą lankantys vaikai gauna būtinų priemonių	Taip ☐	- Kalbinti laikinosios apsaugos gavėjai ir prieglobsčio prašytojai nurodė, kad dalis priemonių mokslo metų eigoje buvo išduota, (pvz., sąsiuvinį, spalvinimo / rašymo priemonių).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	

4. EINAMOSIOS IŠLAIDOS / PRIEIGA PRIE PAPILDOMŲ PAJAMŲ		
1. Užtikrinamas numatytų išmokų mechanizmas ir reguliarius įteikimas	Taip ☒	- Prieglobsčio prašytojams ir prieglobstį Lietuvoje gavusiems asmenims pašalpos mokamos 2 k. per mėnesį. - PC atstovė nurodė, kad dėl prieglobsčio prašytojams priklausančių pašalpų savo pasirinktoje gyvenamoje vietoje gyvenantys asmenys kreipiasi gana aktyviai – pateikiama po 2-3 prašymus per dieną. Pašalpą gauti norintis asmuo privalo fiziškai atvykti į PIIA ir pateikti prašymą.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	

2. Užtikrinama prieiga prie perlaidų / pašto paslaugų gavimo, bankomato, kt.	Ne ☐	- Nors judėjimo laisvė nėra ribojama, o įvairios miesto vietos gali būti pasiekiamos pėsčiomis arba viešuoju transportu, tam tikrais atvejais prieiga prie minėtų paslaugų gali būti ribota. Pvz., moteris, kuriai neseniai atlikta kojos operacija, ir kuri juda su vežimėliu, nurodė poreikį, kad jai būtų nuimta pinigų iš bankomato, tačiau socialinės darbuotojos esą atsisakė tokią paslaugą suteikti. Moteris nurodė, kad, norint pačiai nuvykti prie bankomato, reikėtų samdytis taksi, kuris brangiai kainuoja. Anot jos, PC atstovai siūlė jai, kad PC dirbantys vyrai ją nuneštų į pirmą aukštą ir padėtų įsėsti į taksi automobilį.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

5. PRIEIGA PRIE MEDICINOS IR PSICHOLOGO PASLAUGŲ

1. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų centre	Taip ☒	- PC kurį laiką intensyviai ieškojo gydytojo ginekologo, tačiau kol kas nerado. Pirminį įvertinimą ir tolesnį nukreipimą iki šiol atlieka bendrosios praktikos gydytoja.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų už centro ribų	Taip ☐	- Su problemomis susiduria tik neseniai atvykę laikinosios apsaugos gavėjai, nes jiems priklauso tik būtinoji medicinos pagalba ir kitos būtinos asmens sveikatos priežiūros paslaugos. Situacija kinta asmeniui susiradus darbą, susitvarkius pensiją ar užsiregistravus Užimtumo tarnyboje (toliau – UT). Užsiregistruoti UT galima tik praėjus tam
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	

		tikram laikui nuo atvykimo, todėl pirmi mėnesiai dažnai būna komplikuoti. - Nors prieglobsčio prašytojams taip pat priklauso tik būtinoji medicinos pagalba ir būtinios paslaugos, jiems papildomas reikiamas sveikatos priežiūros paslaugas už centro ribų apmoka PC.
3. Užtikrinama prieiga prie psichologo paslaugų centre	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Užtikrinama prieiga prie vaistų ir kitų medicininių priemonių (pvz., įtvarai, vežimėliai, ramentai, kt.)	Taip ☐	- Esant poreikiui, medicininės priemonės prieglobsčio prašytojams ir prieglobstį Lietuvoje gavusiems asmenims užtikrina PC.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	

5. Prieiga prie skubios medicinos pagalbos užtikrinama 24/7 (budintis personalas ir/arba GMP)	Ne ☐	- Gyventojai yra informuoti, kad, esant poreikiui, gali patys išsikviesti greitąją medicinos pagalbą arba kreiptis į budintįjį.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. PRIEIGA PRIE INFORMACIJOS, VERTĖJŲ, IŠORĖS PAGALBOS TEIKĖJŲ		
1. Užtikrinama prieiga prie pagrindinės centro informacijos visomis aktualiomis kalbomis	Taip ☐	- Informacijos pateikiama anglų, ukrainiečių ir kiek mažiau – rusų kalbomis (žr. <i>Priedo 3-4 pav.</i>). - Viena nauja gyventoja nežinojo apie <i>info- desk</i> , taip pat nežinojo, kad PC yra prieinamas medicinos punktas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinamas informacijos suteikimas asmenims, negalintiems skaityti	Taip ☐	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
3. Užtikrinama prieiga prie vertėjų (vietoje ir/arba nuotoliniu būdu)	Taip ☐	- Didžioji gyventojų dalis kalba rusiškai arba angliškai, todėl su personalu susikalba tiesiogiai, be vertėjų pagalbos.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Prieinama informacija apie valstybės garantuojamą teisinę pagalbą (VGTP)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Prieinama informacija apie NVO teikiamas paslaugas ir jų kontaktus	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Suinteresuotos šalys (teisiniai atstovai, žurnalistai, nepriklausomi stebėtojai) gali susitikti pagal veiklos sritį	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. Centre veikia skundų ir pageidavimų pateikimo mechanizmas	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. PAŽEIDŽIAMUMAS IR SPEC. POREIKIAI		
	Taip ☒	
	Ne ☐	

1. Veikia standartizuotas pažeidžiamumo nustatymo mechanizmas	Iš dalies ☐	- Veikia standartizuota tvarka dėl užsieniečių pažeidžiamumo nustatymo, kuri taikoma visuose užsieniečių centruose. - Nuo 2025-01-01 į PC dėl pažeidžiamumo nustatymo gali kreiptis ir savo pasirinktoje gyvenamojoje vietoje gyvenantys prieglobsčio prašytojai. Dėl pažeidžiamumo nustatymo po paskutinio stebėsenos vizito (2025-03-03) į PIIA iš išorės daugiau niekas nesikreipė.
	Neaktualu ☐	
2. Naujai apgyvendinus / sulaikius, kiekvienas asmuo individualiai įvertinamas ir pereina atitinkamą procesą	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Procedūrai atlikti yra dedikuotas vidaus ir/ar iš išorės samdomas personalas	Taip ☒	- Pažeidžiamumo nustatymą vykdo PC medicinos punkto darbuotojai, psichologė ir socialiniai darbuotojai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
8. PERSONALAS		
1. Personalo atsakomybės yra aiškiai paskirstytos	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinamas personalo balansas lyties atžvilgiu	Taip ☐	- Didesnę dalį personalo sudaro moterys, tačiau skundų dėl to nefiksuota.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
3. Naujas personalas yra tinkamai įvedamas / ilgiau dirbantis – reguliariai apmokomas	Taip ☒	- Naujai įdarbinami PIIA darbuotojai priimami atsižvelgiant į pareigybės aprašyme numatytus reikalavimus, t. y. privalo turėti atitinkamą išsilavinimą, o individualios priežiūros darbuotojai – būti išklause specialius kursus. Tolimesni mokymai organizuojami pagal kasmet sudaromą mokymų planą, į kurį
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
		įtraukti privalomi mokymai pagal teisės aktus (darbo ir gaisrinės saugos, pirmosios pagalbos, mobilizacijos mokyklos) ir supervizijos.
4. Užtikrinama prieiga prie priėmimo personalo ir socialinių paslaugų	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

Papildomi komentarai

Žemiau teikiami papildomi pastebėjimai, nepaminti prie atitinkamų standartinių rodiklių stebėsenos:

- ***Slaugos paslaugų poreikis.*** PC gyvena sunkiai sergantis asmuo, kuriam reikalinga nuolatinė priežiūra ir slauga. Nors vizito metu vyras buvo paguldintas į ligoninę planinei stebėsenai, slaugos ligoninė nemokamai jo nepriima ir kol kas nepavyksta suderinti dėl nuolatinių slaugos paslaugų teikimo. Pasak PC atstovės, pagrindinė priežastimi iš dalies yra nepakankamas šio asmens šeimos gydytojo įsitraukimas sutvarkant būtinus formalumus.
- ***Moteris su išoperuota koja.*** Kalbinta moteris nurodė susidurianti su problemomis norint nusipirkti maisto. Pasak jos, kartais maisto nuperka kaimynės, tačiau nuolat prašyti pagalbos iš kaimynės, kuri augina vaikus, moteris nurodė nedrįstanti. Taip pat kyla sunkumų ir pasigaminant maistą, nes moteris judėti gali tik su vežimėliu. Pasiteiravus apie galimybę, kad moterį apipirktų PC socialinis personalas, PC atstovė nurodė, kad moterį apiperka kaimynė, todėl poreikio, kad paslaugą teiktų socialinis personalas, nėra.
- ***Vystymosi sutrikimų turinčio asmens situacija.*** Atskirai paminėtinas atvejis, susijęs su vystymosi sutrikimų turinčiu pilnamečiu asmeniu, kuriuo rūpinasi jo motina. Nors, PC administracijos teigimu, pasitaiko įvairių incidentų, pvz., asmuo bendro naudojimo patalpose pasirodo apsinuoginęs (asmenį prižiūrinti motina šio fakto nepatvirtino) arba vaikšto su peiliu, taip gąsdindamas tiek vaikus, tiek suaugusius, gyventojai ir personalas situaciją stebėjo tolerantiškai, bandė kalbėti su asmenį prižiūrinčia motina. Pastaruoju metu buvo siūloma idėja šią šeimą iškelti į kitą PIIA centrą. PC administracijos ir moters nuomonės šiuo klausimu išsiskiria ir nepasiekiamas kompromisas, kuris tenkintų visas susiklosčiusios situacijos puses, įskaitant kitus gyventojus.
- ***Mokestis už gyvenamąją vietą.*** Dalies gyventojų mokamas mokestis yra fiksuotas ir nepriklauso nuo metų laiko. Naujai iš Ukrainos atvykę laikinosios apsaugos gavėjai nemokamai centre gali gyventi 6 mėn. Kaip nurodė PC atstovė, kelios šeimos vėluoja susimokėti, tačiau galiausiai susimoka ir skolininkų nėra. LRK vizito metu mokestis buvo taikomas 105 gyventojams (daugiau nei pusei visų gyventojų).
- ***Vaikų užimtumas vasarą.*** Stebėsenos metu vyresni vaikai dar lankė mokyklą, ikimokyklinio amžiaus vaikai eina į darželius, todėl PC dienos metu galima sutikti tik pradinių klasių vaikų. Tiesa, pvz., viena moteris nurodė, kad dėl jos darbo grafiko sudėtinga suderinti vaiko pasiėmimą iš darželio, todėl neretai vaikas lieka kartu. Reguliariai sudaromi veiklų grafikai mėnesiui. Kartą per savaitę atvyksta Vilnius Social Club, kartą – Artscape. Vasarai numatytos 3 ekskursijos (į Klaipėdą, Kauną ir Molėtus). Individualios priežiūros darbuotojai kasdien kažkiek užsiima su vaikais, organizuoja estafetes, eina į sporto salę ir pan.

- **Užimtumas suaugusiems.** Visi kalbinti suaugę gyventojai patvirtino, kad centre siūloma labai daug įvairių užimtumo veiklų. Dalis nurodė įsitraukiantys, dalis – nenori dalyvauti, tačiau negauta nei vieno komentaro, kad veiklų trūktų.
- **Gyventojų tarpusavio konfliktai.** Gyventojai nurodė, kad kartais kyla tarpusavio konfliktų, dažniausiai – dėl buitinių reikalų. Kita nesutarimų priežastis – dalies gyventojų noras pamokyti vaikus. Pasak kalbintų vaikų tėvų, vyresni gyventojai vaikus neretai esą moko neatsižvelgdami į šiuolaikinius reikalavimus ir pažeisdami vaikų teises. Viena moteris nurodė, kad kaimynas prieš ją smurtavo. Jos teigimu, PC administracija apie tai buvo informuota, tačiau esą niekaip nesureagavo. Kaimynas tebegyvena šalia, tačiau, moters teigimu, šiuo metu problemų jis nekelia.
- **Gyvūnų laikymas patalpose.** Kaip nurodė PC atstovė, remiantis vidaus reglamentavimu, naminių gyvūnų laikyti centre negalima, apie tai gyventojai yra informuojami. Pasak PC atstovės, pasitaikė atvejų, kad planuojantys apsigyventi asmenys pageidavo tą daryti, tačiau buvo įspėti ir galiausiai nusprendė į Vilniaus PC nesikelti.

IV. Išvados ir rekomendacijos

Išaugus gyventojų skaičiui, Vilniaus PC personalas susiduria su nauju iššūkiu – poreikiu nepažįstamus asmenis apgyvendinti viename kambaryje. Tikėtina, kad nauja praktika, kurią lemia kintanti situacija, gali tapti įprasta ir neišvengiama. Jau dabar šiuo klausimu jaučiamas dalies gyventojų nepasitenkinimas ir nerimas. Kur kas lengviau pakitusias apgyvendinimo sąlygas derinti su naujai atvykstančiais gyventojais, kurie yra iš anksto informuojami apie tai, kad gali tekti gyventi kartu su nepažįstamais asmenimis. Tuo tarpu senbuviams prisitaikyti yra gerokai sunkiau. Nepaisant to, pagirtina, kad Vilniaus PC administracijai kol kas pavyksta surasti kompromisą ir įkalbinti žmones, kurie neatsisako gyventi kartu su nepažįstamais, sugeba suderinti skirtingus charakterius, individualius poreikius ir pan.

Nepaisant to, kad išaugo gyventojų skaičius, Vilniaus PC ir toliau užtikrinamos visos standartus atitinkančios priėmimo ir apsaugos sąlygos. Esminių neatitikimų standartams nepastebėta. Vilniaus PC išsiskiria dar vienu teigiamu aspektu – laisvalaikio ir užimtumo organizavimu įvairaus amžiaus ir poreikių gyventojams. Pasitelkiamos priemonės, sudarytos saviraiškos bei laisvalaikio praleidimo galimybės leidžia gyventojams save realizuoti ir kurti bendruomenišką aplinką.

Pastebėta, kad Vilniaus PC pagerėjo situacija dėl informacijos prieinamumo rusų kalba, kas anksčiau galėjo kelti keblumų rusiškai kalbantiems gyventojams. Tiesa, dažniau informacija rusiškai pateikiama ne iš PC, o iš čia veikiančių NVO. Vis dar išlieka informacijos pateikimo būdų, kai informacija prieinama tik anglų ir ukrainiečių kalbomis, tam tikrais atvejais – tik lietuvių (pvz., nauja informacija prie pagrindinio įėjimo į PC). Nepaisant to, kad didžioji dalis gyventojų yra ukrainiečiai, nemaža jų dalis nurodė, kad pagrindinė kasdien vartojama kalba išlieka rusų. Kartu atkreiptas dėmesys, kad galimai ne visi naujai apgyvendinti asmenys buvo išsamiai supažindinti su PC apgyvendinimo tvarka, taisyklėmis, kaip minėta, pvz., nežinojo apie reguliarias informacines sesijas, centre esančią materialinę infrastruktūrą, taip pat egzistuojantį medicinos punktą. **Atsižvelgus į tai, rekomenduotume turėti standartinį bendros informacijos paketą, kuris apimtų ne tik vidaus tvarkos taisykles, sutarties pasirašymą, bet ir supažindinimą su centro teritorijos išdėstymu, prieinama materialine infrastruktūra, vietoje teikiamomis paslaugomis ir kt.**

Nors visos PIIA apgyvendinimo vietos numatytos ir, atitinkamai, pritaikytos priimti pažeidžiamus žmones, įskaitant turinčius specialiųjų poreikių, pvz., susijusių su judėjimu, pastebėtina, kad kartas nuo karto susiklosto situacijų, kai vieno ar kito asmens poreikiai nebūna iki gali atliepti. Pvz., dėl kojos lūžio pilnavertiškai judėti negalinti senyvo amžiaus moteris gyvena viršutiniame aukšte be lifto, t. y.

tokiomis sąlygomis, kai išeiti į lauką, išvykti iš centro ar pan. yra problematiška ir asmuo tampa ypač priklausomu nuo kitų. Suprantama, kad, nesant laisvų patalpų, dažnu atveju negalima pasiūlyti alternatyvių apgyvendinimo variantų, tačiau iš esmės galima konstatuoti, kad tokioje situacijoje atsidūrusio pažeidžiamo asmens poreikiai nėra patenkinami.

Panaši situacija susiklostė ir dar dėl dviejų gyventojų – nuolatinės slaugos poreikį turinčio vyro bei vystymosi sutrikimų turinčio vyro, kurio elgesys kelia nerimą kitiems gyventojams. LRK stebėtojai nesiima vertinti centro atitikties tokių asmenų apgyvendinimui, nes abiem atvejais, akivaizdu, reikalingas atskiras specialistų įvertinimas, tačiau, tikėtina, tam tikrų poreikių turintiems užsieniečiams tokio tipo centras nėra tinkama vieta ir jų priežiūra turėtų rūpintis specializuotos institucijos – su tam parengtu personalu, infrastruktūra, saugumo aspektais ir kt. **Todėl rekomenduotume ir toliau dėti pastangas siekiant atliepti geriausius minėtų asmenų interesus ir ieškant visas puses tenkinančių alternatyvų.**

Ataskaitą parengė:

Justina Karaliūtė, LRK stebėtoja

Stasys Vaitonis, LRK stebėtojas

2025-06-27

Informacijos papildymas

2025-07-01 gautas PIIA komentaras:

- *Sutinkame, kad PIIA nėra tinkama vieta asmenims, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra. Tačiau šiuo metu alternatyvų, kur tokie asmenys galėtų gauti reikiamas paslaugas, nėra. Todėl tokiose situacijose imamės visų įmanomų veiksmų, kad užtikrintume saugumą ir tinkamą priežiūrą. Pvz., dėl smurto situacijos buvo atliktas tyrimas, peržiūrėtos vaizdo kameros, įteiktas įspėjimas.*
- *Dėl nepilnamečio, turinčio specialių poreikių, yra ieškoma sprendimų bendradarbiaujant su mama, kuri taip pat yra įsipareigojusi stebėti situaciją aktyviau.*
- *Dėl gyventojos, nežinojusios kur kas randasi, pažymime, kad visiems atvykstantiems gyventojams vienodai pateikiama informacija tiek žodžiu, tiek raštu, o taip pat atliekami individualūs pažeidžiamumo vertinimai.*
- *Dėl informacijos prieinamumo rusų kalba. Atkreipiame dėmesį, kad NVO teikiamą informaciją mes gauname lietuvių kalba ir ją verčia į rusų / anglų kalbas mūsų centre dirbančios socialinės darbuotojos.*

Priedas



1 pav. Infrastruktūra, padedanti lengviau patekti į centro teritoriją.



2 pav. Informacija apie papildomą įėjimą.



3-4 pav. Skelbimų lentos.





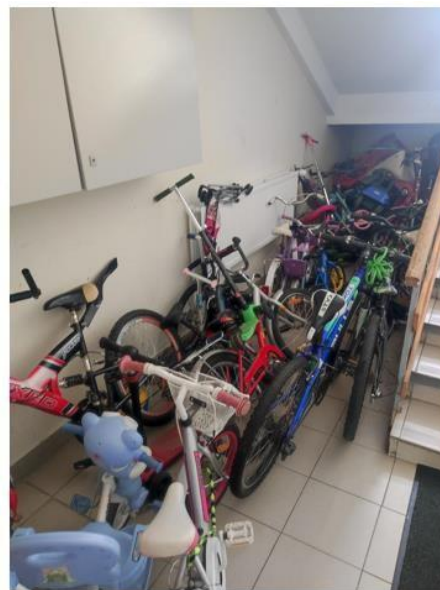
5-6 pav. Sanitariniu mazgu paskirstymo ir naudojimo instrukcijos.



7-8 pav. Laisvalaikio patalpų (bibliotekos, laipiojimo kambario) prieiga vasaros metu.



9 pav. Šiltnamiai lauke.



10 pav. Vaikiški dviračiai ir paspirtukai.

Vilniaus priėmimo centras, 2025 m. spalio 16 d.

Žymos: planinė stebėsena

I. Trumpai apie situaciją

Nuo 2025-01-01 Pabėgėlių priėmimo centras (toliau – PPC) buvo reorganizuotas į Priėmimo ir integracijos agentūrą (toliau – PIIA) prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – SADM), kuri atlieka anksčiau PPC atliktas funkcijas, bet tuo neapsiriboja. Nuo 2025 m. PIIA atsakinga ir už savo pasirinktoje vietoje gyvenančių prieglobsčio prašytojų informavimą, jų pažeidžiamumo nustatymą ir mėnesinių pašalpų išmokėjimą, priėmimo sąlygų užtikrinimą Pabradės centre, įskaitant Valstybės sienos apsaugos tarnybos (toliau – VSAT) Užsieniečių registracijos centrą, prieglobsčio prašytojų maisto ir higienos paketų užtikrinimą VSAT pasienio padaliniuose ir kt.

Dėl įvykusių permainų visi buvę PPC filialai (Naujininkai, Girionys, Rukla) pakeitė savo pavadinimus ir tapo priėmimo centrais²⁵ (toliau – PC), o Naujininkų PPC pervadintas į Vilniaus PC.

2024 m. Lietuvos Raudonojo Kryžiaus (toliau – LRK) stebėtojai PPC filialų stebėseną atlikdavo apytiksliai kartą per ketvirtį. 2025 m. tęsiama identiška praktika. Išimtis taikoma tik Pabradės PC, kur daliai gyventojų taikomi judėjimo laisvės ribojimai ir dėl šios priežasties stebėsena atliekama kartą per mėnesį.

Paskutinį kartą reguliari LRK priėmimo ir apsaugos (angl. *protection*) sąlygų stebėsena Vilniaus PC atlikta 2025 m. birželio mėn. (žr. 2025-06-27 LRK stebėtojų J. Karaliūtės ir S. Vaitonio ataskaitą). Po pastarojo vizito teiktose išvadose konstatuota, kad priėmimo ir apsaugos sąlygos centre buvo užtikrinamos. Pagrindinė rekomendacija teikta remiantis vienos naujai perkeltos moters pastebėjimu, kad ji buvo supažindinta ne su visomis centre teikiamomis paslaugomis ir infrastruktūra. Atsižvelgiant į tai, rekomenduota sudaryti standartinį bendros informacijos paketą, kuriame būtų nurodyta naujai perkeltiems asmenims aktuali informacija apie PC teikiamas paslaugas ir kt.

2025-10-16 Vilniaus PC stebėsenos tikslais apsilankė 2 LRK stebėtojai. Bendrauti su Ukrainos piliečiais stebėtojai padėjo nuotoliniu būdu pasitelktas vertėjas.

Stebėsena atlikta remiantis Europos Sąjungos prieglobsčio agentūros (toliau – EUAA) gairėmis dėl priėmimo sąlygų²⁶, papildančiomis EUAA gairėmis²⁷, taip pat EUAA elektronine priėmimo sąlygų vertinimo priemone²⁸.

²⁵ Girionių bendrabutis struktūriškai yra po Ruklos PC.

²⁶ EUAA gairės dėl priėmimo sąlygų: veiklos standartai ir rodikliai, 2016, EUAA: <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Guidance-on-ReceptionConditions-LT.pdf>

²⁷ Guidance on Reception: Operational Standards and Indicators, 2024, EUAA: <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-reception-operationalstandards-and-indicators>

²⁸ ARC / Assessment of Reception Conditions: <https://arc.euaa.europa.eu/>

II. Demografinė situacija

2025-10-16 duomenimis, Vilniaus PC gyveno 184 asmenys iš 8 skirtingų kilmės šalių. Pagal kilmės šalis gyventojai pasiskirstę taip: Ukraina (167), Kongas (8), Nigerija (3), Kamerūnas (2), Afganistanas (1), Gvinėja (1), Egiptas (1), Rusijos Federacija (1).

Tarp gyventojų – 83 moterys, 40 vyrų, 61 vaikas (30 mergaičių ir 31 berniukas).

Pagal teisinį statusą gyventojai pasiskirstę taip: 167 – laikinąją apsaugą Lietuvoje gavę Ukrainos piliečiai, 9 – prieglobsčio prašytojai, 6 – neteisėtai šalyje esantys užsieniečiai, 1 – prieglobsčio gavėjas, 1 – leidimą gyventi Lietuvoje gavęs humanitariniu pagrindu.

Palyginimui, paskutinio stebėsenos vizito dieną (2025-06-19) Vilniaus PC gyveno 175 asmenys iš 10 skirtingų kilmės šalių: Ukrainos (150), Tadžikistano (11), Kongo (5), Afganistano (2), Baltarusijos (2), Gvinėjos (1), Irano (1), Kamerūno (1), Nigerijos (1), Rusijos Federacijos (1).

III. Priėmimo ir apsaugos sąlygos

2025-10-16 LRK stebėtojai lankėsi abiejuose Vilniaus PC pastatuose (vadinamame pagrindiniame bendrabutyje ir mokyklos bendrabutyje su priestatu). Susipažinta (atnaujinta informacija) su materialine infrastruktūra, lankytasi keliuose gyvenamuosiuose kambariuose, sanitariniuose mazguose, taip pat bendrojo naudojimo patalpose – koridoriuose, virtuvėse ir kt.

Apie vizitą pranešta iš anksto

Taip ☒

Ne ☐

I. Bendroji informacija

Centro valdytojas(-ai)	PIIA prie SADM
Personalo skaičius	22
Centro tipas	Atvirojo tipo (judėjimo laisvė nevaržoma)
Tikslinė gyventojų / sulaikytųjų grupė(-ės)	Prieglobsčio prašytojai, prieglobstį Lietuvoje gavę asmenys, laikinąją apsaugą Lietuvoje gavę asmenys iš Ukrainos, neteisėtai Lietuvoje esantys užsieniečiai ²⁹ .
<u>Apgyvandinimo</u> / sulaikymo pajėgumai	250

Rodiklis		Komentariai
1. APGYVENDINIMAS		
1. Yra priemonės turintiems specialiųjų poreikių (infrastruktūra, atskiras apgyvendinimas)	Taip ☒	- Judėjimo sutrikimų turintiems asmenims pritaikyti 2 gyvenamieji kambariai mokyklos pastato I-ame aukšte. Visi kiti kambariai įsikūrę II-IV-ame abiejų pastatų aukštuose.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

²⁹ Pagal poreikį ir susiklosčiusią situaciją PIIA taip pat numato galimybę laikinai priimti (iki 1 mėn. nemokamai, jei asmuo nėra pažeidžiamas ir iki 3 mėn. nemokamai, jei asmuo yra pažeidžiamas) krizinėje situacijoje atsidūrusius užsieniečius, nepriklausomai nuo jų teisinio statuso.

		- Prie patekimo į bendrabučio pastatą įmontuotas mygtukas, kuris turėtų automatiškai atidaryti duris, kad patekimas į pastatą būtų patogesnis judėjimo negalią turintiems asmenims. Vizito metu mygtukas neveikė. Pažymėtina, kad vizito metu PC negyveno judėjimo negalią turinčių asmenų. Tiesa, buvo asmenų, kuriems sunkiau judėti dėl patirtų traumų ar kitų turimų ligų / sutrikimų.
2. Paslaugos už centro ribų pasiekiamos pėsčiomis (parduotuvė, mokykla, poliklinika, paštas, kt.)	Taip ☒	- PC įsikūręs miesto centre, todėl didelių judėjimo problemų neturintiems asmenims visos paslaugos gali būti pasiekiamos pėsčiomis.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Papildomos paslaugos kitose vietose pasiekiamos viešuoju transportu ir/arba organizuojamas gabenimas	Taip ☒	- Netoliese PC yra miesto viešojo transporto stotelių, tarpmiestinių autobusų stotis ir geležinkelio stotis.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.1. Privatumas		
1. Užtikrinamas šeimos (namų ūkio) vienovės principas (apgyvendinimas kartu)	Taip ☒	- Stebėta atvejų, kai didesnėms šeimoms (4-6 asmenų) buvo suteikta po 2 šalia vienas kito esančius kambarius, kad šeimos galėtų gyventi patogiau. Vienos iš šeimų narė LRK stebėtojams nurodė, kad jiems reikės atsisakyti antrojo kambario ir viename kambaryje gyventi keturiese. PC administracija nurodė, kad minėtą šeimą sudaro motina su dviem vaikais ir močiutė, kuri gyvena atskirame kambaryje. Anot administracijos, atsižvelgiant į išaugusį gyventojų skaičių ir pasikeitusią tvarką dėl apgyvendinimo (vieniši asmenys kambariuose apgyvendinami po 2), šeimai buvo pasiūlyti 2 variantai: 1) kartu su močiute kambaryje apgyvendinti dar vieną moterį; 2) nenorint, kad močiutė kambaryje gyventų su nepažįstamu žmogumi, močiutei persikelti gyventi į dukros ir anūkų kambarį.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Miegamajame kambaryje apgyvendinta ne daugiau nei viena šeima (namų ūkis)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Asmenų apgyvendinimui taikomi kiti principai	Taip ☒	- Vizito metu nesutikta asmenų, kurie kambariuose gyventų su kitais asmenimis, kurie nėra šeimos nariai. PC administracija
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

(lyties, etniniu, kalbiniu, religiniu ir kt. aspektais)	Neaktualu ☐	nurodė, kad kartu apgyvendinami tik tos pačios lyties, panašaus amžiaus ir tos pačios kalbinės grupės atstovai. - Anot PC administracijos, didžioji dalis vienišų asmenų jau yra apgyvendinti po 2 kambariuj. Apie pasikeitusią tvarką ir galimą poreikį po vieną gyvenančius asmenis apgyvendinti drauge su kitais pranešama ir skelbimų lentose (<i>žr. Priedo 1 pav.</i>). Pasak administracijos, naujai atvykusieji šį faktą priima ramiai, tačiau senbuviai reaguoja jautriai.
1.2. Infrastruktūra		
1. Kiekvienam asmeniui užtikrinama asmeninė 4 m² erdvė	Taip ☒	- LRK stebėtojai neturėjo galimybės patikrinti visų ar bent jau didžiosios dalies kambarių, tačiau atkreipė dėmesį, kad dėl vykstančios patalpų optimizacijos ir baldų bei daiktų pertekliaus, gyvenamojo ploto bent jau dalyje kambarių nepakanka.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Kiekvienas asmuo turi atskirą lovą	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Kiekvienas asmuo turi atskirą rakinamą spintelę daiktams	Taip ☒	- PC administracija nurodė, kad buvo nupirkta naujų metalinių spintų su užraktais, kurios pastatytos kambariuose, kuriuose gyvena šeimos ryšiais nesusiję asmenys.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Vienaime kambaryje apgyvendinti ne daugiau kaip 6 asmenys	Taip ☒	- Stebėtas atvejis, kai 6 asmenų šeimai skirti 2 atskiri kambariai. Stebėtais atvejais viename kambaryje daugiausia gyveno 5 asmenų šeima.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Vieniši vyrai ir moterys apgyvendinti atskirai (jei viename pastate/aukšte yra skirtingų lyčių miegamieji – durys iš vidaus užsirakina)	Taip ☒	- PC administracija nurodė, kad vieniši vyrai apgyvendinami su vyrais, o moterys – su moterimis. - Visi kalbinti gyventojai patvirtino, kad savo kambariuose gali užsirakinti. - Visi kalbinti gyventojai nurodė, kad gyvendami PC jaučiasi saugiai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. Prieinamas pakankamas skaičius viryklių, virtuvės prietaisų ir rakandų, vietos šaldytuvuose, kt.	Taip ☒	- Bendrabučio pastato IV a. viena viryklė buvo dalinai sugedusi (sulūžęs vienos kaitlentės įjungimo mechanizmas), tačiau minėta virtuve besinaudojantys kalbinti gyventojai nenurodė,
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

	Neaktualu ☐	kad tai sukeltų papildomų nepatogumų – veikiančių viryklių pakanka. Tie patys
		asmenys taip pat nurodė žinantys, ką reikia informuoti pastebėjus sulūžusius ar sugedusius daiktus ar prietaisus.
7. Sutrikus buities prietaisų veikimui, sulūžus ar kt., yra įmanoma apie tai pranešti, užtikrinamas aptarnavimas	Taip ☒	- Visi kalbinti gyventojai nurodė žinantys į ką kreiptis. Dalis nurodė, kad kreiptųsi į vadinamąją <i>info desk</i> , dalis – į budinčiuosius.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.3. Sanitarinė infrastruktūra		
1. Visi asmenys turi prieigą prie sanitarinio mazgo (tualetų, vonios/dušo) ir šilto vandens	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis rakinamas tualetas, kuriuo galima naudotis 24/7	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiri san. mazgai moterims ir vyrams, kurie yra pažymėti (išskyrus atskirus blokus šeimoms)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. 12 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 ir ne trumpiau kaip 8 val. per parą prieinamas dušas / vonia su šiltu vandeniu	Taip ☒	- Vizito metu pastebėta, kad keliuose sanitariniuose mazguose dalis infrastruktūros yra sugedusi ir nefunkcionuoja (žr. <i>Priedo 2 pav.</i>). Nepaisant to, didžioji dalis gyventojų nenurodė, kad dėl dalinai neveikiančios infrastruktūros patirtų nepatogumų, susidarytų didelės eilės prie sanitarinių mazgų ar kt. Tik vienu atveju gyventojas nurodė jau seniai pranešęs apie sulūžusias dušo kabinos dureles, tačiau dušo kabina nebuvo pataisyta. PC administracija nurodė, kad informaciją apie sulūžusią dušo kabiną gavo kiek daugiau nei prieš mėnesį – identifikuota, kad pataisyti kabinos nepavyks ir reikia nupirkti bei sumontuoti naują dušo kabiną. Anot PC administracijos, kabina jau nupirktą, tačiau dar nespėta jos sumontuoti.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. 10 asmenų tenka ne mažiau kaip 1 veikiantis	Taip ☒	
	Ne ☐	

praustuvas su šiltu vandeniu, prieinamas 24/7	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	- Speciali sanitarinė infrastruktūra prieinama tik bendrabučio pastato I a. šalia kambarių,
	Ne ☐	

6. Prieinama sanitarinė infrastruktūra asmenims su spec. poreikiais	Iš dalies ☐	kurie skirti judėjimo negalią turintiems asmenims.
	Neaktualu ☐	

1.4. Apšvietimas / temperatūra

1. Į gyvenamąją patalpą patenka pakankamai šviesos ir oro (yra langai, kurie atsidaro)	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Langai gali būti pridengti užuolaidomis/žaliuzėmis nakties ir/ar poilsio metu	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Gyvenamojoje patalpoje yra užtikrinama komfortinė higienos normas atitinkanti temperatūra	Taip ☒	- Vizito metu Vilniaus PC jau buvo įjungtas šildymas: gyvenamosiose ir bendro naudojimo patalpose temperatūra buvo komfortiška, veikė radiatoriai. Lankytasi ir kambaryje, kuriame gyventojai papildomai naudojo elektrinį šildytuvą.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Gyvenamojoje patalpoje yra prieinama elektra ir krovimo lizdai	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

1.5. Saugumas

1. Centre prieinamos saugumo priemonės (pagalbos mygtukai, vietiniai telefonai, vaizdo stebėjimo sistema, kt.)	Taip ☐	- PC dalis bendro naudojimo patalpų yra stebimo vaizdo stebėjimo kameromis, tačiau pagalbos mygtukai ir vietiniai telefonai nėra prieinami.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
2. Yra budintis personalas (24/7)	Taip ☒	- Abiejuose pastatuose 24/7 prieinamas budintis personalas, ant budinčiųjų patalpų durų prieinami kontaktai. Budinčiojo kontaktai taip pat prieinami skelbimų lentose
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Atskiros saugumo priemonės taikomos	Taip ☐	- Visi PC gyventojai turi judėjimo laisvę, didelė dalis yra pažeidžiami. Visiems
	Ne ☒	

pažeidžiamiesiems, sulaikytiems asmenims	Iš dalies ☐	gyventojams užtikrinamos iš esmės vienodos priėmimo sąlygos, išskirtinės priemonės galėtų būti pritaikomos individualiai pagal poreikį.
	Neaktualu ☐	
1.6. Bendros erdvės		
1. Visi asmenys turi pakankamai erdvės valgymui	Taip ☒	- Stalai ir kėdės valgymui prieinami bendro naudojimo virtuvėse ir gyvenamuosiuose kambariuose.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Taip ☒	

2. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės viduje	Ne ☐	- Bendrabučio pastate iš esmės prieinamos tik virtuvės (dalis jų – didelės), atskirų poilsio kambarių nėra. I-ame aukšte buvusi poilsio erdvė panaikinta, jos vietoje įrengiami kabinetai administracijai (žr. <i>Priedo 3 pav.</i>). - Mokyklos pastato I a. prieinamos laisvalaikio erdvės: biblioteka, laipiojimo sienomis patalpa, klasė, siuvimo kambarys, didelis holas, sporto salė. Skelbimų lentose nurodyta, kad, norint patekti į patalpas, reikia kreiptis į budintįjį (galimybė pasinaudoti patalpomis suteikiama nuo 10 val. ryto iki 22 val. vakaro). - Abiejuose pastatuose kalbinti gyventojai nurodė žinantys apie laisvalaikio patalpas ir, esant poreikiui, besinaudojantys.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Centre prieinamos laisvalaikio erdvės lauke	Taip ☒	- Lauke prieinamos pavėsinės (dalis – rūkymui, bet ne tik), šiltuoju metų sezonu gyventojai gali naudotis šiltnamiais, žaisti tinklinį (pakabintas tinklas).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Centre prieinamos atskiros vidaus erdvės vaikams	Taip ☒	- Mokyklos pastate vaikams prieinamos klasės patalpos, laipiojimo sienomis patalpa. Skelbimų lentose nurodyta, kad, norint patekti į patalpas, reikia kreiptis į budintįjį (galimybė pasinaudoti patalpomis suteikiama nuo 10 val. ryto iki 22 val. vakaro).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Centre prieinamos atskiros lauko erdvės vaikams	Taip ☒	- Lauke prieinamos sūpynės, kiti įrenginiai žaidimams.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
1.7. Švaros priemonės		
1. Gyvenamosios ir bendro naudojimo (virtuvės, san. mazgai, kt.) patalpos yra valomos pagal grafiką	Taip ☒	- Skelbimų lentose prieinami kiekvieno aukšto tvarkymosi grafikai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

	Neaktualu ☐	- Kalbinti gyventojai nurodė, kad problemų ir didelių konfliktų dėl tvarkymosi nekyla.
2. Gyventojams išduodamos švaros/valymo priemonės	Taip ☒	- Švaros palaikymo priemonės, šiukšlių maišai, buitinė chemija ir pan. išduodami visiems gyventojams, nepriklausomai nuo teisinio statuso (<i>žr. Priedo 8 pav.</i>)
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Patalynė, rankšluosčiai ir kitos centro išduotos priemonės yra skalbiamos pagal nustatytą grafiką	Taip ☐	- Visi gyventojai patalynę, rankšluosčius ir drabužius skalbiasi savarankiškai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
	Taip ☒	

4. Sudaryta galimybė mažiausiai kartą per savaitę naudotis skalbimo / džiovinimo paslaugomis	Ne ☐	- Naudojimasis skalbimo mašinomis nėra ribojamas.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

1.8. Ryšys su išoriniu pasauliu

1. Nuolat prieinami asmeniniai telefonai	Taip ☒	- Naudojimasis telefonais nėra ribojamas.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Prieinamas interneto ryšys mažiausiai 4 kartus per savaitę	Taip ☒	- Abiejuose pastatuose nuolat prieinamas WiFi ryšys. Mokyklos pastate kalbinti gyventojai nurodė, kad neretai kambariuose interneto ryšys būna lėtas / nepakankamas, tačiau koridoriuje veikia gerai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Užtikrinama galimybė gyvai susitikti su artimaisiais ir teisiniais atstovais	Taip ☒	- PC gyventojai gali priimti lankytojus vidaus tvarkos taisyklėse nustatyta tvarka.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

2. MAITINIMAS

1. Užtikrinama tvarkinga buitinė technika ir kitos priemonės savarankiškam maisto gaminimui	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Maistas suaugusiems tiekiamas 3 kartus per dieną, o vaikams – 4 kartus,	Taip ☐	- Maistas PC nėra tiekiamas, visi gyventojai maitinasi savarankiškai. - Visiems gyventojams, išskyrus laikinosios apsaugos pagrindu Lietuvoje
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

mažiausiai kartą maistas – termiškai apdorotas ir šiltas	Neaktualu ☒	gyvenančius asmenis, kas mėnesį mokama pašalpa maisto ir kitų būtinųjų daiktų įsigijimui. Visi kalbinti gyventojai nurodė, kad problemų su išmokų gavimu nekyla. - Viena naujai į centrą atsikrausčiusi laikinosios apsaugos gavėjų šeima nurodė, kad jų pajamos itin mažos, pragyventi net ir nemokamai gyvenant PC yra labai sunku, todėl jiems buvo rekomenduota, esant galimybei, nemokamų pietų nueiti į NVO Caritas valgyklą.
3. Užtikrinama maisto įvairovė priklausomai nuo spec. poreikių, amžiaus (vaikams, kūdikiams) ir kt.	Taip ☐	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
	Taip ☒	

4. Užtikrinamas geriamas vanduo 24/7 ir/arba tiekiamas (mažiausiai 2,5 l per dieną 1 asmeniui)	Ne ☐	- Papildomai vanduo buteliuose nėra tiekiamas, tačiau gyventojams nuolat prieinamas vanduo iš čiaupo, kuris yra geriamas.
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

3. DRABUŽIAI, AVALYNĖ IR KITOS PRIEMONĖS

1. Kiekvienas asmuo turi pakankamai drabužių, atitinkančių sezoną	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Kiekvienas asmuo turi mažiausiai 2 poras batų	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Drabužiai ir avalynė išduodami nedelsiant po apgyvendinimo/sulaikymo ir atitinka dydį, amžių, kt.	Taip ☐	- Drabužiai ir avalynė pagal poreikį suteikiami prieglobsčio prašytojams, prieglobsčio gavėjams, neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams. PC administracija
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	

	Neaktualu ☐	nurodė, kad PC jie turi patalpą, kurioje laiko įvairių paaugotų dėvėtų drabužių. Gyventojai, kuriems turi būti išduodami drabužiai, gali ten nueiti ir pasirinkti reikiamų drabužių. Viena neseniai į PC perkelta prieglobsčio prašytoja patvirtino turėjusi tokią galimybę. - Laikinosios apsaugos pagrindu Lietuvoje gyvenantiems asmenims drabužiai ir avalynė PC nėra išduodami, jie drabužius ir avalynę perkasi patys arba kreipiasi į NVO. Pvz., viena šeima nurodė, kad jiems buvo pasiūlyta apsilankyti NVO Caritas, ten jiems suteikta galimybė pasirinkti reikiamų drabužių.
4. Reguliariai išduodamas higienos priemonių paketas atsižvelgiant į lytį, amžių, kt. (įskaitant kūdikius)	Taip ☐	- Higienos priemonės kas mėnesį išduodamos prieglobsčio prašytojams, prieglobsčio gavėjams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams. Visi kalbinti gyventojai, kurie priklauso tikslinei grupei, nurodė reguliariai gaunantys higienos priemonių. Laikinosios apsaugos pagrindu Lietuvoje gyvenantiems asmenims higienos priemonės PC nėra išduodamos. - Kūdikį auginanti prieglobsčio prašytoja nurodė, kad PC jai išduodamos ir kūdikiui reikalingos sauskelnės. Anot jos, sauskelnės gali būti papildomai išduotos pagal poreikį (nebūtina laukti mėnesinio higienos priemonių išdavimo dienos).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
5. Reguliariai išduodami skalbimo milteliai	Taip ☐	- Skalbimo milteliai išduodami prieglobsčio prašytojams, prieglobsčio gavėjams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams. Visi kalbinti gyventojai, kurie priklauso tikslinei grupei, nurodė reguliariai gaunantys skalbimo priemonių. Laikinosios apsaugos pagrindu Lietuvoje gyvenantiems asmenims skalbimo milteliai PC nėra išduodami.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
6. Ugdymo įstaigą lankantys vaikai gauna būtinų priemonių	Taip ☐	- Būtiniosios mokyklinės priemonės išduodamos tik prieglobsčio prašytojams, prieglobsčio gavėjams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams, tačiau vizito metu
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	

	Neaktualu ☐	kalbinti į šią grupę patenkantys asmenys augino vaikus, kurie dar nėra mokyklinio amžiaus. Atitinkamai, stebėtojai neturėjo galimybės įvertinti, ar vaikai, kuriems priklauso gauti tokias priemones, faktiškai jas gauna. Atsižvelgus į tai, šis aspektas lieka neįvertintas. Laikinosios apsaugos pagrindu Lietuvoje gyvenantiems asmenims (kurie augina mokyklinio amžiaus vaikus) būtinosis mokyklinės priemonės PC nėra išduodamos.
4. EINAMOSIOS IŠLAIDOS / PRIEIGA PRIE PAPILDOMŲ PAJAMŲ		
1. Užtikrinamas numatytų išmokų mechanizmas ir reguliarus įteikimas	Taip ☒	- Nuo 2025 m. pradžios į PC dėl mėnesinės pašalpos gavimo gali kreiptis ir savo pasirinktoje vietoje gyvenantys prieglobsčio prašytojai. PC administracija nurodė, kad nuo metų pradžios dėl pašalpos į juos kreipėsi 72 prieglobsčio prašytojai (36 vyrai, 31 moteris ir 5 vaikai).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie perlaidų / pašto paslaugų gavimo, bankomato, kt.	Taip ☒	- Visi gyventojai turi judėjimo laisvę ir išorines paslaugas gali gauti savarankiškai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. PRIEIGA PRIE MEDICINOS IR PSICHOLOGO PASLAUGŲ		
1. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų centre	Taip ☒	- Visi kalbinti gyventojai nurodė turintys prieigą prie PC dirbančio medicinos personalo. Visi nurodė esantys patenkinti gaunamomis paslaugomis, medicinos punkte jiems išrašomi reikiami receptai ir kt.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Užtikrinama prieiga prie medicinos paslaugų už centro ribų	Taip ☐	- Didžioji dalis kalbintųjų nurodė, kad su problemomis gaunant medicinos paslaugas už PC ribų nesusiduria. Vienas asmuo nurodė nemokamai negaunantis kardiologo paslaugų, taip pat nurodė, kad teko mokėti už vaikų medicinines pažymas, kurios reikalingos
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	

		ugdymo įstaigoms. Anot asmens, visos problemos kyla dėl to, kad jis su žmona ir vienu vaiku ilgiau nei mėnesį laukia Migracijos departamento (toliau – MD) sprendimo dėl leidimo gyventi laikinosios apsaugos pagrindu išdavimo, o negavus sprendimo jiems nesuteikiamos jokios medicininės paslaugos. - Dar vienas asmuo nurodė neturintis šeimos gydytojo. Pasiteiravus, kokios to priežastys, asmuo nurodė apskritai būnant Lietuvoje dar nesikreipęs dėl medicinos paslaugų, tačiau žinojo, kas priklauso pagal teisinį statusą.
3. Užtikrinama prieiga prie psichologo paslaugų centre	Taip ☒	- Visi kalbintieji nurodė žinantys apie PC dirbančią psichologę ir turintys prieigą prie paslaugų. Didžioji dalis nurodė konsultacijas turėję tik vieną kartą, kai naujai atsikraustė į PC. Tik vienas asmuo nurodė norėjęs kreiptis dėl psichologo pagalbos, bet tuo metu psichologė atostogavo ir prieigos nebuvo.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
4. Užtikrinama prieiga prie vaistų ir kitų medicininių priemonių (pvz., įtvarai, vežimėliai, ramentai, kt.)	Taip ☐	- Vaistai ir kitos medicininės priemonės užtikrinamos tik prieglobsčio prašytojams, prieglobsčio gavėjams ir neteisėtai šalyje esantiems užsieniečiams. Kalbinta prieglobsčio prašytoja patvirtino, kad reikalingus vaistus PC gauna nemokamai. Laikinosios apsaugos pagrindu Lietuvoje gyvenantiems asmenims medicininės priemonės PC nėra užtikrinamos.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	
5. Prieiga prie skubios medicinos pagalbos užtikrinama 24/7 (budintis personalas ir/arba GMP)	Taip ☒	- PC 24/7 prieinami budintieji, gyventojai greitąją medicinos pagalbą (toliau – GMP) gali išsikviesti ir patys. - PC administracija nurodė, kad neseniai teko kviešti GMP vadinamoje „diabetinėje komoje“ atsidūrusiai mergaitei, kuri serga diabetu. Anot jos, susidurta su daug nesklandumų, įskaitant tai, kad GMP personalas pirmiau reikalavo mergaitės asmens duomenų, o ne suteikė reikalingą pagalbą.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
6. PRIEIGA PRIE INFORMACIJOS, VERTĖJŲ, IŠORĖS PAGALBOS TEIKĖJŲ		
1. Užtikrinama prieiga prie pagrindinės centro informacijos visomis aktualiomis kalbomis	Taip ☐	- Informacinėse lentose didžioji dalis informacijos prieinama rusų, ukrainiečių ir anglų kalbomis, kurios padengia didžiąją dalį PC gyventojų. Nors keletas afrikiečių kalba prancūziškai, tačiau gyvena vienoje šeimoje su angliškai arba rusiškai kalbančiais asmenimis,
	Ne ☐	
	Iš dalies ☒	
	Neaktualu ☐	

		kurie, esant poreikiui, gali padėti išverčiant aktualią rašytinę informaciją. - PC atnaujinta skelbimų lentose prieinama informacinė medžiaga (<i>žr. Priedo 5 pav.</i>) – informacija pateikta glaustai, naudojamos dėmesį patraukiančios spalvos, skelbimų lentos neperkrautos nereikalinga informacija ir kt. - PC administracija nurodė sukūrusi informacinį lankstinuką, kuris bus įteikiamas visiems naujai apgyvendinamiems asmenims (<i>žr. Priedo 6 pav.</i>). Lankstinukas prieinamas lietuvių, anglų ir rusų kalbomis. Lankstinuke pateikiama įvairi aktuali informacija: NVO, MD ir kiti. kontaktai, <i>info desk</i>, medicinos punkto ir psichologės darbo laikai ir nurodymai kur rasti minėtas paslaugas, budinčiojo kontaktas, laisvalaikio erdvių sąrašas ir kaip į jas patekti, artimiausios parduotuvės ir vaistinės adresai, skubios pagalbos numeris 112 ir kt. Lankstinukuose pateikiama informacija iškabinta ir skelbimų lentose. - Kalbinti gyventojai teigė buvę supažindinti su PC vidaus tvarkos taisyklėmis jiems suprantama kalba.
2. Užtikrinamas informacijos suteikimas asmenims, negalintiems skaityti	Taip ☐	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
3. Užtikrinama prieiga prie vertėjų (vietoje ir/arba nuotoliniu būdu)	Taip ☐	- Didžioji dalis gyventojų kalba rusiškai, angliškai arba (vaikai) lietuviškai, todėl vertėjai komunikacijai nėra aktualūs – minėtomis kalbomis PC personalas su gyventojais susikalba tiesiogiai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☒	
4. Prieinama informacija apie valstybės garantuojamą teisinę pagalbą (VGTP)	Taip ☒	- Skelbimų lentose prieinami valstybės garantuojamos teisinės pagalbos (toliau – VGTP) kontaktai. - Dalyje skelbimų lentų prieinama informacija, kam ir kokios VGTP paslaugos priklauso (<i>žr. Priedo 4 pav.</i>).
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
5. Prieinama informacija apie NVO teikiamas paslaugas ir jų kontaktus	Taip ☒	- Skelbimų lentose prieinami LRK, Caritas ir Kovos su prekyba žmonėmis ir išnaudojimu centro informaciniai plakatai.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	

6. Suinteresuotos šalys (teisiniai atstovai, žurnalistai, nepriklausomi stebėtojai) gali susitikti pagal veiklos sritį	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. Centre veikia skundų ir pageidavimų pateikimo mechanizmas	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
7. PAŽEIDŽIAMUMAS IR SPEC. POREIKIAI		
1. Veikia standartizuotas pažeidžiamumo nustatymo mechanizmas	Taip ☒	- PC administracija nurodė, kad pažeidžiamumas kol kas nenustatytas 6-iems gyventojams. PC administracijos duomenimis, 22 asmenys turi negalią, 41 – pensinio amžiaus.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
2. Naujai apgyvendinus / sulaikius, kiekvienas asmuo individualiai įvertinamas ir pereina atitinkamą procesą	Taip ☒	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
3. Procedūrai atlikti yra dedikuotas vidaus ir/ar iš išorės samdomas personalas	Taip ☒	- Pažeidžiamumo vertinimą atlieka PC socialiniai darbuotojai, medicinos personalas ir psichologė.
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
	Ne ☐	
	Iš dalies ☐	
	Neaktualu ☐	
Papildomi komentarai		

Žemiau teikiami papildomi pastebėjimai, nepaminėti prie standartinių rodiklių stebėsenos:

- **Baigiančios galioti apgyvendinimo sutartys.** PC administracija nurodė, kad dalis gyventojų turi terminuotas sutartis dėl gyvenimo PC, kurios baigsis 2026-02-15 ir nebegalės būti pratęstos, asmenys turėtų išvykti savarankiškai gyventi. Dėl šios priežasties iš PC turėtų būti iškeldinti 94 asmenys (tarp jų - 29 pensinio amžiaus asmenys, 9 asmenys turintys negalią arba sergantys onkologinėmis ligomis ir 3 daugiavaikės šeimos). Dalis kalbintųjų nurodė, kad finansiškai neturėtų galimybių savarankiškai išsinuomoti būstą ir nežino, ką reikėtų daryti, jei tektų išsikraustyti iš centro.
- **Mokestis už gyvenamąją vietą.** PC administracija nurodė, kad 130 PC gyventojų turi mokėti už gyvenimą PC. Mokama suma metų eigoje nėra keičiama, už suaugusį asmenį mokama apie 47 eurus per mėnesį, už vaiką – pusė minėtos sumos.
- **Užimtumas.** Didžioji dalis kalbintų gyventojų, kurie į PC atsikraustė neseniai, nurodė nežinantys, ar PC vykdomos kokios nors užimtumo veiklos suaugusiems, tačiau visi žinojo apie veiklas vaikams. Pažymėtina, kad visi kalbintieji žinojo apie galimybę pasinaudoti laisvalaikio infrastruktūra. Dalis kalbintųjų nurodė lankantys lietuvių kalbos pamokas, kurios skirtos prieglobsčio prašytojams. Dalis gyventojų nurodė, kad anksčiau vienas iš budinčiųjų

savanoriškai vedė lietuvių kalbos pamokas, apie pamokas gyventojai atsiliepė pozityviai, Skelbimų lentose prieinama informacija ukrainiečių, anglų ir rusų kalbomis apie spalio mėnesį Vilniuje vykstančius renginius, taip pat rusų kalba prieinamas muziejų, į kuriuos ukrainiečiai gali patekti nemokamai, sąrašas (žr. *Priedo 7 pav.*). PC administracija nurodė, kad PC reguliariai vyksta prieglobsčio prašytojams skirtos lietuvių kalbos pamokos, užimtumo veiklas su vaikais vykdo NVO Artscape, neseniai pasirašyta sutartis su šokio / judesio studija (bus pradėtos vesti šokių pamokos suaugusiems ir vaikams).

- **Nauji gyventojai.** LRK stebėtojai vizito metu sutiko daug naujai į PC perkeltų gyventojų. PC administracija nurodė, kad reguliariai pasitaiko naujai atsikraustančių gyventojų – dalis laikinosios apsaugos gavėjai, dalis – perkelti iš Ruklos PC arba Pabradės PC. Anot PC administracijos, dėl išaugusio nelydimų vaikų skaičiaus, iš Ruklos PC buvo perkeltos dvi šeimos. LRK stebėtoja taip pat sutiko prieglobsčio prašytoją su dukra, kuri nurodė, kad Vilniaus PC yra pirmasis centras Lietuvoje, kuriame ji yra apgyvendinta (moteris su vaiku nurodė buvusios sulaikytos Lietuvos teritorijoje be teisės joje būti). PC administracija nurodė, kad iš Pabradės PC buvo perkelti 2 asmenys (prieglobsčio prašytojas ir leidimą gyventi humanitariniu pagrindu gavęs asmuo).

- **Socialinis personalas.** Kalbinti gyventojai nurodė, kad atsikrausčius į PC jiems buvo priskirta(-s) socialinė(-is) darbuotoja(-s), kurios(-o) kontaktus jie turi ir, esant poreikiui, gali susisiekti. Visi kalbintieji nurodė palaikantys gerą santykį su socialiniu personalu, patenkinti teikiamomis paslaugomis.

- **Personalo mokymai.** PC administracija nurodė, kad 4 budintieji baigė 160 val. mokymus (nespecifikuota kokius), o 9 darbuotojai dalyvavo mokymuose „Pirmoji psichologinė pagalba vaikams“.

IV. Išvados ir rekomendacijos

Įvertinus vizito metu surinktą informaciją, daroma išvada, kad priėmimo ir apsaugos sąlygos PC atitinka rekomenduotinus standartus, esminių neatitikimų standartams nepastebėta, rekomendacijos neteikiamos.

Vienintelis teikiamas pastebėjimas yra susijęs su teikiamų paslaugų nepertraukiamumo užtikrinimu atitinkamo personalo (pvz., psychologės) atostogų arba nedarbingumo metu. Siūlome įvertinti galimybę tokiais atvejais užtikrinti bent dalinį pakaitumą, pvz., pagal poreikį pasitelkiant kituose PIIA padaliniuose dirbančius specialistus arba pagal galimybę panaudojant NVO partnerių turimus resursus.

Sveikintina, kad atsižvelgta į paskutinėje ataskaitoje teiktą rekomendaciją dėl papildomo dėmesio naujai atvykusių asmenų informavimo skyrimui. Nauji lankstinukai aiškiai ir glaustai perteikia naujai PC apsigyvenusiems asmenims aktualią informaciją.

Nors įprastai informacinės lentos PC būdavo tvarkingos ir rekomendacijų dėl skelbimų lentų pertvarkymo LRK neteikdavo, pagirtina, kad PC investavo laiko informacinių lentų peržiūrai – jose pateikiama tik aktuali informacija, prieinama pagrindinėmis rusų ir anglų kalbomis, informacija patraukia dėmesį, yra lengvai pastebima.

Pastebėta, kad kažkiek sumažėjo gyventojams siūlomų užimtumo veiklų, tačiau pažymėtina, kad kalbintieji nenurodė jaučiantys poreikio užsiimti papildomomis veiklomis. Veiklos ir toliau

organizuojamos vaikams, o greitai metu turėtų prasidėti ir naujos šokių pamokos. Sveikintinos ir savanoriškos PC personalo iniciatyvos dėl papildomo užimtumo – gyventojai buvo patenkinti nors ir trumpa galimybe dalyvauti spontaniškose lietuvių kalbos pamokose. Atkreiptinas dėmesys, kad skelbimų lentose yra prieinama informacija ir apie mėnesio renginius, kurie vyksta mieste. Tai reiškia, kad gyventojai yra informuoti ir turi galimybę įvairiomis veiklomis užsiimti patys.

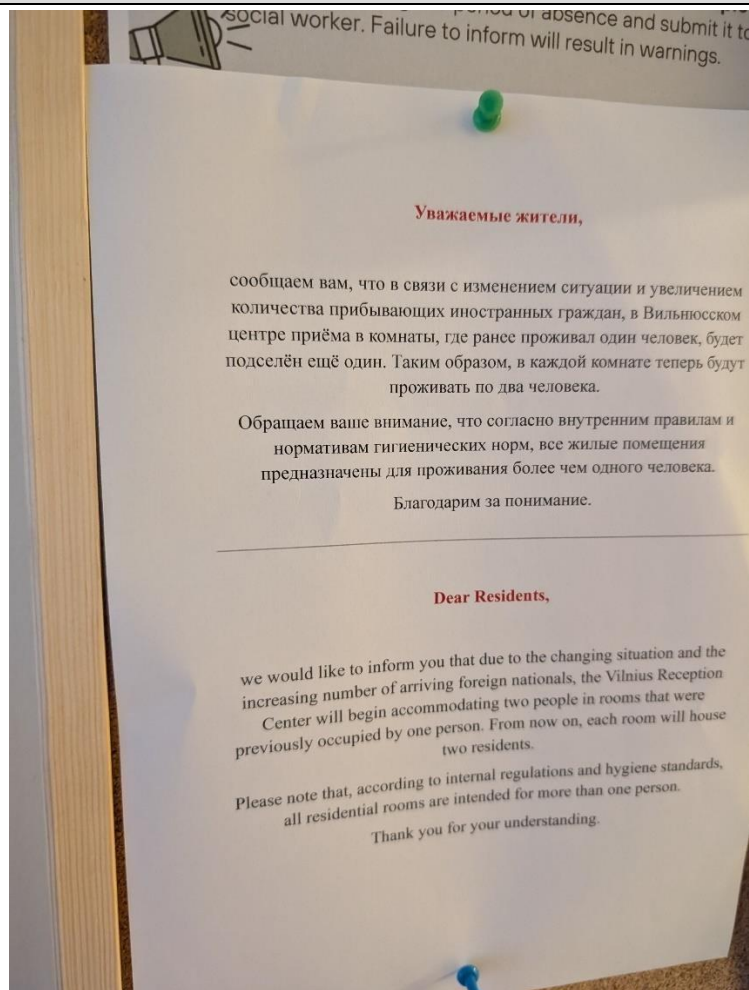
Ataskaitą parengė:

Justina Karaliūtė, LRK stebėtoja

Stasys Vaitonis, LRK stebėtojas

2025-10-24

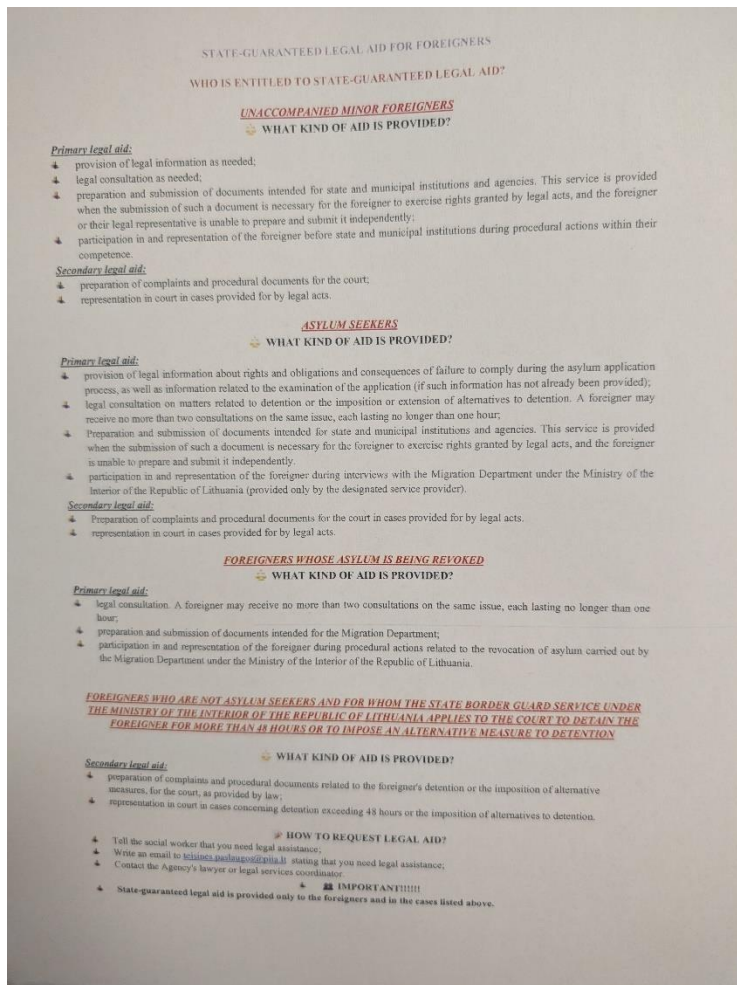
Priedas



1 pav. Skelbimas rusų ir anglų kalbomis, kad kambariuose asmenys gyvens po 2.



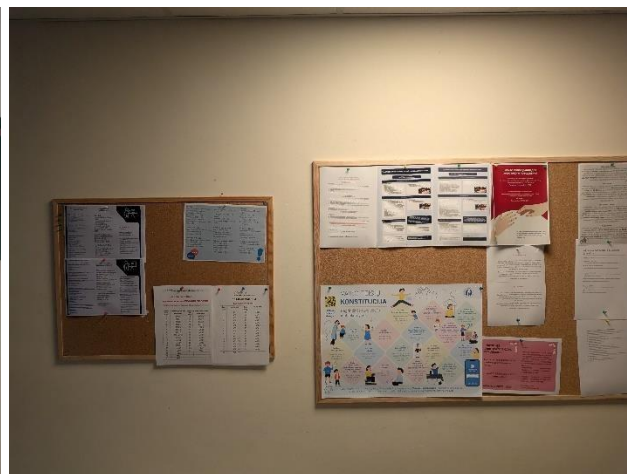
2 pav. Sulūžusi dušo kabina ir įspėjamieji ženklai ant tualetų ir dušo durų.



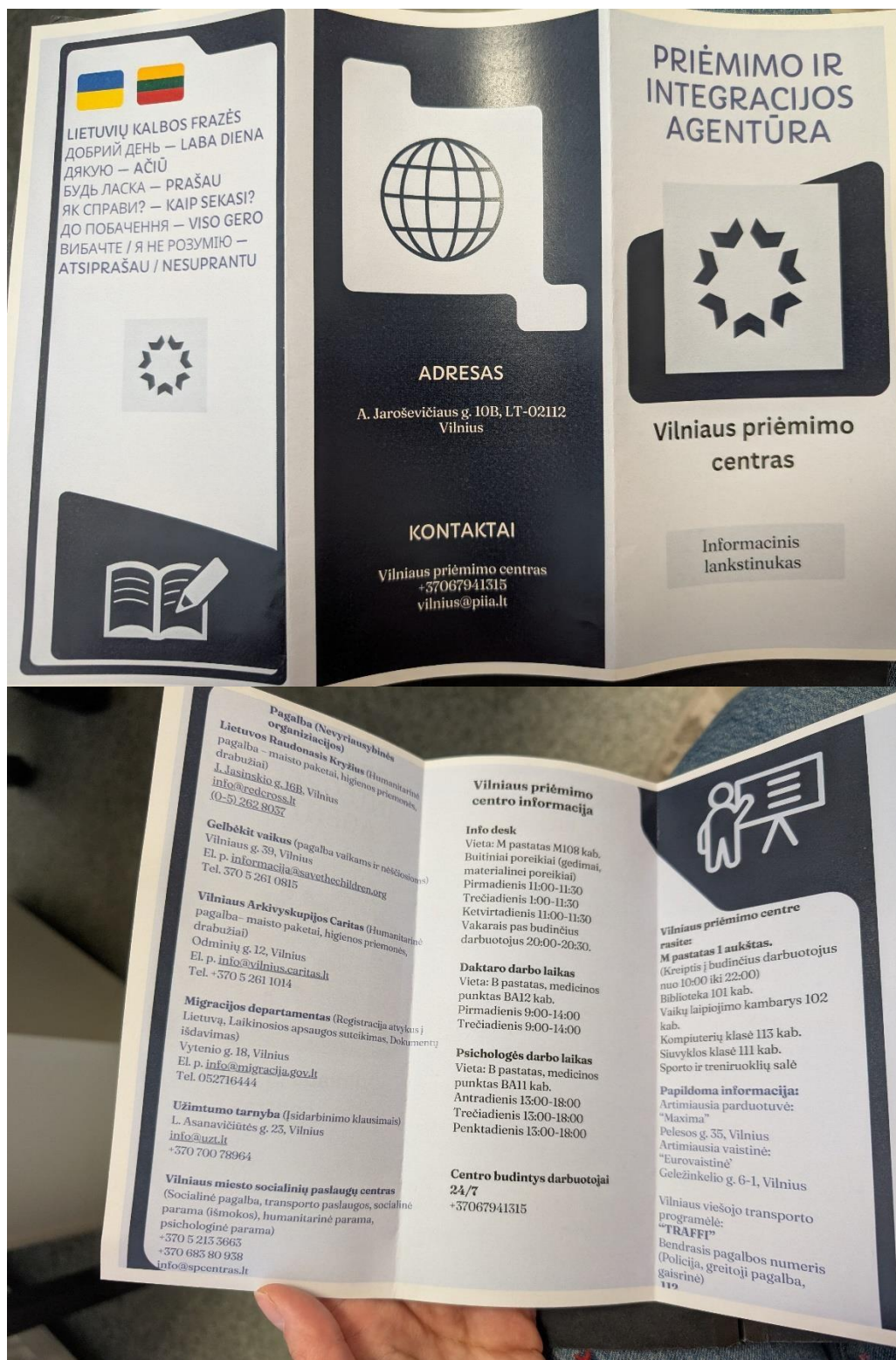
3 pav. Buvusi I a. poilsio patalpa.



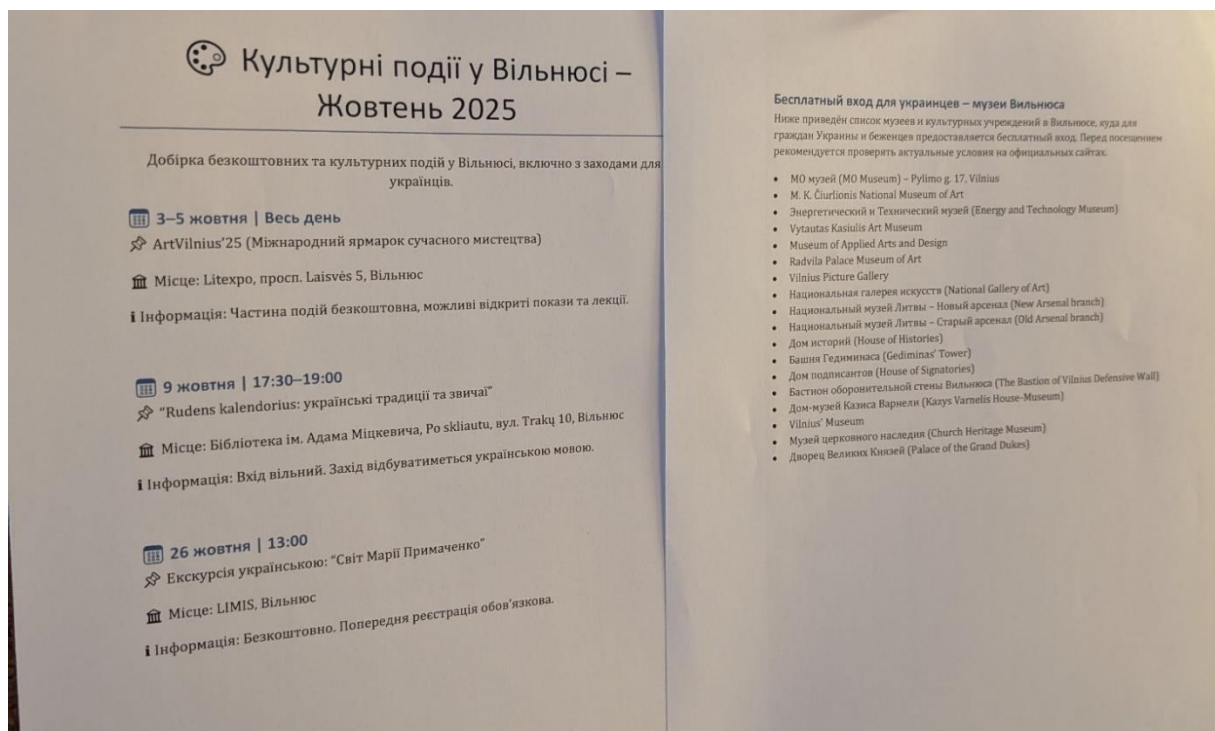
4 pav. Informacija apie VGTP.



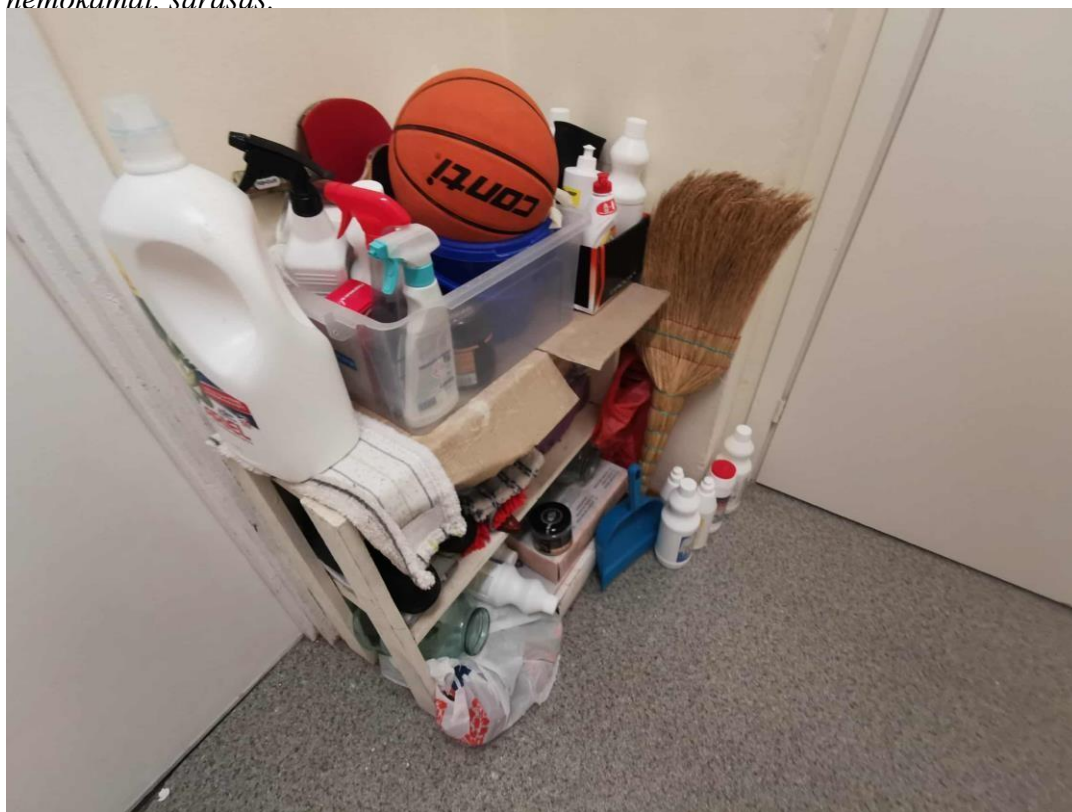
5 pav. Skelbimų lentos.



6 pav. Naujas informacinis lankstinukas lietuvių kalba.



7 pav. Інформація про спільно реєстровані Вільнюсі і музеї, куди українці можуть вільно ходити.



8 pav. Іздуотос валымо прыёнаў.