

## **Eksperimentas: kaip ir kur Lietuvoje gauti pagalbos ar informacijos su ES vidaus rinka susijusiais klausimais?**

Šiandien ES vidaus rinkos teikiamomis asmenų, prekių, paslaugų ir kapitalo judėjimo laisvėmis gali naudotis kiekvienas Europos pilietis. Siekdami išsiaiškinti, ar tai nėra vien deklaratyvus teiginys, nusprendėme patikrinti, kaip greitai ir efektyviai Lietuvoje teikiama informacija ir pagalba šalies gyventojams su ES vidaus rinka susijusiose srityse. Atlikome eksperimentą – sukūrėme keturias aktualias, gyvenimiškas situacijas, į kurias gali patekti kiekvienas iš mūsų: kartais tenka gydytis užsienyje, neretai - pirkti internetu, kreiptis paramos studijoms ar patekti į painias darbo santykių situacijas. Atsakymų ieškojome Lietuvos viešosiose institucijose – prašėme pagalbos, patarimų, bei informacijos.

### **Medicinos pagalba užsienyje**

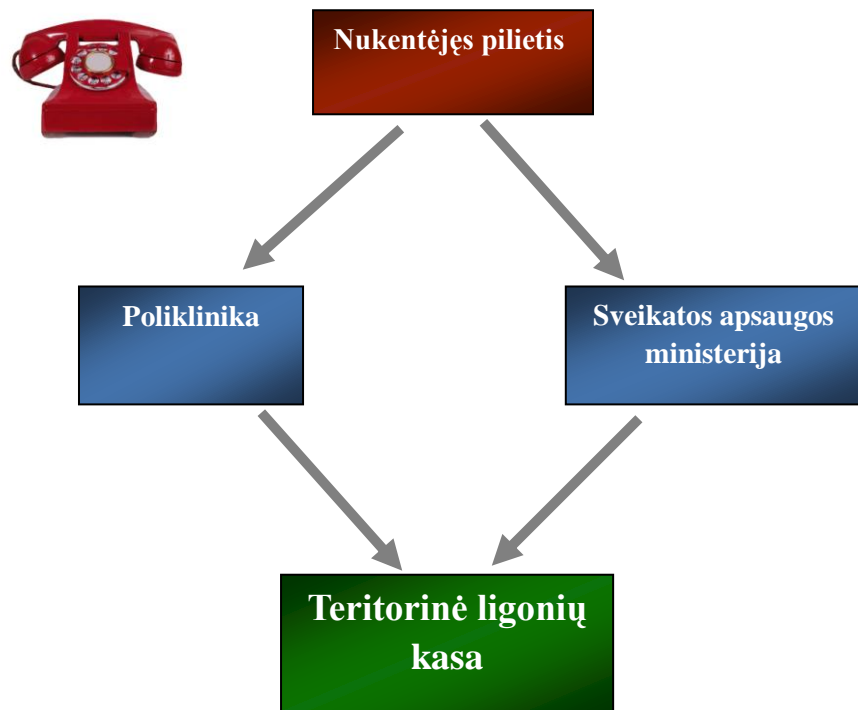


**Poilsinės kelionės metu Pietų Europos šalyje susižeidėte ranką. Buvote nugabentas į ligoninę, kur Jums suteikė medicininę pagalbą: apžiūrėjo sužeidimą, atliko rentgeno tyrimus ir sugipsavo ranką. Tačiau vizito pabaigoje gydytojai Jums pateikė nemalonią staigmeną – kelių šimtų eurų sąskaitą už suteiktas paslaugas, kurią privalėjote iškart apmokėti, nors gydymo įstaigai ir pateikėte Europos sveikatos draudimo kortelę. Sąskaitą teko apmokėti. Ar yra vilties gauti kompensaciją?**

Tokiu atveju nepatartina kreiptis į Jūsų gydymo įstaigą Lietuvoje – polikliniką. Poliklinikos netvarko finansinių ir draudimo reikalų, neišmoka jokių kompensacijų. Tačiau telefonu atsiliepusi darbuotoja iškart nukreipė į Valstybinę ligonių kasą ir nurodė kontaktinius duomenis. Tokį pat atsakymą pateikė ir Sveikatos apsaugos ministerija - specialistė patikino, jog išlaidos už būtinąją medicinos pagalbą turi būti kompensuotos ir pasiūlė kreiptis į teritorinę ligonių kasą – tai leistų greičiau gauti reikiamą informaciją. Susisiekius su Vilniaus teritorine ligonių kasa, institucijos darbuotoja atsakė į visus iškilusius klausimus. Nukentėjusysis gali tikėtis kompensacijos už būtinąją medicinos pagalbą, tačiau išlaidos už papildomas paslaugas (rentgeną, transportavimą) gali būti neapmokėtos. Vilniaus teritorinės ligonių kasos darbuotoja pabrėžė, jog paslaugas suteikusi užsienio gydymo įstaiga turi būti valstybinė (arba sudariusi su ja sutartį) – tai yra būtina sąlyga norint atgauti

sumokėtus pinigus, ir pasiūlė atvykti į Vilniaus teritorinę ligonių kasą užpildyti nagrinėjamo prašymo formos. Paaiškino, jog atvykus su savimi būtina turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išrašą iš ligoninės, kuriame būtų nurodytos visos suteiktos paslaugos, ir apmokėjimą patvirtinančius dokumentus (čekius, sąskaitas ar pan.). Visas prašymo nagrinėjimo procesas gali užtrukti apie 4 mėnesius – tai priklauso nuo užsienio institucijų bendradarbiavimo.

Vykstant į užsienį rekomenduojama turėti Europos sveikatos draudimo kortelę arba ją laikinai pakeičiantį sertifikatą. Visų institucijų darbuotojai paaiškino, jog Europos sveikatos draudimo kortelė labai palengvina nagrinėjimo proceso eigą, o kai kuriose šalyse leidžia medicinos paslaugas gauti nemokamai.



### Prekės internetu

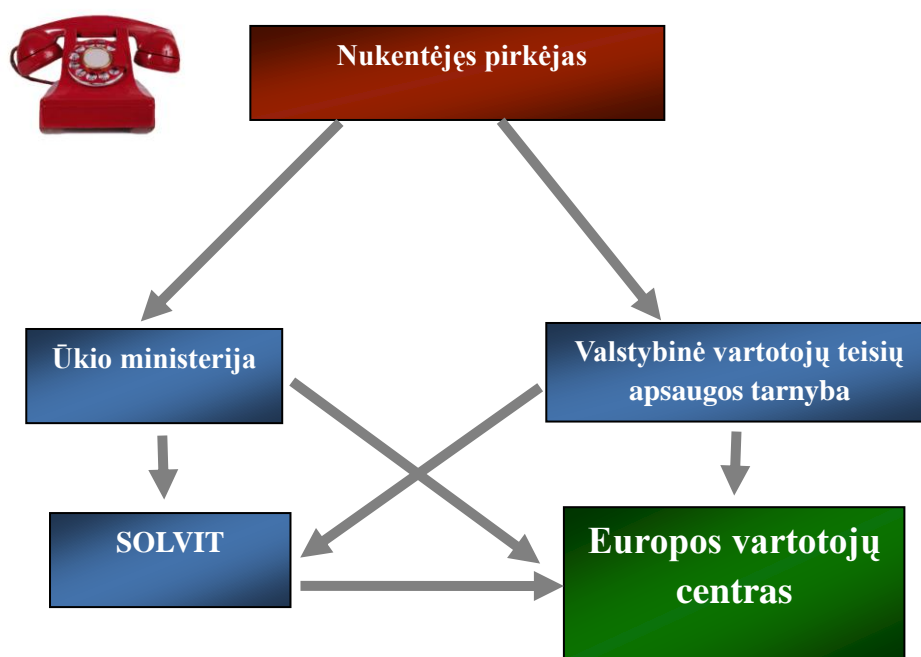


Internetu įsigijote nešiojamą kompiuterį. Už prekę Jums pateikė neteisingą sąskaitą – pardavėjas nepritaikė pirkimo metu galiojusios nuolaidos. Dar blogiau – pirkinį pristatė vėliau, nei žadėta, o pats kompiuteris pasirodė esąs brokuotas. Kokių veiksmų galite imtis Jūsų – vartotojo – teisėms apginti?

Tokiu atveju vertėtų kreiptis į SOLVIT arba į Europos vartotojų centrą. Būtent šioms dviems institucijoms skambinti patarė Ūkio ministerijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos

(VVTAT) atstovai. Darbuotojai nurodė visus reikalingus kontaktinius duomenis, o VVTAT specialistė rekomendavo problemą bandyti spręsti pirmiausiai su prekės pardavėju. Europos vartotojų centro (EVC) atstovė teigė, jog jų institucija padės išspręsti problemą taikiai ir nurodė tolimesnių veiksmų planą. Pirmiausiai būtina surinkti visus reikalingus dokumentus, kurie įrodytų patirtą žalą: iš pardavėjo gautas ir jam siųstas žinutes, užsakymo patvirtinimą, sąskaitą, pirkėjo duomenis ir kontaktus. Visa tai reikėtų siųsti adresu [info@ecc.lt](mailto:info@ecc.lt) arba užpildyti tarnybos svetainėje esančią elektroninę formą. Tai padės EVC tarpininkauti sprendžiant problemą. Jei įsigyta prekė yra nekokybiška, tačiau ją norite taisyti, remonto išlaidas privalo padengti pardavėjas (tai gali būti siuntimo ir remonto kaštai užsienyje arba taisymo Lietuvoje nuostolių kompensavimas). Jei prekę norite gražinti ir atgauti sumokėtus pinigus, prekės gražinimo (siuntimo) išlaidas turėsite padengti iš savo kišenės. Vis dėlto galutinis problemos sprendimas priklausys nuo pardavėjo noro ir gebėjimo bendradarbiauti. Jei nepavyktų ginčo išspręsti taikiai, vartotojas gali pasinaudoti ieškinių dėl nedidelių sumų (iki 2000 eurų) procedūra. Ji leidžia išvengti painaus bylinėjimosi proceso, o ir pralaimėjus visas išlaidas turi padengti valstybė. Visą reikiamą informaciją EVC suteikė greitai ir net atsiuntė papildomos informacijos.

Ūkio ministerijos rekomenduota SOLVIT taip pat pasiūlė kreiptis į EVC, nurodė visus kontaktinius duomenis. SOLVIT nesprenžia tokio pobūdžio klausimų, tačiau, jei jūsų teisės kitoje ES šalyje pažeistos dėl to, kad nacionalinės administravimo įstaigos netinkamai taiko ES teisės aktus, geriausiai yra kreiptis į šią instituciją – ji padės išspręsti problemą.



## Darbo santykiai

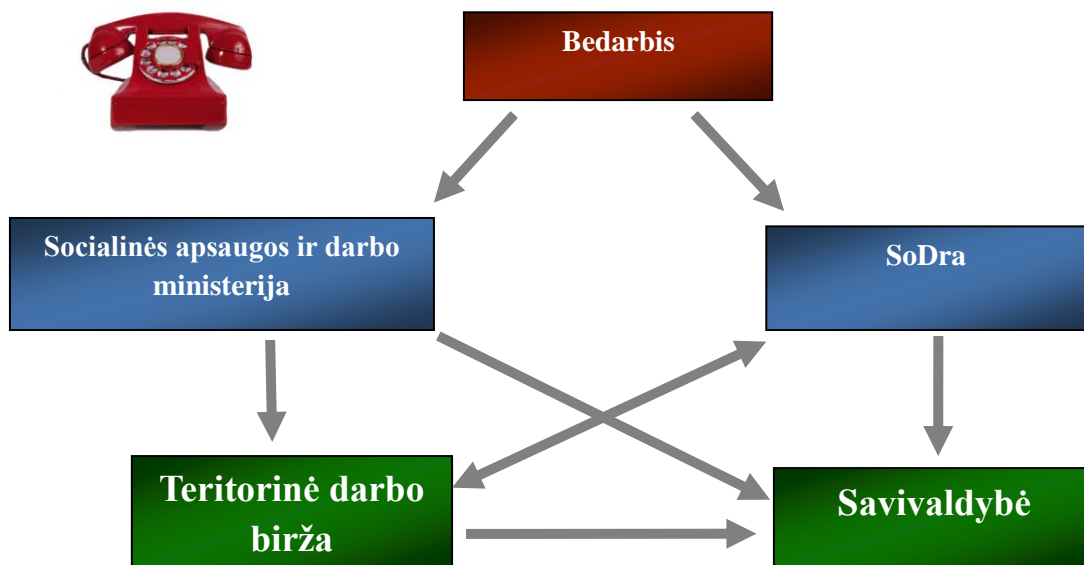


**Ilgą laiką dirbote kitoje ES šalyje (šiuo atveju - Didžiojoje Britanijoje), tačiau Jus netikėtai atleido. Grįžote į Lietuvą ir nespėjote susitvarkyti su darbo santykiais susijusių dokumentų užsienyje, trumpam netekote pajamų šaltinio. Kur galite kreiptis patekus į tokią nemalonią situaciją?**

Pirmiausia paskambinome į Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją. Ši nurodė, jog dėl nedarbo socialinio draudimo išmokos derėtų kreiptis į Lietuvos darbo biržą. Darbuotojai pasiūlė kitą alternatyvą – galimybę kreiptis į miesto savivaldybę dėl socialinės išmokos. Tokį pat atsakymą suteikė ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba (SoDra). Paskambinus bendruoju numeriu 1883, specialistai suteikė reikalingus kontaktinius duomenis.

Susisiekti su Vilniaus teritorine darbo birža nėra paprasta – tenka palaukti, kol atsilieps darbuotojas. Visa procedūra gana sudėtinga, todėl teko skambinti keletą kartų. Išsiaiškinome, jog nedarbo socialinio draudimo išmoka yra skiriama tik tuo atveju, jei per paskutinius 3 metus turite bent 18 mėnesių darbo stažą. Laikotarpis, kurį praleidote dirbdamas užsienyje, į šį stažą įskaičiuojamas tik tuo atveju, jei grįžęs į Lietuvą šiek tiek padirbėsite. Jei atitinkate šiuos reikalavimus, turite nuvykti į teritorinę darbo biržą ir užsiregistruoti. Bedarbio statusą gauti užtrunka apie 5 dienas, po to turite kreiptis į SoDra ir prašyti nedarbo socialinio draudimo išmokos.

Jei vis dėlto atvykote į Lietuvą tik trumpam ir neatitinkate minėtų reikalavimų, galite bandyti gauti socialinę paramą. Šiuo klausimu derėtų kreiptis į savivaldybės socialinių išmokų skyrių. Teko palaukti, kol susisiekėme su savivaldybės darbuotoju, tačiau pats procesas nėra sudėtingas - reikia prisiregistruoti Lietuvos darbo biržoje, tuomet iškart galima kreiptis į socialinių išmokų skyrių arba seniūniją ir ten užpildyti prašymą socialinei išmokai gauti. Seniūnijos darbuotojai, nagrinėdami prašymą, nurodys kokius dokumentus turėsite pristatyti. Visa tai gali užtrukti iki 30 darbo dienų, visus dokumentus reikia tvarkyti „gyvoje eilėje“. Įstaigos, į kurias kreipėmės, nenurodė, kas galėtų tarpininkauti bendraujant su užsienio socialinėmis įstaigomis iškilus panašioms klausimams. Jei patekote į panašią situaciją, geriausia išėities ieškoti toje šalyje, kurioje dirbote iki grįžimo į Lietuvą.



### Parama studijoms

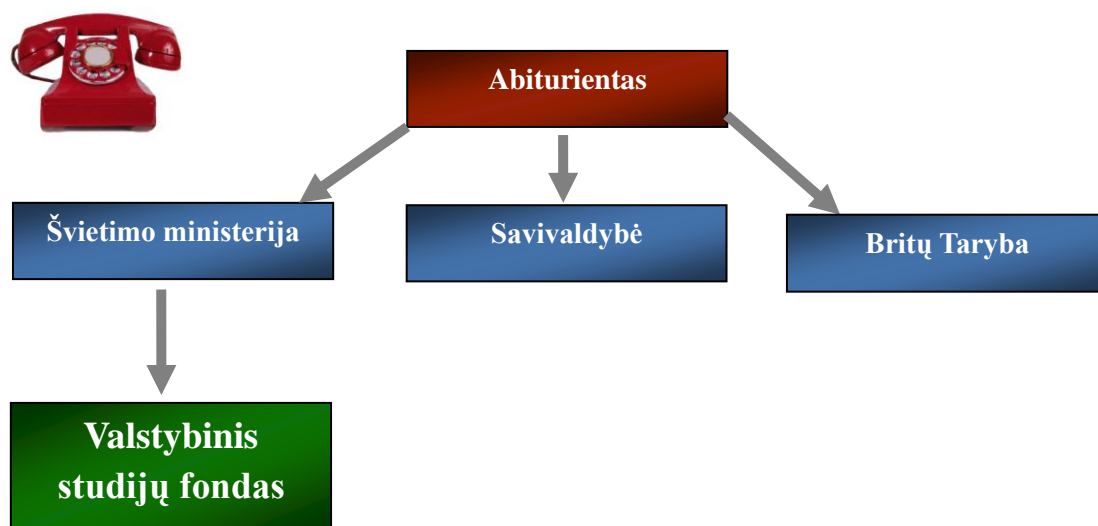


**Studijuojate (ar ketinate studijuoti) viename Didžiosios Britanijos universitetų. Jūsų draugai ispanai iš savo šalies institucijų stipendiją studijoms tame universitete jau gavo. Ar ES šalių universitetuose studijuojantys lietuviai taip pat gali gauti valstybės paramą? Pragyvenimo išlaidos svečioje šalyje dažnai gerokai didesnės nei Lietuvoje, todėl pagalba yra labai svarbi išsilavinimo siekiančiam jaunimui.**

Švietimo ministerijos darbuotojas teigė, jog dėl stipendijų ar kitokios paramos reikėtų kreiptis į šalies, kurioje ketinate studijuoti, institucijas. Deja, daugiau informacijos šia tema gauti nepavyko, bet Švietimo ministerija pasiūlė kreiptis į Valstybinio studijų fondą (VSF). Taip pat pamėginome susisiekti su Vilniaus savivaldybe. Čia gavome panašų atsakymą – savivaldybė neteikia paramos išvykstantiems studijuoti kitoje šalyje. Savivaldybės darbuotojas informacijos patarė ieškoti tarptautiniuose fonduose ar Švietimo mainų paramos fonde.

VSF specialistai paaiškino, jog parama ar paskolos lengvatinėmis sąlygomis yra skiriamos Lietuvos aukštosiose mokyklose studijuojantiems studentams. Todėl ir iš kitų šalių į Lietuvą aukštojo išsilavinimo įgyti atvykę svečiai taip pat turi teisę į stipendijas ar kitokią valstybinę paramą. Įstaigos atstovų nuomone, derėtų patiems pasidomėti, ar panaši tvarka galioja ir toje šalyje, kurioje ketinate studijuoti.

Kadangi šiuo atveju teiravomės apie paramą lietuviams, studijuojantiems Didžiojoje Britanijoje, ir konkretnė informacijos negavome, paskambinome Britų Tarybai. Tačiau ir čia nepavyko gauti atsakymo į šį keblų klausimą. Atrodo, jog geriausias būdas sužinoti apie studijas užsienyje (ir ypač paramos galimybes) - kreiptis tiesiogiai į užsienio institucijas ar aukštosios mokyklos padalinius, studentų organizacijas.



Apibendrinus eksperimento rezultatus galima drąsiai teigti, kad dauguma Lietuvos valstybinių institucijų noriai suteikia visą reikalingą informaciją - net paskambinus į įstaigą, tiesiogiai neužsiimančią panašių problemų sprendimu, sulaukėme pagalbos ir patarimų, kur kreiptis. Lengvai sprendžiami vartotojų apsaugos bei sveikatos apsaugos klausimai – reikalinga informacija suteikiama greitai ir kvalifikuotai, iš atsakingų institucijų darbuotojų gavome vertingų patarimų. Sunkiau spręsti su darbo santykiais susijusius klausimus, kai problema iškyla kitoje valstybėje narėje. Paramos studijoms kitose ES šalyse klausimai taip pat nėra lengvai išsprendžiami – šiuo atveju derėtų kreiptis ne į Lietuvos, o į užsienio įstaigas.

Džiugu, kad beveik visais keturiais klausimais iš atsakingų institucijų gavome vertingos informacijos. Tikimės, jog ir panašiose situacijose atsidūrę skaitytojai pasinaudos šia patirtimi ir patarimais.