



Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos
ir darbo ministerija

Kurk
Lietuvai 

Informacijos prieinamumo ir sklaidos strateginis pasiūlymas

Turinys

01

Tikslas

02

Procesas

03

Informacijos poreikių auditas

04

Informacijos prieinamumo
didinimo galimybės

05

Informacijos prieinamumo ir sklaidos
priemonių kūrimas ir plėtra

06

Informacijos prieinamumo ir sklaidos
infrastruktūros modelis

07

Tolimesnių veiksmų planas

Tikslas

01

Identifikuoti ir aprašyti įsiskolinusių asmenų ir su jais dirbančių specialistų informacijos poreikius, lūkesčius ir su jais susijusį elgesį.

02

Identifikuoti informacijos poreikių patenkinimo galimybių sritis.

03

Konceptualizuoti valybinių institucijų, įsiskolinusių asmenų bei su jais dirbančių specialistų informacijos pasiekiamumo ir plėtros poreikių patenkinimo ekosistemą.

04

Konceptualizuoti informacijos pasiekiamumo ir plėtros platformą, kuri leistų reguliariai vertinti informacijos pasiekiamumo ir sklaidos efektyvumą Lietuvoje; sistemiškai identifikuoti ir įvertinti su tuo susijusius institucijų, specialistų ir individualių asmenų poreikius; vystyti efektyvią informacijos pasiekiamumo ir sklaidos procesų, priemonių, gairių, bei dalyvių ekosistemą.

Procesas

01



Įvykdytas įsiskolinusių asmenų ir su jais dirbančių specialistų poreikių/ problemų auditas

02



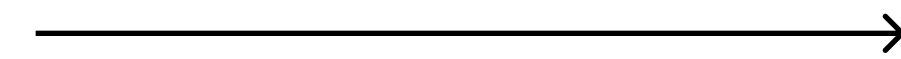
Įvykdyta šiuos poreikius atliepančių priemonių Lietuvoje apžvalga

03



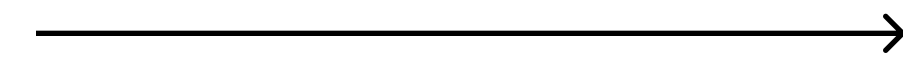
Įvykdyta šiuos poreikius atliepančių užsienio praktikų apžvalga

04



Įvardintos galimybių sritys, leisiančios šiuos poreikius patenkinti

05



Pateikti keli galimų sprendimų pavyzdžiai

Informacijos poreikių auditas

Specialistų informaciniai poreikiai

AKTYVI INFORMACIJOS PAIEŠKA

+
Informacijos šaltinio atradimas / žinomumas /
populiarizavimas

+
Nuoseklios ir patikimos informacijos šaltinių
centralizavimas

+
Informacijos teikimo standartizavimas
Kaip sąveikaujama su informacijos šaltiniu, kaip informacija yra
struktūruojama, artikuluojama, vizualizuojama ir t.t.

+
Informacijos patikimumas ir naujumas

+
Resursų informacijos įgijimui turėjimas

+
Specifinių sričių specialistų, turinčių reikiamų
žinių, pasiekiamumas

PASYVUS INFORMACIJOS PRIĖMIMAS

+
Naujai atsiradusio šaltinio žinomumas

+
Informavimas apie naują aktualią informaciją arba
egzistuojančios informacijos pakeitimą

INFORMACIJOS TEIKIMAS KLIENTAMS

+
Priemonės ir resursai informacijos klientams
teikimui

+
Klientams prieinamų ir priimtinių priemonių ir
kanalų identifikavimas

INFORMACIJOS SUVOKIMAS / APDOROJIMAS

+
Informacija ir jos šaltiniai turi atitikti išsilavinimą,
patyrimą, gebėjimus ir įgūdžius
Kalba ir koncepcijos, atitinkančios išsilavinimą, darbo pobūdį,
patyrimą; šaltinio forma, kuri atitinka fizinius gebėjimus,
informacijos sudėtingumas, kuris atitinka protinius gebėjimus

GAUTOS INFORMACIJOS PRITAIKYMAS

+
Aiškios informacijos pritaikymo gairės
Kokie veiksmai ir kokia seka jie turi būti vykdomi, kokios šalys
turi / gali būti įtrauktos ir kaip su jomis susisiekti

Įsiskolinusių asmenų informaciniai poreikiai

AKTYVI INFORMACIJOS PAIEŠKA

+
Informacijos šaltinio atradimas / žinomumas / populiarizavimas

+
Nuoseklios ir patikimos informacijos šaltinių centralizavimas

+
Informacijos teikimo standartizavimas
Kaip sąveikaujama su informacijos šaltiniu, kaip informacija yra struktūruojama, artikuliuojama, vizualizuojama ir t.t.

+
Informacijos patikimumas ir naujumas

+
Resursų informacijos įgijimui turėjimas

+
Specifinių sričių specialistų, turinčių reikiamų žinių, pasiekiamumas

PASYVUS INFORMACIJOS PRIĖMIMAS

+
Naujai atsiradusio šaltinio žinomumas

+
Informavimas apie naują aktualią informaciją arba egzistuojančios informacijos pakeitimą

GAUTOS INFORMACIJOS PRITAIKYMAS

+
Aiškios informacijos pritaikymo gairės
Kokie veiksmai ir kokia seka jie turi būti vykdomi, kokios šalys turi / gali būti įtrauktos ir kaip su jomis susisiekti

INFORMACIJOS SUVOKIMAS / APDOROJIMAS

+
Informacija ir jos šaltiniai turi atitikti išsilavinimą, patyrimą, gebėjimus ir įgūdžius
Kalba ir koncepcijos, atitinkančios išsilavinimą, darbo pobūdį, patyrimą; šaltinio forma, kuri atitinka fizinius gebėjimus, informacijos sudėtingumas, kuris atitinka protinius gebėjimus

+
Informacijos šaltinis, informacijos pateikimo būdai ir su ja susiję lūkesčiai turi būti suvokiami kaip teigiami arba neutralūs, keliantys pasitikėjimą ir būti personalizuoti

Informacijos prieinamumo
didinimo galimybės

Informacijos prieinamumo didinimo galimybės

Kaip rodo apklausa, įsiskolinusių žmonių bei su jais dirbančių specialistų informaciniai poreikiai šiuo metu nėra tenkinami. Tai atveria daugybę galimybių siekiant didinti informacijos prieinamumą ir sklaidą:

01

Informacijos šaltinių žinomumo didinimas tarp specialistų ir plačiosios publikos

02

Informacijos šaltinių centralizavimas ir standartizavimas

03

Finansinis įgalinimas įsigyti reikiamą informaciją

04

Specialistų ir institucijų informacijos sklaidai skirtų resursų plėtra

05

Tikslinių grupių informavimas apie aktualios informacijos pokyčius

06

Paprastos, nespecializuotos kalbos taikymas

07

Informacijos praktinio pritaikymo procedūrų ir instrukcijų teikimas

08

Informacijos sklaidos priemonių ir kanalų atitiktis tikslinės grupės asmenų aplinkybėms ir galimybėms

09

Personalizuotos, empatiškos ir orios komunikacijos vykdymas

10

Aiškiai apibrėžtas informacijos atnaujinimo, papildymo ir išlaikymo reglamentavimas

01

Informacijos šaltinių žinomumo didinimas tarp specialistų ir plačiosios publikos

Norėdami gauti aktualią teisinę arba finansinę informaciją, įsiskolinę asmenys bei su jais dirbantys specialistai turi mokėti tiksliai suformuluoti paieškos užklausą, žinoti kokią paieškos priemonę naudoti arba į kokią instituciją kreiptis.

Daugeliu atveju įsiskolinę asmenys nežino nuo ko pradėti informacijos paiešką - jie nežino kokias paieškos priemones pasitelkti ir negali suformuluoti paieškos parametrų.

Ką tik pradėję darbą su įsiskolinusiais asmenimis dirbantys specialistai dar neturi patyrimo ir iš anksto negauna jokios informacijos apie naudingus ir patikimus informacijos šaltinius iš savo organizacijų.

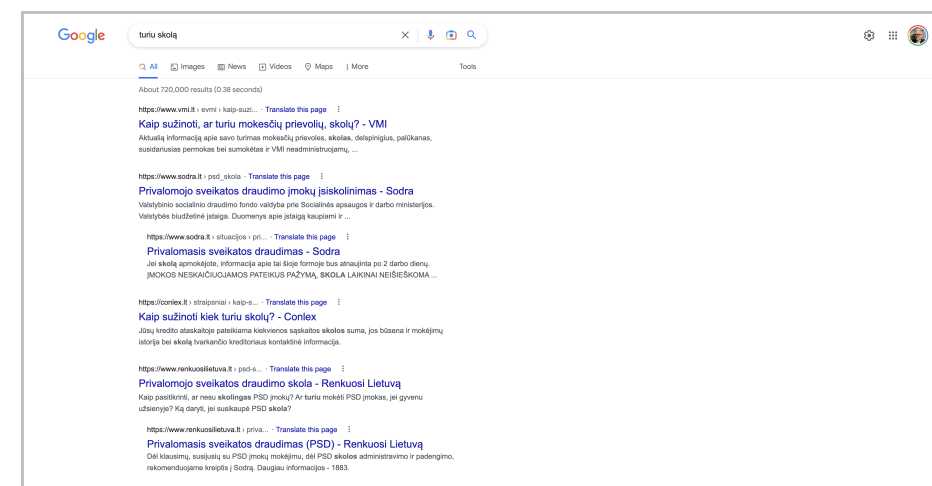
Finansinių ir teisinių informacijos šaltinių teigiamo žinomumo skatinimas galėtų palengvinti aktualios informacijos paiešką.

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

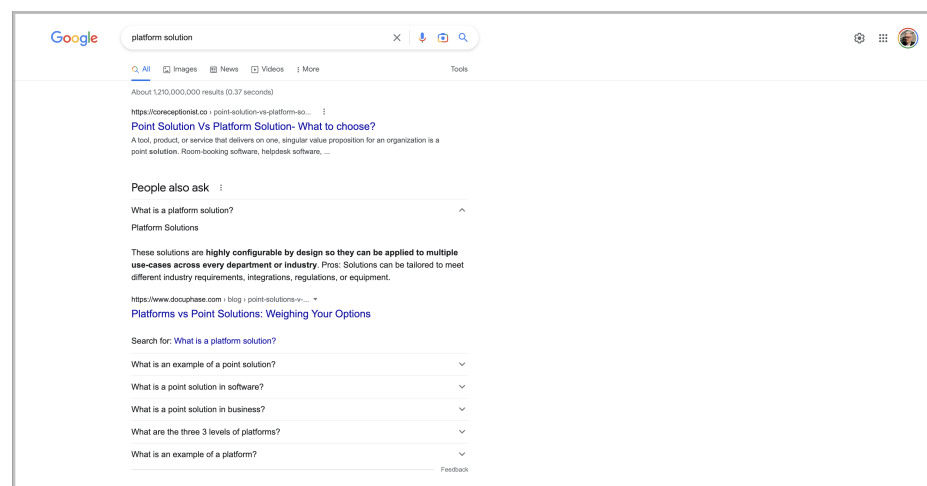
INFORMACIJOS ŠALTINIŲ ŽINOMUMO DIDINIMAS TARP SPECIALISTŲ IR PLAČIOSIOS PUBLIKOS

Situacija Lietuvoje

Vykdam pirminį skaitmeninių informacijos šaltinių populiarumo vertinimą nustatyta, kad valstybiniams šaltiniams tenka konkuruoti su papildomas paskolas jau įsiskolinusiems asmenims teikiančiomis įmonėmis. Kitais žodžiais, naudingos informacijos matomumas yra sumenkinamas neaktualios arba potencialiai žalingos informacijos šaltiniais.



Šaltinis:
[Google](#)

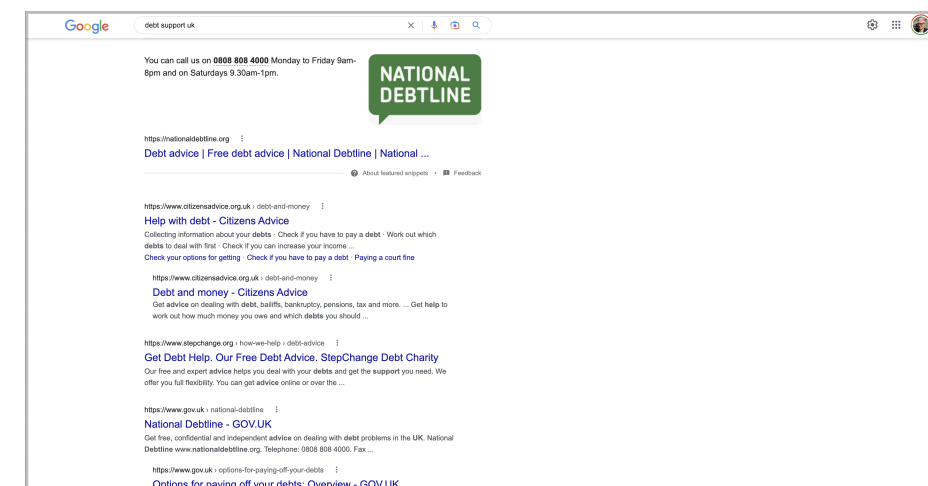


Šaltinis:
[Google](#)

Situacija užsienyje

Vienas ryškiausių efektyvaus finansinės ir teisinės informacijos šaltinių populiarizavimo pavyzdžių yra Jungtinė Karalystė. Paieška yra palengvinama susiejant veiksmingus informacijos šaltinius su plačiu raktažodžių spektru - tai reiškia, kad nepriklausomai nuo žmogaus gebėjimo artikuliuoti savo informacinius poreikius, jie gali lengvai atrasti pagalbą.

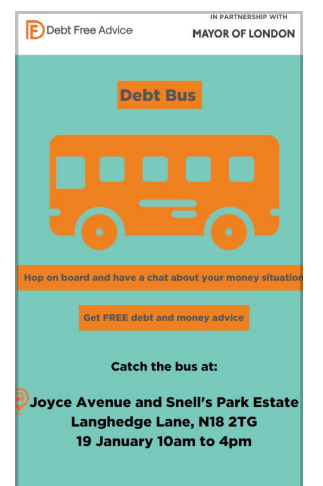
JK praktika neapsiriboja skaitmeninių priemonių optimizavimu. Plačiai paplitusios reklaminės kampanijos spaudoje bei laikini greitos finansinės ir teisinės pagalbos punktai, kurie didina šių paslaugų matomumą ir žinomumą tarp plačiosios publikos.



Šaltinis:
[Google](#)



Šaltinis:
[the Mayor, the London Assembly and the Greater London](#)



INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

INFORMACIJOS ŠALTINIŲ ŽINOMUMO DIDINIMAS TARP SPECIALISTŲ IR PLAČIOSIOS PUBLIKOS

Sprendimas

Specialistams gali būti sukurtas darbo pradžios įrankis, kuriame būtų nurodyti aktualiausi resursai ieškant informacijos apie skolų reglamentavimą ir paramą įsiskolinusiems asmenims Lietuvoje.

02

Informacijos šaltinių centralizavimas ir standartizavimas

Įsiskolinusių žmonių bei su jais dirbančių specialistų sėkmę lemia finansinės bei teisinės informacijos pasiekiamumas ir pilnumas. Kiekviena skirtingą discipliną atstovaujanti ir skirtingus procesus reguliuojanti institucija teikia tik dalį asmenims reikalingos informacijos. Siekdami suvokti skolų situaciją ir kokių veiksmų jiems reikia imtis, įsiskolinę asmenys bei jiems pagalbą teikiantys specialistai turi savarankiškai ieškoti informacijos tarp skirtingų šaltinių. Toks informacijos išskaidymas bei skirtingi informacijos pateikimo stiliai gali reikalauti daugiau laiko ir pastangų jos ieškant bei nulemti nepilną, prieštaringą arba klaidingą suvokimą.

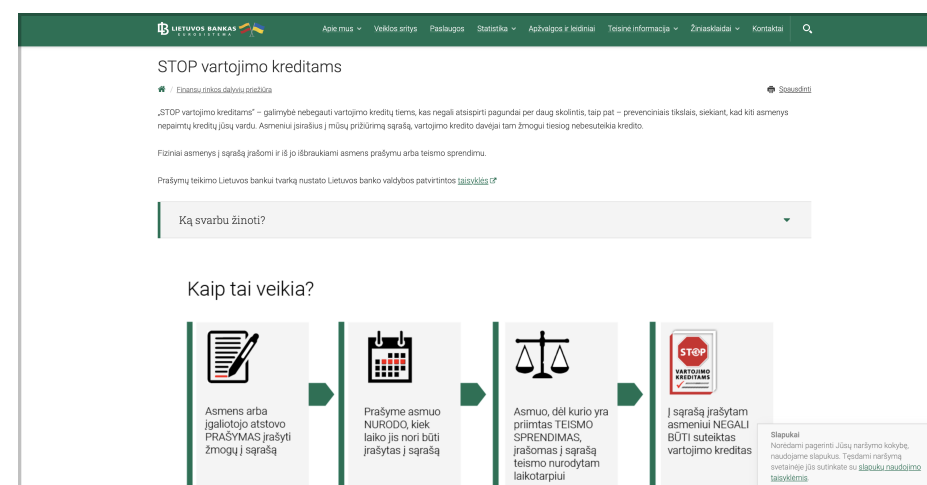
Vieno centralizuoto šaltinio sukūrimas arba universalios informacijos pateikimo standarto įvedimas, bendrabiaujant valstybinėms, teisinėms ir finansinėms institucijoms, reikšmingai padidintų asmenų ieškomos informacijos pilnumą, tikslumą, suvokimą bei pritaikymo efektyvumą.

Situacija Lietuvoje

Vykdamt pirminę skaitmeninių informacijos šaltinių apžvalgą nustatyta, kad šiuo metu neegzistuoja vienas centralizuotas informacijos šaltinis įsiskolinusiems asmenims. Informacija yra paskirstyta tarp skirtingų šaltinių ir jos pateikimas (kalbos pobūdis, struktūra, informacijos architektūra, svetainių vartotojo sąsajos) reikšmingai skiriasi.



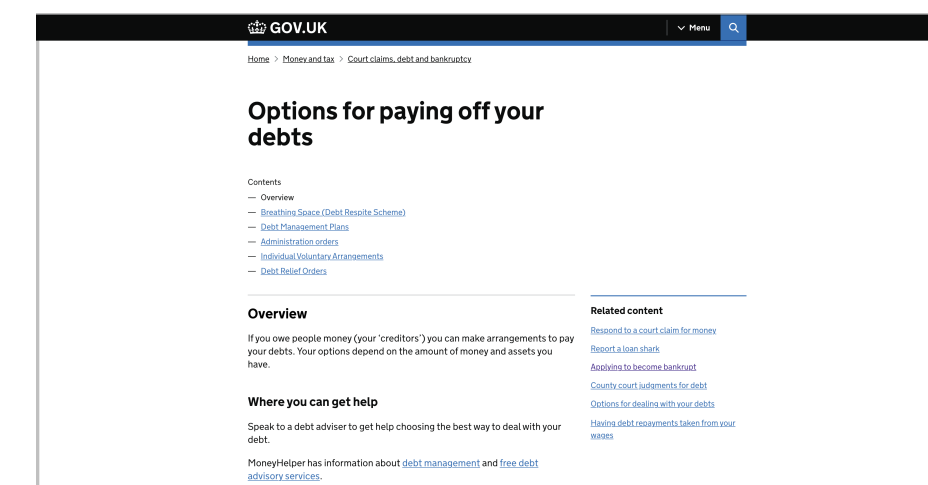
Šaltinis:
Anstolių rūmai



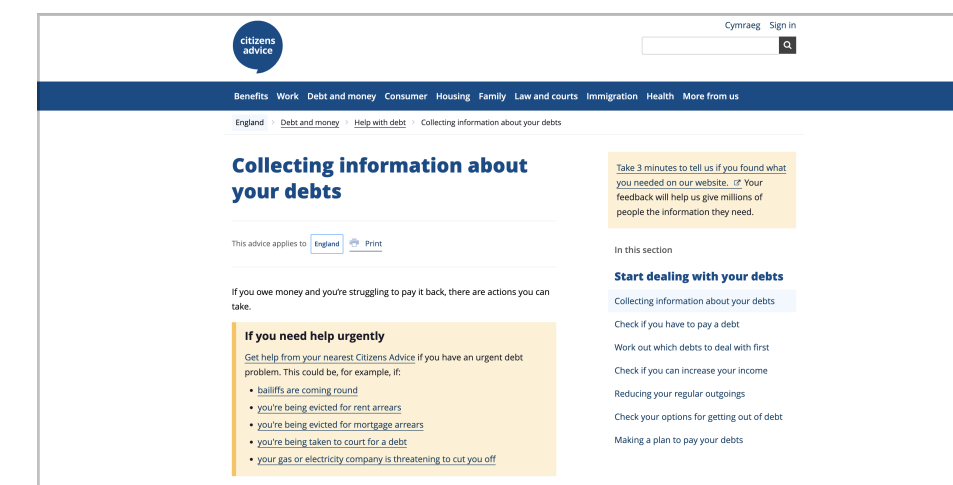
Šaltinis:
Lietuvos bankas

Situacija užsienyje

Studijuojant užsienio praktikas, Jungtinė Karalystė išsiskiria savo sprendimų efektyvumu. Skolų valdymo resursai apjungia svarbiausią informaciją vienoje vietoje, bei remiasi GOV.UK dizaino sistema, kuri užtikrina informacijos pateikimo standartizavimą tarp skirtingų valstybinių institucijų.



Šaltinis:
Government of the United Kingdom



Šaltinis:
Citizens Advice

Sprendimas

Sukurti vieningą puslapį informacijai gauti arba suvienodinti skirtingų puslapių stilių ir informacijos pateikimo pobūdį. Pavyzdys - Šiaurės Airijos įrankis socialiniams darbuotojams, dirbantiems su įsiskolinusiais asmenimis.



Šaltinis:
Northern Ireland Social
Care Council

03

Finansinis įgalinimas įsigyti reikiamą informaciją

Specializuotos informacijos ir įgūdžių įgijimas gali reikalauti finansinių resursų. Pavyzdžiui, socialiniai darbuotojai gali turėti poreikį įgyti gilesnį specifinių teisinių, finansinių arba psichologinių temų suvokimą. Specializuotos edukacinės medžiagos ir apmokymų įsigijimas gali reikalauti papildomų lėšų.

Neturint tiesioginės prieigos prie skaitmeninių informacijos šaltinių, įsiskolinę asmenys turi apmokėti informacijos apie savo finansinius įsipareigojimus gavimą.

Šių išlaidų kompesavimas arba subsidijavimas galėtų padidinti įsiskolinimų sprendimų efektyvumą.

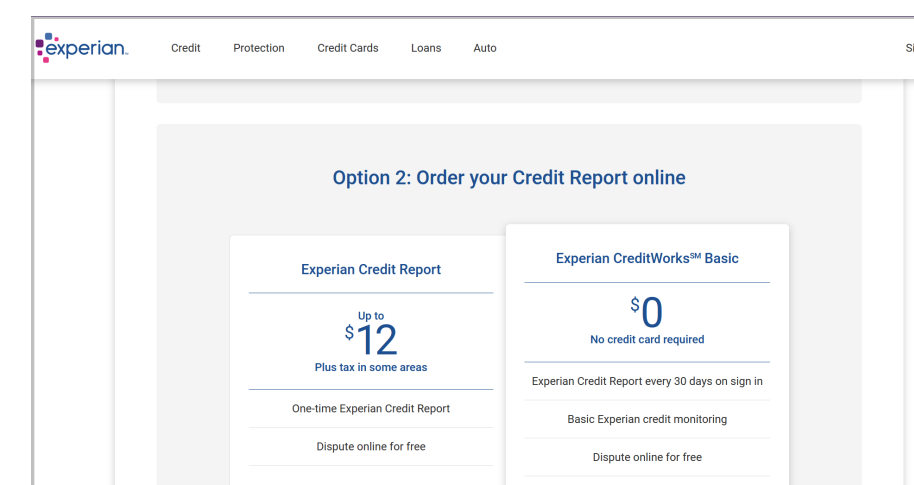
Situacija Lietuvoje

Vienintelis būdas įsiskolinusiam asmeniui gauti informaciją apie savo skolas be prieigos prie interneto yra per antstolį, sumokėjus mokestį už pažymos išdavimą.

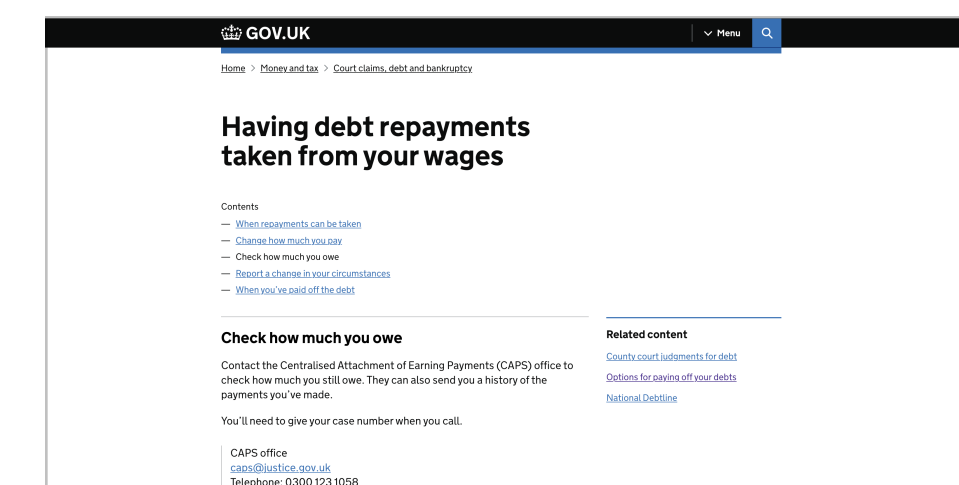
Situacija užsienyje

Pradinė užsienio praktikų apžvalga parodė, kad sąlygos įsiskolinusiems asmenims gauti informaciją apie savo įsiskolinimus nemokamai ir be prieigos prie interneto yra žymiai palankesnės. Pavyzdžiui, „Experian“ teikia paslaugą, kuri leidžia telefonu užsisakyti kreditingumo ataskaitą. Jungtinės Karalystės piliečiai taip pat gali telefonu sužinoti savo skolų dydį iš uždarbinto arešto ofiso (angl. CAPS office).

Jungtinė Karalystė taip aktyviai investuoja į įsiskolinių valdymo paslaugas: 2021-2022 metų biudžetas pakeltas iki 94 milijonų svarų, kas sudaro 70% padidėjimą palyginus su 2019-2020 metais.



Šaltinis:
Experian



Šaltinis:
Government of the United Kingdom

Sprendimas

Nemokama prieiga socialiai pažeidžiamų grupių atstovams prie informacijos apie savo pačių įsiskolinimus bei kitas susijusias temas sumažintų jų barjerą pradėti mažinti savo įsiskolinimus.

Investavimas į informacijos prieinamumą su įsiskolinusiais žmonėmis dirbantiems specialistams skatintų jų teikiamų paslaugų kokybės augimą bei skolų išsprendimo sėkmės rodiklių didėjimą.

04

Specialistų ir institucijų informacijos sklaidai skirtų resursų plėtra

Atsižvelgiant į įsiskolinusių asmenų įgūdžių, išsilavinimo, finansinio raštingumo ir kitų savybių įvairovę ir norint juos pasiekti gali būti reikalingas platus spektras komunikacinių priemonių. Jos įtraukia skaitmeninius sprendimus (pvz. interneto svetainėse bei socialiniuose tinkluose vykdomas reklamines kampanijas), tradicinę mediją (reklamines kampanijas radijuje ir televizijoje), spaudą (laikraščius, lauko plakatus, lankstinukus, asmeninius laiškus) bei tiesioginį darbą su specialistais (finansines bei teises konsultacijas, seminarus ir kt).

Sėkmingas šių priemonių diegimas reikalauja investicijų į finansinius ir žmogiškuosius resursus.

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

SPECIALISTŲ IR INSTITUCIJŲ INFORMACIJOS SKLAIDAI SKIRTŲ RESURSŲ PLĖTRA

Situacija Lietuvoje

Savivaldybių ir Užimtumo tarnybos atvejo vadybininkai dalinasi, kad informaciniai lankstinukai ir leidiniai šiuo metu prieinami kitomis temomis, pvz. apie psichologinę pagalbą, tačiau apie skolas tokios informacijos nėra.

Situacija užsienyje

Pradinis užsienio praktikų tyrimas parodė platų taikomų resursų spektą ir investavimą į juos. Pavyzdžiui, Jungtinėje Karalystėje veiklą vykdančios „The Money Advice Service“ ir „National Debt Line“ investuoja į daugialypį skolų sprendimo priemonių nagrinėjimą, vystymą bei taikymą: konsultantų mokymus, įsiskolinusių žmonių konsultavimo sesijas, edukacinės medžiagos paruošimą, gamybą ir pristatymą, bendradarbiavimą su kitomis organizacijomis ir t.t.

Sprendimas

Atsižvelgus į įvairovę individualių įsiskolinusių žmonių sąlygų, poreikių, galimybių ir apribojimų, informacinės sklaidos resursai turi būti diversifikuojami ir apjungiami į kompleksinius sprendimus, siekiant pasiekti plačiausią žmonių ratą.

Pavyzdžiui, priemonė kuri efektyviai pasiekia platesnius technologinius įgūdžius turintį didelio miesto gyventoją gali būti neveiksminga bandant pasiekti mažiau įgudusį, internetu nesinaudojantį, regione gyvenantį asmenį. Tokiu atveju resursų paskirtymas tarp skaitmeninių ir spaudos priemonių yra labiau veiksmingas ir sukuria sąlygas gauti informaciją žmonėms pažįstamu ir patogiu būdu.

05

Tikslinių grupių informavimas apie aktualios informacijos pokyčius

Įsiskolinę asmenys ir su jais dirbantys specialistai gali neturėti galimybės arba praktikos savarankiškai sekti teisinės, įstatyminės, finansinės ir kitos jiems aktualios informacijos atnaujinimų ir pakeitimų.

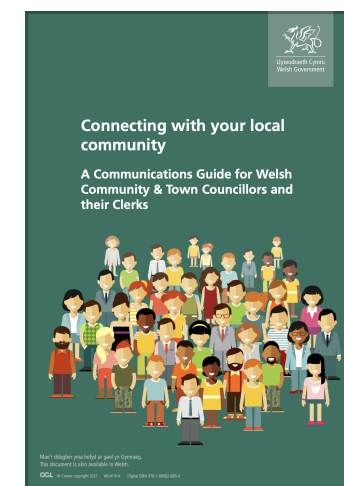
Už šios informacijos kūrimą, atnaujinimą bei taikymą atsakingos institucijos galėtų užtikrinti efektyvesnį specialistų darbą bei kurti palankesnes sąlygas jų klientų problemų sprendimui aktyviai informuodami juos apie vykdomus pakeitimus.

Situacija Lietuvoje

Šiuo metu nėra surinkta pakankamai duomenų išvalgoms sudaryti.

Situacija užsienyje

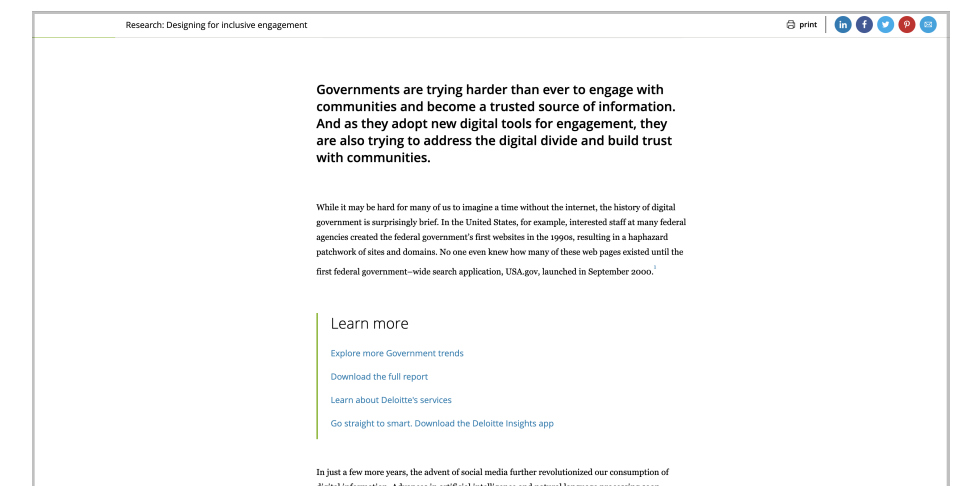
Jungtinėje Karalystėje yra išvystytas platus komunikavimo su valstybės gyventojais priemonių ir gairių spektras, kuris įtraukia į save viešuosius susirinkimus, lankstinukų ir personalizuotų laiškų ir siuntimą, viešųjų skelbimų transliavimą per radiją ir televiziją, informavimo kampanijas viešosiose erdvėse (pvz. viešojo transporto stotelėse) ir daugybę kitų. Šių priemonių ir su jomis susijusių gairių pasirinkimas ir taikymas yra pagrįstas vietinių bendruomenių ir specifinių tikslinių grupių pažinimu ir supratimu. Pvz., vietovėse, kur reikšmingą dalį gyventojų sudaro imigrantai, įstatyminių, teisinių, savivaldybės lygmens bei kitų pokyčių ar įvykių komunikavimas gali vykti naudojant lankstinukus su keliomis kalbomis parašytais tekstais. Vietovėse, kur gyvena reikšmingas skaičius religingų, vyresnio amžiaus žmonių, komunikavimas gali vykti rengiant gyvą susitikimą bažnyčioje.



Šaltinis:
[Welsh Government Services and Information](#)



Šaltinis:
[Local Government Association](#)



Šaltinis:
[Designing For Inclusive Engagement - Deloitte](#)

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

TIKSLINIŲ GRUPIŲ INFORMAVIMAS APIE AKTUALIOS INFORMACIJOS POKYČIUS

Sprendimas

Svarbu identifikuoti tikslines grupes, kurioms nauja informacija aktuali. Taip pat identifikuoti tinkamiausias ir alternatyvias informacijos sklaidos priemones kiekvienai grupei.

06

Paprastos, nespecializuotos kalbos taikymas

Dėl galimo riboto įsiskolinusių asmenų ir su jais dirbančių specialistų finansinių ir teisinių koncepcijų bei žargono suvokimo, institucijų teikiama informacija gali būti mažai suprantama. Tai gali apriboti šios informacijos pritaikymą su įsiskolinimais susijusių problemų sprendimui.

Paprastos ir aiškios kalbos taikymas gali padidinti informacijos prieinamumą ir įgalinti asmenis gauti iš jos apčiuopiamą naudą.

Paprasta kalba yra toks informacijos komunikavimo būdas, kai tikslinė auditorija informaciją gali suprasti pirmą kartą perskaičiusi ar išgirdusi. Rašymas yra aiškus, glaustas, gerai organizuotas, jis yra pritaikytas aptariam sričiai ir auditorijai.

Lengvai suprantama kalba (angl. „easy-to-read“) – tai ekspertų sukurtas ir pasaulyje plačiai paplitęs informacijos pateikimo būdas. Tekstų stilius išsiskiria trumpais ir aiškiais sakiniais, akcentuojant svarbiausią informaciją. Šalia teksto gali būti pateikiami paveikslėliai, kurie padeda greičiau ir lengviau suprasti informaciją.

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

PAPRASTOS, NESPECIALIZUOTOS KALBOS TAIKYMAS

Situacija Lietuvoje

Socialinės apsaugos ir darbo minsiterija jau naudoja pritaikytą informaciją kitais klausimais per platformą „Kas man priklauso?“. Joje taip pat galima rasti informaciją ir gestų kalba bei „easy-to-read“ formatu. Paprasta kalba parengto teksto pavyzdys Lietuvoje yra LR Vyriausybės parengti Keturi Lietuvos ateities scenarijai.



Šaltinis:
SADM



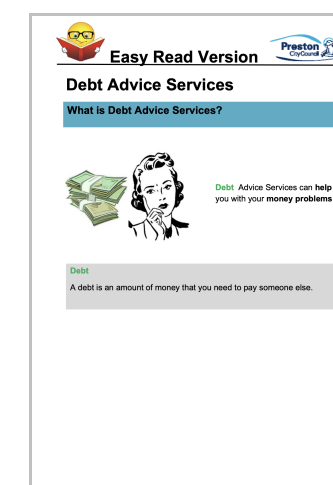
Šaltinis:
SADM

Situacija užsienyje

Nors užsienio šalys turi sėkmingų paprastos kalbos taikymo pavyzdžių, taip pat geru įkvėpimo šaltiniu gali būti tiesiogiai su skolų valdymu arba bendrai valstybinėmis institucijomis nesusiję projektai. Pavyzdžiui, plačiai ir nemokamai prieinamas internetinis resursas „Wikipedia“ turi atskirą Simple English versiją. Šis resursas buvo sukurtas kaip atsakas į anglų kalbos mokytojų ir anglų kalbą besimokančių asmenų išreikštą specifinį poreikį turėti suvokimą palengvinantį įrankį.



Šaltinis:
Simple English Wikipedia



Šaltinis:
Debt Advice Services - Preston City Council

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

PAPRASTOS, NESPECIALIZUOTOS KALBOS TAIKYMAS

Informacijos paruošimas lengvai suprantama kalba

+

Teksto autorius pažymėti esmines teksto dalis.

+

Teksto rengėjas perskaito originalą ir paruošia pirmąją „easy-to-read“ versiją .

+

Rengėjas arba iliustratorius prideda vaizdinę medžiagą (nuotraukas, grafikus, iliustracijas).Paprastai vienai pastraipai yra skiriama viena iliustracija.

+

Tekstą tikrina ir komentuoja tikslinė grupė su padėjėju (socialiniu darbuotoju)

+

Tekstą atgauna rengėjas, atsižvelgia ir pataiso pagal komentarus.

+

Tekstą dar kartą perskaito tikslinė grupė.

+

Tekstas taisomas ir publikuojamas. Renkantis tekstą pateikti „easy-to-read“ formatu ir spausdinant informacinę knygutę, ji nebus mažesnė nei 5-7 puslapiai. Vilniaus universitetas taip pat yra paruošęs easy-to-read teksto rengimo gaires.

Teksto rengimas paprasta kalba

Medžiaga pateikiama paprasta kalba, jei jūsų auditorija gali:

+

Lengvai rasti tai, ko jiems reikia

+

Suprasti, ką jie rado, pirmą kartą skaitydami ar išgirdę
Pritaikyti tą informaciją, kurią

Teksto rengimo paprasta kalba procesas:

+

Teksto organizavimas nukreiptas į skaitytoją

+

Naudojami „Tu“ ir kiti įvardžiai

+

Naudojamas aktyvus, o ne pasyvus balsas

+

Naudojami trumpi sakiniai ir pastraipos

+

Naudojami įprasti ir kasdieniniai žodžiai

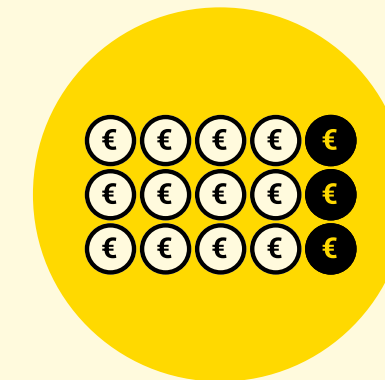
Pavyzdys

Išieškant skolą iš darbo užmokesčio ir jam prilygintų išmokų bei davinių dalies, neviršijančios Vyriausybės nustatyto minimalios mėnesinės algos (MMA) dydžio, išskaitoma 20 proc. gaunamų lėšų. Jeigu skolos išieškamos pagal kelis vykdomuosius dokumentus, gali būti išskaitoma ne daugiau kaip 30 proc. darbo pajamų dalies, neviršijančios MMA. Skoloms padengti išskaitomos 20 proc., 30 proc. ar 50 proc. pajamų dalys yra apskaičiuojamos nuo skolininko pajamų dalies, likusios sumokėjus mokesčius.

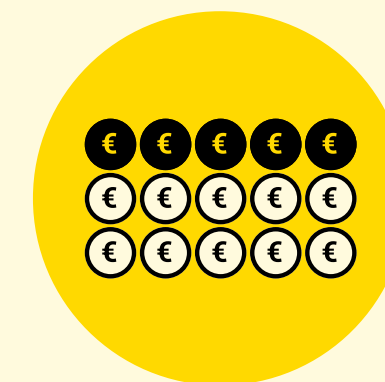
Turi skolą pas antstolį ir dirbu. Kiek man liks pinigų?



Tu gauni minimalų užmokestį už darbą. Minimalus užmokestis yra 633 eurai į rankas.



Turi vieną skolą? Iš tavęs nuskaičiuos penktadalį pinigų. Tada tau liks 507 eurai.



Turi daugiau skolų? Iš tavęs nuskaičiuos trečdalį pinigų. Tada tau liks 422 eurai.

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

PAPRASTOS, NESPECIALIZUOTOS KALBOS TAIKYMAS

Kontaktai teksto pritaikymui Lietuvoje

Iliustratorius „easy-to-read“:

+ Antanas Skučas • 863383291

Tekstų rengėjai „easy-to-read“:

+ Justina Bružaitė-Liseckienė • justina.bruzaite-liseckiene@flf.vu.lt

+ Agnė Župerkaitė • zuperkaite.agne@gmail.com

+ Gabrielė Marija Baltrušytė • gabrielemarija@icloud.

+ Miglė Baltrūnaitė • mig.baltrunaite@gmail.com

+ Laura Vilkaitė-Lozdienė • laura.vilkaite@flf.vu.lt

+ Inga Daraškienė • inga.daraskiene@flf.vu.lt

Tekstų tikrintojai „easy-to-read“, kurie perskaito tekstus su žmonėmis su intelekto sutrikimais ir įvertina suprantamumą:

+ Miglė Baltrūnaitė • mig.baltrunaite@gmail.com (socialinė darbuotoja)

Sprendimas

Informacijos apie skolų reglamentavimą, egzistuojančią paramą bei su tuo susijusias teises, finansines ir kitas temas pritaikymas lengvai suprantama arba paprasta kalba gali paskatinti geresnį ir greitesnį jos suvokimą.

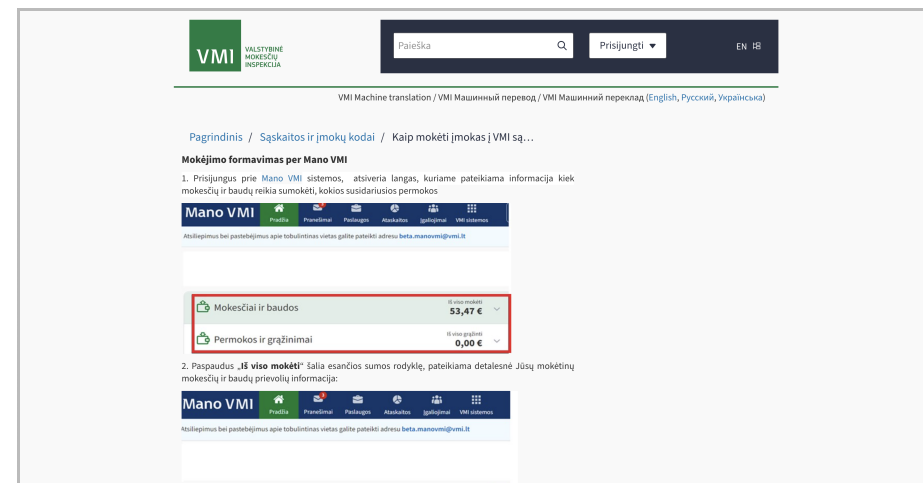
07

Informacijos praktinio pritaikymo procedūrų ir instrukcijų teikimas

Didžioji dalis valstybinių, teisinių bei finansinių institucijų susitelkia į faktinės informacijos teikimą, tačiau įsiskolinusiems asmenims ir su jais dirbantiems specialistams taip pat reikia pagalbos apibrėžiant konkrečius žingsnius šios informacijos praktiniam pritaikymui. Detalios, tiesioginės instrukcijos, nusakančios, kokių veiksmų reikia imtis specifinėse situacijose, turi didelę vertę. Pavyzdžiui, nurodymai, kaip kreiptis pas antstolį arba sudaryti mokėjimo planą, gali reikšmingai padėti įsiskolinusiam asmeniui sumažinti nerimą ir veiksmingai spręsti savo problemas.

Situacija Lietuvoje

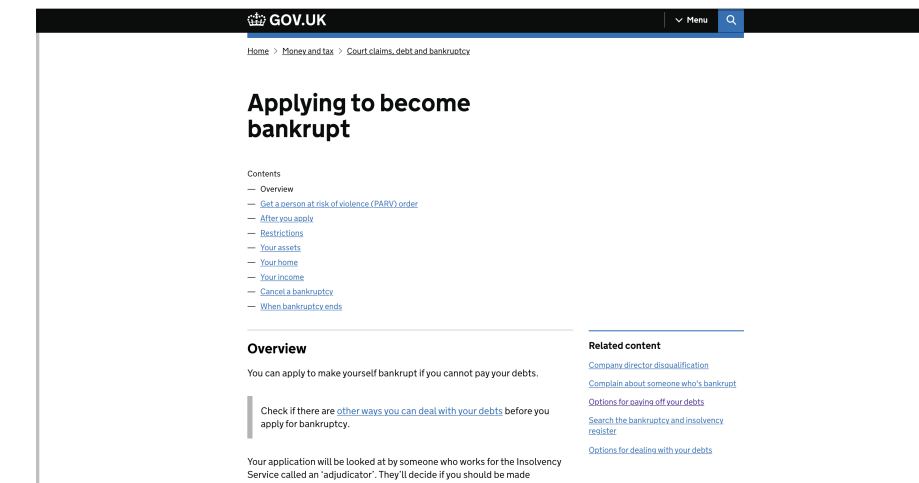
Kai kurios institucijos savo tinklapiuose mėgina suteikti žmonėms instrukcijas, kaip naudotis jų paslaugomis. Vienas toks pavyzdys yra Valstybinė mokesčių inspekcija, kuri turi video vedlius arba pateikia informaciją su nuotraukomis. Tačiau tai nėra visuotinė praktika net ir pačiame VMI tinklapyje ir tokia papildoma pagalba galima tik tam tikrais atvejais. Taip pat instrukcijose naudojama daugybė skirtingų stilių, spalvų, šriftų ir nėra lengvai sekama.



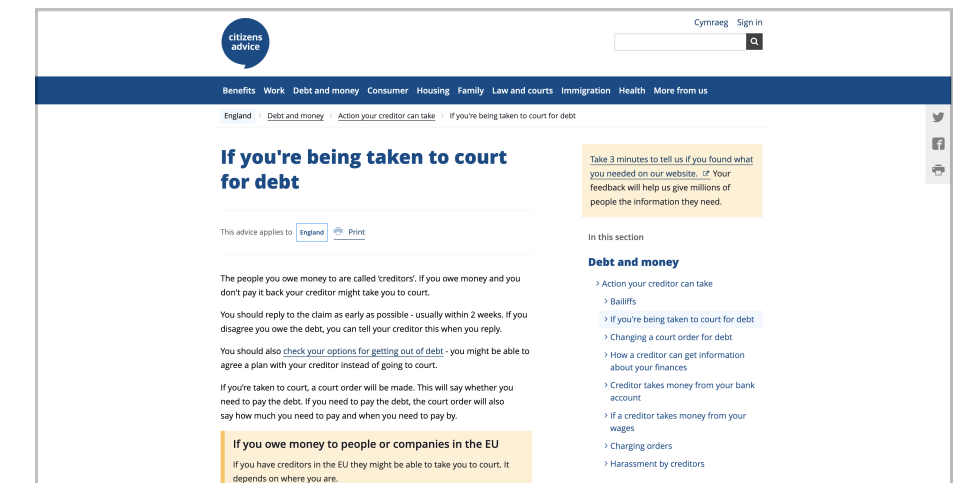
Šaltinis: VMI

Situacija užsienyje

Gerai pavyzdžiai yra Jungtinės Karalystės GOV.UK ir Citizens advice tinklapiai, kuriuose pažingsniui pateikiama informacija, ką daryti konkrečiais atvejais, pavyzdžiui norint pradėti fizinio asmens bankrotą ar kreditoriui asmenį padavus į teismą. Jie taip pat naudojami tokia pačia dizaino sistema, tad informacijos lengva ieškoti ir taip pat pateikiamos nuorodos į kitą svarbią ar papildomą informaciją.



Šaltinis: Government of the United Kingdom

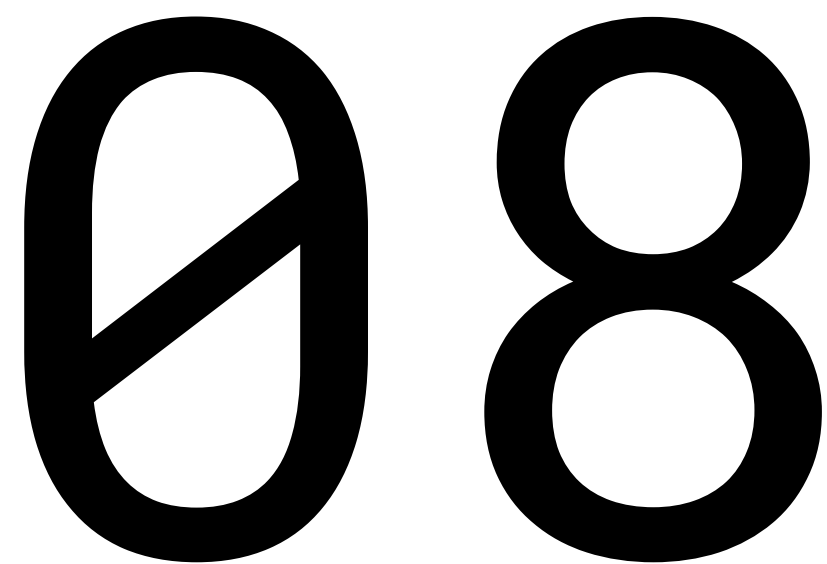


Šaltinis: Citizens Advice

Sprendimas

Faktinė finansinė, teisinė arba su įsiskolinimais susijusi informacija turi būti teikiama kartu su jos pritaikymo rekomendacijomis.

Pavyzdžiui, kartu su informacija apie nesumokėtas skolas ar įvykdytą teismo sprendimą dėl išieškojimo, turėtų būti pateikiama ir instrukcija, ką daryti, jeigu žmogus nori skolą sumokėti arba sudaryti mokėjimų planą. Taip pat ši informacija turėtų būti aiškiai nurodoma ir atitinkamuose tinklapiuose ir lengvai pasiekiamo.



Informacijos sklaidos priemonių ir kanalų atitiktis tikslinės grupės asmenų aplinkybėms ir galimybėms

Įsiskolinusių asmenų galimybę gauti jiems reikalingą informaciją nulemia aibė aplinkybių - jų įgūdžiai, įpročiai, sveikata, gyvenamoji vieta, finansiniai resursai, technologinių priemonių pasiekiamumas ir kt.

Reikšminga dalis socialinėje rizikoje esančių žmonių neturi galimybių naudotis internetu - jie negali savarankiškai gauti informacijos apie savo skolas iš informacinių sistemų, pasinaudoti elektroninės bankininkystės paslaugomis arba rasti kitą aktualią teisinę arba finansinę informaciją. Pagrindinis šių asmenų informacijos šaltinis yra tradicinė medija - televizija, radijas ir spauda.

Informacijos priemonių ir kanalų diferencijavimas, pagrįstas tikslinių grupių profiliavimu, užtikrintų platesnę informacijos sklaidą.

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

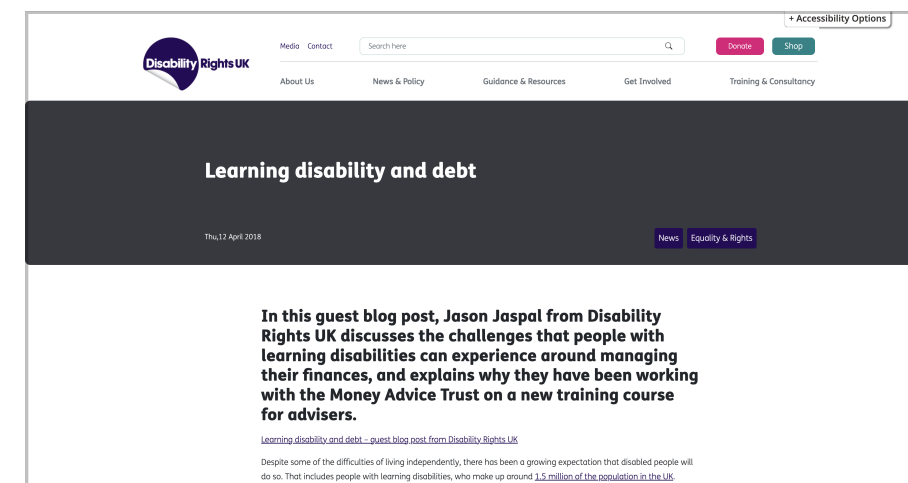
INFORMACIJOS SKLAIDOS PRIEMONIŲ IR KANALŲ ATITIKTIS TIKSLINĖS GRUPĖS ASMENŲ APLINKYBĖMS IR GALIMYBĖMS

Situacija Lietuvoje

Teikiant teisinę, finansinę arba su įsiskolinimais susijusią informaciją nėra atsižvelgiama į asmens finansinį raštingumą ir turimas priemones. Tai reikšmingai apriboja jų galimybes gauti ir suprasti informaciją. Pavyzdžiui, Lietuvoje nėra vieno telefono numerio, kuriuo paskambinus galima būtų gauti patarimus skolų klausimais arba sužinoti apie savo pačių skolas.

Situacija užsienyje

Jungtinės Karalystės valstybinės organizacijos įgalina žmones gauti informaciją įvairiais būdais, kurie atitinka jų įgūdžius ir galimybes. Piliečiams nebūtina turėti prieigos prie interneto arba naudotis internetine bankininkyste - jie gali įrodyti savo tapatybę ir gauti duomenis apie save naudojantis alternatyviomis priemonėmis, pvz., skambinant telefonu ir naudojant savo socialinio draudimo numerį.



Šaltinis:
[Help Along The Way Report - Money and Mental Health](#)



Šaltinis:
[Disability Rights UK](#)

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

INFORMACIJOS SKLAIDOS PRIEMONIŲ IR KANALŲ ATITIKTIS TIKSLINĖS GRUPĖS ASMENŲ APLINKYBĖMS IR GALIMYBĖMS

Sprendimas

Informacijos sklaidos priemonių atitikimas skirtingoms žmonių aplinkybėms ir galimybėms gali būti įgalintas detalaus asmenų profiliavimo. Sistemiškas asmens įgūdžių, įpročių, emocinių būsenų, geografinės padėties ir socialinės aplinkos, finansinių galimybių bei kitų veiksnių įvertinimas leidžia identifikuoti asmeniui labiausiai priimtina informacijos priemonę.

Pavyzdžiui, žmogus gyvenantis dideliame mieste ir reguliariai keliaujantis viešuoju transportu turi didesnę tikimybę užtikti informacinį plakatą autobuse arba stotelėje, tuo tarpupensinio amžiaus žmogus su sveikatos problemomis turi didesnę tikimybę rasti ir priimti informaciją vaistinės arba klinikos aplinkoje.

09

Personalizuotos, empatiškos ir orios komunikacijos vykdymas

Įsiskolinusių asmenų gebėjimas įsisavinti, konstruktyviai įvertinti arba pritaikyti iš institucijų arba specialistų gautą informaciją reikšmingai priklauso nuo to, kokią emocinę reikšmę jie jai priskiria.

Formalus, nuasmenintas arba antagonizuojantis bendravimo tonas gali nuteikti asmenį neigiamai ir sumenkinti konstruktyvios reakcijos arba informacijos pritaikymo tikimybę.

Veiksminga komunikacija turi numatyti asmens nerimą, galimą problemos pripažinimo vengimą, iniciatyvos trūkumą arba gynybišką elgesį, t.y. visumą tikėtinų reakcijų finansinių sunkumų akivaizdoje. Šie išgyvenimai ir elgesys gali būti sušvelninami pritaikant personalizuotą, teigiamą, suprantantį ir palaikantį bendravimo toną.

Situacija Lietuvoje

Interviu su specialistais metu paaiškėjo, kad žmonės ne visada iškart pasitiki paslaugų teikėjais, o neretai ir atmeta informaciją, jeigu jie jaučia, kad į juos žiūrima iš viršaus arba paslaugų teikėjai neprisitaiko prie tikslinės grupės. Dažnai žmonės taip pat bijo atidaryti oficialius laiškus, nes tikisi paties blogiausio ir bausmės. Net susisiekus su antstoliais mėginant suprasti kad ir savo pačių skolas, šie žmonės yra nuvertinami ir laikomi beviltiškais ir jie susiduria su neigiamomis nuostatomis.

Situacija užsienyje

Pradinis Jungtinėje Karalystėje taikomų praktikų nagrinėjimas atskleidė aibę edukacinės medžiagos ir gairių, kuriuos padeda su įsiskolinusiais asmenimis dirbantiems specialistams išvystyti tarpasmeninius įgūdžius ir formuoti teigiamą ryšį su savo klientais. Pavyzdžiui, „Advice Service Alliance“, „Ogilvy Change“ ir „The Money Advice Service“ yra paruošę elgesio mokslu pagrįsta rinkinį patarimų, skirtų skolų patarimų priėmimo skatinimui. Šios priemonės susitelkia į teigiamo žodyno naudojimą, pasitikėjimo ir pagarbos vystymą, priminimų planavimą, mitų griovimą, asmens pastangų atpažinimą ir pagyrimą, platesnę socializaciją, informacijos, planų ir veiksmų išskaidymą į apčiuopiamus žingsnius ir kt.



Šaltinis:
Peer support for people with problem debt



Šaltinis:
How to use behavioural science to increase the uptake of debt advice

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

PERSONALIZUOTOS, EMPATIŠKOS IR ORIOS KOMUNIKACIJOS VYKDYMAS

Sprendimas

Pagarba ir pasitikėjimu pagrįsto bendravimo ir bendradarbiavimo kūrimas, saviveiksmingumo ir bendruomeninio gyvenimo puoselėjimas bei palaipsnis nuostatų keitimas sukuria pamatą finansinių ir darbo problemų sprendimui.

10

Aiškliai apibrėžtas informacijos atnaujinimo, papildymo ir išlaikymo reglamentavimas

Už valstybinių, teisinių ir finansinių institucijų informacijos kūrimą ir priežiūrą atsakingi darbuotojai bei jų veiklą reglamentuojančios taisyklės yra svarbi informacijos sklaidos infrastruktūros dalis. Informacijos sklaidos vientisumas, nuoseklumas, efektyvumas ir aukšta kokybė gali būti puoselėjami sukūrus taisykles, kurios apibrėžia tame procese dalyvaujančių žmonių vaidmenis ir pareigas, informacijos kūrimo, atnaujinimo, papildymo procesus ir bendradarbiavimo bei kitas gaires.

Situacija Lietuvoje

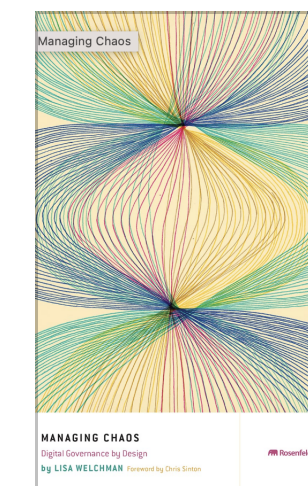
Neatnaujinus informacijos laiku ir nepaskyrus laiko ir žmogiškųjų resursų, informacija išlieka pasenusi ir žmonės ieškodami jos gali susidaryti neteisingą vaizdą, [kaip šiame tinklapyje](#), kur teigiama, kad galimos 70 procentų išskaitos iš atlyginimo, tačiau šis reglamentavimas nebėra aktualus nuo 2018 metų.

Situacija užsienyje

Praplečiant gerųjų praktikų paieškos ratą už valstybinių institucijų ribų, vienas įdomesnių pavyzdžių yra dizaino sistemų plėtra ir išlaikymas. Pagrindiniai sistemos plėtros ir išlaikymo modeliai yra centralizuotas ir federacinis (angl. federated). Centralizuoto modelio atveju, skirtingi organizacijos nariai pateikia pakeitimo pasiūlymą ir užklausa, tačiau tai įvykdo viena tam skirta atsakingų žmonių komanda. Federacinio modelio atveju, pakeitimus gali atlikti visi organizacijos nariai, pakeitimų kokybės kontrolę vykdant keliems kuratoriams ir redaktoriams.



Šaltinis:
Managing Chaos: Digital Governance by Design - Lisa Welchman



Šaltinis:
Managing, Maintaining, and Governing Design Systems for Success - Adobe

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO DIDINIMO GALIMYBĖS

AIŠKIAI APIBRĖŽTAS INFORMACIJOS ATNAUJINIMO, PAPILDYMO IR IŠLAIKYMO REGLAMENTAVIMAS

Sprendimas

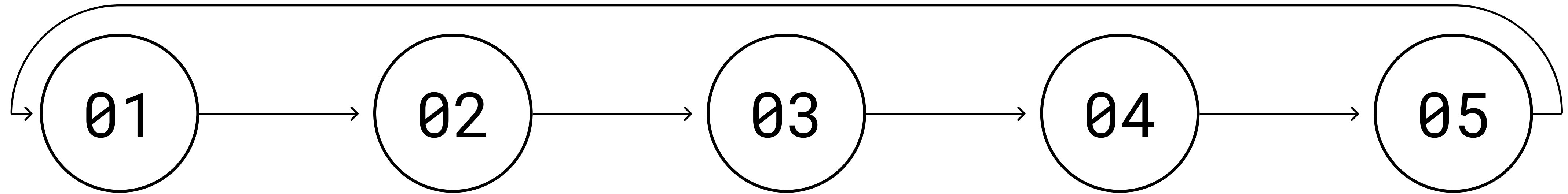
Aiškus informacijos atnaujinimo, papildymo ir išlaikymo atsakomybių reglamentavimas ir žmogiškųjų resursų paskirtymas sąlygoja informacijos pilnumą, darnumą ir aktualumą.

Informacijos prieinamumo ir sklaidos
priemonių kūrimas ir plėtra

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO IR SKLAIDOS PRIEMONIŲ KŪRIMAS IR PLĖTRA

Informacijos prieinamumo ir sklaidos priemonių kūrimas ir plėtra yra daugiaulypis, kompleksinis procesas, reikalaujantis tarpdisciplininio bendradarbiavimo. Toliau pateikiama schema plačiai apibrėžia esminius šio proceso etapus ir pasiūlo pamatą tolimesniam vystymui.

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO IR SKLAIDOS PRIEMONIŲ KŪRIMAS IR PLĖTRA



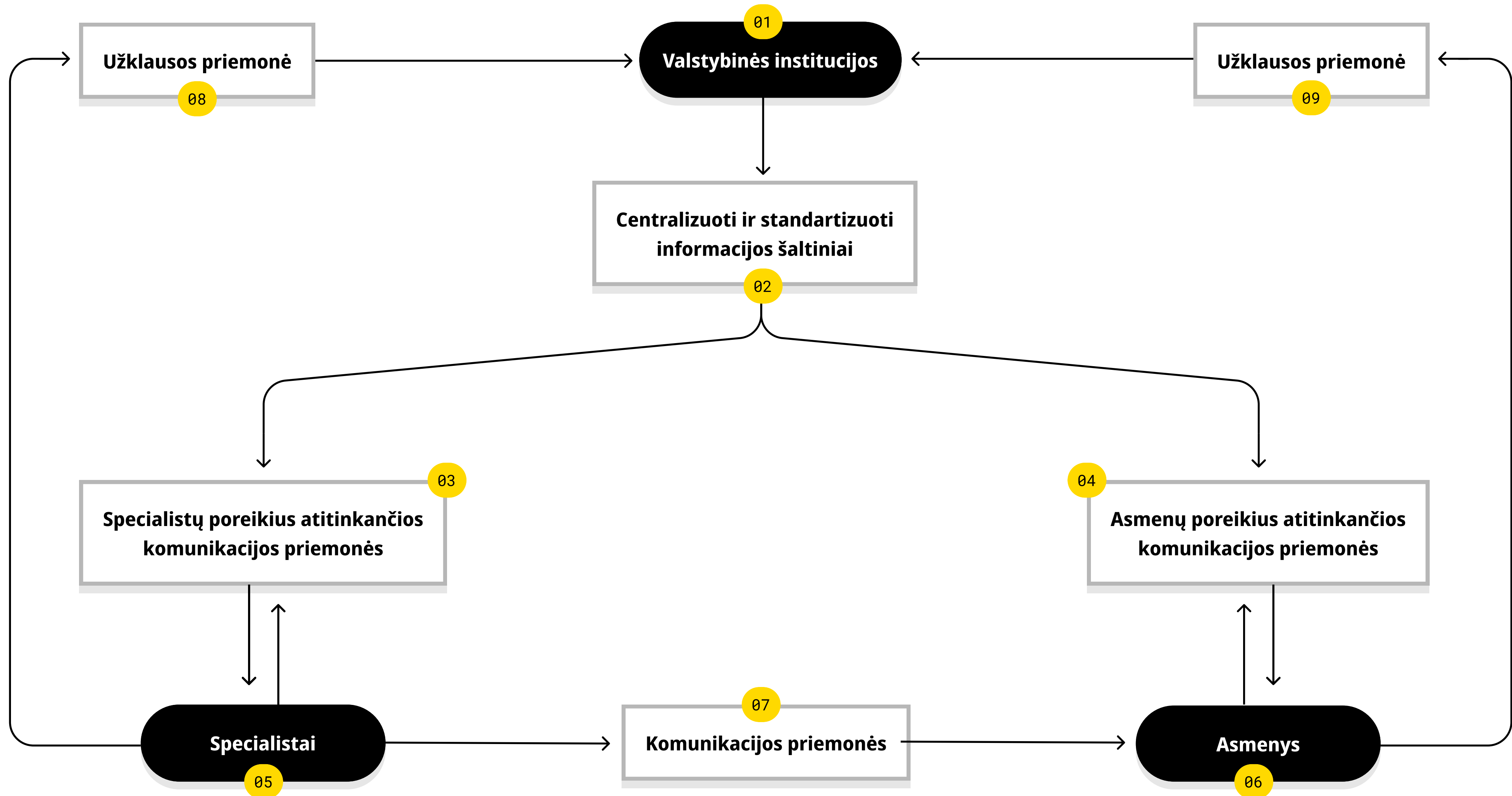
ETAPAI	Poreikio arba problemos identifikavimas	Tikslinės grupės analizė ir aprašymas	Sprendimo formulavimas ir vystymas	Priemonės diegimo planas ir įgyvendinimas	Sėkmės rodiklių identifikavimas ir matavimas
APRAŠYMAS	+ Surenkami ir analizuojami statistiniai duomenys, specialistų įžvalgos bei tikslinės auditorijos apklausos.	+ Nagrinėjami esminiai asmenų bruožai, būsenos, aplinkybės, lūkesčiai ir poreikiai, lemiantys jų elgesį.	+ Generuojamos, prioritizuojamos ir konsoliduojamos idėjos, remiantis tikslinės grupės analize ir problemos suvokimu.	+ Sukuriamas sprendimas atsakingos institucijos galimybių rėmuose (biudžetas, sklaidos kanalai, žmogiškieji resursai, partneriai).	+ Nustatomas būdas įvertinti sprendimo veiksmingumą, sukuriant grįžtamojo ryšio bei kitus duomenų rinkimo mechanizmus.
PAVYZDYS	+ Žmonės vengia grįžimo į darbo rinką bijodami netekti reikšmingos dalies savo algos.	+ Gyvena regione. Žemas finansinis raštingumas. Žemas informacijos prieinamumas. Žemas teritorinis judumas.	+ Sukurti lankstinukus, kurie prieinama kalba paaiškina, kiek pinigų asmeniui liktų pradėjus dirbti legaliai ir padengiant skola.	+ Sukurti lankstinuko failą, kuris gali būti lengvai atspausdintas su paprastu spausdintuvu. Paskleisti maketo failą tarp socialinės paramos institucijų ir darbuotojų. Pateikti instrukcijas, kaip atspausdinti ir pristatyti lankstinuką įsiskolinusiems asmenims.	+ Kiek žmonių pasiėmė lankstinuką. Kiek žmonių grįžo su papildomais klausimais.

informācijas pieejamumo ir sklaidos
infrastruktūros modelis

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO IR SKLAIDOS INFRASTRUKTŪROS MODELIS

informacijos prieinamumo ir sklaidos infrastruktūros modelis plačiai apibūdina esminis informacijos šaltinius, vartotojus bei juos jungiančius informacijos sklaidos procesus ir mechanizmus. Toliau pateikiama schema pamatą infrastruktūros steigimui ir vystymui.

INFORMACIJOS PRIEINAMUMO IR SKLAIDOS INFRASTRUKTŪROS MODELIS



Dalyviai

01

Institucijos, kurios apsiima užduotimi didinti informacijos prieinamumą ir kuruoja pagrindinius informacijos šaltinius.

05

Specialistai yra visuma darbuotojų, dirbančių su įsiskolinimus turinčiais asmenimis.

02

Centralizuoti ir standartizuoti informacijos šaltiniai yra valstybinių institucijų informacijos saugykla, kuri yra tiesiogiai pasiekama skirtingoms institucijoms, organizacijoms ir asmenims.

06

Asmenys šiuo atveju yra žmonės, turintys įsiskolinimų.

03

04

Specialistų ir asmenų poreikius atitinkančios komunikacijos priemonės yra sąsajos, kurios pritaiko turinį, formą bei jo pateikimo būdą priklausomai nuo žmogaus vaidmens, funkcijų, įgūdžių ir kitų bruožų. Šios priemonės gali proaktyviai informuoti specialistus arba asmenis apie naujoves ir pakeitimus. Specialistai ir asmenys taip pat gali aktyviai ir savarankiškai naudotis priemonėmis ieškodami informacijos.

07

Komunikacijos priemonės praplečia specialistų galimybę pasiekti asmenis ir pasidalinti su jais informacija jiems prieinamu būdu.

08

09

Užklausos priemonės leidžia asmenims ir specialistams tiesiogiai kreiptis į institucijas, ieškant jų unikalius poreikius atitinkančios informacijos.

Tolimesnių veiksmų planas

Tolimesnių veiksmų planas

01

Identifikuoti, kurios iš išvardintų informacijos prieinamumo galimybės yra prioritetinės jų taikymu besidominčiose institucijose.

02

Įvykdyti giluminę pasirinktos galimybių srities esamos situacijos Lietuvoje analizę ir įvertinti gerąsias užsienio praktikas.

03

Įvardinti pagrindines tos galimybių srities problemas ir jas suskirstyti pagal jų sprendimą laike į trumpalaikes, vidutinio ilgumo ir ilgalaikes.

04

Kartu su institucija įvykdyti problemų prioretizavimą. Dėmesys sutelkiamas į trumpalaikius tikslus ir greitai išsprendžiamas problemas arba dėmesys skiriamas ilgalaikiams sprendimams.

05

Sukurti problemų sprendimo strategiją, kuri remiasi suinteresuotųjų šalių poreikiais ir problemos sprendimui skiriamais resursais.

Susisiekite:

Simona Deduchova
simona.deduchova@kurklit.lt
[LinkedIn](#)

Rokas Keršys
rokas.kersys@kurklit.lt
[LinkedIn](#)

