



„Karštosios linijos“ Lietuvoje:

analizė ir rekomendacijos

2011 m.



“Transparency International” Lietuvos skyrius (TILS) yra dalis pasaulinės pilietinės visuomenės tinklo, pirmaujančio antikorupcinėje veikloje.

Tai - nepolitinė, pelno nesiekianti organizacija, kurios tikslas yra pilietinių anti-korupcinių iniciatyvų skatinimas ir organizavimas, korupcijos reiškinio analizavimas ir visuomenės informavimas apie antikorupcines veiklas.

www.transparency.lt

Tyrimo rengėjai: Neringa Mickevičiūtė ir Milda Brukštutė

Interviu atliko: Neringa Mickevičiūtė, Milda Brukštutė ir Rūta Mrazauskaitė

Padėkos:

TILS reiškia padėką visoms institucijoms ir jų atstovams, sutikusiems bendradarbiauti šio tyrimo tikslais. TILS taip pat dėkoja savo savanoriams, padėjusiems apdoroti informaciją, ypač - Onai Marijai Vyšniauskaitei už jos pagalbą įvairiose tyrimo stadijose.

TILS dėjo visas pastangas, kad užtikrintų šioje analizėje pateikiamos informacijos teisingumą.

TILS neprisiima atsakomybės už pasekmes, kilusias dėl šios analizės naudojimo kitais tikslais ar kituose kontekstuose.

TURINYS

IŽANGA	3
TYRIMO APRAŠYMAS	5
REZULTATAI	
Turinio (<i>content</i>) analizė: išvados ir apibendrinimai	7
Aplinkos apsauga	7
Kultūra	8
Krašto apsauga	9
Švietimas	9
Užsienio reikalai	9
Energetika	10
Socialiniai reikalai ir darbas	10
Žemės ūkis	11
Ūkis	12
Finansai	12
Sveikatos apsauga	13
Susisiekimasis	14
Teisingumas	15
Vidaus reikalai	16
INTERVIU ANALIZĖ	22
„Karštųjų linijų“ reikalingumas	22
„Karštųjų linijų“ steigimas ir viešinimas	22
Pranešimų priėmimo būdai ir „karštosios linijos“ pasiekiamumas	24
Gaunama informacija ir pranešėjai	26
Gautų duomenų apsauga	27
Tolesnis darbas su gautais duomenimis	29
IŠVADOS	29
TILS rekomendacijos kaip gerinti valstybinių institucijų „karštųjų linijų“ veiklą	30

IŽANGA

2009 metų pabaigoje, siekdamas išsiaiškinti, kokias pranešimo galimybes turi valstybės tarnautojai, „Transparency International“ Lietuvos skyrius (TILS) atliko Lietuvos Respublikos ministerijų ir jos pavaldžių įstaigų apklausą dėl tarnautojams sudaromų sąlygų pranešti institucijų viduje. Tuo pačiu metu buvo atliktas ir žvalgomasis tyrimas dėl išorės pranešimo galimybių, siekiant išsiaiškinti, kiek vadinamų „karštųjų linijų“¹ veikia nacionaliniu lygmeniu. Būtent šie du tyrimai padėjo pagrindą tolesniam darbui su pranešančių asmenų apsaugos klausimais ir platesnei pranešimo kanalų analizei.

Apie pastebėtus pažeidimus pranešantys asmenys atlieka svarbų vaidmenį, aiškinantis sukčiavimo, korupcijos, kitų nusikalstamų veikų ar netinkamo valdymo atvejus. Jų veiksmai padeda išvengti neigiamų padarinių, ginti žmogaus teises ir užtikrinti įstatymų laikymąsi. Būtent dėl to, kad šie asmenys atlieka svarbų vaidmenį, jiems turi būti sudaromos sąlygos saugiai pranešti apie pastebėtus pažeidimus.

Siekdamos užtikrinti, kad tokiems asmenims būtų sudarytos palankios sąlygos pranešti ir jie būtų skatinami tai daryti, nemaža dalis įvairių įstaigų yra įsteigusios vadinamąsias „karštąsias linijas“. Taip sudaromos palankios sąlygos įstaigoms, dirbančioms tam tikrose srityse, gauti pranešimus apie būtent tose srityse (galimai) daromus ar padarytus pažeidimus (tarkime, LR Valstybinei darbo inspekcijai skatinama pranešti apie žinomus nelegalaus darbo atvejus, o LR Valstybinei sienos apsaugos tarnybai – apie kontrabandą). Tuo pačiu, tokios „karštosios linijos“ sudaro palankias sąlygas ir įstaigų darbuotojams pranešti apie pastebėtus pažeidimus pačiose įstaigose.

Trumpa pranešančių asmenų apsaugos ir „karštųjų linijų“ reguliavimo apžvalga

Neretai pranešantys asmenys patys stipriai rizikuoja, ypač tie, kurie praneša apie galimus pažeidimus savo darbo vietose – jie turi atskirą „pranešėjų“ statusą (angl. *whistleblowers*). Jie gali būti persekiojami darbe arba atleidžiami iš jo, jiems taip pat gali grėsti baudžiamosios sankcijos ar net fizinis susidorojimas. Tad sąžiningai pranešantys asmenys privalo būti apsaugoti nuo galinčių kilti neigiamų pasekmių.

Lietuvoje asmenims, pranešantiems apie pastebėtus pažeidimus, taikomos bendrosios teisinės garantijos: LR Darbo kodekse numatyti konkretūs atleidimo pagrindai, todėl darbdavys

¹ Šiame tyrime vartojama „karštosios linijos“ sąvoka apima visus institucijose įsisteigtus pranešimų priėmimo būdus, t. y. telefono linijas, skirtas pranešimams apie pažeidimus priimti (jos skirtingose institucijose vadinamos vienodai, pvz. „nemokama linija“, pasitikėjimo telefonas“, „karštoji linija“ ir pan.), nuorodas į STT internetinį puslapį, kuriame galima rasti informaciją apie tai, kaip galima palikti pranešimą apie pažeidimą STT, specialias, pranešimams priimti skirtas elektroninio pašto dėžutes ir elektronines formas.

negali paprastai atleisti darbuotojo be pagrindo ar remdamasis neteisėtu pagrindu; LR Valstybės tarnybos įstatymas taip pat numato, kad valstybės tarnautojai negali būti atleisti remiantis neteisėtais pagrindais (atleidimo procedūras šiuo atveju detalizuoti gali ir statutai). Taigi, bent jau teoriškai, darbdavys negali atleisti darbuotojo iš darbo už tai, kad šis pranešė apie pastebėtus pažeidimus. Be to, liudininkų apsauga užtikrinama pagal LR Baudžiamojo proceso kodekso nuostatas (nors reikėtų pažymėti, kad tokia apsauga siejama su procesinio statuso suteikimu ir terminais).

Pranešėjų apsaugos reguliavimo pavyzdžiai

Pasaulyje egzistuoja daug Pranešėjų apsaugos reglamentavimo pavyzdžių. Norvegijoje 2005 metais priimtos taisyklės - Etikos kodeksas viešajam sektoriui, kuriame valstybės tarnautojams numatyta pareiga pranešti apie nusikaltimus arba teisinio reguliavimo pažeidimus, o institucijoms įtvirtinta pareiga sudaryti galimybes pranešti, be to, pabrėžiama, kad prioritetas turi būti skiriamas galimybei išspręsti klausimą įstaigos viduje. Po poros metų priimti pakeitimai ir Darbo aplinkos įstatyme, kur detalizuota darbuotojų, pranešančių apie pastebėtus pažeidimus, apsauga nuo keršto bei darbdavio pareiga stengtis palengvinti tokius pranešimus. Jungtinėje Karalystėje Viešojo intereso atskleidimo įstatymas (populiariai vadinamas „Pranešėjų apsaugos įstatymu“) numato apsaugą visiems darbuotojams, pranešantiems apie darbovietėje pastebėtus pažeidimus.

Kalbant konkrečiai apie „karštąsias linijas“, tenka pažymėti, jog jų steigimas ir veikimas neregamentuojamas jokiam nacionalinio lygmens teisės akte. Tai reiškia, kad nėra numatyta jokių standartų, kurių įstaigos, steigiančios „karštąsias linijas“, privalėtų bendrai laikytis. Tokio teisinio reglamentavimo nebuvimas lemia tai, kad įvairiose įstaigose gali būti visiškai skirtingai suprantamas pats „karštųjų linijų“ veikimo principas (pvz. pranešimų priėmimo būdai, turinio fiksavimas, kt.), taip pat tai, kokia apsauga turėtų būti taikoma pranešantiems asmenims bei pranešimų turiniui.

Pranešimų priėmimo reguliavimo pavyzdžiai

Viešojo intereso apsauga ir pranešimai apie pastebėtus daromus pažeidimus aktualūs tiek viešajame, tiek ir privačiame sektoriuje, dėl šios priežasties kitose šalyse taip pat egzistuoja nemažai „karštųjų linijų“ pavyzdžių. Jomis skatinama pranešti apie įvairiausių pažeidimus. Įdomu tai, kad steigiamos ir specialios „karštosios linijos“, kurios konsultuoja potencialius pranešėjus – asmenis, kurie nori pranešti apie pastebimus pažeidimus, tačiau nėra tikri dėl to, kaip tą padaryti, kokios apsaugos gali tikėtis ir pan. Viena žinomiausių tokių linijų – Jungtinėje Karalystėje jau nuo 1993 m. veikianti „Viešojo intereseo pažeidimo darbovietėje“ (angl. „Public Concern at Work“) organizacijos linija, į kurią anonimiškai arba konfidencialiai besikreipiantys darbuotojai gali gauti kvalifikuotą nepriklausomą patarimą apie tai, kaip geriausiai pranešti.

Taigi apie pažeidimus pranešančius asmenis Lietuvoje saugo tik bendrosios teisinės garantijos. „Karštųjų linijų“ veikimo šalyje nereglamentuoja jokie privalomi teisės aktai ir nėra jokių bendrų pranešimų priėmimui taikomų standartų, kas apsunkina pačių įstaigų darbą ir neskatina, o neretai net klaidina gyventojus. Trumpa užsienio šalių pranešėjų apsaugos reguliavimo ir pranešimų priėmimo kanalų veikimo praktikoje apžvalga leidžia teigti, kad Lietuvoje reikalingi bent minimalūs bendri standartai „karštosioms linijoms“, kurie padėtų techninius pagrindus platesnei pranešėjų apsaugai. Toliau aprašomas tyrimas – TILS siekis kompleksiskai įvertinti ir suprasti, kaip dabar Lietuvoje veikia „karštosios linijos“, kokie pastebimi privalumai ar trūkumai, kokie teigiami pokyčiai reikalingi šioje srityje.

TYRIMO APRAŠYMAS

Tyrimo objektas: valstybinių institucijų įsteigtos „karštosios linijos“.

Tikslai: atsižvelgiant į problemą, yra išskiriami šie tikslai:

- išsiaiškinti kiek „karštųjų linijų“ veikia skirtingose srityse, kaip jos yra pateikiamos institucijų internetinėse svetainėse;
- suprasti egzistuojančių „karštųjų linijų“ veiklą, jų specifiką skirtingose srityse, egzistuojančius gautų duomenų apsaugos standartus, tolesnį darbą su gautais duomenimis;
- gautų duomenų pagrindu parengti rekomendacijas.

Metodologija: tyrimo metu bus derinama kiekybinė ir kokybinė metodologija, kadangi tiriamas reiškiny pasizymi tiek kiekybinėmis, tiek kokybinėmis charakteristikomis. Visa tai leis kompleksiskai įvertinti „karštąsias linijas“ Lietuvoje.

Metodai: tyrime naudojamas metodų - turinio (*content*) analizės ir interviu, pagal iš anksto paruoštas gaires, derinimas. Turinio (*content*) analizė leis kiekybiškai įvertinti Lietuvoje veikiančias „karštąsias linijas“. Gauti duomenys taip pat bus panaudojami ir interviu gairių kūrimui. Interviu pagalba bus gauta informacija, kuri padės suprasti praktinį „karštųjų linijų“ veikimą. Remiantis atlikta literatūros šaltinių analize bei turinio (*content*) analize yra numatomos šios interviu gairės:

- „Karštoji linija“: įsteigimas, veikimas.
- Gautų duomenų apsauga.
- Darbas su gautais duomenimis.

Atranka:

- turinio (*content*) analizė. Visų pirma, buvo padarytas valstybinių institucijų sąrašas. Į sąrašą buvo atrenkamos valstybinės institucijos, kurios yra pavaldžios LR ministerijoms ar LR Vyriausybei ar atskaitingos Seimui. Iš šio sąrašo tolimesnei analizei institucijos buvo atrenkamos pagal tris kriterijus²: 1) institucija įgyvendina, o ne formuoja politiką, 2) institucija yra nacionalinio lygmens, 3) institucija savo kompetencijos ribose fiksuoja ir (ar) tiria pažeidimus. Vadovaujantis šia metodika buvo atrinkta 217 valstybinių institucijų, kurių internetiniai puslapiai buvo analizuojami pagal parengtą formą. Jos pagal LR ministerijų valdymo sritis buvo suskirstytos į 14 veiklos grupių:³

- 1) aplinkos apsaugą,
- 2) finansus,
- 3) sveikatos apsaugą,
- 4) vidaus reikalus,
- 5) kultūrą,
- 6) teisingumą,
- 7) ūkį, ekonomiką,
- 8) žemės ūkį,
- 9) susiekimą,
- 10) socialinius reikalus ir darbą,
- 11) švietimą,
- 12) krašto apsaugą,
- 13) užsienio reikalus,
- 14) energetiką.

Internetinėse institucijų svetainėse ieškant „karštosios linijos“, tikrinamas pirmas puslapis bei svetainėje esančios skirtys. Dokumentai, kuriuos reikia siųsti, netikrinami.

Turinio (*content*) analizės data: 2011 m. vasario 21 d. – 2011 m. kovo 28 d.

- interviu. Atsižvelgiant į tyrimo problemą, tikslus ir būsimus turinio analizės rezultatus, buvo nuspręsta atlikti 14 interviu su „karštųjų linijų“ darbuotojais iš skirtingą veiklą vykdančių institucijų, suskirstytų į 14 sričių grupes, minimas aukščiau. 4 srityse - švietime, krašto apsaugoje, užsienio reikaluose, energetikoje – tarp identifikuotų veiklą vykdančių institucijų nei viena nėra įsteigusi „karštosios linijos“. „Karštųjų linijų“ skaičius, su kuriomis bus atliekamas interviu, tam tikroje veiklos grupėje buvo parenkamas proporcingai, atsižvelgiant į „karštųjų linijų“ kiekį jose. Veiklos grupėse, kuriose buvo identifikuotos ne daugiau kaip 3 „karštosios linijos“, tolimesniam

² Kiekvieną iš kriterijų tolimesnei analizei atrenkama institucija turėjo atitikti.

³ Institucijos, kurios yra pavaldžios LR Vyriausybei ar atskaitingos LR Seimui taip pat buvo priskiriamos tam tikrai sričiai.

tyrimui buvo atrenkama viena „karštoji linija“ (išskyrus susiekimo sritį, kurioje buvo identifikuotos daugiau nei 3 linijos, tačiau atrinkta viena), o veiklos grupėse, kuriose buvo identifikuotos daugiau nei 3 „karštosios linijos“, tolimesniam tyrimui parenkama daugiau nei viena „karštoji linija“.

Konkreči „karštoji linija“ atrenkama vadovaujantis dviem kriterijais:

- 1) gaunamų pranešimų skaičius, t. y. pasirenkama ta linija, kuri jų gauna daugiau(siai);
- 2) institucijos pobūdis, t. y. pasirenkama ta institucija, kuri, atsižvelgiant į jos veiklą, hipotetiškai turėtų sulaukti gana daug pranešimų.

Taigi taikant šiuos atrankos kriterijus tyrimui buvo pasirinkta 14 „karštųjų linijų“:

- 1) Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija iš aplinkos apsaugos veiklos srities,
- 2) Valstybinė mokesčių inspekcija iš finansų veiklos srities,
- 3-4) Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba ir Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba iš sveikatos apsaugos veiklos srities,
- 5-7) Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas, Specialiųjų tyrimų tarnyba, Valstybės sienos apsaugos tarnyba iš vidaus reikalų veiklos srities,
- 8) Kultūros paveldo departamentas iš kultūros veiklos srities,
- 9-10) Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba ir Seimo kontrolierių įstaiga iš teisingumo veiklos srities,
- 11) Valstybinė ne maisto produktų inspekcija iš ūkio/ekonomikos veiklos srities,
- 12) Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba iš žemės ūkio veiklos srities,
- 13) Valstybinė kelių transporto inspekcija iš susiekimo veiklos srities,
- 14) Valstybinė darbo inspekcija iš socialinių reikalų ir darbo veiklos srities.

Interviu data – 2011 m. vasario 19 d. - banadzio 4 d., laikas – 1-1,5 val., vieta - neįpareigojanti, rami, siekiant išvengti trukdžių.

REZULTATAI

Turinio (*content*) analizė: išvados ir apibendrinimai

➤ Aplinkos apsauga

Išanalizavus 17-os institucijų, kurios vykdo savo veiklą aplinkos apsaugos srityje, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 7 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalų, iš jų: 2 „karštosios linijos“, 1 nuorodą į STT puslapį, 3 elektroninio pašto adresai, 1 elektroninė pranešimų forma.

Nors buvo identifikuotos 4 „karštosios linijos“, tačiau iš jų tik 2 yra įsteigtos pačių institucijų (Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Generalinė miškų urėdija), 1 institucija (Valstybinė saugomų teritorijų tarnyba) nurodo Aplinkos apsaugos ministerijos įkurtos „karštosios linijos“ telefono numerį, o dar 1 institucija (Būsto ir urbanistinės plėtros agentūra) savo internetiniame puslapyje nurodo numerį, tačiau nenurodo telefono linijos paskirties. Tiek Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos, tiek Generalinės miškų urėdijos įsteigtos „karštosios linijos“ yra mokamos (fiksiuoti ryšio telefono numeriai). Aplinkos apsaugos ministerijos „karštoji linija“ taip pat yra mokama. Tuo tarpu Būsto ir urbanistinės plėtros agentūros telefono numeris yra nemokamas. Tiriant „karštųjų linijų“ pristatymą internetiniuose institucijų puslapiuose paaiškėjo, jog 2 institucijos (Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Būsto ir urbanistinės plėtros agentūra) „karštųjų linijų“ telefono numerius nurodo savo pirmajame puslapyje, o kitos 2 (Generalinė miškų urėdija, Valstybinė saugomų teritorijų tarnyba) – tik tam skirtose skiltyse, įvardintose „karštoji linija“. Apibūdindamos „karštosios linijos“ paskirtį, procedūrą ir kitą pranešėjui svarbią informaciją, tik Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija detaliai ir aiškiai ją aprašo. Tuo tarpu kitos institucijos arba informacijos nepateikia apskritai, arba pateikia neišsamią informaciją.

Iš 4 institucijų, kurios turi „karštąsias linijas“, 2 institucijos (Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Generalinė miškų urėdija) taip pat yra įsteigusios ir kitus pranešimų priėmimo būdus – nuorodą į STT/elektroninio pašto adresą/elektroninę pranešimo formą. Šiuos būdus taip pat yra įsteigę ir dar 2 institucijos, kurios neturi „karštųjų telefono linijų“ – Aplinkos apsaugos projektų valdymo agentūra yra įsteigusi specialią el. pašto dėžutę bei turi nuorodą į STT.

Analizuojant pranešimų priėmimo būdus taip pat buvo siekta išsiaiškinti ir anonimiškumo standarto garantavimą. *Content* analizė parodė, jog institucijos, atsakingos už aplinkos apsaugą, prie informacijos apie pranešimo būdus ne visuomet pamini anonimiškumo garantavimą, tai padarė 2 iš 5 institucijų. Tačiau kartu beveik visos institucijos nenurodė reikalavimo būsimiems pranešėjams pateikti asmens duomenis. Tik viena institucija to reikalavo pildant el. formą (Aplinkos apsaugos projektų valdymo agentūra).

➤ **Kultūra**

Išanalizavus 12-os institucijų, kurios atsakingos už kultūros sritį, internetinius puslapius buvo rasta tik 2 pranešimų priėmimo kanalai. 1 iš jų - „karštoji linija, kitas – el. forma. Abu pranešimų būdai yra įsteigti Kultūros paveldo departamento.

Vienintelė „karštoji telefono linija“ įsteigta kultūros srityje yra mokama (fiksuito ryšio telefono numeris). Numeris yra pateikiamas ne pirmame puslapyje, o skiltyje „karštoji linija“. Apibūdinant „karštąją liniją“ yra pateikiama išsami, pranešėjui aktuali, informacija.

Anonimiškumo garantavimas yra paminėtas, tačiau taip pat pildant el. formą yra reikalaujama (laukeliai su žvaigždute, kurie yra privalomi) pateikti minimalius asmens duomenis, t.y. vardą bei el. pašto adresą.

➤ **Krašto apsauga**

Išanalizavus 13-os institucijų, kurios atsakingos už krašto apsaugą, internetinius puslapius buvo rasta tik 2 pranešimų priėmimo kanalai. 1 iš jų – „karštoji linija, kitas – el. pašto dėžutė. Abu pranešimų būdai yra įsteigti LR Krašto apsaugos ministerijos, nors apie juos informacija pateikiama Karo prievolės administracijos tarnybos puslapyje.

Įsteigta „karštoji linija“ yra mokama (fiksuito ryšio telefono numeris). Numeris nėra rodomas pirmame puslapyje, o skilties „apie prievolę“ dalyje „korupcijos prevencija“. Prie „karštosios linijos“ pateikta informacija, kuri gali būti aktuali pranešėjui, nėra labai išsami ir konkreti, nurodyta informacija tik apie laukiamų pranešimų turinį ir įsteigimo priežastis.

Anonimiškumo garantavimas nėra paminėtas, tačiau kartu nereikalaujama pateikti asmens duomenų.

➤ **Švietimas**

Išanalizavus 18-os institucijų, kurios atsakingos už švietimą, internetinius puslapius paaiškėjo, jog nė vienoje institucijoje nėra nei vieno pranešimų apie įvairius pažeidimus būdo. Jų neturi ir LR Švietimo ir mokslo ministerija.

➤ **Užsienio reikalai**

Analizuojant užsienio reikalų sritį paaiškėjo, kad šioje srityje yra tik dvi institucijos – LR Užsienio reikalų ministerija (*toliau URM*) ir Energetinio saugumo centras, kuris yra pavaldus URM ir buvo įsteigtas tik 2011 metų pradžioje. Visgi, nei viena iš šių institucijų neturi nei vieno pranešimų priėmimo kanalo. Tačiau yra įsteigta atskira konsulinės pagalbos telefono linija, kuria teikiama pagalba visą parą. Tačiau ši linija mokama (fiksuito ryšio telefono numeris).

➤ Energetika

Išanalizavus 3 institucijas, kurios yra atsakingos už energetiką, paaiškėjo, jog jose yra 3 pranešimų priėmimo kanalai. Iš jų - 2 nuorodos į STT internetinį puslapį, kuriama pateikiama informacija apie pranešimų galimybes ir būdus STT ir 1 el. forma, kuri yra skirta skundams. „Karštųjų telefono linijų“ ir el. pašto adresų, skirtų pranešimams apie įvairius pažeidimus priimti, šiose institucijose nebuvo rasta.

Anonimiškumo garantavimas pildant elektroninę skundo formą nėra garantuojamas. Taip pat jame prašoma suteikti asmens duomenis (vardas, pavardė, adresas, kontaktinis telefonas).

➤ Socialiniai reikalai ir darbas

Išanalizavus 19-os institucijų, kurios atsakingos už socialinius reikalus ir darbą, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 5 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalai. Iš jų – 2 „karštosios telefono linijos“, 1 el. pašto dėžutė ir 2 el. formos. Nuorodų į STT nebuvo aptikta.

Socialinių reikalų ir darbo srityje buvo identifikuotos 2 institucijos (SODRA ir Valstybinė darbo inspekcija), kurios yra įsteigusios „karštąsias telefono linijas“. Valstybinės darbo inspekcijos numeris yra nemokamas, o SODROS – mokamas. Abi institucijos savo „karštosios linijos“ numerius nurodo savo pirmuosiuose puslapiuose. Analizuojant pateikiamą informaciją apie „karštąją liniją“ paaiškėjo, kad ji nėra labai išsami – pateikiamas tik pats telefono numeris ir informacija, apie ką galima pranešti paskambinus į „karštąją liniją“.

Tos pačios institucijos (SODRA ir Valstybinė darbo inspekcija) taip pat yra įsteigusios ir kitus pranešimų priėmimo būdus – el. pašto dėžutę (SODRA) ir el. pranešimų formas (SODRA ir Valstybinė darbo inspekcija).

Tiriant anonimiškumo garantavimą priimant pranešimus paaiškėjo, kad SODRA, nors atskirai ir nepamini anonimiškumo garantavimo, „karštosios linijos“ pavadinime nurodo, kad ji yra anoniminė („anoniminė telefono linija“⁴). Tuo tarpu Valstybinė darbo inspekcija savo puslapyje anonimiškumo negarantuoja ir nemini. Taip pat ši institucija prašo pranešėjų nurodyti savo asmens duomenis, nors tai nėra deklaratyvu. Šiuo atžvilgiu SODRA apskritai pranešėjų neprašo nurodyti asmens duomenis.

Taip pat analizuojant institucijų, kurios atsakingos už socialinius reikalus ir darbą, buvo pastebėta, kad 2 institucijos – Ginčų komisija ir Europos saugos ir sveikatos agentūra Lietuvoje yra

⁴

<http://www.sodra.lt/antikorupcija/pranesimai> [žiūrėta 2011 balandžio 7 d.].

sukūrusios el. formas prašymams. Pažymėtina, kad Europos saugos ir sveikatos agentūros Lietuvoje sukurta el. forma yra skirta perspėjimams pateikti.

Analizuojant pranešimų priėmimo galimybes ir būdus socialinių reikalų ir darbo srityje, buvo rasta ir LR Socialinių reikalų ir darbo ministerijos (*toliau SADM*) įkurta „Vaikų linija“. Ši telefono linija yra nemokama ir nurodyta pirmajame SADM puslapyje. Ikona veikia kaip nuoroda į atskirą šiai linijai įkurtą internetinį puslapį, kuriame pateikiama išsami ir vaikams pritaikyta informacija apie situacijas, nuo kurių nukentėję jie gali pranešti. Taip pat yra ir el. forma, kur galima parašyti savo pranešimą, tačiau prašoma nurodyti savo el. paštą.

➤ **Žemės ūkis**

Išanalizavus 17-os institucijų, kurios atsakingos už žemės ūkį, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 5 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalai. Iš jų – 2 „karštosios telefono linijos“, 1 el. pašto dėžutė, 2 el. formos. Nuorodų į STT nebuvo rasta.

„Karštąsias telefono linijas“ yra įsteigusios 2 institucijos (Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba ir Nacionalinė mokėjimo agentūra), kurios dirba žemės ūkio srityje. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos „karštoji linija“ yra nemokama, o Nacionalinės mokėjimo agentūros „karštoji linija“ yra mokama (fiksuito ryšio telefono numeris). Abi institucijos savo „karštosios linijos“ numerius talpina pirmuosiuose internetiniuose puslapiuose, kurie veikia kaip nuorodos. Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos numeris veikia kaip nuoroda į el. formą, o Nacionalinės mokėjimo agentūros nuoroda pateikia platesnę informaciją apie „karštąją liniją“. Jos pateikiama informacija, kuri gali būti aktuali pranešėjui, yra išsami. Abi institucijos sudaro galimybes pranešti visą parą ir apie tai informuoja potencialius pranešėjus.

Tyrimas taip pat parodė, kad tik tos institucijos, kurios turi „karštąsias telefono linijas“ taip pat turi įkūrusios ir kitus pranešimų būdus – el. pašto dėžutę (Nacionalinė mokėjimo agentūra) ir el. pranešimų formas (Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba ir Nacionalinė mokėjimo agentūra). Kitų analizuotų institucijų puslapiuose jokie pranešimų priėmimo būdai nebuvo rasti.

Anonimiškumo garantavimo aspektu pranešimų priėmimo kanalus turinčios institucijos skiriasi. Nacionalinė mokėjimo agentūra savo internetiniame puslapyje prie informacijos apie pranešimus anonimiškumą garantuoja ir neprašo bei nereikalauja pateikti pranešėjų asmens duomenų. Tuo tarpu Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba savo internetiniame puslapyje pateikdama informaciją apie pranešimų galimybes anonimiškumo garantavimo nemini ir taip pat reikalauja (laukeliai pažymėti žvaigždute yra privalomi) pateikti asmens duomenis (vardas, pavardė, adresas, telefonas, el. paštas).

➤ Ūkis

Išanalizavus 13-os institucijų, kurios vykdo savo veiklą ūkio srityje, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 9 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalai. Iš jų - 2 „karštosios telefono linijos“, 3 nuorodos į STT, 1- el. pašto dėžutė, 3 el. formos.

Ūkio srityje yra 2 institucijos (Valstybinė ne maisto produktų inspekcija ir VĮ „Verslo paramos agentūra“), kurios yra įsteigusios „karštąsias telefono linijas“. Abi „karštosios linijos“ yra nemokamos. Jų telefono numeriai pateikiami skirtinguose internetinių puslapių vietose – Valstybinė ne maisto produktų inspekcija „karštosios linijos“ numerį pateikia pirmajame puslapyje, o VĮ „Verslo paramos agentūra“ – skiltyje „Korupcijos prevencija“. „Karštųjų linijų“ valdytojos pateikia skirtingą informaciją, kuri galėtų būti aktuali potencialiems pranešėjams. Valstybinė ne maisto produktų inspekcija nurodo telefono numerį, apie kokius pažeidimus galima pranešti, linijos darbo laiką, taip pat yra tam tikras ribojimas – skambinti galima tik iš fiksuoto ryšio telefono. Tuo tarpu VĮ „Verslo paramos agentūra“ pateikia kiek kitokią informaciją: laukiamos informacijos pobūdį, „karštosios linijos“ įsteigimo priežastis, paskirtį, darbą su gauta informacija, telefono numerį.

Tiriant institucijas ūkio srityje paaiškėjo, kad be minėtų 2 institucijų (Valstybinė ne maisto produktų inspekcija ir VĮ „Verslo paramos agentūra“), kurios turi „karštąsias telefono linijas“, yra dar 4 institucijos (Lietuvos meteorologijos inspekcija, Valstybinis turizmo departamentas, Viešųjų pirkimų tarnyba ir Konkurencijos tarnyba), kurios turi kitus pranešimų priėmimo būdus. Nuorodą į STT puslapį, kuriame gali rasti informaciją apie pranešimų priėmimą, turi Viešųjų pirkimų tarnyba ir Konkurencijos tarnyba, o el. pranešimų formas – Lietuvos meteorologijos inspekcija, Valstybinis turizmo departamentas. Taip pat buvo nustatyta, kad „karštąsias telefono linijas“ turinčios institucijos turi ir kitus pranešimų priėmimo būdus, nors jie yra skirtingi – Valstybinė ne maisto produktų inspekcija pranešimus taip pat priima ir el. forma, o VĮ „Verslo paramos agentūra“ turi įsteigusi el. pašto dėžutę pranešimams priimti.

Analizuojant anonimiškumo garantavimą paaiškėjo, kad tik viena iš ūkio srities institucijų (VĮ „Verslo paramos agentūra“), turinčių bent vieną pranešimų priėmimo būdą, savo internetiniame puslapyje prie informacijos apie pranešimus nurodė, jog garantuoja anonimiškumą. Visos kitos institucijos to nepaminėjo, taip pat prašė būsimų pranešėjų nurodyti savo asmens duomenis.

➤ Finansai

Išanalizavus 16-os institucijų, kurios vykdo savo veiklą finansų srityje, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 4 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalai. Iš

jų – 2 „karštosios telefono linijos“, 1 el. pašto dėžutė ir 1 el. forma. Tarp analizuotų institucijų nepasitaikė nė viena, kuri turėtų nuorodą į STT puslapį.

„Karštąsias telefono linijas“ yra įsteigusios 2 institucijos (Valstybinė mokesčių inspekcija ir Muitinės departamentas). Abi „karštosios linijos“ yra nemokamos. Numeriai yra pateikti institucijų pirmuosiuose interneto puslapiuose. Informacijos, kuri gali būti naudinga pranešėjui, kiekis puslapiuose yra nevienodas. Valstybinė mokesčių inspekcija numerį pirmajame puslapyje naudoja kaip nuorodą į plačius paaiškinimus, o Muitinės departamentas informacijos, išskyrus numerį ir tai, kad ji yra nemokama, nepateikia.

Analizuojant institucijų, atsakingų už finansus, internetinius puslapius taip pat buvo rasta 1 el. pašto dėžutė ir 1 el. forma. Pastarąją įsteigusi Valstybinė mokesčių inspekcija, o el. pašto dėžutę, skirtą pranešimams apie pažeidimus, turi Centrinė projektų valdymo agentūra.

Tiriant anonimiškumo garantavimą paaiškėjo, kad tik Valstybinė mokesčių inspekcija yra nurodžiusi, jog garantuoja anonimiškumą. Kitos institucijos, kurios yra įsteigusios pranešimų priėmimo kanalus (Muitinės departamentas ir Centrinė projektų valdymo agentūra), anonimiškumo garantavimo nemini. Tačiau tos institucijos, kurios informacijoje apie pranešimų priėmimą nenurodo anonimiškumo garantavimo, neprašo potencialių pranešėjų pateikti asmens duomenis. Tuo tarpu Valstybinė mokesčių inspekcija informacijoje apie pranešimų gavimą nurodo anonimiškumo garantavimą, tačiau kartu prašo būsimus pranešėjus nurodyti savo asmens duomenis.

➤ Sveikatos apsauga

Išanalizavus 19-os institucijų, kurios vykdo savo veiklą sveikatos srityje, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 17 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalų. Iš jų – 6 „karštosios telefono linijos“, 3 nuorodos į STT puslapį, kuriame yra aprašyti pranešimų priėmimo į STT būdai, 7 el. pašto dėžutės ir 1 el. forma.

„Karštąsias telefono linijas“, skirtas pranešimams apie įvairius pažeidimus priimti, yra įsisteigusios 6 institucijos sveikos apsaugos srityje: Narkotikų kontrolės departamentas, Radiacinės saugos centras, Teismo psichiatrijos tarnyba, Vaistų kontrolės tarnyba, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba, Valstybinis psichikos sveikatos centras. Iš jų tik Vaistų kontrolės tarnyba yra įsteigusi nemokamą „karštąją liniją“, o kitų institucijų įsteigtos „karštosios telefono linijos“ yra mokamos. Analizuojant informacijos apie „karštųjų linijų“ pateikimą paaiškėjo, jog pusė institucijų (3 iš 6) – Narkotikų kontrolės departamentas, Vaistų kontrolės departamentas, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba – telefono linijos numerį nurodo savo pirmajame internetiniame puslapyje. Tuo tarpu kitos institucijos, kurios yra įsteigusios „karštąsias linijas“, telefono numerius nurodo kitose internetinio puslapio skiltyse: „Korupcijos prevencija“,

„Zona be korupcijos“. Institucijos informaciją apie „karštąsias linijas“ pateikia skirtingai – Narkotikų kontrolės departamentas, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba ir Valstybinis psichikos sveikatos centras pateikia išsamią, įvairialypę informaciją. Tuo tarpu Radiacinės saugos centras ir Teismo psichiatrijos tarnyba pateikia siauresnę informaciją, o Vaistų kontrolės tarnyba pateikia labai siaurą informaciją - telefono numerį ir informaciją, dėl ko galima skambinti.

Analizuojant internetinius puslapius dėl kitų pranešimų būdų paaiškėjo, kad nuorodas į STT turi 3 institucijos, kurios neturi įsteigusios „karštųjų telefono linijų“ – Akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba, Valstybinė ligonių kasa, Medicinos audito inspekcija. Tarp institucijų, kurios yra įsteigusios el. pašto dėžutes pranešimams apie įvairius pažeidimus priimti, buvo rasta viena institucija, kuri neturi „karštosios telefono linijos“ - Užkrečiamųjų ligų ir AIDS centras. Visas kitas el. pašto dėžutes (šešias) yra įsteigusios institucijos, kurios turi „karštąsias telefono linijas“ (Narkotikų kontrolės departamentas, Radiacinės saugos centras, Teismo psichiatrijos tarnyba, Vaistų kontrolės tarnyba, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba, Valstybinis psichikos sveikatos centras). Vaistų kontrolės tarnyba taip pat turi el. pranešimų priėmimo formą.

Tarp institucijų, kurios turi bent vieną pranešimų priėmimo būdą, 5 institucijos (Valstybinė ligonių kasa, Narkotikų kontrolės departamentas, Radiacinės saugos centras, Valstybinis psichikos sveikatos centras, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba) mini anonimiškumo garantavimą, kitos 4 (Akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba, Teismo psichiatrijos centras, Užkrečiamųjų ligų ir AIDS centras, Vaistų kontrolės tarnyba) – ne. 3 institucijos (Valstybinė ligonių kasa, Radiacinės saugos centras, Valstybinis psichikos sveikatos centras), kurios nurodė, kad garantuoja anonimiškumą, taip pat prašo pranešėjus pateikti asmens duomenis, 2 (Narkotikų kontrolės departamentas, Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba) to neprašo. Tarp institucijų, kurios nemini anonimiškumo garantavimo, tik viena – teismo psichiatrijos tarnyba prašo pranešėjų pateikti asmens duomenis.

➤ **Susisiekimas**

Išanalizavus 23-jų įstaigų, kurios vykdo savo veiklą susisiekimo srityje, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 18 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalų. Iš jų – 4 „karštosios telefono linijos“, 1 nuoroda į STT puslapį, kuriame yra aprašyti pranešimų priėmimo į STT būdai, 7 el. pašto dėžutės ir 6 el. formos.

Analizuojant susisiekimo srityje dirbančių institucijų internetinius puslapius paaiškėjo, kad 4 institucijos (Valstybinė kelių transporto inspekcija, Saugios laivybos administracija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas, AB „Lietuvos geležinkeliai“) yra įsteigusios „karštąsias telefono

linijas“. Saugios laivybos administracijos įsteigta „karštoji linija“ yra nemokama. Kitų institucijų „karštosios linijos“ yra mokamos. 3 iš 4 „karštųjų linijų“ yra pristatomos ne pirmame puslapyje, o kitose skirtyse – „Korupcijos prevencija“, „Veikla“, „Sauga-kontaktai“. Tik viena institucija – Saugios laivybos administracija – „karštąją telefono liniją“ pristato pirmajame puslapyje, tačiau ji nėra labai išryškinta. Analizuojant informaciją apie „karštąją telefono liniją“ paaiškėjo, kad tik 1 institucija (Valstybinė kelių transporto inspekcija) pateikia išsamią informaciją, t. y. dėl ko galima kreiptis, kaip palikti pranešimą. Tuo tarpu kitos institucijos tokios informacijos nepateikia.

Iš 4 institucijų, kurios yra įsteigusios „karštąsias telefono linijas“, 2 institucijos (Valstybinė kelių transporto inspekcija ir Informacinės visuomenės plėtros komitetas) yra įsteigusios ir kitus pranešimų priėmimo būdus: Valstybinė kelių transporto inspekcija turi el. pašto dėžutę ir el. formą, kurios skirtos pranešimams priimti, o Informacinės visuomenės plėtros komitetas be „karštosios telefono linijos“ turi ir specialią, pranešimams skirtą, el. pašto dėžutę. Kitokius pranešimų būdus, ne „karštąsias telefono linijas“, yra įsteigusios ir kitos institucijos: Valstybinė geležinkelio inspekcija turi nuorodą į STT puslapį, kuriame galima rasti STT įsteigtus pranešimų priėmimo būdus ir el. pašto dėžutę; VĮ „Oro navigacija“ turi įsteigusi el. pašto dėžutę ir el. formą, skirtas skundams, pretenzijoms priimti; Radijo ir televizijos komisija turi el. pašto dėžutę; Ryšių reguliavimo tarnyba – el. Formą; AB „Lietuvos paštas“, Civilinės aviacijos administracija – el. pašto dėžutes ir el. formas.

Tiriant anonimiškumo garantavimą paaiškėjo, jog 3 (Valstybinė geležinkelio inspekcija, Civilinės aviacijos administracija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas) iš 10 įstaigų, kurios turi bent vieną pranešimų apie pažeidimus priėmimo būdą, mini anonimiškumo garantavimą. 4 (Valstybinė kelių transporto inspekcija, VĮ „Oro navigacija“, Radijo ir televizijos komisija, Ryšių reguliavimo tarnyba) iš 10 įstaigų, kurios nemini anonimiškumo garantavimo, prašo pranešėjus nurodyti savo asmens duomenis.

➤ **Teisingumas**

Išanalizavus 21-ienos įstaigos, kurios vykdo savo veiklą teisingumo srityje, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 11 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalų. Iš jų – 4 „karštosios telefono linijos“, 1 nuoroda į STT puslapį, kuriame yra aprašyti pranešimų priėmimo į STT būdai, 1 el. pašto dėžutė ir 5 el. formos.

„Karštąsias telefono linijas“ yra įsteigusios 4 institucijos, kurios dirba teisingumo srityje: Kalėjimų departamentas, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Seimo kontrolierių įstaiga ir LR Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga. 3 iš 4 „karštųjų telefono linijų“ (Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Seimo kontrolierių įstaiga ir LR Vaiko teisių apsaugos

kontrolieriaus įstaiga) yra nemokamos, o 1 – Kalėjimų departamento „karštoji telefono linija“ – yra mokama (fiksuito ryšio telefono numeris). 2 iš 4 institucijų, kurios turi įsteigusios „karštąsias telefono linijas“, jas pristato pirmuosiuose savo internetiniuose puslapiuose. Kitos 2 – Kalėjimų departamentas ir LR Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga – skiltyje „Struktūra ir kontaktai“. Beveik visos institucijos (3 iš 4), kurios yra įsteigusios „karštąsias telefono linijas“, nepateikia informacijos apie liniją, kuri galėtų būti aktuali būsimam pranešėjui, t. y. kokiais klausimais galima skambinti, kada veikia ir pan. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra vienintelė, kuri pateikia išsamesnę informaciją apie „karštąją telefono liniją“: jos paskirtį, aptarnavimo laiką ir kt.

Ištyrus institucijų, kurios dirba teisingumo srityje, internetinius puslapius buvo rasta 1 institucija (Nacionalinė tesimų administracija), kuri turi nuorodą į STT internetinį puslapį, kuriame galima rasti pranešimų į STT priėmimo būdus. Taip pat buvo identifikuota ir 1 el. pašto dėžutė, skirta pranešimams apie įvairius pažeidimus priimti. Ją yra įsteigusi Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. Ši tarnyba taip pat turi ir el. skundų formą. Be Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos el. formas, skirtas skundams ir pranešimams apie pažeidimus priimti, taip pat turi ir Lygių galimybių kontrolieriaus įstaiga, Seimo kontrolierių įstaiga, Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga, Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija ir Vyriausioji administracinių ginčų komisija.

Ištyrus 8 institucijų, kurios turi bent vieną pranešimų apie pažeidimus priėmimo būdą, paaiškėjo, kad nei viena nemini anonimiškumo garantavimo. Tos institucijos, kurios yra sukūrusios el. skundo formas, taip pat prašo būsimus pranešėjus pateikti asmens duomenis.

➤ **Vidaus reikalai**

Išanalizavus 23-jų įstaigų, kurios vykdo savo veiklą susiekimo srityje, internetinius puslapius paaiškėjo, jog jose iš viso yra 23 pranešimų apie įvairius pažeidimus priėmimo kanalai. Iš jų – 11 „karštųjų telefono linijų“, 4 nuorodos į STT puslapį, kuriame yra aprašyti pranešimų priėmimo į STT būdai, 6 el. pašto dėžutės ir 2 el. formas.

Analizuojant institucijas, kurios dirba vidaus reikalų srityje, buvo rasta 11 „karštųjų telefono linijų“, skirtų pranešimams apie pažeidimus priimti. Šias linijas yra įsteigusios šios institucijos: Kriminalinės policijos biuras, Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba, Policijos departamentas, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas, Vyriausioji rinkimų komisija, Specialiųjų tyrimų tarnyba, Valstybės sienos apsaugos tarnyba, Lietuvos kelių policijos tarnyba, VĮ „Regitra“ ir Bendrasis pagalbos centras. Pastaroji institucija turi 2 linijas: viena – 112, t. y. bendrasis pagalbos telefonas, o kita – pasitikėjimo telefonas, kuris yra skirtas korupcinio pobūdžio pažeidimų pranešimams priimti. Dauguma, t. y. 7 iš 11, „karštųjų telefono linijų“ yra mokamos. Tik 4

„karštosios telefono linijos“ yra nemokamos (Kriminalinės policijos biuras, Specialiųjų tyrimų tarnyba, Valstybės sienos apsaugos tarnyba, Bendrasis pagalbos centras). 4 institucijos (Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas, Valstybės sienos apsaugos tarnyba, Bendrasis pagalbos centras) „karštųjų linijų“ telefono numerius nurodo pirmajame savo institucijos internetiniame puslapyje. Tuo tarpu kitos institucijos, kurios yra įsteigusios „karštąsias linijas“, telefono numerius nurodo kituose internetinio puslapio skirtyse – „korupcijos prevencija“, „struktūra ir kontaktai“ ir pan. Analizuojant papildomą* informaciją, kuri pateikta apie „karštąją telefono liniją“ paaiškėjo, jog 4 institucijos (LR Vyriausioji rinkimų komisija, Specialiųjų tyrimų tarnyba, VĮ „Regitra“, Bendrasis pagalbos centras) pateikia išsamią informaciją būsimiems pranešėjams, t. y. apie ką galima pranešti, kaip pranešti ir pan. Kitos institucijos, kurios yra įsteigusios „karštąsias telefono linijas“, pateikia labai glaustą informaciją (dažniausiai tai, apie ką galima pranešti) arba apskritai nepateikia papildomos informacijos.

Institucijų internetinių puslapių tyrimas taip pat parodė, kad 2 institucijos (Kriminalinės policijos biuras, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas), kurios turi įsteigusios „karštąsias telefono linijas“, taip pat turi ir nuorodą į STT internetinį puslapį, kuriame patalpinta informacija apie pranešimų priėmimo būdus STT. Tokią nuorodą taip pat turi ir dar dvi institucijos, kurios neturi „karštosios telefono linijos“ – LR Valstybės saugumo departamentas ir LR Prokuratūra. Taigi buvo identifikuotos 4 nuorodos į STT. 6 institucijos (Kriminalinės policijos biuras, Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas, Gaisrinių tyrimo centras, Specialiųjų tyrimų tarnyba, Bendrasis pagalbos centras) taip pat be „karštųjų telefono linijų“ yra įsteigusios ir specialias, pranešimams priimti skirtas, el. pašto dėžutes ir 2 institucijos (Valstybės sienos apsaugos tarnyba ir Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas) turi el. skundų/pranešimų priėmimo formas.

Tiriant anonimiškumo garantavimą paaiškėjo, jog beveik visos institucijos, kurios yra įsteigusios pranešimų priėmimo kanalus, informacijoje apie juos mini anonimiškumo garantavimą. Buvo identifikuotos 2 institucijos, kurios to neminėjo – LR Valstybės saugumo departamentas ir Lietuvos kelių eismo priežiūros tarnyba, tačiau reikia pažymėti, kad LR Valstybės saugumo departamentas savo internetiniame puslapyje turi nuorodą į STT, todėl svarbu yra tai, kad anonimiškumo garantavimą mini STT. Taigi iš esmės anonimiško garantavimo nemini tik viena institucija – Lietuvos kelių eismo priežiūros tarnyba. 3 institucijos (Valstybės sienos apsaugos tarnyba, VĮ „Regitra“, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas) prašo pranešėjų nurodyti asmens duomenis, dažniausiai kontaktus, tačiau kartu pabrėžia, kad jie bus naudojami kontaktui su pranešėju palaikyti.

* Tai yra ne tik „karštosios telefono linijos“ numerį, bet ir tą informaciją, kuri gali būti aktuali būsimiems pranešėjams, pvz. apie ką galima pranešti, kada ir pan.

1 lentelė: Pranešimų priėmimo būdai institucijose pagal sritis

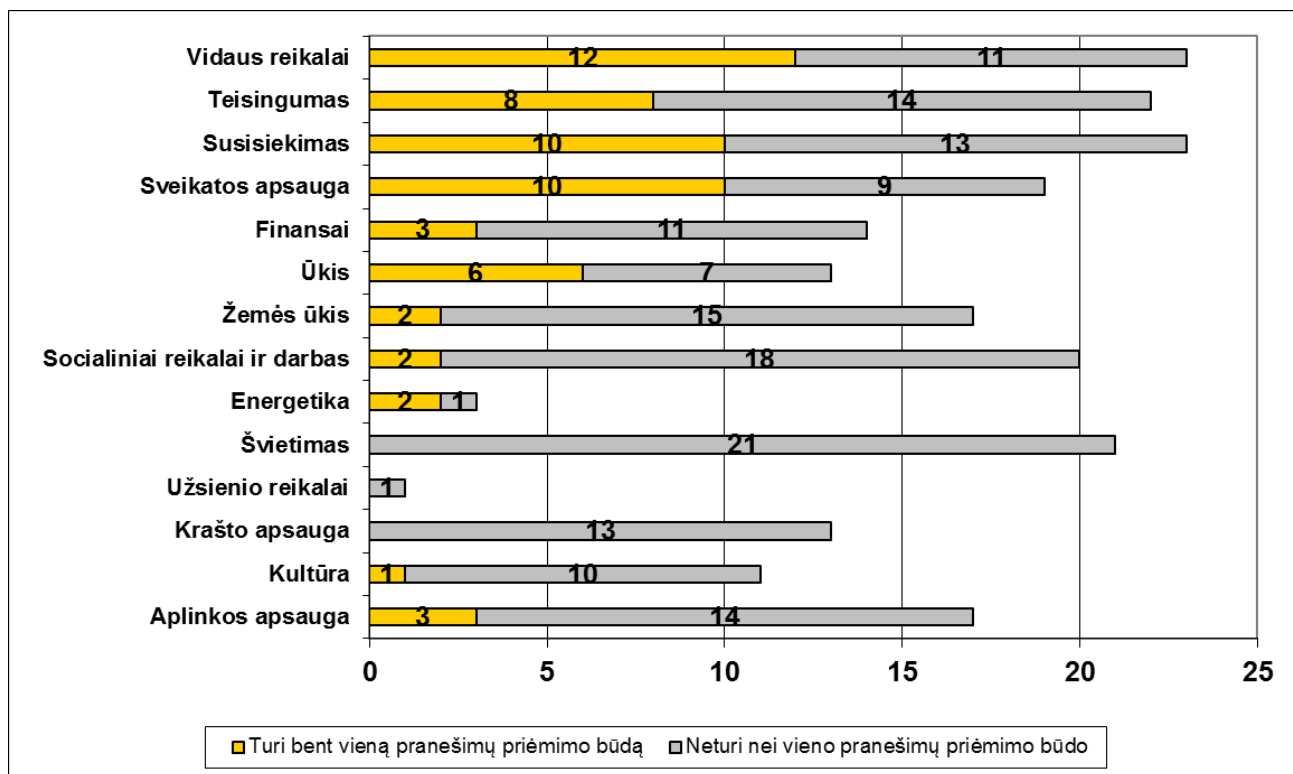
Pavadinimas	Telefono linija	STT	E. paštas	E. forma	Viso būdų
Aplinkos apsauga					
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie AM	✓		✓		2
Aplinkosaugos projektų valdymo agentūra		✓	✓		2
Generalinė miškų urėdija	✓		✓	✓	3
Viso:	2	1	3	1	7
Kultūra					
Kultūros paveldo departamentas prie Kultūros ministerijos	✓			✓	2
Viso:	1	0	0	1	2
Krašto apsauga					
-	0	0	0	0	0
Švietimas					
-	0	0	0	0	0
Užsienio reikalai					
-	0	0	0	0	0
Energetika					
Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija		✓			1
Valstybinė atominės energetikos saugos inspekcija		✓		✓	2
Viso:	0	2	0	1	3
Socialiniai reikalai ir darbas					
Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie SADM (SODRA)	✓		✓	✓	3
LR Valstybinė darbo inspekcija	✓			✓	2
Viso:	2	0	1	2	5
Žemės ūkis					
LR Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba	✓			✓	2
Nacionalinė mokėjimo agentūra	✓		✓	✓	3
Viso:	2	0	1	2	5
Ūkis					
Lietuvos metrologijos inspekcija				✓	1
Valstybinis turizmo departamentas				✓	1
Valstybinė ne maisto produktų inspekcija	✓	✓		✓	3
Viešųjų pirkimų tarnyba		✓			1
Konkurencijos taryba		✓			1
Verslo paramos agentūra	✓		✓		2
Viso:	2	3	1	3	9
Finansai					
Centrinė projektų valdymo agentūra			✓		1
Valstybinė mokesčių inspekcija	✓			✓	2
Muitinės departamentas prie FM	✓				1

Viso:	2	0	1	1	4
Sveikatos apsauga					
Valstybinė ligonių kasa prie SAM		✓	✓		2
Narkotikų kontrolės departamentas	✓		✓		2
Radiacinės saugos centras	✓		✓		2
Teismo psichiatrijos tarnyba	✓				1
Užkrečiamųjų ligų ir AIDS centras			✓		1
Vaistų kontrolės tarnyba	✓		✓	✓	3
Valstybinė visuomenės sveikatos priežiūros tarnyba prie SAM	✓		✓		2
Valstybinis psichikos sveikatos centras	✓		✓		2
Akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnyba		✓			1
Valstybinė medicininio audito inspekcija		✓			1
Viso:	6	3	7	1	17
Susisiekimai					
Civilinės aviacijos administracija			✓	✓	2
Kelių transporto inspekcija	✓		✓	✓	3
Oro navigacija			✓	✓	2
Radio ir televizijos komisija			✓	✓	2
Ryšių reguliavimo tarnyba				✓	1
Saugios laivybos administracija	✓				1
Informacinės visuomenės plėtros komitetas	✓		✓		2
Valstybinė geležinkelio inspekcija		✓	✓		2
AB „Lietuvos geležinkeliai“	✓				1
AB Lietuvos paštas			✓	✓	2
	4	1	7	6	18
Teisingumas					
Kalėjimų departamentas	✓				1
Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba				✓	1
Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	✓		✓		2
Nacionalinė teismų administracija		✓			1
Seimo kontrolierių įstaiga	✓			✓	2
Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga	✓			✓	1
Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija				✓	1
Vyriausioji administracinių ginčų komisija				✓	1
Viso:	4	1	1	5	11
Vidaus reikalai					
Kriminalinės policijos biuras	✓	✓	✓		3
Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnyba	✓		✓		2
Policijos departamentas	✓				1
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas	✓	✓	✓	✓	4
Specialiųjų tyrimų tarnyba	✓		✓		2
Lietuvos Respublikos valstybės		✓			1

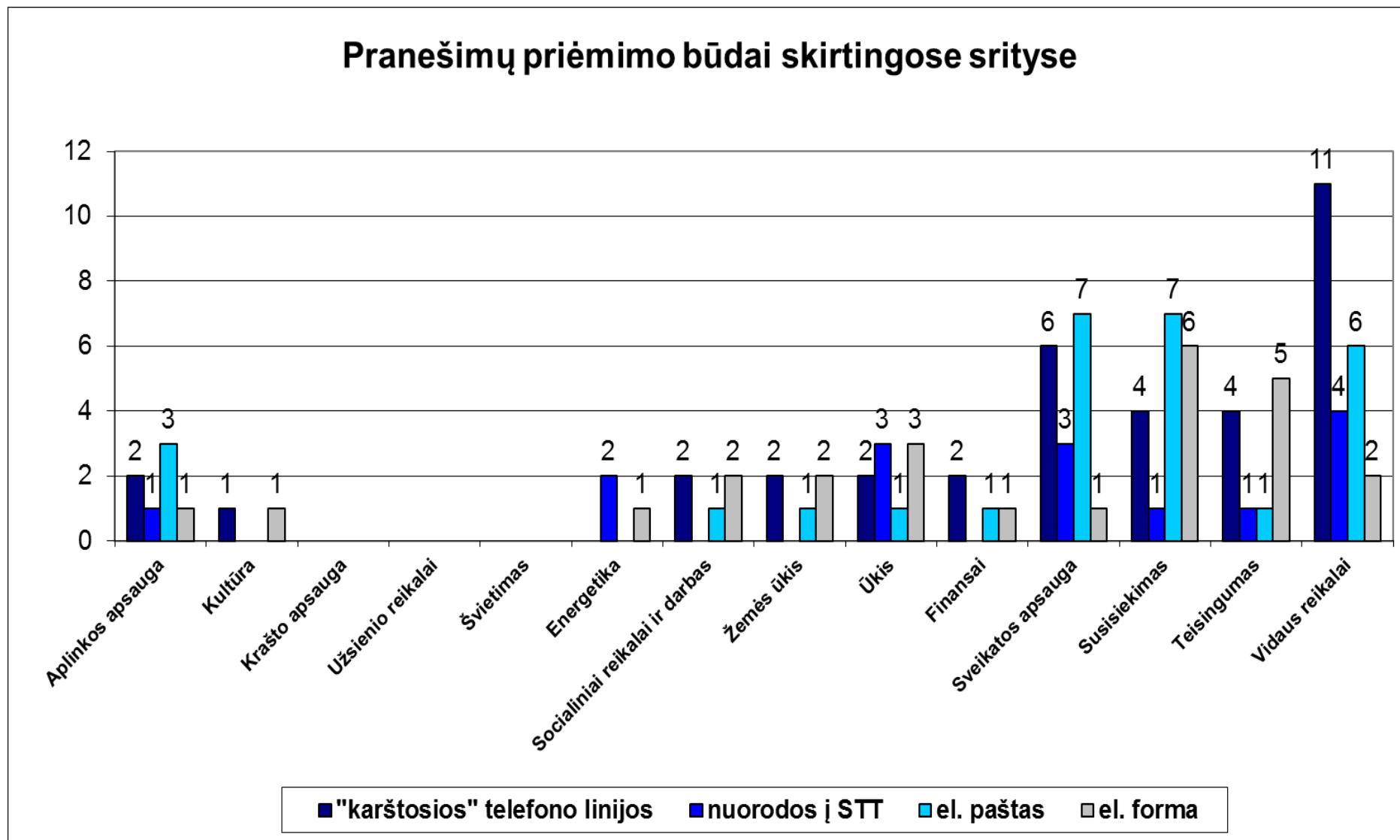
saugumo departamentas					
Valstybės sienos apsaugos tarnyba	✓			✓	2
Bendrasis pagalbos centras	✓ 2*		✓		3
Lietuvos Respublikos prokuratūra		✓			1
Lietuvos kelių policijos tarnyba	✓				1
Lietuvos Respublikos Vyriausioji rinkimų komisija	✓				1
VĮ "Regitra"	✓				1
Viso:	11	4	6	2	23
Viso:					
59 iš 217 institucijų	36	15	28	25	104

*Bendrasis pagalbos centras turi dvi „karštąsias telefono linijas“

1 paveikslas. Pranešimų priėmimo galimybės skirtingose srityse



2 paveikslas. Skirtingi pranešimų priėmimo būdai pagal sritis



INTERVIU ANALIZĖ

„Karštųjų linijų“ reikalingumas

Norint geriau suprasti „karštųjų linijų“ veiklą institucijose, visų pirma buvo bandoma išsiaiškinti, ar su jomis dirbantys darbuotojai mano, kad tokios linijos yra apskritai reikalingos. Nepaisant to, ar „karštąja linija“ yra sulaukiama daug, ar mažai pranešimų, yra vieningai pripažįstama, kad tokio pobūdžio linijos yra reikalingos. Pagrindžiant tokią poziciją yra pateikiami įvairūs argumentai, tačiau iš esmės jie siejami su tam tikra piliečių galimybe: galimybe įsitraukti į institucijų kontrolę, galimybe paduoti skundą rūpimu klausimu, galimybe pranešti apie tam tikrą pažeidimą anonimiškai ir taip sumažinti baimę dėl neigiamų pasekmių, galimybe gauti pagalbą (kaip elgtis tam tikroje situacijoje), galimybe kreiptis į instituciją dėl konsultacijos, galimybe pranešti ir taip apsaugoti kitus nuo neigiamų tam tikro pažeidimo padarinių (prevencija), galimybe kovoti su korupcija ir jos neigiamais padariniais. Taip pat buvo išskirta ir tokios „karštosios linijos“ nauda pačiai institucijai, t. y. galimybė institucijai gauti informaciją, kuri yra labai svarbi jos veiklai.

„Karštųjų linijų“ steigimas ir viešinimas

„Karštosios linijos“ institucijose buvo įsteigtos dėl skirtingų priežasčių. Jas galima suskirstyti į dvi grupes:

1. dėmesys būsimiems pranešėjams – paskatinimas pranešti, reakcija į besikeičiančius valstybinių institucijų ir visuomenės bendravimo būdus.
2. dėmesys institucijai – šaltinis gauti informacijos apie įvairius pažeidimus bei pradėti veiksmus dėl atsakomybės už juos, įsakymų, veiklos planų rezultatas, patogus, centralizuotas būdas valdyti ir reaguoti į pranešimus. Šioje vietoje verta atkreipti dėmesį į tai, kad, nors institucijų atstovų teigimu, „karštosios linijos“ daugiausia yra reikalingos piliečiams, tačiau įvardijant steigimo priežastis didelis dėmesys yra skiriamas pačiai institucijai.

„Karštųjų linijų“ steigimas institucijose vyksta skirtingai. Vienose institucijose „karštosios linijos“ įsteigimui buvo skiriamos lėšos, dalis jų iš ES lėšų, už kurias buvo nupirkti telefono aparatai, autoatsakikliai, kompiuteriai, kompiuterinės programos, telefono linijos, kituose – lėšos nebuvo skirtos ir „karštoji linija“ įsteigta iš turimų resursų. Taip pat reikia pažymėti, kad kai kurios

„karštosios linijos“ yra finansuojamos nuolatos, pvz., mokamas mokestis už nemokamą liniją, telefono abonentinis mokestis, yra įsteigti atskiri etatai, taigi mokamas atlyginimas.

Atskiras personalas, kuris skirtas išimtinai „karštajai linijai“, yra ne visose institucijose. Tose institucijose, kuriose yra įsteigti atskiri etatai darbui su „karštosiomis linijomis“, buvo surengtos atrankos pagal bendrus personalo atrankos kriterijus. Specialius reikalavimus kėlė ne visos institucijos, tačiau tos, kurios tai darė, išskyrė darbo telefonu ir psichologinio pasirėngimo svarbą. Kitos institucijos atrankas vykdė vadovaudamosi pareigybės aprašymais. Institucijos, kurios neturi atskirų darbo su „karštosiomis linijomis“ etatų, šias funkcijas priskiria kaip papildomas tam tikrai pareigybei, pvz. asmeniui dirbančiam kontrolės skyriuje, priimamajame ir pan.

Pasirėngimas būsimam darbui institucijose vyksta nevienodai: vienos yra organizuojami mokymai (kai kur jie yra mokami, tačiau už juos moka ne būsimas darbuotojas, o institucija), kitose institucijose dėmesys pasiruošimui nėra skiriamas, ypač tose, kuriose nėra atskiro etato darbui su „karštosiomis linijomis“. Apskritai institucijos, kurios yra įsteigusios atskirus etatus darbui su „karštosiomis linijomis“ ir sulaukia palyginti daug pranešimų telefonu, teigia, kad tokie etatai yra reikalingi, kadangi padeda geriau koordinuoti gaunamus pranešimus. Anot institucijų atstovų, dirbančių su „karštosiomis linijomis“, dažnai pasitaiko vadinamųjų „sunkių“, emocionalių pranešėjų, kurie iš operatoriaus pareikalauja psichologinio pasiruošimo. Nesant tokio pasiruošimo, įžvelgiama grėsmė prarasti svarbią, naudingą informaciją. Be to, operatorius, kuris dirba su „karštąja linija“, turi turėti ir teisinių žinių tam tikroje srityje, kad galėtų iš karto įvertinti pranešimą teisiškai ir nuspręsti, ar informacija bent teoriškai gali turėti pažeidimo požymių. Visa tai leidžia efektyviai reaguoti į pranešimus, sutaupant tam tikras sąnaudas (laiką, lėšas), kurios būtų panaudotos tikrinant pranešimus apie netgi teoriškai neįmanomus pažeidimus. Taip pat išskiriama ir nauda pranešėjui, kadangi kompetentingas darbuotojas gali suteikti pranešėjui reikalingą informaciją, pvz. dėl kokių priežasčių tam tikras atvejis negali būti laikomas pažeidimu. Institucijų, kurios neturi atskirų etatų darbui su „karštosiomis linijomis“ teigimu, tokie etatai nėra reikalingi, kadangi tokio pobūdžio darbo nėra daug ir jis pasitaiko tik retkarčiais, dėl to tokio pobūdžio etato įsteigimas būtų netikslingas.

Darbuotojai, dirbantys su „karštosiomis linijomis“, yra atsakingi už gaunamą informaciją. Tokia atsakomybė įtvirtinama skirtingai – vienos institucijose yra atskiri pareigybių aprašymai, kitose remiamasi bendresniais institucijoje galiojančiais aktais, pvz. Valstybės tarnybos įstatymu, institucijos nuostatais ar taisyklėmis, kt.

Steigiant „karštąsias linijas“, diskusijos dėl jų pavadinimų, formos buvo vykdomos ne visose institucijose. Didžiausią dėmesį šiems aspektams skyrė tos institucijos, kurios turi nemokamas pasitikėjimo telefono linijas.

Įsteigtos „karštosios linijos“ viešinamos nevienodai. Vienos institucijos jas skelbia tik savo internetiniame puslapyje, tačiau šioje vietoje reikia pažymėti, kad šių institucijų atstovai išreiškia norą viešinti plačiau ir tokių veiksmų nesiėmimo priežastį įvardijo finansavimo trūkumą. Kitos institucijos viešinimui ir reklamai skiria daugiau dėmesio ir lėšų. Galima išskirti šiuos „karštosios linijos“ viešinimo būdus: spausdina numerius ir elektroninio pašto dėžučių pavadinimus savo blankuose, skelbia numerius viešojoje erdvėje (pvz. valgyklose, viešojo transporto stotelėse – dažnai ten, kur potencialiai galimi pažeidimai, priskiriami įstaigos kompetencijai), numeriais pažymi tarnybinius automobilius, numerį skelbia ir visuomenės informavimo priemonėse (laikraščiuose, radijuje, televizijoje), leidžia specialius lankstinukus. Reikia atkreipti dėmesį ir į tai, kad institucijos taip pat stengiasi viešinti „karštąsias linijas“ būdais, kurie nereikalauja lėšų, pvz. pateikia telefono numerius straipsniuose spaudoje. Tai daro abiejų tipų institucijos, t. y. tos, kurios viešina plačiai, ir tos, kurios viešina tik savo tinklalapiuose. Institucijų atstovai, kurie nurodė plačiai viešinantys savo „karštąją liniją“, išskyrė ir tam tikras plataus viešinimo naudas: 1) viešinimas yra svarbus pasiekiamumui ir žinomumui apie linijas (asmuo žino, kad jis gali pranešti), 2) esant pakankamam viešinimui, padidėja tikimybė sulaukti daugiau pranešimų, 3) potencialiems pranešėjams reikia įdėti mažiau pastangų ieškant numerio, adreso, 4) nereikia prisiminti daug telefono numerių, 5) žmonės gali tiksliau kreiptis dėl pažeidimo, nėra siuntinėjami iš vienos institucijos į kitą.

Pranešimų priėmimo būdai ir „karštosios linijos“ pasiekiamumas

Institucijos, kurių „karštosios linijos“ buvo tiriamos interviu metu, yra įsteigusios telefoninį ir elektroninį pranešimų priėmimo būdus. Tokio pasirinkimo priežastys yra įvairios:

- Skirtingi būdai gali patenkinti skirtingus pranešėjų poreikius ir galimybes. Pavyzdžiui, elektroninis pranešimų priėmimo būdas, anot institucijų atstovų, yra patogesnis jauniems žmonėms, įmonių vadovams, tiems, kurie nori pridėti dokumentus su įrodymais apie pažeidimą.
- Atsižvelgiama į egzistuojančius žmonių bendravimo būdus.
- Pašalinami techniniai pranešimo priėmimo ribojimai, pranešti galima turint kompiuterį arba telefoną.
- Būdų įvairovė pašalina vienas kito trūkumus.

Anot institucijų atstovų, būdai nėra tarpusavy pakeičiami, todėl neketinama atsisakyti nei vieno.

Atsižvelgiant į darbo su skirtingais pranešimų būdais patirtį, buvo išskirti kiekvieno iš jų privalumai ir trūkumai. Apibendrinus galima išskirti šiuos telefoninio pranešimų priėmimo privalumus:

- Geras pasiekiamumas, dauguma turi telefonus;
- Operatyvumas, galima paskambinti „čia ir dabar“;
- Paprastesnis, ne visi moka naudotis el. paštu;
- Galima greičiau išsiaiškinti informaciją, kurios trūksta;
- Patogu.

Kartu išskiriami šie telefoninio pranešimų priėmimo trūkumai:

- Pasitaiko neaiškių, netikslių pranešimų, ypač kai pranešimas yra anoniminis ir greitai padedamas ragelis;
- Daugiau emocijų, kurios nereikalingos;
- Pokalbis eksromptu, todėl gali ne viską paklausti, ko gali prireikti tolimesniam darbui;
- Sunku susisiekti dėl papildomos informacijos, kai skambina anonimiškai;
- Raštiškai patogiau, nes pranešimui skiriama daugiau laiko;
- Kartais būna užimta telefono linija;
- Skambina neįsigilinę į paskirtį.

Kito – elektroninio pranešimų priėmimo būdo privalumai yra šie:

- Nuasmenintas, geriau matomas, suvokiamas anonimiškumas;
- Aiškiau, tiksliau formuluojamas pranešimas;
- Mažiau emocijų;
- Patogiau nagrinėti pranešimą;
- Didelis pasiekiamumas, bet kada, kada turi interneto ryšį;
- Duomenų perdavimo operatyvumas;
- Gauta informacija tikslesnė.

Tačiau kartu išskiriami ir šie elektroninio pranešimų priėmimo trūkumai:

- Sudėtingiau perklausti, nes kai kurie nėra linkę atsakyti į papildomus laiškus;
- Negalima pranešti iš įvykio vietos;
- Ne visur yra ryšys, priėjimas prie interneto;
- Užima daugiau laiko.

Kaip galima pastebėti, skirtingi pranešimų priėmimo būdai leidžia identifikuoti kai kuriuos vienas kito trūkumus ir juos pašalinti.

Tiriant „karštųjų linijų“ pasiekiamumą, buvo domimasi dviem aspektais: ar galima kreiptis įvairiomis kalbomis ir kada galima kreiptis. Nors dauguma „karštųjų linijų“ yra skirtos pranešimus

priimti valstybine - lietuvių kalba, tačiau praktikoje pranešimai yra priimami įvairiomis kalbomis (kurias moka institucijos darbuotojai), tačiau tokių atvejų, institucijų atstovų teigimu, pasitaiko retai. Ypatingais atvejais yra pasitelkiami vertėjai. Visgi galimybė kreiptis įvairiomis kalbomis nėra pateikta prie informacijos apie „karštąją liniją“. Kreipimosi laiko aspektu dėl elektroninio pranešimų priėmimo būdo problemų nebuvo identifikuota, pasiekiamumas – visą parą. Tuo tarpu telefoninis pranešimų priėmimo būdas kai kuriose institucijose, bet ne visose, veikia ribotai, t. y. tik institucijos darbo metu. Kita institucijų grupė turi autoatsakiklius, todėl problemų dėl pasiekiamumo nekyla, pranešimai gauti nedarbo metu yra išklausomi jam prasidėjus.

Gaunama informacija ir pranešėjai

Darbuotojų teigimu, tarp skirtingais būdais gautų pranešimų turinio nėra esminio skirtumo. Pasak vieno, naudingesni yra elektroniniu paštu gauti pranešimai, kitų – telefonu. Pranešimų tikslumo vertinime galima išskirti dvi tendencijas. Pirma, telefonu gauti pranešimai yra laikomi tikslesniais tuomet, kai nurodoma galimybė gautą informaciją patikslinti „čia ir dabar“, antra, internetu gauta informacija laikoma tikslesne tuomet, kai institucija gauna aiškiai suformuluotus pranešimus elektroniniu paštu, o telefonu gauti pranešimai nėra tokie tikslūs. Taip pat buvo iškelta su pranešimais susijusi problema, su kuria susiduria „karštųjų linijų“ darbuotojai: pranešimai ne pagal paskirtį arba melagingi pranešimai. Buvo nurodytos dvi tokių pranešimų priežastys: 1) sąmoningas siekimas pameluoti, 2) iš nežinojimo, pvz. pranešėjas nežino, kad pasikeitė tam tikras teisės aktas, todėl galvoja, jog daromas pažeidimas, nors iš tikro jo nėra.

„Karštosiomis linijomis“ gautą informaciją sąlyginai galima suskirstyti į keturias grupes: 1) pranešimai apie teisės aktų pažeidimus, 2) pranešimai konkrečiai apie korupciją, 3) pranešimai apie etikos pažeidimus, 4) pranešimai-klausimai, kuomet skambinama ne pranešti, o pasikonsultuoti. Pastebimos ir tam tikros pranešimų tendencijos. Pranešimų padaugėjimas labiausiai priklauso nuo institucijos pobūdžio ir tam tikros problemos, su kuria dirba institucija, išplitimo, suaktyvėjimo, pvz. pranešimų apie statybas padaugėja tuomet, kai yra statybų bumai, vartotojai dažniau kreipiasi įvairių akcijų metu ar aktyviau paviešinus numerį, pan. Taip pat pastebima dar viena tendencija: daugiau pranešimų telefonu gauna tos institucijos, kurios turi įsteigusios nemokamas linijas. Institucijos nevienodai vertina pranešimų skaičiaus tendencijas – vienų teigimu pranešimų daugėja lyginat su ankstesniais metais, kitų – mažėja.

Išskirti tipinį pranešėją yra sunku, kadangi egzistuoja didelė įvairovė. Tai lemia ir labai skirtinga institucijų veikla. Vienos institucijos susiduria tik su siauru žmonių ratu, tuo tarpu kitos teoriškai gali kontaktuoti su visais. Visgi kai kurios institucijos apibūdino dažniausiai pasitaikančius

pranešėjus. Dažniausiai minimi vyresnio amžiaus žmonės, namų šeimininkės, pensininkai – žmonės turintys daugiau laisvo laiko. Taip pat galima pažymėti, kad šiek tiek dažniau praneša pažeidimo „aukos“, o ne pašaliniai asmenys. Kai kurios institucijos išskyrė ir vadinamus „etatinius skambintojus“.

Pranešėjų pasirinkimas likti anonimais taip pat buvo vertinamas nevienodai. Vienu institucijų atstovų teigimu, asmenys yra linkę būti anonimais, kitų pastebėjimu, žmonės yra linkę prisistatyti, nes yra drąsūs.

„Karštosios linijos“ išsiskyrė pagal pranešimų fiksavimą: vienos turi aiškiai reglamentuotą tvarką, pranešimų fiksavimo formas, duomenų valdymo sistemas. Kitos specializuotos sistemos neturi, tačiau pačios bando ją įdiegti ir taikyti. Trečios pranešimų iš esmės nefiksuoja, nebent gautus laiškus bendra registravimo tvarka. Pažymėtina, kad aiškiai reglamentuota tvarka leidžia rinkti statistiką, vykdyti apskaitą, pagerina operatyvumą ir reagavimą į pažeidimus.

Institucijos „karštosiomis linijomis“ gauna šią informaciją (bet ne visos): telefono numerį, balso įrašą, elektroninį laišką. Papildomai duomenys apie pranešėją yra renkami ir fiksuojami tik pranešėjui sutikus. Kai kurie pranešėjai duomenis apie save pateikia ir neprašomi. Institucijos papildomos informacijos prašo tolesniam bendradarbiavimui – informacijos tikslinimui, rezultatų teikimui. Vienose institucijose fiksuojama tik dalis pranešimų, t. y. tie, kurie turinio prasme yra pagal paskirtį, o kiti nefiksuojami; kitose fiksuojant pranešimus atranka nedaroma.

Priėjimą prie gautų duomenų institucijose turi skirtingas ratas darbuotojų. Vienos institucijos turi reglamentuotą tvarką, kitas – technines galimybes apsaugoti informaciją ir ją suteikti tik daliai darbuotojų. Kitos tokios apsaugos nevykdo, tačiau ta informacija kitiems darbuotojams yra nepasiekiamo pagal kompetencijas. Taip pat egzistuoja bendras dokumentų registras ir saugojimas. Kiti respondantai teigia net nežinantys kas, be jų pačių, turi priėjimą prie duomenų.

Gautų duomenų apsauga

„Karštosiomis linijomis“ gaunamus duomenis galima suskirstyti į dvi grupes: 1) gaunamų pranešimų turinys, 2) pranešančių asmenų duomenys.

Visų pirma, svarbu išsiaiškinti, kokias grėsmes su „karštosiomis linijomis“ dirbantys institucijų atstovai įžvelgia, kuomet gaunamų duomenų apsauga nėra vykdoma. Pranešimų turinio apsaugos atžvilgiu buvo išskirtos šios grėsmės:

- Gali iškreipti tyrimą;
- Iš informacijos gali būti identifikuotas pranešėjas;
- Gali būti įsilaužta į duomenis, jie sunaikinti (kibernetinės grėsmės);

- Pranešimas gali pasiekti ir tą žmogų, apie kurį pranešama;
- Nebūtų vykdoma pažeidimų prevencija.

Tuo tarpu, nesant pranešėjų duomenų apsaugos, buvo išskirtos šios grėsmės:

- Socialinis spaudimas ir grasinimai, nes identifikuojamas „skundėjas“;
- Gali būti sunku apginti savo teises;
- Sumažina tikimybę, kad žmogus praneš antrą kartą;
- Neigiamos pasekmės, pvz. atleidimas iš darbo;
- Psichologinis, fizinis sudorojimas.

Institucijų atstovai taip pat įvardijo tam tikras naudas, kurios gali atsirasti, kai yra vykdoma duomenų apsauga. Pranešimų turinio apsaugos atžvilgiu galima išskirti šias naudas:

- Apsauga sumažina baimę, garantuoja saugumą;
- Padrąsina plačiau pranešti.

Pranešėjų duomenų apsauga naudinga, nes:

- Paskatina pranešti;
- Jaučiamas saugumas;
- Didėja pasitikėjimas;
- Pranešėjas jaučiasi laisviau.

Taip pat buvo siekiama išsiaiškinti, ar egzistuoja gaunamų duomenų apsaugos standartai ir kaip jie įgyvendinami praktikoje. Speciali gautų pranešimų turinio apsauga vykdoma nevienodai. Vienose institucijose yra nustatyta aiški apsaugos tvarka, kitose pranešimų turinio apsauga nėra vykdoma, nebent informacija nesuteikiama pagal Asmens duomenų apsaugos įstatymą arba vadovaujantis kitais teisės aktais nustatytais draudimais, pvz. komercinės, profesinės paslapties neatskleidimas, netrukdytas pradėtam ikiteisminiam tyrimui ir nekaltumo prezumpcijos nepažeidimas, kt. Galima išskirti šias pranešimų turinio apsaugos nevykdymo priežastis: tokio pobūdžio informacijos prieinamumas gali būti naudingas institucijos viduje, įslaptinimas gali padidinti biurokratizmą, kadangi saugant duomenis turėtų būti išduodami leidimai priėjimui prie saugomų duomenų, taip pat padaugėtų „nereikalingo“ darbo. Visgi, institucijos, kurios neturi specialios pranešimų turinio apsaugos, teigia, kad tokio pobūdžio apsauga galėtų būti naudinga tam tikrais atvejais, kuomet pranešimo turinio atskleidimas paviešintų konfidencialią informaciją, leistų identifikuoti konkrečius asmenis, pvz. kuomet iš pranešimo turinio galima identifikuoti pranešusį asmenį arba tą asmenį, apie kurį pranešama, taip pat, kuomet pranešimo turinys atskleidžia komercinę paslaptį.

Institucijų atstovai, dirbantys su „karštosiomis linijomis“, didesnę dėmesį yra linkę skirti pranešusių asmenų duomenų apsaugai, kadangi tokios apsaugos nevykdymas turi didesnę tikimybę sukelti neigiamas pasekmes. Pagal pranešėjų duomenų apsaugos organizavimą galima išskirti dvi

grupės: 1) institucijoje yra reglamentuota speciali pranešėjų duomenų apsauga, 2) pranešėjų duomenų apsauga vykdoma remiantis Asmens duomenų apsaugos įstatymu. Taip pat kai kurios institucijos nustato ribotą darbuotojų ratą, kuris gali prieiti prie gaunamų ir saugojamų duomenų. Nors pranešėjų duomenų apsauga vykdoma vienodai tiek telefonu, tiek elektroniniu būdu gautiems duomenims, tačiau institucijų atstovų teigimu, didesnis dėmesys turi būti skiriamas telefoniniams pranešimams, nes iš jų yra lengviau identifikuoti pranešėją.

Apskritai gaunamų duomenų apsaugoje pasigendama aiškių standartų. Dėl šios priežasties gautų duomenų apsauga vykdoma nevienodai.

Tolesnis darbas su gautais duomenimis

Gauti duomenys visų pirma yra įvertinami teisiškai, po to, jei yra pagrindas, yra vykdomas patikrinimas. Atgalinis ryšys, t. y. informacija apie tolesnius veiksmus pranešimo pagrindu, pranešusiam asmeniui suteikiama, jei yra kontaktiniai duomenys; kartais paklausiama, ar tokios informacijos pranešėjas pageidauja.

Interviu analizė taip pat atskleidė, jog institucijos, ypač panašios savo veiklos sritimis, dažnai bendradarbiauja. Gauti pranešimai, jei jie nepatenka į institucijos kompetencijos ribas, yra persiunčiami kompetetingai institucijai.

IŠVADOS

Turinio (*content*) analizė parodė, kad iš 217 nagrinėtų viešojo sektoriaus institucijų, 59 jų turi „karštąsias linijas“. Tokias linijas turinčiose institucijose iš viso buvo identifikuoti 105 skirtingi pranešimų priėmimo kanalai: 36 (34%) telefono linijos, 28 (27%) pranešimams priimti skirtos specialios elektroninio pašto dėžutės, 25 (24%) specialios pranešimams apie pažeidimus priimti skirtos elektroninės formos bei 15 (15%) nuorodų į STT puslapį.

Daugiausia pranešimo priėmimo būdų turi institucijos savo veiklą vykdančios vidaus reikalų (23 pranešimų priėmimo būdai), susiekimo (18) bei sveikatos apsaugos srityse (17). O tirtos institucijos, kurios savo veiklą vykdo švietimo ir užsienio reikalų srityse, neturi įsteigusios nei vieno pranešimų apie pažeidimus priėmimo būdo.

Pridėjus ir interviu metu gautas įžvalgas, galima daryti išvadas, kad šiuo metu veikiančios "karštosios linijos" susiduria su tokiomis pagrindinėmis problemomis: pirma, institucijos nevisiškai suvokia tokių linijų steigimo tikslumą bei reikalingumą, antra, "karštųjų linijų" paskirties, veiklos pateikimas nėra išsamus ir aiškus, trečia, nėra gaunamų duomenų (tiek asmens duomenų,

tiesiogiai pranešimų turinio) apsaugos standartų. Visa tai gali stabdyti piliečių iniciatyvas pranešti apie pastebėtus pažeidimus.

Tik kokybiškai veikiančios "karštosios linijos" gali paskatinti piliečius aktyviai ir išsamiai pranešti apie pastebėtus pažeidimus. Pagerėjusi tokių linijų veikla gali atnešti įvairios naudos: viešasis sektorius tokiu būdu gali padidinti pasitikėjimą, aktyviai ir efektyviai šalinti esamus pažeidimus bei užkirsti kelią būsimiems pažeidimams ir jų padariniams.

TILS rekomendacijos kaip gerinti valstybinių institucijų „karštųjų linijų“ veiklą

Sritis	Komentariai:	Rekomenduojama:
Reikalingumas	<p>(1) Institucija, svarstanti apie „karštosios linijos“ steigimą, turi kritiškai įvertinti tokios linijos atsiradimo poreikį ir aiškiai suformuluoti jos paskirtį. Svarbu atsakyti į klausimą, kokią naudą duotų tokia linija, pvz. gal dabar kitais kanalais priimama nemažai pranešimų ir kelia problemų aiškios sistemos, vieno kanalo nebuvimas, o gal siekiama teikti visuomenei naują paslaugą arba atsiranda nauja institucijos funkcija. Institucijai svarbu apsibrėžti, kam būtų skirta tokia linija:</p> <p>1 – pagal funkcijos pobūdį, ar linija skirta priimti skundams dėl institucijos/jos darbuotojų veiklos; ar skirta priimti pranešimams dėl pažeidimų institucijos kompetencijos srityje; ar skirta konsultuoti/teikti informaciją; ar linija skirta tik pranešantiems asmenims iš išorės, ar skirta ir institucijos darbuotojams; kt.</p> <p>2 – pagal teikiamą naudą, ar linijos pirminė paskirtis - visuomenės poreikio gauti/teikti informaciją, ar pačios institucijos poreikio gauti/teikti informaciją tenkinimas, nes tai turėtų lemti linijos apibūdinimą, viešinimą, informacijos rinkimo ir tolesnio darbo su ja specifiką. Svarstant apie „karštosios linijos“ reikalingumą, kiekviena institucija turi sistemingai įsivertinti savo pajėgumus personalo, technine ir finansine prasmėmis.</p> <p>(2) Nors TILS tyrimo metu linijos įvardintos kaip veiksmingas pranešimų priėmimo būdas, tačiau, jei nėra užtikrinamas tinkamas jų veikimas, jų steigimas gali būti ne tik netikslingas, bet ir žalingas: klaidinti visuomenę, eikvoti institucijos žmogiškuosius resursus ir lėšas. Nors plastesnis pranešimo būdų pasirinkimas įvardintas kaip privalumas, pirmenybė turėtų</p>	<p>Prieš steigiant liniją,</p> <p>(1) aiškiai įvertinti linijos poreikį, konkretizuoti paskirtį, atsižvelgiant į ankstesnę institucijos veiklą,</p> <p>(2) kritiškai įvertinti institucinius pajėgumus, sprendžiant apie potencialą užtikrinti kokybišką aptarnavimą (linijos veikimą),</p>

	būti teikiama kokybiškam bent vieno iš kanalų veikimo užtikrinimui.	
Steigimas	<p>(3) Steigiant „karštąją liniją“, svarbu įtvirtinti šią institucijos funkciją institucijos nuostatuose (ar pan.) bei parengti aiškias darbo su pranešimų priėmimu taisykles, viešai prieinamas ne tik darbuotojams, bet ir plačiajai visuomenei.</p> <p>(4) Steigdama „karštąją liniją“, institucija turi įvertinti, kiek finansinių ir personalo išteklių bus reikalinga, juos suplanuoti ir skirti, kad būtų užtikrintas tinkamas linijos funkcionavimas.</p> <p>(5) Institucija turi techniškai aprūpinti liniją (įranga pranešimų priėmimui), taip pat nustatyti saugumo reikalavimus darbo vietai ir priemonėms - telefono linijai, el. paštui; duomenų saugojimo galimybes, pvz. elektroninis archyvavimas; gaunamos informacijos fiksavimo būdus, pvz. elektroninės ar popierinės formos; kt.</p> <p>Technika turi atitikti kitus reikalavimus, pvz. jei linija garantuoja anonimiškumą, ji neturėtų fiksuoti skambinančiojo telefono numerio.</p> <p>(6) Atskiro etato (tais atvejais, kai linija gauna daug pranešimų) ar atskiros pareiginės funkcijos įdiegimas, atitinkamos kvalifikacijos reikalavimas (t.y. kuo darbuotojas geriau susipažinęs su institucijos veikla, kuo jis/ji geriau išmano tolesnį darbą su pranešimais, tuo veiksmingiau fiksuos gaunamą informaciją (iš karto galės gauti reikiamus patikslinimus ir pan.), taip pat jau pokalbio metu galės atskirti pranešimus, kuriuose nėra ar teisiškai negali būti pažeidimo sudėties, arba nukreipti pranešantį asmenį į kitą instituciją pagal kompetenciją) ir mokymų organizavimas (kompetencijos kėlimo, bendravimo, ypač stresinėse situacijose, įgūdžių ugdymo). Reikia turėti omenyje, kad liniją operuojantis darbuotojas – institucijos „veidas“, sudarantis pirminį ir dažnai galutinį įspūdį apie pačią</p>	<p>(3) aiškiai institucijos viduje sureguliuoti naują funkciją (įskaitant ir darbo su linija taisyklių priėmimą),</p> <p>(4) planuoti ir pakankamai skirti finansinių ir žmogiškųjų išteklių,</p> <p>(5) tinkamai techniškai aprūpinti liniją,</p> <p>(6) nustatyti reikalavimus personalo kvalifikacijai ir organizuoti papildomus mokymus,</p>

	instituciją.	
Viešinimas	<p>(7) Informacijos apie liniją pateikimo institucijos internetinėje svetainėje reikalavimų suvienodinimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pirmame puslapyje; - rekomenduotina visoms institucijoms teikti nuorodą į „karštąją liniją“ toje pačioje vietoje arba užtikrinti, kad tai būtų aiški, lengvai pastebima informacija. <p>(8) Jei yra galimybė, viešinimas potencialių pažeidimų vietose sudaro geresnes sąlygas gyventojams suprasti apie savo galimybes jau tuo metu, kai galimai susiduria su pažeidimu, ir sureaguoti, o institucijai - gauti aktualios informacijos.</p> <p>(9) Renkantis bet kokią viešinimo formą, labai svarbu aiškiai suformuluoti linijos paskirtį bei pateikti kitą pranešantiems asmenims aktualią informaciją:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kokius pranešimus priima konkreti linija (siūlytina pateikti ir pavyzdinį pažeidimų/situacijų sąrašą); - jei praktikoje pastebima didelė painiava dėl pranešimų pobūdžio, galima apibrėžti, kokių pranešimų linija nepriima ar kokių funkcijų neatlieka; - ar ji ne/mokama (fiksuito ir mobilaus ryšio operatoriaus numeriai laikomi mokamais); - kuriuo metu galima skambinti (linijos darbo laikas; ar yra automatinis atsakiklis ne darbo valandomis); - ar pranešimas bus įrašinėjamas; - kokia kalba priimama informacija; - kokios informacijos bus prašoma iš pranešančio asmens, t.y. trumpa instrukcija asmeniui arba preliminarus klausimų sąrašas, taip pat, ar bus prašoma asmens duomenų (ar teikiamos 	<p>(7) aiškiai pateikti informaciją apie „karštąją liniją“ institucijos internetinėje svetainėje ir kitose viešose vietose,</p> <p>(8) viešinti informaciją apie liniją tose vietose, kuriose potencialiai gali įvykti pažeidimai,</p> <p>(9) aiškiai apibrėžti „karštosios linijos“ paskirtį (kokius pranešimus ji priima), pateikti kitą pranešantiems asmenims svarbią informaciją (preliminarius klausimus),</p>

	anonimiškumo ar konfidencialumo garantijos bei ką jos reiškia – plačiau komentuojama prie „Pranešančių asmenų apsauga“).	
Pranešimų priėmimo būdai	<p>(10) Tyrimo metu buvo pastebėta, kad didesnis pranešimo būdų, kanalų pasirinkimas sudaro galimybę pasiekti ne tik platesnę auditoriją, bet ir gauti šiek tiek skirtingą informaciją, tad tai naudinga ir visuomenei, ir institucijoms. Svarbu užtikrinti kokybišką kiekvieno iš šių kanalų funkcionavimą ir aptarnavimą.</p> <p>(11) Nors institucija, turinti daugiau pranešimų priėmimo būdų, gali taikyti jiems skirtingas pateikimo, viešinimo taisykles, teikti skirtingą reikšmę, gautų duomenų ir pranešančių asmenų apsaugos taisyklės turėtų būti vienodos. Ypač tais atvejais, kai pranešantys asmenys gali nesuprasti, kad techniškai fiksuojama daugiau informacijos nei jie supranta / jiems gali būti žinoma (pvz. rašant elektroninius laiškus, fiksuojamas kompiuterio, iš kurio siųstas laiškas, IP adresas), jie apie tai turėtų būti informuojami.</p>	<p>(10) skirtingų pranešimo priėmimo būdų (telefoninį, elektroninį) institucijoje įdiegimą grįsti gaunamos informacijos nauda ir institucijos galimybėmis,</p> <p>(11) suvienodinti duomenų apsaugos standartus skirtingiems pranešimų priėmimo būdams,</p>
Gautų duomenų apsauga	<p>(12) Institucija turi aiškiai nustatyti darbo su gautais duomenimis procedūrą, taip pat disponavimo ir dalinimosi tokiais duomenimis taisykles. Neretai pateikti duomenys apie galimą pažeidimą gali padėti identifikuoti ir pranešusį asmenį (ir gali turėti neigiamas pasekmes net ilgą laiką po pranešimo), todėl gautų duomenų apsauga turėtų būti vertinama bei užtikrinama ypač dėl šios priežasties ir, esant poreikiui, skelbiama dalinai ir nuasmeninta.</p> <p>Turėtų būti suformuluoti darbo su duomenimis reikalavimai: priėjimą prie duomenų suteikti tik ribotam ratui žmonių, dirbti su duomenimis tik darbo vietoje, nepalikti dokumentų, kompiuterių be priežiūros pietų metu, darbui naudoti patvirtintas priemones ir pan. Be to, rekomenduotina periodiškai instruktuoti tarnautojus apsaugos klausimais.</p>	<p>(12) aiškiai riboti gautos informacijos sklaidimą,</p>

<p>Pranešančių asmenų apsauga</p>	<p>(13) Pagrindinė apsauga, teikiama pranešantiems asmenims - jų asmens duomenų neviešinimas jokiems tretiesiems asmenims (išskyrus, kai to reikalauja įstatymai) ir aiškiai apibrėžtas priėjimas prie šių duomenų institucijos viduje.</p> <p>(14) Jau prieš darant pranešimą pranešančiajam asmeniui turi būti aišku, kokia jo asmens duomenų apsauga bus garantuojama. Labai svarbu, kad „karštosios“ linijos personalas aiškiai atskirtų anonimiškumo ir konfidencialumo sąvokas ir aiškiai komunikuotų visuomenei, kurią iš šių garantijų taiko ir ką ji reiškia.</p> <p>TILS primena, kad anonimiškumas – tai jokių pranešančio asmens duomenų nefiksavimas. Konfidencialumas – tam tikrų asmens duomenų ar kontaktinių duomenų fiksavimas, kurių negalima perleisti trečiajam šaliai (išskyrus įstatymų numatytus atvejus), t.y. pranešimą priimanti institucija įsipareigoja saugoti gautus duomenis.</p> <p>(15) Turi būti aiškiai sureguliuota, kaip, kiek laiko yra saugomi pranešančio asmens duomenys, kaip jie naikinami, pan.</p>	<p>(13) neteikti pranešančio asmens duomenų tretiesiems asmenims,</p> <p>(14) aiškiai apibrėžti anonimiškumo ir konfidencialumo garantijas,</p> <p>(15) reguliuoti pranešančio asmens duomenų (techninį) saugojimą institucijoje,</p>
<p>Tolesnis darbas su gauta informacija</p>	<p>(16) Pateikiant informaciją apie liniją, rekomenduojama bendrais bruožais apibrėžti institucijos veiksmus po pranešimo gavimo: ar kiekvienas pranešimas tikrinamas ir kaip greitai institucija pajėgi sureaguoti į pateiktą informaciją; kokios gali būti patikrinimo išvados ir toliau sekantys veiksmai; ar pranešęs asmuo, jei pageidauja, gali būti apie tolesnius veiksmus informuojamas ir kaip; jei ne, kokios to priežastys (ikiteisminis tyrimas, kito asmens privačių duomenų apsauga ir kt.).</p> <p>(17) Institucijai siūloma vykdyti reguliarų (pvz. pusmečio, kasmetinį) „karštosios linijos“ veiklos vertinimą: ar nusimatytų vidinių reikalavimų yra laikomasi; ar jie atitinka situaciją (gal atsiranda poreikis keisti pačias taisykles, jei situacija praktikoje keičiasi); ar</p>	<p>(16) esant galimybei, numatyti galimybę informuoti pranešusius asmenis apie tai, kas buvo padaryta jų pranešimo pagrindu,</p> <p>(17) numatyti reguliarų veiklos vertinimą bei statistinių duomenų teikimą,</p>

	<p>darbuotojai, vykdantys funkciją, turi pasiūlymų, kaip gerinti paslaugą; ar darbuotojams reikalingi papildomi mokymai; ar renkami gyventojų atsiliepimai, kaip į juos reaguojama; ar pasitaikė pažeidimų veikloje, pvz. informacijos saugos srityje, kaip jie buvo sprendžiami ir ko imtasi, kad pažeidimai nesikartotų.</p> <p>Kita vertus, darbo gerinimo ir visuomenės informavimo tikslais reikalinga apdoroti informaciją apie gautus pranešimus ir susistemintą teikti viešai. Statistinis duomenų apdorojimas padėtų geriau suprasti tendencijas atitinkamoje srityje, tad rekomenduojama teikti ne tik gautų/priimtų pranešimų skaičių, bet ir išskirti dažniausiai pasitaikančius pažeidimus, apie kuriuos pranešama, jų pagrindu pradėtus tyrimus, užbaigtus tyrimus, sankcijas (tai ypač svarbu prevenciniam poveikiui), kt.</p>	
Atsakomybė	<p>(18) Kaip minėta anksčiau, svarbu aiškiai apibrėžti ratą asmenų, kurie turi priėjimą prie gaunamos informacijos, ir kokiame darbo su informacija etape, kad, pažeidimo (pvz. informacijos „nutekėjimo“) atveju, būtų galima identifikuoti atsakingą asmenį ir kelti ne tik atsakomybės klausimą, bet ir imtis prevencinių priemonių institucijos viduje (pvz. koreguoti taisykles, sudaryti, tikslinti, išplėsti saugomos informacijos sąrašą).</p>	<p>(18) įtvirtinti tarnautojų, dirbančių su linija, atsakomybę už veiklos pažeidimus.</p>