

Rīgā, 2022-2-4

datumu skatīt elektroniskā paraksta laika zīmogā

Latvijas Republikas tiesībsargs
tiesibsargs@tiesibsargs.lv

Par valsts un pašvaldību iestāžu sasniedzamību

2022. gada 27. janvārī biedrība “Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem “Zelda”” (turpmāk – RC ZELDA) uz elektroniskā pasta adresi zelda@zelda.org.lv saņēma elektronisku pieprasījumu Nr. 1-5/15, kurā tiesībsargs aicina līdz š.g. 24. februārim iesūtīt informāciju par situācijām, kad RC ZELDA redzeslokā esošajām personām ir bijušas grūtības ar iestādes sasniedzamību, iesniegt iesniegumu klātienē vai elektroniski, saņemt konsultāciju klātienē vai elektroniski, iepazīties ar lietas materiāliem klātienē vai elektroniski.

Ņemot vērā iepriekš minēto, RC ZELDA sniedz tiesībsargam sekojošu informāciju:

1. RC ZELDA ir vērsušās vairākas personas ar garīga rakstura traucējumiem pēc juridiskās konsultācijas, kuras laikā ir konstatēts, ka personām ir bijušas problēmas ar iestāžu apmeklējumu, lai iesniegtu iesniegumu. Pārsvarā viņas ir vēlējušās apmeklēt pašvaldības sociālo dienestu, mājokļu departamentu un bāriņtiesu gan Rīgā, gan ārpus Rīgas, taču tālāk par slēgtām ārdurvīm nav tikušas. Kā mēdz notikt ar šīs sabiedrības grupas personām, viņas otrreiz iestādi neapmeklē, vai apmeklē tikai pēc ilgākas sarunas un skaidrošanas par epidemioloģisko situāciju valstī, un iespējām sazināties ar iestādi atkārtoti. Lai arī pie ārdurvīm nereti ir bijusi piestiprināta informācija par alternatīvām iespējām iesniegt iesniegumus vai dokumentus (piemēram, izmantojot e-platformas, vai rakstiskā veidā, iemetot īpašas šim nolūkam paredzētās kastītes), personām ar garīga rakstura traucējumiem bieži vien trūkst pieejas vai prasmju e-pakalpojumu izmantošanai vai iesniegumu veidlapu sagatavošanai bez atbalsta. Turklāt par sociālo dienestu nepieejamību, bažas mums ir izteikuši arī paši pašvaldību sociālo dienestu sociālie darbinieki, norādot, ka viņi strādā mēnešiem ilgi, neredzot klientus klātienē un ka viņus dara bažīgus, ka daudziem viņu redzeslokā esošajiem klientiem ar garīga rakstura traucējumiem ārkārtējās situācijas laikā ir vērojama psihiskās veselības stāvokļa saasināšanās un dzīves apstākļu pasliktināšanās.
2. Vairākām RC ZELDA redzeslokā esošām personām ar garīga rakstura traucējumiem ārkārtējās situācija laikā ir bijis nepieciešams vērsties Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā, lai saņemtu konsultācijas un iesniegtu dokumentus apgādnieka zaudējuma pensijas saņemšanai. Vienā gadījumā personai nebija iespējams saņemt konsultāciju klātienē, jo personai nebija vakcinācijas vai pārslimošanas sertifikāts. Šajā gadījumā tika izmantotas iespējas iesniegt dokumentus attālināti, izmantojot internetbanku, taču tas bija iespējams tikai, pateicoties RC ZELDA sociālās darbinieces sniegtajam atbalstam, jo personai ir intelektuālās attīstības traucējumi, viņa nepārzina valsts valodu, kā arī viņai nav nepieciešamo digitālo prasmju, lai spētu sagatavot, parakstīt un iesniegt iesniegumu attālināti. Arī citos gadījumos, kur ir bijusi nepieciešama attālināta komunikācija ar iestādēm,

Ļoti svarīga ir bijusi RC ZELDA atbalsta personu sniegtā palīdzība, jo vairākām mūsu atbalstītajām personām ar garīga rakstura traucējumiem nebija digitālo prasmju.

3. Vairākas RC ZELDA atbalsta personas arī ir informējušas, ka, sākoties ārkārtējai situācijai, daudzviet vairs nebija atvērti sociālie centri, kuros bija pieejams drēbju mazgāšanas pakalpojums, kuru izmantoja vairākas mūsu atbalstāmās personas.

Noslēgumā pateicamies par izrādīto interesi un vēlmi izzināt cilvēku ar invaliditāti pieredzi. RC ZELDA labprāt iesaistīsies arī turpmākās diskusijās par šiem jautājumiem.

Ar cieņu

I. Leimane-Veldmeijere
RC ZELDA direktore

*Šis dokuments ir elektroniski parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.
Dokumenta datums ir tā elektroniskās parakstīšanas laiks.*