

PATVIRTINTA

Lošimų priežiūros tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos direktoriaus 2023 m. birželio d. įsakymu Nr.

## **LOŠIMŲ PRIEŽIŪROS TARNYBA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS**

### **ATSAKINGO LOŠIMO ORGANIZAVIMO GAIRĖS**

#### **I SKYRIUS**

##### **ĮVADAS**

Lošimų priežiūros tarnyba prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Priežiūros tarnyba) įgyvendindama probleminio lošimo prevencijos priemonių planą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2019 m. sausio 23 d. pasitarimo sprendimu, siekdama pagerinti visuomenės požiūrį į azartinių lošimų verslą, praplėsti azartinius lošimus organizuojančių bendrovių (toliau – bendrovės) socialinės atsakomybės suvokimo ribas ir mažinti įtraukties į azartinius lošimus neigiamas pasekmes, parengė Atsakingo lošimo organizavimo gaires (toliau – gairės).

Gairėmis rekomenduojama vadovautis bendrovėms, prisiimant atsakomybę už verslo poveikį visuomenei ir aplinkai, ieškant novatoriškų socialinių problemų sprendimų. Socialinė atsakomybė neatsiejama nuo teisės aktų, reglamentuojančių azartinių lošimų organizavimą Lietuvoje, laikymosi bei papildomų savanoriškų veiksmų ir integracijų diegimą, pristatomą šiose gairėse, įgyvendinamą remiantis gerąją Europos Sąjungos šalių patirtimi.

Azartiniai lošimai istoriškai laikomi viena seniausių pramogos rūšių, tačiau ji išsiskiria iš kitų pramogų tuo, kad tam tikriems asmenims ji kelia sudėtingų pasekmių, tokių kaip probleminis lošimas/priklausomybė nuo azartinių lošimų. Probleminis lošimas – tai priklausomybės liga, kuri sukelia socialines, finansines, elgesio problemas pačiam lošiančiajam, jo aplinkai, visuomenei. Tarptautinio ligų klasifikatoriaus 10 redakcijoje (2010) priklausomybė nuo azartinių lošimų aprašoma, kaip dažnai pasikartojanti trauka azartiniam lošimams, kuriai užvaldžius asmuo gali atsisakyti socialinių, šeimos, darbo ar visuomenės vertybių bei įsipareigojimų. Priklausomybė nuo azartinių lošimų, kitaip ludomanija, tyrinėjama užsienio mokslininkų nuo XX amžiaus pabaigos. Nežiūrint į tai, kad nėra vienos bendros probleminio lošimo apibrėžiančios teorijos, vienas pirmųjų apie ją užsiminė D. F. Jacobs, pristatydamas ją Bendrojoje priklausomybių teorijoje (angl. General Theory of Addictions; 1986).

Iki šių dienų pasaulio mokslininkai daug dėmesio skiria priklausomybės nuo azartinių lošimų problematikai ir su lošimais siejamų tyrimų yra atlikta pakankamai daug. Apibendrinant profesorius M. Griffiths Europoje atliktų tyrimų apžvalgą „Problem gambling in Europe: An overview“ (2009), pažymėtina, kad Europos probleminių lošėjų skaičius, lyginant su kitais pasaulyje atliktų tyrimų rezultatais, yra labai panašus, t.y. 0,5 - 2 proc. suaugusiųjų imtyje. To paties autoriaus atliktame tyrime „Prevalence of Adolescent Problem Gambling: A Systematic Review of Recent Research“ (2017) probleminių lošėjų skaičius tarp nepilnamečių asmenų yra aukštesnis - 0.2 - 12.3 proc. Tuo tarpu 2022 metais Lietuvoje atliktoje reprezentatyvioje „Vilmorus“ apklausoje finansinių, susijusių su darbu, šeima ar draugais, psichologinių problemų dėl lošimo patiria 26% asmenų, turinčių lošimo patirtį (Vilmorus, 2022). Pastebint, jog lošimas gali sukelti įvairių problemų lošiantiems asmenims, kyla klausimas, kaip galima atpažinti, kada asmuo yra rizikingai lošiantis, kada problemiškas ar kompulsyvus lošėjas?

Sąvokų apie lošiančiųjų tipą apibrėžimus pateikia 2021 m. Danijos Lošimų priežiūros tarnybos atsakingo lošimo gidas. Atsakingo lošimo gide teigiama, jog atsakingas lošimas įgyvendinamas tada, kai taikoma probleminio lošimo prevencija. Probleminis lošimas yra terminas, apjungiantis spektrą netinkamo lošimo elgesio. Šis spektras įprastai dalijamas į tris lygius, kuriame

kompulsyvus lošimas yra sunkiausia būseną (Danijos Lošimo priežiūros tarnyba, 2021). Žemiau pateikiami visi probleminio lošimo lygiai:

- Rizikoje esantis lošėjas – asmuo su padidinta probleminio lošimo elgesio rizika, palyginus su dauguma lošėjų. Rizikoje esantis lošėjas dalyvauja lošimuose reguliariai ir daugiau. Nepaisant to, lošimas nepaveikia lošėjo kasdienio gyvenimo.
- Probleminis lošėjas – asmuo, kurio lošimas sukelia vienokių ar kitokių problemų jo gyvenime, bet lošėjas vis dar turi tam tikrą kontrolę. Probleminis lošėjas įprastai išleidžia daugiau pinigų ir laiko lošdamas, bei planuodamas lošimo strategiją.
- Kompulsyvus lošėjas – asmuo, kurio lošimas sukelia rimtų padarinių jo gyvenimui, ir tapo priklausomybe.

Lošimo priklausomybė klasifikuojama, kaip elgesio priklausomybė (ang. Behavioral addiction) ir turi lygiagrečių simptomų, būdingų priklausomybei nuo alkoholio ar narkotikų: abstinencija, tolerancija, susikaupimo sutrikimą (Leeman ir Potenza, 2012). Priklausomybė gali išsivystyti neatsakingai pramogaujant lošimų vietose: lošimo namuose (kazino), lošimo automatų salonuose, lažinantis už sporto įvykius, dalyvaujant internete organizuojamuose lošimuose, taip pat lošiant iš pinigų artimoje aplinkoje (šeimoje, draugų rate). Tam tikriems asmenims nekontroliuojamas lošimo potraukis pastebimas net pirmaisiais lošimo mėnesiais. Atpažinti priklausomybę galima iš lošiančiojo asmens elgesio, dažniausiai tokiu elgesiu asmuo siekia gerinti savo emocinę būseną, siekia pasitenkinimo (Gailienė, 2015).

Lošimo priklausomybė gali turėti įtakos asmens finansiniam stabilumui, socialinei gerovei, psichiką veikiančių medžiagų vartojimui, rūkymui (Navaitis, 2017). Lošėjai turi polinkį sirgti depresija, ypač ji būdinga lošiantiems internetu (Churchill ir Farrell, 2018). Moksliniais tyrimais nustatyta, kad probleminiai lošėjai dėl impulsyvumo, išgyvenamo vienišumo ir nerimo yra dažniau linkę žudyti (Wardle, et al., 2023). Svarbu paminėti, jog asmenų pasirinkimui lošti reikšmės turi ir lošimo paslaugų prieinamumas. Anot Badji ir kolegų (2023), asmenys, gyvenantys arti lošimo vietų, yra labiau linkę užsiimti lošimu ir jaučiasi mažiau laimingi, lyginant su arti lošimo vietų negyvenančiais ir tiek nelošiančiais asmenimis. Pasaulinės sveikatos organizacijos (toliau - PSO) 2017 m. vykusio „Alkoholio, narkotikų ir priklausomo elgesio forumo“ paskelbtame diskusiniame dokumente, PSO išreiškė susirūpinimą dėl komercinės lošimo pasiūlos ir su tuo susijusių pasekmių, ypač žalos psichinei sveikatai, augimu. Su azartiniais lošimais siejama žala prilyginama, o kai kuriais aspektais ir viršija žalą, kurią sukelia su depresija, alkoholio ar psichotropinių medžiagų vartojimu siejami sutrikimai. PSO primygtinai rekomenduoja įtraukti azartinių lošimų problematiką į nacionalines ir tarptautines visuomenės sveikatos programas, siekiant stiprinti ir plėsti prevencines ir intervencines priemones, pabrėždama jų svarbą mažinant dabarties ir ateities žalas bei socialines išlaidas.

Fielder ir kt. tyrime (2021) teigiama, kad tik 1% tyrime dalyvavusių asmenų, lošimo organizavimo vietoje aptarnaujantis personalas pasiūlė kreiptis pagalbos dėl pastebėtos priklausomybės. Tyrimo išvadose skelbiama, jog randamas ryšys tarp organizacijos atstovų nenoro suteikti pagalbą priklausomiems asmenims, kadangi ši pažeidžiama grupė matoma kaip atnešanti daugiausiai pelno organizacijai. Autoriai Tetrevova ir Svedik (2012), kalbėdami apie lošimo verslo socialinę atsakomybę teigė, kad atsižvelgiant į azartinių lošimų charakteristiką, lošimų organizatoriai turi ne tik rūpintis klientų (lošėjų) pritraukimu, bet būti ypač rūpestingais probleminio lošimo klausimuose, bei vykdyti skaidrų verslą informuojant klientus apie išlošimų tikimybes. Bendrovių darbuotojai, ypač tie, kurie turi tiesioginį kontaktą su lošiančiais, turi išmokti atpažinti probleminius lošėjus, bei žinoti pagalbos teikimo galimybes, kad atsiradus poreikiui galėtų jas pasiūlyti.

Priežiūros tarnybos turimais duomenimis pastaraisiais metais intensyviai auga prašymų neleisti lošti skaičius. Štai (2017 m. vidutiniškai per mėnesį buvo pateikti 322 prašymai, 2021 m. – 623, o 2022 m. jau 949 prašymai. Remiantis bendrovės Vilmorus 2022 m. duomenimis, azartinius lošimus yra lošę 12 proc. Lietuvos gyventojų, kai 2021 m. apklausos duomenimis, azartinius lošimus buvo išbandę 10 proc. gyventojų. Taip pat auga skaičius manančių, jog lošimų pasiūla yra per didelė – taip 2022 m. mano 44 proc. apklaustųjų, 2021 m. taip teigė 38 proc. apklaustųjų, tuo tarpu

bendrovių išlaidos reklamai per metus išaugo kone trigubai (2022 m. reklamai skirta 11 52 983 Eur., 2021 m. - 3 680 775 Eur.)

Priežiūros tarnyba, įvertinusi šias tendencijas ir situaciją rinkoje (pavyzdžiui, didėjančias išlaidas reklamai), siūlo bendrovėms įsivertinti savo vaidmenį, kaip socialiai atsakingų bendrovių tiesiogiai turinčių poveikį problemos augimui ir keisti savo veikimo būdus, atsižvelgiant į visuomenės poreikius. Priežiūros tarnybos nuomone atsakingas požiūris į šio verslo sukeliamas neigiamas socialines pasekmes turėtų apimti savanorišką bendrovių išitraukimą į šių pasekmių suvaldymą. Įvertinus tai, ypatingai svarbu į savo veiklos planavimą įtraukti ir socialinės atsakomybės, atskaitomybės principus ir elementus, kurių pavyzdinės gairės teikiamos šiame dokumente.

## II SKYRIUS

### ETIKOS KODEKSAS IR METINIS PREVENCINIŲ VEIKSMŲ PLANAS

Bendrovių socialinė galia yra dvejopa – kiekviena jų turi tiesioginę įtaką galimam lošimų priklausomybės formavimuisi, tuo pačiu turi galią ir padėti tvarkytis su šios priklausomybės pasėkmių galimu atsiradimu. Tam, kad socialinė atsakomybė taptų sąmoningai formuojamu santykiu tarp bendrovių ir visuomenės, tikslinga kryptingai planuoti priemonių visumą, kurių dėka būtų kuriamas konstruktyvus santykis su azartinių lošimų paslaugų gavėjais, paisant jų poreikių ir prisiimant socialinę atsakomybę už azartinių lošimų sukeliamas socialines pasekmes visuomenėje.

Šiam tikslui pasiekti rekomenduotina kiekvienai bendrovei įteisinti ilgalaikį etikos kodeksą, kuriame turėtų išdėstyti esminius veiklos principus ir socialinės atsakomybės nuostatas bei sukurti etikos kodekso veikimo mechanizmą, šiose gairėse vadinamą prevenciniu veiksnių planu (toliau – planas).

Rekomenduojame parengtą etikos kodeksą ir kasmetinį planą iki kitų kalendorinių metų pradžios pateikti Priežiūros tarnybai. Plano dėka Priežiūros tarnyba galėtų:

- Susipažinti su rinkos specifiška, sunkumais su kuriais susiduria bendrovės;
- Įvertinti, kaip (ar) efektyviai bendrovės įgyvendina teisės aktuose ir etikos kodekse nustatytas prevencines priemones;
- Rinkti gerąją praktiką, susijusią su socialinės atsakomybės įgyvendinimu azartinių lošimų srityje;
- Teikti metodinę pagalbą bendrovėms.

Kartu su prevenciniu veiksnių planu bendrovėms rekomenduojama pateikti Plano vykdymo ataskaitą už praėjusius metus, kurioje atsispindėtų atlikti darbai prevencinėje ir švietimo srityse, prevencinės veiklos, stiprinančios visuomenės atsparumą, personalo mokymai.

## III SKYRIUS

### LOŠĖJAMS SKIRTŲ APSAUGOS PRIEMONIŲ VISUMA

Daugelyje mokslinių straipsnių tyrinėjančių probleminių lošimų yra teigiama, kad lošimo metu sumažėja vartotojo savistaba, savikontrolė ir gebėjimas racionaliai įvertinti savo veiksmus lošimo metu, taip pat vartotojai turi nedaug žinių apie pačią pramogą ir išlošimo tikimybes. Taip pat, dalis lošiančiųjų gali būti problemineis lošėjais, turinčiais neuropsichologinių sutrikimų pasižyminčių kompulsyvumu ir rizikingu elgesiu. Dėl šios priežasties rekomenduotina, kad bendrovės, siekdamos sumažinti iracionalų elgesį lošimų metu bei minimizuoti galimą žalą, turėtų prisidėti prie vartotojų informavimo šiais būdais:

Lošimo skaidrumas – teikti teisingą informaciją apie lošimo taisykles, lošimo įrenginius, laimėjimų tikimybes, informuoti apie klaidinančius, menamus laimėjimus ir laimėjimų fondo skyrimo (išmokėjimo) algoritmą;

Lošėjo elgesio stebėjimas - informuoti vartotoją apie išleistą pinigų sumą, lošime praleistą laiką, realiai praloštų / išloštų pinigų balanso stebėjimas;

Lošimuose internete nustatyti iššokančių (pop-up) langų funkciją su informacija, kurioje nurodomas realus lošimuose praleistas laikas, išleistų pinigų suma, taip pat būtų skelbiamas skatinimas padaryti pertrauką.

Rekomenduojama plane lošėjams numatyti įrankių ir priemonių visumą, užtikrinančią, kad lošimai išliktų pramoginio pobūdžio, tam tikslui suteikiant tokias priemones kaip: statymo sumų apsiribojimas, laiko ribojimas ir prašymas neleisti lošti.

Priemonių ir įrankių visuma turi būti lengvai pasiekama, pritaikyta kiekvieno lošimo specifikai, pateikiama patraukliai ir suprantamai. Pasiekiamumas suprantamas kaip matomumas, aiškumas, prieinamumas.

Šiam tikslui pasiekti rekomenduotina lošėjams pateikti:

- Patarimus tam, kad lošimai išliktų pramogos rémuose;
- Informaciją apie probleminio lošimo riziką, bei nuorodas į pagalbos teikimą;
- Testus, kurie leistų įsivertinti įsitraukimo į lošimus laipsnį;
- Pagalbą teikiančių institucijų priklausomiems asmenims kontaktus.

*Gerosios praktikos pavyzdys:*

*Rekomenduojame nuotolinius lošimus organizuojančioms bendrovėms svetainėse:*

- *Atskiroje, patogiai pasiekiamoje iš pagrindinio psl., atskirtoje ir aiškiai matomoje rubrikoje pateikti informaciją lošėjams apie aukščiau išvardintas apsiribojimo ir pagalbos priemones, emocinės paramos linijas;*
- *Organizuoti priminimo kampanijas apie minėtų įrankių (informacijos) egzistavimą.*

*Organizatoriai antžeminėse lošimo vietose:*

- *Platina informacinę medžiagą apie išvardintas priemones;*
- *Informuoja, kas, koku būdu ir tvarka teikia pagalbą lošėjams, patiriantiems problemas dėl įsitraukimo į lošimus.*

## IV SKYRIUS

### LOŠIMO AP(SI)RIBOJIMO PRIEMONĖS

Rekomenduotina suteikti ir priminti lošėjams apie galimybę nustatyti savo lošimo limitus ir juos koreguoti.

Rekomenduojama bendrovėms siūlyti nusistatyti lošimui skiriamų lėšų limitus. Šis limitas nustatomas lošėjo paskyroje. Limitas gali būti nustatomas dienai, savaitei ar mėnesiui, tačiau rekomenduotina, kad minimalus limito nustatymo be galimybės jį keisti terminas būtų ne mažiau nei 3 mėnesiai. Jei lošėjas limito nenusistato – limito nustatymo priminimu turėtų pasirūpinti bendrovė ir nesudaryti sąlygų lošti, kol maksimali lošimams skirta suma (limitas) nebus nustatyta. Laimėtos sumos neturėtų automatiškai padidinti pirminio, nustatyto limito dydžio (laimėjimai negali didinti lošimo limitu). Lošėjo pageidavimas **padidinti** limitu režius turėtų būti svarstomas ne anksčiau kaip po 48 val. Jei limitai **mažinami**, pakeitimai turėtų įsigalioji nedelsiant. Šie apsiribojimai yra neprieštaraujantys Lietuvos Respublikos azartinių lošimų įstatymui, kurio 20<sup>6</sup> straipsnyje, teigiama:

1. Lošėjas turi teisę bendrovei pateikti rašytinį prašymą, kuriame būtų nurodyti vienas ar keli apribojimai, taikomi prašymą pateikusiam lošėjui dalyvaujant nuotoliniuose lošimuose. Lošėjas prašyme gali nurodyti pageidavimą (ar keletą jų):

1) riboti didžiausią pinigų sumą, kurią lošėjas gali statyti per tam tikrą laikotarpį arba vieno nenutraukiamo lošimo metu;

2) riboti didžiausią vieno statymo sumą;

3) nustatyti vieno lošimo, kuriame lošėjas lošia nuo lošimo pradžios nenutraukiamai (be pertraukos), laiko limitą, kuriam suėjus lošėjui turi būti nutraukta galimybė dalyvauti nuotoliniame lošime

*Gerosios praktikos pvz.:*

- *Lošėjo paskyros sukūrimo metu turi būti aiškiai matoma prievolė nusistatyti įmokų limitus (dienai, savaitei ar kitam laikotarpiui);*
- *Limitai turėtų būti pateikiami atskiroje, lengvai randamoje skiltyje pavadinatoje, pavyzdžiui, „lošimo limitai“;*

- Ši rubrika turėtų būti rubrikų sąrašo viršuje ar viduryje, aiškiai matoma ir patogiai pasiekama;
- Limitų klausimai turėtų būti aptariami ir DUK skiltyje;
- Lošėjui pasiekus savo limitų ribą jis turi būti nedelsiant informuojamas bei pasiūlyta apsilankyti „Atsakingo lošimo“ rubrikoje;
- Lošėjui galėtų būti siūlomas įrankis leidžiantis palyginti savo išleidžiamas pinigų sumas lyginant su kitų lošėjų išlaidomis.

## V SKYRIUS

### PROBLEMINIŲ LOŠĖJŲ IDENTIFIKAVIMAS

Bendrovei plane rekomenduojama apsiraišyti taisykles ir procedūras apie atsakingą lošimą, kurių tikslas probleminio ir kompulsyvaus lošimo prevencija. Taisyklės turi įtraukti komunikacijos priemonės, kurių bus imtasi, jei bus pastebima, jog lošėjas atitinka probleminio lošėjo kriterijus, paremtus mokslu grįstais apibrėžimais. Bendrovės turėtų identifikuoti lošėjus, kurie atitinka galimai probleminio ženklus. Identifikacijos prievolė suprantama kaip nustatymas ir kontrolės praradimo lygio įvertinimas, leidžiantis manyti, kad lošimas tampa galimai probleminiu. Šios priemonės įgyvendinimui bendrovė naudoja prevencinių veiksnių plane nustatytas pasirinktas analizės ir identifikacijos priemonės, kurių dėka gaunami signalai apie pakitusią lošėjo elgseną. Bendrovės privalėtų kaip įmanoma anksčiau nustatyti lošėjus kurių lošimas balansuoja ties probleminio lošimo riba ir atitinkamai, taikyti intervenciją. Svarbu atminti, kad galimai probleminio lošėjo identifikavimas nėra sietinas su medicininės diagnozės apie jo priklausomybę priskyrimu. Identifikavimas siejamas tik su lošiančiojo informavimu apie tikimybę, jog jis turi probleminio lošėjo elgesio požymių, bei pritaikyti pirminę intervenciją, suteikti informaciją apie pagalbos galimybes.

## VI SKYRIUS

### ĮGYVENDINIMAS

Identifikavimas atliekamas bendrovių, remiantis turimais ir surenkamais duomenimis apie lošėjo elgesio pokyčius, leidžiančius manyti, kad lošimas yra galimai probleminis (galima pasinaudoti prieduose pateikta Savikontrolės anketa atpažinti probleminiam lošėjui). Tikslas įgyvendinimui bendrovė analizuoja turimų duomenų visumą ir signalus, leidžiančius manyti, kad lošimas kelia problemas, tie kriterijai gali būti:

- Kreipimasis pagalbos;
- Informacija apie lošėjo finansinius, socialinius ar psichologinius sunkumus;
- Požymiai, kad lošėjas nekontroliuoja lošimo proceso, trukmės, išleidžiamų sumų dydžio;
- Ryškus elgesio ir emocijų pokytis, pvz: pykčio, agresijos apraiškos.

Ilgalaikėje perspektyvoje stebimi tokie požymiai:

- Lošimo dažnumas ir laikas, skirtas lošimams;
- Lošimams skirtos išlaidos ir jų augimas;
- Bandymai „atsilošti“ praloštus pinigus, pinigų skolinimasis iš kitų;
- Finansinė atskaitomybė nuotoliniuose lošimuose (kokia dalis lošėjo uždirbamų pinigų yra pralošiama? Ar pastebimas staigus išleidžiamos lošimams sumos išaugimas? Tam užtikrinti bendrovei rekomenduojama pateikti papildomą klausimą apie lošėjo uždarbį prieš jam užsiregistruojant. Taip pat rekomenduojama stebėti lošėjo išleidžiamas sumas lošimui, kadangi joms išaugus, tikėtina, jog asmuo susiduria su sunkumais kontroliuoti lošimo procesą).

## VII SKYRIUS

### PAGALBOS TEIKIMAS

Bendrovė, nustačiusi galimai probleminį lošėją, turi jam pasiūlyti pagalbą nukreipiant į pagalbą teikiančius specialistus. Pagalbą pasiūlyti/nukreipti galima užmezgus kontaktą gyvai, jei probleminį elgesį personalas pastebi lošimo organizavimo vietose, arba palikti pranešimą lošimo

svetainėje, asmeninėje lošėjo paskyroje. Tiek užmezgus kontaktą gyvai, tiek išsiunčiant pranešimą turi būti įvardijama, koks lošėjo elgesys sukėlė susirūpinimą, suteikiama informacija apie pagalbos priemones. Pagalbos lošėjams priemonės gali apimti:

- Įrankius, padėsiančius lošėjui identifikuoti savo elgesį lošimo metu (testai ir pan., žr. 1 Priedas);
- Informacijos apie galimas rizikas ir grėsmes pateikimas;
- Informacija ir nukreipimą pas specialistus, pagalbos liniją ir t.t.

*Gerosios praktikos pvz:*

- *Nukreipti lošėją į pagalbą teikiančias įstaigas, pagalbos linijas.*
- *Bendrovės privalo suteikti galimybę lošėjui apsiriboti nuo jų teikiamų lošimo paslaugų. Po tokio apsiribojimo bendrovės turi užtikrinti, jog apsiribojęs asmuo neturės jokios prieigos prie bendrovės teikiamų paslaugų. Toks apsiribojimas turėtų asmenį apriboti iškart, įsipareigojant, jog lošėjas neturės galimybės tęsti lošimo. Tad tai yra staigaus veikimo priemonė lyginant su Priežiūros tarnybos teikiama savęs apribojimo nuo lošimų paslauga, kadangi tada lošėjas yra apriojamas tik tarnybos darbuotojams patvirtinus prašymą, tad iki patvirtinimo dar įmanoma naudotis lošimų paslaugomis.*

*Lošėjas turėtų turėti galimybę apsiriboti:*

**Trumpam laikui** – 48 val. periodui;

**Laikinai** – mažiausiai 30-čiai dienų;

**Visam laikui** – šio apsiribojimo rezultatas yra panaikintas kliento prisijungimas.

## VIII SKYRIUS

### INFORMACIJOS APIE PROBLEMINĮ LOŠIMĄ VIEŠINIMAS

Didindami visuomenės supratimą apie neatsakingo/probleminio lošimo padarinius bei skleisdami žinią apie pagalbos būdus, bendrovės gali prisidėti prie suvokimo skatinimo, kad neatsakingas / probleminis lošimas yra išvengtinas ir gydoma visuomenės sveikatos problema. Priežiūros tarnyba rekomenduoja bendrovių interneto svetainėse pateikti nuorodas į informaciją apie probleminį lošimą, kurios turi būti lengvai randamos, aiškiai matomos ir skelbiamos viršutinėje tinklapio dalyje.

Pateikta informacija turi būti atsakinga ir pagrįsta, vengiant lošimų romantizavimo, probleminių lošėjų stigmatizavimo ar vertinimo.

Turi būti nurodoma ši informacija:

- Probleminis lošimas (problemos aprašas, rizikos faktoriai, ženklai);
- Atsakingo ir saugaus lošimo rekomendacijos;
- Perspėjimas apie probleminio lošimo žalą nepilnamečiams;
- Savęs apsiribojimo nuo lošimo galimybės;
- Pagalbos priemonės ir būdai (su nuorodomis);
- Padalomoji medžiaga (lankstinukai/bukletai);
- Socialinės reklamos viešinimas.

## IX SKYRIUS

### MOKYMAI IR PERSONALO RENGIMAS

Bendrovės turi turėti paruoštas darbuotojų mokymo ir instruktavimo programas, kurių tikslas – probleminio, kompulsyvaus lošimo prevencija. Būtina įsitikinti, jog būtent tie darbuotojai, kurie dirba klientų aptarnavimo srityje arba yra atsakingi už lošėjų elgsenos modelių analizę turėtų taikyti prevenciją bendrovės viduje (t. y. priklausomai nuo darbuotojų atliekamų funkcijų, jų instruktavimo/mokymų intensyvumo lygmuo gali varijuoti).

Nemažiau svarbus ir personalo įsitraukimas į probleminio lošimo prevenciją, kadangi personalas tiesiogiai bendrauja su klientais ir dažniausiai sukuria neformalų kontaktą. Tinkamai parengtas personalas, remdamasis probleminio lošėjo elgsenio kriterijais, gali tiesiogiai identifikuoti probleminius asmenis ir apsaugoti juos nuo rizikingo lošimo arba nukreipti pagalbos.

Rekomenduotina, kad prieš pradėdant personalo mokymus, atlikti personalo apklausą siekiant nustatyti žinių lygį probleminio lošimo srityje, nuostatas, bendravimo įgūdžių lygį, vidinę parengtį sprendžiant konfliktines situacijas su problemineis lošėjais, lūkesčius mokymo medžiagai.

Paskaitų metu rekomenduotina išdėstyti tokią informaciją:

1. Problemelio lošimo raida;
2. Rizikos ženklai;
3. Problemelių lošėjų tipai ir elgesio ypatumai;
4. Problemelio lošimo požymiai;
5. Problemelio lošimo pasekmės ir ko-priklausomybė;
6. Paauglių lošimų ypatumai;
7. Problemelių azartinių lošimų prevencija;
8. Apribojusių savo galimybę lošti asmenų registras;
9. Pagalbos ypatumai ir būdai.

Patartina:

- Prevenciniame veiksmų plane nustatyti švietimo strategiją;
- Paskirti asmenį, atsakingą už problemelio lošimo prevenciją;
- Nustatyti kasmetinį biudžetą plano įgyvendinimui;
- Rengti kasmetinius diferencijuotus mokymus darbuotojams.

Nuo 2014 m. Priežiūros tarnyba vykdo aktyvią problemelio lošimo viešinimo kampaniją ir yra parengusi paskaitas skirtas įvairioms visuomenės grupėms ir bendrovių personalui.

Priežiūros tarnyba rekomenduoja bendrovėms, pasitvirtinusiems etikos kodeksą bei kasmetinius prevencinius planus, išlaikyti prevencinių veiksmų ciklišumą tam, kad kasmetinio priemonių ciklo numatytmo ir atliktų prevencinių veiksmų analizės dėka būtų koreguojama ir/ar papildoma socialinės atsakomybės struktūra taip užtikrinant veiksmingą socialinės atsakomybės azartinių lošimų srityje įtvirtinimo procesą.

-----

Organizacijai siekiant įsivertinti savo socialinį atsakingumą, rekomenduojama pasinaudoti žemiau pateiktu klausimynu (žr. Pav. 1). Į pateiktus teiginius atsakykite taip arba ne. Teiginiai, į kuriuos bus atsakoma ne iš Socialinės (angl. Social) ir aplinkos (angl. Environmental) sričių, rekomenduojami tobulinti.

1 paveikslėlis. Socialiai atsakingo verslo įsivertinimo skalė (Luo, 2018).

Ident.	Dimension	Item
Economic	ECO2	This company tries to achieve long-term success
	ECO3	This company generates much employment impact
	ECO4	This company strives to improve employee's productivity
	ECO5	This company tries to save operating costs
	ECO6	This company improves its economic performance
	ECO7	This company ensures its survival and success in the long run
	Social	SOC7
SOC8		This company cares about employees' psychological problems
SOC9		This company cares about the psychological problems of the general public
SOC10		This company provides treatment programs for problem gamblers and their families
Environmental	ENV1	This company protects the environment
	ENV2	This company reduces its consumption of natural resources
	ENV3	This company recycles
	ENV5	This company exploits renewable energy in a productive process compatible with the environment
	ENV6	This company conducts annual environmental audits
	ENV7	This company participates in environmental certifications

## Literatūra

1. TLK-10 psichikos ir elgesio sutrikimai: klinika ir diagnostika. Kaunas: Medicina; 2010.
2. Jacobs, D. F. (1986). A general theory of addictions: A new theoretical model. *Journal of Gambling Behavior*, 2(1), 15–31. <https://doi.org/10.1007/BF01019931>
3. Griffiths, M. (2009). Problem gambling in Europe: An overview. Nottingham Trent University. 1-85.
4. Calado, F., Alexandre, J. & Griffiths, M.D. Prevalence of Adolescent Problem Gambling: A Systematic Review of Recent Research. *J Gambl Stud* 33, 397–424 (2017). <https://doi.org/10.1007/s10899-016-9627-5>
5. Leeman R.F., Potenza M.N. (2012). Similarities and differences between pathological gambling and substance use disorders: a focus on impulsivity and compulsivity. *Psychopharmacology*, 219(2). 469-90. doi:10.1007/s00213-011-2550-7
6. Gailienė D. (sud.). (2015). Gyvenimas po lūžio. Kultūrinių traumų psichologiniai padariniai. Vilnius: Eugrimas.
7. Lorains, F.K.; Cowlshaw, S.; Thomas, S.A. Prevalence of comorbid disorders in problem and pathological gambling: Systematic review and meta-analysis of population surveys. *Addiction* 2011, 106, 490–498. <https://doi.org/10.1111/j.1360-0443.2010.03300.x>
8. Navaitis G., Indrašienė V., Merfeldaitė O., Railienė A., Prakapas R., Jegelavičienė V. (2017). Tyrimo „Azartinių lošimų paplitimas Lietuvoje ir jų poveikis socialinei gerovei“ ataskaita.
9. Awaworyi Churchill, S., & Farrell, L. (2018). The impact of gambling on depression: New evidence from England and Scotland. *Economic Modelling*, 68, 475-483. doi: 10.1016/j.econmod.2017.08.021
10. Tetreva, L. & Svedik, J. (2012) Gambling Industry and Corporate Social Responsibility – the Czech Experience. *Wseas transactions on business and economics*.
11. Luo, J. M. (2018) A measurement scale of corporate social responsibility in gambling industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, DOI:10.1080/1528008X.2018.1431588
12. Fiedler, I., Kairouz, S. & Reynolds, J. Corporate social responsibility vs. financial interests: the case of responsible gambling programs. *J Public Health (Berl.)* 29, 993–1000 (2021). <https://doi.org/10.1007/s10389-020-01219-w>
13. The Danish Gambling Authority. (2021). The Danish Gambling Authority's guide on responsible gambling. Denmark.
14. Badji, S., Black, N., & Johnston, D. W. (2023). Economic, Health and Behavioural Consequences of Greater Gambling Availability. In *Economic Modelling* (Vol. 123, p. 106285). Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2023.106285>
15. Wardle, H., Kesaite, V., Tipping, S., & McManus, S. (2023). Changes in severity of problem gambling and subsequent suicide attempts: a longitudinal survey of young adults in Great Britain, 2018–20. In *The Lancet Public Health* (Vol. 8, Issue 3, pp. e217–e225). Elsevier BV. [https://doi.org/10.1016/s2468-2667\(23\)00008-7](https://doi.org/10.1016/s2468-2667(23)00008-7)

Priedai:

10. Savišivertinimo anketa. (Paimta iš:

<https://nebenoriu-losti.lt/wp-content/uploads/2022/12/LPT-lankstukas.pdf> )

<b>Savikontrolės anketa</b>	<b>TAIP / NE</b>
Ar esate kada nors nenuėjęs į darbą/pamokas/paskaitas dėl lošimo?	
Ar kada nors jautėtės nelaimingas namuose, šeimoje dėl lošimo?	
Ar lošimas turėjo įtakos Jūsų reputacijai?	
Ar Jus kada nors graužė sąžinė dėl lošimo?	
Ar kada nors lošėte vien tam, kad išloštumėte pinigų skoloms apmokėti ir finansinėms problemoms išspręsti?	
Ar dėl lošimo sumažėjo Jūsų ambicijos bei darbingumas?	
Ar laimėjęs jausdavote neatidėliotiną poreikį vėl lošti ir išlošti dar daugiau?	
Ar dažnai lošdavote tol, kol baigdavosi visi pinigai?	
Ar kada nors teko skolintis pinigų tam, kad galėtumėte lošti?	
Ar kada nors teko ką nors parduoti tam, kad gautumėte pinigų lošimui?	
Ar nenoriai leisdavote lošimui skirtus pinigus kitoms, įprastinėms reikmėms?	
Ar dėl lošimo nustojote rūpintis savimi arba savo šeima, jos gerove?	
Ar kada nors lošėte ilgiau negu buvote suplanavęs?	
Ar kada nors lošėte siekdami nusiraminti, atsipalaiduoti, atitolti nuo rūpesčių?	
Ar kada nors pasielgėte arba svarstėte galimybę pasielgti neteisėtai tam, kad gautumėte pinigų lošimui?	
Ar dėl lošimo sutriko Jūsų miegas?	
Ar patirtos nesėkmės, nemalonumai, neigiamos emocijos Jums sukelia neatidėliotiną norą lošti?	
Ar Jums kada nors kilo potraukis atšvesti kokią nors savo sėkmę kelių valandų lošimu?	
Ar kada nors pagalvojote, kad toliau lošdami galite degraduoti, sužlugdyti patys save ar net nusizudyti?	

**\* Jei teigiamai atsakėte į septynis ir daugiau klausimų, yra pavojus, kad turite rimtų problemų dėl lošimo.**

**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Lošimų priežiūros tarnyba 188772052, Ukmergės g. 222, 07157 Vilnius
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	ĮSAKYMAS DĖL ATSAKINGO LOŠIMO ORGANIZAVIMO GAIRIŲ PATVIRTINIMO
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2023-06-23 Nr. DIE-350
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	–
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Virginijus Daukšys, Direktorius
<b>Sertifikatas išduotas</b>	VIRGINIJUS DAUKŠYS LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2023-06-22 17:36:10 (GMT+03:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-X-L
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2023-06-22 17:36:23 (GMT+03:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2020-06-19 11:37:45 – 2025-06-18 23:59:59
<b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Lošimų priežiūros tarnyba prie LR FM, i.k.188772052 LT", sertifikatas galioja nuo 2022-10-12 08:20:43 iki 2025-10-11 08:20:43
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	1
<b>Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius</b>	–
<b>Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)</b>	–
<b>Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	–
<b>Priedamo dokumento registracijos data ir numeris</b>	–
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.59
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2023-06-28 09:25:10)
<b>Paieškos nuoroda</b>	–
<b>Papildomi metaduomenys</b>	Nuorašą suformavo 2023-06-28 09:25:10 Dokumentų valdymo sistema Avilys