PATVIRTINTA
Prienų globos namų direktoriaus
2024 m. gruodžio 31 d.
įsakymu Nr. V -

INFORMACIJOS RENGIMO IR (AR) TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAMAIS BENDRAVIMO BŪDAIS TVARKOS APRAŠAS

I. SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Informacijos rengimo ir(ar) teikimo Prienų globos namuose (toliau – Globos namai) asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Prienų globos namų informacijos rengimo ir(ar) teikimo asmeniui su negalia prieinamus bendravimo būdus, formas ir atvejus, kai šie būdai ir formos naudojami (-os), siekiant, kad asmuo su negalia galėtų gauti viešąją informaciją pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, taip pat lietuvių gestų kalba.

2. Šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas**:**

2.1. **Lengvai suprantama kalba** – paprasta ir aiškiai struktūrizuota kalba, įskaitant simbolius ir ženklus, kuria pateikiama informacija visuomenės atstovams, tarp jų skaitymo, suvokimo problemų, intelekto negalią turintiems asmenims, taip pat vaikams ir senyvo amžiaus asmenims.

2.2. **Prieinama aplinka** – fizinė ir informacinė aplinka (viešoji erdvė, visuomeninės ir (ar) gyvenamosios paskirties pastatas, transporto objektas, kibernetinė erdvė), kurioje asmuo su negalia gali nevaržomas būti, laisvai judėti, gauti paslaugas ir (ar) prekes, gauti ir (ar) perduoti informaciją lygiai su kitais asmenimis.

2.3. **Prieinamas bendravimo būdas** – sakytinės, rašytinės, garsinės ir (ar) vaizdinės informacijos perdavimas ir (ar) gavimas, naudojant Brailio raštą, garsines, vaizdines priemones, lengvai suprantamą kalbą, prieinamą informacinę aplinką.

2.4. **Brailio raštas** – lietuvių kalbai pritaikyta iškilių taškų simbolių sistema informacijai užrašyti ir skaityti.

2.5. **Lietuvių gestų kalba** – Lietuvoje vartojama lygiavertė kitoms kalboms kurčiųjų ir asmenų su klausos negalia gimtoji kalba, kuri užtikrina jų kultūrinį ir kalbinį tapatumą.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1-784 „Dėl informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų patvirtinimo“ (toliau – Rekomendacijos).

II SKYRIUS

INFORMACIJOS TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAMAIS BENDRAVIMO BŪDAIS ATVEJAI IR BŪDAI

4. Globos namai užtikrina galimybę asmeniui su negalia gauti informaciją (pavyzdžiui, apie pagalbos ar paslaugos suteikimą, dokumento turinio išaiškinimą) nurodytais prieinamais bendravimo būdais, kai:

4.1. asmuo su negalia ar jo vienas iš tėvų (įtėvių), pilnamečių vaikų, ar globėjas (rūpintojas), sutuoktinis, aprūpintojas, asmens įgaliotas kitas asmuo arba asmeniui atstovaujantis jo nuolatinės gyvenamosios vietos savivaldybės mero nustatyta tvarka paskirtas socialinis darbuotojas, arba socialinės globos įstaigos, kurioje asmuo gyvena nuolat, socialinis darbuotojas (toliau – atstovas) pateikia (paštu, elektroninių ryšių priemonėmis) Globos namams prašymą informaciją jam ar jo atstovaujamam asmeniui su negalia (kai prašymą teikia atstovas) teikti asmens su negalia pasirinktu prieinamu bendravimo būdu (toliau – prašymas). Tais atvejais, kai asmeniui su negalia pateikti informacijos prieinamu bendravimo būdu nėra galimybės Viešojo administravimo įstatymo nustatytais terminais (pavyzdžiui, dėl didelės apimties turinio informacijos parengimas lietuvių gestų kalba, Brailio raštu ar lengvai suprantama kalba gali trukti iki 60 kalendorinių dienų ir ilgiau), Globos namai asmeniui su negalia pateikia informaciją raštu įprastu formatu, kartu informuodama apie terminą, kada jam bus pateikta informacija prieinamu bendravimo būdu;

4.2. asmuo su negalia ar jo atstovas išreiškia poreikį, asmeniui su negalia atvykus į Globos namus, gauti informaciją lietuvių gestų kalba, apie tai informavęs (paštu, elektroninių ryšių priemonėmis) Globos namus ne vėliau kaip likus 5 darbo dienoms iki atvykimo;

4.3. Globos namai:

4.3.1. skleidžia informaciją visuomenės informavimo priemonėmis, kartu pateikdami informaciją lengvai suprantama kalba ir lietuvių gestų kalba; jei informacija pateikiama vaizdo ir (ar) garso įrašu, jo turinys, skirtas asmenims su regos ir (ar) klausos negalia, turi atitikti Rekomendacijas (Rekomendacijų 1 priedas);

4.3.2. interneto svetainėje skelbia Interneto svetainėje skelbiamos nekintamos informacijos lietuvių gestų ir lengvai suprantama kalbomis: svetainės turinį, struktūrą ir orientavimosi svetainėje instrukciją; informaciją apie teikiamas paslaugas; įstaigos darbo laiką, kontaktus; nuorodas į interneto svetainėje esančią informaciją lietuvių gestų kalba ir (ar) lengvai suprantama kalba, į užduodamų klausimų skiltį, kiek tai neprieštarauja Bendruosiuose reikalavimuose valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobilioms programoms, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo patvirtinimo“, nustatytai tvarkai.

5. Globos namai gali atsisakyti teikti informaciją asmeniui su negalia jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, jeigu, naudojantis Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Agentūra) interneto svetainėje skelbiama skaičiuokle, atlikus neproporcingos naštos vertinimą pagal Neproporcingos naštos vertinimo kriterijus (Rekomendacijų 3 priedas), nustatoma, kad organizacinė ir (ar) finansinė našta Globos namams būtų didesnė už tikėtiną gauti naudą asmeniui su negalia ir galėtų sukelti neproporcingą naštą Globos namų funkcijų vykdymui. Asmuo su negalia ar jo atstovas apie tai informuojamas prašyme nurodytu prieinamu bendravimo būdu.

6. Atsižvelgiant į konkretaus asmens negalios pobūdį (klausos, regos, intelekto), informaciją asmeniui su negalia ar jo atstovui, jiems išreiškus poreikį, Globos namai teiks bent vienu prieinamu bendravimo būdu:

6.1. Brailio raštu, vadovaujantis Lietuvos standarto LST ISO 17049:2017, LST ISO 17049:2017/NA:2019 „Prieinamas dizainas. Brailio rašto naudojimas ant ženklų, įrangos ir prietaisų“ redakcija lietuvių kalba kartu su nacionaliniu (informaciniu) priedu „Lietuvių kalbai pritaikyta Brailio rašto ženklų sistema“;

6.2. garsinėmis ir (ar) vaizdinėmis priemonėmis, vadovaujantis Agentūros direktoriaus patvirtintomis rekomendacijomis dėl informacijos teikimo asmeniui su klausos negalia renginiuose ar asmeniui su klausos negalia teikiamoje rašytinėje informacijoje;

6.3. lengvai suprantama kalba, vadovaujantis Vilniaus universiteto Taikomosios kalbotyros instituto parengtomis Teksto lengvai suprantama kalba rengimo gairėmis, kurios skelbiamos Vilniaus universiteto interneto svetainėje;

6.4. ekrano skaitymo programa ar įjungtu padidinto kontrasto režimu tinkamai perskaitomu elektroninio dokumento turiniu, pvz., tekstiniu formatu, atidaromu „Microsoft Word“, „Open Office Writer“ programine įranga, ar kitu tekstiniu formatu arba draugišku PDF formatu, sukurtu iš tekstinio formato, o ne skenuojant dokumentą.

III SKYRIUS
INFORMACIJOS TEIKIMO FORMOS

7. Globos namų informacijos prieinamu bendravimo būdu teikimo formos:

7.1. elektroninis ir (ar) popierinis dokumentas. Elektroninis tekstinio formato dokumentas gali būti perskaitomas naudojant „Microsoft Word“, „Microsoft Excel“, PDF, „Microsoft Power Point“, ar lygiavertę programinę įrangą;

7.2. susirašinėjimas elektroniniu paštu;

7.3. vaizdo ir (ar) garso įrašas.

8. Aprašas taikomas informacijos prieinamu bendravimo būdu teikimo formoms, kai informacija asmenims su negalia teikiama Aprašo 6.2–6.4 papunkčiuose nurodytais prieinamo bendravimo būdais:

8.1. Aprašo 4.1 ir 4.3 papunkčiuose numatytais atvejais, kai:

8.1.1. susirašinėjimo elektroniniu paštu turinys, elektroniniai ir (ar) popieriniai dokumentai, skirti asmenims **su regos negalia**, turi būti rengiami:

8.1.1.1. naudojant šriftus Arial“, „Verdana“, popieriniame dokumente - 14 pt dydžio ar didesnį šriftą, elektroniniame dokumente - 12 pt dydžio ar didesnį šriftą, norint išskirti informaciją tekste - tekstą paryškinti, užtikrinant tarpus tarp eilučių, lygius 25–30 procentų šrifto dydžio (nuo 1,15 eilutės);

8.1.1.2. tekstui struktūruoti naudojant antraštes. Antraščių lygiai su priskirtu antraštės atributu naudojami nuosekliai, iš eilės, nepraleidžiant nė vieno lygio, pvz., skyriaus pavadinimas (pirmojo lygio antraštė), poskyrio pavadinimas (antrojo lygio antraštė), skyrelio pavadinimas (trečiojo lygio antraštė);

8.1.1.3. tekstą dokumentuose, lentelėse lygiuojant pagal kairįjį kraštą, išskyrus antraštes, kurios gali ar turi būti centruojamos, jei toks reikalavimas yra nustatytas teisės aktuose;

8.1.1.4. tekstą didžiosiomis raidėmis rašyti tik tuo atveju, jeigu yra būtina ir (ar) toks reikalavimas yra nustatytas teisės aktuose;

8.1.1.5. užtikrinant minimalų teksto ir fono kontrasto santykį 4.5:1 ne mažesniam nei 12 pt šriftui arba 3:1 paryškintam tekstui. Pateikti tamsų tekstą šviesiame fone arba šviesų tekstą tamsiame fone, taip sukuriant didžiausią galimą kontrastą;

8.1.1.6. pateikiant nuorodą į interneto svetainę, nuorodos tekstą žymėti mėlyna spalva ir pabraukti;

8.1.1.7. jei dokumentui suprasti svarbūs netekstiniai elementai, naudoti alternatyvų tekstą (išplėstinį aprašymą) netekstiniams elementams, pvz.: nuotraukoms, diagramoms, paveikslėliams, logotipams (trumpai ir aiškiai aprašyti tai, kas atvaizduota netekstiniame elemente). Alternatyvus tekstas gali būti pateikiamas ir atskirame dokumento priede. Nesvarbius netekstinius elementus pažymėti kaip dekoratyvinius.

8.1.2. vaizdo ir (ar) garso įrašai, skirti asmenims **su regos ir (ar) klausos negalia**, turi būti rengiami:

8.1.2.1. užtikrinant garso tekstinį atitikmenį (titrus), rodomus ekrano apačioje, vienu metu ne daugiau kaip 2 titrų eilutėmis. Titrų teksto šrifto dydis parenkamas taip, kad žodžiai būtų aiškiai matomi ir lengvai įskaitomi, balti tamsiame (juodame ar tamsiai pilkame) fone;

8.1.2.2. užtikrinant, kad vaizdo ir (ar) garso valdymo elementai būtų prieinami naudojant ekrano skaitymo programas;

8.1.2.3. naudojant garsinį vaizdavimą arba alternatyvų tekstą.

8.1.3. vaizdo įrašai, skirti asmenims **su klausos negalia**, turi būti rengiami lietuvių gestų kalba, turi atitikti Rekomendacijas (Rekomendacijų 5 priedas);

8.1.4. elektroninių ir (ar) popierinių dokumentų, ir (ar) susirašinėjimo elektroniniu paštu turinys, skirtas asmenims **su intelekto negalia**, turi atitikti Rekomendacijas (Rekomendacijų 6 priedas);

8.2. Aprašo 4.3.2 papunktyje nurodyta nekintanti viešoji informacija, skirta asmenims su klausos ir (ar) intelekto negalia, skelbiama Globos namų interneto svetainės pagrindiniame puslapyje arba specialiu ženklu pažymėtoje skiltyje, naudojant oficialų gestų kalbos ženklą, pateikiamą Lietuvos kurčiųjų draugijos interneto svetainėje, ir lengvai suprantamos kalbos ženklą, pateikiamą Europos intelekto negalią turinčių asmenų ir jų šeimų asociacijos „Įtrauki Europa“ (angl. „Inclusion Europe, the European Association of Persons with Intellectual Disabilities and Their Families“) interneto svetainėje.

9. Kai informaciją numatoma skelbti Globos namų interneto svetainėje lengvai suprantama kalba, ji rengiama etapais:

9.1. tekstas parengiamas antruoju lygiu;

9.2. parengtas antrojo lygio tekstas pateikiamas asmenų su intelekto negalia tikslinei grupei (toliau – tikslinė grupė) tikrinti;

9.3. tikslinei grupei patikrinus tekstą ir pateikus pastabų, tekstas prireikus pataisomas;

9.4. prireikus tekstas pateikiamas tikslinei grupei dar kartą patikrinti;

9.5. tikslinės grupės patikrintas tekstas ir prireikus Globos namų patikslintas tekstas skelbiamas.

10. Kai tekstas rengiamas Aprašo 4.1 papunktyje numatytu atveju, Globos namų vadovo paskirtas darbuotojas (toliau – rengėjas) parengia tekstą ar organizuoja jo parengimą antruoju lygiu. Šio teksto tikslinei grupei tikrinti nereikia. Tikslinės grupės netikrintas tekstas negali būti skelbiamas interneto svetainėje, naudojant lengvai suprantamos kalbos ženklą.

11. Prireikus teksto rengėjas dėl teksto parengimo ir (ar) tikrinimo, neatskleisdamas asmens su negalia asmens duomenų, gali kreiptis į Agentūrą dėl konsultacijos ir (ar) metodinės pagalbos suteikimo.

12. Aprašo 4.3.2 papunktyje numatytu atveju parengto teksto pabaigoje pateikiama informacija apie valstybės ir savivaldybės instituciją ir įstaigą, darbuotoją (-us), parengusį (-ius) ir

(ar) tikrinusį (-ius) tekstą (vardas (-ai), pavardė (-ės)), teksto iliustratorių (-ius) (vardas (-ai), pavardė (-ės)) ir (ar) tekste panaudotos (-ų) iliustracijos (-ų) šaltinį (-ius).

IV SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Ginčai, kilę dėl Globos namų sprendimų bei veiksmų, susijusių su informacijos asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais teikimu, sprendžiami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

14. Įgyvendinant Aprašą asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis ir kitais teisės aktais, kurie reglamentuoja asmens duomenų apsaugą ir saugumą.

15. Pasikeitus teisės aktams, reglamentuojantiems Apraše, išdėstytus klausimus ar, jei teisės aktai atitinkamus klausimus reglamentuoja kitaip nei šis Aprašas, taikomos tų teisės aktų nuostatos.

16. Su šiuo Tvarkos aprašu supažindinami Globos namų skyrių vadovai, darbuotojai.

_____

Parengė:
Socialinio darbo skyriaus vadovė
Angelė Gavelienė