

PATVIRTINTA

Vilkaviškio rajono savivaldybės
Gudkaimio globos namų direktoriaus
2026 m. rugsėjo 11 d.
įsakymu Nr. V-15

VILKAVIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS GUDKAIMIO GLOBOS NAMŲ INFORMACIJOS RENGIMO IR (AR) TEIKIMO SENYVO AMŽIAUS ASMENIMS IR ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAMAIS BENDRAVIMO BŪDAIS VIDAUS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilkaviškio rajono savivaldybės Gudkaimio globos namų (toliau – Globos namai) informacijos rengimo ir (ar) teikimo senyvo amžiaus asmenims ir asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais vidaus tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Globos namų darbuotojų veiksmus rengiant ir teikiant informaciją Globos namų gyventojams, paslaugų gavėjams ir kitiems besikreipiantiems senyvo amžiaus asmenims bei asmenims su negalia, atsižvelgiant į jų individualius informacijos suvokimo ir bendravimo poreikius.

2. Aprašo tikslas – užtikrinti, kad informacija būtų teikiama aiškiai, pagarbiai, laiku ir asmeniui prieinamu būdu, sudarant kuo lygesnes galimybes savarankiškai gauti, suprasti ir naudoti informaciją, priimti sprendimus bei dalyvauti Globos namų gyvenime.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1-784 patvirtintomis Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis (toliau – Rekomendacijos) ir kitais taikytiniais teisės aktais.

4. Aprašo nuostatos, kiek jos pagal teisės aktus tiesiogiai skirtos asmenims su negalia, taikomos šiems asmenims ir jų atstovams. Globos namai, atsižvelgdami į savo veiklos pobūdį, tuos pačius prieinamumo principus pagal poreikį taiko ir senyvo amžiaus asmenims, kuriems dėl regos, klausos, pažintinių, kalbos, sveikatos ar kitų individualių aplinkybių įprastai pateikta informacija yra sunkiai prieinama ar suprantama.

5. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Aprašo 3 punkte nurodytuose teisės aktuose ir Rekomendacijose.

6. Rengiant ir teikiant informaciją vadovaujamasi pagarbos asmens orumui, individualių poreikių, prieinamumo, nediskriminavimo, konfidencialumo, asmens savarankiškumo ir pagalbos priimant sprendimus principais.

II SKYRIUS

INFORMACIJOS TEIKIMAS PAGAL ASMENS POREIKĮ IR PRAŠYMĄ

7. Globos namų darbuotojai savo veiklos srities klausimais informaciją teikia asmeniui jam suprantamu ir, kiek įmanoma, jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu. Informacija gali būti teikiama žodžiu, raštu, elektroninėmis priemonėmis, vaizdo ir (ar) garso forma, lengvai suprantama kalba, padidintu šriftu, lietuvių gestų kalba, ar kitu asmeniui tinkamu būdu.

8. Poreikį gauti informaciją prieinamu bendravimo būdu gali išreikšti pats asmuo arba jo atstovas: globėjas (rūpintojas), sutuoktinis, pilnametis vaikas, įgaliotas asmuo, socialinis darbuotojas ar kitas teisės aktuose nustatytas atstovas.

9. Globos namuose gyvenančio asmens poreikis dėl informacijos pateikimo būdo gali būti nustatomas kasdienio bendravimo metu, vertinant individualius asmens poreikius, rengiant ar peržiūrint individualų socialinės globos planą, taip pat asmeniui ar jo atstovui apie tokį poreikį pranešus žodžiu ar raštu.

10. Kai kreipiasi ne Globos namuose gyvenantis asmuo, prašymas informaciją pateikti prieinamu bendravimo būdu gali būti pateikiamas atvykus į Globos namus, paštu, elektroniniu paštu ar kitomis Globos namų naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis.

11. Prašyme, jeigu tai įmanoma, nurodoma, kokios informacijos prašoma ir koku prieinamu bendravimo būdu ją pageidaujama gauti. Darbuotojas, gavęs neaiškų prašymą, padeda asmeniui jį patikslinti, neapsunkindamas asmens pertekliniais formalumais.

12. Jeigu informacijai prieinamu bendravimo būdu parengti reikia daugiau laiko nei įprastai (pavyzdžiui, dėl didelės apimties turinio informacijos parengimas lietuvių gestų kalba, Brailio raštu ar lengvai suprantama kalba gali trukti iki 60 kalendorinių dienų ir ilgiau), asmeniui pagal galimybes nedelsiant pateikiama esminė informacija įprastu arba kitu jam suprantamu formatu ir pranešama, kada bus pateikta visa informacija pasirinktu prieinamu būdu.

13. Jeigu asmuo dėl sveikatos būklės, regos, motorikos, raštingumo ar kitų priežasčių negali savarankiškai perskaityti, užpildyti ar pasirašyti dokumento, darbuotojas, nepažeisdamas teisės aktų reikalavimų, suteikia reikalingą pagalbą: perskaito tekstą balsu, paaiškina jo turinį, padeda užpildyti dokumentą ar sudaro sąlygas pasinaudoti atstovo pagalba.

14. Darbuotojas, prieš pateikdamas svarbią informaciją apie asmens teises, pareigas, paslaugas, mokėjimus, sveikatos priežiūros ar socialinės globos organizavimą, įsitikina, kiek tai įmanoma, kad asmuo informaciją suprato. Esant poreikiui informacija pakartojama, suskaidoma į trumpesnes dalis, pateikiami pavyzdžiai ar naudojamos vaizdinės priemonės.

III SKYRIUS

PRIEINAMI BENDRAVIMO BŪDAI IR PRAKTIŠIS JŲ TAIKYMAS

15. Atsižvelgiant į konkretaus asmens negalios poreikį (klausos, regos, intelekto), informacija asmeniui su negalia ar jo atstovui, jiems išreiškus poreikį, teikiama bent vienu iš šių prieinamų bendravimo būdų:

15.1. lengvai suprantama kalba – trumpais sakiniais, aiškiais žodžiais, vengiant nereikalingų santrumpų, profesinio žargono ir sudėtingų formuluočių; prireikus tekstas papildomas iliustracijomis, piktogramomis ar pavyzdžiais;

15.2. padidintu, aiškiai įskaitomu šriftu ir pakankamo kontrasto dokumentu;

15.3. informaciją perskaitant balsu arba pateikiant garso įrašą, kai asmeniui sunku skaityti;

15.4. lietuvių gestų kalba arba sudarant galimybę pasinaudoti lietuvių gestų kalbos vertimo paslauga, kai to reikia asmeniui su klausos negalia, norėdamas gauti informaciją lietuvių gestų kalba, apie tai asmuo su negalia arba jo atstovas turi informuoti raštu ne vėliau kaip likus 5 darbo dienoms iki atvykimo.

15.6. elektroniniu tekstiniu formatu, tinkamu ekrano skaitymo programoms ir teksto didinimo priemonėms;

15.7. vaizdo ir (ar) garso įrašą, kai toks pateikimo būdas geriau atitinka asmens poreikį;

15.8. tiesiogiai bendraujant su asmeniu ramioje aplinkoje, suteikiant pakankamai laiko informacijai išklausti, suprasti ir klausimams užduoti;

15.9. pasitelkiant asmens pasirinktą ar teisėtą atstovą, tačiau, kiek leidžia asmens gebėjimai ir teisės, pirmiausia kreipiantis į patį asmenį ir išlaikant jo dalyvavimą sprendžiant su juo susijusius klausimus.

16. Bendraujant su senyvo amžiaus asmeniu ar asmeniu su negalia darbuotojas kalba aiškiai, neskubėdamas, vienu metu pateikia ribotą informacijos kiekį, leidžia asmeniui atsakyti jam tinkamu tempu, vengia infantilizuojančio tono ir nepagrįsto bendravimo tik per lydintį asmenį.

17. Asmeniui, turinčiam klausos sutrikimų, pagal poreikį informacija pateikiama raštu, aiškiai matant darbuotojo veidą, sumažinus aplinkos triukšmą, naudojant technines priemones ar gestų kalbos vertimą.

18. Asmeniui, turinčiam regos sutrikimų, darbuotojas žodžiu pristato save ir savo veiksmus, perskaito reikalingą informaciją, paaiškina dokumento struktūrą ir, jei reikia, pateikia elektroninį tekstinį, garso, ar padidinto šrifto formatą.

19. Asmeniui, turinčiam intelekto, pažintinių ar komunikacijos sunkumų, informacija teikiama lengvai suprantama kalba, nuosekliai ir konkrečiai, prireikus naudojant vaizdines priemones ir tikrinant, ar informacija buvo suprasta.

20. Asmeniui, turinčiam kalbos ar motorikos sunkumų, suteikiama daugiau laiko atsakymui, sudaroma galimybė rašyti, rodyti, naudotis komunikacijos priemone ar kito asmens pagalba.

21. Globos namai gali atsisakyti teikti informaciją asmeniui su negalia ar jo atstovui jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, jeigu, 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. Tokiu atveju asmuo su negalia ar jo atstovas apie tai informuojamas prašyme nurodytu prieinamu bendravimo būdu.

IV SKYRIUS

VIEŠOSIOS INFORMACIJOS RENGIMAS IR SKLAIDA

22. Globos namai, skelbdami visuomenei svarbią informaciją interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis, pagal informacijos pobūdį ir tikslinę grupę siekia ją pateikti taip, kad ji būtų prieinama kuo platesniam asmenų ratui.

23. Esminė informacija apie Globos namų teikiamas paslaugas, kreipimosi tvarką, kontaktus, asmenų teises ir pareigas, skundų ir prašymų teikimą bei kitus gyventojams aktualius klausimus, esant poreikiui, rengiama ir lengvai suprantama kalba.

24. Interneto svetainėje skelbiama informacija ir dokumentai rengiami atsižvelgiant į taikomas valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių prieinamumo reikalavimus.

25. Kai skelbiamas vaizdo ar garso turinys, pagal jo paskirtį ir tikslinę auditoriją siekiama naudoti subtitrus, tekstinę santrauką, gestų kalbą, garsinį vaizdavimą ar kitas prieinamumą didinančias priemones.

26. Viešai skelbiamoje informacijoje vengiama perteklinio teksto, sudėtingų sakinių, nepaaiškintų santrumpų ir informacijos pateikimo vien tik paveikslėlyje, jeigu tokia informacija gali būti reikšminga asmeniui, naudojančiam ekrano skaitymo programą.

V SKYRIUS

DOKUMENTŲ RENGIMO REIKALAVIMAI

27. Asmeniui su negalia ar senyvo amžiaus asmeniui pagal jo poreikį siunčiami elektroniniai ir popieriniai dokumentai rengiami taip, kad būtų kuo lengviau perskaitomi ir suprantami. Dokumentai rengiami vadovaujantis nurodytomis teksto lengvai suprantama kalba rengimo gairėmis:

27.1. dokumento tekstas turi būti rašomas naudojant aiškų sans-serif tipo šriftą (pvz., Arial, Calibri, Verdana), ne mažesnę kaip 14 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas popierinis dokumentas, arba ne mažiau kaip 12 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas elektroninis dokumentas;

27.2. dokumento puslapio išnašų tekstas ir Globos namų rekvizitai turi būti rašomi ne mažesniu kaip 12 punktų dydžio šriftu, jeigu rengiamas popierinis dokumentas, arba ne mažesniu kaip 10 punktų dydžio šriftu, jeigu rengiamas elektroninis dokumentas;

27.3. tarpas tarp eilučių – 1,5 eilutės;

27.4. dokumento pavadinimas rašomas nuo kairiosios paraštės, taikant lygiuotę kairėje, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai nenustato kitaip. Dokumento pavadinimas rašomas didžiosiomis paryškintomis raidėmis;

27.5. dokumento tekstui taikoma lygiuotė kairėje, teksto pastraipų pirmosios eilutės pradedamos rašyti 15 mm. atstumu nuo kairiosios paraštės;

27.6. tekstui struktūruoti naudojamos antraštės;

27.7. dokumento tekstas pateikiamas juodu tekstu baltame arba kitame pakankamo kontrasto fone, vengiama ištisų pastraipų didžiosiomis raidėmis, kursyvu ar pabraukimu. Informacijai išskirti pirmenybė teikiama paryškinimui;

27.8. tekstas didžiosiomis raidėmis rašomas tik tuo atveju, jeigu yra būtina ir (ar) toks reikalavimas yra nustatytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose;

27.9. norint tekste pateikti nuorodą į internet svetainę, nurodomas tekstas pažymimas mėlyna spalva ir pabraukiamas;

27.10. jeigu dokumente naudojamos nuotraukos, diagramos, paveikslėliai, logotipai ar kiti netekstiniai elementai, trumpai ir aiškiai turi būti aprašyta, kas atvaizduota netekstiniame elemente.

28. Elektroniniai dokumentai, kai įmanoma, pateikiami tekstiniu formatu, kurį galima perskaityti ekrano skaitymo programa, pažymėti, kopijuoti ir padidinti. PDF dokumentai, skirti prieinamam naudojimui, neturėtų būti sudaryti vien iš nuskenuoto teksto vaizdo.

29. Jeigu dokumentas rengiamas lengvai suprantama kalba, pagal galimybes ypač svarbi informacija patikrinama su tiksline grupe ar darbuotoju, turinčiu bendravimo su atitinkamų poreikių asmenimis kompetencijų.

VI SKYRIUS

INFORMACIJOS TEIKIMO ORGANIZAVIMAS IR ATSAKOMYBĖ

30. Už Aprašo įgyvendinimo organizavimą atsako Globos namų direktoriaus paskirtas darbuotojas arba padalinys.

31. Už konkrečios informacijos turinio teisingumą, aktualumą ir pateikimą atsako darbuotojas ar padalinys pagal jam priskirtą veiklos sritį.

32. Kai gaunamas prašymas informaciją pateikti specialiu prieinamu formatu, už prašomos informacijos turinį atsakingas darbuotojas bendradarbiauja su socialinio darbo padalinio darbuotojais, administratoriumi ir, kai reikia, išoriniais specialistais ar paslaugų teikėjais.

33. Jeigu prašymui įvykdyti reikalinga lietuvių gestų kalbos vertimo, Brailio rašto, profesionalaus lengvai suprantamos kalbos parengimo ar kita specializuota paslauga, Globos namai organizuoja jos suteikimą teisės aktų ir turimų organizacinių galimybių nustatyta tvarka.

34. Atsisakyti pateikti informaciją asmens pasirinktu prieinamu bendravimo būdu galima tik teisės aktuose ir Rekomendacijose numatytais pagrindais, įvertinus, ar prašymo įvykdymas nesukeltų neproporcingos organizacinės ar finansinės naštos. Apie sprendimą ir jo motyvus asmuo ar jo atstovas informuojamas jam prieinamu būdu.

35. Vertinant galimą neproporcingą naštą, atsižvelgiama į prašomos informacijos pobūdį ir apimtį, asmens poreikį, informacijos svarbą asmens teisėms ir interesams, galimas alternatyvas, reikalingus išteklius ir kitas Rekomendacijose nurodytas aplinkybes.

36. Darbuotojai, teikdami informaciją, tvarko tik tiek asmens duomenų, kiek būtina prašymui įvykdyti ir paslaugoms suteikti, ir laikosi asmens duomenų apsaugos, profesinės etikos bei konfidencialumo reikalavimų.

37. Globos namai pagal poreikį organizuoja darbuotojų supažindinimą ir mokymus apie prieinamą komunikaciją, lengvai suprantamą kalbą ir bendravimą su skirtingų poreikių asmenimis.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

38. Su Aprašu darbuotojai supažindinami Globos namuose nustatyta tvarka. Darbuotojai privalo jo laikytis tiek, kiek Aprašo nuostatos susijusios su jų atliekamomis funkcijomis.

39. Aprašas skelbiamas Globos namų interneto svetainėje ir (ar) kitoje Globos namų teisės aktams skelbti naudojamoje vietoje.

40. Asmenų prašymai, skundai ir ginčai dėl informacijos rengimo ar teikimo nagrinėjami teisės aktų ir Globos namuose galiojančių prašymų bei skundų nagrinėjimo taisyklių nustatyta tvarka.

41. Pasikeitus šiame Apraše nurodytiems teisės aktams ar Rekomendacijoms, taikomos aktualios jų nuostatos. Esant poreikiui Aprašas atnaujinamas.

42. Aprašas peržiūrimas periodiškai, taip pat pasikeitus Globos namų veiklai, informacijos prieinamumo reikalavimams ar nustačius praktinius jo taikymo trūkumus.

Vilkaviškio rajono savivaldybės
Gudkaimio globos namų informacijos
rengimo ir (ar) teikimo senyvo
amžiaus
asmenims ir asmenims su negalia jų
pasirinktais prieinamais bendravimo
būdais vidaus tvarkos aprašo
priedas

**TRUMPA ATMINTINĖ DARBUOTOJUI:
KAIP PATEIKTI INFORMACIJĄ PRIEINAMAI**

1. Pirmiausia paklauskite žmogaus, kaip jam patogiau gauti informaciją. Nedarykite prielaidų vien pagal amžių ar negalią.
2. Kalbėkite su pačiu žmogumi, o ne tik su jį lydinčiu asmeniu. Lydintį ar atstovaujantį asmenį įtraukite tiek, kiek to reikia ir pageidauja pats asmuo arba nustato teisės aktai.
3. Kalbėkite aiškiai, ramiai ir neskubėdami. Vienu metu pateikite vieną pagrindinę mintį.
4. Vartokite įprastus, konkrečius žodžius. Jei būtinas specialus terminas, jį paaiškinkite.
5. Svarbią informaciją pakartokite kitu būdu: užrašykite, parodykite, perskaitykite, pateikite pavyzdį ar vaizdinę priemonę.
6. Patikrinkite supratimą ne klausimu „Ar supratote?“, o paprašydami žmogaus savais žodžiais pasakyti, ką reikės daryti toliau.
7. Jeigu žmogui sunku skaityti, pasiūlykite perskaityti tekstą balsu, pateikti didesniu šriftu ar elektroniniu formatu.
8. Jeigu žmogui sunku girdėti, sumažinkite aplinkos triukšmą, atsisukite veidu, nekalbėkite užsidengę burną, prireikus informaciją užrašykite.
9. Jeigu žmogui sunku kalbėti ar judėti, neskubinkite. Suteikite laiko atsakyti ir pasiūlykite alternatyvų būdą – rašymą, rodymą ar komunikacijos priemonę.
10. Gerbkite privatumą ir konfidencialumą. Jautrią informaciją teikite tokioje aplinkoje, kur jos negirdėtų pašaliniai asmenys.