

PATVIRTINTA
Panevėžio socialinių paslaugų centro
direktorius
2024 m. balandžio 19 d. įsakymu
Nr. V-284

**PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
INFORMACIJOS RENGIMO IR (AR) TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA JŲ
PASIRINKTAIS PRIEINAMAI BENDRAVIMO BŪDAIS TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Panevėžio socialinių paslaugų centro informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato Panevėžio socialinių paslaugų centro informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmeniui su negalia prieinamus bendravimo būdus, formas ir atvejus, kai šie būdai ir formos gali būti naudojami (-os), siekiant, kad asmuo su negalia galėtų gauti Panevėžio socialinių paslaugų centro teikiamą informaciją pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, taip pat lietuvių gestų kalba.

2. Tvarka parengta vadovaujantis Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis (toliau – Rekomendacijos), patvirtintomis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1-784.

3. Tvarkos tikslas – Panevėžio socialinių paslaugų centrui formuoti vienodą informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais ir bendravimo su jais praktiką.

4. Tvarroje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatyme, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatyme.

**II SKYRIUS
INFORMACIJOS TEIKIMAS ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS
PRIEINAMAI BENDRAVIMO BŪDAIS**

5. Informacija asmeniui su negalia pagal poreikį teikiama jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, kai:

5.1. asmuo su negalia ar jo vienas iš tėvų (jėvių), 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 pateikia (paštu, elektroninių ryšių priemonėmis) prašymą informaciją jam ar jo atstovaujamam asmeniui su negalia (kai prašymą teikia atstovas) teikti asmens su negalia pasirinktu prieinamu bendravimo būdu. 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 daugiau), asmeniui su negalia informacija raštu pateikiama įprastu formatu, kartu informuojant apie terminą, kada jam bus pateikta informacija prieinamu bendravimo būdu;

5.2. asmuo su negalia ar jo atstovas išreiškia poreikį, asmeniui su negalia atvykus į Panevėžio socialinių paslaugų centrą, gauti informaciją lietuvių gestų kalba, apie tai informavęs (paštu, elektroninių ryšių priemonėmis) ne vėliau kaip prieš 2 darbo dienas iki atvykimo;

5.3. Panevėžio socialinių paslaugų centras:

5.3.1. skleidžia informaciją visuomenės informavimo priemonėmis, kartu pateikdama 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 Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1 – 784, Vaizdo ir (ar) garso įrašų turinio, skirto asmenims su regos ir (ar) klausos negalia, rekomendacijas (Rekomendacijų 1 priedas);

5.3.2. Panevėžio socialinių paslaugų centro interneto svetainėje skelbia Interneto svetainėje skelbiamos nekintamos informacijos lietuvių gestų ir lengvai suprantama kalbomis rekomendacijose (Rekomendacijų 2 priedas) nurodytą informaciją, taip pat mobiliojoje programoje, 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“, nustatyta tvarka.

6. Panevėžio socialinių paslaugų centras 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 Panevėžio socialinių paslaugų centrui būtų didesnė už tikėtiną gauti naudą asmeniui su negalia ir galėtų sukelti neproporcingą naštą Panevėžio socialinių paslaugų centro funkcijų vykdymui. Asmuo su negalia ar jo atstovas apie tai informuojamas prašyme nurodytu prieinamu bendravimo būdu.

7. Atsižvelgiant į konkretaus asmens negalios pobūdį (klausos, regos, intelekto), informacija asmeniui su negalia ar jo atstovui, jiems išreiškus poreikį, rekomenduojama teikti bent vienu prieinamu bendravimo būdu:

7.1. 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“;

7.2. 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;

7.3. lengvai suprantama kalba, vadovaujantis Vilniaus universiteto Taikomosios kalbotyros instituto „Teksto lengvai suprantama kalba rengimo gairėmis“, kurios skelbiamos Vilniaus universiteto interneto svetainėje;

7.4. 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

ASMENIMS SIUNČIAMŲ DOKUMENTŲ RENGIMAS

8. Asmenims siunčiami elektroniniai ir (ar) popieriniai dokumentai turi būti rengiami vadovaujantis Rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1–784 ir turi atitikti šiuos pagrindinius reikalavimus:

8.1. tekstą rašyti:

8.1.1. jei teikiamas popierinis dokumentas – ne mažesniu kaip Arial 14 pt. dydžio šriftu;

8.1.2. jei teikiamas elektroninis dokumentas – ne mažesniu kaip Arial 12 pt. dydžio šriftu;

8.1.3. puslapio išnašas – Arial 12 pt. dydžio šriftu, įstaigos rekvizitus – ne mažesniu nei Arial 10 pt. dydžio šriftu;

8.2. norint išskirti informaciją tekste, ją galima paryškinti, nerekomenduojama teksto pabraukti ar naudoti pasvirusį tekstą;

8.3. tekstui struktūruoti naudoti antraštes su priskirtu antraštės atributu. Antraščių lygiai su priskirtu antraštės atributu naudojami nuosekliai, iš eilės, nepraleidžiant nė vieno lygio, pavyzdžiui, skyriaus pavadinimas (pirmojo lygio antraštė), poskyrio pavadinimas (antrojo lygio antraštė), skyrelio pavadinimas (trečiojo lygio antraštė). Jei pateikiamą tekstą būtina dar labiau struktūruoti – naudoti žemesnio lygio antraštes;

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

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

8.6. užtikrinti minimalų teksto ir fono kontrasto santykį 4.5:1 ne mažesniame nei 12 pt. dydžio šriftui arba 3:1 paryškintam (paryškintasis) tekstui;

8.7. pateikti tamsų tekstą šviesiame fone arba šviesų tekstą tamsiame fone, taip sukuriant didžiausią galimą kontrastą. Rekomenduojami geriausio kontrasto spalvų deriniai: juodas ar tamsiai mėlynas tekstas baltame ar šviesiai geltoname fone; baltas ar geltonas tekstas juodame ar tamsiai mėlyname fone;

8.8. užtikrinti tarpus tarp eilučių, lygius 25–30 proc. šrifto dydžio (nuo 1,15 eilutės). Pavyzdžiui, jei informacija pateikiama Arial 12 pt. dydžio šriftu, rekomenduojame užtikrinti tarpus tarp eilučių bent 1,15;

8.9. norint tekste pateikti nuorodą į interneto svetainę, nuorodos tekstą žymėti mėlyna spalva bei pabraukti (pabrauktasis);

8.10. jei dokumento supratimui 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;

8.11. pateikti grafiko, diagramos ar kitos vaizdinės medžiagos informaciją ne tik spalviniu atitikmeniu, bet ir skirtingų formų užpildu arba įvardinti atskiras diagramos, grafiko ar kitos vaizdinės informacijos dalis;

8.12. sukūrus elektroninio dokumento turinio projektą, panaudoti „Word“ dokumento pritaikymo asmenims su regos negalia tikrinimo įrankį ir, radus klaidų, jas ištaisyti.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9. Tvarka skelbiama Panevėžio socialinių paslaugų centro interneto svetainėje.