

PATVIRTINTA
Šilutės turizmo informacijos centro
direktorius
2025 m. gegužės 30 d. įsakymu Nr. V-6

**ŠILUTĖS TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO INFORMACIJOS RENGIMO IR (AR) TEIKIMO
ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAMAIS BENDRAVIMO BŪDAIS
VIDAUS TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šilutės turizmo informacijos centro (toliau – Centras) informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais vidaus tvarkos aprašas (toliau – Informacijos rengimo ir teikimo tvarka arba Aprašas) reglamentuoja Centro informacijos teikimo asmenims su negalia prieinamus bendravimo būdus, formas ir atvejus, kai šie būdai ir formos gali būti naudojami, siekiant, kad asmenys su negalia galėtų gauti Centro viešąją informaciją pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, taip pat lietuvių gestų kalba bei kitus klausimus, susijusius su informacijos teikimu asmenims su negalia ar jų atstovams.

2. Apraše 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.

3. Informacijos rengimo ir teikimo tvarka parengta 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
PRAŠYMO GAUTI INFORMACIJĄ PASIRINKTU PRIEINAMU BENDRAVIMO BŪDU
PATEIKIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMO ATVEJAI**

4. Centras užtikrina galimybę asmeniui su negalia gauti informaciją Aprašo 6 punkte 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 (toliau – Atstovas) pateikia laisvos formos prašymą (toliau – Prašymas), kuriame išreiškia norą gauti informaciją asmens su negalia pasirinktu prieinamu bendravimo būdu:

4.1.1. užpildęs Prašymą atvykęs į Centrą, adresu Lietuvininkų g. 4, Šilutė.

4.1.2. atsiunčia paštu, adresu: Šilutės turizmo informacijos centrui, Lietuvininkų g. 4, Šilutė, LT-99185;

4.1.3. pateikia elektroniniu paštu: info@siluteinfo.lt.

4.2 asmuo su negalia ar jo atstovas išreiškia poreikį, asmeniui su negalia atvykus į Centrą, gauti informaciją lietuvių gestų kalba, apie tai informavęs Centrą vienu iš 4.1. punkte nurodytu būdu ne vėliau kaip 2 darbo dienoms iki atvykimo;

4.3 kai visuomenės informavimo priemonėmis skleidžiama asmenims su negalia skirta ar kitaip galimai šiai tikslinei grupei svarbi informacija, kartu su ja pateikiama informacija 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 Vaizdo ir (ar) garso įrašų turinio, skirto asmenims su regos ir (ar) klausos negalia, rekomendacijas (Rekomendacijų 1 priedas);

4.4 Centro interneto svetainėje skelbiama Rekomendacijų 2 priede nurodyta informacija, kiek tai neprieštarauja Bendruosiuose reikalavimuose valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms 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. Parengto teksto pabaigoje pateikiama informacija apie 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).

5. Atsižvelgiant į konkretaus asmens negalios pobūdį (klausos, regos, intelekto), informaciją asmeniui su negalia ar jo atstovui, jiems išreiškus poreikį (pateikus Prašymą), teikiama bent vienu prieinamu bendravimo būdu:

5.1 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“;

5.2 garsinėmis ir (ar) vaizdinėmis priemonėmis, vadovaujantis Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Agentūra) direktoriaus patvirtintomis rekomendacijomis dėl informacijos teikimo asmeniui su klausos negalia renginiuose ar asmeniui su klausos negalia teikiamoje rašytinėje informacijoje;

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

5.4 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.

6. 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), Centras asmeniui su negalia ar jo atstovui pateikia informaciją raštu įprastu formatu, kartu informuodama apie terminą, kada jam bus pateikta informacija prieinamu bendravimo būdu.

7. 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 Centrai būtų didesnė už tikėtiną gauti naudą asmeniui su negalia ir galėtų sukelti neproporcingą naštą Centro funkcijų vykdymui. Neproporcingos naštos vertinimą organizuoja, sprendimą atsisakyti teikti informaciją asmeniui su negalia jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu priima ir šio sprendimo argumentus pateikia Centro direktorius. Asmuo su negalia apie tai informuojamas prašyme nurodytu prieinamu bendravimo būdu.

III SKYRIUS

INFORMACIJOS RENGIMO ASMENIMS SU NEGALIA ORGANIZAVIMAS

8. Gavus iš asmens su negalia ar jo atstovo Prašymą, už tvarkos įgyvendinimą atsakingas darbuotojas nagrinėja, prašomą informaciją vertina, organizuoja jos parengimą ir ją teikia laikantis šio algoritmo (tvarkos):

8.1 prašymą pateikęs asmuo informuojamas apie Prašymo gavimo faktą ir informacijos suteikimo terminus tą pačią ar kitą darbo dieną. Jeigu prašymas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena;

8.2 įvertina Centro galimybę patenkinti Prašymą ir suteikti informaciją vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo nustatytais terminais. Nesant tokiai galimybei pateikia Prašymą pateikusiam asmeniui informaciją raštu įprastu formatu, kartu informuodamas apie terminą, kada jam bus pateikta informacija prieinamu bendravimo būdu;

8.3 prireikus atlieka neproporcingos naštos vertinimą vadovaujantis Rekomendacijų 3 priede nurodytais reikalavimais. Priėmus sprendimą netenkinti Prašymo, informuoja Prašymą pateikusį asmenį, nurodant konkrečias priežastis;

8.4 priėmus sprendimą tenkinti Prašymą, parengia informaciją. Prireikus organizuoja informacijos rengimą įtraukiant kitus Centro darbuotojus pagal kompetencijas. Esant poreikiui kreipiasi konsultacijai į išorinius ekspertus;

8.5 pateikia parengtą informaciją pasirinktu prieinamu bendravimo būdu Prašymą pateikusiam asmeniui jo nurodytais kontaktais.

IV SKYRIUS

INFORMACIJOS TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA FORMOS

9. Informacijos prieinamu bendravimo būdu teikimo formos:

9.1 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;

9.2 susirašinėjimas elektroniniu paštu;

9.3 vaizdo ir (ar) garso įrašas;

10. Jeigu elektroninių ir (ar) popierinių dokumentų turinys yra skirtas asmenims su regos negalia, jis turi atitikti Elektroninių ir (ar) popierinių dokumentų, ir (ar) susirašinėjimo

elektroniniu paštu turinio, skirto asmenims su regos negalia, rekomendacijas (Rekomendacijų 4 priedas).

11. Jeigu susirašinėjimo elektroniniu paštu turinys yra skirtas visuomenei informuoti, jis turi atitikti Rekomendacijų 4 priede pateikiamas rekomendacijas.

12. Jeigu vaizdo ir (ar) garso įrašų turinys yra skirtas asmenims su regos ir (ar) klausos negalia, jis turi atitikti Rekomendacijų 1 priede pateikiamas rekomendacijas.

13. Jeigu vaizdo įrašų turinys yra skirtas asmenims su klausos negalia, jis turi atitikti Vaizdo įrašų turinio, skirto asmenims su klausos negalia, rekomendacijas (Rekomendacijų 5 priedas).

14. Jeigu elektroninių ir (ar) popierinių dokumentų, ir (ar) susirašinėjimo elektroniniu paštu turinys yra skirtas asmenims su intelekto negalia, jis turi atitikti Teksto lengvai suprantama kalba rengimo rekomendacijas (Rekomendacijų 6 priedas).

15. Aprašo 4.3. papunktyje numatytu atveju Rekomendacijų 2 priede nurodyta nekintanti viešoji informacija, skirta asmenims su klausos ir (ar) intelekto negalia, skelbiama Centro 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.

16. Kai informaciją numatoma skelbti Centro interneto svetainėje lengvai suprantama kalba, darbuotojas, atsakingas už tokios informacijos skelbimą, parengia tekstą lengvai suprantama kalba ar organizuoja jo parengimą šiais etapais:

16.1 tekstas parengiamas antruoju lygiu;

16.2 parengtas antrojo lygio tekstas pateikiamas Agentūros asmenų su intelekto negalia tikslinei grupei (toliau – Tikslinė grupė) tikrinti;

16.3 Tikslinei grupei patikrinus tekstą ir pateikus pastabų, tekstas prireikus pataisomas;

16.4 prireikus tekstas pateikiamas Tikslinei grupei dar kartą patikrinti;

16.5 Tikslinės grupės patikrintas tekstas skelbiamas Centro interneto svetainėje;

17. Kai tekstas rengiamas atsakant į asmens su negalia ar jo atstovo Prašymą, teikiama informacija, parengiama antruoju lengvai suprantamos kalbos lygiu. Šio teksto Tikslinė grupė netikrina, šis tekstas negali būti skelbiamas interneto svetainėje, naudojant lengvai suprantamos kalbos ženklą;

18. 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.

V SKYRIUS

ELEKTRONINIŲ IR POPIERINIŲ DOKUMENTŲ, SUSIRAŠINĖJIMO ELEKTRONINIU PAŠTU TURINIO, SKIRTO ASMENIMS SU REGOS NEGALIA, REKOMENDACIJOS

19. Centro darbuotojai rengia visus elektroninius, popierinius dokumentus, susirašinėja elektroniniu paštu laikantis šių reikalavimų:

19.1 dokumento tekstas turi būti rašomas naudojant „Arial“ ne mažiau kaip 14 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas popierinis dokumentas, arba ne mažiau kaip 12 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas elektroninis dokumentas;

19.2 dokumento puslapio išnašų tekstas ir Centro rekvizitai turi būti rašomi naudojant „Arial“ ne mažiau kaip 12 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas popierinis dokumentas, arba ne mažiau kaip 10 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas elektroninis dokumentas;

19.3 tarpas tarp eilučių – nuo 1,15 eilutės;

19.4 dokumento pavadinimas gali ar turi būti centruojamas, jei toks reikalavimas yra nustatytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose. Dokumento pavadinimas rašomas didžiosiomis paryškintomis raidėmis;

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

19.6 norint išskirti informaciją tekste, ji paryškinama;

19.7 tekstui struktūruoti naudojamos antraštės;

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

19.9 juodas tekstas turi būti pateikiamas baltame fone;

19.10 norint tekste pateikti nuorodą į interneto svetainę, nuorodos tekstas pažymimas mėlyna spalva ir pabraukiamas;

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

19.12 Jeigu rengiamas dokumentas asmeniui su regos negalia, sukūrus elektroninio dokumento turinio projektą, turi būti panaudotas „Word“ dokumento pritaikymo asmenims su regos negalia tikrinimo įrankis. Radus klaidų, jos turi būti ištaisytos.

VI SKYRIUS APRAŠO ĮGYVENDINIMO PRIEŽIŪRA

20. Už šio Aprašo įgyvendinimo priežiūrą paskirtas Centro turizmo informacijos specialistas:

20.1 Užtikrina šio Aprašo nuostatų įgyvendinimo priežiūrą, prireikus bendradarbiauja su asociacijomis, įstaigomis, veikiančiomis negalios srityje;

20.2 prireikus vertina asmenų pateiktas pastabas ir pasiūlymus dėl Centro skelbiamos ar teikiamos informacijos atitikties prieinamumo principams ir teikia pasiūlymus dėl reikiamų tobulinimo priemonių įgyvendinimo;

20.3 Centro direktoriaus pavedimu rengia ir teikia informaciją apie tai, kaip Centras įgyvendina Rekomendacijas suinteresuotoms šalims.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Su Aprašu supažindinami visi Centro darbuotojai dokumentų valdymo sistemoje (DVS) „Kontora“.

22. Ginčai kilę dėl Centro sprendimų bei veiksmų, susijusių su asmenų su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais teikimu, sprendžiami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymų nustatyta tvarka.

23. Tvarkos aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje.
