

PATVIRTINTA

VšĮ Centro poliklinikos direktoriaus

2025 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-130

## **VŠĮ CENTRO POLIKLINIKOS INFORMACIJOS RENGIMO IR (AR) TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAMAIS BENDRAVIMO BŪDAIS TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. VšĮ Centro poliklinikos informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarkos apraše (toliau – Aprašas) nustatomi VšĮ Centro poliklinikos (toliau – Poliklinika) darbuotojų veiksmai rengiant ir teikiant informaciją asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais.
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. 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 TEIKIMAS ASMENIMS SU NEGALIA PAGAL PATEIKTĄ PRAŠYMĄ**

4. Darbuotojai ir už Aprašo įgyvendinimą atsakingas darbuotojas rengia informaciją ir (arba) organizuoja informacijos parengimą asmenims su negalia Aprašo 8 punkte nurodytais prieinamais bendravimo būdais, kai asmuo su negalia ar jo vienas iš tėvų (įtėvių), pilnamečių vaikų, ar globėjas (rūpintojas), sutuoktinis, aprūpintojas, asmens su negalia įgaliotas kitas asmuo arba asmeniui su negalia atstovaujantis jo nuolatinės gyvenamosios vietos savivaldybės mero nustatyta tvarka paskirtas socialinis darbuotojas, arba socialinės globos įstaigos, kurioje asmuo su negalia gyvena nuolat, socialinis darbuotojas (toliau – atstovas) pateikia Poliklinikai prašymą informaciją jam ar jo atstovaujamam asmeniui su negalia, kai prašymą teikia atstovas, teikti asmens su negalia pasirinktu prieinamu bendravimo būdu (toliau – prašymas).
5. Asmenys su negalia (jų atstovai) prašymus Poliklinikai gali pateikti:
  - 5.1. tiesiogiai atvykus prie bet kurio padalinio kasos langelio;
  - 5.2. registruotu paštu ar per kurjerį siunčiant adresu VšĮ Centro poliklinika, Pylimo g. 3 LT-01117, Vilnius. Prie prašymo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, jei

informacija prašoma apie nepilnametį vaiką – ir vaiko gimimo liudijimas;

5.3. siunčiant elektroniniu paštu (šiuo atveju prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu).

5.4. Esant poreikiui, prašyme nurodoma, kokia forma (elektroniniu paštu, paprastu paštu ar atsiimant atvykus) pageidaujama gauti informaciją pasirinktu prieinamu bendravimo būdu.

6. Prašymai nagrinėjami Poliklinikos skundų nagrinėjimo tvarkos apraše, patvirtintame Poliklinikos direktoriaus 2023 m. birželio 9 d. įsakymu Nr. V-152 „Dėl VšĮ Centro poliklinikos skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo pakeitimo“ (toliau – Taisyklės) nustatytais terminais ir tvarka.

7. Tais atvejais, kai asmeniui su negalia (jo atstovui) pateikti informacijos jo nurodytu prieinamu bendravimo būdu įstatymų ir šio Aprašo nustatytais terminais nėra galimybės, asmeniui su negalia pateikiama informacija raštu įprastu formatu ir kartu informuojama apie terminą, kada jam bus pateikta informacija pageidaujamu prieinamu būdu (pavyzdžiui, dėl didelės apimties turinio informacijos parengimas lietuvių gestų kalba, Brailio raštu ar lengvai suprantama kalba gali trukti ilgiau nei 20 darbo dienų).

8. Informacijos prieinamumo būdai:

8.1. Asmenims su regos negalia:

8.1.1. Brailio raštas. Esant poreikiui asmeniui su negalia teikti informaciją Brailio raštu, Poliklinika organizuoja Brailio rašto parengimo paslaugos įsigijimą. Paslaugą teikia Lietuvos audiosensorinė biblioteka, apskričių bibliotekos. Informacijos Brailio raštu parengimą organizuoja už šio Aprašo įgyvendinimą atsakingas darbuotojas.

8.1.2. Garsinės ir / ar vaizdinės priemonės (garso ir / ar vaizdo įrašas).

8.1.3. Elektroninis (šio Aprašo 1 priedas) arba popierinis dokumentas (šio Aprašo 2 priedas), atitinkantis Elektroninių ir (ar) popierinių dokumentų, ir (ar) susirašinėjimo elektroniniu paštu turinio, skirto asmenims su regos negalia, rekomendacijas (Rekomendacijų 4 priedas).

8.2. Asmenims su klausos negalia:

8.2.1. Lietuvių gestų kalba. Jeigu asmuo su negalia ar jo atstovas išreiškia poreikį, asmeniui su negalia atvykus į Polikliniką, gauti paslaugas ir jam reikalingas lietuvių gestų kalbos vertėjas, apie tai asmuo su negalia arba jo atstovas Polikliniką informuoja (paštu, elektroninių ryšių priemonėmis) Polikliniką ne vėliau kaip likus 2 darbo dienoms iki atvykimo. Už Aprašo įgyvendinimą atsakingas darbuotojas organizuoja lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugos suteikimą prieš asmeniui su negalia atvykstant į Polikliniką kreipiantis į Lietuvių gestų kalbos vertimo centrą. Lietuvių gestų kalbos vertėjui atvykus į Polikliniką suteikti lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugą, už Aprašo įgyvendinimą atsakingas darbuotojas paprašo lietuvių gestų kalbos vertėją pateikti darbuotojo pažymėjimą. Paslaugos užsakomos Lietuvių gestų kalbos vertimo centro nustatyta paslaugų užsakymo tvarka.

8.3. Asmenims su intelekto negalia:

8.3.1. Elektroninis arba popierinis dokumentas, parengtas lengvai suprantama kalba pagal Rekomendacijų 6 priedą.

9. Poliklinika gali atsisakyti teikti informaciją asmeniui su negalia ar jo atstovui 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 <https://anta.lrv.lt/lt/aplinkos-prieinamumas/metodine-medziaga/> skelbiama skaičiuokle, atlikus neproporcingos naštos vertinimą pagal Neproporcingos naštos vertinimo kriterijus, nustatoma, kad organizacinė ir (ar) finansinė našta Poliklinikai būtų didesnė už tikėtiną gauti naudą asmeniui su negalia (jo atstovui) ir galėtų sukelti neproporcingą našlą Poliklinikos funkcijų vykdymui. Tokiu atveju asmuo su negalia ar jo atstovas apie tai informuojamas prašyme nurodytu prieinamu bendravimo būdu. Neproporcingos naštos vertinimą atlieka už šio Aprašo įgyvendinimą atsakingas darbuotojas.

10. Informaciją visais prieinamais būdais asmenims su negaliai parengia bei neproporcingos naštos vertinimą atlieka už šio Aprašo įgyvendinimą atsakingas darbuotojas pagal darbuotojų, kuriems tiesioginio vadovo pavesta pateikti informaciją, reikalingą atsakymui parengti.

### **III SKYRIUS**

#### **INFORMACIJOS SKLAIDA ASMENIMS SU NEGALIA**

11. Poliklinika interneto svetainėje [www.pylimas.lt](http://www.pylimas.lt) skelbia Rekomendacijų 2 priede nurodytą informaciją, 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.

12. Poliklinikos interneto svetainėje skelbiama informacija pateikiama 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).

13. Aprašo 11 punkte nustatyta atveju Rekomendacijų 2 priede nurodyta nekintanti viešoji informacija, skirta asmenims su klausos ir intelekto negalia, skelbiama Poliklinikos interneto svetainės specialiu ženklu pažymėtoje skiltyje, naudojant oficialų gestų kalbos ženklą, pateikiamą Lietuvos kurčiųjų draugijos interneto svetainėje (<http://www.lkd.lt/gestu-zenklas>), 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 ([ETR.jpg \(829×823\)](#)).

14. Nekintama vieša informacija, prieš paskelbiant Poliklinikos interneto svetainėje, lengvai suprantama kalba rengiama laikantis šių etapų:

14.1. Tekstas parengiamas antruoju lengvai suprantamos kalbos lygiu (Rekomendacijų 6 priedas).

14.2. Parengus tekstą lengvai suprantama kalba, organizuojamas teksto patikrinimas su tiksline grupe.

14.3. Gavus iš tikslinės grupės pastabų, tekstas pataisomas.

14.4. Prireikus tekstas pateikiamas dar kartą patikrinti.

14.5. Patikrintas ir, jei reikia, Poliklinikos patikslintas tekstas paskelbiamas Poliklinikos interneto svetainėje Aprašo 13 punkte numatyta tvarka.

## **IV SKYRIUS**

### **INFORMACIJOS TEIKIMO FORMOS**

15. Informacijos prieinamu bendravimo būdu teikimo formos Poliklinikoje yra šios:

15.1. elektroninis ir (ar) popierinis dokumentas;

15.2. susirašinėjimas elektroniniu paštu;

15.3. vaizdo ir (ar) garso įrašas.

16. 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) ir rengiamas Aprašo 22 punkte nustatyta tvarka.

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

18. 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).

19. 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).

20. Kai tekstas lengvai suprantama kalba rengiamas atsakant į asmens su negalia ar jo atstovo prašymą, Poliklinikos darbuotojas, kuriam pavesta pateikti savo srities klausimais informaciją, reikalingą atsakymui parengti, parengia informaciją (atsakymą) įpratu formatu ir perduoda ją už šio Aprašo įgyvendinimą atsakingams darbuotojui. Už šio aprašo įgyvendinimą atsakingas darbuotojas, gavęs informaciją, parengia tekstą antruoju lygiu (Rekomendacijų 6 priedas). Šio teksto tikslinė grupė netikrina, šis tekstas negali būti skelbiamas interneto svetainėje, naudojant lengvai suprantamos kalbos ženklą.

21. Prireikus teksto lengvai suprantama kalba rengėjas (t. y. už Aprašo įgyvendinimą atsakingas darbuotojas) 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**

### **ASMENIMS SU REGOS NEGALIA SIUNČIAMŲ DOKUMENTŲ RENGIMO REIKALAVIMAI**

22. Siunčiami elektroniniai ir popieriniai dokumentai, gavus asmens su negalia (jo atstovo) prašymą informaciją jam ar jo atstovaujama asmeniui su negalia pateikti asmens su negalia pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, kaip numatyta šio Aprašo 4 punkte, turi atitikti šiuos reikalavimus:

22.1. Dokumento tekstas turi būti rašomas naudojant „Arial“ 14 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas popierinis dokumentas (šio Aprašo 1 priedas), arba 12 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas elektroninis dokumentas (šio Aprašo 2 priedas).

22.2. Dokumento puslapio išnašų tekstas ir Poliklinikos rekvizitai turi būti rašomi naudojant „Arial“ 12 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas popierinis dokumentas, arba 10 punktų dydžio šriftą, jeigu rengiamas elektroninis dokumentas.

22.3. Tarpas tarp eilučių – 1,15 eilutės.

- 22.4. Dokumento pavadinimas rašomas nuo kairiosios paraštės, taikant lygiuotę kairėje, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai nenustato kitaip. Dokumento pavadinimas rašomas didžiosiomis paryškintomis raidėmis.
- 22.5. Dokumento tekstui taikoma lygiuotė kairėje, teksto pastraipų pirmosios eilutės pradedamos rašyti 15 mm atstumu nuo kairiosios paraštės.
- 22.6. Norint išskirti informaciją tekste, ji paryškinama naudojant „Bold“ funkciją.
- 22.7. Tekstui struktūruoti naudojamos antraštės, kaip numatyta Rekomendacijų 4 priedo 4 punkte.
- 22.8. Tekstas didžiosiomis raidėmis rašomas tik tuo atveju, jeigu yra būtina ir (ar) toks reikalavimas yra nustatytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 22.9. Juodas tekstas turi būti pateikiamas baltame fone.
- 22.10. Norint tekste pateikti nuorodą į interneto svetainę, nuorodos tekstas pažymimas mėlyna spalva ir pabraukiamas.
- 22.11. Jeigu dokumente naudojamos nuotraukos, diagramos, paveikslėliai, logotipai ar kiti netekstiniai elementai, trumpai ir aiškiai alternatyviau tekstu aprašoma, kas atvaizduota netekstiniame elemente. Jei vizualinė medžiaga yra dekoratyvi ir neprideda informacijos dėstomai informacijai, paveikslėlis alternatyviaus teksto skiltyje pažymimas kaip dekoratyvinis.
- 22.12. Poliklinikoje rengiamų bei gaunamų dokumentų registravimo ir procesų valdymo tvarkos aprašo, patvirtinto Poliklinikos direktoriaus 2023 m. spalio 24 d. įsakymu Nr. V-239 „Dėl VŠĮ Centro poliklinikoje rengiamų bei gaunamų dokumentų registravimo ir procesų valdymo tvarkos aprašo“ (toliau – Dokumentų valdymo tvarkos aprašas) 2 skyriuje „Dokumentų rengimo reikalavimai“ nustatytus reikalavimus tiek, kiek jie neprieštarauja Apraše ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose nurodytiems reikalavimams.
- 22.13. Dokumente esančiose lentelėse pateikiami tik duomenys, bet ne tekstas.
- 22.14. Rašto adresatas ir numeris pateikiami naudojant stulpelių funkciją, esančią Word dokumento skiltyje „maketas“ (o ne naudojant lentelės funkciją).
- 22.15. Jei rengiant dokumentą norima palikti tarpą tarp teksto segmentų ar dokumente esančių objektų (pavyzdžiui, pastraipų, nuotraukų), tarpai daromi didinant tarpų dydį Word dokumento pastraipos parinktyje.
23. Jeigu rengiamas dokumentas asmeniui su regos negalia, sukūrus elektroninio dokumento turinio projektą, turi būti panaudotas „Word“ dokumento pritaikymo asmenims su regos negalia tikrinimo įrankis (Peržiūra→Tikrinti pritaikymą neįgaliesiems). Radus klaidų, jos turi būti ištaisytos.
24. Jeigu yra galimybė, vengti naudoti skenuotus dokumentus, kadangi skenuotų dokumentų negali perskaityti ekrano skaitymo įrankis, kuriuo naudojasi asmenys su regos negalia.

## **VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

25. Aprašas skelbiamas Poliklinikos interneto svetainėje.
26. Dokumentų tekstas rengiamas atsižvelgiant į „Negaliai jautrios kalbos gaires“ ([https://anta.lrv.lt/public/canonical/1733739405/808/Negaliai%20jautrios%20kalbos%20gair%C4%97s\\_adaptuotos.pdf](https://anta.lrv.lt/public/canonical/1733739405/808/Negaliai%20jautrios%20kalbos%20gair%C4%97s_adaptuotos.pdf))
27. Parengti atsakymai asmenims su negalia siunčiami siunčiami Poliklinikos

direktoriaus patvirtintų Dokumentų valdymo tvarkos aprašo bei rašytinės informacijos teikimo tvarkos aprašo nustatyta tvarka.