



**ZARASŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL ZARASŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ INFORMACIJOS RENGIMO IR (AR)  
TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAMAI BENDRAVIMO  
BŪDAIS TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO**

2025 m. rugsėjo 29 d. Nr. 3-  
Zarasai

Vadovaudamasi 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“,

t v i r t i n u Zarasų socialinės globos namų informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarkos aprašą (pridedama).

Direktorė

Daiva Dūdėnienė

Parengė  
Direktorius pavaduotoja socialiniams reikalams

Valentina Ilčiukienė

PATVIRTINTA  
Zarasų socialinės globos namų direktoriaus  
2025 m. rugsėjo 29 d. įsakymu Nr. 3-

## **ZARASŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ INFORMACIJOS RENGIMO IR (AR) TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAMAI BENDRAVIMO BŪDAIS TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS**

#### **BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Zarasų socialinės globos namų informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais (toliau – Informacijos rengimas ir teikimas) tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) detalizuoja asmens su negalia ar jo atstovo prašymo gauti informaciją pasirinktu prieinamu bendravimo būdu (toliau – prašymas) pateikimo tvarką ir Zarasų socialinės globos namų darbuotojų veiksmus rengiant ir teikiant informaciją asmenims su negalia.

2. 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).

3. Aprašo tikslas – Zarasų socialinės globos namuose formuoti vienodą informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktomis priemonėmis bendravimo būdais ir bendravimo su jais praktiką.

4. 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.

### **II SKYRIUS**

#### **INFORMACIJOS TEIKIMAS ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAMAI BENDRAVIMO BŪDAIS**

5. Atsižvelgiant į konkretaus asmens negalios pobūdį (klausos, regos, intelekto), informacija asmeniui su negalia ar jo atstovui, jiems išreiškus poreikį šio Aprašo 6 punkte išvardintais atvejais, 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, pavyzdžiui, 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**

#### **PRAŠYMO GAUTI INFORMACIJĄ PASIRINKTU PRIEINAMU BENDRAVIMO BŪDU PATEIKIMAS**

6. Zarasų socialinės globos namai užtikrina galimybę asmenims su negalia gauti informaciją (pavyzdžiui, apie paslaugos suteikimą, dokumento turinio išaiškinimą) šio Aprašo 5 punkte nurodytais prieinamais bendravimo būdais, kai:

6.1. asmuo su negalia 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 laisvos formos prašymą Zarasų socialinės globos namų administracijai vienu iš būdų:

6.1.1. pateikia raštu Zarasų socialinės globos namų administratorei, jos kabinete, Administracijos patalpos I a., adresu: Aušros g. 18B, Zarasai;

6.1.2. atsiunčia paštu, adresu: Zarasų socialinės globos namai, Aušros g. 18B, Zarasai, LT-32133,

6.1.3. pateikia elektroniniu paštu: [zarasusgn@zarasusgn.lt](mailto:zarasusgn@zarasusgn.lt).

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

#### **IV SKYRIUS**

### **INFORMACIJOS RENGIMO IR TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA TERMINAI IR ORGANIZAVIMAS**

7. Zarasų socialinės globos namai asmeniui su negalia ar jo atstovui suteikia informaciją Viešojo administravimo įstatymo nustatytais terminais (iki 20 d. d.). 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), Zarasų socialinės globos namai asmeniui su negalia pateikia informaciją raštu įprastu formatu, kartu informuodama apie terminą, kada jam bus pateikta informacija prieinamu bendravimo būdu.

8. Zarasų socialinės globos namų darbuotojų veiksmai gavus prašymą:

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

8.2. ne vėliau kaip per 1 d. d. prašymą direktorius nukreipia pagal kompetenciją vykdymui vienam iš Zarasų socialinės globos namų padalinių vadovų ir direktoriaus pavaduotojų socialiniams reikalams.

8.3. Padalinio vadovas kartu su direktoriaus pavaduotoju socialiniams reikalams įvertina prašymo turinio sudėtingumą vadovaudamiesi Rekomendacijų 3 priedu ir priima vieną iš sprendimų:

8.3.1. tenkinti prašymą ir suteikti informaciją vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo nustatytais terminais;

8.3.2. netenkinti prašymo, jei atlikus neproporcingos naštos vertinimą nustatoma, kad organizacinė ir (ar) finansinė našta Zarasų socialinės globos namų būtų didesnė už tikėtiną gauti naudą asmeniui su negalia ir galėtų sukelti neproporcingą naštą Zarasų socialinės globos namų funkcijų vykdymui. Tokiu atveju prašymą pateikęs asmuo informuojamas apie sprendimą neteikti informacijos, nurodant konkrečias priežastis.

8.3.3. Priėmus sprendimą tenkinti prašymą ir suteikti informaciją padalinio vadovas organizuoja informacijos parengimo/teikimo procesą ir jį derina su direktoriaus pavaduotoju socialiniams reikalams.

## **V SKYRIUS**

### **INFORMACIJOS RENGIMO IR TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA BŪDAI IR FORMOS**

9. Informacijos rengimo ir teikimo regos negalią turinčiam asmeniui būdai ir formos:

9.1. informacija pateikiama 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. Pateiktas el. dokumento turinys turi būti perskaitomas ekrano skaitymo programa ar įjungtu padidinto kontrasto režimu. Dokumento informacija rengiama vadovaujantis Rekomendacijų 4 priedu;

9.2. informacija pateikiama Brailio raštu, atspausdinant reikiamą tekstą Brailio rašto spausdintuvu;

9.3. informacija pateikiama garso įrašu, persiunčiant įrašą nurodytais kontaktais.

10. Informacijos rengimo ir teikimo klausos negalią turinčiam asmeniui būdai ir formos:

10.1. atvykus į Zarasų socialinės globos namus (iš anksto suderintu laiku) sudaroma galimybė norimą informaciją gauti lietuvių gestų kalba.

10.2. informacija pateikiama lengvai suprantama kalba (tekstu), vadovaujantis Rekomendacijų 6 priedu.

11. Informacijos rengimo ir teikimo intelekto negalią turinčiam asmeniui būdai ir formos:

11.1. gavus prašymą suteikti informaciją intelekto negalią turinčiam ar jį atstovaujančiam asmeniui, su juo suderinamas informacijos pateikimo terminas ir teksto lygis;

11.2. informacija pateikiama lengvai suprantama kalba (tekstu ir vaizdu/ iliustracijomis), vadovaujantis Rekomendacijų 6 priedu.

## **VI SKYRIUS**

### **VIEŠOS INFORMACIJOS RENGIMAS**

12. Zarasų socialinės globos namai interneto svetainėje skelbia Rekomendacijų 2 priede nurodytą informaciją, taip pat mobiliojoje programoje, jei ją turi, 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 mobilioms programoms aprašo patvirtinimo“, nustatytai tvarkai

13. Rekomendacijų 2 priede nurodyta nekintanti viešoji informacija, skirta asmenims su klausos ir (ar) intelekto negalia, skelbiama Zarasų socialinės 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.

14. Zarasų socialinės globos namai, rengdami savo veiklos srities nekintamą viešą informaciją įstaigos interneto svetainėje lengvai suprantama kalba, laikosi šių informacijos rengimo etapų:

14.1. tekstas parengiamas antruoju lygiu;

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

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

14.4. prireikus tekstas pateikiamas tikslinei grupei dar kartą patikrinti;

14.5. tikslinės grupės patikrintas tekstas ir prireikus atsakingų darbuotojų patikslintas tekstas skelbiamas.

15. Kai tekstas rengiamas šio Aprašo 8 papunktyje numatytu atveju, padalinio vadovas, kurio veiklos srities klausimais teikiamas informavimas, parengia tekstą antruoju lygiu ir suderina su direktoriaus pavaduotoju socialiniams reikalams. Šio teksto tikslinė grupė netikrina, šis tekstas negali būti skelbiamas interneto svetainėje, naudojant lengvai suprantamos kalbos ženklą.

16. 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.

## **VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

17. Zarasų socialinės globos namų visa gyventojams skirta informacija pagal galimybes yra rengiama globos namų gyventojams lengvai suprantama kalba, pateikiama prieinamais bendravimo būdais ir kuriama prieinama informacinė aplinka.

19. Zarasų socialinės globos namų informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarkos aprašo įgyvendinimą užtikrina ir pagal poreikį atnaujina Zarasų socialinės globos namų direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.

20. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos galiojančiais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą ir Zarasų asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

| DETALŪS METADUOMENYS                                                |                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dokumento sudarytojas (-ai)                                         | Administratorius Kristina Špūraitė-Pupelienė, Aušros g. 18B, Zarasai                                                                                                           |
| Dokumento pavadinimas (antraštė)                                    | DĖL ZARASŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ<br>INFORMACIJOS RENGIMO IR (AR)<br>TEIKIMO ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS<br>PRIEINAMAIS BENDRAVIMO<br>BŪDAIS TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO |
| Dokumento registracijos data ir numeris                             | 2025-09-29 Nr. 3-77                                                                                                                                                            |
| Adresatas                                                           | –                                                                                                                                                                              |
| Dokumentą pasirašė                                                  | Direktorius Daiva Dūdėnienė                                                                                                                                                    |
| Veiksmo atlikimo data ir laikas                                     | 2025-09-29 12:12:33                                                                                                                                                            |
| Registratorius                                                      | Direktorius Daiva Dūdėnienė                                                                                                                                                    |
| Veiksmo atlikimo data ir laikas                                     | 2025-09-29 12:12:33                                                                                                                                                            |
| Dokumento nuorašo atspausdinimo data ir jį atspausdinęs darbuotojas | 2025-09-29 atspausdino Administratorius Kristina Špūraitė-Pupelienė                                                                                                            |

Nuorašas tikras  
Zarasų socialinės globos namai  
2025-09-29