ASMENS SU NEGALIA TEISIŲ APSAUGOS AGENTŪRA

PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS

Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų apklausos dėl informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų įgyvendinimo ataskaita

2026 m.
Vilnius

Turinys

Įvadas 3

1. Bendroji informacija 5

2. Vaizdo ir (ar) garso įrašų turinio rekomendacijų įgyvendinimas 10

3. Nekintamos informacijos lietuvių gestų ir lengvai suprantama kalbomis rekomendacijų įgyvendinimas 13

4. Neproporcingos naštos vertinimo rekomendacijų įgyvendinimas 28

5. Elektroninių / popierinių dokumentų ir (ar) susirašinėjimo elektroniniu paštu turinio, skirto asmenims su regos negalia, rekomendacijų įgyvendinimas 29

IŠVADOS 35

Įvadas

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos ir jos fakultatyvaus protokolo 21 straipsnyje įtvirtinta nuostata, jog valstybės imasi visų atitinkamų priemonių, skirtų užtikrinti, kad asmenys su negalia galėtų naudotis saviraiškos laisve ir laisve reikšti savo nuomonę, įskaitant laisvę ieškoti, gauti ir skleisti informaciją ir idėjas lygiai su kitais asmenimis. Užtikrinant galimybes asmenims su negalia gauti bei skleisti informaciją ir idėjas, itin reikšmingas yra tinkamas ir visapusiškas informacijos prieinamumas. Prieinama informacija prisideda prie visuomenės įtraukties didinimo, stiprina piliečių galimybes dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose, gerina viešųjų paslaugų kokybę ir didina pasitikėjimą viešojo sektoriaus institucijomis. Be to, aiškiai ir lengvai prieinamos informacijos užtikrinimas padeda mažinti socialinę atskirtį ir kurti atviresnę, skaidresnę bei teisingesnę visuomenę.

Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymo 4 straipsnyje įtvirtinta nuostata, kad valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos pripažįsta asmens su negalia pasirinktą (-us) prieinamą (-us) bendravimo būdą (-us), bendravimą lietuvių gestų kalba ir sudaro sąlygas asmeniui su negalia jį (juos) naudoti viešųjų santykių srityje, taip pat teikia asmeniui su negalia viešąją informaciją nemokamai bent vienu jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu ar lietuvių gestų kalba lygiai su kitais asmenimis. Lietuvoje nuo 2024 m. sausio 1 d. įsigaliojus Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijoms (toliau – Rekomendacijos), patvirtintoms Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1-784 „Dėl Informacijos pateikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų patvirtinimo“ (toliau – Įsakymas), įtvirtinti tokios informacijos teikimo būdai, formos, atvejai ir taip pat institucijų ir įstaigų veiksmai, būtini šių Rekomendacijų įgyvendinimui.

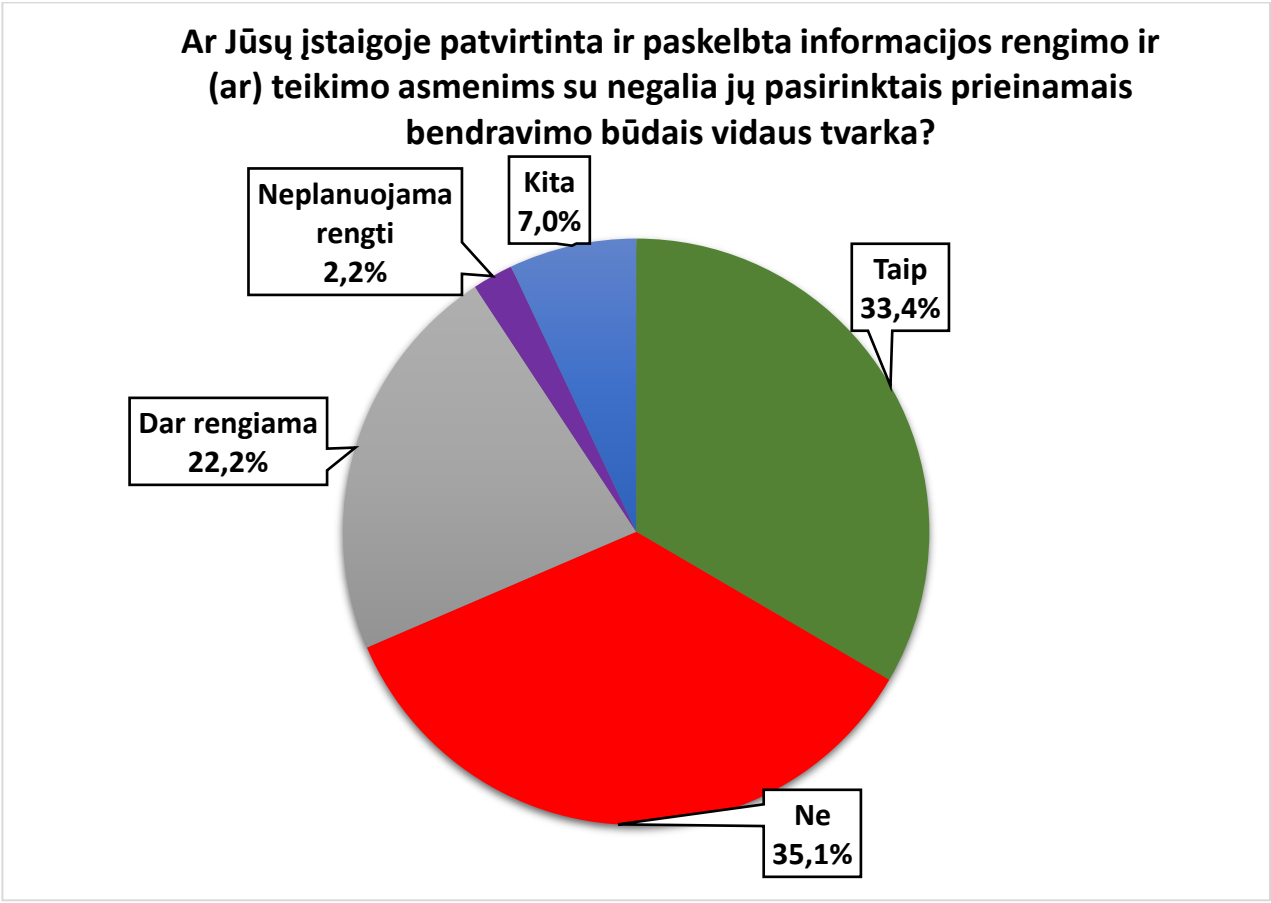
Vadovaujantis Įsakymo 3.2 papunkčiu, Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrai prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Agentūra) iki kiekvienų metų vasario 1 dienos, pradedant nuo 2025 m. ir baigiant 2031 m., pavesta atlikti valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų apklausą, parengti ir pateikti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai praėjusių metų Rekomendacijų įgyvendinimo metinę ataskaitą. Atsižvelgiant į šiuos įpareigojimus, patvirtintas Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos tvarkos aprašas, patvirtintas Agentūros direktoriaus 2025 m. birželio 20 d. įsakymu „Dėl informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų įgyvendinimo stebėsenos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas). Remiantis Aprašu Agentūra parengė įrankį „Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų taikymo stebėsenos apklausos įrankis“ (toliau – Įrankis). Šiuo Įrankiu buvo renkami duomenys apie informacijos prieinamumo užtikrinimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais situaciją Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose. 2025 m. lapkričio 21 d. Įrankis buvo išsiųstas valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, kurioms taikomos Rekomendacijos, pagal iš anksto sudarytą sąrašą.

Įrankį sudarė kiekybinė ir kokybinė anketinė apklausa, pateikta elektroniniu formatu. Jis susidėjo iš uždaro tipo klausimų su galimais atsakymų pasirinkimo variantais ir atviro tipo klausimų. Apdorojant gautus duomenis, atvirų klausimų atsakymai buvo suskirstyti į kategorijas, siekiant juos standartizuoti ir palengvinti analizę. Ataskaitos ribotumai apima galimus netikslumus atsakymuose, kurie gali atsirasti dėl Įrankį pildžiusių asmenų interpretacijų skirtumų, nepakankamai aiškiai suformuluotų klausimų.

1. Bendroji informacija

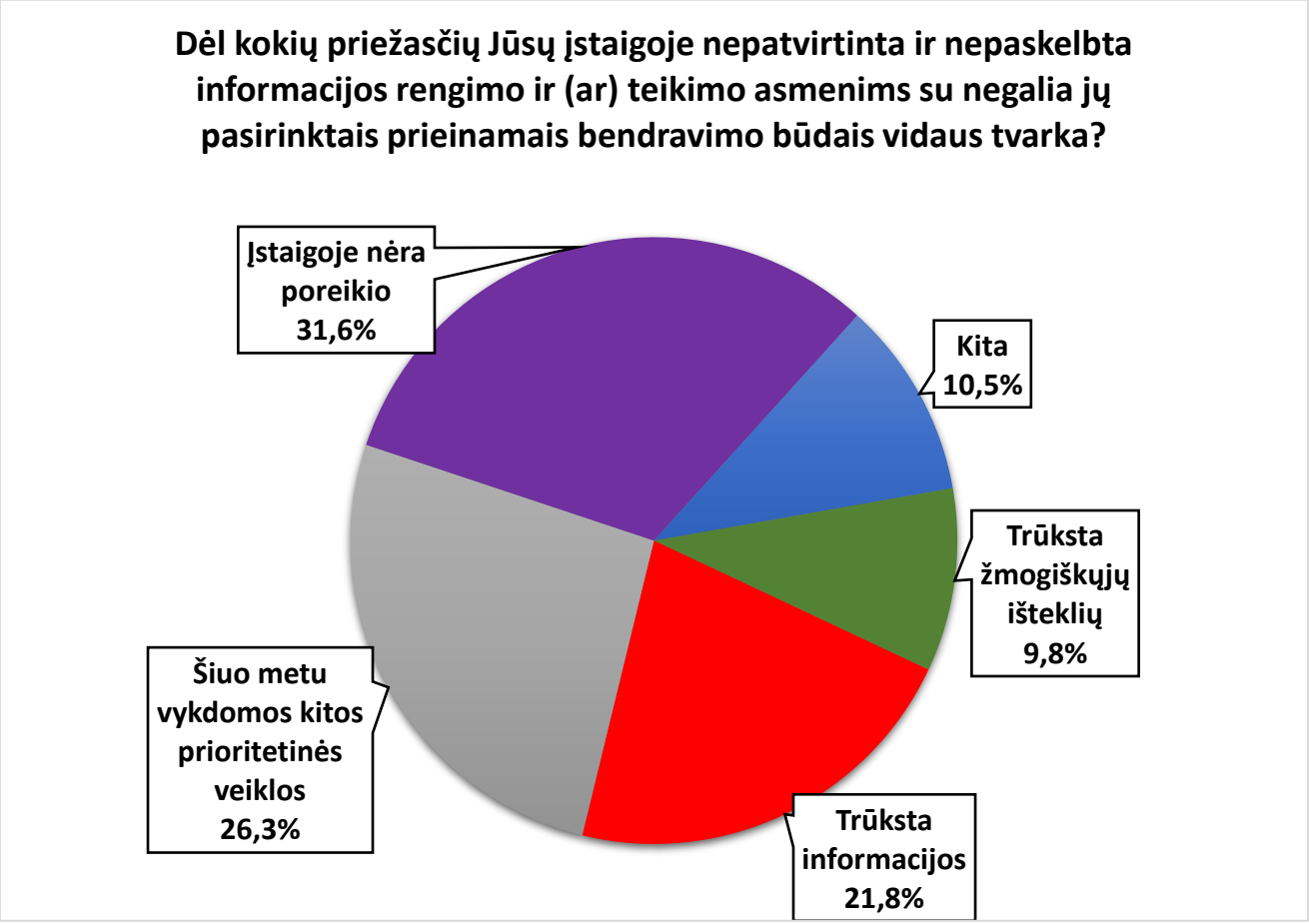
Įrankį užpildė 356 valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos. Atsakymus pateikė 8 Lietuvos Respublikos ministerijos, 44 Lietuvos Respublikos savivaldybių administracijos. Likusios institucijos ir įstaigos – Lietuvos Respublikos ministerijoms bei savivaldybių administracijoms pavaldžios įstaigos. Įrankį taip pat užpildė pavienės viešosios įstaigos, akcinės bendrovės bei uždarosios akcinės bendrovės.

Siekiant apžvelgti Įsakymo 2.1.1. papunkčio „pasitvirtinti ir savo interneto svetainėse paskelbti informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais vidaus tvarką ir paskirti darbuotoją ar padalinį, atsakingą už šios tvarkos įgyvendinimą“ nuostatos įgyvendinimą, apklausos dalyvių buvo klausiama „**Ar Jūsų įstaigoje patvirtinta ir paskelbta informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais vidaus tvarka?**“. Didžiausias procentas (35,1 %) apklaustųjų nurodė, kad vidaus tvarka jų atstovaujamoje įstaigoje dar nėra parengta, 33,4 % atsakė, kad tokia tvarka jų atstovaujamoje įstaigoje yra parengta, 22,2 % teigė, kad vidaus tvarka yra rengiama. 7 % pasirinko atsakymo variantą „Kita“ ir nurodė priežastis, pavyzdžiui: „Su visais įstaigos darbuotojais el. laišku buvo pasidalinta, kokie yra informacijos teikimo asmenims su negalia prieinami bendravimo būdai“, „Atskiros tvarkos nėra, yra bendra tvarka“, „interneto svetainė yra pritaikyta asmenims su negalia, įdiegtos papildomos priemonės, tvarka dar nėra rengiama“. Dar 2,2 % respondentų atsakė, kad neplanuoja tokios tvarkos rengti (žr. grafiką Nr. 1).



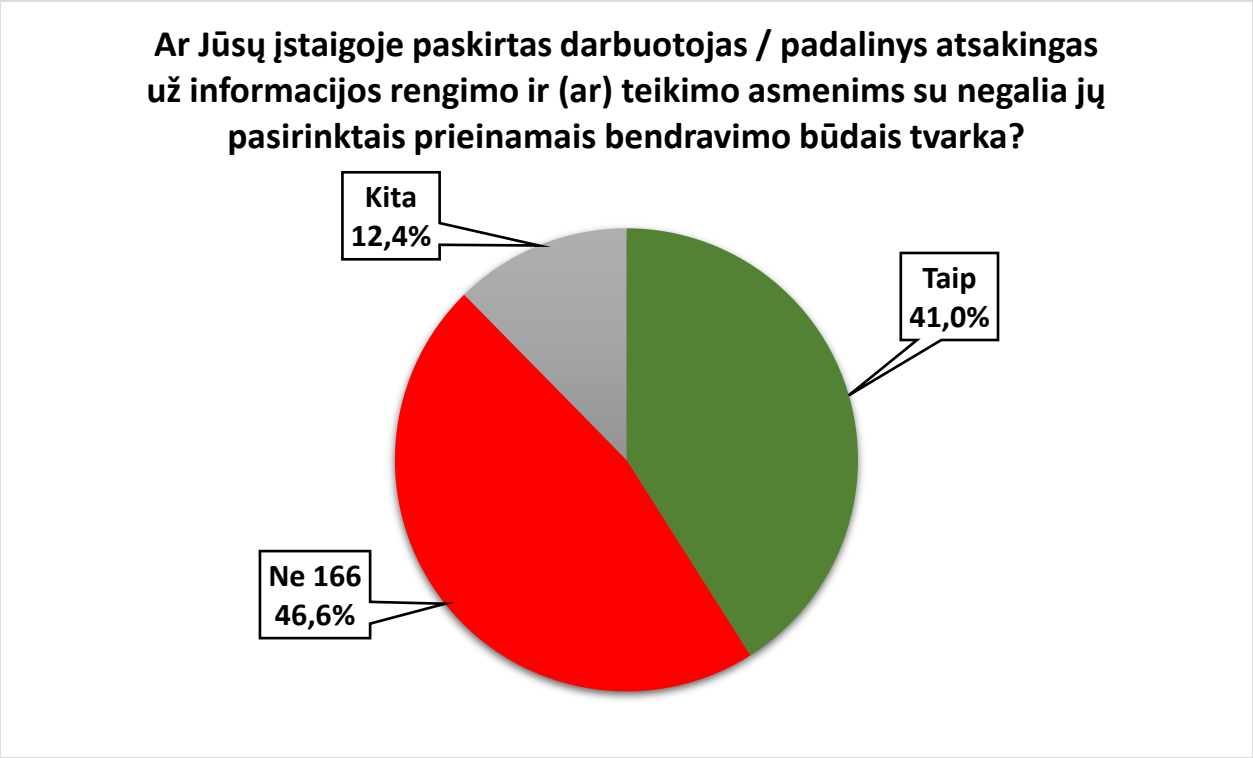
Grafikas Nr. 1

Apklausos metu institucijų ir įstaigų, kurios neturi vidaus tvarkos arba neplanuoja jos rengti, **buvo prašoma nurodyti to priežastis.** Didžioji dauguma (31,6 %) apklaustųjų nurodė, kad įstaigoje nėra tokio poreikio. 26,3% teigia, kad šiuo metu vykdomos kitos prioritetinės veiklos. 21,8 % teigė, kad trūksta informacijos norint parengti minėtą tvarką. Apklausos metu išryškėjo, kad 9,8 % respondentų vidaus tvarkos nėra parengę dėl žmogiškųjų / finansinių išteklių trūkumo. Kategorijoje „Kita“ (10,5 % atsakiusiųjų), nurodoma, kad vidaus tvarka nebuvo rengiama dėl to, kad: „klientai yra su psichine negalia“, „visi išvardinti variantai „nežinau“ (žr. grafiką Nr. 2).



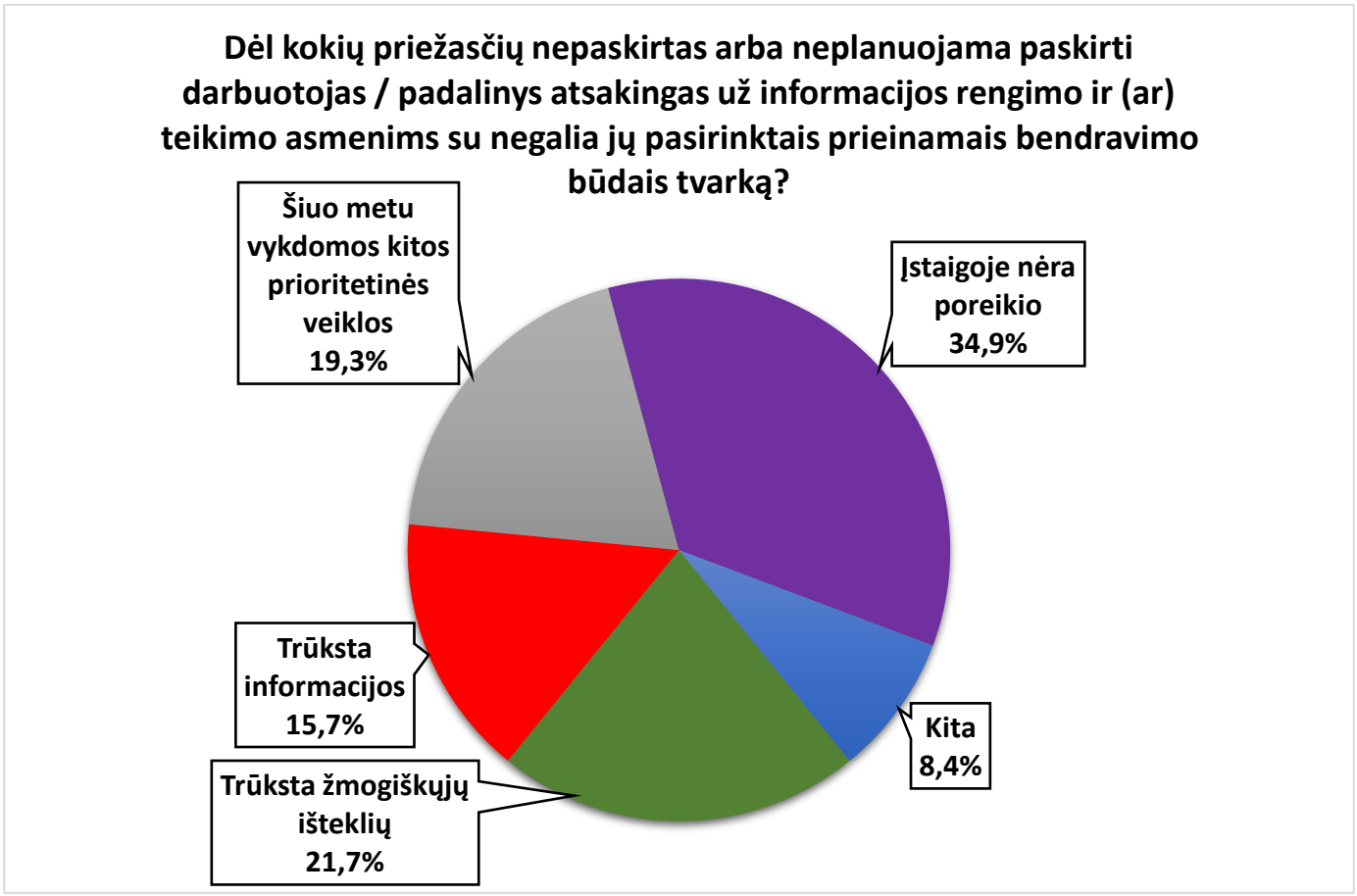
Grafikas Nr. 2

Siekiant apžvelgti, kaip įgyvendinama Įsakymo 2.1.1. papunkčio (pasitvirtinti ir savo interneto svetainėse paskelbti informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais vidaus tvarką ir paskirti darbuotoją ar padalinį, atsakingą už šios tvarkos įgyvendinimą) nuostata, **apklausos dalyviams buvo užduotas klausimas, ar įstaigoje šiai funkcijai vykdyti yra paskirtas darbuotojas / padalinys**. 46,6 % apklausą užpildžiusių asmenų nurodė, kad jų institucijoje ar įstaigoje nėra paskirtas darbuotojas ar padalinys, atsakingas už informacijos rengimą ir (ar) teikimą asmenims su negalia jų pasirinktais būdais. 41,0 % respondentų pateikė informaciją, kad toks darbuotojas ar padalinys yra paskirtas, o likę 12,4 % apklausą pildžiusių asmenų pasirinko atsakymą „Kita“. Šioje kategorijoje respondentų nurodyti atsakymų variantai buvo, pavyzdžiui: „ruošiamasi paskirti“, „administracija“, „Socialinės gerovės skyrius“ (žr. grafiką Nr. 3).



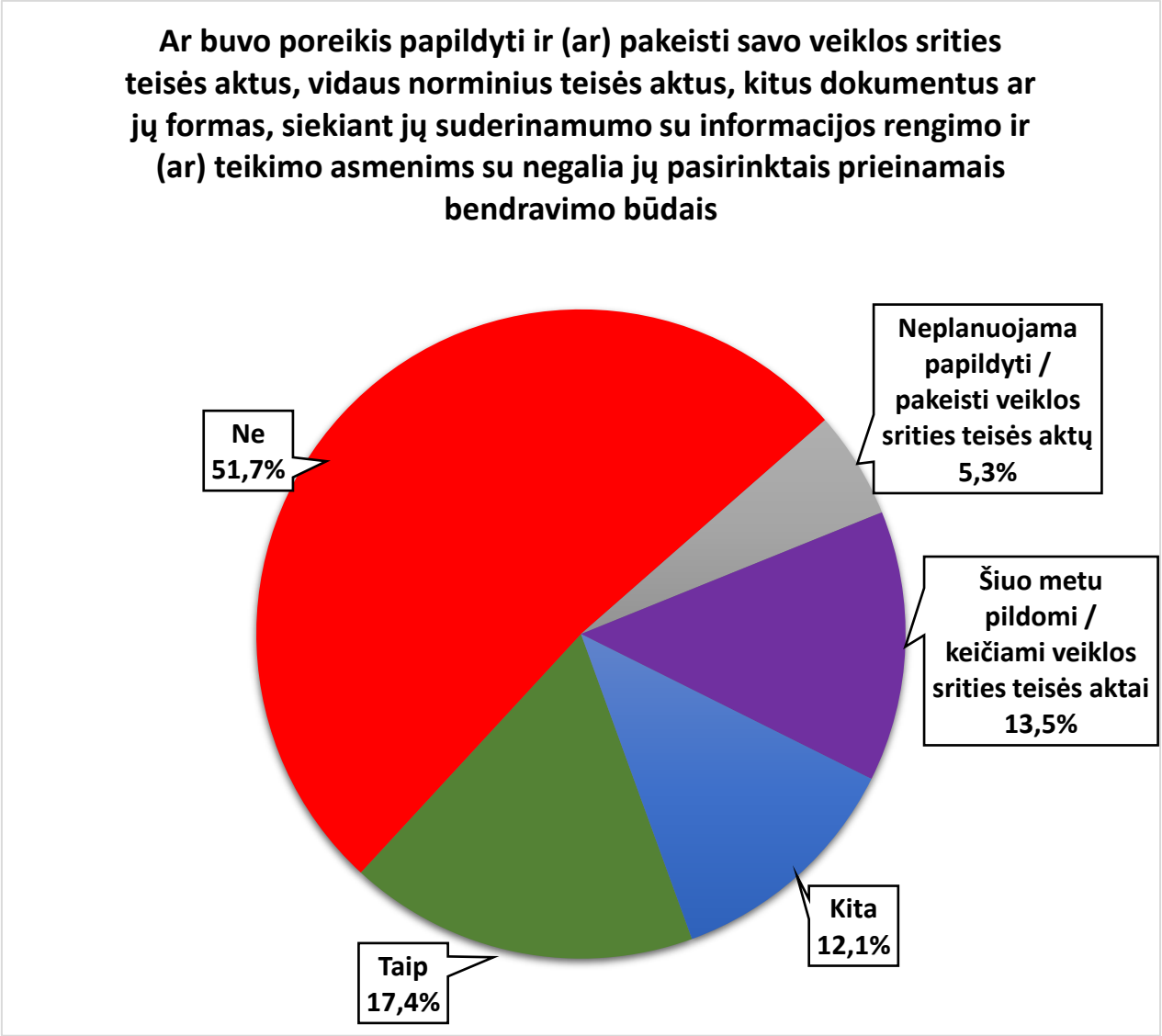
Grafikas Nr. 3

Stengiantis identifikuoti priežastis, kodėl nėra paskirto asmens ar padalinio, atsakingo už informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarkos įgyvendinimą, buvo pateiktas klausimas **dėl kokių priežasčių paskirto asmens ar padalinio nėra?** 34,9 % apklausą užpildžiusių asmenų nurodė, kad nėra poreikio paskirti darbuotoją ar padalinį, atsakingą už informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarką. 21,7 % pažymėjo, kad trūksta žmogiškųjų išteklių, o 19,3 % nurodė, jog šiuo metu vykdomos kitos prioritetinės veiklos. 15,7 % apklausą pildžiusių asmenų nurodė, kad trūksta informacijos, o likę 8,4 % pasirinko atsakymą „Kita“ bei nurodė tokią informaciją, kaip, pavyzdžiui: „dokumentai ruošiami“, „visi išvardinti variantai“, „taikoma vienoda bendravimo tvarka. Esant poreikiui, asmenims suteikiama visa reikiama informacija nustatyta tvarka ir tais pačiais komunikacijos kanalais, kaip ir kitiems“ (žr. grafiką Nr. 4).



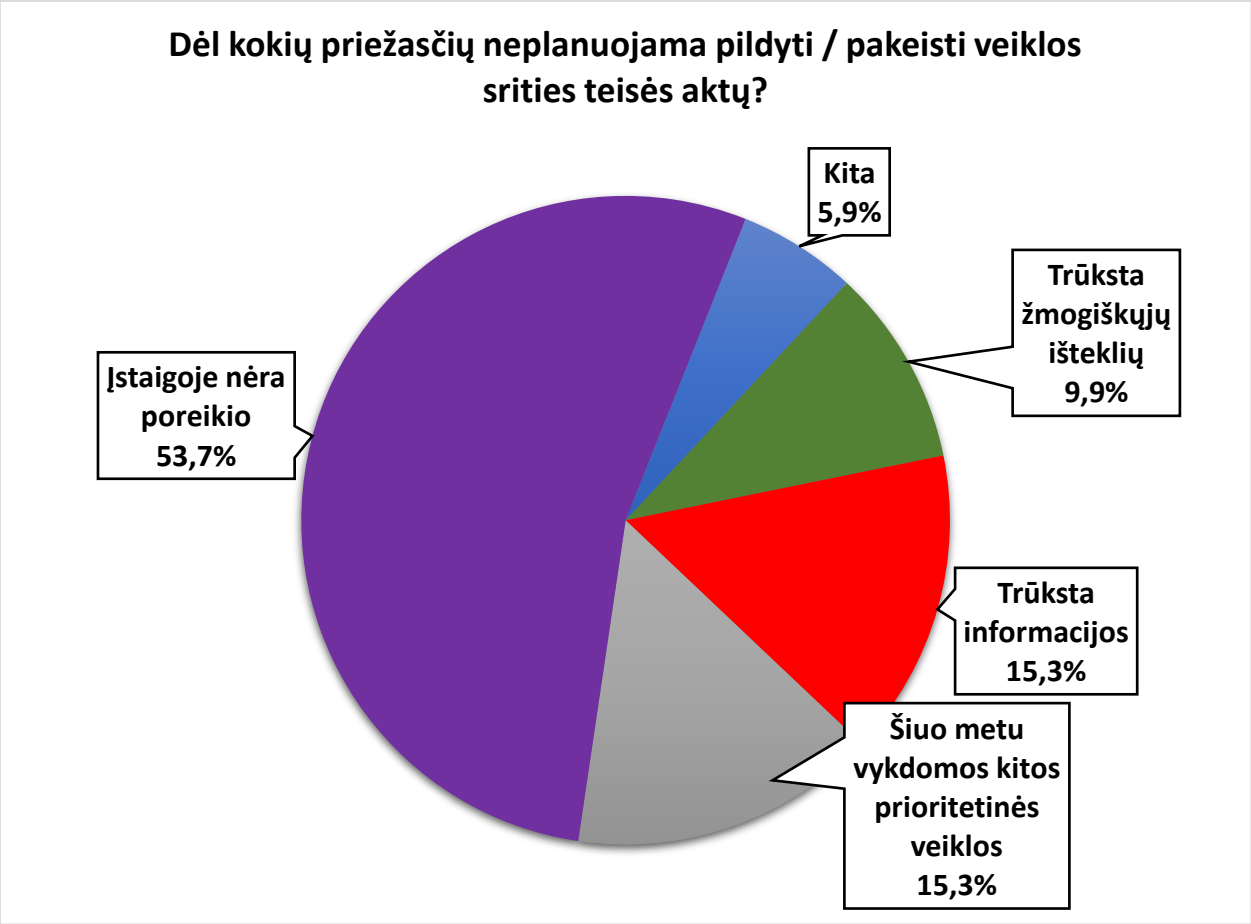
Grafikas Nr. 4

Apklausos dalyviams buvo užduotas klausimas: **„Ar buvo poreikis papildyti ir (ar) pakeisti savo veiklos srities teisės aktus, vidaus norminius teisės aktus, kitus dokumentus ar jų formas, siekiant jų suderinamumo su informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis?“**. 51,7 % apklausą užpildžiusių asmenų nurodė, kad poreikio papildyti ar pakeisti teisės aktus ar kitus dokumentus nebuvo**.** 17,4 % pateikė informaciją, kad toks poreikis buvo, o 13,5 % nurodė, jog šiuo metu veiklos srities teisės aktai yra pildomi ar keičiami**.** 12,1 % apklausą pildžiusių asmenų pasirinko atsakymą „Kita“ ir nurodė tokius atsakymus kaip pavyzdžiui: „bus planuojama“, „įstaigoje nėra informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais vidaus tvarkos“, „poreikis papildyti ir (ar) pakeisti VK veiklos srities, vidaus norminius TA, kitus dokumentus ar jų formas, siekiant jų suderinamumo su informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis gali kilti po 2026 m. planuojamo informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais vidaus tvarkos parengimo“. 5,3 % **respondentų** nurodė, kad neplanuojama papildyti ar keisti veiklos srities teisės aktų (žr. grafiką Nr. 5).



Grafikas Nr. 5

Siekiant išsiaiškinti priežastis, **kodėl neplanuojama pildyti ar keisti veiklos srities teisės aktų, buvo prašoma nurodyti priežastis**. 53,7 % apklausą užpildžiusių asmenų nurodė, kad įstaigoje nėra poreikio pildyti ar keisti veiklos srities teisės aktų. 15,3 % nurodė, kad šiuo metu vykdomos kitos prioritetinės veiklos, taip pat 15,3 % pažymėjo, kad trūksta informacijos. 9,9 % apklausą pildžiusių asmenų nurodė, jog trūksta žmogiškųjų išteklių, o likę 5,9 % pasirinko atsakymą „Kita“ (žr. grafiką Nr. 6).



Grafikas Nr. 6

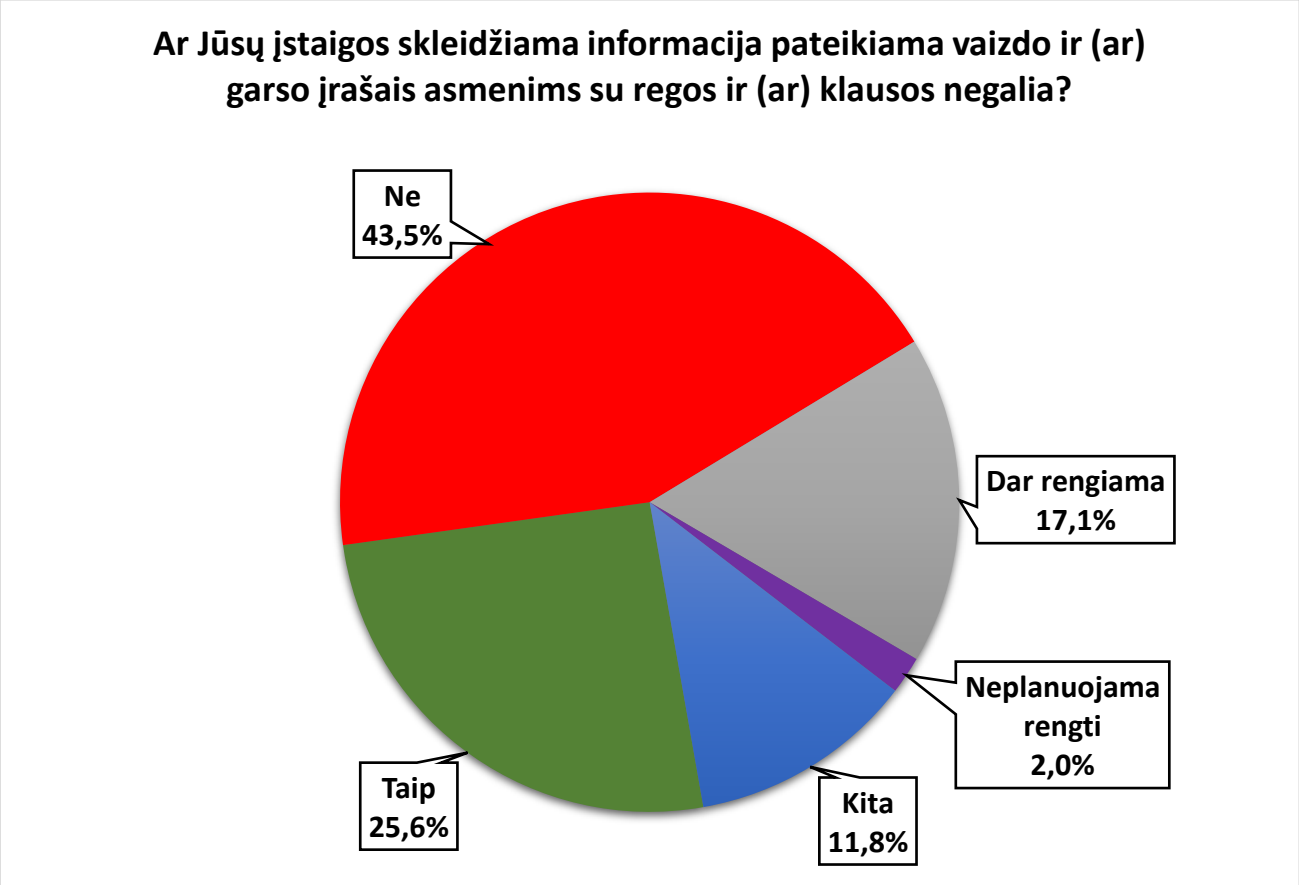
Apibendrinimas

Apibendrinant apklausos „Bendrosios informacijos“ dalies rezultatus matyti, kad vidaus tvarka, reglamentuojanti informacijos rengimą ir (ar) teikimą asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais, nėra tapusi įprasta praktika – tik 33,4 % įstaigų nurodė, kad tokia tvarka yra parengta, 22,2 % ją dar rengia, o didžiausia dalis (35,1 %) nurodė, kad vidaus tvarka nėra parengta. Panaši situacija fiksuojama ir dėl atsakingo darbuotojo ar padalinio paskyrimo: nors 41,0 % įstaigų nurodė, kad toks asmuo ar padalinys yra paskirtas, net 46,6 % to nėra padariusios. Esminės priežastys tiek dėl neparengtos vidaus tvarkos, tiek nepaskirto atsakingo asmens ar padalinio, dažniausiai siejamos ne su išteklių trūkumu, o su poreikio nematymu – atitinkamai 31,6 % ir 34,9 % apklausą pildžiusių asmenų nurodė, kad įstaigoje tokio poreikio nėra.

2. Vaizdo ir (ar) garso įrašų turinio rekomendacijų įgyvendinimas

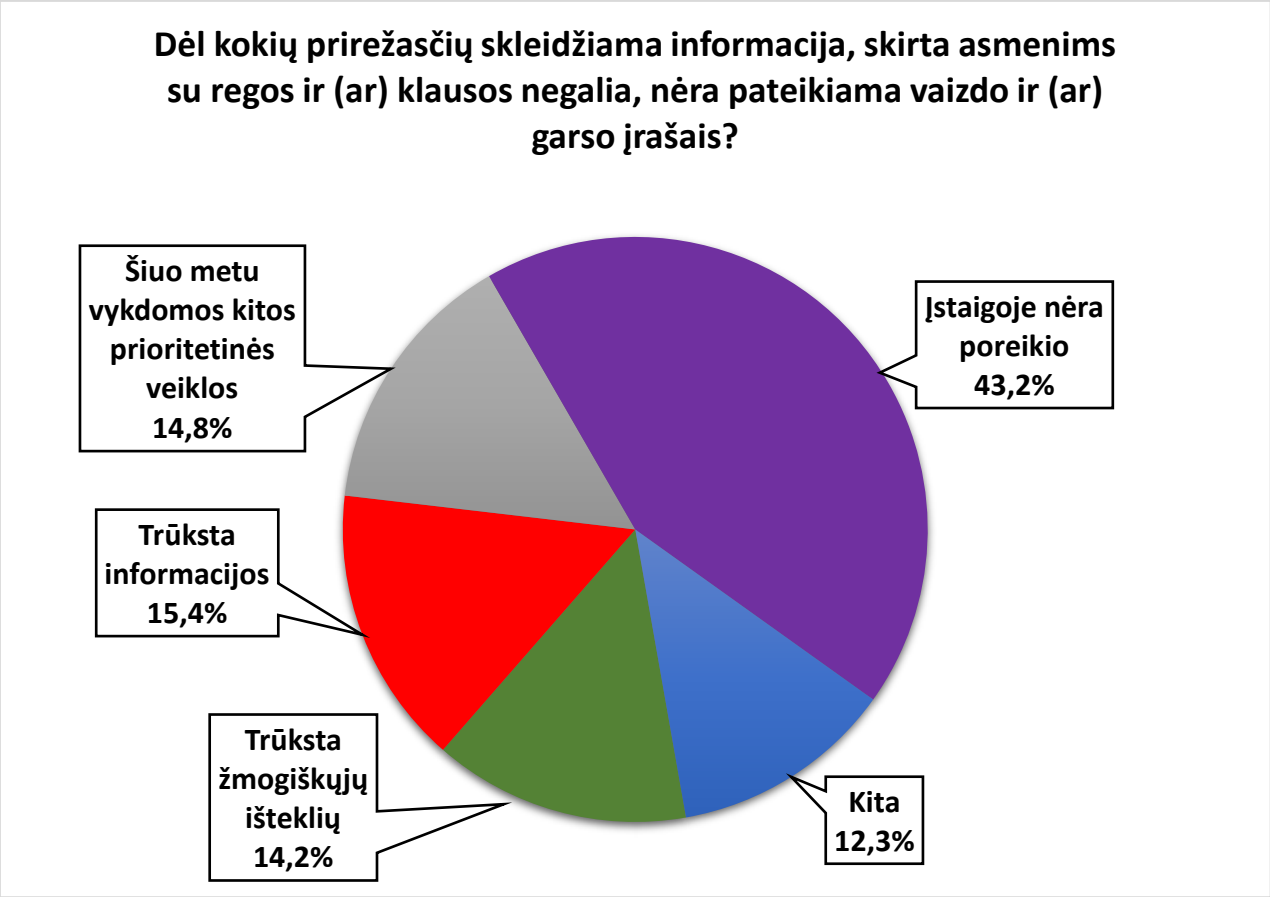
Rekomendacijų 4.3.1. papunktyje numatyta, kad valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos skleidžia informaciją visuomenės informavimo priemonėmis, kartu pateikia informaciją lengvai suprantama kalba ir lietuvių gestų kalba; jei informacija pateikiama vaizdo ir (ar) garso įrašu, jo turinys, skirtas asmenims su regos ir (ar) klausos negalia, turi atitikti Vaizdo ir (ar) garso įrašų turinio, skirto asmenims su regos ir (ar) klausos negalia, rekomendacijas, pateiktas Rekomendacijų 1 priede. Atsižvelgiant į tai, apklausos dalyvių buvo klausiama „**Ar Jūsų įstaigos**

skleidžiama informacija, skirta asmenims su regos ir (ar) klausos negalia, pateikiama vaizdo ir (ar) garso įrašais?“ 43,5 % apklausą užpildžiusių asmenų nurodė, kad jų įstaigos skleidžiama informacija nėra pateikiama vaizdo ir (ar) garso įrašais asmenims su regos ir (ar) klausos negalia. 25,6 % pažymėjo, kad tokia informacija yra pateikiama, 17,1 % nurodė, jog informacija dar rengiama, o 11,8 % pasirinko atsakymą „Kita“ ir šioje kategorijoje nurodė papildomus atsakymus, pavyzdžiui: „nėra mokinių su regos ar klausos negalia“, „ateityje planuojama diegti IT dėl informacijos pateikimo asmenims su regos ir klausos negalia“, „YouTube platformoje yra automatiniai subtitrai, Facebook socialiniame tinkle pateikiamos trumpų vaizdo įrašų versijos, visos jos yra sutitruotos. Atskiri garso įrašai (be vaizdo) nėra naudojami“. Likę 2,0 % apklausą pildžiusių asmenų nurodė, kad neplanuojama rengti vaizdo ir (ar) garso įrašų (žr. grafiką Nr. 7).



Grafikas Nr. 7

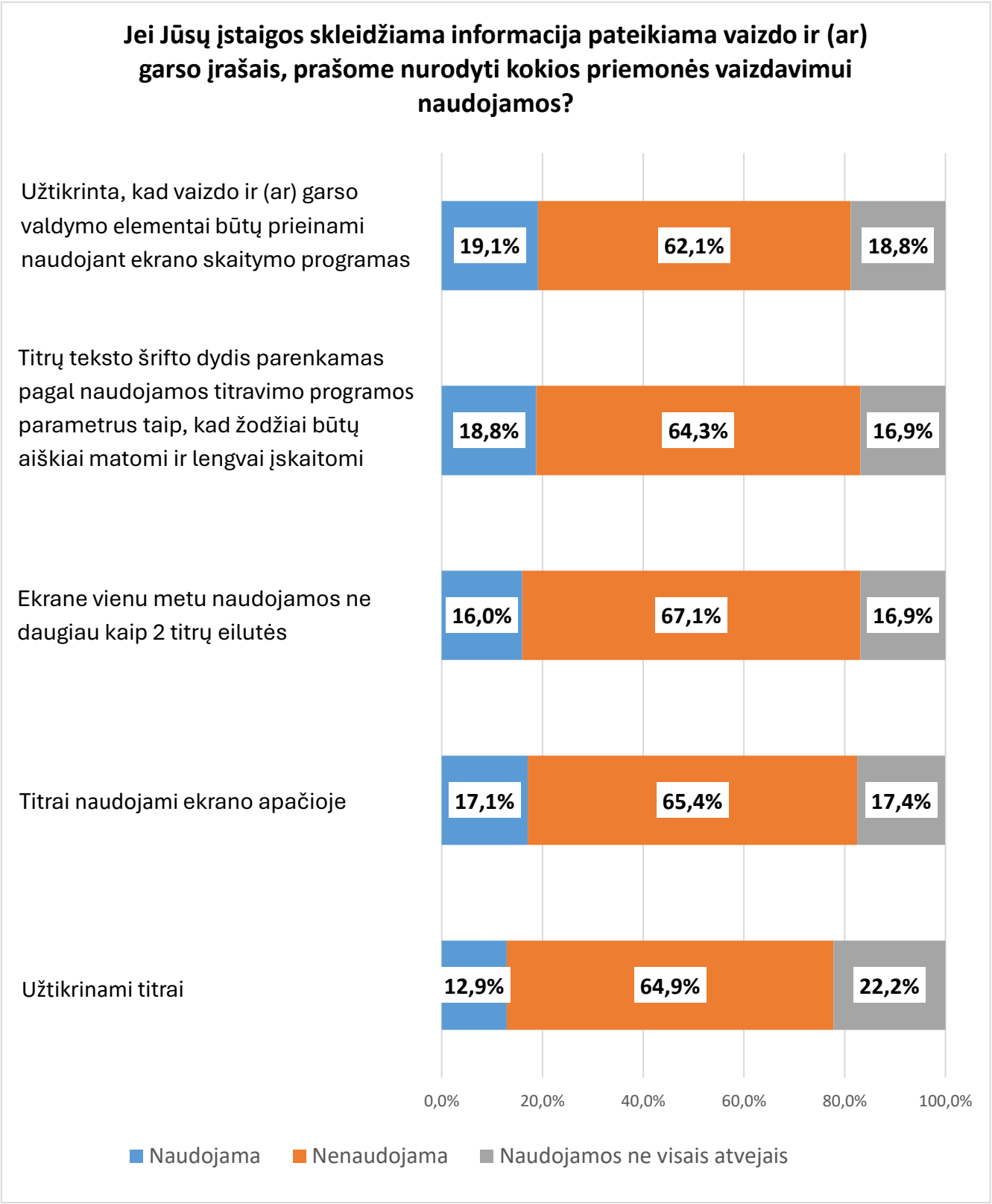
Buvo prašoma nurodyti, **dėl kokių priežasčių skleidžiama informacija, skirta asmenims su regos ir (ar) klausos negalia, nėra pateikiama vaizdo ir (ar) garso įrašais?** 43,2 % apklausą užpildžiusių asmenų nurodė, kad įstaigoje nėra poreikio rengti vaizdo ir (ar) garso įrašų. 15,4 % pažymėjo, kad trūksta informacijos**,** 14,8 % nurodė, jog šiuo metu vykdomos kitos prioritetinės veiklos**,** o 14,2 % nurodė žmogiškųjų išteklių trūkumą**.** Likę 12,3 % apklausą pildžiusių asmenų pasirinko atsakymą „Kitos priežastys“**.** (žr. grafiką Nr. 8).



Grafikas Nr. 8

Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, **kokias priemones institucijos ir įstaigos naudoja skleisdamos informaciją vaizdo ir (ar) garso įrašais.** Apklausos metu išryškėjo tokie atsakymai:

- dažniausiai nurodoma, kad užtikrinama, jog vaizdo ir (ar) garso valdymo elementai būtų prieinami naudojant ekrano skaitymo programas – ši priemonė naudojama 19,1 % atvejų, 62,1 % atvejų nenaudojama, o 18,8 % naudojama ne visais atvejais;
- titrų teksto šrifto dydžio parinkimas pagal naudojamos titravimo programos parametrus naudojamas 18,8 % atvejų, nenaudojamas 64,3 %, o 16,9 % naudojamas ne visais atvejais. Reikalavimas ekrane vienu metu naudoti ne daugiau kaip dvi titrų eilutes taikomas 16,0 % atvejų, netaikomas 67,1 %, o 16,9 % taikomas ne visais atvejais;
- titrų naudojimas ekrano apačioje nurodytas 17,1 % atvejų, 65,4 % atvejų nenaudojamas, o 17,4 % taikomas ne visais atvejais. Titrų užtikrinimas nurodytas 12,9 % atvejų, 64,9 % atvejų nenaudojamas, o 22,2 % naudojamas ne visais atvejais. (žr. grafiką Nr. 9).



Grafikas Nr. 9

Apibendrinimas

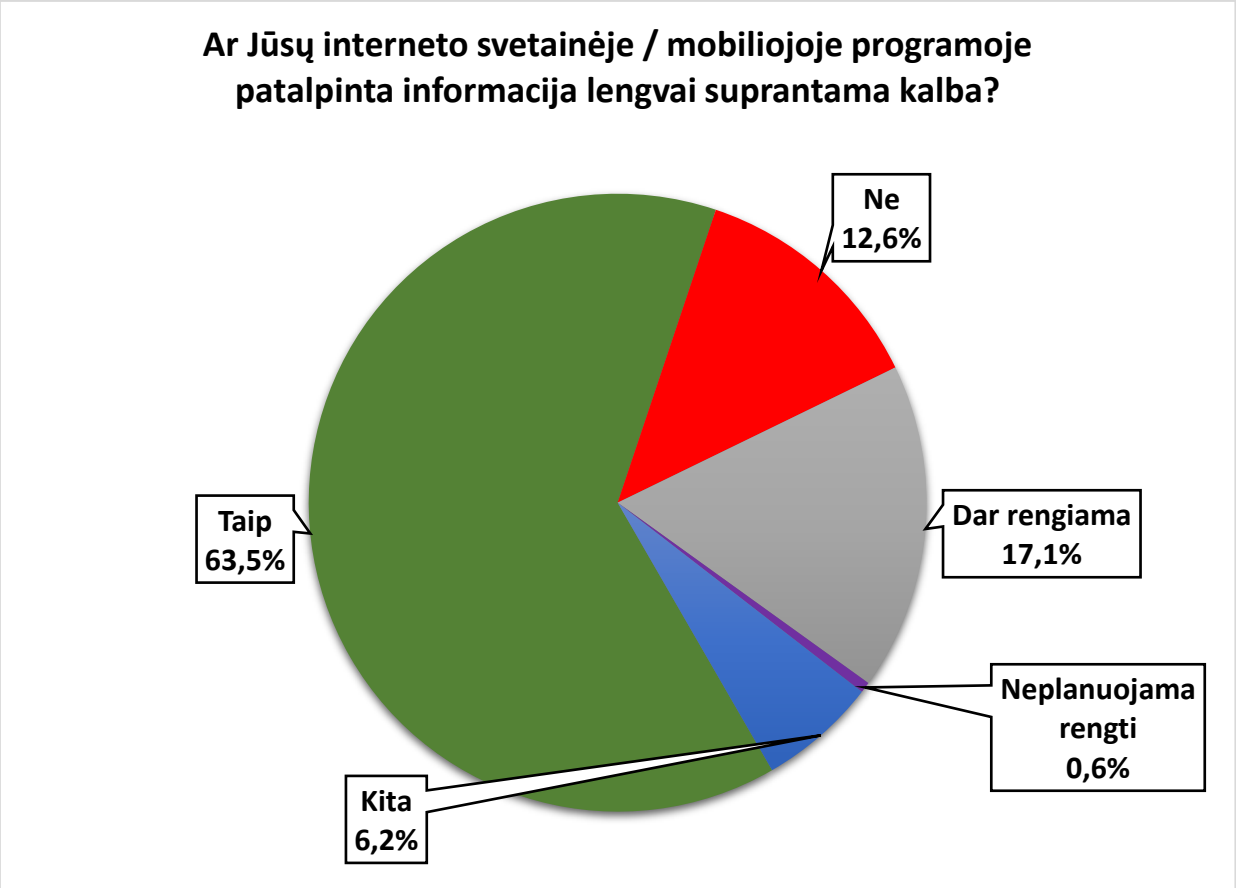
Apklausos rezultatai rodo, kad informacijos pateikimas vaizdo ir (ar) garso įrašais asmenims su regos ir (ar) klausos negalia vis dar nėra plačiai taikoma praktika. Nors apie

ketvirtadalis įstaigų (25,6 %) nurodė, kad tokia informacija jau teikiama, didžiausia dalis (43,5 %) pažymėjo, jog vaizdo ir (ar) garso įrašai nėra rengiami. Pagrindinė to priežastis – nematomas poreikis, jį nurodė 43,2 % apklausą pildžiusių asmenų. Net ir tais atvejais, kai vaizdo ir (ar) garso įrašai naudojami, jų pritaikymo priemonės dažniausiai taikomos fragmentiškai – tik apie penktadalis įstaigų užtikrina pagrindinius prieinamumo sprendimus. Tai rodo, kad Rekomendacijų 4.3.1 papunkčio nuostatų įgyvendinimas šioje srityje dar nėra tapęs nuoseklia ir sistemine praktika.

3. Nekintamos informacijos lietuvių gestų ir lengvai suprantama kalbomis rekomendacijų įgyvendinimas

Rekomendacijų 4.3.2. papunktyje yra nurodyta, kad institucijos ir įstaigos interneto svetainėje skelbia Interneto svetainėje skelbiamos nekintamos informacijos lietuvių gestų ir lengvai suprantama kalbomis rekomendacijose nurodytą informaciją, taip pat mobiliojoje programoje, jei valstybės ir savivaldybės institucija ir įstaiga 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 mobiliosioms programoms aprašo patvirtinimo“. Siekiant išsiaiškinti, kaip valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos įgyvendina Rekomendacijų 4.3.2. papunktį, apklausos dalyvių buvo klausiama **„Ar Jūsų interneto svetainėje / mobiliojoje programoje patalpinta informacija lengvai suprantama kalba?“**.

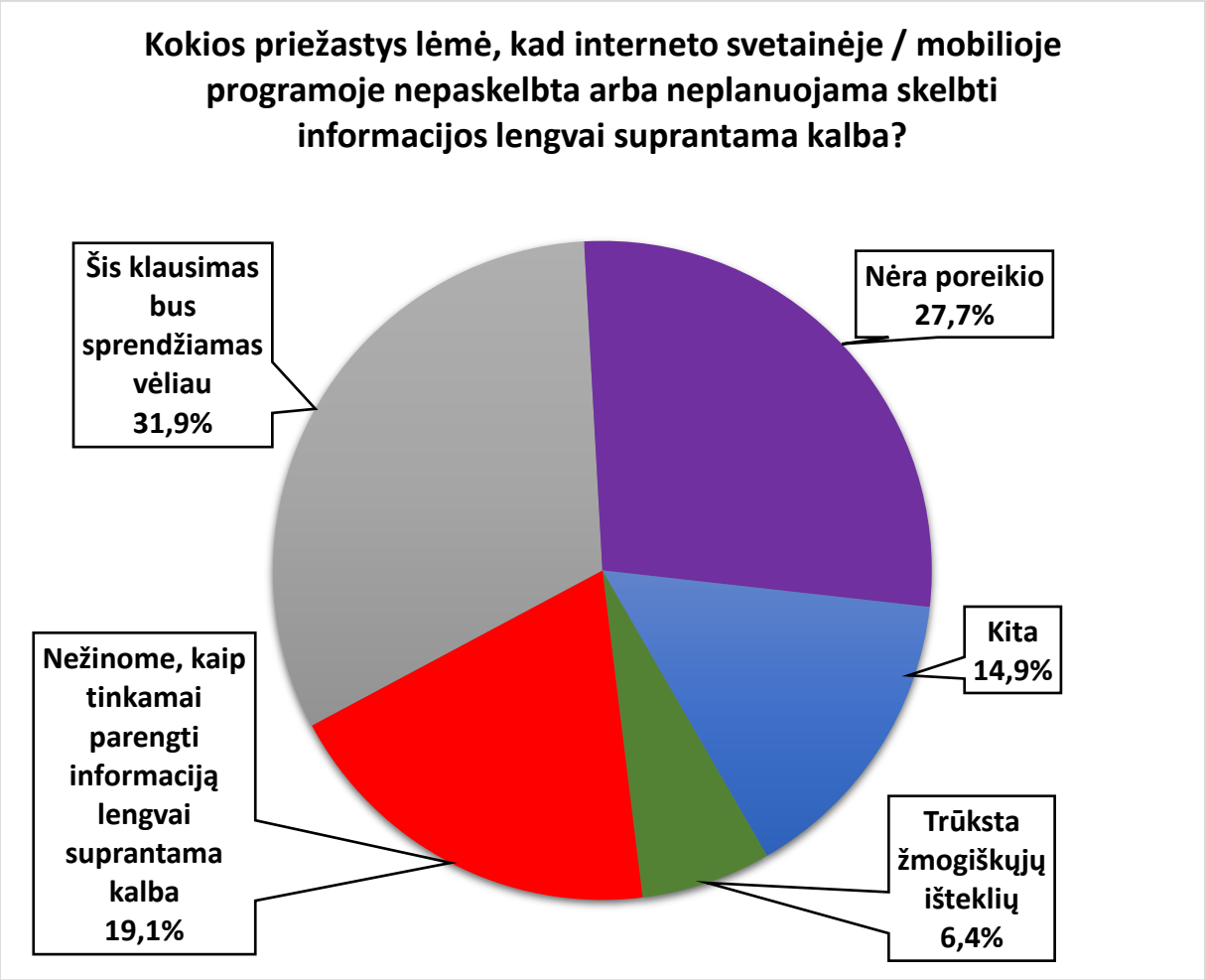
Apklausos duomenys rodo, kad informacijos pateikimas lengvai suprantama kalba interneto svetainėse ir mobiliosiose programose yra plačiausiai įgyvendinama informacijos prieinamumo priemonė, tačiau tai dar nėra universali praktika. Daugiau nei pusė įstaigų atstovų (63,5 %) nurodė, kad jų interneto svetainėje ar mobiliojoje programoje informacija jau pateikiama lengvai suprantama kalba, tačiau reikšminga dalis pažymėjo, kad tokia informacija dar tik rengiama (17,1 %) arba apskritai neteikiama (12,6 %). Nors tik labai nedidelė dalis (0,6 %) atsakiusiųjų nurodė, kad informacija lengvai suprantamos kalba neplanuojama skelbti, rezultatai rodo, jog daliai institucijų ir įstaigų vis dar trūksta nuoseklaus požiūrio ar aiškaus sprendimo dėl šios informacijos prieinamumo priemonės taikymo (žr. grafiką Nr. 10).



Grafikas Nr. 10

Apklausos dalyvių, kurie nurodė, kad informacijos nėra paskelbę lengvai suprantama kalba ar neplanuoja jos paskelbti, buvo prašoma nurodyti, **kokios priežastys lėmė, kad interneto svetainėje / mobilioje programoje nepaskelbta arba neplanuojama skelbti informacijos lengvai suprantama kalba?**

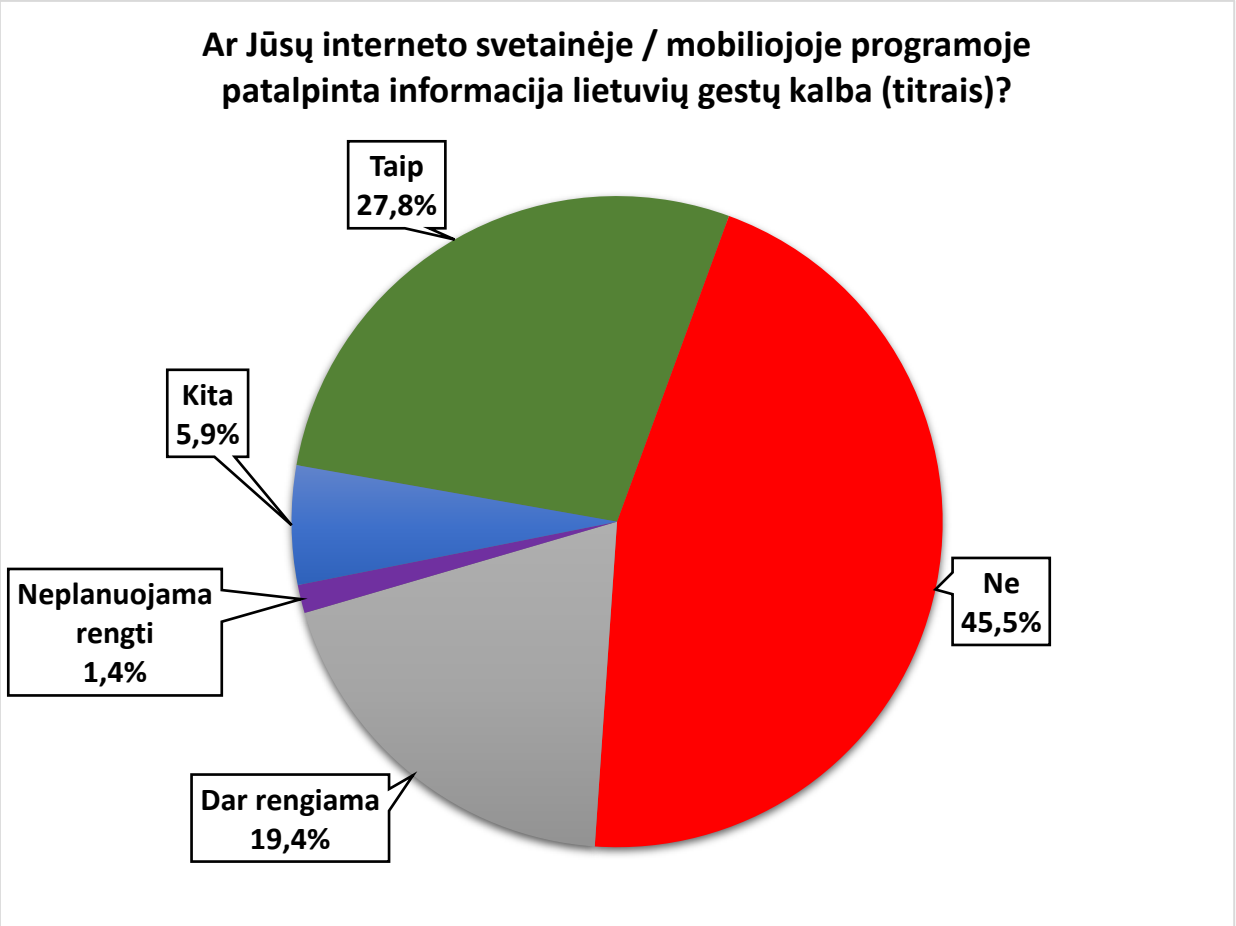
Apklausos duomenys rodo, kad informacijos lengvai suprantama kalba nepaskelbimą dažniausiai lemia ne techninės kliūtys, o sprendimų atidėjimas ir poreikio nematymas. Didžiausia dalis įstaigų (31,9 %) nurodė, jog šis klausimas bus sprendžiamas vėliau, o 27,7 % pažymėjo, kad tokio poreikio nemato. Reikšminga dalis respondentų (19,1 %) pripažino nežinantys, kaip tinkamai parengti informaciją lengvai suprantama kalba. Mažesnė dalis nurodė žmogiškųjų išteklių trūkumą (6,4 %), o 14,9 % pasirinko atsakymą „Kita“ ir pateikė atsakymo variantus, pavyzdžiui: „nėra buvę paklausimų iš asmenų su negalia ar jų atstovų“, „nuo 2026 m. sausio 1 d. prie mūsų centro prisijungia kita įstaiga. Kai turėsime visą bendrą informaciją susijungus įstaigoms, tuomet paruošime ir paskelbsime informaciją svetainėje“ (žr. grafiką Nr. 11).



Grafikas Nr. 11

Įrankį pildžiusiems asmenims buvo užduotas klausimas: **„Ar Jūsų interneto svetainėje / mobiliojoje programoje patalpinta informacija lietuvių gestų kalba (titrais)?“**

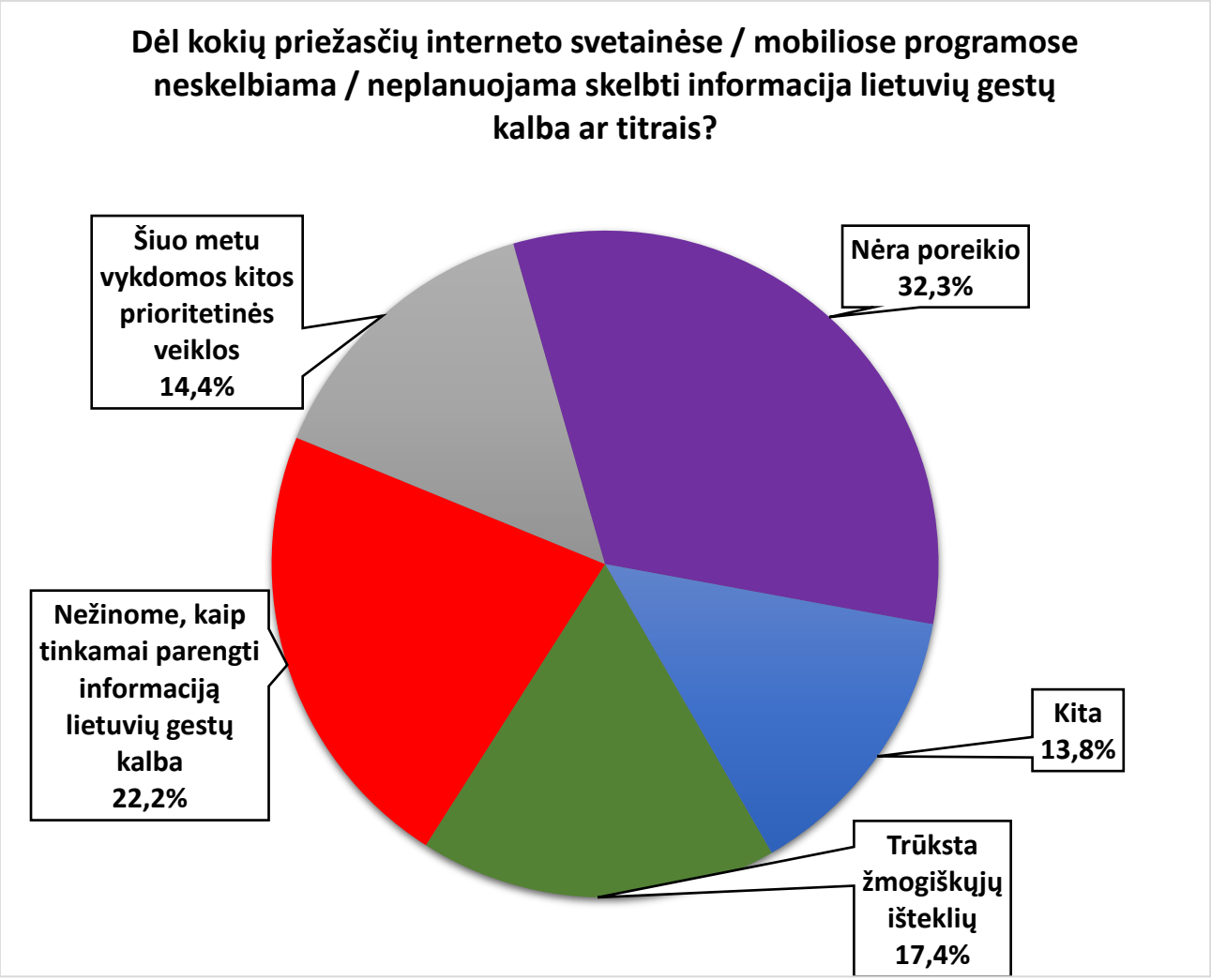
Apklausos rezultatai rodo, kad informacija lietuvių gestų kalba (titrais) daugumoje interneto svetainių ar mobiliųjų programų dar nėra užtikrinama. Didžiausia dalis įstaigų (45,5 %) nurodė, kad tokia informacija nėra pateikiama, o 27,8 % pažymėjo, jog informacija lietuvių gestų kalba jau yra paskelbta. 19,4 % respondentų nurodė, kad informacija šiuo metu dar rengiama, 5,9 % pasirinko atsakymą „Kita, o 1,4 % informavo, kad neplanuoja rengti informacijos lietuvių gestų kalba (žr. grafiką Nr. 11).



Grafikas Nr. 12

Apklausos dalyvių buvo prašoma nurodyti, **dėl kokių priežasčių interneto svetainėse / mobiliose programose neskelbiama / neplanuojama skelbti informacija lietuvių gestų kalba ar titrais?**

Apibendrinant nustatyta, kad pagrindinė priežastis, dėl kurios interneto svetainėse ar mobiliosiose programose neskelbiama ar neplanuojama skelbti informacijos lietuvių gestų kalba ar titrais, yra poreikio nebuvimas – tai nurodė 32,3 % apklausą užpildžiusiųjų. Reikšminga dalis (22,2 %) pažymėjo, kad nežino, kaip tinkamai parengti informaciją lietuvių gestų kalba, o 17,4 % nurodė žmogiškųjų išteklių trūkumą**.** Taip pat 14,4 % informavo, kad šiuo metu vykdomos kitos prioritetinės veiklos, o 13,8 % pasirinko atsakymą „Kita“ (žr. grafiką Nr. 13).

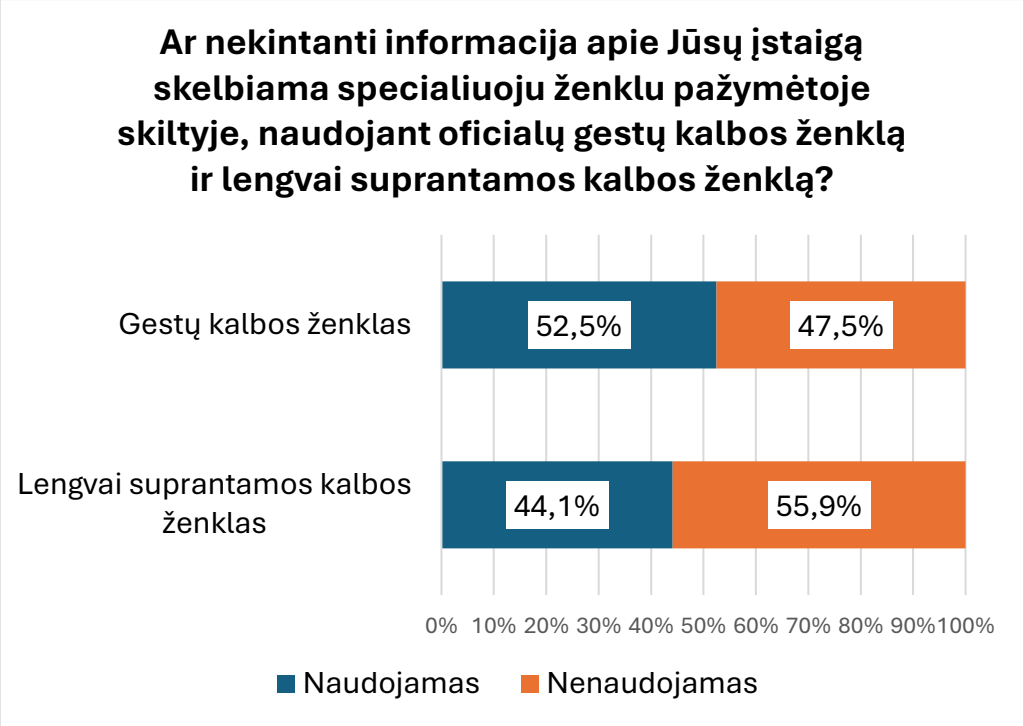


Grafikas Nr. 13

Rekomendacijų 8.2. papunktyje nurodoma, kad nekintanti viešoji informacija, skirta asmenims su klausos ir (ar) intelekto negalia, skelbiama valstybės ir savivaldybės institucijos ir įstaigos 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. Siekiant išsiaiškinti, ar valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos atliepia Rekomendacijų 8.2. papunktį, apklausos dalyvių buvo klausiama **„Ar nekintanti informacija apie Jūsų įstaigą skelbiama specialiuoju ženklu pažymėtoje skiltyje, naudojant oficialų gestų kalbos ženklą ir lengvai suprantamos kalbos ženklą?**“.

Apibendrinant matyti, kad nekintamos informacijos skelbimas naudojant specialiuosius ženklus institucijose taikomas nevienodai. 52,5 % apklausą užpildžiusiųjų nurodė naudojantys oficialų gestų kalbos ženklą nurodė, o 47,5 % atsakė jų nenaudojantys. Lengvai

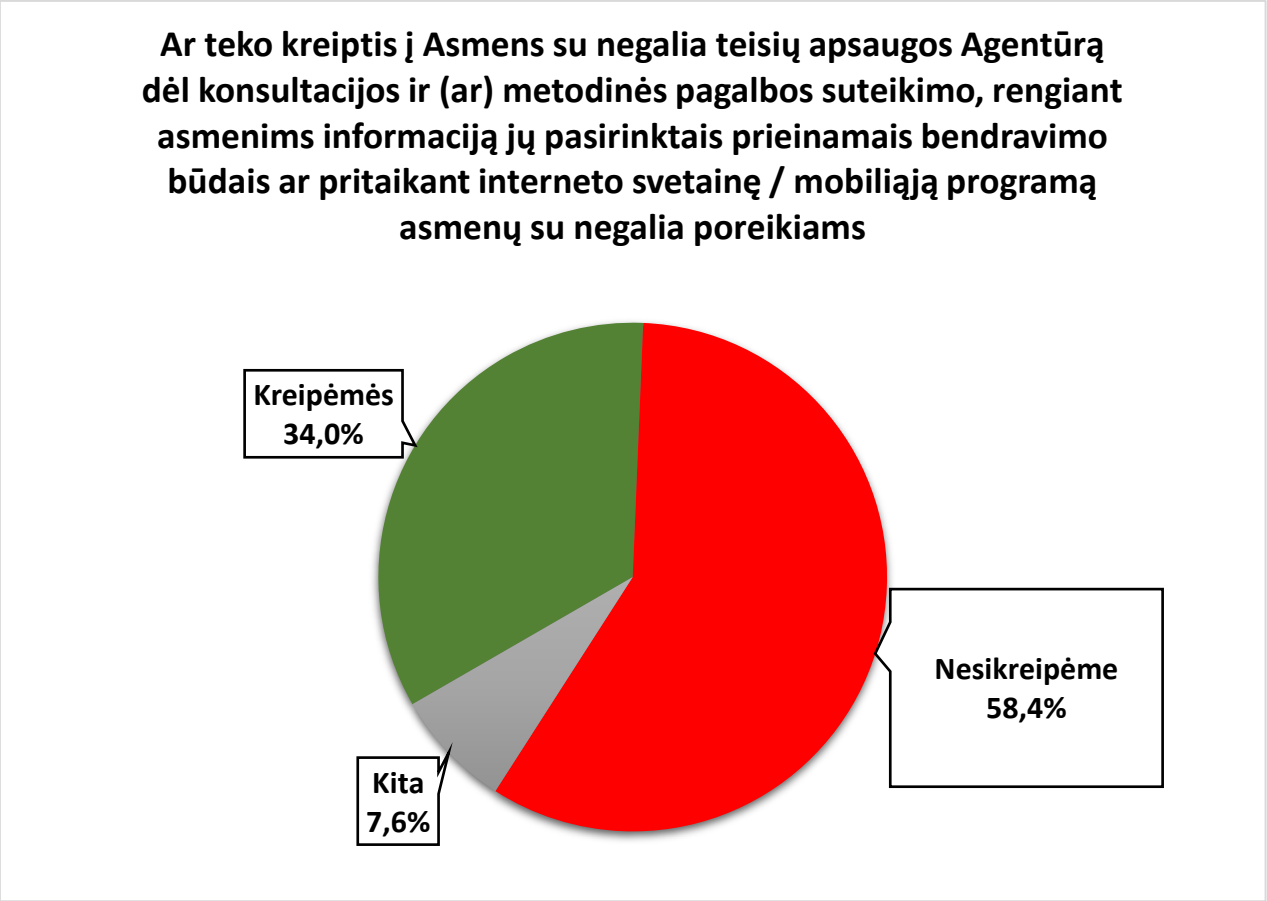
suprantamos kalbos ženklas naudojamas rečiau – jį taiko 44,1 % įstaigų, 55,9 % šio ženklo nenaudoja (žr. grafiką Nr. 14).



Grafikas Nr. 14

Rekomendacijų 11 punktas nurodo, kad prireikus teksto rengėjas gali kreiptis į Agentūrą dėl konsultacijos ir (ar) metodinės pagalbos suteikimo. Siekiant išsiaiškinti, ar buvo poreikis kreiptis, apklausos dalyviams buvo užduotas klausimas: **„Ar teko kreiptis į Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrą dėl konsultacijos ir (ar) metodinės pagalbos suteikimo, rengiant asmenims informaciją jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais ar pritaikant interneto svetainę / mobiliąją programą asmenų su negalia poreikiams?**“.

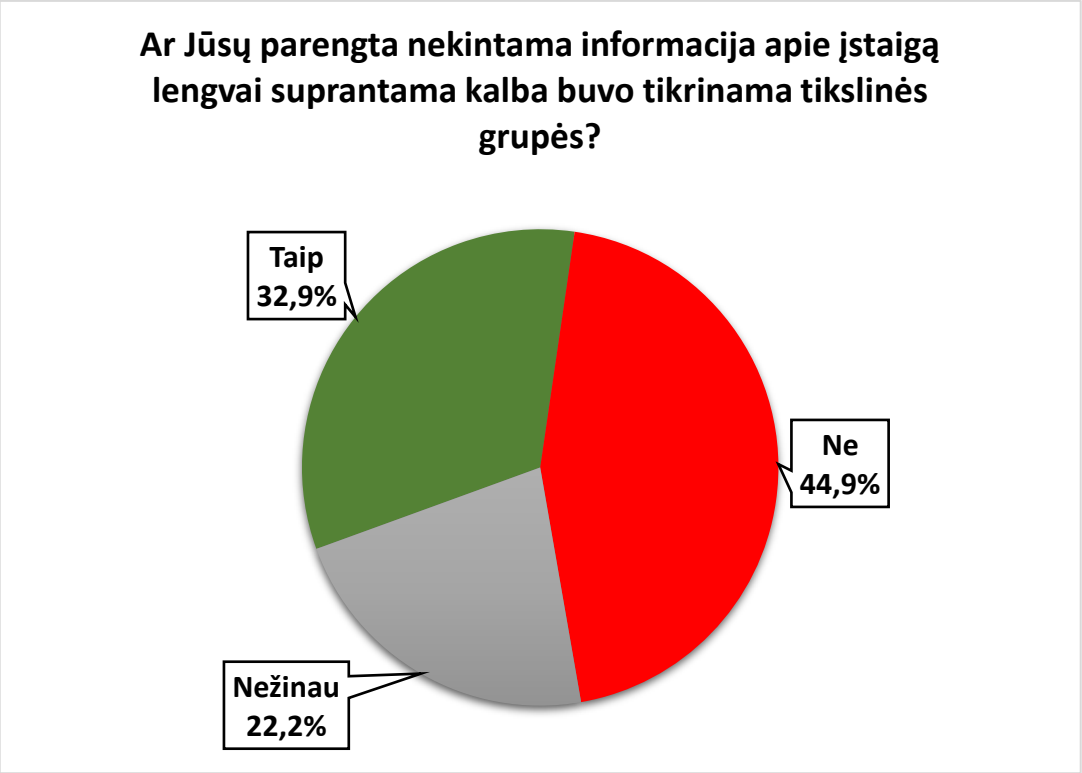
Apibendrinant matyti, kad daugiau nei pusė apklausą užpildžiusių įstaigų į Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrą dėl konsultacijų ir (ar) metodinės pagalbos nesikreipė – taip nurodė 58,4 %. 34,0 % pažymėjo, kad į Agentūrą kreipėsi, o 7,6 % pasirinko atsakymą „Kita“ (žr. grafiką Nr. 15).



Grafikas Nr. 15

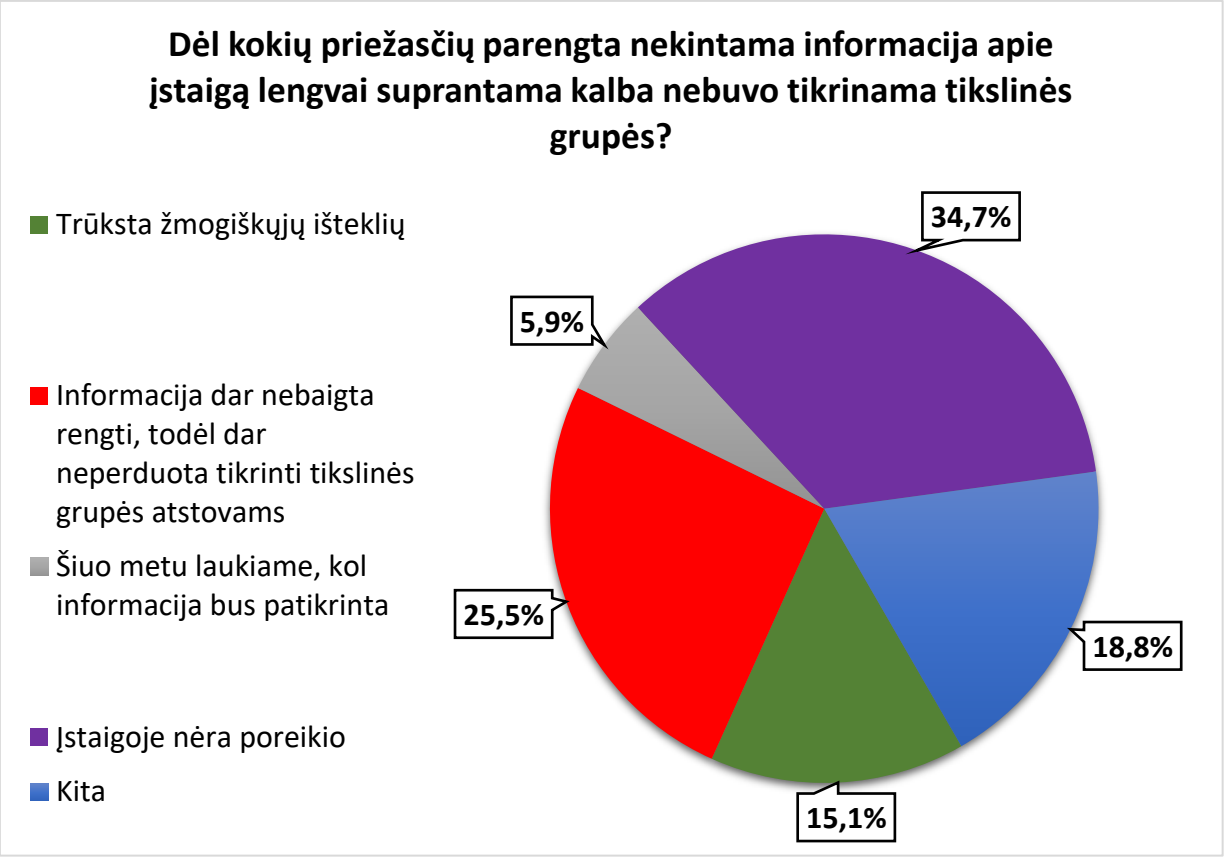
Atsižvelgiant į tai, kad Rekomendacijų 9.2. papunktis nurodo, jog kai numatoma skelbti informaciją valstybės ir savivaldybės institucijos ir įstaigos interneto svetainėje lengvai suprantama kalba, parengtas antrojo lygio tekstas pateikiamas asmenų su intelekto negalia tikslinei grupei tikrinti, apklausos dalyviams buvo užduotas klausimas **„Ar Jūsų parengta nekintama informacija apie įstaigą lengvai suprantama kalba buvo tikrinama tikslinės grupės?“**.

Apibendrinant galima teigti, kad parengta nekintama informacija apie įstaigą lengvai suprantama kalba dažniausiai nėra tikrinama tikslinės grupės – taip nurodė 44,9 % apklausą užpildžiusių įstaigų. 32,9 % pažymėjo, kad tokia informacija buvo tikrinama tikslinės grupės, o 22,2 % nurodė nežinantys, ar toks tikrinimas buvo atliktas (žr. grafiką Nr. 16).



Grafikas Nr. 16

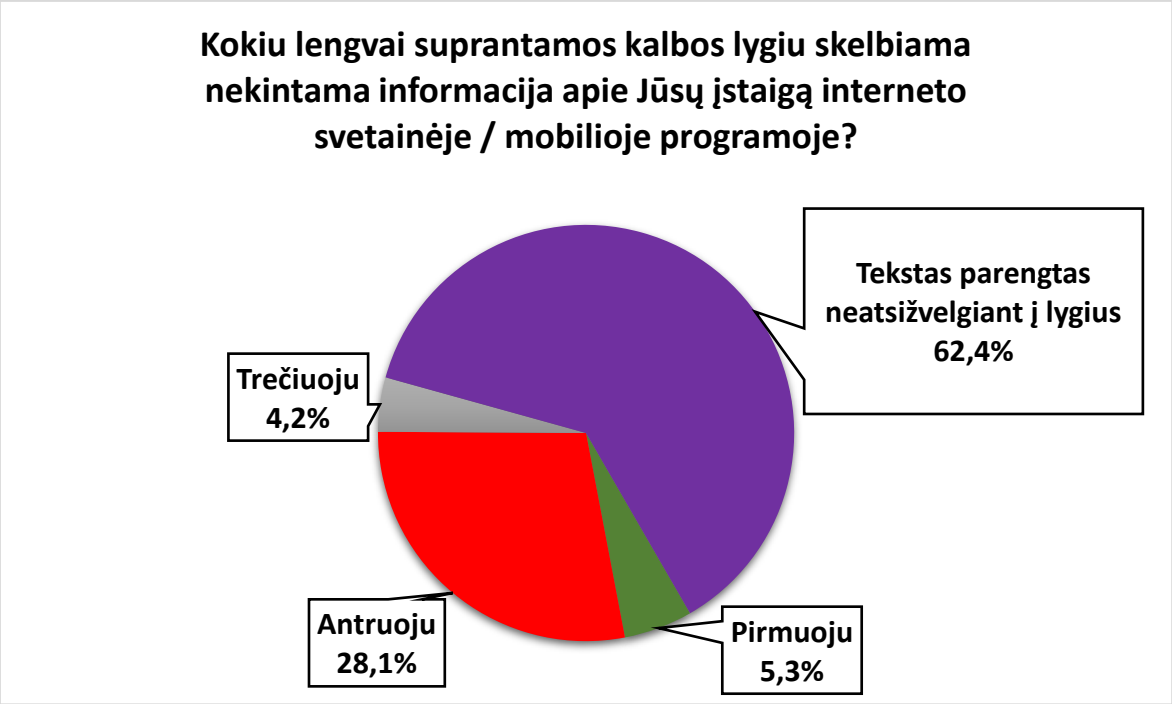
Apklausos dalyvių buvo prašoma nurodyti, **dėl kokių priežasčių parengta nekintama informacija apie įstaigą lengvai suprantama kalba nebuvo tikrinama tikslinės grupės**? Pagrindinė priežastis, kodėl parengta nekintama informacija apie įstaigą lengvai suprantama kalba nebuvo tikrinama tikslinės grupės, yra poreikio nebuvimas – tai nurodė 34,7 % apklausą užpildžiusių įstaigų. 25,5 % pažymėjo, kad informacija dar nėra baigta rengti ir todėl nebuvo perduota tikrinti, 15,1 % nurodė žmogiškųjų išteklių trūkumą, o 18,8 % pasirinko atsakymą „Kita“. Mažiausia dalis – 5,9 % – nurodė, kad šiuo metu laukiama, kol informacija bus patikrinta (žr. grafiką Nr. 17).



Grafikas Nr. 17

Atsižvelgiant į Rekomendacijų 9.1. papunktį, kuris numato, kad skelbiant informaciją valstybės ir savivaldybės institucijos ir įstaigos interneto svetainėje lengvai suprantama kalba, tekstas parengiamas antruoju lygiu, apklausos dalyvių buvo klausiama **„Kokiu lengvai suprantamos kalbos lygiu skelbiama nekintama informacija apie Jūsų įstaigą interneto svetainėje / mobilioje programoje?“**.

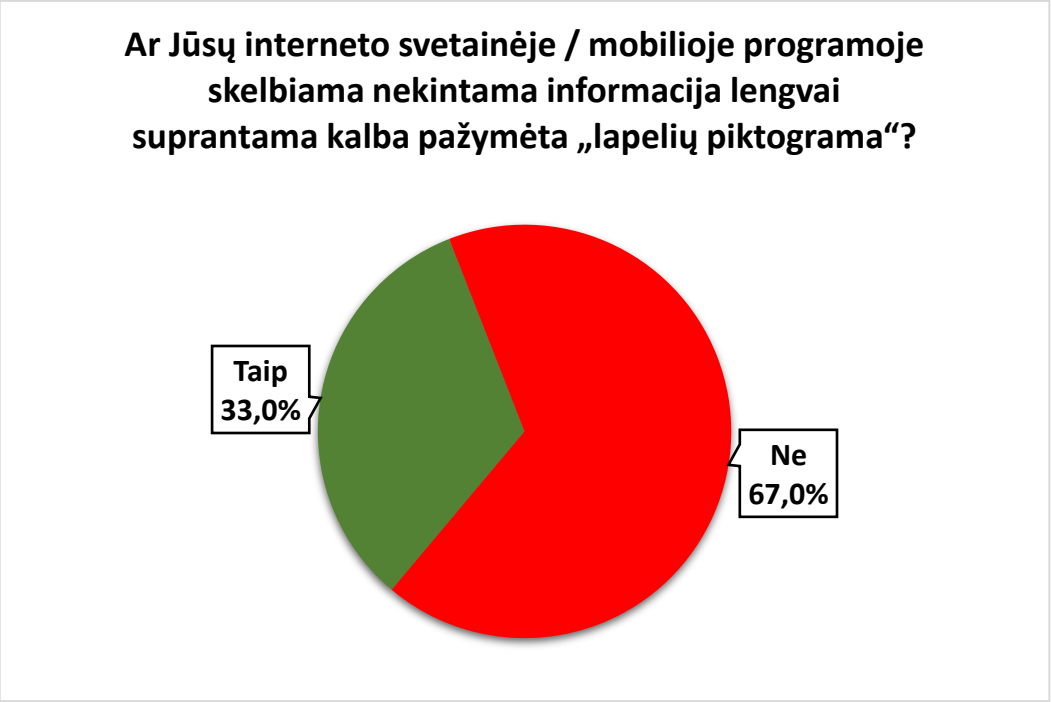
Apibendrinant matyti, kad daugumoje įstaigų nekintama informacija lengvai suprantama kalba rengiama neatsižvelgiant į nustatytus lygius – taip nurodė 62,4 % apklausą užpildžiusiųjų. 28,1 % nurodė, jog informacija skelbiama antruoju lengvai suprantamos kalbos lygiu, 5,3 % – pirmuoju lygiu, o tik 4,2 % pažymėjo, kad informacija pateikiama trečiuoju lygiu (žr. grafiką Nr. 18).



Grafikas Nr. 18

Siekiant suprasti, ar institucijos ir įstaigos vadovaujasi Rekomendacijų 6 priedo 2 punktu, kuris nurodo, kad lengvai suprantamos kalbos tekstų lygiai žymimi 3 lapelių piktogramomis, apklausos dalyviams buvo užduotas klausimas **„Ar Jūsų interneto svetainėje / mobilioje programoje skelbiama nekintama informacija lengvai suprantama kalba pažymėta „lapelių piktograma“?**.

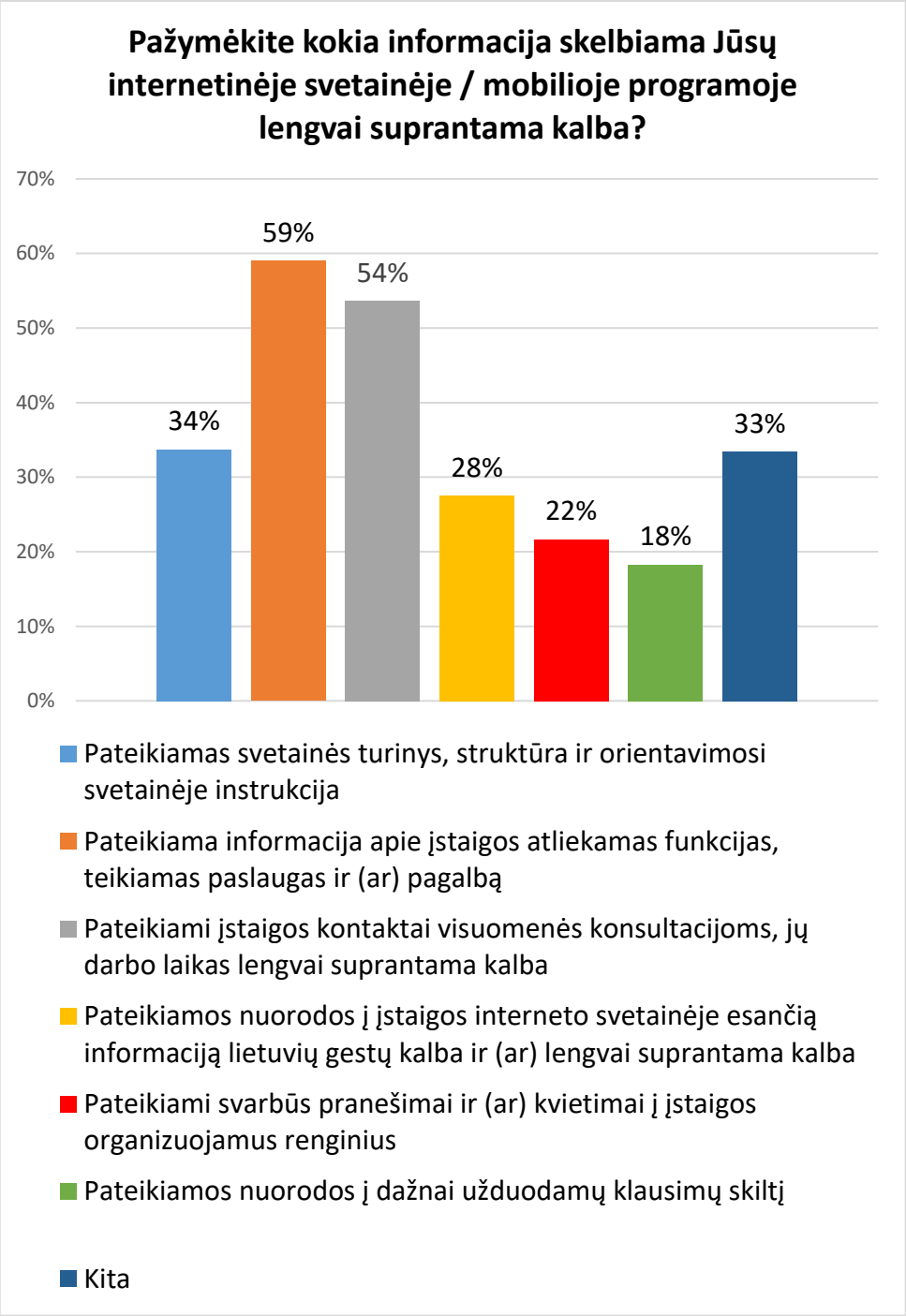
Didžioji dalis įstaigų nekintamos informacijos lengvai suprantama kalba nepažymi „lapelių piktograma“. 67 % apklausą užpildžiusių asmenų nurodė, jog tokia piktograma jų interneto svetainėje ar mobiliojoje programoje nėra naudojama, o 33% pateikė informaciją, kad nekintama informacija lengvai suprantama kalba yra pažymėta „lapelių piktograma“. (žr. grafiką Nr. 19).



Grafikas Nr. 19

Apklausos dalyvių buvo prašoma pasirinkti, **kokia informacija skelbiama Jų internetinėje svetainėje / mobilioje programoje lengvai suprantama kalba?**

Dažniausiai nurodoma, kad lengvai suprantama kalba pateikiama informacija apie įstaigos atliekamas funkcijas, teikiamas paslaugas ir (ar) pagalbą (59 %), taip pat įstaigos kontaktai visuomenės konsultacijoms ir jų darbo laikas (54 %). 34 % atvejų lengvai suprantama kalba pateikiamas svetainės turinys, struktūra ir orientavimosi svetainėje instrukcija, o 33 % pasirinko atsakymą „Kita“. Rečiau nurodoma, kad lengvai suprantama kalba pateikiamos nuorodos į informaciją lietuvių gestų kalba ir (ar) lengvai suprantama kalba (28 %), svarbūs pranešimai ir (ar) kvietimai į renginius (22 %) bei nuorodos į dažnai užduodamų klausimų skiltį (18 %) (žr. grafiką Nr. 20).

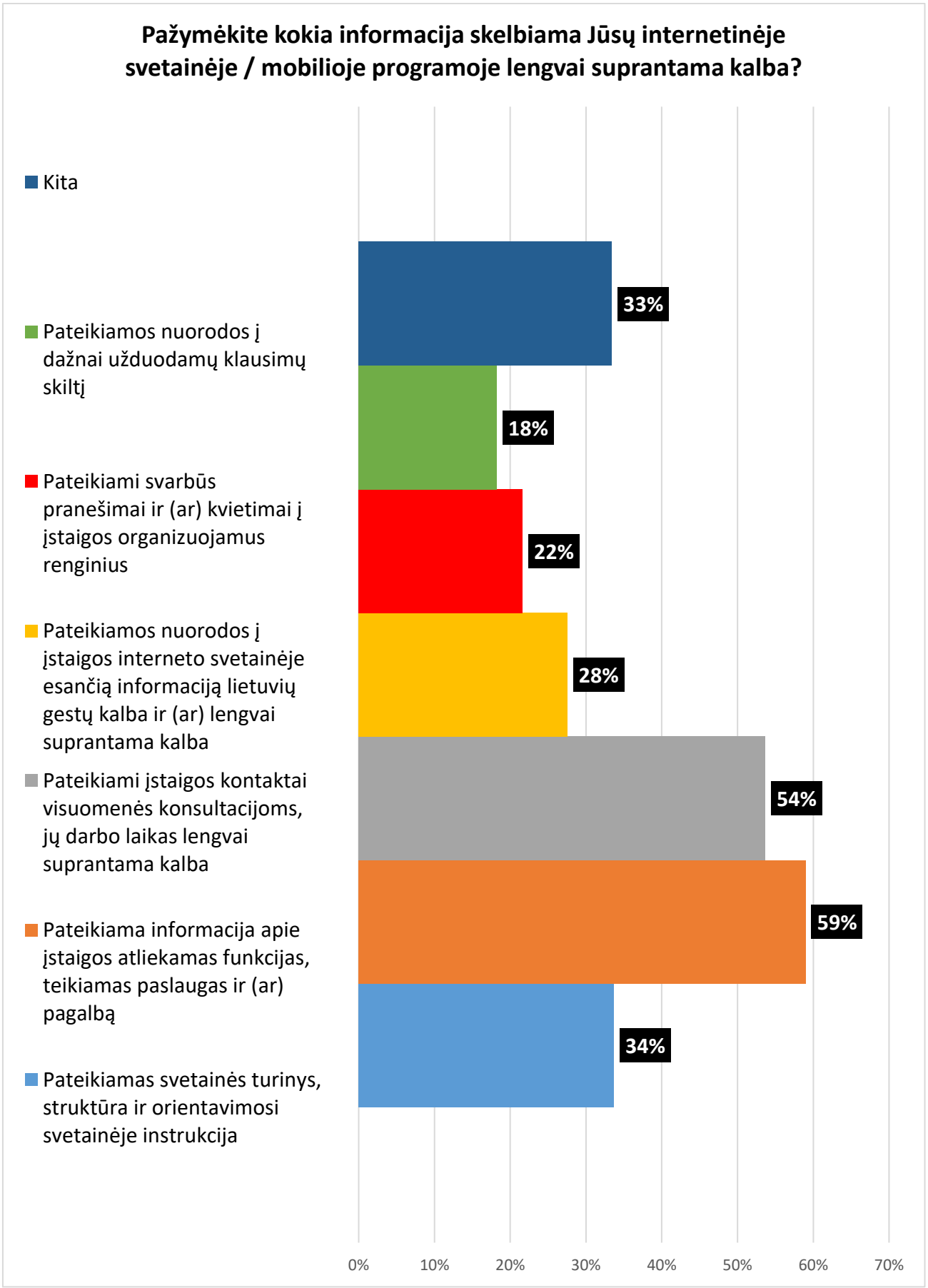


Grafikas Nr. 20

Siekiant išsiaiškinti Rekomendacijų 2 priedo, kuriame numatomas interneto svetainėje skelbiamos nekintamos informacijos lietuvių gestų ir lengvai suprantama kalbomis rekomendacijos, įgyvendinimo situaciją, apklausos dalyvių buvo prašoma pasirinkti, **kokia informacija skelbiama Jų internetinėje svetainėje / mobilioje programoje lietuvių gestų kalba?**

Dažniausiai nurodytas atsakymas – „Kita“ (62 %). 34 % atvejų lietuvių gestų kalba pateikiama informacija apie įstaigos atliekamas funkcijas, teikiamas paslaugas ir (ar) pagalbą, 28 % – įstaigos kontaktai visuomenės konsultacijoms ir jų darbo laikas. 22 % nurodė, kad lietuvių gestų

kalba pateikiamas svetainės turinys, struktūra ir orientavimosi svetainėje instrukcija, 18 % – nuorodos į įstaigos interneto svetainėje esančią informaciją lietuvių gestų kalba ir (ar) lengvai suprantama kalba. Rečiausiai lietuvių gestų kalba pateikiami svarbūs pranešimai ir (ar) kvietimai į renginius (8 %) bei nuorodos į dažnai užduodamų klausimų skiltį (9 %) (žr. grafiką Nr. 21)



Grafikas Nr. 21

Apibendrinimas

Apklausos rezultatai atskleidžia, kad informacijos prieinamumas asmenims su negalia institucijų ir įstaigų interneto svetainėse bei mobiliosiose programose užtikrinamas nevienodai. Nors lengvai suprantama kalba jau taikoma daugiau nei pusėje įstaigų interneto svetinių ar mobilių programų (63,5 %), net 12,6 % jos neteikia, o 17,1 % dar tik rengia. Informacija lietuvių gestų kalba (titrais) daugumoje atvejų nėra užtikrinama – 45,5 % nurodė jos neteikiantys, tik 27,8 % jau ją skelbia. Be to, didelė dalis įstaigų nesilaiko kokybinių reikalavimų: 62,4 % lengvai suprantamos kalbos tekstus rengia neatsižvelgdamos į nustatytus lygius, 67% jų nepažymi „lapelių piktograma“, o 44,9 % netikrina parengtos informacijos tikslinėse grupėse. Dažniausiai nurodomos priežastys – poreikio nematymas (iki 32–35 %), metodinių žinių stoka ir kitos prioritetinės veiklos.

4. Neproporcingos naštos vertinimo rekomendacijų įgyvendinimas

Rekomendacijų 5 punktas bei 3 priedas numato, kad valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos gali atsisakyti teikti informaciją asmeniui su negalia jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, jei nustatoma, kad organizacinė ir (ar) finansinė našta valstybės ir savivaldybės institucijai ar įstaigai būtų didesnė už tikėtiną gauti naudą asmeniui su negalia.

Siekiant išsiaiškinti, ar valstybės ir savivaldybės institucijos ir įstaigos naudojosi neproporcingos naštos vertinimo skaičiuokle, apklausos dalyviams buvo užduotas klausimas **„Ar buvo atvejų, kai asmeniui pateikus prašymą pateikti informaciją jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, naudojotės Neproporcingos naštos vertinimo skaičiuokle?“.**

Apklausos rezultatai rodo, kad Neproporcingos naštos vertinimo skaičiuoklė institucijų ir įstaigų praktikoje beveik nenaudojama. Net 99,4 % apklausą užpildžiusių asmenų nurodė, kad tais atvejais, kai asmuo pateikė prašymą gauti informaciją jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, šia skaičiuokle nesinaudojo, tik 0,6 % patvirtino ją taikę (žr. grafiką Nr. 22).

Grafikas Nr. 22

Apibendrinimas

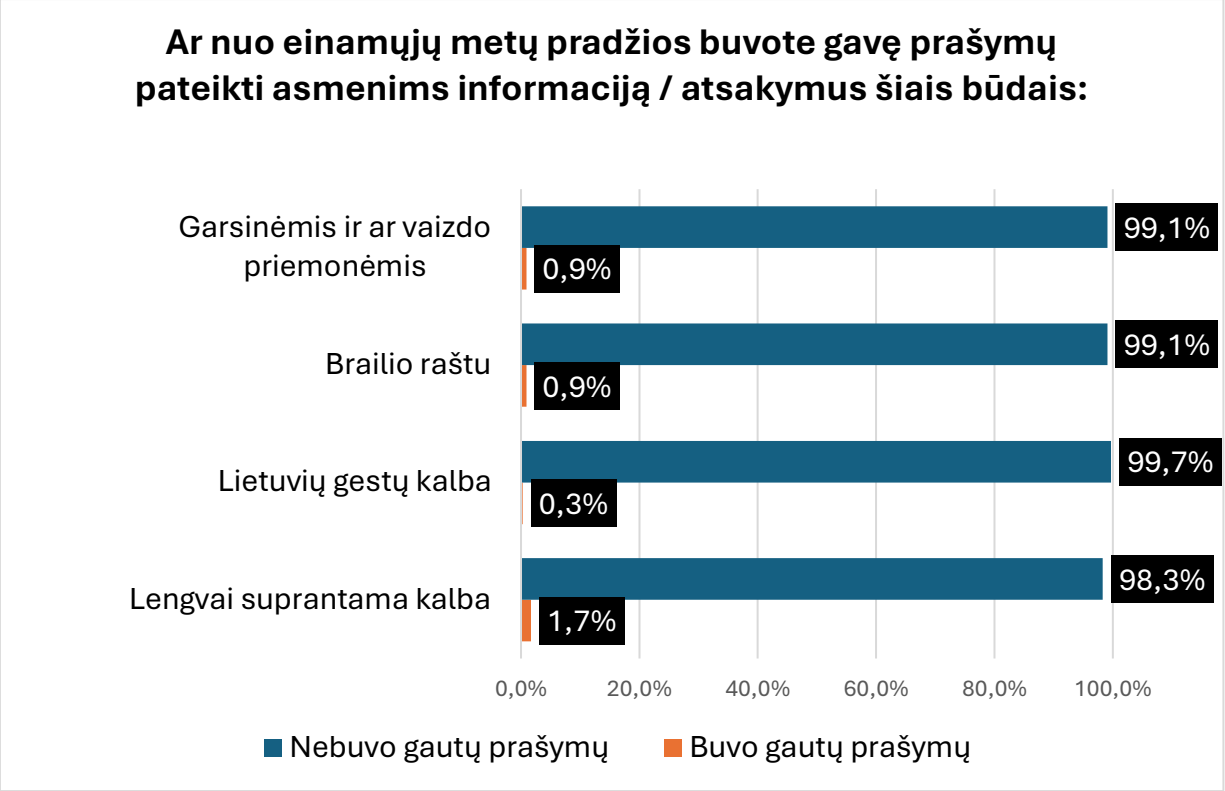
Tyrimo rezultatai atskleidė stebėtinai žemą skaičiuoklės naudojimo lygį – tik 1% apklaustų institucijų ir įstaigų nurodė, kad yra ja naudojęsi. Absoliuti dauguma – 99% institucijų ir įstaigų – niekada nenaudojo šios skaičiuoklės. Tokie rezultatai kelia klausimų apie skaičiuoklės žinomumą, jos praktinį pritaikomumą.

5. Elektroninių / popierinių dokumentų ir (ar) susirašinėjimo elektroniniu paštu turinio, skirto asmenims su regos negalia, rekomendacijų įgyvendinimas

Atsižvelgiant į tai, kad Rekomendacijų 4 punkte bei jo papunkčiuose asmeniui su negalia numatyta galimybė kreiptis į valstybės ir savivaldybės instituciją ir įstaigą ir gauti informaciją jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, apklausos dalyvių buvo prašoma atsakyti į klausimą: **„Ar nuo einamųjų metų pradžios buvote gavę prašymų pateikti asmenims informaciją / atsakymus šiais būdais: lengvai suprantama kalba, lietuvių gestų kalba, Brailio raštu, garsinėmis ir ar vaizdo priemonėmis?“**.

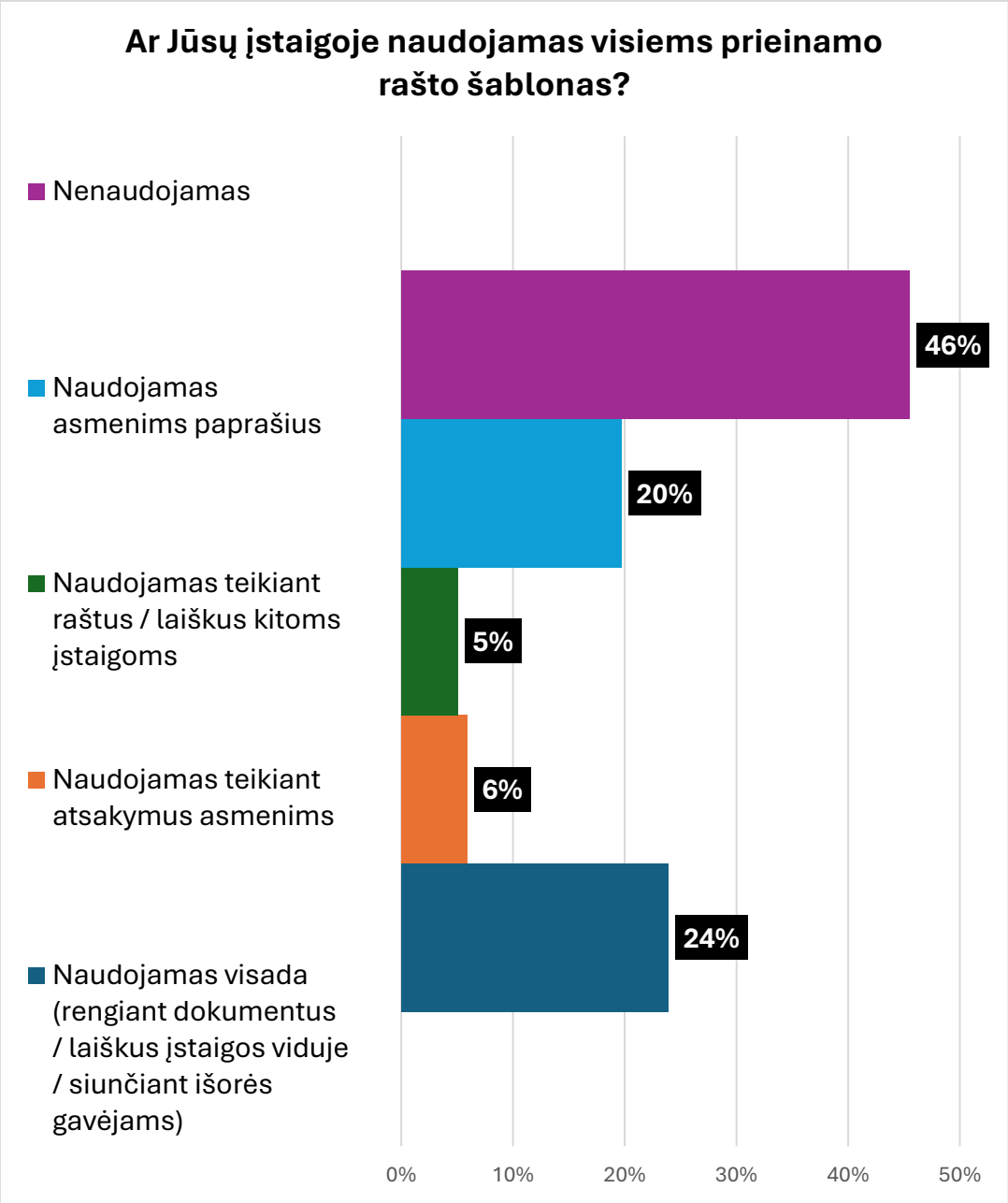
Tyrimo rezultatai atskleidė, kad nuo einamųjų metų pradžios dauguma institucijų ir įstaigų nebuvo gavusios prašymų pateikti informaciją asmenims jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais. Beveik visos įstaigos nurodė negavusios prašymų pateikti informaciją lietuvių

gestų kalba (99,7 %), garsinėmis ir (ar) vaizdo priemonėmis (99,1 %) ar Brailio raštu (99,1 %). Kiek dažniau, tačiau vis dar labai retai, buvo gauta prašymų pateikti informaciją lengvai suprantama kalba – tai nurodė 1,7 % įstaigų, o 98,3 % tokių prašymų nebuvo gavusios (žr. grafiką Nr. 23).



Grafikas Nr.23

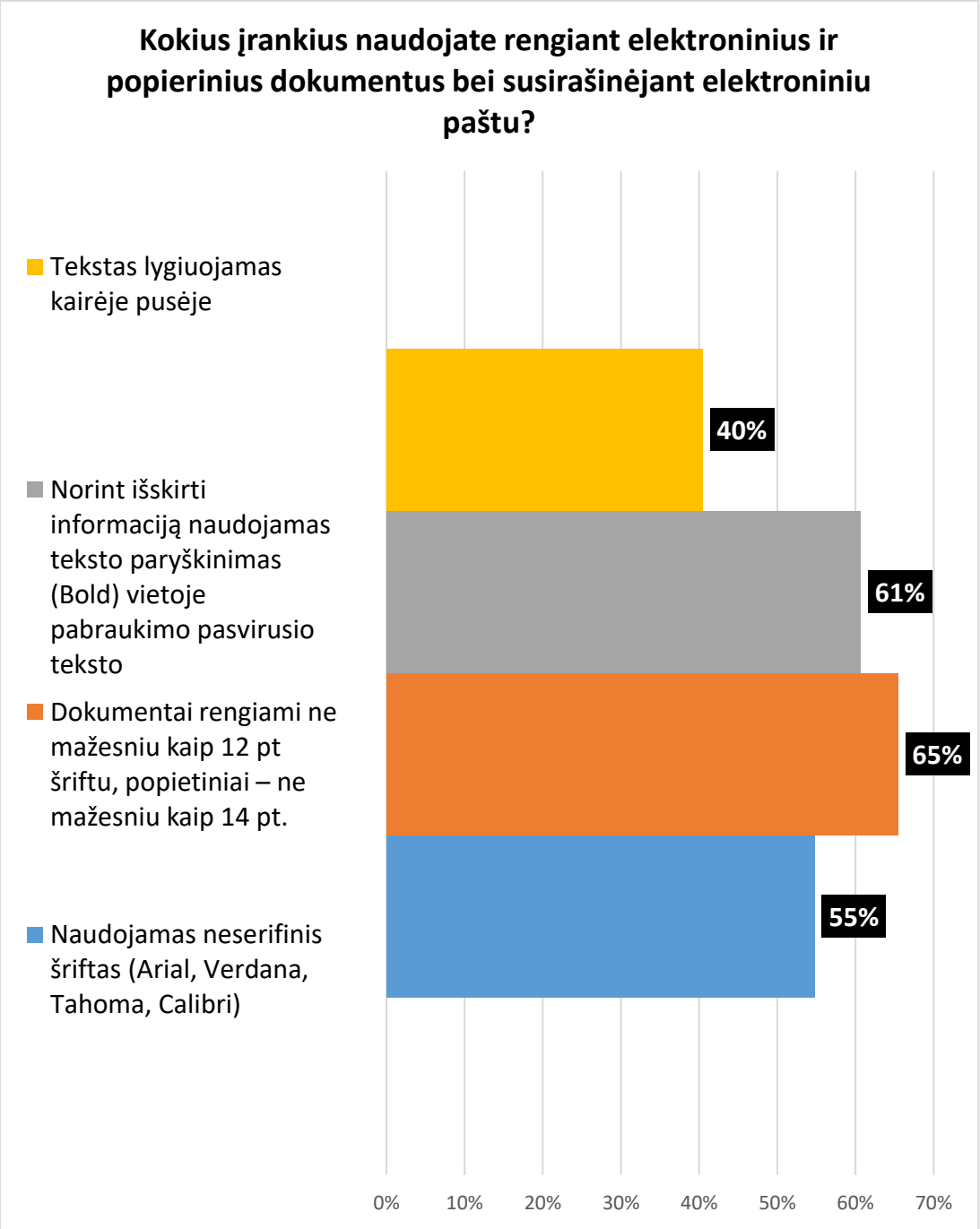
Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, **ar institucijos ir įstaigos naudoja prieinamo rašto šabloną**. Didžiausia dalis – 46 % – nurodė, kad toks šablonas apskritai nenaudojamas**.** 24 % įstaigų pažymėjo, jog prieinamo rašto šablonas naudojamas visada rengiant dokumentus ir laiškus tiek įstaigos viduje, tiek siunčiant juos išoriniams gavėjams. 20 % šabloną naudoja tik asmenims paprašius**,** 6 % – teikiant atsakymus asmenims, o 5 % – rengiant raštus ar laiškus kitoms įstaigoms. (žr. grafiką Nr. 24).



Grafikas Nr. 24

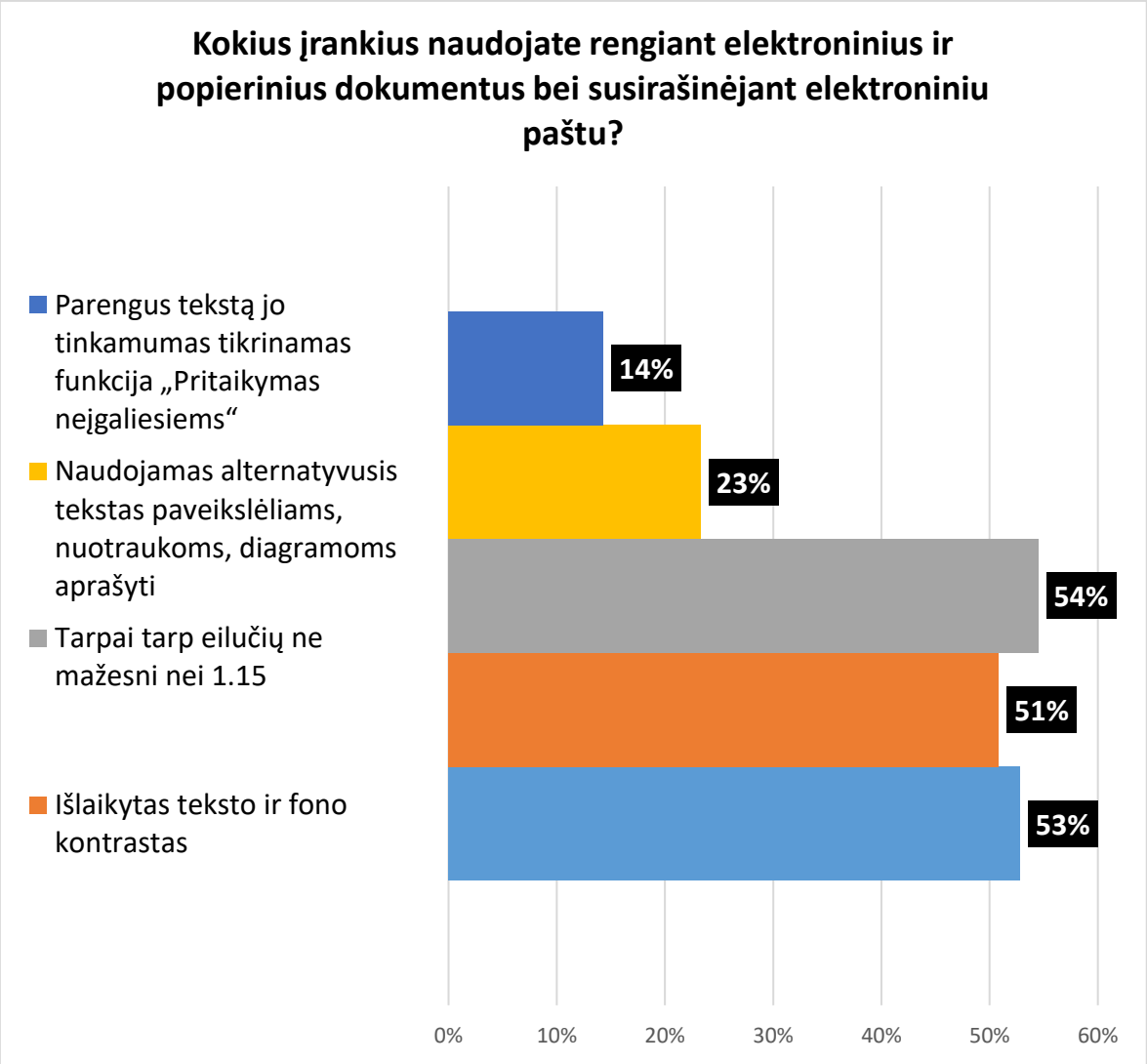
Rekomendacijų 4 priede apibrėžiamos elektroninių ir (ar) popierinių dokumentų ir (ar) susirašinėjimo elektroniniu paštu turinio, skirto asmenims su regos negalia, rekomendacijos. Siekiant išsiaiškinti, kurias iš šiame priede nurodytų rekomendacijų įstaigos naudoja rengdamos informaciją, apklausos dalyvių buvo klausiama: **„Kokius įrankius naudojate rengiant elektroninius ir popierinius dokumentus bei susirašinėjant elektroniniu paštu?“**.

Dažniausiai nurodoma, kad dokumentai rengiami ne mažesniu kaip 12 pt šriftu, o popieriniai – ne mažesniu kaip 14 pt (65 %), taip pat plačiai taikomas teksto paryškinimas (Bold) informacijos išskyrimui vietoje pabraukimo ar pasvirusio teksto (61 %). Neserifiniai šriftai (Arial, Verdana, Tahoma, Calibri) naudojami 55 % atvejų, o teksto lygiavimas kairėje pusėje taikomas 40 **%** įstaigų (žr. grafiką Nr. 25).



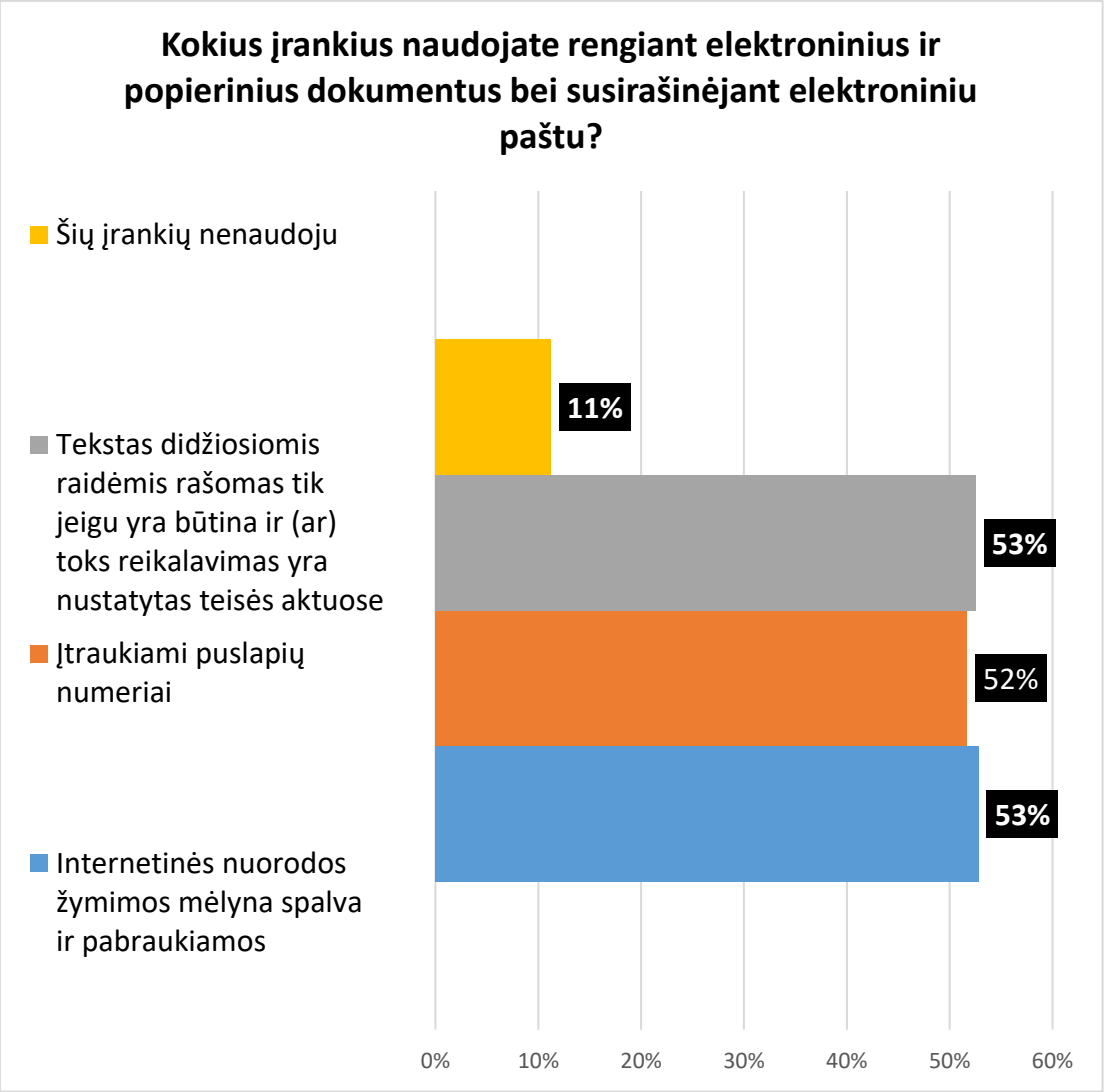
Grafikas Nr. 25

Dažniausiai nurodoma, kad išlaikomas tinkamas teksto ir fono kontrastas (53 %) ir naudojami pakankami tarpai tarp eilučių (ne mažesni nei 1,15) (54 **%**), taip pat užtikrinamas kontrastas 51 % atvejų**.** Alternatyvusis tekstas paveikslėliams, nuotraukoms ir diagramoms **aprašyti** naudojamas 23 % įstaigų**,** o parengto teksto tinkamumas tikrinamas funkcija „Pritaikymas neįgaliesiems“ tik 14 % atvejų (žr. grafiką Nr. 26)**.**



Grafikas Nr. 26

Internetinės nuorodos žymimos mėlyna spalva ir pabraukiamos ir tekstas didžiosiomis raidėmis rašomas tik esant būtinybei ar teisės aktų reikalavimams – abu šiuos sprendimus taiko po 53 % įstaigų. Puslapių numeriai įtraukiami 52 % atvejų. 11 % nurodė, kad šių įrankių apskritai nenaudoja, o tai rodo, jog dalyje įstaigų dokumentų prieinamumo principai dar nėra taikomi nuosekliai. (žr. grafiką Nr. 27).



Grafikas Nr. 27

Apibendrinimas

Apklausos duomenys atskleidžia, kad praktinis informacijos teikimas asmenims jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais vis dar yra labai ribotas. Net 99,7 % įstaigų nurodė nuo einamųjų metų pradžios negavusios prašymų pateikti informaciją lietuvių gestų kalba, 99,1 % – garsinėmis ir (ar) vaizdo priemonėmis bei 99,1 % – Brailio raštu, o prašymų pateikti informaciją lengvai suprantama kalba negavo 98,3 % įstaigų. 46 % institucijų apskritai nenaudoja prieinamo rašto šablono, tik 24 % jį taiko nuolat. Nors dalis dokumentų rengimo rekomendacijų taikomos gana plačiai (ne mažesnis kaip 12–14 pt šriftas – 65 %, teksto paryškinimas – 61 %, tinkamas kontrastas – 53–54 %), kitos svarbios priemonės naudojamos gerokai rečiau (alternatyvusis tekstas – 23 %, teksto tikrinimas funkcija „Pritaikymas neįgaliesiems“ – 14 %). Šie rezultatai rodo, kad informacijos prieinamumas dažniau užtikrinamas fragmentiškai, o ne sistemiškai.

IŠVADOS

Apklausos rezultatai rodo, kad Įsakymo 2.1.1 papunkčio nuostatų įgyvendinimas institucijose ir įstaigose vis dar yra nepakankamas ir nenuoseklus. Tik 33,4 % įstaigų yra pasitvirtinusios informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia vidaus tvarką, o 46,6 % nėra paskyrusios atsakingo darbuotojo ar padalinio. Dažniausia neveiklumo priežastis – poreikio nematymas (31,6–34,9 %), o ne išteklių trūkumas, o tai rodo supratimo apie informacijos prieinamumo svarbą stoką.

Informacijos pateikimas vaizdo ir (ar) garso įrašais asmenims su regos ir (ar) klausos negalia taip pat įgyvendinamas fragmentiškai: nors 25,6 % įstaigų nurodė, kad tokia informacija teikiama, dauguma jos neteikia, o pritaikymo priemonės dažniausiai nenaudojamos arba taikomos tik iš dalies.

Internetinėse svetainėse ir mobiliosiose programose informacijos prieinamumas užtikrinamas nevienodai. Informacija lengvai suprantama kalba rengiama 63,5 % įstaigų, tačiau informacija lietuvių gestų kalba pateikiama tik 27,8 %, o kokybiniai reikalavimai dažnai neįgyvendinami (tekstų lygiai, žymėjimas piktogramomis, tikrinimas tikslinėse grupėse).

Praktikoje informacijos teikimas asmenims jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais beveik nevyksta – daugiau kaip 99 % įstaigų negavo tokių prašymų. Nors dalis dokumentų rengimo rekomendacijų taikomos gana plačiai, daugelis svarbių prieinamumo priemonių naudojamos retai, todėl informacijos prieinamumas dažniau užtikrinamas fragmentiškai, o ne sistemiškai.

Apklausos rezultatai aiškiai parodo, kad informacijos prieinamumo asmenims su negalia užtikrinimas institucijose ir įstaigose dar nėra tapęs nuoseklia ir sistemine praktika. Daugeliu atvejų Įsakymo ir Rekomendacijų nuostatos įgyvendinamos tik iš dalies, o pagrindinė kliūtis yra ne išteklių stoka, bet supratimo ir poreikio nematymas. Nors dalis įstaigų taiko atskiras prieinamumo priemones, jos dažniausiai nėra įtvirtintos vidaus dokumentuose, nepakankamai koordinuojamos ir ne visada atitinka kokybinius reikalavimus. Tai rodo būtinybę kryptingai stiprinti institucijų informuotumą, metodinę pagalbą ir atsakomybės aiškumą, siekiant, kad informacijos prieinamumas asmenims su negalia būtų suvokiamas kaip neatsiejama viešojo administravimo ir paslaugų kokybės dalis, o ne pasirenkama ar situacinė praktika.