



VILNIAUS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL ASMENŲ SU NEGALIA APTARNAVIMO STANDARTO PATVIRTINIMO

2026 m. d. Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 34 straipsnio 6 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsniu, Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ir jos padaliniuose taisyklėmis, patvirtintomis Vilniaus rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. A27(1)-1830 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ir jos padaliniuose taisyklių patvirtinimo“, ir siekdamas užtikrinti vienodą, kokybišką, prieinamą ir asmenų su negalia individualiuosius poreikius atitinkantį aptarnavimą Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ir seniūnijose:

1. T v i r t i n u Asmenų su negalia aptarnavimo standartą Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ir seniūnijose (pridedama).
2. P a v e d u Paslaugų ir dokumentų valdymo skyriui šį įsakymą per Dokumentų valdymo bendrąją informacinę sistemą DBSIS išsiųsti susipažinti visiems Vilniaus rajono savivaldybės administracijos valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis.
3. Į p a r e i g o j u Vilniaus rajono savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovus ir seniūnijų seniūnus užtikrinti, kad pavaldūs valstybės tarnautojai ir darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, vadovautųsi šiuo įsakymu patvirtintu Asmenų su negalia aptarnavimo standartu.
4. N u r o d a u paskelbti šį įsakymą Vilniaus rajono savivaldybės interneto svetainėje ir Teisės aktų registre.

Administracijos direktorius

Vytautas Vansavičius

PATVIRTINTA

Vilniaus rajono savivaldybės

administracijos direktoriaus

2026 m. d. įsakymu Nr.

ASMENŲ SU NEGALIA APTARNAVIMO STANDARTAS

Šis Standartas skirtas suvienodinti Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ir seniūnijose asmenų su negalia aptarnavimo praktiką. Dokumente nustatomi pagarbaus bendravimo, prieinamumo, saugaus aptarnavimo, pagalbos teikimo ir darbuotojų elgesio reikalavimai, taikomi aptarnaujant asmenis, atvykusius į Vilniaus rajono savivaldybę ir seniūnijas.

Standarto tikslas – užtikrinti, kad asmenys su negalia Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ir seniūnijose paslaugas gautų tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir kiti asmenys, be diskriminacijos, nereikalingų kliūčių ir žeminančio elgesio.

TURINYS:

I SKYRIUS. Bendrosios nuostatos

II SKYRIUS. Bendrieji aptarnavimo ir prieinamumo principai

III SKYRIUS. Informacijos teikimas prieinamais bendravimo būdais

IV SKYRIUS. Judėjimo negalią turinčių asmenų aptarnavimas

V SKYRIUS. Regos negalią turinčių asmenų aptarnavimas

VI SKYRIUS. Kalbos sutrikimą patiriančių asmenų aptarnavimas

VII SKYRIUS. Klausos negalią turinčių asmenų aptarnavimas

VIII SKYRIUS. Intelektu, psichosocialinę negalią ir neuroįvairovės bruožų turinčių asmenų aptarnavimas

IX SKYRIUS. Demenciją patiriančių asmenų aptarnavimas

X SKYRIUS. Lydinčiųjų asmenų, pagalbinių priemonių ir pagalbinių gyvūnų politika

XI SKYRIUS. Darbuotojų pareigos, mokymai, grįžtamasis ryšys ir atsakomybė

XII SKYRIUS. Baigiamosios nuostatos

PRIEDAS. Negaliai jautrios kalbos gairės ir naudingos nuorodos

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Asmenų su negalia aptarnavimo standartas Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ir seniūnijose (toliau – Standartas) nustato Vilniaus rajono savivaldybės administracijos ir seniūnijų valstybės tarnautojų bei darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, tiesiogiai ar netiesiogiai aptarnaujančių asmenis, elgesio, prieinamo bendravimo, pagalbos teikimo, fizinės ir informacinės aplinkos prieinamumo užtikrinimo bei veiksmų koordinavimo reikalavimus, taikomus aptarnaujant asmenis su negalia ir kitus asmenis, kurie dėl individualiųjų poreikių susiduria su paslaugų ar informacijos prieinamumo kliūtimis.

1.2. Standartas taikomas aptarnaujant asmenis Vilniaus rajono savivaldybės administracijos pastate, seniūnijose, telefonu, elektroniniu paštu, per elektronines paslaugų sistemas, raštu, žodžiu, per atstovą, lydintį asmenį, naudojant prieinamus bendravimo būdus ar kitais komunikacijos kanalais.

1.3. Standarto nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja įstatymai, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai, kiti teisės aktai ar Vilniaus rajono savivaldybės administracijos patvirtintos asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės. Jeigu Standarto nuostatos neatitinka aukštesnės galios teisės aktų reikalavimų, taikomi aukštesnės galios teisės aktų reikalavimai.

1.4. Standarto nuostatos negali būti aiškinamos ar taikomos taip, kad pablogintų į Vilniaus rajono savivaldybės administraciją ar seniūnijas besikreipiančių asmenų padėtį, sukurtų papildomas nepagrįstas pareigas, papildomas finansines išlaidas ar neproporcingas laiko sąnaudas.

1.5. Standarte vartojamos sąvokos:

Sąvoka	Apibrėžimas
Negalia	Ilgalaikis fizinis, psichikos, intelekto ar jutimų sutrikimas, kuris, sąveikaudamas su įvairiomis kliūtimis, gali trukdyti asmeniui visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenėje lygiai su kitais asmenimis.
Asmuo su negalia	Asmuo, kuriam Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymo nustatyta tvarka nustatytas neįgalumo lygis arba 55 procentų ar mažesnis dalyvumo lygis.
Asmuo, turintis individualiųjų aptarnavimo poreikių	Asmuo, kuris dėl sveikatos būklės, amžiaus, laikino ar nuolatinio judėjimo, regos, klausos, kalbos, suvokimo, orientavimosi, psichosocialinių ar kitų ypatumų susiduria su aptarnavimo, informacijos gavimo ar bendravimo kliūtimis, neatsižvelgiant į tai, ar jam teisės aktų nustatyta tvarka yra nustatyta negalia.
Prieinamumas	Aplinkos, informacijos, paslaugų ir komunikacijos organizavimas taip, kad asmenys su negalia galėtų jomis naudotis lygiai su kitais asmenimis.
Prieinamas bendravimo būdas	Sakytinės, rašytinės, garsinės ar vaizdinės informacijos perdavimas ir gavimas naudojant Brailio raštą, garsines ar vaizdines priemones, lengvai suprantamą kalbą, lietuvių gestų kalbą, prieinamą informacinę aplinką ar kitas asmens poreikius atitinkančias priemones.
Pagrįstas sąlygų pritaikymas	Būtinai ir tinkami pakeitimai ar priemonės, taikomi konkrečiu atveju, kad asmuo su negalia galėtų naudotis paslaugomis lygiai su kitais asmenimis, kai tokie pakeitimai nesukelia neproporcingos ar nepagrįstos naštos.
Lydintis asmuo	Asmuo, padedantis klientui atvykti, komunikuoti, orientuotis aplinkoje ar atlikti kitus veiksmus, tačiau nepriimančias sprendimų vietoj kliento, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.
Šuo pagalbininkas	Specialiai apmokytas šuo, vykdamas užduotis ir teikiantis pagalbą asmeniui su negalia pagal jo individualiuosius pagalbos poreikius, pažymėtas šuns pagalbininko skiriamuoju ženklu, kai jo laikytojas ar savininkas turi šuns pagalbininko statusą patvirtinantį dokumentą.
Pagalbinė priemonė	Vežimėlis, ramentai, lazdelė, vaikštytinė, klausos aparatas, ryšio ar alternatyviosios komunikacijos priemonė, kitas asmens savarankiškumui būtinas daiktas ar įtaisas.

II SKYRIUS

BENDRIEJI APTARNAVIMO IR PRIEINAMUMO PRINCIPAI

2. Aptarnaujant asmenis su negalia vadovaujamosi šiais principais ir reikalavimais:

2.1. Pagarbos ir orumo principu – kiekvienas asmuo aptarnaujamas pagarbiai, nediskriminuojant dėl negalios pobūdžio, matomumo ar sunkumo;

2.2. Lygių galimybių principu – negalia negali būti priežastis atsisakyti suteikti paslaugą, vilkinti aptarnavimą ar nukreipti asmenį kitur be objektyvaus pagrindo;

2.3. Prieinamumo principu – paslaugos, informacija ir aplinka organizuojamos taip, kad būtų prieinamos asmenims su skirtingo pobūdžio negalia;

2.4. Konfidencialumo principu – informacija apie asmens negalią, sveikatą, pagalbos poreikius ar kitas jautrias aplinkybes tvarkoma tik teisės aktų nustatyta tvarka;

2.5. Savarankiškumo principu – pagalba siūloma, bet teikiama tik gavus asmens sutikimą; sprendimai priimami kartu su asmeniu, o ne vietoj jo, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus;

2.6. Individualaus poreikio įvertinimo principu – darbuotojas nesivadovauja stereotipais apie negalią, o paklausia, kokios pagalbos konkrečiam asmeniui reikia;

2.7. Bendrosios erdvės, įėjimai, informacinės nuorodos, laukimo vietos, kabinetai ir kitos aptarnavimo vietos Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ir seniūnijose turi būti organizuojamos taip, kad būtų kuo aiškesnės, saugesnės ir patogesnės asmenims su skirtingais poreikiais;

2.8. Nuorodos, iškabos, darbo laiko ir kontaktinė informacija turi būti pateikiamos aiškiai, kontrastingai, lengvai įskaitomu šriftu ir matomoje vietoje;

2.9. Laukimo ir aptarnavimo erdvėse turi būti paliekama pakankamai vietos judėjimo pagalbos priemonėms, pavyzdžiui, vežimėliui, vaikštynei ar ramentams;

2.10. Jeigu patekti į patalpas, kabinetą ar prie informacijos šaltinio sudėtinga, turi būti aiškiai nurodyta, kaip išsikviesti darbuotojo pagalbą arba gauti paslaugą alternatyviu būdu;

2.11. Pastebėjęs slidžius laiptus ar grindis, neapšviestas vietas, nukritusius daiktus, judėjimą ribojančius objektus ar kitus pavojus, darbuotojas turi pasirūpinti, kad kliūtis būtų pašalinta, arba nedelsdamas informuoti atsakingus darbuotojus;

2.12. Klientų aptarnavimo vietos turi būti tvarkingos, vėdinamos, be perteklinių daiktų, aštrių kvapų, judėjimui trukdančių kliūčių ir nereikalingo triukšmo;

2.13. Bendraujant su asmenimis laikomasi neutralios, pagarbios pozicijos ir tono. Darbuotojai vengia klijuoti etiketes, vartoti kraštutinius, menkinančius mažybinius įvardijimus, dramatiškas frazes ar metaforas, kurios nuvertina asmenį arba jo patirtį:

Principas	Taikymas
Nevartoti etikečių	Nevartojamos tokios etiketės kaip „sveikuolis“, „tinginys“, „nejgaliukas“, „ligoniukas“, „mergaitė“ suaugusiai moteriai ar

Principas	Taikymas
	panašūs įvardijimai.
Vengti supriešinimo	Vengiama kraštutinumų ir priešpriešų „sveikas – nesveikas“, „normalus – nenormalus“, „įgalus – neįgalus“, kai taip supriešinami žmonės.
Nevartoti dramatiškų frazių	Nevartojamos dramatiškos frazės, pavyzdžiui, „kenčia nuo...“, „kovoja su...“, „palaužtas...“, jeigu jos nėra būtinos tiksliam teisiniam ar faktiniam kontekstui.
Kalbėti apie asmenį, o ne negalią	Kalbama apie asmenį ir jo poreikius, o ne apie negalią kaip pagrindinę asmens tapatybės savybę.

III SKYRIUS

INFORMACIJOS TEIKIMAS PRIEINAMAI BENDRAVIMO BŪDAIS

3.1. Asmenims su negalia ir asmenims, turintiems individualiųjų aptarnavimo poreikių, informacija teikiama jiems suprantamu ir prieinamu būdu, kiek tai būtina tinkamam prašymo, skundo, paklausimo ar kito kreipimosi pateikimui, nagrinėjimui ir atsakymo supratimui užtikrinti.

3.2. Asmuo gali prašyti informaciją pateikti prieinamu bendravimo būdu: paprastesne kalba, lengvai suprantama kalba, didesniu šriftu, elektroniniu formatu, kurį galima perskaityti ekrano skaitymo programa, garsiniu ar vaizdiniu formatu, lietuvių gestų kalba, dalyvaujant vertėjui, per atstovą ar lydintį asmenį arba kitu asmeniui tinkamu būdu.

3.3. Darbuotojas, gavęs asmens prašymą informaciją pateikti prieinamu bendravimo būdu, prašymą užfiksuoja dokumentų valdymo sistemoje arba kitame naudojamame apskaitos įrankyje ir perduoda atsakingam padaliniiui arba darbuotojui, galinčiam organizuoti tokios informacijos parengimą ar pateikimą.

3.4. Jeigu darbuotojas negali iš karto pateikti informacijos asmeniui reikalingu prieinamu bendravimo būdu, asmeniui paaiškinama, koku būdu ir per kokį terminą informacija bus pateikta, nurodomas atsakingas kontaktinis asmuo arba padalinys.

3.5. Vilniaus rajono savivaldybės administracijos interneto svetainėje skelbiama pagrindinė informacija apie asmenų aptarnavimą, darbo laiką, kontaktus, prašymų ir skundų pateikimo būdus, prieinamumo galimybes ir pagalbos iškvietimo būdus, kiek įmanoma, pateikiama ir lengvai suprantama kalba bei lietuvių gestų kalba.

3.6. Rengiant atsakymus, pranešimus, paslaugų aprašymus, formas ir kitą viešai skelbiamą informaciją, turi būti siekiama, kad informacija būtų aiški, struktūruota, nedviprasmiška, pritaikyta naudoti elektroninėmis pagalbinėmis technologijomis ir neapsunkintų asmens galimybės savarankiškai ja naudotis.

3.7. Už informacijos prieinamumo interneto svetainėje koordinavimą atsako Administracijos direktoriaus įsakymu paskirtas padalinys arba darbuotojas. Informacijos prieinamumo klausimai pagal poreikį derinami su asmenų su negalia reikalų koordinatoriumi ir, kai aktualu, su Asmens su negalia gerovės taryba ar asmenų su negalia organizacijų atstovais.

IV SKYRIUS

JUDĖJIMO NEGALIAŲ TURINČIŲ ASMENŲ APTARNAVIMAS

4.1. Vilniaus rajono savivaldybės administracijos ir seniūnijų aptarnavimo vietos turi būti pritaikytos judėjimo negalia turinčių asmenų poreikiams ir atitikti teisės aktuose nustatytus prieinamumo reikalavimus.

4.2. Vilniaus rajono savivaldybės administracijos ir seniūnijų patalpų, kuriose aptarnaujami asmenys, prieinamumas periodiškai įsivertinamas, atsižvelgiant į patekimo į pastatą, automobilių stovėjimo vietų, judėjimo trasų, durų, slenksčių, laukimo vietų, informacinių nuorodų, sanitarinių patalpų, pagalbos iškvietimo ir evakuacijos galimybes.

4.3. Nustačius fizinės aplinkos kliūtis, kurios trukdo asmeniui su negalia gauti paslaugą įprastoje aptarnavimo vietoje, darbuotojas nedelsdamas pasiūlo alternatyvų aptarnavimo būdą: aptarnavimą prieinamoje patalpoje, pirmame aukšte, seniūnijoje, nuotoliniu būdu, telefonu, elektroniniu paštu, iš anksto suderintu laiku arba kitu asmeniui tinkamu būdu.

4.4. Informacija apie Administracijos ir seniūnijų pastatų prieinamumą, įėjimus, automobilių stovėjimo vietas, galimus patekimo apribojimus ir pagalbos iškvietimo būdus skelbiama Savivaldybės interneto svetainėje ir periodiškai atnaujinama.

4.5. Planuojant Administracijos ar seniūnijų patalpų remontą, rekonstravimą, modernizavimą ar kitus infrastruktūros pakeitimus, turi būti įvertinami statinių prieinamumo reikalavimai ir konsultuojamasi su atsakingais specialistais, o pagal poreikį – su asmenų su negalia reikalų koordinatoriumi ar asmenų su negalia organizacijų atstovais.

4.6. Aptarnaudamas asmenį su judėjimo negalia, darbuotojas privalo:

4.6.1. Įsitikinti, kad aptarnavimo vieta pasiekiamą vežimėliu ar kitomis judėjimo pagalbos priemonėmis;

4.6.2. Jeigu aptarnavimo vieta fiziškai nepasiekiamą, nedelsdamas pasiūlyti alternatyvų aptarnavimo būdą: aptarnavimą kitoje prieinamoje patalpoje, asmeniui patogioje vietoje, nuotoliniu būdu arba, esant poreikiui, mobilų darbuotojo vizitą;

4.6.3. Pagalbą pasiūlyti žodžiu ir imtis veiksmų tik gavus asmens sutikimą;

4.6.4. Prieš padėdamas judėti, perkelti ar pakelti vežimėlį, paklausti asmens, kokios pagalbos jam reikia ir kaip ją suteikti saugiausiai;

4.6.5. Ilgesnio pokalbio metu pagal galimybes atsisėsti arba pritūpti taip, kad bendravimas vyktų akių lygyje. Jeigu tai neįmanoma, stovėti šiek tiek atokiau, kad sėdinčiam asmeniui nereikėtų žiūrėti įsitampus;

4.6.6. Neliesti, nejudinti vežimėlio, ramento, vaikštytynės ar kitos judėjimo pagalbos priemonės be asmens leidimo;

4.6.7. Jeigu asmeniui sunku valdyti rankas ar savarankiškai pasirašyti dokumentus, paklausti, kokios pagalbos jam reikia, ir gavus sutikimą padėti prilaikyti dokumentą ar atlikti kitus reikalingus veiksmus;

4.6.8. Užtikrinti saugią aplinką: nepalikti kliūčių judėjimo kelyje, pasirūpinti, kad grindys nebūtų slidžios, o esant šlapioms grindims – būtų naudojamas įspėjamasis ženklas;

4.7. Asmeniui su judėjimo negalia klientų aptarnavimo eilėje gali būti taikoma pirmumo teisė;

4.8. Jeigu dėl objektyvių priežasčių aptarnavimo vieta yra fiziškai nepasiekiamą, darbuotojas apie kliūtį nedelsdamas informuoja tiesioginį vadovą arba atsakingą padalinį.

4.9. Netinkami veiksmai aptarnaujant asmenį su judėjimo negalia:

Draudžiamas / netinkamas veiksmas	Tinkamas elgesys
Stumti ar kitaip judinti vežimėlį be asmens leidimo ar prašymo.	Pirmiausia paklausti, ar pagalba reikalinga, ir išsiaiškinti, kaip saugiausia padėti.
Remtis į vežimėlį, kabinti ant jo daiktus ar laikyti jį pagalbine atrama.	Vežimėlį ir kitas pagalbines priemones laikyti asmens asmeninės erdvės dalimi.
Lenktis per vežimėlyje sėdintį asmenį norint pasisveikinti ar ką nors paduoti kitam žmogui.	Pasisveikinti ir perduoti daiktus apeinant asmenį arba atsistojant šalia jo.
Liesti, glostyti ar demonstruoti perdėtą globą, gailestį ar familiarumą.	Bendrauti pagarbiai, kaip su bet kuriuo kitu suaugusiu asmeniu.
Staiga griebti asmenį už rankos, ramento, vaikštynės ar kitos priemonės.	Įspėti apie ketinamą veiksmą ir gauti sutikimą.
Staigiai atidaryti duris ar netikėtai veikti šalia asmens, judančio su ramentais, vaikštyne, vežimėliu ar kita priemone.	Veikti neskubant, įspėti apie duris, slenkstį ar kitą kliūtį.
Palikti šlapias ar slidžias grindis be įspėjamojo ženklo.	Pažymėti pavojų ir informuoti atsakingus darbuotojus, kad kliūtis būtų pašalinta.

V SKYRIUS

REGOS NEGALIĄ TURINČIŲ ASMENŲ APTARNAVIMAS

5. Prisistatydamas asmeniui su regos negalia ir pradėdamas aptarnavimą, darbuotojas privalo:

5.1.1. Pirmiausia žodžiu prisistatyti: nurodyti savo vardą, pavardę ir pareigas;

5.1.2. Kreiptis tiesiogiai į asmenį su negalia, o ne į jį lydinčius asmenis;

5.2. Visą svarbią informaciją pateikti žodžiu: nenaudoti gestų, rankų judesių ar kitų neverbalinių veiksmy be žodinio paaiškinimo;

5.3. Informuoti asmenį apie bet kokį trumpalaikį darbuotojo pasitraukimą, o sugrįžus vėl žodžiu pranešti apie savo buvimą;

5.4. Jeigu asmuo apie regos negalią informuoja telefonu ar kito išankstinio kreipimosi metu ir planuoja atvykti be lydinčio asmens, rekomenduojama iš anksto sutarti dėl jo pasitikimo ir palydėjimo Vilniaus rajono savivaldybės administracijos ar seniūnijos patalpose;

5.5. Lydėdamas asmenį su regos negalia Vilniaus rajono savivaldybės administracijos ar seniūnijos patalpose, darbuotojas privalo:

5.5.1. Žodžiu pasiūlyti lydėjimo pagalbą ir palaukti asmens sutikimo;

5.5.2. Lydint pasiūlyti parankę. Asmeniui sutikus, leisti jam pačiam paimti darbuotoją už alkūnės ar parankės. Darbuotojas juda ramiai, neskubėdamas, pusžingsniu priekyje;

5.5.3. Aiškiai ir detalai įvardyti judėjimo kryptis, duris, laiptus, posūkius, kampus, baldus, kitus objektus ir galimas kliūtis;

5.5.4. Įspėti, jei kylama ar leidžiamasi laiptais. Jei įmanoma, nurodyti, kiek laiptų liko, o likus vienai pakopai – žodžiu informuoti, kad laiptai baigiasi;

5.5.5. Apibūdinti aplinką: kėdžių, baldų ir kitų objektų išdėstymą, atstumus, kliūtis ir orientyrus;

5.5.6. Pasikeitus patalpų išdėstymui, baldų vietai ar atsiradus naujoms kliūtims, apie tai asmenį įspėti žodžiu.

5.6. Padėdamas asmeniui su regos negalia atsisėsti, darbuotojas privalo:

5.6.1. Informuoti, ar patalpoje yra vieta atsisėsti, ir leisti asmeniui pačiam nuspręsti, ar jis nori sėstis;

5.6.2. Asmeniui pageidaujant atsisėsti, paklausti, ar galima paimti jo ranką;

5.6.3. Gavus sutikimą, parodyti, kur yra kėdė ir jos atkaltė, arba detalai žodžiu paaiškinti kėdės vietą, nurodant judėjimo kryptį ir apytikslį atstumą žingsniais.

5.7. Teikdamas dokumentus ar informaciją asmeniui su regos negalia, darbuotojas privalo:

5.7.1. Dokumentų, prašymų, sutikimų, sprendimų, pranešimų ar kitos su teikiama administracine paslauga susijusios informacijos turinį perskaityti balsu arba pateikti aiškia žodinę santrauką;

5.7.2. Prieš prašydamas pasirašyti dokumentą, tiksliai nurodyti parašo vietą;

5.7.3. Asmeniui paprašius pagalbos, padėti jo ranką ant parašo linijos arba žodžiu paaiškinti, kur reikia pasirašyti;

5.7.4. Svarbią informaciją, įskaitant terminus, mokėtinas sumas, procedūras, priimtus sprendimus, reikalingus dokumentus ir kitus reikšmingus duomenis, papildomai pateikti elektroniniu paštu ar kitu asmeniui prieinamu būdu, ekrano skaitytuvams pritaikytu formatu.

VI SKYRIUS

KALBOS SUTRIKIMĄ PATIRIANČIŲ ASMENŲ APTARNAVIMAS

6. Aptarnaudamas asmenį, patiriantį kalbos sunkumų, darbuotojas privalo:

6.1. Informaciją teikti įprastai, aiškiai ir pagarbiai, neskubinti asmens atsakyti ar išsakyti savo poreikių;

6.2. Atidžiai klausytis, palaikyti tinkamą akių kontaktą, jeigu jis asmeniui priimtinas, ir parodyti, kad asmeniui skiriamas reikiamas dėmesys bei laikas;

6.3. Pagal galimybes užtikrinti ramią aplinką ir sumažinti pašalinius garsus, galinčius trukdyti bendrauti;

6.4. Bendraujant gyvai, sėdėti ar stovėti taip, kad būtų matomi asmens veido ir lūpų judesiai;

6.5. Įvertinti, kad asmens komunikavimo tempas gali būti lėtesnis, todėl aptarnavimui ar konsultacijai skirti daugiau laiko;

6.6. Jeigu darbuotojas nesuprato, ką asmuo pasakė, mandagiai paprašyti pakartoti;

6.7. Jeigu pakartojus informacijos vis tiek nepavyksta tiksliai suprasti, pasiūlyti asmeniui ją užrašyti ar pateikti kitu jam patogiu būdu;

6.8. Bendraujant telefonu, kantriai išklausyti, nepertraukti ir nenutraukti pokalbio, kol asmuo išsako jam svarbią informaciją.

6.9. Netinkami veiksmai aptarnaujant asmenį, patiriantį kalbos sutrikimą:

Draudžiamas / netinkamas veiksmas	Tinkamas elgesys
Pertraukinėti asmenį, taisyti jo kalbą ar užbaigti sakinius už jį.	Leisti asmeniui kalbėti jam tinkamu tempu ir išklausyti iki galo.
Skubinti asmenį arba rodyti nekantrumą.	Skirti pakankamai laiko atsakymui.
Kalbėti perdėtai lėtai, tarsi asmuo nesuprastų.	Kalbėti įprastu, aiškiu ir pagarbiu tonu.
Šaukti ar kalbėti nepagrįstai garsiai, jeigu asmuo neturi klausos sutrikimo.	Kalbėti normaliu balsu ir prirėkus pasitikslinti, ar asmuo girdi.
Mikčiojančiam asmeniui sakyti „kalbėkite lėčiau“, „nesinervinkite“, „atsipalaiduokite“ ar panašiai.	Kantriai išklausyti ir nesureikšminti kalbos sutrikimo.
Skubiai nutraukti konsultaciją ar pokalbį, nepalaukus, kol asmuo susikaups ir pateiks jam svarbią informaciją.	Pokalbį baigti tik įsitikinus, kad svarbiausia informacija gauta ir suprasta.

VII SKYRIUS

KLAUSOS NEGALIĄ TURINČIŲ ASMENŲ APTARNAVIMAS

7. Pradėdamas pokalbį su asmeniu, turinčiu klausos negalią, darbuotojas privalo:

7.1. Prieš pradėdamas kalbėti, vizualiai atkreipti asmens dėmesį, pavyzdžiui, švelniai pamojuoti ranka. Asmenį liesti galima tik tada, kai nėra kito tinkamo būdo atkreipti jo dėmesį;

7.2. Kalbėti atsisukus į asmenį, neužsidengti burnos, nevaikščioti kalbant ir neužsisukti nuo pašnekovo;

7.3. Užtikrinti, kad darbuotojo veidas būtų gerai matomas ir apšviestas, kad asmuo galėtų matyti veido išraišką ir, jei reikia, skaityti iš lūpų;

7.4. Kalbėti natūraliai, aiškiai artikuliuojant, vidutiniu tempu. Nekalbėti perdėtai garsiai, nes tai nepadeda suprasti kalbos ir gali trukdyti asmeniui, naudojančiam klausos aparatą;

7.5. Bendraujant laikytis tinkamo atstumo nuo asmens ir užtikrinti, kad pokalbio metu nebūtų trukdančių pašalinių garsų;

7.6. Užtikrinti, kad vienu metu kalbėtų vienas darbuotojas ar pašnekovas.

7.7. Užtikrinti rašytinę komunikaciją su asmeniu, turinčiu klausos negalią:

7.7.1. Aptarnavimo vietoje turi būti popieriaus ir rašymo priemonių tekstiniam bendravimui;

7.7.2. Prireikus gali būti naudojamas planšetės ekranas, mobilusis telefonas ar kita priemonė dvikrypčiam tekstiniam bendravimui;

7.7.3. Svarbi informacija, įskaitant sumas, datas, terminus, procedūrų eigą, reikalingus dokumentus ir priimtus sprendimus, pateikiama raštu, atspausdinta forma arba elektroniniu būdu;

7.7.4. Po susitikimo ar konsultacijos asmeniui, esant poreikiui, pateikiama rašytinė susitikimo santrauka, protokolas ar kita svarbi informacija elektroniniu paštu arba kitu asmeniui priimtinu būdu.

7.8. Užtikrinti bendravimą lietuvių gestų kalba ir per lietuvių gestų kalbos vertėją:

7.8.1. Jeigu asmuo bendrauja lietuvių gestų kalba, o darbuotojas jos nemoka, asmeniui suteikiama informacija apie galimybę naudotis lietuvių gestų kalbos vertėjo paslaugomis;

7.8.2. Jeigu asmuo atvyksta su lietuvių gestų kalbos vertėju, darbuotojas kreipiasi tiesiogiai į asmenį, o ne į vertėją;

7.8.3. Bendraujant per vertėją, kalbama įprastu tempu, trumpais ir aiškiais sakiniais, darant pauzes, kad informacija būtų tinkamai išversta;

7.8.4. Darbuotojui draudžiama bandyti kalbėti gestų kalba, jeigu jis jos tinkamai nemoka, nes tai gali iškreipti informaciją arba sukelti nesusipratimų.

7.9. Esant poreikiui užsakyti Lietuvių gestų kalbos vertėjo paslaugas:

7.9.1. Vilniaus rajono savivaldybės administracija ir seniūnijos užtikrina galimybę iš anksto užsakyti lietuvių gestų kalbos vertėją, vadovaujantis teisės aktų nuostatomis;

7.9.2. Lietuvių gestų kalbos vertimo centro paslaugos teikiamos pirmadieniais–ketvirtadieniais 7.30–19.30 val., penktadieniais 7.30–18.15 val.;

7.9.3. Vertimo užsakymą rekomenduojama pateikti likus 1–2 savaitėms iki numatytos vertimo datos. Apie galimybę skirti vertėją asmuo informuojamas po užsakymo pateikimo;

7.9.4. Užsakyti lietuvių gestų kalbos vertėjo paslaugas galima tel. +370 682 23304 arba el. paštu uzsakymai.vilnius@vertimaigestais.lt;

7.9.5. Jeigu vertėjo paslaugos reikalingos konkrečiam aptarnavimui, konsultacijai ar susitikimui Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje ar seniūnijoje, darbuotojas, gavęs tokį poreikį, turi suteikti asmeniui informaciją apie vertėjo užsakymo tvarką ir, esant galimybei, padėti suderinti aptarnavimo laiką.

7.10. Nesiimti netinkamų veiksmų aptarnaujant asmenį, turintį klausos negalią:

Draudžiamas / netinkamas veiksmas	Tinkamas elgesys
Kalbant užsidengti burną ranka, dokumentais ar kitais daiktais.	Kalbėti atsisukus į asmenį, kad veidas ir lūpos būtų matomi.
Kalbėti nusisukus, vaikstant ar stovint nugara į asmenį.	Kalbėti stabilioje padėtyje, išlaikant matomą veidą.
Stovėti taip, kad darbuotojo veidas būtų šešėlyje arba sunkiai matomas.	Pasirinkti vietą, kur veidas apšviestas ir neakina asmens.
Kalbėti keliems darbuotojams vienu metu.	Užtikrinti, kad vienu metu kalbėtų vienas pašnekovas.
Šaukti ar kalbėti perdėtai garsiai, ypač kai asmuo naudoja klausos aparatą.	Kalbėti natūraliu balsu ir aiškiai artikuluoti.
Perdėtai gestikuliuoti ar naudoti neaiškius gestus vietoje aiškios informacijos.	Svarbiausią informaciją pateikti raštu arba per vertėją.
Kalbėti lietuvių gestų kalba jos tinkamai nemokant.	Pasiūlyti gestų kalbos vertėjo paslaugas.
Kreiptis tik į vertėją, ignoruojant patį asmenį.	Kreiptis tiesiogiai į asmenį, o vertėją laikyti komunikacijos tarpininku.

VIII SKYRIUS

INTELEKTO, PSICHOSOCIALINĘ NEGALIĄ IR NEUROĮVAIROVĖS BRUOŽŲ TURINČIŲ ASMENŲ APTARNAVIMAS

8. Aptarnaudamas asmenį, turintį intelekto, psichosocialinę negalią ar neuroįvairovės bruožų, darbuotojas privalo:

8.1. Bendrauti pagarbiai, ramiai ir lygiavertiškai, įtraukiant asmenį į pokalbį bei sprendimų priėmimą pagal jo gebėjimus ir poreikius;

8.2. Kreiptis tiesiogiai į asmenį, o ne į jį lydinčius asmenis, išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktus asmeniui atstovauja globėjas, rūpintojas ar įgaliotas asmuo;

8.3. Vartoti paprastą, aiškią kalbą: trumpus sakinius, įprastus žodžius, vengti biurokratinių, teisinių, sudėtingų terminų, abstrakcijų, užuominų ir perkeltinių reikšmių;

8.4. Vienu metu pateikti tik vieną klausimą, prašymą ar instrukciją;

8.5. Kalbėti ramiu tonu, suteikti asmeniui pakankamai laiko atsakyti, jo nepertraukti ir neskubinti;

8.6. Sudėtingą informaciją pateikti dalimis, aiškiais ir nuosekliais žingsniais, prireikus pasitelkti pavyzdžius, schemas, paveikslėlius, lengvai suprantamos kalbos tekstus ar kitą vaizdinę medžiagą:

8.6.1. Informacija skaidoma į trumpus, nuoseklius žingsnius. Kiekviename žingsnyje pateikiama viena pagrindinė mintis arba vienas veiksmas. Žingsniai išdėstomi aiškia seka – nuo pradžios iki pabaigos.



8.6.2. Sudėtinga informacija papildoma vaizdine priemone. Prireikus pateikiama schema, paveikslėlis, piktograma ar infografikas, padedantis suprasti veiksmų eigą arba informacijos dalių ryšius. Vaizdinė priemonė turi būti aiški, paprasta, kontrastinga ir suprantama žmonėms su negalia.



Savivaldybė taip pat yra atsakinga:

- už miesto saugumą,



- už miesto transportą, pavyzdžiui, miesto autobusus,



- už sveikatos priežiūrą, pavyzdžiui, poliklinikas,

8.7. Įsitikinti, ar asmuo suprato pateiktą informaciją, nekaltinančiu būdu paprašant jo savais žodžiais pasakyti, ką reikės daryti toliau, arba tą patį klausimą užduodant kitu būdu;

8.8. Prireikus informaciją pakartoti arba pateikti kitu asmeniui tinkamu formatu;

8.9. Esant galimybei, parengti rašytinę atmintinę ar aiškią instrukciją, kurią asmuo galėtų pasiimti su savimi;

8.10. Atsisveikinant žodžiais ir elgesiu parodyti, kad asmuo yra laukiamas ir prireikus gali vėl kreiptis pagalbos.

8.11. Informacijos pateikimas ir sprendimų priėmimas:

8.11.1. Suaugusiam veiksniui asmeniui sudaroma galimybė sprendimus priimti savarankiškai, suteikiant reikiamą informaciją ir pagalbą suprasti galimus pasirinkimus;

8.11.2. Prieš priimant sprendimą ar pasirašant dokumentą, darbuotojas aiškiai paaiškina galimus pasirinkimus, jų pasekmes ir veiksmus, kuriuos asmeniui reikės atlikti;

8.11.3. Jeigu veiksniui asmeniui, turinčiam intelekto negalią, reikia pasirašyti dokumentus, jam suteikiama galimybė susipažinti su dokumento turiniu. Prireikus dokumento turinys paaiškinamas paprastai, aptariant asmens galimybes įvykdyti dokumente nurodytus įsipareigojimus;

8.11.4. Jeigu asmeniui yra paskirtas globėjas ar rūpintojas, darbuotojas patikrina jų įgaliojimų dokumentus ir pagal juos organizuoja aptarnavimą, laikydamasis teisės aktų nuostatų.

8.12. Aptarnaudamas autistišką ar kitą neuroįvairovės bruožų turintį asmenį, darbuotojas privalo:

8.12.1. Aptarnavimo pradžioje, jeigu tai aktualu, paklausti asmens apie individualius poreikius, bendravimo būdus ir galimus sunkumus;

8.12.2. Atsižvelgti į tai, kad asmuo gali būti neverbalus, naudoti alternatyviosios komunikacijos priemones arba jam gali būti reikalinga vaizdinė informacija;

8.12.3. Prireikus naudoti alternatyvias komunikacijos priemones: lengvai suprantamos kalbos tekstus, paveikslėlius, schemas, vaizdinę medžiagą, rašytines instrukcijas ar kitą asmeniui tinkamą būdą;

8.12.4. Iš anksto aiškiai paaiškinti aptarnavimo eigą, numatomus veiksmus, taisykles ir tai, ko iš asmens bus prašoma;

8.12.5. Duoti aiškias, trumpas instrukcijas, vengti staigių pokyčių, netikėtų veiksmų ar nepaaiškintų reikalavimų;

8.12.6. Gerbti asmens privačią erdvę, nereikalauti akių kontakto, neliesti asmens neįspėjus ir be būtinybės;

8.12.7. Vengti staigių judesių, pakelto balso, spaudimo greitai atsakyti ar elgtis tam tikru būdu;

8.12.8. Leisti asmeniui, jeigu tai netrukdo paslaugos suteikimui, naudotis jam įprastomis pagalbos ar nusiramino priemonėmis;

8.12.9. Įvertinti aplinkoje esančius sensorinius dirgiklius, tokius kaip triukšmas, ryški šviesa, aštrūs kvapai ar žmonių gausa, ir kiek įmanoma juos sumažinti.

8.13. Krizinių ar sudėtingų situacijų valdymas:

8.13.1. Jeigu asmuo rodo nerimą, susijaudinimą, sutrikimą ar dezorientaciją, darbuotojas kalba ramiu, aiškiu ir neutraliu tonu;

8.13.2. Darbuotojas nekalba pakeltu balsu, nesiginčija, negąsdina, nemoralizuoja ir nereaguoja emocingai į neįprastą asmens elgesį;

8.13.3. Suserimusio, sutrikusio ar dezorientuoto asmens negalima palikti vieno be pagalbos pasiūlymo;

8.13.4. Jeigu situacija sudėtingėja ir darbuotojas negali jos suvaldyti, jis nedelsdamas informuoja tiesioginį vadovą ar kitą atsakingą darbuotoją ir, esant poreikiui, pasitelkia socialinį darbuotoją ar kitą kompetentingą specialistą.

8.14. Netinkami veiksmai aptarnaujant asmenis, turinčius intelekto, psichosocialinę negalią ar neuroįvairovės bruožų:

Situacija / asmens poreikis	Draudžiamas / netinkamas veiksmas
Emociškai sunkiai besijaučiantis asmuo	Neigti asmens jausmus ar bandyti įrodyti, kad jis neturi pagrindo taip jaustis.
Emociškai sunkiai besijaučiantis asmuo	Ignoruoti asmenį, nesidomėti jo savijauta, elgtis šalta ir abejingai.
Emociškai sunkiai besijaučiantis asmuo	Nuvertinti asmens gebėjimus, priimti sprendimus už jį ar stiprinti jo bejėgiškumo jausmą.
Emociškai sunkiai besijaučiantis asmuo	Leistis į ginčus dėl priežasčių, kurios galėjo lemti asmens emocinę būseną.

Situacija / asmens poreikis	Draudžiamas / netinkamas veiksmas
Emociškai sunkiai besijaučiantis asmuo	Žeminti, juoktis, moralizuoti ar kitaip menkinti asmens patiriamus sunkumus.
Asmuo, turintis intelekto negalią	Nesidomėti asmens nuomone, neįtraukti jo į sprendimų priėmimą ar skubinti išreikšti nuomonę.
Asmuo, turintis intelekto negalią	Demonstruoti darbuotojo autoritetą, bendrauti įsakmiu, pašaiptu ar nuvertinančiu tonu.
Asmuo, turintis intelekto negalią	Pertraukinėti asmenį, taisyti jo kalbą ar užbaigti sakinius už jį.
Asmuo, turintis intelekto negalią	Nepaisyti asmens prašymų ar neatsižvelgti į jam svarbius poreikius, kai tai netrukdo suteikti paslaugos.
Autistiškas ar kitas neuroįvairovės bruožus turintis asmuo	Reikalauti žiūrėti į akis, nustoti kartoti judesius, garsus ar frazes, jeigu tai netrukdo paslaugos suteikimui ir nekelia pavojaus.
Autistiškas ar kitas neuroįvairovės bruožus turintis asmuo	Nepaisyti prašymų ar neatsižvelgti į poreikius, susijusius su bendravimu, aplinka ar aptarnavimo eiga.
Autistiškas ar kitas neuroįvairovės bruožus turintis asmuo	Kritikuoti asmenį dėl jautrumo, patiriamo nerimo, turimo daikto, poreikio būti su lydinčiu asmeniu ar naudotis įprastomis nusiraminimo priemonėmis.
Autistiškas ar kitas neuroįvairovės bruožus turintis asmuo	Apkabinti, tapšnoti, liesti nesant būtinybei ar kalbėti pernelyg arti asmens veido.
Autistiškas ar kitas neuroįvairovės bruožus turintis asmuo	Skubinti, naudoti fizinę jėgą, varžyti judesius ar kelti balso toną.
Autistiškas ar kitas neuroįvairovės bruožus turintis asmuo	Nepaisyti jautrumo temperatūrai, skausmui, triukšmui, šviesai, kvapams ar kitiems dirgikliams.

IX SKYRIUS

DEMENCIJĄ PATIRIANČIŲ ASMENŲ APTARNAVIMAS

9. Aptarnaudamas demenciją patiriantį asmenį, darbuotojas privalo:

9.1. Prisiminti, kad kiekvieno asmens patiriami sunkumai gali būti skirtingi ir gali veikti jo mąstymą, elgesį, gebėjimus, kalbą, nuotaiką ar juslinius potyrius;

9.2. Bendrauti ramiai, pagarbiai ir kantriai, vartoti tikslus, paprastus ir aiškius žodžius;

9.3. Prireikus pasiteirauti ar pasitikslinti, kokių sunkumų asmuo patiria, kokios pagalbos jam reikia ir kokie bendravimo būdai jam tinkamiausi;

9.4. Atsižvelgti į asmens savarankiškumą, gebėjimą suprasti ir prisiminti pateiktą informaciją;

9.5. Svarbią informaciją pateikti aiškiai, nuosekliai, trumpais sakiniais ir, jei reikia, pakartoti kelis kartus;

9.6. Pasiūlyti asmeniui svarbius veiksmus pasižymėti arba, gavus jo sutikimą, padėti juos užrašyti;

9.7. Baigus aptarnavimą, pasitikslinti, ar asmuo ir, jei dalyvauja, jį lydintis, globojantis ar atstovaujantis asmuo suprato, kokius veiksmus reikės atlikti toliau.

9.8. Netinkami veiksmai aptarnaujant demenciją patiriantį asmenį:

Draudžiamas / netinkamas veiksmas	Tinkamas elgesys
Bendrauti nuvertinančiai, pabrėžiant asmens amžių, gebėjimus ar savarankiškumo stoką.	Bendrauti pagarbiai, orientuojantis į konkretų asmens poreikį ir galimybes.
Nepaisyti asmens prašymų ar neatsižvelgti į jam svarbius poreikius.	Pasitikslinti, kas asmeniui svarbu, ir kiek įmanoma pritaikyti aptarnavimą.
Kritikuoti asmenį dėl nerimo, turimo daikto, įsitikinimų, minčių ar pasikartojančių klausimų.	Ramiai paaiškinti, pakartoti informaciją ir neprovokuoti ginčo.
Apkabinti, tapšnoti, liesti nesant būtinybei ar kalbėti pernelyg arti asmens veido.	Gerbti asmens privačią erdvę ir liesti tik išpėjus, kai būtina.
Skubinti, naudoti fizinę jėgą, varžyti judesius ar kelti balso toną.	Veikti ramiai, duoti laiko suprasti ir atsakyti.
Nepaisyti jautrumo skausmui, temperatūrai, triukšmui, šviesai, kvapams ar kitiems dirgikliams.	Stebėti asmens reakcijas ir, kiek įmanoma, sumažinti dirgiklius.
Priimti sprendimus už asmenį, kai jis gali juos priimti pats arba padedamas suprasti informaciją.	Padėti suprasti informaciją ir įtraukti asmenį į sprendimą.
Nesidomėti asmens nuomone, neįtraukti jo į sprendimų priėmimą ar skubinti išreikšti nuomonę.	Pateikti aiškius pasirinkimus ir skirti laiko atsakyti.
Demonstruoti darbuotojo autoritetą, bendrauti įsakmiu, pašaiptu ar žeminančiu tonu.	Kalbėti neutraliai, pagarbiai ir aiškiai.
Vartoti žeminančius, menkinančius ar stigmatizuojančius epitetus asmens, jo artimųjų, globėjų, rūpintojų ar kitų lydinčių asmenų akivaizdoje.	Vartoti tikslias, pagarbią kalbą atitinkančias formuluotes.

X SKYRIUS

LYDINČIŲJŲ ASMENŲ, PAGALBINIŲ PRIEMONIŲ IR PAGALBINIŲ GYVŪNŲ POLITIKA

10. Asmenims su negalia leidžiama atvykti į Vilniaus rajono savivaldybės administraciją ir seniūnijas su lydinčiu asmeniu, globėju, rūpintoju, artimuoju, pagalbiniu ar kitu asmeniui svarbiu asmeniu. Lydintis asmuo gali dalyvauti aptarnavimo procese, tačiau darbuotojas pirmiausia kreipiasi į patį asmenį, o galutiniai sprendimai priimami su asmeniu, ne vietoj jo, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

10.1. Visos pagalbines priemonės – vežimėliai, ramentai, lazdelės, vaikštynės, klausos aparatai, ryšio prietaisai, alternatyviosios komunikacijos priemonės, specialūs įtaisai ir kiti asmens savarankiškumui reikalingi daiktai – laikomos asmens naudojamomis priemonėmis ir be kliūčių įleidžiamos į Vilniaus rajono savivaldybės administracijos ir seniūnijų patalpas.

10.2. Pagalbiniai, įskaitant vedamuosius, gyvūnai turi teisę patekti į Vilniaus rajono savivaldybės administracijos ir seniūnijų patalpas teisės aktų nustatyta tvarka. Aptarnavimo metu draudžiama kreiptis į pagalbinių gyvūną, jį liesti, maitinti, kviesti, trikdyti ar kitaip nukreipti jo dėmesį nuo atliekamo darbo.

XI SKYRIUS

DARBUOTOJŲ PAREIGOS, MOKYMAI, GRĮŽTAMASIS RYŠYS IR ATSAKOMYBĖ

11. Kiekvienas Vilniaus rajono savivaldybės administracijos ir seniūnijos darbuotojas privalo:

11.1. Žinoti šį Standartą ir jo laikytis nuo pirmosios darbo dienos arba nuo supažindinimo su Standartu dienos;

11.2. Žinoti alternatyvias aptarnavimo galimybes, kurias galima pasiūlyti asmenims su negalia;

11.3. Žinoti vidines procedūras dėl pagalbos iškvietimo, kliūčių pašalinimo ir sudėtingų situacijų eskalavimo;

11.4. Kreiptis į tiesioginį vadovą ar atsakingą padalinį dėl papildomų priemonių ar pagalbos, kai to reikia konkrečiam asmeniui aptarnauti;

11.5. Bendrauti profesionaliai, neaptarinėti asmens negalios ar pagalbos poreikių su tam nedalyvaujančiais asmenimis, jeigu tam nėra teisinio pagrindo.

11.6. Bendrosios draudžiamos elgesio formos:

Draudžiamas veiksmas	Pastaba
Atsisakyti aptarnauti asmenį ar riboti prieigą prie paslaugų dėl negalios.	Negalia negali būti pagrindas neteikti paslaugos. Tai yra tiesioginis Lygių galimybių įstatymo 7 straipsnio pažeidimas.
Rodyti nekantrumą, nusivylimą ar neigiamą požiūrį į lėtesnį aptarnavimo tempą.	Aptarnavimo tempas pritaikomas pagal asmens poreikį.
Asmens vardu spręsti ar veikti be jo sutikimo.	Išimtys galimos tik teisės aktų nustatytais atvejais.
Aptarinėti asmens negalios informaciją su kitais darbuotojais ar asmenimis be teisinio pagrindo.	Informacija apie negalią ir pagalbos poreikius laikoma jautria.
Nukreipti asmenį su negalia į kitą įstaigą ar darbuotoją be objektyvaus pagrindo.	Jeigu nukreipimas būtinas, paaiškinama priežastis ir suteikiama aiški informacija, kur kreiptis.

11.7. Nauji darbuotojai su Standartu supažindinami per pirmąsias 5 kalendorines dienas arba per kitą Vilniaus rajono savivaldybės administracijoje nustatytą terminą. Supažindinimas fiksuojamas nustatyta tvarka.

11.8. Ne rečiau kaip kartą per metus organizuojami darbuotojų mokymai ar praktinės konsultacijos, kurių metu aptariami asmenų su negalia teisių, lygių galimybių, prieinamumo, pagarbaus bendravimo, prieinamų bendravimo būdų, aplinkos pritaikymo ir sudėtingų situacijų valdymo klausimai.

11.9. Ne rečiau kaip kartą per dvejus metus organizuojami praktiniai mokymai, įtraukiant asmenų su negalia organizacijų atstovus, ekspertus, asmenų su negalia reikalų koordinatorių ar kitus kompetentingus specialistus.

11.10. Asmuo su negalia ar jo atstovas pastabas, pasiūlymus ar skundą dėl neprieinamo, netinkamo ar nepagarbaus aptarnavimo gali pateikti žodžiu, raštu, telefonu, elektroniniu paštu, per elektronines paslaugų sistemas, per atstovą ar kitu asmeniui prieinamu bendravimo būdu.

XII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12 Standartas įsigalioja jį patvirtinus Vilniaus rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu.

12.1. Standartas peržiūrimas ne rečiau kaip kartą per dvejus metus arba anksčiau, jeigu pasikeičia teisės aktai, Seimo kontrolieriaus pažymose ar kitų kompetentingų institucijų rekomendacijose nurodomos aktualios asmenų su negalia aptarnavimo, prieinamumo ar informacijos teikimo problemos.

12.2. Šis Standartas grindžiamas Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, statinių prieinamumą reglamentuojančiais teisės aktais, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija ir kitais aktualiais teisės aktais.

PRIEDAS

NEGALIAI JAUTRIOS KALBOS GAIRĖS IR NAUDINGOS NUORODOS

Kalboje pirmiausiai matomas žmogus, o ne negalia, diagnozė, socialinė padėtis ar kitas požymis. Rekomenduojama rinktis tiksliai, pagarbiai ir neutraliai formuluotes. Toliau pateiktos lentelės skirtos praktiniam darbuotojų naudojimui rengiant raštus, atsakymus gyventojams, informacinius pranešimus ir bendraujant žodžiu.

Venkite etikečių, kraštutinumų, menkinančių mažybinių žodžių, dramatiškų frazių ir metaforų. Vietoj to įvardykite asmenį, jo poreikį ar situaciją tiksliai ir pagarbiai.

BENDROS FORMULUOTĖS APIE NEGALIĄ IR PRIEINAMUMĄ:

Tema	Rekomenduojami žodžiai	Žodžiai, kurių derėtų vengti
Bendras asmens įvardijimas	Asmuo su negalia (teisinėje kalboje) Asmuo, turintis [tam tikrą] sutrikimą Asmenys, turintis negalios statusą Asmenys, turintis nustatytą negalią / sutrikimą Žmogus, turintis negalią (šnekamojoje kalboje)	Neįgalus asmuo, neįgalusis / neįgalieji Invalidas Ligonis Neįgaliukai Kenčiantis nuo / kamuojamas / palaužtas / paveiktas negalios
Asmenys be negalios	Asmuo, neturintis negalios Žmogus be negalios Neurotipiškas žmogus Likusioji gyventojų / visuomenės / populiacijos dalis	Normalus Sveikas Įgalus Tipiškas Nenukentėjęs Sveiko kūno / proto
Poreikiai ir prieinamumas	Individualūs su negalia susiję poreikiai Prieinamumo reikalavimai Tinkamo sąlygų pritaikymo reikalavimai Asmens su negalia poreikiai tinkamam sąlygų pritaikymui	Individualieji poreikiai, kai eufemistiškai turima omenyje negalia Specialieji poreikiai, kai eufemistiškai turima omenyje negalia
Intelektinė negalia	Asmuo, turintis intelekto negalią Asmuo, turintis intelekto sutrikimą Asmuo su mokymosi negalia	Proto negalia Protinis atsilikimas
Psichosocialinė negalia ir psichikos sveikata	Asmuo su psichosocialine negalia Asmuo, turintis psichikos sveikatos sutrikimą Žmogus, turintis šizofreniją Psichikos sveikata	Psichiškai nesveikas Psichė Beprodis Šizofrenikas, paranojė Išprotėjęs Psichinė sveikata Psichinė / psichikos negalia

Tema	Rekomenduojami žodžiai	Žodžiai, kurių derėtų vengti
Autizmas ir neuroįvairovė	Autistiškas žmogus Neuroįvairovė Asmuo, turintis autizmo spektro sutrikimą Asmuo, turintis Aspergerio sindromą	Autistė / autistas, kai vartojama menkinančiai Autizmu sergantis žmogus Asmuo, sergantis autizmu
Mokymosi ir skaitymo sutrikimai	Asmuo, turintis mokymosi sunkumų Asmuo, turintis disleksiją Žmogus su skaitymo sutrikimu	Disleksikas Disgrafikė
Klausos negalia	Kurčiasis / kurčioji Žmogus su klausos negalia Asmuo, turintis klausos sutrikimą Kurčias asmuo Asmuo, turintis klausos negalią Neprigirdintis žmogus Neprigirdintieji Kurčneregė / kurčneregys	Kurčnebylys, kurčnebylė Sutrikusios klausos Kurti ir nebylūs Akla kurčioji
Regos negalia	Žmogus su regos negalia Neregė, neregiai Neregintis žmogus Asmuo, turintis regos sutrikimą Žmogus su silpnaregyste Silpnaregis, silpnaregės Aklumas Neregystė	Aklas, nebent mediciniame kontekste Aklasis, aklieji, nebent asmens / bendruomenės vartojama referuojant į savo tapatybę arba organizacijos pavadinime
Judėjimo ir fizinė negalia	Asmuo, turintis fizinę negalią Žmogus, turintis fizinį sutrikimą Asmuo, naudojantis vežimėlį Žmogus, judantis vežimėliu / rateliais Asmuo, naudojantis judėjimo priemone Asmens su negalia vežimėlis	Įkalintas neįgaliojo vežimėlyje Prikaustyta prie neįgaliojo vežimėlio
Demencija	Asmuo, turintis demenciją Asmuo, turintis demencijos diagnozę Asmens, turinčio demenciją, artimieji	Demencijos auka Demencijos ligonis Demencinė liga Demenciškas asmuo
Žemas ūgis	Asmuo, turintis žemą ūgį Žemaūgis žmogus Žemo ūgio žmogus Neaukštas asmuo Asmuo, turintis achondroplaziją, tik jeigu žmogui nustatytas šis sutrikimas	Liliputas Nykštukas
Dauno sindromas	Asmuo, turintis Dauno sindromą Asmuo, turintis 21 chromosomos trisomiją	Ypatingas asmuo Daunas
Albinizmas	Asmuo, turintis albinizmo sindromą Asmuo su albinizmu	Albinosas

Tema	Rekomenduojami žodžiai	Žodžiai, kurių derėtų vengti
Raupsai	Asmuo, sirgęs raupsais	Raupsuotasis Raupsuota pacientė
Cukrinis diabetas	Asmuo su cukriniu diabetu Žmogus, turintis cukrinį diabetą Asmuo, naudojantis insulino pompą Asmuo, naudojantis gliukozės jutiklį Asmuo, kuris naudoja insuliną Žmogus su nuolatine gliukozės kraujyje stebėjimo sistema Cukrinis diabetas	Asmuo, sergantis cukriniu diabetu Cukrinukas Cukraligė
Alternatyvi komunikacija ir gestų kalba	Asmuo, naudojantis ryšio prietaisą Asmuo, naudojantis alternatyvų bendravimo būdą Gestakalbė, gestakalbis Gestų kalbos vartotojai	Nebylė Nekalbantis, kai kalbama apie žmones, naudojančius alternatyvų bendravimo būdą
Pritaikyta infrastruktūra	Prieinama / pritaikyta stovėjimo aikštelė Stovėjimo vieta asmenims, turintiems negalią Prieinamas / pritaikytas tualetas	Neįgaliųjų stovėjimo aikštelė Neįgaliųjų tualetas, invalidų aikštelė

NAUDINGOS NUORODOS:

Šaltinis	Nuoroda	Kam gali būti naudinga
Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir partnerių parengtos negaliai jautrios kalbos gairės	Negaliai jautrios kalbos gairės, adaptuotos Lietuvos kontekstui, 2024 m.	Rekomenduojama naudoti rengiant viešus tekstus, atsakymus gyventojams, informacinius pranešimus, savivaldybės interneto svetainės turinį, vidaus komunikaciją ir kitus dokumentus, kuriuose kalbama apie asmenis su negalia. Gairės padeda pasirinkti pagarbius, nediskriminuojančius ir šiuolaikinių požiūrį atitinkančius terminus.
ANTA informacinės kampanijos „Laikas keisti plokštelę“ puslapis ir kalbos patikros įrankis	www.keiskplokstele.lt	Naudinga darbuotojams, kurie rengia tekstus ar bendrauja su gyventojais ir nori pasitikrinti, ar vartojama kalba yra pagarbi ir negaliai jautri. Puslapyje pateikiama informacija apie negaliai jautrią kalbą, praktiniai patarimai ir priemonė tekstams įsivertinti.
ANTA informacija apie kampaniją „Laikas keisti plokštelę“	Laikas keisti plokštelę: kas antras viešas žodis apie negalią – nejautrus arba žeidžiantis	Informacija, kodėl viešajame sektoriuje svarbu atsisakyti pasenusios, stigmatizuojančios ar žeminančios kalbos apie negalią.
Asociacijos „Demencija Lietuvoje“ ir partnerių parengtos kalbėjimo apie demenciją gairės	Kalbėjimo apie demenciją gairės	Rekomenduojama naudoti rengiant informaciją apie demenciją, bendraujant su demenciją patiriančiais asmenimis, jų artimaisiais, globėjais ar rūpintojais. Gairės padeda vengti žeminančių, stigmatizuojančių ar nuvertinančių formuluočių ir pasirinkti pagarbią kalbą.

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Vilniaus rajono savivaldybės administracija 188708224, Rinktinės g. 50, LT-09318 Vilnius
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL ASMENŲ SU NEGALIA APTARNAVIMO STANDARTO PATVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-06-15 Nr. A27-2139(3.1 E)
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Vytautas Vansavičius, Administracijos direktorius
Sertifikatas išduotas	VYTAUTAS VANSAVIČIUS LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-06-14 22:54:54 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-06-14 22:55:19 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT
Sertifikato galiojimo laikas	2025-01-02 13:03:41 – 2027-01-02 13:03:41
Parašo paskirtis	Susipažinimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Hana Valentinovič, Inspektorė, Nemenčinės seniūnija
Sertifikatas išduotas	HANA VALENTINOVIČ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-06-15 10:03:38 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-06-15 10:03:57 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	SK ID Solutions EID-Q 2021E, SK ID Solutions AS EE
Sertifikato galiojimo laikas	2026-02-20 12:39:46 – 2031-02-20 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "DBSIS, Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, į.k.188774822 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-05-16 11:31:08 iki 2028-05-15 11:31:08
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DBSIS, versija 3.5.90.5
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2026-06-15 10:08:00)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-06-15 10:08:00 DBSIS