

ATASKAITA
DĖL PASLAUGŲ IR GAMINIŲ PRIEINAMUMO PATIKROS LAPŲ DUOMENŲ
PATIKRINIMO, SUVEDIMO IR KONSULTAVIMO PASLAUGŲ

2020 m. lapkričio 25 d.

Vilnius

Parengė:

Ana Staševičienė

Neįgalųjų reikalų departamento prie SAMD užsakymu pagal 2020 m. rugsėjo 25 d. paslaugų viešojo pirkimo – pardavimo sutartį Nr. S-50

Įgyvendinant Nacionalinės neįgalųjų socialinės integracijos 2013–2020 metų programos įgyvendinimo 2019 metų veiksmų plano, patvirtinto LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. rugsėjo 27 d. įsakymu Nr. A1-521, 2.1.2. priemonę „Parengti rekomendaciją universalaus dizaino principų taikymo srityje“, Neįgalųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos užsakymu Vilniaus universiteto Medicinos fakulteto Sveikatos mokslų institutas parengė ir Neįgalųjų reikalų departamento direktorius 2020 m. birželio 5 d. įsakymu Nr. V-47 patvirtino Paslaugų ir gaminių prieinamumo patikros lapą. Tai universali kriterijų sistema, pagal kurią galima įvertinti paslaugų ir gaminių prieinamumo ir tinkamumo visiems, įskaitant negalia turinčius asmenis, lygmenį.

Departamentas 2020-09-01 raštu Nr. (1.18)-SD-111 „Dėl paslaugų prieinamumo visuomenei vertinimo“ pakvietė ministerijas ir savivaldybių administracijas įsivertinti savo ir įstaigų prie ministerijų ar savivaldybių paslaugų (statinių prieigų, patalpų, informacijos ir kt.) prieinamumą visuomenei, užpildant patikros lapą ir pateikiant jį Departamentui.

Nuo 2020 m. rugsėjo 25 d. iki 2020 m. lapkričio 25 d. buvo įvertinta Departamente gautų įstaigų užpildytų patikros lapų užpildymo techninė kokybė (užpildymo pakankamumas, teisingumas). Prireikus buvo kreipiamasi į įstaigą, pateikusią neteisingai ar ne iki galo užpildytą patikros lapą. Įstaigos patikslintus lapus pateikė pakartotinai.

1. Patikros lapų užpildymo techninė kokybė

1. Iš viso gauta ir patikrinta 2 117 patikros lapų. 589 įstaigos tikslino duomenis ir pakartotinai pateikė patikslintus užpildytus patikros lapus. Iš viso gauta užpildytų patikros lapų iš 1 528 įstaigų.

1 lentelė. Patikros lapus užpildžiusių įstaigų suvestinė pagal veiklos pobūdį

| Eil. Nr. | Įstaigos pagal veiklos sritį | Iš viso gautų patikros lapų skaičius | Netinkami vertinti | Teisingai užpildyti patikros lapai | Mažai taisyti | Vidutiniškai taisyti |
|----------|---|--------------------------------------|--------------------|------------------------------------|---------------|----------------------|
| 1 | Vyriausybės įstaigos | 6 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| 2 | Ministerijos | 13 | 3 | 1 | 1 | 8 |
| 2.1 | Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (SADM) | 205 | 18 | 1 | 74 | 112 |
| 2.1.1 | Techninės pagalbos neįgaliesiems centrai | 10 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| 2.1.2 | Valstybinio socialinio draudimo | 55 | 1 | 0 | 26 | 28 |

| | | | | | | |
|------------|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| | <i>fondo valdybos skyriai</i> | | | | | |
| 2.1.3 | <i>Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos</i> | 57 | 6 | 1 | 21 | 29 |
| 2.1.4 | <i>Užimtumo tarnybos</i> | 57 | 11 | 0 | 15 | 31 |
| 2.1.5 | <i>Valstybinės darbo inspekcijos</i> | 13 | 0 | 0 | 5 | 8 |
| 2.1.6 | <i>Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos</i> | 10 | 0 | 0 | 4 | 6 |
| 2.1.7 | <i>Kitos SADM pavaldžios įstaigos</i> | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 2.2 | Sveikatos apsaugos ministerija (SAM) | 9 | 0 | 0 | 2 | 7 |
| 2.2.1 | <i>Teritorinės ligonių kasos</i> | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 2.2.2 | <i>Kitos SAM pavaldžios įstaigos</i> | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 2.3 | Vidaus reikalų ministerija (VRM) | 65 | 10 | 2 | 26 | 27 |
| 2.3.1 | <i>Migracijos departamento skyriai</i> | 7 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| 2.3.2 | <i>Policijos komisariatai</i> | 28 | 7 | 2 | 6 | 13 |
| 2.3.3 | <i>Valstybės sienos apsaugos tarnybos</i> | 24 | 0 | 0 | 14 | 10 |
| 2.3.4 | <i>Kitos VRM pavaldžios įstaigos</i> | 4 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 2.4 | Aplinkos ministerija (AM) | 75 | 7 | 0 | 20 | 48 |
| 2.4.1 | <i>Regioninių parkų direkcijos</i> | 24 | 2 | 0 | 4 | 18 |
| 2.4.2 | <i>Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos</i> | 38 | 5 | 0 | 6 | 27 |
| 2.4.3 | <i>Aplinkos apsaugos agentūros</i> | 9 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| 2.4.4 | <i>Kitos AM pavaldžios įstaigos</i> | 4 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| 2.5 | Finansų ministerija (FM) | 73 | 13 | 0 | 20 | 40 |
| 2.5.1 | <i>Valstybinės mokesčių inspekcijų skyriai</i> | 52 | 13 | 0 | 15 | 24 |
| 2.5.2 | <i>Muitinės departamentas ir jam pavaldžios įstaigos</i> | 17 | 0 | 0 | 2 | 15 |
| 2.5.3 | <i>Kitos FM pavaldžios įstaigos</i> | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| 2.6 | Krašto apsaugos ministerija (KAM) | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| 2.7 | Žemės ūkio ministerija (ŽŪM) | 15 | 0 | 0 | 4 | 11 |
| 2.7.1 | <i>Nacionalinės mokėjimo agentūros</i> | 10 | 0 | 0 | 4 | 6 |
| 2.7.2 | <i>Kitos ŽŪM pavaldžios įstaigos</i> | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 2.8 | Kultūros ministerija | 32 | 5 | | 8 | 19 |
| 2.8.1 | <i>Nacionaliniai muziejai ir jų padaliniai</i> | 24 | 4 | 0 | 3 | 17 |
| 2.8.2 | <i>Kitos KM pavaldžios įstaigos</i> | 8 | 1 | 0 | 5 | 2 |
| 3 | Savivaldybės | 43 | 14 | 0 | 13 | 16 |
| 3.1 | <i>Savivaldybių bibliotekos</i> | 68 | 0 | 0 | 23 | 45 |

| | | | | | | |
|-----|--|-------|-----|----|-----|-----|
| 3.2 | Savivaldybių turizmo ir informacijos centrai | 8 | 7 | 0 | 0 | 1 |
| 3.3 | Savivaldybių kultūros centrai | 51 | 2 | 0 | 21 | 28 |
| 3.4 | Savivaldybių muziejai | 18 | 5 | 0 | 3 | 10 |
| 3.5 | Kitos savivaldybių pramogų organizavimo įstaigos | 10 | 1 | 0 | 3 | 6 |
| 4 | Seniūnijos | 103 | 23 | 1 | 23 | 56 |
| 5 | Socialines paslaugas teikiančios įstaigos | 147 | 16 | 2 | 45 | 84 |
| 6 | Ugdymo įstaigos | 403 | 86 | 3 | 79 | 235 |
| 7 | Sveikatos priežiūros įstaigos | 145 | 8 | 5 | 66 | 66 |
| 8 | Kitos įstaigos | 35 | 2 | 0 | 6 | 27 |
| | IŠ VISO | 1 528 | 221 | 15 | 440 | 852 |

1. **Netinkami vertinti patikros lapai.** 221 įstaigos užpildyti patikros lapai netinkami vertinti:

- a. Iš visų gautų užpildytų patikros lapų 67 įstaigos pateikė ne iki galo užpildytus patikrus lapus – nebuvo užpildyti II lygmens elementų vertinimo klausimynai.
- b. 26 įstaigos pateikė tik vertinimo elementų rezultatus (patikros lapo „Paslaugos“ dalis).
- c. 46 įstaigos pateikė ne iki galo užpildytus patikros lapus. Buvo užpildyti nuo 1 iki 5 II lygmens vertinimo elementų klausimynai.
- d. 82 įstaigos vertino tik vieną I lygmens vertinimo elementą – fizinės aplinkos prieinamumą.

2. **Tinkami vertinti patikros lapai.** 1 307 įstaigų užpildyti lapai yra tinkami vertinti.

3. **Dažniausiai pasitaikančios klaidos.** Vertinant patikros lapus buvo pastebėtos dažniausiai daromos klaidos, iškreipiančios bendrą vertinamos paslaugos tinkamumo vertinimą:

- a. 22 proc. pildžiusių patikros lapą atsakydami į klausimus nepažymėjo klausimo svarbos. II lygmens vertinimo elementų klausimyne atsakoma į klausimą „taip“ arba „ne“ (T/N), tačiau nepažymima, kad klausimas yra svarbus (S). Nepažymėjus, kad klausimas yra svarbus, atsakymas neįskaičiuojamas į bendrą rezultatą.
- b. 19 proc. pildžiusių patikros lapą patikros lapo rezultatus apibendrinančiame lape „Paslaugos“ nepažymėjo, kurie II lygmens vertinimo elementai yra vertinami. Nepažymėto elemento vertinimas neįskaičiuojamas į galutinį vertinamos paslaugos tinkamumo rezultatą.
- c. 18 proc. pildžiusių patikros lapą patikros lapo rezultatus apibendrinančiame lape „Paslaugos“ nepažymėjo arba nurodė neteisingą skaičių, kiek II lygmens vertinimo elementų yra vertinami. Nepažymėto elemento vertinimas neįskaičiuojamas į galutinį vertinamos paslaugos tinkamumo rezultatą, o neteisingai nurodytas vertinamų elementų kiekis iškraipo bendrą tinkamumo rezultatą.
- d. 58 proc. pildžiusių patikros lapą neatsakė į I lygmens vertinimo elemento „Fizinės aplinkos prieinamumas“, II lygmens vertinimo elemento „F2. Pėsčiųjų takai ir rampos“ 3 klausimą „Ar yra naudojami taktiliniai vaikščiojimo indikatoriai, rodantys kryptį?“ Remiantis Statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“, 2.3.01 p., bei Tarptautinio standarto ISO 21542:2011 „Pastatų statyba. Užstatytos aplinkos prieinamumas ir naudojamumas“, 7.2 skyriumi, „turi būti naudojami taktiliniai paviršiaus indikatoriai, rodantys kryptį, ypač nesant kitų kelio į pastatą nuorodų“. Atsakyti į šį klausimą yra privaloma, o neatsakius iškreipiamas bendras tinkamumo vertinimas.

- e. 54 proc. pildžiusiųjų patikros lapą neatsakė į I lygmens vertinimo elemento „Fizinės aplinkos prieinamumas“, II lygmens vertinimo elemento „F7. Tualetai“ 14 klausimą „Ar tualetuose, skirtuose riboto judumo asmenims, įrengta pagalbos iškvietimo signalizacija?“ Remiantis Statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“, bei Tarptautinio standarto ISO 21542:2011 „Pastatų statyba. Užstatytos aplinkos prieinamumas ir naudojamumas“, 26.14 skyriumi, „visuose prieinamuose tualetuose turi būti įrengta pagalbos signalizacija, kurią galėtų pasiekti ant persirengimo ar dušo kėdės, unitazo sėdynės sėdintis arba ant grindų gulintis asmuo“. Atsakyti į šį klausimą yra privaloma, o neatsakius iškreipiamas bendras tinkamumo vertinimas.
- f. Kita dažna klaida, iškreipianti bendrą vertinamų elementų bendrą tinkamumo rezultatą, – atsakant į II lygmens vertinamų elementų klausimynus neatsakoma į visus tarpusavyje susijusius klausimus. Pavyzdžiui, jeigu atsakoma į klausimą apie turimus turėklus, kiti turėklų tinkamumą įvertinantys klausimai praleidžiami. Tokiu atveju bendras tinkamumo rezultatas yra netikslus.

2. Duomenų suvedimas

2 lentelė „Bendras visų įstaigų prieinamumo lygis procentais“

| 1. Vertinimo elementai | | 2.* | 3. | 4. Tinkamumo lygmuo, proc. |
|---|---|-----|----|----------------------------|
| F | Fizinis aplinkos pritaikymas | | | 59 |
| F1 | Automobilių parkavimas | 1 | 1 | 56 |
| F2 | Takai iki pastato, rampos | 1 | 1 | 47 |
| F3 | Įėjimas į pastatą | 1 | 1 | 73 |
| F4 | Koridoriai | 1 | 1 | 66 |
| F5 | Laiptai, liftai | 1 | 1 | 45 |
| F6 | Durys, langai | 2 | 1 | 75 |
| F7 | Tualetai ir sanitariniai mazgai | 1 | 1 | 49 |
| F8 | Klientų aptarnavimo vietos | 1 | 1 | 60 |
| F9 | Interjero detalės | 1 | 1 | 59 |
| I | Informacija ir komunikacija | | | 46 |
| I1 | Orientavimas ir informacija | | 1 | 58 |
| I2 | Informacinės ir komunikacinės technologijos | | 1 | 35 |
| V | Valdymas ir priežiūra | | | 70 |
| V1 | Valdymas ir priežiūra | | 1 | 70 |
| X | Papildomas elementas | | | 0.3 |
| X1 | Įrašomas elementas, kurio nėra sąrašė | | | 0.4 |
| X2 | Įrašomas elementas, kurio nėra sąrašė | | | 0.2 |
| X3 | Įrašomas elementas, kurio nėra sąrašė | | | 0.2 |
| Bendras tinkamumo lygmuo (proc.) | | | | 44 |

Prieinamumo lygmuo pagal I ir II lygmens vertinimo kriterijus ir pagal įstaigų veiklos sritį pagal pateiktų anketų skaičių mažėjimo tvarka

3 lentelėje “paslaugų prieinamumo lygmuo (proc.) pagal I ir II lygmens vertinimo kriterijus ir pagal įstaigų veiklos sritį pagal pateiktų patikros lapų skaičių mažėjimo tvarka”

| Eil. Nr. | Įstaigos pagal pateiktų anketų skaičių mažėjimo tvarka | Viso gautų lapų sk. | Fizinės aplinkos prieinamumas | | | | | | | | | | Informacija ir komunikacija | | | Valdymas/priežiūra | | Papildomi elementai | | | | Bendras tinkamu mas proc. |
|-------------|--|---------------------|-------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----------|-----------------------------|----|----------|--------------------|----------|---------------------|----|----|----------|---------------------------|
| | | | F1 | F2 | F3 | F4 | F5 | F6 | F7 | F8 | F9 | VISO (F) | I1 | I2 | VISO (I) | V1 | VISO (V) | X1 | X2 | X3 | VISO (X) | |
| 1 | Ugdymo įstaigos | 317 | 48 | 43 | 71 | 66 | 45 | 72 | 45 | 38 | 50 | 53 | 56 | 31 | 43 | 71 | 71 | 1 | 1 | 0 | 1 | 42 |
| 2 | Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (SADM) | 187 | 66 | 49 | 77 | 69 | 45 | 80 | 58 | 79 | 62 | 65 | 57 | 40 | 49 | 56 | 56 | | | | | 57 |
| 3 | Sveikatos priežiūros įstaigos | 137 | 71 | 58 | 75 | 73 | 52 | 80 | 62 | 76 | 63 | 68 | 62 | 44 | 53 | 80 | 80 | 1 | | | 1 | 67 |
| 4 | Socialines paslaugas teikiančios įstaigos | 131 | 64 | 52 | 75 | 72 | 50 | 75 | 60 | 45 | 66 | 62 | 62 | 40 | 51 | 80 | 80 | 1 | 1 | 1 | 1 | 49 |
| 5 | Seniūnijos | 80 | 50 | 41 | 68 | 65 | 40 | 65 | 30 | 63 | 50 | 52 | 50 | 9 | 29 | 56 | 56 | | | | | 46 |
| 6 | Aplinkos ministerija (AM) | 68 | 74 | 50 | 75 | 72 | 55 | 84 | 55 | 63 | 67 | 66 | 68 | 45 | 57 | 77 | 77 | | | | | 66 |
| 7 | Savivaldybių bibliotekos | 68 | 22 | 40 | 71 | 45 | 29 | 69 | 34 | 75 | 64 | 50 | 55 | 43 | 49 | 72 | 72 | | | | | 57 |
| 8 | Finansų ministerija (FM) | 60 | 51 | 49 | 73 | 62 | 42 | 80 | 27 | 82 | 65 | 59 | 62 | 50 | 56 | 91 | 91 | | | | | 69 |
| 9 | Vidaus reikalų ministerija (VRM) | 55 | 64 | 49 | 72 | 69 | 36 | 80 | 31 | 48 | 66 | 57 | 54 | 17 | 35 | 67 | 67 | | | | | 53 |
| 10 | Valstybinio socialinio | 54 | 74 | 60 | 88 | 80 | 46 | 87 | 76 | 78 | 79 | 74 | 76 | 57 | 67 | 69 | 69 | | | | | 70 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------|----|-----|-----------|----|-----------|---|--|--|----------|-----------|
| | <i>draudimo fondo valdybos skyriai</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | <i>Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos</i> | 51 | 51 | 41 | 56 | 58 | 36 | 67 | 29 | 68 | 45 | 50 | 46 | 22 | 48 | 42 | 42 | | | | | 47 |
| 12 | <i>Savivaldybių kultūros centrai</i> | 49 | 54 | 45 | 74 | 64 | 40 | 84 | 59 | 40 | 48 | 56 | 60 | 24 | 42 | 79 | 79 | | | | | 59 |
| 13 | <i>Užimtumo tarnybos</i> | 46 | 71 | 45 | 81 | 64 | 54 | 80 | 67 | 87 | 57 | 67 | | 67 | 67 | | 0 | | | | | 45 |
| 14 | <i>Valstybinės mokesčių inspekcijų skyriai</i> | 39 | 46 | 47 | 74 | 61 | 39 | 80 | 17 | 82 | 62 | 56 | 52 | 100 | 76 | 91 | 91 | | | | | 74 |
| 15 | <i>Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos</i> | 33 | 72 | 49 | 81 | 79 | 61 | 94 | 52 | 73 | 87 | 72 | 83 | 70 | 77 | 83 | 83 | | | | | 77 |
| 16 | <i>Kitos įstaigos</i> | 33 | 56 | 39 | 58 | 60 | 29 | 70 | 54 | 59 | 47 | 53 | 52 | 28 | 40 | 54 | 54 | 2 | | | 2 | 49 |
| 17 | <i>Savivaldybės</i> | 29 | 59 | 52 | 78 | 78 | 44 | 75 | 51 | 83 | 63 | 65 | 52 | 0 | 26 | 79 | 79 | | | | | 57 |
| 18 | <i>Kultūros ministerija</i> | 27 | 37 | 40 | 63 | 61 | 40 | 57 | 47 | 80 | 60 | 54 | 60 | 53 | 57 | 92 | 92 | | | | | 67 |
| 19 | <i>Valstybės sienos apsaugos tarnybos</i> | 24 | 79 | 50 | 75 | 71 | 34 | 87 | 16 | 10 | 84 | 56 | 60 | 5 | 32 | 66 | 66 | | | | | 51 |
| 20 | <i>Regioninių parkų direkcijos</i> | 22 | 79 | 53 | 68 | 66 | 43 | 76 | 70 | 74 | 64 | 66 | 60 | 28 | 44 | 72 | 72 | | | | | 60 |
| 21 | <i>Policijos komisariatai</i> | 21 | 65 | 56 | 76 | 73 | 42 | 78 | 45 | 83 | 56 | 64 | 59 | 27 | 43 | 74 | 74 | | | | | 60 |
| 22 | <i>Nacionaliniai muziejai ir jų padaliniai</i> | 20 | 47 | 42 | 63 | 60 | 40 | 56 | 44 | 88 | 65 | 56 | 45 | 35 | 40 | 79 | 79 | | | | | 58 |
| 23 | <i>Muitinės</i> | 17 | 61 | 57 | 68 | 68 | 51 | 83 | 42 | 85 | 71 | 65 | 38 | 35 | 37 | 90 | 90 | | | | | 64 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------|----|----|-----------|----|-----------|--|--|--|----------|-----------|
| | <i>departamentas ir jam pavaldžios įstaigos</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | <i>Žemės ūkio ministerija (ŽŪM)</i> | 15 | 7 | 34 | 65 | 70 | 46 | 65 | 14 | 54 | 58 | 46 | 52 | 35 | 44 | 71 | 71 | | | | | 53 |
| 25 | <i>Valstybinė darbo inspekcijos</i> | 13 | 53 | 60 | 85 | 66 | 59 | 84 | 48 | 83 | 79 | 69 | 77 | 0 | 39 | 81 | 81 | | | | | 63 |
| 26 | <i>Savivaldybių muziejai</i> | 13 | 61 | 49 | 68 | 42 | 28 | 71 | 59 | 55 | 62 | 55 | 61 | 32 | 47 | 70 | 70 | | | | | 57 |
| 27 | <i>Ministerijos</i> | 10 | 69 | 45 | 74 | 65 | 56 | 70 | 68 | 65 | 65 | 64 | 54 | 35 | 45 | 61 | 61 | | | | | 57 |
| 28 | <i>Techninės pagalbos neįgaliesiems centrai</i> | 10 | 75 | 52 | 77 | 60 | 38 | 78 | 65 | 80 | 52 | 64 | 49 | 5 | 27 | 62 | 62 | | | | | 51 |
| 29 | <i>Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos</i> | 10 | 100 | 40 | 98 | 72 | 39 | 96 | 84 | 81 | 69 | 76 | 76 | 59 | 68 | 94 | 94 | | | | | 79 |
| 30 | <i>Nacionalinės mokėjimo agentūros</i> | 10 | 10 | 43 | 72 | 67 | 44 | 72 | 11 | 65 | 64 | 50 | 52 | 35 | 44 | 71 | 71 | | | | | 55 |
| 31 | <i>Sveikatos apsaugos ministerija (SAM)</i> | 9 | 57 | 70 | 84 | 72 | 59 | 87 | 67 | 73 | 78 | 72 | 70 | 45 | 58 | 78 | 78 | | | | | 69 |
| 32 | <i>Aplinkos apsaugos agentūros</i> | 9 | 69 | 44 | 65 | 58 | 54 | 70 | 23 | | | 55 | 38 | | 38 | 68 | 68 | | | | | 53 |
| 33 | <i>Kitos savivaldybių pramogų organizavimo įstaigos</i> | 9 | 30 | 48 | 73 | 60 | 41 | 74 | 60 | 70 | 45 | 56 | 42 | 29 | 35 | 75 | 75 | | | | 4 | 56 |
| 34 | <i>Kitos KM pavaldžios įstaigos</i> | 7 | 24 | 41 | 74 | 74 | 50 | 70 | 69 | 66 | 54 | 58 | 60 | 53 | 57 | 90 | 90 | | | | | 68 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|----|----|----|----|----|-----|----|----|-----|----|----|----|----|-----|-----|--|--|--|--|----|
| 35 | <i>Migracijos departamento skyriai</i> | 6 | 38 | 50 | 69 | 70 | 45 | 73 | 45 | 78 | 65 | 59 | 39 | 36 | 38 | 60 | 60 | | | | | 52 |
| 36 | <i>Vyriausybės įstaigos</i> | 5 | 72 | 47 | 74 | 65 | 50 | 82 | 46 | 89 | 70 | 66 | 62 | 43 | 53 | 80 | 80 | | | | | 66 |
| 37 | <i>Kitos SAM pavaldžios įstaigos</i> | 5 | 78 | 61 | 75 | 69 | 52 | 85 | 76 | 56 | 63 | 68 | 69 | 35 | 52 | 69 | 69 | | | | | 63 |
| 38 | <i>Kitos ŽŪM pavaldžios įstaigos</i> | 5 | 0 | 16 | 52 | 74 | 48 | 51 | 19 | 32 | 46 | 38 | 69 | 6 | 38 | 71 | 71 | | | | | 49 |
| 39 | <i>Teritorinės ligonių kasos</i> | 4 | 32 | 83 | 95 | 75 | 67 | 89 | 57 | 93 | 97 | 76 | 92 | 75 | 84 | 100 | 100 | | | | | 87 |
| 40 | <i>Kitos AM pavaldžios įstaigos</i> | 4 | 72 | 62 | 79 | 86 | 75 | 84 | 67 | 63 | 70 | 73 | 52 | 37 | 44 | 71 | 71 | | | | | 63 |
| 41 | <i>Kitos FM pavaldžios įstaigos</i> | 4 | 61 | 26 | 88 | 54 | 37 | 64 | 57 | 71 | 70 | 59 | 32 | 53 | 43 | 33 | 33 | | | | | 45 |
| 42 | <i>Krašto apsaugos ministerija (KAM)</i> | 4 | 32 | 44 | 62 | 68 | 52 | 45 | 26 | 68 | 43 | 49 | 3 | 28 | 16 | 16 | 16 | | | | | 27 |
| 43 | <i>Kitos SADM pavaldžios įstaigos</i> | 3 | 7 | 23 | 67 | 56 | 35 | 59 | 55 | 60 | 49 | 46 | 75 | 47 | 61 | 78 | 78 | | | | | 62 |
| 44 | <i>Kitos VRM pavaldžios įstaigos</i> | 2 | 24 | 19 | 80 | 70 | 17 | 100 | 47 | 93 | 22 | 52 | 43 | 18 | 30 | 90 | 90 | | | | | 57 |
| 45 | <i>Savivaldybių turismo ir informacijos centrai</i> | 1 | 82 | 75 | 33 | 50 | 0 | 88 | 38 | 83 | 100 | 61 | 91 | 0 | 46 | 72 | 72 | | | | | 60 |

3. Siūlymai

Dėl patikros lapo klausimynų

- a. Sutvarkyti klausimų loginę seką taip, kad patikros lapą pildantis asmuo atsakytų į visus privalomus klausimus. Pavyzdžiui, jeigu klausimą pildantis asmuo pažymi, kad yra laiptai, vadinasi, jie turi atitikti visus galiojančių teisės aktų (Statybos techninis reglamentas, str. 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“, tarptautinis standartas ISO 21542:2011 „Pastatų statyba. Užstatytos aplinkos prieinamumas ir naudojamumas“ ir kt.) reikalavimus. Visi laiptų tinkamumą apibrėžiantys klausimai yra svarbūs ir į juos turi būti atsakyta. Dabar dažnai, jeigu manoma, kad laiptų turėklai yra nesvarbūs, klausimai žymimi kaip nesvarbūs ir į juos neatsakoma. Tokiu atveju laiptų tinkamumas įvertinamas netiksliai, o bendras paslaugos tinkamumo rezultatas iškraipomas.
- b. Sutvarkyti I lygio vertinamo elemento „Informacija ir komunikacija“ klausimą I2 „Informacinės ir komunikacinės technologijos“ pagal 2019 m. balandžio 17 d. Europos parlamento ir tarybos direktyvos (ES) 2019/882 „Dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo“ reikalavimus.
- c. Panaikinti II lygmens vertinamo elemento „Papildomi elementai“ klausimynus. Šiuos klausimynus savo nuožiūra pildo prieinamumo vertintojas įrašydamas jam aktualius klausimus, kurių nėra patikros lape. Pastebėta, kad respondentai šią dalį praleidžia, o jeigu pildo, klausimai nėra objektyvūs ir mažai atskleidžia vertinamos paslaugos prieinamumą. Tokiu atveju šių elementų prieinamumo ir tinkamumo rezultatai iškraipo bendrą vertinamo objekto tinkamumo rezultatą.
- d. Siūloma papildyti patikros lapo II lygmens vertinimo elementų klausimynus klausimais, kurie labiau atskleistų sensorinės aplinkos tinkamumą asmenims, turintiems psichikos negalią ar sutrikimų, taip pat turintiems autizmo spektro sutrikimų ir pan.

Dėl patikros lapo struktūros

- a. Siūloma sudaryti galimybę vertinti I lygio vertinamo elemento „Fizinės aplinkos prieinamumas“ pasirinktinai daugiau nei keturis II lygio vertinimo elementus.
- b. Siūloma supaprastinti patikros lapo pildymą perkeltiant jį į kitą formatą, panaudojant inovatyvias informacines technologijas.

Dėl paslaugų prieinamumo vertinimo organizavimo ir periodiškumo

- a. Siūloma, kad paslaugos prieinamumą vertintų apmokyti įstaigos darbuotojai. Jie pildydami atskirus I lygmens vertinimo elementus konsultuotųsi su įstaigose esančiais vertinamo elemento kompetentingais asmenimis. I lygio vertinamo elemento „Informacija ir komunikacija“, pildant II lygmens vertinamo elemento „Informacijos ir komunikacijos technologijos“ klausimą, turi būti konsultuojamasi su įstaigos informacines technologijas prižiūrinčiu asmeniu, o pildant II lygmens vertinamo elemento „Valdymas ir priežiūra“ – su įstaigos vadovybe.
- b. Objektyviam prieinamumui vertinti pildant I lygmens vertinamo elemento „Fizinės aplinkos prieinamumas“ II lygmens vertinamų elementų klausimynus turi būti naudojami matavimo prietaisai.
- c. Siūloma periodiškai, bent kartą per metus, organizuoti mokymus įstaigų darbuotojams, kurie būtų atsakingi už paslaugų prieinamumą ir gaminių tinkamumą. Mokymai turi apimti ne tik patikros lapo pildymo mokymus, bet ir ugdyti

universalaus dizaino principų supratimą ir jų taikymo privalomumą. Taip pat mokymai turi apimti supažindinimą su galiojančiais teisės aktais, kuriais remiantis yra parengtas patikros lapas. Šiuo atveju siūloma bendradarbiauti su Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija, kad mokymai būtų akredituoti, o apmokyti asmenys įgytų papildomą kvalifikaciją.

- d. Siūloma po įstaigos atlikto teikiamų paslaugų įsivertinimo, remiantis gautais prieinamumo rezultatais, pateikti rekomendacijas, kas turi būti atlikta įstaigoje siekiant didesnio prieinamumo.
- e. Įstaigai nusprendus atlikti pastato rekonstrukciją, veiklos reorganizavimą, optimizavimą ir pan. (toliau – darbai), siūloma prieš pradėdant konkrečius darbus atlikti prieinamumo vertinimą užpildant patikros lapą ir remiantis gautais rezultatais planuoti numatytus darbus. Vykdamas darbus siūloma konsultuotis su universalaus dizaino principų taikymą ir visiems prieinamų paslaugų organizavimą išmanančiais asmenimis – ekspertais.
- f. Įstaigoms siūloma vertinti teikiamų paslaugų prieinamumą pildant patikros lapus periodiškai, kartą per 2 metus. Tačiau tam, kad būtų pasiekta teigiamų pokyčių, svarbu, kad būtų laikomasi kitų anksčiau minėtų siūlymų.