

INFORMACIJOS DALINIMOSI IR BENDRADARBIAVIMO PLATFORMOS MODELIS

*viešajam sektoriui,
darbdaviams,
darbuotojams ir NVO*



Parengė:
Lauryna Filatovaitė ir Gabrielė Taminskaitė



Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos
ir darbo ministerija

Kurk
Lietuvai

DOKUMENTO PASKIRTIS



Ši „Kurk Lietuvai“ projekto „Asmenų su negalia užimtumo darbo rinkoje skatinimas“ kuriamos naujos informacijos dalinimosi ir bendradarbiavimo platformos koncepcija parengta siekiant aprašyti ir apibrėžti principus bei reikalavimus, keliamus platformai.

Šioje koncepcijoje pateiktuose reikalavimuose platformai naudojama sąvoka „turi būti galimybė“ arba „turi būti galima“ ir pan. sąvokos reiškia, kad tokia funkcija turi būti pateikta ir įdiegta kartu su siūloma platforma ir platformos naudotojas (jei naudotojui suteiktos atitinkamos teisės) turi galėti vykdyti funkciją be papildomų platformos modifikavimo (arba kūrimo) darbų ir be kitų papildomų veiksmų ir sąnaudų, kai platforma bus įdiegta.

Tiekėjas kūrimo ir diegimo projekto metu turės aprašyti, su Perkančiosios organizacijos darbo grupe suderinti ir įgyvendinti platformos veikimo principus, pjūvius, parametrus, taisykles ir kt., taip pat turės būti suderinta, kaip tiksliai bus įgyvendintos platformos funkcijos konkrečioms užduotims atlikti. Pateiktuose reikalavimuose minimi pavyzdžiai ar informacijos detalizavimas yra informacinio pobūdžio, t.y. nėra pateikiami baigtiniai sąrašai, ir platformos projekto metu turės būti detalizuoti ir suderinti su Perkančiosios organizacijos darbo grupe.

Pagal pateiktus reikalavimus Tiekėjas turi įsipareigoti be papildomo mokesčio realizuoti visus techninius ir funkcinius reikalavimus (pvz., detalizuotas funkcijų vykdymo taisykles ir pan.). Taip pat Tiekėjo atsakomybė yra pašalinti nustatytus platformos ar jos įgyvendinimo trūkumus (įskaitant ir platformos saugumo trūkumus), jei Tiekėjas, teikdamas pasiūlymą ar atlikdamas platformos projekto darbus, naudos nesuderintas su Perkančiąja organizacija sąvokas ar sutrumpinimus, kurie skirsis nuo Perkančiosios organizacijos įsivaizdavimo ar supratimo, o tai sąlygos neteisingą ar nevisišką reikalavimų supratimą bei realizavimą.

Tiekėjas turės realizuoti visus šiame dokumente pateiktus reikalavimus pagal detalios analizės metu suderintas platformos veikimo taisykles.

SĄVOKOS

ASMENYS SU NEGALIA

Asmenys, turintys ilgalaikių fizinių, psichikos, intelekto ar jutimo sutrikimų, kurie sąveikaudami su įvairiomis kliūtimis gali trukdyti jiems visapusiškai ir veiksmingai dalyvauti visuomenėje lygiai su kitais asmenimis.

DARBINGUMO LYGIS

Nustatomas asmenims nuo 18 metų iki senatvės pensijos amžiaus, kompleksiskai vertinant ne tik medicininius, bet ir funkcinus, profesinius bei kitus kriterijus, ribojančius asmens darbingumą. Darbingumo lygis išreiškiamas procentais (0–25 proc. – asmuo laikomas nedarbingu, 30–55 proc. – asmuo laikomas iš dalies darbingu, 60–100 proc. – asmuo laikomas visiškai darbingu).

META APRAŠYMAS

Trumpas struktūrinio vieneto aprašymas, skirtas paieškos sistemoms. Šis aprašymas dažnai yra atvaizduojamas paieškos sistemų puslapiuose.

NEGALIA

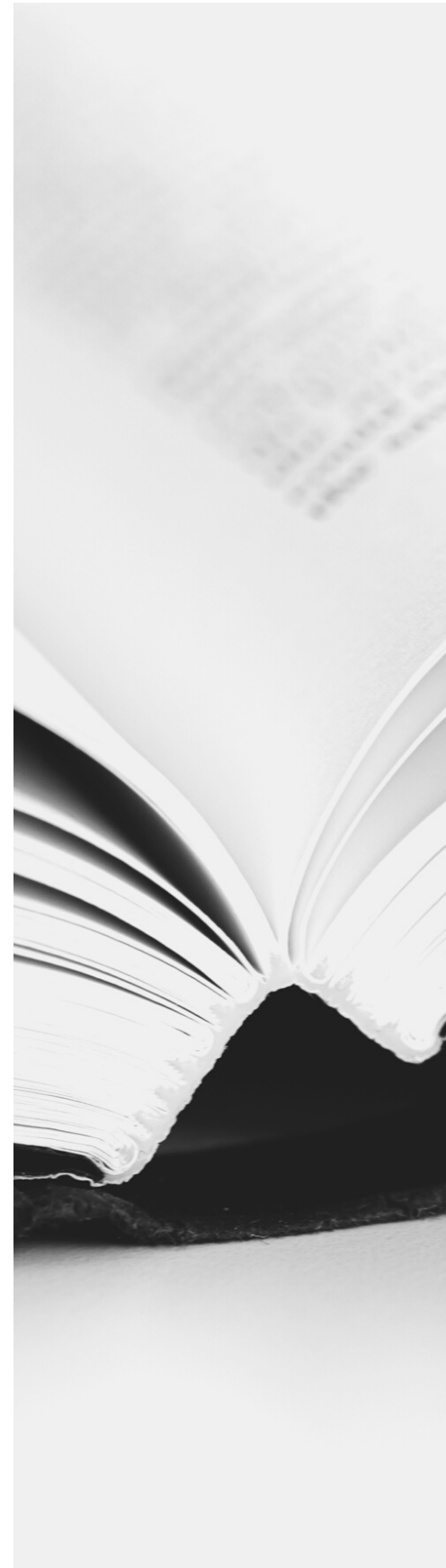
Skėtinė sąvoka, apimanti asmens su negalia funkcionavimo ir socialinio dalyvavimo galimybes įvairiose gyvenimo srityse. Asmenų su negalia socialiniam dalyvavimui reikšmingi tiek sveikatos būklės (kūno struktūros ir funkcijų sutrikimai), tiek socialinės aplinkos bei asmeniniai veiksniai.

PERKANČIOJI ORGANIZACIJA / INSTITUCIJA

Paslaugas perkanti organizacija/institucija.

SPECIALUSIS POREIKIS

Specialiosios pagalbos reikmė, atsirandanti dėl įgimtų ar įgytų ilgalaikių asmens sveikatos sutrikimų (neįgalumo ar darbingumo netekimo) ir nepalankių aplinkos veiksnių. Specialieji poreikiai ir jų lygis nustatomi ir tenkinami neatsižvelgiant į asmenų su negalia amžių, neįgalumo ar darbingumo lygį, siekiant užtikrinti lygias teises ir galimybes visose gyvenimo srityse.



SOCIALINĖ ATSKIRTIS

Visuomenės atstūmimas kai kurių savo narių, kurių gyvenimo būdas neatitinka visuomenės nuostatų arba jie negali palaikyti įprastos socialinės sąveikos. Socialinė atskirtis nebūtinai reiškia skurdą. Žmogus gali būti atskirtas nuo visuomenės dėl nedarbo, ligos, negalios, priklausymo kitai mažumos grupei. Tačiau paprastai socialinė atskirtis veda į skurdą.

STRUKTŪRINIS VIENETAS

Tekstinis puslapis, naujiena, straipsnis, renginys ar kitas publikuojamas informacijos vienetas, turintis savo pavadinimą, turinį ir tam tikrą rinkinį kitų parametrų, atvaizduojamų platformoje.

TIEKĖJAS

Paslaugų tiekėjas laimėjęs viešojo pirkimo konkursą ir tiekiantis informacinės sistemos – šio projekto platformos – kūrimo ir diegimo paslaugas.

TREČIOSIOS ŠALYS

Pašaliniai asmenys, kurie nėra susiję su Perkančiąja organizacija ir (ar) Tiekėju.

TURINIO VALDYMO SISTEMA (TVS)

Platformos technologinis branduolys ir turinio administravimo aplinka, leidžianti be programavimo žinių redaguoti visą platformoje esančią informaciją bei talpinti naują. Turinio valdymo sistemą sudaro šie elementai: technologinio branduolio duomenų bazė, dokumentai, funkciniai moduliai, sąsajos su išorinėmis sistemomis bei kiti technologiniai elementai, būtini platformos funkcionavimui.

VIETA SERVERYJE

Disko vieta, skirta platformos tekstinei informacijai, nuotraukoms, failams, video ir kitų formatų medžiagai talpinti ir/arba el.paštui talpinti.



SANTRUMPOS

BDAR – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas

ES – Europos Sąjunga

EP – Europos parlamentas

EK – Europos komisija

IS – Informacinė sistema

IVPK – Informacinės visuomenės plėtros komitetas

JT – Jungtinės Tautos

LND – Lietuvos neįgaliųjų draugija

LNF – Lietuvos negalios organizacijų forumas

LŽNS – Lietuvos žmonių su negalia sąjunga

NRD – Neįgaliųjų reikalų departamentas

NDNT – Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba

NVO – Nevyriausybinių organizacijų

PSD – Privalomas sveikatos draudimas

PSO – Pasaulio sveikatos organizacija

SADM – Socialinės apsaugos ir darbo ministerija

SAM – Sveikatos apsaugos ministerija

SODRA – Valstybinis socialinio draudimo fondas


SPIS – Socialinių paslaugų informacinė sistema

TDO – Tarptautinė darbo organizacija

UT – Užimtumo tarnyba



PRATARMĖ



Pagrindinių žmogaus teisių ir laisvių užtikrinimas yra nekvestionuotinas uždavinys tarptautiniame ir nacionaliniame lygmenyje. Tai implikuoja ir žmogaus socialinių teisių, *inter alia* teisės į darbą, garantavimo būtinybę. Darbas yra viena iš svarbiausių kiekvieno asmens gyvenimo dalių – jis ne tik užtikrina nuolatinės pajamas bei finansinę gerovę, bet yra ir labai svarbi asmens socialinės integracijos priemonė, padedanti užmegzti ryšius su platesne visuomene ir kurti tarpasmeninių santykių tinklą. Galimybė įsidarbinti yra ypač aktuali socialiai pažeidžiamoms asmenų grupėms, pavyzdžiui, asmenims su negalia, kadangi, kaip teigia Tarptautinės ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (angl. OECD) 2016 m. ataskaita, būtent patiriami sunkumai įsidarbinant yra dominuojanti priežastis, dėl kurios asmenys su negalia dažniausiai jaučia socialinę atskirtį mūsų visuomenėje.

LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (SADM) duomenimis, 2019 m. Lietuvoje gyveno 236 tūkst. asmenų su negalia (8 proc. visų šalies gyventojų). Iš jų beveik 158 tūkst. buvo darbingo amžiaus, tačiau dirbo tik 46 tūkst., t.y. vos 29 proc. visų galinčių dirbti asmenų su negalia. 2018 m. Tarptautinės darbo organizacijos (angl. ILO) atliktas tyrimas taip pat atskleidė, jog Lietuvoje egzistuojantis skirtumas tarp asmenų su negalia (21.9 proc.) ir asmenų be negalios (6.1 proc.) nedarbo lygių yra bene didžiausias visoje Europos Sąjungoje (ES). Negalią turinčių asmenų į(si)darbinimo problema yra itin svarbi dar ir todėl, kadangi negalia dažniausiai ir yra įgyjama esant darbingo amžiaus: daugiau nei 6-i iš 10-ies pirmą kartą pripažintų kaip negalią turinčių asmenų yra 25-54 m. amžiaus. Tai reiškia, jog darbingo amžiaus asmenys su negalia turi poreikį ne tiek įgyti kvalifikaciją, kiek prisitaikyti prie naujos pakitusios situacijos ir darbo rinkos reikalavimų. Dėl šios priežasties, negalią turintiems asmenims ypač aktualiu tampa socialinių paslaugų, tokių kaip pagalba atliekant įsidarbinimo procedūrą, lydimoji pagalba įsidarbinus, asmeninio asistento paslauga ir kt., prieinamumas. Valstybė turi pareigą suteikti kokybiškas socialines paslaugas ir priemones, kurios susijusios tiek tiesiogiai, tiek netiesiogiai su asmenų skatinimu į(si)traukti į darbo rinką, ir gebėti pasirūpinti savo asmenine bei šeimos gerove.



Šiandien asmenims su negalia pagalbos ir paslaugų poreikiai nustatomi keliuose institucijose ir nenumatytas skirtingų institucijų veiksmų koordinavimas ir keitimasis informacija. 2019 m. Valstybinio audito vertintais atvejais tik 13 proc. asmenų, kuriems Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyba (NDNT) teikė rekomendacijas, kreipėsi ir gavo specialiąsias paslaugas ir kitą pagalbą atitinkamose institucijose, o įstaigų interneto svetainių, kuriose asmuo su negalia ir turi pradėti ieškoti informacijos apie paslaugas, prieinamumas tesiekė 3.4 proc. (Valstybės kontrolė, 2020). Su šiuo aspektu glaudžiai siejasi ir Lietuvos neįgaliųjų draugijos (LND) 2018 m. atliktos apklausos rezultatai, kurie atskleidė, jog 26 proc. asmenų su negalia nesikreipė dėl pagalbos užimtumui skatinti, nes nežinojo apie teikiamą įdarbinimo pagalbą, o 41 proc. nesikreipė, nes nežinojo, kur kreiptis (LND, 2018). Pažymėtina, jog informacijos trūksta ir darbdaviams – 43 proc. apklaustų darbdavių trūko informacijos apie darbo vietos pritaikymą asmenims su negalia ar galimybę gauti valstybės paramą (Spinter tyrimai, 2019).

Tarptautinė patirtis rodo, jog siekiant maksimalaus socialinių paslaugų prieinamumo ir efektyvaus panaudojimo, asmenų su negalia integracijos klausimus būtina spręsti kompleksiskai, bendradarbiaujant valstybinėms institucijoms, darbdaviams, asmenis su negalia ir nevyriausybinėms organizacijoms (NVO), tam pasiekti kuriant informacines sistemas – skaitmeninius įrankius – tikslinėms grupėms. Šio projekto metu atlikta esamos situacijos ir poreikio analizė, užsienio šalių gerųjų praktikų apžvalga bei viešojo konsultacija atskleidė poreikį sukurti nacionalinę platformą Lietuvos gyventojams, siekiant paskatinti integralios pagalbos teikimo asmenims su negalia sistemos įgyvendinimą ir didinti įvairiapusę asmenų su negalia integraciją į visuomenę.

1. AKTUALUMAS

1. AKTUALUMAS

Šiuo metu egzistuoja gausu valstybės garantuojamų paslaugų ir priemonių, susijusių tiek tiesiogiai, tiek netiesiogiai su asmenų su negalia įsitraukimu į darbo rinką, tokių kaip medicininės paslaugos, specialiosios pagalbos priemonės, socialinės profesinės rehabilitacijos paslaugos, finansinė parama, užimtumo ir ugdymo rėmimas, ar lengvatos, skirtos padėti asmenims su negalia pasirūpinti savo poreikiais (**1 lentelė**). Vis dėlto, asmenys su negalia vis dar susiduria su įvairiomis kliūtimis, kurios riboja jų įsidarbinimo galimybes. Dėl šios priežasties ypač svarbu kompleksiskai ir laiku suteikti valstybės pagalbą, teisingai identifikuoti individualias esamas kliūtis ir suplanuoti tinkamas darbo rinkos paslaugas bei užimtumo rėmimo priemones, prareikrus organizuoti trūkstamos pagalbos teikimą iš trečiųjų asmenų ir taip padidinti įsidarbinimo galimybes.

VALSTYBĖS PRIEMONIŲ IR PASLAUGŲ SISTEMA

skirta užtikrinti asmens su negalia socialines teises



Medicininės paslaugos (pvz., šeimos gydytojo vizitas į namus, ambulatorinė slauga namuose, medicininė rehabilitacija, gydytojo psichiatro vizitavimas namuose, etc.)



Profesinės paslaugos (pvz., profesinės rehabilitacijos programos)

Socialinė parama (pvz., šalpos senatvės, neįgalumo ir našlaičių pensijos)

SODRA pensijos ir išmokos (pvz., netekto darbingumo)



Specialiųjų poreikių tenkinimas **specialiosios pagalbos priemonėmis** (pvz., automobilio techninis pritaikymas, techninės pagalbos (ortopedijos technika ir protezavimas) teikimas ir išlaidų kompensavimas, etc.)



Užimtumo rėmimas (pvz., darbo įgūdžių įgijimo rėmimas, darbo vietos ir (ar) darbo užmokesčio subsidijavimas, darbo aplinkos pritaikymas, etc.)

Ugdymo paslaugos (pvz., finansinė parama studentams su negalia)



Socialinės rehabilitacijos paslaugos (paslaugos, siekiant suformuoti arba atkurti socialinius, savarankiško gyvenimo įgūdžius, didinti jų užimtumą bei galimybes gyventi bendruomenėje savarankiškai)



Lengvatos (pvz., teisė nemokamai naudotis viešuoju transportu, viešojo transporto bilieto kompensacija, vaistų ir medikamentų kainos kompensacija, pajamų mokesčio lengvatos, etc.)

kt. ...

1 lentelė. Valstybės garantuojamų priemonių ir paslaugų sistema, skirta užtikrinti asmens su negalia socialines teises

1.1. Informacijos apie valstybės garantuojamas priemones ir paslaugas prieinamumas

Europos parlamentas (EP), Europos taryba (ET) ir Jungtinės Tautos (JT) įpareigoja valstybes nares imtis tinkamų priemonių, užtikrinti asmenims su negalia lygiai su kitais asmenimis prieigą prie, *inter alia*, informacinių ir ryšių technologijų ir sistemų, rengti ir skleisti visuomenei teikiamų socialinių paslaugų prieinamumo būtiniausius standartus ir gaires bei stebėti, kaip jie įgyvendinami, ir skatinti naujų informacijos ir ryšių technologijų ir sistemų, įskaitant internetą, prieinamumą asmenims su negalia. Valstybės narės yra raginamos pateikti visiems piliečiams informaciją apie jų teises, susijusias su socialine apsauga, ir sukurti patogias ir administracinės naštos nedidinančias sistemas, padedančias gerinti socialinės paramos administravimo kokybę. Siūloma supaprastinti paramos gavimo procesą, teikiant visą priklausančią paramą „vieno langelio“ principu, kartu užtikrinant asmenų, turinčių gauti paramą, informuotumą.

Šiuo metu pagrindiniai informacijos pateikimo internete šaltiniai asmenims su negalia yra keturi: Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (SADM), savivaldybių interneto puslapiai, socialinės paramos šeimai informacinė sistema (SPIS) ir Lietuvos paslaugų katalogas, tačiau ne visais atvejais gyventojai juose gali rasti susistemintą, aktualią, patogiai prieinamą informaciją apie visas socialinės paramos rūšis ir jas užsisakyti internete. Dėl to nesudaromos prielaidos informaciją gyventojams pateikti paprastai ir suprantamai.

Siekiant užtikrinti, kad viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainės ir mobiliosios programos taptų prieinamesnės, EP ir ET (2016) priėmė Direktyvą 2016/2102, kuri įpareigojo valstybes nares iki 2020 m. rudens pritaikyti interneto svetaines, o po metų – mobiliąsias programėles. Paskutinių trijų metų Informacinės visuomenės plėtros komiteto (IVPK) atliktų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikties bendriesiems reikalavimams tyrimų rezultatai rodo, kad šalyje asmenims su negalia prieinamų interneto svetainių net mažėja ir 2019 m. jos sudarė tik 3.4 proc. 2017–2019 m. buvo tik 6 interneto svetainės, kurios įvertintos prieinamomis per visą šį laikotarpį. Valstybės kontrolės (2020) duomenimis, 2019 m. Vyriausybės valdymo srities įstaigų interneto svetainių, skelbiančių savo veiklos informaciją portale „Mano vyriausybė“, pritaikytų asmenims su negalia buvo 2.2 proc. Mobilųjų programų būklės analizę pirmą kartą planuojama atlikti tik nuo 2021 m. birželio mėn., kai įsigalios reikalavimas užtikrinti prieinamumą. Nors mobiliosios programos yra labai svarbios asmenims su negalia greitai ir lengvai pasiekti dominančią informaciją ar gauti reikiamas paslaugas, tačiau prieinamumo lygis nežinomas. Taip pat, Valstybės kontrolės (2020) duomenimis, tik 2 (iš 12) audituotų savivaldybių žinojo apie Direktyvos reikalavimus, nes dalyvavo NVO rengtuose mokymuose. Minėtus duomenis patvirtina ir Lietuvos negalios organizacijų forumo (LNF) (2015) atliktos apklausos rezultatai: interneto bei telekomunikacijų

pritaikymą asmenys su negalia vertina neblogai (38 proc. atsakiusių įvertino teigiamai), tačiau papildomų informacinių priemonių pritaikymą viešosiose paslaugų teikimo institucijose net 54 proc. respondentų įvertino labai prastai. Ribotas viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumas asmenims su negalia nekeltų reikšmingų problemų, jeigu asmenims su negalia pakaktų informacijos apie valstybės teikiamą pagalbą ir paslaugas. Vis dėlto, kaip galime matyti iš Lietuvos neįgaliųjų draugijos (LND) (2018) atliktos apklausos rezultatų, daugiau nei penktadaliui (22.4 proc.) tokios informacijos nepakako, o dar beveik trečdalis (29.4 proc.) nežinojo, ar jiems pakanka tokios informacijos. LND (2018) duomenimis, informacijos apie pagalbą, paslaugas daugiau pakako didžiuosiuose miestuose gyvenantiems respondentams, o kaimo vietovėse gyvenantys respondentai dažniau paminėjo, kad informacijos nepakanka arba jie nežino, ar jiems informacijos pakanka. Panašios tendencijos buvo nustatytos ir su išsilavinimo, darbo (ne)turėjimo ir materialinio apsirūpinimo duomenimis: informacijos daugiau pakako aukštesnį išsilavinimą, darbą turintiems ir (arba) labiau materialiai apsirūpinusiems asmenims, o mažiausiai išsilavinusiems, neturintiems darbo ir (arba) labai skurstantiems – nepakako informacijos arba jie nežinojo ar pakako.

Minėtas tendencijas atspindi ir šio projekto metu atliktos viešosios konsultacijos rezultatai: nepriklausomai nuo paslaugos tipo, daugiau nei pusei respondentų informacijos apie paslaugas ir (ar) pagalbą trūko (informacijos apie išmokas, pašalpas ir kt. finansinę pagalbą trūko 60.5 proc. respondentų, aprūpinimą medicininės ir techninės pagalbos priemonėmis – 62.0 proc., būsto pritaikymo paslaugų suteikimą – 72.0 proc., individualią pagalbą ir paslaugas namuose – 64.8 proc., paslaugas dienos centruose – 46.7 proc., paslaugas sveikatos priežiūros, reabilitacijos, slaugos srityse – 68.3 proc., pagalbą užimtumo srityje – 70.1 proc., pagalbą išsilavinimui ir (ar) kvalifikacijai įgyti – 67.2 proc., pagalbą laisvalaikio ir turizmo srityje – 68.2 proc., kitas paslaugas – 70.1 proc., specialistų paslaugas – 74.0 proc.), o dalis asmenų su negalia nežinojo, ar jiems pakako tokios informacijos. Informacijos trūkumas dažniausiai buvo susijęs su respondentų negalios tipu, amžiumi ir darbingumo/ spec. poreikių/ neįgalumo lygiu. Dėl šios priežasties, teikiant informaciją apie paslaugas ir (ar) pagalbą, itin svarbu atsižvelgti į kiekvieno asmens individualius poreikius.

Norėdami plačiau susipažinti su projekto metu atliktos viešosios konsultacijos rezultatais, spauskite [čia](#).



1.2. Viešojo sektoriaus, NVO ir verslo organizacijų bendradarbiavimas

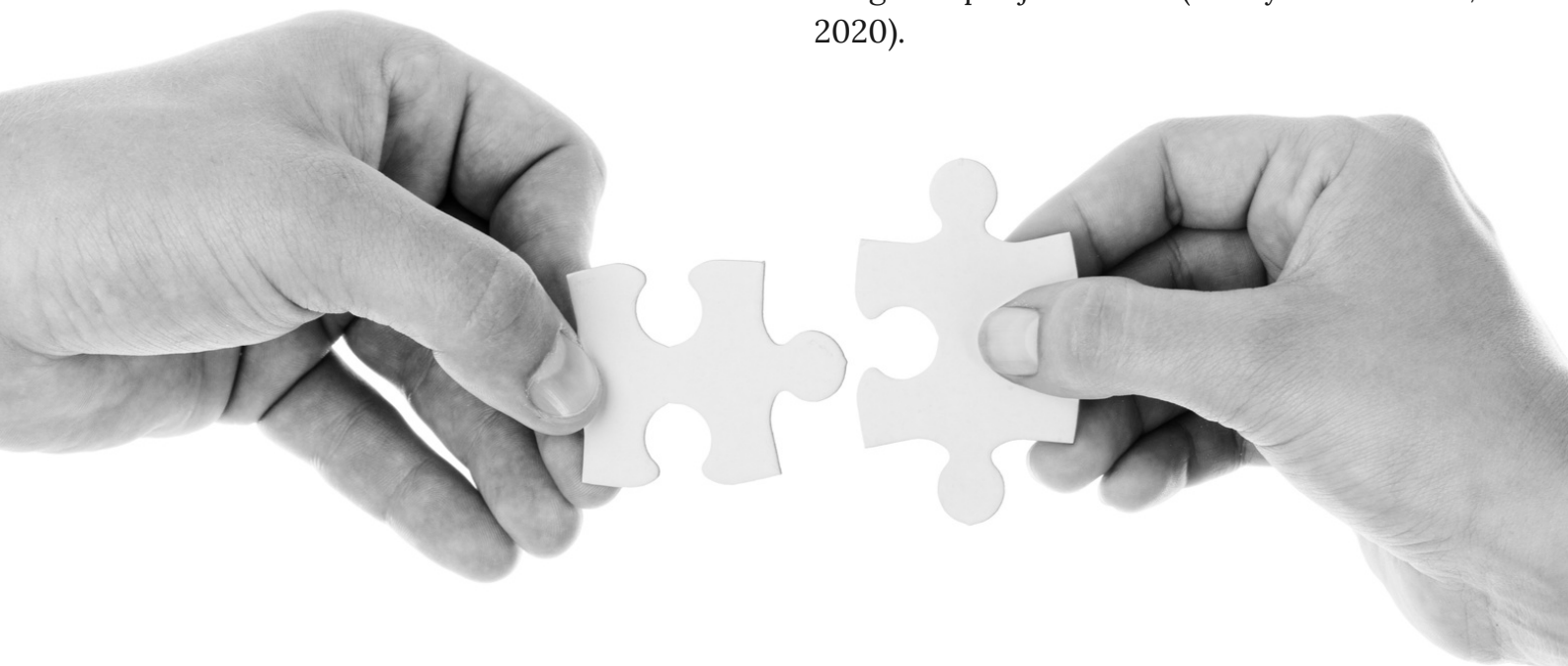
Užsienio ekspertų atliktuose tyrimuose kaip viena iš svarbiausių komponentų, sprendžiant asmenų su negalia socialinės integracijos problemas, taip pat išskiriama paslaugų integracija ir bendradarbiavimas tarp skirtingų įstaigų (valstybinių, savivaldybių, nevyriausybinų) bei darbdavių (Darcy et al., 2016; Vornholt et al., 2013). Lietuvoje asmenims su negalia pagalbos ir paslaugų poreikiai nustatomi keliose institucijose, tad asmenims paslaugų poreikiai nėra nustatomi „vieno langelio“ principu: savivaldybėse – asmeniui paprašius paslaugos, Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyboje (NDNT) – nustatant neįgalumo / darbingumo lygį, Užimtumo tarnyboje (UT) – vertinant įsidarbinimo galimybes, NVO – teikiant paslaugas pagal projektus. SADM kiekvienais metais viešai skelbia informaciją apie asmenų skaičių pagal savivaldybes, tačiau duomenys yra teikiami tik pagal tris grupes (vaikai, darbingo ir pensinio amžiaus asmenys). Nors į SPIS NDNT ir savivaldybės suveda duomenis, sistema iš jų neformuoja ataskaitų apie teritorijoje gyvenančius asmenis su negalia, kuriems buvo nustatytas darbingumo / neįgalumo lygis, taip pat joje nėra informacijos apie teritorijoje gyvenančių asmenų su negalia negalios pobūdį (Valstybės kontrolė, 2019). Dėl šios priežasties galime teigti, jog informacija, apie turinčius negalią asmenis, disponuojama skirtingų institucijų (SADM, NDNT, SODRA, NVO) ir savivaldybėms pateikiama fragmentiškai.

Kadangi savivaldybės negauna informacijos iš atitinkamų institucijų apie visus teritorijoje gyvenančius asmenis su negalia, jos negali identifikuoti asmenų, kuriems reikalinga pagalba, kai jie į savivaldybę nesikreipia. Valstybės kontrolės (2020) atliktas atvejo tyrimas parodė, kad apie 35 proc. asmenų nesikreipia į savivaldybę dėl socialinės paramos, paslaugų ar kitos pagalbos, o savivaldybės neturi informacijos, ar šie asmenys gavo paslaugas iš NVO ir ar jiems reikalinga pagalba. Taip pat, nors 65 proc. asmenų kreipėsi į savivaldybę, bet tik 9 proc. visų asmenų kreipėsi dėl specialiųjų socialinių paslaugų, pvz., pagalbos į namus, dienos socialinės globos. Valstybės kontrolei (2020) paprašius savivaldybių, jos nepateikė informacijos, kad su tais asmenimis, kurie nesikreipė į savivaldybę, būtų buvę susisiekti ir jiems siūlytos paslaugos. Kadangi rekomendacijoje dėl pagalbos poreikio nedetalizuojama, kokios konkrečiai socialinės rehabilitacijos paslaugos asmeniui rekomenduojamos ir neteikiama informacija apie jas teikiančias NVO, minėtų paslaugų prieinamumas yra abejotinas (Valstybės kontrolė, 2020). Valstybės kontrolės (2020) duomenimis, SADM taip pat negali įvertinti, ar savivaldybės užtikrina minimalų paslaugų prieinamumo lygį, nes neturi tikslios informacijos apie šių paslaugų gavėjų skaičių, socialinių paslaugų išvystymo lygiui nustatyti naudoja savivaldybių pateiktus duomenis, kurie dažnai nėra tikslūs.

Informacijos trūksta ne tik savivaldybėms, tačiau ir UT. Kaip jau buvo minėta anksčiau, dėl valstybės pagalbos įsidarbinant kiekvienai metais į UT kreipiasi tik apie 7 proc. (11 tūkst.) asmenų ir jų įsitraukimas bei aktyvumas nedidėja, nepaisant to, kad 2019 m. buvo daugiau nei 113 tūkst. nedirbančių darbingo amžiaus asmenų. Ypač maži asmenų su sunkia negalia (0–25 proc. darbingumo lygis) registravimosi tarnyboje rodikliai, nors pagalba integruojantis į darbo rinką jiems reikalinga labiausiai. Duomenų, ar likę asmenys aktyviai ieško darbo savo pastangomis, pasitelkę privačių ar nevyriausybinų organizacijų pagalbą, nėra. Asmenys neprivalo registruotis UT, todėl apie nedirbančius asmenis informacijos tarnyba neturi, o informacijos pateikimo sistemos, kuri užtikrintų, kad NDNT, asmeniui nustatydama darbingumo/neįgalumo lygį ir turėdama informaciją apie asmens statusą (nedirbantis), informaciją apie nedirbančius pateiktą UT, nėra (Valstybės kontrolė, 2020).

Koordinavimo ir bendradarbiavimo sistemos tarp skirtingų valstybės institucijų (UT, savi-

-valdybių, SADM, NDNT), kurios asmenims su negalia nustato pagalbos ir paslaugų poreikį ir teikimą, nebuvimas galimai sukelia sunkumų ir asmenis su negalia siekiantiems įdarbinti darbdaviams. 4-ą (iš 5-ų; Lietuvos prekybos, pramonės ir amatų rūmų asociacija, Lietuvos investuotojų forumas, Lietuvos darbdavių konfederacija, Lietuvos verslo konfederacija, Lietuvos pramonininkų konfederacija) apklaustų Valstybės kontrolės (2020) darbdavių ir verslo įmonės vienijančių organizacijų nuomone, šiuo metu darbdaviai ir jų organizacijos nepakankamai įtraukiami sprendžiant šių asmenų integracijos klausimus. Lietuvos investuotojų forumo teigimu, nors UT veikloje yra teigiamų pokyčių bendraujant su darbdaviais, UT internetinėje svetainėje pateikiama bendra informacija, neišskiriant paramos įdarbinant asmenis su negalia (Valstybės kontrolė, 2020). Dėl šios priežasties, daliai darbdavių ši informacija gali būti nepasiekiamo. Visų 5-ų apklaustų asociacijų atstovų teigimu, apie valstybės vykdomas aktyvios darbo rinkos politikos priemones informaciją galima rasti atsakingų įstaigų interneto svetainėse, tačiau priemonės nėra išpopuliarintos ir daugelis apie jas nežino (Valstybės kontrolė, 2020).



1.3. Individualizuotas paslaugų asmeniui su negalia planavimas ir teikimas

Jungtinių Tautų (JT) Neįgaliųjų teisių komitetas pažymi, kad savarankiškumui didinti svarbu asmeniui su negalia sudaryti galimybę naudotis paslaugomis, kurios atitiktų jo poreikius, kad jis galėtų įsitraukti ir visapusiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Atlikę teisės aktų ir poreikio vertinimo dokumentų analizę aplankytose savivaldybėse, Valstybės kontrolė (2020) nustatė, kad jos vertina tik konkrečios paslaugos poreikį asmeniui paprašius, bet kompleksiskai nevertina, kokios kitos paslaugos jam gali būti reikalingos. Savivaldybių naudojamas socialinių paslaugų vertinimo klausimynas pildomas visiems asmenims, tačiau nepakankamas asmenų su negalia individualiems poreikiams nustatyti, nes neidentifikuoja, kokios paslaugos ir pagalba yra reikalinga pagal negalios pobūdį, kurios didintų galimybes savarankiškai gyventi bendruomenėje (Valstybės kontrolė, 2020). NVO ir savivaldybės taip pat nurodė, kad poreikių vertinimo klausimynus reikia atnaujinti, nes jie nepakankami įvertinti asmens savarankiškumą, ypač asmenims su psichikos negalia, o socialinių darbuotojų asociacijos nurodė, jog nėra sudaryta galimybė vertinamam asmeniui išsakyti savo nuomonę (Valstybės kontrolė, 2020).

Minėtus duomenis pagrindžia ir LND (2018) atliktos apklauso rezultatai. Nors virš 40 proc. respondentų galėjo visiškai pasirūpinti savimi, o panaši dalis (43.1 proc.) – iš dalies, arti pusės (nuo 40 iki 45 proc.) respondentų teigė, kad dėl daugelio socialinių paslaugų jie negali daryti įtakos, kokių paslaugų jiems reikia. Be to, apie ketvirtadalis respondentų nežinojo kaip atsakyti į šį klausimą. Tai reiškia, kad Lietuvoje asmenys su negalia yra mažai įtraukiami į sprendimų apie jiems reikiamas paslaugas priėmimą, nepakanka –

–mai atsižvelgiama į jų nuomonę, už juos yra nusprendžiama kokių, kiek ir kada jiems paslaugų reikia. Toks požiūris ir praktika savo ruožtu mažina asmenų su negalia integracijos didinimo galimybes.

Valstybės kontrolės (2019) socialinio audito metu taip pat pastebėta, jog net ir teikiant socialinę paramą, dažniausiai besikreipiančiam asmeniui ar šeimai skiriama tik pinigine socialine parama, mažai taikant kitas socialinės paramos formas. Palyginus 2017 ir 2018 m. skirtingų namų ūkių tipų tendencijas, matyti, kad vyrauja tokia pati paramos struktūra. Tai, kad teikiant socialinę paramą daugiausia orientuojamasi į piniginę paramą, o socialinės paslaugos ir lengvatos teikiamos mažai, parodė ir atlikta savivaldybių socialinių darbuotojų, dirbančių socialinės paramos srityje, apklausa, pateikiant jiems Valstybės kontrolės (2019) sumodeliuotą situaciją. Išanalizavę atvejo tyrimo duomenis informacinėse sistemose ir popierinėse bylose, nė vienu iš atsitiktų atvejų Valstybės kontrolė (2019) nenustatė, kad būtų užfiksuotas asmenų individualių poreikių įvertinimas ar sudarytas paramos teikimo planas. Teisės aktai nenustato pareigos savivaldybėms rengti individualius socialinės paramos planus, tačiau plano sudarymas būtų naudingas. Jis leistų nustatyti, kokių sričių paslaugų reikia besikreipiančiam asmeniui, kompleksiskai derinti skirtingas paramos rūšis, numatyti įsitraukti į darbo rinką įgalinančias priemones, koordinuoti ir stebėti plano vykdymą ir priemonių poveikį, priimti pagrįstus sprendimus dėl paramos teikimo pokyčių (Valstybės kontrolė, 2019).

Norėdami plačiau susipažinti su projekto metu atliktos esamos asmenų su negalia užimtumo darbo rinkoje situacijos ir poreikio analize, spauskite [čia](#).

1.4. Platformos tikslai

- Teikti individualizuotą, kiekvieno asmens su negalia poreikius atitinkančią informacinę pagalbą apie valstybės garantuojamas priemones ir paslaugas, NVO teikiamas paslaugas, sveikatos, mokslo, kultūros, laisvalaikio, turizmo ir kitų, asmens gerovę ir pilnavertę integraciją užtikrinančių paslaugų, prieinamumą ir galimybes asmenims su negalia;
- Suteikti galimybę asmenims su negalia patiems pasirūpinti savo poreikiais ir daryti sprendimus apie jiems reikiamas priemones ir (ar) paslaugas, tokiu būdu didinant jų savarankiškumą ir nepriklausomybę;
- Teikti galimybę įsivertinti savo darbinius gebėjimus, sužinoti apie bei dalintis gerosiomis įsidarbinimo praktikomis ir kaip mažinti kliūtis, trukdančias įsidarbinti;
- Teikti individualizuotą informacinę pagalbą apie valstybės garantuojamą paramą ir (ar) paslaugas darbdaviams, siekiantiems įdarbinti asmenis su negalia;
- Teikti informaciją asmenų su negalia šeimos nariams, globėjams;
- Teikti informaciją bei rengti mokymus specialistams, teikiantiems paslaugas asmenims su negalia;
- Gerinti komunikaciją ir bendradarbiavimą tarp viešojo sektoriaus, darbdavių, asmenų su negalia ir NVO;
- Gerinti prastus asmenų su negalia į(si)darbinimo Lietuvoje, o ypač – atviroje darbo rinkoje, rodiklius;
- Formuoti visuomenės sąmoningumą asmenų su negalia klausimais ir mažinti neigiamas nuostatas apie negalią ir (ar) asmenis su negalia;
- Tarnauti visuomenei kaip pagrindinis valstybinės informacijos, pagalbos algoritmų, pagalbos kontaktų suteikimo visais negalios klausimais šaltinis.

1.5. Platforma nesiekiamo

- Teikti sveikatos sutrikimų gydymo paslaugas ir (ar) teikti socialines paslaugas;
- Sumenkinti ar eliminuoti kitas iniciatyvas, turinčias panašius tikslus;
- Kelti visuomenės susipriešinimą ar didinti neigiamas nuostatas negalios klausimais.

1.6. Platformos auditorija

- Visa Lietuvos visuomenė, besinaudojanti informacinėmis technologijomis;
- Galimai jaučianti nepatogumą kreiptis profesionalios pagalbos ir (ar) neturinti prieigos prie kitų informacijos šaltinių.
- Patirianti ir galinti patirti tiek fizinės, tiek psichinės sveikatos sutrikimus, kurie lemtų negalią, ribotą darbingumą, specialiuosius poreikius;
- Linkusi ieškoti patikimos ir visiems negalios tipams prieinamos informacijos apie negalią, valstybės garantuojamas priemones ir paslaugas, NVO teikiamas paslaugas, sveikatos, mokslo, kultūros, laisvalaikio, turizmo ir kitų, asmens gerovę ir pilnavertę integraciją užtikrinančių paslaugų, prieinamumą ir galimybes asmenims su negalia, darbinis asmenų su negalia gebėjimus, į(si)darbinimo gerąsias praktikas, kliūtis, trukdančias įsidarbinti, valstybės garantuojamą paramą ir (ar) paslaugas darbdaviams, siekiantiems įdarbinti asmenis su negalia, paslaugų teikimo naujoves, kurios įgalina specialistus ne tik teikti kokybiškas paslaugas asmenims su negalia, bet ir informuoti darbdavius apie asmenų su negalia įdarbinimo galimybes, priemones ir asmenų turinčių negalią poreikius.



2. GEROSIOS UŽSIENIO ŠALIŲ PRAKTIKOS



ES valstybės narės, pavyzdžiui Suomija, Estija, Jungtinė Karalystė, Prancūzija, Italija, siekdamos paskatinti asmenų su negalia dalyvavimą darbo rinkoje, nacionaliniuose teisės aktuose yra įtvirtinusios nediskriminavimo dėl negalios darbo santykiuose principą. Be to, darbdaviai yra įpareigoti pritaikyti darbo vietas, atsižvelgiant į asmenų su negalia poreikius, o valstybės – suteikti kokybiškas socialines paslaugas ir priemones, kurios susijusios tiek tiesiogiai, tiek netiesiogiai su asmenų skatinimu į(si)traukti į darbo rinką ir gebėti patiems pasirūpinti savo asmenine bei šeimos gerove. Siekiant maksimalaus minėtų paslaugų prieinamumo ir efektyvaus panaudojimo, be visa ko yra kuriamos informacinės sistemos tikslinėms grupėms – asmenims su negalia, jų šeimoms ir artimiesiems, nevyriausybinėms organizacijoms (NVO), viešajam sektoriui ir darbdaviams, siekiantiems įdarbinti asmenis, turinčius negalią.

Projekto metu atliktos užsienio šalių gerųjų praktikų analizės metu apžvelgtos Suomijos, Estijos, Jungtinės Karalystės, Prancūzijos ir Italijos gerosios praktikos (**2 lentelė**) bei sprendimai skaitmeninių platformų atžvilgiu, siekiant didinti asmenų su negalia užimtumą, per reikalingos informacijos, paliečiančios pagrindines žmogaus gyvenimo sritis, kurių išpildymas lemia pilnavertę ir orumą garantuojančią kiekvieno asmens būtį, suteikimą. Skaitmeninių platformų ypatybės atskleistos analizuojant jas tokiais atitinkamais aspektais, kaip: prieinamumas ir interaktyvumas, pritaikomumas tiksliniams subjektams, struktūra ir jos aiškumas, pateikiamos informacijos aktualumas ir naujumas, papildomos informacijos pasiekiamumas užklausų būdų platformoje (pvz.,

2. GEROSIOS UŽSIENIO ŠALIŲ PRAKTIKOS



"chat bot" egzistavimas), universalaus dizaino principo įgyvendinimas (t.y. Bendrojo Europos Parlamento ir Tarybos reglamento Nr. 1303/2013 – 7 ir 8 straipsnių įgyvendinimas). Įvertinus kiekvieną skaitmeninę platformą šiais aspektais, identifikuotos perimtinės ypatybės, kurios leido sukurti šio projekto platformos koncepciją. Informacijos prieinamumas, jos įvairiapusiškumas bei atliepimas tikslinių subjektų plataus masto poreikiams buvo nustatyti kaip kertiniai aspektai, kuriuos privalu užtikrinti, siekiant sukurti integralią pagalbos teikimo sistemą ir didinti įvairiapusę asmenų su negalia integraciją į visuomenę. Norėdami plačiau susipažinti su projekto metu atlikta gerųjų užsienio šalių praktikų analize, spauskite [čia](#).



SUOMIJA

Tietyoelamaan.fi



ESTIJA

<https://epikoda.ee/>



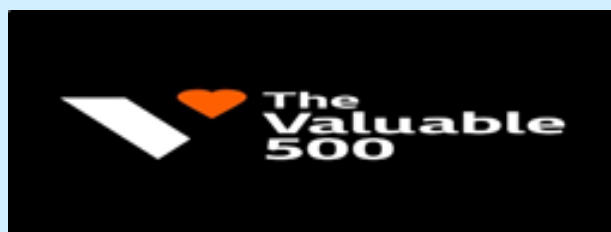
JUNGTINĖ KARALYSTĖ

<https://www.disabilityrightsuk.org/>



JUNGTINĖ KARALYSTĖ

<https://www.gov.uk/browse/disabilities>



JUNGTINĖ KARALYSTĖ

<https://www.thevaluable500.com/>



PRANCŪZIJA

<https://www.handicap.fr/>



PRANCŪZIJA

<https://www.info-retraite.fr/portail-info/home.html>



PRANCŪZIJA

<https://www.disabili.com/>

3. PAGRINDINIAI PLATFORMOS PRINCIPAI

3. PAGRINDINIAI PLATFORMOS PRINCIPAI

STRUKTŪRA	TURINYS	PLATFORMOS DIZAINAS	ĮRANKIAI	PRIEINAMUMAS
Pritaikyta mažą kompiuterinį raštingumą turintiems asmenims	Rašymo stilius pritaikytas tiek jaunam, tiek vyresnio amžiaus asmeniui	Padedantis atkreipti dėmesį į pridėtinę vertę kuriančią informaciją	Pritaikyti ir mažą kompiuterinį raštingumą turintiems asmenims	Atitinka tarptautinius standartus
Pritaikyta bet kokių negalios tipų turintiems asmenims	Aiškus: išlaikomas funkcionalumo ir sudėtingumo santykis	Modernus	Interaktyvūs	Atsižvelgia į paslaugų vartotojų įvairovę
Lengva naviguoti	Informatyvus: informacijos naujumas	Neklaidinantis	Individualizuoti	Įtraukus
Patogi	Rašymo stilius – nesudėtingas, tačiau visa informacija paremta mokslu	Kviečiantis sugrįžti	Patogūs vartotojui	
Neklaidinanti	Skatinantis vartotoją domėtis daugiau: antraščių ir konteksto atitiktis	Nuorodų pavadinimai trumpi, akivaizdūs ir intuityvūs	Sklandžiai veikiantys	
Suteikianti galimybę sužinoti savo lokaciją platformoje bet kuriuo metu	Skatinantis imtis proaktyvių veiksmų	Pradinis meniu neturi būti perteklinis	Pavienių puslapių (angl. <i>Orphan pages</i>) egzistavimas	
Suteikianti galimybę patekti į kiekvieną platformos struktūrinį vienetą iš bet kurio kito platformos struktūrinio vieneto	Greitai surandamas: svarbi informacija pasiekama ne daugiau kaip 2-3 pelės paspaudimais	Naudojant grafiką arba Java Script nuorodas, prieinama tekstinė alternatyva		
Veikianti interaktyvaus grįžtamojo ryšio pagrindu	Lengvai suprantamas: informacijos pritaikymo konkrečioms vartotojų grupėms laipsnis			
	Lengvai koreguojamas Perkančiosios organizacijos			

3.1. Struktūra

Platforma turi būti geras įrankis visiems ja besinaudojantiems – nepriklausomai nuo kompiuterinio raštingumo ir (ar) negalios tipo. Net asmuo, kuris nėra imlus technologijoms, turi turėti galimybę lengvai naviguoti platformoje – tai turi užtikrinti platformos struktūra (platformos medis ne per daug gilus, informacija neužslėpta arba nėra sunkiai randama ir pan.). Platforma turi užtikrinti, kad galima paprastai sugrįžti tiek į

pradinį platformos langą (angl. *home page*), tiek į langą iš kurio buvo patekta į dabartinį. Taip pat struktūra ir platformos vientisumas privalo būti išlaikytas skirtingose operacinėse sistemose (pvz., Windows, MacOS, Linux), naršyklėse (pvz., Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge) ar skirtinguose mobiliuose įrenginiuose (pvz., Android, iOS).

3.2. Turinys

Platformos turinys yra patvirtintas ekspertų. Tai yra oficiali SADM ir jai pavaldžių institucijų, tokių kaip NDNT, NRD, UT ir kt., teikiama informacija bei pozicija. Kadangi turinio patikimumui yra keliami aukšti reikalavimai, jis privalo būti lengvai koreguojamas Perkančiosios organizacijos, t.y. informacija gali būti lengvai atnaujinama, pritaikoma naujausiems moksliniams tyrimams, išleistiems teisės aktams, įsakymams ir kt., neatitikimai patogiai ir lengvai taisomi. Rašymo stilius visoje platformoje turi išlikti vientisas, sklandus ir lengvai suprantamas – turinį privalo suprasti tiek jauni, tiek vyresni asmenys, turintys skirtingą išsilavinimą ir (ar) negalios tipą. Platformos turinys privalo būti prieinamas ir laikytis keturių pagrindinių prieinamumo principų:

- **suvokimas** – informacija ir naudotojo sąsajos komponentai turi būti pateikiami vartotojams jiems suvokiamais būdais;
- **galimybė naudoti** – naudotojo sąsajos komponentus ir navigaciją turi būti įmanoma naudoti;
- **suprantamumas** – informacija ir naudotojo sąsajos naudojimas turi būti suprantami;
- **tvarumas** – turinys turi būti pakankamai tvarus, kad jis būtų patikimai aiškinamas

- naudojant įvairią naudotojo programinę įrangą, įskaitant pagalbines technologijas.

Sąveikumu, susijusiu su prieinamumu, taip pat turėtų būti maksimaliai padidintas platformos turinio suderinamumas su esama ir būsima naudotojo programine įranga ir pagalbinėmis technologijomis. Platformos turinys turėtų padėti užtikrinti naudotojo programinei įrangai reikalingą natūraliosios kalbos, struktūrų, ryšių ir sekų bendrą vidinę kodavimo sistemą, taip pat bet kokių įterptųjų naudotojo sąsajos komponentų duomenis. Todėl sąveikumas yra naudingas naudotojams, nes jiems suteikiama galimybė plačiai naudoti savo programine įranga prieigai prie platformos. Taip pat platformos turinys negali būti klaidinantis ir privalo išlikti aiškus, ypatingai dėl to, kad negalia išlieka jautri tema mūsų visuomenėje. Turinio tikslas – didinti suinteresuotųjų šalių (asmenų su negalia, jų šeimų narių, darbdavių, specialistų) informuotumą, skatinti komunikacijos ir bendradarbiavimo tarp viešojo sektoriaus, darbdavių, asmenų su negalia ir NVO gerinimą, o didžiausia siekiama – svetainės vartotojas imsis proaktyvių veiksmų savo ir (ar) asmenų su negalia integracijos į visuomenę gerinimui.

3.3. Platformos dizainas ir patogumas

Platformos dizainas išlieka toks pat svarbus kiek ir kiti platformos elementai (pvz., turinys ar struktūra), kuriam keliami aukšti reikalavimai. Kadangi informacija yra jautri, tiek spalvos, tiek kiti grafiniai elementai turi neblaškyti dėmesio ir labiau „padėti“ platformos naudotojui suprasti turinį, nei atitraukti jo dėmesį ar kitaip klaidinti. Taip pat platformos dizainas turi būti modernus, atitikti šių dienų internetinio dizaino tendencijas, neperkrautas detalėmis ir švarus. Naudojamas adaptyvus dizainas privalo užtikrinti vientisumą įvairiose naršyklėse, operacinėse sistemose ar įrenginiuose, kaip nurodyta struktūroje, taip pat ekrano dydžio atžvilgiu (atitikti atitinkamą rezoliuciją). Taip pat platformos

dizainas turėtų būti patrauklus įvairaus amžiaus grupės platformos naudotojams ir kviečiantis sugrįžti ir (ar) vėl naudotis platforma.

Platformos dizainas turi būti unikalus, derinamas su Perkančiąja institucija, įvertinant ir atsižvelgiant į jos pageidavimus, taip pat jis turi atitikti WEB 2.0, *usability* reikalavimus. Tame tarpe turi būti galimybė keisti dizaino elementus (fonines ir vaizdines nuotraukas) TVS pagalba. Informacinės platformos kūrimo metu, atlikus Perkančiosios institucijos poreikių analizę, Paslaugų teikėjas turi pateikti ne mažiau kaip 2 (dvi) informacinės platformos dizaino koncepcijas.



3.4. Įrankiai

Platformos funkcionalumai ir įvairūs įrankiai privalo būti interaktyvūs, sklandžiai veikiantys ir patogūs vartotojui. Gebėjimų įsidarbinti įrankiai turi padėti asmeniui su negalia suvokti savo galimybes darbo rinkoje, pagrindines kliūtis bei koku būdu jas būtų galima mažinti. Dėl šios priežasties privalu užtikrinti interaktyvumą, jog vartotojas būtų saugiai, tinkamai ir tiksliai nukreipiamas reikiamos pagalbos, gavus net

ir nenorimą/netenkinantį rezultatą, link. Galimi iššokantys pranešimai (angl. *push notifications*) turi veikti sklandžiai. Žemėlapis, skirtas padėti asmeniui pagal nustatytą jo esamą vietą rasti artimiausią profesionalią pagalbą, turi būti lengvai suprantamas, neklaidinantis ir patogus. Visi įrankiai turi būti ne tik pagalbinė priemonė mažinti kliūtis, bet ir palengvinti pagalbos sau ar kitam ieškojimo procesą, o ne jį apsunkinti.

3.5. Prieinamumas

3.5.1. Tarptautiniai teisės aktai

3.5.1.1. Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija

Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija (toliau – **JT Konvencija**) yra tarptautinis teisės aktas, kurį galima pavadinti žmonių su negalia bendruomenės konstitucija. Iš šio dokumento kyla esminiai standartai ir nuostatos nacionaliniams įstatymams, reglamentuojantiems konkrečias veiklos sritis. JT Konvencijoje išsamiai paaiškinama, kodėl reikalingas prieinamumas ir kodėl šalys turi imtis visų priemonių, kad jį užtikrintų.

Prieinamumas (9 straipsnis).

JT Konvencijos 9 straipsnyje pristatomas prieinamumas plačiąja prasme – tiek fizinis, tiek informacinis:

„Valstybės, šios Konvencijos Šalys, siekdamos, kad neįgalieji galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imasi atitinkamų priemonių, kad užtikrintų neįgaliesiems lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, inter alia taikomos:

- pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas;
- informacijos, ryšių ir kitokioms tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas.“



Šiame JT Konvencijos straipsnyje prieinamumas, taip pat ir informacinis, įtvirtinamas kaip esminis savarankiško gyvenimo ir integracijos elementas, kurį šalys privalo užtikrinti absoliučiai kiekvienam piliečiui. Todėl natūralu, kad prieinamumas JT Konvencijoje minimas ir kaip būtina sąlyga įgyvendinant kitas šio tarptautinio dokumento nuostatas

3.5. Prieinamumas

3.5.1. Tarptautiniai teisės aktai

3.5.1.1. Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija

LYGYBĖ PRIEŠ ĮSTATYMĄ (12 STRAIPSNIS)

Informacijos prieinamumo užtikrinimas – būtina priemonė realizuojant asmenų su negalia teisinį veiksnumą. Lietuvoje, pasikeitus teisinio veiksnumo nustatymo tvarkai ir atsiradus poreikiui padėti asmenims su negalia priimti sprendimus savarankiškai, informacijos prieinamumas ir suprantamas jos pateikimo būdas (lengvai suprantama kalba) tampa būtinybe.

SAVARANKIŠKAS GYVENIMAS IR INTEGRACIJA Į BENDRUOMENĘ (19 STRAIPSNIS)

Informacijos prieinamumas yra viena iš esminių savarankiškumo sąlygų, įgalinančių asmenis su negalia priimti sprendimus ir veikti visose sferose.

ASMENS MOBILUMAS (20 STRAIPSNIS)

Asmenų su negalia mobilumui ypač naudingi skaitmeniniai žemėlapiai, bilietų pardavimo paslaugos internete, taip pat mobiliosios programėlės ir pagalbinės technologijos, todėl svarbu, kad jos būtų prieinamos.

ŠVIETIMAS (24 STRAIPSNIS)

Šiuolaikinis švietimas neatsiejamas nuo informacinių technologijų, todėl siekiant lygių teisių į švietimo paslaugas, būtina kurti prieinamas ir pagalbines informacines technologijas bei pačią informaciją.

SAVIRAIŠKOS LAISVĖ, LAISVĖ REIŠKTI NUOMONĘ, GALIMYBĖ GAUTI INFORMACIJĄ (21 STRAIPSNIS)

Šiuo straipsniu šalims sukuriama pareiga nustatyti ir taikyti minimalius prieinamumo reikalavimus teikiant viešąją informaciją asmenims su negalia prieinamais formatais (tarp jų – lengvai suprantama kalba, gestų kalba), taip pat sudarant tinkamas sąlygas pasinaudoti techninės ir kitokios pagalbos priemonėmis, įskaitant prieigą prie interneto.



DALYVAVIMAS POLITINIAME IR VISUOMENĖS GYVENIME (29 STRAIPSNIS)

Kai didžioji dalis naujienų ir viešosios informacijos pateikiama internete ir yra pasiekama tik naudojantis informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis, jų neprieinamumas gerokai apriboja galimybes sekti visuomeninio gyvenimo procesus ir juose dalyvauti.

3.5. Prieinamumas

3.5.1. Tarptautiniai teisės aktai

3.5.1.2. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2016/2102

JT Konvencija yra pagrindinis tarptautinis dokumentas, įtvirtinantis ir pagrindžiantis informacijos prieinamumo būtinybę, o 2016 m. priimta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo 2016/2102 (toliau – **ES Direktyva**) numato konkrečius įpareigojimus dėl interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo. ES šalyse skaitmeninės erdvės prieinamumo lygis labai įvairus, valstybės vadovaujasi skirtingais standartais, todėl ES Direktyvos tikslas yra suderinti valstybių narių įstatymus ir tokiu būdu užtikrinti bent minimalų viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programėlių prieinamumo lygį. ES Direktyva įpareigoja valstybes nares atitikti vieningą prieinamumo standartą, užtikrinti stebėsenos mechanizmą ir šviesti visuomenę apie prieinamumo naudą bei būtinybę.

ES Direktyva remiasi JT Konvencijos idėjomis, todėl joje pristatant informacijos prieinamumo poreikį perfrazuojamas JT Konvencijoje įtvirtintas įpareigojimas šalims „pašalinti kliūtis, neleidžiančias neįgaliesiems lygiai su kitais dalyvauti visuomenės gyvenime“. ES Direktyvoje taip pat teigiama, kad prieinamumo tikslinė grupė – ne tik asmenys su negalia: „platesnė prieiga prie viešojo sektoriaus paslaugų interneto svetainėse ir mobiliosiose programose būtų naudinga visiems piliečiams; jie gautų paslaugas ir informaciją, palengvinančias jų kasdienį gyvenimą ir padedančias jiems naudotis savo teisėmis visoje Sąjungoje, visų pirma savo teise laisvai judėti ir gyventi Sąjungos teritorijoje, savo įsisteigimo laisve ir savo laisve teikti paslaugas“.



3.5. Prieinamumas

3.5.1. Tarptautiniai teisės aktai

3.5.1.2. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2016/2102

Direktyvoje prieinamumo reikalavimai apibūdinami vienu sakiniu: „Valstybės narės užtikrina, kad viešojo sektoriaus institucijos imtųsi būtinų priemonių, jog jų interneto svetainės ir mobiliosios programos būtų lengviau prieinamos, užtikrinamos, kad šios svetainės ir programos būtų suvokiamos, galimos naudoti, suprantamos ir tvarios“. Šiame sakinyje išvardinti 4 prieinamumo principai, minėti apibūdinat šio projekto platformos turiniui keliamus reikalavimus, kurie paaiškinami plačiau:

- **suvokimas** – informacija ir vartotojo sąsaja turi būti pasiekiami visiems naudotojų pojūčiams (pvz., jei asmuo turi regos negalią, turinys turi būti nuskaitoma ekrano skaitymo programo-

- mis; jei vartotojas turi klausos negalią, informacija turi būti pateikta tekstu ir t.t.);
- **valdymas** – interneto svetainė ir vartotojo sąsaja neturi reikalauti iš naudotojo veiksmų, kurių jis negali atlikti (pvz., informacinių sistemų turinys negali būti valdomas tik pele, būtina užtikrinti ir valdymą klaviatūra);
- **suprantamumas** – informacija ir vartotojo sąsaja turi būti pateikta kuo paprasčiau (paprastas svetainės ar programėlės turinio išdėstymas, aiškus tekstas ir kt.);
- **lankstumas ir tvarumas** – turinys turi likti prieinamas naudojant bet kokias naršykles ar pagalbines programines įrangą net ir keičiantis technologijoms.



3.5.1.2.1. Minimalus suderinimas

ES Direktyva numato ir įpareigoja siekti minimalaus joje numatomo prieinamumo lygio, o tai reiškia, kad šalys savo teisės aktuose gali viršyti ES Direktyvos įpareigojimus ir siekti didesnio viešosios informacijos ir internete teikiamų paslaugų prieinamumo. Minimalus lygis apibrėžiamas tiek pačioje ES Direktyvoje (aprašant kokioms įstaigoms ir kokiam turiniui reikalavimai privalomi), tiek ir nurodant prieinamumo standartą, atitinkantį šiame dokumente nustaty-

tus prieinamumo reikalavimus. ES Direktyvoje nurodomas Europos standartas – EN 301 549 – atitinka vidutinį prieinamumo lygį pagal Pasaulinio saityno konsorciumo standartą (t. y. antrą lygį iš trijų galimų). Vidutinis lygis neapima dalies asmenų su negalia poreikių, todėl šalys narės yra raginamos siekti aukštesnio prieinamumo lygio. Kuriant šio projekto platformą, taip pat rekomenduotina neapsiriboti privalomu vidutiniu lygiu.

3.5. Prieinamumas

3.5.2. Tarptautiniai prieinamumo standartai

Kiekviena šalis savo prieinamumo teisės aktuose nurodo konkrečius standartus, kuriuos interneto svetainės, mobiliosios programos ar informacinės komunikacinės technologijos turi atitikti. Šie standartai paprastai sudaryti taip, kad prieinamumą būtų galima kurti pagal konkrečius kriterijus, taip pat pamatuoti, testuoti, etc. Svarbiausiais laikomi šie tarptautiniai standartai (patvirtinti standartų registro ISO):

- Pasaulio saityno konsorciumo standartas;
- Europos Standartas EN 301 54947;
- Amerikos Reabilitacijos akto 508 skyriaus standartas.

Visi šie trys standartai yra harmonizuoti, t.y. suderinti tarpusavyje, tai reiškia, kad tam tikros jų dalys sutampa. Pagrindinis tarptautinis standartas ilgą laiką buvo Pasaulinio saityno konsorciumo, jis iki šiol buvo nurodomas ir Lietuvos rekomendacijose.

Pasaulio saityno konsorciumo standartas sukurtas pagal 4 prieinamumo principus, kurie nurodyti ir ES Direktyvoje. Kiekvienam iš šių principų yra priskirtos gairės, kurių iš viso yra 12. Kiekviena gairė turi savo sėkmės kriterijus, kurie priskiriami skirtingiems atitikties lygiams – A (žemiausias), AA (vidutinis) ir AAA (aukščiausias):

- **A atitikties lygis** atitinka mažiausius ir lengviausiai užtikrinamus poreikius, o tai išreiškia tokiais sėkmės kriterijais kaip lengvai suprantama svetainės struktūra, nuosekliai pateikta informacija, spalvos nėra naudojamos kaip vienintelė informacijos pateikimo priemonė ir pan.;
- **AA atitikties lygis** kelia didesnius reikalavimus. Norint atitikti šį lygį, būtina užtikrinti A ir AA lygių sėkmės kriterijų įgyvendinimą, o jie yra tokie: laikomasi nustatyto minimalaus kontrasto santykio, pasikeitus ekrano orientacijai (pavertus šonu išmanųjį įrenginį), visas turinys prisitaiko ir toliau atvaizduojamas teisingai, tiesiogiai transliuojamoms garso laidoms sinchroniškai pateikiami subtitrai ir pan.;
- **AAA atitikties lygis** užtikrina didžiausius poreikius, bet net ir šis lygis negali užtikrinti, kad turinys būtų prieinamas ir suprantamas asmenims, turintiems kelių tipų negalias, ypač susijusias su sutrikusiu pažinimu ar mokymusi. AAA lygis įgyvendinamas tik tada, kai svetainė atitinka visus žemesnių bei savo lygių sėkmės kriterijus, tokius kaip dažniau nei 3 kartus per sekundę mirksinčių objektų nebuvimas, visiems iš anksto įrašytiems garso įrašams sinchronizuotai pateikiama gestų kalba, nuotraukos su tekstu naudojamos tik dekoracijos tikslais, o ne perteikti informacijai ir pan.



3.5. Prieinamumas

3.5.2. Tarptautiniai prieinamumo standartai

2015 metais Europos Komisijos užsakymu buvo parengtas Europos standartas (EN 301 549). Šis dokumentas apima daugiau sričių nei Pasaulio saityno konsorciumo standartas. Svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumas – tik viena iš daugybės Europos standarto dalių. Ši dalis visiškai atitinka Pasaulio saityno konsorciumo standarto vidutinį lygį (t. y. AA lygį). Tiek Europos, tiek ir Pasaulio saityno konsorciumo standartai 2018 metais buvo atnaujinti – t.y. įvesti papildomi kriterijai (seniesiems liekant galioti). Naujausia Pasaulio saityno konsorciumo versija yra WCAG 2.1, o papildyta Eu-

-ropos standarto versija – EN 301 549 v2.1.2. Abiejų standartų papildymai yra analogiški, įtraukti kriterijai apima priemones, kurios svarbios asmenims su regos negalia, asmenims su intelekto negalia ir mobiliųjų įrenginių naudotojams su negalia, taigi kuriant šio projekto platformą, rekomenduojama jais remtis ir atitikti visus juose išdėstytus reikalavimus. Esant prieštaravimams tarp reguliavimo (nustatytų taisyklių, etc.) atskiruose dokumentuose, prioritetą teikiamas europiniam reguliavimui santykiyje su kitu, tame tarpe, tarptautinių dokumentų reguliavimu.



3.5. Prieinamumas

3.5.3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė

Kaip buvo minėta ankstesniuose skyriuose, ES Direktyva nustato vidutinio lygio prieinamumo reikalavimus, kurių laikytis yra įpareigotos viešosios institucijos, tačiau valstybės narės yra skatinamos orientuotis į aukštesnius tikslus, t.y. į prieinamumo lygį, kuris užtikrintų visų piliečių skaitmeninę įtrauktį. Paprasčiau tariant, jei šalys siekia ne tik atitikti formalius reikalavimus, bet iš tiesų pasiekti, kad visuomeninių institucijų paslaugos ir informacija būtų prieinamos visiems piliečiams, reikia domėtis savo vartotojų lūkesčiais ir juos išpildyti. Dėl šios priežasties būtina apžvelgti pagrindines kliūtis su kuriomis susiduria asmenys su negalia, naudodamiesi skaitmeniniais informacijos šaltiniais, ir apibrėžti pagrindinius šio projekto platformos prieinamumą jiems garantuosiančius aspektus.

3.5.3.1. Asmenys su regos negalia

Regos negaliai priskiriama silpnaregystė, neregystė ir spalvų suvokimo sutrikimas (daltonizmas). Silpnaregiai, negalėdami įžiūrėti ir perskaityti pateiktos informacijos, keičia teksto šrifto stilių ar šrifto dydį, arba keisdami fono bei teksto spalvas, išgauna didesnę kontrastą. Neregiai, naudodami ekrano skaitymo programą ir balso sintezę, iš karto verčia tekstą balsu. Brailio eilutė būtina asmenims, kuriems reikia tikslumo dirbant su tekstu. Asmenys, neskiriantys spalvų, negauna jokios informacijos, jei ją bandoma perteikti pasitelkiant skirtingas spalvas, pvz., spalvotą grafiką, todėl turinys turi būti pateikiamas taip, kad ir nespalvotas perteiktų vaizduojamą informaciją.



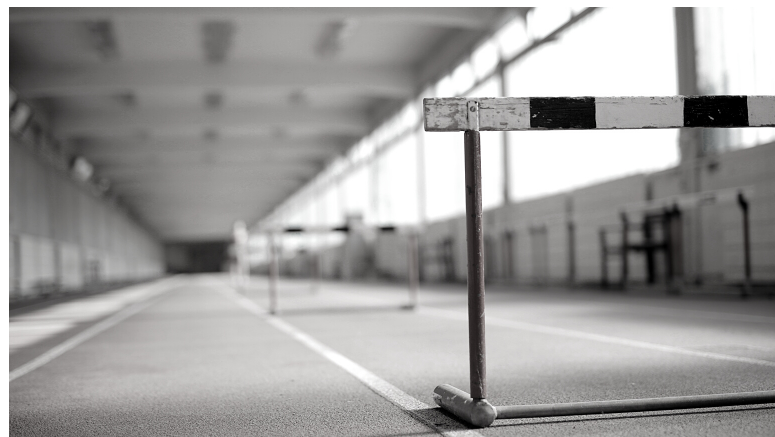
3.5. Prieinamumas

3.5.3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė

3.5.3.1. Asmenys su regos negalia

Kliūtys, su kuriomis susiduria ši grupė:

- netinkamas kontrastas, šrifto stilius (dažnai naudojamas „Times New Roman“, kuris dėl nevienodų linijų storio yra netinkamas silpnai matantiems) ir (ar) dydis;
- naudojamas „justify“ teksto lygiavimas pagal abi kraštines, todėl atsiranda didesni tarpai tarp žodžių, kurie apsunkina skaitymą;
- siekiant sukurti fono spalvą, kartais pasitelkiami tam tikros spalvos paveikslėliai, kurių spalvos neįmanoma pakeisti naudojant naršyklės ar operacinės sistemos nustatymus;
- automatiškai iššokančios reklamos, kurios kartais uždengia ir visą ekraną, o neregiui naudojant ekrano skaitymo programinę įrangą, žymeklis nušoka ant reklamos, pamesdamas tą vietą, kurioje buvo;
- sudėtinga, klaidi interneto svetainės struktūra, kurią sudaro daug meniu blokų, susidedančių iš begalės meniu punktų;
- įvairios svetainėse esančios informacijos pildymo formos sukurtos neteisingai, todėl neregiai negali jų užpildyti;
- periodiškai pakeičiamas svetainės turinio išdėstymas;
- informacijos gausa, perteklinės informacijos teikimas;
- išsiskleidžiančiame meniu sąraše naudojamas metodas, kuris naršyklės lange pakeitus sąrašo elementą automatiškai atnaujina visą svetainę. Toks metodas neleidžia neregiams pasirinkti norimo punkto, nes vos paspaudus rodyklę, pasirinkimas padaromas automatiškai;
- vaizdo įrašai dažnai neturi alternatyvos, t. y. garso įrašo, tekstinės informacijos ar garsinio vaizdavimo, perteikiančių neregiams visą vaizdo įrašė matomą informaciją;
- garso įrašai dažnai neturi alternatyvos, pvz., tekstinės garso įrašo turinio versijos;
- ne visuomet yra galimybė interneto svetainėje naršyti tik klaviatūra;
- funkciniam mygtukams svetainėse (pvz., ieškoti, toliau, patvirtinti ir pan.) atvaizduoti naudojami paveikslėliai, kurių neperskaito ekrano skaitymo programos;
- didinant tekstą iki 200 proc., interneto svetainė neišlaiko esamos struktūros, todėl dingsta dalis informacijos arba vaizdas nebetelpa ekrane.



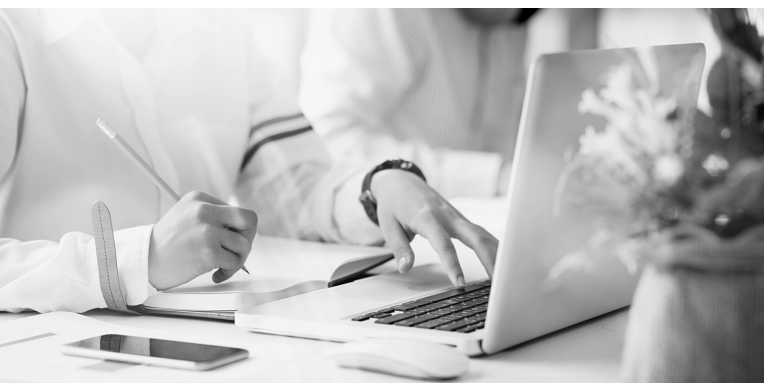
3.5. Prieinamumas

3.5.3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė

3.5.3.1. Asmenys su regos negalia

Dėl aukščiau išvardintų priežasčių, šio projekto platforma:

- privalo būti suprogramuota laikantis visų programavimo kalbų taisyklių bei būti suderinama su ekrano skaitymo programine įranga;
- platformos nestandartinėse formose (angl. *Custom Forms*) būtina naudoti ARIA (angl. *Accessible Rich Internet Applications*) standartą, kuris įgalina automatinį skaitymą, identifikuoja elementus (straipsnis, navigacija, forma ir t.t.);
- negali perimti standartinių klaviatūros klavišų valdymo (rodyklė, tarpas, tabuliatorius ir pan.), kitaip asmuo su regos negalia arba negalės naviguoti svetainėje, arba valdyti ekrano skaitymo programos. Pavyzdžiui, naudojant naršyklę, platformoje klavišu „Tab“ einama per laukelius, kuriuose reikia įvesti informaciją; jei, šiam klavišui bus priskirta kita funkcija, laukeliai taps nepasiekiami. Taip pat, svarbu numatyti, jog eiliškumas pildant formas turėtų būti tvarkingas ir nuoseklus spaudžiant TAB klavišą ir eiti per laukelius iš eilės;
- platformos fono spalvą nustatyti programiškai, nenaudojant tam paveikslėlių;
- platformos netekstiniai elementai, pvz., nuotraukos, grafikai ir kt., privalo būti aprašyti, t.y. turėti alternatyvųjį tekstą;
- platformos netekstiniai elementai, t.y. garso ar vaizdo įrašai, atitinkamai turi turėti subtitrus ir garsinį vaizdavimą;
- platformos netekstiniai elementai, tokie kaip paveikslėliai, patvirtinantys naudotojo įvestį ar valdymą, turi turėti pavadinimą, nusakantį jų reikšmę (daugiau informacijos žr. <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/>);
- platformos netekstiniai elementai, tokie kaip autentiškumo patvirtinimo bei tapatybės nustatymo funkcija – CAPTCHA – privalo turėti tekstinę ar garsinę alternatyvą;
- visi platformos formų, kuriose reikia pateikti/įrašyti informaciją, vadinamieji „EDIT“ laukeliai, turi turėti aiškius pavadinimus;
- platformos išsiskleidžiantis sąrašas turi būti sukurtas taip, kad naudojant ekrano skaitymo programą, būtų galima pasirinkti bet kurią sąrašo reikšmę;
- platformoje turi būti naudojamas geras kontrastas, pvz., šviesus tekstas tamsiame fone arba tamsus tekstas šviesiame fone;
- platformos tekstas lygiuojamas tik pagal kairįjį kraštą;
- platformos fonas turi būti vienspalvis.



3.5. Prieinamumas

3.5.3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė

3.5.3.2. Asmenys su klausos negalia

Daugeliui kyla klausimas, kokio pritaikymo reikia kurtiesiems, kai visa informacija interneto svetainėse ar mobiliuose programėse pateikiama raštu. Dažniausiai apsiribojama supratimu, kad garso ir vaizdo įrašai turi būti titruojami. Tačiau vien tik garso pavertimas tekstu nėra pakankama priemonė daliai klausos negalią turinčių žmonių. Lietuvių gestų kalba Lietuvoje turi įstatymu patvirtintą statusą ir būtent ji yra gimtoji tiems, kurie turi klausos negalią nuo pat gimimo arba ja bendrauja nuolat. Lietuviškai parašytas tekstas šiems asmenims prilygsta užsienio kalbai, kurią suprasti reikia nuolatinių pastangų. Suvokimą palengvina paprastas tekstas, kuriame vengiama ilgų sakinių, sudėtingų sąvokų, abstrakčių formuluočių. Geriausia išeitis – vertimas į gestų kalbą. Siekiant visą ar dalį informacijos išversti į gestų kalbą, nebūtina turėti šią kalbą mokantį darbuotoją, vertimo paslaugas, esant visuomeniniam interesui, gali suteikti valstybiniai gestų kalbos vertėjų centrai arba kurčiųjų bendruomenės įkurtas Surdologijos centras.

Kliūtytys, su kuriomis susiduria kurtieji ir neprigirdintieji:

- garsinis turinys, neturintis aiškių antraščių bei subtitrų;
- grotuvai, neturintys galimybės pasirinkti titrus ir (ar) reguliuoti garsą;
- grotuvai, neturintys galimybės pasirinkti subtitrų teksto dydžio, šrifto ar spalvos;
- mobiliosios programėlės ir internetinės paslaugos, besiremiančios sąveika balsu;
- aktualesios ir (ar) sunkiai suvokiamos tekstinės informacijos paaiškinimo gestų kalba bei lengvai suvokiamu formatu nebuvimas;
- sudėtingas tekstas;
- nenurodyti „Skype“ ar kitos vaizdinio bendravimo programėlės kontaktai.



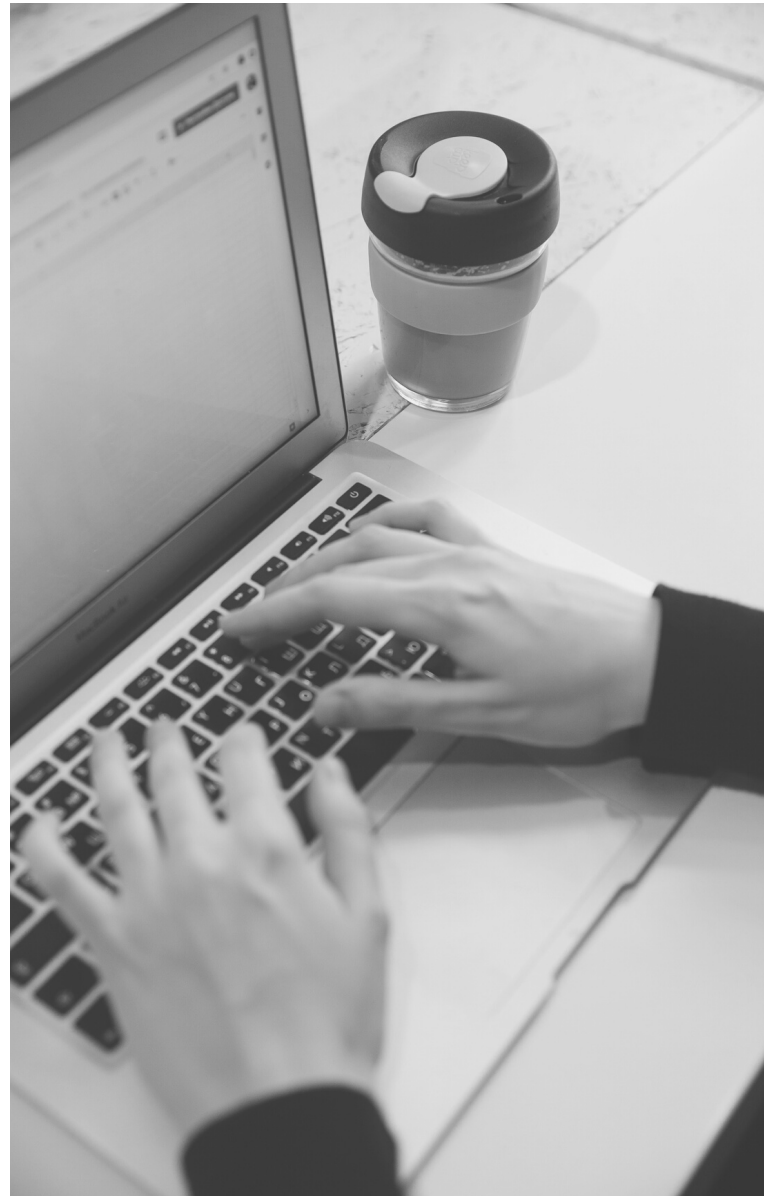
3.5. Prieinamumas

3.5.3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė

3.5.3.2. Asmenys su klausos negalia

Dėl ankščiau išvardintų priežasčių, šio projekto platforma turi turėti:

- aiškias turinio antraštes;
- vaizdinio ir garsinio turinio subtitravimą;
- galimybę pasirinkti subtitrų spalvą, šriftą ir jo dydį;
- galimybę sumažinti ar išjungti garsinio ar vaizdo turinio garsą;
- aukštos kokybės garso takelį, suteikiantį galimybę jį aiškiai atriboti nuo foninio triukšmo;
- aktualios ir (ar) sunkiai suvokiamos tekstinės informacijos pateikimą lengvai suvokiamu formatu bei jos vertimą į gestų kalbą;
- platforma privalo nurodyti „Skype“ ar kitos vaizdinio bendravimo programėlės kontaktus.



Svarbu daug dėmesio skirti ir subtitravimo kokybei – svarbu užrašyti ne tik tai, kas kalbama, bet ir fono garsus, skirtingomis šrifto spalvomis pažymėti dialogo dalyvių sakomą tekstą, užtikrinti galimybę reguliuoti subtitrų šrifto dydį bei spalvas.

Viešųjų institucijų kontaktuose turėtų būti pateikiamas ir „Skype“ arba kitos vaizdinio bendravimo programėlės kontaktas – komunikacijai gestų kalba. Vaizdo skambučio funkcija spręstų autentiškumo patvirtinimo bei tapatybės nustatymo problemą.

3.5. Prieinamumas

3.5.3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė

3.5.3.3. Asmenys su pažintinių gebėjimų, neurologiniais ir psichikos sutrikimais

Tai – kompleksinė vartotojų grupė, pasižyminti ypatumų (kurių keletas skirtingais deriniais gali egzistuoti drauge) įvairove. Kliūtys, su kuriomis susiduria ši grupė:

- sudėtingas interneto svetainės išdėstymas, įmantrus dizainas apsunkina navigaciją, reikalingos informacijos suradimą ir naudojimą;
- sudėtinga tekstinė informacija, ilgos teksto ištraukos be jokių grafinių jį paaiškinančių priemonių, specifiniai terminai, ilgi sudėtiniai sakiniai ir kt.;
- judantys svetainių elementai, mirgantis fonas ar foninis garso įrašas, kurių negalima išjungti.



Dėl šių išvardintų priežasčių, šio projekto platforma turi turėti:

- aiškiai suplanuotą ir išdėstytą turinį, paprastą svetainės pagrindinį meniu;
- nuoseklų mygtukų, langelių ir kitų turinio dalių ženklimą bei paaiškinimą;
- nuorodas, kurios informuoja, kur bus nukreiptas naudotojas, galimybę matyti, kurioje platformos dalyje naršoma;
- skirtingus platformos naršymo būdus, pvz., pagrindinis meniu, paieškos langelis, teminės skiltys ir kt.;
- galimybę išjungti mirgantį foną, foninį garsą ar kitus dėmesį blaškančius ir suvokimą apsunkinančius elementus.

Pagrindinis šios grupės poreikis – lengvai suvokiamu formatu pateikiama tekstinė informacija, papildoma grafinėmis priemonėmis, iliustracijomis. Taip pat svarbi intuityvi navigacija, galimybė keisti šriftus, raidžių dydį bei naudotis valdymo balsu programomis.



3.5. Prieinamumas

3.5.3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė

3.5.3.4. Mokymosi ypatumai



-ciją schemų pavidalu, naršydami internete naudoja „BrowseAloud“ programinę įrangą, tekstinę informaciją pateikiančią balsu. Turintiems specialiųjų poreikių, o ir visiems vartotojams, naršymą gerokai palengvina paprastai ir glaustai pateikiama informacija, apimanti visą svetainės elementų pasirinkimą ir jų išdėstymą, taip pat ir galimybę „išjungti“, t.y. padaryti perteklinius elementus nematomais. Dėl šios priežasties, kuriant šio projekto platformą, būtina atsižvelgti ir į mokymosi sunkumų turinčių asmenų poreikius bei gerąsias praktikas.

Disleksija – bene labiausiai paplitęs neurologinės prigimties mokymosi ypatumas, pasireiškiantis apsunkintu grafinės informacijos priėmimu ir analizavimu. Disgrafijos ir disleksijos – tai yra rašymo ir skaitymo sutrikimai, dažniausiai pasireiškiantys kartu ir užsienio šalyse paprastai apibrėžiami disleksijos sąvoka.

Diskalkulija – dar vienas mokymosi ypatumas, pasireiškiantis apsunkintu skaičiavimu ir skaičių sandaros suvokimu.

Mokymosi ypatumų turintys vartotojai pasi-
telkia įvairias strategijas informacijai gauti ir
apdoroti, pvz., mokydamiesi žymisi informa-



3.5. Prieinamumas

3.5.3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė

3.5.3.5. Vyresnio amžiaus asmenys

Asmenims senstant, atsiranda sunkumų, kuriuos patiria ir turintieji negalią. Dažniausi nusiskundimai – silpnėjanti rega, klausa, mažėjantis mobilumas. Todėl interneto svetainių prieinamumas asmenims su negalia padidina ir vyresnio amžiaus žmonių komfortą skaitmeninėje erdvėje. Taip pat su amžiumi silpsta kognityviniai gebėjimai, tai pasireiškia sulėtėjusia atmintimi, pailginančia naujų įgūdžių įsisavinimą, tačiau senjorai šiuos ypatumus iš dalies kompensuoja pasitelkdami sukauptą patirtį, nuostatas, įsisavintas sąvokas ir išmoktas procedūras.

Kliūtys su kuriomis susiduria senjorai:

- informacija užsienio (anglų) kalba;
- sudėtingai suformuluota informacija;
- reklama (iššokanti, blaškanti);
- svetainės struktūra, kurioje sunku susigaudyti, gausu nereikšmingos informacijos;
- atnaujinus/pakeitus svetainę, reikia prie jos vėl įprasti;
- per menkas kontrastas, per smulkus šriftas, sunku perskaityti;
- kartais didinant šriftą, pasikeičia svetainės struktūra, reikia laiko susigaudyti;
- sudėtinga naudotis įvairiomis e-paslaugomis: parsisiųsti, išsaugoti, užpildyti ir pateikti įvairias formas, atlikti vartotojo identifikavimą ir autentiškumo patvirtinimą.

Dėl šių išvardintų priežasčių, šio projekto platforma turi turėti:

- paprastą ir intuityvią svetainės struktūrą, pagrindinių struktūros elementų pastovumą atnaujintose versijose;
- trumpai ir aiškiai suformuluotas informacines žinutes;
- lengvai randamą paprastą informaciją apie galimybę prisitaikyti turinio parametrus, pvz., keisti šrifto dydį, kontrastą, garsą ar apšvietimą;
- vaizdo instrukcijas su subtitrais, paaiškinančiais kaip pasinaudoti e-paslaugomis.



3.5.4. Prieinamos platformos kūrimas

Platformos prieinamumo negali garantuoti vienos srities specialistas. Tai yra uždavinys komandai, susidedančiai mažiausiai iš keturių skirtingų specialybių asmenų – programuotojo, dizainerio, turinio rengėjo ir testuotojo. Programuotojai kuria skaitmeninę platformą, dizaineriai dirba su grafiniais sprendimais, turinio rengėjai platformą pildo tekstais, vaizdais ir (ar) garso/vaizdo įrašais, o testuotojai tikrina ir suteikia grįžtamąjį ryšį apie prieinamumą. Vis dėlto, kad ir kokioje pozicijoje asmuo bedirbtų, kiekvienas prie šio projekto platformos kūrimo prisidedantis asmuo privalo žinoti kertinius prieinamos platformos kūrimo aspektus.

3.5.4.1. Kontrastas

Kuriant platformą rekomenduojama vengti:

- spalvoto teksto;
- kelių spalvų fono, nes tai apsunkina skaitymą;
- kiekvieno sakinio, pastraipos ir pan. išskyrimo skirtingomis spalvomis.

Kuriant platformą rekomenduojama naudoti:

- tamsų tekstą šviesiame fone arba šviesų tekstą tamsiame fone, nes taip sukuriamas didžiausias galimas kontrastas;
- vienos spalvos foną;
- naudojant papildomą spalvą tekstui, pvz., svarbiai informacijai išskirti, įsitikinti, kad kitos spalvos tekstas taip pat sudarytų tinkamą kontrastą su fonu;
- tinkamą foną nuorodoms pateikti (paprastai nuorodų spalva būna mėlyna, tačiau ant jų paspaudus, spalva pasikeičia, todėl priklausomai nuo fono, nuorodų gali nesimatyti);
- minimalų kontrasto santykį 4.5:1 normalaus dydžio tekstui (ne mažesniame nei 12 dydžio šriftui) arba 3:1 18 dydžio ar 14 dydžio paryškintu šriftu „**bold**“ parašytam tekstui;
- vidutinio kontrasto santykį 7:1 normalaus dydžio tekstui arba 4.5:1 didelio dydžio tekstui;
- geriausią kontrasto santykį 21:1 (tokį santykį turi baltas fonas ir juodos raidės).

Kontrastas tarp teksto ir fono yra matuojamas nuo 1 iki 21, pagal tarptautiniais standartais patvirtintą formulę. Žemiausia reikšmė ir blogiausias kontrastas yra žymimas 1:1, didžiausia reikšmė ir geriausias kontrastas žymimas 21:1. Kuo didesnis naudojamo šrifto dydis, tuo mažesnis gali būti kontrasto santykis, nes didesniu šriftu parašytas tekstas matosi geriau.

3.5.4.2. Šriftai

Kuriant platformą rekomenduojama vengti:

- įmantrių šrifto sprendimų ar šrifto, panašaus į ranka rašytą tekstą;
- per mažų tarpų tarp raidžių, bet jie neturi būti ir per dideli;
- skirtingo raidžių linijų storio, jis turi būti vienodas, nei per storas, nei per plonas;
- paplitusio „Times New Roman“ šrifto naudojimo;
- rašyti didžiosiomis raidėmis (pvz., VISA PASTRAIPA). Didžiąsias raides naudoti tik norint išskirti svarbius žodžius ar pavadinimus;
- pabraukto ar pasviro teksto;
- skirtingų šriftų maišymo.

Kuriant platformą rekomenduojama naudoti:

- „Arial“, „Verdana“, „Tahoma“, „Calibri“, „Georgia“ ir panašius šriftus (svarbu, kad būtų tinkami tarpai tarp raidžių ir aiškiai atpažįstami raidžių ir skaičių simboliai);
- 12-o ar didesnio dydžio šriftą.

3.5. Prieinamumas

3.5.4. Prieinamos platformos kūrimas

3.5.4.3. Struktūra

Kuriant platformą rekomenduojama vengti:

- svarbios informacijos kėlimo į platformos antraštes ir poraštes (angl. *header*, *footer*), nes asmenų su regos negalia ekrano skaitymo programinė įranga jų neperskaito;
- specialių efektų (šešėlių, perbraukimų, raidžių apvedžiojimų, mirksinčio ar judančio teksto).

Kuriant platformą rekomenduojama naudoti:

- standartinį automatinį meniu – taip informaciją didelės apimties platformoje daug paprasčiau rasti ir pasiekti;
- teksto antraštes („Heading 1“, „Heading 2“ ir t. t.) bei paantraštes – tai leidžia regos negalią turintiems asmenims, naudojant ekrano skaitymo programinę įrangą, lengviau suprasti platformos struktūrą ir greitai pasiekti dominančią informaciją. Antraštės turi būti dedamos pagal turinio svarbą (svarbiausia informacija žymima „Heading level 1“, ne tokia svarbi „Heading level 2“ ir t.t.);
- skirtingus tarpus tarp eilučių, pastraipų ir skyrių;
- tarpai tarp eilučių turi būti lygūs 25–30 proc. šrifto dydžio (apie 1.1–1.5 eilutės „Microsoft Word“ teksto redaktoriuje). Būtina atkreipti dėmesį, kad pasirinkus tą patį atstumą tarp eilučių, bet naudojant skirtingus šriftus, tarpai vizualiai atrodo skirtingi;
- tekstą lygiuoti tik pagal kairėje esančią paraštę, nes lygiavimas pagal abi paraštes dažnai sukuria didesnius tarpus tarp žodžių, dėl to regos negalią turintiems asmenims sunkiau skaityti;

- siekdami išskirti/paryškinti tekstą naudoti „bold“ funkciją, t.y. pastorinti pasirinktą tekstą;
- jei iš pačios platformos nuorodos neįmanoma suprasti, kur ji veda arba apie jos turinį nebuvo parašyta platformos tekste, naudoti trumpus ir aiškius nuorodų aprašymus.

3.5.4.4. Lentelės

Kuriant platformą rekomenduojama vengti:

- naudoti tuščias lenteles platformos turinio formatavimo tikslais. Nemokant naudoti formatavimo įrankių, lentelių kontūrai padaromi nematomais arba jos įterpiamos tarp pastraipų bei atskiriant tekstą nuo nuotraukos. Taip klaidinami asmenys su regos negalia, kadangi ekrano skaitymo programos lentelės randa, bet jos būna tuščios;
- ploniausių bei nekontrastingų kontūrų, nes regos negalią turintys asmenys jų nepastebės.

Kuriant platformą rekomenduojama:

- tarp lentelių ir aplink jas esančio teksto palikti tarpus;
- lentelių stulpeliams ir eilutėms suteikti pavadinimus priklausomai nuo to, kokia informacija ten pateikta;
- trumpai aprašyti lentelę, jei jos turinys nėra aiškinamas tekste.

3.5. Prieinamumas

3.5.4. Prieinamos platformos kūrimas

3.5.4.5. Alternatyvus tekstas

Alternatyvus tekstas yra skirtas apibūdinti vaizdinę medžiagą tiems, kurie jos nemato. Tokį tekstą perskaito regos negalią turinčių asmenų naudojamos ekrano skaitymo programos. Kuriant platformą ir rašant alternatyvų tekstą svarbu perteikti ne tik vaizdą, bet ir emociją. Alternatyvus tekstas platformoje taip pat turi būti naudojamas visiems netekstiniais elementams aprašyti, t.y. nuotraukoms, diagramoms, vaizdams, lentelėms, nuorodoms, logotipams, vaizdo ir garso įrašams. Juo trumpai ir aiškiai apibūdinama tai, kas parodyta netekstiniame turinyje. Kuriant platformą ir rašant alternatyvų tekstą būtina vengti sakinio konstrukciją pradėti nuo „Nuotraukoje matoma/vaizduojama...“. Alternatyvus tekstas gali būti pridėtas ir naudojant HTML žymėjimą, nurodant „alt“ atributą.

3.5.4.6. Paveikslėliai ir grafikai

Kuriant platformą rekomenduojama:

- prie paveikslėlių ir grafikų pridėti aprašymą, nes asmenys su regos negalia negali matyti, kas ten pavaizduota;
- nenaudoti paveikslėlio kaip teksto perteikimo priemonės, nes asmenų su regos negalia naudojamos ekrano skaitymo programos jų nenuskaito, o didinant tekstą naršyklėje, tekstas, esantis paveikslėlyje, gali tapti blogai įskaitomas;
- jei yra būtinybė ant paveikslėlio rašyti tekstą, sukurti tinkamą kontrastą ir pateikti alternatyvų tekstą;

- informaciją perteikti ne tik spalvomis (pvz., grafikuose žymint informacijos stulpelius), bet ir įvairiomis formomis (pvz., grafikuose informacijos stulpelius padaryti taškuotus, brūkšniuotus vertikaliai ar horizontaliai, į vieną ar į kitą pusę), kad neskiriantys spalvų asmenys taip pat suvoktų informaciją;
- perteikiant informaciją linijomis (pvz., kilimo/kritimo kreivės), jas vaizduoti sudarytas iš taškų, ilgesnių ar trumpesnių brūkšnelių, kombinuodami arba naudodami skirtingą linijų storį.

3.5.4.7. Vaizdo ir garso įrašai

Kuriant platformą rekomenduojama:

- platformoje talpinamiems iš anksto įrašytiems garso įrašams sinchroniškai pateikti ir subtitrus, išskyrus tuos atvejus, kai garso įrašas yra teksto alternatyva ir tai aiškiai nurodyta;
- tiesiogiai transliuojamoms garsinėms laidoms sinchroniškai pateikti ir subtitrus;
- platformoje talpinamiems iš anksto įrašytiems vaizdo įrašams sinchroniškai pateikti ir garsinį vaizdavimą (apibūdinimą), išskyrus atvejus, kai vaizdo įrašas yra teksto alternatyva ir tai aiškiai nurodyta arba kai visa vaizdo įrašo informacija pateikiama garso įraše;
- vaizdo ir garso įrašus pateikti su vertimu į gestų kalbą.

3.5. Prieinamumas

3.5.4. Prieinamos platformos kūrimas

3.5.4.8. Visiems suprantamas tekstas

Didelė dalis viešosios informacijos yra pateikiama naudojant sudėtingą techninę, teisinę kalbą. Informaciją pateikti aiškiai ir suprantamai nėra lengvas uždavinys. Teksto redagavimas, siekiant žinutę suformuluoti kuo paprasčiau – taip pat yra pritaikymo metodas. Teksto pritaikymo lygiai skiriasi priklausomai nuo tikslinės grupės. Skaitymas ir teksto supratimas – itin sudėtingas procesas, kurio metu kuriami prasminiai ryšiai. Šį procesą apsunkina tekstas, kurio sakiniai ilgi ir sudėtingi, gausu sąvokų ir perteklinės informacijos. Skaitomą tekstą schematiškai galime įsivaizduoti kaip sluoksniuotą struktūrą: pirmasis sluoksnis – tai paraidinis (pažodinis) supratimas, antrasis – tai sakinio supratimas ir interpretavimas, grįstas ne tik tiesioginėmis, bet ir numanomomis žodžių reikšmėmis, ir galiausiai trečiasis sluoksnis – suvokimas, kurio metu formuojami apibendrinimai, reikalingi sprendimams priimti, suvokta informacija panaudojama savo nuomonės, idėjų formavimui. Lengvai suprantama informacija be informavimo funkcijos atlieka ir kitą svarbią – bendravimo – funkciją, užtikrindama abipusį ryšį tarp informacijos rengėjų bei jos vartotojų. Didelę patirtį informacijos prieinamumo srityje turintys specialistai pažymi, kad nuosekliai priinama informacija visoje šalyje – tai politinis apsisprendimas. Juo pareiškama, kad visi gyventojai pripažįstami lygiai svarbiais viešosios informacijos vartotojais. Dėl šios priežasties, kuriant šio projekto platformą, būtina atsižvelgti į visiems suprantamo teksto svarbą bei užtikrinti teksto prieinamumą visiems vartotojams.

Skiriami du teksto supaprastinimo lygmenys:

- **kalbinis supaprastinimas**, skirtas plačiai auditorijai. Tai – siekis platformos teikiamą informaciją koncentruoti, mažinti „biurokratinės kalbos“ įspūdį ir daryti ją draugišką vartotojui, t.y. padrąsinti vartotoją naudotis platformoje teikiama informacija bei e-paslaugomis;
- **lengvai suprantamo teksto parengimas** – tai platformos kūrėjų parengtos ir skelbiamos informacijos pagrindu parengta specialiai supaprastinta žinutė. Ši žinutė nebus identiška originaliajai, tai – alternatyvus informacijos pateikimo formatas.

Supaprastinto teksto auditorija – asmenys, kuriems reikia glaustos ir ypač paprastai pateikiamos žinutės, dažniausiai – papildytos grafine informacija, t.y. tekstą paaiškinančiais paveikslėliais. Sudėtingą specializuotą tekstą (pvz., teisinį ar techninį) palengvintų kalbinis supaprastinimas. Kadangi didelė dalis vartotojų, kuriems supaprastintas tekstas visai nebūtinai, naudojami šiuo formatu, taupydami laiką ir kitus išteklius, galime teigti, jog teksto supaprastinimas patogus visiems. Intelektu turintiems asmenims reikia dar aukštesnio pritaikymo lygio – lengvai suprantamo teksto, pateikiamo su iliustracijomis. Pastarasis pritaikymas pateikiamas kaip alternatyva prie visiems vartotojams suformuluotos žinutės.

3.5. Prieinamumas

3.5.4. Prieinamos platformos kūrimas

3.5.4.8. Visiems suprantamas tekstas

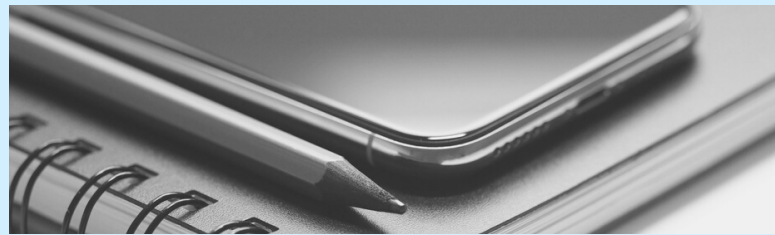
3.5.4.8.1. Kalbinis supaprastinimas

Tekste pateikiama informacija yra identiška pirminiam teksto variantui, tik tekstas kiek „palengvintas“ atsisakant nebūtinų (pvz., įvadinės, plačiau kontekstą apibūdinančios) informacijos, paaiškinant specialiuosius terminus ar tarptautinius žodžius:

- dalykinės informacijos kiekis – saikingas, viename tekste – viena žinutė;
- konkreti ir glausta žinutė be abstrakčių aprašymų;
- paprastos, glaustos ir chronologiškai išdėstytos procedūrų instrukcijos;
- žodžiai vartojami tiesiogine jų prasme;
- jei būtina naudoti perkeltinę prasmę, simbolinius palyginimus, profesinį žargoną ar neįprastas sąvokas – pateikiami paprasti paaiškinimai, geriausia – kasdienių pavyzdžių kontekste;
- viename sakinyje apibūdinami vieno veikėjo veiksmai;
- pateikiamos paprastos sąsajos tarp veikėjų bei jų veiksmų;
- žinutė formuluojama konkrečiai tikslinei auditorijai, su kuria palaikomas abipusis ryšys informacijos kokybei užtikrinti.

3.5.4.8.2. Lengvai suprantamas tekstas

Originalios informacijos pagrindu parengiamas naujas, iš esmės supaprastintas tekstas, skirtas vartotojams, kuriems nepakanka kalbiškai supaprastinto teksto ir reikalingi paveikslėliai, paaiškinantys ir (ar) papildantys tekstinę informaciją.



Žodžiai ir paveikslėliai platformoje:

- paveikslėliai ir juos paaiškinantys sakiniai platformoje turi būti išdėstomi greta, dviem stulpeliais;
- kuriant platformą privalu įsitikinti, ar yra aišku, kuris paveikslėlis paaiškina kurią teksto dalį;
- platformoje paveikslėliai turi būti lengvai suprantami;
- platformoje paveikslėliai išdėstomi kairiajame lapo stulpelyje;
- platformoje paveikslėliai gali būti piešiniai, nuotraukos, schemas ir kt.;
- platformoje paveikslėliai turi būti kiek galima didesni, kad būtų lengvai įžiūrimi.

Žodžiai platformoje:

- vartojami kuo paprastesni žodžiai;
- jei sudėtinga sąvoka būtina, ji platformoje paaiškinama paprastais žodžiais;
- platformoje žodžiai (tekstas) išdėstomi dešiniajame lapo stulpelyje;
- platformoje žodžiams naudojami paprasti šriftai (pvz., „Arial“);
- platformoje žodžių šrifto dydis – ne mažesnis nei 12 pt.

Teksto ilgis platformoje:

- platformoje sakiniai turi būti kuo trumpesni, daugiausia – 15 žodžių;
- platformoje tekstas viename jos puslapyje turi būti kuo trumpesnis – didžiausia jo apimtis neturi viršyti 20 puslapių.

3.5. Prieinamumas

3.5.4. Prieinamos platformos kūrimas

3.5.4.9. Supaprastinta informacija platformoje: pateikimo strategijos

Lengvai suvokiama informacija, pateikiama platformoje, apima dar vieną dimensiją – paiešką platformoje. Paprastai vartotojams, turintiems menkesnius skaitymo bei teksto suvokimo įgūdžius, sunkiau vykdyti ir informacijos paiešką. Dėl to pagrindinėje platformos meniu juostoje turėtų aiškiai matytis galimybė gauti informaciją alternatyviu (lengvai suprantamu) formatu, priklausomai nuo platformos kūrėjų pasirinktos supaprastintos informacijos teikimo platformoje strategijos. Pagrindinės supaprastintos informacijos teikimo informacinėse sistemose strategijos:

- Visa platformoje pateikiama informacija yra supaprastinta. Tokių svetainių sunku rasti, nes įmonės ir organizacijos baiminasi pernelyg supaprastinti savo teikiamą informaciją, kad nebūtų palaikytos „nepakankamai profesionaliomis“. Tokia strategija sunkiai įgyvendinama ir valdžios institucijų svetainėse, kadangi šios turi skelbti ir oficialias teisės aktų versijas;
- Platformoje pateikiamos supaprastintos santraukos ir (ar) instrukcijos – tai vartotoją pasitinkanti informacija, supažindinanti su institucija, platformoje teikiama informacija ar paslaugomis bei leidžianti pasirinkti tolesnius veiksmus, pvz., „skaityti išsamiau“ ar „susisiekti su atsakingu asmeniu“;

- Platforma turi paralelinę versiją, kurioje informacija pateikiama supaprastintai – tokią strategiją galime palyginti su vartotojui siūloma galimybe pasirinkti pateikiamą informaciją viena ar keletu užsienio kalbų. Tokios platformos pagrindiniame meniu turi būti galimybė pasirinkti „Informacija paprastai“, kuri nuvestų vartotoją į supaprastintą svetainės versiją. Supaprastintoje versijoje turėtų būti pateikiama ne mažiau, bet tiek pat informacijos (pvz., apie įstaigą, jos teikiamas paslaugas), tik paprasčiau;
- Supaprastinta informacija pateikiama tiek pagrindinėje platformoje, tiek supaprastintoje jos versijoje – tai 2 ir 3 strategijų kombinacija, kuri, atrodytų, turėtų padidinti prieinamumą, tačiau patirtis atskleidžia, kad vartotojams, kuriems reikalinga supaprastinta informacija, tai nėra itin svarbu, nes kliūtimi tampa nepakankami informacijos paieškos įgūdžiai.

Supaprastinta informacija turi būti atnaujinama, kaip ir visas platformos turinys – didžiausias supaprastintos informacijos trūkumas yra statiškumas. Neatnaujinama ji gali ne tik tapti nepatraukli vartotojui, bet ir klaidinti, jei nėra priderinama prie vykstančių pokyčių. Taip pat būtina užtikrinti grįžtamąjį ryšį iš supaprastintos informacijos vartotojų – supaprastintos informacijos rengimas neturi būti savitikslis, labai svarbu periodiškai vertinti tikslinės grupės patenkinimą jiems rengiama informacija, tobulėti atsižvelgiant į siūlymus, lūkesčius ir įvardintus poreikius.



3.5. Prieinamumas

3.5.4. Prieinamos platformos kūrimas

3.5.4.10. Įtraukioji platforma: pagrindinės gairės

Įtraukus svetainės dizainas – tai pripažinimas, jog svarbiausias yra vartotojas, o ne dizaino sprendimų įmantrumas. Tai nereiškia, kad estetika nesuderinama su prieinamumu, vis dėlto patogumas ir aiškumas turi būti pirmoje vietoje. Viešųjų įstaigų interneto svetainės skirtos informacijai skleisti ir paslaugoms teikti, todėl būtina užtikrinti, kad svarbiausia informacija ar paslaugų teikimo mechanizmai būtų lengvai randami. Svarbu, kad vartotojas be didelių sunkumų suprastų, ko kur ieškoti, t.y. kad svetainės struktūra būtų aiški.

Siekiant, kad šio projekto kuriama platforma būtų įtrauki, rekomenduojama vadovautis įtraukaus dizaino principais, kurie tiesiogiai siejasi su Pasaulio saityno konsorciumo rekomendacijomis:

- Kuriant platformą, būtina užtikrinti nuoseklumą. Svarbus tiek vidinis platformos nuoseklumas, apimantis platformos architektūrą, išlaikantis atpažįstamą nuoseklų stilių, tiek ir išorinis (dar vadinamas kultūriniu) nuoseklumas, leidžiantis vartotojui susieti įvairiose platformose naudojamus dizaino elementus. Kuriant platformos struktūrą svarbu išlaikyti pastovų elementų išdėstymą, kad kiekviename skyriuje naršymas būtų nuspėjamas;

- Kuriant platformą, būtina suteikti vartotojui kontrolę. Vartotojui turi būti suteikta galimybė įjungti ar pagal poreikį išjungti tam tikrus įrankius, pvz., didinti, mažinti ar išjungti garsą, didinti ar mažinti apšvietimą, išjungti animuotus elementus, išjungti „begalinę“ svetainės slinktį ir pan.;
- Kuriant platformą, būtina suteikti vartotojui galimybę rinktis, t.y. užtikrinti galimybę vartotojui tą pačią funkciją atlikti keliais alternatyviais būdais;
- Kuriant platformą, būtina turinio elementus išdėstyti pagal svarbą, t.y. neapkrauti vartotojų pertekline informacija ir išskirti aktualiausią informaciją ar paslaugas: (I) skirtingais etapais atskleisti reikalingus atlikti procedūros veiksmus; (II) prioretizuoti užduotis; (III) turinio elementus išdėstyti pagal svarbą (pvz., pateikiama vartotojo ieškoma informacija, po jos – susijusi informacija, ir galiausiai – kita, galimai vartotoją dominantanti informacija);
- Kuriant platformą, būtina naudoti papildomus paaiškinimus. Kai kuriems vartotojams naršymą palengvina tokie papildomi paaiškinimai kaip: „išsaugoti mano duomenis ir kontaktus“, „parodyti slaptažodį“, kurį paspaudus galima patikrinti, ar slaptažodis buvo suvestas teisingai ir pan.



3.5. Prieinamumas

3.5.4. Prieinamos platformos kūrimas

3.5.4.11. Platformos prieinamumas mobiliuosiuose įrenginiuose

Mobiliųjų prietaisų naudojimas auga labai sparčiai, todėl platformos turi būti lengvai skaitomos bei valdomos ne tik kompiuteriuose. Dėl šios priežasties, šio projekto kuriama platforma „Negalia netrukdo“ tolimesnėje projekto eigoje turės turėti ir mobiliąją savo versiją ir (ar) mobiliąją programėlę. Atnaujintuose prieinamumo standartuose pagrindinis dėmesys skiriamas vadinamajam „mobiliam prieinamumui“ – t.y. turiniui, kuris matomas ir valdomas mobiliuose prietaisuose. Per mobilius prietaisus pasiekiamam turiniui galioja visi aukščiau išdėstyti šio projekto platformai keliami prieinamumo kriterijai, tačiau dėl mobiliųjų įrenginių specifikos – liečiamo ekrano, mažo dydžio, alternatyvių informacijos įvesties galimybių, naudojimo įvairiose sąlygose (tamsoje, šviesoje, triukšme) – atsiranda naujų iššūkių.

Kuriant mobiliąją versiją ir (ar) mobiliąją programėlę svarbu:

- kad ekrane matomas vaizdas neišsikraipydamas pasiverstų vertikaliai arba horizontaliai (galimos išimtys, pvz., pristatymų skaidrės ir kiti atvejai, kai informacija gali būti pateikta tik vienu būdu);
- kad programėlės pildomose formose automatiškai užsipildytų dažnai naudojama informacija (pvz., vardas, pavardė, adresas, tel. nr.); tai labai padeda žmonėms, kurie turi atminties sutrikimų ar sunkumų įvesti informaciją ranka;



- kad būtų galimybė išjungti trumpųjų klaviatūros kombinacijų naudojimą arba modifikuoti kombinacijas (vengti vieno ženklo kombinacijų, nes tokios gali būti paspaustos nevalingai);
- užtikrinti kelis operacijų atlikimo būdus (pvz., padidinti objektą ne tik pirštais, bet ir didinimo/mažinimo mygtukais).

3.6. Kita teisinė informacija

Kuriama informacinė platforma turi atitikti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (toliau – **BDAR**) 25 straipsnyje numatytų pritaikytosios ir standartizuotosios duomenų apsaugos reikalavimų (kurie yra skirti duomenų valdytojams ir duomenų tvarkytojams) platformos gyvavimo ciklo metu. Platformos gyvavimo ciklas apima visus sistemos būsenos pokyčius nuo jos steigimo pagrindo nustatymo iki veikimo pabaigos.

3.6.1. Reikalavimai duomenų apsaugai

Pagrindinės BDAR nuostatos dėl pritaikytosios ir standartizuotosios duomenų apsaugos, turinčios įtaką kuriamo produkto pamatinėms architektūros ir funkcionalumų technologiniams sprendimams, yra (I) su asmens duomenų tvarkymu susiję principai (BDAR 5 straipsnis):

- duomenų subjekto atžvilgiu asmens duomenys turi būti tvarkomi teisėtu, sąžiningu ir skaidriu būdu (**teisėtumo, sąžiningumo ir skaidrumo principas**);
- asmens duomenys turi būti renkami nustatytais, aiškiai apibrėžtais bei teisėtais tikslais ir toliau netvarkomi su tais tikslais nesuderinamu būdu (**tikslo apribojimo principas**);

- asmens duomenys turi būti adekvatūs, tinkami ir tik tokie, kurių reikia siekiant tikslų, dėl kurių jie tvarkomi (**duomenų kiekio mažinimo principas**);
- asmens duomenys turi būti tikslūs ir prireikus atnaujinami; turi būti imamasi visų pagrįstų priemonių užtikrinti, kad asmens duomenys, kurie nėra tikslūs, atsižvelgiant į jų tvarkymo tikslus, būtų nedelsiant ištrinami arba ištaisomi (**tikslumo principas**);
- asmens duomenys turi būti laikomi tokia forma, kad duomenų subjektų tapatybę būtų galima nustatyti ne ilgiau, negu tai yra būtina tais tikslais, kuriais asmens duomenys yra tvarkomi (**saugojimo trukmės apribojimo principas**);
- asmens duomenys turi būti tvarkomi tokiu būdu, kad taikant atitinkamas technines ar organizacines priemones būtų užtikrintas tinkamas asmens duomenų saugumas, įskaitant apsaugą nuo duomenų tvarkymo be leidimo arba neteisėto duomenų tvarkymo ir nuo netyčinio praradimo, sunaikinimo ar sugadinimo (**vientisumo ir konfidencialumo principas**).



3.6. Kita teisinė informacija

3.6.1. Reikalavimai duomenų apsaugai

Informacinėje platformoje turi būti užtikrintos šios duomenų subjekto teisės (BDAR 12–22 straipsniai): (I) teisė gauti informaciją apie duomenų tvarkymą; (II) teisė susipažinti su duomenimis; (III) teisė reikalauti ištaisyti duomenis; (IV) teisė reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“); (V) teisė apriboti duomenų tvarkymą; (VI) teisė nesutikti su duomenų tvarkymu; (VII) teisė reikalauti, kad nebūtų taikomas tik automatizuotu duomenų tvarkymu, įskaitant profiliavimą, grindžiamas sprendimas.

Informacinėje platformoje turi būti užtikrintas asmens duomenų saugumo reikalavimų nustatymas: (a) įvertintas fizinių asmenų pagrindinėms teisėms ir laisvėms kylantis poveikis dėl galimo asmens duomenų saugumo pažeidimo; (b) atliktas rizikos vertinimas:

- nustatyti priimtinos rizikos lygiai duomenų apsaugai bent pagal šias kategorijas: (I) duomenų subjektas privalo kontroliuoti savo asmens duomenis; (II) negali būti nepagrįstai apribotos duomenų subjekto teisės ar laisvės; (III) duomenų subjektas negali būti profiluojamas arba diskriminuojamas; (IV) negali būti pavogta duomenų subjekto tapatybė; (V) duomenų subjektas neturi patirti finansinių nuostolių; (VI) negali būti paveikta duomenų subjekto reputacija; (VII) pseudonimų suteikimo atvejais neturi būti įmanoma atsekti tikrosios tapatybės; (VIII) neturi įvykti asmens duomenų saugumo pažeidimai.



- nustatyti priimtinos rizikos lygiai duomenų saugumui bent pagal šias kategorijas: (I) asmens duomenys negali būti netyčia ar neteisėtai pakeisti, prarasti ar sunaikinti; (II) asmens duomenys negali būti neteisėtai atskleisti; (III) asmens duomenys turi būti apsaugoti atsižvelgiant į programinės įrangos konfidencialumą, vientisumą, prieinamumą ir atsparumą; (IV) asmens duomenims turi būti suteikti pseudonimai ir/ar šifrai; (V) įvykus fiziniam ar techniniam incidentui, turi būti įmanoma laiku atkurti galimybę tvarkyti asmens duomenis; (VI) turi būti užtikrintas reguliarus duomenų tvarkymo saugumo priemonių veiksmingumo vertinimas.

Pagal rizikos vertinimo rezultatus platformoje turi būti numatytos tinkamos organizacinės ir techninės saugumo priemonės.

Asmens duomenų tvarkymo organizacinių ir techninių saugumo priemonių parinkimas gali būti atliekamas pasitelkus Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos metodinį dokumentą dėl duomenų saugumo priemonių ir rizikos įvertinimo; OWASP programinės įrangos saugos užtikrinimo standartą (angl. OWASP Application Security Verification Standard 4.0.1).

4. PLATFORMOS SANDARA

4. PLATFORMOS SANDARA

4.1. Viršutinė juosta, kuri visada yra prieinama vartotojui

Logo

Paspaudus patenkama į pradinį „namų“ langą

I. Negalia netrukdo:

Kas yra negalianetrukdo.lt?

Informacija apie platformą (savininkas, iniciatyva)

Nukreipiama į mobiliąją programėlę „Negalia netrukdo“ (kituose etapuose)

Padėk mums tobulėti

Apklausa, susijusi su svetainės turiniu / naršymu

Naujienos ir pranešimai

Pranešimai apie naujus svetainės pakitimus

Pranešimai iš SADM ir jai pavaldžių institucijų, susiję su negalia, vertinimu ir kt.

Naujienlaiškio prenumerata

Statistika, publikacijos ir moksliniai tyrimai

Renginiai

Patikimų (SADM ir jai pavaldžių) įstai-
gų, NVO renginiai

Kalendorius

Paieška pagal lokaciją

„Bendradarbiaukime“ – anketa pasi-
dalijimui apie būsimus renginius

II. Asmenims su negalia

Kas yra negalia?

Teisė

Mano teisės

E-sveikata ir mano duomenys

Asmenų su negalia, turinčių ribotą
veiksnumą, teisės

Asmenų su negalia organizacijos

Diskriminacija: kaip atpažinti

Neapykantos nusikaltimai: kaip atpa-
žinti?

Nemokamos teisinės konsultacijos

Mokslas ir kvalifikacija

Gebėjimo mokytis nustatymas: tu gali

Gerosios praktikos

Pasiruošimas mokytis

Pagalba pavėžėjant iki mokymosi
vietos

Pagalba judėti mokymosi vietoje

Mokymosi vietos ir užduočių pri-
taikymas

Priešmokyklinis ugdymas

Mokinių su negalia rėmimas

Įtraukusis ugdymas

Bendrasis lavinimas

Mokinių su negalia rėmimas

Įtraukusis ugdymas

Profesinis išsilavinimas

Lietuvos profesinių mokyklų ne-
galios reikalų koordinatoriai

Studentų su negalia rėmimas

Valstybinio studijų fondo parama
studentams su negalia

Aukštasis išsilavinimas

Lietuvos aukštųjų mokyklų nega-
lios reikalų koordinatoriai

Studentų su negalia rėmimas

Valstybinio studijų fondo parama
studentams su negalia

Profesinė rehabilitacija
Pameistrystė
Darbo praktika ir savanorystė
Pagalba mokymosi sunkumų turintiems
Profesinio konsultavimo paslaugos

Darbas

Gebėjimo dirbti nustatymas: tu gali
Profesinis konsultavimas
Gerosios praktikos
Darbo paieška
Pasiruošimas darbo pokalbiui
Pagalba vykstant į/iš darbo pokalbį
Pagalba darbo pokalbio metu
Darbo pasiūlymai
Praktikos ir savanorystės pasiūlymai
Pasiruošimas dirbti
Pagalba pavėžėjant iki darbo vietos
Pagalba judėti darbo vietoje
Darbo vietos ir užduočių pritaikymas
Darbo sauga ir sveikata
Santykiai su darbdaviais, vadovais ir kolegomis
Asmenų su negalia įdarbinimo rėmimas
Turiu negalią ir dirbu: ką turiu žinoti
Papildomos garantijos darbe asmenims su negalia
Pagalba pavėžėjant, palydint iki darbo vietos
Parama verslininkams su negalia
Nuosavo verslo kūrimas
Asmenų su negalia profesinė reabilitacija

Reabilitacijos planas

Sveikata ir savęs priežiūra

Rūpinimasis savo sveikata
Individuali pagalba ir paslaugos namuose
Aprūpinimas maisto produktais, kasdieninėmis buities prekėmis
Namų tvarkymas
Namų šildymas
Maisto gaminimas
Maitinimasis
Prausimasis, maudymasis
Apsitvarkymas po naudojimosi tualetu
Apsirengimas
Bendravimas
Judėjimas gyvenamojo aplinkoje, patalpose
Finansų tvarkymas (pvz., išlaidų planavimas)
Turto tvarkymas (pvz., namo, buto registravimas)
Pagalba priimant kasdienio gyvenimo sprendimus
Paslaugos dienos centruose
Asmeninės higienos palaikymas
Maitinimas
Darbinio užimtumo organizavimas
Palydėjimas į medicinos įstaigas, vaistų nupirkimas ir kt.
Transporto organizavimas pavėžėjimui
Dalyvavimas bendruomeniniame gyvenime
Pagalba priimant sprendimus

Bendravimas
Medicininė reabilitacija
Sveikatos profilaktika (pvz., tyrimai, konsultavimas)
Gydymas
Reabilitacija
Slauga, priežiūra
Palydėjimo, pavėžėjimo pagalba lankantis sveikatos priežiūros ir (ar) reabilitacijos įstaigose
Specialiosios pagalbos priemonės
Techninės pagalbos priemonės
Ortopedijos technika ir protezavimas
Būsto pritaikymas
Specialistų paslaugos
Geriatrų paslaugos
Psichologų paslaugos
Kineziterapeutų paslaugos
Ergoterapeutų paslaugos
Taikomosios fizinės veiklos specialistų paslaugos
Gestų kalbos vertėjų paslaugos
Socialinė reabilitacija
Psichologinė pagalba ir emocinė parama
Skubi pagalba
Emocinės pagalbos linijos Lietuvoje
pagalbasau.lt
tuesi.lt
Esu krizėje
Psichikos sveikatos centrai
Priklausomybių ligų centrai
Ligoninės
Kitos organizacijos
Kitos fizinės ir psichinės sveikatos iniciatyvos
Sveika gyvensena
Mityba ir mankšta
Gyvenimas su lėtinėmis ligomis

Psichikos sveikatos gerinimas
Mokslo pažanga
Naujienos apie negalią turintiems asmenims skirtus produktus ir paslaugas, kompensuojančius negalią
Transportas ir judėjimas
Infrastruktūra viešosiose vietose, pastatų prieinamumas
Automobilių pritaikymas ir statymas
Asmenų su negalia vežimėliai ir kt. judėjimo technika
Parama transportui
Pagalba pavėžėjant į/iš mokymo vietos ir (ar) darbo
Viešojo transporto pritaikymas
Mokslo pažanga
Naujienos apie negalią turintiems asmenims skirtus produktus ir paslaugas, kompensuojančius judėjimo negalią
Kultūra, laisvalaikis, turizmas, dalyvavimas valstybės valdyme
Infrastruktūros prieinamumas lankytinose vietose
Vasaros atostogų pramogų prieinamumas
Žiemos atostogų pramogų prieinamumas
Renginiai (prieinami negalią turintiems arba jiems skirti)
Paraolimpinės žaidynės (buvusios, esamos, būsimos)
Asmenų su negalia sportas
Balsavimas su pagalba
Bendravimas ir ryšiai
Forumai
Valstybės parama
Paslaugos
Užimtumas ir atostogos
Profesinė reabilitacija

Mokslas
Socialinės paslaugos
Teisinė pagalba
Pagalba darbdaviams
Aktyvios darbo rinkos priemonės
Darbo užmokesčio subsidijos
Subsidija darbo vietos kūrimui
Socialinėms įmonėms
Profesinės reabilitacijos progra-
mos

Išmokos

Tikslinės kompensacijos
Šalpos pensija
Socialinio draudimo netekto dar-
bingumo pensija
Našlaičių pensijos
Parama studentams su negalia
Automobilio įsigijimo ir pritaiky-
mo išlaidų kompensavimas
Techninės pagalbos teikimas ir iš-
laidų kompensavimas
Parama būstui

Lengvatos

Vaistų kompensavimas
Gydymo išlaidų kompensavimas
Ženklo „Neįgalusis“ ir asmenų su
negalia automobilių statymo kor-
telės naudojimas
Transporto lengvatos
Parama būstui
Žemės mokesčio lengvatos
Teisinė pagalba
Valstybės rinkliava
Pajamų mokesčio lengvatos
Specialiosios pagalbos priemonės
Techninės pagalbos priemo-
nės
Ortopedijos technika ir prote-
zavimas
Būsto pritaikymas

Informaciniai paketai

Nevyriausybinių organizacijų pagalba

III. Asmenų su negalia šeimos nariams

Kas yra negalia?

Negalios nustatymas vaikams
Darbingumo nustatymas suaugusiam
asmeniui
Specialiųjų poreikių nustatymas
pensinio amžiaus asmeniui

Globėjo teisės

Pagalba asmenų su negalia šeimos nariams, globėjams

Skubi pagalba
Emocinės pagalbos linijos Lietuvoje
pagalbasau.lt
tuesi.lt
galiudezute.lt

Esu krizėje

Valstybės parama

Nevyriausybinių organizacijų pagalba

Pilnametystė

Globa



IV. Darbdaviams

Kas yra negalia?

Gerosios praktikos

Sėkmės istorijos

Socialinėms įmonėms

Teisinė informacija ir pagalba

Pateikti darbo pasiūlymą (paspaudus nuorodą, matomas kvietimas užsiregistruoti platformoje)

Ieškoti gyvenimo aprašymų (paspaudus nuorodą, matomas kvietimas užsiregistruoti platformoje)

Valstybės pagalba įdarbinimui

Nevyriausybinių organizacijų pagalba įdarbinimui

Žingsniai: pirmą kartą įdarbinu asmenį su negalia

Kolegoms

Bendravimas ir darbas kartu su regos negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su klausos negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su judėjimo negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su kita fizine negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su neurologinę negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su intelekto negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su psichosocialinę negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su raidos negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su nematomą negalią turinčiu kolega

Bendravimas ir darbas kartu su kompleksinę negalią turinčiu kolega

V. Specialistams

Kas yra negalia?

Pagalba specialistams

Asmeniniams asistentams

Atvejo vadybininkams

Mokytojų padėjėjams

Sveikatos priežiūros specialistams

Socialiniams darbuotojams

Forumai specialistams

Projektai

Naujienos

Renginiai



VII. Mokymai

Mokymai asmenims su negalia

Mokymai darbdaviams

Mokymai specialistams

Mokymai viešajam sektoriui

Paieška

Chat-botas

Kalba

Kitos kalbos kaip anglų/rusų pasirinkimas; galimi skirtingi funkcionalumai nei lietuvių k.

4.2. Atidarius kiekvieną iš langų

Informacija nurodyta tema

Navigacija panašiomis temomis

Nuoroda/-os į išorinius puslapius

4.3. Pradinis „namų“ langas

slenkant puslapį žemyn:

„Sveiki apsilankę internetinėje platformoje
„Negalia netrukdo“ – visi atsakymai į jums
rūpimus klausimus“

Oficiali platforma

Padėk sau ir kitiems

Rask profesionalią pagalbą



4.4. Apačioje esanti informacinė dėžutė

Apie mus

Svetainės medis

Grįžtamasis ryšys

Naudojimosi taisyklės

Naujienlaiškis

Privatumas

Susisiekitė

5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.1. Bendrieji reikalavimai

Platformos svetainė turi būti pasiekiamą adresu: www.negalianetrukdo.lt.

Atvaizduojamos platformos svetainės nuorodos interneto naršyklės adresų juostoje (URL) turi būti trumpos ir aiškios, formuojamos bendrinių žodžių pagalba, o ne atsitiktinių simbolių sekomis. Sistemoje automatinio būdu sugeneruotas puslapio adresas turi išlikti pastovus to platformos puslapio viso gyvavimo ciklo metu.

Platformos struktūra bei platformos modulių galutinis funkcionalumas, reikalingi laukai ir parametrai, veikimo principai turi būti suderinti su Perkančiąja organizacija ir apibrėžti bei aprašyti analizės ir projektavimo metu.

Atviros prieigos įranga turi būti realizuojama naudojant Turinio valdymo sistemą (TVS).

Platforma turi būti kuriama modulinio principu. Toks realizacijos modelis turi užtikrinti platformos vientisumą, lankstumą, lengvas plėtimo galimybes, pakeitimai neturi būti visos platformos perkūrimo priežastimi.

Atviros prieigos įrangos (platformos) naudotojo sąsaja (lankytojams skirta dalis ir turinio valdymo sistema) turi atitikti W3C XHTML specifikaciją arba lygiavertę.

Duomenų saugojimui turi būti naudojama duomenų bazės valdymo programinė įranga (pvz., MySQL 5.1 ar naujesnė versija).

Platforma turi turėti lietuvių, anglų, rusų kalbų versijas (plačiau - žr. 5.1.1. skyrius). Visos funkcijos ir moduliai turi veikti analogiškai abiejose versijose. Turi būti galimybė įjungti daugiau platformos kalbų. Platformos medis, priklausomai nuo kalbos, gali skirtis.

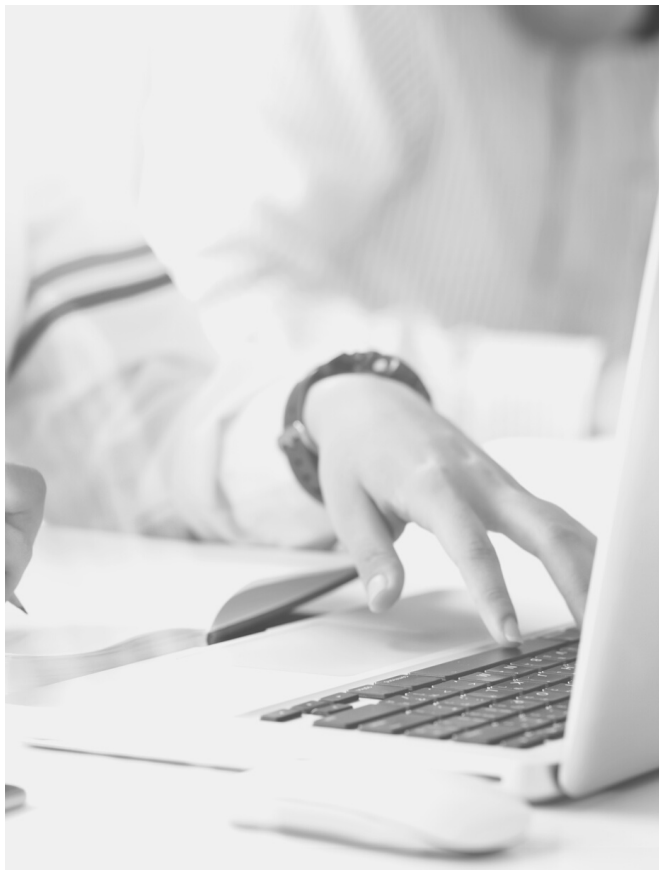


5.1. Bendrieji reikalavimai

Lankytoji patekus į platformą, pradinė platformos versija turi būti atvaizduojama lietuvių kalba. Tuo tarpu anglų ir rusų kalbą platformos lankytojas gali pasirinkti paspaudęs atitinkamą kalbos sutrumpinimą arba kalbos vėliavėlę. Kalbų perjungimas turi būti atvaizduojamas aiškiai matomoje vietoje.

Informacija platformoje turi būti koduojama UTF-8 koduote ir palaikyti įvairių kalbų simbolius.

Platformos svetainės įvadinis puslapis yra reprezentacinis ir turi atspindėti platformos tikslus/veiklą. Jis turi būti lengvai atpažįstamas. Platformos svetainės įvadinio puslapio viršuje turi būti platformos pavadinimas ir platformos logotipas.



Platformos lankytojai turi turėti galimybę savarankiškai prisijungti prie platformos per specialiai tam sukurtas aplinkas vartotojo sąsajoje ir ten talpinti, trinti bei redaguoti savo profilio informaciją platformoje (plačiau – žr. 5.3.4 skyrių).

Darbdaviai, NVO ir viešojo sektoriaus atstovai turi turėti galimybę prisijungti, talpinti, trinti bei redaguoti informaciją apie savo veiklą (plačiau – žr. 5.3.4 skyrių).

Negali būti ribojamas registruotų vartotojų skaičius.

TVS privalo užtikrinti galimybę integruoti lankomumo duomenų kaupimo sistemas (pvz., Google Analytics). Įdiegus lankomumo duomenų sistemą, sukaupti duomenys iš jos turi būti pateikiami grafiškai TVS viduje, pasinaudojus įdiegtos sistemos API (aplikacijų programavimo sąsaja).

5.1.1. Kalbos

Platforma turi turėti lietuvių, anglų, rusų kalbų versijas. Visos funkcijos ir moduliai turi veikti analogiškai abiejose versijose. Turi būti galimybė įjungti daugiau platformos kalbų. Platformos medis, priklausomai nuo kalbos, gali skirtis.

Turi būti galimybė TVS sistemoje nurodyti, kokiomis kalbomis tam tikra informacija turi būti publikuojama IT sprendimuose.

Puslapiai visomis kalbomis turi būti susieti tarpusavyje. Turi būti užtikrinta galimybė kopijuoti puslapio turinį į kitą kalbą, nekeičiant jo struktūros.

Turi būti galimybė kiekvieną puslapį, straipsnį ar kito tipo turinio vienetą publikuoti tik administratoriaus pasirinktomis tam tikromis kalbomis.

Pasirinkus publikuoti platformos struktūrinį vienetą tik viena kalba (pvz., lietuvių kalba), struktūrinis vienetas turi būti rodomas ir kitą platformos kalbą pasirinkusiems vartotojams, tačiau su indikacija, jog šis struktūrinis vienetas yra pateikiamas tik tam tikra (t.y. kita) kalba. Indikacija privalo būti rodoma ta kalba, kurią lankytojas yra pasirinkęs.

Turi būti galimybė kiekviena kalba sudaryti skirtingą platformos svetainės meniu struktūrą, išskiriant kiekvienai šaliai svarbiausius elementus.

Turi būti galimybė įjungti daugiau platformos svetainės kalbų.

5.2. Reikalavimai duomenų saugojimui ir duomenų bazėms

Platformoje surinktų ir toliau tvarkomų asmens duomenų kiekis turėtų būti ribojamas duomenų tvarkymo tikslų, atsižvelgiant į tai, kas tikrai būtina.

Todėl reikalinga: (I) apriboti asmens duomenų pateikimą ir atvaizdavimą per vartotojo sąsają, apsvarstyti pseudonimizavimo sprendimus tiesiogiai asmenį identifikuojančios informacijos tvarkymui taikomojoje programinėje įrangoje; (II) apriboti apdorojamos informacijos kiekį pažeidžiamiausiose kuriamo produkto vietose, atsižvelgiant į PDAV ir (ar) rizikos vertinimą; (III) vengti jautrios informacijos rinkimo.

Asmens duomenys negali būti apdorojami, atvaizduojami ir perduodami atviruoju tekstu ar atviraisiais formatais. Atsižvelgiant į tai, reikalinga: (I) atlikti atakos paviršiaus mažinimo analizę (angl. *Attack Surface Analysis*); (II) minimizuoti išorinių kompiuterinių tinklų, aplikacijų programavimo sąsajų (API) naudojimą; (III) šifruoti bet kokį duomenų perdavimą išoriniu tinklu.

Asmens duomenys, kai tai įmanoma, turi būti atskirti nuo kitų duomenų. Duomenys kiekvienam tikslui ir procesui turėtų būti saugomi atskirose duomenų bazėse, duomenų rinkiniuose ar reliacinėse lentelėse. Reliacinėse lentelėse ar duomenų rinkiniuose, kuriuose yra asmens duomenys



turi būti nustatytas trumpesnis saugojimo laikas ir automatinio ištrynimo terminas. Taip pat būtina atskirti asmens duomenis pagal jų jautrumą duomenų bazėse.

Asmens duomenų rinkiniai turėtų būti sudaromi tokiu būdu, kad konkretų asmenį apibūdinančių požymių kiekis būtų minimizuotas, stengiamasi naudoti kuo bendresnius požymius kuo didesnei asmenų grupei. Pavyzdžiui, reikalinga pakeisti tikslus adresus į miestus ar regionus; naudoti asmenų grupes pagal panašumus, o ne atskirų asmenų sąrašus; naudoti anonimizavimo metodus, kur tik tai įmanoma.

Kuriama informacinė platforma turi būti suprojektuota ir sukonfigūruota taip, kad duomenų subjektas būtų pakankamai informuotas apie tai, kaip programinė įranga veikia ir kaip joje tvarkomi asmens duomenys. Duomenų subjektas turi turėti galimybę susipažinti su produkto asmens duomenų tvarkymu prieš pradėdamas naudoti šį produktą. Šiam tikslui: (I) turi būti paruoštos formos gauti informaciją apie asmens duomenų tvarkymą; (II) turi būti pateikta informacija apie produkto saugumą, priežiūrą, duomenų tvarkytojus ir pan.; (III) informacija turi būti pasiekiamą bent keliais būdais ar kanalais. Pagal galimybę, informacija pateikiama skirtingomis kalbomis (atitinkančiomis informacinėje platformoje naudojamą kalbas).

Informacinėje platformoje privalo būti sudaryta galimybė duomenų subjektui kontroliuoti savo asmens duomenis: per-

-žiūrėti, atnaujinti ir (arba) ištrinti. Produktas turi būti sukurtas taip, kad duomenų subjektas galėtų kuo lengviau naudotis šiomis savo teisėmis. Dėl šios priežasties:

- produktas turi maksimaliai apsaugoti privatumą pagal numatytuosius nustatymus, kurie gali būti keičiami tik duomenų subjekto aktyviais veiksmais;
- turi būti numatyta galimybė prižiūrėti ir tvarkyti duomenų subjekto duotus sutikimus. Atšaukus sutikimą, turėtų būti automatiškai nutrauktas toks duomenų tvarkymas, dėl kurio šis sutikimas buvo duotas;
- privalu suteikti duomenų subjektui prieigą prie asmens duomenų taisymo, blokavimo ar ištrynimo;
- reikia numatyti informacijos eksportą ir patogų atvaizdavimą (spausdinimą);
- reikia įdiegti, pašalinti, įgalinti ar išjungti taikomuosius programinius komponentus ar paslaugas;
- turi būti numatyta galimybė pateikti klausimus ar skundą, susijusius su duomenų apsauga ir saugumu.

Programinė įranga turi būti suprojektuota taip, kad ji atitiktų organizacijos privatumo politiką ar kitą privatumo ir BDAR atitikties dokumentą, apimančią profiliavimą ir automatizuotą tvarkymą. Todėl taip pat:

- pagal numatytuosius nustatymus programinė įranga turi taikyti aukščiausius privatumo nustatymus, o pakeitimas į mažiau privatumui palankius nustatymus turi vykti aktyviais duomenų subjekto veiksmais atskirame meniu;

5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.2. Reikalavimai duomenų saugojimui ir duomenų bazėms



- prie informacinės platformos jungiantis nepilnamečiams, prieš suteikiant prieigą, turi būti funkcionalumas, užtikrinantis tėvų ar kitų teisėtų vaiko atstovų sutikimo gavimas (kai vaikui tiesiogiai siūlomos informacinės visuomenės paslaugos, vaiko asmens duomenų tvarkymas yra teisėtas, jei sutikimą pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalies a punktą duoda ne jaunesnis negu 14 metų vaikas);
- duomenų subjektas turi turėti prieigą prie savo atliktų veiksmų žurnalų įrašų (logų).

Duomenų valdytojas turi gebėti dokumentais patvirtinti duomenų tvarkymo saugumą ir atitiktį BDAR. Pavyzdžiui, dokumentai, įrodantys, kad programinė įranga buvo sukurta naudojant tam tikrą metodiką, pvz., SDL; saugos auditų ataskaitos; pažeidžiamumo vertinimai, saugumo, įskverbties testai ir pan.; vidinės saugumo politikos; atitiktis saugiam informacijos valdymui organizacijoje, pvz., ISO sertifikatai ar pan.

„Kuriama informacinė platforma turi būti suprojektuota ir sukonfigūruota taip, kad duomenų subjektas būtų pakankamai informuotas apie tai, kaip programinė įranga veikia ir kaip joje tvarkomi asmens duomenys.“

5.3. Reikalavimai turinio valdymo sistemai (TVS)

5.3.1. Bendrieji reikalavimai TVS

Turinio valdymo sistema (TVS) turi būti atviro kodo ir parašyta naudojant universalų turinio valdymo karkasą (angl. *framework*).

Platforma turi būti sukurta ne žemesne kaip PHP 5.3 arba kita lygiaverte programavimo kalba.

Aprašomoji (META) ir sąsajų informacija turi būti saugoma reliacinėje duomenų bazėje, o dokumentai, failai, multimedijos duomenys turi būti saugomi diske.

Platformos svetainėje turi būti išpildyti ne mažiau kaip trys architektūriniai sluoksniai: duomenų bazių, loginis, nusakantis sistemos funkcionalumą, ir prezentacinis, nusakantis sistemos pateikimą ir išvaizdą.

TVS neturi riboti administratorių, darbo vietų, prisijungimų skaičiaus ir turi būti nemokamai palaikoma ir atnaujinama visu garantiniu techninės priežiūros laikotarpiu.

Darbas su TVS turi būti lengvai suprantamas asmenims, kurie neturi programavimo patirties ir turi nereikalauti specialių techninių žinių.

TVS turi suteikti naudotojams WYSIWYG (angl. *What You See Is What You Get*) arba lygiavertės turinio formatavimo priemonės html. turinio redagavimą.

TVS turi būti nepriklausoma nuo operacinės sistemos (Windows, Linux, Unix, ir kt.), be klaidų ir atvaizdavimo iškreipimų, išlaikant visą funkcionalumą. Administruojama su šiomis naršyklėmis:

- Microsoft Internet Explorer versija: ne mažiau kaip 6.0 arba lygiavertė;
- Mozilla Firefox versija: ne mažiau kaip 3.6 arba lygiavertė;

- Opera versija: ne mažiau kaip 10.0 arba lygiavertė;
- Google Chrome versija: ne mažiau kaip 5.0 arba lygiavertė;
- Microsoft Edge versija: ne mažiau kaip 45.11 arba lygiavertė;
- Safari versija: ne mažiau kaip 9.1.3 arba lygiavertė.

TVS turi būti galimybė naudotojams suteikti roles (administratorius, registruotas vartotojas) ir registruotus vartotojus priskirti grupėms (asmuo su negalia, darbdavys, NVO atstovas, viešojo sektoriaus atstovas). Rolių ir grupių skaičius neturi būti ribojamas.

TVS turi turėti išskirstymą pagal platformos dalių prieinamumą:

- Bendroji svetainės dalis, kurią gali pasiekti visi lankytojai (angl. *Front-end*);
- Ribotos prieigos platformos dalis registruotiems naudotojams. Registruoti naudotojai turi priklausyti vienai iš šių suinteresuotųjų šalių grupių: (i) asmuo su negalia (žr. 5.3.4. skyrius, prieiga „Asmenims su negalia“), (ii) darbdavys (žr. 5.3.4. skyrius, prieiga „Darbdaviams“), (iii) NVO atstovas (žr. 5.3.4. skyrius, prieiga „Nevyriausybinėms organizacijoms (NVO)“), (iv) viešojo sektoriaus atstovas (žr. 5.3.4. skyrius, prieiga „Viešajam sektoriui“). Kiekvienai iš šių grupių turi būti suteikiama galimybė susikurti savo vartotoją ar kitu būdu prisijungti prie platformos;
- Itin ribotos prieigos dalis, skirta administruoti TVS (angl. *Back-end*).

TVS būtinai turi būti įdiegti šie platformos svetainė sisteminiai moduliai:

- Svetainės administravimo modulis;
- Vartotojų administravimo modulis;
- Svetainės meniu modulis;
- Paveiksliukų, simbolių, ženklų, nuotraukų talpinimo modulis;
- Dokumentų talpinimo modulis;
- Svetainės tekstų rašymo, redagavimo, patalpinimo modulis;
- Kontaktų formos modulis.

TVS turi leisti valdyti platformos svetainės struktūrą, kurti, šalinti meniu punktus bei numatyti jų hierarchiją, padaryti platformos svetainės puslapius nematomus ir nepasiekiamus platformos svetainės lankytojams.

TVS turi būti galimybė perkelti visą struktūros šaką ar vieną elementą į kitą vietą vilkimo pagalba (angl. „*Drag and drop*“). Atlikus perkėlimo veiksmą visos nuorodos į platformos svetainės puslapius turi išlikti veikiančios.

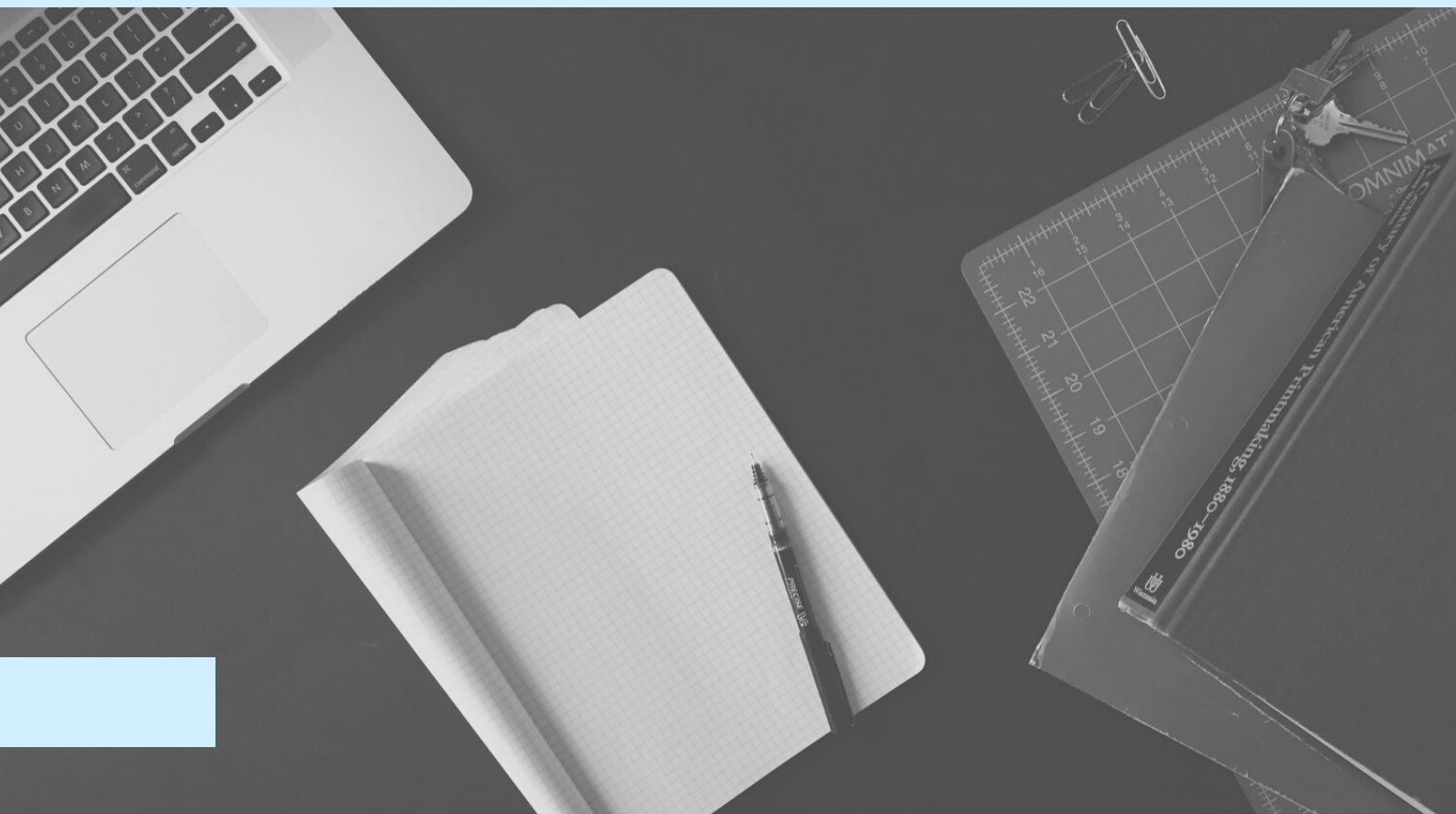
Platformos svetainės struktūros atvaizdavimas turi veikti dinamiškai, t.y. turi būti galimybė paspaudus peržiūrėti submeniu punktus, suskleisti ir išskleisti struktūrą.

TVS turi būti galimybė kurti meniu punktus, kurie leistų nukreipti lankytoją kitu adresu, pavyzdžiui, į išorinį tinklalapį, kitą puslapį, pažymint, ar nuoroda turi atsidaryti naujame lange ar vietoj platformos tinklalapio.

5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.3. Reikalavimai turinio valdymo sistemai (TVS)

5.3.1. Bendrieji reikalavimai TVS



TVS turi būti lengvai pritaikoma naujiems poreikiams (esant poreikiui, praplečiama, patobulinama papildomais moduliais ir kt.).

Turi būti sudaryta galimybė lankytojui pranešti apie netikslumą arba palikti komentarą, o administratoriams elektroniniu paštu nusiunčiama informacija ir pranešimas išsaugomas TVS.

TVS turi būti sukurtas funkcionalumas, aptinkantis visas užklausas (nuorodas), kurių metu nebuvo pateikta lankytojui informacija, o buvo parodytas „tinklalapis nerastas“ ar gautas klaidos pranešimas 404 (angl. „Page not found“). Taip pat turi būti sudaryta galimybė saugoti informaciją apie tokias užklausas ir pateikti ją TVS.

Klaidų atveju turi būti rodomi su Perkančiąja organizacija suderinti, patrauklūs, individualizuoti pranešimai.

TVS turi būti nurodomas turinio pasiekimo kelias.

TVS taip pat turi užtikrinti sklandų funkcionalumą lankytojams platformoje užduoti klausimą (t.y. pateikti užklausą) balsu, išgirsti įgarsintą tekstą ir skaitomą informaciją platformoje sekti realiu laiku, nesant atskiros kompiuterinės įrangos būtinybei, bei funkcionalumą naudotis gestų kalbos vertėjų paslaugomis, skambinant paslaugas ir (ar) pagalbą teikiančioms institucijoms Skype programėlės būdu (tiesioginis sujungimas su gestų kalbos vertėju).

5.3.2. Automatinė archyvavimo ir atstatymo iš rezervinių kopijų funkcija

TVS turi turėti automatinę informacijos archyvavimą ir galimybę atstatyti platformos svetainę iš rezervinių kopijų sąrašo.

Sistemoje turi būti kaupiamos visos informacinėje platformoje pateikiamos nuotraukos ir dokumentų failai, video, animacijos ar kitokia garsinė informacija.

Informacija turi būti saugoma sugrupuota, administratoriui turi būti galimybė atlikti paiešką ir peržiūrėti surastą medžiagą bei ją tvarkyti (keisti matmenis, META duomenis, perkelti, pašalinti ir pan.).

5.3.3. Administravimas, teisės ir saugumas

TVS turi būti galimybė aukštesnio lygio administratoriui koordinuoti visą platformos svetainės administravimo procesą bei nustatyti kaip ir kokias platformos svetainės dalis galės administruoti kiti administratoriai, kokio tipo informaciją galės įkelti, ar galės keisti platformos svetainės modulių struktūrą ir spalvas, ar galės iš karto publikuoti turinį, ar reikės aukštesnio lygio administratoriaus patvirtinimo ir kt. Tai reiškia, jog turi būti įdiegta prieigos teisių valdymo sistema, leidžianti skirtingiems administratoriams suteikti prieigą tik prie tam tikros kategorijos duomenų administravimo ir publikavimo.

TVS turi palaikyti decentralizuoto administravimo funkciją, t.y. informacinės platformos turinį vienu metu gali valdyti visi administratoriai:



- turi būti galimybė visiems administratoriams vienu metu nuotoliniu būdu saugiai jungtis prie informacinės platformos TVS administravimo aplinkos;
- turi būti galimybė administratoriui koordinuoti visą informacinės platformos administravimo procesą bei nustatyti, kaip ir kokias informacinės platformos dalis galės administruoti registruoti informacinės platformos naudotojai, kokio tipo informaciją galės įkelti, ar galės keisti informacinės platformos modulių struktūrą, ar galės iš karto publikuoti turinį.

TVS turi palaikyti ne mažiau kaip 10 nepriklausomų administratorių, kurie turi turėti galimybę vienu metu kurti arba keisti turinį, tuo pat metu visi platformos svetainės lankytojai turi turėti galimybę nevaržomai naudotis platformos svetainės funkcionalumu bei naudotis jau paskelbta informacija.

Turi būti įdiegta prieigos teisių valdymo sistema, leidžianti skirtingiems administratoriams suteikti prieigą tik prie tam tikros kategorijos duomenų administravimo.

Turi būti galimybė nustatyti leidžiamų įkelti bylų (nuotraukų, dokumentų, video ir kt.) dydį (serverio lygmenyje).

Administratorių rolės turi būti skirstomos į ne mažiau kaip:

- **Aukštesnio lygio administratoriai** - TVS administratoriai, kurie atsakingi už pilną TVS administravimą ir valdymą. Administratoriai gali valdyti visą TVS ir joje esančią informaciją, operatorių administratorių ir kitų naudotojų teises, prieigas ir kt.;
- **Administratoriai** - operatorių ar kiti administratoriai, kurie pagal TVS aukštesnio lygio administratoriaus suteiktas teises gali pilnai arba ribotai valdyti TVS (ar jos dalį) ir joje esančią informaciją (ar jos dalį), kitų naudotojų teises, prieigas ir kt.;
- **Registruoti vartotojai** - kiti TVS naudotojai, kurie pagal TVS administratorių suteiktas teises gali ribotai atlikti tam tikrus veiksmus platformoje.

TVS turi būti numatyta galimybė nurodyti administravimo roles ir matyti prisijungimo žurnalus.

Administratorius privalo turėti galimybę nurodyti vietą platformos svetainėje, kur ir kuris blokas bus atvaizduojamas (galimybė keisti blokus vietomis ir pan.):

- Visuose vidiniuose platformos svetainės puslapiuose;



5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.3. Reikalavimai turinio valdymo sistemai (TVS)

5.3.3. Administravimas, teisės ir saugumas

- Blokas rodomas tik pažymėtuose puslapiuose;
- Blokas rodomas visuose išskyrus pažymėtuose puslapiuose.

Administratorius turi turėti galimybę priskirti ne mažiau kaip tris skirtingus bloko dizainus, pagal sukurtus šablonus (pvz., su rėmeliu, su fonu, be fonu).

Administratoriai realiu laiku turi matyti ar nėra redaguojamas tas pats turinys tuo pačiu metu.

Administratorius turi turėti galimybę peržiūrėti puslapį dar neparodžius jo platformos svetainės lankytojams ir matyti jį tokį, koks bus vaizduojamas platformos svetainės lankytojams.



Administratorius turi turėti galimybę valdyti skirtingas platformos kalbų versijas bei turi turėti galimybę palyginti saugomas pakeitimų versijas, atstatyti senesnes versijas.

Jei administratorius susieja vieną platformos vieneto objektą su kitu, tai sąsaja turi būti matoma abipusiai.

Administratorius turi turėti galimybę kurti įvairias nuorodas (į kitą puslapį, dokumentą, kitą portalą, svetainę, el. pašto adresą). Kuriant nuorodą į dokumentą ar kitą vidinį puslapį turi būti galimybė atlikti paiešką ir greitai atrasti reikiamą šaltinį.

Vaizdo įrašų alternatyvas, t.y. garso įrašus, tekstinę informaciją ar garsinį vaizdavimą, perteikiančią visą vaizdo įrašė matomą informaciją asmenims negalia, ir (ar) kito tipo informacijos pritaikomumą, užtikrina administratorius. Dėl šios priežasties, TVS privalu užtikrinti teises ir priemones administratoriui, leidžiančias įkelti šią informaciją. Pavyzdžiui, įkėlus platformos netekstinius elementus, t.y. garso ar vaizdo įrašus, turi būti galimybė prie minėto įrašo pridėti subtitrus ir garsinį vaizdavimą, ir juos platformoje rodyti/leisti kartu su įrašu nuosekliai ir tapačiai. Taip pat, platformoje turi būti galimybė prie vieno vaizdo įrašo pridėti kitą vaizdo įrašą, kuriame informacija, pateikta pirmajame įrašė, yra pateikiama gestų kalba, ir juos platformoje rodyti/leisti kartu nuosekliai ir tapačiai.

Administratorius turi turėti galimybę keisti įkeliamų nuotraukų didžiausią saugomą dydį. Pavyzdžiui, nurodyti, kad visos saugo-

mos nuotraukos turi būti ne didesnės kaip 1000 x 800 px, tokiu būdu visos įkeliamos nuotraukos turi būti sumažinamos iki nustatyto dydžio ir originalas automatiškai pašalinamas.

Administratoriui turi būti užtikrinta galimybė nurodyti platformoje skelbiamos informacijos pateikimo datą. Atnaujinant informaciją, turi būti atnaujinama ir informacijos pateikimo data.

Administratorius turi turėti galimybę maketuoti tiek platformos svetainės pirmąjį puslapį, tiek, pagal hierarchiją, žemesnio lygmens platformos svetainės puslapius:

- pakeisti aktualiausių informacijos bloką padėti;
- nustatyti naujausių straipsnių skaičių blokuose;
- įkelti/panaikinti papildomus blokus, įdėti/išimti juose esančią informaciją.

Administravimo dalyje turi veikti paieška su galimybe nurodyti kur ieškoti: visos aplinkos/erdvės, bylos, naujienos, galerijos, struktūra ir pan. Atlikus paiešką turi būti galimybė automatiškai patekti į atrinktą objektą ir jį redaguoti.

TVS platformos svetainės administravimo dalyje turi būti realizuotos ne prastesnės kaip išvardintos galimybės:

- Svetainės sisteminių parametrų keitimas;
- Naudotojų, naudotojų grupių ir jų teisių valdymas;
- Meniu, submeniu, turinio, galerijų ir t.t. valdymas;

- Komponentų, modulių, priedų, šablonų, daugiakalbiškumo valdymas.

Turi būti realizuotas stiprių slaptažodžių sudarymo mechanizmas. Administratorius turi turėti galimybę keisti reikalavimus naudotojų slaptažodžiams (nustatyti, koks bus reikalaujamas slaptažodžio ilgis, kokie turi būti specialūs simboliai, didžiosios/mažosios raidės, skaičiai ir kt.). Informacinėje platformoje naudojami slaptažodžiai turi būti šifruojami.

Naudotojų ir administratorių veiksmų jungiantis turi būti saugomi žurnale, įskaitant sėkmingus ir nesėkmingus bandymus prisijungti prie svetainės.

Administratoriui įvedus tam tikrą neteisingų slaptažodžių kiekį, laikinai turi būti ribojama galimybė prisijungti prie administracinės dalies. Ribojamas laikas turėtų būti ne mažiau kaip 5 minutės.

TVS turi būti įdiegta galimybė, leidžianti apriboti prieigą prie TVS administravimo dalies ir platformos svetainės, naudojant tinklo IP adresų šablonus, juos valdyti ir koreguoti, nustatant draudimus ir leidimus prisijungimams.

TVS turi būti galimybė blokuoti platformos svetainės lankytojus, naudojant tinklo IP adresų šablonus.

Informacinė platforma turi užtikrinti veikimą naudojantis tiek HTTP, tiek HTTPS saugiu protokolu. Saugus HTTPS ryšys turi būti naudojamas jungiantis prie informacinės platformos turinio valdymo administravimo aplinkos.

5.3.3.1. Duomenų konfidencialumas

TVS turi užtikrinti duomenų konfidencialumą. Tai reiškia, kad TVS turi leisti asmenims matyti tik tuos duomenis, kuriuos jie gali matyti. Konfidencialumas yra siejamas su komunikavimo privatumu, svarbių duomenų saugiu saugojimu, vartotojų autentifikavimu bei ribotu duomenų matomumu.

5.3.3.2. Veiksmų ataskaitos (iš kokio IP adreso, kuriuo laiku, kokie veiksmai atlikti)

TVS turi būti galimybė peržiūrėti veiksmų ataskaitas (bendrą, pagal naudotoją, pagal grupę ir kt.). Ataskaitoje turi būti matoma iš kokio IP adreso, kuriuo laiku ir kas atliko redagavimo veiksmus (turinio redagavimas, šalinimas, naudotojų sukūrimai ir pan.).

5.3.3.3. Optimizacija paieškos sistemoms

Informacinė platforma turi būti sukurta ir įdiegta, o turinio valdymo sistema (TVS) pritaikyta, laikantis optimizavimo paieškos sistemoms rekomendacijų.

TVS turi užtikrinti kiekvieno nedalomo informacijos vieneto (straipsnio, pranešimo, žinutės ir t.t.) META žymių (raktiniai žodžiai, antraštė, aprašas) aprašymą, pagerinant informacijos atpažinimą paieškos sistemoms.

Svarbi galimybė valdyti robotų ribojimo protokolą (angl. *Robots Exclusion Protocol - robots.txt*), nurodyti kurias TVS dalis leisti pasiekti paieškų robotams ir kurias drausti. TVS turi užtikrinti automatinį protokolo valdymą be papildomo administratoriaus įsikišimo, kai informacija padaroma nebepublikuojama ar jos pateikimui uždedamas draudimas.

Sistema turi užtikrinti automatinį informacinės platformos svetainės struktūros formavimą XML formatu (angl. „*sitemap protocol*“). Informacija struktūros formavimo protokolu pateikiama automatiškai be papildomo administratoriaus įsikišimo iš karto po bet kokio informacijos pakeitimo informacinėje platformoje. Informacinės platformos struktūros formavimas turi atitikti <http://www.sitemaps.org/> numatytus standartus.

5.3. Reikalavimai turinio valdymo sistemai (TVS)

TVS turi leisti užregistruoti internetinį puslapį į laisvos prieigos ir nemokamą sistemą, kuri leidžia sužinoti apie platformos lankytojus, jų srautus, pokyčius, interesus, pvz., „Google Search Console“ arba lygiavertė sistema.

5.3.4. Skirtingos suinteresuotosios šalys – skirtingos prieigos

Skirtingoms platformos suinteresuotųjų šalių grupėms ((I) asmenims su negalia, (II) darbdaviams, (III) NVO, (IV) viešajam sektoriui) turi būti suteikiama galimybė susikurti savo vartotoją ar kitu būdu prisijungti prie platformos.

Platformos lankytojas turi turėti teisę pats pasirinkti, kuriai suinteresuotųjų šalių grupei jis/ji priklauso ir kokio tipo vartotoją jis/ji nori susikurti. Vis dėlto, siekiant susikurti NVO ir (ar) viešojo sektoriaus tipo vartotoją, tai galima padaryti tik įvedus atitinkamos institucijos el.paštą (pvz., @lnf.lt, @socmin.lt, @ndnt.lt ir kt.). TVS turi būti galimybė administratoriui įvesti informaciją, kurių NVO ir (ar) institucijų duomenis (pvz., el.paštus) sistema atpažįsta ir automatiškai priima.

Prieiga „**Asmenims su negalia**“ vartotojui turi suteikti galimybę:

- skaityti visą platformoje pateiktą informaciją, prieinamą ir neprisijungusiam vartotojui (t.y. platformos lankytojui), tačiau algoritmo pagalba pateikiant jam/jai aktualiausių valstybės garantuojamų priemonių ir paslaugų, NVO teikiamų paslaugų, sveikatos, mokslo, kultūros, laisvalaikio,

turizmo ir kitų, asmens gerovę ir pilnavertę integraciją užtikrinančių paslaugų, prieinamumo ir galimybių aprašymus bei tikslius duomenis/kontaktus, kur jam/jai dėl jų reikėtų kreiptis jo/jos gyvenamojoje vietovėje;

- tiesiogiai skambinti, naudojantis Skype duomenimis ir (ar) nuorodomis, ir (ar) rašyti el. laišką atitinkamoms institucijoms, įstaigoms, NVO ir tokiu būdu kreiptis dėl detalesnės informacijos apie paslaugas (sistema pateiktą užklausą išsiunčia automatiškai);
- pateikti savo gyvenimo aprašymą ir patalpinti jį sistemoje, kurią mato darbdaviai;
- susikurti savo reabilitacijos ir (ar) reikiamų paslaugų planą ir sekti savo progresą;
- naudotis forumo funkcijomis ir dalintis įvairia informacija, susijusia su negalia (pvz., gerosiomis įsidarbinimo praktikomis, naujomis socialinėmis iniciatyvomis, bendrauti su kitais panašią negalią turinčiais asmenimis ir kt.).

Prieiga „**Darbdaviams**“ vartotojui turi suteikti galimybę:

- skaityti visą platformoje pateiktą informaciją, prieinamą ir neprisijungusiam vartotojui (t.y. platformos lankytojui), tačiau algoritmo pagalba pateikiant jam/jai aktualiausių darbinių asmenų su negalia gebėjimų, įdarbinimo gerųjų praktikų, valstybės garantuojamos paramos ir (ar) paslaugų darbdaviams, siekiantiems įdarbinti as-

5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.3. Reikalavimai turinio valdymo sistemai (TVS)

5.3.4. Skirtingos suinteresuotosios šalys – skirtingos priegios

- menis su negalia, aprašymus bei tikslius duomenis/kontaktus, kur jam/jai dėl jų reikėtų kreiptis jo/jos gyvenamojoje vietovėje;
- tiesiogiai skambinti, naudojantis Skype duomenimis ir (ar) nuorodomis, ir (ar) rašyti el. laišką atitinkamoms institucijoms, įstaigoms, NVO ir tokiu būdu kreiptis dėl detalesnės informacijos apie paramą ir (ar) paslaugas (pvz., dėl darbo vietos pritaikymo darbuotojui su negalia; sistema pateiktą užklausą išsiunčia automatiškai);
- pateikti darbo pasiūlymą ir jį patalpinti platformos sistemoje, kurią mato asmenys su negalia;

- pateikti į platformos sistemą, kurioje asmenys su negalia yra pateikę savo gyvenimo aprašymus ir turėti galimybę susisiekti su šiais asmenimis;
- naudotis forumo funkcijomis ir dalintis įvairia informacija, susijusia su siekiu įdirbinti asmenis su negalia (pvz., gerosiomis įdarbinimo praktikomis, darbo vietos pritaikymu asmenims su negalia, naujomis socialinėmis iniciatyvomis, bendrauti su kitais darbdaviais, sėkmingai įdarbinusiais/siekiančiais įdarbinti asmenis su negalia ir kt.).



5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.3. Reikalavimai turinio valdymo sistemai (TVS)

5.3.4. Skirtingos suinteresuotosios šalys – skirtingos prieigos

Prieiga „**Nevyriausybinėms organizacijoms**“ vartotojui turi suteikti galimybę:

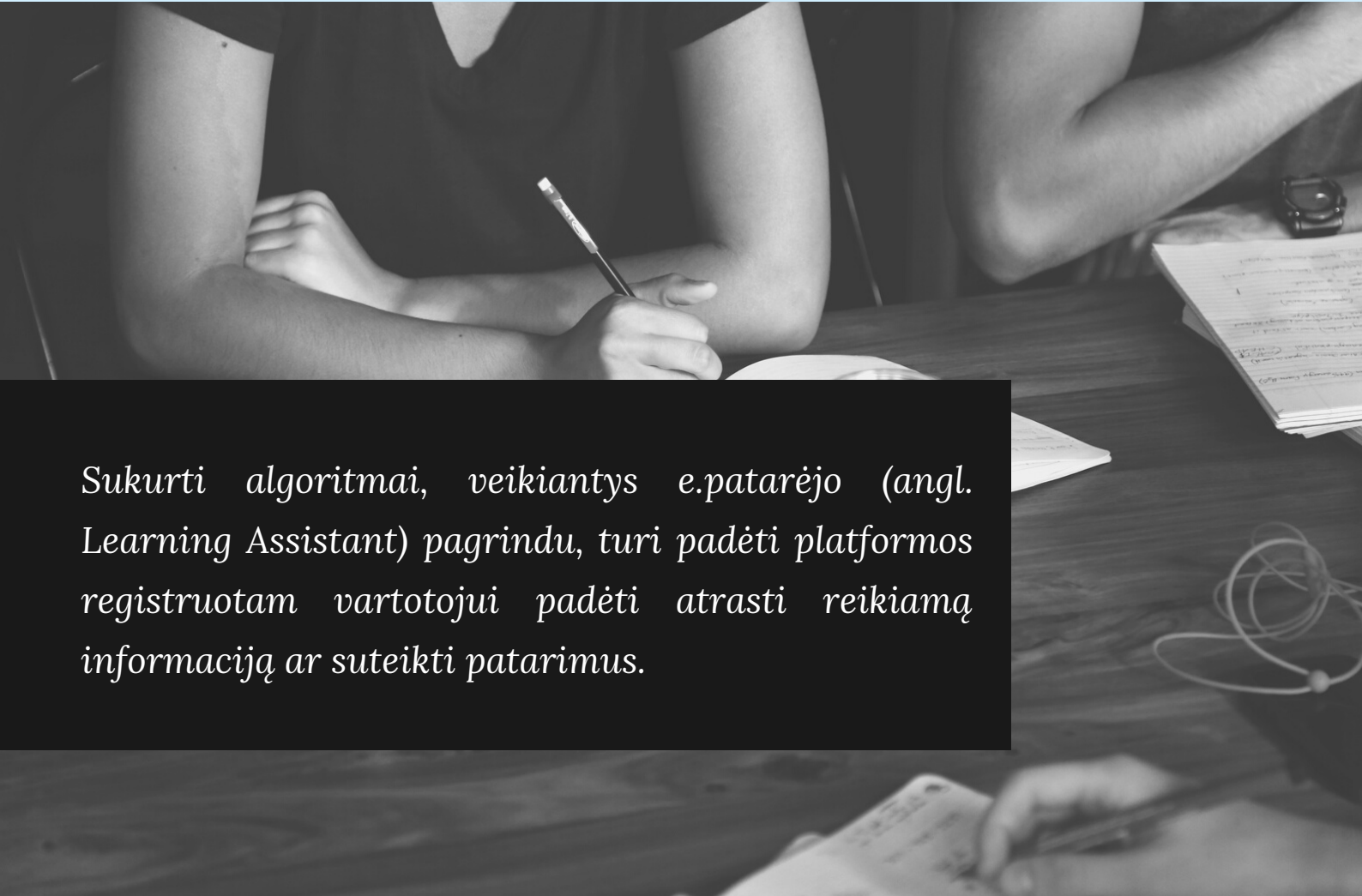
- pateikti informaciją apie jos veiklą, tikslus, teikiamas paslaugas, kvietimą prisijungti prie veiklų ir kt.;
- talpinti informaciją apie projektų rezultatus ir (ar) kviesti asmenis dalyvauti projektuose;
- talpinti informaciją apie renginių, mokymų rezultatus ir (ar) kviesti asmenis dalyvauti renginiuose, mokymuose;
- teikti pasiūlymus rengiamiems teisės aktams, įsakymams ir kt., siekiant didesnės įtraukties;
- tiesiogiai skambinti, naudojantis Skype duomenimis ir (ar) nuorodomis, ir (ar) rašyti el. laišką atitinkamoms institucijoms ir (ar) įstaigoms ir tokiu būdu kreiptis dėl detalesnės informacijos apie asmenims su negalia teikiamas paslaugas (sistema pateiktą užklausą išsiunčia automatiškai);
- naudotis forumo funkcijomis ir dalintis įvairia informacija, susijusia su negalia (pvz., naujomis socialinėmis iniciatyvomis ir kt.).

Prieiga „**Viešajam sektoriui**“ vartotojui turi suteikti galimybę:

- pateikti informaciją apie tam tikros institucijos veiklą, tikslus, teikiamas paslaugas, kvietimą prisijungti prie veiklų ir kt.;
- talpinti informaciją (ir ją atnaujinti) apie valstybės garantuojamas priemones ir paslaugas asmenims su negalia, valstybės paramą ir (ar) paslaugas darbdaviams, siekiantiems įdarbinti asmenis su negalia;
- talpinti informaciją apie projektų rezultatus ir (ar) kviesti asmenis dalyvauti projektuose;

- talpinti informaciją apie renginių, mokymų rezultatus ir (ar) kviesti asmenis dalyvauti renginiuose, mokymuose.





Sukurti algoritmai, veikiantys e.patarėjo (angl. Learning Assistant) pagrindu, turi padėti platformos registruotam vartotojui padėti atrasti reikiamą informaciją ar suteikti patarimus.

5.3.5. Individualizuota pagalba – algoritmas

Sukurti algoritmai, veikiantys e.patarėjo (angl. Learning Assistant) pagrindu, turi padėti platformos registruotam vartotojui padėti atrasti reikiamą informaciją ar suteikti patarimus. E.patarėjas – tai dirbtinio intelekto agentas, kuris atlieka tiek sąsajos, tiek mokymo agento roles ir gauna tiesioginę informaciją savo funkcijoms atlikti. Šio agento užduotis yra stebint vartotoją-asmenį su negalia ir jo aplinką, pateikti vartotojui-asmeniui su negalia optimalią informaciją, kurią turi gauti pagal savo sociodemografines charak-

-eristikas (pvz., lytis, amžius gyvenamoji vieta, negalios tipas, darbingumo/spec.poreikių/neįgalumo lygis, išsilavinimas, darbinė padėtis ir kt.). Taip pat šio agento užduotis yra stebint vartotoją-darbdavį ir jo aplinką, pateikti vartotojui-darbdaviui optimalią informaciją, kurią jis turėtų gauti pagal savo statusą (pvz., socialinė įmonė ar atviros darbo rinkos atstovas), veiklos sritis (pvz., viešasis, privatus sektorius, paslaugų teikėjas, gamybos įmonė ir kt.), veiklos arealą (pvz., veikia konkrečiame mieste, šalyje ir kt.).

Kadangi asmenų su negalia grupė yra labai heterogeniška (skirtingi negalios tipai ir jų sunkumas, skirtingas darbingumas ar spec. poreikiai, skirtingas amžius, kuriame įgytas neįgalumas ir kt.), jos nariai turi labai skirtingus poreikius. Dėl šios priežasties, e.patarėjai turi būti individualizuojami kiekvienam vartotojui ir informacija apie vartotoją turi būti saugoma tam tikrame profilyje, pagal kurį agentas priiminėja sprendimus. Šios problemos sprendimui yra plačiai naudojamas specialus greito mokymosi (angl. *Q-learning*) algoritmas, kurio taikymo sritys yra intelektinė robotika (robotų apmokymai), realaus laiko intelektualios sistemos (atominių reaktorių valdymo sistemos, oro uosto sistemų valdymas) ir taip pat intelektualiujų agentų apmokymas (paruošimas) jų pagrindinių užduočių vykdymui.

5.4. Tekstinė ir vaizdinė informacija

SADM ir jai pavaldžių institucijų, tokių kaip NDNT, NRD, UT ir kt., teikiama informacija – tiek tekstinė, tiek grafinė, skirta susipažinti su valstybės garantuojamomis priemonėmis ir paslaugomis, NVO teikiamomis paslaugomis, sveikatos, mokslo, kultūros, laisvalaikio, turizmo ir kitų, asmens gerovę ir pilnavertę integraciją užtikrinančių paslaugų, prieinamumu ir galimybėmis asmenims su negalia, darbiniais asmenų su negalia gebėjimais, į(si)darbinimo gerosiomis praktikomis, kliūtimis, trukdančiomis įsidarbinti, valstybės garantuojama parama ir (ar) paslaugomis darbdaviams, siekiantiems įdarbinti asmenis su negalia, paslaugų teikimo naujovėmis, kurios įgalina specialistus ne tik teikti kokybiškas paslaugas asmenims su negalia, bet ir infor-

-muoti darbdavius apie asmenų su negalia įdarbinimo galimybes, priemones ir asmenų su negalia poreikius.

Visa tekstinė ir vaizdinė informacija, pateikta platformoje, turi atitikti Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2016/2102, Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencijos, Lietuvos negalios organizacijų forumo parengto „Internetas visiems: Prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovo“ gaires.

Tekstinei informacijai spausdinti, TVS turi būti įdiegta spausdinimo funkcija, su galimybe įjungti arba išjungti šią funkciją platformos puslapiui, kategorijai, subkategorijai ar straipsniui. Spausdinimo funkcija turi paslėpti nereikalingus spausdinimui elementus (menu modulius, puslapinę antraštę, poraštę ir pridėti specialią HTML antraštę ir poraštę) tik spausdinimui.

Svarbu numatyti galimybę platformoje talpinamiems iš anksto įrašytiems garso ir vaizdo įrašams automatiškai pateikti subtitrus. Taip pat turi būti galimybė subjektui, įkeliančiam vaizdo ar garso įrašą, pasirinkti automatinį jo subtitravimą; tai taip pat turėtų apimti galimybę pasirinkti subtitrų spalvą, šriftą ir jo dydį.

Turi būti pateiktos vaizdo instrukcijos su subtitrais, paaiškinančiais kaip pasinaudoti e-paslaugomis. Šios instrukcijos turi būti pasiekiamos ir lengvai prieinamos vartotojui iš to paties puslapio, kuriame pateikiama atitinkama e-paslauga.

5.4.1. Straipsniai

Kuriant vieną straipsnį turi būti galimybė įvesti ne mažiau kaip:

- pavadinimą;
- interneto adresą (URL). Jei adresas neįvedamas, TVS turi suformuoti jį automatiškai iš pavadinimo;
- galeriją;
- datą;
- tekstą (trumpą tekstą, santrauką, pilną tekstą (įskaitant lenteles, schemas ir pan.), valdomą teksto redaktoriumi);
- raktažodžius;
- nuotrauką ar nuotraukas, audio ir/ar video medžiagą.

Jeigu neįvedamas vienas iš laukų, jis neturi būti rodomas.

TVS turi būti galimybė nustatyti automatinį straipsnio paskelbimo terminą (nuo kada ir iki kada publikuoti).

TVS turi būti galimybė straipsnį pažymėti kaip „aktualų“, tokiu būdu aktualūs straipsniai pateikiami tituliname puslapyje, platformos blokuose ar išskiriami atskira spalva.

Jei straipsnyje publikuojamas dokumentas yra DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, XML, RTF, PDF formato, turi būti galimybė automatiškai konvertuoti dokumentą į HMTL arba lygiavertį naršyklėje atidaromą formatą, siekiant užtikrinti lankytojų prieinamumą prie dokumentų, be papildomos programinės įrangos, o naudojant tik interneto naršyklę.



5.4.2. Teksto redaktoriaus redagavimo aplinka

Teksto redaktoriaus redagavimo aplinka turi būti artima Microsoft Word, OpenOffice programų aplinkai.

Informacija turi būti lengvai (taip pat ir naudojant standartinės operacinės sistemos kopijavimo ir įkelties funkcijas) perkeliama iš Microsoft Word, Microsoft Excel ir kitų lygiaverčių programų.

Turi būti papildoma galimybė pašalinti (panaikinti) visus ankstesnius dokumentų tekstų formato nustatymus.

Turi būti lentelių kūrimo, sukurtų lentelių kopijavimo, jų redagavimo ir lentelių bei jos langelių formatavimo funkcijos.

Turi būti realizuota galimybė formatuoti tekstą, t. y. keisti numatytą šriftą, jo dydį, spalvą ir pan.

Turi būti galimybė kurti įvairias nuorodas (į kitą puslapį, dokumentą, kitą portalą, svetainę, el. pašto adresą). Kuriant nuorodą į dokumentą ar kitą vidinį puslapį turi būti galimybė atlikti paiešką ir greitai atrasti reikiamą šaltinį.

Turi būti įgyvendintas paveikslėlių įkėlimas į tekstą, naudojant paveikslėlių paieškos - naršymo langą administratoriaus lokaliame diske.

Turi būti realizuota jau patalpintų ar panaudotų kitose vietose paveikslėlių paieška.

Talpinant paveiksliuką turi būti galimybė pridėti META informaciją, raktinius žodžius, kiekviename puslapyje sukurti ir į tekstą įterpti nuotraukų galeriją.

Turi būti galimybė formatuoti įkeltą rinkmeną, atliekant:

- lygiavimo keitimus;
- paveiksliuko matmenų (proporcingas matmenų keitimas, paveiksliuko apkirpimas nurodžius matmenis) keitimą naudojant TVS funkcijas;
- apvado keitimus;
- teksto atstumų nuo paveiksliuko nustatymą;
- rinkmenos aprašo (komentarų) suteikimą, kuris būtų matomas tinklalapio peržiūros režime, užvedus ant rinkmenos pelytės indikatorių.



Teksto redaktoriuje turi būti galimybė tiesiogiai redaguoti patį HTML kodą.

Turi būti galimybė įterpti multimedija (flash, video, audio) failus iš administratoriaus arba tarnybinės stoties kietojo disko arba išorinių šaltinių (pvz., Youtube).

Redaktorius turi palaikyti versijavimą, t.y. atlikus turinio redagavimą turi būti išsaugoma senesnė versija.

Turi būti galimybė publikuoti naują turinį ir peržiūrėti, įsikelti senesnes turinio versijas.

Turi būti pateikiama informacija, kas ir kada redagavo turinį, kuri versija yra paskelbta.

Administratorius turi turėti galimybę peržiūrėti nepaskelbtą turinį, apriboti ar suteikti teisę administratoriams publikuoti turinį.

Turi būti pateikiama peržiūra visų naujai paruoštų, bet nepublikuotų turinių vienoje vietoje.

5.4.3. Dokumentų valdymas

TVS administravimo dalyje turi būti įdiegtas mechanizmas dokumentų įkėlimui į TVS ir atvaizdavimui platformos svetainėje. TVS turi būti galimybė sukurti kategorijas, kurioms bus priskirti įkeliami dokumentai.

TVS turi būti galimybė surasti įkeltus dokumentus, pasinaudojant paieška arba failų rūšiavimu pagal įkėlimo datą arba failų tipą.

Į TVS dokumentai turi būti įkeliami vieno mygtuko paspaudimu, t. y. pasirinkus įkeliamą dokumentą(-us), turi užtekti pasirinkti jau sukurtą kategoriją, kuriai bus priskiriamas dokumentas(-ai).

Įkeltų dokumentų atvaizdavimas platformos svetainėje turi būti realizuotas taip, kad paspaudus meniu ar submeniu punktą, būtų atvaizduojamas dokumentų sąrašas iš tos kategorijos, kuriai priskirtas meniu ar submeniu punktas.

Dokumentų talpinimas ir atvaizdavimas turi būti patogus. Talpinamų dokumentų kiekis - neribojamas. Dokumentus turi būti galima filtruoti, rūšiuoti, keisti atvaizdavimo išdėstymą.

5.5. Platformos talpumo specifikacija

Informacinė platforma turi būti patalpinta Paslaugų teikėjo tarnybinėje stotyje ir pasiekama adresu www.negalianetrukdo.lt. Į pasiūlymo kainą turi būti įtraukta ne mažiau kaip 3 metų informacinės platformos talpinimas/publikavimas ir domeno negalianetrukdo.lt registracija Perkančiosios institucijos vardu.

Informacinė platforma ir serveris turi būti apsaugoti nuo kibernetinių atakų ir kitų grėsmių iš viešųjų tinklų.

Paslaugų teikėjas turi suteikti iki 200 GB atminties informacinės platformos duomenims talpinti. Esant poreikiui, turi būti galimybė plėsti atmintį.

Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti ne mažesnę kaip 100 Mbps ryšio kanalo pralaidumą.

Turi būti atliekamas visos informacinės platformos rezervinis kopijavimas bent vieną kartą per parą bei saugomos ne mažiau kaip 7 paskutinių parų sisteminių duomenų kopijos.

Informacinė platforma turi veikti 24/7 (24 valandos per parą, 7 dienos per savaitę) režimu. Informacinės platformos pasiekiamumas turi būti ne mažesnis nei 95 proc. laiko per metus. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti informacinės platformos nenutrūkstamą veikimą, priklausantį nuo TVS, programinio kodo, duomenų bazės ir kitų informacinės platformos programinių modulių.

Maksimalus paslaugos atstatymo (gedimo pa-

-šalinimo) laikas informacinės platformos funkcijų sutrikimo atveju (kai informacinės platformos veikimas neatitinka sutartyje nustatytų reikalavimų, įvykus gedimui ar incidentui) – ne ilgiau kaip 3 valandos.

5.6. Interaktyvus pagalbos žemėlapis

Vartotojas, davęs sutikimą platformai nustatyti pagal GPS duomenis jo buvimo vietą, turi turėti galimybę pamatyti, kur arčiausiai galima rasti profesionalią pagalbą (pvz., socialinių paslaugų centrą, Užimtumo tarnybos skyrių ir kt.).

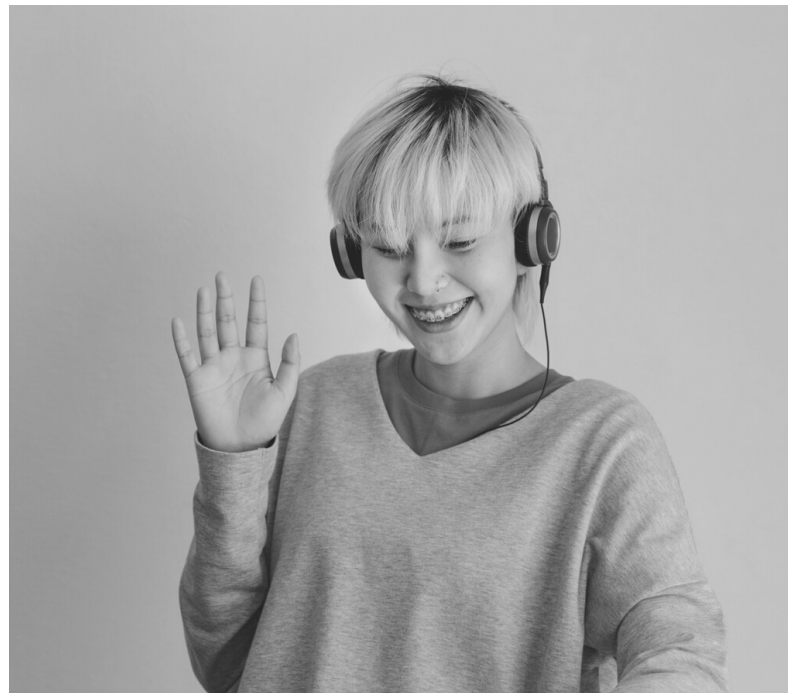
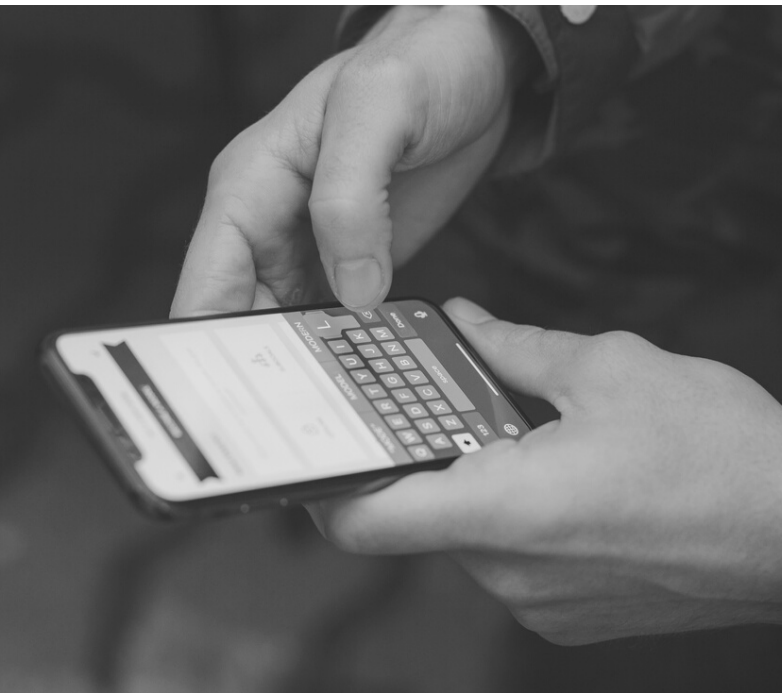
Kartu pateikiama informacija apie pagalbos teikėjo darbo valandas, tikslų adresą, kontaktus.

Visi vartotojai žemėlapyje turi turėti galimybę peržiūrėti visas užregistruotas profesionalios pagalbos vietas, ieškoti ir filtruoti jas pagal tam tikrus paieškos kriterijus (pvz., vietovė ir pagalbos centras (ligoninė, dienos užimtumo centras ir kt.)).

Turi būti galimybė skambinti (naudojantis Skype), rašyti el. laišką, naršyti soc. tinkle.

5.7. Pagalbos linijos

Platformos svetainėje turi būti galimybė skambinti (naudojantis Skype), rašyti el. laišką, naršyti soc. tinkle ar apsilankyti pagalbos linijų internetinėse svetainėse, pasinaudoti linijų nurodytais kontaktais, kurie veikia kaip aktyvios nuorodos.



5.8. Primityvus botas (angl. *chat bot*)

Platformos svetainės lankytojas turi turėti galimybę interaktyviai šnekėtis su bot'u, kuris gali algoritmo pagalba numatyti, kokios informacijos ar pagalbos tuo metu reikia vartotojui ir jam ją suteikti.

Draugiškas ir pakankamai išmanus, patogus naudoti.

Turi naudoti puslapio resursus, pasiekiamus paprastam naudotojui.

5.9. Klauskite specialisto

Platformos svetainės lankytojas turi turėti galimybę pasirinkti vieną iš temų (pvz., pagalba sau, pagalba šeimos nariui ir kt.) ir galėti užduoti atviro tipo klausimą specialistui.

Klausimai turi patekti į el.paštą ar panašią erdvę specialistui, o šis – pateikti viešą at-

-sakymą visiems svetainės lankytojams (geroji praktika – www.sveikatostinklas.lt). Turi būti galimybė administratoriui įjungti ar išjungti šį funkcionalumą.

5.10. Internetinė konsultacija (angl. *live chat*)

Platformos vartotojai, norėdami gauti internetinę konsultaciją, turi turėti galimybę tiesiogiai pradėti susirašinėjimą su socialinio darbo, atvejo vadybos, sveikatos priežiūros specialistais, susisiekti su SADM ir (ar) jai pavaldžiomis institucijomis ar kitais profesionalią pagalbą teikiančiais asmenimis arba susisiekti nurodytais kontaktais pirminei konsultacinei pagalbai skambindami/rašydami.

Kituose projekto etapuose, gali veikti ir mentorių programa, kuri suteiktų galimybę darbdaviams kreiptis dėl darbo vietos pritaikymo (steigimo) asmenims su negalia.

Profesionalią pagalbą teikiantys asmenys privalo pamatyti pokalbio būseną (laukiama, vykdoma ar pan.), trukmę, laukimo laiką.

Jeigu profesionalią pagalbą teikiančio asmens nėra, svetainės naudotojo klausimas yra išsaugomas duomenų bazėje ir atsakymas pateikiamas pranešimu (pvz., el.paštu, SMS žinute ir kt.).

5.11. Renginiai

Stilizuoto kalendoriaus dėka platformos svetainėje turi būti galima pamatyti su asmenų su negalia integracija į visuomenę susijusių renginių (organizuojamų SADM ar jai pavaldžių įstaigų, visuomenės sveikatos biurų, socialinių paslaugų centrų, NVO ir kt.) datas, vietas, aprašymus, registracijos formas (nuorodos).

Turi būti galimybė minėtus renginius ir (ar) visą kalendorių pridėti prie savo Google ir (ar) Apple kalendoriaus ir (ar) atsiųsti atskirus renginius (.ics failo tipas).

Renginius turi būti galima filtruoti pagal miestus, renginio tipus.

Turi būti galima sužinoti apie kitas visuomenines iniciatyvas, skatinančias asmenų su negalia integraciją į visuomenę (pvz., „Tarptautinė tolerancijos diena“, „Tarptautinė žmonių su negalia diena“ ir kt.).

Taip pat, turi būti galima platformos lankytojams pateikti informaciją apie organizuojamus renginius, užpildant anketą (matoma visiems lankytojams). Užpildyta anketa privalo būti siunčiama administratoriams, kurie turi turėti galimybę

nuspręsti, ar leisti publikuoti renginį, t.y. informaciją apie jį, platformoje, ar ne. Gavus patvirtinimą iš administratoriaus, informacija apie renginį turi būti automatiškai pateikiama platformoje ir matoma visiems lankytojams.

5.12. Galerijos

Galerijos modulis turi suteikti galimybę visose programų erdvėse talpinti skirtingus albumus.

Turi būti galimybė talpinti nuotraukas, video, audio medžiagą, aprašymus, nuorodas.

Turi būti realizuota galimybė patalpinti video medžiagą iš išorės šaltinių (pvz., Youtube, Vimeo ir kt.).

Įkėlimas vykdomas pasirenkant katalogą arba neribotą kiekį failų vienu metu. Failai sukeliama į serverį. Sistema apdoroja failus (sumažina, apkerpa). Administratoriui pateikiamas įkeltų failų sąrašas su peržiūra. Administratorius turi galimybę priskirti reikalingą META informaciją, perrikiuoti, individualiai apdoroti ir publikuoti duomenis. TVS neturi riboti albumų kiekio.

Nuotraukos ir video medžiaga turi būti lankytojui tiesiogiai demonstruojama, nereikalaujant jokios papildomos programinės įrangos.

Aktualios nuotraukos platformos svetainėje esančioje nuotraukų galerijoje turi būti atvaizduojamos slenkančioje juostoje. Per administratoriaus nustatytą laiko tarpą nuotraukos turi keistis (angl. *Slide Show*).

Galerijos modulyje turi būti galimybė kurti atskiras galerijas, panaudojant bet kokias nuotraukas ar video medžiagą, kuri yra įkelta į TVS. Kuriant atskiras galerijas, turi būti TVS esančių nuotraukų ar video medžiagos paieška.

5.13. Grįžtamasis ryšys ir apklausos

Platformos svetainėje turi būti galimybė platformos naudotojui teikti siūlymus kaip galima būtų papildyti ir (ar) patobulinti „Negalia netrukdo“ platformą. Tai turi būti vykdoma pildomos anketos (matomos visiems platformos lankytojams) būdu. Užpildyta anketa turi būti siunčiama administratoriui, kurio atsakomybių lauke yra tolimesnė duomenų analizė ir platformos tobulinimas.

Tokie duomenys būtų skirti tiek platformos veiklos rodikliams užtikrinti, tiek platformos gerinimui ir progresui siekti.

5.14. Reklaminius langelis

Platforma turi turėti galimybę talpinti informacinio pobūdžio duomenis.

Platformos puslapius ir poziciją, kur bus naudojamas baneris, nustato platformos administratorius.

Turi būti galimybė nustatyti automatinio publikavimo pradžią.

Turi būti galimybė banerį susieti su vidine/išorine nuoroda.

5.15. Kontaktai

Kontaktų modulis turi atitikti šiuos reikalavimus:

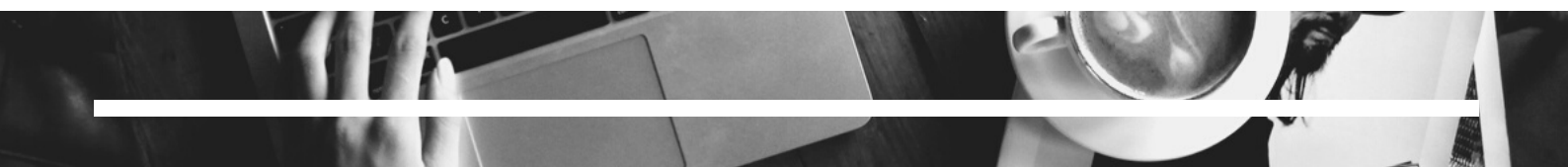
- **Įvedama kontakto informacija:** institucija (privaloma tik viešojo sektoriaus vartotojui), vardas (privaloma), pavardė (privaloma), pareigos (privaloma tik viešojo sektoriaus vartotojui), telefonas (neprivaloma, laukelis – laisvas tekstas, su galimybe įvesti kelis tel. numerius, atskirtus kableliu), el. paštas (privaloma);
- Kontaktų eiliškumas turi būti nustatomas rankiniu būdu;
- **Pageidaujama papildoma informacija administratoriui, įvedant struktūrinius padalinius, veiklas ir kontaktus:** sukūrimo data, atnaujinimo data, autorius.

5.16. Socialinių tinklų įskiepai

Platforma turi turėti galimybę naudoti pasirinktas socialinių tinklų interaktyvias funkcijas.

Platformos svetainės administratorius turi turėti galimybę jas aktyvuoti/deaktyvuoti.

Socialinių įskiepių naudojimas turi būti galimas visoje platformoje arba atskiruose platformos puslapiuose pasirinktinai.



5.17. Paieška

Platforma turi turėti paieškos mechanizmą tarp dokumentų, nuotraukų, video, audio ir kitos platformoje talpinamos medžiagos.

Paieškos sistema turi būti patogi naudotojui.

Paieškos sistema turi būti paprasta ir išplėstinė:

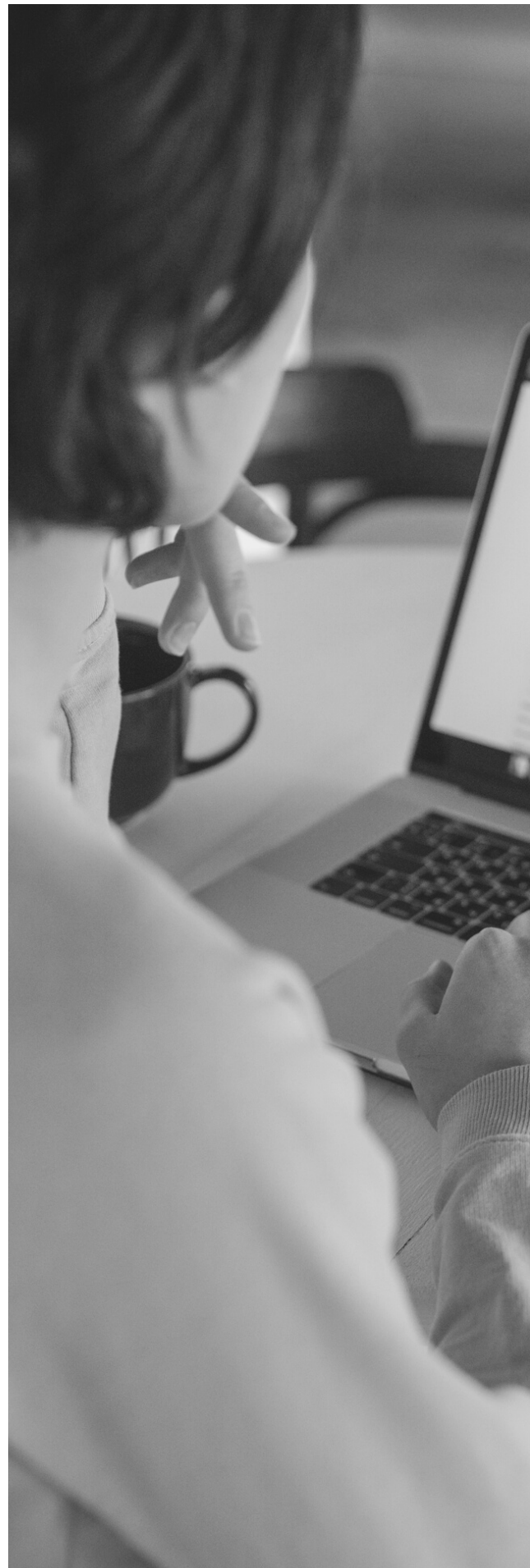
- **Paprastoje paieškos sistemoje** turi būti įdiegta automatinė rezultatų pasiūlymo galimybė tik pradėjus vesti tekstą. Pateikiama iki 10 aptiktų rezultatų su galimybe patekti į pilną rezultatų sąrašą;
- **Išplėstinėje paieškos sistemoje** turi būti įdiegta galimybė ieškoti pagal datą, žodį, frazę, temą, rubriką, kategoriją. Turi būti galimybė atlikti paieškos rezultatų rūšiavimą pagal pasirinktus kriterijus.

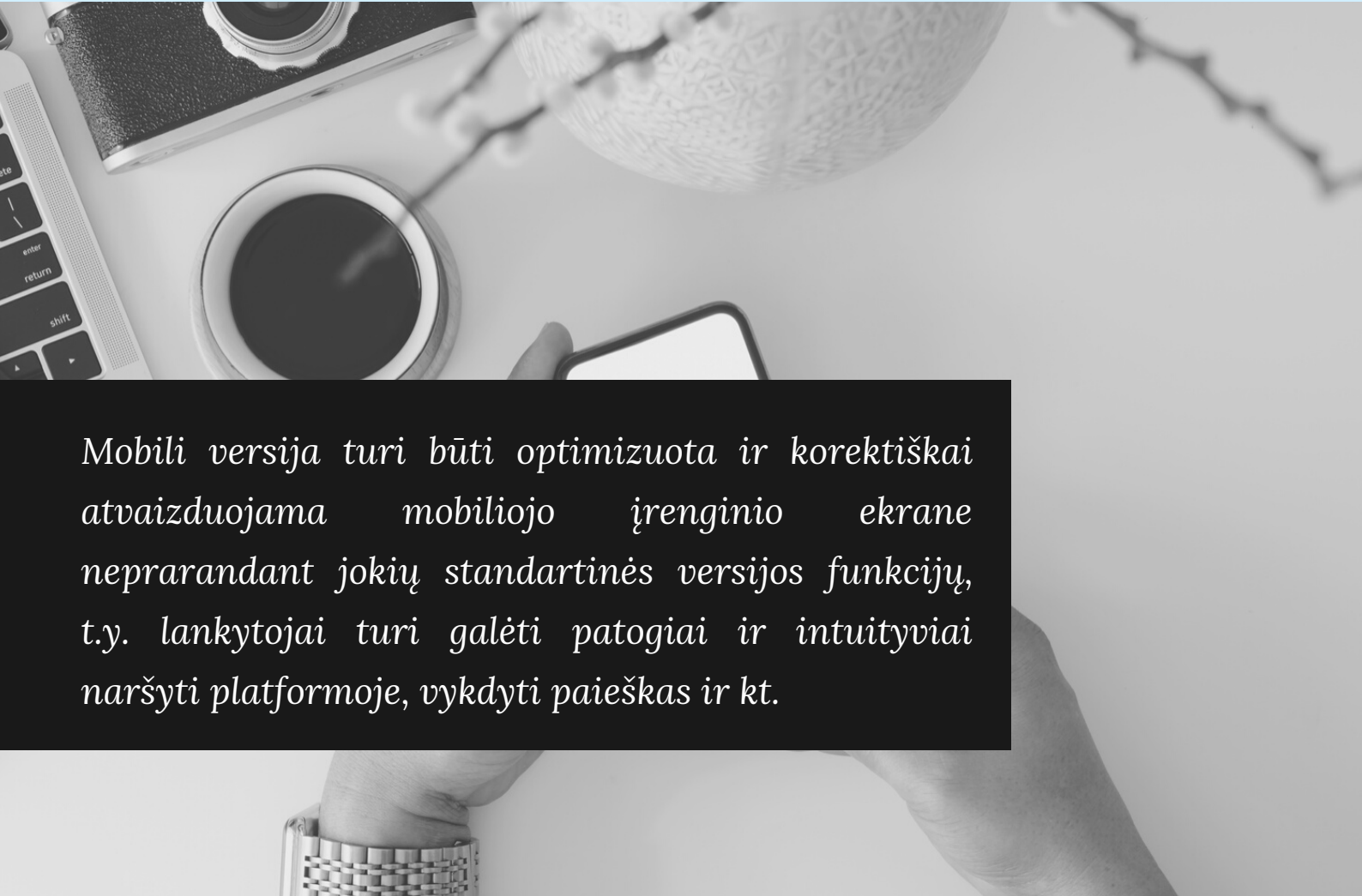
Paieškos funkcijoje turi būti detaliai nurodomi paieškos objektai sistemoje su žymomis (lokacijomis), pagal kurias būtų surandami vartotojui suvedus atitinkamą žodį.

Turi būti įgalinta paieška, veikianti *Elastic Search* principu.

Paieška turi atidaryti ieškomą objektą pagal raktinį žodį arba žodžių junginį, taip pat pagal žodžio šaknį, jeigu sistemoje nėra randama atitinkamos formos žodžio ar žodžių junginio.

Administratorius turi turėti galimybę nustatyti paieškos rezultatų atvaizdavimo formą (kiek elementų turi būti pateikta viename puslapyje, koku eiliškumu, kokia tvarka, su kiek išplėstinės (META duomenų) informacijos).





Mobili versija turi būti optimizuota ir korektiškai atvaizduojama mobiliojo įrenginio ekrane neprarandant jokių standartinės versijos funkcijų, t.y. lankytojai turi galėti patogiai ir intuityviai naršyti platformoje, vykdyti paieškas ir kt.

5.18. Mobili versija

Vartotojui lankantis platformoje, jam/jai naudojantis mobiliuoju įrenginiu (planšetiniu kompiuteriu, išmaniuoju telefonu ir kt.), platforma turi jį/ją automatiškai nukreipti į versiją, skirtą mobiliesiems įrenginiams.

Mobili versija turi būti optimizuota ir korektiškai atvaizduojama mobiliojo įrenginio ekrane neprarandant jokių standartinės versijos funkcijų, t.y. lankytojai turi galėti patogiai ir intuityviai naršyti platformoje, vykdyti paieškas ir kt.

Vartotojas turi galėti išjungti mobiliosios versijos peržiūrą ir grįžti į standartinę versiją.

5.19. Nuorodų katalogas

Platformos svetainėje turi būti realizuotas struktūrinis nuorodų kūrimas ir valdymas. Taip pat turi būti galimybė kurti kategorijas, subkategorijas, priskirti nuorodas (pavadinimas, aprašas, raktiniai žodžiai, interneto adresai), nustatyti kurių nuorodų nerodyti viešai bei realizuota paieška pagal raktinius žodžius, aprašą, kitus laukus.

5.20. Reikalavimai dokumentacijai

Paslaugų teikėjas privalo parengti ir pateikti TVS visų modulių ir funkcijų mokomąją medžiagą – naudotojo vadovą ir administratoriaus vadovą. Vadovai turi būti parengti lietuvių kalba.

Paslaugų teikėjas privalo pateikti informacinės platformos projektavimo ir techninę dokumentaciją:

- informacinės platformos projektavimo dokumentacija (analizės bei projektavimo dokumentai);
- informacinės platformos techninė dokumentacija (naudojamos TVS, duomenų bazių ir kitų komponentų aprašymai ir tarpusavio išdėstymo schemas, detalios diegimo instrukcijos ir kt.);
- informacinės platformos integracijų dokumentacija (duomenų struktūros, mainų sąsajos ir kt.).

Visa dokumentacija turi būti parengta lietuvių kalba ir pateikta spausdinta bei elektroniniu formatu (*pdf ir *docx arba analogiškais formatais).

Vykdamas platformos plėtros ir modifikavimo darbus, paslaugų teikėjas privalo atnaujinti visą aukščiau išvardintą dokumentaciją.

5.21. Reikalavimai instruktažui

Turi būti praveistas instruktažas informacinės platformos administratoriams – ne mažiau kaip 3 (trims) informacinės platformos administratoriams.

Paslaugų teikėjas viso garantinio laikotarpio metu, privalo neribotai ir nemokamai teikti konsultacijas Perkančiosios institucijos atstovams telefonu, el. paštu bei kitomis komunikavimo priemonėmis.

5.22. Reikalavimai platformos garantinei priežiūrai

Paslaugų teikėjas 36 mėnesius nuo informacinės platformos sukūrimo galutinio priėmimo – perdavimo akto pasirašymo dienos turi atlikti informacinės platformos garantinį aptarnavimą ir techninę priežiūrą – taisyti visas jos klaidas, neatitikimus techninėje specifikacijoje apibrėžtiems reikalavimams ir kt. reikalingą informacinės platformos priežiūrą reikalingą jos veikimui.

Viso garantinio aptarnavimo laikotarpiu Paslaugų teikėjas įsipareigoja neatlygintinai skirti 60 programavimo valandų informacinės platformos tobulinimui ir dizaino atnaujinimui.

Garantinis aptarnavimas turi apimti:

- informacinės platformos programinės įrangos klaidų ar netikslumų registravimą;
- informacinės platformos programinės įrangos klaidų ar netikslumų taisymą, testavimą;
- saugumo spragų, pastebėtų po trečiųjų šalių įvykdytos kenkėjiškos veiklos, tvarkymą;
- informacinės platformos programinės įrangos (TVS, duomenų bazės, programavimo platformos) nemokamą versijų atnaujinimą;

- gedimų pašalinimo laikas: informacinės platformos funkcijų sutrikimo (informacinės platformos funkcijų sutrikimas – situacija, kai informacinės platformos veikimas neatitinka sutartyje nustatytų reikalavimų) pašalinimo laikas – ne ilgiau kaip 3 darbo valandos nuo pranešimo apie gedimą gavimo telefonu ar el. paštu. Į pranešimus apie kritines klaidas, dėl kurių yra nepasiekiamą informacinė platforma arba nefunkcionuoja mobili aplikacija, turi būti reaguojama per 2 darbo valandas;
- informacinės platformos turi veikti 24/7 (24 valandos per parą, 7 dienos per savaitę režimu).

Informacinės platformos pasiekiamumas (prieinamumas) – turi būti ne mažiau kaip 95 proc. laiko per metus. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti nenutrūkstamą informacinės platformos veikimą priklausantį nuo TVS, programinio kodo, duomenų bazės ir kitų informacinės platformos programinių modulių.



5.23. Reikalavimai platformos vystymui

Perkančioji institucija turi turėti galimybę užsakyti papildomus informacinės platformos plėtimo, vystymo darbus (toliau – papildomi darbai). Papildomi darbai gali būti tokie, kurie nėra įtraukti į šios koncepcijos/techninės specifikacijos sąlygas. Papildomi darbai apima sistemos tobulinimo, naujų funkcijų kūrimo ir integravimo paslaugas, t.y. tokias veiklas, kaip analizė, projektavimas, programavimas, diegimas, dokumentacijos rengimas.

Papildomi darbai negali būti užsakomi anksčiau kaip iki darbų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo. Papildomi darbai gali būti atliekami ne mažiau kaip po 6 mėnesių nuo 1-ojo darbų priėmimo-perdavimo akto pasirašymo.

Perkančiajai institucijai pateikus užsakymą dėl papildomų darbų, Paslaugų teikėjas darbus gali pradėti vykdyti tik suderinus su Perkančiąja institucija planuojamų darbų apimtį, turinį.

Perkančioji institucija neįsipareigoja pirkti papildomus darbus.

Vykdytojas turi suteikti IT sprendimų talpinimo ir priežiūros paslaugą ne mažiau kaip 36 mėnesių laikotarpiui.

Vykdytojo teikiama IT sprendimų priežiūros paslauga apima konsultavimą, sistemos optimizavimą bei kitų smulkių programinių korekcijų atlikimą.

Duomenų serverio techniniai parametrai turi būti parinkti taip, kad IT sprendimai sklandžiai veiktų esant 1000 lankytojų, prisijungusių tuo pačiu metu.

Informacinės sistemos modernizavimas, kuriuo siekiama papildyti ir (arba) pakeisti informacinės sistemos funkcijas, informacijos apdorojimo procesus, funkcinę ir techninę struktūras, asmens duomenų tvarkymo operacijas, turi būti vykdomas, atliekant šiuos veiksmus:

- įvertinama informacinės sistemos modernizavimo apimtis;
- įvertinama, ar modernizavimo sprendimo priėmimo etapo metu vykdomos veiklos atitinka veiklas, numatytas sistemos inicijavimo stadijos metu;
- išanalizuojami aktualių teisės aktų pakeitimai;
- identifikuojamas poreikis keisti asmens duomenų struktūras ir jų apdorojimo procesus;
- peržiūrimas ir atnaujinamas poveikio asmens duomenų apsaugai vertinimas;
- peržiūrimas ir atnaujinamas rizikos vertinimas;
- specifikuojami nauji ir patikslinami esami sistemos reikalavimai;
- parengiamas modernizavimo planas.

5.24. Kiti reikalavimai

Turi būti atliktas platformos svetainės tinklalapių užsikrovimo greičio testas „PageSpeed Insights“. Mobilios ir platformos svetainės versijos visų tinklalapių surinktų balų skaičius turi būti ne mažesnis kaip 70 balų iš 100.

Tiekėjas turi pateikti ne mažiau kaip tris skirtingas dizaino koncepcijas Perkančiajai organizacijai derinti. Susiderinus ir Perkančiajai organizacijai patvirtinus platformos svetainės dizaino koncepciją, Tiekėjas turi sukurti visų tinklalapių (pvz., titulinis tinklalapis, vidinis tinklalapis, paieškos rezultatai, vartotojo profilis) ir ikonų (pvz., svarbi informacija ir kt.) dizainus.

Visos teisės į Paslaugų teikėjo sukurtą informacinės platformos (maksimalia leistina įstatymuose numatyta apimtimi ir turiniu) neatlygintinai perleidžiamos Perkančiajai institucijai, nuo tada kai yra sukurta informacinė platforma (apimant koncepcijos, dizaino ir struktūros parengimą, projektavimą, programavimą ir duomenų perkėlimą).

Pasirašant priėmimo-perdavimo aktą, Paslaugų teikėjas privalo pateikti Perkančiajai institucijai skaitmeninėje laikmenoje (CD diskas, USB atmintis ar pan.) visus išėities kodus ir dokumentaciją, kad Perkančioji institucija galėtų niekieno nevaržoma atlikti reikalingus pakeitimus informacinėje platformoje.





5.25. Numatomi funkcionalumai ateityje

5.25.1. Dirbtinio intelekto chat botas

Pagrindinė siekiamybė yra turėti dirbtinio intelekto sprendimais paremtą botą, kuris sugebėtų suteikti bet kuriam vartotojui teisingos informacijos norima tema ar nukreipti profesionalios pagalbos.

Pastarasis dirbtinio intelekto bot'as turėtų veikti uždelsto apdovanojimo modelio pagrindu (angl. *Delayed Reward*), tokiu būdu nustatant ne tik turimą paskatinimą, bet tikimybiniais metodais pabandyti nuspėti sekančią ateities būseną (pvz., kokių dar paslaugų asmeniui su negalia galėtų reikėti). Toks agentas turi turėti galimybę mokytis iš ateities (gebėjimas skaičiuoti tikimybes ateities būsenoms) ir turi gebėti atskirti, kokie jo veiksmai yra priimtini, o kurie – nepageidaujami.

Toks botas taip pat galėtų suteikti ir primityvią profesionalią psichologinę pagalbą.

Atpažinęs sudėtingą atvejį ar žmogų krizėje jis turėtų sugebėti nieko nelaukiant susieti vartotoją su profesionalia skubia pagalba.

Galimybė su botu bendrauti visomis platformoje nurodytomis kalbomis (lietuvių, anglų, rusų).

5.25.2. Tinklaidės (angl. *podcast*)

Šiai platformai sparčiai populiarėjant, turi būti numatyta galimybė klausytis įrašų asmenų su negalia integracijos į visuomenę temomis.

5.25.3. Platformos suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimo modelis

Pažymėtina, kad norint pasiekti suderintą ir efektyvą informacijos ir socialinių paslaugų teikimą būtina paslaugų integracija. Panašių principų modeliai šiuo metu veikia tokiose šalyse kaip Suomija, Švedija, Vokietija bei Estija ir kaip gerosios praktikos yra siūlomi tarptautinių organizacijų. Pavyzdžiui, Švedijoje socialinio draudimo ir viešosios įdarbinimo agentūros kartu kuria individualius planus nedirbantiems asmenims (tame tarpe ir asmenims su negalia). Skirtingų sričių specialistų grupės, kartu analizuojančios asmens, turinčio sveikatos ar socialinių problemų, situaciją, sutinkamos ir Suomijoje bei Vokietijoje. Be to, Pasaulio bankas išskiria poreikį tarpininko, kuris koordinuotų skirtingų sričių paslaugas ir priemones, teikiamas vienam asmeniui, siūlydami mediatoriaus ar atvejo vadybininko funkciją.

Tame tarpe atitinkamas tarpininkas veiktų ir pagalbos teikimo darbdaviams, siekiantiems įdarbinti asmenis su negalia, atveju ir atliktų mentoriaus, kuris per platformą konsultuotų darbdavius įvairiais su įdarbinimu susijusiais klausimais (pvz., kaip pritaikyti darbo vietą ar įkurti naują ir pan.), funkciją. Kadangi neretai darbdaviai nesiryžta įdarbinti asmens su negalia dėl to, jog jiems trūksta informacijos, tai mentorystės sistemos platformoje įgyvendinimas, manytina, padėtų panaikinti šią kliūtį asmens su negalia į(si)darbinimo kelyje bei būtų vienas iš bendradarbiavimo modelio veikimo elementų.

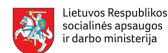
Kadangi Pasaulio bankas pabrėžia paslaugų koordinavimui reikalingų informacinių sistemų (IS) integracijų svarbą, nacionalinė platforma „Negalia netrukdo“ tolimesniuose jos etapuose galėtų tapti minėta IS. Siekiant tai įgyvendinti būtina tobulinti elektroninių paslaugų vystymą, institucijų informacinių sistemų tarpusavio sąsają, kad vertinant negalia, ar skiriant individualią pagalbą, socialines paslaugas ir paramą, galima būtų „vieno langelio“ principu elektroniniu būdu keistis būtina informacija su atitinkamomis institucijomis (pvz., Užimtumo tarnyba (UT), Valstybine ligonių kasa (VLK), savivaldybėmis, etc) ir tokiu būdu bendradarbiauti. Šiam tikslui pasiekti ir tinkamai pasirengti yra būtina įvairių valdžios institucijų bei įstaigų informacinių sistemų tarpusavio sąsaja ir integracija.



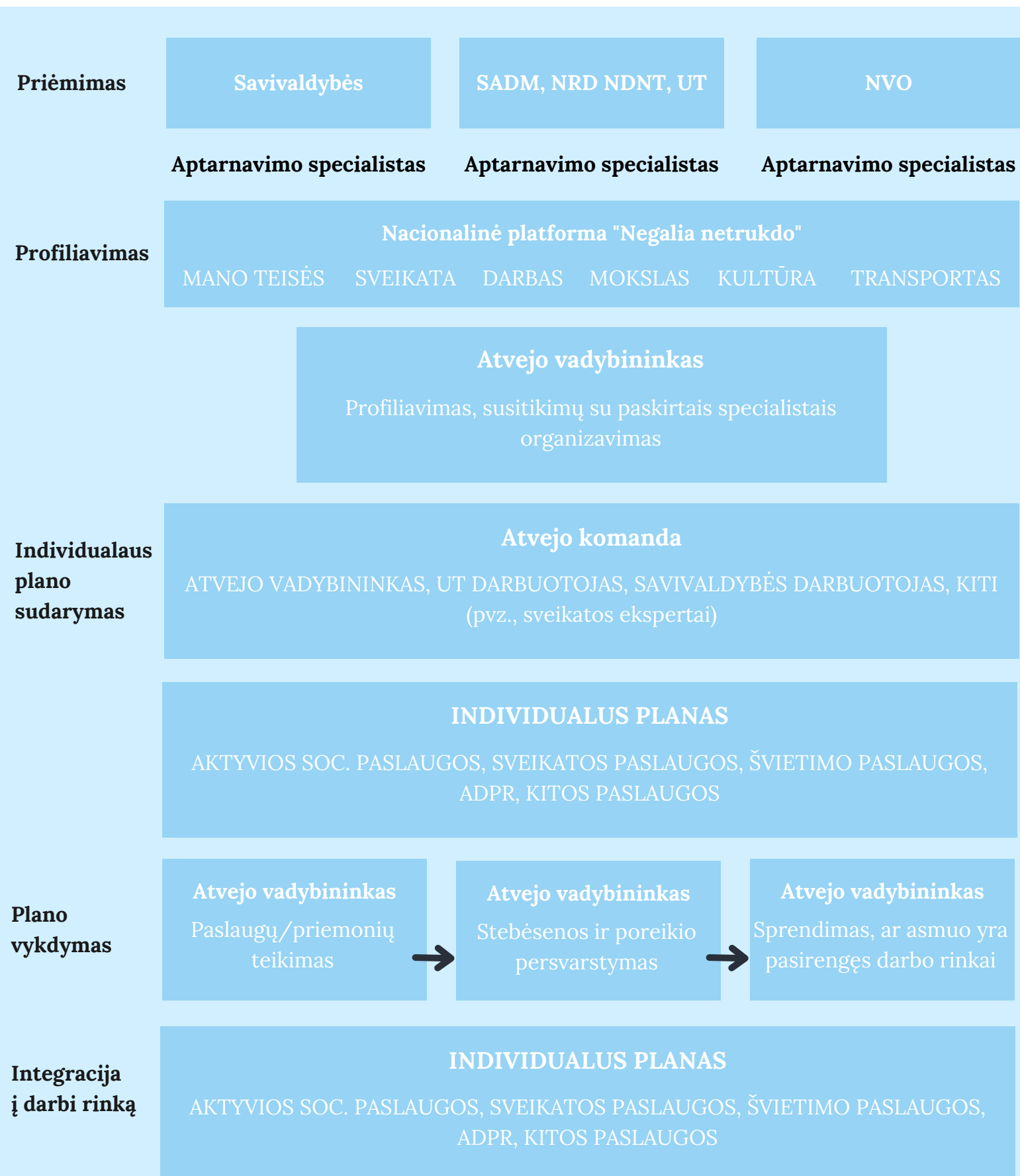
5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.25. Numatomi funkcionalumai ateityje

5.25.3. Platformos suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimo modelis



5.25.3.1. Principinė modelio schema: pagrindiniai integruoto paslaugų teikimo komponentai



5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.25. Numatomi funkcionalumai ateityje

5.25.3. Platformos suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimo modelis

5.25.3.2. Modelyje veikiančios rolės ir etapai

Modelyje yra itin svarbios keturios pagrindinės rolės – asmuo su negalia, kuriam reikalinga pagalba, aptarnavimo specialistas, atvejo vadybininkas ir atvejo komanda. Šis modelis yra sudarytas iš 5 pagrindinių žingsnių: **priėmimas / profiliavimas / individualaus plano sudarymas / plano vykdymas / integracija į darbo rinką.**

Priėmimas

Priklausomai nuo poreikių, asmuo su negalia gali kreiptis į savivaldybę, SADM, NDNT, NRD, UT ir (ar) NVO. Kaip ir šiuo metu veikiančioje sistemoje, asmenys, kuriems yra reikalingos tik darbo rinkos paslaugos ar ADRP priemonės, turėtų kreiptis į UT, o asmenys, kuriems be darbo rinkos paslaugų ar ADRP priemonių reikalingos socialinės paslaugos bei piniginė socialinė parama – į savivaldybę. Atsižvelgiant į faktą, kad dalis ekonomiškai neaktyvių asmenų, kuriems reikalingos socialinės paslaugos, nesikreipia į savivaldybę ar nėra pasiekiami savivaldybių socialinių darbuotojų, į procesą yra įtraukiami ir NVO bei kiti socialiniai partneriai (pvz., medicinos įstaigos). Šie NVO ir socialiniai partneriai, sužinoję apie ekonomiškai neaktyvius asmenis, kuriems reikalinga socialinė parama, užmezga su jais santykį ir paskatina ateiti (palydi) į savivaldybes.



5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.25. Numatomi funkcionalumai ateityje

5.25.3. Platformos suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimo modelis

5.25.3.2. Modelyje veikiančios rolės ir etapai

Profiliavimas

Visiems asmenims, atvykusiems (ar paskatintiems ateiti) į savivaldybę, yra užvedama (atnaujinama) elektroninė asmens kortelė nacionalinėje platformoje „Negalia netrukdo“. Šį procesą atlieka aptarnavimo specialistas. Siekiant automatizuoti informacijos apie asmenį surinkimo procesą, pasirinktoje IS turės būti įgyvendintos integracijos su kitomis IS ir registrais. Pažymėtina, jog elektroninėje asmens kortelėje nurodoma (tvarkoma) konfidenciali asmens informacija, tik gavus jo sutikimą. NVO nariai, socialiniai darbuotojai sužinoję apie nedirbantį asmenį ir gavę jo sutikimą, gali užvesti elektroninę asmens kortelę jo gyvenamojoje vietoje, siekiant sumažinti asmens vizitų savivaldybėje skaičių. Svarbu pabrėžti, jog pats asmuo su negalia taip pat turi turėti teisę prisijungti prie minėtos sistemos bei susikurti savo asmens elektroninę kortelę. Pagal elektroninėje asmens kortelėje esančius požymius, IS teikia rekomendacinio pobūdžio pasiūlymus vartotojui (aptarnavimo specialistui, pačiam asmeniui su negalia, NVO atstovui ir kt.),

kokių tolesnių veiksmų turėtų būti imtasi. Jeigu kortelę pildo atvejo vadybininkas, tai, jis, remdamasis elektroninėje asmens kortelėje nurodytais duomenimis, profilioja asmenį. Profiliavimo metu atvejo vadybininkas identifikuoja sritis, kurių specialistai reikalingi priskirtam asmeniui (pvz., švietimo, medicinos, užimtumo, socialinis darbuotojas ir kt.), ir suorganizuoja su jais susitikimus. Specialistai, matydami elektroninės asmens kortelės duomenis bei kontaktuodami su pas juos priskirtu asmeniu, identifikuoja šio asmens poreikius bei su šiuo asmeniu diskutuoja galimus identifikuotų problemų sprendimo būdus. Itin kompleksišku atveju, asmeniui papildomai užsakoma lydinčio asmens paslauga, užtikrinanti, kad asmuo nueis į jam paskirtus susitikimus. Svarbu pabrėžti, jog asmuo, savarankiškai užsiregistravęs platformoje ir norintis ir (ar) galintis atlikti profiliavimo veiksmus pats(-i), taip pat turi matyti IS suformuotą savo situacijos valdymo planą bei turėti galimybę kreiptis pas atitinkamus specialistus.



5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.25. Numatomi funkcionalumai ateityje

5.25.3. Platformos suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimo modelis

5.25.3.2. Modelyje veikiančios rolės ir etapai



Individualaus plano sudarymas

Atsižvelgiant į II etape identifikuotus asmens poreikius, asmeniui sudaromas individualus planas. Šį planą kuria IS kartu su atvejo komanda, koordinuojama atvejo vadybininko. Atvejo komandos susitikimo metu analizuojama asmens situacija bei koreguojamas IS sudarytas individualus planas, leisiantis asmeniui sėkmingai integruotis į darbo rinką. Atvejo komanda kartu su asmeniu su negalia nusprendžia, ar IS pateiktos paslaugos ir priemonės yra reikalingos bei ar pateiktas teisingas jų teikimo eiliškumas, norint asmenį paruošti darbo rinkai. Individualų planą gali sudaryti aktyvinančios socialinės paslaugos, sveikati-

nančios paslaugos (pvz., psichologo konsultacijos, reabilitacija), ADPR priemonės, pinigine socialine parama ar kitos aktualios paslaugos. Įvertinus asmens situaciją, poreikius bei jam tinkamas paslaugas, atvejo komanda, pagal IS pateiktus siūlymus, parengia asmeniui tinkantį individualų planą atitinkamam laikotarpiui (pvz., metams). Pažymėtina, kad esant poreikiui, viena iš paslaugų, priskiriamų asmeniui, gali būti lydinčiojo asmens paslaugos.

Svarbu pabrėžti, jog atvejo komanda taip turi būti sudaroma ir tiems asmenims, kurie užsiregistravo patys bei, esant poreikiu, sudaryti jam individualų planą ir (ar) padėti pačiam asmeniui jį koreguoti.



5. PLATFORMOS FUNKCIONALUMAI

5.25. Numatomi funkcionalumai ateityje

5.25.3. Platformos suinteresuotųjų šalių bendradarbiavimo modelis

5.25.3.2. Modelyje veikiančios rolės ir etapai

Plano vykdymas

Atvejo komandai parengus individualų planą ir atvejo vadybininkui jį suderinus su asmeniu, asmeniui pradedamos teikti jam priskirtos paslaugos. Atskiras paslaugas, priklausomai nuo paslaugų pobūdžio, teikia savivaldybės institucijos ir įstaigos, valstybinės institucijos, NVO, privačios įmonės ir kiti socialiniai partneriai. Individualaus plano vykdymo trukmė skirsis pagal kiekvieno atvejo specifiką. Atvejo vadybininkas nuolat stebi, ar asmuo dalyvauja jam priskirtų paslaugų teikime bei periodiškai vertina individualaus plano vykdymo progresą ir, esant poreikiui, gali sukviesti atvejo komandą ar atskirų sričių specialistus, norint persvarstyti konkrečių paslaugų ar priemonių poreikį. Atvejo komanda taip pat yra sukviečiama, kai individualus planas yra įvykdomas arba atvejo vadybininkas kartu su asmeniu su negalia nusprendžia, kad asmuo galimai yra pasiruošęs darbo rinkai arba asmuo yra visiškai nesuinteresuotas keistis ir nebėra poreikio tęsti individualaus plano vykdymą. Atvejo komanda apsvaisto kiekvieną atvejį ir kartu su asmeniu su negalia priima sprendimą, ar asmuo yra pasiruošęs darbo rinkai, ar yra tikslinga tęsti plano vykdymą. Jei nusprendžiama, kad asmuo darbo rinkai dar nepasiruošęs, jei tai yra tikslinga, jis toliau tęsia individualaus plano vykdymą (esant poreikiui, individualus planas gali būti pratęsimas, papildomas arba nutraukiamas).

Integracija į darbo rinką

Kai atvejo komanda kartu su asmeniu su negalia priima sprendimą, kad asmuo yra pasiruošęs, asmuo gali pradėti integraciją į darbo rinką.



6. TIPINIS VARTOTOJAS

6. TIPINIS VARTOTOJAS

6.1. Asmuo su negalia

Savarankiško užimtumo programa pasinaudojusiam Kazimierui, 29 metai, dirbančiam pagal individualią veiklą ir teikiančiam įvairias programavimo bei informacinių technologijų konsultavimo paslaugas, kyla mintis su bičiuliais įsteigti savo darbų apskaitos informacinės sistemos konsultavimo-programavimo paslaugų įmonę. Vis dėlto, Kazimierui kyla abejonių, ar tai jam pavyks įgyvendinti, kadangi neturi jokios verslo kūrimo patirties, o ir nuogaštuoja, ar jo turima judėjimo negalia nesutrukdys vyksti į susitikimus su investuotojais.

Naršydamas internete, Kazimieras suranda platformą „Negalia netrukdo“, kurioje aiškiai, bet detalai aprašoma, kokios pagalbos iš jo gyvenamajame mieste įsikūrusių valstybinių bei nevyriausybinių organizacijų Kazimieras galėtų sulaukti, kuriant nuosavą verslą, bei taip pat netikėtai supranta, jog įsigijus automobilį, jis gali pretenduoti į automobilio įsigijimo ir pritaikymo išlaidų kompensaciją, kuri ženkliai pagerintų jo galimybes keliauti tiek darbo, tiek laisvalaikio reikalais. Lankymasis platformoje „Negalia netrukdo“ Kazimieras pasinaudojo ir nemokamomis teisininko paslaugomis, kurios tapo itin vertingomis, siekiant teisiškai įregistruoti savo įmonę. Itin svarbu pabrėžti, jog užsiregistravęs tik asmenims su negalia skirtoje „Negalia netrukdo“ platformos prieigoje, Kazimieras gavo itin daug naudingų patarimų iš kitų negalią turinčių asmenų, jau įkūrusių savo nuosavą verslą, bei turėjo galimybę išgirsti įvairių gerųjų praktikų pavyzdžių. Kazimieras viliasi, jog verslui sėkmingai įsibėgėjus ir jis pats galės pradėti dalintis gerąja patirtimi ir tokiu būdu turės galimybę įkvėpti ir kitus negalią turinčius asmenis pradėti savo verslą.



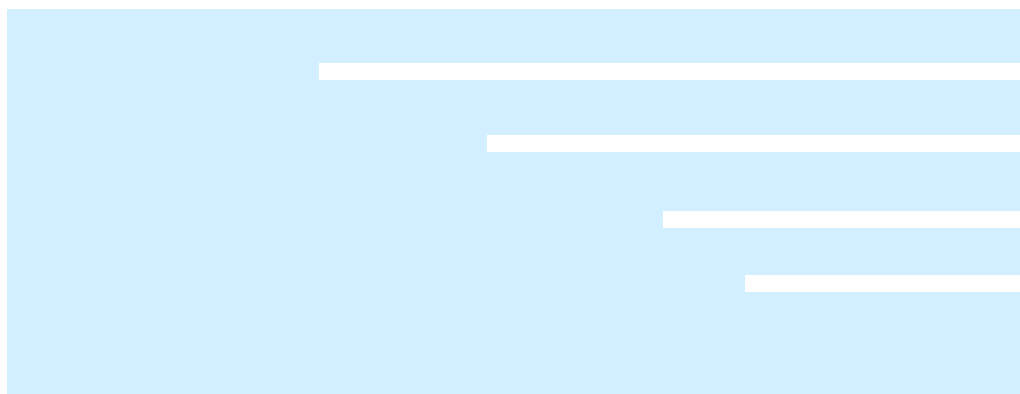


6.2. Asmens su negalia šeimos narys

Marijos, 44 metai, sūnus Jonas, 19 metai, šiais metais baigs mokyklą ir planuoja stoti į universitetą. Jonas itin domisi gamtos pažinimu ir zoologija, taigi norėtų studijuoti biologiją. Marija nerimauja, ar sūnus pajėgs lankyti paskaitas, o vėliau – ir atlikti praktiką, kadangi turi regos negalią. Laisvu nuo studijų metu, Jonas taip pat norėtų pradėti dirbti, o tai dar labiau didina Marijos nuogastavimus. Nors Jonas į savo ateitį žvelgia optimistiškai, sako esąs pasiruošęs kitam gyvenimo etapui bei stengiasi nuraminti mamą, Marija vis dažniau jaučiasi sudirgusi, jai viskas „slysta iš rankų“, apima kaltės jausmas, jog negali padėti sūnui.

Pradėjusi ieškoti informacijos, kaip padėti sūnui ir sau, Marija atranda nacionalinę platformą „Negalia netrukdo“, kurioje sužino aukštosios mokyklos, kurioje nori studijuoti Jonas, negalios reikalų koordinatoriaus kontaktus. Po trumpo pokalbio su juo, Marija jaučiasi užtikrinčiau – fakulteto pastatas, kuriame studijuos Jonas, yra gerai pritaikytas asmenims su regos negalia, bei jame jau sėkmingai studijuoja keletas kitų studentų su regos negalia.

Toliau ieškodama informacijos „Negalia netrukdo“ platformoje Marija suvokia, kad patirti stresą dėl namus paliekančio sūnaus yra normalu, o taip pat sužino būdų, kaip galima jį saugiai valdyti. Pastebėjusi darbo skelbimų gausą platformoje Marija taip pat ima pritarti Jono norui susirasti darbą – Marija atsisiunčia platformoje pateiktą atmintinę apie pasiruošimą darbui asmenims su negalia į savo kompiuterį ir ruošiasi ją aptarti su Jonu.





6.3. Darbdavys, siekiantis įdarbinti asmenis su negalia

Šarūnas, 38 metai, turi savo nuosavą verslą – nedidelį viešbutį Birštone – ir šiuo metu ieško net 3 darbuotojų dirbti viešbučio restorane. Dar tik žengdamas pirmuosius savo kaip verslininko žingsnius, Šarūnas buvo užsibrėžęs sau tikslą, kurti socialiai atsakinga verslą, tačiau vis dar nėra įdarbinęs nei vieno asmens su negalia. Šarūnas jau ne kartą yra bandęs ieškoti informacijos, įvairiose internetinėse svetainėse, nuo ko jam reikėtų pradėti, siekiant įdarbinti darbuotoją su negalia, tačiau rasdavo tik bendrą informaciją, neišskiriant paramos ir rekomendacijų įdarbinant asmenis su negalia. Apie aktyvias darbo rinkos priemones Šarūnas yra girdėjęs tik iš nuogirdų: verslininkų klube sklandė gandai, jog siekiant gauti subsidiją, reikia užpildyti daug sudėtingų dokumentų ir darbdaviams dažniausiai reikia samdyti atskiras įmones, jog jos tai padarytų už juos. Vis dėlto, Šarūno žmona Monika, dirbanti socialine darbuotoja savivaldybėje, kartą grįžusi į namus iš darbo Šarūnui prasitarė apie visuomenei pristatytą naują platformą „Negalia netrukdo“. Monika sakėsi pradėjusi naudoti ją savo – kaip socialinės darbuotojos – kompetencijai kelti, tačiau mačiusi naudingos informacijos ir darbdaviams. Šarūnas, prisijungęs prie minėtos platformos, iš karto pamatė jį dominančias skiltis „Žingsniai: pirmą kartą įdarbinu asmenį su negalia“ bei „Valstybės pagalba įdarbinimui“, o pasirinkęs tik darbdaviams skirtą prieigą – įkėlė ir darbo pasiūlymą dirbti jo viešbučio restorane. Radęs patikimą informaciją platformoje, Šarūnas taip pat prisijungė prie darbdavių platformoje vienijančio forumo, kuriame jo kolegos verslininkai dalinosi gerosiomis patirtimis įdarbinant asmenis su negalia. Tą patį vakarą Šarūnas susitarė dėl virtualios konsultacijos su kitos įmonės vadovu ir pasidalino savo nuogastavimais bei klausimais, kylančiais apie darbo vietos pritaikymą darbuotojui su negalia. Po kelių dienų gavęs vieno potencialaus darbuotojo gyvenimo aprašymą ir įvykdęs darbo pokalbį, Šarūnas nudžiugo – jo restorane už kelių savaitžių pradės dirbti darbuotojas su intelekto negalia, kuris dega motyvacija prisidėti prie viešbučio restorano veiklos ir pasidalinti turima savo patirtimi.



6.4. Specialistas, teikiantis paslaugas asmenims su negalia

Simona, 52 metai, yra socialinė darbuotoja ir dirba vienoje iš Lietuvos savivaldybių. Simona šį darbą atlieka jau ilgą laiką: pažįsta dauguma miesto garbaus amžiaus gyventojų, kuriems reikalinga pagalba, bendrauja ir bendradarbiauja su gausiomis šeimomis, patiriančiomis sunkumų, rūpinasi miesto gyventojų su negalia gerove. Vis dėlto, Simona jau ne kartą ima pastebėti, jog į ją kreipiasi vietiniai miesto darbdaviai, socialiai atsakingų įmonių vadovai, besidomintys galimybe įdarbinti asmenis su negalia, tačiau ji negalinti detaliai atsakyti į jų klausimus.

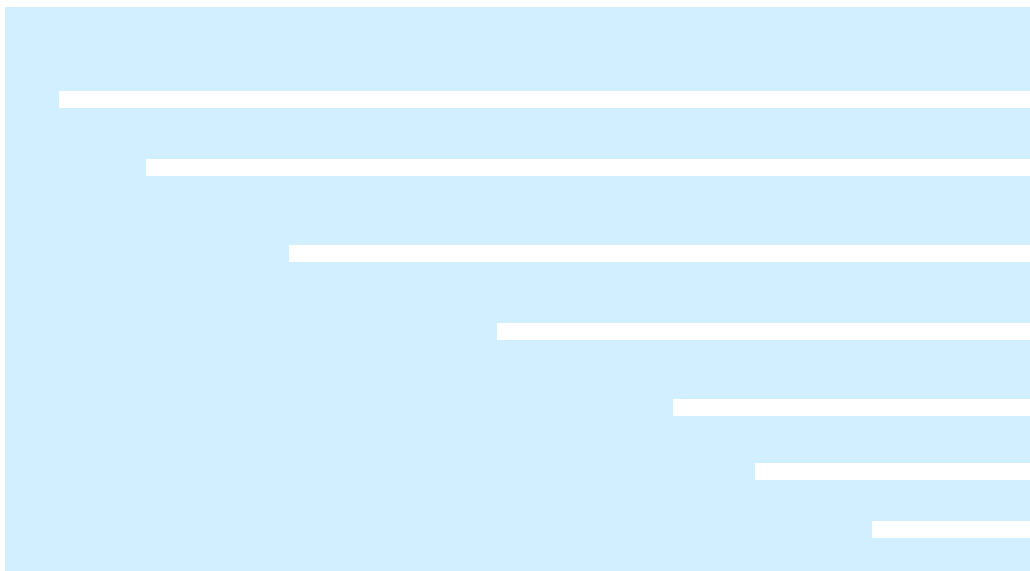
Siekdama kelti savo kompetencijas, Simona internete atranda nacionalinę platformą „Negalia netrukdo“, kurioje pastebi galimybę dalyvauti mokymuose specialistams, teikiantiems paslaugas asmenims su negalia. Sėkmingai juos išklausiusi, Simona jaučiasi įgijusi naujų žinių, ne tik kaip kokybiškai teikti paslaugas įvairaus amžiaus asmenims su negalia, tačiau ir informuoti darbdavius apie šių asmenų įdarbinimo galimybes, priemones ir asmenų su negalia poreikius. Simona susisiečia su į ją anksčiau besikreipusiais darbdaviais ir susitaria dėl susitikimo. Svarbu pabrėžti, jog Simona taip pat imasi iniciatyvos ir prisijungusi prie viešajam sektoriui skirtos platformos prieigos, papildo informaciją apie jos savivaldybėje teikiamas paslaugas asmenims su negalia. Nurodydama už atskiras veiklos sritis atsakingų asmenų savivaldybėje kontaktinius duomenis, Simona tikisi, jog pavyks susipažinti su dar daugiau jos miesto gyventojų su negalia bei pasiūlyti jiems valstybės garantuojamas paslaugas ir priemones kliūčių mažinimui.



6.5. Nevyriausybines organizacijos (NVO) atstovas

Lietuvos jaunuolių su negalia asociacija „Karta X“ įgyvendino projektą ir teikė tarpininkavimo paslaugas, įdarbinant jaunuolius su klausos negalia. Projekto tikslas – siekti kurčiųjų įsidarbinimo galimybių visoje Lietuvoje didinimo, įdiegiant inovatyvias įdarbinimo sistemas. Projekto metu paslaugas gavo 151 kurtieji ir neprigirdintys asmenys, iš jų įsidarbino – 101. Taip pat sukurtos ir aprobuotos įdarbinimo tarpininkų kvalifikacijos kėlimo programos ir įgyvendinti mokymai įdarbinimo tarpininkaujant, vadybos ir administravimo pagrindų įdarbinant, kurčiųjų psichosocialinės integracijos ypatumų, kurčiųjų ir neprigirdinčiųjų socialinės rehabilitacijos raidos ir profesinės gestų kalbos temomis.

Pasibaigus projektui, šios asociacijos pirmininkė Gabija, 26 metai, ėmė ieškoti būdų, kaip pasidalinti projekto metu sukaupta gerąja patirtimi, projekto rezultatais bei praktika. Naršydama internete, Gabija suranda nacionalinę platformą „Negalia netrukdo“ ir joje ne tik įkelia visą naudingą informaciją, tačiau paskatina ir projekto dalyvius pasidalinti savo patirtimis, sukuriant trumpus video reportažus. Gabija viliasi, jog pastebėję pokytį ir galimybes, prie kitų asociacijos rengiamų projektų prisijungs dar daugiau jaunuolių su negalia ir ji galės dar sėkmingiau vykdyti asociacijos veiklą.



7. PLATFORMOS ĮGYVENDINIMO EIGA IR PROCESAI

7. PLATFORMOS ĮGYVENDINIMO EIGA IR PROCESAI

7.1. Preliminarus platformos valdymo planas

Svetainės dizaino pirminių variantų pateikimas
2023 m. II ketv.

Pirminės turinio valdymo sistemos sukūrimo data
2023 m. II ketv.

Turinio sukūrimas
2023 m. II ketv.

Galutinė turinio valdymo sistemos sukūrimo data
2023 m. III ketv.

Svetainės testavimas
2023 m. III ketv.

Numatoma svetainės atvėrimo plačiajai visuomenei data
2023 m. IV ketv.

Už turinį ir jo valdymą yra atsakinga SADM. Jis pasilieka teisę savo nuožiūra paskirti kitus administratorius (nebūtinai tiesiogiai pavaldžius skyriui asmenis, kuriems gali būti priskiriamos ne pilnos TVS teisės). Platformos priežiūra taip pat yra SADM sritis.

Galimybė svetainėje vartotojams teikti pasiūlymus platformos tobulinimui ir gerinimui įpareigoja atsakingą instituciją į pastabas reaguoti per 3 darbo dienas.

Viešoji konsultacija su visuomene (tikslas – išsiaiškinti vartotojo poreikius) privalo būti atliekama bent kartą per metus.

Kadangi platforma numatoma kaip tam tikra nacionalinė socialinės politikos formuotoja Lietuvoje, būtina nuolatinė jos priežiūra – tam turi būti skiriamas bent vienas etatas:

- Būtina paruošti darbo pobūdžio aprašymą, nurodyti reikalingas kompetencijas, veiklas ir kuruojamas sritis;
- Už platformos priežiūrą atsakingas asmuo turi ne tik turėti bent jau minimalias socialinės apsaugos politikos žinias, bet ir aukštą kompiuterinį raštingumą bei projekto valdymo įgūdžius.

Visa su platforma susijusi informacija privalo būti archyvuojama ir lengvai pasiekiamą, kad nauji platformos valdytojai galėtų sėkmingai tęsti pradėtus darbus.

Platforma savo turiniu, keliamais tikslais ir kokybės užtikrinimu turi tapti ne tik pavyzdžiu kitoms viešosioms įstaigoms Lietuvoje, bet ir užsienyje:

- Turiniui turi būti keliami aukščiausi kokybės reikalavimai;

7.1. Preliminarus platformos valdymo planas

- Turinys turi būti atnaujinamas nuolat pagal galimybes;
- Turinys turi būti peržiūrimas ir derinamas su socialinio darbo, atvejo vadybos, sveikatos priežiūros ir kt. specialistais kas dvejus metus – tai platformos savininko atsakomybė.

Atsakinga institucija turi kas ketvirtį pateikti platformos veiklos ataskaitą (pvz., lankytojų skaičius, aktyviausių platformos nuorodų skaičius ir kt.) ir, atsižvelgiant į rodiklius, atlikti sistemos naujinimus. Kiekvienų metų pabaigoje turi būti numatoma kiek lėšų reikės skirti naujinimo darbams.

Kartą per 2 metus turi būti atliekama gerųjų užsienio šalių praktikų analizė ir kartą per metus – naujausių interneto tendencijų ir jų pritaikymo galimybių internetinėje platformoje ataskaita. Tikslas yra diegti naujausius techninius sprendimus (pvz., dirbtinis intelektas). Kiekvienais metais privalo būti peržvelgiama, ar socialinės apsaugos politika internetinėje platformoje yra formuojama teisingai ir taisyklingai. Taip pat atliekama platformos poreikio analizė, peržvelgiami tikslai. Atsižvelgiant į rezultatus, daromi pakeitimai.

Svarbu kiekvienais metais atlikti apklausas viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksui nustatyti (rekomenduojama naudotis 2010 m. išleistame LR vidaus reikalų ministerijos „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“ <http://vakokybe.vrm.lt/index.php?id=524> ar panašia). Taip pat rekomenduojama atlikti kaštų ir naudos bei poveikio analizes.

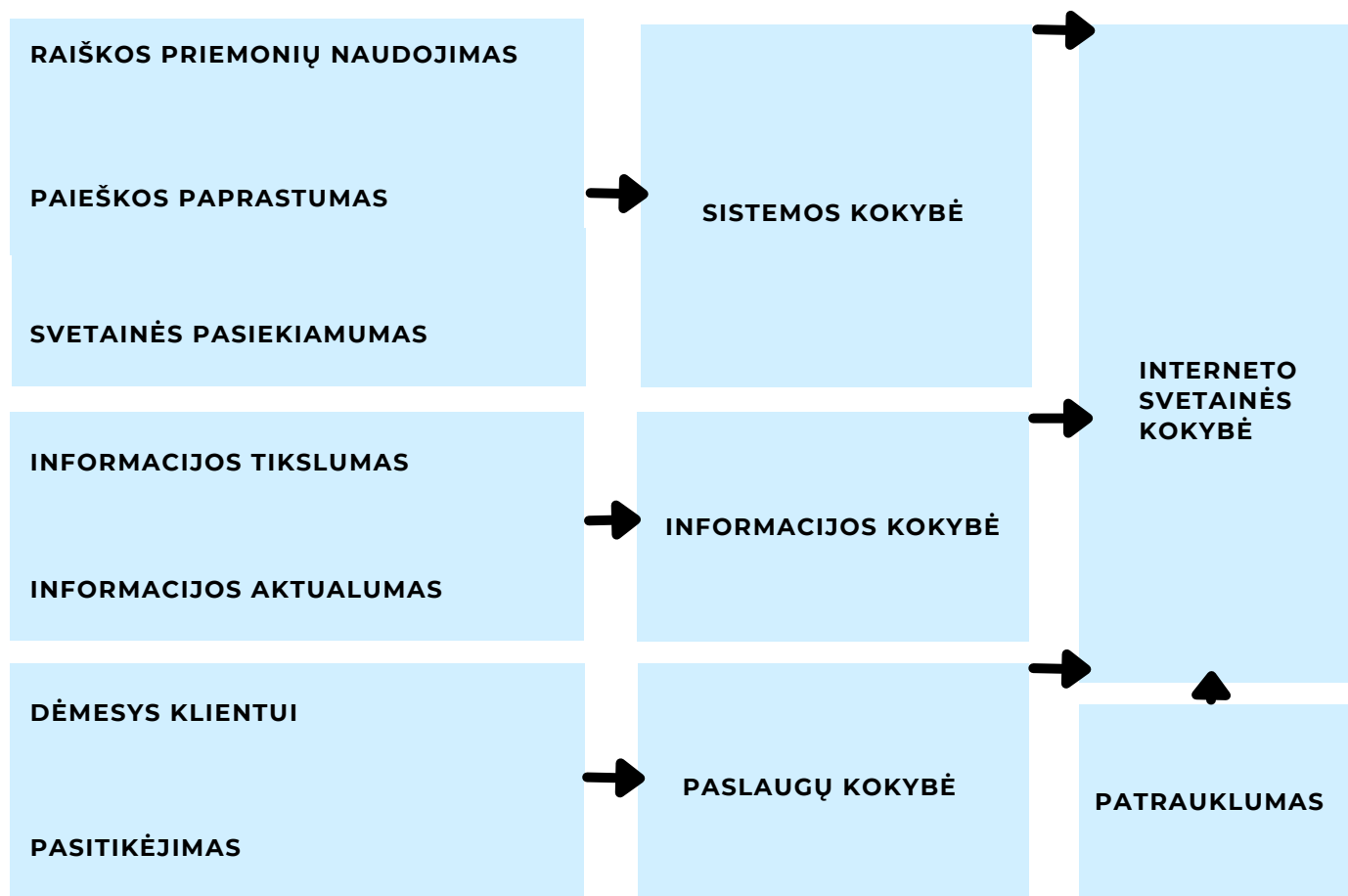
Vertinant platformos kaip paslaugos kokybę, siekiant gauti naudingus rezultatus, kurie atspindėtų realią situaciją, dažniausiai yra taikoma net keletas vertinimo modelių, jie derinami prie praktinės projekto situacijos ir analizuojami tie elementai, kurie labiausiai projektui yra aktualūs, tad šio projek-

7.1. Preliminarus platformos valdymo planas

-to platformos kaip paslaugos kokybės vertinimas gali būti atliekamas įvairiai: pagal lygmenis, kategorijas, kriterijus, veiksnius, rodiklius, tipus ir būkles, bei būti analizuojamas įvairiais lygmenimis: individo lygmeniu, platformos teikėjo lygmeniu, savivaldybės lygmeniu, valstybės lygmeniu.

Šioje koncepcijoje minėtam projektui ir platformai įvertinti pirmiausia siūlomas J. Ruževičiaus ir N. Guseva (2006) pateiktas **elektroninių paslaugų kokybės suvokimo modelis**, kuriame pabrėžiami du pagrindiniai aspektai, tai – „suvokta interneto svetainės kokybė“ ir „interneto svetainės kūrimo kokybė“ – yra labai susiję, vienas nuo kito priklauso ir pasireiškia svetainės lankomumu, techniniu funkcionavimu, turinio kokybe, papildomų

paslaugų kokybe. Lankytojo interneto svetainės kokybės suvokimas remiasi jo patirtimi, kūrėjo atlikto darbo kokybės suvokimas taip pat remiasi jų patirtimi. Autorių įvardijami kokybės aspektai išryškėja dėl internetinio pobūdžio (negalima paliesti, pajusti). Kliento vertinimas formuojasi tik internetinės svetainės naudojimo patogumu (**2 pav.**). Šis modelis pateikia visas sudedamąsias dalis, kad įmonės/įstaigos turinčios internetines svetaines, jų pagalba vykdančios savo veiklą – išlaikytų paslaugų kokybę, pateiktų kuo išsamesnę, teisingą informaciją ir ne tik pritrauktų klientus, bet gautų iš jų ir grįžtamąjį ryšį (vertinant apsilankymo skaičių, komentarų, atsiliepimų pobūdį ir kt.).



2 pav. Internetinių paslaugų kokybės modelis



3 pav. Kliento bendroji paslaugos kokybė

Grönroos ir Gummesson integruotos kokybės modelis. Šis modelis vertinamas kaip vienas paprasčiausių paslaugų kokybės modelių. Jį sudaro dvi sudedamosios dalys, tai – laukiama kokybė ir patirta kokybė (Bagdonienė, Hopenienė, 2004; Vengrienė, 2006; Williams, Buswell, 2003) (**3 pav.**).

Ch. Grönroos taip pat pateikia kokybiškos paslaugos atlikimo kriterijus. Juos skirsto į tris dalis (Williams, Buswell, 2003):

Kriterijai susiję su pasiekimais:

- Profesionalumas ir įgūdžiai

Kriterijai susiję su procesu:

- Personalo, teikiančio paslaugą, požiūris ir elgesys
- Paslaugos teikėjo prieinamumas ir lankstumas
- Patikimumas ir pasitikėjimas
- Greita reakcija į neigiamas situacijas

Kriterijai susiję su įvaizdžiu:

- Reputacija ir kūrybiškumas
- Tinkamas kainos ir kokybės santykis

7.1. Preliminarus platformos valdymo planas

Nors šis modelis ir nėra labai sudėtingas, tačiau nesudėtingai pritaikomas įvairiems subjektams. Dėl šios priežasties, lengvai panaudojamas ir šioje koncepcijoje minėtai platformai vertinti.

W. Müller paslaugų kokybės modelis. Šis modelis atspindi kokybės vertinimą iki paslaugos vartojimo, ją vartojant ir po vartojimo. Atskleidžiamas kokybės vertinimo ir vartotojo elgsenos sąryšis. W. Müller modelyje galima pastebėti, kad individualų kokybės vertinimą sąlygoja: suvoktos kokybės vertinimas; kognityvinis palyginimas (lūkesčiai ir įgyta patirtis); reagavimas po psichologinio įvertinimo. Paslaugos kokybės vertinimas prasideda jau siūlymo fazėje (Ramanauskienė ir kt., 2011).

Kano paslaugų kokybės modelis. Kano modelis buvo sukurtas, kad padėtų nustatyti ir suprasti ryšį tarp paslaugos atlikimo ir klientų pasitenkinimo. Modelio analizuojami požymiai yra skirstomi į 5 kategorijas: patrauklumas, vienpusiškas vertinimas, privalomosios paslaugos savybės, skirtingumas (įvairumas) ir – atgalinis ryšys. Tai plataus panaudojimo modelis, kadangi kokybę analizuoja tiek paslaugos tiekėjo tiek gavėjo perspektyvose. Vėliau patobulintame Kano modelyje didelis dėmesys skiriamas klientų paslaugos kokybės suvokimui. Svarbos laipsniai buvo suskirstyti į dvi kategorijas: auštą (didesnis nei visų kokybės požymių vidurkis) ir žemą (mažesnis nei visų kokybės požymių vidurkis) (**3 lentelė**).

3 lentelė. Paslaugų kokybės modelio kategorijos

Kategorija	Aukšta svarba	Žema svarba
Patrauklumas	Didelis įtraukimas: turi stiprią strategiją pritraukti klientams	Mažas dėmesys klientams
Vienpusiškas vertinimas	Didelė pridėtinė vertė: sudaro didelį indėlį kliento pasitikėjimui; aiški pridėtinė vertė klientams padeda įmonėms siekti pelno	Maža pridėtinė vertė: tai požymiai, mažinantys kliento pasitenkinimą paslauga
Privalomosios paslaugos savybės	Kritika: paslaugą turi sudaryti visi kokybiškos paslaugos požymiai; tai itin svarbu klientams	Būtina: įmonė privalo kokybiškai teikti paslaugą, norint išvengti klientų nepasitenkinimo
Skirtingumas	Potencialas: naujų paslaugos kokybės savybių įtraukimas, kurios laikui bėgant tampa „patraukliosios savybės“; tai įmonės strateginis paslaugų kokybės valdymas	Nesirūpinimas: įmonės pasiūlo papildomas savybes tik išlaidų taupymo sumetimais

Modelis duoda geresnių rezultatų, kuomet labai svarbūs ir nesvarbūs kriterijai yra atrenkami, atsižvelgiant į savo tikslinę, suinteresuotųjų šalių auditoriją. Dėl šios priežasties, labai svarbus yra grįžtamasis ryšys ir nuolatinis suinteresuotųjų šalių nuomonės tyrimas.

Apibendrinant galima pastebėti, jog platformos, kaip paslaugos, kokybės vertinimas turi turėti tikslą – gerinti, papildyti teikiamą paslaugą, kitu atveju toks vertinimas bus visiškai netikslingas. Dėl šios priežasties, pravartu žinoti įvairius kokybės vertinimo modelius ir, esant poreikiu, juos keisti. Už kokybės vertinimo modelio pasirinkimą yra atsakingas platformos savininkas (žr. „7.2.1. Platformos savininkas“).

7.2. Rekomenduojamas platformos valdymo dalyvių modelis (ištekliai)

7.2.1. Platformos savininkas

Inicijuoja platformos pakeitimo projektą, projekto prioritetus.

Skiria platformos vadovą ir tvirtina platformos valdymo komandos sudėtį.

Tvirtina projekto aprašymą, projekto valdymo planą, projekto pakeitimus ir projekto pabaigos ataskaitą.

Kontroliuoja projekto planavimo ir vykdymo eigą, projektų valdymo plane nustato kritinius projekto taškus, skirtus tarpiniams rezultatams patikrinti, sprendžia projekte kilusius konfliktus (pvz., išteklių, biudžeto, tvarkaraščio ir kt.).

7.2.2. Platformos vadovas

Perskirto darbuotojų darbo krūvį, atsižvelgdamas į jų užimtumą projektinėje veikloje.

Sudaro sąlygas paskirtiems asmenims atlikti numatytas projekto užduotis pagal patvirtintą projekto planą.

Dalyvauja planuodamas platformos pakeitimo projekto veiklas ir derina su platformos savininku platformos komandos darbą (darbų apimtį, laiką ir pan.) (atlieka projekto veiklų vykdymo kontrolę ir priežiūrą).

Dalyvauja rengiant platformos pakeitimo projekto paraišką, organizuoja projekto valdymo plano parengimą, pristato jį komandai ir teikia tvirtinti platformos savininkui.

Formuoja platformos valdymo komandą, skiria jai užduotis ir užtikrina kokybišką jų įvykdymą laiku.

Organizuoja projekto pabaigos ataskaitos parengimą, pristato ją platformos savininkui ir valdymo komandai ir teikia tvirtinti projekto savininkui.

Esant poreikiui, inicijuoja projekto valdymo plano pakeitimus.

Informuoja platformos savininką apie eigą, potencialias rizikas ar problemas ir rekomenduoja rizikų valdymo veiksmus ir kt. Teikia pagalbą platformos valdymo komandai.

7.2.3. Platformos valdymo komanda

Vykdo platformos vadovo paskirtas projekto užduotis/veiklas ir teikia informaciją platformos vadovui apie šių veiklų vykdymo eigą ir rezultatus.

Teikia pasiūlymus platformos vadovui dėl projekto plano tikslinimo.

Atsiskaito platformos vadovui už projekto darbus ir jiems skirtą laiką.

Dalyvauja rengiant naujus platformos pakeitimo projektus.

„Už interaktyvios informacijos dalinimosi ir bendradarbiavimo platformos kokybės vertinimo modelio pasirinkimą yra atsakingas platformos savininkas“



8. VEIKLOS MATAVIMO RODIKLIAI

8. VEIKLOS MATAVIMO RODIKLIAI

8.1. Veiklos matavimo rodikliai

Veiklos matavimo rodiklių (angl. *key performance indicators*) rinkinys atskleidžia veiklos rezultatus ir taip pat parodo sritis, kurioms reikia dėmesio. Rodikliai privalo būti lengvai pamatuojami ir suteikiantys ilgalaikę vertę, atsižvelgiant į veiklos tikslus ir strategiją. Kadangi platforma yra viešojo sektoriaus dalis, nesiekia finansinės naudos ar pelno, platformos veiklos matavimo rodikliai taip pat turi būti nefinansiniai. Kita vertus, būtina atsižvelgti į tai, kad platformai palaikyti būtini finansiniai ištekliai. Tad reikia pabrėžti, kad remiantis kokybiniais kriterijais svarbu rinktis kokybiškiausias paslaugas už mažiausią prieinamą kainą.

8.2. Rinkodaros rezultatų rodikliai

Planuojamas apsilankymų platformoje skaičius iki 2024 m. II ketv. – 66 000. Vėliau, ateinančius penkis metus stebimas 129 000 apsilankymų skaičius per metus. Prognozuojamas bendras puslapių peržiūrų skaičius 2026 m. – 6.5 mln. Lankomiausias informacinis tinklalapis Lietuvoje asmenų su negalia integracijos į visuomenę klausimais 2026 m.

8.3. Vartotojų aptarnavimo rodikliai

Pirmaisiais metais į gyventojų klausimus ar užklausas atsakoma ne vėliau kaip per 3 darbo dienas. 2026 m. – 1 d.d.

85 proc. unikalių vartotojų 2026 m. sugrįžta į svetainę po pirmojo apsilankymo.

Bent 9 iš 10 svetainės vartotojų rekomenduoja platformą savo draugams, artimiesiems ir (ar) kolegoms 2026 m.

Vartotojų skundų skaičius neviršija 0.05 proc. unikalių vartotojų 2026 m.

8.4. Kiti veiklos (operacijų) rodikliai

Naujais pridedamais funkcionalumais naudojasi bent ketvirtadalis unikalų vartotojų.

Platformos priežiūrai skiriama ne daugiau etatų, nei yra poreikis (viršvalandžių kiekis negali viršyti nustatyto pagal darbo kodeksą).

Sisteminių klaidų ištaisymas trunka vidutiniškai ne ilgiau kaip 12 val.

Suplanuotų naujų svetainės funkcionalumų, įdiegimų ar naujinimo darbų vėlavimas negali būti ilgesnis nei 5 d.d. (nepriklausomai tiek nuo tiekėjo, tiek nuo platformos savininko).



9. RIZIKOS

9. RIZIKOS

9.1. Techninės-kokybės rizikos

- Per daug ambicingi veiklos tikslai
- Nesilaikoma platformos keliamų tikslų
- Neaiškūs platformos tikslai ir funkcijos vartotojui
- Pasikeitusios technologijos ar jų nesuderinamumas
- Nepasiekti projekto kokybiniai rodikliai
- Atnaujinimo procesai yra ilgai trunkantys
- Norimi atnaujinimo procesai negalimi dėl įvairių techninių iššūkių (pvz., kylantis poreikis perprogramuoti visą turinio valdymo sistemą)
- Specialistų, užtikrinančių turinio kokybę, trūkumas
- Suinteresuotųjų šalių konfliktai dėl turinio ar platformos funkcionalumų
- Per didelė turinio apimtis
- Perkant paslaugas atsižvelgiama ne į kokybinį, o į ekonominį faktorių
- Platforma neatitinka vartotojų lūkesčių, poreikių ar nustatyto pasitenkinimo lygio rodiklio

9.2. Organizacinės rizikos

- Neefektyvus finansų valdymas skiriamais pakitimams/atnaujinimams
- Komunikacijos stoka tarp platformos savininko ir paslaugų tiekėjų
- Dideli suinteresuotųjų šalių poreikiai
- Neaiškiai įvardinti veiklos prioritetai
- Darbuotojų kaita
- Projektų dubliavimasis
- Tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas
- Platformos administratorių, savininko, vadovo, valdymo komandos tarpusavio bendradarbiavimo trūkumas, komunikacijos stoka
- Suinteresuotųjų šalių neįtraukimas į kūrimo bei valdymo procesą



9.3. Valdymo rizikos

- Silpna valdymo metodologija
- Netinkamai apibrėžti siejami tikslai ir rezultatai
- Neefektyvus laiko ir resursų paskirstymas
- Komandos kompetencijos trūkumas
- Nepakankamas platformos plano detalumas

9.4. Išorinės rizikos

- Teisinės bazės pasikeitimai
- Nepakankamas biudžetas, skiriamas platformos sklandžiai veiklai užtikrinti
- Politinio palaikymo trūkumas
- Daug platformos rezultatais suinteresuotų šalių ir to nesuvaldymas
- Ekonominiai/socialiniai pokyčiai, dėl kurių informacija platformoje tampa nebeaktuali ar poreikis naudotis platforma ženkliai sumažėja
- Pasipriešinimas iš visuomenės (neigiamos nuostatos apie negalią ir (ar) asmenis su negalia, platformos kūrimo poreikį ir pan.) ar kylantis nepasitikėjimas



10. NAUDOS

10. NAUDOS

10.1. Naudos valstybei

SADM asmenų su negalia išmokoms, socialinės integracijos ir užimtumo skatinimo priemonėms panaudojo 967 mln. Eur, iš jų - 833 mln. Eur išmokoms ir kompensacijoms.

Įdarbinus 16 tūkst. šiuo metu darbo neturinčių darbingo amžiaus asmenų su negalia, t.y. pasiekus užsibrėžtą 39 proc. dirbančių asmenų su negalia tikslą, tikėtina, jog į valstybės biudžetą per metus sugrįžtų bent **32 mln. Eur**. Tokiu būdu būtų sumažinta finansinė našta aktyviems socialinės apsaugos sistemos dalyviams.

Didėjant verslo organizacijų informuotumui, subsidijos būtų nukreiptos į privatų verslą. Tai didintų šalies konkurencingumą ir užtikrintų papildomas lėšas į valstybės biudžetą (**pelno mokestis**).

10.2. Naudos ieškančiam darbo asmeniui su negalia

Didėja pajamos, užmezgamas ryšys su platesne visuomene, kuriami tarpasmeniniai ryšiai, gerėja emocinė sveikata.

10.3. Naudos verslo įmonėms

Didėja darbo paklausa ir darbuotojų pasirinkimo galimybė, auga įmonės žinios apie asmenų su negalia poreikius ir galimybes, sudaromos prielaidos įmonių socialiniam atsakingumui vystytis.

10.4. Naudos nevyriausybinėms organizacijoms (NVO)

Stiprinamas NVO ir privataus sektoriaus bendradarbiavimas, plečiamos NVO veiklos sritys.

10.5. Naudos visuomenei

Mažinama socialinė atskirtis, jaučiamas didesnis socialinis teisingumas, užtikrinama socialinė taika, mažėja diskriminacija, didėja asmenų su negalia informuotumas, įgyvendinamos pagrindinės JT Neįgaliųjų teisių konvencijos nuostatos.

Koncepcija gali būti koreguojama perkančiosios organizacijos arba projekto savininko pagal poreikį

KURK LIETUVAI



Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos
ir darbo ministerija

Kurk
Lietuvai

