

**neįgaliųjų REIKALų departamentO**

**PRIE socialinės apsaugos ir darbo ministerijos DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL LIETUVIŲ GESTŲ KALBOS VERTIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠO patvirtinimo**

2021 m. gruodžio 29 d. Nr. V-121

Vilnius

Įgyvendindama Neįgaliųjų socialinės integracijos 2021–2023 metų veiksmų plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. rugsėjo 8 d. įsakymu Nr. A1-817 „Dėl Neįgaliųjų socialinės integracijos 2021–2023 metų veiksmų plano patvirtinimo“, 2.1.19 papunktį,

tvirtinu Lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų teikimo tvarkos aprašą (pridedama).

Direktorė Eglė Čaplikienė

PATVIRTINTA

Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus

2021 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-121

**LIETUVIŲ GESTŲ KALBOS VERTIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Lietuvių gestų kalbos vertimo centro (toliau – Centras) teikiamų lietuvių gestų kalbos vertimo paslaugų (toliau – vertimo paslauga) teikimo principus, vertimo paslaugų rūšis, teikimo būdus ir vertimo paslaugų tipus, vertimo paslaugų užsakymų priėmimo tvarką, vertimo paslaugų teikimą.

2. Vertimo paslaugos yra apmokamos iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšų.

3. Vertimo paslaugas organizuoja ir teikia Centro struktūriniai padaliniai – Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio teritoriniai skyriai (toliau – teritorinis skyrius).

4. Vertimo paslaugų tikslas – gerinti informacijos prieinamumą klausos negalią turintiems asmenims.

5. Pagrindinės Apraše vartojamos sąvokos:

5.1. **vertimo paslauga** – teksto lietuvių kalba vertimas į lietuvių gestų kalbą ir atvirkščiai;

5.2. **paslaugos gavėjas/užsakovas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuriam reikalinga vertimo paslauga į/iš lietuvių gestų kalbos, siekiant užtikrinti tiesioginę komunikaciją su tos kalbos vartotojais ar informacijos jiems perdavimą. Paslaugos gavėjas/užsakovas gali būti atskiri asmenys arba vienas ir tas pats asmuo (tiek fizinis, tiek juridinis);

5.3. **teritorinio skyriaus vedėjas** – asmuo, atsakingas už teritorinio skyriaus darbo organizavimą;

5.4. **koordinatorius-vertėjas** – asmuo, atsakingas už vertimo paslaugų užsakymų priėmimą ir paskirstymą teritoriniame skyriuje;

5.5. **paslaugų teikėjai** – teritorinių skyrių vertėjai;

5.6. **vertimo paslaugų rūšys** – vertimo metu realizuojamas tam tikras kalbų pobūdis (žodžiu, raštu, vaizdo įrašas).

6. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatyme, Lietuvių gestų kalbos vertėjų atestacijos tvarkos apraše, patvirtintame Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2021 m. liepos 8 d. įsakymu Nr. V-52 „Dėl Lietuvių gestų kalbos vertėjų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, apibrėžtas sąvokas.

**II SKYRIUS**

**VERTIMO PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI**

7. Vertimo paslaugos teikiamos vadovaujantis vertėjų Etikos kodekse (www.lgkva.lt) išdėstytomis vertybėmis (nešališkumo, konfidencialumo ir kitomis) ir šiais principais:

7.1. prieinamumo. Vertimo paslaugos užsakomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas paslaugų prieinamumas, t. y. vertimo paslaugos teikiamos savalaikiai, visiems asmenims, kuriems jos reikalingos;

7.2. bendradarbiavimo ir dalyvavimo. Vertimo paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių socialinių grupių interesus ir teises, Centro teritorinių skyrių, nevyriausybinių organizacijų, savivaldybių ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba. Centras ir paslaugos gavėjas/užsakovas sudaro tinkamas sąlygas vertimo paslaugai vykdyti, keičiasi informacija, reikšminga vertimo paslaugų tinkamam vykdymui, nedelsiant praneša apie kilusias paslaugos teikimo kliūtis;

7.3. tinkamumo. Asmeniui skiriamos ir teikiamos tokios vertimo paslaugos, kurios labiausiai atitinka individualius asmens kalbinius bei komunikacinius poreikius, t. y. teikiamos prieinama forma, būdais ir sąlygomis;

7.4. racionalumo. Vertimo paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant racionaliai naudoti žmogiškuosius (vertėjų) ir valstybės biudžeto išteklius;

7.5. lygiateisiškumo. Asmens įsitikinimai, padėtis visuomenėje, lytis, tautybė, amžius, politiniai ar religiniai įsitikinimai, odos spalva, seksualinė orientacija, vartojama kalba ar kiti požymiai neturi įtakos asmens galimybėms gauti vertimo paslaugas.

**III SKYRIUS**

**VERTIMO PASLAUGŲ RŪŠYS, TEIKIMO BŪDAI IR VERTIMO PASLAUGŲ TIPAI**

8. Išskiriamos šios vertimo paslaugų rūšys:

8.1. vertimas iš lietuvių kalbos žodžiu į lietuvių gestų kalbą;

8.2. vertimas iš lietuvių gestų kalbos į lietuvių kalbą žodžiu;

8.3. vertimas iš lietuvių gestų kalbos (vaizdo teksto įrašai) į lietuvių kalbą raštu;

8.4. vertimas iš lietuvių kalbos raštu į lietuvių gestų kalbą realiuoju laiku.

9. Vertimo paslaugos teikiamos asmeniui ar grupei šiais būdais:

9.1. kontaktiniu būdu – paslaugos gavėjui/užsakovui ir teikėjui fiziškai esant paslaugos gavėjo/užsakovo nurodytose vietose ar teritoriniame skyriuje;

9.2. nuotoliniu būdu – vaizdo skambučio programomis ir kitomis platformomis, įgalinančiomis komunikaciją vaizdu ir garsu, paslaugos gavėjui/užsakovui ir teikėjui fiziškai esant skirtingose vietose;

9.3. kitais su paslaugos gavėju**/**užsakovu suderintais būdais.

10. Išskiriami du vertimo paslaugų tipai:

10.1. bendrosios vertimo paslaugos;

10.2. skubios ir neatidėliotinos vertimo paslaugos.

11. Bendrosioms vertimo paslaugoms taikoma vertimo paslaugų užsakymų priėmimo tvarka. Priklausomai nuo bendrosios vertimo paslaugos sudėtingumo, trukmės, kalbų porų ir kitų veiksnių, šiai vertimo paslaugai teikti gali būti organizuojamas komandinis vertėjų darbas.

12. Skubioms ir neatidėliotinoms vertimo paslaugoms netaikoma vertimo paslaugų užsakymų priėmimo tvarka. Šias vertimo paslaugas teikia Kauno teritorinio skyriaus Nuotolinio vertimo poskyris 112 mobiliąja programėle.

13. Prie skubių ir neatidėliotinų vertimo paslaugų, kurioms netaikoma vertimo paslaugų užsakymų priėmimo tvarka ir kurios gali būti teikiamos nuotoliniu ir kontaktiniu būdu, taip pat priskiriami tokie užsakymai, kai:

13.1. gresia pavojus asmens gyvybei ar turtui;

13.2. yra žymus asmens sveikatos sutrikdymas;

13.3. skelbiama valstybės nepaprastoji padėtis ir teikiama su šia padėtimi susijusi informacija.

**IV SKYRIUS**

**VERTIMO PASLAUGŲ UŽSAKYMŲ PRIĖMIMO TVARKA**

14. Paslaugos gavėjas/užsakovas, užsakydamas vertimo paslaugą, kreipiasi į artimiausią teritorinį skyrių.

15. Užsakymai vertimo paslaugoms gauti priimami Centro interneto svetainėje www.vertimaigestais.lt nurodytais kontaktais šiais būdais: telefonu, SMS žinute, el. paštu, Skype programa (tiesiogiai lietuvių gestų kalba arba vaizdo teksto įrašu) ar atvykus į teritorinį skyrių. Užsakymus priima teritorinio skyriaus koordinatorius-vertėjas, užsakymai priimami lietuvių arba lietuvių gestų kalba.

16. Užsakyti bendrąją vertimo paslaugą, nurodytą Aprašo 11 punkte, rekomenduojama kuo anksčiau, betne vėliau kaip prieš 1 darbo dieną iki vertimo paslaugos teikimo dienos.

17. Paslaugos gavėjas/užsakovas, užsakydamas vertimo paslaugą, pateikia šiuos duomenis: vertimo paslaugos data, laikas, vieta, preliminari trukmė, teminė sritis ir pobūdis (interviu, konsultacija, paskaita, renginys ir pan.), įstaigos, kurioje bus atliekama vertimo paslauga, pavadinimas, paslaugos gavėjo/užsakovo asmens kontaktai bei kita vertimo paslaugos atlikimui reikalinga informacija. Paslaugos gavėjas/užsakovas vertimo paslaugos užsakymo metu gali nurodyti pageidaujamą (-us) paslaugos teikėją (-us), kartu, esant galimybei, pateikiant tokio prašymo priežastis.

18. Paslaugos gavėjui/užsakovui apie vertimo paslaugos užsakymo patvirtinimą, nurodant paslaugos teikėjo vardą ir pavardę, jeigu negali paskirti vertimo paslaugai teikti prašyto (-ų) vertėjo (-ų), priežastis, arba nepriėmimą, yra pranešama tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo užsakoma vertimo paslauga, bet neribojant ir kitų būdų, išvardintų Aprašo 15 punkte. Pranešimas apie užsakymo patvirtinimą ar nepriėmimą (nurodant to priežastis) yra pateikiamas kaip įmanoma anksčiau, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo užsakymo gavimo dienos. Vertimo paslaugos užsakymo patvirtinimas ar nepriėmimas (nurodant priežastį) fiksuojamas Centro užsakymų priėmimo registre (elektroninė laikmena) ir naudojamoje kalendorių kūrimo bei tvarkymo programoje.

19. Vertimo paslaugų užsakymai gali būti atšaukti jeigu vertėjas yra iškviečiamas suteikti skubių ir neatidėliotinų vertimo paslaugų, nurodytų Aprašo 13 punkte. Jeigu vertimo paslaugos užsakymas yra atšaukiamas, koordinatorius-vertėjas iki jo atšaukimo susisiekia su paslaugos gavėju/užsakovu ir suderina kitą vertimo paslaugos teikimo laiką.

20. Pasikeitus užsakymo datai, laikui ar vietai, paslaugos gavėjas/užsakovas iš anksto apie tai informuoja teritorinio skyriaus koordinatorių-vertėją.

21. Vertimo iš lietuvių gestų kalbos (vaizdo teksto įrašai) į lietuvių kalbą raštu paslauga teikiama iš anksto suderinus su paslaugos gavėju/užsakovu tokios paslaugos suteikimo terminą.

22. Jei užsakoma tokia vertimo paslauga, kuriai atlikti organizuojamas komandinis vertėjų darbas (konferencija, mokymai, šventė, susitikimas, posėdis ir pan.), paslaugos gavėjas/užsakovas turi ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki renginio pradžios teritorinio skyriaus koordinatoriui-vertėjui pateikti visą turimą informaciją (prezentacijos, darbotvarkė, pranešimai ir kt.), kuri reikalinga vertėjams sklandžiai pasiruošti atlikti kokybišką vertimo paslaugą. Visa koordinatoriui-vertėjui pateikta informacija yra laikoma konfidencialia ir negali būti perduota tretiesiems asmenims, išskyrus vertimo paslaugą atliksiančius vertėjus.

23. Užsakymus dėl vertimo paslaugų gavimo savaitgaliais ir švenčių dienomis rekomenduojama pateikti kaip galima anksčiau, bet ne vėliau kaip prieš 10 darbo dienų iki vertimo paslaugos teikimo dienos. Gavęs tokį užsakymą, teritorinio skyriaus koordinatorius-vertėjas informuoja apie jį savo teritorinio skyriaus vertėjus, kurie per 3 darbo dienas nuo užsakymo gavimo dienos turi atsakyti pareikšdami sutikimą arba nesutikimą suteikti vertimo paslaugą savaitgalį ar švenčių dienomis. Jei teritorinis skyrius, kuris gavo užsakymą, negali suteikti vertimo paslaugos, teritorinio skyriaus vedėjas kreipiasi į kitų teritorinių skyrių vedėjus, pateikdamas užklausą dėl galimybės atlikti vertimo paslaugą. Gavus vertėjo sutikimą teikti vertimo paslaugas savaitgaliais, švenčių dienomis, vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, parengiamas įsakymas dėl darbo savaitgaliais ir švenčių dienomis. Paslaugos gavėjas/užsakovas apie galimybę gauti arba negauti vertimo paslaugą yra informuojamas ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki užsakymo vykdymo dienos.

24. Vertimo paslaugos užsakymas už Lietuvos Respublikos ribų vykdomas Centro ir vertimo paslaugos gavėjo/užsakovo šalių susitarimu. Centras siunčia vertėją į komandiruotę, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, vertėjui sumoka priklausančius dienpinigius, o vertimo paslaugos gavėjas/užsakovas iš anksto apmoka vertėjo kelionės, nakvynės ir draudimo išlaidas ir sutartu terminu pateikia tai patvirtinančius dokumentus Centrui.

25. Paslaugos gavėjas/užsakovas, kuris studijuoja aukštojoje mokykloje ar kitoje mokymo įstaigoje (kuri organizuoja tęstinius kursus, programas ir pan.), iki mokymosi sesijos pradžios (pageidaujama, kaip įmanoma anksčiau) pristato koordinatoriui-vertėjui savo užsiėmimų tvarkaraštį ir suderina vertimo paslaugų teikimo datą, laiką ir vietą.

26. Paslaugos gavėjų/užsakovų pageidavimai, pasiūlymai, prašymai, skundai dėl vertimo paslaugų organizavimo ir teikimo, vertimo paslaugų kokybės, raštu arba vaizdo teksto įrašu (lietuvių gestų kalba) teikiami Centrui.

**V SKYRIUS**

**VERTIMO PASLAUGŲ TEIKIMAS**

27. Teritorinių skyrių vertimo paslaugų teikimo laikas yra skelbiamas Centro interneto svetainėje. Kauno teritorinio skyriaus Nuotolinio vertimo poskyris nuotolines vertimo paslaugas teikia visą parą, savaitgaliais ir šventinėmis dienomis.

28. Vertimo paslaugos teikiamos teritorinių skyrių, vertėjų darbo vietose arba paslaugos gavėjo/užsakovo nurodytu adresu bei laiku.

29. Vertimo paslaugas teikia vertėjai, kurie:

29.1. vadovaujasi Centro darbo tvarkos taisyklėmis, vertėjų pareigybės aprašymu, vertėjų Etikos kodeksu, Aprašu bei kitais Centro patvirtintais dokumentais;

29.2. gavę užsakymą iš koordinatoriaus-vertėjo, patys rūpinasi pasiruošimu vertimo paslaugai, esant poreikiui, papildomai kontaktuoja su paslaugos gavėju/užsakovu.

30. Vertimo paslauga nutraukiama teikti šiais atvejais:

30.1. teritoriniame skyriuje paslaugos gavėjui/užsakovui esant apsvaigusiam nuo alkoholio (neblaiviam) arba psichotropinių medžiagų, kuris elgiasi neadekvačiai, kurio kalbos neįmanoma suprasti;

30.2. dėl vertėjo kompetencijos stokos;

30.3. dėl nepageidaujamo, nepriimtino, užgaulaus, žmogaus orumą žeminančio paslaugos gavėjo/užsakovo elgesio, susijusio su jo veiksmais, išreikštais vertėjo atžvilgiu: fizine (lietimas, apkabinimas, bučiavimas, smurtinis elgesys ir pan.), kalbine (seksualinio pobūdžio pastabos, juokeliai, įžeidžiantys klausimai apie asmeninį gyvenimą), rašytine, virtualia (pvz., siunčiant privačias ar viešas seksualinio turinio žinutes ir pan.) ar nežodine (seksualinio turinio nuotraukų, vaizdo įrašų rodymas, gašlus spoksojimas, gestai ir pan.) seksualinio priekabiavimo forma, siekiant pažeisti vertėjo, kaip fizinio asmens orumą, sukuriant bauginančią, priešišką, žeminančią ar įžeidžiančią aplinką;

30.4. dėl vertėjo fiziologinių ar psichologinių reakcijų į tam tikras aplinkas, dėl kurių jis nebegali tinkamai suteikti vertimo paslaugos;

30.5. kai paslaugos gavėjas/užsakovas neatvyksta į nurodytą užsakymo vietą ilgiau kaip 20 minučių apie tai neinformavęs teritorinio skyriaus;

30.6. iškilus grėsmei vertėjo gyvybei ar sveikatai, taip pat esant nusikalstamos veikos požymiams.

31. Visais vertimo paslaugos nutraukimo atvejais, kurie atitinka Aprašo 30 punkte išvardintas situacijas, vertėjas pateikia teritorinio skyriaus vedėjui tarnybinį pranešimą. Paslaugos gavėjui/užsakovui pageidaujant su vertimo paslaugos nutraukimo aplinkybėmis jis supažindinamas jam kreipiantis į teritorinį skyrių.

32. Suteikęs vertimo paslaugą, vertėjas užpildo Pažymą apie vertimo gestų kalba paslaugos suteikimą ir pateikia ją žymai įstaigoje, kurioje arba kam buvo suteikta vertimo paslauga, nurodant įstaigos pavadinimą, adresą, paslaugos gavėjo/užsakovo vardą ir pavardę bei vertimo paslaugos teikimo datą, pradžią ir pabaigą.

33. Neatvykus paslaugos gavėjui/užsakovui į nurodytą įstaigą, vietą, pažymi apie neatvykimą Pažymoje apie vertimo gestų kalba paslaugos suteikimą bei informuoja apie tai koordinatorių-vertėją.

34. Vertimo paslaugų kokybė užtikrinama:

34.1. organizuojant lietuvių gestų kalbos kompetencijų plėtojimo veiklas;

34.2. vykdant vertėjų atestaciją vadovaujantis Lietuvių gestų kalbos vertėjų atestacijos tvarkos aprašu ir suteikiant vertėjams kvalifikacines kategorijas.

**VI SKYRIUS**

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

35. Vertėjų darbas organizuojamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. birželio 21 d. nutarimu Nr. 496 „Dėl Lietuvos Respublikos darbo kodekso įgyvendinimo“.

36. Vertėjų darbas apmokamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo įstatymo nustatyta tvarka.

37. Asmens duomenys vertimo paslaugų teikimo tikslais tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir Reglamentu (ES) 2016/679, jų saugojimo terminai nustatomi šio įstatymo įgyvendinamuosiuose teisės aktuose.

38. Aprašo įgyvendinimo kontrolę vykdo Neįgaliųjų reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

39. Aprašas gali būti keičiamas, pildomas ir pripažįstamas netekusiu galios Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus sprendimu.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_