



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

ПОСЕБАН ИЗВЕШТАЈ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА
„ПРИСТУПАЧНОСТ ЗА СВЕ“

Издавач
Заштитник грађана

За издавача
мр Зоран Пашалић

Уредник
Тања Длеск

Тираж
200

Година издавања
2018

Прелом и штампа
„Донат Граф“ д.о.о, Београд

ISBN 978-86-87945-50-0

**ПОСЕБАН ИЗВЕШТАЈ
ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА
„ПРИСТУПАЧНОСТ ЗА СВЕ“**

септембар 2018.

Пројекат „Приступачност за све“
који је Заштитник грађана спровео у периоду од
јуна до октобра 2018. године, подржан је од стране
Данског института за људска права.

Пројекат је реализован у партнерству са
Удружењем за ревизију приступачности.

Пројектни тим: Заштитник грађана

 Сектор за права особа са инвалидитетом и старијих

 Тања Длеск
 Марија Кунстељ
 Мирко Милорадовић
 Маја Златковић
 Данијела Видовић

Удружење за ревизију приступачности

Видан Данковић
Александар Јанковић

Овај извештај је објављен захваљујући финансијској подршци Европске уније. За садржај извештаја одговоран је искључиво Заштитник грађана, а ставови изнети у њему не представљају нужно и ставове Европске уније.



САДРЖАЈ

УВОД.....	7
I ДЕО: ПРОЈЕКАТ „ПРИСТУПАЧНОСТ ЗА СВЕ“	9
1.1. О пројекту „Пристапачност за све“	9
1.2. Методологија.....	10
II ДЕО: РЕЗУЛТАТИ ПРАЋЕЊА ПРИМЕНЕ ЗАКОНА НА ЛОКАЛНОМ НИВОУ.....	13
2.1. Институције јединица локалних самоуправа.....	13
2.2. Центри за социјални рад.....	29
2.3. Домови здравља	34
2.4. Републички фонд ПИО.....	41
2.5. Удружења особа са инвалидитетом и организације цивилног друштва	45
ЗАКЉУЧАК	47
ПРЕПОРУКЕ.....	49
АНЕКС 1: НОРМАТИВНИ ОКВИР.....	52
Пристапачност у међународном правном оквиру	52
Пристапачност у правном оквиру Републике Србије	54
АНЕКС 2: УПИТНИЦИ УПУЋЕНИ ИНСТИТУЦИЈАМА	60

УВОД

Друштво којем стремимо је оно у коме ће сваком појединцу бити омогућено да самостално живи и учествује у свим аспектима живота на једнакој основи и да пуноправно партиципира у својим правима и обавезама. Приступачност окружења, услуга и информисања представља предуслов за остваривање друштвених контаката, независност и укључивање особа са инвалидитетом у свакодневни живот, што подразумева да окружење мора бити заиста такво да га сви могу користити.

Изграђено окружење требало би да узме у обзир разноликост потреба различитих сегмената становништва и потребу свих да буду самостални у остваривању својих права. Зато оно у свим својим елементима треба да буде тако осмишљено да сваком омогући приступ различитим садржајима. Чињеница је да постојање различитих врста баријера у окружењу дискриминише веома велики број корисника јавног простора као што су особе с инвалидитетом, деца, старији људи, родитељи с децом, труднице и други, ускраћујући им на тај начин приступ основним јавним службама.

Физичке препреке у окружењу се могу уклонити само планским, врло пажљиво осмишљеним деловањем свих оних који граде то окружење, а за такво деловање је неопходно успоставити препознатљиве стандарде који неће бити занемарени, на шта Заштитник грађана указује овим Извештајем.

I ДЕО: ПРОЈЕКАТ „ПРИСТУПАЧНОСТ ЗА СВЕ“

1.1. О ПРОЈЕКТУ „ПРИСТУПАЧНОСТ ЗА СВЕ“

Циљ пројекта „Пристапачност за све“ је да кроз анализу домаћег и релевантног међународног правног оквира и анализу примене позитивних прописа (Закона о планирању и изградњи објеката и Закона о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом) укаже на постигнуте резултате у пракси, као и на проблеме и препреке у стварању окружења пристапачног за све, а самим тим и за особе с инвалидитетом, те предложи конкретне препоруке доносиоцима одлука и другим заинтересованим странама за унапређење постојећег стања у Србији.

Формулисањем конкретних закључака и иницирањем предлога, Заштитник грађана овим Извештајем жели да допринесе и остварењу циљева овог пројекта а то су:

- остваривање пуне социјалне инклузије особа са инвалидитетом и њихово активније учешће у иницирању, креирању, спровођењу и праћењу примене прописа;
- унапређење националних и локалних политика; и
- јачање сарадње између државних органа и удружења која се баве унапређењем положаја особа са инвалидитеом.

У Републици Србији и поред постојања прописа који обавезују на поштовање стандарда пристапачности и стварања пристапачног окружења за све, и даље је изражена неприступачност јавних објеката, посебно оних у којима се остварују различита права, као што су Центри за социјални рад, Услужни центри јединица локалне самоуправе, Републички фонд ПИО, Домови здравља и сл.

Полазећи од делокруга и значаја послова који обављају ове јавне службе предмет анализе у оквиру Пројекта „Пристапачност за све“ били су објекти у којима су оне смештене у 26 градова и општина, различитих по свом географском положају, броју становника, степену развијености, економском развоју и индустријској активности.

Табела 1 – Јединице локалне самоуправе које су биле предмет посета и анализа пројектног тима

Апатин	Жабалъ	Мионица	Свилајнац
Алексинац	Зрењанин	Ниш	Сомбор
Бела Паланка	Јагодина	Пирот	Суботица
Блаце	Кањижа	Пожаревац	Топола
Брус	Краљево	Прокупље	Трстеник
Владичин Хан	Лебане	Рашка	
Димитровград	Лесковац	Рума	

1.2. МЕТОДОЛОГИЈА

Како би се стекао што бољи увид у стање у локалним самоуправама и институцијама које су биле обухваћене овим истраживањем, информације и подаци о приступачности објеката у локалним срединама прикупљени су на четири различита начина.

1) Упитник за самопроцену приступачности објеката

Упитник је послат у наведених 26 градова и општина на адресе локалних самоуправа, центара за социјални рад, домова здравља и Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање. Пројектни тим добио је повратну информацију од приближно 80% институција на чије адресе је упитник упућен, што је представљало добру основу за креирање прелиминарних запажања и припрему за теренски рад. Поврх тога, упитници за евалуацију приступачности у истим јединицама локалне самоуправе послати су и на адресе око стотину локалних организација цивилног друштва чија делатност обухвата заштиту и унапређење људских права и/или окупљају особе са инвалидитетом. Одзив је био значајно слабији у поређењу са анкетањем институција (само 15 попуњених упитника), али су одговори били много детаљнији, садржајнији и пружили потпунији преглед ситуације са аспекта корисника, што је помогло пројектном тиму у формулисању питања за интервјуе са доносиоцима одлука на нивоу наведених институција.

2) Интервју представника локалних органа власти, јавних служби и организација цивилног друштва

Током јула и августа, пројектни тим посетио је свих 26 јединица локалних самоуправа и у свакој од њих обавио разговоре са представницима локалних органа власти, поменутих институција и организација цивилног друштва. Циљ ових разговора је био да се добије што шири спектар информација о праксама у постизању стандарда приступачности и остваривању права и услуга особа са инвалидитетом и старих лица: да ли постоји стратешки приступ уклањању баријера (архитектонских, комуникационих, информационих), каква је сарадња доносилаца одлука са организацијама цивилног друштва на решавању овог проблема, који су најчешће препреке које успоравају или онемогућавају изградњу приступачног окружења у њиховим срединама, да ли је било формалних тужби или притужби због неприступачности, каква је ситуација са јавним површинама (паркови, стајалишта јавног превоза, пешачки прелази, паркинг места) или услугама које не пружа држава/локална заједница самоуправа (ресторани, биоскопи, трговине) и слично.

3) Обилазак објеката

Поред разговора, значајне информације прикупљене су и директним обиласком објеката у којима су смештене поменуте институције као и обиласком административних и услужних центара јединица локалне самоуправе. Том приликом уочени су примери добре и лоше праксе, најчешћи пропусти приликом постављања елемената за физички приступ особа са инвалидитетом у објектима и усмено анализирана могућа идејна решења за превазилажење примећених препрека.

4) Увид у јавно доступне документе

Као последњи извор информација, у мањем обиму, пројектни тим је користио увид у јавно доступне документе (планове, одлуке, прописе) како би се провериле или ближе разјасниле одређене тврдње изнесене током обављених разговора.

Након обраде и анализе прикупљеног материјала, пројектни тим је формулисао своја запажања заснована на чињеницама које су утврђене у пројектном процесу а које представљају основ за препоруке Заштитника грађана које ће бити упућене надлежним органима. На

овом месту неопходно је нагласити да се резултати овог истраживања у највећој мери подударају са уоченим трендовима који су у последњој деценији заступљени у свим јединицама локалне самоуправе у Србији, што су чланови тима уочили у свом претходном раду у овој области.

II ДЕО: РЕЗУЛТАТИ ПРАЋЕЊА ПРИМЕНЕ ЗАКОНА НА ЛОКАЛНОМ НИВОУ

2.1. ИНСТИТУЦИЈЕ ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНИХ САМОУПРАВА

У оквиру предвиђених активности пројектни тим је присуствовао састанцима са руководством 26 јединица локалне самоуправе и то у 10 градских¹ и 16 општинских управа² којима су углавном присуствовали начелници градских и општинских управа, као и начелници одељења и чланови већа у фокусу чијег деловања је и тема приступачности (одељења за друштвене делатности, социјалну заштиту, урбанизам, инвестиције). У оним локалним самоуправама где је установљена институција заштитника грађана приметно је да је њихово присуство у значајној мери допринело бољем разумевању стварних проблема грађана као и механизма који им стоје на располагању у циљу ефикаснијег деловања против дискриминације особа са инвалидитетом. Иако су саговорници пројектног тима у највећем броју посета били врло кооперативни и добро упознати са темом састанака; бројност и квалитет информација је зависио од њихове упућености и доступности података сходно делокругу послова које обављају.

2.1.1. Познавање надлежности

На питање о најважнијим мерама, активностима и решењима која локалне самоуправе предузимају у циљу задовољавања стандарда приступачности у складу са Правилником³ у локалним заједницама, пројектни тим је добио одговоре општег карактера.

¹Зрењанин, Јагодина, Краљево, Лесковац, Ниш, Пирот, Пожаревац, Прокупље, Сомбор и Суботица.

²Апатин, Алексинац, Бела Паланка, Блаце, Брус, Владичин Хан, Димитровград, Жабал, Кањижа, Лебане, Мионица, Рашка, Рума, Свилајнац, Топола и Трстеник.

³Члан 5. Правилника о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама („Службени гласник РС“, број 22/15) прописује обавезне елементе приступачности: (1) елементе приступачности за савладавање висинских разлика; (2) елементе приступачности кретања и боравка у простору – стамбене и стамбенопословне зграде и објекти за јавно коришћење; и (3) елементе приступачности јавног саобраћаја.

Већина испитаних јединица локалне самоуправе је упозната са обавезама у складу са законском регулативом, али је ниво разумевања стандарда приступачности различит. То доводи до неуједначене праксе у поступању органа јавне власти на локалном нивоу које се креће у распону од декларативних изјава о развоју политика једнаких могућности за све до постизања стандарда који задовољавају потребе само одређене групе особа са инвалидитетом.

Општи закључак је да локалне самоуправе предузимају активности *ad hoc*, односно повремено у зависности од иницијативе појединаца у оквиру локалне самоуправе, удружења особа са инвалидитетом, организација цивилног друштва или добијања донација по основу одобрених пројеката. Такође, проблем представља и чињеница да делокруг послова организационих јединица локалне самоуправе у чијој надлежности је тема развоја приступачности није јасно дефинисан већ се њени сегменти третирају кроз рад различитих одељења.

Из свега наведеног изводи се закључак да надлежним органима локалних самоуправа недостају ближа упутства на који начин имплементирати стандарде приступачности и предвиђених законских обавеза приликом активности које предузимају у оквиру својих надлежности.

2.1.2. Стратешки документи

Стратешки документи који предвиђају развој свих елемената и постизање стандарда приступачности у складу са Правилником⁴, као најбољи приступ имплементирања ове теме у локалне политике усвојени су у малом броју јединица локалне самоуправе, док посебну стратегију за развој приступачности нема ни једна од посећених јединица локалне самоуправе.

Постојање стратешких докумената у појединим локалним самоуправама је директан резултат едукације чланова локалних самоуправа. Наиме, локалне самоуправе које су достигле изванредан степен успешности у изградњи приступачног окружења свој напредак базирају на јасним и прецизним плановима који представљају основу за обезбеђење свих потребних ресурса.

Најчешћи стратешки документ који се креира на локалном нивоу је Акциони план за локални економски развој (ЛЕР) који у једном сегменту предвиђа конкретне мере за развој приступачности. Заступљена

⁴Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Службени гласник РС“, број 22/15.

је и пракса имплементирања приступачности у стратегију социјалног развоја. Међутим, мана ових докумената је околност да углавном не постоје опредељена финансијска средства за њихово реализовање, да је истекао период за који је стратегија донета, да у мањим и сиромашнијим општинама нема обучених и стручних кадрова који имају искуство у раду на развоју приступачности, као и да не постоје механизми за мониторинг и процену ефеката евентуално предузетих активности.

2.1.3. Буџетска средства опредељена за развој приступачности

Недостатак средстава у буџету је, према речима представника локалних самоуправа, највећа препрека реализацији свих облика приступачности у локалним срединама и ефикаснијем деловању општинских и градских управа на том пољу.

Међутим, чињеница да је непрепознавање теме приступачности видљиво и у буџету произлази из одсуства свести о значају увођења приступачности у локалне политике и старања о поштовању принципа равноправности свих грађана приликом планирања буџета. Уколико се буџетом у целини не опредељују средства за унапређење приступачности, будући да на нивоу јединице локалне самоуправе не постоји други орган који би био надлежан за спровођење мера за унапређење положаја особа са инвалидитетом, претпоставка је да ће уклањање свих врста баријера и поштовање стандарда приступачности и даље остати на врло незадовољавајућем нивоу. Стога, начин на који се издвајају средства из буџета за развој приступачности захтева преиспитивање јер се уклањање архитектонских баријера и даље третира као социјална категорија, уместо да буде планирано кроз део буџета који се издваја за инфраструктурне радове. Другим речима, локалне самоуправе на овај начин издвајају средства за услуге социјалне заштите и редовно функционисање организација особа са инвалидитетом на уштрб трошкова за уклањање баријера и обратно.⁵

2.1.4. Радна тела за развој приступачности

Један од главних показатеља начина на који локалне власти перципирају положај особа са инвалидитетом и тему приступачности, као главни услов за развој социјалне инклузије, представља и постојање посебних радних тела или механизма чији задатак би било мапирање

⁵ Дом за дневни боравак деце ометене у развоју често је једина услуга социјалне заштите која се пружа и одржава буџетским средствима.

свих врста баријера и брига о развоју елемената приступачности у локалним срединама.

Током радних састанака пројектни тим је дошао до сазнања да је у само једној од посећених 26 јединица локалне самоуправе у оквиру рада на пројекту који се односи на уклањање архитектонских баријера у ужем градском језгру формирано радно тело са овим задатком. За извођење пројекта су опредељена буџетска средства, а радно тело чине независни експерти и запослени у градској управи који имају искуство у раду на развоју стандарда приступачности.

Унапређење капацитета и компетенција чланова јединица локалних самоуправа неизоставно би водило подизању нивоа свести грађана у локалним заједницама о значају приступачног окружења. Међутим, приметан је став доносилаца одлука да питање приступачности јесте значајно, али да није високо на листи приоритета јер постоје други, како се често наводи, много важнији проблеми који захтевају хитност у поступању и много веће материјалне издатке. Овакав став има за последицу изостанак посебних организационих јединица или сарадника који би имали улогу координатора активности на подручју приступачности. То би свакако олакшало и доступност информација о приступачности свим грађанима који су за њих заинтересовани.

Јачање капацитета јединица локалних самоуправа подразумева континуирану едукацију запослених, повезивање и умрежавање различитих актера и кључних сарадника у процесу стратешког промишљања, предузимање конкретних корака и реализацију акционих планова. Као највеће препреке таквом функционисању наводе се мањак запослених, недостатак средстава, недовољна информисаност и недостатак праксе у овој области.

„Лаки километар“ је назив је пројекта који реализује Савет за рад са особама са инвалидитетом при кабинету градоначелника Ниша. Назив и циљ пројекта је преузет као пример добре праксе града Милана и представља рад на постизању пуне приступачности свих институција у центру града, које би у пречнику од једног километра, биле прилагођене особама са инвалидитетом.

2.1.5. Сарадња са другим органима власти и међународним организацијама

Представници локалних самоуправа истичу добру сарадњу са другим организацијама и органима власти, посебно са ресорним Министарством за државну управу и локалну самоуправу, Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Канцеларијом за управљање јавним улагањима, Министарством грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, СКГО⁶ и НАЛЕД-ом⁷.

Нарочито је наглашена успешна сарадња са Канцеларијом за управљање јавним улагањима, чији пројекти обавезују јединице локалне самоуправе на поштовање принципа приступачности и уклањање архитектонских баријера. Предуслов за рад на пројекту је поштовање стандарда и израда техничке документације у складу са Правилником о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама.

Као врло значајно издваја се и питање сарадње са Републичким заводом за заштиту споменика културе. Највећи број објеката у којима су смештене локалне самоуправе и административни центри су под ингеренцијом ове институције. У случају адаптације и реконструкције објеката Завод предвиђа и захтева испуњење одређених услова. То представља некада знатно отежавајућу околност јер изискује већа новчана средства и дужи временски период реализације пројекта. Честа појава је да локалне самоуправе и не подносе Заводу захтев за добијање услова реконструкције објекта, унапред се правдајући “комплицованом процедуром”. Оне јединице локалне самоуправе чији су објекти већ били у процесу реконструкције или обнове фасаде, истичу врло добру сарадњу са надлежним службама Завода, али и јако високе материјалне трошкове тако да се као инвеститори, углавном одлучују за пројекте који не изискују додатна већ само нужна улагања.

Сарадња са међународним организацијама се остварује такође у задовољавајућем обиму. ЕУ пројекти су значајно заступљени, средства се опредељују за реконструкције општинских зграда, образовних установа и важнијих инфраструктурних објеката, а изградом пројеката се баве углавном запослени у канцеларији за ЛЕР.

⁶ Стална конференција градова и општина.

⁷ Национална Алијанса за локални економски развој.

2.1.6. Објекти административних / услужних центара

У претходном периоду, као адекватан начин за превазилажење проблема неприступачности објеката јединице локалне самоуправе, заступљена је пракса формирања услужних/административних центара.

Потребно је нагласити да су то центри у којима грађани остварују значајан број својих права и потреба за административним услугама, да су углавном смештени у приземљу објеката и да се у њиховој адаптацији и опремању, мање или више успешно, водило рачуна о приступачности. Јединице локалне самоуправе које имају већи број становника и веће буџете⁸, скоро по правилу, имају услужне центре који су приступачнији од оних у мањим заједницама⁹.



Слика 1 – Градска кућа Сомбор: пример подизне платформе која је једноставна за руковање, безбедна и добро уклопљена у архитектонско решење простора

Институције локалних самоуправа су у највећем броју општина и градова смештене у вишеспратницама које се налазе под ингеренцијом Републичког завода за заштиту споменика културе. Право својине над објектом најчешће припада јединици локалне самоуправе, али

⁸ Нпр. Краљево, Пирот, Лесковац, Ниш.

⁹ Нпр. Владичин Хан, Брус, Лебане.

нису ретке ни ситуације у којима је право својине над делом објекта конституисано у име Министрства финансија – Пореске управе, Републичког геодетског завода или правосудних органа. То додатно отежава организацију простора, функционисање служби и евентуалне реконструкције које би објекат учиниле приступачним. Виши спратови су углавном потпуно неприступачни и њихове просторије се користе за рад изабраних представника грађана и одржавање седница органа локалне самоуправе. Тиме се отвара питање могућности избора и организације рада особе са инвалидитетом која би била одборник или члан градског/општинског већа, а која у том случају не би била у могућности да активно и равноправно учествује у раду органа.



Слика 2 – Улаз у услужни центар општине Пирот је једини запажен пример добре праксе повезивања улаза и шалтера тактилним линијама вођења

У протеклих десетак година успостављен је механизам Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, да се кроз стално отворен конкурс за удружења грађана пружа подршка уклањању архитектонских баријера на нивоу локалних заједница. Монтажно-демонтажне рампе¹⁰ које су у највећем броју случајева инсталиране захваљујући овом механизму подршке у протеклом периоду, као решење за превазилажење баријера са најмање захтевном административном процедуром, стварају нови проблем. Након вишегодишње употребе и излагања атмосферичким условима, а без редовног одржавања, ови елементи приступа пропадају и представљају безбедносни ризик за кориснике. Чести су и случајеви инсталираних вертикално и/или косо-подизних платформи на улазу у институције које формално омогућавају особама са инвалидитетом да превазиђу препреку, али је њихово коришћење компликовано, са становишта корисника¹¹. Посебан изазов представља редовно сервисирање и поправка подизних платформи било због власничких односа¹² (некада је нејасно ко треба да финансира поправку), било због тога што компанија која је инсталирала опрему више не постоји или се седишта сертификованих служби које могу да изврше сервис и поправку углавном налазе само у већим градовима.¹³

¹⁰ „Рампа представља елемент приступачности за савладавање висинских разлика. Обавезни елементи рампе су коса раван, рукохвати, граничници и у посебним случајевима одморишта или подести.“, Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Службени гласник РС“, број 22/15., члан 3. став 11.

¹¹ Потребно је да корисник прво сигнализира своју намеру да користи платформу (позивањем на звоно, визуелним контактом кроз врата, телефоном или слањем свог пратиоца у објекат), а затим да сачека долазак особе која рукује платформом да јој помогне у томе.

¹² ЦСР Прокупље има изграђену рампу на улазу, али се не може утврдити које у обавези да је одржава.

¹³ Током обилазака 26 локалних самоуправа, пројектни тим је видео само две подизне платформе (Дом „Христина Маркишић“ у Алексинцу и градски услужни центар у Сомбору) које у потпуности омогућавају корисницима самостално руковање, а једна од њих (Алексинац) је и пројектована и направљена у локалној компанији, тако да се редовно и правремено сервисира.



Слика 3 – Општина Рума, пример добре праксе: рампа је безбедна, потпуно функционална и естетски се уклапа у постојећи екстеријер.



Слика 4 – Општина Лебане, пример где је рампа са десне стране улаза стрма и прекинута затвореним вратима

2.1.7. Пешачке комуникације, паркинг и јавни превоз

Пристапачност пешачких комуникација и јавног превоза у градовима и општинама које су обухваћене овим пројектом је још увек недовољно добра и не одговара потребама свих грађана, посебно особа са инвалидитетом.

Возила јавног превоза су већином неприступачна. Локални аутобуси углавном немају могућност превоза особа које користе инвалидска колица. Стајалишта прилагођена за нископодна возила су ретка или

их уопште нема. Тротоари се не одржавају у довољној мери што ствара нове баријере, а ивичњаци на пешачким прелазима се спуштају само на реконструисаним тротоарима тако да долази до појаве спуштених ивичњака са једне стране пешачког прелаза, а са другог не. Ретки су семафори/раскрснице које су обезбеђене свим елементима приступачности у складу са Законом о безбедности у саобраћају на путевима¹⁴ и Правилником¹⁵. Потребне особа са инвалидитетом се посматрају индивидуално и нема системског приступа.

У оквиру реконструкције и адаптације тротоара, поред прописане ширине тротоара (180 цм, а изузетно 120)¹⁶, води се рачуна и о постављању тактилних поља¹⁷ која служе за самостално кретање слепих и слабовидих особа, али је приметно да се приликом пројектовања и уградње не обраћа довољна пажња на њихову функцију¹⁸. Ово се посебно односи на обележавање пешачких прелаза и пешачких комуникација. Приметан је тренд да се отклањање архитектонских баријера на пешачким прелазима своди на то да се ивичњаци “спуштају”, “обрађују” или “закосе”, а не да се по звучној и тактилној сигнализацији ускладе са стандардима који су наведени у члану 35. Правилника.¹⁹ Поред тога, у појединим локалним срединама некада уређене пешачке комуникације временом су постале нефункционалне и небезбедне услед дотрајалости. Недостају тактилна; поља упозорења/безбедности, закошени ивичњаци не изводе се целом ширином пешачког прелаза, пролази кроз пешачка острва у средини коловоза изводе се са ивичњацима, раскрснице нису опремљене звучним семафорима, итд.

¹⁴ Закон о безбедности саобраћаја на путевима „Службени гласник РС“, бр. 41/09, 53/10, 101/11, 32/13 – УС, 55/14, 96/15 – др. закон, 9/16 – УС, 24/18.

¹⁵ Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Службени гласник РС“, број 22/15.

¹⁶ Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Службени гласник РС“, број 22/15., члан 33. став 1.

¹⁷ „Тактилна стаза водиља јесте рељефна обрада ходајуће површине намењена оријентацији и вођењу кретања особа које су слепе или слабовиде.“, Правилник, члан 3. став 18, 19, 20.

¹⁸ Функција тактилних поља је да помогну оријентацији и вођењу кретања особа које су слепе или слабовиде. Уколико се ова функција током пројектовања занемари, слепе особе које се самостално крећу тактилну стазу неће прихватити као елемент приступачности, чиме се доводи у питање исплативост овог решења.

¹⁹ Недостају тактилна; поља упозорења/безбедности, закошени ивичњаци не изводе се целом ширином пешачког прелаза, пролази кроз пешачка острва у средини коловоза изводе се са ивичњацима, раскрснице нису опремљене звучним семафорима, итд.



Слика 5 – Пешачки прелаз у Пожаревцу је пример примене различитих техничких решења на једном месту



Слика 6 – Тактилна линија вођења у Краљеву где је плочама које се користе за тактилно поље безбедности на пешачким прелазима заобиђен шахт који суштински и не представља препреку да оправда повећање трошкова (постављено је знатно више тактилних плоча него што је потребно) и то се понавља целом дужином улице

У Републици Србији паркирање особа са инвалидитетом уређено је актима које доноси органи јединице локалне самоуправе. Карактеристична је компликована процедура за добијање дозволе за паркирање на паркинг местима обележеним за особе са инвалидитетом како би се избегле злоупотребе, што у пракси ствара нове препреке за оне који желе да остваре своје право. У овом контексту, уочено је да се и тамо где постоје обележена места за паркирање особа са инвалидитетом, она не планирају нити обележавају у складу са чланом 36. Правилника.²⁰



Слика 7 – Дом здравља Апатин – паркинг место за особе са инвалидитетом без вертикалне сигнализације постављено најудаљеније од улаза у објекат уместо најближе

²⁰ Димензије паркинг места мање су од прописаних, простор између два паркинг места у низу мањи је од 150 цм, у великом броју случајева излаз са паркиралишта није обезбеђен спуштеном пешачком стазом или паркинг место нема директну пешачку везу између пројектованог слободног простора за маневар и најближе пешачке стазе, без изласка на коловоз и слично.



Слика 8 – Град Ниш је једина локална самоуправа у којој је током посете забележено постојање приступачног јавног тоалета. Тоалет се налази у подземном пролазу али је лифт који са нивоа улице води до њега у дану посете пројектног тима био ван функције

2.1.8. Стамбене зграде и пословни објекти

Имајући у виду да је највећи број стамбених зграда и пословних објеката у свим посећеним јединицама локалне самоуправе изграђен у периоду пре ступања на снагу одредбе чл. 5. Закона о планирању и изградњи, јако мали број наведених објеката задовољава стандарде приступачности. Углавном је реч о старим зградама где не постоје технички услови за уградњу лифта и могућност да станари сами финансирају његову уградњу или постоје нерешена имовинско – правна питања у погледу парцела на којима се објекти налазе, власничких удела и озакоњења објеката.

Новосаграђени објекти не испуњавају увек све законске критеријуме у погледу приступачност а надлежни орган јединице локалне самоуправе искључиво врши само проверу испуњености формалних услова за изградњу објекта и не упушта се у оцену техничке документације и испуњености стандарда приступачности. Ипак највећи број тих објеката је бар делимично приступачан за особе са физичким инавалидитетом.

Упркос наведеном стању, саговорници пројектног тима у локалним самоуправама истичу да су веома ретки захтеви стамбених заједница за изградњу приступних рампи, платформи или лифтова, да је реч о појединачним случајевима када у стамбеној згради живи особа са инвалидитетом због које се уграђују елементи приступачности и да уградњу најчешће финансирају станари зграде, осим у оним општинама/градовима који опредељују средства за финансирање таквих пројеката у стамбеним заједницама.

Свакако, неприступачност стамбених објеката, осим особама са инвалидитетом и тешкоћама у кретању, представља велики проблем и службама хитне помоћи приликом изласка на терен.

Као примери добре праксе наводе се углавном нови хотелски и угоститељски објекти, реконструисани; или новоизграђени спортски објекти и банке.

2.1.9. Јавна гласила и информисање

Локални штампани и електронски медији углавном нису прилагођени особама са инвалидитетом, те њихова информисаност не може бити на задовољавајућем нивоу. Ретки су примери добре праксе, иако постоје унапређења садржаја када су у питању локалне телевизијске станице и програми прилагођени глувим и наглувим особама.

2.1.10. Заштита од дискриминације због неприступачности окружења

Упркос постојећем нормативном оквиру и правним средствима која стоје на располагању грађанима у погледу заштите од дискриминације са једне стране, и великом броју неприступачних објеката и јавних површина у локалним самоуправама са друге стране, саговорници су у разговорима указали на мали број притужби и тужби за дискриминацију које су грађани упутили надлежним органима. Овакав став је делимично условљен недовољном информисаношћу грађана о сопственим правима и законским обавезама свих институција јавне власти да објекте у којима функционишу наведене институције учине приступачним. Поред тога, грађани у локалним срединама не желе или се боје стварања анимозитета и проблема својим суграђанима који су запослени у јавним службама и своја права најчешће остварују тако што запослени услед неприступачности објекта и отежаног кретања странака излазе из својих канцеларија на терен, примају странке ван објекта, напољу, у ауту и сл.

У погледу повреде права на приступачност окружења, поред Повереника за заштиту равноправности, грађани такође могу упутити притужбу Заштитнику грађана, као и локалном омбудсману тамо где је наведени орган установљен одлуком јединице локалне самоуправе. Поступање органа зависи од оклоности да ли је притужбом указано на повреду републичког закона, другог прописа или општег акта или је реч о повреди позаконских аката јединице локалне самоуправе којима су ближе одређени начин, услови и облици вршења права и дужности у областима од значаја за остваривање права на приступ објектима јавне намене. Уколико подносилац у притужби указује истовремено на повреду републичког закона, другог прописа или општег акта и на повреду прописа или општег акта јединице локалне самоуправе, орган коме је притужба достављена поступаће по њој у делу својих надлежности, а копију притужбе ће проследити другом надлежном органу, ради даљег поступања.

Чињеница која представља можда и највећу препреку развоју приступачности је став већине запослених у јавним службама да наведено поступање и пријем странака ван објекта представља довољну компензацију за одсуство приступачности односно помоћ странци да оствари своје право. Таквим поступањем се ствара лажна слика да је проблем неприступачности институција превазиђен и заправо се спречава пуна инклузија особа са инвалидитетом у све токове друштвеног живота.

2.1.11. Највеће препреке развоју приступачности у локалним срединама

Пракса указује на постојање низа препрека које знатно отежавају примену законских одредби на локалном нивоу. Под препрекама у примени подразумевају се и препреке за ефикасније спровођење мера и програма на унапређивању приступачности у оквиру деловања јединица локалних самоуправа и њихових надлежности. Најчешће препреке на страни институција су недовољна обавештеност и капацитети запослених у локалним самоуправама, недостатак политичке воље односно незаинтересованост; доносилаца одлука, недостатак јасних смерница, упутстава и санкција у вези са операционализацијом одредби закона. Значајан проблем, посебно мањих и слабије развијених локалних самоуправа је недостатак ресурса, пре свега финансијских и кадровских. У пракси је приметно и недовољно познавање законских одредби као и оскудни подаци о практичној

примени закона и подзаконских аката на локалном нивоу, недовољна информисаност о значају и потреби постојања посебних организационих јединица у чијем фокусу би била тема приступачности, потреба константне едукације и одсуство наведене теме у свакодневном животу грађана.

Са аспекта организација цивилног друштва евидентна је њихова искљученост из процеса разматрања стратешких питања на локалном нивоу, али и недовољно познавање начина примене закона и правних средстава за заштиту од дискриминације. Понекад, у мањим срединама као проблеми јављају се и недостатак иницијативе, недовољни капацитети и спорадичне пројектне активности удружења особа са инвалидитетом.

Један од кључних проблема је што се појам приступачности и даље погрешно перципира као термин повезан са положајем особа са инвалидитетом уместо као могућност самосталног кретања и једнаког учешћа за све грађане. То у пракси доводи до појаве посебних решења прилагођених потребама особа са инвалидитетом а не потребама сваког потенцијалног корисника. На крају и та посебна решења доносе много уже значење појма приступачности и своде се на употребу неколико елемената приступачности као што су рампа, платформа или лифт док потребе ширег круга корисника бивају занемарене.

2.2. ЦЕНТРИ ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

Пројектни тим је током реализације пројектних активности посетио 26 центара за социјални рад. Непотпуна приступачност наведених објеката је детектована и утврђена у претходном периоду, током рада Одељења за заштиту права особа са инвалидитетом Заштитника грађана. Циљ посете је био утврдити стање и статус контролисаних објеката, разлоге због којих изостаје унапређење приступачности и евентуалне иницијативе које покрећу запослени у центрима.

2.2.1. Корисници услуга Центра за социјални рад

Поступак за остваривање права о којима, вршењем јавних овлашћења, решава центар, покреће се по службеној дужности или по захтеву странке. У управним стварима у којима је по закону или по природи ствари за покретање и вођење поступка потребан захтев странке (остваривање права на материјално обезбеђење, на додатак за помоћ и негу другог лица и сл.), центар може покренути и водити поступак само уколико постоји захтев странке. У складу са наведеним од изузетног значаја је омогућити несметани приступ свим услугама и сервисима Центра за грађане са тешкоћама у кретању, стара и болесна лица, труднице и родитеље са децом.

Значајан проблем представља непостојање прецизних и ажурираних статистичких података у погледу структуре корисника посећених Центара а пројектни тим углавном није добио конкретне информације о броју корисника који су особе са инвалидитетом или лица која се отежано крећу. У локалним заједницама њихова видљивост је релативно мала, ретко напуштају своје домове и укључују у друштвени живот, а своја права остварују најчешће преко сродника и законских заступника који у њихово име иступају пред државним органима.

2.2.2. Приступачност објекта Центра

Центри за социјални рад у посећеним локалним самоуправама су углавном смештени у неприступачним и делимично приступачним објектима. Центар оснива јединица локалне самоуправе и може бити основан за територију једне или више њих о чему одлуку доносе надлежни органи тих јединица. У неколико посећених општина служба Центра је заправо организациона јединица једног међуопштинског Центра за социјални рад који обухвата рад службе у две или три

општине²¹. Просторије у којима се обавља рад социјалних служби у мањим локалним самоуправама се налазе у приземним деловима стамбених зграда док у градовима заузимају посебне, углавном вишеспратне објекте старијег датума градње. Ови објекти већином нису намењени грађени за потребе Центра и изискују додатну адаптацију и прилагођавање простора. У погледу елемената приступачности, осим рампи различитог дизајна и квалитета који често не задовољава стандарде у складу са Правилником²², није примећена заступљеност других елемената за уклањање архитектонских баријера попут покретних платформи, лифтова и тоалета прилагођених особама са инвалидитетом. Такође, ниједан објекат Центра нема решено питање информационалних и комуникацијских баријера, те изостају тактилне табле за информисање слепих, брошуре на Брајевом писму и сви други елементи приступачности²³ који омогућавају несметану комуникацију особа са различитим видовима инвалидитета.



Слика 9 – Установа за децу и младе са тежим и тешким сметњама у развоју „Христина Маркишић“ у Алексинцу: степенишна платформа која је једноставна за употребу, домаћег (локалног) произвођача, није закључана и не захтева асистенцију друге особе или некога од запослених

²¹ Центри за социјални рад у Тополи, Мионици, Брусу.

²² Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Службени гласник РС“, бр. 22/15.

²³ Обавезни елементи приступачности прописани су чланом 5. Правилника.

Архитектонске баријере се углавном превазилазе великом мобилношћу запослених чији опис посла представља и рад на терену, пријем странака као и посебно формираним просторијама на уласку у објекат које служе за пријем тешко покретних странака.²⁴



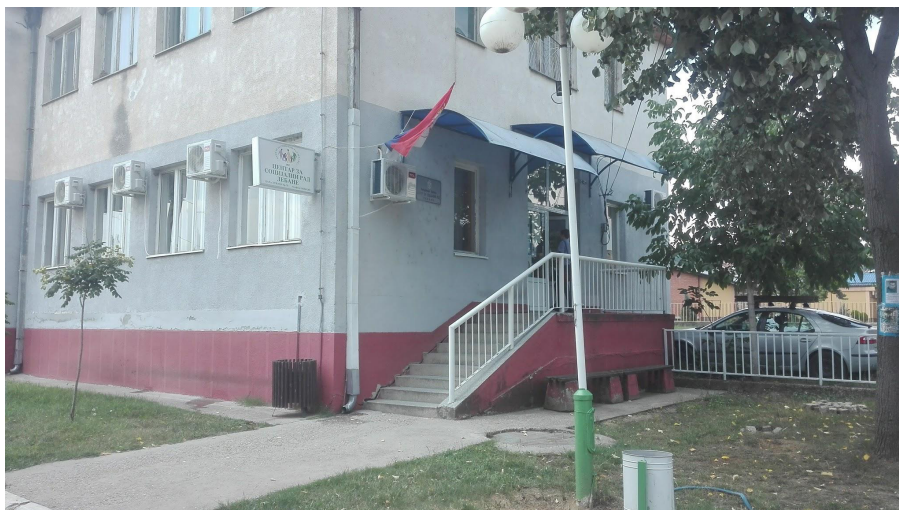
Слика 10 – Центар за социјални рад у Блацу: монтажна рампа која није у складу са стандардима и канцеларија за пријем тешко покретних странака

2.2.3. Иницијативе Центра за уклањање архитектонских и информационих баријера

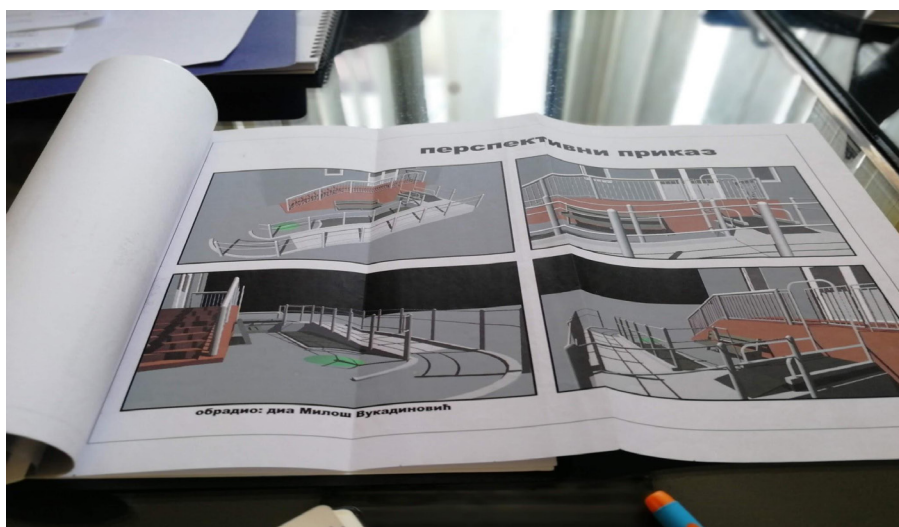
Активности управљачких структура локалних Центара за социјални рад којима се улажу напори за превазилажење, преваходно архитектонских баријера, су разнолике. Претходно питање које захтева одговор пре реконструкције објекта представљају нерешени имовинско – правни односи. Центри се налазе у објектима различитих титулара права својине, од јединица локалне самоуправе до привредних друштава у стечају док се коришћење просторија заснива на уговору о закупу или уговору о уступању права на коришћење непокретности. Наведене околности изискују консултације и подношење захтева за

²⁴ Пример Центра за социјални рад у Блацу, који је након покренутог поступка контроле Заштитника грађана од сопствених финансијских средстава поставио преклопну монтажну-демонтажну рампу и на уласку у објекат формирао канцеларију у којој се обавља разговор са тешко покретним странкама.

давање претходне сагласности власника објекта што често подразумева дужи временски период и доста сложену процедуру. Посебно су сложене ситуације када се објекти налазе у процесу реституције, или озакоњења.



Слика 11 – Улаз у Центар за социјални рад Лебане



Слика 12 – Идејно решење адаптације истог објекта; пример добре праксе да руководиоци институција предузимају активности али недостатак финансијских средстава спречава реализацију пројекта;

Поједине локалне самоуправе су на иницијативу центара за социјални рад већ ушле у процедуру за добијање финансијских средстава предвиђених за адаптацију постојећих објеката која додељује Канцеларија за управљање јавним улагањима²⁵ или су конкурисале за средства из ИПА фонда 2016²⁶ и доставиле пројектно – техничку документацију, те су у ишчекивању повратне информације о исходу конкурса.²⁷

У разговору са запосленима више локалних Центара за социјални рад, наведено је да је у плану Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања изградњи типских, једнообразних објеката у којима ће бити смештене социјалне службе али нико од саговорника није могао да пружи више информација о реализацији тог пројекта.

Локалне самоуправе које су у складу са ставом Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања о одобреним средствима за изградњу нових објеката Центра, у претходном периоду обезбедиле грађевинске парцеле, локацијске услове и грађевинске дозволе за изградњу, обавештене су да је рад на том пројекту обустављен.

2.2.4. Сарадња јединице локалне самоуправе и центра за социјални рад

Општи утисак је да јединице локалне самоуправе не сарађују у довољној мери са центрима за социјални рад, нити постоји јасан и препознатљив облик сарадње већ он зависи од тренутно преовлађујућих околности. Са друге стране, тема приступачности није довољно препозната ни у оквиру надлежности центара за социјални рад. Чак и тамо где сарадња постоји, она је декларативна, готово увек пројектног карактера и најчешће није везана за системско решење. Изостанак квалитетнијег облика сарадње присутан је нарочито у општинама где је локација Центра за социјални рад мењана више пута у протеклом периоду. Честа промена локације ствара извесну дозу несигурности код запослених о будућем несметаном функционисању центра и спречава даље иницијативе које воде прилагођавању и адаптацији објеката у складу са стандардима приступачности.

²⁵ Град Сомбор.

²⁶ Инструмент за претприступну помоћ (Instrument for Pre-Accession Assistance) је финансијски инструмент Европске уније који подржава стратегију проширења ЕУ, чија намена је да подржи помоћ земљама, кандидатима и потенцијалним кандидатима у процесу приступања ЕУ.

²⁷ Центар за социјални рад Зрењанин.

2.3. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

2.3.1. Организација здравствене заштите

Примарну здравствену заштиту у локалним самоуправама одликује организовање здравствених служби смештених у више разуђених објеката павиљонског типа. Један део објеката се обично налази у ужем општинском/градском језгру док је већи број амбуланти лоциран у приградским и сеоским срединама. Предмет мониторинга пројектног тима, овога пута, били су само централни објекти домова здравља у којима је организован рад одељења опште медицине, педијатрије, гинекологије и хитне помоћи (у местима где је служба организована у оквиру дома здравља) услед највећег броја пацијената са потешкоћама у кретању који посећују наведене службе.

2.3.2. Приступачност објекта Дома здравља

Видљиво је да се значајна средства улажу у приступачност услуга примарне здравствене заштите. Ни у једној јединици локалне самоуправе обухваћене истраживањем није забележен случај да је примарна здравствена заштита неке ускураћена услед неприступачности. Проблем је у томе што су објекти у којима грађани добијају здравствену заштиту грађени у годинама пре доношења Закона о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом због чега је присутна неадекватна организација рада оних служби чија доступност је неопходна особама са инвалидитетом, старим и болесним лицима, попут службе физикалне терапије која се налази на вишим спратовима у објектима без лифта или адекватне платформе. Од када је поменути закон на снази, управе домова здравља улажу напор да уз помоћ домаћих и међународних донатора обезбеде бар приступачност приземља у коме су смештене примарне службе за медицинско збрињавање. Уклањање архитектонских баријера један је од предуслова за акредитацију здравствене установе²⁸.

²⁸ Акредитација је поступак оцењивања квалитета рада здравствене установе, на основу примене оптималног нивоа утврђених стандарда рада здравствене установе у одређеној области здравствене заштите, односно грани медицине (Закон о здравственој заштити, 2005, члан 213). Захтев за стицање акредитације, здравствена установа подноси Агенцији за акредитацију здравствених установа Србије.



Слика 13 – Дом здравља у Пироту: Иако рампа испуњава стандарде (са изузетком да није наткривена) и да се одржава редовно, заузима четири паркинг места и простор није најбоље употребљен; потребно је осмислити друго решење које заузима мање простора;

Ипак, неопходна су велика улагања у инфраструктуру потребну за повезивање спратова лифтовима, степенишним платформама или неким другим решењем у складу са европском праксом. Треба истаћи да Канцеларија за управљање јавним улагањима строго води рачуна о испуњењу услова приступачности приликом обнове и изградње јавних објеката. Већ обновљени објекти домова здравља заиста представљају пример добре праксе и модел на који начин је потребно сагледати све потребе корисника и извести пројекат реконструкције објеката до краја.



Слика 14 – Дечији диспанзер Дома здравља у Трстенику: пример неупотребљиве и небезбедне рампе

У постојећим условима запослени у домовима здравља се труде да превазиђу проблеме и уклоне све врсте баријера које отежавају комуникацију са пацијентима. Околност да је велики број домава здравља смештен у вишеспратним објектима који незадовољавају све стандарде приступачности доводи до потпуне неприступачности медицинских служби на горњим нивоима објекта што се превазилази силаском лекара и медицинског особља у ординације које се налазе у приземљу. Прегледи тешко покретних пацијената се обично обављају и у делу предвиђеном за функционисање службе хитне помоћи која има обезбеђен приступ и санитетском возилу. У мањем броју објеката је покушано проблем приступачности решити поставком покретне платформе или набавком гусеничара али њихова употреба није заживела услед комплексности руковања или је дошло до квара, негде чак и уништења, платформе која више и није у функцији.

У погледу санитарних просторија објеката примарне здравствене заштите не може се констатовати разлика у односу на стање у осталим објектима јавних институција. Приступ особама са физичким инвалидитетом која користе инвалидска колица је углавном онемогућен

јер су просторије тоалета малих димензија и без довољно простора за маневрисање, чак иако се налазе у приступачном делу објекта. Такође, не постоје елементи приступачности за слепа и слабовида лица нити асистивни слушни системи²⁹ као ни тумачи знаковног језика за глуве и наглуве особе.



Слика 15 – Дом здравља у Сомбору поседује једну врсту покретне платформе / столице која је ван функције услед квара који је последица вандализма непознатих починилаца; платформа је инсталирана од средстава која је донирала Краљевина Норвешка;

У локалним срединама са већим бројем тешко покретних пацијената изузетно су активне патронажне службе. Наглашен је проблем малог броја возила, возача и лекара услед све масовнијег одласка стручних кадрова, посебно специјалиста одређених грана медицине, из сектора примарне здравствене заштите што отежава и адекватно збрињавање тешко покретних особа.

²⁹ Асистивни слушни систем су звучни систем који користи предајнике, пријемнике, као и спојне уређаје који заобилазе акустички простор између извора звука и слушаоца. Они могу бити у виду индуктивне петље, РФ система, ИП система, или директно жичане опреме”, Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Службени гласник РС”, бр. 22/15., члан 3. став 15.

2.3.3. Здравствена заштита жена са инвалидитетом

Посебну пажњу приликом мониторинга пројектни тим је посветио приступачности здравствене заштите жена са инвалидитетом имајући у виду да припаднице ове популације представљају једну од најрањивијих друштвених група. Гинколошке специјалистичке службе смештене су углавном на вишим спратовима и ретко када у приступачним деловима објекта што знатно отежава редовне гинеколошке прегледе чак и у ситуацијама када дом здравља поседује подесиве гинеколошке столице или подесиви мамограф. Иако је присутна свест медицинског особља о потреби постојања наведене опреме, недостатак финансијских средстава представља основну препреку за њену набавку. Треба напоменути да постоје примери добре праксе и домови здравља у већим градовима који користе подесиве гинеколошке столице у свим гинеколошким ординацијама.

Посебан проблем представља здравствена заштита жена са инвалидитетом које живе у руралним срединама. Ове категорије корисница здравствене заштите често нису у могућности да обезбеде транспорт до главних здравствених центара а гинеколошке службе углавном нису организоване у амбулантима које се налазе у приградским и селским срединама. Поједини домови здравља немају стално запослене специјалисте гинекологије већ се рад службе базира на повременом доласку гинеколога из већих здравствених центара што додатно отежава организацију прегледа.

Дом здравља у Краљеву је приликом набавке нове медицинске опреме обезбедио пет подесивих гинеколошких хидрауличних столица за све гинеколошке ординације.

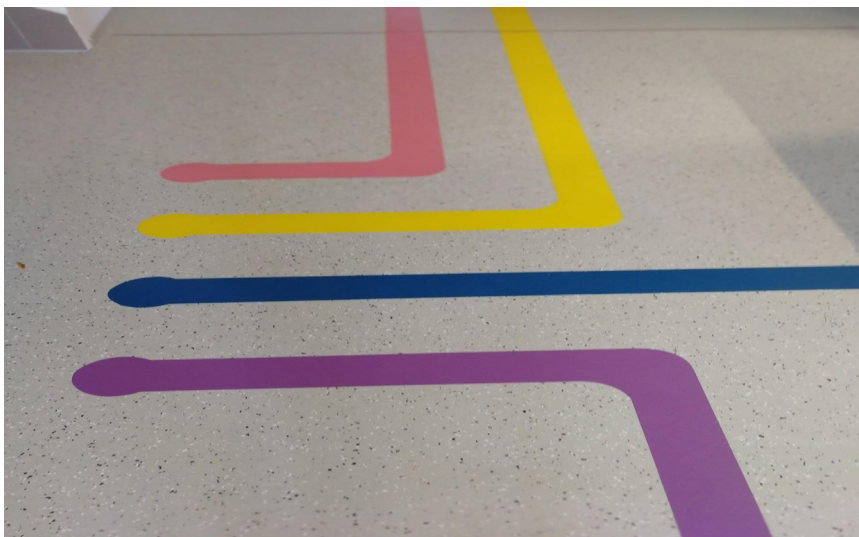
Дом здравља у Свилајнцу је реконструисан средствима јединице локалне самоуправе и Канцеларије за управљањем јавним улагањима. Представља пример добре праксе ангажовања и сарадње локалних нивоа власти са другим органима као и управљања реконструкцијом објеката јавне намене.



Слика 16 – Мапа објеката Дома здравља Свилајнац са уцртаним пешачким и колским комуникацијама за бољу оријентацију корисника.



Слика 17 – Дом здравља Свилајнац; Пример доброг означавања упутстава за оријентацију у простору (унутрашњост) – табла на зиду пружа информације о одељењима дома здравља;



Слика 18 – Дом здравља Свилајнац; Пример доброг означавања упутстава за оријентацију у простору (унутрашњост) – ознаке одговарајуће боје воде корисника до одабраног одељења

2.4. РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ПИО

2.4.1. Корисници услуга Фонда ПИО

Предмет посете и анализе пројектног тима приликом посете наведеним градовима и општинама, биле су и филијале и испоставе Републичког Фонда ПИО који има изузетан значај у остваривању различитих права и услуга особа са инвалидитетом и старијих особа. Ова категорија грађана иначе чини највећи део корисника услуга Фонда али и онај за који постоји највећа потреба за приступачношћу објеката и информација. Овим корисницима понекад сам излазак из куће представља проблем, те га није могуће остварити без озбиљних логистичких напора³⁰. У складу са Законом о пензијском и инвалидском осигурању³¹ службама Фонда се подносе захтеви и остварују, између осталог, права на помоћ и негу другог лица као и право на старосну и инвалидску пензију. Истовремено број становника који припада популацији старијој од 65 година бележи константни раст. Из наведеног се види да неприступачност објеката Фонда представља проблем све већем броју грађана и да остваривање права често захтева ангажман чланова породице и других лица. Без ових облика асистенције старији суграђани нису у могућности да обаве чак ни релативно једноставне административне послове у погледу остваривања наведених права.

2.4.2. Приступачност објеката Фонда

Филијале и испоставе Фонда ПИО су углавном смештене у неприступачним и делимично приступачним објектима. Најозбиљнији проблем представља свакако неприступачност објеката/делова објеката у којима се обављају прегледи лекарских комисија за утврђивање степена инвалидитета. Најчешћи начин за превазилажење овог проблема је излазак радника/лекара на паркинг или у приземље зграде. Ови облици асистенције су неприхватљиви и са становишта службеника и са становишта корисника, посебно приликом лоших временских услова. Иако се улажу одређена средства у реконструкцију и адаптацију објеката Фонда ПИО, врло често се не постиже жељени ефекат³².

³⁰ Дирекција ПИО и надлежно Министарство упознати су са проблемом неприступачних објеката и покушавају да их реше, али је сам процес компликован и спор.

³¹ Закон о пензијском и инвалидском осигурању, „Службени гласник РС“, бр. 34/03, 64/04 – одлука УС, 84/04 – др. закон, 85/05, 101/05 – др. закон, 63/06 – одлука УС, 5/09, 107/09, 101/10, 93/12, 62/13, 108/13, 75/14 и 142/14.

³² Током обиласка филијале фонда ПИО у Краљеву, пројектни тим затекао је инсталирану и функционалну подизну платформу инсталирану са бочне стране зграде, у

Службе Фонда ПИО су претежно смештене у неадекватне објекте које карактерише оптерећеност нерешеним или компликованим имовинско-правним односима. Неретко се као власници делова објеката у којима су смештене филијале ПИО (у једном посматраном случају чак и општинска управа) јављају различити субјекти, од државних институција и предузећа до удружења грађана и приватних лица. У таквим случајевима договори око адаптације објеката како би постали приступачни за кориснике са инвалидитетом трају дуго или их је скоро немогуће постићи.



Слика 19 – Филијала Фонда ПИО у Краљеву: Пподизна платформа на бочном делу зграде без икаквих виљдивих ознака и путоказа који би потенцијалном кориснику скренули пажњу на њено постојање. Додатно, платформа је тако дизајнирана да је немогуће њено самостално коришћење

односу на главни улаз, али (види фусноту број 10), а у датом тренутку, када је пројектни тим желео да провери како систем позивања функционише, нико из институције није реаговао на притисак дугмета које је (претпоставка) повезано са звучним сигналом негде у унутрашњости зграде.



Слика 20 – Фонд ПИО у Прокупљу се налази у поткровљу објекта који дели са још неколико власника; недавно урађена адаптација канцеларија и замена рукохвата на степеништу је очигледно неадекватна, те је било потребно накнадно уметнути део скеле за фиксирање и стабилност рукохвата а грађанима са тешкоћама у кретању просторије Фонда су и даље неприступачне јер нема лифта нити покретне платформе;

Коришћење санитарних просторија у објектима филијала и испостава Фонда за особе са инвалидитетом (било да су корисници услуга или запослени) углавном је отежано или немогуће. Разлог су високи прагови, уска врата, недовољно простора за маневрисање инвалидским колицима и санитарни елементи који нису прилагођени за коришћење особама са инвалидитетом. Чак и у објектима који су у претходних неколико година претрпели реконструкцију, ситуација није значајно промењена због мањка простора, иако би спајањем мушких и женских тоалета или другачијом организацијом простора овај проблем могао бити превазиђен.

2.4.3. Заштита права корисника услуга Републичког фонда ПИО

Саговорници истичу околност да никада странкама није ускраћено остваривање права услед неприступачности а једину активност у заштити од дискриминације предузимају удружења особа са инвалидитетом која се у сарадњи са локалним омбудсменима обраћају Заштитнику грађана или Поверенику за заштиту равноправности.

У погледу евентуално поднетих притужби или тужби за заштиту од дискриминације, уочено је да оне углавном изостају упркос чињеници да је највећи број филијала а посебно испостава Фонда неприступачан.



Слика 21 – Филијала Фонда ПИО у Сомбору: платформа домаћег произвођача, никада није била у употреби због немогућности добијања атеста (произвођач је привредно друштво у поступку стечаја)

Филијала Фонда ПИО у Пожаревцу се налази у објекту који Фонд дели са Републичким фондом за здравствено осигурање и Јавним предузећем за путеве из Пожаревца. Дирекција Фонда из Београда је иницијатор пројекта за адаптацију објекта којим је планирана уградња лифта и адекватних санитарних просторија. Тренутно је у функцији је подизна платформа на улазу у објекат коју употребљавају само корисници Фонда ПИО док је странке других правних лица која се налазе у истом објекту не могу користити нити су тражили дозволу за њено коришћење.

2.5. УДРУЖЕЊА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЦИВИЛНОГ ДРУШТВА

Намера пројектног тима Заштитника грађана је била да током посета локалним самоуправама, кроз директне разговоре са организацијама цивилног друштва и удружења особа са инвалидитетом, стекне што реалнију слику и добије значајан део информација о архитектонским, комуникацијским и информационим препрекама³³ које онемогућавају пуну социјалну инклузију особа са инвалидитетом, старих и болесних лица. Позиву на састанке се одазвао знатан број удружења а учешће у дискусијама су узеле и организације које се кроз пројектне активности посредно или непосредно баве унапређењем положаја особа с инвалидитетом.

Као посебно издвојило се питање сарадње са јединицама локалне самоуправе и ниво учешћа чланова удружења особа са инвалидитетом у процесима одлучивања и планирања активности. Приметно је да се степен сарадње између удружења особа са инвалидитетом и локалних самоуправа разликује од општине до општине и да од њега највише зависи и успешност уклањања препрека и развој свих облика приступачности у заједници. Пројектни тим је неретко од удружења добијао потпуно опречне информације од оних које су износиле локалне самоуправе наглашавајући врло слабу сарадњу са локалним властима чији ниво, са једне стране, зависи од слуха локалне самоуправе а са друге стране од активности удружења и њихових захтева. Чланови удружења су истакли да је сарадња и остварљивост захтева упућених различитим секторима на паушалном и незадовољавајућем нивоу, да нису консултовани у поступку разматрања стратешки веома важних питања за особе са инвалидитетом и да сарадња изостаје јер нема посебних радних тела или организационих јединица локалне самоуправе у чијем фокусу би било достизање стандарда приступачности. Видљиво је да у оним локалним заједницама где је установљена институција локалног омбудсмана, грађани чешће покрећу иницијативе у сарадњи са омбудсманом и указују на изостанак приступачности у

³³ „Препрека је физичка, комуникацијска и/или оријентацијска сметња која постоји у простору, а која особу може ометати и/или спречавати у несметаном приступу, кретању, боравку, примању неке услуге и/или раду.“, Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Службени гласник РС“, бр. 22/15., члан 3. став 6.

погледу јавних површина као и захтеве за уклањањем, углавном архитектонских баријера, у појединим објектима јавне намене.

Други сегмент недостатака на која указују чланови удружења односи се на финансирање и организацију рада свих удружења, веће ангажовање ресорних министарстава у погледу побољшања положаја особа са инвалидитетом али и кадровских капацитета при спровођењу пројеката кроз које би се удружења могла финансирати и унапредити професионалне капацитета цивилног друштва у пружању услуга социјалне заштите на локалном нивоу.

У погледу приоритетних објеката и јавних површина који су неприступачни, саговорници најчешће указују на потребу уклањања архитектонских баријера на тротоарима у ужем и ширем језгру града/општине, недостатак тактилних стаза али и на неприступачност спортских и културних установа и институција. Посебно се наглашава потреба за интензивнијим укључењем у социјална дешавања, посете културним манифестацијама, позориштима, музејима и галеријама као и спортским објектима и центрима. У локалним заједницама које представљају туристичке дестинације до сада није довољно искористићен постојећи потенцијал за развој туризма у погледу повећања броја туриста особа са инвалидитетом и старих лица јер није у довољној мери препознат економски ефекат који би се постигао унапређењем свих облика приступачности.

Општи утисак је да чланови удружења сматрају највећом препреком заправо отпор локалних органа власти било каквој промени или новом начину рада, упркос постојању заинтересованих учесника којима је тешко да се у свом окружењу изборе за подршку идеји која ће проузроковати промену постојећег стања. Са друге стране, током дискусија није изостала ни доза самокритичности јер су саговорници истакли и пасивност удружења чије се активности углавном заснивају на ангажованости и компетенцијама појединаца, изостанак синхронизованог деловања више удружења и дефинисање заједничких стратегија усмерених ка постизању унапређења приступачности.

ЗАКЉУЧАК

Током теренског рада у 26 локалних заједница које су укључене у овај пројекат, уочен је тренд да се акценат надлежних органа јавне власти ставља на уклањање архитектонских баријера, док је проблем постојања информационих баријера у другом плану. У институцијама које су биле предмет мониторинга, примери инсталација асистивних слушних система и/или запошљавања особа које познају језик знакова су јако ретки (четири објекта од посматраних 104 имају инсталиране индуктивне петље, а у само два раде особе које користе језик знакова). Тактилне табле за информисање слепих, противпожарни аларми који могу да се оглашавају и звучно и визуелно, брошуре на Брајевом писму и тактилне стазе које олакшавају комуникацију кроз објекат су елементи приступачности који су скоро у потпуности занемарени у опремању објеката јавне намене. Додатно, превазилажење архитектонских баријера (постављањем рампи, рукохвата, подизних платформи, спуштање шалтера) врло често је изведено без свести о потребном нивоу усаглашавања са стандардима приступачности и стварним потребама.

Посебно забрињава тренд да се нови објекти граде а стари реконструишу без адекватне примене свих стандарда приступачности, јер се тим чином крше основни принципи Конвенције УН о правима особа са инвалидитетом, као и одредбе Закона о планирању и изградњи и других прописа којима је успостављена је обавеза поштовања стандарда приступачности.³⁴ Локална самоуправа на нивоу информација о локацији (локацијски услови) води рачуна о принципу приступачности али проблем настаје када инвеститори, чија је законска обавеза да обезбеде поштовање норми и стандарда, услед бројних других обавеза пропуштају то да ураде. Приликом реконструкције објеката који су под заштитом на основу Закона о културним добрима³⁵, услови надле-

³⁴ Закон о планирању и изградњи, „Службени гласник РС“ бр. 72/09, 81/09 – испр., 64/10 – одлука УС, 24/11, 121/12, 42/13 – одлука УС, 50/13 – одлука УС, 98/13 – одлука УС, 132/14 и 145/14.

³⁵ Закон о културним добрима „Службени гласник РС“, бр. 71/94, 52/11 – др. закони и 99/11 – др. закон.

жног Републичког завода за заштиту споменика културе за уклањање/превазилажење архитектонских баријера често се не захтевају, већ се архитектонске баријере свесно остављају под изговором да је објекат под заштитом³⁶.

Коришћење информационих технологија у пружању услуга грађанима електронским путем је у Србији актуелно годинама уназад³⁷. Ова пракса може се посматрати и као елемент приступачности јер особе са инвалидитетом које имају приступ рачунару повезаном на Интернет, имају приступ одређеним услугама које пружају држава, локалне самоуправе и друге институције, без потребе да излазе из куће и да се суочавају са проблемом неприступачног јавног превоза и другим баријерама. Пружање електронских услуга грађанима је запажено као добра пракса и у локалним самоуправама обухваћеним овим пројектом, иако су могућности које пружају информационе технологије још увек недовољно искориштене, на пример у комуникацији са глувим и особама оштећеног слуха³⁸, што би могло да растерети тумаче за језик знакова, којих нема довољно³⁹.

Поред недовољно прецизне законске регулативе у области приступачности и потребе успостављања санкција за непримењивање и/или кршење законског оквира у овом домену, јасна је потреба за додатном едукацијом и информисањем свих запослених о значају теме приступачности и њеном постављању високо на листу приоритета у будућем деловању свих нивоа органа јавне власти.

³⁶ Треба истаћи да је Завод промптно одговорио на захтеве у случајевима у којима су институција тражила услове.

³⁷ Званична страница: Портал еУправе Републике Србије, доступно на: <https://www.euprava.gov.rs/>.

³⁸ Услуга превођења на српски знаковни језик омогућава ангажовање релеј тумача – посредника у комуникацији путем видео линка, а ову услугу пружа Асоцијација тумача српског знаковног језика.

³⁹ У мањим срединама, најчешће ради само један преводилац за језик знакова, а он-она понекад својим радом покрива и више географски блиских локалних заједница.

ПРЕПОРУКЕ

ОПШТЕ ПРЕПОРУКЕ У ОБЛАСТИ ПРИСТУПАЧНОСТИ

1. Континуирано вршити усаглашавање законодавног и институционалног оквира са стандардима Конвенције о правима особа са инвалидитетом и препорукама Комитета УН за права особа са инвалидитетом.
2. Континуирано вршити праћење имплементације прописа из области приступачности у пракси.
3. Укључити представнике организација лица са инвалидитетом у процес мониторинга имплементације прописа.

ПОСЕБНЕ ПРЕПОРУКЕ У ОБЛАСТИ ПРИСТУПАЧНОСТИ

1. Потребно је да **Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре** преиспита постојећи правни оквир у области планирања и изградње и изврши његове измене на начин да се успостави квалитетнији надзор, увођење и примене казнене политике уз прецизно дефинисање јасних критеријума, овлашћења и дужности вршења инспекцијског надзора.
2. Потребно је да **Министарство грађевинарство, саобраћаја и инфраструктуре**, кроз измене законских или подзаконских аката, предвиди увођење Елабората о приступачности као саставни део техничке документације потребне за издавање грађевинске дозволе.
3. Потребно је да јединице локалних самоуправа уз неопходну финансијску и институционалну подршку **Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања** обезбеде адекватан, простор за несметан рад Центара за социјални рад, који ће у складу са начелом доступности и индивидуализације социјалне заштите, испуњавати све стандарде приступачности.

4. У циљу доследног поштовања обавеза обезбеђивања приступачности објеката јавне намене јединице локалне самоуправе ће израдити локалне акционе планове за реконструкцију постојећих објеката, по листи приоритета.
5. Потребно је јачање капацитета јединица локалних самоуправа кроз континуирану едукацију запослених, повезивање и умрежавање различитих актера и кључних сарадника у процесу стратешког промишљања, предузимање конкретних корака и реализацију акционих планова.
6. **Јединице локалне самоуправе** ће предузети све мере из своје надлежности које особама са инвалидитетом омогућавају несметани пријем информација намењених јавности у примереном облику и одговарајућој технологији и обезбедити средства и друге услове за рад локалних медија који објављују информације на знаковном језику или Брајевом писму или на други начин омогућити тим лицима да несметано остварују права у јавном информисању.
7. **Јединице локалне самоуправе** ће предузети све мере из своје надлежности и обезбедити тумаче знаковног језика који ће омогућити глувим особама употребу знаковног језика у поступку пред свим органима државне управе формираним од стране локалне самоуправе.
8. **Јединице локалне самоуправе** ће приликом измена и допуна регулативе којом се уређује организација јавног саобраћаја на локалном нивоу увести приступачност објеката и превозних средстава као услов за обављање делатности у јавном превозу. До испуњења потпуне приступачности превозних средстава у јавном превозу, локалне самоуправе ће обезбедити сервис превоза путника са инвалидитетом.
9. **Јединице локалне самоуправе** ће предузети све мере из своје надлежности и омогућити слепим и слабовидим особама електронску приступачност својих званичних интернет презентација.
10. **Јединице локалне самоуправе** ће на својој интернет презентацији обезбедити посебан сервис којим ће грађанима бити омогућено подношење пријаве због непоштовања стандарда приступачности приликом изградње, реконструкције и адаптације објеката у јавној употреби у циљу спровођења инспекцијског надзора и предузимања законских мера против одговорних лица.

11. **Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре и Министарство за државну управу и локалну самоуправу** ће у сарадањи са органима власти у јединицама локалне самоуправе сачинити планове и континуирано спроводити обуке којима ће бити обезбеђено систематско обучавање кадрова, односно запослених задужених за рад на питањима приступачности и примене универзалног дизајна за све у области уређења простора и изградње објеката.
12. **Јединице локалне самоуправе** обезбедиће институционални оквир као и неопходна финансијска средства за квалитетнију и свеобухватну партиципацију организација цивилног друштва у процесу имплементације свих стандарда приступачности на локалном нивоу.
13. Потребно је да **Републички фонд ПИО** у најкраћем временском интервалу све објекте филијала и испостава Фонда у којима грађани остварују своја права прилагоди несметаном функционисању и кретању особа са тешкоћама у кретању док ће већ постојеће подизне платформе постављене на улазу у објекте Фонда учинити функционалним, обезбедити дозволу за њихову употребу и услове за редовно одржавање.

АНЕКС 1: НОРМАТИВНИ ОКВИР

Приступачност у међународном правном оквиру

Универзална декларација о људским правима Уједињених нација⁴⁰ у члану 2. ставу 1. прописује да: “Сваком припадају сва права и слободe проглашене у овој Декларацији без икаквих разлика у погледу расе, боје, пола, језика, вероисповести, политичког или другог мишљења, националног или друштвеног порекла, имовине, рођења или других околности.” Ова гаранција недискриминације у признавању и остваривању људских права се односи и на право на слободу кретања (члан 13.).

Конвенција Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом⁴¹ је најважнији међународни, правно обавезујући документ у области људских права особа с инвалидитетом коју је Генерална скупштина Уједињених нација усвојила 13. децембра 2006. године а иста је ступила на снагу 3. маја 2008. године. Република Србија је потписала Конвенцију и Опциони протокол 17. децембра 2007. године и међу првим државама 31. јула 2009. године ратификовала поменуту Конвенцију.⁴²

Циљ Конвенције је „да се унапреди, заштити и осигура пуно и једнако уживање свих људских права и основних слобода свим особама са инвалидитетом и унапреди поштовање њиховог урођеног достојанства“. Једно од основних начела овог правно обавезујућег документа је и начело недискриминације (члан 3. став 1. тачка б). У члану 2. ставу 3. се каже: “Дискриминација по основу инвалидности значи свако прављење разлике, искључивање или ограничавање по основу инвалидности чији циљ или последица јесте ограничавање или поништавање признања, уживања или спровођења свих људских права и основних слобода у областима политике, економије, социјалних, културних, грађанских права и било којој другој области.”

⁴⁰ Декларацију је 1948. године усвојила Генерална скупштина Уједињених нација Резолуцијом 3/217.

⁴¹ Конвенцију је 2006. године усвојила Генерална скупштина Уједињених нација Резолуцијом 61/106.

⁴² Закон о потврђивању опционог протокола уз Конвенцију о правима особа са инвалидитетом, „Службени гласник РС – Међународни уговори“, број 42/09.

Колико је приступачност важна за примену овог начела и остваривање људских права особа с инвалидитетом, најбоље говори чињеница да је једно од начела Конвенције Уједињених нација о правима особа са инвалидитетом управо приступачност (члан 3. став 1. тачка ф). Ово значи да се приликом тумачења одредби Конвенције, планирања, припреме и спровођења других нормативних аката и пракси мора посветити дужна пажња приступачности истих свим особама с инвалидитетом.

Конвенција истовремено уводи и институт „разумног прилагођавања“ (члан 2.) под којим се подразумева неопходно и адекватно модификовање и усклађивање којим се не намеће несразмерно, односно непотребно оптерећење, тамо где је то у конкретном случају потребно, како би се обезбедило да особе са инвалидитетом уживају, односно остварују, равноправно са другима, сва људска права и основне слободе.

Комитет за права особа са инвалидитетом објашњава да је појам приступачности везан за групу, док је појам разумног прилагођавања везан за појединца. Практично, уколико се деси да нека особа има ретак облик инвалидитета који није узет у обзир приликом израде стандарда приступачности и да његова примена не осигурава приступ за то лице, приступа се примени принципа разумног прилагођавања. Ускраћивање разумног прилагођавања представља акт дискриминације а Република Србија, као потписница ове Конвенције, има обавезу да предузме све одговарајуће мере како би особама са инвалидитетом обезбедила ефикасну правну заштиту од дискриминације и да унапредила једнакост.

Према члану 9. Конвенције, приступачност представља предуслов за самосталан живот особа са инвалидитетом и њихово пуно и равноправно учешће у свим сферама живота. Република Србија се обавезала да ће предузети одговарајуће мере да особама са инвалидитетом, равноправно са другима, обезбеди приступ физичком окружењу, превозу као и другим погодностима и услугама које су отворене, односно које стоје на располагању јавности, како у урбаним тако и у руралним срединама. Те мере које укључују идентификовње и уклањање препрека и баријера за приступ, односе се, између осталог и на зграде, путеве, превозна средства и друге погодности у затвореном и на отвореном простору, укључујући школе, стамбене објекте, здравствене објекте и радна места.

Такође, Република Србија се обавезала и да:

- утврди, промовише и прати примену минималних стандарда и смерница за приступачност објеката и услуга које стоје на располагању јавности,
- обезбеди да приватна правна лица која пружају услуге на располагању јавности воде рачуна о свим аспектима њихове приступачности особама са инвалидитетом,
- обезбеди ознаке на Брајевом писму у зградама и другим објектима отвореним за јавност и то на начин да се лако читају и разумеју,
- пружи облике непосредне помоћи и посредника, укључујући водиче, читаче и стручне тумаче за језик знакова, како би се олакшао приступ зградама и другим објектима отвореним за јавност.

Термин „друге погодности у затвореном и на отвореном простору“ требало би да укључе објекте у којима се налазе органи унутрашњих послова и правосуђа, судови и затвори, социјалне институције, простори за друштвену интеракцију, рекреацију, културне, верске, политичке и спортске активности и трговински објекти. „Друге услуге“ треба да укључе објекте поштанских, банкарских, телекомуникацијских и услуга информисања.

На нивоу Европске уније не постоји закон о приступачности, иако многе државе-чланице имају такав закон. Европски форум особа са инвалидитетом (ЕДФ)⁴³ води кампању о усвајању овог закона. Европски закон о приступачности предлог је закона којим би се многи производи и услуге у Европској унији учинили приступачнијима особама с инвалидитетом. Предлогом је предвиђено да само одређени производи и услуге треба да буду приступачни а то су углавном паметни телефони, таблети и рачунари, уређаји за куповину карата и уређаји за пријаву, телевизори и ТВ програми, банке и банкомати, интернет куповина и е-књиге.

Приступачност у правном оквиру Републике Србије

У Републици Србији, област права особа са инвалидитетом, забране њихове дискриминације и приступачности, на директан или индиректан начин регулишу највиши правни акт Устав Републике Србије, поједини закони, подзаконски акти и одређена стратешка докумената Владе Републике Србије.

⁴³Доступно на: <http://www.edf-feph.org/>.

Устав Републике Србије⁴⁴, забрањује сваки облик дискриминације нарочито по основу расе, пола, националне припадности, друштвеног порекла, рођења, вероисповести, политичког или друштвеног уверења, имовног стања, културе, језика, старости и психичког и физичког инвалидитета.”

Законом о Заштитнику грађана⁴⁵ дефинисана је улога Заштитника грађана као независног државног органа који штити права грађана и контролише рад органа државне управе, органа надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Републике Србије, као и других органа и организација, предузећа и установа којима су поверена јавна овлашћења. Заштитник грађана се такође стара о заштити и унапређењу људских и мањинских слобода и права а посебно води рачуна о томе да се обезбеди одређена специјализација за обављање послова из надлежности Заштитника грађана, нарочито у погледу заштите права лица лишених слободе, равноправности полова, права детета, права припадника националних мањина и права особа са инвалидитетом. У складу са наведеним надлежностима, актом о унутрашњој систематизацији формирана је посебна организациона јединица Одељење за права особа са инвалидитетом и старих лица којом, на основу пренетих овлашћења, руководи заменик заштитника грађана. У оквиру Одељења обављају се послови поступања по притужбама грађана и контроле рада органа управе у погледу остваривања права особа са инвалидитетом и старих лица. Рад Одељења обухвата и иницирање мера за унапређење рада органа управе и аката којима Заштитник грађана предлаже законе и покреће иницијативе за измене закона, подзаконских аката и других прописа у циљу унапређења заштите особа са инвалидитетом и старих лица, узимајући у обзир утврђено стање, важеће прописе, као и стандарде и препоруке Организације уједињених нација, Савета Европе, Организације за европску безбедност и сарадњу, Европске уније и других међународних организација и институција чији је Република Србија члан или које одсликавају европске принципе и вредности. Сходно делокругу рада, Одељење за права особа са инвалидитетом и старих лица поступа по притужбама физичких и правних лица која указују на неприступачност објеката јавне намене, разматра и анализира позитивне прописе који регулишу ову област и њихову усклађеност са међународним стандардима и израђује појединачне извештаје и препоруке у циљу унапређења приступачности физичког окружења.

⁴⁴ Устав Републике Србије, „Службени гласник РС“ број 98/06.

⁴⁵ Закон о Заштитнику грађана, „Службени гласник“, бр. 79/05 и 54/07.

Закон о забрани дискриминације⁴⁶ експлицитно наводи инвалидитет као један од основа по којима је неоправдано прављење разлике или неједнако поступање забрањено. У случају повреде права, Закон предвиђа могућност покретања поступка за заштиту права пред судом али и олакшава дискриминисаној особи поступак за доказивање повреде равноправности тако што ће, уколико учини вероватним да је тужени учинио акт дискриминације, терет доказивања сносити управо тужени. Овај Закон установљава посебан орган – Повереник за равноправност, који може уз сагасност оштећеног лица да подигне тужбу. Уколико није покренуло судски поступак, оштећено лице може да тражи притужбом од Повереника да донесе мишљење о повреди права, препоруку о отклањању или решење о мери опомене лица које не поступи по препоруци. Уколико починилац дискриминације не отклони повреду у року од 30 дана, Повереник може о томе обавести јавност и на тај начин га изложити „моралној санкцији“. У истом Закону, у члану 17. став 2. стоји да свако има право на једнак приступ објектима у јавној употреби (објекти у којима се налазе седишта органа јавне власти, објекти у области образовања, здравства, социјалне заштите, културе, спорта, туризма, објекти који се користе за заштиту животне средине, за заштиту од елементарних непогода и сл.), као и јавним површинама (паркови, тргови, улице, пешачки прелази и друге јавне саобраћајнице и сл.) у складу са законом.

Закон о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом⁴⁷ забрањује дискриминацију по основу инвалидности у погледу услуга и приступа објектима у јавној употреби и јавним површинама и даје могућност да се повреда права по основу инвалидности заштити у судском поступку подношењем тужбе, као и да се може тражити забрана дискриминације, отклањање поступка којим се врши дискриминација као и накнада материјалне и нематеријалне штете због повреде.

Закон предвиђа да су власник објекта у јавној употреби, као и јавно предузеће надлежно за одржавање јавних површина дужни да обезбеде приступ објекту у јавној употреби, односно јавној површини свим особама са инвалидитетом, без обзира на степен и врсту њиховог инвалидитета као и да изврше адаптацију објекта у циљу задовољавања услова за испуњавање ове обавезе. Испуњење овог услова је неопходан за издавање употребне дозволе за објекте у јавној употреби. При томе

⁴⁶ Закон о забрани дискриминације, Службени гласник РС“ број 22/09.

⁴⁷ Закон о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом, „Службени гласник РС“, бр. 33/06 и 13/16.

закон под објектима у јавној употреби подразумева: објекте у области образовања, здравства, социјалне заштите, културе, спорта, туризма или објекте који се користе за заштиту животне средине, заштиту од елементарних непогода, док под јавним површинама сматра: паркове, зелене површине, тргове, улице, пешачке прелазе, друге јавне саобраћајнице и слично.

Закон о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом у члану 27. забрањује дискриминацију по основу инвалидитета и предвиђа новчане казне за превозника, (као и за возно особље, правно лице, одговорно лице у правном лицу и за предузетника) који одбије да превезе путника са инвалидитетом.

Чланом 33. овог Закона предвиђене су мере за стварање приступачног окружења којима је прописана обавеза јединице локалне самоуправе да предузме мере с циљем да се физичка средина, зграде, јавне површине и превоз учине приступачним особама са инвалидитетом, као и да подстиче оснивање служби подршке ради повећања нивоа самосталности особа са инвалидитетом у свакодневном животу и ради остваривања њихових права.

Закон о планирању и изградњи⁴⁸ говори о несметаном кретању и приступу особама са инвалидитетом, деци и старијим особама. Члан 5. овог Закона прописује да: "Зграде јавне и пословне намене, као и други објекти за јавну употребу (улице, тргови, паркови и сл.), морају се пројектовати, градити и одржавати тако да свим корисницима, а нарочито особама са инвалидитетом, деци и старијим особама, омогућавају несметан приступ, кретање и боравак, односно коришћење у складу са одговарајућим техничким прописима чији су саставни део стандарди који дефинишу обавезне техничке мере и услове пројектовања, планирања и изградње, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама". Такође, истим чланом је предвиђено да: "Стамбене и стамбено-пословне зграде са десет и више станова морају се пројектовати и градити тако да се свим корисницима, а нарочито особама са инвалидитетом, деци и старим особама омогућава несметан приступ, кретање, боравак и рад".

Наведени Закон чланом 206. истовремено предвиђа санкцију, односно новчану казну од 300.000 динара за привредно друштво или друго

⁴⁸ Закон о планирању и изградњи, „Службени гласник РС“, бр. 72/09, 81/09 – испр., 64/10 – одлука УС, 24/11, 121/12, 42/13 – одлука УС, 50/13 – одлука УС, 98/13 – одлука УС, 132/14 и 145/14.

правно лице уколико сагласно члану 5. не обезбеди приступ објекту особама са инвалидитетом у складу са стандардима приступачности.

Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама⁴⁹ конкретизује и ближе одређује минималне техничке стандарде приступачности који дефинишу обавезне техничке мере и услове за планирање, пројектовање и изградњу објеката. Чланови 1. и 2. дају дефиниције приступачности и објекте на које се односи. Члан 1. прописује да се приступачност односи на планирање нових објеката и простора, пројектовање, изградњу и доградњу нових објеката. Такође, односи се и на реконструкцију и адаптацију постојећих објеката, када је то могуће у техничком смислу.

Приступачност се односи на зграде јавне и пословне намене, објекте за јавну употребу, као и на стамбене и стамбено – пословне зграде са десет и више станова. Објекти за јавно коришћење су: “банке, болнице, домови здравља, домови за старе, објекти културе, објекти за потребе државних органа, органа територијалне аутономије и локалне самоуправе, пословни објекти, поште, рехабилитациони центри, саобраћајни терминали, спортски и рекреативни објекти, угоститељски објекти, хотели, хостели, школе и други објекти”.

Правилник о садржини, начину и поступку израде и начину вршења контроле техничке документације према класи и намени објеката⁵⁰ прописује у члану 9. да мере за испуњење основног захтева “безбедност и приступачност приликом употребе”, треба да обезбеде да приликом употребе објекта не дође до опасности од незгода или оштећења при паду или употреби, као што су клизање, пад, судар, опекотине, струјни удари, повреде од експлозија и провале, а нарочито да обезбеде приступачност и коришћење особама са инвалидитетом, деци и старим особама.

У члану 3. **Правилника о садржини и начину вођења стручног надзора**⁵¹ наводи се да стручни надзор, између осталог, обухвата контролу и проверу квалитета извођења свих врста радова и примену

⁴⁹ Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Службени гласник РС”, број 22/15.

⁵⁰ Правилник о садржини, начину и поступку израде и начину вршења контроле техничке документације према класи и намени објеката, „Службени гласник РС”, бр. 23/15, 77/15, 58/16, 96/16 и 67/17.

⁵¹ Правилник о садржини и начину вођења стручног надзора, „Службени гласник РС”, бр. 22/15 и 24/17.

прописа, стандарда и техничких норматива, укључујући и техничке прописе чији су саставни део стандарди који дефинишу обавезне техничке мере и услове којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама.

У Републици Србији усвојени су прописи који су у значајној мери усклађени са међународним правним оквиром. Таквим правним оквиром успостављена је обавеза поштовања стандарда приступачности и стварање приступачног окружења за све. Међутим, уочени су недостаци који у највећој мери утичу на квалитетну имплементацију прописа а то су:

- недовољно разрађене одредбе о механизмима надзора и санкцијама за непоштовање прописа које нужно треба дорадити и ојачати,
- недовољно прецизни подзаконски акти који постављају само законски минимум, те се некада у пракси дешава да доследна примена стандарда буде недовољна, што захтева додатно прецизирање одређених стандарда приступачности. Постоји иницијатива да се приликом пројектовања и адаптације објеката јавне намене уведе обавеза достављања прилога – Елабората о приступачности, који ће садржати све елементе приступачности са детаљним описима и цртежима. Ако би се овај документ увео у законодавство или барем у редовну праксу, предупредиле би се накнадне адаптације објеката због неадекватних или непостојећих елемената приступачности
- подзаконска акта других закона, која су на снази, нису у довољној мери усаглашена са постојећим Законом о планирању и изградњи, који је прецизан у погледу прописане обавезе да се приступачност мора обезбедити објектима и услугама, свим лицима која се отежано крећу.⁵²

Пример подзаконског акта неусаглашеног са Законом представља и **Правилник о условима и начину обављања угоститељске делатности, начину пружања угоститељских услуга, разврставању угоститељских објеката и минимално техничким условима за уређење и опремање угоститељских објеката**⁵² који прописује да угоститељски објекат у којем се пружају услуге и особама са инвалидитетом, мора да има улаз у објекат, као и врата, опрему и простор за манипулацију у просторијама које користе, димензионисане и уређене у складу са потребама особа са инвалидитетом (члан 30.). Из ове одредбе произлази да само неки угоститељски објекти могу да пружају услуге особама са инвалидитетом и да су само они у обавези да испуне услове из Правилника што представља кршење међународних и домаћих прописа који се односе на поштовање људских права.

⁵² Правилник о условима и начину обављања угоститељске делатности, начину пружања угоститељских услуга, разврставању угоститељских објеката и минимално техничким условима за уређење и опремање угоститељских објеката, „Службени гласник РС, бр. 48/12 и 58/16.

АНЕКС 2: УПИТНИЦИ УПУЋЕНИ ИНСТИТУЦИЈАМА

Зграда општине/градске управе

У сарадњи са Удружењем за ревизију приступачности, Заштитник грађана спроводи пројекат под називом „Приступачност за све“ чији је циљ да унапреди спровођење локалних политика у области приступачности у складу са међународним стандардима и на тај начин допринесе остваривању пуне социјалне инклузије особа са инвалидитетом, старијих и других особа са тешкоћама у кретању кроз повећану могућност приступа објектима јавне намене. Пројекат ће бити спроведен захваљујући финансијској подршци Европске уније кроз пројекат NHRI-EU кога спроводи Дански институт за људска права.

У оквиру пројекта, биће прикупљени подаци о проблемима у вези са обезбеђивањем приступачног окружења у одређеном броју општина и градова изабраних према претходно утврђеном критеријуму. Прикупљени подаци биће обрађени и обједињени у Посебан извештај Заштитника грађана о приступачности са препорукама за унапређење упућеним надлежним органима који ће бити објављен у октобру 2018.

Молимо вас да упитник попуните најкасније до **15. јуна 2018. године**. Попуњени упитник можете послати назад на адресу Заштитника грађана, Делиградска 16, 11000 Београд, или електронском поштом на zastitnik@zastitnik.rs.

Назив установе/објекта:	
Место и адреса:	
Упитник попунио/ла (име, презиме, број телефона):	
Упитник прегледао/ла и одобрио/ла (име, презиме, број телефона):	
Одговоран/а испред јединице локалне самоуправе за дистрибуцију и прикупљање упитника (име, презиме, број телефона):	

У случају да имате нека питања или постоје нејасноће, молимо вас да се обратите на једну од следећих адреса.	vidan.dankovic@pristupacnost.org (Видан Данковић) al.jankovic@pristupacnost.org (Александар Јанковић)
Упитник примљен дана:	

Упитник:

1. Опишите нам (избором тачне изјаве) како се од пешачког прелаза/ аутобуске станице/паркинг места долази до објекта:

- Са препрекама (стрми успони, ивичњааци, степеници)
- Са препрекама које су превазиђене (нпр. рампом или спуштеним ивичњаацима)
- Без препрека
- Не знам

2. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа улаз у објекат:

- Испред и иза врата не постоји степеник/степениште
- Испред врата постоји степениште, али постоји адекватна* рампа
- Испред врата постоји степениште, али постоји подизна платформа*
- Испред врата постоји степениште, али постоји лифт*
- Испред врата постоји степениште и не постоји помагало за савладавање висине
- Врата су довољно широка (90 и више цм)
- Врата су аутоматска (отварају се сензорски)
- Врата су без прага
- Врата се отварају са лакоћом
- Врата су кружна са опцијом за улаз корисника који се отежано крећу
- Врата су кружна без опције за кориснике који се отежано крећу
- Врата су уска (двоје не могу да се мимоиђу у довратку)
- На самим улазним вратима постоји праг виши од 0,5 цм
- Врата се тешко отварају
- Иза улазних врата постоји степеник/степениште

3. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа кретање унутар објекта:

- Све је у једном нивоу
- Обезбеђене су тактилне линије вођења за слепе и слабовиде
- Постоје нивои и спратови али је све повезано рампама
- Постоје нивои и спратови али је све повезано платформама
- Постоје нивои и спратови али је све повезано лифтом
- Ходници од улазних врата до пулта за информације, соба и других просторија намењених корисницима/цама су довољно* широки
- Уско је за пролаз инвалидских колиџа, људи се тешко мимоилазе
- Постоје нивои и спратови и не постоји ништа што би олакшало кретање
- Не знам

4. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како се слепи, слабо-види, глуви, наглуви корисници информичу унутар објекта:

- Обезбеђена је тактилна инфо табла
- Обезбеђен је систем знакова/ознака за оријентацију у простору
- Запослена особа познаје српски знаковни језик
- Обезбеђен је асистивни слушни систем (на пр. индуктивна петља)
- У унутрашњости постоји јасно означен пулт за информације
- Обезбеђена је приступачна веб страна а документација која се преузима је према стандардима који омогућавају слепим и слабовидим особама да уз употребу софтвера читају документ
- У објекту постоје визуелни аларми за глуве
- Ништа од наведеног
- Не знам

5. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа шалтер/пулт за комуникацију са корисницима/цама:

- По висини је прилагођен* корисницима инвалидских колиџа и нижим особама
- Опремљен је асистивним слушним системом* (индуктивна петља)
- Постоји визуелна и звучна најава клијента који је на реду
- Ништа од наведеног
- Не знам

6. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледају санитарне просторије, уколико су доступне корисницима:

- Врата су довољно широка и отварањем не блокирају улаз
- Врата су довољно широка али блокирају улаз
- Постоје рукохвати на зиду/поду
- WC шоља, умиваоник и остала опрема су доступни корисницима инвалидских колица
- Просторија је довољно широка* за маневар инвалидских колица
- Нема ништа од наведеног
- Не знам

7. Хвала на савесном опису објекта! Молимо вас да у наставку наведете све додатне информације о приступачности у вези са посматраним објектом:

НАПОМЕНА (појашњење неких од појмова који се користе у упитнику):

Адекватна рампа је ивичњаком и рукохватом обезбеђена коса раван нагиба максимално 8,3% (на 15 цм висинске разлике приближна дужина рампе је 1 метар) и у свему израђена у складу са техничким стандардима приступачности.

Подизна платформа (вертикално подизна или косо подизна склопива платформа) је електромоторни уређај дизајниран за савладавање висинске разлике веће од 1.2 м у свему у складу са техничким стандардима приступачности намењен корисницима/цама инвалидских колица.

Адекватан лифт је минималних димензија 110 цм са 140 цм, прилаз лифту на нивоу улаза у зграду има слободан простор димензија најмање 150 са 200 цм.

Тактилна линије вођења/тактилно поље безбедности јесте рељефна обрада ходајуће површине намењена оријентацији и вођењу кретања особа које су слепе или слабовиде. Поставља се са сврхом усмеравања и упозоравања корисника на промену смера кретања те стазе; за обавештавање корисника да прилазе опасној зони: промена висине стазе, наилазак на степениште, наилазећи саобраћај пред раскрсницом и друге опасне зоне;

Тактилна инфо табла је рељефно обрађена површина постављена самостално на улазу на којој је приказана основа објекта са сврхом обавештавања слепих и слабовидих особа о кретању унутар неког већег јавног објекта.

Асистивни слушни систем је звучни систем који користи предајнике и пријемнике који заобилазе акустички простор између извора звука и

особе која користи слушни апарат. То су системи за побољшање звучног амбијента у одређеном простору (нпр: на шалтеру, у чекаоници, конференцијској сали и сл.).

Санитарне просторије/Тоалет намењен странкама са инвалидитетом је пројектован и опремљен у складу са чланом 20 *Правилника о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама* објављеном у Службеном гласнику Републике Србије број 22/2015. Видети на <https://goo.gl/s8SfYq>

Центар за социјални рад

У сарадњи са Удружењем за ревизију приступачности, Заштитник грађана спроводи пројекат под називом „Приступачност за све“ чији је циљ да унапреди спровођење локалних политика у области приступачности у складу са међународним стандардима и на тај начин допринесе остваривању пуне социјалне инклузије особа са инвалидитетом, старијих и других особа са тешкоћама у кретању кроз повећану могућност приступа објектима јавне намене. Пројекат ће бити спроведен захваљујући финансијској подршци Европске уније кроз пројекат NHRI-EU кога спроводи Дански институт за људска права.

У оквиру пројекта, биће прикупљени подаци о проблемима у вези са обезбеђивањем приступачног окружења у одређеном броју општина и градова изабраних према претходно утврђеном критеријуму. Прикупљени подаци биће обрађени и обједињени у Посебан извештај Заштитника грађана о приступачности са препорукама за унапређење упућеним надлежним органима који ће бити објављен у октобру 2018.

Молимо вас да упитник попуните најкасније до **15. јуна 2018. године**. Попуњени упитник можете послати назад на адресу Заштитника грађана, Делиградска 16, 11000 Београд, или електронском поштом на zastitnik@zastitnik.rs.

Назив установе/објекта:	
Место и адреса:	
Упитник попунио/ла (име, презиме, број телефона):	
Упитник прегледао/ла и одобрио/ла (име, презиме, број телефона):	
Одговоран/а испред јединице локалне самоуправе за дистрибуцију и прикупљање упитника (име, презиме, број телефона):	
У случају да имате нека питања или постоје нејасноће, молимо вас да се обратите на једну од следећих адреса.	vidan.dankovic@pristupacnost.org (Видан Данковић) al.jankovic@pristupacnost.org (Александар Јанковић)
Упитник примљен дана:	

УПИТНИК:

1. Опишите нам (избором тачне изјаве) како се од пешачког прелаза/ аутобуске станице/паркинг места долази до објекта:

- Са препрекама (стрми успони, ивичњааци, степеници)
- Са препрекама које су превазиђене (нпр. рампом или спуштеним ивичњаацима)
- Без препрека
- Не знам

2. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа улаз у објекат:

- Испред и иза врата не постоји степеник/степениште
- Испред врата постоји степениште, али постоји адекватна* рампа
- Испред врата постоји степениште, али постоји подизна платформа*
- Испред врата постоји степениште, али постоји лифт*
- Испред врата постоји степениште и не постоји помагало за савладавање висине
- Врата су довољно широка (90 и више цм)
- Врата су аутоматска (отварају се сензорски)
- Врата су без прага
- Врата се отварају са лакоћом
- Врата су кружна са опцијом за улаз корисника који се отежано крећу
- Врата су кружна без опције за кориснике који се отежано крећу
- Врата су уска (двоје не могу да се мимоиђу у довратку)
- На самим улазним вратима постоји праг виши од 0,5 цм
- Врата се тешко отварају
- Иза улазних врата постоји степеник/степениште

3. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа кретање унутар објекта:

- Све је у једном нивоу
- Обезбеђене су тактилне линије вођења за слепе и слабовиде
- Постоје нивои и спратови али је све повезано рампама
- Постоје нивои и спратови али је све повезано платформама
- Постоје нивои и спратови али је све повезано лифтом
- Ходници од улазних врата до пулта за информације, соба и других просторија намењених корисницима/цама су довољно* широки

- Уско је за пролаз инвалидских колиџа, људи се тешко мимоилазе
- Постоје нивои и спратови и не постоји ништа што би олакшало кретање
- Не знам

4. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како се слепи, слабо-види, глуви, наглуви корисници информису унутар објекта:

- Обезбеђена је тактилна инфо табла
- Обезбеђен је систем знакова/ознака за оријентацију у простору
- Запослена особа познаје српски знаковни језик
- Обезбеђен је асистивни слушни систем (на пр. индуктивна петља)
- У унутрашњости постоји јасно означен пулт за информације
- Обезбеђена је приступачна веб страна а документација која се преузима је према стандардима који омогућавају слепим и слабовидим особама да уз употребу софтвера читају документ
- У објекту постоје визуелни аларми за глуве
- Ништа од наведеног
- Не знам

5. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа шалтер/пулт за комуникацију са корисницима/цама:

- По висини је прилагођен* корисницима инвалидских колиџа и нижим особама
- Опремљен је асистивним слушним системом* (индуктивна петља)
- Постоји визуелна и звучна најава клијента који је на реду
- Ништа од наведеног
- Не знам

6. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледају санитарне просторије, уколико су доступне корисницима:

- Врата су довољно широка и отварањем не блокирају улаз
- Врата су довољно широка али блокирају улаз
- Постоје рукохвати на зиду/поду
- WC шоља, умиваоник и остала опрема су доступни корисницима инвалидских колиџа
- Просторија је довољно широка* за маневар инвалидских колиџа
- Нема ништа од наведеног
- Не знам

7. Хвала на савесном опису објекта! Молимо вас да у наставку наведете све додатне информације о приступачности у вези са посматраним објектом:

НАПОМЕНА (појашњење неких од појмова који се користе у упитнику):

Адекватна рампа је ивичњаком и рукохватом обезбеђена коса раван нагиба максимално 8,3% (на 15 цм висинске разлике приближна дужина рампе је 1 метар) и у свему израђена у складу са техничким стандардима приступачности.

Подизна платформа (вертикално подизна или косо подизна склопива платформа) је електромоторни уређај дизајниран за савладавање висинске разлике веће од 1.2 м у свему у складу са техничким стандардима приступачности намењен корисницима/цама инвалидских колиџа.

Адекватан лифт је минималних димензија 110 цм са 140 цм, прилаз лифту на нивоу улаза у зграду има слободан простор димензија најмање 150 са 200 цм.

Тактилна линије вођења/тактилно поље безбедности јесте рељефна обрада ходајуће површине намењена оријентацији и вођењу кретања особа које су слепе или слабовиде. Поставља се са сврхом усмеравања и упозоравања корисника на промену смера кретања те стазе; за обавештавање корисника да прилазе опасној зони: промена висине стазе, наилазак на степениште, наилазећи саобраћај пред раскрсницом и друге опасне зоне;

Тактилна инфо табла је рељефно обрађена површина постављена самостално на улазу на којој је приказана основа објекта са сврхом обавештавања слепих и слабовидих особа о кретању унутар неког већег јавног објекта.

Асистивни слушни систем је звучни систем који користи предајнике и пријемнике који заобилазе акустички простор између извора звука и особе која користи слушни апарат. То су системи за побољшање звучног амбијента у одређеном простору (нпр: на шалтеру, у чекаоници, конференцијској сали и сл.).

Санитарне просторије/Тоалет намењен странкама са инвалидитетом је пројектован и опремљен у складу са чланом 20 *Правилника о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама* објављеном у Службеном гласнику Републике Србије број 22/2015. Видети на <https://goo.gl/s8SfYq>

Дом здравља

У сарадњи са Удружењем за ревизију приступачности, Заштитник грађана спроводи пројекат под називом „Приступачност за све“ чији је циљ да унапреди спровођење локалних политика у области приступачности у складу са међународним стандардима и на тај начин допринесе остваривању пуне социјалне инклузије особа са инвалидитетом, старијих и других особа са тешкоћама у кретању кроз повећану могућност приступа објектима јавне намене. Пројекат ће бити спроведен захваљујући финансијској подршци Европске уније кроз пројекат NHRI-EU кога спроводи Дански институт за људска права.

У оквиру пројекта, биће прикупљени подаци о проблемима у вези са обезбеђивањем приступачног окружења у одређеном броју општина и градова изабраних према претходно утврђеном критеријуму. Прикупљени подаци биће обрађени и обједињени у Посебан извештај Заштитника грађана о приступачности са препорукама за унапређење упућеним надлежним органима који ће бити објављен у октобру 2018.

Молимо вас да упитник попуните најкасније до **15. јуна 2018. године**. Попуњени упитник можете послати назад на адресу Заштитника грађана, Делиградска 16, 11000 Београд, или електронском поштом на zastitnik@zastitnik.rs.

Назив установе/објекта:	
Место и адреса:	
Упитник попунио/ла (име, презиме, број телефона):	
Упитник прегледао/ла и одобрио/ла (име, презиме, број телефона):	
Одговоран/а испред јединице локалне самоуправе за дистрибуцију и прикупљање упитника (име, презиме, број телефона):	
У случају да имате нека питања или постоје нејасноће, молимо вас да се обратите на једну од следећих адреса.	vidan.dankovic@pristupacnost.org (Видан Данковић) al.jankovic@pristupacnost.org (Александар Јанковић)
Упитник примљен дана:	

УПИТНИК:

1. Опишите нам (избором тачне изјаве) како се од пешачког прелаза/ аутобуске станице/паркинг места долази до објекта:

- Са препрекама (стрми успони, ивичњааци, степеници)
- Са препрекама које су превазиђене (нпр. рампом или спуштеним ивичњаацима)
- Без препрека
- Не знам

2. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа улаз у објекат:

- Испред и иза врата не постоји степеник/степениште
- Испред врата постоји степениште, али постоји адекватна* рампа
- Испред врата постоји степениште, али постоји подизна платформа*
- Испред врата постоји степениште, али постоји лифт*
- Испред врата постоји степениште и не постоји помагало за савладавање висине
- Врата су довољно широка (90 и више цм)
- Врата су аутоматска (отварају се сензорски)
- Врата су без прага
- Врата се отварају са лакоћом
- Врата су кружна са опцијом за улаз корисника који се отежано крећу
- Врата су кружна без опције за кориснике који се отежано крећу
- Врата су уска (двоје не могу да се мимоиђу у довратку)
- На самим улазним вратима постоји праг виши од 0,5 цм
- Врата се тешко отварају
- Иза улазних врата постоји степеник/степениште

3. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа кретање унутар објекта:

- Све је у једном нивоу
- Обезбеђене су тактилне линије вођења за слепе и слабовиде
- Постоје нивои и спратови али је све повезано рампама
- Постоје нивои и спратови али је све повезано платформама
- Постоје нивои и спратови али је све повезано лифтом
- Ходници од улазних врата до пулта за информације, соба и других просторија намењених корисницима/цама су довољно* широки

- Уско је за пролаз инвалидских колиџа, људи се тешко мимоилазе
- Постоје нивои и спратови и не постоји ништа што би олакшало кретање
- Не знам

4. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како се слепи, слабо-види, глуви, наглуви корисници информичу унутар објекта:

- Обезбеђена је тактилна инфо табла
- Обезбеђен је систем знакова/ознака за оријентацију у простору
- Запослена особа познаје српски знаковни језик
- Обезбеђен је асистивни слушни систем (на пр. индуктивна петља)
- У унутрашњости постоји јасно означен пулт за информације
- Обезбеђена је приступачна веб страна а документација која се преузима је према стандардима који омогућавају слепим и слабовидим особама да уз употребу софтвера читају документ
- У објекту постоје визуелни аларми за глуве
- Ништа од наведеног
- Не знам

5. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа шалтер/пулт за комуникацију са корисницима/цама:

- По висини је прилагођен* корисницима инвалидских колиџа и нижим особама
- Опремљен је асистивним слушним системом* (индуктивна петља)
- Постоји визуелна и звучна најава клијента који је на реду
- Ништа од наведеног
- Не знам

6. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледају санитарне просторије, уколико су доступне корисницима:

- Врата су довољно широка и отварањем не блокирају улаз
- Врата су довољно широка али блокирају улаз
- Постоје рукохвати на зиду/поду
- WC шоља, умиваоник и остала опрема су доступни корисницима инвалидских колиџа
- Просторија је довољно широка* за маневар инвалидских колиџа
- Нема ништа од наведеног
- Не знам

7. Хвала на савесном опису објекта! Молимо вас да у наставку наведете све додатне информације о приступачности у вези са посматраним објектом:

НАПОМЕНА (појашњење неких од појмова који се користе у упитнику):

Адекватна рампа је ивичњаком и рукохватом обезбеђена коса раван нагиба максимално 8,3% (на 15 цм висинске разлике приближна дужина рампе је 1 метар) и у свему израђена у складу са техничким стандардима приступачности.

Подизна платформа (вертикално подизна или косо подизна склопива платформа) је електромоторни уређај дизајниран за савладавање висинске разлике веће од 1.2 м у свему у складу са техничким стандардима приступачности намењен корисницима/цама инвалидских колиџа.

Адекватан лифт је минималних димензија 110 цм са 140 цм, прилаз лифту на нивоу улаза у зграду има слободан простор димензија најмање 150 са 200 цм.

Тактилна линије вођења/тактилно поље безбедности јесте рељефна обрада ходајуће површине намењена оријентацији и вођењу кретања особа које су слепе или слабовиде. Поставља се са сврхом усмеравања и упозоравања корисника на промену смера кретања те стазе; за обавештавање корисника да прилазе опасној зони: промена висине стазе, наилазак на степениште, наилазећи саобраћај пред раскрсницом и друге опасне зоне;

Тактилна инфо табла је рељефно обрађена површина постављена самостално на улазу на којој је приказана основа објекта са сврхом обавештавања слепих и слабовидих особа о кретању унутар неког већег јавног објекта.

Асистивни слушни систем је звучни систем који користи предајнике и пријемнике који заобилазе акустички простор између извора звука и особе која користи слушни апарат. То су системи за побољшање звучног амбијента у одређеном простору (нпр: на шалтеру, у чекаоници, конференцијској сали и сл.).

Санитарне просторије/Тоалет намењен странкама са инвалидитетом је пројектован и опремљен у складу са чланом 20 *Правилника о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама* објављеном у Службеном гласнику Републике Србије број 22/2015. Видети на <https://goo.gl/s8SfYq>

Филијала/Служба филијале/Испостава Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање – РФ ПИО

У сарадњи са Удружењем за ревизију приступачности, Заштитник грађана спроводи пројекат под називом „Приступачност за све“ чији је циљ да унапреди спровођење локалних политика у области приступачности у складу са међународним стандардима и на тај начин допринесе остваривању пуне социјалне инклузије особа са инвалидитетом, старијих и других особа са тешкоћама у кретању кроз повећану могућност приступа објектима јавне намене. Пројекат ће бити спроведен захваљујући финансијској подршци Европске уније кроз пројекат NHRI-EU кога спроводи Дански институт за људска права.

У оквиру пројекта, биће прикупљени подаци о проблемима у вези са обезбеђивањем приступачног окружења у одређеном броју општина и градова изабраних према претходно утврђеном критеријуму. Прикупљени подаци биће обрађени и обједињени у Посебан извештај Заштитника грађана о приступачности са препорукама за унапређење упућеним надлежним органима који ће бити објављен у октобру 2018.

Молимо вас да упитник попуните најкасније до **15. јуна 2018. године**. Попуњени упитник можете послати назад на адресу Заштитника грађана, Делиградска 16, 11000 Београд, или електронском поштом на zastitnik@zastitnik.rs.

Назив установе/објекта:	
Место и адреса:	
Упитник попунио/ла (име, презиме, број телефона):	
Упитник прегледао/ла и одобрио/ла (име, презиме, број телефона):	
Одговоран/а испред јединице локалне самоуправе за дистрибуцију и прикупљање упитника (име, презиме, број телефона):	
У случају да имате нека питања или постоје нејасноће, молимо вас да се обратите на једну од следећих адреса.	vidan.dankovic@pristupacnost.org (Видан Данковић) al.jankovic@pristupacnost.org (Александар Јанковић)
Упитник примљен дана:	

УПИТНИК:

1. Опишите нам (избором тачне изјаве) како се од пешачког прелаза/ аутобуске станице/паркинг места долази до објекта:

- Са препрекама (стрми успони, ивичњааци, степеници)
- Са препрекама које су превазиђене (нпр. рампом или спуштеним ивичњаацима)
- Без препрека
- Не знам

2. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа улаз у објекат:

- Испред и иза врата не постоји степеник/степениште
- Испред врата постоји степениште, али постоји адекватна* рампа
- Испред врата постоји степениште, али постоји подизна платформа*
- Испред врата постоји степениште, али постоји лифт*
- Испред врата постоји степениште и не постоји помагало за савладавање висине
- Врата су довољно широка (90 и више цм)
- Врата су аутоматска (отварају се сензорски)
- Врата су без прага
- Врата се отварају са лакоћом
- Врата су кружна са опцијом за улаз корисника који се отежано крећу
- Врата су кружна без опције за кориснике који се отежано крећу
- Врата су уска (двоје не могу да се мимоиђу у довратку)
- На самим улазним вратима постоји праг виши од 0,5 цм
- Врата се тешко отварају
- Иза улазних врата постоји степеник/степениште

3. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа кретање унутар објекта:

- Све је у једном нивоу
- Обезбеђене су тактилне линије вођења за слепе и слабовиде
- Постоје нивои и спратови али је све повезано рампама
- Постоје нивои и спратови али је све повезано платформама
- Постоје нивои и спратови али је све повезано лифтом
- Ходници од улазних врата до пулта за информације, соба и других просторија намењених корисницима/цама су довољно* широки

- Уско је за пролаз инвалидских колица, људи се тешко мимоилазе
- Постоје нивои и спратови и не постоји ништа што би олакшало кретање
- Не знам

4. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како се слепи, слабо-види, глуви, наглуви корисници информичу унутар објекта:

- Обезбеђена је тактилна инфо табла
- Обезбеђен је систем знакова/ознака за оријентацију у простору
- Запослена особа познаје српски знаковни језик
- Обезбеђен је асистивни слушни систем (на пр. индуктивна петља)
- У унутрашњости постоји јасно означен пулт за информације
- Обезбеђена је приступачна веб страна а документација која се преузима је према стандардима који омогућавају слепим и слабовидим особама да уз употребу софтвера читају документ
- У објекту постоје визуелни аларми за глуве
- Ништа од наведеног
- Не знам

5. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледа шалтер/пулт за комуникацију са корисницима/цама:

- По висини је прилагођен* корисницима инвалидских колица и нижим особама
- Опремљен је асистивним слушним системом* (индуктивна петља)
- Постоји визуелна и звучна најава клијента који је на реду
- Ништа од наведеног
- Не знам

6. Опишите нам (избором свих тачних изјава) како изгледају санитарне просторије, уколико су доступне корисницима:

- Врата су довољно широка и отварањем не блокирају улаз
- Врата су довољно широка али блокирају улаз
- Постоје рукохвати на зиду/поду
- WC шоља, умиваоник и остала опрема су доступни корисницима инвалидских колица
- Просторија је довољно широка* за маневар инвалидских колица
- Нема ништа од наведеног
- Не знам

7. Хвала на савесном опису објекта! Молимо вас да у наставку наведете све додатне информације о приступачности у вези са посматраним објектом:

НАПОМЕНА (појашњење неких од појмова који се користе у упитнику):

Адекватна рампа је ивичњаком и рукохватом обезбеђена коса равна нагиба максимално 8,3% (на 15 цм висинске разлике приближна дужина рампе је 1 метар) и у свему израђена у складу са техничким стандардима приступачности.

Подизна платформа (вертикално подизна или косо подизна склопива платформа) је електромоторни уређај дизајниран за савладавање висинске разлике веће од 1.2 м у свему у складу са техничким стандардима приступачности намењен корисницима/цама инвалидских колиџа.

Адекватан лифт је минималних димензија 110 цм са 140 цм, прилаз лифту на нивоу улаза у зграду има слободан простор димензија најмање 150 са 200 цм.

Тактилна линије вођења/тактилно поље безбедности јесте рељефна обрада ходајуће површине намењена оријентацији и вођењу кретања особа које су слепе или слабовиде. Поставља се са сврхом усмеравања и упозоравања корисника на промену смера кретања те стазе; за обавештавање корисника да прилазе опасној зони: промена висине стазе, наилазак на степениште, наилазећи саобраћај пред раскрсницом и друге опасне зоне;

Тактилна инфо табла је рељефно обрађена површина постављена самостално на улазу на којој је приказана основа објекта са сврхом обавештавања слепих и слабовидих особа о кретању унутар неког већег јавног објекта.

Асистивни слушни систем је звучни систем који користи предајнике и пријемнике који заобилазе акустички простор између извора звука и особе која користи слушни апарат. То су системи за побољшање звучног амбијента у одређеном простору (нпр: на шалтеру, у чекаоници, конференцијској сали и сл.).

Санитарне просторије/Тоалет намењен странкама са инвалидитетом је пројектован и опремљен у складу са чланом 20 *Правилника о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама* објављеном у Службеном гласнику Републике Србије број 22/2015. Видети на <https://goo.gl/s8SfYq>

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

