

**СТУДИЈА - НАСОКИ ЗА ТУРИСТИЧКИТЕ ЧИНИТЕЛИ ВО ОДНОС НА
ПРАВНИТЕ БАРАЊА ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПРИСТАПНИ
ТУРИСТИЧКИ УСЛУГИ, ОБЈЕКТИ И КАПАЦИТЕТИ**

Во рамките на Проектот „ALTERTRIP“

Март, 2022

СОДРЖИНА

ВОВЕД	4
1. Светски систем за обезбедување пристапност во рамките на ООН и Специјализираните организации при ООН	7
1.1. Конвенција за правата на лицата со попреченост	7
1.2. Препораки за пристапен туризам	15
1.3. Прирачник за пристапен туризам за сите.....	20
1.4. Резолуција на ООН. Трансформирање на нашиот свет. Агенда за одржлив развој 2030.	24
2. Европски систем за обезбедување на пристапност	30
2.1. Систем за обезбедување на пристапност во рамките на Советот на Европа	30
2.2. Систем за обезбедување на пристапност во рамките на Европската Унија-EU	33
3. Унија на еднаквост: Стратегија за правата на лицата со попреченост во ЕУ 2021-2030	38
3. Меѓународни стандарди за пристапност	43
3.1. ISO 14785:2014 Туристички информативни канцеларии — Туристички информации и услуги за прием — Барања	43
3.2. ISO 13009:2015 Туризам и сродни услуги — Барања и препораки за работа на плажа	47
3.3. ISO 17049:2013 Пристапен дизајн — Примена на брајово писмо на знаци, опрема и апарати.....	59
3.4. ISO 23599:2019 Помошни производи за слепи и лица со оштетен вид - Индикатори за тактилни површини за одење	59
3.5. ISO 21902:2021 Туризам и сродни услуги — Пристапен туризам за сите — Барања и препораки	60
3.5.1. Основни барања и препораки на ISO 21902	65
3.5.2. Заеднички функционални барања за изградена средина според ISO 21902	72
3.5.3. ISO 21902 и политиките и стратегиите за јавниот сектор во однос на пристапноста	79
3.5.4. Елементи на сообраќајната циркулација според ISO 21902	82
3.5.5. Посебни барања на ISO 21902 за посебните туристички области	84
3.5.6. Пристапност во објектите за сместување според ISO 21902	91
3.5.7. Анекси кои се составен дела на ISO 21902	96
4. Регулативата на Република Северна Македонија од областа на пристапноста, и релевантните прописи за пристапноста во туризмот	108
4.1. Уставни одредби поврзани со пристапноста	109
4.2. Национална Стратегија за изедначување на правата на лицата со инвалидност 2010-2018	116
4.3. Заклучни согледувања на иницијалниот извештај на Република Северна Македонија, Комитет за правата на лицата со попреченост на ООН, 2018.....	122

4.4. Годишен Извештај за работата на Националното координативно тело за имплементација на Конвенцијата на Обединетите Нации за правата на лицата со попреченост за 2019 година	129
4.5. Акциски план за имплементација на мерките од Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост за 2021 година	132
4.6. Законска регулатива во Република Северна Македонија релевантна за пристапноста .	133
4.7. Подзаконска регулатива во Република Северна Македонија, релевантна за лицата со попреченост и нивната пристапност	152
4.7.1. Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност	152
4.7.2. Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност	154
4.7.3. Правилник за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност .	163
4.7.4. Правилник за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид.....	167
4.7.5. Правилник за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено- деловна намена	170
4.7.5.1. Елементи на пристапност.....	176
4.7.5.2. Услови за пристапност кои треба да ги исполнуваат различни типови на објекти ...	195
4.7.6. Правилник за урбанистичко планирање	201
5. Заклучоци и препораки	206
6. Референци	214

„Таму каде што на едно место нешто е скратено, на другите места Бог им дава двојно повеќе, тоа е балансот на универзумот“

Ристо Речкоски

ВОВЕД

Во рамките на проектот ALTER TRIP, кој е дел од иницијативите, кои се однесуваат на мотивирање на трансформација на прекуграничен регион помеѓу Република Северна Македонија и Република Грција во пристапна и инклузивна туристичка дестинација и поддршка на одржливиот развој на туризмот на наследството во таа област, една од целите и приоритетите е и подготовката на Студија-Насоки за туристичките чинители во однос на правните барања за обезбедување на пристапни туристички услуги, објекти и капацитети.

Ова прашање е навистина голем предизвик за секој оној којшто се занимава со проучување на туризмот, правната регулатива, и воопшто истражувањето на тие поврзани појави, бидејќи навистина претставува особено важно прашање во овој денешен свет, во третата декада на XXI в., период кога глобалното планетарно опкружување се соочува со исклучително тешки предизвици, тргнувајќи од здравствен аспект, што е проследено со глобална економска, енергетска криза, недостаток на демократија во голем дел од планетата Земја, па се до големите еколошки проблеми и предизвици со кои се соочува целото човештво.

Во едни такви констелации, во едни такви турбулентни времиња, да се зборува и да се мисли на развојот на туризмот е навистина сериозна, но и премногу одговорна задача. Туризмот е двигател кој ја движи целата економија на планетата, од него и неговиот развој зависи целокупниот развој на одредени региони, а и на цел свет, во некои делови во поголем процент, некаде помлаку, но, факт е дека туризмот е глобален феномен, кој придонесува за развој на целата светска економија. Токму затоа, туризмот, преку неговите различни форми, неговите различни аспекти дава големи можности, кои треба да се негуваат и развиваат. Модерните трендови овозможуваат зголемен негов развој, но од друга страна ограничувањата кои ги даваат глобалните закани мора да се бара начин да се надминуваат, и тие маани да се претвораат во предности. Впрочем оваа повеќегодишна пандемија со COVID 19 покажа дека светот е многу ранлив, без оглед на големитената на земијите, без оглед на големината на економиите, без оглед на средствата кои се вложени во модерните наоружувања, светот се покажа многу немоќен да даде брз и ефикасен заеднички одговор на таквите предизвици. Но, еве во 2022 г., веќе се гледа расплетот и крајот на таа состојба, по скоро 3 години од нејзиното експлодирање. Таквите трендови не можеа да не бидат преликани и во туризмот. Намалувајќи ги годишните приходи од сите дејност, вклучувајќи го и туризмот, беа особено приступни во сите овие изминати 3 години од пандемијата.

Токму затоа, светот на сите полиња гледа и бара можности за амортизација и намалување на негативниот импакт на целата таа ситуација, и изнаоѓање соодветни краткорочни но и подолгорочни решенија. Во одреден период целиот свет застана,

немаше никакви движења, никакви патувања, тоа се виде и со сите показатели кои ги даваат индикаторите за туризмот во овој период. Податоците се дадени во Табела 1. Во 2019 г. ¹ овој број изнесува 1,464 милијарди туристи, во 2020 г. 399 милиони туристи, во 2021 г. 415 милиони туристи, во Европа од 749 милиони туристи во 2019 г., тој број во опаѓа на 235 милиони во 2020 г, а во 2021 г. има благо зголемување на 280 милиони туристи.

И во Република Северна Македонија, иако бројките се енорно помали од овие погоре, сепак трендовите се исти. Така во 2019² г. тој број изнесува 605.000 странски туристи, и 365.615 домашни туристи, во 2020 г. има драстично намалување на 98.000 странски и 282.839 домашни туристи, за да во 2021 г. се чувствува благо закрепнување и тој број изнесува 222.577 странски туристи 347.839 домашни туристи.

Табела бр.1. Број на туристи во соодветните региони во периодот 2019-2021 г.

	2019	2020	2021
Светско ниво	1.464 милиони	399 милиони	415 милиони
Европа	749 милиони	235 милиони	280 милиони
Република Северна Македонија	605.000+365.615= 970.615	98.000+282.839= 380.839	222.577+347.839= 570.416

Туризмот мора да се развива, особено да се адаптира на новите промени, а секако дека една од таквите алтернативни можности за негов подем е и развивањето на т.н. „пристапен туризам“ - *accessible tourism*, кој треба да се трансформира во т.н. „туризам за секого“ - *tourism for all*.

Луѓето со попреченост се богатството на секое општество заради тоа што тие имаат многу повеќе сенс во одредени работи, што другите луѓе го немаат, и затоа секое општество треба особено да ги поддржува сите нив, и да им дава посебен третман, изедначувајќи ги со сите останати, и овозможувајќи им пристапност до сите, апсолутно сите услуги и објекти, бидејќи секој порано или подоцна може да припаѓа на ваквата категорија на луѓе.

Во однос на таквите лица, постојат многу интересни и индикативни податоци кои произлегуваат од соодвените најрелевантни светски референци. Така според податоците дадени во Инклузивниот Водич за закрепнување - социокултурни влијанија на Ковид-19, број I: Лица со посебни потреби³ издаден од страна на Светската Туристичка Организација, од 2020 г.:

- 1 милијарда луѓе живеат со некоја форма на попреченост, тоа е 15% од светската популација.
- До 2050 г., 1 од 6 лица, односно 17% ќе бидат на возраст над 65 години, а 1 од 4 лица, односно 25% кои живеат во Европа и Северна Америка ќе бидат на возраст од 65 или повеќе години.
- Повеќе од 46% од постарите лица, над 60 години, веќе имаат попреченост.
- Повеќе од 250 милиони постари лица имаат умерена до тешка попреченост.

¹ <https://www.statista.com/statistics/209334/total-number-of-international-tourist-arrivals/>

² <https://tourismmacedonia.gov.mk/statistika/?lang=en>

³ <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422296>

- Патниците со попреченост имаат тенденција да патуваат придружувани заедно со 2 до 3 лица.
- Потенцијалниот пазар на лица со попреченост во ЕУ, е од повеќе од 80 милиони луѓе, односно 130 милиони, доколку се додадат постарите граѓани и придружните лица, што навистина е голем, огромен потенцијал за развој на туризмот воопшто, а особено и на туризмот за ваквите лица.
- 70% од лицата со попреченост во ЕУ имаат финансиски и физички можности за патување, што е огромен потенцијал, за разлика од другите подрачја во светот.
- За разлика од Европа, во Азија и Пацификот, големината на пазарот е 690 милиони луѓе и во Латинска Америка и Карибите оваа бројка достигнува 85 милиони луѓе.
- Економското влијание на патувањето со попреченост достигнува 58,7 милијарди \$ во Соединетите Американски Држави.
- Патувањата на граѓаните од Обединетото Кралство со попреченост и нивните сопатници сочинуваат 15% од домашните ноќевања во 2015 г. и 20% од дневните посети во 2018 г.
- Во Шпанија, просечниот трошок за одмор на туристите со попреченост е над 800 € во споредба со 600 € на туристите без попреченост.
- Во Австралија, кога ќе се додадат домашните и влезните пазари, вкупниот пристапен туристички пазар вреди 10,8 милијарди AU\$.

Целта на оваа Студија, Насоки за туристичките чинители во однос на правните барања за обезбедување на пристапни туристички услуги, објекти и капацитети е да ја прикаже соодветната регулатива за оваа област во РСМ, е да се прикаже соодветната законска и подзаконска рамка, предвидените архитектонски и технички норми и стандарди кои важат при проектирањето на вакви објекти, и обезбедување на пристапност за сите лица во нив. Исто така, целта е и да се покаже колку РСМ е истовремено и блиску, но и далеку од европските и светските стандарди во оваа област, заради тоа што, нема да се констатира ништо ново ако се потенцира дека во РСМ постојат добри правни прописи, но она што фали е неможноста за правилна и навремена имплементација на истите.

За да се стигне до нивна елаборација, најпрвин ќе бидат дадени прегледи на најзначајните акти на глобално светско ниво, кои се однесуваат на лицата со попреченост, преку актите на ОН, како и СТО, потоа на регионално ниво во рамките на ЕУ, и Советот на Европа, понатака најрелевантните ИСО-стандарди за оваа проблематика, и на крај секако регулативата на Република Северна Македонија, и нејзините најзначајни карактеристики.

Целните групи на овој проект, а особено на оваа студија, на кои навистина ќе им користат податоците од оваа Студија, се:

- Менаџерите на туристичките капацитети (хотели, ресторани, музеи, културни објекти, спортски објекти, туристички локалитети);
- Туристичките агенции;
- Туроператорите;
- Националните и локалните власти одговорни за развој на туризмот и за социјална заштита на лицата со посебни потреби;

- Граѓанските организации на лицата со попреченост.

1. Светски систем за обезбедување пристапност во рамките на ООН и Специјализираните организации при ООН

Најосновниот механизам за заштита на сите човекови слободи и права на граѓаните, е содржан во сеуште единствената глобална светска организација, Организацијата на Обединетите Нации, преку нејзините најзначајни правни инструменти, Конвенции, Пактови, Декларации. Тргувајќи од Повелбата⁴ на ООН од 16.06.1945 г., Универзалната Декларација за правата на човекот и граѓанинот⁵, усвоена од Генералното Собрание на ООН на 10.12.1948 г., потоа Меѓународниот Пакт за граѓански и политички слободи и права⁶ од 16.12.1966 г., Меѓународниот Пакт за економски, социјални и културни права⁷ од 16.12.1966 г. сите овие документи како фундаментални за постоењето на ООН, го искажуваат основниот принцип за живеењето, а тоа еднаквоста на сите, како и забраната за секакви видови на дискриминација, како и правата на сите без оглед на било каква основа да можат да ги користат благодетите кои ги дава животот.

Најзначаен исчекор, како круна на скоро 80 годишната активност на ООН, во однос на еднаквоста, како и правата на лицата со попреченост е донесувањето на Конвенцијата за правата на лицата со попреченост и Опциониот Протокол, усвоена од Генералното Собрание на ООН на 13.12.2006 г.

1.1. Конвенција за правата на лицата со попреченост

Конвенцијата за правата на лицата со попреченост и Опциониот Протокол, усвоена од Генералното Собрание на ООН на 13.12.2006 г., а влегла во сила на 03.05.2008 г., односно триесеттиот ден од депонирањето на дваесеттиот документ за ратификација или пристапување. До денес неа ја имаат ратификувано или пристапено, 172 држави потписнички и ЕУ како потписник, што претставува една од најприменуваните конвенции на ООН. Оваа Конвенција е главниот документ во рамките на целата планета, која се однесува на правата на лицата со попреченост.

Конвенцијата е потпишана од Република Северна Македонија на 30.03.2007 г., а Факултативниот протокол кон Конвенцијата, е потпишан од Република Северна Македонија на 29.07.2009 г. И двата акти се ратификувани на 14.12.2011 г. со Законот

⁴ <https://mk.freejournal.info/1252857/1/povelbi-na-obedinetite-natsii.html>

⁵ <https://www.healthrights.mk/pdf/Pravnici/Megjunarodni%20dokumenti%20i%20mehanizmi%20za%20zastita%20na%20covekovite%20prava/%D0%9EN/1%20-%20%D0%A3%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B7%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0%20%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0%20%20%D0%B7%D0%B0%20%D1%87%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0.pdf>

⁶ <http://bezomrazno.mk/wp-content/uploads/2013/10/Megjunaroden-pakt-za-gragjanski-i-politicki-prava.pdf>

⁷ <https://www.aktiv.mk/com-akeeba/resursi/dokumenti/pravila-i-zakoni/megjunarodni/218-megjunaroden-pakt-za-ekonomski-socijalni-i-kulturni-prava>

за ратификација на конвенцијата за правата на лица со инвалидност и факултативниот протокол кон конвенцијата за правата на лица со инвалидност⁸.

Конвенцијата содржи вкупно 50 члена, без Протоколот, и во неа на најопшт начин се дава рамката, која треба да биде светска рамка, и еден вид светски стандард за почитувањето на правата на лицата со попреченост. Многу е направено, но, има уште многу да се направи во иднина.

Таа уште во Преамбулата се повикува на сите најзначајни инструменти на ОН, тргнувајќи од Повелбата на ОН, Универзалната декларација за човековите права, Меѓународниот пакт за економски, социјални и културни права, Меѓународниот пакт за граѓански и политички права, како и Меѓународната конвенција за елиминација на сите облици на расна дискриминација, Конвенцијата за елиминација на сите облици на дискриминација на жените, Конвенцијата против тортура и друг вид на суров, нечовечен или деградирачки третман или казна, Конвенцијата за правата на детето, Меѓународната конвенција за заштита на правата на сите работници емигранти и членови на нивните семејства.

Конвенцијата за правата на лицата со попреченост, ја нагласува важноста на интегрирањето на прашањата за попреченост во редовните текови како интегрален дел од релевантните стратегии за одржлив развој. Таа ја реafirмира позицијата дека дискриминацијата на секое лице врз основа на попреченост е повреда на вроденото достоинство и вредност на човекот, дека унапредувањето на целосното уживање на човековите права и основните слободи на лицата со попреченост, како и нивното целосно учество ќе придонесе за нивно зголемено чувство на припадност, и за значаен напредок во човечкиот, социјалниот и економскиот развој на секое општество, како и искоренувањето на сиромаштијата. Конвенцијата се однесува глобално на цел свет, значи за унапредување на учеството на лицата со попреченост во граѓанските, политичките, економските, социјалните и културните сфери со еднакви можности, како во земјите во развој така и во развиените земји.

Целта на Конвенцијата е унапредување, заштита и обезбедување на целосното и еднакво уживање на сите човекови права и основни слободи на сите лица со попреченост, како и унапредување на почитувањето на нивното вродено достоинство. Лица со попреченост се оние лица со долготрајни физички, ментални, интелектуални или сетилни оштетувања, кои во интеракција со различни бариери може да го попречат нивното целосно и ефективно учество во различните општествени процеси заедно со другите лица.

Во Конвенцијата е дадено соодветно објаснување и контекст на соодветните поими поврзани со правата на лицата со попреченост и тоа: Комуникација; Јазик; Дискриминација врз основа на попреченост; Разумно прилагодување; како и Универзален дизајн.

Општи начелата на Конвенција се:

- Почитување на вроденото достоинство, индивидуалната автономија, вклучувајќи ја слободата за носење сопствени избори, и самостојноста на лицата;
- Недискриминација;

⁸ Службен Весник на Република Северна Македонија, бр. 172/2011

- Целосно и ефективно учество и вклученост во општеството;
- Почит за разликите и прифаќање на лицата со попреченост како дел од човековата разноликост и хуманизам;
- Еднаквост на можностите;
- **Пристапност;**
- Рамноправност меѓу мажите и жените;
- Почит за развојните способности на децата со попреченост и почит за правото на децата со попреченост за зачувување на својот идентитет.

Основни обврски на државите-потписнички се да обезбедат и да промовираат целосно остварување на сите човекови права и основни слободи за сите лица со попреченост без дискриминација од било кој вид. Тие мора да донесат соодветни законски, административни и други мерки за спроведување на правата признаени со Конвенцијата. Треба да се преземат сите соодветни мерки, вклучувајќи го и законодавството, да ги изменат или укинат постојните закони, регулативи, обичаи и практики кои ја сочинуваат дискриминацијата на лицата со попреченост од било кое физичко или правно лице, како и приватен или јавен субјект; да ги земат предвид заштитата и унапредувањето на човековите права на лицата со попреченост во сите политики и програми; Да преземат или промовираат истражување и развој на универзално дизајнирани производи, сервисни служби, опрема и капацитети. Сите држави кои се потписнички треба да преземат или промовираат истражување и развој, и да се унапреди достапноста и користењето нови технологии, вклучувајќи информатички и комуникациски технологии, помагала за движење, други помагала и помошни технологии, соодветни за лицата со попреченост, давајќи приоритет на технологиите со достапни цени. Државите мора да обезбедат пристапни информации за лицата со попреченост во врска со помагалата за движење, др. помагала и помошни технологии, вклучувајќи нови технологии, како и други форми на помош, сервисни служби за поддршка и капацитети. Исто така тие треба да промовираат обука за професионалци и персонал кој работи со лица со попреченост, со цел подобро обезбедување на помош и сервисни служби за поддршка. За сите овие обврски мора да има соодветна и конзистентна меѓународна соработка и помош, со цел за унифицирано имплементирање на сите цели од самата Конвенција, а секогаш кога се работи за правата на овие лице, при нивната имплементација, државите мора да ги вклучат самите лица, дали индивидуално или преку нивните соодветни граѓански организации или различни здруженија.

Следува чл. 5 кој ја регулира Еднаквоста и недискриминацијата, во контекст на тоа дека државите-потписнички ќе забранат секаква дискриминација врз основа на попреченост и ќе им гарантираат на лицата со попреченост еднаква и ефективна законска заштита од дискриминација на секаква основа.

Државите-потписнички во чл.6 признаваат дека жените и девојките со попреченост се предмет на повеќекратна дискриминација, и во овој правец ќе преземаат мерки за да обезбедат нивно целосно и еднакво уживање на сите човекови права и основни слободи.

Чл.7 се однесува на децата со попреченост и според него, треба да се преземат сите неопходни мерки за да се обезбеди целосно остварување на сите човекови права и основни слободи на децата со попреченост на еднаква основа со другите деца.

Подигнувањето на свеста е особено значајно, и одредби околу тоа има во чл. 8 од Конвенцијата. Мерки во таа насока мора да се преземат на ниво на цело општество,

вклучувајќи и на микро-ниво, од семејството, во однос на лицата со попреченост, и да ја промовираат почитта за нивните права и достоинство. Исто така треба да се иницираат и одржуваат ефективни кампањи за подигнување на јавната свест за почит и промоција на позитивни перцепции и поголема социјална свесност кон тие лица, како и признавање на нивните вештини, вредности, способности и придонеси на пазарот на трудот. Поголема медиумска покриеност и свесност, како и промоција на програми за обука за подигнување на свеста за нивните права.

Едно од **основните начела** на Конвенцијата е **Пристапноста**, која е разработена во чл 9. Целта на државите-поптиснички е да се оспособат лицата со попреченост за самостоен живот и целосно учество во сите аспекти од животот, и затоа треба да се преземат соодветни мерки за да се обезбеди пристап на овие лица, на еднаква основа со другите, до физичката средина, транспортот, информациите и комуникациите, вклучувајќи и до информатичките и комуникациските технологии и системи, како и до други капацитети и сервисни служби отворени или обезбедени за јавноста, како во урбаните така и во руралните средини. Таквите мерки, вклучуваат идентификација и слиминација на пречките и бариерите во пристапноста во поглед на: Објекти, патишта, транспортни средства и други внатрешни и надворешни капацитети, вклучувајќи училишта, домови, медицински објекти и работни места; Информации, комуникации и други сервисни служби, вклучувајќи електронски сервисни служби и итни служби. Конвенцијата бара сите да преземат соодветни мерки за развој, ширење и следење на спроведувањето на минимални стандарди и насоки за пристапност до капацитети и сервисни служби отворени или обезбедени за јавноста; обезбедување приватните ентитети кои нудат капацитети и сервисни служби кои се отворени или обезбедени за јавноста да ги земаат предвид сите аспекти на пристапност за лицата со попреченост; обезбедување обука за носителите на акции во однос на прашањата за пристапност, со кои се соочуваат лицата со попреченост; обезбедување знаци со Брајово писмо и знаци во лесно читливи и разбирливи форми во објектите и другите капацитети отворени за јавноста; обезбедување форми на помошници и посредници, вклучувајќи водичи, читачи и професионални толкувачи на знаковен говор, со цел да се поедностави пристапноста во објекти и други капацитети отворени за јавноста; промовирање на дизајн, развој, изработка и дистрибуција, и пристап за лицата со попреченост до нови информатички и комуникациски технологии и системи и нивна пристапност по минимални цени.

Чл. 10 се однесува на универзалното право на живот за сите. Во чл. 11 се дава одредби за одредените ризични состојби, вооружени конфликт и др. вонредни ситуации. Според стандардите на меѓународното право, вклучувајќи го меѓународното хуманитарно право, и универзалните човекови права, ќе ги преземат сите неопходни мерки за да обезбедат заштита и безбедност за лицата со попреченост во ситуации на ризик, вклучувајќи ситуации на вооружен конфликт, хуманитарни вонредни состојби и природни катастрофи.

Чл. 12 зборува за Еднаквото признавање пред законот за сите. Треба да се обезбедат сите мерки поврзани со практикувањето на деловната способност на ваквите лица, и како и соодветни и ефективни механизми на заштита наменети за превенција од злоупотреба во согласност со меѓународното право. Практикувањето на деловната способност ги почитуваат правата, волјата и преференците на лицето, дека се ослободени од конфликт на интереси и несоодветно влијание, се пропорционални и

направени според условите во кои се наоѓа лицето, се применуваат во најкратко можно

време и се подложни на редовен преглед од страна на надлежен, самостоен и непристрасен орган или судско тело. Исто така треба да се преземат сите соодветни и ефективни мерки за да се обезбеди еднакво право на лицата со попреченост да поседуваат или наследат сопственост на имот, да ги контролираат сопствените финансиски работи и да имаат еднаков пристап до банкарски заеми, хипотеки и други форми на финансиско кредитирање.

Неселктивниот пристап до правдата е регулиран во чл.13, според кој, државите потписнички, обезбедуваат ефективен пристап до правда за лицата со попреченост на еднаква основа со другите, преку процедурални и соодветни на возраста прилагодувања, со цел поедноставување на нивната ефективна улога како директни и индиректни учесници, вклучувајќи икако сведоци, во законски постапки, во истражувачки и други прелиминарни фази во различни постапки

Слободата и безбедноста на лицата, регулирана во чл.14, е исто така едно од универзалните начела и права на сите. Треба да се гарантира дека лицата со попреченост го уживаат правото на слобода и безбедност на личноста на еднаква основа со сите други. Тие лица не можат да бидат незаконски или субјективно лишени од нивната слобода, а дека секое нивно лишување од слобода треба да е во согласност со законот, и постоењето на попреченоста во никој случај нема да биде оправдување за лишувањето од слобода.

На тоа се надоврзува и Слободата од тортура или суров, нечовечки или понижувачки третман или казна, регулирана во чл.15. Никој не смее и нема да биде изложен на тротура или суров, нечовечки и понижувачки третман или казна. Особено, никој нема да биде предмет на медицински или научни експериментирања, без негова слободна согласност.

Чл. 16 ја регулира слободата од експлоатација, насилство и злоупотреба, во смисла на преземање на соодветни правни, административни, социјални, образовни и др. мерки за заштита на лицата со попреченост, во и надвор од домот, од сите облици на експлоатација, насилство и злоупотреба, вклучувајќи и од аспект на пол.

Заштитата на физичкиот и менталниот интегритет на секоја личност е предвидена во чл.17.

Слободата на движење и националната припадност е регулирана во чл. 18. Се признаваат правата на лицата со попреченост на слобода на движење, слобода да го избираат нивното место на живеење и слободата на национална припадност, на еднаква основа со другите. Тие лица имаат право да стекнат или да ја променат националната припадност, не смеат да бидат произволно лишени од нивната национална припадност, како и од нивната способност да стекнат, да поседуваат и да користат документација за нивната национална припадност, или друга документација за идентификација врз основа на попреченоста,

Правото на самостојно живеење и вклученост во заедницата на овие лица е регулирано во чл.19. Лицата со попреченост имаат можност да го избираат своето место на живеење, каде и со кого ќе живеат, на еднаква основа со другите и не се обврзани да живеат во одредени организирани услови на живеење. Тие имаат пристап до широк спектар на национални, резидентни и други сервисни служби за поддршка, вклучувајќи лична помош која е неопходна за поддршка во нивното секојдневно

живеење и вклучување во процесите, како и спречување на изолација или сегрегација од заедницата.

Чл. 20 се однесува на Личната мобилност. Треба да се обезбеди лична мобилност на овие лица, со најголема можна самостојност, преку: Олеснување на личната мобилност според нивен избор, на соодветен начин, во време; Олеснување на пристапот од страна на овие лица до квалитетни помагала за движење, други помагала и помошни технологии, форми на жива помош и посредници, правејќи ги достапни по пристапни цени; како и Обезбедување на обука за вештини за мобилност наменети за самите лицата со попреченост, како и за специјализираниот персонал кој работи со нив.

Слободата на изразување и мислење, и пристап до информации е регулирана во следниот Чл. 21, и опфаќа нивна слобода да бараат, добиваат и доставуваат информации и идеи на еднаква основа со другите, преку сите форми на комуникација. Тоа се однесува на информации кои се наменети за општата јавност, да се направат во пристапни формати и технологии соодветни на различните видови на попречености, на благовремен начин и без дополнителен трошок, како и Прифаќање и олеснување на користењето на знаковиот говор, Брајовото писмо, аугментативна и алтернативна комуникација, и сите други пристапни средства, начини и формати на комуникација по избор на лицата со попреченост. Поттикнување на сите видови медиуми, да ги прават своите сервисни служби пристапни за лицата со попреченост, како и признавање и промовирање на користењето на знаковиот говор.

Чл. 22 и 23 се однесуваат на Почитувањето на домот и семејството, како и на приватноста на лицата. Никој не смее и не треба да биде предмет на произволно или незаконско мешање во неговата приватност, семејство, дом, различни видови на комуникација, ниту незаконски напади врз неговата чест и репутација. Приватноста на личните информации, информациите за здравствената состојба и рехабилитацијата на таквите лица мора да е заштитена на највисоко ниво. Не смее да постои никаква дискриминација на лицата со попреченост во однос на сите прашања поврзани со бракот, семејството, родителството и семејните односи, како и за другите лица. Изедначено е правото на сите лица со попреченост кои се на возраст за стапување во брак, да се венчаат и да засноваат семејство врз основа на признавање на слободна и целосна согласност од идните брачни партнери. Тие се слободни и одговорни за одлучување за бројот на нивните деца и планирање на семејството.

Правото на образование е регулирано во чл. 24 од Конвенцијата и опфаќа негово остварување без никаква дискриминација и врз основа на еднакви можности, преку инклузивност во образовниот систем на сите нивоа и доживотното учење. Лицата со попреченост имаат пристап до инклузивно, квалитетно, бесплатно основно и средно образование, на еднаква основа со другите. Се стимулира олеснување на изучувањето на Брајовото писмо, алтернативните пишани букви, аугментативни и алтернативни модели, средства и формати за комуникација, вештини за ориентација и мобилност, и олеснување на поддршка и менторство од страна на врсници; Олеснување на изучувањето на знаковен говор и промовирање на лингвистичкиот идентитет на заедницата на лица со оштетен слух; Обезбедување за образованието на слепите лица, глуви, или глуви и слепи, да биде на најсоодветни јазици и начини, и средства за комуникација за поединецот, преку соодветен специјализиран кадар, наставници, кој е обучен за ваквиот начин на образование. Исто така лицата со попреченост мора да имаат пристап до општото високо образование, стручните обуки, образование за

возрасни и доживотно учење без никаква дискриминација.

Следува делот за Здравство и хабилитација и рехабилитација, во чл. 25 и 26. Лицата со попреченост имаат право на највисок достапен стандард на здравство без било каква дискриминација. Мора да се преземат сите соодветни мерки за да се обезбеди пристап за овие лица до здравствените сервисни служби кои се сензитивни на полот, вклучувајќи здравствена рехабилитација. Исто така мора да се обезбеди ист опфат, квалитет и стандард на бесплатна или достапна здравствена грижа и програми за лицата со попреченост, како што се обезбедени и за др. лица, вклучувајќи и во областа на сексуално и репродуктивно здравство и програми за јавно здравство. Мора да има забрана за секаква дискриминација на лица со попреченост при обезбедување на здравствено осигурување, и животно осигурување. Мора да се преземат ефективни мерки, вклучувајќи поддршка од врсници, за оспособување на лицата со попреченост да ја постигнат и да ја одржат нивната максимална самостојност, целосна физичка, ментална, социјална и стручна способност, и целосно нивна инклузивност во сите аспекти од општествениот живот.

Во однос на Работата и вработувањето на овие лица, во чл.27, се признава правото на лицата со попреченост да работат, на еднаква основа со др. Тоа е право и можност за достоинствена и еднаква заработка за живот со другите, преку нивен слободен избор на работа, како и работна средина која е отворена, инклузивна и пристапна за овие лица. Промовирање на можноста за претприемништво, самовработување, напредување во кариерата, соодветно нивно вработување во јавниот сектор, како и во приватниот сектор преку соодветни програми и афирмативни повластувања.

Чл. 28 го регулира Соодветниот животен стандард и социјалната заштита на овие лица, преку: Обезбедување на еднаков пристап до јавни служби за чиста вода, и др. јавни служби, помагала и др. помош за потребите поврзани со попреченоста Обезбедување пристап, особено за жените, девојките и старите лица со попреченост, до програми за социјална заштита и програми за намалување на сиромаштијата; давање на државни програми за домување; како и еднаков пристап до пензии и програми за пензионирање.

Нивното учество во јавниот и политичкиот живот е загарантирано. Во чл. 29 се вели дека а овие лица им се обезбедува ефективно и целосно учествување во политичкиот и јавниот живот на еднаква основа со др., директно или преку слободно избрани претставници, користење на активното и пасивното избирачко право; Постапките за гласање, капацитетите и материјалите мора да бидат соодветни, пристапни и лесно разбирливи и употребливи, а кога е потребно да им се обезбеди и одредена помош при остварувањето на избирачките права. Им се дава можност за нивно слободно учество во политички партии, како и во свои граѓански организации и здруженија, на локално, национално и интернационално ниво.

Учеството во културниот живот, рекреацијата, слободните активности и спортот, е многу важно за менталното и физичкото здравје на сите луѓе, а секако и за лицата со попреченост. Во чл.30 е кажано дека лицата со попреченост учествуваат во културниот живот под еднакво и со сите други лица. Државите мора да ги преземат сите соодветни мерки за да обезбедување пристапност за овие лица до културолошките материјали, до телевизиските програми, филмови, театар и др.културни активности, во пристапни формати. Овие лица мора да имаат пристап до институциите од културата, како што се: театри, музеи, кина, библиотеки, туристички бироа, и што е можно повеќе, да имаат пристап до спомениците и местата од национално културолошко

значење. На овие лица им се овозможува и се поттикнуваат да го користат нивниот креативен, уметнички, творечки потенцијал како и соодветната заштита на интелектуалната сопственост. Во однос на спортските активности, лицата со попреченост се поттикнуваат на учество на еднаква основа за поттикнување и промовирање на нивно учество во редовните спортски активности на сите нивоа, организирање, развивање и учествуво во спортски и рекреативни активности специфични за попреченоста, а особено важно е обезбедување на овие лицата да имаат соодветна пристапност до спортски, рекреативни и туристички објекти.

Многу важен е процесот на мониторинг на сите права кои се произлезени од оваа Конвенција и затоа делот за Статистика и собирање податоци е посебно издвоен во чл.31. Државите имаат одговорност за собирање соодветни информации, вклучувајќи статистички и истражувачки податоци, кои ќе им овозможат да формулираат и имплементираат политики за спроведување на Конвенцијата, како и идентификување на пречките и бариерите со кои се соочуваат овие лица при остварувањето на нивните права.

Секако дека овој систем кој го дава Конвенцијата е глобален систем и за да успее, мора да има соодветна Меѓународна соработка. Тоа е предвидено во чл.32, според кој, мора да постои ваква соработка меѓу државите, а секако и во партнерство со релевантните меѓународни и регионални организации и граѓанското оштество, особено со организации на лица со попреченост, во меѓународни програми за развој, искуства, програми за обука и најдобри практики, олеснување на соработка при истражувања и пристап до научни и технички знаења, преку соодветна, техничка и економска помош и трансфер на технологии.

За да има успешна меѓународна соработка, мора да има и одредби за Национална имплементација и мониторинг на процесот. Во чл.33 се вели дека во согласност со националниот правен систем, државите треба да назначат една или повеќе главни точки во рамките на регулирањето на проблематиката поврзана со имплементацијата на Конвенцијата, како и обрнување внимание за воспоставување или за назначување на механизам за координација и мониторинг при регулацијата, секако со инклузија на граѓанските организации на лицата со попреченост.

На ниво на ООН, според чл.34 од Конвенцијата се воспоставува Комитет за правата на лицата со попреченост во рамките на ООН. Тој е составен во почетокот од 12, а покасно и од 18 експерти од цел свет, избрани со тајно гласање од Конференцијата на државите-потписнички, земајќи ја предвид географската и цивилизациска застапеност. Членовите на Комитетот, треба да се луѓе со високи морални начела и признаени компетенции и искуство во полето кое го опфаќа Конвенцијата.

Чл. 35 ги регулира Извештаите од државите потписнички, како механизам за национален мониторинг на одредбите од Конвенцијата, и презентација на преземени мерки и направениот прогрес на национално ниво. Таквите извештаи се поднесуваат до Комитетот, најмалку на секои четири години, како и по барање на Комитетот, кој одлучува за насоките кои ќе се применуваат во однос на содржината на извештаите.

Делот за Разгледување на извештаите е регулиран во чл. 36. Комитетот го разгледува секој извештај, дава предлози и општи препораки, каде ќе смета дека е соодветно, и истите ги препраќа до државата-потписничка, која може да одговори до Комитетот со информациите. Комитетот може да побара дополнителни информации од државите потписнички што се релевантни за имплементацијата на конвенцијата. Доколку државата значително задоцни со поднесување на извештајот, Комитетот може да ја

извести засегнатата држава потписничка за потребата од испитување на имплементацијата. Секоја држава-потписничка се грижи своите извештаи да ги стави на располагање на јавноста во својата земја.

Соработката меѓу државите-потписнички и Комитетот е регулирана во чл.37, и таа соработка и координација е повеќе од корисна, во насока на подобрување на националните капацитети за имплементација на Конвенцијата.

Заради ефективна имплементација, подобра меѓународна соработка и меѓуресорска координација во рамките на ООН, Конвенцијата во чл.38, дава одредби за Односите на Комитетот со други тела на ООН. Така според одредбите, специјализираните агенции и други органи на ОН имаат право да бидат присутни при разгледувањето на имплементацијата на одредбите на конвенцијата, во согласност со нивните надлежности.

Чл. 39 се однесува на Извештајот од Комитетот, кој на секои 2 години, поднесува извештај за своите активности до Генералното собрание на ОН, и до Економскиот и социјален совет, каде може да дава предлози и општи препораки врз основа на испитувањето на извештаите и информациите добиени од државите-потписнички.

Комитетот е еден вид извршен орган задолжен за извршни функции според Конвенцијата, а Конференцијата на државите-потписнички, регулирана во чл. 40, е еден вид Собрание на сите држави потписнички. . Државите редовно се состануваат на Конференција на државите-потписнички со цел разгледување на сите прашања во однос на имплементацијата на Конвенцијата. Состаноците на Конференцијата ги свикува Генералниот секретар на ОН, на секои 2 години или по одлука од Конференцијата на државите-потписнички.

Конвенцијата завршува со одредби од технички карактер, од чл. 41 до чл.50, кои се однесуваат на Депозитарот, Потпишувањето, Согласноста за обврзување, Регионални организации за интеграција, Влегување во сила на Конвенцијата, Резерви, Амандмани, измени и дополнувања, Откажувањето, Пристапниот формат, како и Автентичните текстови.

Во продолжение следува анализа на различните инструменти и активности за пристапен туризмот, донесени од надлежното Специјализирано тело на ОН за туризам, Светската туристичка организација-UNWTO.

1.2. Препораки за пристапен туризам

Овие Препораки за пристапен туризам⁹ се донесени во ноември 2013 г. од страна на Светската туристичка организација. „Пристапноста е централен елемент на секоја одговорна и одржлива туристичка политика. Тоа е и императив за човековите права и исклучителна деловна можност. Пред сè, мора да се сфати дека пристапниот туризам не им користи само на лицата со посебни потреби или посебни потреби; туку тоа користи на сите“.¹⁰

Обезбедувањето безбедна, удобна и економична транспортна и др.поврзани инфраструктура со туризмот е клучен фактор за негов успехот. Инфраструктура која не се грижи соодветно за потребите на лицата со попреченост, вклучително и бебињата и

⁹ World Tourism Organization (2013), Recommendations on Accesible Tourism, UNWTO, Madrid

¹⁰ Според Талеб Рифаи, поранешен Генерален секретар на UNWTO. Особена чест е што тој го посети во 2014 г. и одржа предавање на Факултетот за туризам и угостителство во Охрид.

постарите, ги исклучува многу дестинации од оваа перспективна бизнис можност. Факт е дека сепак, лицата со попреченост доживуваат проблеми во врска со мобилноста или пристапот, како и информации за тоа, и затоа често не се во можност да уживаат во слободата на патувањето, како другите граѓани. Бројот на проблеми поврзани со пристапноста е огромен, а туристите може да бидат засегнати во секој дел од нивното патување, дали се работи за пристапот до информации, локалниот превоз, сместувањето, посетите и учество на културни или спортски настани, без разлика дали се гледачи или учесници.

Според Декларацијата за олеснување на туристичките патувања, донесена во 2009 г. од Светската туристичко организација, олеснувањето на туристичкото патување за лицата со попреченост, е суштински елемент на секоја политика за развој на одговорен туризам. Затоа, вклучувањето на прашањата за попреченоста како интегрален дел од релевантните стратегии за одржлив развој, обезбедува туристичките политики и практики да ги вклучуваат лицата со попреченост, а со цел достигнување на праведен и достапен туризам за сите.

Туристичката индустрија препознава дека лицата со попреченост имаат еднакви права на туристички услуги и можности во смисла на независно патување, достапни капацитети, обучен персонал, доверливи информации и инклузивен маркетинг.

Со оглед на тоа што расте побарувачката за пристапен туризам за сите, тоа мора да се смета за можност, а не обврска. Ако туристичката индустрија сака да го задржи и развие квалитетот, одржливоста и конкурентноста, мора да го поддржи и развие концептот за туризам достапен за сите, бидејќи од тоа бенефит имаат сите. Логиката е во тоа што, колку повеќе туристи уживаат во можноста да патуваат, туристичката индустрија добива повеќе посетители, подолги сезони и нови приходи.

Во овој контекст, пристапниот туризам, како туризам за сите, не е само обезбедување пристап до лицата со попреченост, туку исто така се однесува на создавање на универзално дизајнирани средини, кои можат да ги поддржат луѓето кои може да имаат привремена попреченост, семејствата со мали деца, постојано растечко постаро населението.

Концептот за Пристапен туризам за сите, е форма на туризам што вклучува процес на соработка меѓу засегнатите страни што им овозможува на луѓето кои имаат потреба за пристапност, вклучително мобилност, визуелни, аудио и когнитивни димензии на пристапност, да функционираат независно, праведно и достоинствено преку испорака на универзално дизајнирани туристички производи, услуги и средини.

„Универзален дизајн“ значи дизајн на производи, околина, програми и услуги што можат да ги користат сите луѓе, во најголема можна мера, без потреба од адаптација или специјализиран дизајн. Тој не ги исклучува помошните уреди за одредени групи на лица со попреченост кога тоа е потребно, а промовира промена кон дизајн фокусиран на корисникот преку следење на холистички пристап и со цел да се приспособат на потребите на таквите лица, без оглед на какви било промени што тие би можеле да ги доживеат во текот на нивниот живот. Универзалниот дизајн е концепт кој се протега надвор од прашањата за обична пристапност до згради за лицата со попреченост и треба да стане интегриран дел од политиките и планирањето во сите аспекти на општеството. 7 принципи на **универзалниот дизајн** се:

- Правична и еднаква употреба
- Флексибилност во употребата
- Едноставна и интуитивна употреба

- Лесно воочливи информации
- Толеранција за грешка
- Мал физички напор
- Соодветна големина и простор за пристап и употреба

Овие препораки укажуваат на соодветни мерки со цел да се осигури дека лицата со попреченост имаат пристап, на еднаква основа со другите, до физичкиот простор, транспортот, информациите и комуникациите, вклучително и компјутерските системи и информатичката и комуникациската технологија и другите отворени услуги и капацитети.

Пристапноста мора да биде присутна низ целиот туристички синџир, врските помеѓу сите локалитети, услуги и активности мора да бидат добро испланирани и тестирани.

Елементите на туристичкиот синџир вклучуваат:

1. Управување со туристичките дестинации, Концептот на пристапна туристичка дестинација на локалитет, регион или област, мора да ги има потребните достапни капацитети, инфраструктура и транспорт, со цел да се создаде средина која е разновидна, стимулативна и лесно достапна.

2. Информации за туризам и рекламирање—Подготовка, информации и резервации, Системите за резервации треба да бидат достапни за секој турист да може самостојно да комуницира со нив. За таа цел, веб-страниците и другите системи за резервација треба да бидат дизајнирани така што ќе можат да ги користат сите, следејќи ги Упатствата за пристапност на Веб-содржини (WCAG) објавени на www.w3c.org¹¹. Субјектите одговорни за примање и постапување по жалбите на потрошувачите треба да ги евидентираат и решат, преку соодветна постапка, сите поплаки кои се однесуваат на недостатоци во обезбедувањето услуги и капацитети чија пристапност била прикажана или рекламирана.

3. Урбани и архитектонски средини, и барања коишто треба да ги исполнуваат туристичките капацитети и локации, во однос на Паркиралиштата, треба да има посебни паркинг места со соодветна идентификација за возила на лица со намалена подвижност, што е можно поблиску до влезните и излезните места на зградите или туристичките атракции. Во однос на комуникацијата, треба да се прифати и олесни употребата на знаковен јазик, Брајово писмо и на дополнителни и алтернативни начини, средства и начини на комуникација и сите други начини, средства и формати на комуникација избрани од лицата со попреченост. Во однос на Означувањето, шалтерите за информации, пријавување и продажба на билети треба да бидат јасно означени и да имаат пристапна област резервирана за употреба од лица со намалена подвижност лоцирана што е можно поблиску до влезот. Најавите треба да бидат и визуелни и звучни. Во однос на Хоризонталното движење, треба да се преземат ефективни мерки за да се осигури дека лицата со попреченост ќе можат да се движат низ местото со најголема можна независност. Главните ходници и премини треба да бидат без физички и визуелни бариери и да имаат ширина за да се овозможи минување на две инвалидски колички една до друга, така што тие да не се блокирани

¹¹ <https://www.w3.org>

во нормална циркулација, или на друг начин да обезбедат точки за поминување. Во однос на Вертикалното движење, тоа се регулира преку лифтови, скали и рампи. Повеќекатните конструкции треба да имаат соодветен број лифтови доволно широки за лице кое користи инвалидска количка да влезе и лесно да се движи. Тие треба да бидат специјално дизајнирани и опремени за лесна употреба од такви лица и за слепите (т.е. локација на контролните копчиња, Брајово писмо, информации и во писмена и во аудио форма). Тие треба да бидат опремени со системи за итни случаи достапни за лицата со оштетен слух. Во однос на јавната хигиена, според овие Препораки, на истото место каде што се наоѓаат тоалетите, треба да се постават и достапни тоалети и мијалници, земајќи ги во предвид димензионалните аспекти и потребните технички помагала потребни за пренос помеѓу инвалидската количка и тоалетот. Треба да се внимава и на просторот за пристап и до тоалетот и мијалникот, како и до славините и механизмите за активирање. Во однос на цените, секогаш кога е можно, давателите на туристички услуги мора да понудат соодветна инфраструктура и услуги за посетителите со посебни потреби. Трошоците за спроведување на мерките за физичка пристапност треба да бидат вклучени во ставките за трошоци за одржување или општи работи. Дополнителните трошоци потребни за обезбедување достапни услуги и капацитети, не треба да повлечат зголемување на цените за туристите со посебни потреби.

4. Начини на транспорт и станици. Патничките возила, вклучително и приватните возила за изнајмување, автобусите, такси возилата, трамваите, жичарниците, возовите, патничките фериботи и бродови за крстарење треба да бидат дизајнирани да овозможат безбеден, удобен и правичен транспорт на лицата со посебни потреби или намалена подвижност. Информациите што им се даваат на патниците мора да бидат достапни во визуелни, акустични формати, но и преку веб-страници или мобилни апликации. Патниците со посебни потреби треба да имаат лесен пристап до станиците, патничките терминали и сродните објекти. На главните сообраќајници, а особено на автопатите со патарина, треба да се обезбедуваат постојки за одмор, опремени со тоалети, и телефони за итни случаи.

5. Објекти за Сместување, услуги за исхрана, за конференции и конвенции. Објектите за сместување треба да имаат разумен број соби кои се целосно достапни без потреба од помош, и треба да бидат дизајнирани така што корисниците да можат да се движат наоколу, да ги лоцираат објектите и услугите и да комуницираат на удобен и независен начин. Ова се однесува на бањата, како и на терасата или соседниот надворешен простор. Во однос на услугите за храна, треба да се обезбеди соодветен број ресторани, кафулиња, и барови во областа, со пристапни објекти кои ќе го земат предвид постоењето на лесен надворешниот пристап, мебел дизајниран за користење од лица со попреченост, достапни тоалети, шалтери на различни висини, менија со лесен текст за читање, на Брајово писмо или во алтернативни формати-веб или мобилни апликации. Менијата треба да вклучуваат дополнителни опции за луѓе со различни видови на нетолеранција на храна, на пр. дијабетичари, лица со различни алергии, нетолеранција на глутен и сл. Објектите за конференции треба да бидат опремени со специјални седишта или области резервирани за корисници на инвалидска количка и специјални слушалки и/или уреди за аудио индукција за лица со оштетен слух.

6. Културни активности-музеи, театри, кина. Музеите и другите објекти со историска, културна и религиозна содржина, погодни за туристички интерес, треба да ги решат проблемите со хоризонталниот или вертикалниот пристап со обезбедување рампи или лифтови како што е соодветно. Информациите треба да се достапни за посетителите кои се глуви или слепи, во писмена и во аудио формат. Персоналот за услуги на клиентите треба да ја има потребната обука потребна за соодветен однос и услужување на посетителите со погреченост. Театрите и кината, треба да бидат опремени со посебни седишта или области резервирани за корисници на инвалидска количка и специјални слушалки и/или капацитети за аудио индукциска јамка за лица со оштетен слух.

7. Други туристички активности и настани. Треба да се осигура дека лицата со погреченост имаат пристап до спортски, рекреативни и туристички капацитети. Автобусите што се користат за екскурзии треба да бидат опремени за да се сместат туристите со физичка погреченост и да обезбедуваат аудитивни и визуелни информации. Секогаш кога е можно, компаниите кои организираат екскурзии треба да ангажираат преведувачи на знаковен јазик за глуви туристи и/или да обезбедат печатен описен материјал за сите места кои ќе се посетуваат. Зелените површини и природните средини, треба да има пристапни рути кои минуваат низ локацијата, поврзувајќи ги областите од интерес, тоалетите и другите услуги и објекти. Долгите патеки треба да бидат опремени со прилагодени фонтани и клупи, со соодветен пристап за да се овозможи пристап на корисниците на инвалидска количка и оние кои користат помагала за одење. Капаците за одвод и решетките околу дрвјата треба да бидат на исто ниво со тротоарот и цврсто прицврстени на земјата. На плажите треба да им се обезбедат пристапни рути кои овозможуваат пристап до информативните точки, простори, објекти или услуги. Тие треба да имаат пристап преку пешачки патеки и рампи, затворени области на сонце и сенка, приспособени станици за преслекување и услуги, амфибиски столици и патерици за капење во морето, со помош на тим од професионалци.

Персоналот во туристичките места игра важна улога во намалувањето на потенцијалните недостатоци во пристапот или во ублажувањето на непредвидените тешкотии, а обуката за свесност за погреченоста и грижата за клиентите може да ги минимизира бариерите со кои се соочуваат лицата со погреченост. Персоналот треба да вклучува вработени кои знаат како да комуницираат со лицата со сензорна погреченост. Персоналот треба да биде обучен да ги третира луѓето со погреченост со учтивост и ефикасност, да обезбеди целосни информации за достапните услуги и капацитети и да го олесни пристапот.

Треба да се понуди помош за луѓе и животни, како и конкретни и соодветни информации за услугите достапни во хотелот и надворешните услуги вклучувајќи водичи, толкувачи и професионални преведувачи на знаковен јазик со цел да се олесни пристапот до зградите и другите објекти кои се отвораат во јавноста.

Вработените задолжени за безбедност кои сместуваат и превезуваат лица со погреченост треба да имаат во секое време и како општо правило, список на соби или броеви на преградите што ги зафаќаат тие лица како мерка на претпазливост во случај на итност. Персоналот треба да биде обучен за евакуација на лицата со погреченост,

во итни случаи.

1.3. Прирачник за пристапен туризам за сите

Прирачникот¹² за пристапен туризам за сите: принципи, алатки и добри практики, донесен од Светската Туристичка организација во 2016 г., претставува референтен документ за туристичкиот сектор, бидејќи предлага насоки за постигнување пристапност во дестинации на најефикасен и најдобро планиран можен начин.

Овој Прирачник е дел на Стратегијата на СТО за промоција на одговорен, одржлив и универзално достапен туризам на глобално ниво, охрабрувајќи ги клучните чинители да спроведат мерки што резултираат со поголемо учество на различни групи на население во туризмот.

Прирачникот **се состои од 5 модули** кои ги покриваат главните прашања што треба да се земат предвид при спроведувањето на пристапноста во туризмот, и тоа:

- Модул I: Дефиниција и контекст
- Модул II: Синџир на пристапност и препораки
- Модул III: Главни области на дејствување
- Модул IV: Индикатори за проучување на пристапноста во туризмот
- Модул V: Добри практики

Препораки за Модул I: Дефиниција и контекст

Модулот I воспоставува некои теоретски основи и ги дискутира бариерите за пристапност, во активностите поврзани со туризмот. Во него се опишува широкиот опсег на корисници на пристапен туризам, истакнувајќи ја појавата на „возрасни туристи“, чија туристичка дејност е слична или дури и поголема од другите делови на населението и чии потреби и барања бараат мерки за пристапност. Обезбедува и анализирање на економското влијанието на пристапноста врз туризмот, како и преку статистички податоци, кои го потврдуваат фактот дека пристапноста, покрај тоа што е право, дека е и многу значајна деловна можност.

Пристапноста, одржливоста и правичното учество на сите го сочинуваат она што е познато како „Туризам за сите“. Овие принципи промовираат квалитет во туристичките дестинации и ја зголемуваат нивната конкурентност. Модулот I ги анализира различните концепти и кориснички профили на Пристапниот туризам и неговите пошироки социјални и економски придобивки.

Концептот на „Пристапен туризам“ се однесува на адаптација на средини и туристички производи и услуги за да се овозможи пристап, користење и уживање за сите корисници, според принципите на Универзален дизајн¹³.

Пристапноста во туризмот му треба на сите, бидејќи сите бараат достапни средини, производи и услуги во одреден момент од животот, без разлика дали поради инвалидитет, болест, несреќа, бременост, напредна возраст или едноставно затоа што луѓето на пр. носат багаж со големи димензии или затоа што не се запознаени со околината. Овие услови можат да влијаат и на туристите и на локалните жители на одредена дестинација.

¹² World Tourism Organization (2016), Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach, UNWTO, Madrid

¹³ За кој е зборувано претходно во делот 1.2.

Како што е напоменато и претходно луѓето со попреченост сочунуваат 15% од светското население, што е огромна бројка. Населението во светот старее. Податоците велат дека во 2019 г., бројот на луѓе на возраст од 60 години и постари беше 1 милијарда. Оваа бројка се очекува да се зголеми на 1,4 милијарди такви луѓе до 2030 г., а се очекува во 2050 г. да има околу 2,1 милијарди 60 годишна возраст и постари¹⁴, тоа претставува 100% зголемена можност за развој на туризмот и треба да се искористи од сите, бидејќи постарите туристи можат да имаат стабилен приход, повеќе слободно време и поголема достапност, и затоа бараат пристапни услуги за да патуваат без тешкотии.

Во интерес на сите е туристичкиот производ или дестинацијата да бидат пристапни и достапни.

Пристапноста е човеково право признато со многу документи, а најважна е Конвенцијата за лицата со попреченост на ООН.

Пристапноста е на услуга на корисниците, препораките и законските обврски полесно се извршуваат кога дестинацијата ги разбира реалните потреби на различни клиенти и причината за нивните барања.

Пристапноста е инвестиција, доколку се земе предвид од самиот почеток на дизајнот или се имплементира преку правење мали промени, се постигнуваат значителни подобрувања кои можат да доведат до зголемен удел на приходи од пазарот.

Пристапноста дава одлични резултати, ја подобрува конкурентноста и ја промовира лојалноста на клиентите. Дестинациите што не ги исполнуваат условите за пристап имаат ризик да се најдат надвор од современиот туристички пазар.

Пристапноста генерира задоволство на клиентите, тоа води до подобрен квалитет на услугата и обезбедува подобро искуство од страна на туристот.

Препораки за Модул II: Синџир на пристапност и препораки

Модулот II прикажува препораки во согласност со спецификациите на Универзалниот дизајн врз основа на најактуелните меѓународни стандарди, вклучително и *ISO FDIS 21542* за Градежни конструкции¹⁵, Пристапност и употребливост на изградената средина. Според одредбите на овој Стандард кој има своја верзија уште од 2011, но и доградба во јуни, 2021 г., се специфицирани низа барања и препораки за елементите на конструкцијата, градежните склопови, компонентите, производите кои се однесуваат на дизајнот и конструктивните аспекти на употребливоста и пристапноста на зградите, т.е. пристапот до зградите, циркулацијата во зградите, излезот од зградите. при нормални услови и евакуација во случај на пожар. Овој стандард се применува за нови згради и нови работи во постоечки згради. Тој го воведува концептот на „исклучителни разгледувања и адаптирање за постоечките згради“ за ситуации каде што е исклучително тешко да се исполнат наведените барања и, според тоа, невозможно е да се обезбеди целосна пристапност. Со помош на „исклучителни разгледувања за постоечките згради“, се одредува прифатливо, иако ограничено ниво на пристапност.

Димензиите наведени во овој документ, релевантни за употребата на инвалидски колички, се поврзани со вообичаено користените големини на корисниците на инвалидска количка како што е наведено во *ISO 7176-5* од 2008 г., Инвалидски

¹⁴ https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1

¹⁵ <https://www.iso.org/standard/71860.html>

колички — Дел 5: Определување димензии, маса и простор за маневрирање¹⁶ и *ISO/TR 13570-2*, од 2014 г., Инвалидски колички - Дел 2: Типични вредности и препорачани граници на димензии, маса и простор за маневрирање како што е определено во *ISO 7176-5*¹⁷, а тоа е 800 mm широки и 1.300 mm долги. Овие стандарди првенствено се однесуваат за возрасните лица со попреченост, но содржи препораки и за специфичните потреби за пристапност на децата.

Препораките во Модулот II, ги сочинуваат основите за создавање достапни туристички дестинации и ставаат посебен акцент за вредносниот синџир на пристапност во туризмот, се анализираат неколку клучни точки: планирање и информации, транспорт, пристапност до животната средина, пристапност до заеднички простори и пристапност до одредени простори. Секој од овие делови одговара на потребите за пристапност на различни туристички средини, почнувајќи од хотели, туристички информативни канцеларии и спортски објекти, до природни средини, плажи и транспорт.

Пристапноста низ синџирот на туристичка валоризација, го избегнува создавањето на „острови за пристапност“ кои ја загрозуваат безбедноста и интегритетот на туристичкото искуство. Човекот треба да го направи патувањето со максимална независност и задоволство, почнувајќи од фазата на планирање па се до враќањето дома. И тогаш се поставува дилемата дали има корист да се има целосно достапен хотел ако транспортот за да се стигне до него не е достапен, секако дека мора пристапноста да биде во целиот тој синџир на услуги.

Модулот II предлага неколку препораки за создавање достапни туристички дестинации:

Информациите се клучни, од суштинско значење е да се обезбедат сигурни и навремени податоци за условите за пристапност на дестинацијата. Информациите треба да стигнат до сите корисници преку достапни документи и формати, за кои е збоурвано во погорните редови.

Непрекинат синџир, дестинациите треба да создадат сеопфатна понуда на туризам за сите производи и услуги во кои сите елементи на синџирот на снабдување-системи за резервации, сместување, транспорт, ќе бидат лесно достапни.

Предизвикот на транспортот, треба да има соодветни транспортни средства за да се стигне до дестинацијата, но и да има движење во неа. Доколку некоја дестинација не го понуди ова, туристот ќе одлучи да не го преземе патувањето.

Сигурност и безбедност, кога објектите се достапни, треба да се земат предвид сигурностите и безбедносните стандарди за сите посетители, како и заштитните мерки за да се спречи можно предвизвикување на некаква штета на туристите.

Инклузивност, неопходно е да се обезбедат соодветни услуги на интегриран начин во рамките на производите што се нудат на дестинацијата.

Ставот е сè, од клучно значење е да се обезбеди специфична обука на персоналот за да им се овозможи на лицата со попреченост соодветен пристап, преку т.н. индивидуализирани услуги.

Препораки за Модул III: Главни области на дејствување

Модулот III ги разгледува областите за интервенција кои го сочинуваат камен-темелникот на успехот во постигнувањето пристапен туризам, а е наменет за одговорните за управување со туристичките дестинации. Планирањето на достапни

¹⁶ <https://www.iso.org/standard/46429.html>

¹⁷ <https://www.iso.org/standard/41687.html>

дестинации зависи од стратешката соработка помеѓу јавниот и приватниот сектор, заедно со актерите на граѓанското општество. Овие области за интервенција конкретно вклучуваат 5 клучни точки:

1. Законодавство кое ја истакнува потребата од постоење на законодавство за еднакви права и забрана за секаков вид на дискриминација;
2. Истражување за понудата и побарувачката, како појдовна точка за да се знае влијанието на пристапниот туризам во вкпуниот туризам;
3. Подигнување на свеста. Културолошките разлики во однос на тоа како се перцепираат лицата со попреченост влијаат за тоа каква е свеста за пристапноста. Воведувањето на соодветни обуки овозможува стандардизација и разгледување на посебните потреби од страна на туристичките професионалци, а тоа треба да биде вклучено и во системот на формално образование.
4. Сеопфатна имплементација на пристапноста, Покрај имплементацијата на препораките, пожелно е да се има и стратешки план за пристапност во дестинациите, така што активностите ќе бидат структурирани во согласност со идентификуваните потреби за пристапност. Менаџментот со овој стратешки план овозможува долгорочен континуитет на мерките за пристапност и спречува правење на иницијативи за подобрување на дестинацијата, кои би биле изолирани и произволно спроведени.
5. Промоција на туристички производи и услуги преку маркетинг стратегии. Не е корисно само да се има пристапна дестинација, доколку понудените производи и услуги не се соопштуваат на потенцијалните туристи. Вклучувањето на пристапноста во вообичаените промотивни канали треба да биде дел од имплементацијата на маркетинг стратегиите.

Препораки за Модул IV: Индикатори

Модулот IV од прирачникот опишува збир на индикатори, наменети за користење од националните туристички организации, за да можат да го проценат развојот на пристапноста во туристичките дестинации. Овие индикатори, придружени со соодветната методологија за нивна примена, даваат голем придонес за управувањето и евалуацијата на пристапноста во туризмот.

Модулот IV предлага голем број на индикатори развиени со цел туристичките дестинации да можат да ја проценат, следат и управуваат достапноста на нивната понуда за пристапен туризам. Овие индикатори можат да дадат одговори на следните прашања:

Колкав процент од официјалните туристички веб-страници на земјата содржат информации за пристапноста на дестинацијата? Колкумина ги обезбедуваат овие информации во достапни формати? Колкав процент од хотелите или туристичките агенции имаат соодветен пристап? Колку од нив имаат сертификат за пристапност? До колку хотели на дестинацијата може да се стигне директно преку адаптиран јавен превоз? Колкав процент од паркинг местата се достапни за клиентите кои одлучуваат да користат свои возила? Колкав дел од железничките станици во регионот имаат персонал кој е обучен да присуствува на клиенти со посебни потреби?

Ова се навистина значајни работи за секој турист, и давањето на одговор на вакви прашања овозможува многу поголемо разбирање на самата дестинација, нејзините карактеристики, како и запознавање на потенцијалните туристи со се она што им е важно за да одлучат да го реализираат своето патување токму во такви дестинации.

Индикаторите помагаат да се процени нивото на развој и управување со инфраструктурата за пристапен туризам, производите и услугите на дестинацијата; придонесуваат за подготовка на објективни компаративни анализи помеѓу елементите, производите и услугите на туристичката инфраструктура; претставуваат корисна алатка за приоритизирање на активностите во областа на пристапноста; придонесуваат за стандардизација на пристапноста во секторот; овозможуваат усвојување на соодветни политики и подобро планирање на иднината врз основа на добиените резултати, го оправдуваат донесувањето на одлуки за планирање и управување со туризмот во дадено подрачје.

Препораки за Модул V: Добри практики

Последниот дел од прирачникот, Модул V, претставува избор на добри практики кои служат како соодветни примери за заинтересираните страни за имплементација на подобрувањата на пристапноста во туризмот. Тој ги истакнува добрите практики во имплементацијата на конкретни мерки за да се направи пристапниот туризам реалност. Добрите практики наведени во Прирачникот даваат успешни примери во следните области: Промоција, Истражување, Обука, Туристички агенции, Сместување, Транспорт, Дестинација, Информации за туризмот и Туристичките активности.

1.4. Резолуција на ООН. Трансформирање на нашиот свет. Агенда за одржлив развој 2030

Еден од поновите документи на ООН, кои имаат особено значење и тежина за новите времиња кои претстојат на глобално ниво е т.н. Агенда 2030.

Агендата е глобална акција за идните години, и таа е документ од круцијална важност за луѓето и планетата Земја во XXI в. Усвоена е со Резолуција од Генералното собрание на ООН, на 25 септември 2015 г., и е наречена Трансформирање на нашиот свет: Агенда за одржлив развој 2030 година¹⁸.

Со неа се промовираат **17 главни цели за одржлив развој, разработени преку 169 потцели и мерки**, со кои се демонстрираат размерите и амбициите на оваа нова универзална агенда. Тие се надоврзуваат на Милениумските развојни цели, и ќе се обидат да го завршат она што тие не го постигнале. Преку нив ќе се овозможи остварување на човековите права на сите. Целите се интегрирани и неделиви, и ги балансираат трите димензии на одржливиот развој: економската, социјалната и еколошката. Народите на планетата Земја, се решени да негуваат мирни, праведни и инклузивни општества кои се ослободени од страв и насилство. Не може да има одржлив развој без мир и нема мир без одржлив развој.

Државите членки на ООН, сакаат да создадат услови за одржлив, инклузивен и издржан економски раст, заеднички просперитет и пристојна работа за сите, земајќи ги предвид различните нивоа на национален развој и капацитети. Тоа треба да резултира со сеопфатен, далекусежен и фокусиран збир на универзални и трансформативни цели за луѓето, признавајќи дека достоинството на човечката личност е од фундаментално значење за сите народи и за сите сегменти на општеството. Тоа се универзални цели и цели кои го вклучуваат целиот свет,

¹⁸ <https://sdgs.un.org/2030agenda>

развиените и земјите во развој, секако земјаќи ги во предвид предвид различните национални реалности, капацитети и нивоа на развој.

Визија на Агендата 2030, е свет со правичен и универзален пристап до квалитетно образование на сите нивоа, до здравствена заштита и социјална заштита, каде што се обезбедува физичка, ментална и социјална благосостојба. Свет на универзално почитување на човековите права и човековото достоинство, владеење на правото, правда, еднаквост и недискриминација, на почитување на расата, етничката припадност и културната различност, како и еднаквите можности што овозможуваат целосно остварување на човечкиот потенцијал и придонесуваат за заеднички просперитет.

Заеднички принципи и обврски на Агендата 2030 се водени од целите и принципите на Повелбата на ОН, вклучително и целосно почитување на меѓународното право. Тоа е втемелено во Универзалната декларација за човекови права, меѓународните договори за човекови права, Милениумската декларација. Одржливиот развој признава дека искоренувањето на сиромаштијата во сите нејзини форми и димензии, борбата против нееднаквоста во и меѓу земјите, зачувување на планетата, создавање одржлив, инклузивен и издржан економски раст и поттикнување на социјалната инклузија се меѓусебно поврзани и зависни.

Агендата 2030 преку тие 17 цели за одржлив развој, со 169 поврзани потцели и мерки, се интегрирани и неделиви. Треба да се има доверба во неа, бидејќи никогаш досега светските лидери не ветиле заедничко дејствување и настојување низ толку широка и универзална политичка агенда. Новите цели, потцели и мерки, формално стапени се на сила на 1.01. 2016 г. и ги водат одлуките што ќе бидат преземени во следните години до 2030 г. Сите треба да се стремат на спроведување на целите на Агендата 2030, во рамките на своите земји, на регионално и на глобално ниво, земајќи ги предвид различните национални реалности, капацитети и нивоа на развој и почитувајќи ги националните политики и приоритети.

Луѓето кои се ранливи мора да бидат охрабрани и оснажени. Оние чии потреби се рефлектираат во Агендата ги вклучуваат сите деца, млади, лица со попреченост, од кои за жал повеќе од 80% живеат во сиромаштија, лица кои живеат со ХИВ/СИДА, постари лица, домородни народи, бегалци и внатрешно раселени лица и мигранти.

Мора да се обезбеди инклузивно и правично квалитетно образование на сите нивоа – раното детство, основно, средно, високо, техничко и стручно образование. Сите луѓе, без разлика на полот, возраста, расата, етничката припадност и лицата со попреченост, мигрантите, домородните народи, децата и младите, особено оние во ранливи ситуации, треба да имаат пристап до можности за доживотно учење кои ќе им помогнат да стекнат знаења и вештини потребни за искористување на можностите и за целосно учество во општеството.

Заеднички сите треба да го поттикнат меѓукултурно разбирање, толеранција, меѓусебно почитување и етика на глобалното граѓанство и заедничката одговорност. Многу важна алка е и спортот, како важен поттикнувач на одржливиот развој. Тој има растечкиот придонес во реализацијата на развојот и мирот во неговото промовирање на толеранција и почит и придонесите што ги дава за зајакнување на жените и младите, поединците и заедниците, како и за целите на здравјето, образованието и социјалната вклученост.

Во однос на процесот на следење и преглед на имплементацијата, националните власти имаат примарна одговорност за тоа, на национално, регионално и глобално

ниво, во однос на напредокот постигнат во спроведувањето на целите. Политичкиот форум на високо ниво, под покровителство на Генералното собрание на ОН и Економско-социјалниот совет на ОН имаат централна улога во надгледувањето на следењето и прегледот на глобално ниво. Во таа насока се развиваат индикатори за да се помогне. Заради тоа се потребни квалитетни, достапни, навремени и веродостојни обработени податоци, за да се помогне во мерењето на напредокот и да се осигура дека никој нема да остане зад себе. Таквите податоци се клучни за донесувањето одлуки.

Цели, потцели и мерки за одржлив развој

Целите се дефинирани како аспиративни и глобални, при што секоја влада поставува свои национални цели водени од глобалното ниво на амбиции, но земајќи ги предвид националните околности. Секоја држава, одлучува, како овие глобални цели треба да се инкорпорираат во процесите, политиките и стратегиите на националното планирање за да се постигне одржлив развој. Планетата Земја и нејзините екосистеми се заеднички дом на сите народи и дека треба да се чувствува како „Мајката Земја“, која е вообичаен израз во голем број земји и региони.

Главните целите за одржлив развој се:

1. Да се стави крај на сиромаштијата во сите нејзини форми насекаде
2. Да се стави крај на гладот, да се постигне безбедност на храната и подобрена исхрана и да се промовира одржливо земјоделство
3. Да се обезбеди здрав живот и промовирање на благосостојба за сите на сите возрасти
4. Да се обезбеди инклузивно и правично квалитетно образование и промовирање можности за доживотно учење за сите
5. Постигнување на родова еднаквост и зајакнување на сите жени и девојки
6. Да се обезбеди достапност и одржливо управување со вода и санитарија за сите
7. Да се обезбеди пристап до прифатлива, сигурна, одржлива и модерна енергија за сите
8. Промовирање на одржлив, инклузивен и издржан економски раст, целосно и продуктивно вработување и пристојна работа за сите
9. Изградба на отпорна инфраструктура, промовирање инклузивна и одржлива индустријализација и поттикнување на иновации
10. Намалување на нееднаквоста во и меѓу земјите
11. Да се направат градовите и човечките населби инклузивни, безбедни, еластични и одржливи
12. Обезбедување одржливи модели на потрошувачка и производство
13. Преземање итна акција за борба против климатските промени и нивните влијанија
14. Зачувување и одржливо користење на океаните, морињата и морските ресурси за одржлив развој
15. Заштита, обновување и промовирање одржливо користење на копнените екосистеми, одржливо управување со шумите, борба против опустинувањето и запирање на деградацијата на земјиштето и запирање на загубата на биодиверзитетот

- 16. Да се промовираат мирни и инклузивни општества за одржлив развој, да се обезбеди пристап до правдата за сите и да се изградат ефективни, одговорни и инклузивни институции на сите нивоа**
- 17. Зајакнување на средствата за имплементација и ревитализација на глобалното партнерство за одржлив развој.**

Заради релацијата на оваа Студија, во овој дел што следи ќе бидат анализирани само оние цели, потцели и мерки кои се поврзани на некаков начин со пристапноста на лицата со попреченост.

Цел 4. Да се обезбеди инклузивно и правично квалитетно образование и промовирање можности за доживотно учење за сите

Според Агендата, до 2030 г. треба да се обезбеди еднаков пристап за сите жени и мажи до прифатливо и квалитетно техничко, стручно, и високо образование. До 2030 г., значително треба да се зголеми бројот на млади и возрасни кои имаат релевантни вештини, вклучувајќи технички и стручни вештини, кои ќе им корстат за вработување, како и имање на пристојни работни места и соодветно претприемништво.

До 2030 г. треба да се елиминираат родовите разлики во образованието и да се обезбеди еднаков пристап до сите нивоа на образование и стручна обука за ранливите категории граѓани, вклучително и лицата со попреченост, домородните народи и децата во ранливи ситуации. Да се изградат и надградат образовните објекти, кои се чувствителните за децата, лицата со попреченост, како и лоцата според пол, и да се обезбедуат безбедни, ненасилни, инклузивни и ефективни средини за учење за сите.

Цел 8. Промовирање на одржлив, инклузивен и издржан економски раст, целосно и продуктивно вработување и пристојна работа за сите

Мерките за постигнување на оваа цел се: Одржување на економскиот раст по глава на жител во согласност со националните околности и, особено, најмалку 7 % раст на бруто домашниот производ годишно во најмалку развиените земји. До 2030 г., целта е да се постигне целосно и продуктивно вработување и пристојна работа за сите жени и мажи, вклучително и за младите и лицата со попреченост, и еднаква плата за работа со еднаква вредност. До 2030 г. треба да се осмислат и спроведат политики за промовирање на одржлив туризам, кој создава работни места и промовира локална култура и производи.

Цел 9. Изградба на отпорна инфраструктура, промовирање инклузивна и одржлива индустријализација и поттикнување на иновации

Треба да се развие квалитетна, сигурна, одржлива и еластична инфраструктура, вклучително регионална и прекугранична инфраструктура за поддршка на економскиот развој и човековата благосостојба, со фокус на достапност и правична пристапност за сите. Една од целите е значително зголемување на пристапот до информатичката и комуникациската технологија и да се цели кон обезбедување универзален и достапен пристап до интернет во најмалку развиените земји заклучно со 2020 г.

Цел 10. Намалување на нееднаквоста во и меѓу земјите

До 2030 г., прогресивно да се постигне и да се одржува порастот на приходите на најсиромашните 40% од населението, со стапка повисока од националниот просек на приход.

Во овој период, да се засили и да се промовира социјалното, економското и политичката инклузија на сите, без оглед на возраста, полот, попреченоста, расата, етничката припадност, потеклото, религијата или економскиот или друг статус.

Да се обезбедат еднакви можности и намалување на нееднаквостите, вклучително и преку елиминирање на дискриминаторските закони, политики и практики и промовирање на соодветно законодавство, политики и активности во оваа сфера.

Цел 11. Да се направат градовите и човечките населби инклузивни, безбедни, еластични и одржливи

До 2030 г. треба да се обезбеди пристап за сите до соодветно, безбедно и достапно домување и основни услуги и да се изврши надградба на сиромашните квартали.

Во овој период треба да се обезбеди пристап до безбедни, достапни, прифатливи и одржливи транспортни системи за сите, подобрување на безбедноста на патиштата, особено со проширување на јавниот превоз, со посебно внимание на потребите на оние во ранливи ситуации, жените, децата, лицата со попреченост и постарите лица.

Да се зајакне инклузивната и одржлива урбанизација и капацитетот за партиципативно, интегрирано и одржливо урбанистичко планирање и управување во сите земји.

Да се зајакнат напорите за заштита и чување на светското културно и природно наследство

Да се обезбеди универзален пристап до безбедни, инклузивни и достапни, зелени и јавни простори, особено за жените и децата, постарите лица и лицата со попреченост.

Цел 12. Обезбедување одржливи модели на потрошувачка и производство

Развивање и имплементација на алатки за следење на влијанијата на одржливиот развој за одржливиот туризам, што создава работни места и промовира локална култура и производи.

Цел 14. Зачувување и одржливо користење на океаните, морињата и морските ресурси за одржлив развој

Во предвидениот период, да се зголемат економските придобивки за малите островски држави во развој, и најмалку развиените земји, преку одржливо користење на морските ресурси, и преку одржливо управување со рибарството, аквакултурата и туризмот.

Целите споменати погоре, значат дека глобалното партнерство мора да биде на највисоко ниво, но и кохезивните национални стратегии за одржлив развој, поддржани од интегрираните национални рамки за финансирање заземаат многу значајно место за имплементација на целите.

Во однос на процесите за следење и преглед на сите нивоа, треба да бидат водени од овие принципи: Нивна доброволност, водење на национално ниво, земање предвид на различните национални реалности, капацитети и нивоа на развој и почитување на политиките на просторот и приоритетите. Тие треба да го следат напредокот во

спроведувањето на универзалните цели и цели, вклучително и средствата за имплементација, во сите земји на начин кој ќе ја почитува нивната универзална, интегрирана и меѓусебно поврзана природа. Ќе одржуваат долгорочна ориентација, ќе ги идентификуваат достигнувањата, предизвиците, расчекорите и критичните фактори за успех, и ќе ги поддржат земјите во правењето на информирани политички избори. Ќе бидат отворени, инклузивни, партиципативни и транспарентни за сите луѓе. Тие ќе бидат насочени кон луѓето, ќе бидат родово-сензитивни, ќе ги почитуваат човековите права и ќе имаат посебен фокус на најсиромашните, најранливите и оние кои се од подолните слоеви. Во тој процес, сите ќе имаат корист од активната поддршка на системот на ОН и др. мултилатерални институции.

Целите, потцелите и мерките ќе бидат следени и прегледани со помош на збир на **глобални индикатори**. Тие ќе бидат надополнети со индикатори на регионално и национално ниво, кои ќе ги развијат земјите-членки. Националните извештаи ќе овозможат проценка на напредокот и ќе ги идентификуваат предизвиците на регионално и глобално ниво.

На национално ниво се охрабруваат сите земји-членки да развијат што е можно поскоро, национални стратегии за развој и одржлив развој. Националните парламенти, како и другите институции, исто така можат да ги поддржат овие процеси. Целта е поддршка на домородните народи, граѓанското општество, приватниот сектор и другите засегнати страни, во согласност со националните околности, политики и приоритети.

На **регионално** ниво, регионалните комисии на ОН се охрабруваат да продолжат да ги поддржуваат земјите-членки во овој поглед.

На **глобално** ниво, најважна оперативна улога има Високиот политички Форум за одржлив развој. Тој има централна улога во надгледувањето на мрежата на процеси за следење и преглед на глобално ниво, работејќи кохерентно со Генералното собрание, Економско-социјалниот Совет, и другите релевантни органи и форуми, во согласност со постојните мандати.

Следењето и прегледот на информации во Форумот, ќе се прави преку годишен извештај за напредокот на Целите за одржлив развој, што ќе го подготви Генералниот секретар на ОН во соработка со др. тела од системот на ОН, врз основа на глобалната рамка на индикатори и податоците произведени од националните статистички системи и информациите собрани на регионално ниво.

Ќе има состаноци на секои 4 години под покровителство на Генералното собрание на ОН, каде Форумот треба да ги искаже високите политички насоки и ставови за Агендата 2030, и нејзината имплементација, идентификувајќи го напредокот и новите предизвици, и мобилизирајќи понатамошни активности за да се забрза нејзината имплементацијата.

2. Европски систем за обезбедување на пристапност

Покрај глобалниот светски систем за обезбедување на пристапност, во главно претставен преку системот на ООН, и специјализираните органи и агенции во состав на ООН, постојат и континентални и регионални системи за обезбедување на пристапност, врз основа на географските подрачја во светот. Во главно таквите системи всушност претставуваат продолжување и имплементирање на глобалните стандарди на регионално ниво, иако во случајот со европскиот Континент, има одредени специфики.

Системот за обезбедување на пристапност на ниво на Европа, може да се разгледува во два правци, и тоа: **преку активностите на Советот на Европа**, како најстара и водечка организација на ниво на Европа за заштита на човековите права, создадена во далечната 1949 г., како и **преку активностите на ЕУ**, како интегриран систем од повеќе држави на ниво на континентот, која своите зачетоци ги има уште од 1951 г. и претставува најмоќната општествено-политичка и економска интегрирана заедница во светот.

2.1. Систем за обезбедување на пристапност во рамките на Советот на Европа

Советот на Европа е најстара европска политичка организација, формирана уште во 1949 г., има 47 земји-членки, од европскиот континент, 1 земја е кандидат за членство-Белорусија, а другите 5 неевропски земји се набљудувачи-САД, Канада, Јапонија, Мексико и Ватикан, што значи дека се работи за многу значајна организација, која иако е европска, сепак има пошироко влијание во светот.

Од 47 земји-членки на Советот на Европа, сите сегашни 27 земји-членки на ЕУ плус Обединетото Кралство, се дел од Советот на Европа, што е многу сигнификантен факт, за тоа колку оваа организација е значајна.

Република Северна Македонија¹⁹ во 1995 г. стана 38 земја-членка на Советот на Европа. Во однос на човековите права и правата на лицата со попреченост, Советот на Европа го има регулирано ова прашање во своите документи, уште од своето формирање, бидејќи значењето на пристапноста и правата на лицата со попреченост навистина претставува фундаментално човеково право.

Во оваа прилика ќе биде даден осврт на 4 такви фундаментални документи и тоа: Европската Конвенција за човековите права, Европската социјална повелба, Препораката 1592: Кон целосна социјална инклузија на лицата со попреченост и Препораката 2064:Еднаквост и инклузија за лицата со попреченост.

1. Основниот документ на Советот на Европа, е **Европската Конвенција за човековите права**²⁰, потпишана на 4.11.1950 г., а стапила на сила на 3.08.1953 г., и нејзините подоцнежни донесени 16 дополнителни Протоколи, заклучно со 2021 г. Оваа Конвенција е логично произлезена и претставува продолжување на Универзалната декларација за човековите права на ОН од 1948 г.

Европската Конвенција за човековите права е составена од Преамбула и два дела, првиот дел се однесува на Правата и слободите, а вториот дел е Европскиот суд за

¹⁹ <https://www.coe.int/mk/web/skopje/the-council-of-europe>

²⁰ https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_MKD.pdf

правата на човекот. Во првиот дел сите одредби можат да се поврзат со лицата со попреченост, но, најзначајни се одредбите од чл.14 кои се однесуваат на забраната на дискриминација, по било каква основа. Одредбата за чл.14 е дополнета со Протоколот бр. 12 кон Конвенцијата за човековите права, од 4.11.2000 г. Според него, мора да се земе во предвид основниот принцип според кој сите луѓе се еднакви пред законот и имаат право на еднаква правна заштита, повторно потврдувајќи дека принципот на недискриминација не ги спречува државите-членки да преземат мерки за промовирање на целосна и ефикасна еднаквост, под услов да постои објективно и разумно оправдување на тие мерки. Во чл.14 значи кој е насловен како Општа забрана на дискриминацијата, се вели дека, уживањето на секое право предвидено со закон ќе биде обезбедено без дискриминација врз било која основа, како пол, раса, боја, јазик, религија, политичко или друго мислење, национално или социјално потекло, поврзаност со национално малцинство, имот, раѓање или друг статус. Никој не смее да биде дискриминиран од страна на јавен орган по било која основа.

2. Европската социјална повелба²¹ донесена во 18.11.1961 г. а ревидирана е во 3.05.1996 г. Република Северна Македонија покрај како дел од СФРЈугославија, ја има потпишано и ревидираната Повелба на 27.05.2009 г. Оваа повелба е комплементарна со Европската Конвенција за човековите права, и во неа се дополнуваат соодветните социјални и економски права на човекот и граѓанинот. Во овој дел, значајни се одредбите од чл.15 кои се однесуваат на Правото на лицата со посебни потреби на независност, социјална интеграција и учество во општествениот живот. Според неговите одредби, со цел да се обезбеди ефикасно остварување на правото на лицата со посебни потреби, на независност, социјална интеграција и учество во општествениот живот, без оглед на нивната возраст, природата и потеклото на нивниот инвалидитет, државите се обврзуваат:

- Да преземат неопходни мерки за да им овозможат на лицата со посебни потреби

ориентација, образование и стручна подготовка во рамките на општата програма онаму каде што е тоа можно, или онаму каде што тоа не е можно, преку специјализирани јавни или приватни тела;

- Да го унапредат нивниот пристап до вработување користејќи ги сите мерки кои имаат за цел да ги охрабрат работодавците да вработат и да задржат во работен однос лица со посебни потреби во вообичаената работна средина и да ги прилагодат условите за работа на потребите на лицата со посебни потреби, или онаму каде што тоа не е можно поради типот на инвалидноста, преку уредување или создавање на заштитено вработување согласно со степенот на инвалидност. Во одредени случаи, таквите мерки подразбираат користење на услугите на специјализирани служби за посебно распоредување и поддршка;
- Да ја унапредат нивната целосна социјална интеграција и учество во општествениот живот особено преку такви мерки, вклучувајќи и техничка помош, кои имаат за цел надминување на пречките во комуникацијата и движењето и овозможување на пристап до превоз, домување, културни и рекреативни активности.

21

https://www.mtsp.gov.mk/WBStorage/Files/European%20social%20charter%20_revised_%20MKD%20translation.pdf

Исто така подолу во V дел на Повелбата во чл.Е е обработена Антидискриминацијата. Според одредбите на тој член, Остварувањето на правата утврдени во Повелбата се обезбедува без каква било дискриминација на која било основа, како што е расната припадност, боја на кожа, пол, јазик, религија, политичко или друго убедување, национална припадност или социјално потекло, здравје, припадност на етничко малцинство, раѓање или друг статус. Различен третман базиран на објективни и разумни причини нема да се смета за дискриминација.

3. Препораката 1592: Кон целосна социјална инклузија на лицата со попреченост (2003)²² е логично продолжение на претходните фундаментални документи. Донесена е заради тоа што, Советот на Европа во тренд со новиот милениум сака да ги реафирмира претходно зацртаните права и да ги унпреди.

Некои од основните права содржани во Европската конвенција за човекови права, нејзините протоколи и Ревидираната Европска социјална повелба не беа во доволна мерка остварени за многу лица со попреченост, како на пр. правото на образование, правото на работа, правото на приватен и семеен живот, правото на заштита на здравјето и социјалната сигурност, правото на заштита од сиромаштија и социјална исклученост, правото на соодветно домување и сл.

Иако е суштинско за подобрување на квалитетот на животот на лицата со попреченост, Правото на добивање поддршка и помош, не доби доволна исполнетост. Гарантирањето пристап до еднакви политички, социјални, економски и културни права треба да биде заедничка политичка цел и за следниот период. Еднаквиот статус, инклузијата, целосното државјанство и избирачкото право, исто така треба дополнително да се промовираат и имплементираат.

Давањето и гарантирањето на права, иако се неопходни, сепак никогаш до крај не можат да се остварат. Лицата со попреченост, како и сите луѓе, бараат љубов и наклонетост кои најчесто најдобро ги обезбедуваат нивните семејства. Затоа, специфичните мерки и помош се од суштинско значење за да им се помогне на семејствата кои имаат такви лица, за да ги надминат законите од многу одрекувања, и да обезбедат дом кој ќе се грижи за таквите лица, која е многу подобра и попривидна алтернатива, отклку живот во други поголеми институции.

4. Препорака 2064:Еднаквост и инклузија за лицата со попреченост (2015)²³ дава исто така можности за подобрување на квалитетот на живот на луѓето со попреченост во Европа, за периодот од 2006-2015, како и развивање на национални политика, кои ги земаат во предвид правата на таквите лица.

Акцискиот план од оваа Препорака, помогна за луѓето да ја гледаат попреченоста како прашање на човековите права, и затоа според тоа, е даден нов патоказ за периодот од 2016 до 2020 г., во тесна консултација со организациите што ги застапуваат лицата со попреченост.

Новиот патоказ бараше, фокус на приоритетните прашања, како што се: правниот капацитет на лицата со попреченост и мерките насочени кон обезбедување на нивното достоинство и нивната целосна вклученост во општеството.

Со оваа препорака Советот на Европа ја повика Европската Банка за развој, да го поставува исполнувањето на барањата за пристапност, како услов за давање заеми за

²² <https://pace.coe.int/en/files/17074/html>

²³ <https://pace.coe.int/en/files/21554>

проекти за изградба и реновирање на објекти, а се апелира и да не се финансира изградба на големи институции за лицата со попреченост.

Советот на Европа повикува, попреченоста да се зема во предвид при конкретните активности што ги спроведува, особено во неговите активностите и кампањите за борба против насилството и говорот на омраза.

2.2. Систем за обезбедување на пристапност во рамките на Европската Унија-ЕУ

Според проценките на ЕУ беше за очекување дека до 2020 г.²⁴, 1/5 од населението на ЕУ ќе има некаква форма на попреченост.

Системот за обезбедување пристапност за лицата со попреченост, секако дека зазема многу значајно место и има посебна регулација и во рамките на ЕУ, како една од најразвиените општествено-политички и интегрирано економски организации во светот. Република Северна Македонија како аспират за членство во ЕУ, треба да ги исполнува и европските стандарди, како во другите области, така и за лицата со попреченост. Се работи за многу силна организација, која има голем демократски капацитет, која е лидер во респектирањето на човековите права, и *de facto*, но и *de jure*, и затоа во оваа студија ќе бидат разгледани неколку базични документи, кои се поврзани со оваа проблематика. Секако основната темелна вредност за заштита на правата со попреченост и во ЕУ, претставува Конвенцијата за заштита на правата со попреченост на ООН од 2006 г., која во ЕУ стапи на сила во 2011 г.. Конвенцијата за заштита на правата на лицата со попреченост на ООН, и во Република Северна Македонија стапи на сила во декември 2011 г., иако Република Северна Македонија ја потпиша на 29.07.2009 г.

Во оваа прилика ќе бидат разгледани неколку документи од ЕУ, со кои се даваат соодветени стандарди за лицата со попреченост, кои треба да се исполнети како од земјите-членки на ЕУ, така и од Република Северна Македонија, како земја-кандидат за членство во ЕУ, повеќе од 15 години. Документите кои следуваат се ставени според хронолошкиот редослед на нивно донесување и стапување во сила, а не според важноста. Сметам дека сите тие документи се важни на свој начин и затоа наоѓаат место во оваа Студија.

1. Повелбата за основните права на ЕУ²⁵, (2000/С 364/01), донесена 7.12.2000 г. е структурирана од Преамбула и 7 глави. Таа ги реafirмира фундаменталните принципи на кои се базира ЕУ. Повелбата се заснова на неделивите и универзални вредности на човечко достоинство, слобода, еднаквост и солидарност, на принципите на демократија и владеење на правото. Поединецот го става во сржта на своите активности со воспоставување на државјанство на ЕУ и со создавање на област на слобода, безбедност и правда.

²⁴ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137>

²⁵

<https://www.healthrights.mk/pdf/Pravnici/Regionalni%20dokumenti%20i%20mehanizmi%20za%20zastita%20na%20kovite%20prava/Evropska%20Unija/1.%20%D0%9F%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BB%D0%B1%D0%B0%20n%D0%B0%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%95%D0%B2%D1%80%D0%BE%D0%BF%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%98%D0%B0.pdf>

2. Директивата на ЕУ²⁶ 2000/78/ЕС, за воспоставување на општа рамка за еднаков третман при вработување и професија, од 27.11. 2000 г., во своите генерални принципи, ја препознава важноста од борбата против секоја форма на дискриминација, вклучително и потребата да се преземат соодветни активности за социјална и економска интеграција на старите и лицата со попреченост.

Целта на оваа Директива е да се утврди општа рамка за борба против дискриминацијата врз основа на религија или убедување, попреченост, возраст или сексуална ориентација во однос на вработувањето и професијата, со цел во земјите-членки да се стави на сила принципот на еднакви третман.

3. Договорот за ЕУ, кој е претставен преку консолидираните верзии на Договорот за ЕУ и Договорот за функционирање на ЕУ, Протоколите, Анексите, Декларациите приложени кон завршниот акт на Меѓувладината конференција која го усвои Договорот од Лисабон, потпишан на 13.12.2007 г.²⁷ содржи одредби значајни за предметот на интерес на оваа студија.

Во чл.10 се вели дека при дефинирањето и спроведувањето на своите политики и активности, ЕУ, има за цел да се бори против дискриминацијата врз основа на пол, расно или етничко потекло, религија или верување, попреченост, возраст или сексуална ориентација.

4. Европска Стратегија за попреченост 2010-2020²⁸: Обновена заложба за Европа без бариери, донесена од Европската Комисија при ЕУ, е стратегиски документ кој ги разгледува прашањата, принципите и препораките во врска со попреченоста. Според Стратегијата, 1/6 од лицата во ЕУ имаат некаква попреченост, што се движи од блага до тешка попреченост, со што околу 80 милиони луѓе во ЕУ се често спречени целосно да учествуваат во општеството и економијата поради просторните бариери, или пречките во некој став. За лицата со попреченост стапката на сиромаштија е 70% повисока од просечната, делумно поради ограничениот пристап до вработување.

Во однос на Целите и дејствата на Стратегијата, општата нејзина цел беше, да се зајакнат лицата со попреченост за да можат да ги уживаат своите целосни права и да имаат целосна корист од учеството во општеството и во европската економија, особено преку единствениот пазар. Постигнувањето на оваа цела, како и обезбедувањето ефективна имплементација на Конвенцијата за правата на лицата со попреченост на ОН, низ ЕУ бара доследност. Стратегијата ги идентификуваше активностите на ниво на ЕУ за дополнување на националните активности, и ги одредува механизмите потребни за спроведување на Конвенцијата на ОН на ниво на ЕУ, вклучително и внатре во институциите на ЕУ. Исто така, ја идентификуваше и поддршката потребна за финансирање, истражување, подигање на свеста, статистикаа и собирањето податоци. Оваа Стратегија се фокусираше на елиминирање на бариерите.

Идентификувани беа 8 главни области за дејствување и тоа:

- Пристапност,

²⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32000L0078>

²⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

²⁸ https://www.base-uk.org/sites/default/files/%5Buser-raw%5D/11-06/european_disability_strategy_2010-2020_en.pdf

- Учество,
- Еднаквост,
- Вработување,
- Образование и обука,
- Социјална заштита,
- Здравство и
- Надворешна акција.

Пристапноста значи лицата со попреченост да имаат пристап, на еднаква основа со другите, до физичката средина, транспортот, информациските и комуникациските технологии и системи, ИКТ, и други објекти и услуги. Во време на носење на Стратегијата постоеја големи бариери во сите области. На пр., во просек во ЕУ, само 5% од јавните веб-страници целосно беа усогласени со стандардите за веб-пристапност, иако повеќето биле делумно достапни. Многу телевизиски радиодифузери обезбедувале само неколку програми со титлови и аудио поддршка.

Пристапноста е предуслов за учество во општеството и во економијата, но ЕУ, како и другите делови од светот, има уште долг пат за да го постигне тоа. Европската Комисијата предлагала да се користат законодавни и други инструменти, како на пр. стандардизацијата, за да се оптимизира пристапноста на изградената средина, транспортот и ИКТ во согласност со дигиталната агенда и иновациите во ЕУ.

5. Директивата на ЕУ 2016/2102²⁹ за пристапност до веб-страниците и мобилните апликации на органите од јавниот сектор, донесена на 26.10. 2016 г.

Трендот кон дигитално општество им овозможува на корисниците нови начини за пристап до информации и услуги. Давателите на информации и услуги, како што се телата од јавниот сектор, сè повеќе се потпираат на интернет со цел да произведат, собираат и обезбедат широк опсег на информации и услуги на интернет кои се од суштинско значење за јавноста.

Според оваа Директива, пристапноста претставува принципи и техники што треба да се почитуваат при дизајнирање, конструирање, одржување и ажурирање на веб-страници и мобилни апликации, со цел да се направат достапни за корисниците, особено за лицата со посебни потреби.

Целта и опсегот на Директивата е да обезбеди дека веб-страниците и мобилните апликации на телата од јавниот сектор се достапни врз основа на заедничките барања за пристапност. Приближувањето и апроксимацијата на националните мерки на ниво на ЕУ, врз основа на договорените барања за пристапност за веб-страниците и мобилните апликации на органите на јавниот сектор, е неопходно со цел да се стави крај на фрагментацијата на внатрешниот пазар. Тоа би ја намалило неизвесноста за програмерите и би ја поттикнало интероперабилноста. Употребата на барања за пристапност, кои се технолошки неутрални нема да ги попречува иновациите, па дури и може да стимулира.

Одредбите на оваа Директива не се однесуваат веб-страниците и мобилните апликации на:

- Јавните радиодифузни сервиси и нивните подружници, и на други тела или нивни подружници кои исполнуваат надлежност на јавен радиодифузен сервис;

²⁹ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.ENG

- Невладините организации, кои не обезбедуваат услуги кои се од суштинско значење за јавноста, или услуги кои конкретно се однесуваат на потребите на лицата со попреченост или се наменети за лицата со посебни потреби.

Оваа Директива не се применува на овие содржини на веб-страниците и мобилните апликации:

- Формати на канцелариски датотеки, објавени пред 23.09. 2018 г., освен ако таквата содржина е потребна за активни административни процеси кои се однесуваат на задачите што ги извршува засегнатото тело од јавниот сектор;
- Однапред снимени медиумски содржини објавени пред 23.09.2020 г.;
- Медиумски содржини кои се емитувале во живо;
- Онлајн мапи и услуги за мапирање, се додека суштинските информации се обезбедени на пристапен дигитален начин за мапи наменети за навигациска употреба;
- Содржина од трета страна, која не е ниту финансирана, ниту развиена, ниту е под контрола на засегнатото тело од јавниот сектор;
- Репродукции на предмети во збирки на наследство кои не можат да бидат целосно достапни поради: некомпатибилноста на барањата за пристапност или со зачувување на предметниот предмет или со автентичноста на репродукцијата (на пр. контраст); или недостапноста на автоматизирани и економични решенија, кои лесно ќе го извлечат текстот на ракописите или др. предмети во збирките на наследство и ќе го трансформираат во содржина компатибилна со барањата за пристапност;
- Содржина на екстранет и интранет, односно веб-страници, кои се достапни само за затворена група луѓе, а не за пошироката јавност како такви, објавени пред 23.09.2019 г., додека таквите веб-страници не претрпат значителна ревизија;
- Содржината на веб-страниците и мобилните апликации што се квалификуваат како архиви, што значи дека тие содржат само содржина што не е потребна за активни административни процеси, ниту се ажурирани или уредени по 23.09.2019 г.
- Земјите-членки можат да ги исклучат од примената на оваа Директива веб-страниците и мобилните апликации на училиштата, градинките или јаслите, освен нивната содржина што се однесува на основните онлајн административни функции.

Правото на лицата со попреченост и на старите лица да учествуваат и да бидат интегрирани во општествениот и културниот живот на ЕУ е нераскинливо поврзано со обезбедувањето достапни аудиовизуелни медиумски услуги. Сепак, тоа право може подобро да се развие во контекст на законодавството специфично за секторот на ЕУ, кое се фокусира на пристапноста што се однесува на приватните радиодифузери со цел да се гарантираат услови за фер конкуренција без да се нарушува улогата од јавниот интерес што ја вршат аудиовизуелните медиумски услуги. Затоа оваа Директива не треба да се применува на веб-страниците и мобилните апликации на јавните радиодифузни сервиси.

4 принципи на пристапност се:

- Забележливост на информациите и компонентите на корисничкиот интерфејс;
- Оперативност на компонентите на корисничкиот интерфејс и навигацијата;

- Разбирливост на информациите и работата на корисничкиот интерфејс и
- Робусност, што значи дека содржината мора да биде доволно обемна за да биде веродостојно интерпретирана од широк спектар на кориснички агенти, вклучително и помошни технологии.

6. Директива на ЕУ 2019/882 за барањата за пристапност за производите и услугите, т.н. Европски акт за пристапност

Целта на Европскиот акт за пристапност³⁰ донесен на 17.04. 2019 г., е да придонесе за правилно функционирање на внатрешниот пазар, преку апроксимација на законите, регулативите и административните одредби на земјите-членки во однос на барањата за пристапност за одредени производи и услуги, особено преку елиминирање и спречување на бариерите за слободното движење на одредени пристапни производи и услуги, кои произлегуваат од различните барања за пристапност во земјите-членки. Ова ќе ја зголеми пристапноста до достапни производи и услуги на внатрешниот пазар и ќе ја подобри достапноста до релевантните информации.

Побарувачката за достапни производи и услуги е висока и се предвидува дека бројот на лица со попреченост значително ќе се зголеми. Околината каде што производите и услугите се подостапни овозможува поинклузивно општество и го олеснува независното живеење на лицата со попреченост. Во овој контекст, треба да се има предвид дека распространетоста на попреченоста во ЕУ е поголема кај жените отколку кај мажите.

Другите лица кои имаат функционални ограничувања, како што се постарите лица, бремените жени, или лица кои патуваат со багаж, исто така имаат корист од оваа директива. Концептот на „лица со функционални ограничувања“, како што е наведен во оваа Директива, вклучува лица кои имаат било какви физички, ментални, интелектуални или сензорни оштетувања, оштетувања поврзани со возраста или др. причини поврзани со перформансите на човечкото тело, трајни или привремени, кои, во интеракцијата со различни бариери, резултираат со нивен намален пристап до производите и услугите, што доведува до ситуација која бара тие производи и услуги да се прилагодат на нивните посебни потреби.

Барањата за пристапност треба да се воведат на начин што е најмалку оптоварувачки за економските оператори, и за земјите-членки на ЕУ.

Деловните субјекти ќе имаат корист од тие заеднички правила за пристапност во ЕУ, што треба да доведе до: Намалување на трошоците; Полесно прекугранично тргување; Повеќе пазарни можности за нивните достапни производи и услуги.

Лицата со попреченост и постарите лица ќе имаат корист од:

- **Подостапните производи и услуги на пазарот,**
- **Подостапни производи и услуги по поконкурентни цени,**
- **Помалку бариери при пристапот до транспорт, образование и отворен пазар на труд,**
- **Достапност на повеќе работни места каде што е потребна експертиза за пристапност**

Европскиот акт за пристапност ги опфаќа **производите и услугите** кои се идентификувани како најважни за лицата со попреченост, а кои најверојатно биле

³⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

регулирани со различни барања за пристапност низ земјите-членки на ЕУ. Овие производи и услуги вклучуваат:

- **Компјутери и оперативни системи,**
- **Банкомати, машини за издавање билети и пријавување,**
- **Паметни телефони,**
- **ТВ опрема поврзана со дигитални телевизиски услуги,**
- **Телефонски услуги и поврзана опрема**
- **Пристап до аудио-визуелни медиумски услуги како што се телевизиски пренос и поврзана опрема за потрошувачи**
- **Услуги поврзани со воздушен, автобуски, железнички и воден превоз на патници,** освен за урбани, приградски и регионални транспортни услуги, што вклучува: веб-страници; услуги базирани на мобилни уреди вклучувајќи мобилни апликации; електронски билети и услуги за електронски билети; испорака на информации за транспортните услуги, вклучувајќи информации за патување во реално време; и интерактивни терминали за самопослужување лоцирани на територијата на ЕУ, освен оние инсталирани како интегрирани делови на возила, авиони, бродови и возен парк што се користат за обезбедување на кој било дел од таквите услуги за превоз на патници.
- **Банкарски услуги**
- **Е-книги и поврзан софтвер**
- **Е-трговија**

3. Унија на еднаквост³¹: Стратегија за правата на лицата со попреченост во ЕУ 2021-2030

Оваа нова Стратегија на ЕУ за правата на лицата со попреченост за периодот 2021-2030 г. ја подготви Европската комисија и ја издаде во март 2021 г. ЕУ е втемелена на вредностите на еднаквост, социјална правда, слобода, демократија и човекови права. И новата Стратегија на ЕУ, повторно ја реafirмира и се повикува на Конвенцијата за заштита на правата со препреченост од ООН, од 2006 г., и апелира на правилно и поцелосно нејзино имплементирање во сите земји-членки на национално ниво, а и на ниво на ЕУ, што само ја потврдува вредноста на Конвенцијата на ООН како најфундаментален инструмент за заштитата на правата со попреченост во светот.

Претходната Европска Стратегија за попреченост 2010-2020, го отвори патот кон Европа без бариери, поттикнувајќи акции поддржани и од фондовите на ЕУ за да се направи разлика за животот на приближно 87 милиони лица, кои имаат некаков облик на попреченост. Во ЕУ, 24,7% од популацијата над 16 годишна возраст, се ограничени во нивните активности, 17,7% имаат умерени, 7% сериозни ограничувања. Евалуацијата покажува дека таа Стратегија придонесе за подобрување на состојбата во повеќе области, особено пристапноста за лицата со попреченост и унапредување на нивните права, ставајќи ја попреченоста високо на агендата на ЕУ.

Сепак, лицата со попреченост сèуште се соочуваат со значителни бариери во пристапот до: здравствената заштита, образованието, вработувањето, рекреативните активности, како и во учеството во политичкиот живот. 28,4% од лицата со попреченост имаат

³¹ Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030, March 2021
Brussels, 3.3.2021 - COM(2021) 101 final

поголем ризик од сиромаштија или социјална исклученост, во споредба со лицата без попреченост каде тој процент изнесува 18,4%. Над 50% од лицата со попреченост се изјасниле дека лично се чувствувале дискриминирани во 2019 г.

Пандемијата предизвикана од КОВИД19 и нејзините економски последици прави уште поголем притисок во однос на ова прашање, бидејќи ги засили пречките и нееднаквостите. Лицата со попреченост кои живеат во услови на резиденцијална и институционална нега доживуваат повисоки стапки на инфекција и во исто време страдаат од изолација поради правилата за социјална дистанца. Оние кои живеат вдома се погодени од ограничената лична испорака на услуги, што може да го загрози независниот живот. Ограничената достапност на ИКТ алатките неопходни за телеконференции, аранжмани за работа на далечина, учење на далечина, онлајн купување и пристап до информации поврзани со КОВИД19 се истот така голем предизвик за овие лица.

ЕУ презеде брза акција за да ги ублажи социо-економските последици од пандемијата за да обезбеди правично и инклузивно закрепнување, во однос на разликите и нееднаквостите. Во мај 2020 г. Европската Комисија предложи голем план за закрепнување за Европа. Следниот долгорочен буџет на ЕУ, заедно со Планот за т.н. Следна Генерација на ЕУ, го претставува најголемиот стимулативен пакет кој е усвоен било кога, бидејќи има обезбедено средства во висина од 750 милијарди €.

Оваа Стратегија има за цел да го подобри животот на лицата со попреченост во третата деценија на XXI в. во ЕУ и пошироко. Целите можат да се постигнат само преку координирана акција и на национално и на ниво на ЕУ, со силна посветеност од земјите-членки и регионалните и локалните власти.

Затоа, останува примарна одговорност на земјите-членки да ги дизајнираат своите национални политики за попреченост во согласност со нивните обврски за спроведување на Конвенцијата на ООН и во согласност со важечките правила на ЕУ.

Стратегијата ги поддржува зелените и дигиталните транзиции и здравата Европа, со што придонесува за одржлива, еластична, иновативна и правична Унија. Стратегијата треба да помогне да се постигне ЕУ, како Унија на еднаквост и да се зајакне улогата на Европа како глобален партнер во борбата против нееднаквостите, постигнувањето на целите за одржлив развој на ОН, предвидени со Агендата 2030 на ООН, како и промовирањето на човековите права.

Стратегијата на ЕУ 2021-2030, се фокусира на повеќе аспекти на оваа проблематика и тоа:

- Пристапност,
- Уживање на правата на ЕУ,
- Пристоен квалитет на живот и самостојно живеење,
- Еднаков пристап и недискриминација,
- Промовирање на правата на лицата со попреченост на глобално ниво,
- Ефикасно спроведување на Стратегијата,
- Водење преку примери,
- Свесност, управување и мерење на напредокот, и
- Заклучок.

Во продолжение ќе биде даден осврт на најрелевантните делови од Стратегијата поврзани со пристапноста.

1. Пристапност, како овозможувач на права, автономија и еднаквост. Пристапноста до изградените и виртуелните средини, до информациските и комуникациските технологии-ИКТ, стоките и услугите, вклучително транспортот и инфраструктурата, е овозможувач на правата и предуслов за целосно учество на лицата со попреченост на еднаква основа со другите. Милиони лица со попреченост за жал почувствувале бариери за да користат транспорт, да имаат пристап до објекти, како и да примат соодветни информации. 64,3% од лицата со попреченост над 16 годишна возраст имаат приклучок за интернет во своите домови, за разлика од другите лица без попреченост каде овој процент изнесува 87,9%.

Во текот на првата и втората деценија на XXI в., беа усвоени голем број правила на ЕУ во различни области за да се направи ЕУ подостапна за лицата со попреченост, од кои најважните се обработени во погорните редови од оваа Студија. Тие правила вклучуваат: пристапност за производите и услугите, пристапност на Интернет, електронски комуникации, аудиовизуелните медиумски услуги, авторски права. Европските политики промовираат дигитална трансформација и дигитални јавни услуги кои се инклузивни и достапни за лицата со попреченост.

Правата на патниците го гарантираат правото на недискриминација во пристапот до транспортот и добивање бесплатна помош за патниците со инвалидитет и намалена подвижност, кои патуваат со авион, железница, поморски превозни средства или автобуси. Наградата *Access City Award*, стимулира кохерентен, меѓусекторски пристап кој ги надминува минималните стандарди утврдени со правни норми. Исто така, Европската Комисија препорачува дека во контекст на реновирање на објектите за подобрување на ниваната енергетска ефикасност, треба да се обезбеди отстранување на бариерите за пристапност.

За да ја направат ЕУ без бариери, земјите-членки треба да ја вклучат пристапноста во сите релевантни политики и активности, а професионалците треба да добијат обука за пристапност.

На ниво на ЕУ, ќе се посвети големо внимание на правилната имплементација и евалуација на сите правила на ЕУ, кои ја регулираат пристапноста и ќе се идентификуваат празнините и потребата од понатамошни нормативни активности. Акцијата на ниво на ЕУ, ќе вклучи и понатамошна работа на стандардизација и технички спецификации. Европската Комисија до 2023 г. треба да го испита функционирањето на внатрешниот пазар за помошни технологии за да ја идентификува потребата за понатамошни активности бидејќи различните правила во земјите-членки за сертификација на производите може да и наштетат на конкурентноста на цените.

Водечка иницијатива. Во 2022 г., Комисијата ќе отвори европски ресурсен центар за да ја зголеми кохерентноста во политиките за пристапност и да го олесни пристапот до релевантното знаење. Оваа рамка за соработка ќе ги обедини националните власти одговорни за спроведување на правилата за пристапност со експерти и професионалци од сите области на пристапност, за споделување добри практики, за инспирација за развој на политики на национално и ниво на ЕУ, како и за развој на алатки и стандарди со цел да се олесни спроведувањето на правото на ЕУ.

Европската Комисијата треба:

- Да обезбеди, во 2021 г., практични насоки за земјите-членки за поддршка на спроведувањето на обврските за пристапност според Директивите за јавни

набавки и да промовира обука за јавните набавувачи да купуваат достапни производи и услуги;

- Во 2021 г. да се вклучи пристапност и инклузивност во зајакнатата стратегија за дигитална влада на ЕУ, фокусирајќи се на дигитални јавни услуги насочени кон корисниците, прифатливи низ цела Европа, кои одговараат на потребите и преференциите на европските граѓани, вклучително и потребите на лицата со попреченост;
- Во 2022 г., да ја процени примената на регулативата за достапност на интернет, дали треба да се ревидира за да се решат сите идентификувани недостатоци, како што се опсегот, технолошкиот напредок и кохерентноста со другото релевантно законодавство на ЕУ;
- Да направи преглед во согласност со Стратегијата за одржлива и паметна мобилност, на регулаторна рамка за правата на патниците, вклучувајќи ги правата за лицата со попреченост и намалената мобилност во транспортот со авион, по вода и автобус;
- Да започне, до 2022 г., со Преглед на средствата на железничката инфраструктура, односно на достапни делови од железничките станици, со цел да се идентификуваат постоечките пречки и бариери за пристапност;
- Направи преглед, во 2021 г., на насоките на ЕУ за развој на Трансевропска транспортна мрежа за зајакнување на одредбите за пристапност;
- Да го ревидира, во 2021 г., пакетот за урбана мобилност, за да го зајакне одржливото планирање за мобилност, кое бара од земјите-членки да усвојат планови за локална мобилност земајќи ги предвид потребите на различни групи, вклучително и лицата со попреченост.

Подобрување на пристапот до објектите за уметност и култура, рекреација, слободно време, спорт и туризам. Пристапната и инклузивна уметност и култура, спортот, слободното време, рекреативните активности и туризмот се неопходни за целосното учество во општеството. Тие ја зголемуваат благосостојбата и им даваат можност на сите, вклучително и на лицата со попреченост, да го развиваат и искористат својот потенцијал. Пристапниот туризам за лицата со попреченост е клучен за поддршка на нивното учество во сите сфери на животот, како и за социо-економскиот развој на земјите.

- ЕУ ќе го зајакне учеството на лицата со попреченост во сите овие области преку продолжување на соработката со главните спортски организации и специфичните спортски организации на сите нивоа.
- Ќе промовира и ќе ја подигне видливоста на уметничките дела од лицата со попреченост и ќе се стреми да го направи културното наследство и целата уметност достапно и инклузивно за лицата со попреченост со поддршка од финансирањето на ЕУ.
- Европската Комисија, ќе се занимава со стереотипите за попреченост, на пр. во медиумите и филмот, преку барања за комерцијалните комуникации да го почитуваат човечкото достоинство и да не вклучуваат никаква дискриминација, вклучително и онаа врз основа на попреченост.
- Комисијата ќе ја процени достапноста на печатените дела за лицата со попреченост.

- Комисијата ќе започне студија за оценување на имплементацијата на член 30 Конвенцијата на ОН, за поддршка на земјите-членки во политиките за зголемување на учеството и поддршката на лицата со попреченост во спортот, културата и слободните активности.
- Комисијата ќе биде партнер со Меѓународниот параолимписки комитет за да се поттикне вклученоста во спортот и борбата против стереотипи.
- Понатамошно ќе се промовира развојот на пристапниот туризам особено во градовите преку наградата Европска престолнина на паметниот туризам.
- Се повикуваат земјите-членки да ја промовираат и охрабрат уметноста на лицата со попреченост и да ја подигнат свеста што ги прави видливи преку изложби и изведби, како и да се направат повеќе уметнички збирки и музеи достапни за лицата со посебни потреби.

5. Промовирање на правата на лицата со попреченост на глобално ниво. ЕУ ќе продолжи да ги поддржува човековите права на лицата со попреченост и да го поддржува нивното социјално вклучување во сите меѓународни односи, како дел од сите надворешни активности, планирање политики, програми и активности за финансирање. Исто така, мора да се посвети внимание на децата и младите луѓе со попреченост, особено во конфликтните и постконфликтните општества или земјите во развој, каде што често недостасува заштита, пристап до училиште и основни услуги. Ова подразбира посветување особено внимание на ангажманот со трети земји во рамките на политиките за проширување и соседство на ЕУ и нејзината поширока агенда за развојна соработка.

Со оваа Стратегија, ЕУ ќе ја зајакне својата улога на глобално ниво како застапник за правата на лицата со попреченост преку соработка, хуманитарна акција и дијалог со меѓународната заедница на земји кои имаат пристапено кон Конвенцијата за правата на лицата со попреченост на ООН. Исто така, ЕУ ќе продолжи да испорачува хуманитарна помош и заштита во согласност со хуманитарните принципи. ЕУ ги повикува сите држави да ги почитуваат, заштитат и исполнуваат правата на лицата со попреченост, а тоа ќе се рефлектира во сите политички иницијативи кои ќе ја обликуваат третата деценија на XXI в.

Од суштинско значење е надворешната акција да ги почитува и имплементира принципите на Конвенцијата на ОН, заедно со Агендата 2030 на ОН, вклучувајќи го пристапот на т.н. универзален дизајн за подобра пристапност и обезбедување разумно сместување за лицата со попреченост во сите активности. ЕУ ќе го направи тоа користејќи ги сите свои алатки тргнувајќи од политички, човекови права и трговски дијалози, до соработка со трети земји во соседството на ЕУ, проширување и меѓународно партнерство, политики кои опфаќаат и хуманитарни акции и помош, како и соработка со мултинационални организации.

Може да се заклучи дека со оваа Стратегија, ЕУ има за цел да обезбеди дополнителни значајни подобрувања во сите области од животот на лицата со попреченост во ЕУ и пошироко. Во текот на третата деценија од XXI в., оваа Стратегија ќе ги поддржи и земјите-членки и институциите на ЕУ во нивните напори за спроведување на Конвенцијата на ОН. Остварувањето на иницијативите предвидени во стратегијата, ќе придонесе за намалување на дискриминацијата, нееднаквостите и поддршка на лицата со попреченост, за целосно уживање на нивните човекови основни слободи и

права, како и правата на ЕУ, на еднаква основа со другите до 2030 г., за да се максимизира нивната независност, учество и пристоен живот.

Целите на оваа Стратегија ќе треба да се постигнат преку силна посветеност на земјите-членки, преку промовирање политики и активности кои ќе донесат пристапни средини, инклузивни образовни системи, како и системи за здравствена заштита со висок квалитет, и ефективни патишта до правично вработување за лицата со попреченост.

Обезбедувањето на лицата со попреченост за целосно учество и придонес кон транзицијата кон инклузивна, зелена и дигитална економија и општество, како и кон демократија, ќе ги потврди вредностите на ЕУ содржани во многуте акти на ЕУ, а ќе донесе силен придонес во ЕУ за еднаквост, а ќе ги зајакне правата на лицата со попреченост на глобално ниво.

Комисијата ги поканува Европскиот парламент и Советот да работат заедно и да водат со пример во постигнувањето на имплементација на Конвенцијата на ОН, и на ниво на ЕУ и на национално ниво.

3. Меѓународни стандарди за пристапност

Стандардизацијата игра голема улога во признавањето на правата на лицата со попреченост, и преку нивната унификација и стандардизација помага во воспоставувањето на еднакво третирање на глобални рамки. Стандардите секако дека произлегуваат од практиката, но, вклучуваат мноштво технички карактеристики и норми на природни закони, кои мора да се исполнуваат при проектирањето, градбата, како и користењето на различните објекти и услуги од страна на лицата со попреченост.

За потребите на оваа Студија во овој дел ќе бидат разгледани следните стандарди:

1. *ISO 14785:2014* Туристички информативни канцеларии — Туристички информации и услуги за прием — Барања³²
2. *ISO 13009:2015* Туризам и сродни услуги — Барања и препораки за работа на плажа³³
3. *ISO 17049:2013* Пристапен дизајн — Примена на брајово писмо на знаци, опрема и апарати³⁴
4. *ISO 23599:2019* Помошни производи за слепи и лица со оштетен вид - Индикатори за тактилни површини за одење³⁵
5. *ISO 21902:2021* Туризам и сродни услуги — Пристапен туризам за сите — Барања и препораки³⁶

3.1. ISO 14785:2014 Туристички информативни канцеларии — Туристички информации и услуги за прием — Барања

Она што е многу логично кога се патува, е тоа што кога се оди во нова дестинација, како непишано правило е секогаш најпрвин да се бара туристичката информативна

³² <https://www.iso.org/standard/55038.html>

³³ <https://www.iso.org/standard/52329.html>

³⁴ <https://www.iso.org/standard/58086.html>

³⁵ <https://www.iso.org/standard/76106.html>

³⁶ <https://www.iso.org/standard/72126.html>

канцеларија, биро, или центар, со цел да се направи план каде, што и како да се посети.

Меѓународниот стандард, *ISO 14785:2014* Туристички информативни канцеларии — Туристички информации и услуги за прием — Барања, воспоставува минимални барања за квалитет за услугите што ги обезбедуваат туристичките информативни канцеларии, од кој било вид и големина, без разлика дали работат под јавно или приватно управување, а со цел да се задоволат очекувањата на посетителите. Многу туристички информативни канцеларии, се управувани од јавната администрација. Исто така, постојат и такви, кои се управувани од приватни субјекти, но, тие идеално работат во партнерство со релевантните туристички власти. Преку овој стандард, целта е да се помогне, таквите канцеларии да станат достапни за секого, земајќи ги предвид работите како на пр. влезот и достапноста низ вратата, паркирање, како и можноста за пристап до информациите што ги дистрибуираат, земајќи ги во предвид гласовните, визуелните и другите способности. Туристичките канцеларии треба да имаат цел да им помогнат на лицата со попреченост за да го извлечат максимумот од нивната посета, преку обезбедување листа на најдобро достапни хотели, активности и прилагоден транспорт.

Стандардот *ISO 14785:2014* Туристички информативни канцеларии — Туристички информации и услуги за прием — Барања, придонесува и за остварување на Целите за одржлив развој предвидени со Агендата 2030 на ООН, поточно 12 цел а тоа е Обезбедувањето на одржливи модели на потрошувачка и производство.

Овој стандард ги користи термините туристичка информативна канцеларија и посетител.

Туристичка информативна канцеларија или туристички информативен центар, е одговорна за примање и советување на посетителите, како и промоција на активности поврзани со туризмот во дадена дестинација, преку брошури, летоци и како и преку различни видови електронски начини.

Посетителот е клиент кој ја контактира, лично или со др. средства туристичката канцеларија.

Во однос на локацијата и пристапот на Туристичките информативни канцеларии, најсоодветна локација на објектите и видовите на услуги се утврдуваат според карактеристиките на дестинацијата и барањата на посетителите, а треба да бидат сместени таму каде што има најголем проток на туристи, што значи центар на градот, туристичките места, терминалите за пристигнување преку различните видови транспорт, како и главните пристапни патишта до дестинацијата. Важно е канцеларијата да може лесно да се најде, а секако треба да се обезбеди бесплатен пристап за сите лица, а и за лицата со посебни потреби. Канцеларијата треба да биде означена со видливи знаци или банери, поставени на или пред зградата, во согласност со локалните прописи, а исто така треба да има патокази за директни возачи, велосипедисти и пешаци. Мапите и брошурите, кои се објавени од канцелариите, треба да ја наведат локацијата, да назначат информации за паркинг-места.

Во однос на работното време, тоа треба да се дефинира, според бројот на посетители, туристичките активности и сезоните, и тоа треба да биде на што е можно поголем број места достапно за да се знае, но треба да се назначат и контакти за итни случаи, јасно видливи однадвор за посетителите. Локалната мапа, списокот на објекти за

сместување со телефонски броеви, треба да бидат видлив однадвор, како и назнака каде може да се добие овој список, ако е можно. Автоматска телефонска порака која ќе биде оставена за одговор треба да биде на најмалку два јазика, локалниот и еден меѓународен, и таа ќе ги информира посетителите за работното време и адресата на веб-страницата.

Во однос на контактот, Канцеларијата треба да воспостави, правила за етика на однесувањето на персоналот, кој треба да биде професионален, да обезбеди ефикасна услуга и да покаже дека е достапен. Тоа гостопримство треба да биде пристуно од самото започнување на разговорот на пријателски и љубезен тон; да се биде трпелив; да се даде приоритет на посетителите пред административната работа или која било друга задача; да се разјаснат прашањата на посетителите со цел да се обезбеди задоволителен одговор. Персоналот треба да биде лесно препознатлив, дали преку соодветна униформна облека или преку соодветно обележување, дали беџови, капи, или сл. унифицирани за дадената дестинација препознатливи предмети. Најчесто се во канцелариите се користи локалниот јазик и најмалку еден меѓународен, во зависност од тоа според оценките за какви посетители станува збор. Колку на повеќе јазици се достапни информациите толку е подобро и за самиот центар, за посетителите, а и за самата дестинација. Од персоналот се очекува да комуницира со посетителите на јазикот што го одбрал посетителот, доколку е можно.

Во однос на Обезбедувањето информации за посетителите, тие треба да бидат точни и редовно ажурирани, да бидат достапни за широк опсег на теми, како и да се земаат во предвид само туристичките субјекти што обезбедуваат производи и услуги, кои ги исполнуваат соодветните законски и регулаторни барања.

Информациите треба да се однесуваат за сместување, туристички агенции, храна, транспорт, велосипедски рути, шопинг, локални производи и занаети, прошетки, културни активности, празници, наследство, спортски активности, активности на отворено, банки, размена на валута, комори за трговија, локални обичаи, религија и места за богослужба, библиотеки, медицински услуги, полиција и пошти, агенции за недвижности, локални и регионални атракции и временски прогнози. Тие треба да содржат општи и конкретни информации за дестинацијата и за туристичките атракции, со потребните детали за посетата: локација, опис, карактеристики, услови и работно време, земајќи ги во предвид интересите на децата и потребите на лицата со попреченост. Треба да се достапни и информации за здравствените услуги, безбедноста, исто така со цел да се избегнат ризици за посетителите, треба да се обезбедат соодветни информации за водата за пиење, климата и осеката, присуството на отровни растенија, др. локални опасности што може да се сретнат.

Треба да бидат обезбедени туристички информации релевантни за национално ниво, или да укаже како да се добијат. Добро е да се понудат информации во неколку форми, обидувајќи се да избегне нивно непотребно печатење.

Посетителите треба да се погрижат, нивните специфични барања, на пр. диета, пристапност, медицинска нега, алергии, да бидат исполнети пред да одлучат да патуваат. Добро е да се знае и научи колку што е можно повеќе за дестинацијата, и нејзините обичаите, нормите и традициите. Треба да се избегнува однесување кое може да го навреди локалното население. Мора да бидат туристите запознати со законите за да не извршат никакво казнено дело, според законот на земјата кој треба

да се посети. Турстите треба да се воздржат од секаква трговија со недозволени дроги, оружје, антиквитети, заштитени видови и производи или супстанции кои се опасни или забранети со националните регулативи.

Персоналот на туристичките канцеларии треба да имаат пристапи до информациите за: телефонски именици на локални услуги и информации за контакт за итни случаи; транспортни информации, пристигнувања и поаѓања и возни редови во различните видови транспорт во дестинацијата; мапи на дестинацијата; контакти со туристички водичи; информации за големина на растојанија и времето потребно за патување; информации за сместување; весници и списанија; ажурирани туристички информативни водичи и веб-страници; речници на најчестите јазици што ги користат посетителите.

Туристичките канцеларии треба да воспостават редовен дијалог со сите даватели на услуги во дестинацијата, и водат соодветна евиденција за давателите на туристички услуги од јавниот и приватниот сектор, а прави ажурирање на информациите најмалку еднаш годишно, а за оние канцеларии кои работат преку цела година, најмалку двапати годишно. Исто така канцелариите водат календари на настани што се случуваат на дестинацијата и околните области.

Туристичките инфо центри можат да обезбедат **и комерцијални активности**, преку соодветна постапка, која е во согласност со соодветните правни барања за таквите активности. Пред да обезбедат било каква услуга, канцелариите мора да појаснат за кои услуги треба да се плати. Тие можат да даваат услуги за:

- Резервација и продажба на услуги;
- Купување услуги за забава;
- Продажба на локални производи, ракотворби и сувенири, храна и пијалоци, публикации или други барани производи;
- Обезбедување на основни услуги, како што се: интернет, менувачки работи, билети за транспорт, јавни телефони, пошта, SIM картички;
- Помош за правни или здравствени услуги;
- Тури со водич и изнајмување велосипеди.

Во однос на инфраструктурата, објектите и опремата, Туристичките канцеларии треба да се усогласат со соодветните законски барања за пристапност и безбедност. Треба да ги знаат границите на пристапност на сопствените капацитети и соодветно да ги информираат посетителите за тоа.

Објектите треба да ги исполнуваат сите барања утврдени во постојното законодавство за системи за итни случаи и мерки на претпазливост од пожари. Опремата и капацитетите ќе бидат приспособени на потребите на посетителите и персоналот. Просториите, опремата и придружните објекти, системите за греење и ладење, треба да се одржуваат чисти и да се сервисираат според дефиниран распоред. Канцелариите треба да имаат периодичен план за одржување на ИТ-опремата и програмите, вклучувајќи ажурирање и обновување.

Канцелариите употребуваат **ИТ-опрема**, која овозможува телефонски комуникации, пристап до интернет, е-пошта, систем за составување и преносливост на документи, автономни информациски системи и содржини компатибилни за мобилни апликации.

Таквите технологии можат да вклучуваат: ДВД, ЦД, УСБ, екрани на допир, QR код или BIDI код.

Она што е многу значајно за оваа Студија е **Анексот Д** од овој стандард, кој се однесува на **Пристапноста**.

Според препораките, **приоритет треба да се даде на групите со посебни потреби**, како што се: бремените жени, родители со мали деца, стари лица и лица со посебни потреби.

Канцелариите треба да бидат достапни за лицата **со попреченост** и за оние со посебни потреби. Треба да се земат во предвид аспектите поврзани со пристапот на движењето и тоа: влез, паркинг и соодветни пристапни соби без бариери. Исто така мора да се обезбеди соодветна пристапност за проблеми поврзани со слух и вид, на пр. голем печат или Брајово писмо.

Пристапните влезови не треба да имаат архитектонски или природни ограничувања и треба да се избегнуваат пречки во циркулацијата на движењето. Вратите треба да бидат во контраст со околните ѕидови и треба да бидат доволно широки за да овозможат удобна циркулација на инвалидска количка. Треба да се посвети посебно внимание на соодветно пристапно осветлување, дизајн, контраст и пристапните знаци. **Пристапните знаци** треба да се наоѓаат во близина на главниот пристап и тие треба да се јасни, видливи, концизни и да не претставуваат пречка за слободна циркулација.

Туристичките канцеларии треба да поседуваат **пристапни документи** со можност за самопослужување, како и со лесно разбирливо патокази и насоки.

3.2. ISO 13009:2015 Туризам и сродни услуги — Барања и препораки за работа на плажа

Пред донесувањето на овој стандард во 2015 г., немаше конкретни стандарди и насоки за управување со плажите, кои требаше да им помогнат на операторите да го одредат и планираат управувањето со плажите. Како резултат на тоа, многу плажи не се развија или управуваа на одржлив начин, што резултира со определено губење на природната убавина на локацијата, а со тоа следеше и негативното искуство на корисниците на плажата. Примерите со плажите на Охридското и Преспанското Езеро, за жал претставуваат такви негативни примери за тоа како не се обезбеди соодветна одржливост и еколошки високи стандарди, но мора да се има надеж дека во претстојниот период тоа ќе биде подобро. Концептот Плажи за сите, значи дека важно е операторите на плажите да ги земат предвид потребите на оние за кои пристапот до такви места може да биде предизвик.

ISO 13009:2015, Туризам и сродни услуги — Барања и препораки за работа на плажата, ја нагласува **важноста плажите да бидат достапни за сите**. Кратко кажано, во тој стандард **се наведени препораките за пристапност на плажите**, како што се дизајнирањето на пристапни рампи и патеки, како и објекти на локацијата, вклучувајќи тоалети, тушеви и фонтани за пиење.

Целите на овој стандард се да се обезбедат **насоки за помагање за воспоставување меѓународни одредници за управување и безбедност на плажите, како и помош на операторите на плажите, да донесат подобро базирани одлуки за управување со плажите**. Тоа вклучува исто така и: едукација и информации за безбедноста на

плажата, сигнализација, пристап и зонирање, надзор и спасување, квалитет на водата и објектите на плажата.

Секоја плажа е уникатна и има свои карактеристики. Одредена плажа може да се дефинира како плажа со мала активност во поголемиот дел од годината, но истата да биде класифицирана како плажа со висока активност за две недели од годината, на пр. за време на екот на сезоната или периоди на некои настани, со што се бара различен пристап на управување. Овој стандард се однесува и на плажите со висока и на оние со мала активност.

Целта на стандардот е да се воспостави сеопфатен процес за управување со ризик, кој ги истакнува ризиците и опасностите присутни на секоја плажа и ги идентификува соодветните контролни мерки потребни за да се намали веројатноста за зачестеност на ризикот. Од проценката за ризикот се одредува и типот на плажата, односно дали е плажа со висока или мала активност.

ISO 13009 стандардот е во согласност со развивање на 4 Стратегиски цели за одржлив развој дефинирани во Агендата 2030 на ООН. И тоа, за целите со бр. 8,11,14 и 15, односно:

8. Промовирањето на одржлив, инклузивен и издржан економски раст, целосно и продуктивно вработување и пристојна работа за сите;

11. Да се направат градовите и човечките населби инклузивни, безбедни, еластични и одржливи;

14. Зачувување и одржливо користење на океаните, морињата и морските ресурси за одржлив развој;

15. Заштита, обновување и промовирање одржливо користење на копнените екосистеми, одржливо управување со шумите, борба против опустинувањето и запирање на деградацијата на земјиштето и запирање на загубата на биодиверзитетот.

Опсегот на овој меѓународен стандард, воспоставува општи барања и препораки за операторите на плажите кои нудат услуги за туристи и посетители. Обезбедува насоки и за операторите и за корисниците за одржливо управување и планирање на плажите, одржлива инфраструктура и потреби за обезбедување услуги, вклучително и безбедност на плажата, информации и комуникација, чистење и отстранување на отпадот. Овој меѓународен стандард се применува на плажите за време на сезоната кога се посетувани од туристи, во зависност географски каде се наоѓа дестинацијата и годишното време. Овој стандард ги користи елементите на веќе претходно воспоставените стандарди кои се компатибилни и поврзани со плажите и тоа: *ISO 7001:2007*, Графички симболи — Симболи за информации од јавен карактер; *ISO 20712-1:2008*, Знаци за безбедност на вода и знамиња за безбедност на плажи - Дел 1: Спецификации за знаци за безбедност на вода што се користат на работни места и јавни површини; *ISO 20712-2:2007*, Знаци за безбедност на вода и знамиња за безбедност на плажа - Дел 2: Спецификации за знамиња за безбедност на плажа - Боја, форма, значење и перформанси; и *ISO 20712-3:2020*, Знаци за безбедност на вода и знамиња за безбедност на плажи - Дел 3: Упатство за употреба.

За целите на овој стандард се користат повеќе термини и дефиниции и тоа: пристапна плажа, која исполнува голем број барања кои ја прават безбедна за користење од луѓе со специфични потреби. Потоа: сезона за капење; плажа; оператор на плажа; капацитет на собирање; контролор за итни служби; животна средина; прва помош;

плажа со висока активност; плажа со мала активност; организација; спасувачка служба; сервис; снабдувач; надзорна кула или надзорна точка; корисник.

Општи барања и упатства за управување со плажите. Крајбрежјата широм светот се соочуваат со зголемени барања да се грижат за широк спектар на рекреативни активности, каде што милиони туристи ги посетуваат крајбрежните области секоја година. Туризмот е трета по големина индустрија во светот и примарен економски сектор во многу региони. Како резултат на тоа, постои зголемена конкуренција за користење на ресурсите во крајбрежните води и областите на плажите. Активностите на плажите стануваат се поразновидни, почнувајќи од возење со бродови, скутери, пливање, пловење, едрење, јавање коњи, вкусување скара на плажа и сл. Многу од таквите дејности, особено оние кои вклучуваат поактивно учество, бараат некаква форма на управување за да се намали потенцијалниот конфликт помеѓу различните групи на корисници. Не само што треба да се решат конфликтите помеѓу различни корисници, туку треба да се земат предвид и разликите меѓу локалното население и туристите.

Плажите можат да имаат повеќе намени, вклучувајќи:

- Рекреација и слободно време;
- Заштита на крајбрежјето;
- Едукативни, социо-културни, верски или спортски активности и настани;
- Зачувување на природата;
- Риболов и собирање школки;
- Воени активности.

Безбедноста сигурноста се сè поважни прашања во светот, а операторите на плажите и локалните власти посветуваат поголемо внимание на физичката безбедност на поединците и на заштитата на природната средина. Не е можно да се има лесен пристап до секоја плажа, но треба сите плажи да бидат што е можно попростапни. Онаму каде што е изводливо, целата опрема и објекти на плажата треба да бидат достапни за сите корисници, вклучително и за луѓето со специфични потреби, на пр. со обезбедување соодветен паркинг, санитарни услуги, услуги за прва помош, барови и ресторани, и практични информации при самиот влез на плажата.

Покрај регулативата за градежништво, и примерите за добра практика се препорачлив начин за тоа како да им се помогне на дизајнерите за соодветно управување со плажите за специфични рекреативни потреби.

Операторот на плажата треба да развие **кодекс на практика**, кој може да вклучува препораки и упатства за:

- Дизајнирање на пристап до плажа;
- Градење и проектирање на објекти за плажа како и услуги за удобност;
- Развојна контрола на плажата од задната страна;
- Заштита на плажата;
- Воспоставување и регулирање зони на плажите;
- Поставување, одржување и управување со јавна спасувачка опрема и објекти;
- Информации за безбедноста на плажите;
- Ефикасно управување и одржување на плажата.

Во согласност со дефинираниот опфат, треба да се утврди **план за работа и организација на плажата**. Тоа треба да го вклучува минимум следното:

- Дефиниција на различните сезони за капење и некапење;
- Употреба и организација на плажата во различни сезони, со акцент на сезоната на капење;
- Употреба и организација на просторот за капење, на пр. пловци, моторни чамци и пловечки платформи;
- Идентификација, користење и организација на пристапните точки;
- Национални и локални регулативи, кои ги дефинираат можните употреби и услови во кои ќе се врши активност од типот на пр. забрани, различни знаци, барови, места за јадење на отворено;
- Зонски студии за туристичка употреба и капацитетот на плажата

Операторот на плажата треба да има **план за одржување и мониторинг** кој треба да:

- Ги вклучува сите инсталации и опрема на плажа, без разлика дали се мобилни или фиксни, и да се осигура дека се во добра состојба за нивната намена;
- Предвидува нивно прилагодување на очекувањата на корисниците;
- Вклучува начини и периоди на одржување, дневни, неделни, месечни и годишни, и процесот на верификација на тие извршени операции.

Комуникација со засегнатите страни. Операторот на плажа определува одговорно лице за комуникација, кое ќе ги воспостави потребните канали за комуникација, со цел да:

- Обезбеди информации за услугите што им се нудат на корисниците;
- Ги информира надлежните органи и корисниците за можни итни ситуации;
- Одговара на поплаки, предлози и консултации од корисниците;
- Обезбеди информации за ограничувањата поврзани со законодавството кои можат да влијаат на корисникот;
- Обезбеди информации за квалитетот на водата и да обезбеди информации за животната средина.

Операторот на плажата треба да биде свесен за важечката национална регулатива за градењето и крајбрежјето, како и почитување на минималните барања за услуги и инфраструктура според овој стандард.

Постојана инфраструктура. Според стандардот овие санитарни услуги треба да бидат достапни: Тоалети, Тушеви и места за миење стапала. При тоа секоја отпадна вода од тоалетните објекти треба да се третира посебно и не треба да се испушта во просторот за капење. Сите санитарни услуги што постојат на плажата треба да бидат достапни за корисниците во текот на работното време на плажата. Доколку плажата е адаптирана за пристапност, таа треба да има санитарни услуги приспособени за лица со посебни потреби.

Санитарните услуги треба да бидат обележани и означени на главните пристапи до плажата, а на картата дизајнот на санитарните служби треба да одговара на природната или урбаната средина во која се наоѓаат. Сите инсталации и опрема предвидени во санитарните услуги треба да бидат вклучени во планот за чистење и одржување на плажата.

Тоалети. Во согласност со капацитетот на плажата, операторот треба да дефинира доволен број на тоалети за покривање на побарувачката на корисниците, кои треба да имаат соодветна опрема и тоа:

- Тоалет;
- Тврд под што не се лизга;
- Корпа за отпадоци со капак;
- Тоалетна хартија;
- Закачалка или кука за палто;
- Природна или вештачка вентилација;
- Мијалници за хигиенско миење, а ако тоа не е можно, да има течност за дезинфекција.
- Доколку плажата е пристапна за лица со посебни потреби, таа треба да има најмалку 1 тоалет прилагоден за ваквите лица.

Тушеви и места за миење на стапала. Треба да има тушеви со слатка вода на плажата освен доколку не постојат спротивни законски одредби, или водните ресурси се дефицитарни во градот или регионот на кој припаѓа плажата, и во двата вакви случаи опишани погоре, треба да има места за миење на нозете.

Протоколот на вода во тушевите треба да биде соодветен. Во согласност со капацитетот на плажата, треба да има доволен број тушеви и места за миење на стапала, кои ќе ја задоволат барањето за тоа. Кабините за тушеви и миење нозе треба да имаат соодветни уреди, каде што е можно, за заштеда на вода и за снабдување со отпадна вода.

При употребата на тушевите и миењето нозе, треба да бидат прикажани овие забрани и препораки: во однос на соодветна употреба на сапун, расипничкото користење на водата, како и забраната за консумирање вода што не е за пиење. Ако тушевите и перењата за стапала се наоѓаат на платформи, оваа површина треба да биде над песокот за да се овозможи истекување на водата, и таа треба да биде чиста и да се чува без присуство на различни габи. Доколку тушевите се инсталирани директно на песок, треба да се контролира растот на вегетацијата во песокот околу тушевите.

Доколку плажата е за пристапна за лица со попреченост, таа треба да има тушеви или места за миење нозе прилагодени за оваа категорија луѓе.

Шкафови и кабинички за пресоблекување. Доколку на плажите има кабинички за пресоблекување, тие треба да имаат: под што не се лизга, куки за облека; природна или вештачка вентилација, како и столици или клупи.

Привремената инфраструктура меѓу другото опфаќа и соодветни услови за да има соодветна форма за сенка на плажата, што ќе биде за заштита на корисниците на плажата од сонцето. Онаму каде што е можно, и тоа го претпочитаат повеќе и туристите и локалното население, е таква сенка најдобро да произлегува од природниот терен.

Инфраструктурата на плажата, може да вклучува:

- Лежалки;
- Тоалети,
- Тушеви и
- Кули за надзор.

Тие треба да бидат добро интегрирани во природната и изградената средина и да задоволуваат соодветни еколошки и естетски критериуми. Таа инфраструктура треба

редовно да се одржува и проверува за да се осигура дека е безбедна за користење. Операторот треба да ги проверува: чистотата и услужната состојба на опремата; ефектите врз животната средина на бојата и другите материјали што се користат за одржување на опремата и инфраструктурата, како и секој потенцијален ризик поврзан со влошувањето и неисправноста на опремата. Секогаш кога е можно, треба да се користат еколошки производи.

Пристап до плажата. Операторот на плажата треба да го планира пристапот на секое возило до плажата и да развие метод за да се осигура дека пристапите се одржуваат во соодветна состојба за употреба. Операторот определува лице кое има за задача да обезбеди пристапните точки и областите да се одржуваат на соодветното ниво на квалитет дефинирано со овој стандард. Имено:

- Сите плажи треба да бидат пристапни колку што е можно повеќе;
- Доколку плажата е категоризирана како јавна, тоа треба да е јавно соопштено од операторот. Во тој случај пристапот до јавните плажи треба да биде бесплатен, иако на некои плажи може да се обезбеди јавен пристап преку наплата на мала и разумна цена за тоа;
- Патеките за пристап до плажата треба да бидат безбедни, чисти и да се одржуваат во секое време;
- Поголемиот дел од плажата треба да биде назначен за целосно без возила. Не треба да се дозволуваат возила, освен оние што се користат за чистење, безбедност, како и возилата за итни случаи. Операторот на плажата треба да го планира пристапот на возилата до паркингот на плажата.

Општи барања во врска со пристапноста. Пристапот до плажата треба да биде олеснет со пристапни рампи, приспособени за корисници со посебни потреби. Доколку е можно, треба да се олесни и пристапот до водата. Доколку плажата е пристапна за лица со посебни потреби, таа треба да обезбеди пристап до сувата површина, до просторот за капење и сите постоечки инсталации и опрема, приспособени за ваквите лица. Онаму каде што е локално дозволено, влезовите на пристапните плажи треба да бидат јасно означени и да го прикажуваат графичкиот симбол за пристапност.

Паркинг. На оние плажи каде што има паркинг, тој треба да се одржува во соодветни работни услови и добро да се чува. Паркинзите треба да имаат одредени места за лицата со посебни потреби.

Забрането е неовластено кампување, возење и фрлање ѓубре на плажа, и за тоа треба да има соодветни информациите прикажани на плажата. Возила не треба да се дозволуваат на плажа, освен оние што се користат за чистење и безбедност, на пр. за движење на опрема за спасување или за итни случаи. За случаи кога возилата не можат целосно да се забранат, нивното користење треба да биде соодветно оправдано и правилно да се користат. Треба да се определат области за возење и паркирање, како и зони без автомобили, а секогаш кога ситуацијата тоа го бара, полицијата или обезбедувањето треба да ја контролираат плажата. Поголемиот дел од плажата треба да биде дизајниран за целосно користење без возила.

Обезбедување услуги. Информативни услуги. Информации за услугите што се даваат на плажа треба да се дадат на сите корисници. Операторот на плажата ќе назначи лице кое има должност да се погрижи корисникот да е соодветно информиран за сите

прашања во врска со нивното безбедно и пријатно користење на плажата и нејзините капацитети и тоа за операторот на плажата, кодексите на однесување, безбедноста, како и санитарните, медицинските и еколошките прашања.

Информациите се обезбедуваат на информативни табли, туристички информации, знамиња или на било кое др. средство што може да го разбере корисникот на плажата. Операторот го соопштува, времетраењето на сезоната за капење, јасно означувајќи кога се очекува периодот на висока активност, односно максимално присуство на корисници. Тој е должен да ги дефинира и информира корисниците за минималната услуга што се нуди во сезоната на капење и надвор од неа, со наведување на распоредот.

Операторот на плажа треба да ги унифицира стилот и дизајнот на сите знаци.

Информациите дадени во мапата, треба да ги вклучуваат минимум следните работи:

- Локација на пристапните точки, вклучувајќи ги и оние за луѓе со посебни потреби;
- Локација на различните услуги кои се даваат;
- Сезонски датуми и часови за користење на услугите;
- Кодекс на однесување за плажа;
- Безбедносни информации;
- Санитарни и еколошки информации;
- Локација на тоалети.

Туристички информации. Плажата треба да има информативна точка која прикажува туристички информации за локалната област, и пошироката околината што може да биде од корист и интерес за корисникот на плажата. Корисниците треба однапред да се предупредени за било какви настани кои се планирани во областа на плажата. Тоа може да се прави во форма на постери или др. информации на плажата, преку објави во локалните медиуми, или на веб-страниците на локалните власти или операторите на плажа.

Тарифи и давачки. Локалната власт, или операторот на плажата треба да размисли за наплата на такса од организаторите на настани кои се организирани во областа на плажата, а овој приход треба да се користи за подобрување на плажата или во локалната област.

Информации за безбедноста. На главните пристапни точки до плажата треба да има информативни табли, вклучувајќи информации за спасувачките служби на плажата и препораки за здравјето на корисниците и минимум:

- Мапа или план на плажата;
- Границите на надгледуваната површина за капење;
- Знамиња и нивно значење;
- Локација на службите за безбедност, надзор и спасување;
- Начини на контактирање со контролорот на службите за итни случаи;
- Сезонски датуми и часови за користење на спасувачките служби;
- Локација на службата за прва помош и телефон за итни случаи.

Операторот на плажа треба да воспостави **постапка за координирање и одговарање за изгубени и пронајдени лица**, според соодветните препораки на Анексот Е од овој

стандард. Многу е веројатно дека спасувачите и другиот персонал на плажата ќе треба да знаат како да се справат со несреќи со изгубени и пронајдени лица.

Ситуација на „изгубен човек“ има кога: член на семејството, пријател или старател му приоѓа на спасителот или на другиот персонал на плажата и пријавил исчезнато лице; едно лице е идентификувано како исчезнато како резултат на воден инцидент.

Ситуација на „пронајдена личност“ се случува кога: на спасувачот или на другиот персонал на плажа му приоѓа корисник кој ја изгубил својата група; спасителот или другиот персонал на плажата најде на некој што изгледа потресено и изгубено; корисникот наоѓа дете, или лице и го предава на спасител или друг персонал на плажа.

Постапка. Спасувачите или персоналот на плажата треба веднаш да контактираат со соодветните надворешни власти во следните ситуации доколку:

- Постои загриженост дека лицето последен пат било видено во, или во близина на водата ако на пр. веслало;
- Исчезнатото лице има посебни медицински потреби;
- Постои основано сомневање или доказ дека лицето може да има криминална активност;
- Постои некоја околност што сугерира дека лицето може да биде во непосреден ризик.

И покрај тоа што постои висок степен на вознемиреност, кога има потрагата по исчезнати деца, инцидентите со изгубени деца на плажите каде што имало негативен исход се исклучително ниски.

Истражувањата покажуваат дека поголемиот дел од децата одат во една насока. Општо земено, областа за пребарување треба да се прошири за 1.000 *m* во секоја насока за секои 15 минути откако детето исчезнало. Меѓутоа, доколку има рано известување за исчезнувањето на децата, обично тие се наоѓаат во релативно кратко време.

Исчезнатите лица во крајбрежната средина се пријавуваат до соодветните органи на власт, а тие треба да ги побараат следните информации:

- Податоци за спасителот, име, телефонски број, локација;
- Име на исчезнато лице, или лица, адреса, телефонски број, регистрација на возилото, доколку имало;
- Датум, време и локација кога е последен пат видено лицето;
- Опис на исчезнатото лице, пол, возраст, облека, обувки, физичка и ментална состојба, лекови, дали се придружени со куче и сл.;
- Познати намери или веројатни дејствија на исчезнатите лица, дали имаат пријатели или роднини во локалитетот;
- Временските услови на местото на настанот;
- Познавања за областа, како и искуството на отворен простор на лицето кое исчезнало;
- Веќе преземени активности, и информирана полиција;
- Други релевантни информации врз основа на дадените факти.

Превентивни мерки. Многу оператори на плажи имаат дизајнирано и имплементирано успешни шеми за исчезнати деца за да помогнат да се намалат шансите детето да се изгуби или да се помогне да се забрза локацијата на детето штом исчезнало. Такви мерки вклучуваат:

- Нараквици за давање информации, на пр. телефонски број во случај детето да исчезне, или информации за родителот, за да им помогне на спасувачите или персоналот да ги лоцираат доколку нивното дете се најде;
- Уникатни карактеристики на одредени точки долж плажата, на пр. ликови од цртани филмови, кои ќе помогнат да се информираат децата за тоа во кој дел од плажата треба да останат доколку исчезнат;
- Јасни точки за наоѓање, на пр. кулите на спасувачите.

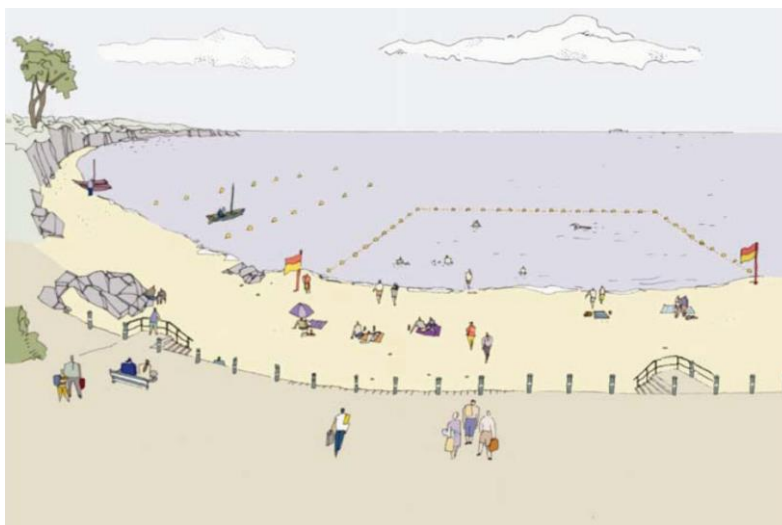
Треба да се обезбедат методи за информирање на корисниците на плажа за безбедносните аспекти поврзани со плажата. Јавните едукативни кампањи што се спроведуваат пред главниот одмор или сезоната за капење може да бидат непроценлив начин за едукација на корисникот и подигање на свеста за опасностите присутни на плажите. Исто така корисни се: информациите при влезната точка; туристичките публикации; безбедносните кампањи, на пр. разговори, постери, летоци, проекти со награди, игра на улоги предводена од организации за спасување животи, курсеви за пливање; информациите отпечатени на мапи, на пр. објаснување на системот со знаме на плажа; огласите во весници или локални билтени.

Операторот на плажата определува лице или лица, кои ќе бидат одговорни за обезбедување дека се одржува, следи и прегледува квалитетот на услугите во однос на одредбите за безбедност на плажата.

Во интерес на безбедноста на капачите, одредени области во рамките на плажата треба да се **зонираат за пливање**. Големината на областа за капење треба да биде широка најмалку 100 m и да се протега надвор од водата најмалку 50 m.

Ако областа е идентификувана како погодна за заминување и враќање на пловните објекти на брегот, тогаш оваа област треба да се означи. Патеката означена со пловки треба да се наоѓа до 100 m од брегот и треба да биде широка најмалку 30 m за да му овозможи на пловните објекти безбедно да ја користат лентата со пловки.

Пловките треба да бидат распоредени на растојание не повеќе од 2 m. Пловките треба да се прицврстат со пловечка линија и да бидат обоени во **жолта** боја. Системот за пловење треба да биде прицврстен на дното на водата и да нема опасност од заплеткување. На Сликата бр.1 е даден пример за означена пливачка област и канал за пловење.



Слика бр.1 Пример за означена пливачка област и канал за пловење

Спасувачи. Услугите за спасувачи на вода ги обезбедува персонал со соодветна обука и доволно ресурси за спасување, како што се идентификувани преку проценката на ризикот. Тимот треба да обезбеди моментален одговор од моментот кога инцидентот ќе биде пријавен за спасување за помалку од 4 мин.

Минимум овие услуги треба да бидат обезбедени:

- Должности за надзор, спасување и помош на лица во тешкотии;
- Проактивен пристап за да се осигури безбедноста на капачите/корисниците на плажата, со цел спречување несреќи и инциденти на плажата;
- Управување со примената на идентификуваните безбедносни мерки;
- Следење и обезбедување ефективно управување со сите конфликти меѓу корисниците на плажата и водата;
- Следење и обезбедување на почитување на локалните закони и известување до соодветните надлежни органи доколку има потреба за тоа;
- Чување на областите определени за капење од активности кои би можеле да бидат опасни за оние што ги користат;
- Управување со секаков вид активност што може да ги загрози корисниците.

Минималниот персонал присутен на плажата треба да биде: координатор на услуги , кој може да биде заедно и со други плажи и должности; и спасувачите во согласност со проценката на ризикот, во тој случај тие не треба да преземаат други должности.

Онаму каде што дозволува регулативата, **минималната опрема за на плажата**, според соодветната проценка на ризикот, треба да содржи:

- **Црвени** и **жолти** знамиња за да се идентификува секоја надзорна точка или други назначени области за набљудување;
- Опрема за прва помош;
- Комуникациска опрема;
- Опрема за спасување, двогледи, штица за 'рбетен столб, свирчиња и др. соодветни алатки;
- Кули за надзор лоцирани на соодветни растојанија, поврзани со радио, мобилен телефон или еквивалентно електронско средство со спасувачки брод и услужниот персонал;
- Доволен број на спасувачи за да можат да обезбедат соодветно време на одговор, ако има можност тие може да се поделат и со др. плажи.

Опремата треба да биде лесна за употреба од страна на луѓето и без да се загрозува безбедноста на спасувачот. За плажите каде што јавната опрема за спасување е идентификувана како соодветна контролна мерка, треба да се земе предвид следната опрема:

- На плитка плажа, прстен за спасување на живот со димензии од 46– 61 *cm*;
- На плажа со средна и поголема длабочина: прстен за спасување на живот со димензии од 46–61 *cm*;
- Во област на плажата со брзо движечка вода, каде има влез на река: фрлање јаже со пловка;
- Во карпи и карпести области: прстен за спасување на живот со димензии од 46– 61 *cm*;
- Во области направени од луѓе-пристанишни сидови, столбови: прстен за спасување на живот со димензии од 61–91 *cm*.

Јавната опрема за спасување треба да биде: јасно позиционирана и во **црвена, портокалова** или **црвена** боја на оптимална висина за пристап; лоцирани на соодветно утврдени растојани; редовно да се проверува исправноста во текот на годината, со евидентирани инспекции и да се заменува каде што е потребно.

Анексот Ц од стандардот нормативно се однесува на Проверка на списокот со минималните барања за услугите и инфраструктурата.

Минималните барања за инфраструктура се:

- Зградите и привремените инфраструктури на плажата треба да бидат добро интегрирани во природната и урбаната средина во која се наоѓаат и да задоволуваат еколошки и естетски критериуми;
- Санитарните услуги го вклучуваат тоалетите, тушевите и местата за миене на нозете;
- Треба да има доволен број санитарни инсталации за покривање на побарувачката на корисниците во согласност со капацитетот на плажата;
- Секоја отпадна вода од тоалетите треба да се третира посебно и не треба да се испушта во просторот за капење или во др. било какви води што ја напојуваат главната вода;
- Треба да има доволен број пунктови за прва помош за да се осигури дека корисниците добиваат соодветна медицинска помош;
- Пристапните точки треба да бидат јасно означени и пристапните патеки до плажата да бидат безбедни.
- Мора да има некоја форма на сенка на плажата;
- Контејнерите или кантите за собирање отпад треба да бидат поставени на песок;
- Сите инсталации, опрема и пристапи треба да се одржуваат во добра состојба за употреба, чисти и добро сочувани.

Минималните барања за услуги се:

- Целиот персонал кој обезбедува санитарни услуги, услуги за безбедност на плажа, услуги за одмор и услуги за одржување и кој е во контакт со корисниците на плажа треба да има: соодветна квалификација, доволно материјални средства за правилно извршување на активностите, униформирани и лесно препознатливи, бидат учтиви и со внимание кон клиентите.
- Информациите доставени до корисникот треба да вклучуваат мапа и корисни информации на главните пристапни точки до плажата. Информациите треба да бидат целосни, периодично ажурирани и достапни на официјалните локални јазици и најмалку еден странски јазик, вклучувајќи: локација на пристапните точки, вклучувајќи ги и оние за луѓе со посебни потреби; локација на различните обезбедени услуги, тоалетите и употребата на просторот за капење;
- Информации за операторот на плажа: период на сезоната за капење; услуга понудена за време на сезоната на капење и надвор од неа; распоред за користење на услугите и сите важечки тарифи за секоја услуга за која е потребно плаќање; однапред предупредување за какви било настани или активности планирани за областа на плажата и нејзиното времетраење; предлози и постапки за поплаки и жалби; индикатори за услуги и обврски

преземени од операторот на плажа; поставените цели за тековниот период и резултатите од нивното постигнување во претходниот период;

- Законодавството и регулатива што може да влијае на корисникот; Кодекси на однесување за корисниците на плажата, комуникација со помош на графички симболи; безбедносни информации, вклучувајќи и вонредни ситуации; резултати од индикатори од релевантни здравствени и безбедносни ризици; резултати од индикатори за еколошки прашања, вклучувајќи го и квалитетот на водата.
- Воспоставен систем на индикатори кој обезбедува релевантни информации во врска со еволуцијата, влијанијата врз животната средина, здравјето и удобноста на корисниците и нивото на квалитет на обезбедените услуги.
- Постоене на систем за одговор на поплаките и предлозите доставени од корисниците, како и упатствата за нивно решавање и идентификација на одговорното лице.

За услугите за слободно време минимум предвидени се:

- Плажата треба да има соодветен вид на услуга за правење на сенка;
- Да има потребни механизми за да се спречи спортските и рекреативните активности да ги вознемируваат останатите корисници на плажата.
- Продавачите на храна и пијалоци треба да одржуваат високи стандарди за хигиена.

Услугите за сигурност и безбедност:

- Потребното безбедносно покритие ќе им биде обезбедено на корисниците, во согласност со проценката на ризикот, од страна на координатор на безбедносната служба, спасувачи и соодветен квалификуван персонал за да се обезбеди медицинска помош на секое место за прва помош.
- Операторот на плажа ќе ја ажурира идентификацијата на директните или индиректните здравствени ризици годишно, ќе одржува документирана процедура и ќе воспостави план за итни случаи за итни ситуации.
- Службите за спасувачи треба да обезбедат итно време за одговор.
- Се користат знамиња за безбедност на плажите каде што работат спасители.
- Јавната опрема за спасување треба да биде соодветна за карактеристиките и условите на крајбрежјето и водата.
- Има постапка за координирање и одговарање на изгубени и пронајдени лица.
- Постои дневна евиденција за преземените активности во рамките на службите за безбедност.

Услугите за чистење и одржување:

- Отстранувањето на отпадот од водата и собирањето отпад од песокот, чистењето на сите инсталации и опрема на плажата и активностите за обезбедување на потребните нивоа на чистота по посебни настани и др. невообичаени ситуации, треба да бидат во согласност со планот за чистење и селективно собирање отпад.
- Чистењето и одржувањето на инсталациите и опремата ги опфаќа оние што се обезбедуваат во санитарните услуги, кантите и контејнерите за отпад, пристапот

до песок и вода, инфраструктурата за безбедност и внимание на клиентите, како и др. опрема и инсталации за рекреација, на начин што гарантира дека тие се во добра работна состојба и секогаш се чисти и добро сочувани.

- Ефикасен комуникациски механизам ќе осигури дека сите аномалии откриени од корисниците на плажата или кое било лице вклучено во обезбедувањето на услугите ќе доведе до спроведување на процес за поправка или замена на потребниот елемент.
- Услугата за одржување ќе вклучува превентивни и корективни активности, следени и обезбедени во согласност со план за одржување и чистење, обезбедувајќи дека ќе биде објавено и означено корективното одржување, нудејќи им на корисниците алтернативни употреби за време на висока активност.
- Водење на евиденција за извршените проверки при чистењето и селективното собирање на отпадот.

3.3. ISO 17049:2013 Пристапен дизајн — Примена на брајово писмо на знаци, опрема и апарати

За слепите, како и патниците со оштетен вид, универзално познатото и корисно Брајово писмо е суштински дел од животот, каде и да се. Во согласност со заложбата за тоа дека туризмот треба да биде за сите сетила, развиен е стандард и за примена на Брајовото писмо.

ISO 17049:2013, Пристапен дизајн — Примената на брајово писмо на знаци, опрема и апарати е стандард кој обезбедува барања за користење на Брајово писмо, како универзална алатка насекаде низ светот, овозможувајќи им на патниците со оштетен вид пристап до информации каде и да се.

Опсегот на овој меѓународен стандард ги специфицира **основните барања за Брајовото писмо што се користи на знаците, опремата и апаратите, вклучувајќи ги и димензионалните параметри на Брајовото писмо и карактеристиките на употребените материјали, како и упатствата за практична имплементација.**

Овој стандард е во согласност со 2 одржливи развојни цели од Агендата 2030 на ООН, 10 и 11 цел, односно: Намалување на нееднаквоста во и меѓу земјите, и Да се направат градовите и човечките населби инклузивни, безбедни, еластични и одржливи.

3.4. ISO 23599:2019 Помошни производи за слепи и лица со оштетен вид - Индикатори за тактилни површини за одење

Заедно со претходниот стандард и овој стандард е во насока на подобрување на условите за слепите лица и лицата со оштетен вид.

Стандардот *ISO 23599:2019, Помошни производи за слепи и лица со оштетен вид - Индикатори за тактилни површини за одење*, им помага на таквите лица да постигваат нови месеа многу полесно и побезбедно.

Овој стандард дава **спецификации на производот за тактилни индикатори на површината за одење и препораки за нивна инсталација со цел да се помогне за побезбедна и независна подвижност на слепите или лицата со оштетен вид.**

Овој документ специфицира 2 типа на тактилни индикатори на површината за одење:

- **Модели за внимание и**
- **Модели за водење.**

Двата типа модели, може да се користат во затворени простории и на отворено низ изграденото опкружување, каде што нема доволно знаци за пронаоѓање на патот или за одредени опасности.

Некои земји усвоија други дизајни на тактилни индикатори на површината за одење, базирани на консолидираните наоди на науката, технологијата и искуството, осигурувајќи дека тие можат полесно да бидат откриени и да се разликуваат од повеќето корисници. Важно е дека овој стандард не е наменет да ги замени барањата и препораките содржани во таквите национални стандарди, регулативи или упатства, туку да даде помош и определена унифицираност.

Овој стандард е во корелација со 6 одржливи развојни цели од Агендата 2030 на ООН и тоа:

1. Да се стави крај на сиромаштијата во сите нејзини форми насекаде;
3. Да се обезбеди здрав живот и промовирање на благосостојба за сите на сите возрасти;
8. Промовирање на одржлив, инклузивен и издржан економски раст, целосно и продуктивно вработување и пристојна работа за сите
9. Изградба на отпорна инфраструктура, промовирање инклузивна и одржлива индустријализација и поттикнување на иновации
10. Намалување на нееднаквоста во и меѓу земјите
11. Да се направат градовите и човечките населби инклузивни, безбедни, еластични и одржливи

3.5. ISO 21902:2021 Туризам и сродни услуги — Пристапен туризам за сите — Барања и препораки

Туризмот е еден од најбрзо растечките сектори на глобалната економија. Над 1,5 милијарди луѓе патуваат низ светот, а туристичкиот сектор е вработува 1 на секои 11 работни места, односно 9% од вкупниот број вработени широм светот. Сепак, патувањето може да биде предизвикувачки процес низ целиот синџир на снабдување со туризам, како што е споменато и погоре, за 15% од светското население кое живее со некаква форма на попреченост и има соодветни барања за пристап.

Подобрувањето на пристапноста во туристичкиот сектор подеднакво ќе биде од корист за постарите луѓе, особено имајќи предвид дека учеството³⁷ на лицата на возраст од 65 г. над тоа се предвидува да се зголеми од 9 % во 2019 г. на 16 % во 2050 г.

Лицата со попреченост може да се соочат со физички, сензорни, когнитивни и културни бариери во туристичкиот сектор. Тешко се наоѓаат јасни и точни информации за достапноста на понудата, услугата или дестинацијата. Затоа треба да има конзистентно применети стандарди и подобра обука на туристичките професионалци.

Јавниот сектор има одговорност да промовира универзално достапни туристички средини и услуги за граѓаните и посетителите. Ова може да се постигне со

³⁷ <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>

воспоставување процедури за да се бара пристапност за секој проект што добива јавно финансирање. Се проценува дека јавните набавки сочинуваат помеѓу 15% и 20% од глобалниот БДП. Така, јавните власти можат да покажат лидерство во развојот на туризмот со барање универзален дизајн на тендерите за јавни набавки и при доделување договори за инфраструктура, згради, транспорт и опрема. На овој начин – каде што јавните инвестиции се насочени кон развој на туризмот – планерите, дизајнерите, производителите и добавувачите на туризам ќе бидат охрабрени да создадат пристапни туристички средини и дестинации, со што ќе имаат придобивки за посетителите, бизнисите и локалните заедници.

Во светот сèуште има релативно мала понуда на пристапни услуги во синџирот на снабдување со туризам, додека побарувачката за такви услуги расте. Повеќето, ако не и сите, туристички оператори сакаат да го направат своето искуство пријатно и достапно за сите клиенти.

Многу важно е да се обезбеди пристапност во секој чекор, во секоја фаза од патувањето!

ISO 21902:2021, Туризам и сродни услуги — Пристапен туризам за сите — Барања и препораки, е стандард кој дава соодветни упатства и препораки, со цел да им помогнат одредбите за пристапност, покривајќи информации за широк спектар: од креирање политики, стратегија, инфраструктура, производи и услуги, што е релевантно за целиот синџир на снабдување со туризам. Тоа е применливо за сите видови чинители во туризмот

ISO 21902:2021 е нов стандард. Тој е пишуван од повеќе од 85 експерти, од 35 земји од светот. Донесен е во јули 2021 г. по скоро петгодишна работа на него. До неговото донесување, не постоеше таков сеопфатен стандард за пристапност во туризмот, а имаше определени стандарди за архитектурата, урбанизмот, културно наследство, кои имаат допирни точки со туризмот, но, посебен стандард за пристапност во туризмот не постеше. Интенција е овој стандард е дека тој може да се применува во секој правен систем, во цел свет, и неговата примена е на доброволна основа.

Покажано низ примери пристапниот туризам значи дека на пр.за да може плажата да се смета за достапна, таа мора да нуди тушеви, тоалети и рута што може да ја користат сите. Исто така, пристапните пешачки правци во природната средина мора да обезбедат, меѓу другите барања, континуиран, цврст и стабилен под и сигнализација и мора да понудат детали за маршрутата пред почетокот на рутата. Општо земено, во нивните писмени комуникации, туристичките субјекти мора да користат јасен и едноставен јазик по логичен редослед, со слики и графички симболи каде што е соодветно, и со контрастни бои и лесно читливи фонтови.

Целта е стандардот да стане клучна алатка за спроведување на правото на секој да ужива во туризмот и слободното време. И покрај напредокот во последните децении, во многу земји има уште многу да се направи пред туристичкиот сектор да ги земе предвид потребите на повеќе од 1 милијарда лица со попреченост во светот.

Во текот на 2021 г. и 2022 г., СТО, заедно со партнерите и со експерти, се во процес на кампања за подигање на свеста со цел да се истакне хармонизацијата на пристапниот туризам на глобално ниво со помош на стандарди.

Овој стандард ги исполнува **3 одржливи развојни цели** промовирани со Агендата 2030 на ООН и тоа **8, 9 и 10**, односно:

8. Промовирање на одржлив, инклузивен и издржан економски раст, целосно и продуктивно вработување и пристојна работа за сите

9. Изградба на отпорна инфраструктура, промовирање инклузивна и одржлива индустријализација и поттикнување на иновации
10. Намалување на нееднаквоста во и меѓу земјите

ISO 21902:2021 ги утврдува барањата и дава насоки за „пристапен туризам за сите“. Неговата цел е преку него да се осигура:

- **Еднаков пристап и уживање во туризмот;**
- **Од најширокиот опсег на луѓе;**
- **Од сите возрасти и способности.**

Стандардот во себе содржи:

- **Основни барања;**
- **Политики и стратегии;**
- **Транспорт:**
- **Урбани и рурални туристички простори;**
- **Слободни активности;**
- **Состаноци, иницијативи, конвенции и изложби;**
- **Сместување;**
- **Услуги за храна и пијалоци;**
- **Тур-оператори и туристички агенции**

Постојат 8 Анекси на стандардот кои се однесуваат на:

- **7-те принципи и 29-те насоки на Универзален дизајн;**
- **Табели за користење на принципите и упатствата за универзален дизајн во при дизајнирање на комуникациите во туризмот;**
- **Контраст на боја;**
- **Рецепцијата;**
- **Пристапните јавни тоалети;**
- **Пристаните соби за гости во сместувачките објекти;**
- **Информации за имотот;**
- **Кодови на Меѓународната Асоцијација за Авионски транспорт-IATA**

Постои широк круг на чинители кои се вклучени во овој стандард, и покрај они што се наведени во него, сепак нема никакво ограничување тој да се оденсува и на др. чинители во иднина. Чинителите наведени во него се:

- **Националните туристички тела;**
- **Јавната администрација;**
- **Субјектите кои даваат услуги за сместување;**
- **Субјектите кои даваат угостителски и ресторански услуги;**
- **Транспортните субјекти;**
- **Тур-операторите и туристичките агенции**
- **Субјектите кои даваат услуги за организирање состаноци, иницијативи, конвенции и изложби, како и слободни активности;**
- **Даватели на услуги од др. економски сектори поврзани со туризмот, управувањето со патувања и дестинации;**
- **Вклучувајќи изведувачи и добавувачи на услуги во туристички дестинации; и**

- **Крајните корисници, т.е. туристите и локално население** со или без специфични барања за пристап.

За целите на овој стандард се користат следните **термини и дефиниции**:

- **Пристапен туризам**, кој вклучува заеднички процес на Универзален дизајн со засегнатите страни што им овозможува на луѓето со барања за пристап, вклучително мобилност, вид, слух и когнитивни димензии на пристап, да функционираат независно и правично преку испорака на достапни производи, услуги и средини
- Пристапност;
- Пристапна гостинска соба;
- Пристапна туристичка опсерваторија;
- Алтернативен формат;
- Повеќе средства за презентација, помошно куче;
- Организација за управување со дестинации;
- Инвалидност;
- Систем за подобрување на слухот;
- Оштетување;
- Организација;
- Учество;
- Разумно прилагодување;
- Разумно сместување;
- Барање:
- Простор за одмор;
- Заинтересирана страна;
- Туристичка дестинација;
- Универзален дизајн;
- Употребливост;
- Вербална комуникација

Како што може да се види на Сликата бр.2 со цел да се постигне пристапен туризам, потребна е соработка и интеракција меѓу што е можно повеќе туристички чинители, тргнувајќи од различните туристички оператори, планирањето на патувањата, субјектите во меѓународниот транспорт, како и локалните субјекти во транспортот, давателите на услуги за сместување, услуги за храна, купување и медицински услуги, менаџирањето со одредени туристички локалитети и дестинации.



Слика бр.2 Соработка меѓу различни чинители за пристапен туризам

Пристап кон *ISO 21902* Стандардот кој се базира на прашањата Зошто-Што-Кој-Како-Каде-Кога

Овој пристап на концизен начин овозможува разјаснување на улогата, целите, и имплементацијата на стандардот.

На прашањето **ЗОШТО**, одговорот е затоа што нема доволно легислатива, и целта е да има хармонизиран систем во светот.

На прашањето **ШТО** - одговорот е дека тоа е доброволен стандард, и се однесува на цел туристички синџир во секоја земја, во секој дел од туристичкиот сектор, транспортот, сместувањето, а може да одговара и за скоро цел јавен сектор.

На прашањето **КОЈ** - одговорот е дека тој е изработен по барање на Светската туристичка организација-*WTO*, заедно со партнерите, *ОНСЕ*-Фондацијата за соработка и социјална инклузија на лицата со попреченост од Шпанија, како и Шпанската Асоцијација за стандардизација-*UNE*, здруженија на лица со посебни потреби, стари лица, семејства со деца, и има доста широк пристап при неговата изработка.

На прашањето **КАКО** – одговорот е дека првиот нацрт на стандардот, беше направен како збир на различните искуства на клиентите од различни земји, и е пишуван од експерти од цел свет. Секое поглавје се однесува на различни чинители. Стандардот има т.н.чек-листи и секој субјект може да види дали ги исполнува предвидените услови во него, тоа е направно како поедноставена процедура, а исто така туристичките агенции може од хотелиерите да побараат исполнување на тие соодветни стандарди и во тој случај самите туристички агенции се евалуатори на примената на стандардот.

На прашањето **КАДЕ**- одговорот е дека Меѓународната организација за стандардизација *ISO*, заедно со *WTO*, со вклучено преку 100 експерти, од 35 земји, а целта е да важи во што поголем број земји, односно над 100 земји на сите континенти во светот.

На прашањето **КОГА** – одговорот е токму сега, бидејќи светот е во постКОВИД19 ера и во оваа трета деценија на *XXI* в. треба да се имплементира овој стандард, а со тоа ќе се помогне и на глобално ниво во задоволување на претходно споменатите одржливи развојни цели на Агендата 2030 на ООН.

Синџирот за пристапност, универзалната пристапност, мора да се имплементира во поширокиот туристички синџир на валоризација, односно во:

- Резервацијата;
- Билетите;
- Превозот;
- Храната и пијалоците;
- Сместувањето;
- Екскурзиите.

Големите брендови на туристички објекти во светот се судираат секојдневно со потребата да ги задоволат барањата на секој посетител, и затоа е добро во цел процес на туризмот да има пристапност. На пр. од влезот, пријавувањето, лифтот, собите, резервацијата, чекирањето, во собите на пр. дали вратите се многу тешки за отворање, дали има простор за маневар во собите за лице кое користи количка, сепак ако се работи за лица со попреченост во видот, дека таквите лица си ги знаат местата на своите работи и се ориентира по тоа, и затоа собариците треба да знаат дека иако тие треба да си ја вршат својата работа во однос на хигиената, во таков случај по чистењето треба да ги вратат работите онака како што претходно биле во собата. Тоа се многу секојдневни примери, но многу значајни, и затоа значењето на одредбите од овој стандард и допрва ќе добијат на тежина уште повеќе. Затоа големите брендови развиле соодветна свесност и разбирање за водењето грижа и инклузијата на сите лица со попреченост.

Стандардот има лесно применливи норми, а и е подложен и на константно подобрување. Најдобар пристап е неговата постапна примена, а не да се форсира целосно, наеднаш без да се доволно подготвени државите!

Во однос на процесот на сертификација, не постои наднационален авторитет, тело кој ќе го контролира процесот на спроведување, тој се базира на доброволна основа.

3.5.1. Основни барања и препораки на ISO 21902

Барањата и препораките се применливи за сите даватели на туристички услуги. Давателите на туристички услуги ќе ги направат потребните промени со цел нивната понуда да биде инклузивна и достапна за сите, имајќи го предвид принципот на разумно прилагодување.

Во влезовите на местата каде што се преземаат слободни активности и во др. места каде луѓето чекаат, приоритет треба да им се даде за пристап на лицата со намалена подвижност и сите оние кои имаат др. потреби што создаваат потешкотии во чекањето, на пр. лица со аутистичен спектар, лица со проблеми во менталното здравје проблеми.

Дизајн на пристапни услуги. Давателите на туристички услуги треба да усвојат холистички пристап, осигурувајќи дека во сите делови од своето работење користат пристап со универзален дизајн во сите процеси, со цел да бидат инклузивни и достапни за сите. Значи од почетната фазата, која вклучува информации за клиентите и процесите на резервација, подготовката и извршувањето на патувањето, дизајнот и организацијата на услугите што се нудат на местото на патувањето, и целокупното управување на односите со клиентите.

Суштината на дизајнирањето достапни услуги, со универзален дизајн, е да се осигури дека, секој добавувач соодветно ги задоволува барањата за пристап на клиентите и дека добавувачите соработуваат едни со други, и преку процесот на туристичка валоризација, за да обезбедат непрекинат синџир на пристапност за клиентот.

Дизајнот на пристапни туристички услуги треба да: ги земе предвид различните барања за пристап што ги задоволуваат потребите на туристите, вклучително и лицата со посебни потреби; обезбеди правичен начин на извршување на услугите или тоа да се прави преку разумни прилагодувања каде што е потребно; ги земе предвид безбедноста и сигурноста на корисниците.

Пристапните туристички услуги треба да:

- **Овозможуваат флексибилност и избор;**
- **Имаат доволно залихи за бројот на клиенти, на пр. достапни менија, достапни области во местата, слушалки;**
- **Бидат достапни без доплата секаде каде што е разумно.**

Обезбедувањето платена услуга може да биде подобро отколку да не се обезбедува воопшто услуга.

План за пристап. Давателот на туристичка услуга треба да развие план за пристап и да ја интегрира пристапноста во своите работни планови и плановите за услуги на клиентите за места и активности во рамките на неговата сопственост, управување или контрола, до кои јавноста има пристап.

Пристапноста треба да е интегрална карактеристика на акционите планови за услуги на клиентите и, каде што е применливо, стратешките планови или стратегиските изјави преку:

- Обезбедување на персоналот од т.н. прва линија, да им се дава обука за подигање на свеста за попреченоста, со цел да можат да даваат соодветни информации и помош на лицата со попреченост;
- Идентификување на бариерите за пристапност кои може да се искусат за време на посетата, на пр. со користење алатки како што се контролата на пристапот местата и активностите, и истакнување на таквите бариери во нивните информации што ги даваат.

Информации и комуникација

Обезбедените информации треба да бидат:

- **Јасни и концизни;**
- **Ажурирани и доверливи;**
- **Достапни во различни формати**, вклучувајќи алтернативни формати, на пр., не само во форма на текст, туку и во аудио, Брајово писмо или др. формати;
- **Бесплатни.**

Давателите на туристички услуги треба:

- **Да обезбедат достапност на информации за пристапноста** на сопствените капацитети и услуги понудени во рамките на општите туристички информации;
- Ги идентификуваат **каналите за комуникација**, општи или специфични за туристите со посебни потреби;
- Информациите за пристапноста на објектите и услугите да им ги направат **достапни на релевантниот персонал** и на посредниците;
- Во **рекламниот материјал** да се наведе дали е можно да се контактира со давателот на туристичка услуга користејќи достапни средства, на пр. телефон, факс, е-пошта;

- Обезбедат **објективни, описни податоци за достапноста** на објектите и услугите што се рекламираат за туристите со попреченост, со цел нивно правилно информирање и олеснување на саканата резервација;
- Да имаат **процедури за постапување по поплаки и жалби** во врска со незадоволства за обезбедувањето услуги каде што е рекламираната пристапност.

Специфичните барања се применуваат за информациите обезбедени преку:

- Писмена комуникација;
- Лице в лице, телефонска и видео комуникација;
- Електронска и веб-базирана комуникација.

Писмената комуникација, на пр. брошури, менија, сметки, текст заснован на слики, графики, симболи и знаци треба:

- **Да користи обичен јазик** имајќи го предвид следното: користење корисни наслови за разбивање на текстот; обезбедување јасна и концизна содржина; објаснување на употребените кратенки и акроними; користење на кратки и едноставни зборови; пишување кратки реченици и параграфи; изоставување на непотребни зборови; користење на ист термин за одредена мисла или предмет; избегнување правен, странски и технички жаргон; опфаќање само на една тема во секој пасус; користење на примери; користење списоци, онаму каде што е соодветно; користење табели за да се олесни во разбирањето, некој сложен материјал.
- Да се **даваат релевантни информации** во логичка низа;
- Да има **поддршка на клиентите за лесно пристапување**, разбирање и користење на информациите;
- Да им се обезбеди на клиентите едноставен начин за дополнително појаснување;
- Да се користат **слики, илустрации, фотографии или графички симболи** каде што е соодветно;
- Да се обезбеди **информации во алтернативни формати**;
- Да се означи **опцијата за примање информации преку други уреди**, на пр. информации пренесени преку *Bluetooth, WiFi, 4G*, инфрацрвени зраци до мобилниот уред;
- Да се користат **афирмативни фрази** наместо негативни фрази;
- Да се пишува текстот со мали букви, со соодветно користење на големи букви кога треба и минимално растојание помеѓу зборовите;
- Да се прикажува **текстот во читливи фонтови**, *sans serif*, на пр. *Verdana, Arial* и да биде со соодветна големина, да се избегнуваат закосени или задебелени букви, текстови поредени од сите страни, како и текстови кои се напишани само со големи букви;
- Да се користи **контраст на бои**, т.е. користење различни и контрастни бои помеѓу позадината и напишаните зборови, на обична позадина, т.е. без слики или водни жигови, како што е прикажано на Слика бр. 3, а при тоа да се следат овие препораки:
 - Кога бојата на позадината на знакот не е значително во контраст со околната површина, треба да се користи контрастна граница околу

знакот, на пр. има бои кои имаат контраст повеќе од 70 %, такви се: темносина со мат бела боја 95% контраст, **јаболкова зелена** со бела 72 %, сребрена со **кафеава** 70%.

- **Комбинации на бои** што треба да се избегнуваат се:
 - **жолто**/сиво
 - **жолто** /бело
 - **жолто** /**зелено**
 - **сино**/зелено
 - **сино**/црно
 - **тиркизно**/зелено
 - **црвено**/зелено
 - **црвено**/портокалово
 - **лилаво**/црно
 - **сиво** /црно
 - **црвено**/црно
- Да се **избегнува користење на слични бои** заедно:
 - Пастелни бои контра бело или сиво;
 - Темни бои заедно или контра црно;
 - Поставување светли бои заедно или контра бело.
- **Користење боја на хартија со обоена нијанса од 10%– 15%**. Користењето хартија со нијанса како што е бледо жолта, може да помогне да се намали отсјајот на хартијата, што на некои луѓе им е непријатно.

Неправилно користење на бои со контраст

Правилно користење на бои со контраст

Слика бр 3. Примери за користење на правилен и неправилен контраст на бои

Комуникација лице в лице. Ефективната вербална и невербална комуникација придонесува за подобра услуга за сите клиенти. При вклучување во вербални комуникации, на пр. разговори, презентации, говори, машински гласовни снимки, сигнали базирани на звук како што се огласи за аларм и јавни соопштенија, давателите на туристички услуги треба да:

- **Комуницираат вербално на јасен јазик;**
- **Зборуваат полека и јасно;**
- **Нудат можност за писмена комуникација**, т.е. користење хартија и пенкало за оние кои не можат да слушаат или да зборуваат;
- Даваат **релевантни информации** во логичка низа;
- Дадат поддршка **на клиентите за лесен пристап**, разбирање и користење на овие информации;

- **Слушаат внимателно** што велат клиентите;
- Потврдат дека **клиентите ги разбрале** дадените информации;
- Обезбедат **добра акустична средина т.е. конструкција, материјали** и техничка опрема;
- Обезбедат **добро осветлување** за да може јасно да се видат гестовите и изразите на лицето;
- Понудат **превод од вербалните информации на знаковен јазик** кога е тоа потребно, на пр. јавни презентации или говори;
- Ги разбираат начините на кои телото невербално комуницира, т.н. **јазик на телото**. Невербалните комуникации се однесуваат на начините на кои телото комуницира преку гестови, држење, изглед, контакт со очи, физички контакт, израз на лицето, близина и ориентација.

Телефонска и видео комуникација. При вклучување во телефонски и видео комуникации, на пр. телефонски повици, видео повици, давателите на туристички услуги треба да:

- **Ја земат предвид и невербалната комуникација;**
- **Промовираат употребата на титлови и преводи** на видеата за да се подобри комуникацијата за клиентите со оштетен слух, јазик или тешкотии во учењето;
- Предложат **поврзување од центарот за повици** за да се обезбеди знаковен јазик преку видео.

Кога давателот на туристичка услуга во нивниот **центар за повици** користи интерактивен систем за гласовен одговор, или систем на насочување на повиците, треба да се применат следните барања:

- Системот за насочување на повиците треба да биде што е можно поедноставен, не треба да има повеќе од 3 нивоа, со не повеќе од 4 опции по ниво, и бројот на опции треба да биде наведен на почетокот на секое прашање.
- Системот за повици да означи јазици за избор доколку ги има, при првата интеракција со клиентот.
- На почетокот на автоматизираните опции да се дадат само суштински релевантни информации.
- Опциите да бидат претставени по приоритетен редослед врз основа на бројот и видовите на повици што ги добива добавувачот, на пр., ако барањата за резервација генерираат најголем број на повици, ова ќе биде првата опција што му се презентира на клиентот.
- Кога клиентот не успее да направи признат избор, тој автоматски ќе биде пренасочен да зборува во живо со агент во центарот за повици.
- Кога клиентот е ставен на чекање од системот, ќе се даде музика или друг сигнал за да се покаже дека клиентот е на чекање, со давање информирани за нивниот напредок или позиција во редот на чекање, доколку е можно.
- Повикувачите ќе бидат информирани кога успешно ќе завршат трансакција.
- Кога е неопходно да се префрли клиент на друг агент или оддел за време на повик, треба да се избегнува повторување на непотребно собирање информации.

Тактилна комуникација во средини и згради може да ја олесни ориентацијата и навигацијата на сите луѓе, а особено на лицата кои се слепи или слабовидни. Специфичните средства како **тактилни карти и модели**, позитивно релјефно пишување и цртање, се многу корисни за тактилно препознавање и општо разбирање на организацијата и структурата на просторот. Тактилните модели и претстави треба да бидат придружени со дополнителни формати, Брајово писмо или аудио информации. Акустична комуникација.

Сите содржини, како и најрелевантните информации што се пренесуваат со визуелни средства, исто така треба да бидат дадени во **звучен формат со опис**. Треба да се обезбеди систем за подобрување на слухот, на пр. индукциска јамка, FM-систем, за да им се овозможи на корисниците на кохлеарни импланти и други помошни уреди да пристапат до информации и ефективно да комуницираат.

Аудиовизуелни панели. Дигиталните панели, екрани или табли што се користат за прикажување информации треба да ги следат следните препораки:

- Да бидат поставени **на соодветна висина за читање** за луѓе од сите големини и корисници на помагала за подвижност, на пр. корисници на инвалидска количка, и треба да бидат ослободени од какви било пречки;
- Екраните треба да прикажуваат **релевантни информации** и редовно да се ажурираат;
- Сите информации треба да се надополнуваат визуелно, користејќи текст и аудио, такашто релевантни информации да се пренесуваат на двата начини. во овој поглед, звучниците не треба да се поставуваат блиску до други извори на звук што спречуваат слушање пораки;
- Екранот, не треба да има рефлектирачко стакло, треба да биде заштитен од директна светлина и да се избегнуваат трепкања;
- Динамичната содржина, текстуалната линија и текстот во тек треба да се прикажуваат со доволно време за да се олесни читањето;
- Осветлените знаци со букви во **црвена, зелена** или **сина** боја не треба да се користат на **црна** позадина.

Веб-базирана комуникација. Електронската содржина обезбедена од давателот на туристичка услуга, вклучувајќи: веб-страници, информации за наплата, е-пошта во апликации како маркетинг, резервации, треба да бидат дизајнирани да одговараат на *ISO/IEC 40500:2012 (W3C)* Информатичка технологија — Упатства за пристапност на веб-содржини на *W3C (WCAG) 2.0*.

Информативната содржина во веб-страницата или веб-апликацијата, вклучувајќи на пр. текст, слики, форми, звуци треба да:

- Биде **забележлива**, да може да се користи без оглед на способноста на лицето да гледа, слуша или допира;
- Може **да се користи**, обрасци, контроли и навигација кои се употребливи;
- Биде **разбирлива**, содржината и интерфејсот да се јасни и лесни за разбирање;
- Биде **робусна**, гломазна, содржината да може сигурно да се користи од широк опсег на уреди.

Пристапност до офлајн документи. Дигиталните документи што може да се користат за пренесување информации треба да се зачуваат во формати што ќе ги направат лесно достапни за најширокиот опсег на корисници, вклучително и оние кои можат да

користат читачи на екран или други помошни технологии за навигација и пристап до дигитални содржини. Кога се креираат достапни формати, сликите и табелите со податоци треба да бидат означени со алтернативни описи, а други интерактивни елементи, како што се контроли на формулари или врски. Најчесто тоа се прави во *pdf* или *doc* формати.

Дигитални комуникации базирани на текст. Се смета дека најдобра практика за дизајнирање на дигитални комуникации базирани на текст, на пр., известувања за е-пошта и билтени, да се обезбеди опција за избор помеѓу обичен текст и Јазик за означување на хипертекст (*Hypertext Markup Language-HTML*). Тука се вклучени и автоматски генерираните и индивидуално напишаните пораки на е-пошта, како и пораките за појаснување и потврдување испратени до клиентот.

Обуки. Персоналот треба да биде свесен за специфичните потреби и тешкотии поврзани со низа услови што може да ги имаат клиентите, без разлика дали нивната состојбата се гледа или не. Врз основа на нивната професионална улога, целиот персонал треба да биде обучен да им помага и да ги смести сите туристи, со подеднакво внимание, почит и поддршка. Подигнувањето на свеста на персоналот игра важна улога во минимизирањето на влијанието на потенцијалните недостатоци во пристапот или во решавањето на непредвидените околности. Обуката треба да обезбеди соодветно соодветно знаење за потребите на клиентите со опсег на возраста и функционалните способности.

Во зависност од работната област, **содржината на обуката** и резултатите од учењето треба да вклучуваат:

- **Подигање на свеста и знаење за значењето на човековата различност, инклузивност, универзален дизајн и пристапност;**
- **Идентификација на корисниците на пристапниот туризам** и како да се подобри начинот на кој персоналот ќе комуницира со лицата со попреченост, особено како да: се комуницира со лица со оштетен слух и со глуви гости; се водат лицата кои се слепи или имаат оштетен вид; им се помогне на лицата со пречки во подвижноста кои користат помошни уреди, на пр. корисници на инвалидска количка; се комуницира со лица со когнитивни, ментални или интелектуални оштетувања.
- **Разбирање на принципите за универзален дизајн** и нивна примена во обезбедувањето објекти и услуги, теоретско и практично знаење;
- **Стратешки развој на пристапноста**, на пр. пристапен туризам како деловна можност; справување со поплаките и приговорите од клиентите со попреченост и нивно претворање во можности;
- **Знаење за нивото на достапна понуда на услугите за пристапност** и свесност за постоечките бариери;
- **Маркетинг и промоција** на достапни туристички дестинации, производи и услуги;
- Знаење за **безбедно користење и одржување на техничките помагала** или опремата за пристап обезбедена на местото на посета;
- Препознавање и соодветно реагирање на луѓе кои користат лична поддршка, кучиња за водење и помош, или помошна технологија;
- Давателите на туристички услуги ќе имаат **воспоставени протоколи** за решавање водењето како и користењето на кучињата за помош. На пр., ако има

интеракции со диви животни и како да се одговори на ситуацијата?!; Што да направите ако кучето за помош се однесува лошо?!; Што ако некој од туристите има алергија на кучето за помош?!

- **Евалуација** на обуката.

Обуката може да се одржува во соработка со лица со попреченост или здруженија кои ги застапуваат интересите на лицата со попреченост и да бидат предводени од обучувачи со соодветно знаење за пристапноста и туризмот.

3.5.2. Заеднички функционални барања за изградена средина според ISO 21902

Кога испораката на пристапни туристички услуги³⁸ се одвива во одредена зграда, објект или средина, поврзаната изградена средина треба да биде дизајнирана, конструирана, одржувана и управувана за да обезбеди пристапност за најширокиот опсег на корисници, за да им овозможи на луѓето да пристапат, да влезат, користат, излезат и да се евакуираат од објектот на соодветен начин.

Главната референца за постигнување на оваа цел е стандардот **ISO 21542 Градежна конструкција— Пристапност и употребливост на изградената средина**, која ги утврдува барањата и препораките за создавање одржлива и достапна изградена средина. Тој се однесува на пристапноста на зградите и придружните заеднички простори, вклучувајќи:

- **Места за земање или оставање на патници и паркинг;**
- **Тротоарите и патеките на приодите на зградата;**
- **Пристапни области за прием и информации за посетители, ходници и простори во згради, врати и елементи кои овозможуваат хоризонтална циркулација на секој кат и користење на сите негови простори;**
- **Скали, рампи, лифтови и други механизми кои ја олеснуваат вертикалната циркулација; како и**
- **Елементи кои се однесуваат на безбедноста и заштита од пожари и евакуација.**

Пристап до зграда. Давателот на услуги треба да ги следи главните препораки со информации:

- **Пристигнување со моторно возило, со места за оставање на патниците лоцирани блиску до влезовите**, што овозможува удобен пристап за патниците кои пристигнуваат со такси, јавен превоз или приватни возила, имајќи соодветни димензии и дизајн за олеснување на пристапот за сите корисници;
- **Пристапни главни влезови**, кои лесно се идентификуваат;
- **Системи за ориентација и пронаоѓање патишта** за водење на сите корисници; и
- **Соодветна сигнализација и соодветно осветлување.**

Назначени пристапни места за паркирање. Давателот на услуги треба да ги следи препораките за:

³⁸ Релевантната регулатива на Република Северна Македонија за овие параметри е разработена на крајот на оваа Студија, во делот 4.7. на стр.152

- Поставување на одредени пристапни места за паркирање **блиску до главниот влез, со пристапни патеки** за да се овозможи лесен пристап до зградата или објектот;
- Обезбедување на **доволен број** назначени пристапни паркинг-места за лицата со пречки во мобилноста;
- **Соодветни димензии** и соодветни **површини и дизајн** на паркинг-местата, вклучително и паркирање за долги возила, комбиња со помошни рампи, дигалки или лифтови за сместување на лица со пречки во движењето;
- **Ознака за насочување од влезот** на локацијата или паркингот до одредените паркинг-места и соодветната ознака на одредените паркинг-места;
- **Континуитет на пристапната рута** до и од паркинг-местата до објектите, вклучително и обезбедување на рампи за тротоарите;
- Обезбедување на пристапни системи за контрола на паркирањето.

Патеки до згради. Давателот на услуги треба да ги следи препораките за:

- Одредби за **пронаоѓање на патеки** или друга физичка поддршка на информации, на пр. ознаки, за да се **олесни идентификацијата**, и да се обезбеди пристап до сите корисници;
- **Избегнување на пречки** на патеката или маршрутата и обезбедување на предупредувања за опасност каде што е потребно за да се обезбеди безбедно користење од страна на сите корисници, вклучително и лицата со оштетен вид;
- Параметрите на дизајнот за да се обезбеди **континуирана пристапна рута**, вклучително: наклони со вкрстено паѓање, површини рамномерни и отпорни на лизгање, доволно одводнување на површината и непречена ширина во согласност со протоколот на сообраќај за да им се овозможи на корисниците да се разминуваат меѓу себе, вклучително и лица кои користат колички за мобилност;
- Обезбедување на **соодветен простор и висина за главата**;
- Обезбедување на **скалести патеки**, покрај рампи, за амбулантни лица кои може да имаат потешкотии да користат рампа;
- Обезбедување на **соодветни надолнини** за скалести патеки и рампи;

Рампи. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Процентот на наклон и должина** за да се обезбеди безбедно и независно користење на рампите од сите корисници, вклучително и лицата кои користат колички;
- Дизајнерските **параметри за ширина, надолнини и огради** за поддршка и насочување на корисниците;
- **Дренажни и површински материјали** за да се обезбеди безбедна употреба;
- **Обезбедување на рабовите со заштита** на корисниците од повреди како резултат на паѓање од рампа или наведнат пат.

Влезови на згради. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Лесна идентификација** на локацијата до назначените пристапни места за паркирање, средствата за пронаоѓање патеки, како и ограничена изложеност на дожд и снег, за да се обезбеди безбедно и практично користење;

- **Пристап со нивоа или рамен**, со влезни врати со ниски прагови, за да се овозможи удобен пристап за сите корисници вклучувајќи ги и лицата кои користат уреди за мобилност на тркала;
- **Влезни врати кои се лесни за ракување и со соодветна ширина**, чиста висина и простор за циркулација за да се овозможи непречен премин;
- Обезбедување на **алтернативен пристап/и, влез/ови**, кои се јасно означени, во случај на присуство на скали или ротирачка врата на главниот влез, за да се обезбеди непречен пристап;
- **Влезно-лоби и холови со соодветен простор за маневрирање** помеѓу вратите;
- **Погодно лоцирани информации кои се однесуваат на процедурите за заштита и евакуација од пожар**, вклучително и во **алтернативни формати** за да им се овозможи на сите корисници да ги разберат.

Рецепции, шалтери, бироа и билетарници. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Лесна идентификација** и пристап од влезот на зградата;
- Обезбедување на **систем за подобрување на слухот**, на пр. индукциски систем, за да им помогне на корисниците со слушни помагала;
- Обезбедување **доволно осветлување** и рамномерно осветлување без отсјај, за да се олесни читањето од усните;
- Обезбедување на **пристапни површини за комуникација**, вклучувајќи пишување или трансакции, со соодветен простор за маневрирање за да се приспособи напреден пристап од страна на лица кои користат колички за мобилност.

Пристапни правци во зградите. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- Обезбедување **хоризонтален циркулационен дизајн** кој гарантира дека зградата е достапна за сите луѓе;
- **Обезбедување рампи или лифтови** каде што не може да се избегнат разликите во нивото;
- **Лесна циркулација** со обезбедување на **широки и непречени коридори** кои овозможуваат лице кое користи количка да помине покрај друго лице и да се сврти;
- **Патеки за циркулација кои се без пречки** и опасни испакнатини за да се обезбеди безбедност на сите, особено на лицата со оштетен вид;
- Обезбедување на **тактилни индикатори** за површината за одење за предупредување за какви било промени во нивото, на пр. скали, рампи, платформи, или за олеснување на ориентацијата и циркулацијата за маршрутите кои се дел од големи отворени простори;
- Обезбедување на **внатрешни рампи каде што е потребно**, со најмал практичен процент на наклон и со соодветни нивоа на осветлување за да се олесни безбедната и удобна циркулација на сите;
- **Употреба на лифт** секогаш кога промената на вертикалната висина е поголема од еден кат;

Подни и сидни површини. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- Обезбедување на подни површини кои се отпорни на лизгање кога се суви или влажни, за да се обезбеди безбедност на корисниците;
- Обезбедување на цврсти и стабилни површини на подот што не претставуваат опасност, на пр. избегнување лабави или подигнати агли;
- Обезбедување на континуирани визуелни и, или тактилни површини за предупредување на опасности или насочување на лица со оштетен вид;
- Обезбедување на подови и сидни површини кои не влијаат на перцепцијата и ориентацијата, на пр. да немаат отсјај, контраст со мебелот и сидовите;
- Параметри на дизајнот кои придонесуваат за акустична средина која ја поддржува ориентацијата на лицата со оштетен вид.

Врати и уреди за врати. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- Дизајнерски параметри за врати со соодветна **ширина и висина и со лесно ракувачки уреди** на вратата, на пр. кваки и прагови, на ниво за да се олесни користењето за сите корисници;
- Обезбедување на **соодветен простор за маневрирање** на погодно ниво од двете страни на вратата;
- **Визуелен контраст помеѓу вратите**, рамките на вратите, соседните сидови и подови за да се олесни навигацијата и циркулацијата;
- Употреба на **визуелни панели** во вратите за да се олесни безбедноста;
- Обезбедување на **визуелни индикатори** на застаклените врати и панели за да се помогне ориентацијата и да се спречат судири за сите корисници, а особено за лицата со оштетен вид;
- Обезбедување на **дополнителна пристапна врата** каде што има ротирачка врата;
- Препораки за **огноотпорни** врати.

Прозорци и рачки на прозорците. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- Прозорци кои се **лесни за ракување**;
- Со **соодветно позиционирање и дизајн** на рачките, што може да се користи само со една рака или далечински управувач;
- **Соодветна висина** на долните рабови на застаклувањето за да му се овозможи на лицето што седи да може да гледа низ прозорецот.

Скали. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Рамномерни скалила и висина** на скали, без отворени подигачи или шуплини што може да претставуваат опасност за сопнување;
- **Визуелни ознаки за идентификување на работ** на секој чекор и тактилни ознаки на врвот на влезните надолнини;
- Скалила со **соодветна ширина** меѓу оградите за поддршка на редовна употреба и проток на пешаци, а во случај на пожар да се овозможи евакуација на лица

кои користат уреди за евакуација, на пр. стол за евакуација, додека се дозволува пристап на службите за итни случаи;

- **Минимални нивоа на осветлување** за да се олесни безбедната циркулација.

Огради и Парапети. обезбедуваат средства за поддршка, стабилност и водење на корисникот, кога се качува или спушта по скали или рампа. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Обезбедување на непрекинати огради** од двете страни на скалите или рампите за поддршка и насочување на корисниците;
- Дизајнерски параметри за висини на монтирање и хоризонтални продолжетоци;
- Огради со **големина, форма и површина што е лесно зафатлива**, со визуелен контраст и тактилни информации за поддршка на водење на лица со оштетен вид.

Лифтови. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Широчина на вратите** на подигнување и **димензии на кабината** што можат да примат низа уреди за мобилност на рачни и напојувани тркала и помагала за одење;
- Обезбедување **огради, огледало** во кабината и каде што е предвидено, преклопено седиште;
- Дизајн параметри за **подни и ѕидни површини, материјали, осветлување** и контроли за да се приспособат на сите корисници;
- **Предупредувања** за итни случаи;
- Обезбедување на **уреди за алармирање** кој е двонасочен комуникациски систем, трајно поврзан со безбедносна точка која има екипаж.

Вертикални и платформи за подигнување со наклон се користат за да се обезбеди пристапност во зграда, кога не е можно да се имплементираат решенија како што се рампи или лифтови. Вертикалните и наклонетите платформи за подигање се дизајнирани да се користат самостојно, а исто така и со придружник. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Димензии** на платформата што можат да примат низа рачни уреди и уреди за движење на тркала со погон;
- **Пристап** до контролните уреди;
- **Локација** во однос на соседните противпожарни елементи и области на спасувачка помош

Ескалаторите и подвижните патеки не можат лесно и безбедно да ги користат многу лица, вклучително и лица со попреченост во движењето или сензорни оштетувања, како и постари луѓе и мали деца. Сепак, тие можат да се вградат како начин да се надополнат пристапните рути во поголемите згради и објекти за јавна употреба со голема густина на корисници. Некои лица со помагала за движење можат да се чувствуваат удобно и можат самостојно да ги користат.

Лифтовите се попогодни за повеќето луѓе со попреченост, а особено за лицата кои користат помошни средства за движење, на пр. корисници на инвалидски колички,

патерици, и лица со помошни кучиња. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Безбедносни предупредувања** на врвот и на дното на ескалаторите;
- **Дизајнерски параметри за наклонети** подвижни прошетки што одговараат на оние за рампи.

Тоалети и санитарни простории. Кога се обезбедуваат јавни тоалети за општа употреба, разгледувањето на пристапноста во дизајнот може да биде од корист за многу корисници кои можеби немаат специфични барања за пристап или оштетувања. На пр. пространите простори за тоалети им користат на луѓето кои се дебели; добар визуелен контраст помеѓу ѕидови, подови, врати и ориентација за прицврстена поддршка на сите корисници, а особено на лицата со оштетен вид; писоари обесени на ѕид со различни висини се погодни за лица кои се високи или ниски; обезбедувањето шини за фаќање покрај мијалникот е од корист за луѓето кои се постари и луѓето со лоша рамнотежа; чешмите со еден лост се лесни за ракување за корисници со привремени повреди или артритис; а доволното осветлување придонесува за практично и безбедно користење на тоалетите од страна на сите корисници. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- Одредби за **минималниот број на пристапни тоалети** според видот на туристичкиот објект, каде што не е наведено во националното или локалното законодавство;
- **Параметри на дизајнот** за казанчето за вода од тоалетот, за амбулантни инвалиди, на пр. **висина на тоалетното седиште, чист простор за маневрирање, тип на врата, обезбедување на шини за држење** и независно снабдување со вода покрај тоалетот;
- Дизајн, распоред, димензии и приклучоци за различни типови на **тоалети достапни за корисниците на инвалидска количка** со простор за маневрирање за да се овозможи фронтален, кос и страничен пренос до и од тоалетното седиште, независен довод на вода покрај тоалетот, соодветен тоалет и мијалник, шини за држење, системи за итни случаи, вклучувајќи визуелни аларми и надгледувани уреди за итни повици;
- Дизајнерски параметри на ѕидни **писоари** за корисници на инвалидска количка и корисници кои стојат, онаму каде што е предвидено;
- Дизајн параметри, распоред, димензии и приклучоци за **тушеви** со пристап на ниво, погодни за корисници на инвалидска количка и амбулантни лица со посебни потреби, на пр. соодветен простор за маневрирање, обезбедување на туш седиште и шини за држење, контроли за туш и глава за туш, лесни за дофат и употреба;
- Дизајнерски параметри, распоред, димензии и приклучоци за **бањи со када**, онаму каде што е предвидено, со површина за пренос, шини за фаќање и одредби за да се овозможи употреба на мобилна или тавански монтирана дигалка.
- Бањите, тоалетите и санитарните јазли, исто така, може да вклучуваат објекти како што се **простории и шкафови за преслекување на бебиња**, мијалници и санитарни јазли треба да бидат обезбедени во тоалетите и за мажи и за жени.

Осветлување. Имањето соодветно осветлување е особено важно за лицата со оштетен вид, а исто така тоа осигурува дека лицата со оштетен слух можат да читаат од усните или правилно да гледаат преведувач на знаковен јазик. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Координација на вештачкото осветлување со природната светлина;**
- Улогата на вештачкото и природното осветлување и потенцијалните **проблеми поврзани со отсјајот, рефлексите, засенчените области и џебовите на светло, и прекумерните темни контрасти;**
- **Нивоата на осветлување за области** со различни функции, на пр. пристапни правци, шалтери, бироа, тоалети.

Опрема, контроли и прекинувачи. Контролите и прекинувачите инсталирани долж пристапната рута, на висина која е достапна за лица кои седат во инвалидска количка или користат уред за подвижност на тркала, им овозможуваат на луѓето безбедно и независно да управуваат со нив. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- **Локација за инсталација и одредби за маневрирање** за да се олесни пристапот и користењето;
- **Висини на монтирање** на опремата, контролите и прекинувачите, на пр. термостати, брави за врати, прекинувачи за светло, за да се олесни ракувањето за лицата со попреченост;
- Обезбедување на **визуелен контраст**, тактилни и Брајови знаци;
- **Нивоа на осветлување** за да се олесни работата и читањето каде што е потребно;
- **Растојание** помеѓу соседните тела;
- **Функционален дизајн** и механизми за активирање;
- Распоред, висини на монтирање и известување на системите за чекање, на пр. бариери за водичи, уреди, на пр. диспензери за билети и контроли, на пр. бројач на услуга, идентификација на локацијата на услугата;
- **Пристапност и употребливост на јавните телефони;**
- **Локација и пристапност** на уредите и контролите на **машините за издавање билети**, автоматизираните **банкомати** и др. **автомати.**

Мебел. Објектите за седење и мебелот во јавните згради им обезбедуваат на луѓето место да чекаат, да се одморат или едноставно да ја добијат услугата. Давателот на услуги треба да ги следи препораките со информации за:

- Обезбедување на **места за седење со различни видови мебел за седење**, на пр. со или без потпирачи за грб, потпирачи за раце, фиксни седишта, за да се олесни седењето и стоењето за голем број корисници, на пр. подебели лица, постари луѓе, бремена жени;
- **Дизајн параметри на маси, бироа, шалтери, дисплеи** и сличен мебел, така што ќе бидат достапни и употребливи за секого, вклучително и лица кои користат колички;
- **Места за седење во чекалиците**, за корисници на уреди за движење со тркала, за да не се наруши општата циркулација;
- **Грижа за лица со кучиња водичи** или други помошни кучиња.

Означување. Дизајнот на таблите што ги зема предвид потребите за пристап на разновиден опсег на посетители со различни функционални барања, им овозможува на туристите да лоцираат места и можни опасности и да се ориентираат во непозната средина.

3.5.3. ISO 21902 и политиките и стратегиите за јавниот сектор во однос на пристапноста

Туристичките дестинации кои имаат за цел да се позиционираат како инклузивни и отворени за сите посетители, треба да ги засноваат своите активности во контекст на барањето за „Пристапен туризам за сите“, што овозможува соодветно и добро координирано планирање, спроведување, следење и редовни подобрувања. Стратегиите за пристапен туризам претставуваат конкретни активности за спроведување на усвоените политики и за пристапниот туризам да биде одржлив, профитабилен и конкурентен. Опсегот на овие политики и стратегии ќе зависи од низа фактори, меѓу кои: нивото на развој на туризмот, бројот на посетители и социо-економските фактори. Препораките насочени кон јавната администрација може да се имплементираат од **широк опсег на чинители**, и тоа:

- **Националните органи надлежни за туризмот**, задолжени за креирање политики и регулаторни инструменти;
- **Националните туристички организации**, Организациите за управување со дестинации, кои се задолжени за маркетинг и промоција на различни нивоа, национални, регионални и локални, кои можат да бидат со различни модели на управување, јавно или јавно-приватно;
- **Законодавци** на национално и локално ниво;
- **Други национални, регионални и локални тела**, вклучително општинските одделенија задолжени за: слободно време и туризам, развој на инфраструктура, образование, култура, индустрија, трговија, здравство и социјални работи и други тела кои прават договори за интервенции поврзани со туризмот преку постапки за јавни набавки.

Предлози за јавната администрација. Националните органи надлежни за туризмот, Националните туристички организации, Организациите за управување со дестинации, и другите јавни тела задолжени за туризмот на национално, регионално и локално ниво, играат суштинска улога во создавањето на пристапна средина за процесот на консултации помеѓу различните засегнати страни при дизајнирање и усвојување политички рамки релевантни за пристапниот туризам. Со цел да се спроведат на вакви цели, органите на јавната администрација треба да ги преземат следните активности:

- **Примена на универзалниот дизајн** или во рамките на општото туристичко планирање или како специфична стратешка акција, или комбинација;
- **Развивање на нормативни инструменти** кои обезбедуваат примена на принципите на универзален дизајн во туристичката инфраструктура, производи и услуги.
- Развивање на механизми кои ќе им овозможат на јавната администрација да ја **следи усогласеноста со спроведувањето на релевантната легислатива за**

пристапност од страна на засегнатите страни од туристичкиот сектор и да применува санкции, кога тоа е потребно;

- **Поттикнување на инвестициите за обнова или прилагодување** на постојната туристичка инфраструктура, производи и услуги, и развој на нови;
- Развивање механизам за **отчетност за јавната администрација** во однос на исплатата на средствата наменети за промовирање на пристапноста, како и инструментите за мониторинг за да се процени на резултатите од нивното користење;
- **Собирање систематски повратни информации од посетителите и статистика** со бројките, задоволството, однесувањето, трошењето и други варијабли со цел да се измерат и следат резултатите од пристапните туристички политики и акции и да се подобрат севкупните перформанси на дестинациите.
- Треба да се вклучат **квалитативни прашања поврзани со пристапниот туризам во анкетите за задоволството на посетителите**, на пр. број или лица со попреченост, тип на попреченост, број на придружници на патување, имајќи предвид дека попреченостите се различни по природа и не може секогаш лесно да се квантифицираат;
- **Обезбедување релевантни информации до давателите на услуги** за сите достапни инструменти и шеми за обука кои им овозможуваат да одговорат на различните потреби на клиентите.
- **Консултирање со различни организации за заштита на лицата со попреченост** и заинтересираните страни во туристичката индустрија во текот на сите фази на планирање и развој на пристапниот туризам;
- **Поттикнување, наградување и ширење на најдобрите практики** во пристапниот туризам;
- **Обезбедување информации за пристапноста** на објектите и услугите. Овие информации треба да се обезбедат на пристапен начин.

Овие акции може да се развијат или промовираат од органите на јавната администрација во следните рамки:

- **Законодавство, политики, стандарди или упатства;**
- **Подигање на свеста и обука;**
- **Истражување и иновации** во пристапниот туризам;
- Стратегии за **маркетинг и промоција;**
- **Управување со пристапноста во туристичките дестинации.**

Законодавство, политики, стандарди или упатства. Јавните администрации треба да се охрабрат да усвојат политики или соодветна нормативна рамка релевантна за **пристапноста во туризмот**. Политиките, стандардите и упатствата за легислативата за пристапност треба да се усвојат врз основа на принципите на еднакви можности за сите, без дискриминација на лицата со попреченост. Таквите инструменти треба да ги почитуваат следните основни принципи:

- **Пристап до инфраструктурата, производи и услуги** за лица со каква било форма на попреченост, физичка, сензорна и интелектуална, или специфичен услов за пристап;
- **Елиминирање на физичките, информативните, културните бариери и бариерите на ставовите**, за постигнување пристапност;

- Обезбедување на **интегритет на пристапниот туристички синџир на вредност**, така што сите елементи да се соодветно покриени со законодавна рамка;
- Разгледување на принципот на **разумно прилагодување**;
- **Консултации** со засегнатите страни.

Политиките и нормативните инструменти во областа на пристапноста треба да ги опфатат средини и услуги што ги користат туристите и локалното население, особено оние директно поврзани со туристичкиот сектор, и тоа:

- **Изградени средини;**
- **Јавни и урбани простори;**
- **Културни добра;**
- **Инфраструктура;**
- **Превоз;**
- **Комуникација и информации;**
- **Општи и посебни услуги;**
- **Обука.**

Регулативата за пристапност треба да се развие на еден од следните начини:

- **Со додавање на законската регулатива за пристапност во општото туристичко законодавство;**
- **Со донесување посебен закон за пристапен туризам;**
- **Преку развивање на општа легислатива за пристапност** која го опфаќа целиот синџир на вредност на туризмот, земајќи ги предвид спецификите на секторот;
- Преку **развивање на други правни или регулаторни инструменти** во зависност од владината и административната структура на секоја земја со цел да се обезбеди нормативна рамка и да се одговори на вклучувањето на лицата со попреченост во туризмот.

Откако ќе се усвои нормативната рамка, јавната администрација треба да продолжи со следните активности:

- **Дисеминирање на специфични барања** кои им овозможуваат на различните засегнати страни да го проценат степенот на пристапност;
- **Поставување приоритети за примена** на нормативните инструменти;
- **Координирање на спроведувањето на конкретни акции и проекти** насочени кон подобрување на универзалната пристапност;
- Применување **прописи кои ги дефинираат минималните барања за пристапност;**
- **Усвојување технички стандарди и индикатори** за да се проценат нивоата на пристапност во дестинациите и да се промовираат конзистентни униформни шеми за проценка врз основа на принципите на универзален дизајн;
- Воспоставување **економски и фискални стимулации за туристичките компании** да ги применат барањата за пристапност;
- Промовирање на **програми за обука;**
- Развивање **програми за поддршка кои го поттикнуваат трудовото вклучување на лицата со попреченост.**

3.5.4. Елементи на сообраќајната циркулација според ISO 21902

Транспортни постојки на кеј, интермодален трансфер, автобуска постојка. Кога местото од каде што тргнува или пристигнува превозното средство не е урбано, на пр. автобуски постојки, такси и др. мали транспортни возила, туристички автобуси, треба да се примени ова:

- Да има **ознака за точната локација** од каде што тргнува или пристигнува транспортното средство;
- Да се **обезбеди простор за безбедно качување и слегување** на патниците, на висината на подот на возилото, за да се овозможи качување и симнување од возилото;
- Во случајот со автобусите, или патен транспорт, поврзаната инфраструктура треба да се наоѓа на тротоарот или да **вклучи стандардизирани тротоари со рабови** опремени со рампи за тротоарите, за да се постигне подобро позиционирање на рампата до возилото или за побезбедно качување на патниците;
- **Засолништата, кај автобуските постојки**, треба да бидат обезбедени со **минимално растојание од препреки** од страничен или централен пристап до структурата на постојката или тендата. Просторот во засолништето треба да биде доволно за да се сместат одреден број луѓе и корисници на инвалидска количка;
- Засолништето треба да има елементи кои **обезбедуваат сенка** или засолниште од сонце, дожд и ветер. Исто така, треба да има добро дизајнирани седишта и потпори;
- Дизајнот на засолништето или постојката треба да ја олесни неговата локација и да обезбеди **информации за транспортната услуга** во него, на пр. број на застанување, линии, возни редови, на пристапен начин, т.е. визуелен, акустичен и во алтернативни формати со користење на различни технологии;
- **Тактилниот под на постојката** може да се користи за да се олесни неговата локација и да се означи предупредување во јазот помеѓу фиксната површина и возилото
- На пероните, автобуските постојки или постојките за такси или др. места за чекање за мали возила за јавен превоз, каде што чекањето е обично пократко, треба да има **елементи за потпора на различни висини**;
- За такси стојалиштата, често има само еден **локациски сигнал со информации, како телефонски број**. Доколку е така, тие треба да се придржуваат до сите укажувања дадени во однос на нивната локација, ознаката и обезбедувањето информации за да се обезбеди пристапност.

Надворешна хоризонтална циркулација. Хоризонталната циркулација треба да биде во согласност со националните прописи за патишта и прописите за пристапност на улиците;

- **Пешачките области** треба да земат предвид **најмалку 1 пристапна пешачка рута** за да стигнат до која било точка од туристички интерес или услуга за туристите, на пр. пристап до сместување, транспорт;

- **Улиците** треба да ги содржат сите детални барања за **пристапни правци, и циркулација на простори.**

Простори за циркулација и пристапни пешачки правци. Пристапните пешачки правци треба да бидат со **доволна ширина и висина** за да гарантираат можност за циркулација, преминување и маневрирање за сите пешаци, на пр. луѓе со оштетен вид кои користат кучиња водичи, лица кои користат инвалидска количка. Урбанистичките елементи на пристапната пешачка траса треба да се усогласат на уреден начин и без да се попречуваат на чистиот премин на пешачката патека. Во комерцијалните области, треба **да се избегнуваат препреки**, на пр. знаци, производи за продажба, маси и столови, чадори за барови, тенди, кои ги нарушуваат пристапните рути.

Површински материјали и тротоари. Неповолните временски услови, на пр. дожд, мраз, снег, треба да се земат предвид при пристапноста на тротоарот во однос на отпорноста на лизгање и леснотијата на одење. Затоа, тротоарот треба да не се лизга на суво или влажно и да се одржува без снег, мраз, лисја или кој било друг елемент што го отежнува одењето. Исто така, распоредот на решетки и одводи треба да има големина што не го попречува поминувањето со инвалидска количка, бастун и сл.

За **Пешачките премини** важат следните барања и препораки според стандардите:

- Треба да имаат **соодветна ширина** за да им овозможат на две лица да го минуваат коловозот заедно, или лесно и безбедно да се разминуваат меѓу себе и без непотребно одложување или пречки;
- Треба да бидат **соодветно лоцирани и јасно обележани** и без пречки, да бидат видливи за сите пешаци;
- Треба да имаат **рамномерен пристап со рампа за тротоарите** или подигнат патен премин, на пр. со соодветни попречни и надолжни косини, за да им се овозможи на сите поединци, вклучително и луѓето кои користат колички, родителите со колички и оние со потешкотии при одење да го преминат коловозот независно, лесно и безбедно;
- Да има **тактилно предупредување** за лицата со оштетен вид низ целата ширина на рамната површина каде што има пад на тротоарот или подигнат пат;
- Каде што е потребно, треба да се **обезбедат звучни сигнали** за статусот на семафорите за лицата со оштетен вид;
- Таму каде што се обезбедени **визуелни сигнали** за вкрстување, тие треба да се дополнат со звучни сигнали.

Велосипедските патеки треба да имаат посебен дел од пешачката патека и тие не треба да го спречуваат користењето на расположливиот дополнително поставените работи и капацитети, на пр. автобуски постојки, рампи за тротоарите. Иако постојат различни критериуми за приоритет, во различни земји и системи, треба да се обезбеди пристапност и безбедност на пешаците во секој случај!

Во однос на **Скалите и Рампите:**

- Надворешните рампи и нивните приоди **треба да имаат соодветна дренажа**, за да се избегне течење на вода по рампата или да се собира вода на косините и приодите;

- **Одводната решетка** која е во границите на рампата треба да биде поставена на исто ниво со површината и да има тесни отвори, нормално на пешачката патека на движење, за да се избегне непријатност или заглавување;
- **Површинските материјали** што се користат за надворешната рампа треба да бидат издржливи и лесни за одржување, и треба да бидат отпорни на лизгање кога се влажни;
- Материјалот од оградите предвиден за надворешни скали или рампи треба да има слабо спроводливи својства на топлина за да се избегне непријатност кога корисниците ќе ги фатат.

Јавните услуги во пешачките туристички рути, опфаќаат:

- **Место за седење**, по должината на туристичките рути ќе има достапни места за одмор со соодветни седишта, на пр. висина, потпирач за грб, потпирач за рака, и заштитна зона, на пр. од дожд, сонце, ветер, снег;
- **Јавни тоалети**. Треба да се промовираат јавни тоалети за да се олесни нивното користење од страна на туристите. Овие тоалети треба да бидат пристапни, т.е. лесни за лоцирање и користење, и треба да имаат димензии и карактеристики за да го олеснат користењето на секое лице, без оглед на нивните можности
- **Туристички информативни центри**, во главните точки на градот треба да има туристички информативни пунктови. Овие простори треба да бидат достапни, на пр., локација, простор за маневрирање, шалтер, визуелни и акустични информации.
- **Пристапни урбани системи за пронаоѓање рути за туристите**. Треба да се промовира употребата на специфични достапни елементи во урбаната средина, како што се урбаните мапи, насочната сигнализација за пешаците од точките на интерес, светлината и осветлувањето, пешачките правци и сл. Може да се користат и пристапни мобилни апликации кои обезбедуваат информации за пристапноста на тоалетите, рестораните и сл. Локациските мапи на одредени точки на маршрутата треба да бидат обезбедени со индикации за пешачките патеки, простори, растојанија, достапни услуги или да се специфицираат достапните маршрути и моменталната локација.

3.5.5. Посебни барања на ISO 21902 за посебните туристички области

Опкружувањето на местата од туристички интерес. Околината на туристичките атракции, т.е. блиски музеи, споменици, станици, хотели, плажи се области со поголем прилив на туристи кои можеби не се запознаени со градот, па затоа треба да се земе предвид пристапноста на таквите елементи и простори, особено:

- **Резервација на паркинг-места и резервирани места** за лица со намалена подвижност и континуирани и безбедни рути за пешаци;
- **Приклучоците со јавниот превоз и обезбедувањето области на поврзување** со и до јавниот превоз, треба да имаат едноставни и прецизни информации за услугите што се обезбедуваат таму на пр. дестинации и распореди;
- **Надворешна ознака со знаци за пешачките рути** до кои се оди или од кои треба да се враќа до точките на интерес во градот, на пр. од урбаниот центар.

Туристички рути во локалитетите со културно-историско наследство и историските центри на градови. Во многу туристички дестинации, историскиот центар на градот е една од најпосетуваните области, но се среќаваат потешкотии за пристапноста на некои од посетителите. Поради оваа причина, треба да се исполнат следните специфични барања и препораки:

- Тротоарите треба да имаат **доволна чиста ширина за поминување на обично лице и корисник на инвалидска количка**. Доколку тоа не е можно, треба да се разгледа можноста за пешачење, т.е. ограничување на пристапот на улица само за пешаци;
- **Пристапната пешачка патека треба да биде рамна**, со избегнување на употреба на калдрма или поединечни тротоари со посебни парчиња. Ако тоа не е можно, едно решение може да биде да се обезбеди рамна патека со спојници меѓу калдрмата израмнети за да се олесни минувањето на инвалидски колички, колички за бебиња и сл., за да нема сопнување и паѓање. Исто така, треба да се осигура дека површината не е лизгава, во суви или влажни услови;
- Во **сложените маршрути, треба да се засили ознаката за насочување и сигнализацијата** на главните точки на интерес и референтни точки, со цел да се олесни ориентацијата на туристите и да се спречи губењето на луѓето;
- Треба да се **олесни сместувањето на превозните средства** за лицата со пречки во движењето, особено кога целиот центар е многу тешко да се помине. Треба да се дозволи премин на приспособени возила, кои обезбедуваат услуги за лицата со посебни потреби, дури и во ограничени простори. Покрај тоа, близината на постојките на јавниот превоз треба да се олесни без да мора да се пешачат долги растојанија.

Археолошки локалитети. При ископувањата на археолошките локалитети, областа што може да се посети треба да биде достапна во целост со пристапен план на патување, но мора да се внимава да не се оштетат самите карактеристики кои на прво место ја прават локацијата атрактивна. Треба да се земат во предвид;

- **Пристапноста на рутата, и треба да се избегнуваат скали и рампи со стрмна падина.** Трасата треба да има **соодветна ширина за минување на две лица или за маневрирање на инвалидска количка**, а дополнително треба да има странични штитници, кога тоа е неопходно без да се попречува погледот на археолошките остатоци;
- **Материјалите за подот и решетките**, кои се од челик треба да се избегнуваат бидејќи бастун, патерица, потпетици од чевли може да се заглават или закачат, што ќе резултира со потенцијални паѓања. Покрај тоа, таквиот под може да предизвика проблеми со вртоглавица;
- **Местото треба да биде добро осветлено** во целост за време на работното време, без разлика дали е дење или ноќе.

Туристички рути во трговски улици и области за одмор и угостителство. На улиците или комерцијалните области на туристичките дестинации, голем број луѓе и елементи може да ја попречат пристапноста, па затоа во овие области треба посебно да се разгледаат и треба да се:

- Обезбеди ознака, така што секогаш да има **референца за водењето на туристите**, и покрај бројот на луѓе и елементи;

- **Комерцијалните елементи**, вклучително и елементите во продавниците, на пр. информации за менија, примероци на производи, треба да бидат наредени така што тие да бидат **лесно забележливи и да не претставуваат пречка** за туристите;
- **Пристапот до продавниците е важен** за секого, и продавниците со скали треба да се избегнуваат. Дополнително, треба да се избегнуваат продавници со збунувачка или тешка идентификација.

Културен туризам. Музеи, изложбени сали, центри за изведба и згради од туристички интерес, вклучувајќи: стадиони, фабрики, облакодери, тематски паркови, споменици, центри на градови или која било атракција каде има нешто да се доживее, открие или научи отсекогаш биле посакувани култни центри за туристите. Покрај обезбедувањето пристапност до изградената средина, треба да се обезбеди дека содржината е пристапна и дека таа е претставена во различни формати, со цел, информациите и сетилните искуства да се пренесат на секој човек на начин на кој може да се разберат и согледаат.

Давателот на услугата ќе понуди алтернатива на лицата со попреченост што ќе им овозможи да уживаат во искуство преку активности и услуги кои се обезбедуваат периодично или на нивно барање.

За да се обезбеди пристапност до содржината, треба да се земат предвид следните мерки:

- **Рекламите треба да се однесуваат на широк опсег на луѓе, со користење на различни формати**, на пр. лесни за читање, видеа на знаковен јазик;
- **Услугите за резервации** треба да се обезбедат на начин што е достапен за лицата со попреченост и да се обезбеди правично ниво на услуга;
- **Достапните и различни образовни програми** треба да се однесуваат за различните сетила;
- Треба да се избегнуваат **интелектуални, културни и јазични бариери**;
- **Музеите треба да земат предвид повеќе интелектуални нивоа и да го споделат своето знаење на различни начини**;
- **Информациите** треба да се даваат во **алтернативни формати**, на пр. акустични, визуелни, тактилни;
- **Музеите треба да дозволат артефактите да се допираат секогаш кога е тоа можно, или треба да направат скалести модели, реплики во 3Д** или едукативни листови во релјеф што ќе ја идентификува содржината на оригиналот. За позицијата на тактилни предмети, на пр. планови, експонати, во многу посетените музеи треба да се земе предвид дека за нивно доживување е потребно време и тивка средина. Треба да се дадат и кратки информации со подигнати тактилни букви и Брајово писмо;
- **Треба да се користат високи контрасти меѓу експонатите и нивните позадини**, како и можност да се гледаат од кратко растојание;
- **Информациите во текстот на етикетата на изложбата треба да бидат соодветни и достапни** во однос на нивната локација и дизајн, на пр. висина, големина на текстот, контраст, подигнати тактилни букви и Брајово писмо;
- Обезбедувањето на **систем за подобрување на слухот** за да им помогне на корисниците на слушни помагала за време на патувањата, работилниците или настаните, на пр. индукциски јамки, FM системи, или слушалки со приемници;

- Треба да се обезбедат **услуги на знаковен јазик**. Видеата на знаковен јазик може да се користат на постојаните изложби;
- **Мебелот, особено стаклените витрини или футроли, треба да бидат ергономски**. Луѓето кои стојат или седат на различни висини треба да имаат добар поглед на артефактите;
- Треба да се понудат технолошки ресурси, како што се **аудио и видео-водичи**, кои се исто така пристапни во однос на нивниот начин и работење и нивните комуникациски ресурси со аудио опис, затворени натписи и знаковен јазик каде што е соодветно. Може да биде вклучена и содржина достапна преку Интернет;
- Развојот на информационите технологии, информативните панели, интерактивните екрани и интернет апликациите, на пр. инфрацрвени зраци, дводимензионални кодови, **QR-кодови**, треба да бидат подеднакво достапни за сите луѓе, и затоа треба да одговараат на техничките барања на ISO 9241-20:2008 Ергономија на интеракција човек-систем;
- Доколку се нудат интерактивни игри за деца, тие треба да бидат пристапни;
- **Водичите треба да добијат обука за подигање на свеста** и да имаат знаење за користењето на уредите за лицата со попреченост;
- Треба да се **воспостави соработка со организации или експерти** кои ги застапуваат интересите на лицата со попреченост;
- Треба да се гарантира **соодветно осветлување**, а треба да се избегнуваат рефлексии и вознемирувачки отсјај на различни висини на очите и агли на гледање;
- **Информациите за изложбата и артефактите**, во брошури, публикации, треба да бидат понудени во **различни формати**, на пр. поедноставени маршрути, поедноставен и концизен опис на изложбата и артефактите, водичи со големи букви, со високи контрасти, публикации во аудио формат;
- На места за кои се очекува да бидат преполни или да имаат бучна позадина, треба да постои **тивок простор или просторија за одмор** за лицата со попреченост, и за др. луѓе на кои можеби ќе им треба да се одморат.

Кина, театри, концертни сали и аудиториуми. Информациите за кината, театрите и аудиториумите, како и нивните програми треба да се обезбедат во различни и **достапни формати**. За да се обезбеди **пристапност на резервации на билети**, треба да се обезбедат различни опции, на пр. преку веб-страници или лично, и треба да се гарантира нивната пристапност, на пр. достапна веб-страница, физички пристап до продавницата за билети, пристап до главните информации.

За овие простори да бидат пристапни, давателите на услуги треба да обезбедат обезбедување на пристапни резервирани простори во сите простории и обезбедување алтернативи за пристап до содржината, со цел да се ужива во искуството. Специфичната локација на резервираните простори треба да се определи врз основа на критериумите на еднаквост, без да се резервираат области со мала или нулта видливост или области со попречена циркулација, ниту пак да ја попречуваат видливоста на другите луѓе кои се зад нив.

Давателот на услугата треба да ги **интегрира достапните седишта**, т.е. оние кои се користат од лица во колички, со другите седишта. Треба да се обезбеди можност двајца корисници на инвалидска количка да седат заедно. За да им се овозможи на

корисниците на инвалидска количка да се префрлат на седиште, потпирачот за раце на седиштата на крајот од редот треба да биде подвижен.

Доколку внатре во киното, театарот, аудиториумот се обезбедуваат и др. услуги, како што се кафетерии или паркинг, покрај соблекувалните и тоалетите зад сцената на театрите и др. места за забава, за употреба од страна на лицата кои можат да бидат вклучени во претставата, без разлика дали се како изведувач, режисер, персонал од зад сцената, барањата, препораките се да може да се обезбеди пристапност.

Пристапни пешачки патеки во природни средини. Пристапните правци треба да имаат **стабилно и континуирано цврсто тло, т.е. простор без пречки** за циркулирање, со обезбедување достапни алтернативи за постоечките нерамни делови, на пр. патеки, кршен чакал. Пристапните правци треба да обезбедат и **доволна сигнализација и осветлување, системи за предупредување** и заштита на премините и водечките елементи, особено кога има алтернативна пристапна рута за некои делници.

Во природните средини, каде што имало интервенции за да бидат пристапни не може да има непристапни делови штом лицето ќе започне по должината на рутата, значи треба да се гарантираат пристапните правци и нивниот континуитет. Иако тоа секогаш треба да се прави, во овој случај, секој од деталите за маршрутата ќе биде соопштен, пред да се започне со рутата, за да се избегнат било какви ризици или несреќи.

Рекреативната патека треба да има на одредена делница од патеката, ознака која дава информации за: должината на патеката, типот на површината на која е изградена патеката, просечната и минималната ширина на патеката и просечниот и максималниот попречен наклон и косина, и предупредување за можни опасности или опасни точки покрај патеката.

Кампување. Оваа форма на сместување се карактеризира со нејзината врска со природната средина и може да се врши преку различни опции: шатори за кампување, камп-комбиња, камп приколки, кабини, бунгалови и сл. Во кампувањето има широк спектар и на придружни услуги, како кафулиња, супермаркети и продавници, спортски области и др. активности. Во тој случај треба да се обезбеди пристапност во сите места за спиење или барем во некои од нив, а истото важи и за тоалетите и соблекувалните, и другите активности во кампот.

Пристапност до плажите. Во врска со ова прашање поопширно беше зборувано погоре во делот на обработка на *ISO 13009*, но, овде се дава осврт на одредбите за пристапноста на плажите кои ги има во *ISO 21902*.

На градските плажи или плажите со голем број посетители треба да има **пристапен јавен превоз за да се стигне до таму** и доволно да се обезбедат паркинг-места резервирани за лица со намалена подвижност.

По **должината на шеталиштето** покрај кејот на морето, треба **да се обезбеди најмалку 1 пристапна рута**, исклучиво за пешаци, со забрана за велосипеди, скутери и др. средства за лична мобилност. Таа треба да има доволно места со седишта, по можност од различни типови, а доколку има различни нивоа на висина, тие да бидат поврзани со рампи.

Пристапна точка на плажа. На градските и плажите со голем број посетители треба да се обезбеди барем 1 пристапна точка. Пристапната точка на плажата минимум треба да има:

- **Информации за капацитетите и достапните услуги** на плажата;
- **Пристапен туш;**
- **Пристапен тоалет;**
- **Пристапна рута од влезот до водата;**
- **Спасувачка станица** во близина на плажата;
- **Простор за одмор со сенка** и цврст тротоар;
- **Пристапна вода за пиење;**
- **Услуги за лична асистенција за капење и пливање;**
- **Опрема за мобилност** достапна за капење и пливање како што се амфибиски столчиња, амфибиски патерици или инвалидски колички на плажата.

Пристапни патеки за пешачење на плажа. Тие треба да се **простираат континуирано од шеталиштето на морето до работ на водата, да имаат соодветни падини и да бидат без скали.** Површината треба да биде **доволно широка, со стабилен тротоар** и без проекции кои го отежнуваат одењето. Рабовите треба да бидат контрастни за да може лесно да се идентификуваат и треба да ја земат предвид промената на нивото на водата при плима и осека.

Услуги за пристапност за капење и пливање, кои доколку ги има во многу може да ја подобрат атрактивноста на плажата за различни посетители. Таквите услуги се:

- Услуги за капење и пливање **за луѓе кои се слепи или имаат оштетен вид,** на пр. услуги со аудиоплажа;
- Услуги **за заем на амфибиски патерици или инвалидски колички** за на плажа;
- Информации за **пристапноста на услугите за лична асистенција** за капење и пливање, вклучувајќи временски распореди и периоди од годината во кои се обезбедува оваа услуга.

Пристапноста во Објектите за Купување, се однесува на целиот опсег на малопродажни места, **од мали продавници до големи стоковни куќи, супермаркети, трговски центри и малопродажни паркови.** Сите малопродажни простории и придружните надворешни области треба да бидат **универзално дизајнирани** за да го олеснат правичниот пристап на клиентите и да им овозможат пристап до вработување на лицата со различни барања за пристап или попречености.

Физички пристап до просториите. Малопродажните продавници треба да обезбедат **еднаков и безбеден пристап за сите клиенти,** вклучително и лицата со посебни потреби, овозможувајќи им да влезат, самостојно и безбедно да го пронајдат патеката по која ќе се движат наоколу и да ги лоцираат посакуваните производи и услуги што се нудат.

Онаму каде што се инсталирани влезови само за еден клиент, или еднонасочни порти на влезовите, треба да се земе предвид целиот опсег на корисници што можат да поминат низ нив. Онаму каде што не се достапни такви контролни уреди за едно лице, или за издавање билети, треба да се обезбеди соседна порта за отворање со соодветна ширина за да се овозможи слободен и јасен премин за лицата кои користат инвалидска количка, скутер или друго помагало за движење на тркала, на такви места мора да стои означување со меѓународниот симбол за пристапност.

Внатрешна циркулација. Ефикасниот распоред треба да биде со цел **најдобро да се искористи продажната област и да обезбеди соодветни правци за пристап** за внатрешна циркулација. Клиентите треба да имаат **независен пристап до сите области, вклучувајќи стоки, изложби, преслекувалните, касиерите, пунктовите за услуги** на

клиентите и тоалетите.Циркулационите правци треба да имаат минимална јасна ширина за да им овозможат на луѓето да се движат во двете насоки и лесно и удобно да поминуваат едни со други. Сите пристапни правци треба да бидат добро одржувани, без пречки и да имаат соодветен простор за висината на главата.

Области за прикажување и складишта. Областите за прикажување во пристапни продавници треба да бидат што е можно **попогодено лоцирани за клиентите** кои користат уреди за мобилност. Што е можно повеќе места, полици за прикажување треба да бидат на пристапна рута со соодветен простор за да им се овозможи на клиентите кои користат уреди за мобилност да пристапат до стоката.

Шалтери и каси. Кога се обезбедуваат серија каси, барем **1 од нив треба да биде означена за приоритет на лицата со намалена подвижност** и треба да се земе предвид да има бројач со двојна висина или серија шалтери на различни висини секогаш кога е можно. Треба да се размисли за обезбедување место за седење во близина на шалтерите и касите.

Опрема за складирање и продажба. Онаму каде што се предвидени **автомати, големи фрижидери** или други слични складишни единици, тие треба да бидат **дизајнирани да овозможат нивна употреба од сите** клиенти. На пр., треба да се користат фрижидери и замрзнувачи кои се отвораат со лизгачки врати наместо оние кои се отвораат со повлекување во правец кон човекот.

Пресоблекувални. Во продавниците за облека, **барем 1 просторија за преслекување, треба да има пристапност за лицата со попреченост**, и да биде со доволно чиста ширина внатре за да обезбеди соодветен простор за маневрирање на луѓето кои користат уреди за движење на тркала. Треба да има и клупа која овозможува одмор и префрлање од инвалидската количка.

Санитарни јазли, места за пресоблекување бебиња и тоалети. Поголемите малопродажни продавници, трговските центри и малопродажните паркови треба да обезбедат тоалети кои се пристапни за лицата со посебни потреби. Местата за пресоблекување бебиња, миење и санитарните јазли треба да бидат обезбедени во тоалетите и за мажите и за жените.

Информации и знаци. Информациите во врска со ориентацијата и пронаоѓањето на патеките треба да бидат универзално дизајнирани за да имаат корист за сите клиенти. Информациите и соопштенијата за клиентите треба да се доставуваат со звучни и визуелни средства секогаш кога е можно.

Обезбедување инвалидска количка на заем. Поголемите малопродажни места треба да обезбедат инвалидски колички или скутери за пазарење на привремен заем за користење на клиенти со тешкотии при одење додека се внатре во објектот.

Објекти за паркирање. Треба да се бара соодветни број на паркинг-места во зависност од големината на некој настан. Треба да се обезбеди **доволен број на одредени пристапни места за паркирање** за очекуваниот број учесници кои ќе пристигнат со приватни автомобили или комбиња.

Кога местото на одржување обезбедува сопствено приватен паркинг-простор, тоа треба да ги следи следните препораки:

- Потврдување дека ќе имаат **стјуарди за следење** на користењето на пристапни паркинг-места, кои ќе ги користат само луѓето на кои им се потребни;

- Размислување за тоа дали има **подготвен персонал** да им помага на луѓето од нивните автомобили до влезот на местото на одржување, особено ако паркингот не е на рамна површина;
- Доколку е обезбеден паркинг на ниво на подрумот, да се провери дали има **пристапен лифт** до местото на одржување.

3.5.6. Пристапност во објектите за сместување според ISO 21902

Во рамките на туристичкиот сектор, сместувањето може да се дефинира според различните типови на: хотели, хостели, потстанарски сместувања, ноќевање со појадок, кампови, апартмани за гости, дрвени куќички, колиби, апартмани, викендички. Пристапните сместувања претставуваат една од главните грижи за лицата со посебни потреби.

Пристапноста не е стандардизирана во индустријата за сместување. Меѓутоа, барањата за сместувачки капацитети за обезбедување различни елементи на гостите со различни потреби за пристап честопати се предмет на националните стандарди или прописи.

За Услугите, треба да се исполнат овие барања и препораки:

- Пристапноста на услугите што ги нудат објектите за сместување треба да се опишат и да се стават на располагање на клиентите и персоналот кој работи со клиентите, на пр. во форма на **Водич за пристапност**;
- **Системот за управување со резервации** на објектот за сместување треба да биде дизајниран да му овозможи на персоналот да провери дали има пристапна собата која одговара на барањата за пристапност од гостите;
- Објектот за сместување треба да им обезбеди **на гостите различни аудио и визуелни средства**, со кои ќе можат да комуницираат на заедничките површини или во собите;
- **Системите за подобрување на слухот** треба да бидат достапни на рецепција. Тие треба да бидат достапни и на др. јавни површини како што е соодветно, на пр. соби за состаноци, за да им помогнат на глумите лица или лицата со оштетен слух;
- **Во собите за гости**, на нивно барање, ќе им биде достапен **алтернативен двонасочен систем за комуникација со прием на гости** кои се глуви лица или лица со оштетен слух, на пр. апликација, текстуална порака на телефон, програма за паметна телевизија. Треба да има др. системи како на пр. визуелен или вибрирачки аларм, услуга за будење; визуелно свонче на вратата; системи за подобрување на слухот за ТВ приемникот во гостинската соба;
- **Карактеристиките и опремата што им користат на гостите кои се слепи или имаат оштетен вид** треба да бидат достапни во собите за гости, по потреба, како на пр. електронски клуч на вратата со тактилно забележливо обележување; знак за не вознемирувај, со големи букви и/или тактилен фонт; прекинувачи со тактилни ознаки; опрема за кучиња за водење и помош, т.е. кревет и сад за вода; тактилни индикатори за чешми за топла и ладна вода; средства за хигиена кои лесно се манипулираат со влажни прсти и лесно се разликуваат со контрастни бои и лесно читливи фонтови;
- **Низа помошни уреди и опрема**, на пр. инвалидски колички, поткревачи за тоалетни седишта, столчиња за туширање, седишта за капење, прилагодливи

кревети, дигалки, треба да бидат достапни за позајмување, по претходно барање за гости со оштетена подвижност;

- **Настаните и активностите за гости** во сместувачкиот објект треба да бидат организирани и дизајнирани врз основа на Принципите за **Универзален дизајн** за да се овозможи учество на лица со различни барања за пристапност или попречености.

Пристапност во собите за гости. Пристапноста е важна во дизајнот, распоредот и опремата на сите видови гостински соби, бидејќи сите гости можат да имаат корист од пристапната, удобна и безбедна средина. Гостите со попреченост, освен пречките во подвижноста, на пр. како што се лица со сензорни или когнитивни оштетувања, како и постарите лица, децата, лицата со привремени повреди или оштетувања, или луѓето со голем или мал раст, ќе имаат корист од користењето соби за гости кои се дизајнирани и опремени имајќи ги предвид размислувањата за пристапност, следејќи ги принципите на Универзалниот дизајн.

„Пристапната гостинска соба“ ги опслужува потребите на сите корисници со какви било оштетувања и треба да се земат предвид нејзините спецификации. Стандардните типови на соби треба да бидат погодни за сите др. гости, но не нужно и за корисниците на инвалидска количка.

Гостинските соби треба да имаат елементи и карактеристики што ја подобруваат пристапноста, бидејќи многу гости не ја користат пристапната просторија, но им треба опрема за дизајн што ја олеснува пристапноста до просторијата, на пр. луѓе кои се постари, глуви лица, лица со оштетен вид. Сите размислувања кои се детално опишани подолу, пожелно е да се разгледаат за во сите соби за гости, но секако задолжително за одреден број на соби, а нивното спроведување ќе зависи од секој конкретен случај.

- Треба да се **обезбеди визуелен контраст помеѓу елементите и површините** во просторијата за да се олесни ориентацијата за сите клиенти;
- **Елементите, уредите и контролите**, на пр. прекинувачи, контроли за климатизација и ТВ контроли, треба да бидат **лесни за секој корисник**, без потреба од ротација на зглобот или фини моторни вештини, на пр. цврсто фаќање;
- По барање на лицето, гостинската соба треба да има **систем што овозможува да се согледа дали некое лице повикува или тропа** на вратата;
- **Површините на подот треба да бидат цврсти**, на пр. тврд под или тепих со мала висина, за да се овозможи лесно движење и избегнување на сопнување, а исто така да се ублажат алергиите или проблемите со дишењето;
- **Во бањите на гостинските соби, површината на подот треба да биде отпорна на лизгање** кога е сува или влажна;
- **Во кабините за туширање и кадите, треба да се предвидат шини за фаќање на соодветна височина**, за потпора при стоење и за да се овозможи безбедно пренесување на лицата;
- **Помошни уреди за лица со оштетен слух**, на пр. вибрирачки или трепкачки будилник, подлоги за вибрации, треба да се обезбедат на барање на лицата, и треба да бидат компатибилни со телефонскиот и системот за аларм за пожар. Во близина на креветот треба да се обезбедат дополнителни електрични приклучоци за овие уреди;
- **Визуелните и звучните алармни системи** треба да бидат достапни за да ги предупредат луѓето со оштетен слух и вид;

- Треба да се има **пристапен систем за да се идентификуваат различните елементи во гостинската соба** што може да биде тешко да се согледаат за лицата со оштетен вид, на пр. различни контролни уреди, чешма за топла и ладна вода;
- Да се организираат **прилагодувања за престој на кучето за водење** и помош во собата на гостинот;
- **Собите кои се идентификувани како најтивки**, т.е. на горните катови, на крајот од салата подалеку од лифтови, удобности и заеднички простории, треба да им бидат **достапни на одредени гостите по нивно барање**.

Пристапна гостинска соба. Многу земји имаат регулативи кои бараат одреден процент од собите за гости во хотелите и др. објекти за сместување, да бидат дизајнирани на начин за да бидат пристапни за гостите со посебни потреби, а особено за гостите кои користат инвалидски колички. Таквите гостински соби и бањите во нив, може да подлежат на одредени специфични барања во однос на нивната големина, распоред и обезбедување опрема, кои се наменети за да обезбедат пристапност, удобност и безбедност за таквите гости. Според стандардите, за таквите соби важни се следните барања и препораки:

- Треба да се **обезбеди соодветен број пристапни гостински соби**, на пр. најмалку 1 достапна соба, со простор за 2 соодветни кревети и соодветна пристапна сопствена бања за лица кои користат колички;
- Потребниот процент на пристапни соби за хотели или др. сместување може да биде предмет на **национално, регионално или локално законодавство**;³⁹
- **Кога** во една пристапна соба, **не може** да се обезбеди да има пристапност во **сопствена бања**, таквата **пристапна бања треба да се наоѓа** на кратко растојание од гостинската соба и на **пристапна рута**;
- Во сместувачките капацитети кои имаат **соби од различни типови и категории**, треба да постои можност за **обезбедување пристапност на таквите соби** во овие различни категории, на пр. пристапни апартаменти или пристапни соби за семејство;
- Собите за пристап треба да **имаат просечен карактер** и да не бидат преексклузивни, бидејќи **во случај доколку нема конкретно барање** за користење на собата **од гости со попреченост, таа соба треба да биде достапна за користење од други гости без попреченост**. Во тој контекст:
 - **Се препорачува при процесот на резервации, таквите соби последни да се резервираат и пополнуваат** со гости без попреченост;
 - Во некои случаи, во пристапните соби за гости **треба да може да се отстрани одредена опрема, како на пр. шините, оградите за држење** во тоалетот, за да им се понуди поудобно користење на гостите без попреченост;
 - Доколку хотелите во одредени области имаат ограничен број на пристапни соби за гости, а имаат поголема побарувачка од она што можат да обезбедат, тие треба преку соработка со на пр. др. хотели, или туристичките информативни центри, да дознаат со какви пристапни соби

³⁹ Во однос на регулативата на Република Северна Македонија во однос на ова прашање ќе биде даден осврт подолу во текстот, стр.186

располагаат др. хотели, со цел да му олеснат на туристите за да можат да добијат такви алтернативни сместувања.

Дизајн и опрема на пристапни соби за гости. Пристапните соби за гости се дизајнирани со соодветна опрема, особено да ги задоволат потребите на корисниците кои користат определени уреди за мобилност. Покрај тоа за нив се потребни и следните специфични барања и препораки:

- Треба да се обезбеди **соодветен простор за маневрирање** за да се овозможи лесно и практично користење на сите објекти, вклучувајќи мини-барови, сеф, опрема за правење кафе, чај, гардероби и багаж и пристап до бањата;
- **Мебелот** вклучувајќи маси, седишта, полици, клупа за багаж, закачалка, шалтери, треба да бидат пристапни, со цел да **се олесни пристапот**, значи да имаат **соодветна висина и слободен простор** за колена под нив;
- Треба да се обезбеди соодветен јасен простор за маневрирање, ако се работи за двокреветна соба, тоа треба да биде на најмалку една од долгите страни на едниот кревет, а исто такатоа да се обезбеди и на долниот дел од креветите;
- **Висината на креветите**, измерена од подот до врвот на душекот, без разлика дали е набиен или не, треба да биде погодна за да го олесни преносот од инвалидска количка или друг уред за подвижност на тркала до креветот;
- **Креветите треба да имаат чист простор одоздола за да се овозможи употреба на пренослива дигалка.** Онаму каде што е можно, барем една пристапна соба, треба да биде опремена со дигалка поставена на таванот, која служи за спалната соба и за бањата;
- **Некои пристапни соби, каде што е можно, треба да се поврзат со стандардна соба**, со цел да се олесни помошта на гостинот со попреченост, обезбедувајќи посебно **сместување за личниот асистент во непосредна близина** на лицето со попреченост.

Бањи во пристапни гостински соби и соби со сопствени бањи. Покрај барањата што се бараат за пристапност за јавните тоалети, во овој случај за бањи во пристапни соби, се применуваат и следните барања и препораки:

- **Најмалку 1 пристапна соба** треба да има пристап **до сопствена пристапна бања**;
- Онаму каде што воопшто не можат да се обезбедат повеќе од 1 пристапна соба со пристап до сопствена бања, **бањата треба да се наоѓа на кратко растојание** од гостинската соба и на пристапна рута;
- Доколку е обезбедена само 1 пристапна соба со сопствена бања, таа треба да има **туш со истекување без ограда**;
- Обезбедувањето тушеви или кади во пристапни бањи на хотели и др. објекти за сместување може да подлежи на национални или локални градежни прописи;
- Доколку е поставена када, **под кадата треба да има доволно простор за да се управува пренослива и, или таванска дигалка за префрлање на гостинот** во и надвор од кадата. Треба да се обезбеди соодветен раб за седење на долгата страна на кадата, или треба да има поголема површина на едниот крај за да има поддршка на преносот за секој друг корисник кој треба да седи. Во кабините за туширање на соодветна височина **се обезбедуваат шини за фаќање за потпора** кога гостинот стои, за да се овозможи безбедно пренесување;

- Во бањата треба да **има доволно простор за приближување и маневрирање**, да биде со соодветна висина на чешмите, славините, контролите и др. додатоци во бањата;
- Пристапната бања треба да биде **обезбедена со систем за итни повици** што може да се активира кога лицето седи или лежи на подот во бањата.

Доколку туристичкото сместување обезбедува и дополнителни услуги, како што се аудиторiums, конференциски сали, ресторани, продавници, базени, бањи, фризери, забава, овие јавни површини треба да бидат поврзани со пристапна рута како што е наведено погоре за тие елементи.

Услуги за храна и пијалоци, угостителски простори. Покрај сместувањето, угостителските простори како на пр. ресторани, барови или др. места за сервирање на храна и пијалоци се суштинска компонента на секоја туристичка дестинација. За овие простори, треба да се земе предвид пристапноста во однос на пристапот до уредите, циркулационите простори, тоалетите, опремата, мебелот, комуникацијата и безбедноста.

Места за услуга. Доколку има посебни простори кои се користат како места, точки за услуги за комуникација помеѓу персоналот и клиентот, на пр. **шалтери** во барови или во ресторани, тие треба да одговараат на барањата и препораките опишани за местата за рецепција, шалтери, бироа и кабините за билети

Вид на услуга. Кога услугата на маса не е обезбедена, или од клиентите се бара да направат избор на храна, пијалоци, зачини, и,или прибор за јадење со самопослужување, **персоналот треба да бидат достапни за да дадат помош.**

Обезбедување информации. Објектот треба да обезбеди информации за своите производи, на пр. храна, пијалоци и сл. во **пристапни формати** на начин што ќе им овозможи на сите самостојно да ги прелистуваат мените или производите, на пр. со лесно читлив текст со големи печати, со Брајово писмо или со др. алтернативни формати како што се веб или мобилни апликации, слики од јадењата во мените и сл. Онаму каде што храната е изложена, на пр. ресторани за самопослужување, барови, кафетерии, витрините треба да им овозможат на луѓето кои стојат или седат на различни висини да имаат добар поглед на производите. Алтернативно може да се побара примерок од производите да му се претстави на купувачот. Прикажаните производи треба да бидат јасно означени и обележани.

Обезбедување на специфични услуги. Понудата во објектите треба да вклучува опции за **луѓето кои имаат определена нетолеранција на храна**, на пр. со дијабетес, со целијакија, алергии на лактоза, на ракови и сл. Ресторанот треба да понуди:

- **Можноста персоналот да го опишува мените** и неговата содржина;
- Можност персоналот да ја опишува **презентацијата на садовите**, т.е. да ја олесни ориентацијата кон храната за лицата кои се слепи или имаат оштетен вид;
- **Прибор за јадење, чаши и стаклени садови да бидат приспособени според барањата.**

Трпезарија или соба за услуги. Трпезариите, баровите, салоните, рестораните или др. простор каде што клиентите јадат на маса или на шалтери треба да се усогласат со стандардите. **Пристапните маси треба да се постават на пристапните правци** во рамките на објектот. Доколку се обезбедени **тоалети** во објектот, **барем 1 треба да биде пристапен.** Онаму каде што се користат **области за самопослужување на храна,**

треба да има соодветен простор за пристап до тоа што се нуди. Поголемиот дел од изборот на храна, вклучувајќи зачини, како и садови, прибор за јадење, чаши и стаклени садови треба да бидат пристапни за сите луѓе, вклучувајќи корисници на инвалидска количка или луѓе со низок раст, и сл, а секако треба да се понуди и помош. Декорациите и елементите на масата што ја попречуваат добрата визуелна комуникација треба да се отстранат по барање на туристот, на пр., вазни, цвеќиња, свеќи.

Туроператори и туристички агенции можат да играат важна улога во помагањето на сите клиенти за да изберат аранжмани за патување кои одговараат на нивните потреби за пристапност. Покрај основните барања и препораки поврзани со изграденото опкружување, соодветните делови за транспорт и сместување, следните барања специјално се однесуваат за тур-операторите и туристичките агенции и тоа:

- **Продажни места;**
- **Собирање и пренесување на информации пред поаѓање.** Тур-операторите и туристичките агенции треба да собираат информации за специфичните потреби на клиентите за да помогнат да се најде место за одмор или да направат аранжмани за патување кои одговараат на барањата на клиентите и да му помогнат на клиентот да направи информиран избор. Може да се користи „Образец за потребите на грижата за клиентите“ за добивање на овие информации. Информациите треба безбедно да се пренесат, вклучително и на клучниот персонал, добавувачите на транспорт и вработените во дестинацијата. Тур-операторите и туристичките агенции треба да ги разгледаат релевантните импликации за заштита на податоците, во однос на тоа податоците да не се чуваат подолго од потребното и да се користат само за целта за која се собрани. Информациите во врска со попреченоста често може да се гледа, како чувствителен податок и затоа треба да се третираат со поголемо внимание.
- **Информации за објектите за сместување.** За да им овозможат на клиентите да направат информиран избор на сместување, туристичките агенции и тур-операторите треба да ги направат сите разумни напори да им обезбедат на клиентите информации за пристапноста на сместувањето. Ова може да се направи со директно контактирање на хотелот или доколку е соодветно, со собирање податоци, вклучувајќи релевантни мерења, на пр., во рамките на Водич за пристапност, Формулар за информации за имотот.
- **Други услуги.** За да им овозможат на клиентите да направат информиран избор за било која др. услуга што се обезбедува, туристичките агенции и тур-операторите треба да ги вложат сите разумни напори за да им обезбедат на клиентите информации за пристапноста на тие услуги, на пр. екскурзии, услуги за трансфер, изнајмување опрема и сл.

3.5.7. Анекси кои се составен дела на ISO 21902

Анексот А се однесува на 7 принципи и 29 насоки за универзален дизајн

Универзалниот дизајн се заснова на 7 принципи. Секој од принципите има 4 или 5 описни упатства. Тие се применуваат за да се проценат постоечките дизајни, да се

води процесот на дизајнирање, и да се едуцираат дизајнерите и потрошувачите за карактеристиките на повеќе употребливи производи и средини.

7-те принципи на универзален дизајн и 29-те насоки се:

Принцип 1: Правична употреба, и опфаќа:

- Да се обезбедат исти средства за користење за сите корисници, идентични секогаш кога е можно, и еквивалентни кога не е можно;
- Да се избегнува сегрегирање или стигматизирање на било кои корисници;
- Одредбите за приватност, сигурност и безбедност треба да бидат подеднакво достапни за сите корисници;
- Да се направи дизајнот привлечен за сите корисници.

Принцип 2: Флексибилност во употребата, опфаќа:

- Да се обезбеди избор на методите на употреба;
- Да се овозможи пристап и еднаква можност за користење и со десна и со лева рака;
- Да се олесни точноста и прецизноста на корисникот;
- Да се обезбеди приспособливост на темпото на корисникот.

Принцип 3: Едноставна и интуитивна употреба, опфаќа:

- Елиминирање на непотребната сложеност;
- Доследност на очекувањата и интуицијата на корисниците;
- Обезбедување на широка употреба на писменост и јазични вештини;
- Подредување на информациите во согласност со нивната важност;
- Обезбедување ефективни, брзи и повратни информации за време и по завршувањето на задачата.

Принцип 4: Воочливи информации, опфаќа:

- Користење различни начини на прикажување на суштинските информации без непотребни излишни работи, на .пр. сликовно, вербално, тактилно;
- Обезбедување соодветен контраст помеѓу суштинските информации и нивното опкружување;
- Максимизирање на „читливоста“ на суштинските информации;
- Разликување на елементите на најлесни начини на кои може да се опишат, т.е. олеснување во давањето инструкции или насоки;
- Обезбедување компатибилност со различни техники или уреди што ги користат луѓето со сензорни ограничувања.

Принцип 5: Толеранција за грешки, опфаќа:

- Подредување на елементите за да се минимизираат опасностите и грешките: најкористените елементи, најпристапните; опасните елементи кои се елиминирани, изолирани или заштитени;
- Да има предупредувања за опасности и грешки;
- Обезбедување безбедни функции при неуспех;
- Обесхрабрување на несвесното дејствување во задачите кои бараат внимателност.

Принцип 6: Низок физички напор, опфаќа:

- Да му се дозволи на корисникот да одржува неутрална положба на телото;
- Рационално користење на оперативните сили и можности;
- Минимизирање на повторувачките дејства;
- Минимизирање на постојаниот физички напор.

Принцип 7: Големина и простор за пристап и употреба, опфаќа:

- Обезбедување јасна линија за видливост на важните елементи за секој корисник кој седи или стои;
- Можност да бидат достапни сите компоненти за удобност, за секој корисник што седи или стои;
- Приспособување на варијациите за големината на раката или дршката;
- Обезбедување соодветен простор за употреба на помошни уреди или лична помош.

Анекс Б. Табели за користење на принципите на Универзалниот дизајн и Упатства за дизајнирање на туристичката комуникација

Давателите на туристички услуги треба да ги користат принципите и упатствата за универзален дизајн при дизајнирање и развој на нивните производи и услуги за комуникација со клиентите. Овој Анекс дава табели кои ги поврзуваат клучните принципи за универзален дизајн со барањата за дизајн на комуникација за туристички производи и услуги.

Овој збир на 4 табели водилки, беше развиен за да се обезбеди помош за давателот на туристичка услуга во примената на принципите и упатствата за универзален дизајн при развојот на нивниот производ и услуги. Табелите ги даваат клучните прашања за однесувањето на давателот на туристичка услуга низ процесот на основна евалуација на дизајнот за употребливост. **Табелите ги прикажуваат најрелевантните универзални принципи за дизајн по следниот редослед:**

- **Принцип 4: Воочливи информации;**
- **Принцип 2: Флексибилност во употребата,**
- **Принцип 3: Едноставна и интуитивна употреба**
- **Принцип 5: Толеранција за грешка**

Направен е таков редослед, структуриран врз база на чекорите што клиентот природно би ги следел за успешно користење на производ или услуга. Со следење до прашањата по дадениот редослед, давателот на туристичка услуга гарантира дека ја разгледал релевантната употребливост на нивните производи и услуги

Во секоја табела има две колони. Во Колоната 1 се наведени насоките за принципот на универзален дизајн, а во Колоната 2 се поставуваат прашања за тоа како клучните принципи за универзален дизајн се вклучени во соодветните производи и услуги. Одговорот на овие прашања помогнува за да се оцени колку добро е интегриран универзалниот дизајн во производите и услугите што ги даваат субјектите.

Чекорите низ кои вообичаено поминуваат клиентите при интеракција со информации се:

Чекор 1: Перцепција: Клиентот ја перципираат содржината со нивните сетила: гледање, слух или допир, како што се гледа од Табела бр. 2. Принципот 4 за универзален дизајн и неговите насоки помагаат да се идентификува како да се прикаже содржината на начин што може лесно да биде воочен од клиентите.

Табела бр.2. Насоки за Принцип 4 од Универзален дизајн

Насоки за Принцип 4	Дали карактеристиките на вашиот
----------------------------	--

	производ или услуга овозможуваат лесно да се согледаат информациите?
4а. Користете различни начини (сликовно, вербално, тактилно) за успешно прикажување на суштинските информации без непотребни работи	Дали вашиот производ или услуга ја нуди истата содржина во различни формати како што се текст, слика и звук или на допир?
4б. Максимизирајте ја „читливоста“ на суштинските информации	Дали вашиот производ или услуга ја нуди истата содржина во различни формати како што се текст, слика и звук или на допир?
4в. Разликувајте ги елементите на начини на кои може најлесно да се опишат (т.е., олеснете да давате инструкции или насоки)	Дали се достапни упатства, помош и поддршка во писмен и аудио формат? Дали помошта е напишана на обичен англиски? Дали документот е структуриран на начин што лесно може да се најдат теми за помош? Дали функционалните елементи можат лесно да се опишат во писмен или аудио формат со цел да се обезбеди помош при употреба на пр. инструкции или помош?
4г. Обезбедете компатибилност со различни техники или уреди што ги користат луѓе со сензорни ограничувања	Дали вашиот клиент може лесно да ги промени текстот, големината на сликата и јачината на звукот до степен до кој вашиот производ или услуга може да бидат перцепирани од луѓе со сензорни ограничувања? Дали вашиот производ или услуга нуди начини за интеракција со помошни техники или уреди за асистирана комуникација?

Чекор 2: Откривање: Клиентот наоѓа релевантни информации. Принципот 2 за универзален дизајн и придружните упатства, како што се гледа на Табела бр.3, помагаат да се идентификува како да се претстави содржината на начин што му овозможува на клиентот лесно да ја идентификува релевантната содржина неопходна за да ја постигне својата зацртана цел и задача.

Табела бр.3. Насоки за Принцип 2 од Универзален дизајн

Насоки за Принцип 2	Дали карактеристиките на вашиот производ или услуга им овозможуваат на вашите клиенти лесно да најдат информации?
2а. Обезбедете избор во методите на употреба	Дали вашиот производ или услуга нуди различни правци (аудио, визуелни и тактилни) за да пронајдете и идентификувате содржина

	што овозможува ефективно користење на производот или услугата?
2б. Олеснете ја точноста и прецизноста на корисникот	Дали содржината е претставена на јасен, концизен и добро структуриран начин? Дали начинот на кој е претставена содржината му олеснува на вашиот клиент да ја разбере и користи на начинот на кој е дизајнирана?
2в. Обезбедете приспособливост на темпото на корисникот	Дали вашиот производ или услуга му дава на корисникот доволно време да заврши задача или, доколку е потребно, му дозволува лесно да го зголеми дозволеното време?

Чекор 3: Разбирање: клиентот толкува и разбира како да ја користи оваа содржина. Принципот 3 за универзален дизајн и неговите упатства, како што се гледа на Табела бр. 4, помагаат да се идентификува дали нивната содржина е претставена на начин што му помага на клиентот да разбере како да ги користи овие информации.

Табела бр.4. Насоки за Принцип 3 од Универзален дизајн

Насоки за Принцип 3	Дали карактеристиките на вашиот производ или услуга овозможуваат разбирање на содржината?
3а. Елиминирајте ја непотребната сложеност	Дали сите опции и функции потребни за употреба се претставени на јасен и концизен начин?
3е. Обезбедете ефективни поттикнувања и повратни информации за време и по завршувањето на задачата	Дали лесно се наоѓаат или се наоѓаат сите опции и функции потребни за користење?
3б. Бидете доследни на очекувањата и интуицијата на корисниците	Дали симболите и формулацијата се познати на сите корисници и се меѓународно признати, така што клиентот на производот или услугата ги разбира и може лесно и навремено да ги користи?
3в. Сместување на широк спектар на писменост и јазични вештини	Дали производот или услугата нудат функција за избор или промена на јазикот? Дали вашиот производ или услуга изразува содржина на обичен англиски?
3г. Подредете информации во согласност со нивната важност	Дали начинот на кој е претставена содржината му олеснува на клиентот да идентификува кои се главните карактеристики на производот или услугата?
3е. Обезбедете ефективни поттикнувања и повратни информации за време и по	Дали вашиот производ или услуга обезбедува ефективно поттикнување и повратни информации за клиентите за време на употребата?

завршувањето на задачата	
--------------------------	--

Чекор 4: Употреба: Клиентите одлучуваат како да постапат по презентираниите информации. Според Табела бр. 5, Принципот 5 за универзален дизајн и неговите насоки помагаат да се идентификува како да се презентираат информациите на начин што му овозможува на корисникот да донесе одлука за тоа како да ја спроведе акцијата.

Табела бр.5. Насоки за Принцип 5 од Универзален дизајн

Насоки за Принцип 5	Дали карактеристиките на вашиот производ или услуга им овозможуваат на сите клиенти да дејствуваат според информациите?
5а. Подредете ги елементите за да ги минимизирате опасностите и грешките: најкористените елементи; најпристапен; елиминирани, изолирани или заштитени опасни елементи	Дали најпотребуваните и најважните елементи (икони, слики, копчиња или текст) се најочигледни и најпристапни?
5б. Обезбедете предупредувања за опасности и грешки	Дали вашиот производ или услуга обезбедува предупредувања, кога клиентот ја користи содржината на друг начин од она што е наменето, на пример, ако направи грешка?
5в. Обезбедете безбедни функции за неуспех	Дали вашиот производ или услуга нуди рути или опции за време на неговата употреба за да му овозможи на клиентот лесно да се опорави од грешките?
5г. Обесхрабрете несвесно дејствување во задачите кои бараат внимателност	Дали вашиот производ или услуга обезбедува инструкции и бара потврда пред клиентот да се обврзе на дејства кои се клучни за безбедноста или безбедноста, како на пример кога тоа бара целосно внимание од клиентот? На пр. кога внесувате број на сметка или детали за кредитна картичка

Анексот Ц се однесува на **Контраст на бои**⁴⁰ и во врска со тоа погоре е доста елаборирано.

Анекс Д се однесува на Шалтерот за Рецепција

Во шалтерите за рецепција во хотелите, шалтерите на баровите, шалтерите на продавниците, шалтерите за билетите, информативните пултови итн., овие параметри

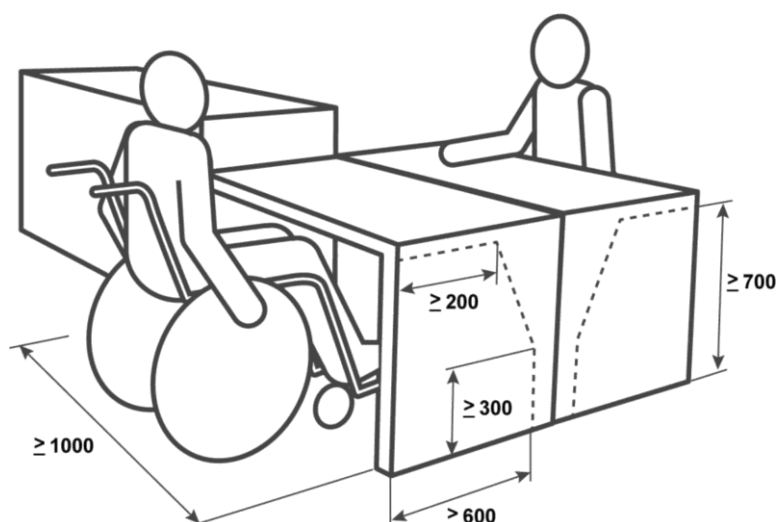
⁴⁰ Од стр.68-70

може да се сметаат како референца за да можат шалтерите да ги користат што е можно поширок опсег на луѓе.

Табела бр.6 – Димензии на пристапен шалтер

Главни разгледувања	Димензии (mm)
Ширината на површината на шалтерот на најдолната висина	$\geq 1\ 000\ mm$
Минимална слободна висина за колената	$700\ mm$
Слободна позадина на подот за потпирачи за нозете	$600\ mm$
Висина на шалтерот:	
— Општа област, за стоечки луѓе	$950 - 1.000\ mm$
— Долна област	$740 - 800\ mm$

Она што го покажуваат параметрите на Табелата бр. 6, визуелно се прикажани подолу на Слика бр.4 која дава можно решение за пристапен шалтер.



Слика бр.4. Пример за пристапен шалтер

Анекс Е. Пристапни јавни тоалети

Иако универзалната пристапност треба да се земе предвид во сите видови јавни тоалети, овој анекс развива одредени специфични размислувања кои се однесуваат на димензиите на тоалетите достапни за корисниците на инвалидска количка.

Маневрот за кој најмногу треба простор е пристапот кон различните елементи: мијалник и тоалет. За мијалникот, пристапот треба да биде фронтален. За тоалетот, пристапот за пренос треба да биде фронтален, дијагонален и страничен на барем една од страните.

На Сликата бр. 5, графички се прикажани следните примери за различни можни решенија. Препорачано е страничниот пристап да се врши од двете страни, но може или само од едната страна, кога првото не е можно. Дополнително, се разгледуваат различни решенија според локацијата на влезната врата, на помалата страна на тоалетот или на поголемата страна на тоалетот.



Слика бр.5. Примери на дистрибуција и простори за маневрирање во пристапни јавни тоалети

Анекс Ф Пристапни спални соби во објекти за сместување

Простори за маневрирање

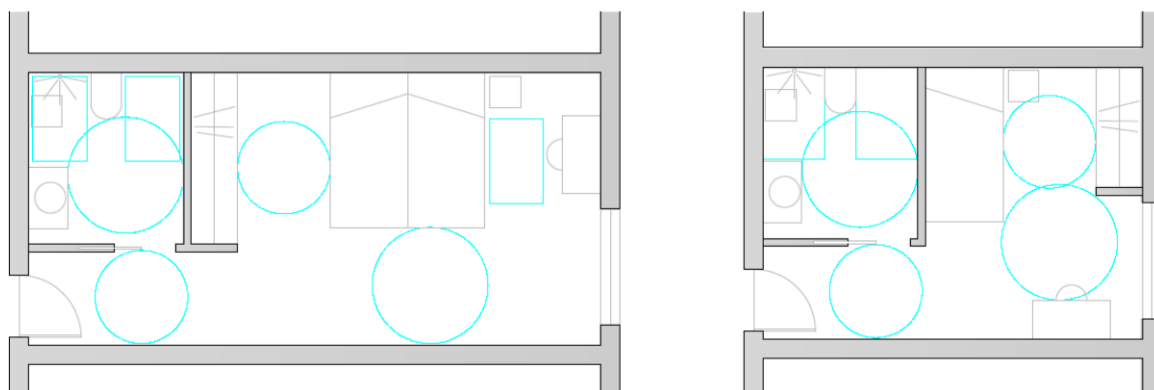
- **Пристап до бањата.** Треба да биде можно лесно да се влегува и излегува од бањата. Просторот за отворање на вратата не е добар простор за маневрирање. За да се овозможи вртењето, треба да има слободен кружен простор, со минимален дијаметар поголем од 1,20 m, се препорачува еднаков или поголем од 1,50 m.
- **Пристап до креветот.** За да се овозможи приближување и префрлање до креветот, треба да има слободен простор, барем на едната долга страна од

креветот, што е еквивалентно на кружен слободен простор со дијаметар еднаков или поголем од 1,20 m, се препорачува еднакво или поголемо од 1,50 m.

- **Пристап до др. елементи.** Треба да се земе предвид лесен пристап до др. важни елементи во просторијата, како што се гардеробата, прозорецот, масата, минибарот итн. За ова, треба да се остави слободен простор од најмалку 1,20 m во дијаметар.
- **Општ простор за маневрирање.** Во секој случај, се препорачува да има барем еден општ простор за маневрирање во гостинската соба од 1,50 m, за да се олесни целосното вртење на инвалидската количка, кога е потребно.

Простори за пристап и трансфери

Треба да се задржи страничен простор за да се овозможи пренос од инвалидска количка до креветот, тушот или тоалетот. За ова треба да се чува слободен простор од најмалку 0,80 m x 1,20 m. Важно е да има простор и пред некои елементи, на пр. тоалет, мијалник, туш столче, за да се овозможи пристап или фронтален пренос. Сите овие барања графички се прикажани на Сликата бр. 6 подолу.



Слика бр.6. Примери за дистрибуција и простори за маневрирање во двокреветни и еднокреветни гостински соби

Пристап кон елементите и уредите

Важно е да се има физички и визуелен опсег на сите елементи и уреди на собата. За ова, треба да се земат предвид следните висини дадени подолу во Табелата бр. 7

Табела бр.7 - Препорачана висина на елементите и уредите во гостинската соба

Елементи и уреди	Висина (mm)
Кревет/тоалет/туш седиште	450 – 500 mm
Клупа за багаж	450 – 650 mm
Приклучоци и прекинувачи	800 – 1.200 mm
Полици и фиоки на шкафови	800 – 1.200 mm
Додатоци за тоалет: сад за сапун, држач за тоалетна хартија,	800 – 1.200 mm

фен за раце итн.	
Решетки за држење	750 mm
Огледало и прозорци, долниот раб)	< 0,9 m
Долен слободен простор, маса, мијалник, итн.	> 0,7 m

Анекс Г. Информации за видот на имотот каде се прави сместувањето

Овој Анекс Г има форма на еден **вид Водич** со пропишани барања.

Објектите за сместување треба да комуницираат за пристапноста на достапните функциите во нивните имоти.

Општи информации

- Информации кои се однесуваат на **соодветноста на имотот за клиенти со тешкотии при одење;**
- Информации кои се однесуваат на соодветноста на имотот за клиенти кои користат **инвалидска количка;**
- Информации во врска со модификациите за **сензорна попреченост** и достапните одредби.

Резервација

- **Јасни информации за тоа како да се стигне** до хотелот со јавен превоз, пешачење, возење и опис на влезната област, на пр. слика од фасадата;
- **Детали за секакви пречки надвор** од влезот на сместувањето кои би можеле да ги попречат инвалидските колички, клиентите со попреченост во подвижноста или со оштетен вид;
- **Информации во врска со пристапот до хотелот**, на пр. број на влезни скали, пристап до рампата, автоматски влезни врати, ширина на влезните врати;
- **Паркинг за автомобили и достапност на паркинг за лица со попреченост** и капацитети за полнење на електрични скутери за движење;
- **Пристап до рецепцијата** – број на чекори, пристап до рампа, услуга со лифт;
- Дали на рецепцијата е **достапен систем за комуникација**, за подобрување на слухот, на пр. јамка за слух или мобилна опрема;
- Дали рецепцијата и другите заеднички простори се **места за непушачи;**
- Дали рецепцијата и другите заеднички простори **се ослободени од растенија кои можат да предизвикаат алергиски реакции;**
- Дали не се дозволени миленичиња, освен кучиња за водење и помош.

Лифтови

- **Број на лифтови** кои ги опслужуваат собите за гости, рестораните и др. јавни површини;
- **Какви подови** имаат лифтовите;
- **Големина на лифтовите, димензии** за да се обезбеди пристап до инвалидска количка;
- **Пристапност на контролите на лифтот** за клиенти кои користат инвалидска количка;
- **Пристапност на лифтови за лица со оштетен вид**, контроли со добар контраст и Брајово писмо, или тактилни ознаки и аудио најава на спратот каде лифтот застанува.

Јавни тоалети

- **Достапност на тоалети пристапни** за инвалидски колички и детали за тоа каде се наоѓаат;
- **Ширина на вратите;**
- Информации за тоа дали може да се стави **инвалидска количка покрај тоалетот** за да се овозможи пренос;
- **Достапност на аудио системи** кои обезбедуваат информации за лицата со оштетен вид за дизајнот на тоалетите;
- Доколку има, **локацијата на тоалетот за кучиња за помош** и водич;
- Дали **алармите за итни случаи се поврзани со визуелните аларми** во тоалетите.

Базени

- **Локација и пристапност на просторот** на базенот;
- Пристап до базенот и **разни средства и опции за влез**, на пр. преку скали или рампи;
- Дали **скалите имаат огради?**;
- **Дали има дигалка** за да им помогне на клиентите со посебни потреби?;
- Информации за **локацијата на тушевите и соблекувалните;**
- **Достапност на персонал** кој ќе води или ќе го покаже патот.

Ресторани, барови, салони, места за забава

- **Пристапност до овие области**, особено за корисници на инвалидска количка;
- Пристапност до областите на ресторанот и барот;
- **Погодност на ресторанот за сместување на инвалидска количка;**
- **Број на скали и, или рампи;**
- **Ширина на вратите и влезот;**
- **Достапност за помош на гости со оштетен вид**, на пр. кога има бифе;
- **Достапност на мени, ценовник** во пристапни формати, вклучувајќи големи букви, Брајово писмо, достапни на веб-страница;
- Дали ресторанот може да прими **специфичен тип на услуга** по барање на пр. без глутен, без лактоза и друга храна за ограничена диета.

Други хотелски капацитети

- **Пристапност на областите** во кои се наоѓаат објектите, пристап до инвалидска количка итн.;
- Пристапност до објектите за **детски клубови и игралишта;**
- **Безбедност од пожари, процедури за евакуација** на клиенти со попреченост.

Сместување за спиење – специјално прилагодени соби за гости

- **Број и локации со информација** за на кој кат се наоѓаат, на собите пристапни за инвалидски колички;
- **Широчините на сите врати, висини** на приклучоците и прекинувачите;
- **Висини на кревети и расположлив простор** помеѓу подот и основата на креветот за да се смести дигалка;
- **Трансфер простор за инвалидска количка** во непосредна близина на креветот;
- **Достапност на бањи или туш кабини**, и дали се опремени со рачен спреј за туширање, контроли на дофат итн.;
- **Висини на тоалет, бања, мијалник;** дали се поставени шини за фаќање покрај тоалетот, кадата, трансфер просторот во тоалет, бања, туш;
- **Пристап со инвалидска количка до балкон** или тераса од гостинската соба;

- **Пристапност до спратовите** на сместувањето:
- **Дали се вградени аларми** за помош во гостинската соба и бањата?
- **Достапност на сигурни фрижидери за чување лекови;**
- **Висина на апарати за готвење** во сместување каде има можност за сопствено готвење;
- Дали може инвалидска **количка да се смести под мијалникот?**
- **Процедури за евакуација** за лицата со попреченост од просторијата и дали визуелните аларми се поврзани со алармот за итни случаи на зградата
- Дали се достапни **кревети и чинии за кучиња за водење** и помош?
- **Дали персоналот е обучен да го ориентира лицето** кое е слепо или има оштетен вид, кон просторијата и нејзините погодности?
- Дали се достапни визуелни аларми и, или вибрирачки аларми за изнајмување?
- Дали собите за гости и заедничките простории се места за непушачи?
- Дали гостинските соби се ослободени од растенија кои можат да предизвикаат алергиски реакции?

Сместување за спиење – стандардни соби

- **Ширина на сите врати;**
- **Информации за скалите и подните површини;**
- **Достапност на соби на приземје;**
- **Достапност на сигурни фрижидери во просториите,** на пр. за чување лекови;
- **Безбедност од пожари и достапност на звучни или вибрирачки аларми и процедури за евакуација.**

Хотелски терени и плажа

- **Контури на теренот,** на пр. ниво или ридско;
- **Отворени места за гледање или места за седење** и состаноци.
- **Детали за патеките и осветлувањето;**
- **Пристапност до и од плажата,** на пр. дали има скали, рампи, патеки, патосници за плажа?
- На персоналот им е наложено да дозволи кучиња за водење и помош на плажата и да им нудат сенка, чинија и вода.

Евакуација

- **Достапност на пристапни рути за евакуација;**
- **Достапност на помош во итни ситуации;**
- **Обука на персоналот** за давање помош.

Информации за пристапност за клучните области блиску до хотелот

- **Паркови, пешачки булевари или пешачки патеки во близина,** и дали се пристапни за пешачење до нив и од нив назад кон хотелот.

Анекс X. Кодови на Меѓународната Асоцијација за Авионски транспорт-ИАТА

Системите на авиокомпаниите, пренесуваат информации за потребите за помош со користење на **кодови со 4 букви**. Секоја шифра може да опфати доста широк опсег на помош и да дадат информации, наведувајќи ги различните видови на помош што се опфатени. Кодовите може да ги користат туристичките агенции при одредувањето на точните шифри и може да им ги дадат на потрошувачите, за да можат да ја проверат шифрата што била претходно користена. Во некои случаи, може да бидат потребни повеќе од еден код, на пр. ако корисник на инвалидска количка има и оштетен вид.

4. Регулативата на Република Северна Македонија од областа на пристапноста, и релевантните прописи за пристапноста во туризмот

Мора да се истакне дека регулативата на Република Северна Македонија во оваа област е многу сеопфатна, и дека *de lege* ги задоволува сите пропишани критериуми, на светско глобално, на европско ниво, а во голем дел и од меѓународните стандарди. Нема да биде кажано никакво чудо, доколку се повтори дека најмногу што недостига во Република Северна Македонија, тоа е правилното и доследно имплементирање на прописите кои постојат во било која област, а истото тоа важи и за оваа тема за која е посветена оваа Студија.

Разгледувајќи ги според правната логика и поврзаност, за целите на оваа студија подолу ќе бидат разгледани документите, прописите, актите, тргнувајќи од највисокиот правен акт во една земја-тоа е Уставот, потоа законските акти, и на крај подзаконските акти. Документите се анализирани според правната хиерархија, и редослед, и на оние кои имаат повеќе релевантни одредби поврзани за пристапноста им е дадена поширока елаборација. За потребите на оваа Студија, се дава осврт на:

- Уставот на Република Северна Македонија, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.6/2019
- Национална стратегија за изедначување на лицата со попреченост во Република Северна Македонија 2010-2018
- Заклучни согледувања за првичниот извештај на Република Северна Македонија, Комитет за правата на лицата со попреченост на ОН, 29 октомври 2018 година
- Годишен извештај за работата на Национално координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост при Владата на Република Северна Македонија за 2019 година, февруари 2020 г.
- Акционен план за 2021 година за имплементација на мерки од Конвенција на ОН за правата на лицата со попреченост, Национално координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост при Владата на Република Северна Македонија, 2021 г.
- Закон за ратификација на конвенцијата за правата на лица со инвалидност и факултативниот протокол кон конвенцијата за правата на лица со инвалидност, Службен Весник на Република Северна Македонија, бр. 172/2011
- Закон за градење, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.130/2009, 124/10, 18/11, 36/11, 54/11, 13/12, 144/12, 25/13, 79/13, 137 /13, 163/13, 27/14, 28/14, 42/14, 115/14, 149/14, 187/14, 44/15, 129/15, 217/15, 226/15, 30/16 , 31/16, 39/16, 71/16, 132/16, 35/18, 64/18 и 168/18, 244/19, 18/20, 279/20
- Закон за урбанистичко планирање, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 32/20
- Закон за социјална заштита, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 104/19, 146/19, 275/19, 302/20, 311/20, 163/21, 294/21
- Закон за заштита на децата, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 23/13, 12/14, 44/14, 144/14, 10/15, 25/15, 150/15, 192/15, 27/16, 163/17, 21/18, 198/18, 104/19, 146/19, 275/19 и 311/20, 294/21

- Закон за спречување и заштита од дискриминација, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 258/2020
- Закон за туристичка дејност, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 2/2004, 89/2008, 12/2009, 17/11, 47/11, 53/11, 123/12, 164/13, 27/14, 116/15, 192/15, 53/16, 31/20
- Закон за угостителска дејност, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 62/04, 89/08, 115/10, 53/11, 141/12, 164/13, 187/13, 166/14, 199/14, 129/15, 192/15, 39/16, 53/16, 71/16, 31/20
- Закон за основно образование, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 161/19, 229/20
- Закон за вработување на инвалидни лица, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.44/2000, 16/2004, 62/2005, 113/2005, 29/2007, 88/2008, 161/2008, 99/2009 /11, 129/15, 147/15, 27/16, 99/18, 103/21
- Закон за работни односи, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.62/2005, 106/2008, 161/2008, 114/2009, 130/2009, 50/10, 52/10, 124/10, 47/11, 11/12, 39/12, 13/13, 25/13, 170/13, 187/13, 113/14, 20/15, 33/15, 72/15, 129/15, 27/16, 120/ 18, 110/19, 267/20, 151/21, 288/21
- Закон за инвалидски организации, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.89/2008, 59/12, 23/13, 150/15, 27/16, 317/20
- Закон за употреба на знаковниот јазик, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 105/2009, 150/15, 30/16, 103/21
- Правилник за минимално-техничките услови на објектите за вршење на туристичка дејност, 16/2006
- Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност, Службен весник на Република Македонија бр. 16/2006
- Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 44/2013
- Правилник за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 87/12, 41/13
- Правилник за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид, Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015
- Правилник за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено-деловна намена, Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015
- Правилник за урбанистичко планирање, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 225/2020

4.1. Уставни одредби поврзани со пристапноста

Уставот како највисок правен акт во една држава на најопшт начин ги регулира основите на општествено-политичкиот, економскиот и правниот систем на една држава. Така и во поглед на пристапноста, Уставот има посредни одредби кои се однесуваат на пристапноста, а се поврзани со основните слободи и права на човекот и граѓанинот.

Уставот на Република Северна Македонија е еден од најдемократските устави во светот, иако е донесен во 1991 г., а е изменет и менуван неколку пати, заклучно со последните пормени во 2019 г., тој останува еден од најдемократските устави, бидејќи повеќе од 1/3 од сите негови одредби се однесуваат на човековите слободи и права, под кои апсолутно спаѓат и правата на лица со попреченост.

Еден од најзначајните членови на Уставот е неговиот **чл.8**, во кој се сместени **темелните вредности** на уставниот поредок, и тие одредби се еден вид базични постулати на уредувањето на државата, и преку нив може апсолутно да се види како е концептот на уредувањето во Република Северна Македонија. Има 11 темелни вредности и уште 1 вредност дадена на крајот, која што ги заокручува сите. Темелните вредности се:

- **Основните слободи и права на човекот и граѓанинот признати во меѓународното право и утврдени со Уставот**, како прва темелна вредност овде се гледа заснованоста на Уставот, и насоченоста на уставниот поредок кон почитување на сите слободи и права, кои прозилегуваат од највисоките меѓународни норми и стандарди. Она што беше анализирано претходно во оваа Студија, во рамките на актите на ООН, Советот на Европа, ЕУ, како и меѓународните стандарди, апсолутно се вклопува во ова што го промовира Уставот на Република Северна Македонија;
- **Слободното изразување на националната припадност**. Соодветна и правична застапеност на граѓаните кои припаѓаат на сите заедници во органите на државната власт и другите јавни институции на сите нивоа
- **Владеењето на правото**. Во однос на оваа трета вредност законите мораат да бидат во согласност со Уставот, а сите други прописи со Уставот и со закон. Ова начело бара апсолутна заснованост на сите правни акти на правото. Секој е должен да ги почитува Уставот, законите и подзаконските акти, како и сите постапки од органи, установи и др. форми на организации кои донесуваат одлуки, автоматски тоа се однесува и на лицата со попреченост, кои при остварувањето на своите права треба апсолутно да добиваат поддршка и од институциите кои своите одлуки треба да ги носат во согласност со ова начело;
- **Поделбата на државната власт на законодавна, извршна и судска**, како едно од најголемите придобивки на современите демократски системи, каде сите власти се независни, одвоени една од друга, со соодветни механизми за контрола и балансирање;
- **Политичкиот плурализам и слободните непосредни и демократски избори**. Плурализмот се остварува преку основните избирачки права на сите граѓани, такашто и активното, но и пасивното избирачко право имаат обврска државните органи апсолутно да го направат достапно за сите граѓани без оглед на нивните карактеристики, и во тој контекст тоа важи и за лицата со попреченост, на кои треба да им се обезбеди пристапност во процесот на гласање на различните облици на избори, како и преку формите на директна демократија, референдум, граѓанска иницијатива и сл. Нив треба подеднакво да им се обезбеди остварување на нивното избирачко право, односно да гласаат, но и да бидат гласани. Политичките партии во своите програми и активности ги вклучуваат барањата на различните организации на лицата со попреченост, и тие се партнери со нив во остварувањето на нивните права. И на глобално ниво, правата на лицата со попреченост е издигнато на многу високо ниво во

поставеност, но, иако е трета декада на XXI в. сепак за остварување на нивните права мора уште многу да се направи во светот.

- **Правната заштита на сопственоста**, како свето и неповредливо право, правото на сопственост мора да се штити подеднакво на сите, без никаква дискриминација;
- **Слободата на пазарот и претприемништвото**, како принцип на кој се базира системот на слободна и пазарна економија, дава можност сите субјекти на пазарот, врз основа на основните економски закономерности да одлучуваат за своите деловни активности, во согласност со понудата и побарувачката. Се обезбедува еднаква правна положба на сите субјекти на пазарот, се преземаат мерки против монополската положба и монополското однесување на пазарот, а слободата на пазарот и претприемништвото можат да се ограничат со закон единствено заради одбраната, зачувувањето на природата, животната средина или здравјето на луѓето. Така и во контекст на туризмот како дејност, мора сите чинители кои се вклучени во туризмот да гледаат можности преку зголемувањето на пристапноста за сите услуги и производи што ги нудат на што е множно поширок круг лица, да си овозможат ширење на својот потенцијал за соодветно растење на нивните бизниси, а секако дека лицата со попреченост се едни од најважните таргети за привлекување, и затоа сите овие инструменти кои се анализирани во оваа Студија, како и воопшто овие проекти што ја третираат оваа дејност, одат во насока на тоа дека со зголемување на пристапност на туристичките услуги и производи, добивка имаат сите туристички чинители, но и сите граѓани;
- **Хуманизмот, социјалната правда и солидарноста**, како принцип кој е длабоко поврзан со човештвото, љубовта и грижата за човечкото суштество, како и човечкото достоинство, изразено преку различни степени на солидарност, како на глобално ниво, така и на микро ниво, кога се дава љубов, помош, солидарност кон секој поединец во земјата, бидејќи секој човечки живот вреди, и за секој треба да се бориме! Во овој контекст грижата за лицата со попреченост од сите аспекти треба да се поддржи и интензивира на што е можно најширок круг на аспекти насекаде;
- **Локалната самоуправа**, како еден вид т.н. четврта власт во државата, преку соодветни програми, проекти, субвенции, донации за лицата со попреченост⁴¹ има дава можност за поголемо нивно вклучување во сите степени на одлучување;
- **Уредувањето и хуманизацијата на просторот и заштитата и унапредувањето на животната средина и на природата**. Тоа значи дека покрај барањето за подигнување на еколошките стандарди и одржливиот развој, сепак уредувањето и хуманизацијата на просторот, во однос на урбанистичкото планирање, треба да им овозможи на лицата на попреченост, преку конкретни барања, одредби и стандарди, што е можно поголема нивна инклузија во сите процеси на општествениот живот, и практично преку нивно одредување во согласност со сите меѓународни норми и стандарди, да се води најширока можна сметка за пристапноста на сите објекти, како и обезбедувањето на

⁴¹ За позитивните аспекти на придонесот на локалната самоуправа во остварувањето на потребите на лицата со попреченост се дадени примери во делот за Заклучоци и препораки [на стр.206](#)

пристапни услуги и производи, во овој контекст и на таквите во областа на туризмот и угосителството;

- **Почитувањето на општо прифатените норми на меѓународното право**, вредност којашто во регулатива на Република Северна Македонија се исполнува, преку соодветно имплементирање на различни меѓународни конвенции, декларации, пактови, стандарди, преку соодветна ратификација на тие инструменти, или преку соодветна апроксимација на регулативата на Република Северна Македонија со меѓународната, односно преку носењето на регулативи во Република Северна Македонија кои вклучуваат инкорпорација на меѓународните норми, стандарди и барања, особено оние на ЕУ.
- На крај, овој чл.8 завршува со најдемократската норма што може да биде дадена во некој документ и која вели дека, **во Република Северна Македонија слободно е сè што со Уставот и закон не е забрането**, значи, таква правна ширина се дава на сите, што навистина може да се посака од сите луѓе на овој свет, значи се смета за дозволено и слободно, сè она што не е забрането, а со оглед на тоа што многу мал број на работи се забранети, огромен процент од работите и слободите се дозволени. Многу би било различно, иако можеби на прв поглед би изгледало исто, доколку оваа одредба би гласела дека во Република Северна Македонија е забрането се што со Устав и закон не е дозволено! Некој ќе рече игра на зборови, Но, Не е! Не е исто да е дозволено сè што не е забрането, со она да е забрането сè што не е дозволено, има голема разлика и во поглед на ширината и во поглед на карактерот на државата.

Чл.9 од Уставот се однесува на **правото на еднаквост** на сите граѓани, и според него, граѓаните на Република Северна Македонија се еднакви во слободите и правата независно од полот, расата, бојата на кожата, националното и социјалното потекло, политичкото и верското уверување, имотната и општествената положба. Граѓаните пред Уставот и законите се еднакви. Оваа одредба им овозможува на сите луѓе еднаквост без оглед на било што и без никаква дискриминација по ниедна основа, вклучувајќи и било која форма на попреченост.

Чл.11 одредува дека **физичкиот и моралниот интегритет на човекот се неприкосновени** и дека се забранува секој облик на мачење, нечовечко или понижувачко однесување и казнување, како и присилна работа, што значи човековото достоинство подеднакво мора да се почитува за сите луѓе без исклучок.

Чл.15 го гарантира **правото на жалба** против одлуки донесени во постапка во прв степен пред суд. Правото на жалба или др. вид на правна заштита против поединечни правни акти донесени во постапка во прв степен пред орган на државната управа или организација и друг орган што врши јавни овластувања се уредува со закон. Ова значи дека на сите лица им се гарантира можноста да го користат правото на жалба кога сметаат дека им се повредени правата, и преку обраќање и обжалување на определени акти преку начелото на двостепеност да можат да побараат преиспитување на актите за кои сметаат дека им ги загрозуваат правата на било кој, начин и од било кој субјект.

Чл.16 се однесува на **слободата на уверувањето, совеста, мислата и јавното изразување на мислата**, како и слободата на говорот, јавниот настап и јавното информирање. Подеднакво за сите се гарантира слободниот пристап кон информациите, слободата на примање и пренесување на информации, што значи за лицата со попреченост тоа мора да се прави во соодветен пристапен формат, дали

преку аудио, визуелни техники, или преку користење на определена техничка асистенција, или помош од други стручни лица, како и преку користење на соодветни букви, Брајово писмо, тактилноста во одредените дизајни и сл.

Сигурноста, тајноста и заштитата на личните податоци како принцип е регулиран во чл.18 според кои се гарантираат сигурноста и тајноста на личните податоци. На граѓаните им се гарантира заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето на информации за нив преку обработка на податоците. Особено се сензитивни податоците за лицата кои имаат било каква попреченост од било каков вид, дали е доволно видлива или не, попреченоста е личен атрибут, и мора да се води сметка од сите институции за заштита на личните податоци. Во Република Северна Македонија има добра регулатива во тој поглед.

Чл.20 на сите граѓани подеднакво им се гарантира **слободата на здружување** заради постигнување и заштита на различни цели, политички, економски, социјални, културни и други права и уверувања. Граѓаните можат слободно да основаат здруженија на граѓани и политички партии, да пристапуваат кон нив и од нив да истапуваат. Според ова значи дека сите можат за правно легитимен и легален интерес да формираат определени здруженија на граѓани, кои ги штитат правата на лицата со попреченост. Во Република Северна Македонија има голем број на вакви здруженија кои активно учествуваат во општествениот живот, и преку соодветно нивно вклучување во процесите кои ги засегаат нивните групи на интересирање, придонесуваат за подобрување на положбата на сите лица со попреченост.

Овозможувањето и заштитата на избирачкото право се гарантира во чл.22 и 23 од Уставот според кои, секој граѓанин со наполнети 18 г. живот стекнува избирачко право. Избирачкото право е еднакво, општо и непосредно и се остварува на слободни избори со тајно гласање. Избирачко право немаат лицата на кои им е одземена деловната способност. Секој граѓанин има право да учествува во вршењето на јавни функции. Овие одредби даваат голема слобода на сите граѓани да бараат државниот систем и апарат да прави сè што е можно да му се остварува избирачкото право. Во Република Северна Македонија во овој поглед се прават напори, но, уште многу мора да се направи, бидејќи сè уште има непристапни места за гласање за лицата со попреченост, сè уште има јавни објекти кои се непристапни, а секако дека и приватните субјекти мора да ги земаат во предвид барањата за пристапност на нивните услуги и производи за што е можно поголем круг на лица. Мора уште многу да се работи, и уште многу да се прави, за поголема пристапност, но, тоа е процес кој никогаш не завршува, бидејќи дава секогаш доволна ширина за постигнување на целосна еднаквост и рамноправност на сите лица.

Чл.24 вели дека, секој граѓанин има **право да поднесува претставки** до државните органи и другите јавни служби и на нив да добие одговор. Граѓанинот не може да биде повикан на одговорност, ниту да трпи штетни последици за ставовите изнесени во претставките, освен ако со нив не сторил кривично дело. Овие одредби значат дека сите лица имаат можност преку поднесување на претставки до органите, јавните служби и другите субјекти да бараат остварување на своите права, и тоа треба сите лица да го користат без оглед на било кои разлики меѓу нив.

На секој граѓанин му се гарантира **почитување и заштита на приватноста** на неговиот личен и семеен живот, на достоинството и угледот, според чл.25 од Уставот, што се однесува секако и на сите лица со попреченост!

Според чл. 27, секој граѓанин на Република Северна Македонија има **право слободно да се движи** на територијата на државата и слободно да го избира местото на своето живеалиште. Секој граѓанин има право да ја напушти територијата, и да се врати во земјата. Остварувањето на овие права може да се ограничи со закон, единствено во случаите кога е тоа потребно заради заштита на безбедноста на државата, водење на кривична постапка или заштита на здравјето на луѓето. И според овие одредби слободата на движење и пристапноста мора да се овозможува на сите, секојдневно и во сите полиња.

Како дел од основните човекови слободи и права се и **економските, социјалните и културните права** на луѓето.

Според чл. 32, секој има **право на работа, слободен избор на вработување, заштита при работењето** и материјална обезбеденост за време на привремена невработеност. Секому, под еднакви услови, му е достапно секое работно место. Секој вработен има право на соодветна заработувачка. Секој вработен има право на платен дневен, неделен и годишен одмор. Од овие права вработените не можат да се откажат. Ова значи дека на сите лица без оглед на било каква нивна карактеристика, или попреченост, под еднакви услови треба да му е достапно секое работно место. Преку законската регулатива, за одредени сектори дури се дава и т.н. примери за протекционизам, односно се дават определени повластувања за лицата кои вработуваат лица со попреченост, што е добра мерка, но, мора тоа да е придружено со уште повеќе систем на мерки, кои ќе бидат присутни во секоја можна област на општественото живеење.

Според чл.34, граѓаните имаат **право на социјална сигурност и социјално осигурување** утврдени со закон и со колективен договор, што значи дека им се обезбедуваат различни мерки кои ги остваруваат и заштитуваат нивните социјални права, под еднаква основа, а за ранливите категории на граѓани се предвидени мноштво на мерки и нструменти во таа насока.

Еден од есенцијалните членови кои се однесува на лицата со попреченост е чл. 35 од Уставот според кој, **државата се грижи за социјалната заштита и социјалната сигурност на граѓаните согласно со начелото на социјална праведност**. Таа им гарантира право на помош на немоќните и на неспособните за работа граѓани. Државата им обезбедува посебна заштита на инвалидните лица и услови за нивно вклучување во општествениот живот. Според ова, една од основите обврски на државата покрај другите е да се обезбеди посебна заштита на лицата со попреченост и нивна инклузија во сите пори на општествениот живот, ова е многу важно и за потребата од остварувањето на сите права за пристапност на лицата со попреченост и за туристичките услуги и производи.

Правото на здравствена заштита на сите граѓани е регулирано во чл. 39, според кој, на секој граѓанин му се гарантира правото на здравствена заштита. Граѓанинот има право и должност да го чува и унапредува сопственото здравје и здравјето на другите, што значи за сите лица, без оглед на нивните карактеристики, мора да имаат право на здравствена заштита, и овозможување на унапредувањето на здравјето и условите за живот.

Чл.40 му дава на државата задача да води **посебна грижа и заштита на семејството, правните односи во бракот, семејството и вонбрачната заедница**. Важна одредба за правата на лицата со попреченост е тоа што, родителите имаат право и должност да се грижат за издржување и воспитување на децата, а пак децата се должни да се грижат

за старите и изнемоштени родители. Според пошироките сфаќања и старите лица, спаѓаат во категоријата на лица со попреченост и затоа покрај на микро-ниво што треба децата да се грижат за нив, треба и државниот систем да се грижи за таквите лица преку соодветни установи.

Држават посебно ги **заштити мајчинството, децата и малолетните лица** според чл 42. Исто така според ова, лице помладо од 15 години живот не може да биде вработено. Малолетните лица и мајките имаат право на посебна заштита при работа. Малолетните лица не смеат да бидат вработувани на работни места што се штетни за нивното здравје и моралот. И родителите и малите лица, во одредени ситуации се третираат како лица со одредена попреченост, на пр. во подвижноста, заради потреба од колички, бавност во движењето и сл. И затоа мора да се води сметка и за потребите на овие лица за соодветна пристапност во туристичките објекти, и др. објекти поврзани со дејноста туризам, угосителство, култура.

Според чл.44, **секој има право на образование** и образованието е достапно на секого под еднакви услови. Основното и средното образование се задолжителни. Тоа значи дека за сите лица државата е должна да обезбеди соодветни услови за да можат сите лица да го користат тоа право, односно инклузијата во образованието овозможува на сите лица со попреченост да можат во основното и средното образование кое е задолжително според устав, да ги посетуваат овие форми на образование.

Се гарантира **слободата на научното, уметничкото и на другите видови творештво**. Се гарантираат правата што произлегуваат од научното, уметничкото или друг вид интелектуално творештво. Државата го поттикнува, помага и штити развојот на науката, уметноста и културата. Таа го поттикнува и помага научниот и технолошкиот развој. Државата ги поттикнува и помага техничката култура и спортот. Овие одредби се во чл. 47 од Уставот, и даваат една широчина во можноста сите лица да творат во науката, уметноста и да создаваат свои дела. Исто така преку развојот на науката, уметноста, културата, технолошкиот развој, како и спортот, државата треба да овозможи пристапност до одредени институции за лицата со попреченост кои се занимаваат со вакви дејности.

Чл. 50 е дел од **гаранциите на основните слободи и права**, во смисла што секој граѓанин може да се повика на заштита на слободите и правата утврдени со Уставот пред судовите и пред Уставниот суд на Република Северна Македонија во постапка заснована врз начелата на приоритет и итноост. Се гарантира судска заштита на законитоста на поединечните акти на државната управа и на другите институции што вршат јавни овластувања. Граѓанинот има право да биде запознат со човековите права и основни слободи и активно да придонесува, поединечно или заедно со др. за нивно унапредување и заштита. Според ова се гарантира остварувањето на сите форми на слободи и права на сите подеднакво, по сите основи.

Во однос на **можноста за ограничување на некои слободи и права** на граѓаните, за тоа се одредува во чл. 54, според кој слободите и правата на човекот и граѓанинот можат да се ограничат само во случаи утврдени со Уставот. Слободите и правата на човекот и граѓанинот можат да бидат ограничени за време на воена или вонредна состојба според одредбите на Уставот. Ограничувањето на слободите и правата не може да биде дискриминаторско по основ на пол, раса, боја на кожа, јазик, вера, национално или социјално потекло, имотна или општествена положба. Ограничувањето на слободите и правата не може да се однесува на правото на живот, забраната на мачење, на нечовечко и понижувачко постапување и казнување, на правната

одреденост на казнивите дела и казните, како и на слободата на уверувањето, совеста, мислата, јавното изразување на мислата и вероисповеста. Значи дека по ниедна основа не може да има дискриминаторско ограничување на било какви слободи и права, во било која ситуација, па така и за лицата со попреченост.

Според чл. 56 **сите природни богатства, растителниот и животинскиот свет, добрата во општа употреба, како и предметите и објектите од особено културно и историско значење** определени со закон се **добра од општ интерес** за државата и уживаат посебна заштита. Државата гарантира заштита, унапредување и збогатување на историското и уметничкото богатство на македонскиот народ и на националностите, како и на добрата кои го сочинуваат без оглед на нивниот правен режим, што значи тоа наследство мора да биде достапно подеднакво до сите лица и за лицата со попреченост, бидејќи тие се интегрален дел во секој еден народ.

Институцијата **Народен Правобранител**, кој го избира Собранието на Република Северна Македонија, за време од 8 г. со право на уште еден избор ги штити уставните и законските права на граѓаните што им се повредени од органите на државната управа и од други органи и организации што имаат јавни овластувања. Оваа институција особено во другите европски земји каде е позната како Омбудсман, е многу важна и се посветува особено значење, а и граѓаните му веруваат и ги користат неговите механизми, тоа мора да се прави повеќе и во Република Северна Македонија.

4.2. Национална Стратегија за изедначување на правата на лицата со инвалидност 2010-2018

Во Република Северна Македонија, последен стратешки документ што е донесен, а се однесува на правата на лицата со попреченост е Национална Стратегија за изедначување на правата на лицата со инвалидност⁴² 2010-2018, и затоа нејзините најзначајни одредби ќе бидат анализирани во подолните редови.

Стратегијата претставува план на многубројни активности што произлегуваат од начелата на Конвенцијата⁴³ за правата на лицата со инвалидност донесена од ООН во 2006 г., а ратификувана во Република Северна Македонија во 2011 г. Конвенцијата ги регулира правата и потребите на лицата со инвалидност, како и учеството на главните чинителни и учесници во реализацијата на активностите, како што се надлежните министерствата, институциите и граѓанските организации.

Интенција на Стратегијата беше да биде поблиска до потребите на корисниците, а нејзиното мото е „Ништо за нас, без нас“.

Во Република Северна Македонија, процесот на инклузија на учениците со посебни образовни потреби се заснова на позитивните светски искуства адаптирани на македонскиот контекст. Во прилог на оживотворување на општата демократизација и хуманизација се погласно се потенцира општата заложба „образование за сите“, што значи примена на фундаменталното право на образование.

Оваа ревидирана Национална стратегија беше насочена кон обезбедување на сеопфатна работна рамка која требаше да биде флексибилна и прилагодлива со цел да ги обезбеди правата и да ги задоволи потребите на лицата со инвалидност, да послужи

⁴² Овде се користи оваа терминологија, бидејќи се дава автентично обработување на Стратегијата, која го користи терминот инвалидност, а не попреченост.

⁴³ За која повеќе беше елаборирано во делот. 1.1., од стр.7

како мапа за креаторите на политики, да им овозможи да дизајнираат, прилагодуваат, рефокусираат и имплементираат соодветни планови, програми и иновативни проекти. Терминологијата која се употребува во Стратегијата е во согласност со Конвенцијата на ОН, и ги опфаќа термините

- **Инвалидност;**
- **Лица со инвалидност;**
- **Медицински пристап, модел на инвалидност;**
- **Социјалниот пристап, модел на инвалидност;**
- **Систем на оценка на специфични потреби;**
- **Достапност.**

Во однос на **Целите⁴⁴ на Стратегијата**, може да се каже дека стратешка цел која овој документ го поставува, е **унапредувањето на положбата на лицата со инвалидност** до позиција на рамноправни граѓани кои ги уживаат сите права и одговорности. Таа предвидела поддршка на организациите на лицата со инвалидност, нивна партиципација во донесување на одлуки по прашањата за лицата со инвалидност. Осовременувањето и ревидирањето на стратегијата имаше заедничка цел и тоа:

- **Усогласување на сите политики на дејствување на подрачјето за заштита на лицата со инвалидност со домашните и меѓународни стандарди;**
- Следење и инкорпорирање на сите трендови заради **озможување на пристапност во сите сфери на живеење** и дејствување на лицата со инвалидност;
- **Континуирано следење на развојот на меѓународните стандарди** како начин на создавање на највисока стапка на современа заштита и пристапност до сите права и нивно реализирање без дискриминација;
- **Надградувањето на домашната правна рамка** на подрачјето на заштита на лицата со инвалидност;
- Создавање на **условите за имплементација** на законодавството и следење на неговата примена;

Поставените задачи на Стратегијата беа преку спроведувањето на **акциските планови за нејзина реализација на годишно ниво**, да се дефинираат целите, мерките и активностите кои придонесуваат за социјалното вклучување и пристапот кој е основан на база на човечки права за лицата со инвалидност и подобрување на нивната положба.

Исто така, преку акциските планови требаше да се дефинираат одговорностите на сите релевантни фактори кои се вклучени во процесот, како и да се специфицира временската рамка на реализација.

Општата задача⁴⁵ на Стратегија беше до 2018 г. да се постигне следното:

- **Мултиресорски пристап** за изнаоѓање на соодветни решенија за подобрување на човековите права, достапноста и вклучување на лицата со инвалидност;

⁴⁴ Во однос на поставените цели, мора да истакнам дека навистина се добро конципирани и се суштински за подобрувањето на положбата во оваа сфера.

⁴⁵ Исто така и во поглед на конципирањето на задачите, доста солидно се поставени овие задачи, и за дел од нив има соодветно имплементирање, но, секако дека има уште многу што да се прави.

- **Развивање на ефикасна правна заштита**, преку развивање и спроведување на планови за превенција и спречување на дискриминација врз инвалидните лица, како и планови за сензибилизација на општеството низ подигнување на свеста за негување на еднаквоста, во релација со чл. 5 од Конвенцијата за правата на лицата со инвалидност на ОН;
- **Достапност на услугите**: социјални, здравствени и други услуги кои се базирани на правата и потребите за корисниците, а се во согласност со современите меѓународни прифатени стандарди за проценка на инвалидноста и потребите;
- **Развивање на политики, мерки и применети програми**, особено во полето на обарзованието, вработувањето, домувањето, кои на лицата со инвалидност ќе им дадат еднакви можности и ќе ги поттикнат на самостојност, личен развој и активен живот во сите области;
- **Достапност на лицата со инвалидност во севкупното општествено опкружување**, достапност до јавен транспорт, информации, комуникации, услуги за јавноста, преку развој и спроведување на план за отстранување на бариерите и изградба на пристапни објекти и услуги;
- **Обезбедување на стандарди за квалитетен живот** и социјална сигурност.

Општите начела на кои се базираше Стратеијата се преземени од Конвенцијата на ОН за правата на лицата со инвалидност и тоа:

- **Почитување на вродено достоинство**, индивидуална автономност, вклучувајќи и слобода на сопствен избор и независност на лицата;
- **Недискриминација**;
- **Целосно и ефикасно учество и вклученост** во сите сфери на општественото живеење;
- **Почитување на разликите** и прифаќање на лицата со инвалидност како дел од човековата различност и човечност во заедничкото живеење;
- **Еднакви можности**;
- **Пристапност**, во смисла на отстранување на секаков вид бариери, градење и негување на пристапност и еднакви можности за лицата со инвалидност;
- **Родова еднаквост**;
- Соодветен концепт за **децата со попреченост**.

Во однос на содржината на Стратегијата, методолошки таа опфаќа опис на состојбите, задавање цели, поставување посебна цел, како и предлагање соодветни мерки и задолжување на соодветни органи за преземање на тие мерки, и тоа во 17 подрачја и тоа:

- Семејство и развој на личноста;
- Превенција;
- Здравствена заштита, хабилитација и рехабилитација;
- **Достапност на услуги и помагала**;
- Образование;
- Професионална и работна ориентација и вработување;
- Социјална заштита;
- **Домување, мобилност и пристапност**;
- Правна заштита и заштита од насилство и злоставување;

- Информирање, комуникација и подигнување на нивото на свеста;
- **Учество во културниот живот;**
- **Рекреација и спорт;**
- Информации и истражување;
- Учество во политичкиот и јавниот живот;
- Меѓународна соработка;
- Статистика и прибирање на податоци;
- Мониторинг и евалуација на Стратегијата.

Во оваа Студија целосно ќе се даде осврт само на оние делови кои се во корелација со пристапноста директно, како што е методолошки поставено во Стратегијата, иако сите делови се директно или индиректно повеќе или помалку поврзани со пристапноста.

Достапност на услугите и помагалата

Овој дел се однесува на услугите поврзани со лицата со инвалидност и обезбедување на помошни уреди кои се наменети за олеснување на целосното учество на лицата со инвалидност во општеството, во согласност со одредбите за Лична мобилност од чл. 20 од Конвенцијата на ОН, за правата на лицата со инвалидност.

Според Стратегијата, на лицата со инвалидност треба да им се овозможи **достапност до целокупното општествено опкружување**, како што се **јавниот превоз, информации, комуникации и услуги наменти за јавноста**. Тоа требаше да се реализира преку акциските годишни планови, социјалниот модел кој достапноста не ја разбира како чин или состојба туку како слобода на избор на можности. проблемот не се однесува само на **физичките бариери**, туку бара креирање на **политика која развива системски решенија**, каде поимот достапност е само елемент од севкупното право на достапност и учество на сите граѓани, вклучително и лицата со инвалидност. Бариерите според социјалниот модел не се само архитектонски туку и информациско-комуникациски и социјално-економски.

Посебна цел на Стратегијата беше, доследно применување на прописите кои се однесуваат на **задолжителна примена на стандардите за достапност**.

Стратегијата предлагаше повеќе **мерки во таа насока** кои како носители требаше да ги преземат надлежните институции и тоа: Министерство за транспорт и врски, Министерство за информатичко општество, Министерство за труд и социјална политика и Министерството за образование и наука во соработка со сите други министерства и други органи на државната управа и управни организации. Тие мерки⁴⁶ се однесуваа на:

- **Креирање на услуги засновани на задоволување на потребите на лицата со инвалидност за нивно потполно вклучување во личниот, семејниот, образовниот и професионалниот живот;**
- **Поддржување на истражување, развој, производство и примена на нови информациско-комуникациски технологии и нивна достапност до лицата со инвалидност;**

⁴⁶ Иако убаво изгледаат добар дел од овие мерки не се имплементирани, и за тоа има како субјективни пречки, но и објективни пречки за државата. Но, како и да е сите заложби од мерките треба да се имплементираат без оглед на рокот!

- Развивање на механизми за **достапност до информации и комуникации** на лицата со инвалидност;
- Државата преку својот правен систем да обезбеди **развој, производство, снабдување и одржување на помагала** за лицата со инвалидност;
- Државата да донесе **прописи** со кои треба да се **обезбеди физичка, информативна и комуникациска пристапност** за лицата со инвалидност, преку воведување на определени стандарди и прописи за отстранување на физичките и секаков друг вид на бариери;

Домување, мобилност и пристапност

Домувањето, мобилноста и пристапноста се основни предуслови за спроведување на сите активности во секојдневното живеење на лицата со инвалидност и нивното вклучување во заедницата. За сите овие подрачја се воочила потребата за **развој на стандардите**. Потребно во сегментот на пристапноста, за **градење собаќајници со спуштени рабници, раскрсници со звучни семафорски уреди, со тактилни површини за слепите лица, како и звучни и визуелни најави** во возилата на јавниот превоз, со можност слепото лице да користи куче-водич во сите средства на јавниот превоз и влез во сите градби за јавни намени. Во градскиот и меѓуградскиот јавен сообраќај целта беше да се воведат адаптирани нископодни автобуси, како и посебно внимание за воведување на **приспособени меѓуградски автобуски линии**. Неопходна е **достапноста на јавниот превоз** на сите линии, пристапност на возниот ред и на возилата и обезбедување на давање јасни и достапни информации на терминалите и во возилата.

Во периодот на спроведување на Стратегијата, една од најважните задачи требаше да биде **промовирањето на „Универзалниот дизајн“**, за дизајнирање на производите, опкружувањето, програмите и услугите, на начин да може да ги користат сите луѓе во најголема можна мера, без потреба од приспособување.

Посебна цел беше обезбедување на пристапност и достапност во сите сегменти на живеење.

Носители на мерки во оваа насока требаше да бидат: Министерство за транспорт и врски, Министерството за образование и наука и Министерството за информатичко општество во соработка со единици на локална самоуправа, кои треба да се насочат кон следните **мерки**⁴⁷:

- Воспоставување **опкружување пристапно за лицата** со инвалидност со **примената на начелата на универзалниот дизајн** избегнувајќи на тој начин создавање на нови пречки;
- Овозможување **пристапност на превозот** за сите лица со инвалидност;
- Развој на **едукациски програми** врзани со примената на Универзалниот дизајн;
- Обезбедување **пристап до информациите и комуникациите** за сите лица со инвалидност;
- Обезбедување **примена на современите технологии**;
- Воспоставување **систем на помош при решавањето на станбеното прашање** за лицата со инвалидност.

⁴⁷ Мора и овде да се напомене, дека предложените мерки се добри, но, сметам дека дел од нив не се доволно имплементирани

Учество во културниот живот

За да може лицата со инвалидност да учествуваат во културната дејност на рамноправна основа, државата треба да настојува да обезбеди услови во кои лицата со инвалидност треба да можат да ги презентираат своите креативни, уметнички и интелектуални способности.

Посебна цел беше остварување на **полноправно учество на лицата со инвалидност во културно-забавниот живот.**

Министрство за култура во соработка со единици на локална самоуправа беше задолжено за преземање на следните мерки:

- **Приспособување на законските прописи** поефикасно да се спроведува вклучувањето на лицата со инвалидност во културниот живот и активности;
- Овозможување **развој и афирмација на креативните можности на лицата со инвалидност** и да им се овозможи рамноправно вклучување во културниот живот, заедно со други учесници;
- Поддршка на специфичната **издавачка дејност во Брајова азбука и во звучна техника** за слепите лица;
- Основање на **Национална библиотека на слепите лица**;
- Систематски преку медиумите да се **следи работата и достигнувањата на лицата со инвалидност** во културата;
- Да се овозможи **пристап на лицата со инвалидност до установите во културата, музеи, галерии, театри, кина, концертни сали** и сл., и следење на нивните програми со употреба на современи технички достигнувања;
- Да се овозможи на лицата со инвалидност **пристап и стручна информација**, односно доживување на **културното богатство.**

Рекреација и спорт

Игрите, рекреацијата и спортот кај децата и младите со развојни проблеми и посебни образовни потреби, како и кај лицата со инвалидност, придонесуваат кон подобрување на нивната општа состојба на организмот, самопотврдување, социјализација и активно вклучување во општествениот и стопанскиот живот. Од особено значење за спроведување на рекреативните и спортските активности за децата, младите, учениците и студентите и другите лица со инвалидност, е дејствувањето на националните инвалидски спортски федерации како спортски здруженија.

Во Република Северна Македонија евидентен е **недостаток на спортско-рекреативни објекти потполно прилагодени за пристап** и спроведување на спортско-рекреативните активности на децата, младите и возрасните лица со инвалидност, во смисла на **надворешно и внатрешно просторно уредување**, како и опременоста со специфични спортски реквизити. Има недостаток на **посебни наставни програми за телесна вежба** за децата, учениците и студентите со инвалидност во процесот на образованието, како и во воннаставната активност.

Посебна цел беше остварување на **полноправно учество во игри и спортско-рекреативни активности** на децата, учениците, студентите со инвалидност, како и овозможување на еднакви услови за спортување на врвните спортисти со инвалидност на домашни и меѓународни натпревари.

4.3. Заклучни согледувања на иницијалниот извештај на Република Северна Македонија, Комитет за правата на лицата со попреченост на ООН, 2018

Комитет за правата на лицата со попреченост на ООН, како надлежно тело за контрола и мониторинг на спроведувањата на Конвенцијата за правата на лицата со попреченост на ООН, меѓу другите надлежности има надлежност да спроведува контрола над преземените мерки, врз основа на Иницијалните извештаи⁴⁸ од државите-потписнички на Конвенцијата, и да даде свои препораки во врска со тоа. Комитетот на ООН, на 29.10.2018 г. ги даде Заклучните согледувања на иницијалниот извештај на Република Северна Македонија. Во тој документ, од една страна се даваат позитивните аспекти кои државата ги направила, но, во вториот дел се даваат и соодветните забелешки и препораки до државата, со цел за подобра имплементација на Конвенцијата на ООН.

Позитивни аспекти

Комитетот ја пофалува Република Северна Македонија и ги дава следните позитивни аспекти во овој документ:

- **Усогласувањето на националните механизми** со чл. 33 на Конвенцијата, а тоа е Националната имплементација и мониторинг;
- Обновена **забрана за институционализација на децата** и заложбата за ставање крај на сместувањето на деца под 3-годишна возраст во институциите;
- Усвојувањето на **итни мерки за подобрување на состојбата** во Специјалниот Завод во Демир Капија и процесот на развивање на нова стратегија за деинституционализација, како прв чекор Усогласување на антидискриминаторските политики;
- **Формирањето на Национално координативно тело за спроведување на Конвенцијата** за правата на лицата со попреченост на ОН;
- Изразеното **противење** со нацрт-дополнителниот Протокол кон Конвенцијата на Советот на Европа за заштита на човековите права и достоинството на човековото битие, во врска со **примената на биологијата и медицината**: Конвенција за човекови права и биомедицина, и за повторно потврдување на принципите и правата на лицата со попреченост на меѓународни и регионални нивоа, како што е зацртано во Конвенцијата на ООН.

Главни области за загриженост и препораки од Комитетот на ООН

Во однос на **Општите начела и обврски**, чл.1-4 на Конвенцијата на ООН, Комитетот е загрижен околу:

- **Недостатокот од усогласување на националната легислатива**, политика и програми со Конвенцијата, и постоењето на медицински модел на попреченост;
- **Употребата на различни проценки за попреченоста** и дефиниции во правната рамка на Република Северна Македонија, кои не се во согласност со пристапот кон попреченоста базиран на човековите права;
- **Недостатокот од јасни планови, временски рамки или средства** за да се осигура имплементацијата на правата на лица со попреченост во консултација

⁴⁸ Иницијалните извештаи ги даваат државите-потписнички на Конвенцијата, во форма на одговорени прашања кои ги дал Комитетот до државата, во соодветна писмена форма

со организациите на лицата со попреченост.

Во овој контекст Комитетот препорачува:

- **Ревизија и обезбедување на согласност и усогласување на легислативата на Република Северна Македонија** и политики со Конвенцијата на ООН;
- **Отстранување навредливи термини** кои се однесуваат на попреченоста и да се обезбеди почит кон достоинството на сите лица со попреченост;
- **Обезбедување метод за проценка на попреченост, кој целосно го вклучува пристапот базиран на човекови права** и го користи пристапот на човекови права за: Вклучување на организациите на лица со попреченост во креирање на проценката на попреченост; ангажирање на лица со попреченост во генерирање на информацијата врз основа на која се направени оценките; елиминирање на многубројните проценки, со цел да се намали товарот на кандидатите; информацијата за условите, барањата за проценка да се направи достапна и лесна за користење за корисникот; честа ревизија на методите за проценка.
- **Организациите на лица со попреченост треба да бидат значително вклучени во креирањето, оценувањето на закони, политики, акциски планови, временски рамки и буџети** и дека нивните мислења ќе се земаат во предвид пред усвојување на одлуките кои се однесуваат на нив.

Во однос на посебните права, чл.5-30 од Конвенцијата на ООН, Комитетот во однос на чл.5, **Еднаквост и недискриминација** е загрижен околу:

- Чл.9 од Уставот на Република Северна Македонија, бидејќи посебно **не е наведена попреченоста**, како основа за дискриминација;
- **Нема казни во националните прописи, и за јавните и за приватните институции** или индивидуи кои дискриминираат лица поради нивната попреченост и недостаток на ефективни правни средства против дискриминацијата;
- **Обуките за недискриминација** и разумно прилагодување не се редовно обезбедени за јавните и приватните чинители;
- Комитетот е загрижен дека **Националната стратегија за еднакви права на лица со попреченост 2010-2018 не е целосно имплементирана**, особено во делот на услугите за поддршка кои се неопходни во обезбедување на независно живеење на лицата со попреченост;

Комитетот во тој контекст дава **препораки** и тоа:

- **Ревидирање на цела легислатива** со цел да се вметнат сите форми на дискриминација поради попреченост, вклучувајќи дискриминација по повеќе основи;
- Воведување **мерки за да се обезбеди оштета, вклучувајќи надомест**, за лица кои се соочиле со дискриминација поради попреченост, и санкционирање на сторителите;
- **Редовна обука на јавни и приватни чинители** за недискриминација и разумно прилагодување за лицата со попреченост, а која ќе се фокусира на пристапот кон попреченоста базиран на човековите права, наместо преку традиционалниот медицински и пристап на милосрдие;
- **Во новата Национална стратегија за еднакви права за лица со попреченост да се обезбедат доволно ресурси** за нејзината имплементација, особено за

услугите за поддршка кои се неопходни во обезбедување на независно живеење на лицата со попреченост.

Во однос на чл.6, односно **одредбите за Жени со попреченост**, Комитетот е загрижен дека:

- Постоечката легислатива **не содржи специфични мерки** за жените и девојчињата со попреченост, и како резултат на тоа жените и девојчињата со попреченост се соочуваат со дискриминација по повеќе основи и исклучување од сите области на живеењето;
- **Националните родови политики и програми не го вклучуваат** прашањето за попреченоста;
- **Има недостаток од посебни мерки да се заштитат** жените и девојчињата со попреченост од родово базирано насилство, особено оние со психолошки попречености и, или интелектуална попреченост;
- Има **слаб пристап до редовните услуги и разумно прилагодување** за жените и девојчињата со попреченост, особено оние со психосоцијална попреченост и, или интелектуална попреченост;

Во согласност со целите за одржлив развој Агенда 2030 на ООН, Комитетот препорачува Република Северна Македонија да ги засили мерките за справување со дискриминација по повеќе основи против жените и девојчињата со попреченост и особено:

- **Да воведат посебни мерки за жените и девојчињата со попреченост во постоечката легислатива**, да се вклучат нивните права во родовите политики и програми и да се промовираат афирмативни дејствија, со цел унапредување на правата на жените и девојчињата со попреченост;
- **Да имплементира ефективни законски, политички и практични мерки со цел справување со родово базирано насилство** врз жените и девојчињата со попреченост; спречување и водење истрага за кршењето на нивните човекови права и гонење и казнување на одговорните;
- **Да ги преземе сите неопходни мерки за зголемување на пристапот до редовните услуги** и разумно прилагодување за сите жени и девојчиња со попреченост, да се осигура вклученост на организации на жени и девојчиња со попреченост во развојот, имплементацијата и следењето на таквите услуги.

Во однос на Пристапноста, чл.9, од Конвенцијата на ООН, и она што е од особен интерес за оваа Студија, е тоа дека Комитетот забележува дека легислативата на Република Северна Македонија обезбедува систематизиран и сеопфатен приод до правото на физички пристап. Меѓутоа се изразува **загриженост** околу:

- **Немање специфични и ефективни мерки и санкции за имплементацијата на легислативата**, која обезбедува пристап до просторната околина и информатичките, комуникациските и технолошките системи;
- **Пристапот до објекти, транспортни услуги и јавни институции и останати услуги надвор од Скопје е недоволен**, има и **недостаток од примена на сите меѓународни стандарди за пристапност** на аеродромите во Скопје и Охрид;
- **Нивото на соработка помеѓу владините институции и агенции со организациите на лица со попреченост во однос на имплементацијата и евалуацијата на стандардите за пристапност е минимална;**

- **Легислативата не обезбедува систематски ниту целосен пристап кон пристапноста до информации и комуникација**, вклучително и информатички и комуникациски технологии и системи.

Во поглед на остварувањето на Целите за Одржлив развој на ООН, од Агендата 2030, Комитетот препорачува на Република Северна Македонија:

- **Да ја разгледа својата легислатива со цел да обезбеди задолжителна примена на стандардите за пристапност во сите области, особено за објекти, транспортни услуги, др. простории и услуги отворени за јавноста, и информатички и комуникациски технологии и системи, и да воведи строги санкции за оние кои нема да ги применат;**
- **Да ги примени стандардите за пристапност како услов во сите јавни набавки на услуги и градби и да ја следи имплементацијата;**
- **Да осигура дека пристапот до зградите, транспортот, информациските и комуникациските технологии и системи и другите објекти и услуги отворени за јавноста и јавните институции и услуги е достапен на целата територија на Република Северна Македонија;**
- **Да го забрза усвојувањето на сеопфатниот национален акциски план за имплементирање на стандардите за пристапност** во блиска консултација со организациите на лица со попреченост, со јасно дефинирани временски рамки, одредници за следење и евалуација.

Комитетот за чл.19, односно **Самостојното живеење и вклученост во заедницата**, изразува загриженост за:

- **Слабоста на процесот на деинституционализација** и акцентот кој се дава на повторното сместување на лицата со попреченост во мали групни домови наместо во услови за самостојно живеење;
- **Недостатокот од услуги и обезбедување на персонална асистенција** за промовирање самостојно живеење на лицата со попреченост;
- **Сèуште се трошат повеќе средства за институции отколку за услуги во заедницата;**
- **Дискриминација** по основ на возраст во пилот- програмата за персонална асистенција.

Во таа насока Комитетот дава **препораки** за:

- **Обезбедување соодветни човечки, финансиски и технички ресурси** за целосна имплементација на деинституционализацијата, особено за имплементација на транзицијата кон услови за самостојно живеење;
- **Доделување доволно ресурси да се обезбеди персонална асистенција** и да осигура дека услугите во заедницата се достапни, пристапни, по соодветно-достапни цени, придружени и со квалитет, со цел да овозможи лицата со попреченост да го практикуваат своето право да живеат независно и да бидат вклучени во заедницата;
- **Усвојување на мерките потребни да се осигура дека лицата со попреченост имаат законско право на доволен личен буџет за независно живеење**, кое ги зема во предвид дополнителните трошоци кои се однесуваат на попреченоста и, да пренасочување ресурси од институционализација за услуги во заедницата;
- **Усвојување мерки за обезбедување персонална асистенција** за лицата со попреченост без разлика на возраста.

За чл.20, односно **Личната мобилност**, Комитетот ги забележува напорите за промовирање **пристап до помагала за лица** со попреченост, меѓутоа е загрижен околу трошокот за партиципација за ортопедски и др. помагала за мобилност што ги прави недостапни за лица со попреченост. Тој препорачува Република Северна Македонија да усвои мерки со цел да обезбеди помагала за мобилност и асистивни уреди, вклучувајќи асистивни технологии, по пристапни цени.

Во однос на **Слободата на изразување и мислење**, и пристап до информации, од чл. 21, Комитетот е загрижен за:

- **Ограничените информации од јавен карактер пристапни за лицата** со попреченост, вклучувајќи превод на знаковен јазик, тактилно препознавање, Брајова азбука и во формат лесен за читање и др. алтернативни форми за комуникација, и во јавните и во приватните медиуми;
- **Недостатокот на стандардизација**, препознавање и спроведување на знаковниот јазик како официјален јазик.

Комитетот препорачува:

- Да се **размисли за усвојување на закон за право на пристап до информации** и да се отстрани било какво ограничување кое ги спречува лицата со попреченост слободно да бараат, примаат и пренесуваат информации и идеи на еднаква основа со др., и да се осигури дека сопствениците и дизајнерите на веб-страниците ќе ги направат пристапни за лица со попреченост, особено за слепите и слабовидите лица;
- Да се **усвојат конкретни правни мерки за имплементација**, за да се стандардизира, препознае и користи знаковниот јазик како официјален јазик и да се предава во училиштата; да се оформи група на квалификувани толкувачи на знаковниот јазик, учители со вештини за **тактилно препознавање, Брајова азбука и вештини за приспособување на текстови во формат лесен за читање**, и да се обезбеди дека телевизиските станици даваат вести и програми во пристапни формати, особено за глувите лица, глуво-слепи лица и наглувите лица.

Чл.23 се однесува на **Почитувањето на домот и семејството**, и во врска со тоа Комитетот е загрижен околу

- **Правните одредби во Законот за семејство што ги дискриминираат лицата со психосоцијална попреченост** и, или лица со интелектуална попреченост да склопат брак и да формираат семејство.
- Одредбите во тој закон кој бара лицето со интелектуална попреченост и, или лице со психосоцијална попреченост да биде сертифицирано како „лице кое поседува знаење и разбира“.

Комитетот препорачува:

- **Изменување на Законот за семејство** со цел лицата со попреченост да може да ги практикуваат нивните права кои се однесуваат на брак, семејство и врски на еднаква основа со др. и на основа на нивна слободна и информирана согласност;
- **Усвојување мерки за промовирање на соодветна правна заштита и обука на судски и социјални работници** за да се осигура дека лицата со попреченост не се дискриминирани за време на правни и административни процеси во однос

на нивните сексуални и репродуктивни права, право за формирање на семејство и старателство над нивните деца.

За регулацијата на **Образованието** во чл. 24 од Конвенцијата на ООН, и спроведувањето на тие барања во Република Северна Македонија, Комитетот е загрижен дека:

- **Законот за заштита на децата и Законот за основно образование⁴⁹ сè уште дозволуваат сегрегација на ученици** со попреченост и дека постојат сегрегирани образовни средини, особено за учениците со интелектуална попреченост;
- **Не постои сеопфатна стратегија** насочена кон инклузивен образовен систем со фиксни рокови и резултати и распределба на соодветни финансиски, човечки и технички ресурси, особено за учениците со интелектуална попреченост.

Комитетот во согласност со целите за одржлив развој од Агендата 2030 на ООН, за инклузивно образование **препорачува:**

- **Да се ревидира Законот за заштита на децата и Законот за основно образование**, во насока на јасно промовирање на инклузивно образование и вклучување на попреченоста како основа за дискриминација, да се забрани одбивање на разумно прилагодување, како форма на дискриминација по основ на попреченост;
- **Да се донесе план за транзиција** за да се обезбеди инклузивно образование на сите нивоа, вклучително и во високообразовните институции за лицата со попреченост;
- **Да се обезбеди соодветна поддршка, ресурси и квалификувана обука за наставниците и помошниот персонал**, за да се поттикне инклузијата, особено на учениците со интелектуална попреченост, или со психосоцијална попреченост и девојчиња со попреченост;
- **Да се обезбеди универзална пристапност до образовните простории**, вклучувајќи ги и универзитетите;
- **Експлицитно и веднаш да спроведе забраната за исклучување на учениците со попреченост од редовните училишта** врз основа на нивните оштетувања.

Во однос на **Соодветниот животен стандард и социјалната заштита**, од чл.28 од Конвенцијата, Комитетот е загрижен дека:

- **Законот за социјална заштита не ја смета попреченоста** како основа за дискриминација;
- **Бенефициите за попреченост се ограничени со возраст**, на пр. на лица со попреченост кои се на возраст **18-26 г. не им се даваат надоместоци**;
- **Административните и бирократски услови во однос на документација** за комисијски проценки, со цел лицата со попреченост да имаат пристап до социјални бенефиции;
- Лицата со попреченост се соочуваат со **предизвици за подмирување на дополнителните трошоци** за попреченоста.

Затоа Комитетот **препорачува:**

⁴⁹ Во меѓувреме во 2019 г. се донесе нов Закон за основно образование, кој ја содржи концепцијата за „инклузивно образование“ со сите пропратни механизми околу тоа, што е многу добро!

- **Измена на Законот за социјална заштита со воведување на попреченоста во клаузулата за антидискриминација** и релевантните подзаконски акти и шеми на бенефиции, со цел да се гарантира соодветен стандард на живот за лицата со попреченост, преку компензации во форма на паричен додаток кои би овозможило лицата со попреченост да ги покријат трошоците поврзани со попреченоста;
- **Укинување на одредбите за лицата со попреченост кои според возраста ги квалификува да пристапат до социјални бенефиции**, да алоцира одредени парични додатоци и надоместоци за децата со попреченост; да обезбеди еднаква материјална помош за биолошките и згрижувачките семејства;
- Обрнување внимание на поврзаноста помеѓу чл. 28 од Конвенцијата на ООН, Целите за Одржлив Развој на ООН, за промовирање **економска инклузија на сите лица, без разлика на попреченоста.**

Во однос на **Учеството во културниот живот, рекреацијата, слободните активности и спортот**, регулирани со чл.30 од Конвенцијата на ООН, Комитетот е загрижен за:

- **Недоволните напори на државата да поддржи пристап и учество на лица со попреченост во културните, рекреативни, слободни и спортски активности;**
- Тоа дека државата **сèуште го нема ратификувано Договорот од Маракеш** за олеснување на пристапот до објавени дела за слепите лица, лица со оштетен вид и лица на друг начин попречени да користат печатени материјали.

Затоа Комитетот **препорачува:**

- **Преземање чекори за поддршка и учеството на лицата со попреченост**, вклучувајќи ги и децата, во културни, рекреативни, слободни и спортски активности;
- **Брза ратификација на Договорот од Маракеш** за олеснување на пристапот до објавени дела за лица кои се слепи, лица со оштетен вид и лица на друг начин попречени да користат печатени материјали.

На крај како **општи барања за целиот процес**, Комитетот препорачува на Република Северна Македонија:

- Да ги пренесе овие заклучни согледувања на **разгледување и делување до членовите на Владата и парламентот, службениците во надлежните министерства, правосудството и членови на професионални групи**, како што се образовни, здравствени и правни професионалци, исто така и до локалните власти, приватниот сектор и медиумите, користејќи современи социјални комуникациски стратегии;
- **Да ги вклучи граѓанските организации, особено организациите на лица со попреченост**, во подготовката на периодичниот извештај;
- Да ги сподели овие заклучни согледувања, вклучувајќи ги невладините организации и **организациите на лица со попреченост, самите лица со попреченост и членови на нивните семејства**, на националниот јазик и на јазиците на малцинствата, како и знаковниот јазик, во пристапни формати, и да бидат достапни на владината веб-страница за човекови права.

4.4. Годишен Извештај за работата на Националното координативно тело за имплементација на Конвенцијата на Обединетите Нации за правата на лицата со попреченост за 2019 година

Во однос на претходниот документ, кој беше анализиран погоре, односно заклучните согледувања на Комитетот на ООН за Република Северна Македонија, Годишниот Извештај за работата на Националното координативно тело за имплементација на Конвенцијата на Обединетите Нации за правата на лицата со попреченост за 2019 г. е еден вид одговор на барањата и препораките на Комитетот на ООН од страна на Република Северна Македонија. Овој Извештај е подготвен во февруари 2020 г.

Владата на Република Северна Македонија во април, 2018 г., донесе Одлука⁵⁰ за формирање **Национално координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост**, како колективно тело, составено од вкупно **15 членови**:

- 2 претставници од Канцеларијата на Претседателот на Владата,
- Претставници од 11 надлежни министерства за: образование и наука, труд и социјална политика, здравство, финансии, транспорт и врски, правда, култура, информатичко општество и администрација, локална самоуправа, земјоделство, шумарство и водостопанство, за животна средина и просторно планирање, како и
- 2 претставници од граѓанските организации на лица со попреченост, и тоа претставник од Националниот Совет на инвалидски организации на Република Северна Македонија и претставник од родителските организации.

Националното Координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост, претставува **национален механизам за координација на мерките и активностите определени со Конвенцијата на ООН**. Тоа има улога за **координација на институциите во процесот на спроведувањето на мерките од Конвенцијата на ООН, предлага и доставува мислења за законски и подзаконски акти**. Со својот делокруг на делување, телото директно придонесува за унапредување на човековите права и основни слободи на лицата со попреченост.

Во однос на Реализирани активности на Националното Координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост во 2019 г., главен фокус е ставен на реализација на активностите предвидени во Акциските планови по однос на препораките од Комитетот на ООН за правата на лицата со попреченост. Во тој процес, имаше активна соработка со сите заинтересирани страни: владините институции, организациите на лицата со попреченост, меѓународните организации во Република Северна Македонија, со цел успешна имплементација на мерките од Конвенцијата на ООН.

Нов Закон за социјална заштита. Во мај 2019 г. е донесен нов Закон за социјална заштита, со кој се унапредуваат правата за лицата со попреченост. Тој предвидува **зголемување на обемот на услуги во локалната заедница**, кои овозможуваат

⁵⁰ Одлука за формирање Национално координативно тело за имплементација на Конвенцијата на Обединетите Нации за правата на лицата со попреченост, Сл. Весник бр. 69/2018

независен и поквалитетен живот на лицата со попреченост и нивно поголемо социјално вклучување, согласно мерките од Конвенцијата на ОН. Со новиот Закон, како дел од социјалната реформа, се воведуваат 2 целосно нови услуги и тоа:

- **Лична асистенција и**
- **Домашна нега.**

Правото за надомест се проширува и за лицата со интелектуална попреченост, додека додатокот за надоместок за плата за скратено работно време за родител кој чува дете со попреченост се зголемува до 50% од просечната нето плата. Како поддршка на биолошките семејства кои имаат деца со попреченост, се зголемува износот на утврдената висина на правото на посебен додаток за 15%. Воедно се воведува и т.н. **траен надоместок за родител**, кој се грижел за детето со попреченост до неговата 26 годишна возраст без да го смести во институција, кој е невработен и не користи право на пензија, по наполнување на 62 години за жена, односно 64 години за маж.

Нов Закон за основно образование. Националното координативно тело активно беше вклучено во работната група во изработката на нов инклузивен Закон за основно образование, во јули 2019 г. Новиот закон е усогласен со принципите на Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост, особено со **Правото на инклузивно образование.**

Главните новини се однесуваат на тоа дека образованието е организирано на начин што поддржува **вклучување на сите деца во редовните училишта и промовира еднаквост и пристапност.** Се наведува **попреченоста како основа за дискриминација**, како и одбивањето на разумно прилагодување. Се предвидува изработка на Концепција за инклузивно образование, кој ќе ги елаборира сите практични аспекти за спроведување на законските одредби. Како поддршка на учењето за ученици со попреченост, основните училишта ќе обезбедуваат: **образовен асистент, личен асистент**, поддршка од Центарот за поддршка на учење, **инклузивен тим и асистивна технологија**, согласно проценката и препораките од страна на стручните тела за процена според Меѓународната класификација на функционалност и во согласност со индивидуалниот образовен план.

Театарска претстава толкувана на знаковен јазик. На иницијатива на Националното Координативно тело, во февруари 2019 г., се прикажа претстава, која беше толкувана со знаковен јазик од страна на професионални преведувачи, што е за прв пат во Република Северна Македонија, една театарска претстава да биде достапна и за глувите лица.

Промоција на Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост на Брајово писмо и во аудио формат за потребите на лицата со оштетен вид. Во јуни 2019 г., Националното координативно тело во соработка со Здружението на слепи лица од Велес, ја промовираше Конвенцијата на ОН на Брајово писмо и во аудио формат за потребите на лицата со оштетен вид, што беше за прв пат Република Северна Македонија, оваа Конвенција на ОН да биде достапна на Брајово писмо за лицата со оштетен вид. Со овој чекор, се почитува правото на пристапност до информации во пристапен формат.

Пристапни веб-страници. Националното координативно тело иницираше постапка за

имплементација на **стандардите за веб-пристапност**, *Web Content Accesibility Guidelines*, на страниците на Владата, министерствата и др. институциите, со унифициран модел за Единствено веб-решение, согласно Конвенцијата на ОН.

Поголема достапност до средства за финансирање на активности на граѓанските организации на лица со попреченост. Националното координативно тело иницираше дополнување на Одлуката⁵¹ за критериумите и постапката за распределба на средства за финансирање на програмските активности на здруженија на граѓани и фондации од Буџетот на Република Северна Македонија. Со оваа промена се даде можност во делот на проценка на квалитет и исполнување на критериумите да се дополни постоечкото вреднување на предложените проекти со дополнителни 3 бодови доколку се однесуваат на промоција на еднакви можности и инклузија на лицата со попреченост.

Иницијатива за ратификација на Договорот од Маракеш. Националното координативно тело, во текот на втората половина на 2019 г. започна со иницијатива за ратификација на Договорот од Маракеш, кој има за цел да го зголеми пристапот до книги, списанија и др. печатени материјали за слепи лица и други лица кои имаат пречки во користење на печатени материјали. Во основата на Договорот, стои дека секоја земја што го усвојува треба да направи ограничувања или исклучоци од Законот за авторски права, според кои голем број на интелектуални дела се дозволени за крајните корисници-слепите лица, без да се повредува авторското право. Министерството за култура ги подготви одредбите за измени и дополнувања на Законот за авторското право и сродните права во насока на спроведување на Договорот од Маракеш, а треба да следува и ратификација на Договорот од Маракеш.

Набавка на софтвер-синтетизатор на говор со читач на екран за лицата со оштетен вид. На иницијатива на Националното координативно тело, Владата на Република Северна Македонија, ќе набави софтвер-синтетизатор на говор и читач на екран на македонски јазик, со помош на кој слепите лица ќе можат да ги користат придобивките од асистивната технологија во сите сегменти од нивното живеење. Софтверот, всушност треба да биде алатка во рацете на слепите, со помош на која непречено ќе можат да го користат компјутерот за читање, пребарување на информации и воопшто за нивна непречена едукација и вработување. Најкомплексната компонента на софтверот ќе биде системот за синтеза на говор на македонски јазик, кој ќе биде направен со посебен фокус на потребите на неговите корисници и тоа:

- Квалитет и разбирливост на синтетизиран говор, близок до човечкиот;
- Брзина и ергономичност на негова редовна секојдневна употреба од страна на слепи и слабовидни лица;
- Употребливост за автоматско генерирање на аудио книги.

Нов Предлог-закон за градба. Министерството за транспорт и врски во мај 2019 г. до сите заинтересирани засегнати страни, вклучително и организациите на лицата со

⁵¹ „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 25/09

попреченост, го достави новиот Предлог⁵²-законот за градба. Во истиот, се вградени принципите и основните постулати во однос на зголемување и подобрување на физичката пристапност, на Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост.

Подобар пристап до ортопедски помагала и опрема. Во новиот буџет за 2020 г. по барање на Здруженијата на телесно инвалидизирани лица, се предвиде поголема сума на средства 36.000.000 денари, околу 585.000 €, за обезбедување ортопедски помагала и опрема за лицата со попреченост, кои досега не биле предвидени во буџетот. Измените се однесуваат на лесни и активни инвалидски колички, лајнери за натколена и потколени протези, хидрофилен катетер, ортопедски чевли за скратување од 6-10cm и антидекубитално перниче полнето со воздух или гел.

4.5. Акциски план за имплементација на мерките од Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост за 2021 година

Акцискиот план за имплементација на мерките од Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост за 2021 г. донесен од Националното Координативно тело за имплементација на мерките од Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост, овој план опфаќа повеќе активности на релевантните чинители кои се задолжени да ги имплементираат препораките и целите на Конвенцијата на ООН. Меѓу другите чинители, најрелевантни улоги во однос на пристапноста, и преземање мерки имаат следните:

Министерство за труд и социјална политика

- Усогласено **домашното законодавство со меѓународните стандарди и Законот за спречување и заштита од дискриминација;**
- Да се осигура дека **услугите во заедницата се пристапни, по достапни цени,** приспособени и со квалитет, со цел да се овозможи на лицата со попреченост да го практикуваат своето право да живеат независно и да бидат вклучени во заедницата.

Министерство за информатичко општество и администрација

- Да осигура дека **пристапот до информациските и комуникациските технологии и системи и др. објекти и услуги отворени** за јавноста и јавните институции и услуги е достапен на целата територија на Република Северна Македонија. Тоа вклучува Изработка на национален акциски план за адаптација на веб-страниците со примена на стандардите за пристапност за сите владини институции и агенции;
- Да **продолжат активностите за подигање на свеста за правата на лицата со попреченост преку зголемување на обемот на достапни содржини и услуги кај медиумите.** Во тој контекст е и ангажирањето на знаковни преведувачи и користење на др. алатки за обезбедување пристапност, на пр. затворени текстуални објаснувања, отворени текстуални објаснувања, титлови, тонски описи и сл.

⁵² Во периодот на пишување на оваа Студија, овој нов Предлог-закон не е усвоен

- Продолжување на **кампањата за подигање на свеста на јавноста за правата на лицата со попреченост;**

Министерство за култура

- Да се **ратификува Договорот од Маракеш** за олеснување на пристапот до објавени дела за лица кои се слепи, лица со оштетен вид и лица на друг начин попречени да користат печатени материјал;
- Да преземе чекори да го поддржи и **охрабри учеството на лицата со попреченост, вклучувајќи ги и децата, во културни, рекреативни, слободни и спортски активности.**

4.6. Законска регулатива во Република Северна Македонија релевантна за пристапноста

Во овој дел ќе биде даден осврт на некои од решенијата во релевантните закони, за делот за пристапност. Заради поголема прегледност, ќе биде даден најопшт приказ на одредбите од различните закони, кои се однесуваат на лицата со попреченост, и пристапноста, се разбира во различните области на нивно регулирање.

1. **Законот за градење**⁵³, ги уредува градењето, основните барања на градбата, потребната проектна документација за добивање на одобрение за градење, правата и обврските на учесниците во изградбата, начинот на употреба и одржување на градбата, како и др.прашања од значење за градењето.

Секоја градба, во зависност од намената, треба да ги исполни основните барања за градбата, кои се однесуваат на механичката отпорност, стабилноста и сеизмичката заштита, заштитата од пожар, санитарната и здравствената заштита, заштитата на работната и животната средина, заштитата од бучава, сигурноста во употребувањето, ефикасното користење на енергијата и топлинската заштита, **непречениот пристап и движење до и во градбата** и техничките својства на градежните производи што се користат за изградба.

Во случај на реконструкција или адаптација на градба запишана во националниот регистар на културно наследство, со кои на лица со инвалидност им се овозможува непречен пристап, движење, престој и работа, може да се отстапи од некои основни барања за градбата заради овозможување на непречен пристап, движење, престој и работа.

Во одредбите за **Непречен пристап и движење до и во градбата**, се вели дека **градба за јавни и деловни намени и градби со намена за домување во станбени згради, како и градби со станбено-деловна намена, мора да биде проектирана и изградена така што на лицата со инвалидност ќе им се овозможи непречен пристап, движење, престој и работа до и во градбата.**

Градба со намена домување во станбени згради како и градба со станбено-деловна намена, со ≥10 станови (10 и повеќе), треба да биде проектирана и изградена така што

⁵³ Службен весник на Република Северна Македонија, бр.130/2009, 124/10, 18/11, 36/11, 54/11, 13/12, 144/12, 25/13, 79/13, 137 /13, 163/13, 27/14, 28/14, 42/14, 115/14, 149/14, 187/14, 44/15, 129/15, 217/15, 226/15, 30/16 , 31/16, 39/16, 71/16, 132/16, 35/18, 64/18 и 168/18, 244/19, 18/20, 279/20

да биде приспособена за пристап, движење, престој и работа на лица со инвалидност, во најмалку 1 стан на секои 10 станови, но не во повеќе од 4 станови, а најмалку 3% од вкупниот број на местата за паркирање во паркинг-просторот на овие градби треба да бидат наменети за лица со инвалидност и треба да бидат обележани со соодетна хоризонтална и вертикална сигнализација.

При изградба на нови како и при реконструкција на постоечки јавни површини-пешачки патеки во централно градско јадро и во паркови, јавната површина-пешачка патека треба да биде проектирана и изведена така што истата ќе има и патека за движење на лица со телесен хендикеп и лица со оштетен вид.

Техничките карактеристики и димензиите на патеката за движење на лица со телесен хендикеп и лица со оштетен вид, се пропишани со Правилник⁵⁴, кој ќе биде анализиран подолу во текстот.

Начинот на обезбедување на непречен пристап, хоризонтално и вертикално движење, престој и работа на лица со инвалидност до и во градбите, се пропишани со Правилник⁵⁵, кој исто така ќе биде анализиран подолу во текстот.

Законот дава одредби за тоа во кои случаи, за какви градби не е потребно одобрение за градење, и меѓу другите објекти во алинеите 7, 28 и 29 вели дека **Одобрение** за градење **не е потребно** во

- **Градби со кои се овозможува и олеснува движењето на лица со инвалидност до и во градбата;**
- **Плажи со придружни објекти кои се градат на копнена и на водена површина, во рамки на просторот предвиден за плажа;**
- **Пешачки патеки.**

2. Со **Законот за урбанистичко планирање**⁵⁶, се уредува системската и хиерархиската уреденост на урбанистичкото планирање во системот на просторното и урбанистичкото планирање, целите и начелата на урбанистичкото планирање и уредувањето на просторот, видовите и содржината на урбанистичките планови, условите за вршење на работите од областа на урбанистичкото планирање, постапките за изработување, донесување и спроведување на урбанистичките планови, надзорот и др. работи од областа на урбанистичкото планирање.

Во однос на **Целите и Начелата** на урбанистичкото планирање, се вели дека тоа функционира за остварување на целите чие остварување се обврска на сите учесници во процесот на изработувањето, донесувањето и спроведувањето на урбанистичките планови и тоа:

- Рамномерен просторен развој;
- **Рационално уредување и користење на просторот;**
- Создавање и **унапредување на условите за хумано живеење и работа на граѓаните;**
- **Надминување на урбаните бариери на лицата со инвалидитет;**
- **Одржлив просторен развој;**
- Сочувување на квалитетот и унапредување на животната средина и природата;
- Справување со климатските промени;

⁵⁴ На стр. 167

⁵⁵ На стр. 170

⁵⁶ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 32/20

- Сочувување и заштита на недвижното културно наследство и
- Безбедност од природни и технолошки катастрофи и хаварији.

Целите на урбанистичкото планирање се остваруваат со применување на **Начелата на урбанистичкото планирање и уредувањето на просторот** во процесот на изработување, донесување и спроведување на урбанистичките планови и тоа:

- **Интегрален пристап во планирањето;**
- Грижа и развој на регионалните особености;
- **Остварување на јавниот интерес и заштита на приватниот интерес;**
- **Јавност во постапката** за изработување, донесување и спроведување на плановите;
- **Инклузивност и партиципативност во постапката за изработување, донесување и спроведување на плановите;**
- Хоризонтална и вертикална усогласеност и координација во планирањето и
- **Уважување на научно и стручно утврдените факти и стандарди.**

3. **Законот за социјална заштита**⁵⁷, ги уредува: системот и организацијата на социјалната заштита, корисниците на социјалната заштита, правата на парична помош и социјалните услуги, постапките за остварување на правата и користење на услугите, вршење на дејноста на социјалната заштита, кадрите, финансирањето и надзорот над вршењето на социјалната заштита и др. прашања од значење за вршењето на дејноста на социјалната заштита.

Социјалната заштита е дејност од јавен интерес која се остварува преку, мерки, активности, програми и политики за заштита од социјални ризици, превенција и надминување на социјалните проблеми кои неповолно се одразуваат врз добросостојбата на граѓаните, со **цел**:

- **Промовирање и одржување на социјалната сигурност** на граѓаните;
- **Спречување на социјалната исклученост;**
- **Подобрување на квалитетот на животот** на граѓаните и
- **Зајакнување на капацитетите на граѓаните за водење независен, активен и продуктивен живот.**

Според законот, „Лице со попреченост“ е лице кое има долготрајни телесни, интелектуални, ментални или сетилни нарушувања кои во интеракција со различни пречки може да го спречат неговото целосно и ефикасно учество во општеството на еднаква основа со другите, а „Старо лице“ е лице со навршени 65 години живот.

Поврзани со лицата со попреченоста и пристапноста се и **Начелата на социјална заштита**, кои законот ги наведува, и тоа:

- Начело на **супсидијарност;**
- Начело на **еднаков третман и недискриминација;**
- Начело на **партиципативност;**
- Начело на **индивидуализација;**
- Начело на **зајакнување на корисникот;**
- Начело на **приватност;**
- Начело на **почитување на интегритетот и правата на корисникот;**
- Начело на **најдобар интерес;**

⁵⁷ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 104/19, 146/19, 275/19, 302/20, 311/20, 163/21, 294/21

- **Начело на најмалку рестриктивно опкружување;**
- **Начело на доверливост;**
- **Начело на социјална праведност.**

Правата на парична помош од социјална заштита се: Гарантирана минимална помош; **Надоместок заради попреченост; Надоместок за помош и нега од друго лице; Надоместок на плата за скратено работно време; Додаток за домување; Траен надоместок** и Еднократна парична помош.

Од овие права, за оваа Студија релевантни се овие 4 кои се означени.

Надоместокот заради попреченоста се обезбедува за поттикнување социјално вклучување и еднакви можности на лице кое е:

- Со тешка или длабока интелектуална попреченост;
- Со најтешка телесна попреченост;
- Потполно слепо лице и
- Потполно глуво лице.

Надоместок заради попреченост може да оствари лице со навршени 26 г. возраст, најдоцна до 65 г. возраст, а се користи без оглед на старосната возраст на корисникот. Таквите лица не можат да остварат право на надоместок заради попреченост, ако користат цивилна или воена инвалиднина.

Право на Траен надоместок, има родител кој има дете со попреченост. Правото на траен надоместок го остварува родител кој се грижел за детето до неговата 26 годишна возраст, без истото да користи услуга на вон-семејна социјална заштита, кој е невработен и не користи право на пензија, по наполнување на 62 години на живот за жена, односно 64 години на живот за маж. Ова право не може да се оствари доколку на родителот му било одземено родителското право над детето.

Социјални услуги кои се обезбедуваат во Република Северна Македонија, се:

- Услуги на информирање и упатување;
- Услуги на стручна помош и поддршка;
- Услуги на советување;
- **Услуги во домот;**
- Услуги во заедницата и
- Услуги за вон-семејна заштита.

За лицата со попреченост релевантни се, **Услугите во домот**, кои се услуги за **обезбедување помош и нега во домот на лице со привремено или трајно намален функционален капацитет**, со цел овозможување на лицето да продолжи да живее во сопствениот дом и превенција на потребата од вонсемејна заштита.

Има 2 вида услуги во домот и тоа:

- **Помош и нега во домот**, со која се обезбедува помош во вршење основни и инструментални активности од секојдневниот живот до 80 часа месечно, за лица со намален функционален капацитет, кои не можат сами да се грижат за себе, со цел да се оспособи корисникот за само-помош, односно да ја врати, стекне или одржи способноста самиот да се грижи за себе, за да продолжи да живее во сопствениот дом и да води независен живот во заедницата. Корисници на услугата се: лица со најтешка попреченост, односно комбинирана попреченост со највисок степен, потполно слепи лица, стари лица и др. лица на кои им е потребна помош и нега во домот.
- **Лична асистенција**, како услуга опфаќа индивидуална помош и поддршка за

лица од 18 до 65 г., со намален функционален капацитет, со цел да се овозможи независно и самостојно живеење, активно и рамноправно учество во заедницата, како и вршење на секојдневни активности, кои лице без попреченост вообичаено ги врши без поддршка. Личната асистенција вклучува: помош и поддршка во вршење основни и инструментални активности од секојдневниот живот, помош и поддршка на работното место, образовните институции, центрите за рехабилитација, помош и поддршка во зедницата и др. активности од интерес на лицето, до 80 часа месечно. Корисници на услугата се лица со потешка и најтешка телесна попреченост и потполно слепи лица.

- Услугите помош и нега во домот, и лична асистенција се обезбедуваат за лице кое нема склучено договор за доживотна издршка, односно покренало постапка за раскинување на склучен договор за доживотна издршка. Корисник на услугата помош и нега во домот која се реализира со трошоци надоместени од центарот за социјална работа, истовремено не може да користи услуга лична асистенција.

Друга погодност што ја дава Законот за социјална заштита е **Рефундирање на средства за набавка на патнички автомобили.**

Имено, лице со тешка и најтешка телесна попреченост, лице со умерена, тешка и длабока интелектуална попреченост, потполно слепо лице со придружник и потполно глуво лице може да поднесе барање за рефундирање на средства платени како царински давачки, данок на додадена вредност и акциза за набавка на патнички автомобил, со кој ќе управува подносителот на барањето или неговиот брачен другар, родител, дете или друг роднина кој живее со лицето и помеѓу нив постои должност за издржување, односно старател, а ќе се користи исклучиво за потребите на лицето за превоз и полесна социјална интеграција во заедницата. Вакво барањето може да се поднесе еднаш во период од 5 г. за набавка на патнички автомобил со купопродажна вредност до 10.000 € во денарска противвредност, односно со купопродажна вредност до 20.000 € во денарска противвредност, доколку во возилото е вградена дополнителна опрема која овозможува лицето самостојно да го управува возилото како што се автоматски или полуавтоматски менувач, рачни команди кои ги заменуваат ножните команди, хидраулична дигалка за инвалидска количка или пристапна рампа за влез во возилото за што се доставува и доказ од овластена компанија која ја вградила таквата специјализирана опрема.

Висината на средствата кои се рефундираат за платени царински давачки, данок на додадена вредност и акциза за набавка на патнички автомобил, може да изнесува најмногу до 180.000 денари.

4. Законот за заштита на децата⁵⁸, го уредува системот и организацијата за заштита на децата. Заштитата на децата се остварува со обезбедување на услови и ниво на животен стандард што одговара на физичкиот, менталниот, емоционалниот, моралниот и социјалниот развој на децата.

Во оваа сфера се тргнува од принципите на **заштитата на правото на живот и развој на детето, заштитата на најдобриот интерес** на детето, **обезбедување на минимум стандард** за секое дете под еднакви услови, **исклучување на каква било форма на**

⁵⁸ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 23/13, 12/14, 44/14, 144/14, 10/15, 25/15, 150/15, 192/15, 27/16, 163/17, 21/18, 198/18, 104/19, 146/19, 275/19 и 311/20, 294/21

дискриминација, почитување на правото на детето на слобода и безбедност на личноста, на **сопствено мислење** и слободно изразување, здружување и образование, услови за здрав живот и остварување на други социјални права и слободи на детето.

За дете, се смета секое лице до наполнети 18 години живот, како и лица со пречки во телесниот и менталниот развој до наполнети 26 години живот.

Се забранува секоја дискриминација врз основа на раса, боја на кожа, потекло, национална или етничка припадност, пол, род, сексуална ориентација, родов идентитет, припадност на маргинализирана група, јазик, државјанство, социјално потекло, образование, религија или верско уверување, политичко уверување, др. уверување, **попреченост**, возраст, семејна или брачна состојба, имотен статус, здравствена состојба, лично својство и општествен статус или која било друга основа.

Се забрануваат сите облици на **сексуално искористување** и сексуална злоупотреба на децата, вознемирување, детска порнографија, детска проституција, насилно подведување, продажба или трговија со децата, **психичко или физичко насилство и малтретирање**, **казнување** или др. нечовечко постапување, сите видови на експлоатација, комерцијално искористување и злоупотреба на децата со кои се кршат основните човекови слободи и права и правата на детето.

Се забранува секаков вид на директна или индиректна дискриминација и малтретирање во остварување на правата и облиците на заштита на децата, и тоа се однесува на сите установи за социјална заштита и социјална сигурност кои решаваат за правата.

5. **Законот за спречување и заштита од дискриминација**⁵⁹ е еден навистина многу важен и системски закон, особено за оваа сфера која е предмет на интерес на Студијата, и затоа ќе му биде даден поголем простор. Долго се чекаше да се усвои овој закон во Република Северна Македонија, и навистина треба да се искористат неговите одредби за да се спречуваат секакви случаи на дискриминација.

Дискриминација е секое разликување, исклучување, ограничување или давање првенство што се заснова на дискриминаторска основа, со сторување или несторување, што имаат за цел или резултат спречување, ограничување, признавање, уживање или остварување на правата и слободите на одредено лице или група на еднаква основа со др. Ова ги опфаќа сите форми на дискриминација вклучително и оневозможување на соодветно приспособување и оневозможување на пристапност и достапност на инфраструктурата, добрата и услугите.

Законот ги уредува превенцијата и забраната од дискриминација, облиците и видовите на дискриминација, постапките за заштита од дискриминација, како и составот и работата на Комисијата за спречување и заштита од дискриминација.

Целта на законот е обезбедување на принципот на еднаквост и спречување и заштита од дискриминација во остварување на човековите права и слободи.

Овој закон се однесува на сите физички и правни лица.

Тој се применува од страна на сите државни органи, органи на единиците на локалната самоуправа, правни лица со јавни овластувања и сите др. правни и физички лица во областа на:

- **Работата** и работните односи;

⁵⁹ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 258/2020

- **Образование, наука и спорт;**
- **Социјална сигурност**, вклучувајќи го и подрачјето на социјална заштита, пензиско и инвалидско осигурување, здравствено осигурување и здравствена заштита;
- **Правосудство и управа;**
- **Домување;**
- **Јавно информирање** и медиуми;
- **Пристап до добра и услуги;**
- **Членување и дејствување** во политички партии, здруженија, фондации, синдикални или сл.;
- **Култура** и сите др. области.

Сите субјекти од овие погоре наведени области имаат обврска да преземаат мерки или дејства за промоција и унапредување на еднаквоста и превенција од дискриминација.

Според терминологијата во законот, **„Соодветно приспособување“** е неопходно и соодветно изменување и приспособување потребно во одреден случај, што не предизвикува несразмерно или непотребно оптоварување, а со цел обезбедување на уживањето или остварувањето на сите човекови права и слободи на лицата со попреченост, на еднаква основа со другите. Оневозможувањето на соодветно приспособување е дискриминација;

„Пристапност до инфраструктурата, добрата и услугите“ подразбира преземање на соодветни мерки што осигуруваат дека лицата со попреченост имаат пристап, на еднаква основа со другите, до физичкото опкружување, транспортот, информациите и комуникацијата, вклучувајќи информатички и комуникациски технологии и системи, до други јавни објекти и услуги во урбани и рурални области. **Оневозможување на пристапност и достапност на инфраструктурата, добрата и услугите е дискриминација.**

Според законот, **дискриминаторската основа** се однесува на забранување на **секоја дискриминација врз основа на раса, боја на кожа, потекло национална или етничка припадност, пол, род, сексуална ориентација, родов идентитет, припадност на маргинализирана група, јазик, државјанство, социјално потекло, образование, религија или верско уверување, политичко уверување, др. уверување, попреченост, возраст, семејна или брачна состојба, имотен статус, здравствена состојба, лично својство и општествен статус или која било др. основа**

Постојат повеќе **Облици и видови** на дискриминација.

- **Директна дискриминација** постои кога со едно лице или со група се постапува, се постапувало или би се постапувало понеповолно во однос на др. лице или група во фактичка или можна споредлива или слична ситуација, врз дискриминаторска основа.
- **Индијектна дискриминација** постои кога преку навидум неутрални прописи, одредби, критериуми, програми или практики, се става некое лице или група во понеповолна положба врз дискриминаторска основа во споредба со др. лица или група лица, освен кога произлегува од легитимна цел, а средствата за постигнување на таа цел се пропорционални, односно се соодветни и неопходни.

- **Повикување, поттикнување и инструкција за дискриминација** е секоја активност со која посредно или непосредно се повикува, охрабрува, дава упатства или поттикнува да се изврши дискриминација врз дискриминаторска основа.
- **Вознемирување** претставува несакано постапување кон лице или група лица врз дискриминаторски основи што има за цел или последица, повреда на достоинството или создавање на заканувачка, непријателска, понижувачка или застрашувачка средина, пристап или практика.
- **Сексуално вознемирување** е каков било облик на несакано вербално, невербално или физичко постапување од сексуална природа, што има цел или последица, повреда на достоинството или создавање на заканувачка, непријателска, понижувачка или застрашувачка средина, пристап или практика.
- **Виктимизација** претставува трпење на штетни последици од страна на лице поради преземање дејства за заштита од дискриминација, односно пријавило дискриминација, почнало постапка за заштита од дискриминација, сведочело во текот на постапката или на др. начин учествувало во постапка за заштита од дискриминација.
- **Сегрегација** е физичко одделување на лице или група лица врз дискриминаторска основа без легитимна или објективно оправдана цел.
- **Потешки облици се: повеќекратна, интерсекциската, повторената и продолжената дискриминација.**

Комисијата за спречување и заштита од дискриминација е самостоен и независен орган, составена е од 7 членови, кои ги избира и ги разрешува Собранието, со мандат од 5 г., со право на уште еден последователен повторен избор. Од редот на членовите, Комисијата избира претседател со мандат од 1 г., без право на повторен избор.

Членовите на Комисијата треба да го одразуваат составот на општеството во целина и при изборот на членовите на Комисијата се применуваат принципите за соодветна застапеност на сите општествени групи, начелото на соодветна и правична застапеност на припадниците на заедниците и родово балансирано учество.

Меѓу другите **надлежности** кои се многубројни, Комисијата е надлежна за:

- **Преземање активности за промоција, заштита и превенција** за еднаквоста, човековите права и недискриминацијата;
- Следење на **спроведувањето на законот и дава мислења** и препораки;
- **Промовирање на принципот на еднаквост, правото на недискриминација** и справувањето со сите форми на дискриминација преку зголемување на јавната свест, информирање и едукација;
- **Давање општи препораки за одредени прашања** од областа на еднаквоста и недискриминацијата и го следи нивното спроведување;
- Промовирање и предлагање **усогласување на националното законодавство, прописи и практики со меѓународните и регионалните инструменти** за човекови права;
- **Иницирање измена на прописи** заради спроведување и унапредување на заштитата од дискриминација;
- **Давање мислења по предлози на закони** од значење за спречување и заштита од дискриминација;

- Воспоставување **соработка со физички и правни лица, како и со здруженија, фондации и социјални партнери** за остварување на принципот на еднаквост и унапредување на спречувањето и заштитата од дискриминација;
- **Постапување по претставки**, носење мислења, препораки и заклучоци за конкретните случаи на дискриминација;
- **Поведување постапка за заштита** од дискриминација по **службена должност**;
- **Информирање на јавноста** за случаите на дискриминација;
- **Прибирање и објавување статистички и др. податоци** и формирање бази на податоци во врска со дискриминацијата;

Во однос на **Постапката за спречување и заштита од дискриминација пред Комисијата**, лицата кои сметаат дека претрпеле дискриминација можат да поднесат **претставка** до Комисијата, писмено или усно на записник, без обврска за плаќање такса и др. надоместок. **Лицето кое смета дека е дискриминирано**, може да биде застапувано од страна на здружение, фондација или синдикат со претходно дадена согласност. Здруженија, фондации, синдикати или др. организации од граѓанското општество и институции, што имаат оправдан интерес за заштита на интересите на одредена група или во рамките на својата дејност се занимаваат со заштита од дискриминација, можат да поднесат претставка, т.н. **actio popularis**, ако направат веројатно дека со постапувањето на одредено физичко или правно лице се дискриминирани поголем број лица.

Комисијата покренува постапка по службена должност ако од околностите и фактите, како и од сознанието добиено по допрен глас, основано произлегува дека е извршена дискриминација во согласност со дискриминаторските основи.

Претставката треба да ги содржи следните елементи: податоци за подносителот, податоци за лицето против кого се поднесува претставката, околностите и фактите врз кои се темели претставката, податоци за правните дејства што претходно ги вложил подносителот, доколку ги има и потпис на подносителот.

Доколку претставката не ги содржи потребните елементите или е нејасна, Комисијата ќе го задолжи подносителот да ја доуреди во рок од 8 дена од денот на приемот на претставката.

Во непосредна комуникација со Комисијата може да се употребува и знаковниот јазик.

Претставката може да се поднесе најдоцна во **рок** од 6 месеци од дознавањето за актот на дискриминација или најдоцна 1 година од денот кога била сторена повредата. Комисијата може да поведе постапка и по истекот на рокот доколку оцени дека се работи за случај што засега поголема група лица или кога последицата трае или засега јавен интерес.

Комисијата ја доставува претставката до лицето против кого е поднесена во рок од 5 дена од денот на приемот на претставката и тоа може да се изјасни за наводите во претставката во рок од 15 дена од денот на нејзиниот прием.

Подносителот на претставката кој тврди дека е сторена дискриминација е должен да ги изнесе сите факти што го прават тврдењето веројатно. Доколку Комисијата утврди дека тврдењето е веројатно, тогаш товарот на докажување преминува на лицето против кое е поднесена претставката.

Одлуки на Комисијата. Таа дава **Мислење**, во рок од 60 дена од денот на поднесувањето на претставката и го доставува до поднесувачот и до лицето против кое е поднесена претставката, и препорачува начин на отстранување на повредите на

правото. Лицето на кое е упатена препораката е должно да постапи по препораката и да ја отстрани повредата на правото во рок од 30 дена од денот на приемот на препораката или во подолг рок доколку постојат особено оправдани причини, но не подолго од 6 месеци, како и за тоа да ја извести Комисијата. Доколку лицето на кое е упатена препораката не постапи по препораката, Комисијата поднесува барање за покренување на прекршочна постапка пред надлежниот суд за прекршоци.

Комисијата носи **Заклучок** за непостапување или за запирање на постапката по претставката во случај кога постапката пред судот за истата работа е веќе поведена или се поведува во тек на постапката или правосилно е завршена и за тоа го известува подносителот на претставката.

Комисијата носи заклучок за неповедување на постапката за претставка за која веќе постапувала, а не се понудени нови факти и околности и за тоа го известува подносителот.

Комисијата носи заклучок за неповедување или за запирање на постапката доколку подносителот одлучи да ја повлече претставката во текот на постапувањето.

Комисијата носи заклучок за неповедување или за запирање на постапката доколку во текот на постапката подносителот на претставката починал, освен ако наследниците не бараат продолжување на почнатата постапка.

Комисијата по сопствена иницијатива упатува општа препорака во случај на дискриминација на поголем број лица.

Во вршењето на работите од својата надлежност **Комисијата може да изврши непосреден увид во документацијата и во просториите** и да побара и да прибере копии од документи поврзани со одреден предметен случај од сите правни лица, државните органи, органите на единиците на локалната самоуправа, другите органи и организации кои вршат јавни овластувања и јавните установи и служби кои располагаат со податоци и информации за случаи и општи практики на дискриминација, почитувајќи го правото на приватност.

Сите физички и правни лица, државни органи, органи на единиците на локалната самоуправа, други органи и организации кои вршат јавни овластувања и јавни установи и служби, **се должни на барање на Комисијата да дадат податоци** за конкретни случаи на дискриминација и општи практики на дискриминација во рок од 8 дена од денот на прием на барањето.

Комисијата соработува со институциите што постапуваат по претставки за заштита од дискриминација и човековите права за конкретни случаи на дискриминација.

Секако дека си стои **можноста за Судска постапка**, за лицето кое смета дека е дискриминирано и може да поднесе тужба пред надлежен граѓански суд.

Со **тужбата** може да бара да се:

- Утврди дека тужениот го повредил правото на тужителот, односно дејството што го презел или го пропуштил да го преземе претставува дискриминација;
- Забрани преземање дејства со кои се крши или може да се прекрши правото на тужителот;
- Задолжи тужениот да преземе дејства со кои се отстранува дискриминацијата или нејзините последици;
- Надомести материјалната и нематеријалната штета причинета со повреда на правата и
- Објави во медиумите диспозитивот на пресудата со која е утврдена дискриминација во пристапен формат на трошок на тужениот.

Има можност и за Тужба за заштита од дискриминација од јавен интерес, односно, **actio popularis**, и тоа здруженија, фондации, синдикати или др. организации од граѓанското општество и неформални групи кои имаат оправдан интерес за заштита на интересите на одредена група или во рамките на својата дејност се занимаваат со заштита од дискриминација, можат да поднесат тужба, ако направат веројатно дека со постапувањето на тужениот се дискриминирани поголем број лица.

Во тужбата може да се истакне барање да се:

- Утврди дека тужениот извршил дискриминација врз групата чиешто интереси ги застапува тужителот, односно дејството што го презел или го пропуштил може да доведе до дискриминација на групата;
- Забрани преземање дејства со кои се дискриминира групата чиешто интереси ги застапува тужителот;
- Задолжи тужениот да преземе дејства со кои се отстранува дискриминацијата или нејзините последици;
- Објави во медиумите диспозитивот на пресудата со која е утврдена дискриминацијата во пристапен формат на трошок на тужениот.

Тужителот кој тврди е сторена дискриминација е должен да ги изнесе фактите што го прават тврдењето веројатно и тогаш товарот на докажување преминува на тужениот да докаже дека не постои дискриминација.

6. **Заколот за туристичка дејност**⁶⁰, е еден од системските закони од областа на туризмот. Со него се уредуваат: условите и начинот за вршење на туристичката дејност, која што означува, **организирање и спроведување на туристички патувања** во туристички места, фамилијарни излети и др. некомерцијални екскурзии и др. **туристички аранжмани** во земјата и странство, **давање на туристички информации, продавање и посредување** при продажбата на угостителски и др. туристички услуги, посредување околу издавање на куќи, станови и соби за туристи, вршење на услуги со **туристички водичи** и други услуги.

Под други услуги се подрзабираат: **продавање на возни билети и осигурување** на патници и туристи, **туристички пропагандни активности**, организирање на **културни и спортски манифестации, менувачки работи, давање под наем на возила и пловни објекти, продавање на сувенири, туристичка литература** и др. стока што се продава во туристичкиот промет, како и **продавање на влезници за културни, спортски или др. манифестации, уплата на лото, спортска прогноза.**

Вршители на туристичка дејност се трговски друштва, трговци поединци и физички лица, кои во зависност од видот на услугата што ја даваат може да бидат: **туристички агенција и туристички бироа.**

За вршење на туристичка дејност објектите треба да ги исполнуваат пропишаните минимално-технички услови и др. услови, за кој се носи подзаконски акт, кој ќе биде анализиран подолу во текстот⁶¹.

Со оглед на тоа, во претходните глави беа **анализирани стандардите за туристичките информативни центри**⁶², таа материја во легислативата на Република Северна Македонија е реуглирана токму во овој закон, според кој, Туристичкото биро врши

⁶⁰ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 2/2004, 89/2008, 12/2009, 17/11, 47/11, 53/11, 123/12, 164/13, 27/14, 116/15, 192/15, 53/16, 31/20

⁶¹ На стр.152

⁶² Во поглавјето 3.1., на стр. 43

работи на:

- Посредување во обезбедување услуги за домашно сместување;
- Продавање билети за културни, забавни, спортски, рекреативни и стопански приредби;
- Продавање сувенири, разгледници, брошури, туристички карти, филмови, фотоапарати и дава туристички информации и врши дистрибуција на информативно-промотивни материјали.

Основач на туристичкото биро може да биде и градоначалникот на општината, а за градот Скопје, градоначалникот на градот Скопје.

7. Законот за угостителска дејност⁶³, е системски закон во областа угостителството и заедно со Законот за туристичка дејност се системски закони, кои ја регулираат дејноста туризам и угостителство. Со Законот за угостителска дејност се уредуваат условите и начинот на вршењето на угостителската дејност.

Угостителска дејност е давање на: Угостителски услуги за сместување, и Угостителски услуги за исхрана.

Угостителска дејност можат да вршат угостителите, односно тоа се трговски друштва и трговци поединци запишани во трговскиот регистар.

Исто така и физичките лица кои можат да вршат угостителска дејност се регистрираат во регистарот што го води градоначалникот на општината или градот Скопје.

За вршење на угостителска дејност мораат да бидат исполнети **пропишаните минимално-технички услови**. Покрај минимално-техничките услови, мора да бидат исполнети и следниве услови: **објектот да може да се употребува, санитарно здравствени услови, условите за заштита при работа, заштитата и унапредување на животната средина, противпожарна заштита и условите за заштита од бучава** пропишани со закон.

Угостителската дејност во угостителските објекти ноќен бар, кабаре, дискотек и дискотек на отворен простор може да се врши доколку угостителот обезбеди и согласност од органот на државната управа надлежен за работите од областа за внатрешни работи дека се исполнети условите за заштита на јавниот ред и мир и безбедноста во сообраќајот.

За минимално-техничките услови на објектите за вршење на угостителската дејност, се носи Правилник⁶⁴, кој ќе биде анализиран подолу во текстот.

Угостителските објекти можат да бидат:

- **Угостителски објекти за сместување**, кај кои има 2 типа и тоа:
 - **Основни угостителски објекти за сместување** во кои спаѓаат хотели, хотелски населби, апартмански населби, мотели, пансиони, резиденции, туристички населби и сл.
 - **Комплементарни сместувачки објекти**, во кои спаѓаат: ноќевалишта, гостилници, кампови, приватни сместувачки капацитети-соби, апартмани, станови, куќи, одморалишта- за деца, младинци, работници, лица со попреченост и сл., др.комплементарни објекти, феријални домови, планинарски и ловни домови и куќи, објекти за привремено сместување и сл.

⁶³ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 62/04, 89/08, 115/10, 53/11, 141/12, 164/13, 187/13, 166/14, 199/14, 129/15, 192/15, 39/16, 53/16, 71/16, 31/20

⁶⁴ На стр. 154

- **Угостителски објекти за исхрана**, во кои влегуваат:
 - **Ресторани**, што можат да бидат како: ресторани, гостилници, ресторани за самопослужување, експрес ресторани, киосци, млечни ресторани, ресторан бавчи, летни бавчи, кебапчилници, бистро, пицерији, објекти за брза храна и сл.;
 - **Барови**, кои можат да бидат: кафеана, кафетерија, ноќен-бар, кафе-бар, кабаре, диско клуб, диско клуб на отворен простор, пивница и сл.;
 - **Национален ресторан - меана**;
 - **Кантини** и
 - Др. угостителски објекти за исхрана.

Угостителските објекти за сместување, хотел, мотел, пансион, туристички апартамент, планинарски и ловни домови, како и угостителскиот објект за исхрана - ресторан и национален ресторан - меана, пред започнување со вршење на дејноста **задолжително се категоризираат** според условите и стандардите пропишани за одделни видови на овие објекти во поглед на уредувањето, опремувањето и квалитетот на услугите со ѕвездички.

Исто така и куќите, становите и собите за издавање од страна на физичките лица и селските домаќинства задолжително се категоризираат.

За условите за категоризација за вршење на угостителската дејност се носи Правилник⁶⁵, кој ќе биде анализиран подолу во текстот.

Физичките лица можат да даваат угостителски услуги и тоа:

- конфекционирани угостителски услуги во наменски подвижни објекти;
- угостителски услуги за сместување и исхрана во куќи;
- угостителски услуги во апартаменти и соби за одмор;
- угостителски услуги во селски домаќинства и
- угостителски услуги во пловни објекти.

Угостителски услуги на нудисти можат да се даваат во угостителските објекти и кампови.

8. Законот за основно образование⁶⁶, го уредува воспитно-образовниот процес кој се остварува во основните училишта, како и дејноста на основното образование како дел од единствениот воспитно-образовен систем. Дејноста на основното образование е од посебен јавен интерес.

Секое дете има право на бесплатно и квалитетно основно воспитание и образование во основно училиште.

Основното образование се развива врз основа на следните **начела**:

- **Најдобар интерес и целосен развој** на ученикот;
- **Еднаквост, достапност, пристапност и инклузивност**;
- Општообразовен карактер на основното образование;
- Обезбедување на квалитет на образованието и меѓународна споредливост на знаењата на учениците;
- Активно учество на учениците во животот на училиштето и заедницата;
- Подготвување на ученикот за доживотно учење;

⁶⁵ На стр.163

⁶⁶ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 161/19, 229/20

- Унапредување на сличностите и прифаќање на различностите, интеркултурност, мултикултурализам, интеркултурализам и мултикултурност;
- **Грижа за физичка безбедност и здравје;**
- Автономност, компетентност и одговорност и
- **Партнерство помеѓу училиштето, родителите, односно старателите и единиците на локалната самоуправа.**

Има **одредби за заштитата од дискриминација и промоција на еднаквоста**. Во основното воспитание и образование се забранува секоја директна или индиректна дискриминација, повикување и поттикнување на дискриминација и помагање во дискриминаторско постапување по основ на пол, раса, боја на кожа, национално или етничко потекло, **попреченост**, род, сексуална ориентација, родов идентитет, државјанство, социјално потекло, образование, религија или верско уверување, политичко уверување, др. видови уверувања, возраст, семејна или брачна состојба, имотен статус, здравствена состојба и општествен статус или која било др. основа која е предвидена со закон или со меѓународен договор ратификуван согласно со Уставот на Република Северна Македонија во остварување на правата од основното образование.

Се забранува секој облик и вид на дискриминација во основното образование и тоа во:

- Воспитно-образовниот процес;
- Процесот на запишување во основното образование;
- **Достапноста до услуги и придобивки, разумно прилагодување и пристапност до и во објекти;**
- Вработувањето, кариерното напредување и престанок на вработувањето;
- Ученичкото организирање;
- Содржината на наставните програми и учебниците;
- Управувањето и учеството во органите и телата на училиштата;
- Финансирањето на основното образование и
- Која било др. област од основното образование.

Забраната за дискриминација се однесува и на дискриминација кон родителите, односно старателите на ученикот врз која било од овие основите.

Заштитата од дискриминација се обезбедува согласно со прописите од областа на спречување и заштита од дискриминација.

Во основното образование се применуваат афирмативни мерки со цел надминување на дискриминација и исклучување на деца и возрасни, кои вклучуваат: неприменувањето на одредбата за реонизација при запишувањето на ученици со попреченост, ослободување од плаќање на трошоците за признавање и еквиваленција на свидетелства стекнати во странство, бесплатен превоз за учениците со попреченост, образовни медијатори, паричен надоместок за освоено прво место на државен натпревар, стимулирање за учество и паричен надоместок за освоена награда, медал на меѓународен натпревар.

Основното образование е институционално, кадровски и содржински организирано на начин кој поддржува инклузија на сите деца во редовното основно образование.

Инклузивното образование е процес кој ги зема предвид различните индивидуални потреби за развој на учениците, давајќи еднакви можности за остварување на основните човекови права за развој и квалитетно образование. Тоа вклучува **промени и прилагодувања на наставната содржина, пристапот, структурите и стратегиите, за**

учениците со попреченост, со заедничка визија и убедување дека државата има обврска да обезбеди образование за сите деца.

Инфраструктурата, индивидуализираната поддршка, наставниот план и програма во основното образование, се разумно прилагодени според индивидуалните потреби на ученикот. Тоа **разумно прилагодување** претставува: изменување и приспособување на условите за воспитание и образование во одреден случај, што не предизвикува несразмерно или непотребно оптоварување на училиштето, а е со цел обезбедување на уживањето или остварувањето на сите човекови права и слободи на учениците со попреченост на еднаква основа со другите.

Пристапност до инфраструктурата и услугите подразбира преземање мерки кои осигуруваат дека учениците со попреченост имаат пристап, на еднаква основа со другите, до физичкото опкружување, транспортот, информациите и комуникацијата, вклучувајќи информатички и комуникациски технологии и системи во основното училиште.

Во основните училишта **се формираат Инклузивни тимови**, тим, надлежни за инклузивните политики и практики на ниво на училиштата и инклузивен тим за ученик којшто работи по индивидуален образовен план или по модифицирана наставна програма

За поддршка на учењето за учениците со попреченост, основното училиште обезбедува: образовен асистент, личен асистент, соодветна стручна поддршка од центар за поддршка на учењето, инклузивен тим и асистивна технологија по препорака на стручното тело за проценка и во согласност со индивидуалниот образовен план или

модифицираната програма.

9. **Законот за работни односи**⁶⁷, како *lex generalis* во оваа сфера, ги уредува работните односи меѓу работниците и работодавачите, кои се воспоставуваат со склучување на договор за вработување. Работниот однос може да се уреди и со друг закон, колективен договор и договорот за вработување.

Цел на Законот за работни односи е **вклучување на работници во работниот процес**, како и обезбедување на усогласено одвивање на тој процес, при што се почитува правото на работниците на **слобода на трудот, достоинство и заштита на интересите** на работниците во работниот однос.

И во овој закон има **одредби за забрана на дискриминацијата**, во смисла што работодавачот не смее барателот на вработување или работникот, да го става во нееднаква положба заради расно или етничко потекло, бојата на кожата, полот, возраста, **здравствената состојба, односно инвалидност**, религиозното, политичко или друго убедување, членување во синдикатите, националното или социјалното потекло, статус на семејството, имотната состојба, половата насоченост или заради др. лични околности.

Принципот на еднаков третман подразбира **забрана за директна и, или индиректна дискриминација**.

Овој закон има **одредби за Скратено работно време на родител на дете со развојни проблеми и посебни образовни потреби**, во смисла на тоа што, еден од родителите на

⁶⁷ Службен весник на Република Северна Македонија, бр.62/2005, 106/2008, 161/2008, 114/2009, 130/2009, 50/10, 52/10, 124/10, 47/11, 11/12, 39/12, 13/13, 25/13, 170/13, 187/13, 113/14, 20/15, 33/15, 72/15, 129/15, 27/16, 120/ 18, 110/19, 267/20, 151/21, 288/21

такво дете има право да работи со 1/2 од полното работно време ако двајцата родители се во работен однос или ако родителот е самохран, врз основа на наод од надлежна лекарска комисија, ако детето не е сместено во установа за социјално-здравствено згрижување. Скратеното работно време се смета како полно работно време, а правото на надомест на плата се исплатува според прописите за социјална заштита.

На работникот кај кој постои непосредна опасност од настапување на инвалидност, работодавачот е должен да му обезбеди распоредување на др. соодветна работа и надоместок на плата во висина на разликата меѓу платата на која работел работникот пред распоредувањето и платата на новото работно место.

Работникот кај кого е утврдена намалена работна способност за 50%, согласно со прописите за пензиско и инвалидско осигурување, има право на скратено работно време или да биде распределен на др.соодветна работа.

Се води посебна сметка и за **Посебната заштита на повозрасните работници**, односно работниците повозрасни од 57 години за жени и 59 години за мажи, уживаат посебна заштита, во смисла на тоа што на повозрасниот работник, работодавачот без согласност на работникот не смее да му одреди прекувремена или ноќна работа.

10. Со **Законот за вработување на инвалидни лица**⁶⁸, се уредуваат посебните услови за вработување и работење на инвалидни лица: кога самостојно вршат дејност како трговец поединец, кај работодавец или има својство на работодавец, во државната администрација, единиците на локалната самоуправа, јавните претпријатија, установи, агенции и фондови и др.државни институции како и условите за основање и погодностите за работење на трговското друштво за вработување на инвалидни лица – заштитно друштво.

Мерки за подобрување на условите за вработување и работење на инвалидно лице се:

- **Доделување на неповратни средства за вработување на неопределено време на невработено инвалидно лице, адаптација на работното место** на кое ќе работи инвалидното лице доколку таа е потребна и набавка на опрема според критериумите;
- **Ослободување од даноци и обезбедување на средства** за придонеси и
- **Финансиска поддршка** во работењето.

Заради вработување на инвалидни лица се основаат **заштитни друштва како трговски друштва**. Заштитно друштво може да се основа и да работи како заштитно друштво ако вработува најмалку 10 лица на неопределено време од кои најмалку 40% се инвалидни лица од вкупниот број на вработени, од кои најмалку половината се лица со утврдена инвалидност.

Вработените во заштитното друштво кои не се инвалидни лица и инвалиди на трудот се ослободуваат од плаќањето на персонален данок од доход и за нив се обезбедуваат средства за придонес за пензиско и инвалидско осигурување од Буџетот на Република Северна Македонија.

Заради финансирање на работите за подобрување на условите за вработување и работење на инвалидни лица, адаптација на работно место, придонес за пензиско и

⁶⁸ Службен весник на Република Северна Македонија, бр.44/2000, 16/2004, 62/2005, 113/2005, 29/2007, 88/2008, 161/2008, 99/2009 /11, 129/15, 147/15, 27/16, 99/18, 103/21

инвалидско осигурување, придонес за здравствено осигурување и придонес за вработување за вработеното инвалидно лице, придонес за пензиско и инвалидско осигурување за сите вработени во заштитното друштво и набавка на опрема, 10% од вкупно остварените средства од постојниот придонес за вработување се издвојуваат на потсметката во Агенцијата за вработување, како Посебен фонд.

Во рамки на расположливите средства од **Посебниот фонд** се доделуваат неповратни средства за:

- **Вработување на инвалидно лице на неопределено време** во висина од 20 просечни нето плати исплатени во Република Северна Македонија, односно 40 просечни нето плати исплатени за претходната година пред вработувањето за вработување на слепо лице со оштетеност на видот од 90 до 100% и телесно инвалидно лице на кое заради движење му е потребна инвалидска количка;
- **Адаптација на работно место** во висина до 100.000 денари и истите можат повторно да се користат ако тоа го налагаат промените на техничко-технолошкиот процес или видот и степенот на инвалидноста на инвалидното лице и
- **Набавка на опрема** во висина до 200 просечни нето плати исплатени во Република Република Северна Македонија во претходната година, при што барателот во пресметковната вредност на програмата треба да учествува со сопствено учество од 20% сопствени средства, кредит од банка или лични средства на сопственикот на фирмата, а износот на доделените средства може да биде најмногу до висината на имотот и трајниот капитал заведен во книгите на барателот, основачки влог, опрема, градежни и деловни објекти, дуќани и сл. и да достави хипотека во однос 2:1 или банкарска гаранција во висина на одобрените средства.

11. **Закон за инвалидски организации**⁶⁹, е закон со кој се уредуваат статусот, подрачјето на дејствување, финансирањето и сопственоста на инвалидските организации. Инвалидска организација е **здружение на граѓани** која се формира согласно со Законот за здруженија на граѓани и фондации.

Инвалидска организација може да се здружува во различни облици како сојузи и др. облици на здружување или поврзување, како здружение или сојуз на здруженија на граѓани.

Инвалидската организација е доброволно и независно здружување на лицата со инвалидност заради остварување на заеднички интереси и посебни потреби, како и нивните законски застапници, со цел да ги **утврдуваат, застапуваат и задоволуваат посебните потреби на лицата со инвалидност**, како и да ги **застапуваат интересите** на лицата со инвалидност.

Во органите на управување на инвалидската организација лицата со инвалидност се застапени најмалку со 70%, освен во инвалидските организации на лицата со интелектуална попреченост.

Инвалидската организација при своето дејствување ги почитува начелата на инвалидската заштита, утврдени во законите на Република Северна Македонија, меѓународната правна заштита и меѓународните стандарди и конвенции во областа на

⁶⁹ Службен весник на Република Северна Македонија, бр.89/2008, 59/12, 23/13, 150/15, 27/16, 317/20

инвалидската заштита. Инвалидската организација може да дејствува на државно или на локално ниво.

Инвалидските организации учествуваат при оформувањето на националната политика која се однесува на инвалидската заштита и **во мерките за обезбедување** на еднакви можности и еднакви права на лицата со инвалидност. Државните органи за сите овие работи се консултираат со инвалидските организации.

Членови на инвалидска организација можат да бидат инвалидни лица, нивни законски застапници и други физички лица кои ја помагаат активноста на инвалидската организација.

Активноста која ја извршува инвалидската организација е непрофитабилна. Без оглед на принципот на непрофитабилност, инвалидската организација може да извршува, исто така, и профитабилна дејност. Инвалидската организација не смее да извршува профитабилни дејности како своја претежна дејност.

Цели на дејствување на инвалидската организација за достигнување на квалитет на животот на лицата со инвалидност се особено:

- **Почитување на човековите права на лицата со инвалидност;**
- **Вклученост во општеството** и учество во секојдневниот живот;
- **Недискриминација** на лицата со инвалидност;
- **Поттикнување на лицата со инвалидност да се потпираат на сопствените сили и способности;**
- **Автономност на лицата со инвалидност** како корисници на услуги;
- **Економска, социјална, здравствена и правна заштита** на лицата со инвалидност;
- **Социјална правда и социјална сигурност.**

Во рамките на својата активност инвалидските органи извршуваат следните задачи:

- **Ги утврдуваат интересите и ги застапуваат потребите на лицата со инвалидност на секое подрачје**, кои се однесуваат на животот на лицата со инвалидност, придонесуваат за создавање свест во јавноста и влијаат врз промените во полза на лицата со инвалидност;
- **Планираат, организираат и изведуваат проекти** кои им овозможуваат на одделни групи на лица со инвалидност поактивно учество и помагаат во отстранувањето на попреченоста и поголема независност во животот, оспособување за активен живот и работа, превоз, снабдување со технички помагала, лична помош, нега, физичка помош, центри за дневен престој, клубови, програми за деца и младинци со посебни потреби, програми за стари, болни и изнемоштени лица, толкување и поддржување, програми за чување на здравјето и други рехабилитациони проекти, информативна, издавачка, културна, рекреативна, спортска активност и сл.;
- **Учествуваат во спречувањето и отстранувањето на бариерите** во физичката и социјалната средина;
- **Организираат и спроведуваат активности за запознавање** на инвалидните лица од областа на заштитата на здравјето, медицинска и социјална рехабилитација, воспитување, образование, оспособување, вработување, социјална заштита, култура, спорт и рекреација;
- **Спречуваат и ублажуваат социјални и психички последици** од инвалидноста;

- **Ги оспособуваат лицата со инвалидност за самопомош** и нивните блиски и др. лица за живот и работа со лица со инвалидност;
- Ги развиваат **социјалните вештини на лицата** со инвалидност и нивната информираност за различни подрачја на животот;
- Поттикнуваат активности на соодветни органи и организации за **што поуспешно решавање на прашањата во врска со лицата со инвалидност**;
- **Учествуваат во изготвувањето на државните мерки и предлагаат прифаќање на прописи и мерки** на подрачјето на инвалидската заштита;
- **Ги претставуваат, заштитуваат и почитуваат правата и интересите** на државно и локално ниво;
- **Обезбедуваат поддршка и создаваат можности за развој** на самопомош и добротворност и се поврзуваат со др. инвалидски организации во земјата и во странство.

12. **Законот за употреба на знаковниот јазик**⁷⁰, е посебен и специфичен закон, бидејќи со него: се уредува правото на употреба на знаковниот јазик, правото на глумите лица на знаковен јазик, изучување на знаковниот јазик, толкувач на знаковниот јазик, задачите на Националниот сојуз на глуви и наглуви на Република Северна Македонија, финансирањето, остварувањето на правата и прекршочните санкции.

Знаковниот јазик се признава како потполно природен начин на комуникација еднаков со говорната комуникација. Тој е јазик со кој меѓусебно се разбираат лицата со оштетен слух, односно е природно средство за комуникација меѓу овие лица и др. физички и правни лица кои имаат потреба од комуникација.

Знаковен јазик е визуелно-знаковен јазичен систем, кој подразбира одредена поставеност, позиција, насоченост и движење на рацете и на прстите и мимика на лице. Глуво се смета она лице кај кое оштетувањето на слухот е над 80 dB, децибели и кое и со слушен аплификатор не може да го перцепира вербалниот говор.

Наглуво се смета она лице кај кое оштетувањето на слухот на подброто уво е од 25-до 80 dB, децибели, и кое потполно или делумно го развило вербалниот говор.

Глумите и наглумите лица можат да го остварат правото на толкување од говорен јазик на знаковен и од знаковен јазик на говорен.

Глумото и наглумото лице има право на употреба на знаковниот јазик како странка или учесник во постапките пред државните органи, органите на локалната самоуправа, правосудните органи, јавните претпријатија, установи, агенции, фондови и други институции и организации, преку толкувач.

Државните органи, органите на локална самоуправа, правосудните органи, јавните претпријатија, установи, фондови и други институции и организации, се должни на глумото и наглуво лице да му обезбедат толкувач на барање на глумото лице или по службена должност веднаш кога ваквото лице ќе приложи решение од центарот за социјална работа, со кое му се признава правото на употреба на толкувач, а трошоците на толкувачот ги надоместуваат органите односно институциите

Институтот за дефектологија при Филозофскиот факултет организира изучување на знаковниот јазик преку воведување на наставен предмет.

⁷⁰ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 105/2009, 150/15, 30/16, 103/21

Училиштето за основно и средно образование во кое се образува глувото и наглувото дете и младинец, организира изучување на знаковниот јазик преку воведување на наставен предмет.

Сојузот организира изучување на знаковниот јазик за граѓани кои сакаат да го изучуваат знаковниот јазик. Тој врши оспособување на толкувачи на знаковниот јазик преку разни едукативни форми.

Толкувач е лице кое на глувото и наглувото лице им толкува од македонскиот говорен јазик и говорниот јазик на припадниците на заедниците на знаковниот јазик, а на лицата што слушаат им толкува од знаковниот јазик на македонскиот говорен јазик и говорниот јазик на припадниците на заедниците. Тоа е е полнолетно лице кое поседува сертификат и е запишан во регистарот на толкувачите.

4.7. Подзаконска регулатива во Република Северна Македонија, релевантна за лицата со попреченост и нивната пристапност

Во овој дел ќе биде даден посебен осврт на најзначајните подзаконски акти, кои прозилегуваат од некои од погоре споменатите закони, и преку кои на операционализиран начин се даваат одредби и стандарди во врска со пристапноста на лицата со попреченост. Може да се каже дека **во подзаконските акти се дадени суштинските параметри за пристапноста.**

Поврзано со целта на оваа Студија, ќе биде даден осврт на:

- Правилникот за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност, Службен весник на Република Македонија бр. 16/2006
- Правилникот за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 44/2013
- Правилникот за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 87/12, 41/13.
- Правилникот за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид, Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015
- Правилникот за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено- деловна намена, Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015
- Правилникот за урбанистичко планирање, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 225/2020

4.7.1. Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност

Овој Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност⁷¹ произлегува од Законот за туристичка дејност, и со него се пропишуваат **минимално-**

⁷¹ Службен Весник на Република Македонија, бр. 16/2006

техничките услови што треба да ги исполнуваат објектите за вршење на туристичка дејност, односно туристичките агенции.

Туристичките агенции можат да вршат туристичка дејност во соодветни деловни простории, деловни единици, ако ги исполнуваат минимално-техничките услови. Деловна единица е деловната просторија на туристичката агенција во која туристичката агенција непосредно ги дава своите услуги на корисниците. Таа се состои од канцеларии или други соодветни простории.

Туристичката агенција која што непосредно продава туристички пакет-аранжмани и други излетнички програми треба да има деловна единица со големина од **најмалку 14 m² и висина од 2,4 m.**

По исклучок, ако деловната единица е сместена во зграда која што е регистрирана како историско-културен објект или се наоѓа во објект од посебна амбиентална вредност односно во заштитена споменична целина или во киоск, големината треба да биде **најмалку 7 m²**, односно **висината** не треба да биде помала од **2,2 m.**

Во деловните простории со повеќе од 2 продажни места, површината од 14 m² се зголемува за нови 4 m² по секое продажно место.

Деловните простории треба да бидат така уредени и опремени за да се овозможи непосреден контакт со корисниците, како и нивно непречено движење.

Ако во деловната единица на шалтерите работат повеќе од 3 вработени, на одделни шалтери од деловната единица треба на видлив начин да се означи називот на услугата на туристичката агенција која што се дава на тој шалтер, на пр. продажба на авионски карти, продажба на туристички аранжмани, услуги на менувачница и сл. Тогаш просторот пред шалтерот треба да има гарнитура за седење за корисниците на услугите освен ако седиштата за корисниците не се поставени непосредно пред секој поединечен шалтер.

Ако во деловната единица на шалтерите работат повеќе од 5 вработени, за вршење на административните и др. работи треба да биде обезбеден посебен деловен простор одвоен од просторот во кој се врши продажба на услугите на туристичката агенција. А ваквите одредби нема се однесуваат на туристичките агенции кои продаваат патнички аранжмани или даваат туристички услуги преку средствата за комуницирање, односно преку дистанца без никаков непосреден контакт со корисниците.

Туристичките агенции кои продаваат патнички аранжмани или даваат туристички услуги преку интернет, средствата за комуницирање преку дистанца треба да им обезбедат на корисниците достапни информации преку телефон и *e-mail*, за резервациите, откажувања и промени на патувања и услуги.

Туристичките агенции кои работат *online* треба да му дадат на корисникот јасна и достапна информација за: Името, адресата и идентификационен код на туристичката агенција.

Просторот на деловната единица, како и просторот во кој се наоѓа деловниот простор на туристичката агенција треба во текот на целото работно време да бидат добро осветлени со природно или вештачко осветлување и проветрени на природен или вештачки начин.

Во зимскиот период овие простории треба да имаат температура од најмалку 19°C.

Туристичката агенција треба да има најмалку 1 директен приклучок на телефонска мрежа и еден телефакс апарат, а треба и да располага со соодветна минимална информатичка опрема со најмалку еден 1 компјутер со печатар. Деловната единица на

туристичката агенција треба да има најмалку 1 директен приклучок на телефонска мрежа, еден телефакс апарат и минимална информатичка опрема, најмалку 1 компјутер со печатар.

Ако во туристичката агенција или во нејзината деловна единица има повеќе од 2 работни места, тогаш треба да постојат телефонски апарати за поврзување и на секои 2 работни места по 1 приклучен телефонски апарат.

Деловната единица треба да има најмалку 1 тоалет со проточна вода и предпростор во кој се наоѓа мијалникот.

Тоалетот и предпросторот треба да имаат под од материјал кој не пропушта вода, а сидовите треба до висина од 1,6 m од подот да бидат обложени со керамички плочки или соодветен друг материјал.

По исклучок од ова, доколку деловната единица се наоѓа во зграда која е регистрирана како историско-културен објект или како објект од посебна амбиентална вредност односно се наоѓа во заштитен историски споменик, како и во објекти наменети за трговија, стоквна куќа, во банки, во хотели, на саемски простор, на железничка станица или терминалите на аеродромите или во киоск, деловната единица не треба да има сопствен тоалет, но на вработените треба да им биде овозможено користење на тоалет во близина.

4.7.2. Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност

Правилникот за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност⁷² е донесен врз основа на Законот за угостителска дејност, и со него се пропишуваат **минимално-техничките услови што треба да ги исполнат угостителските објекти за сместување и угостителските објекти за исхрана.**

Просторот, во кој гостите се послужуваат надвор од просториите за послужување, на пр. тераси, бавчи и сл., како и просторот каде повремено се даваат услуги за послужување на гостите, на пр. на плажи, излетнички места, саеми и сл., треба да биде уреден, заграден и опремен со маси, столови, чадори за сонце и сл.

Минимално-техничките услови треба да бидат исполнети во сите видови угостителски објекти. На главниот влез во угостителскиот објект треба видливо да биде истакнат видот и називот на објектот.

Објектите треба да бидат уредени и опремени така што да овозможуваат рационално користење на просторот, непречено движење на гостите и вработениот персонал, непречен пренос на материјал, исправно и хигиенско приготвување, ракување, чување, послужување и доставување на прехранбени производи, заштита на здравјето на гостите и вработениот персонал.

Во угостителските објекти треба постојано да бидат обезбедени доволни количини хигиенски исправна вода и соодветно снабдување со вода за пиење. **Снабдувањето со вода и одводот на отпадните течни материји** треба да се реши на хигиенски начин, во согласност со здравствените прописи и прописите за заштита на човековата средина. Тврдите отпадни материји треба редовно да се отстрануваат од угостителските објекти, да се собираат на определени и за тоа уредени места, каде се обезбедени потребните хигиенско-технички услови и редовно да се однесуваат на јавни депонии.

⁷² Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 44/2013

Во однос на **Снабдувањето со електрична енергија**, во сите простории на угостителските објекти треба да биде воведено снабдување со електрична енергија.

Во угостителските објекти треба да има приклучок на јавната електрична мрежа или на др. соодветен начин да се обезбеди снабдување со електрична енергија. Во местата каде нема јавна електрична мрежа треба да се обезбеди снабдување со електрична енергија во согласност со др. одредби од правилникот и со прописите за пожарно-превентивна заштита.

Во угостителските објекти треба да има **приклучок на јавната телефонска мрежа**, освен во местата каде што не постојат такви можности, каде треба да им се обезбедат на потрошувачите др. соодветни средства на телекомуникации или, ако е возможно, специфични информации во врска со најблискиот телефонски приклучок. Доколку угостителскиот објект не е поврзан со јавната телефонска мрежа, тоа треба да биде објавено во секоја брошура или информатор на угостителскиот објект или треба да им се даде на гостите претходна информација уште во процесот на резервација. Во угостителските објекти треба да биде инсталиран најмалку 1 телефонски апарат на располагање на гостите, освен во приватните сместувачки капацитети, како и во др. угостителски објекти, на пр. киосци и сл.

Угостителските објекти треба да работат во согласност со прописите за **заштита од пожар**, според кои треба да има апарати и др. опрема за гаснење пожар. Вработениот персонал треба да биде оспособен да ракува соодветно со апаратите и опремата.

Во однос на **Греењето, осветлувањето и проветрувањето** на просторот, одредбите кажуваат дека во сите простории во кои се задржуваат гости треба да има можност за загревање на тие простории така што температурата да не е помала од 19°C.

Во објектите треба да биде обезбедено соодветно природно или механичко проветрување, во согласност со санитарната и здравствена регулатива и прописите за заштита при работа.

Собите, просториите и просторите каде гостите поминуваат и остануваат подолго време во ноќта, треба да бидат добро осветлени или да имаат ориентационо светло.

Во угостителските објекти, во кои за гости се приготвуваат и послужуваат главни оброци-ручек, вечера, треба да има кујна, просторија за послужување, прирачен магацин и најмалку по 1 тоалет за мажи и жени.

Според параметрите за **внатрешна висина** на просторот и расположливиот простор за гостите, **во угостителските објекти височината** од подот до таванот треба да изнесува најмалку:

- **2,4 m** во собите;
- **2,6 m** во заедничките простории за престој, за послужување и кујните.

Во ресторани и др. угостителски објекти во кои просториите за послужување на гостите имаат галерија, односно просторија на 2 нивоа, височината на просториите за послужување на гостите треба да изнесува најмалку 4,8 m од подот до таванот, а височината на галеријата од подот до таванот треба да изнесува најмалку 2,2 m.

За ресторани и др. угостителски објекти за исхрана, кои се наоѓаат во заштитени објекти и стари градски делови кои се споменици на културата, височината од подот до таванот треба да изнесува најмалку 2,5 m.

Во просторијата за послужување на гости, без оглед на називот на угостителскиот објект, каде има поставено маси, треба да биде **обезбеден простор од најмалку 4,8 m² за 1 маса со 4 столови**.

Во угостителските објекти, без оглед на називот, **во кои гостите покрај пулт или шанк се** послужуваат со храна и пијалаци, како и оние угостителски објекти кои даваат и услуги за забава, како на пр. танчерски, музички и кабаре програми, ноќен бар, денсинг-бар, кабаре, диско-клуб и сл., треба да биде обезбеден простор од **најмалку 0,8 m² по 1** гостин не сметајќи го просторот зафатен со опремата-пулт, шанк и сл..

Има одредби и за **Заштита од прашина**. Порцеланот, стаклото, чаршафите за маси и приборот за јадење, во времето кога не се користат, треба да се сместени во затворени плакари, фиоки и да бидат заштитени од прашина.

Во угостителските објекти треба да има соодветни **Простории за лична хигиена на гостите**. Значи, треба да има соодветни санитарни простории, и тоа: **тоалети, бањи и сл. уреди**. Тие простории треба постојано да се чисти, да имаат вентилација и треба да бидат дезинфицирани. Санитарните простории не смеат директно да водат до просториите во кои се чува или приготвува храна.

Во угостителските објекти за сместување треба да има одделни санитарни простории за заедничко користење на гостите, на пр. за гостите во ресторанот, просторијата за појадок, барот, салонот и сл., од санитарните простории во собите на катовите.

Бројот на **тоалетите и писоарите** треба да биде сразмерен на големината, капацитетот на објектот, изразен со бројот на конзумни места и тоа:

- До 30 конзумни места, 1 заеднички тоалет за мажи и жени со претпростор;
- До 80 конзумни места, 1 женски, и 1 машки тоалет и 1 писоар;
- До 170 конзумни места, 2 женски, 1 машки тоалет, и 2 писоари;
- До 350 конзумни места, 3 женски, 2 машки тоалети, и 3 писоари;
- Преку 350 конзумни места, 4 женски, 3 машки тоалети, и 4 писоари.

Ако во една градежна целина се наоѓаат повеќе видови угостителски објекти за исхрана и пијалаци, санитарните простории за гостите може да се користат заеднички, со тоа што нивниот број треба да одговара на вкупниот број на конзумни места во тие објекти, односно во нивните простории за послужување.

Сите тоалети треба да бидат на промивање со протечна вода и поврзани со ефективен систем за одвод.

Подовите во тоалетите не смее да бидат лизгави, тие треба да бидат од материјал кој не пропушта вода и лесно се мие.

Сидовите во тоалетите треба до височина од 1,6 m од подот, да бидат обложени со материјал кој не пропушта вода и кој лесно се мие и дезинфицира.

Прозорците на тоалетите треба да бидат од непроѕирно стакло или со можност за заштита од погледи однадвор, а вратата не смее да биде застаклена.

Писоарите треба да бидат така поставени или оградени да не се гледаат однадвор од просториите во кои се сместени. Тие треба да бидат опремени со вода за промивање, а доколку не се инсталирани школки треба да имаат ефикасен одвод.

Тоалетите треба да се наоѓаат во непосредна близина на просторот за послужување и задржување на гостите. Во случај ако тоалетот е сместено надвор од зградата на угостителскиот објект, приодот треба да биде бетониран или поплочен и ноќе осветлен, а преминот заштитен од временски влијанија, на пр. дожд или снег. Тоалетите за вработените треба да бидат сместени така што персоналот да може да приоѓа до нив не поминувајќи низ просториите и премините наменети за гости.

Од внатрешната страна тоалетот треба да има најмалку 1 кука за закачување облека, механизам за заклучување на вратата, а во женскиот тоалет и полица за оставање на чанти. Во нив постојано треба да има тоалетна хартија.

Во претпросторите на тоалетите треба да има мијалник со протечна вода, огледало, тврд или течен сапун, хартија за бришење, односно апарат за сушење раце и сад за отпадоци.

Бројот на **мијалниците** треба да биде сразмерен со бројот на конзумни места и тоа:

- До 80 конзумни места 1 мијалник;
- До 170 места, 2 мијалници;
- До 350 места, 3 мијалници и
- Преку 350 конзумни места, 4 мијалници.

Доколку мијалниците за жени и мажи се сместени во посебна просторија, тогаш на 140 конзумни места доаѓа по 1 мијалник за секој пол, по 2 мијалника за секој пол до 350, и по 3 мијалници за секој пол над 350 места.

На влезните врати во ВЦ-то треба да биде истакната лесно препознатлива ознака за намената на тие простории за мажи или за жени.

Во угостителските објекти за сместување треба да има **соодветен број на комплетни бањи, или туш-бањи**.

Во комплетната бања треба да има тоалет, лежечка или туш-када со туш и мијалник. Површината на комплетната бања треба да изнесува најмалку $2,5 m^2$ во туш-бањата треба да има само туш за туширање, а површината треба да изнесува најмалку $1,20 m^2$. Подовите во бањите не треба да бидат лизгави и треба да бидат од материјал кој лесно се чисти, дезинфицира и не пропушта вода.

Сидовите во бањите, до височина од најмалку $1,7 m$ од подот, треба да бидат обложени со материјал кој лесно се чисти, дезинфицира и не пропушта вода.

Прозорците во бањите треба да бидат од непросирно стакло или да има можност за спречување погледи од надвор. Вратата на бањата не треба да биде застаклена.

Во бањите треба да има можност за природно или механичко проветрување. Во **бањите** треба да има:

- Када или туш-кабина со постојана протечна ладна и топла вода и одвод;
- Завеса или преграда за туширање;
- Тоалет со проточна вода за промивање;
- Мијалник со проточна топла и студена вода;
- Тоалетно ормарче или огледало со полица за тоалетен прибор;
- Електрично осветление;
- Приклучок за електрични апарати со ознака за волтажата;
- 1 голема крпа за туширање и 2 мали крпи по кревет;
- Закачалка за крпи;
- Закачалки за облека;
- 1 сапун по кревет;
- Тоалетна хартија;
- Чаша за вода, 1 по кревет;
- Корпа за отпадоци.

Заднички простории за лична хигиена на спрат, на секој кат на кој има повеќе од 10 соби без бања, треба најмалку да има 1 санитарен јазол-бања и тоалет со претпростор. Бањите не се задолжителни ако на истиот кат нема повеќе од 5 кревета во собите без бања и ако тој број кревети е земен предвид при вградувањето на санитарните јазли на др. катови.

Во однос на одредбите за **Простории и простори за лична хигиена на гостите во камп**, бројот на тоалетите треба да е сразмерен на големината, капацитетот на кампот изразен според бројот на гостите, кампери и тоа за капацитет:

- Од 30 гости, 1 тоалет на секои 10 гости;
- 30-70 гости, на бројот што е над 30 гости, на секои 20 гости се додава уште по 1 тоалет, така на пр. ако има 50 гости, треба да има 4 тоалети;
- 75-150 гости, на бројот што е над 75 гости, на секои 30 гости се додава уште по 1 тоалет;
- 150-200 гости, за бројка над 150 гости, на секои 40 гости, по уште 1 тоалет;
- Од 250 и повеќе гости, на секои 25 гости по 1 тоалет.

Тоалетите треба да бидат одвоени за мажи и жени при што 60% од нив треба да се за жени, а 40% за мажи.

Односот на вкупниот број на тоалетите и писоарите да изнесува 1:0,4 пришто писоарите да се наоѓаат во предпросторот на тоалетите или можат да бидат во самостоен објект во близина на мијалниците.

Односот помеѓу бројот на мијалниците за мажи и жени е 1:1,6 пришто треба да се издвоени, а од вкупниот број 35% треба да се со славина за топла и ладна вода.

Кампот треба да има корита за миење на нозе и перење на алишта и миење на прибор за храна. Односот на коритата за миење нозе, перење алишта и миење садови се утврдува врз основа на капацитетот на кампот, односно нивниот број во однос на мијалниците да е 1:1.

Коритата за миење нозе може да имаат само проточна ладна вода и треба да се наоѓаат во предпросторот на тоалетите или во самостоен објект.

Камповите кои даваат услуги на перење и пеглање на алишта во посебна деловна единица можат да имаат 50% помалку корита за перење алишта од погоре кажаниот број. Коритата за миење на садови треба да имаат најмалку 35% славини со топла и ладна вода.

Одредбите за **Кујните во угостителските објекти** со својот капацитет треба да одговараат на капацитетот на просториите, односно просторот за послужување.

Во кујната исто така треба да има:

- Соодветни термички апарати;
- Комори за ладење или апарати за ладење со одвоени фиоки за месо и риба;
- Кујнски посатки и прибор со соодветен квалитет, според категоријата на објектот;
- Работни површини;
- Простори и апарати за чистење и обработка на прехранбени продукти;
- Одвоени простори и апарати за миење црни и бели садови;
- Протечна топла и студена вода;
- Прирачен магацин или простор за чување на прехранбени продукти;
- Обезбеден одвод на чад, пареа и мириси кои треба да бидат во согласност со прописите за безбедност на храна.

Сидовите на кујните, како и просториите за приготвување јадење и миење на садови треба да бидат обложени со материјал, кој не пропушта вода и лесно се чисти и мазна површина соодветна за извршување на операциите. Прозорците и отворите на кујните треба да бидат заштитени од влегување муви и др. инсекти.

За потребите на кујнскиот персонал треба да има посебен мијалник со протечна топла и студена вода, четкичка, прибор и средство за миење, дезинфекција, бришење или

сушење на раце. Отпадоците од храната и др. отпадоци не треба да се собираат во кујната.

Простор за подготвување на јадења треба да има во угостителскиот објект, кој нема кујна, а гостите се послужуваат со топли јадења. Тој треба да има соодветен термички блок, работна површина и апарат за миеење садови со протечна топла вода. Над термичкиот блок треба да биде изведен одвод на чад, пареа и мириси со доволен капацитет на проветрување.

Во угостителскиот објект, **Просторијата за чување на храна и пијалок**, треба да биде одвоена од кујната или просторот за подготвување на јадења, да биде осветлена, заштитена од инсекти и да биде опремена со ормари, полици и разладни уреди за чување на храна од различно потекло. Прирачниот простор за чување на храна и пијалок треба да е сместен непосредно до просторијата за подготвување на храна и пијалок или до просторијата за послужување на гостите, а може да биде и одвоен простор во тие простории.

Во угостителскиот објект во кој се служат пијалоци и напитки треба да има **Точилник**, со површина која соодветствува на големината на објектот. Тој може да биде самостојна функционална целина, функционална целина во засебна просторија, простор во непосредна близина на просторијата или во просторот за послужување на гостите. Точилникот треба да има мешалка со топла и ладна вода и одвод, уреди и опрема за оставање на пијалоците и напитоките, разладни уреди за напитоките, шанк со работен простор со површина од некородирачки материјал кој лесно се чисти и одвоен дводелен мијалник или машина за миеење чаши, кои можат да бидат сместени и надвор од точилникот. Ако во точилникот се подготвуваат и служат ладни и едноставни топли јадења, тој треба да има термички блок, работна површина за обработка на храната, уреди за одвод на пареа, чад и мирис, осветлување, мијалник со топла и ладна вода. Ако од точилникот непосредно се служат гостите тој треба да има шанк со или без високи столици.

Во просториите, односно просторот за послужување, треба да има доволно **простор и потребен број маси, конзумни пултови, столови и клупи**. Делот на угостителскиот објект, во кој услугите на исхрана се даваат врз основа на самопослужување, треба да биде одвоен од останатиот дел на објектот наменет за гости и изведен и уреден така да се обезбедени потребните хигиенски услови.

Во просторијата, односно просторот за послужување, треба да има проветрување и осветление.

Подот во просториите за послужување треба да се одржува во уредна состојба и да биде од материјал кој лесно се чисти.

Приборот за јадење-лажици, ножеви, вилушки, треба да биде од материјал кој не кородира.

Просторот за служење на отворено е дел од простор на двор, тераса и сл. во кој се служат гости, а во еден дел на тој простор пред гостите може да се подготвуваат **напитоци, ладни и топли јадења**.

Во угостителските објекти кои работат сезонски или повремено, на пр. на плажа, базени, приредби, саеми, излетнички места и сл., а немаат простор за служење, како простор за служење се смета и покриениот простор на отворено.

Во просториите и просторот за послужување, освен во просторот за послужување на отворено, треба да има доволен број закачалки за облека, соодветни на бројот на конзумните места. Гардеробите сместени надвор од тие простории треба да бидат

чувани или во нив видливо да биде истакнато соопштение за гостите дека облеката која се остава во истата гардероба не се чува.

Во угостителските објекти, 30% од собите за сместување треба да бидат определени за пушачи. Просторот за пушачи треба да биде обезбеден со вентилација која овозможува замена на воздухот од најмалку 20 пати за еден час. На просторот во кој пушењето е забрането на видно место треба да биде истакнат натпис со знак за забрана на пушење со димензии 15 x 20 *cm*.

На секоја маса и на шанковите кои се наоѓаат во просторот во кој е забрането пушењето треба да биде истакнат знак за забрана на пушење со димензии 10 x 10 *cm*. Во угостителските објекти, кои не ги исполнуваат овие условите, на влезната врата треба да биде истакнат натпис со знак за забрана на пушење со димензии 15 x 20 *cm*.

Во Правилникот има **Посебни одредби за вработените**. Во објектите треба да има гардероба за вработениот персонал, соодветни санитарни и други простории.

Во гардеробата или др. соодветен простор за секој вработен треба да има орманче за гардероба со клуч, а дводелно орманче за персоналот кој работи на приготвување и послужување на храна.

- Во објектите во кои во една смена се вработени 6-15 работници, треба да има по 1 тоалет и бања;
- Во објектите во кои во една смена се вработени повеќе од 15 работници, треба да има најмалку една група на тоалети со 2 бањи;
- Во објектите, во кои во една смена се вработени повеќе од 20 работници, треба да има посебна просторија-трпезарија, или посебен простор за послужување на јадења на вработениот персонал.
- Во објектите изградени по 2006 г., треба да има по 1 тоалет и мијалник за вработениот персонал ако во една смена работат и помалку од 6 работници.

Собите во угостителските објекти кои се издаваат на гости може да бидат еднокреветни, двокреветни и повеќекеветни.

Површината на подот во собата треба да изнесува најмалку:

- **7 m^2 за еднокреветна и**
- **10 m^2 за двокреветна**, не сметајќи ги во тоа споредните простории, како што се бања, тоалет, претпростор и балкон, односно треба да одговара на површината утврдена во категоризацијата за одделни видови објекти.
- Кај еднокреветната и двокреветната соба доколку орманот и сталажата за куфери се сместени во некоја споредна просторија, минималната површина на собата може да биде помала за најмалку 2 m^2 . Додавање на помошен детски кревет до најмногу 140 *cm* должина и 70 *cm* широчина треба да биде во рамките на пропишаните минимални површини на еднокреветната или двокреветната соба кажани погоре.
- **За собите кои имаат повеќе од 2 кревета**, минималната површина на подот се утврдува така што на површината на подот на еднокреветната соба се додава површината утврдена со категоризацијата, а најмалку 3 m^2 по додатен кревет.

Подовите во собите треба да одговараат на видот и категоријата на објектот и лесно да се чистат. Во просториите кои се изнајмуваат на гости, соби, апартмани и сл., треба да има заштита од неконтролирано влегување однадвор.

Секоја соба која се издава на гости треба да содржи:

- Застаклени површини, кои се отвараат-прозорци и врати, и да изнесуваат најмалку $1/2$ од површината на подот од собата во објекти лоцирани на надморска височина над 400 m , $1/10$ од површината на подот од собата во објекти лоцирани на надморска височина пониска од 400 m ;
- Прозорци и застаклени врати на собите, кои треба да имаат завеси или др. вид ролетни за затемнување и спречување погледи однадвор;
- Посебен влез за секоја соба, со врата за заклучување;
- Во објектите со повеќе од 1 кат, сите соби да се означени со броеви, во кои првата цифра го означува катот, а останатите цифри броевите на собите на истиот кат;
- Кревет со површина за едно лице $200 \times 90\text{ cm}$, а двоен, француски, кревет со $200 \times 160\text{ cm}$;
- Душек за секој кревет со соодветна димензија;
- Најмалку 2 чаршафи по кревет, кои не треба да содржат синтетика;
- 1 перница по кревет, а дополнителна перница на барање на гостинот, навлаките не смеат да содржат синтетика;
- Најмалку 1 ќебе по кревет, а дополнителни кебиња на барање на гостинот;
- Нокно шкафче или лесно достапна полица за оставање за секој кревет;
- Простирка пред креветот, освен во собите во кои подот е покриен со теписон;
- Тоалетна масичка или масичка за пишување;
- Столови за седење соодветно на бројот на кревети во собата;
- Орман за гардероба, со фиоки и преграда за закачување на облека со најмалку 4 закачалки по кревет;
- Таванско или ѕидно осветление и по 1 столна ламба, со вкупен интензитет на светлината за нормално читање и пишување;
- Видливо истакнат ценовник на собата и др. услуги кои се даваат;
- Сталажа за багаж;
- Огледало;
- Пепелник, освен во собите во кои е видливо истакната забрана на пушење;

Собите за издавање, кои немаат сопствена бања треба да имаат:

- Мијалник со протечна топла и студена вода;
- Огледало со полица за тоалетен прибор;
- Осветление над огледалото;
- Приклучок за електрични апарати со ознака за јачина на струјата;
- Држалка за крпи за бришење;
- 1 крпа за бришење по кревет;
- 1 сапун по кревет;
- По 1 чаша за вода за секој кревет.

Собите во куќите, становите за одмор и собите кои се издаваат на гости можат да бидат еднокреветни, двокреветни и повеќекреветни.

Површината на подот треба да изнесува најмалку:

- 6 m^2 за еднокреветна и
- 9 m^2 за двокреветна соба, не сметајќи ги во тоа споредните простории како што се бања, тоалет, претпростор и балкон.
- Кај повеќекреветните соби минималната површина на подот се утврдува така што на површината на двокреветната соба се додаваат уште 3 m^2 по кревет.

Површината на бањата со тоалетот треба да изнесува **најмалку 2,5 m²**, претпросторот со мијалник 1 m² а дневниот престој со просторот за послужување и кујнскиот простор, доколку е организирана исхрана треба да е 9 m².

Внатрешната височина во собите со равен кров и просечната висина на собите со кос кров од подот до таванот треба да изнесува најмалку 2,40 m.

Во куќите, становите за одмор и собите за издавање, кои даваат и услуга за исхрана на гостите треба да има:

- Мијалник со славина за студена и топла вода и одвод;
- Шпорет со најмалку 2 грејни плочи или др. термички уред и обезбедена енергија;
- Шпајз или кујнско ормарче за чување прехранбени продукти;
- Орманче или фиоки за садови и прибор за јадење;
- Посатки за приготвување и консумирање на храна и пијалаци, доволни според бројот на креветите за гостите, а најмалку:
 - 3 чинии по кревет, и тоа плитки, длабоки и мали;
 - 1 шоља со чинија за напивка по кревет, за на пр.бело кафе, чај, какао и сл.;
 - 1 гарнитура прибор за јадење по кревет, и тоа лажича, вилушка, нож, мало лажиче;
 - Црни и бели посатки за приготвување и сервирање на јадења;
 - Прибор-ножеви и сл., за приготвување на прехранбени продукти;
 - Крпи за бришење садови;
 - Сад за отпадоци со доволна големина за едnodневни потреби.

Кабарињата, ноќните барови и диско клубовите, треба да бидат лоцирани во затворени простори и во нив треба да биде обезбеден простор за играње и простор за изведување на музички и сл. програми.

Кабарето треба да биде со површина од **најмалку 100 m² до најмногу 300 m²**. Опремата се состои од седечки гарнитури или маси и сотлови, пулт, шанк со дозери за точење на алкохолни и безалкохолни пијалоци. Кабарето може да има просгор за стоење само 20% од севкупната површина на просторијата каде се наоѓа кабарето. Во кабарето треба да има подиум-сцена каде што ќе се изведува кабаретска програма, комедија, сценска уметничка претстава и сл. За уметничките групи треба да има посебни простории кои ќе бидат означени како гардероби за уметнички групи.

Ноќните барови треба да се со минимална површина **од најмалку 50 m² до најмногу 200 m²**. Опремата се состои од седечки гарнитурн или маси со столови, пулт, шанк со дозери за точење на алкохолни и безалкохолни пијалоци. Доколку има изведување на танчерски или музички програми треба да се обезбеди простор за уметниците и соодвени простории кои ќе се користат како гардероби.

Во објектите од типот на ноќен бар, кабаре и диско клубовите треба да имаат најмалку 1 излез за капацитет од 100 гости, а за поголем број на лица соодветен број на помошни излези.

Дискоклубот треба да има простор **од најмалку 300 m²**. Опремата се состои од пулт, шанк со дозери за точење на алкохолни и безалкохолни пијалоци, по страните може да има седечки гарнитури, а најголемиот дел од просторот е подиум за играње. Доколку се изведуваат музички програми во живо, или се организираат тематски ноќи потребно е да се обезбедат гардероби за уметничките групи.

Диско клубот на отворен простор треба да биде оддалечен од станбените објекти во радиус од најмалку 300 m воздушна линија. Овој вид објект после 01.00 часот може да користи музика со максимално дозволено ниво на бучава до 35 dB, децибели. Иста опремата се бара и за во диско клуб на отворен простор.

Диско клубовите треба да имаат обебезбедено и помошни излези и тоа најмалку по 1 за капацитет од 200 посетители. Кабаринатата, ноќните барови и дискотеките треба да имаат клима уред и соодветна вентилација која обезбедува промена на воздухот 20 пати во еден час. Објектите треба да имаат соодветна звучна изолација во согласност со прописите за заштита од бучава.

Во **Киоскот**, во кој се врши послужување преку шалтер, треба да има фрижидер, затворен долап за чување на прехранбени производи и прибор за работа, работна маса и мијалник со бојлер уредно приклучен на водоводна и канализациона мрежа. Исто така можат да бидат поставени еден или повеќе од следните уреди: скара или ражен, тостер и соодветни садови за приготвување виршли, помфрит и сл. Во киоскот треба да бидат обезбедени уреди за одвод на чад и уреди за проветрување на објектот.

Конфекционирани угостителски услуги се даваат во Подвижни објекти, кои имаат најмалку 3 m² површина и 1,90 m височина од подот до таванот. Објектот треба да има фрижидер, затворен долап за чување на прехранбени производи, прибор за работа и соодветно место за чување на приборот, работна маса и пулт за послужување, мијалник со бојлер и подот во објектот да биде од материјал кој лесно се чисти. Објектот треба да има природно или вештачко осветлување, проветрување, а снабдувањето со вода и исфрлањето на отпадните материји, односно снабдувањето со електрична енергија треба да биде исто како и за сите угостителски објекти, опишано погоре.

Просторијата за давање на услуги за исхрана во пловните објекти треба да ги исполнува условите како и за др. објекти за исхрана. Висината на ваквата просторија, треба да изнесува најмалку 2,2 m, а површината на просторијата да изнесува најмалку 20 m².

4.7.3. Правилник за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност

Правилникот за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност⁷³, кој е исто така донесен врз основа на Законот за угостителски услуги, ги пропишува условите за категоризација на објектите за вршење на угостителската дејност.

Објектите за вршење на угостителската дејност се распоредуваат во категории во зависност од уредувањето, опремата и квалитетот на услугите.

Категориите се означуваат со број на ѕвездички.

Распоредувањето на објектите за вршење на угостителска дејност во категории и означувањето на категории се врши на следниот начин:

- **Хотели-хотели, мотели и пансиони, во I, II, III, IV и V категорија, со број на * ѕвездички 5, 4, 3, 2, и 1;**
- **Хотелски населби во I, II и III категорија, со број на *ѕвездички 3-висок комфорт, 2-комфорт и 1-стандард;**

⁷³ Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 87/12, 41/13

- Туристички апартмани во II, III и IV категорија со број на * ѕвездички 4, 3, 2 и 1. Туристичките апартмани од I категорија означени со 5 ѕвездички се нарекуваат туристички резиденции.
- Кампови во I, II, III и IV категорија со број на * ѕвездички 4, 3, 2 и 1;
- Куќи, станови и соби за издавање во I и II категорија со број на * ѕвездички 2-комфорт, и 1-стандард.
- Ресторани во I, II, III, и IV категорија со број на * ѕвездички 4, 3, 2 и 1.

Категоризацијата на објектите се спроведува одделно за секој објект. Блоквите и целините на објектите ја имаат истата категорија. Депандансите имаат иста категорија како и хотелот на кој припаѓаат. Депандансите со 4 и 5 ѕвездички треба да даваат и услуги на појадок во објектот.

При категоризацијата можат да бидат одобрени соодветни отстапувања ако помалку од 10% од критериумите, кои се бараат за соодветна категорија не се исполнети и ако Комисијата за категоризација на угостителски објекти, одлучи дека отстапувањата не влијаат на квалитетот на услугите за бараната категорија од страна на апликантот.

Категоријата на објектот со називот се испишува на плочката која треба да биде истакната на видливо место при влезот во објектот, односно куќата, станот за одмор и собата за издавање.

Вршителите на угостителската дејност, односно граѓаните кои вршат услуги за сместување и исхрана во куќи, станови за одмор и соби за издавање, во своите ценовници, пропагандни и др. материјали, треба да назначат соодветен број на ѕвездички за категоријата на објектот во која се распоредени.

Елементите за категоризација се дадени во прилозите кои се составен дел на Правилникот и тоа:

- Прилог I Категоризација на хотели-хотели, пансиони и мотели;
- Прилог II Категоризација на туристички апартмани и резиденции;
- Прилог III Категоризација на кампови;
- Прилог IV Категоризација на куќи, станови и соби за издавање;
- Прилог V Категоризација на ресторани;
- Прилог VI Изглед и големина на плочката со називот и категоријата на објектот.

Врз основа на анализа на сите прилози, се дојде до заклучок дека само во Прилог I и Прилог II, има одредби за лицата со попреченост, и затоа ќе бидат дадени само релевантните делови од тие два прилози.

Во табелите кои следуваат подолу, ќе се прикажат најрелевантните параметри кои постојат во прилозите за категоризации, што се однесуваат на лицата со попреченост, и поврзаноста со она што беше обработувано погоре во Студијата, особено кај различните стандарди.

Во Табелата бр.8 е даден делот од Прилогот I Категоризација на хотели-хотели, пансиони и мотели, каде меѓу другите параметри се дава определено бодување за постоењето на простории за инвалидизирани лица, во различните категории хотели, пансион и мотели, со различен број ѕвездички, и за различни категории попреченост.






Важно е дека сите одредби за овие лица се направени и донесени со заедничка инклузивност на асоцијацијата за хендикепирани лица.

Според **Прилогот I направена е категоризација на 5 различни категории попречености и тоа:**

- А Категорија, Инвалидни лица кои се делумно зависни од инвалидска количка;
- Б Категорија, Лица со инвалидитет во одењето, на кои им треба инвалидска количка постојано;
- Ц Категорија, Слепи лица или лица со хендикеп во видот;
- Д Категорија. Глувонеми лица или лица со визуелна хендикепираност;
- Е Категорија, која ги соединува категориите Б, Ц и Д.

А, Ц и Д Категориите носат по 5 бодови во вкупното бодување за категоризацијата, а Б Категоријата носи 8 бодови.

Табела бр.8. Одредби за просториите за лицата со попреченост, според Прилогот I
Категоризација на хотели-хотели, пансиони и мотели

Област	Бр.	Критериум	Бодови	* Број на ѕвездички *				
				★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
				★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Простории за инвалидизирани лица	20 	Без бариери А категорија. Инвалидни лица кои се делумно зависни од инвалидска количка	5					
	21 	Без бариери Б категорија. Лица со инвалидитет во одењето на кои им треба инвалидска количка постојано	8					
	22 	Без бариери Ц категорија. Слепи лица или лица со хендикеп во видот	5					
	23 	Без бариери Д категорија. Глувонеми лица или лица со визуелна хендикепираност	5					
	24 	Целосно без Бариери. Е категорија.	5					

		Сооединување на категориите Б, Ц и Д						
--	--	--------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Во Табелата бр.9, подолу е даден делот од Прилогот II, каде во делот за Уредување и опрема, се дадени одредбите за погодностите на влезовите, како и бројот на собите за лицата со попреченост.

Во делот за **Влезовите, се даваат погодности за лицата со попреченост⁷⁴**, вклучувајќи и количка, обврска, која треба задолжително да ја исполнат новите изградени објекти, по 2006 г., со капацитет од 100 и повеќе апартмани, за блоковите и целините.

Во заедничките простории и санитарните простори треба да постојат посебни помагала и тоа:

- **Рампи;**
- **Автоматски врати;**
- **Држалки;**
- **Електропрекинувачи на пониска височина.**

Во однос на постоењето на собите за лицата со попреченост, во туристичките апартмани и резиденции, во Прилогот II стои дека тоа е обврска само за новите објекти, изградени по 2006 г., во блокови и целини, односно во:

- **Објектите со капацитет од 100 апартмани, да има најмалку 1 апартман;**
- **На секои понатамошни 100 апартмани, плус најмалку уште по 1 апартман.**

Табела бр.9. Одредби за погодностите на влезовите и бројот на собите за лицата со попреченост, според Прилогот II Категоризација на туристички апартмани и резиденции

Р.б.	Назив	1	2	3	4	5 Туристички резиденции
I.	УРЕДУВАЊЕ И ОПРЕМА					
1	Влезови					
1.6.	Погодности за инвалиди, вклучувајќи и количка, обврска, која е само за новите објекти со капацитет од 100 и повеќе апартмани –за блокови и целини. Во заедничките простории и санитарните простори да постојат посебни помагала: рампи, автоматски врати, држалки, електропрекинувачи на пониска височина.	x	x	x	x	x
16.	Соби за инвалиди–обврска само за новите објекти во блокови и целини					

⁷⁴ Во Правилниците стојат изразите инвалиди, но, сметам дека е посоодветен и општо прифатен терминот лица со попреченост.

16.1.	Објекти со капацитет од 100 апартаменти, најмалку 1 апартамент	x	x	x	x	x
16.2.	На секои понатамошни 100 апартаменти, најмалку 1 апартамент	x	x	x	x	x

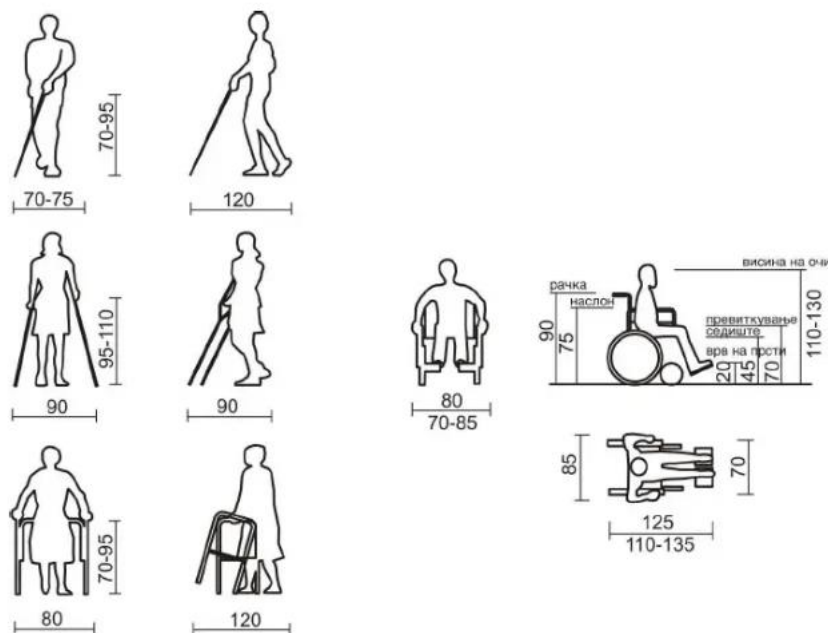
4.7.4. Правилник за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид

Правилникот за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид⁷⁵, е донесен врз основа на Законот за градење и со него се пропишуваат **техничките карактеристики и димензии на тротоарите и патеките за движење на лицата со телесен хендикеп и лицата со оштетен вид.**

Пред да се оди на елаборација на одредбите од овој Правилник, добро е да се даде осврт на **основните димензии на просторот за непречено движење на лица кои користат помагала**, кои се дадени со соодветните архитектонски норми и стандарди. Како што може да се види од Сликата бр. 7 подолу, каде графички се дадени овие основните димензии, се гледа дека има различни параметри за различен вид на попреченост. Имено,

- Лицата кои се слепи или имаат попреченост во видот и се движат со стапови, треба да имаат слободен простор и без препреки од 70-75 *cm* од напред, во висина од 70-95 *cm*, како и 120 *cm* странично;
- Лицата кои користат патерици и штапи, треба да имаат простор од напред и странично до 90 *cm*, а во висина од 95-110 *cm*;
- Кај лицата кои се движат со помош на т.н. столчиња за потпирање и движење, треба да имаат слободен простор и без препреки од 80 *cm* напред, во висина од 70-95 *cm*, како и 120 *cm* странично;
- Лицата кои користат количка, треба да имаат слободен простор и без препреки во интервал од 70-85 *cm*, и некаде 80 *cm* ширина од сите страни, гледано однапред. Во должина тој простор треба да има димензии од 110-135 *cm*, во зависност дали се гледа само количката, или количката заедно со човекот, кој може да биде странично со должина од 125 *cm*. Рачката на количката е на висина од 90 *cm*, а наслонот за грбот на човекот од 75 *cm*. Висината на видното поле на очите на човекот, кој се движи со помош на количка е во интервал од 110-130 *cm*, со оглед на природната висина и големината на човекот. Местото за потпирање на нозете е со димензии 20 *cm*, седиштето со 45 *cm*, превиткувањето на количката до 70 *cm*.

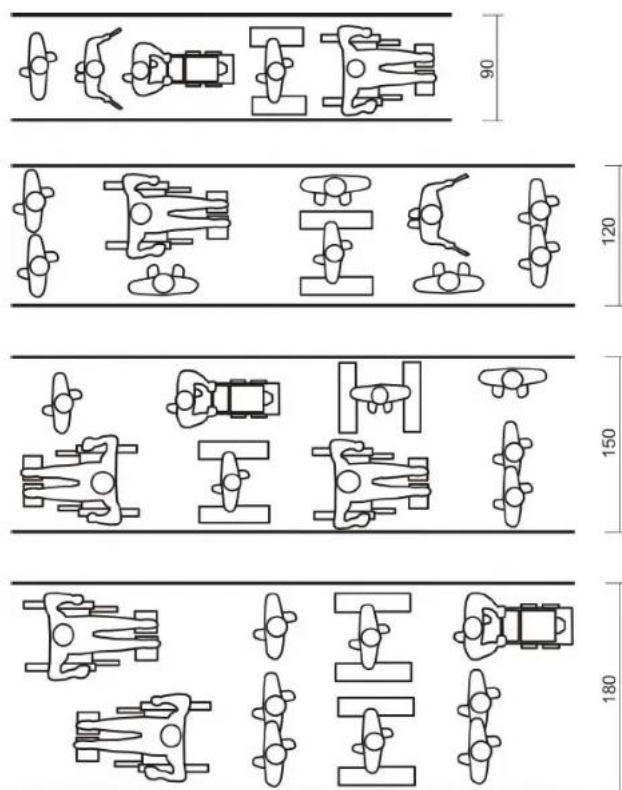
⁷⁵ Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015



Слика бр. 7. Основните димензии на просторот за непречено движење на лица кои користат помагала

Тротоарите и пешачките патеки треба да бидат пристапни и меѓусебно поврзани во просторот, прилагодени за ориентација и со нагиби кои не можат да бидат поголеми од 5% (1:20). Најголемиот нагиб на тротоарите и пешачките патеки нормално на правецот на движење треба да биде 2%.

Заради несметано движење на лицата со телесен хендикеп и користење на инвалидска количка, широчината на тротоарите и пешачките патеки треба да биде 180 *cm*, како што може да се види и на Сликата бр. 8, каде се прикажани различни ситуации за минималната ширината на патеките и тротоарите, кога се движат лица со количка. Ако се работи за единечна патека, тогаш минимално треба да има 90 *cm*, ако има патека само за движење во зависност од густина на движење, во зависност на локација на патеката, дали на пр. се работи за пофреквентни места, или не, тогаш минимално треба да има 120-150 *cm*, и до колку има ситуација, каде треба слободно 2 лица кои се движат со количка да се разминат меѓусебно без застанување, тогаш минимумот е 180 *cm*.



Слика бр. 8. Минималната ширината на патеките и тротоарите

Површината на тротоарот и пешачката патека треба да е цврста, рамна и отпорна на лизгање. Сите решетки, капаци и шахти треба да бидат безбедни за движење на лицата со телесен хендикеп и лицата со оштетен вид и да бидат поставени во рамниште со површината на тротоарот и пешачката патека.

Заради непречено движење на лицата со оштетен вид, тротоарите и пешачките патеки треба да имаат релјефна линија на водење, односно релјефна обработка на површината која ќе служи за насочување на слепите лица и лицата со оштетен вид.

На крајот од тротоарот или пешачката патека и на местата на промена на насоката на движењето, насоката се означува со попречна релјефна линија, така што крајот на патеката треба да ја добие формата на буквата „Т“.

На плоштадите или на др. поголеми пешачки површини, со контрастни бои и материјали, се обезбедува воочливост на главните текови на движење и нивните промени на правците. Во коридорот на основните пешачки движења на тротоарите и пешачките патеки, не треба да се поставуваат столбови, рекламни паноа или др. препреки, додека постоечките препреки треба да се видливо обележени.

Тротоарите и пешачките патеки кои се во рамките на јавните и рекреативни површини треба да бидат осветлени, означени и со обезбедени места за одмор со клупи во должина на правецот на движење.

Клупите треба да имаат седиште на височина од 45 *cm* и ракохвати на височина од 70 *cm*, мерено од површината на тротоарот или пешачката патека, и клупите со вакви карактеристики, треба да бидат 50% од вкупниот број на клупи покрај тротоарите и пешачките патеки.

Покрај клупите, треба да се обезбеди простор со површина 110 *cm* x 140 *cm*, заради сместување на помагалата за движење на лицата со телесен хендикеп.

Тротоарот, односно пешачката патека треба да биде:

- Подигната во однос на коловозот со прирабник со височина од најмалку 3 *cm*, изведена од типски елементи;
- Кога е во ниво со коловозот, разделена со ограда чија височина ќе биде 90 *cm*;
- Поврзана со останатите пешачки површини без препреки, и
- Доколку помеѓу тротоарот, односно пешачката патека и останатите пешачки површини постои висинска разлика, истите да бидат поврзани со соодветни елементи на пристапност за совладување на висинските разлики.

Кога покрај тротоарот, односно пешачката патека се наоѓа велосипедска патека или паркиралиште, потребно е да се изведе разграничување со денивелација од најмалку 3 *cm*., со зелена површина, типски елементи и сл.

Целокупната комунална и урбана опрема - клупи, маси, сообраќајни знаци, канделабри за осветлување, корпи за отпадоци, држачи за велосипеди, рекламни паноа и сл., треба да биде поставена покрај работ на тротоарот, односно пешачката патека, така што да не претставува препрека за лицата со телесен хендикеп, слепите лица и лицата со оштетен вид.

Целокупната испакната комунална опрема закачена на сидовите од објектите покрај тротоарот, односно пешачката патека, која се наоѓа на височина од 70 *cm* до 220 *cm* и чие испакнување е поголемо од 10 *cm*, треба да биде изведена со својата полна должина и широчина до работ на тротоарот, односно пешачката патека или означена на начин што пешачката површина под нив ќе се зголеми за 3 *cm* во однос на околното ниво.

4.7.5. Правилник за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено- деловна намена

Правилникот за начинот на обезбедување непречен пристап, хоризонтално и вертикално движење, престој и работа на лицата со попреченост, до и во зградите со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено-деловна намена⁷⁶, произлегува од Законот за градење. Со него се пропишува начинот на обезбедување на непречен пристап, хоризонтално и вертикално движење, престој и работа на лицата со инвалидност до и во градбите со јавни и деловни намени, градбите со намена за домување во станбени згради, како и градбите со станбено-деловна намена.

Правилникот дава опис на најзначајните поими кои се значајни за сфаќањето и процесот за обезбедување непречен пристап, движење, престој, работа на лица со попреченост, до и од различните градби. Според одредбите на Правилникот:

- **Лице со инвалидност** е лице со интелектуална и физичка попреченост без разлика на возраста, односно лице со телесни оштетувања кое користи одредени помагала, слепо лице и лице со намален вид, глуво лице и лице со оштетен слух, лице со ментална ретардација, лице со пречки во гласот, говорот

⁷⁶ Службен весник на Република Северна Македонија, бр.17/2015

и јазикот, аутистички лица, хронично болни лица и лица со повеќе видови на пречки;

- **Лице со намалена подвижност** е лице кое има привремени или трајни проблеми при движењето заради инвалидност, старост, бременост или др. причини, на пр. родител со бебе;
- **Препрека** е комуникациска или ориентациона бариера, која лицата со инвалидност и намалена подвижност ги спречува или им пречи во несметаниот пристап, движење, престој или работа;
- **Пристапност** е резултат на примената на технички решенија во проектирањето или градењето на објектите, со кои на лицата со инвалидност и намалена подвижност им обезбедува несметан пристап, движење, престој и работа во објектите и тоа на еднакво ниво како и на останатите лица;
- **Пристапен објект**, негов дел или опрема, е оној објект, негов дел или опрема кој ги обезбедува исполнување на елементите за пристапност во согласност со правилникот. Во тоа влегуваат:
 - Рампа;
 - Скалиште,
 - Лифт,
 - Вертикална подвижна платформа,
 - Елеватор,
 - Влезен простор,
 - Комуникации,
 - Тоалет,
 - Бања,
 - Туш-кабина
 - Кујна,
 - Соба,
 - Училница,
 - Работен простор,
 - Стан или апартман,
 - Кафеана или ресторан,
 - Кабина за пресоблекување,
 - Влез во вода на плажа и на базен,
 - Место во публика,
 - Телефон, текстотфон, факс,
 - Банкомат,
 - Електрични инсталации,
 - Кваки на вратите и прозорците,
 - Пулт,
 - Огласно пано,
 - Ориентационен план за движење во објектите,
 - Стојалиште и перон,
 - Место за паркирање,
 - Јавна пешачка површина,
 - Семафор, пешачки премин, пешачки остров и раскрсница;
- **Едноставно прилагодлив стан** е стан кој по потреба може да се прилагоди на пристапност, без влијание на битните барања за употребливост на објектот;

- **Визуелно-светлосна најава** е предупредување и известување на глувото лице или лицето со оштетен слух по пат на светлосни сигнали;
- **Звучна најава** е предупредување и известување на слепото лице или лицето со оштетен вид по пат на звучни сигнали;
- **Звучна сигнализација** е сигнализација која му помага на слепото лице или лицето со оштетен вид при ориентирање и снаоѓање во просторот;
- **Индуктивен чвор** или трансмисиски обрач е инсталација која се вградува во објектите заради отстранување на шумовите од околината и подобрување на квалитетот на звукот;
- **Комуникациско помагало** е уред кој им овозможува на лицата кои користат апарат за слушање да ги примаат звучните сигнали без попречувања;
- **Релјефна обработка** е завршна релјефна обработка на површините за одење. Пристапната релјефна површина, релјефната линија на водење, релјефната линија за предупредување и, или релјефното поле за предупредување се изведуваат со релјефна обработка со висина од 5 *mm*, на начин кој нема да го отежнува движењето со инвалидска количка, да биде препознатлива на допир на стапалото или белиот стап, да не задржува вода, снег и нечистотија и лесно да се одржува;
- **Релјефна линија на водење** е релјефна обработка на површината за одење наменета за насочување на движењето на слепите лица и лицата со оштетен вид, кои на крајот на патот на водење и на местото за промена на насоката се означува со промена на структурата на релјефната обработка;
- **Релјефна линија за предупредување** е релјефна обработка на површината за одење која се поставува со цел да ги предупреди слепите лица и лицата со оштетен вид за опасност од сообраќај;
- **Релјефно поле за предупредување** е релјефна обработка на површината за одење која служи како предупредување и известување на слепите лица и лицата со оштетен вид за промена на висината на движење;
- **Текстофон** е прилагоден телефон за глуви лица и лица со оштетен слух, пришто и двајцата соговорници писмено комуницираат;
- **Типски елемент** е предмет чија намена е да ја разграничи јавната пешачка површина од коловозот, велосипедската патека и, или паркиралиштето, а може да биде со различен облик и со др. примарна намена, на пр. жардињера за цвеќе, сид, клупа и сл.;
- **Јавна пешачка површина** е пешачка патека, пешачка патека во парк, во зоолошка градина, околу колективните станбени згради за домување, станбено-деловни и деловни објекти, пешачки плоштад, пешачки надпатник и подпатник, пешачки мост и сл.;
- **Релјефен план на поминување** е релјефна ознака која на слепите лица и лицата со оштетен вид им дава информација за должината и видот на пешачкиот премин преку улицата.

Пристапноста, унапредувањето на пристапноста и едноставното прилагодување на претходно споменатите градби, се обезбедува со нивно проектирање и изведување, на начин кој содржи елементи на пристапност и, или ги задоволуваат условите за употреба на помагала кои ги користат лицата со попреченост. Кога елементите за пристапност се воедно и дел од патот за евакуација во случај на опасност, тогаш истите

треба да ги исполнуваат и условите од посебните прописи од областа на заштитата и спасувањето и од областа на заштитата од пожари и експлозии. Сопственикот на објектот треба да ги одржува елементите на пристапност без притоа да ги намали условите за употреба на помагалата на лицата со инвалидност.

Ознаките за пристапност се ознаки со кои се означуваат применетите елементи за пристапност. Димензиите и боите на секоја ознака на пристапност, како и видот на материјалот од кој се изработени се одредуваат во однос на:

- Подлогата на која ознаките се поставуваат;
- Обликувањето на внатрешниот и, или надворешниот простор и
- Оддалеченоста од која лицето со инвалидност и намалена подвижност може да ја види ознаката.

Сликовитите прикази на ознаките за пристапност, условите за употреба на помагалата и задолжителните елементи за пристапност, се преземени од Правилникот и дадени на Сликата **бр. 9** подолу.



Слика бр. 9. Приказ на ознаките за пристапност, условите за употреба на помагалата и засдолжителните елементи на пристапност

Како што е споменато и погоре, овие одредби кои се обработени од овој Правилник се однесуваат на објектите за јавна и деловна намена, и објектите со намена домување, станбена и станбено-деловна намена.

1. Објектите за јавна и деловна намена се:

- **Објекти за трговија, угостителство и, или туристичка намена:** стоковни куќи, трговски и услужни центри, самопослуги со површина од најмалку 400 m², пазар, кафе-бар, кафеана и ресторан со најмалку 80 места за седење, диско-клуб и ноќен-клуб со површина од најмалку 400 m², туристички информативен центар, канцеларија на туристичка заедница со површина од најмалку 200 m², патничка агенција со површина од најмалку 200 m², слободно стоечка рецепција, објекти за научки туризам, хотел (со соба/тоалет/вц) со најмалку 25 соби, хотел со најмалку 25 соби со заеднички санитарни единици, туристичка населба со најмалку 25 апартмани, камп за најмалку 500 гости, ресторан покрај магистрален и регионален пат, хотел со посебна ознака-мотел покрај магистрални и регионални патишта, трговско-угостителски содржини во состав на бензинските пумпни станици и сл.;
- **Објекти за поштенска и, или телекомуникациска намена:** поштенска сала за работа со странки со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење, телекомуникациски центар за давање на услуги на корисниците со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење, објекти во кои се нудат телекомуникациски услуги на телефонирање, факсирање и сл. со најмалку 3 уреди;
- **Објекти за давање на услуги во промет со пари и др. финансиски услуги:** деловни банки со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење, експозитура на финансиска агенција со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење и сл.;
- **Објекти на администрација и сл. намена:** објекти на администрацијата на единиците на локалната самоуправа и, или државната управа, објект на Владата на Република Северна Македонија, објект на Собранието на Република Северна Македонија, објекти на судовите, административна канцеларија на правно лице со јавни овластувања и др. правни лица, како на пр. Државно правобранителство, Јавно обвинителство, Народен правобранител на Република Северна Македонија, и сл.;
- **Објекти за здравствено-социјална и рехабилитациона намена:** простории на службата за социјално-здравствени услуги, аптека и продавница за ортопедски помагала, аптека и продавница за ортопедски помагала со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење, амбуланта, здравствен дом, болница, лекувалиште, затворен базен во лекувалиште, отворен базен во лекувалиште, бањски лекувалишта, јавна бања, дом за стари и немоќни лица со најмалку 20 соби со заеднички санитарни единици, дом за стари и немоќни лица од хотелски тип (со соба/тоалет/вц) со најмалку 20 соби, дом за стари лица од апартмански тип со најмалку 20 апартмани, јавна кујна и сл.;
- **Објекти во кои почесто престојуваат лица со инвалидност:** објекти во кои се наоѓа деловна просторија на сојузот, друштвото и, или здруженијата на лицата со инвалидитет, установи за воспитување и образование на лицата со инвалидност, установи за рехабилитација, установи за сместување на лицата со инвалидност и сл.;

- **Објекти за предучилишно и училишно образование:** детски градинки, основно и средно училиште, установа за образование на возрасни лица, факултет, ученички-студентски дом со најмалку 25 соби со заеднички санитарни единици, ученички-студентски дом од хотелски тип (со соба/тоалет/вц) со најмалку 25 соби, студентски апартмански населби со најмалку 25 апартмани и сл.;
- **Објекти за културна намена:** универзитетска библиотека, културен центар, конгресен центар, музеј, галерија, изложбен простор со површина од најмалку 300 m², кино-сали со најмалку 100 места за публика, театар со најмалку 100 места за публика и концертна сала со најмалку 100 места за публика и сл.;
- **Објекти за сообраќајна намена:** аеродром, автобуска и железничка станица, автобуска и трамвајска постојка, железнички перон, пристанишна зграда кај бродските и траектните пристаништа, бензинска пумпна станица, јавно паркиралиште, јавна гаража со капацитет од најмалку 300 возила, одмаралиште-видиковец покрај магистрален и регионален пат и сл.;
- **Објекти за спортска и рекреативна намена:** спортски терен, спортска сала со најмалку 100 места во гледалиштето и сл.;
- **Објекти со забавна намена:** забавен парк, зоолошка градина, ботаничка градина и сл.;
- **Објекти за верска и сакрална намена:** црква, катедрала, џамија, обредна сала, објекти во кои се сместени верските поглавари, мртвовечница, крематориум, гробишта и сл.;
- **Објекти за издржување на казни:** завод за воспитување, казнено-поправен дом, истражен затвор и сл.;
- **Простори и површини за јавна намена:** пешачки плоштад, улица, пешачка патека во парк, во зоолошка градина, околу колективните станбени згради за домивање, станбено-деловни и деловни објекти, детско игралиште, шеталиште, надвозник, подвозник и пешачки мост, пешачки премин и сл.;
- **Објекти за останати намени:** саемски и изложбен центар, парк на технологијата, јавен тоалет, објекти во кои треба да има изведено најмалку 4 тоалети единици за јавна употреба, јавно засолниште и сл.

2. Објекти со намена домување и со станбено-деловна намена се:

- **Станбена зграда со 10 и повеќе станови**, исклучиво со намена домување, и
- **Станбено-деловна зграда со мешовита-станбена и др. намена, која има 10 и повеќе станови.**

Во објектите со намена домување и со станбено-деловна намена со 10 и повеќе станови се изведуваат најмалку 3% пристапни паркиралишта од вкупниот број на места за паркирање во паркинг-просторот, обележани со хоризонтална и вертикална сигнализација.

4.7.5.1. Елементи на пристапност

1. Елементите на пристапност се такви елементи за проектирање и градење, со кои се одредува големината, својствата, инсталациите, уредите и др. опрема во објектите, заради обезбедување на пристап, движење, престој и работа на лицата со инвалидност и намалена подвижност на еднакво ниво како и на останатите лица.

Елементи на пристапност се применуваат со одбирање на најповолното решение во однос на намената и др. карактеристики на објектот. Има поделба на овие елементи на:

А. Елементи на пристапност за совладување на висински разлики;

Б. Елементи на пристапност за независно, самостојно живеење; и

В. Елементи на пристапност за независно, самостојно движење во јавниот сообраќај.

2. Помагалата кои ги користат лицата со попреченост се:

- **Помагала за ориентација**, а тоа се:
 - Бел стап и куче-водич, и
- **Помагала за движење**, а тоа се:
 - Инвалидска количка, стап, патерици и одалка.

Под услови за употреба на помагала на лицата со се подразбираат:

- **Простор потребен за движење со инвалидска количка;**
- **Простор потребен за употреба на стап, патерици и одалки;**
- **Простор потребен за употреба на бел стап и куче-водич.**

Доколку за одреден објект не се предвидени елементи на пристапност, техничкото решение за објектот треба да ги задоволи условите за употреба на помагало.

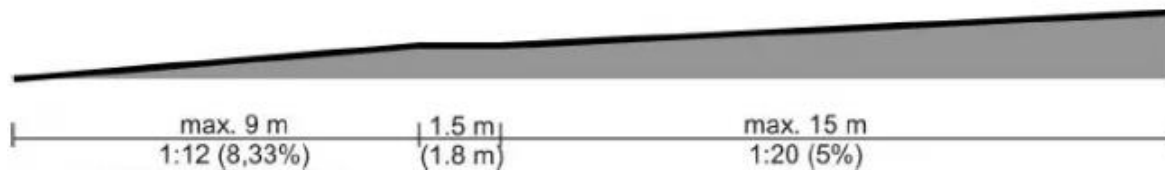
А. Елементи на пристапност за совладување на висински разлики. За потребата од совладување на висински разлики во просторот во кој се движат лицата со инвалидност и со намалена подвижност како елементи на пристапност се: **рампи, скалишта, лифтови, вертикална подигачка платформа и косо подигачка склоплива платформа.**

1. Рампата се користи како елемент за пристапност за потребите од совладување на висински разлики исклучиво до 120 *cm*, во внатрешниот или надворешниот простор. Независно дали таа се наоѓа во внатрешен или надворешен простор, треба да биде изведена од материјали кои спречуваат секако лизгање.

Рампата треба да има:

- Дозволено наосување исклучиво до 1:20 (5%), како што е прикажано на Сликата бр. 10 подолу;
- Светла ширина од најмалку 120 *cm* во надворешниот простор, односно најмалку 90 *cm* во внатрешниот простор;
- На секои 6,00 *m* должина на рампата да има подест за одмор со најмала должина од 150 *cm*;
- Изведена ограда со ракофати на незаштитените места;
- Ракофати со дијаметар од 4 *cm*., обликувани на начин да можат да се опфатат со дланката, поставени на две висини-од 60 *cm* и од 90 *cm*, продолжени во однос на настапната плоча од рампата за 30 *cm*, со заоблен завршеток;
- На оградата на рампата која се наоѓа во надворешниот простор, ракофатот да биде изведен од материјал, кој не е осетлив на термички промени;
- Ограда со исполна од стакло треба да биде видливо обележена со ознаките за пристапност; и

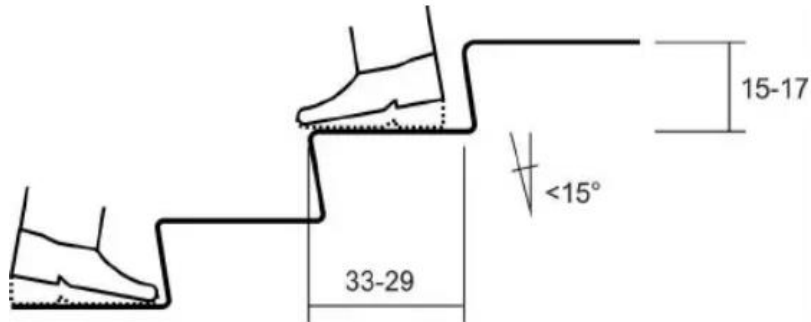
По исклучок, во надворешен простор, кога за тоа не постојат услови, за пот-ребите од совладување на висински разлики и поголеми од 120 *cm*, може да се предвиди рампа според истите претходно спомена услови.



Слика бр. 10. Надолжен наклон на рампите

2. Скалиштето треба да има:

- Височина на скалило од најмногу 15 *cm*, како што е прикажано на Сликата бр. 11;
- Широчина на газиштето од најмалку 33 *cm*;
- Светла ширина на скалишен крак во внатрешен простор од најмалку 110 *cm*;
- Светла ширина на скалишен крак во надворешен простор од најмалку 120 *cm*;
- Раб на газиштето, кој ќе биде обработен со материјал, кој ќе спречи лизгање и да биде визуелно контрастен во широчина од најмалку 2 *cm*;
- Ракофати на заштитната ограда на скалиштето, кои ќе бидат изведени во континуитет по целата должина, а на почетокот и на крајот од скалиштето да бидат продолжени во однос на настапната плоча од скалиштето за 30 *cm* со заоблени завршетоци;
- Ракофати на оградите од скалиштето, кои ќе бидат изведени на начин кој ќе овозможи да биде опфатен со дланката;
- Ракофати на оградите од скалиштето во надворешен простор кои ќе бидат изведени од материјал, кој не е осетлив на термички промени;
- Скалишен крак со широчина од 250 *cm* и повеќе треба да биде изведен со средишен ракофат;
- Простор под првиот скалишен крак ограден со ограда во височина од 70 *cm* до местото каде под погледот на скалишниот крак е 210 *cm* или подот под скалишниот крак денивелиран со подигање за најмалку 30 *cm* до местото каде висината на погледот на скалишниот крак е 210 *cm*;
- Пред првото и по последното скалило треба да биде изведено релјефно поле на предупредување со широчина од 40 *cm* преку целата широчина на скалиштето, со релјефна површина;
- Ограда со исполна од стакло треба да биде видливо обележена со ознаките за пристапност.

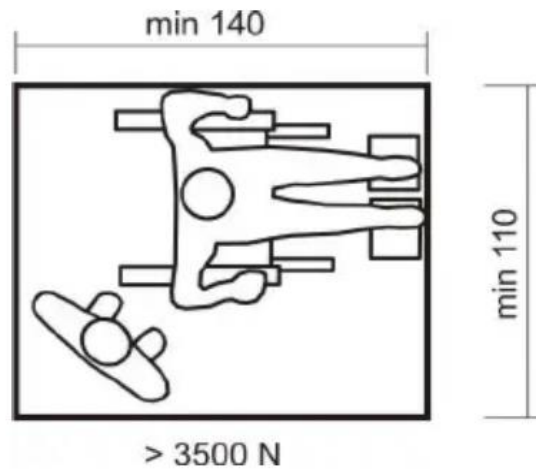


Слика бр. 11. Приказ и димензии на скалиштето

3. Лифтот се применува како елемент на пристапност за потребите од совладување на висински разлики поголеми од 120 cm во внатрешен или надворешен простор.

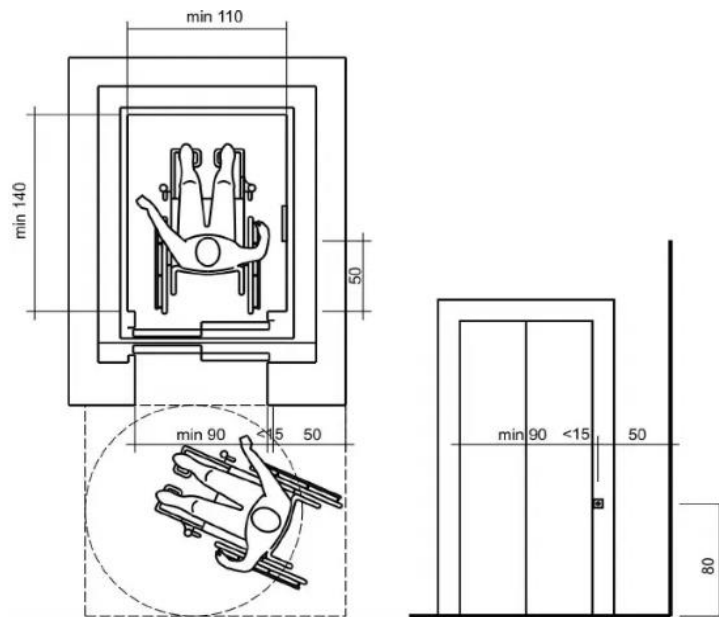
Лифтот треба да има:

- Внатрешни димензии од најмалку $110 \times 140\text{ cm}$, како што се гледа на Сликата бр. 12;



Слика бр. 12. Минимални димензии на лифт

- Врата со широчина на светлиот отвор од најмалку 90 cm , која треба да биде лизгачка или да се отвара на надвор во однос на кабината на лифтот, како што се гледа на Сликата бр. 13;



Слика бр. 13. Минимални димензии на врата од лифт, и потребен простор за манипулација пред лифто

- Повикувачка и управувачка табла се поставува на височина од 90–120 *cm* на која командните копчиња ќе бидат контрастно изведени, со релјефно препознатливи броеви на катовите и со други информации на Брајовата азбука;
- Ракофат во лифто кој ќе биде на височина од 90 *cm*;
- Најава на катовите која треба да биде визуелно-светлосна и звучна.
- Кога лифто се наоѓа во јавен или деловен објект за здравствена-социјална и рехабилитациона намена, како и објекти каде почесто престојуваат лицата со попреченост, тогаш лифто треба да има и говорно најавување на катовите.

Од влезната врата на објектот до лифто треба да има релјефна линија на водење со широчина од најмалку 40 *cm*, со релјефна обработка. Кога совладувањето на висинските разлики се решаваат со повеќе лифтови, тогаш најмалку 1 лифт треба да ги има сите овие претходно споменати карактеристики

4. Вертикалната подигачка платформа се применува како елемент на пристапност за потребите од совладување на висински разлики поголеми од 120 *cm* во внатрешен или надворешен простор, кога истото не може да се реши со лифт или со др. пропишан елемент на пристапност.

Вертикалната подигачка платформа треба да има:

- Настапна површина од најмалку 110 x 140 *cm*;
- Бочни страни на платформата затворени до височина од 120 *cm*;
- Влезна врата со широчина на светол отвор од најмалку 90 *cm*, која треба да биде лизгачка или да се отвара кон надвор.

5. Косо подигачката склоплива платформа се применува како елемент на пристапност за потреби од совладување на висински разлики поголеми од 120 *cm* во внатрешен или надворешен простор, кога истото не може да се реши со лифт или др. елемент на пристапност. Косо подигачката склоплива платформа се поставува на страничните

скалишни сидови или скалишната ограда, која се води по целата должина. Таа треба да има:

- Настапна површина од најмалку 90 x 100 *cm*;
- Странична подна преклопна заштита со височина од 20 *cm* и преклопен заштитен ракофат.

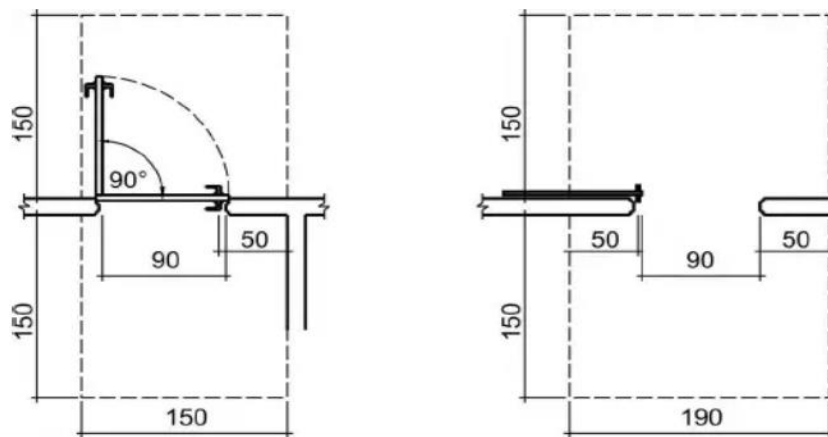
Б. Елементи на пристапност за независно, самостојно живеење

Елементи на пристапност за независно-самостојно живеење се: **влезен простор, комуникации, ВЦ, бања, кујна, соба, училница, работен простор, стан, кафеана и ресторан, кабина за пресоблекување, туш-кабина, влез во вода на плажа и на базен, место во гледалиште, телефон, текстофон, факс, банкомат, електрични инсталации-домофон, прекинувач за светло и свонче, утикачи во кујна, останати утикачи, главна плоча за електрична инсталација, кваки на врати и прозорци, шалтер, пулт, индуктивен чвор или трансмисиски обрач, огласно пано, ориентациски план за движење во објектите и сл.**

1. Влезниот простор во објектите е влез до кој се доаѓа директно од јавната пешачка површина или со помош на елементите на пристапност за совладување на висинските разлики.

Влезниот простор треба да има:

- Еднокрилна врата со широчина на светлиот отвор од најмалку 110/210 *cm*, или двокрилна врата со широчина на светлиот отвор од најмалку 2x90/210 *cm*, која е лизгачка или која се отвара на надвор;
- Пристапна квака;
- Праг на вратата кој не е повисок од 2 *cm*;
- Стругач и чистач за чевли изведен од материјал кој не се собира, вградени во висина на подот;
- Изведена клизна врата со широчина на светлиот отвор од најмалку 90 *cm*, во случај кога главната влезна врата е кружна;
- Главната влезна клизна врата со светол отвор од најмалку 90/120 *cm* и обезбеден простор пред вратата со димензии 150 x 150 *cm*, како што е прикажано на Слика бр.14;

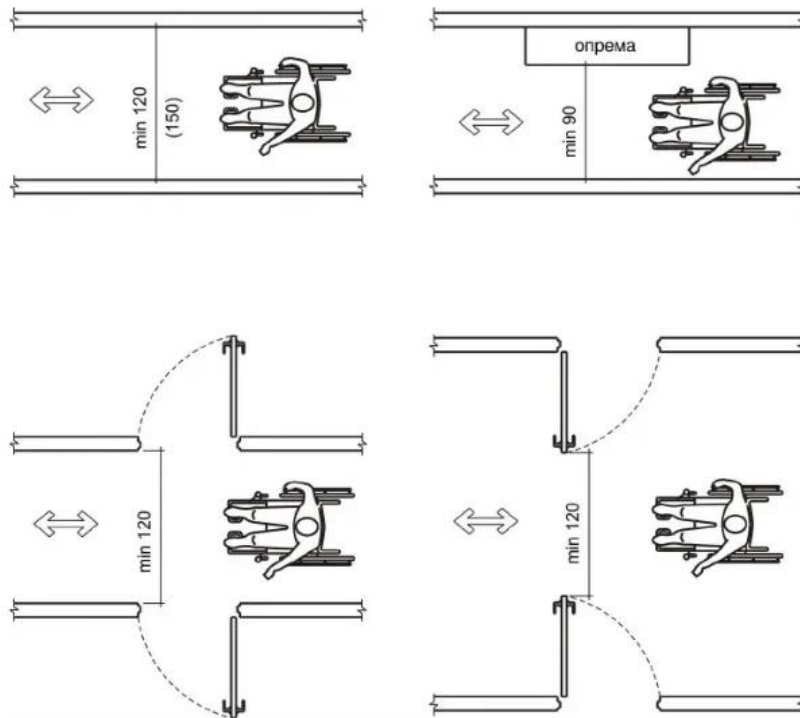


Слика бр. 14. Потребна широчина на врата и простор пред врат

- Ознака за насоката на отварање на вратата;
- Видливи ознаки поставени на височина од 90 до 160 *cm*, во случај кога влезната врата и преградните ѕидови на влезниот простор се изработени од стаклени површини поголеми од 1,5 m^2 , без пречки;
- Ветробран со должина од 240 *cm*;
- Пролаз со полукружна ограда со светла широчина од најмалку 90 *cm*, кај насочувачките влезови;
- Осветлување на ниво од 200 *lh*-лукси;
- Соодветно изведени електрични инсталации;
- Поставена видео камера доколку влезната врата се отвара со домофон.

2. Комуникациите треба да бидат со:

- Широчина на ходникот од најмалку 150 *cm*, како што се гледа и на Слика бр. 14;
- Површини по кои се оди на исто ниво;
- Површини по кои се оди, а кои не се на исто ниво, меѓусебно поврзани со соодветни елементи за пристапност за совладување на висински разлики;
- Врати на комуникациите изведени без праг, со светла широчина на отворот од најмалку 90 *cm*;
- Врати со пристапна квака;
- Влезната врата која од комуникациите води во др. простори и простории, станови и сл. треба да биде изведени со праг кој нема да биде повисок од 2 *cm*;
- Видливо поставени ознаки на височина од 90 до 160 *cm*., во случај кога влезната врата и преградните ѕидови на комуникациите се изработени од стаклени површини поголеми од 1,5 m^2 , без пречки;
- Осветлување на ниво од 100 *lh*,-лукса;
- Растојание помеѓу оградите од најмалку 90 *cm*, на местата каде движењето се насочува со огради, како што се гледа на Слика бр. 15;

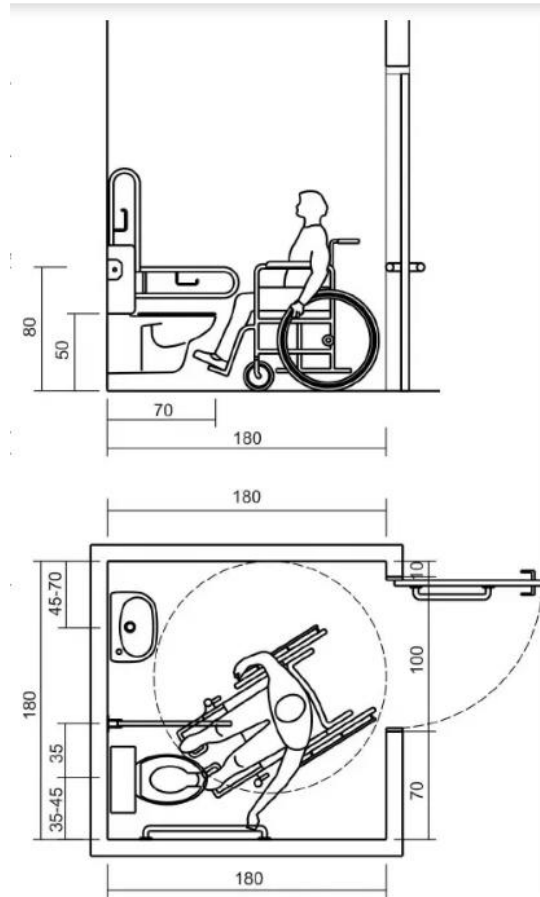


Слика бр. 15. Потребни димензии на ходниците и на вратите во ходниците

- Инсталациска и др. опрема поширока од 10 *cm* треба да биде вградена и, или поставена во ниши на ѕидовите, противпожарни апарати, противпожарни црева и млазници;
- Соодветни електрични инсталации;
- Ознаки на комуникациите поставени во распон на височина од 120 до 160 *cm*.

3. Тоалетот, односно ВЦ треба да има:

- Врата со широчина на светлиот отвор од најмалку 90 *cm* која се отвара на надвор;
- Пристапна квака;
- Вграден механизам за отварање на вратата од надвор во случај на повик за помош;
- Соодветни електрични инсталации;
- ВЦ-шолја заедно со даска за седење со висина од 45 до 50 *cm* како што е прикажано на Сликата бр. 16;



Слика бр. 16. Димензии за пристапен тоалет

- До ВЦ-шолјата да бидат вградени два држачи за раце со должина од 90 *cm*, поставени на сид на височина од 80 до 90 *cm* од површината на подот;
- Најмалку еден држач за рацете, кој треба да биде преклопен и тоа оној од пристапната страна на ВЦ-шолјата, а другиот може да биде фиксно прицврстен на подот;
- Раздалеченоста на предниот раб на ВЦ-шолјата од сидот треба да биде најмалку 65 *cm*;
- Уредот за пуштање на вода од ВЦ-казанчето треба да биде поставен на висина од 70 *cm* од површината на подот или да биде изведено сензорско пуштање на вода во ВЦ-шолјата;
- Конзолен мијалник со широчина од најмалку 50 *cm*, поставен на височина од најмалку 80 *cm*, со сифон сместен во сид или покрај сидот;
- Славина-еднорачна мешалка или вградено сензорско отварање и затварање на водата;
- Широчина на слободен простор пред WC шолјата од најмалку 90 *cm*;
- Широчина на слободен простор пред мијалникот од најмалку 90 *cm*;
- Слободен простор за завртување на инвалидска количка во радиус од најмалку 150 *cm*;
- Закосено огледало чиј долен раб ќе биде поставен на височина од 100 *cm*;
- Закачалка за облека поставена на висина од *cm*;

- Алармен уред со прекинувач на притисок или на врвца за повлекување, поставен на височина од 60 *cm*;
- Др. опрема достапна од инвалидска количка, ко ја нема да пречи на движењето, прицврстена на сид, изведена контрастно во однос на подот и сидовите;
- Во случај кога ВЦ е во јавна употреба, треба да има посебен влез, издвоен од машките и женските санитарни групи;
- Од влезната врата на објектот до вратата на јавното ВЦ, да биде изведена релјефна линија на водење во широчина од најмалку 40 *cm.*, изведена релјефно со жлебови поставени во правец на движењето; и
- ВЦ во состав на пристапен стан и во состав на соба и, или апартамент во објектите-хотел, ученички и студентски дом, дом за стари и изнемоштени лица, треба да ги исполнуваат претходните услови. Влезната врата на таквото ВЦ, треба да биде со широчина на светлиот отвор од најмалку 80 *cm*.

Кога во објектот е предвидено вработување на лица со инвалидност, треба да се осигура пристапна работна просторија и пристапно ВЦ.

Задолжителен број на ВЦ и бањи во дом за стари и изнемоштени лица со заеднички санитарни единици се одредува така што на секои 10 соби задолжително се изведува 1 пристапно ВЦ.

Во хотел, ученички и студентски тип во кои се наоѓаат заеднички санитарни единици, задолжително на секои 25 соби се изведува 1 пристапно ВЦ.

4. Бањата треба да има:

- Простор за туширање без прегради со минимална димензија од 90 x 90 *cm*, и држач на висина од 75 *cm* или када со височина на горниот раб од најмногу 50 *cm* и дигалка за када;
- Држач за раце поставен на височина од 80 до 90 *cm* од површината на подот, односно држач покрај просторот за туширање поставен на височина од 75 *cm*;ж
- Водоотпорно седиште поставено на височина од 45 до 50 *cm*, во просторот за туширање;
- Цела опрема која е достапна од инвалидска количка и нема да смета на движењето, прицврстена на сид, изведена контрастно во однос на подот и сидовите;
- Опрема пропишана за пристапен тоалет и тоа: мијалник, огледало, славина, закачалка за облека, алармен уред, ВЦ-шолја и уред за пуштање на вода;
- Врата со широчина на светлиот отвор од најмалку 80 *cm*;
- Врата со широчина на светлиот отвор од најмалку 90 *cm* доколку во бањата се влегува од јавна комуникација, на.пр. во болници, лекувалишта и сл.;
- Врата и прозорци со пристапни кваки;
- Соодветни електрични инсталации.

Во објектите од здравствено-социјална и рехабилитациска намена, како и во објектите кои почесто ги користат лицата со инвалидност, кадата треба да биде достапна од 3 страни.

Задолжителен број на бањи во дом за стари и изнемоштени лица со заеднички санитарни единици се одредува така што на секои 10 соби задолжително се изведува 1 пристапна бања.

Во хотел, ученички и студентски тип во кои се наоѓаат заеднички санитарни единици, задолжително на секои 25 соби се изведува 1 пристапна бања.

5. Кујната, треба да има:

- Слободна работна површина во должина од најмалку 90 *cm*;
- Работна, грејна површина и садопер конзолно изведени, со длабочина на пристапот од најмалку 60 *cm*, со горен раб на височина од најмногу 85 *cm* и долен раб на висина од најмалку 70 *cm*;
- Висечки елементи поставени со долниот раб на височина од 120 *cm* од површината на подот;
- Долни елементи на извлекување;
- Слободен простор за користење на кујнските елементи и вртење на инвалидската количка со радиус од најмалку 150 *cm*;
- Простор за движење околу мебелот со ширина од најмалку 120 *cm*;
- Влезна врата со ширина на светлиот отвор од најмалку 80 *cm*;
- Врата и прозорци со пристапни кваки;
- Соодветни електрични инсталации.

6. Собата, училницата и работниот простор треба да имаат:

- Слободен простор за завртување на инвалидска количка во просторијата со најмал радиус од 150 *cm*;
- Простор за движење околу мебелот со широчина од најмалку 120 *cm*;
- Работна маса, конзолно изведена, така да горната површина биде на височина од најмногу 85 *cm*, со длабочина на пристапот од најмалку 50 *cm*, а погледот на височина од најмалку 70 *cm*;
- Влезна врата на училницата и работниот простор да биде со широчина на светлиот отвор од најмалку 90 *cm*, а на собата најмалку 80 *cm*;
- Врата и прозорци со пристапни кваки;
- Соодветни електрични инсталации.

Сите соби во болница, лекувалиште, како и институција за рехабилитација и сместување на лицата со инвалидност, треба да се изведат како пристапни соби.

Задолжителниот број на пристапни соби во дом за стари и изнемоштени лица со хотелски тип на соби и во дом за стари и изнемоштени лица во кој се наоѓаат заеднички санитарни единици се одредува така што на првите 20 соби се изведува 1 пристапна соба, а за секои наредни 10 соби се изведува уште по 1 пристапна соба. Вкупниот број на пристапни соби се одредува со заокружување на бројот на собите на првата наредна десетка.

Задолжителниот број на пристапни соби и, или апартмани во хотел со најмалку 25 соби, во туристички населби со најмалку 25 апартмани, во хостели со најмалку 25 соби со заеднички санитарни единици, во ученички и студентски домови со хотелски тип, со најмалку 25 соби како и во ученички и студентски домови со најмалку 25 соби каде се наоѓаат заеднички санитарни единици, изнесува најмалку 2% од вкупниот број на соби, а потребниот број се утврдува со заокружување на децималата на поголемиот цел број.

Задолжителниот број на пристапни сместувачки единици за лицата во објектите за извршување на казната затвор изнесува 5% од вкупниот број на сместувачки единици, но не помалку од 1.

7. Станот треба да ги содржи елементите на независно-самостојно живеење според одредбите за ВЦ, бања, кујна, сиба, работен простор, електрична инсталација и кваки, заради што до него треба да биде обезбеден пристап од јавната пешачка површина, по правило низ главниот влез на објектот, со примена на најпогодните решенија на пристапност за совладување на висински разлики.

Кога во објектот во кој се наоѓа пристапен стан, планиран е гаражен простор, од гаражниот простор до станот треба да се предвиди соодветно пристапна комуникација.

Едноставно прилагодлив стан за лицата со попреченост, по правило се гради во приземјето на објектот, односно на катот од кој е најлесно да се обезбеди сигурен простор во случај на опасност.

Како едноставно прилагодлив стан за лицата со попреченост се смета станот кај кој може да се исполнат предвидените услови кои слеуваат подолу, со преправки кои нема да влијаат на доверливоста на објектот и, или важните предуслови за објектот. Техничкото решение на едноставен прилагодлив стан треба да биде прикажано во проектот за градбата.

Освен претходно споменатите услови, станот треба да има:

- Влезна врата со широчина на светлиот отвор од најмалку 110 *cm*;
- Останатите врати во станот да бидат со широчина на светлиот отвор од најмалку 80 *cm*;
- Врата и прозорци со пристапни кваки;
- Соодветни електрични инсталации;
- Заоблени прагови, не повисоки од 2 *cm*;
- Ходници со широчина од најмалку 120 *cm*;
- Многу важна одредба е дека при проектирањето и изградбата на градбите од објектите со намера одмување и со станбено-деловна намена, на секои 10 станови треба да се обезбеди 1 едноставно прилагодлив стан на лицата со попреченост.
- Вкупниот број на едноставно прилагодливи станови, се одредува со заокружување на вкупниот број станови на првата повисока десетка, но не повеќе од 4 станови;
- При проектирањето и изградбата на туристички населби со најмалку 50 апартаменти, домовите за стари и изнемоштени лица со апартаментски тип со најмалку 20 апартаменти и студентските апартаментски населби со најмалку 50 апартаменти, треба да има задоволителен број на пристапни апартаменти и тоа по 1 пристапен апартамент за минималниот број на апартаменти, а потоа по еден на секои следни 20 апартаменти. Вкупниот број на прилагодливи пристапни апартаменти се одредува со заокружување на првата повисока десетка.

8. Кафената и ресторанот, треба да ги содржат елементите на пристапност кои се однесуваат за влезниот простор, за комуникациите и тоалетот. Освен тоа, тие треба да имаат и:

- Обезбеден простор за движење помеѓу масите, столовите и др. вертикални пречки со широчина од најмалку 100 *cm*, за најмалку 20% од вкупната употреблива корисна површина на кафеаната и ресторанот, која е наменета на корисниците на просторот;
- Шанк и маси, така што горната површина да биде на височина од 85 *cm*, а погледот на височина од најмалку 70 *cm* со можен пристап до шанкот и масата за најмалку 20% од тој инвентар;
- Завршна обработка на сидовите, подовите и вратите изведена контрастно;
- Подна облога од цврст материјал, кој не го отежнува движењето на инвалидската количка;
- Поставена воочлива ознака на височина од 90 до 160 *cm*, во случај кога вратите и преградните сидови на кафеаната и ресторанот се изведени од стаклени површини поголеми од 1,5 *m*², без пречки;
- Врата со пристапна квака, со боја која ќе биде во контраст со подлогата на вратата.

9. Кабината за пресоблекување треба да има:

- Димензии од најмалку 160 x 210 *cm*;
- Врата со пристапна квака, со широчина на светлиот отвор од најмалку 90 *cm* која се отвара на надвор;
- Закачалка за облека на височина од 120 *cm*;
- Клупа на преклопување, поставена на височина од 45 до 50 *cm*;

Во објектите, кои треба да содржат кабина за пресоблекување, треба да се изведат 10% пристапни кабинни од вкупниот број на кабинни, но не помалку од 1.

10. Туш-кабината треба да има:

- Димензии во основа од најмалку 230 x 230 *cm*;
- Врата со пристапна квака, со широчина на светлиот отвор од најмалку 90 *cm*, која ќе се отвара кон надвор;
- Соодветни електрични инсталации;
- Површина на просторот под тушот од најмалку 90x90 *cm*, изведена без прагови, со нагиб за одвод на водата;
- Еднорачна славина или славина со вграден сензор;
- Алармен уред со прекинувач на притисок или врвца за повлекување на височина од 60 *cm*;
- Закачалка за облека поставена на височина од 120 *cm*;
- Држач за сапун поставен на височина од 90 *cm*;

Во градбите кои треба да содржат туш-кабина, треба да се изведат најмалку 10% пристапни кабинни, сметајќи од вкупниот број на кабинни, но не помалку од 1.

11. Влезот во вода на плажа и на базен треба да има пристапна рампа, која доаѓа до дното на длабочина од 60 - 80 *cm* во однос на средното ниво на површината на водата, море, езеро, река, базен. Покрај влезот во вода, треба да се постави и сончалиште со најмали димензии од 90x200 *cm* и височина од 50 *cm* за лицата со телесни оштетувања. Задолжителниот број на сончалишта изнесува 1% од вкупниот број на сончалишта на плажата, базенот, но не помалку од 1.

По исклучок, на плажите во лекувалиштата и базените каде што не може да се обезбеди пристапност со пристапен влез, таков влез може да се овозможи со подвижен стол, со лифт и, или со елементи на пристапност за совладување на висински разлики.

12. Местото во гледалиште треба да има димензии од најмалку 90x140 *cm* и да биде означено со ознака за пристапност.

Задолжителниот број на пристапни места во гледалиштето, се пресметува според вкупниот број на места за седење и тоа:

- Од 100 до 300 места за седење, се изведуваат најмалку 2 пристапни места;
- Од 301 до 1.000 места за седење, се изведуваат најмалку 2% пристапни места;
- Од 1.001 и повеќе, се изведуваат најмалку 1% пристапни места.

13. Телефонот, текстофонот, телефаксот и банкоматот треба да ги исполнуваат следните услови:

- Телефонот со горната површина и копчињата да биде поставен на височина од 120 *cm*. од нивото на подот, а слушалката на висина на дофат на раката на 100 *cm*. По исклучок на овие одредби, пристапен телефон, текстофон, телефакс и банкомат за слепи лица и лица со оштетен вид, за глуви лица и лица со оштетен слух, се поставени на вообичаената височина. Кога ваквите уреди се наоѓаат внатре во објектот, пристапни за слепите лица и лицата со оштетен вид треба да се ако од влезната врата до уредот е поставена релјефна линија за водење со широчина од најмалку 40 *cm* со релјефна површина и со жлебови во правецот на движење;
- Текстофонот, телефаксот и банкоматот да бидат поставени така што долниот раб ќе биде на височина од 70 *cm* од нивото на подот;
- Уредите да бидат поставени на начин што ќе овозможи користење на сите функции на истите од инвалидската количка;

14. Електричната инсталација треба да има:

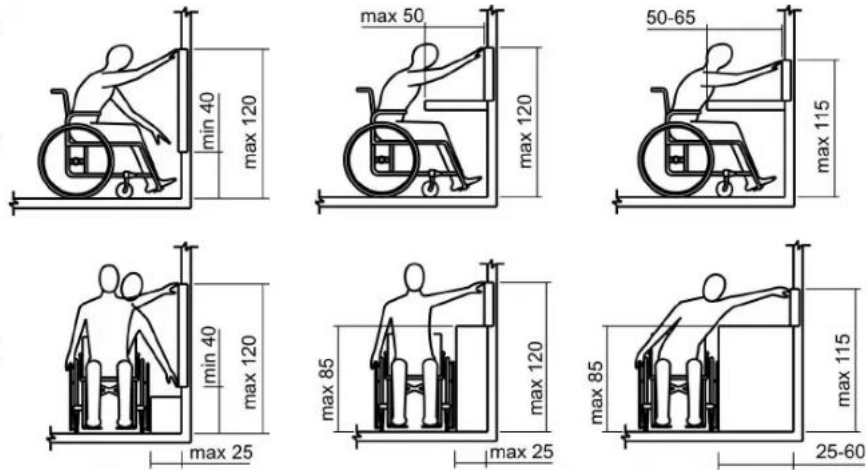
- Домофон поставен на височина од 110 до 120 *cm* со светлосна ознака;
- Прекинувачи за светло и свонче поставени на височина од 90 до 120 *cm*;
- Штекери во пристапната кујна поставени непосредно над работната површина;
- Останати штекери поставени на височина од 90 до 120 *cm*; и
- Главна плоча за електрична инсталација поставена со горниот раб на височина од 90 до 120 *cm*;
- Целокупната електрична инсталација треба да биде изведена во контраст со подлогата на сидот.

15. Кваките на вратите и прозорците треба да бидат примерно обликувани, поставени на височина од 90 *cm* за врата, а за прозорец кваката или механизмот за отварање да биде поставен на височина од 90 до 120 *cm*.

Ракувањето со кваката за придвижување на механизмот за отварање и затварање на вратата или прозорецот треба да биде лесно.

16. Шалтерот за лицата со инвалидска количка треба да има:

- Горна површина на височина од 85 *cm*, а погледот на височина од најмалку 70 *cm*, конзолно поставена, со длабочина на пристапот од најмалку 50 *cm*, како што се гледа на Сликата бр. 17.



Слика бр. 17. Димензии на зоните на дофат за лицата кои користат инвалидски колички за пристап до шалтери

Пристапниот шалтер за глумите лица, лицата со оштетен слух, за слепите лица и лицата со оштетен вид треба да има:

- Комуникациско помагало;
- Релјефна линија за водење со широчина од најмалку 40 *cm* со релјефна површина и со жлебови во правецот на движење од влезната врата на објектот до шалтерот.

Кога во просторијата се наоѓаат 3 или повеќе шалтери од исти тип на работење, 1 од 3 шалтери треба да ги исполнува условите за пристапност за лицата во инвалидска количка, а 1 за глумите лица, лицата со оштетен слух, за слепите лица и лицата со оштетен вид.

Кога со посебни прописи кои ја уредуваат заштитата во работењето со готови пари и скапоцености се одредени услови за изведување на шалтери, пристапниот шалтер треба да ги исполни и условите од тој пропис.

Во состав на влезната партија треба да се изведува пристапен шалтер кај следните објекти: здравствен дом, болница, лекувалиште, затворен базен во лекувалиште, затворено јавно-лекувалишно капалиште, дом за стари и изнемоштени лица со најмалку 20 соби со заедничка санитарна единица, дом за стари и изнемоштени лица со најмалку 20 хотелски тип на соби, дом за стари и изнемоштени лица од апартмански тип со најмалку 20 соби, канцеларија на службата за социјално-здравствени грижи за работа со странки, институции за воспитување и образување на лица со инвалидност, институции за рехабилитација, институции за сместување на лицата со инвалидност.

17. Пултот за лицата со инвалидска количка, треба да биде:

- Изведен наблиску до просторот и, или просторијата во која се дава услугата;
- Поставен со горниот раб на височина од 70 *cm*;
- Конзолно обликуван со длабочина на пристапот од најмалку 50 *cm*;

- Со обезбеден пристап од најмалку 120 *cm*.

Пристапниот пулт за глумите лица, лицата со оштетен слух, за слепите лица и лицата со оштетен вид се изведува со вообичаената височина, кој треба кој има:

- Комуникациско помагало;
- Релјефна линија за водење со широчина од најмалку 40 *cm* со релјефна површина и со жлебови во правецот на движење од влезната врата на објектот до пултот;

Кога во просторијата се наоѓаат 3 или повеќе пултотви од ист тип на работење, 1 од 3 пултотви треба да ги исполнува условите за пристапност за лицата во инвалидска количка, а 1 за глумите лица, лицата со оштетен слух, за слепите лица и лицата со оштетен вид.

18. Индуктивен чвор или трансмисиски обрач се вградува во просторија со површина поголема од 500 *m*², односно во просторија која истовремено може да ја користат повеќе од 100 лица и во која говорот се репродуцира со помош на звучник.

19. Огласното пано треба да биде поставено со својот долен раб на височина од 120 до 160 *cm*.

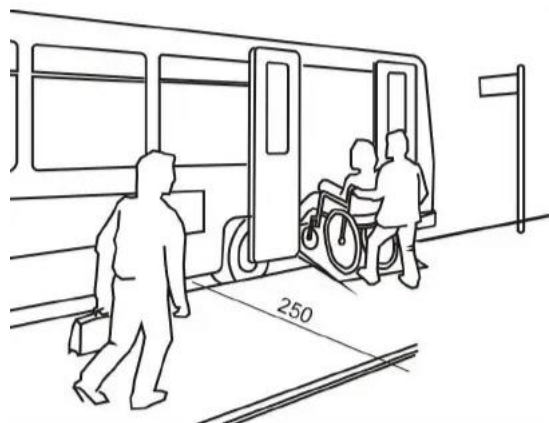
20. Ориентацискиот план за движење во објектот треба да биде изработен релјефно и треба да биде:

- Поставен хоризонтално или приближно хоризонтално на височина од најмногу 90 *cm*, односно вертикално или приближно вертикално со височина на горниот раб од најмногу 180 *cm*;
- Поставен на влезот во објектот;
- Со информации напишани со Брајова азбука;
- Поставена релјефна линија за водење со широчина од најмалку 40 *cm* со релјефна површина и со жлебови во правецот на движење од влезната врата на објектот до ориентацискиот план.

В. Елементи на пристапност за независно, самостојно движење во јавниот сообраќај на лицата со инвалидска количка и лицата со намалена подвижност се: стојалиште и перон, паркиралишно место, јавна пешачка површина, семафор, пешачки премин, пешачки остров и раскрсница.

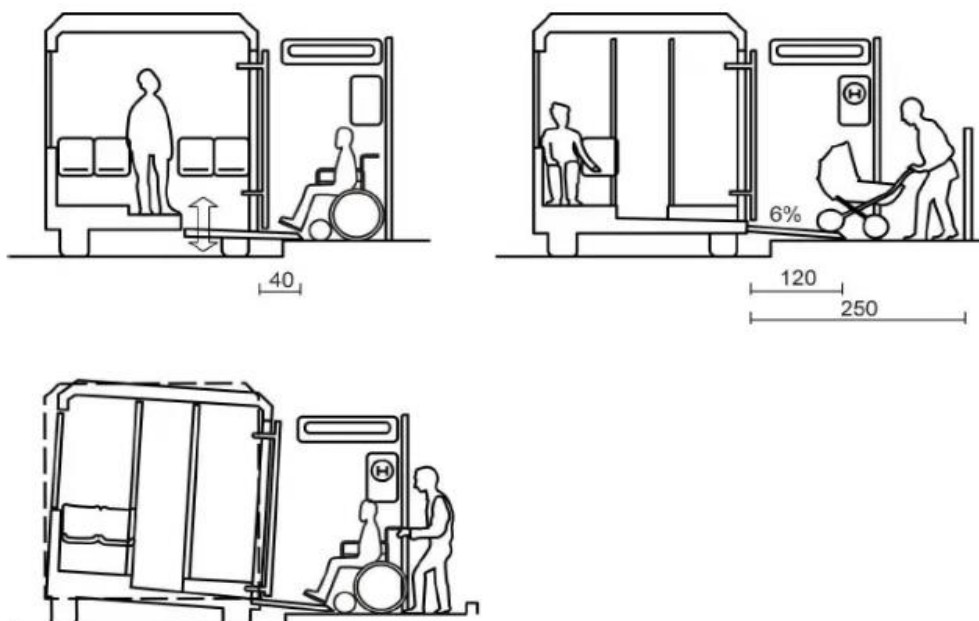
1. Стојалиштето и перонот треба да имаат:

- Должина најмалку колку и должината на превозното средство-автобус, трамвај или воз, кое застанува на стојалиштето, односно перонот, а треба да бидат со широчина од најмалку 200 *cm*;
- Височина на пристапот на висинско ниво на првото скалило од превозното средство, како што се гледа на Сликата бр.18;



Слика бр.18. Широчина на тротоар пред влезот во возило на јавен транспорт

- Релјефната линија на водење треба да биде изведена по целата широчина на пристапот на стојалишта кои се наоѓаат во близина на некој објект во кој почесто престојуваат лица со инвалидност;
- Поставена релјефна линија за предупредување со широчина од 20 *см.*, релјефно обработена со жлебови поставени во правецот на движење на возот, на оддалеченост од 80 *см* од работ на перонот, по целата негова должина.
- На стојалишта за автобус или трамвај, во населените места каде што е изведен пристап кон превозното средство, треба да биде изведена релјефна линија за водење со широчина од најмалку 40 *см* и должина од 150 *см*, релјефно обработена со жлебови во правецот на движење, илустрирано на Слика бр.19;



Слика бр.19. Примери за олеснет пристап во различни возила на јавен транспорт за лица со попреченост

По исклучок, висината на пристапот, кога во употреба се превозни средства со високо прво скалило, може да биде и понизок, но не понизок од 18 *cm* од првото скалило на превозното средство, ако со посебен пропис со кој се утврдуваат условите за изградба на градбите од железничката инфраструктура не е поинаку определено.

2. Паркиралишното место треба да има:

- Место за 1 автомобил со димензии 370x500 *cm*, кога се наоѓа во низа на паркиралишни места и со обезбеден услов за совладување на висинските разлики;
- Место за 2 автомобили со димензии 590x500 *cm*, кога се наоѓа во низа на паркиралишни места, со обезбеден простор помеѓу автомобилите од 150 *cm* и со обезбеден услов за совладување на висинските разлики;
- Излез од паркиралишното место на пристапен простор осигурен со коси ивичници со накосување најмногу до 10% и широчина од најмалку 120 *cm*;
- Површина на паркиралишното место изведена од материјал кој нема да го отежнува движењето на инвалидската количка;
- Хоризонтална и вертикална сигнализација согласно прописите за безбедност во сообраќајот;
- Најмалку 3% пристапни паркиралишни места од вкупниот број на места за паркирање во паркинг просторот кај објектите со намена домување и со станбено-деловна намена со 10 и повеќе станови.

3. Јавната пешачка површина треба да биде:

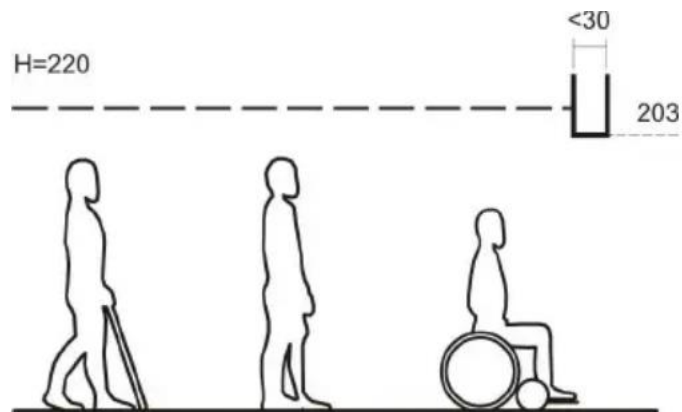
- Подигната во однос на коловозот со прирабник со височина од најмалку 3 *cm*, изведена со типски елементи, а кога е во ниво со коловозот да биде разделена со ограда;
- Со широчина од најмалку 150 *cm*;
- Поврзана со останатите пешачки површини без препреки; и
- Заштитена од улицата со ограда со височина од 90 *cm* кога се наоѓа во подрачје со зајакнато пешачко движење;

Различните нивоа на јавните пешачки површини меѓусебе се поврзуваат со соодветни елементи на прис тапност за совладување на висински разлики. Кога различните нивоа на јавните пешачки површини се поврзани со пристапен лифт или со пристапна вертикална подигачка платформа, треба да се поврзани и со пристапно скалиште.

Целокупната комунална и урбана опрема-клучи, маси, знаци, канделабри за улично осветлување, корпи за отпадоци, држачи за велосипеди, рекламни паноа и сл., треба да се поставува покрај работ на јавната пешачка површина, така што да не претставува препрека за слепите лица и лицата со оштетен вид.

Целокупната испакната комунална опрема закачена на сидовите од објектите покрај јавната пешачка површина која се наоѓа на височина од 70 - 220 *cm*, како што е прикажано на Слика бр.20, а чие испакнување е поголемо од 10 *cm*, треба да биде изведена со својата полна должина и ширина се до јавната пешачка површина или означена на начин што пешачката површина под нив ќе се зголеми за 3 *cm* во однос на околното ниво.

Кога покрај јавната пешачка површина се наоѓа велосипедска патека или паркиралиште, потребно е да се изведе разграничување со денивелација од најмалку 3 *cm* со зелена површина, типски елементи или сл.



Слика бр.20. Димензии за неопходна слободна височина при движење на лица со попреченост

4. Семафорот треба да ги исполнува следните услови:

- Ако се наоѓа на премин преку улица која има повеќе од 2 сообраќајни ленти во ист правец, треба да има релјефен план на преминување;
- Ако се наоѓа во подрачје каде се наоѓа објект во кој почесто престојуваат слепи лица и лица со оштетен вид, треба да има и звучна сигнализација;
- Ако е на раскрсница, треба да има звучна сигнализација на семафорот во еден сообраќаен правец, кој не се преклопува со звучната сигнализација поставена на семафорот за другиот сообраќаен правец;
- Да има звучна сигнализација поставена на семафор која предупредува само на промена на светлото, а не и на интензитетот на сообраќајот на улицата; и
- Точкаста дисперзија на звукот од звучната сигнализација поставена на семафорот, насочена на начин за да го повикува слепото лице или лицето со оштетен вид кое ја поминува улицата.

5. Пешачкиот премин треба да ги исполнува следните услови:

- Преминот од нивото на тротоарот на нивото на улицата треба да биде обезбеден со закосен рабник со најголем дозволен нагиб од 10% и со широчина од најмалку 120 *cm*;
- На закосениот рабник треба да биде изведено релјефно поле за предупредување од чепаста структура која завршува на линијата паралелна со линијата на улицата и која е оддалечена од улицата за широчина на рабникот, но не помалку од 15 *cm*;
- Во случај на минимална висина на тротоарот од 3 *cm*, треба да биде изведено релјефно поле за предупредување од чепаста структура, со широчина од најмалку 40 *cm*;
- Во случај кога во функција е премин на улица надвор од раскрсница, на преминот треба да има релјефна линија на водење со широчина од најмалку 40 *cm*, со жлебови поставени нормално на насоката на улицата, изведена до закосениот тротоар на преминот, а во должина од најмалку 110 *cm*.

Ваквите елементи на пристапност се применуваат на соодветен начин и на премините на сообраќајните, железничките, трамвајските или велосипедските патеки.

6. Пешачкиот остров треба да ги исполнува следните услови:

- Да биде изведен согласно одредбите за пешачките премини;
- Кога пешачкиот остров се наоѓа на ниво со коловозот или неговото ниво на местото на преминување се спушта на ниво на коловозот, тогаш тој на 15 *cm* од почетокот и на 15 *cm* пред крајот се означува со релјефни линии за предупредување, со жлебови нормални на правецот на движење, со ширина од најмалку 40 *cm* меѓусебно поврзани со релјефна линија на водење со жлебови поставени во правецот на движење со широчина од најмалку 40 *cm*;
- Кога пешачкиот остров е подигнат во однос на нивото на коловозот, тогаш се изведува закосување како за пешачките премини;
- Кога пешачкиот остров на местото на преминување е спуштен на ниво на коловозот, а на подигнатиот дел има стојалиште за автобус или трамвај, задолжително се изведува закосување за пристап до стојалиштето како за пешачките премини.

7. Раскрсницата треба да ги содржи елементите на пристапен пешачки премини пристапен пешачки остров.

На раскрсницата, која се наоѓа во подрачје од населеното место каде е сместен објект во кој почесто престојуваат слепи лица и лица со оштетен вид, пешачкиот премин треба да има пристапен семафор со звучна сигнализација и релјефна линија на водење со широчина од најмалку 40 *cm* со жлебови поставени нормално на улицата. Релјефната линија за предупредување треба да е изведена до закосувањето на рабникот на преминот во должина од најмалку 110 *cm*.

Кога раскрсницата не е возможно да се совлада во едно ниво, се изведуваат подвозници или надвозници, со примена на соодветни елементи на пристапност за совладување на висинските разлики.

4.7.5.2. Услови за пристапност кои треба да ги исполнуваат различни типови на објекти

I. Градбите со јавна и деловна намена треба да се проектираат и да бидат изведени, така што во зависност од својата намена, треба да ги содржат елементите на пристапност.

1. Различни одредби за пристапност кај различните Објекти за трговија, угостителство и/или туристичка намена

- **Стоковни куќи**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, пултот, огласното пано и ориентацискиот план за движење;
- **Трговските и услужни центри**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, пултот, огласното пано и ориентацискиот план за движење;
- **Самопослуги** со површина од најмалку 400 *m*², за влезниот простор, комуникациите, тоалетите и пултот;
- **Пазар**, за влезниот простор и комуникациите;

- **Кафе-бар, кафеана и ресторан** со најмалку 80 места за седење, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите и посебните одредби кои беа наведени специјално за овие објекти погоре;
- **Диско-клуб и ноќен-клуб** со површина од најмалку 400 m^2 , за за влезниот простор, комуникациите, тоалетите.

Во кафе бар, кафеана и ресторан со помалку од 80 места за седење, диско клуб и ноќен клуб со површина помала од 400 m^2 , треба да се обезбеди пристапност за совладување на висинските разлики и истите треба да имаат пристапно ВЦ. Доколку во тие објекти, задолжителна е изведба на само 1 ВЦ за жени и мажи, тогаш тоа треба да се изведе како пристапно. Во случај на реконструкција на тие објектите, може да се утврди отстапување од елементите на пристапност, исклучиво од причина што постојните услови на објектот тоа да не го дозволуваат или пак условите за пристапност од јавната површина до објектот тоа да не го дозволуваат.

- **Туристички информативен центар**, за влезниот простор и комуникациите;
- **Канцеларија на туристичка заедница** со површина од најмалку 200 m^2 , за влезниот простор и комуникациите;
- **Патничка агенција** со површина од најмалку 200 m^2 , за влезниот простор и комуникациите;
- **Слободно стоечка рецепција**, за влезниот простор и огласно пано;
- **Објекти за наутички туризам**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањата или туш-кабината и огласното пано;
- **Хотел со најмалку 25 соби со тоалети**, за влезниот простор, комуникациите, бањите или, туш-кабината плус тоалети, одредби за собите, како и огласното пано;
- **Хотел со најмалку 25 соби со заеднички санитарни единици**, за влезниот простор, комуникациите, бањите, или туш-кабината плус тоалети, одредби за собите, како и огласното пано;
- **Хостел со најмалку 25 соби со заеднички санитарни единици**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањите или туш-кабината, одредби за собата и огласно пано;
- **Туристичка населба со најмалку 25 апартаменти**, за влезниот простор, комуникациите, одредби за станот и огласно пано;
- **Камп за најмалку 500 гости**, за влезниот простор, комуникациите, бањата или туш-кабина, кујна, и огласно пано;
- **Ресторан покрај магистрален и регионален пат**, за влезниот простор, комуникациите и тоалетите;
- **Хотел со посебна ознака - мотел покрај магистрални и регионални патишта**, за влезниот простор, комуникациите и тоалетите
- **Трговско-угостителски содржини во состав на бензинските пумпни станици**, за влезниот простор, комуникациите и тоалетите.

2. Објекти за поштенска и, или телекомуникациска намена

- **Поштенска сала за работа со странки со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење**, за влезниот простор, комуникациите и шалтерот;

- Телекомуникациски центар за давање на услуги на корисниците со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење, за влезниот простор, комуникациите и шалтерот;
- Објекти во кои се нудат телекомуникациски услуги на телефонирање, факсирање и сл. со најмалку 3 уреди, за влезниот простор, комуникациите и одредбите за телефон, текстофон, телефакс.

3. Објекти за давање на услуги во промет со пари и други финансиски услуги

- Деловна банка со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење, за влезниот простор, комуникациите и шалтерот;
- Експозитура на финансиска агенција со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење и сл., за влезниот простор, комуникациите и шалтерот.

4. Објекти на администрација и слична намена

- Објекти во кои делуваат единиците на локалната самоуправа и, или државната управа, објект на Владата, објект на Собранието, објекти на судовите, административна канцеларија на правно лице со јавни овластувања и др. правни лица, како Државно правобранителство, Јавно обвинителство, Народен правобранител и сл., за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, огласно пано и ориентациски план за движење.

5. Објекти за здравствено-социјална и рехабилитациска намена

- Простории на службата за социјално-здравствени услуги, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, шалтер, индуктивен чвор или трансмисиски обрач, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Аптека** и продавница за ортопедски помагала, за влезниот простор;
- Аптека и продавница за ортопедски помагала со најмалку 3 шалтери или пултови за ист тип на работење, за влезниот простор, комуникациите, шалтер или пулт;
- **Амбуланта**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, индуктивен чвор или трансмисиски обрач и огласно пано;
- **Здравствен дом**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, шалтер, индуктивен чвор или трансмисиски обрач, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Болница**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањата, собата, кабина за пресоблекување, туш-кабина, шалтер, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Лекувалиште**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањата, собата, кабина за пресоблекување, туш-кабина, шалтер, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Затворен базен во лекувалиште**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, кабина за пресоблекување, туш-кабина, влез за пристап до базенот, шалтер и огласно пано;
- **Отворен базен во лекувалиште**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, кабина за пресоблекување, туш-кабина, влез за пристап до базенот и огласно пано;

- **Бањски лекувалишта**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, кабина за пресоблекување, туш-кабина, влез за пристап до базентите и огласно пано;
- Затворено бањско капаиште, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, кабина за пресоблекување, туш-кабина, пристап до капилиштето, шалтер и огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Јавна бања**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, кабина за пресоблекување, туш-кабина;
- **Дом за стари и немоќни лица со најмалку 20 соби со заеднички санитарни единици**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањата или туш-кабина, кабина за пресоблекување, туш-кабина, собата, пултот, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Дом за стари и немоќни лица со најмалку 20 соби од хотелски тип**, за влезниот простор, комуникациите, бањата, туш-кабина плус тоалети, кујна, соба, кабина за пресоблекување, туш-кабина, собата, пултот, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Дом за стари лица од апартмански тип со најмалку 20 апартмани**, за влезниот простор, комуникациите, станот, шалтер и огласно пано;
- Јавна кујна и сл., за влезниот простор, комуникациите, тоалетите и огласно пано.

6. Објекти во кои почесто престојуваат лица со инвалидитет

- Објекти во кои се наоѓа деловна просторија на сојузот, друштво и, или здруженија на лицата со инвалидитет, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, кујна, соба, телефон, телфакс, текстофон, електрична инсталација, кваки, индуктивен чвор или трансмисиски обрач, огласно пано и ориентациски план за движење;
- Установи за воспитување и образование на лицата со инвалидитет, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, соба, кабина за пресоблекување, телефон, телфакс, текстофон, електрична инсталација, кваки, шалтер, пулт, индуктивен чвор или трансмисиски обрач, огласно пано и ориентациски план за движење;
- Установи за рехабилитација, установи за сместување на лицата со инвалидитет и сл., за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањите, кујна, соба, кабина за пресоблекување, туш-кабина, телефон, телфакс, текстофон, електрична инсталација, кваки, шалтер, пулт, огласно пано и ориентациски план за движење.

7. Објекти за предучилишно и училишно образование

- Детски градинки, за влезниот простор и комуникациите;
- Основно и средно училиште, установа за образование на возрасни лица, Факултет, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, училницата и огласно пано;
- Ученички-студентски дом со најмалку 25 соби со заеднички санитарни единици, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањите или туш-кабини, кујна, соба и огласно пано;
- Ученички-студентски дом со најмалку 25 хотелски тип на соби, за влезниот простор, комуникациите, бањите, или туш-кабина и тоалет, собите и огласно пано;

- Студентски апартмански населби со најмалку 25 апартмани и сл., за влезниот простор, комуникациите, стан и огласно пано.

8. Објекти за културна намена

- **Универзитетска библиотека**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, пулт, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Културен центар**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, пулт, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Конгресен центар**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, место во гледалиште, индуктивен чвор или трансмисиски обрач, огласно пано и ориентациски план за движење;
- **Музеј, галерија, изложбен простор** со површина од најмалку 300 m^2 , за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, пулт и огласно пано;
- **Кино, театар и концертна сала** со најмалку 100 места за публика и сл., за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, место во гледалиште, индуктивен чвор или трансмисиски обрач и огласно пано.

За музеј, галерија, изложбен простор со површина помала од 300 m^2 , кино, театар и концертна сала со помалку од 100 места во гледалиште, треба да се обезбеди пристапност за совладување на висинските разлики и истите треба да имаат пристапно ВЦ. Доколку во тие објекти, задолжителна е изведба на само 1 ВЦ за жени и мажи, тогаш тоа треба да се изведе како пристапно. Во случај на реконструкција на тие објектите, може да се утврди отстапување од елементите на пристапност, исклучиво од причина што постојните услови на објектот тоа да не го дозволуваат или пак условите за пристапност од јавната површина до објектот тоа да не го дозволуваат.

9. Објекти за сообраќајна намена

- Аеродром, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, шалтер или пулт, индуктивен чвор или трансмисиски обрач и огласно пано;
- **Автобуска и железничка станица**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, шалтер или пулт, индуктивен чвор или трансмисиски обрач, стојалиште и перон, и јавна пешачка патека;
- **Автобуска и трамвајска постојка**, железнички перон, за огласно пано, стојалиште и перон, и јавна пешачка патека;
- Пристанишна зграда кај бродските и траектните пристаништа, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, шалтер или пулт и ориентациски план за движење;
- **Одмориште-видиковец** покрај магистрален и регионален пат, за комуникациите, телефон, текстфон, телефакс, паркиралишно место, јавна пешачка патека;
- **Јавно паркиралиште**, за паркиралишно место;
- **Јавна гаража** со капацитет од најмалку 300 возила, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите и за паркиралишно место.

На јавно паркиралиште и во јавна гаража се изведуваат 5% пристапни паркиралишни места во однос на вкупниот број на паркиралишни места, но не помалку од 1.

- **Бензинска пумпна станица**, за влезниот простор.

10. Објекти за спортска и рекреативна намена

- **Спортски терен**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите и кабина за пресоблекување;
- **Спортска сала** со најмалку 100 места во гледалиштето и сл., за влезниот простор, комуникациите, тоалетите и кабина за пресоблекување од членовите, паркиралишно место, место во гледалиште и огласно пано.

11. Објекти со забавна намена

- **Забавен парк**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, огласно пано и ориентациони план за движење;
- **Зоолошка градина**, ботаничка градина и сл. за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, огласно пано и јавна пешачка површина.

12. Објекти за верска и сакрална намена

- **Обредна сала**, за влезниот простор, комуникациите, индуктивен чвор или трансмисиони обрачи и огласно пано;
- **Верски центар**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, соба и огласно пано.

13. Објекти за издржување на казни

- **Завод за воспитување**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањите, собата и шалтерот;
- **Казнено-поправен дом**, истражен затвор и сл., за влезниот простор, комуникациите, тоалетите, бањите, собата и шалтерот.

14. Простори и површини за јавна намена

- **Пешачки плоштад**, улица, стаза во парк, детско игралиште, шеталиште, одредби за јавна пешачка површина;
- **Подвозник**, надвозник и пешачки мост, одредби за јавна пешачка површина;
- **Пешачки премин** и сл., за семафор, пешачки пермин, пешачки остров и раскрсница.

15. Објекти за останати намени

- **Саемски и изложбен центар**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите и огласно пано;
- **Парк на технологијата**, за влезниот простор, комуникациите, тоалетите и огласно пано;
- **Јавно ВЦ**, за влезниот простор, комуникациите и тоалет;
- **Објекти** во кои треба да има изведено најмалку 4 ВЦ единици за јавна употреба за влезниот простор, комуникациите, тоалети;
- **Мртвечница** и **крематориум**, за влезниот простор, комуникациите и огласно пано;
- **Јавно засолниште** и сл., за влезниот простор, комуникациите, тоалетите.

II. Објектите со намена домување и со станбено-деловна намена треба да се проектираат и да бидат изведени така што, во зависност од својата намена, да содржат елементи на пристапност за следните елементи на пристапност:

1. Објектите со намена домување, одредби за влезниот простор, комуникациите и станот;

2. Објектите со станбено-деловна намена одредби за влезниот простор, комуникациите и станот.

Освен овие елементи на пристапност во делот на објектот за деловна намена треба да бидат содржани и елементите на пристапност, во зависност од намената, според која се дадени и обработени погоре одредбите за секоја намена.

Во објектите за јавна и деловна намена, намена домување, и станбена и станбено-деловна намена се изведуваат **5% пристапни паркиралишни места** во однос на вкупниот број на паркиралишни места, но не помалку од 1 место.

Деловите на објектите за јавна и деловна намена, кои се реконструираат или кои се добиваат со пренамена, треба да се проектираат и да се изведат така што во зависност од својата намена да содржат елементи на пристапност согласно одредбите за дадената намена.

Влезниот простор и комуникациите до деловите во таквите објекти, треба при реконструкцијата да се проектираат и да се изведат така што да содржат елементи на пристапност за влезниот простор и комуникациите.

Во деловите на населбите и во одделни објекти за кои е утврдена заштита согласно прописите од областа на заштитата на природата, нема да се применуваат одредбите од овој Правилник, доколку со нивната примена би се загрозиле целите на таа заштита. Во таков случај, како замена за елементите на пристапност за совладување на висинските разлики ќе се користат монтажно-демонтажни и др. елементи за пристапност, кои не ги загрозуваат целите на заштитата на природата.

4.7.6. Правилник за урбанистичко планирање

Правилникот за урбанистичко планирање⁷⁷ е донесен врз основа на Законот за урбанистичко планирање и со него се пропишуваат стандардите и нормативите за урбанистичко планирање и се дефинираат принципите, начелата и методите за рационално планирање на одржливи населби и градби за уредување и користење на просторот, методите и техниките на урбанистичкото планирање, правното дејство на планските одредби, системот на класи на намени, како и сите заштитни или генеративни стандарди што го обезбедуваат исполнувањето на целите и начелата на урбанистичкото планирање.

Овој доста опширен Правилник има посебен 13 дел кој се однесува на Стандардите за мобилност и пристапност.

Во него се даваат **стандарди и насоки за урбанистичките планови** и нивните содржини кои се поврзани со лицата со попреченост. Според одредбите, со изработување, донесување и спроведување на урбанистички планови треба да се обезбедува надминување на урбаните бариери и обезбедување на функционалната

⁷⁷ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 225/2020

пристапност и подвижност на земјиштето за општа употреба, јавните простори, до и во градбите и подрачјата во и вон населените места за сите граѓани, а особено за лицата со инвалидитет и на лицата со намалена подвижност.

Овој Правилник, лицата со инвалидитет ги смета, лицата со трајни или привремени телесни, ментални и, или сетилни оштетувања или на рушувања, на коишто урбаните и архитектонските препреки им ја намалуваат или оневозможуваат мобилноста, пристапноста кон градбите и подрачјата, а со тоа и учеството во општеството на рамноправна основа и остварувањето на основните човечки права.

Надминувањето на урбаните бариери и обезбедувањето на пристапност и проодност на јавните простори и градби подразбира утврдување на мерки и плански одредби што се применуваат во процесот на изработување, донесување и спроведување на урбанистичките планови.

Предметот на мерките за пристапност и проодност, како и за надминувањето на урбаните бариери, што се составен дел на урбанистичките планови се однесуваат на:

- Јавни сообраќајни и други пешачки површини на земјиште за општа употреба од групите на класи на намени Д-Зеленило, рекреација и меморијални простори, како и Е-Инфраструктура;
- Станбени и станбено-деловни згради со 10 и повеќе станови од групата на класи на намени А-Домување и престој;
- Градби за јавна употреба со институционални, деловни и комерцијални намени од групите на класи на намени Б-Комерцијални и деловни намени и В- Јавни дејности и институции.

Општите правила за пристапност кон градбите. Градбите за јавна употреба во урбанистичките планови треба да се планираат со кота на нултата плоча или со кота на влезните партии што е еднаква со нивелетата на пристапните тротоари и пешачки површини, а доколку денивелациите се неизбежни тогаш во условите за градење мора да се поместат мерки и плански одредби што ќе обезбедат средства за непречена пристапност, како што се рампи, платформи, ескалатори и сл.

Во условите за градење кои во урбанистичките планови се уредуваат за градбите за јавна употреба, треба да се предвидуваат рампи за пристап за висинско совладување на денивелираните површини за комуникација на влезовите од градбите и внатрешни рампи во јавните и групните простории како и просториите за собири.

Минимална широчина на рампите треба да изнесува 1,20 m.

Тротоари и пешачки површини. Површините за движење на пешаците, кои се планираат во урбанистичките планови и тоа: тротоари, пешачки улици, пешачки патеки, плоштади, плоштатки и сите др. видови на пешачки површини на земјиште за општа употреба, освен ако тоа не е неизбежно поради околностите на теренот, не треба да имаат денивелации, препреки, објекти, инсталации и опрема што може да ја попречи или намали пристапноста и проодноста на јавните пешачки простори и пристапот до градбите за јавна употреба.

При спроведување на урбанистичките планови задолжително се предвидува превладување и отстранување на сите постојни денивелации, препреки, објекти, инсталации и опрема што ја попречуваат или намалуваат пристапноста и проодноста на јавните пешачки простори и пристапот до градбите за јавна употреба на тротоарите,

пешачките улици, пешачките патеки, плоштадите, плоштатките и сите др. видови на пешачки површини на земјиште за општа употреба.

Во процесот на спроведување на урбанистички планови не може да се поставува масивна урбана опрема, сезонска угостителска опрема, какви било прегради, конструкции, платформи, надградени денивелирани подови, скали, конструкции за наткриени тераси од угостителски намени, паркинг-места или др. опреми, инсталации, предмети или градби што ќе претставуваат архитектонски и урбани бариери за движење на лицата со инвалидност и намалена подвижност, и што ќе го стеснуваат пропишаниот слободен профил за движење на тротоарот.

Површините за движење на пешаците кои се планираат во урбанистичките планови каде што теренот е во наклон треба да се со континуирана нивелета без скалести денивелации со пожелен подолжен наклон од 5% или во однос 1:20, а во исклучителни случаи со подолжен наклон најмногу до 8,33% или во однос 1:12.

Доколку јавните пешачки површини се на терен со големи висински разлики кои мораат да се совладаат со скали, со урбанистички план треба да се предвиде алтернативна врска со рампа со најголем подолжен наклон од 5% или во однос 1:20, а во исклучителни случаи до 8,33% или во однос 1:12, како што е прикажано⁷⁸ и на Сликата бр. 10.

Рампата се димензионира за двосмерно движење на лица во колички при што нејзината најмала широчина треба да е 1,65 *m*, а оптималната широчина треба да е 1,80 *m*.

Во зависност од наклонот на рампата, ограничена е нејзината должина и тоа за:

- Наклон од 8,33% или во однос (1:12), максимална должина на рампата е 9,00 *m*,
- Наклон од 6,66% или во однос (1:15), максимална должина на рампата е 12,00 *m*, и
- Наклон од 5,0% или во однос (1:20), максимална должина на рампата е 15,00 *m*.

Во случаите кога е неопходна поголема должина на рампите од оваа, треба да се планираат одморишта чија што најмала должина треба да е 1,50 *m*, а оптимална должина треба да е 1,80 *m*.

Најголем попречен наклон на тротоарите и другите пешачи патеки што е нормален на смерот на движењето и оската на патеката изнесува 2%.

При спроведувањето на урбанистичките планови треба да се предвидуваат рампи на секој пешачки премин за совладување на денивелацијата помеѓу тротоарот и коловозот.

Рампите за совладување на висинската разлика помеѓу тротоарот и коловозот по правило се изведуваат со специјални закосени елементи од рабниците кои се изведуваат без вертикална денивелација до нивото на коловозот и во широчина на целиот пешачки премин. Најголемиот наклон на ваквата рампа е 8,33% или во однос 1:12, а доколку е тоа технички неизведливо по исклучок наклонот може да е најмногу до 10% или во однос 1:10.

Поради обезбедување на непречено движење на лицата со инвалидитет и на лицата со намалена подвижност по јавните тротоари од уличната мрежа **најмалата пожелна широчина на тротоарите и пешачките патеки** треба да биде 2.40 *m* = 90 *cm* + 75 *cm* +

⁷⁸ На стр. 178

25 cm + 50 cm. Таа широчина се добива со додавање на просторни модули за исполнување на минималниот услов за разминување на лице во инвалидска количка-90 cm, пешак-75 cm, заштитен простор до ограда или зграда-25 cm и заштитен појас до коловоз-50 cm, приказ⁷⁹ има на Слика бр. 8.

Во исклучителни случаи кога пешачката патека не граничи со коловоз и, или нема појас за урбана опрема, најмалата широчина на патеката може да биде $1,90m = 90\text{ cm} + 75\text{ cm} + 25\text{ cm}$.

Апсолутен минимум на широчина на пешачка патека кој е дозволен само за патеки што се од двете страни опкружени со трева или друга слободна површина, и немаат никаква урбана опрема, е $1,65\text{ m} = 90\text{ cm} + 75\text{ cm}$.

Во коридорот на основните пешачки движења, кој за најмалата широчина на тротоар или пешачка патека изнесува 165 cm, не можат да се поставуваат елементи од урбана опрема или други подвижни препреки или сезонска опрема, како што се рекламни панои, угостителска опрема и сл.

Делови од градбите што се непосредно долж тротоарите и пешачките патеки, како што се надстреи, конзоли, инсталации, опрема и сл., како и елементите од урбаната опрема и долните делови од крошната на дрвјата мораат да бидат издигнати најмалку 2,50 m во однос на котата на пешачката површина, колку што изнесува висината на пешачкиот просторен модул.

Според одредбите за **Димензиите на паркинг-место**, при изработувањето и спроведувањето на урбанистички планови и проекти задолжително се предвидуваат специјално димензионирани и обележани паркинг-места за возила што ги користат лицата со инвалидност и намалена подвижност.

Ваквите места за паркирање треба да ги исполнат следните услови:

- Најмалата дозволена димензија на местото да е $3,70\text{ m} / 5,00\text{ m}$;
- Доколку паркиралиштето не е изведено во исто ниво со тротоарот или со пристапната пешачка патека до него, тогаш излезот од паркиралиштето се обезбедува со пешачка патека или рампа со наклон не поголем од 5%, а во исклучителни случаи со максимален наклон до 8,33% и минимална широчина од 1,40 m;
- Паркинг-местата се поставуваат најблиску до влезовите на блиските градби или до вертикалните комуникации;
- Паркинг-местото мора секогаш да биде планирано, проектирано и изведено во хоризонтална нивелета, а никогаш во правецот на подолжниот нагиб;
- Паркинг-местото може да има попречен нагиб од најмногу 2%.

Потребниот број на специјални паркинг-места за лицата со попреченост се планираат според следните стандарди:

- За јавни гаражи, јавни паркиралишта, градби за јавна употреба и станбени и станбено-деловни згради со 10 и повеќе станови—најмалку 3% од вкупниот број места за паркирање, но не помалку од 1 паркинг место;
- На јавни паркиралишта со помалку од 20 места што се наоѓаат блиску до амбуланта, аптека, основно училиште, детска градинка, продавница за прехранбени производи и сл., најмалку 1 паркинг-место;

⁷⁹ на стр.169

- На паркиралиштата на бензинските пумпи, ресторани и мотели покрај магистралните и регионалните патишта, 3% од вкупниот број места за паркирање;
- На паркиралиштата на болниците, здравствените домови, домовите за стари и др. здравствени и социјални установи, најмалку 5% од вкупниот број места за паркирање, но не помалку од 2 места.

5. Заклучоци и препораки

Оваа Студија ја анализира, обработи и опфати пристапноста на лицата со попреченост како концепт низ различната вертикална и хоризонтална регулатива и норматива, со посебен фокуси на пристапноста на туристичките услуги, објекти и капацитети. Регулацијата на пристапноста во различните документи како и поврзувањето на глобалните светски документи од ООН и нејзините Специјализирани организации, различните меѓународни стандарди од таа сфера, со европската и регулативата на Република Северна Македонија, е направено бидејќи мора да се истакне дека врховните принципи за пристапноста се дадени во документите на ООН, па потоа се преземени на европски терен, и секако на теренот на Република Северна Македонија, и во таа насока оваа Студија беше методолошки на овој начин конципирана, тргнувајќи од светските релевантни документи, па европските и на крај регулативата на Република Северна Македонија. Преку таквиот сеопфатен пристап на Студијата, кој е многу посигнификантен и поверодостоен, бидејќи му дава посебна тежина на оваа Студија, се овозможи на крај да се изведат релевантни и потврдени заклучоци, како и препораки во однос на компатибилноста на регулативата на Република Северна Македонија со европската, а имплицитно и со глобалната регулатива секако. Врз основа на се она што на многу сеопфатен начин беше опфатено, анализирано и обработено во оваа Студија, може да се дадат следните заклучоци и препораки:

1. Значењето на туризмот, како гранка во економијата на микро и макро ниво е огромно. Затоа сите фактори и чинители кои можат да се вклучат во развојот на туризмот, тоа мора да го направат веднаш, бидејќи светските трендови покажуваат глобални кризи во овие времиња, предизвикани од различни фактори-светска пандемија предизвикана од КОВИД19, светска глобална економска криза, па и воени глобални закани, се се тоа причини за светот да бара начини, тоа да го надминува. Туризмот е одлична можност за тоа. Релевантните податоци укажуваат на големата моќ за развој на сегментот од туристичкиот пазар за лицата со попреченост. Според податоците:

- 1 милијарда луѓе живеат со некоја форма на попреченост, што е 15% од светската популација.
- До 2050 г., на глобално светско ниво, 1 од 6 лица, односно 17% ќе бидат на возраст над 65 години, а во Европа и Северна Америка, 1 од 4 лица, односно 25% кои живеат ќе бидат на возраст од 65 или повеќе години.
- Повеќе од 46% од постарите лица, над 60 години, веќе имаат попреченост.
- Повеќе од 250 милиони постари лица имаат умерена до тешка попреченост.
- Патниците со попреченост имаат тенденција да патуваат придружувани заедно со 2 до 3 лица.
- Потенцијалниот пазар на лица со попреченост во ЕУ, е од повеќе од 80 милиони луѓе, односно 130 милиони, доколку се додадат постарите граѓани и придружните лица, што навистина е голем, огромен потенцијал за развој на туризмот воопшто, а особено и на туризмот за ваквите лица.
- 70% од лицата со попреченост во ЕУ имаат финансиски и физички можности за патување, што е огромен потенцијал, за разлика од другите подрачја во светот.

Овие параметри јасно покажуваат во која насока треба да се движат сите напори од различните чинители во туризмот и економијата, и дека треба да се развива т.н. „Пристапен туризам“ со концепција за „Туризам за сите“.

2. Инаку од нормативен аспект, во однос на пристапноста на лицата со попреченост, и релацијата со туризмот, мора да се истакне дека се работи за преобемна материја, која е изразена преку многу широка рамка, и содржи многубројни меѓународни, регионални и национални документи, со различна правна тежина, сила и степен на задолжителност. Оваа Студија претставува обид да се опфатат најзначајните документи за пристапност во туризмот на сите нивоа, и затоа нејзината тежина, импликација и значење ќе биде многукратна за сите различни чинители.

3. Од меѓународните документи, во Студијата се опфатени многубројни документи на ООН и нејзините Специјализирани организации, особено Светската Туристичка Организација.

Најзначаен документ секако е Конвенцијата на ООН за лицата со попреченост од 2006 г., која ја нагласува важноста на интегрирањето на прашањата за попреченост во редовните текови како интегрален дел од релевантните стратегии за одржлив развој. Таа ја реafirмира позицијата дека дискриминацијата на секое лице врз основа на попреченост е повреда на вроденото достоинство и вредност на човекот, дека унапредувањето на целосното уживање на човековите права и основните слободи на лицата со попреченост, како и нивното целосно учество ќе придонесе за нивно зголемено чувство на припадност, и за значаен напредок во човечкиот, социјалниот и економскиот развој на секое општество, како и искоренувањето на сиромаштијата.

Целта на Конвенцијата е унапредување, заштита и обезбедување на целосното и еднакво уживање на сите човекови права и основни слободи на сите лица со попреченост, како и унапредување на почитувањето на нивното вродено достоинство. Пристапноста е едно од осумте основни начела на Конвенцијата, кое бара сите да преземат соодветни мерки за развој, ширење и следење на спроведувањето на минимални стандарди и насоки за пристапност до капацитетите и сервисните служби отворени или обезбедени за јавноста. Се бара од приватните ентитети кои нудат капацитети и сервисни служби, отворени или обезбедени за јавноста, да ги земаат предвид сите аспекти на пристапност за лицата со попреченост. Потребни се различни обуки за носителите на дејноста, во однос на прашањата за пристапност, со кои се соочуваат лицата со попреченост, како и знаци со Брајово писмо и знаци во лесно читливи и разбирливи форми во објектите и другите капацитети отворени за јавноста. Пристапноста значи и обезбедување форми на помошници и посредници, вклучувајќи водичи, читачи и професионални толкувачи на знаковен говор, со цел да се поедностави пристапноста во објектите и другите капацитети отворени за јавноста. Мора да се промовира универзалниот дизајн, развој, изработка и дистрибуција и пристап за лицата со попреченост до нови информатички и комуникациски технологии и системи, како и нивна пристапност по минимални цени.

Според Препораките за пристапен туризам, кои се донесени во 2013 г. од страна на Светската туристичка организација, „Пристапноста е централен елемент на секоја одговорна и одржлива туристичка политика. Тоа е и императив за човековите права и исклучителна деловна можност. Пред сè, мора да се сфати дека пристапниот туризам не им користи само на лицата со посебни потреби, туку тој користи на сите“.

4. Агендата 2030 на ООН, е агенда за глобална акција за идните години на третата декада на XXI в., документ од круцијална важност за луѓето и целата Планета. Агендата 2030 е усвоена со Резолуција од Генералното собрание на ООН во 2015 г., и е наречена Трансформирање на нашиот свет: Агенда за одржлив развој 2030 година. Со неа се промовираат 17 главни цели за одржлив развој, разработени преку 169 потцели и мерки, со кои се демонстрираат размерите и амбициите на оваа нова универзална агенда. Надоврзувајќи се на Милениумските развојни цели, ќе се обидат да го завршат она што тие не го постигнале. Преку нив ќе се овозможи остварување на човековите права на сите.

Целите се интегрирани и неделиви, и ги балансираат 3 димензии на одржливиот развој: економската, социјалната и еколошката. Глобално сите во светот мора да негуваат мирни, праведни и инклузивни општества кои се ослободени од страв и насилство. Не може да има одржлив развој без мир и нема мир без одржлив развој. Државите членки на ООН, сакаат да создадат услови за одржлив, инклузивен и издржан економски раст, заеднички просперитет и пристојна работа за сите, земајќи ги предвид различните нивоа на национален развој и капацитети. Ова значи дека овозможувањето на условите на сите луѓе подеднакво, вклучувајќи ги и лицата со попреченост за нивна инклузија во сите сфери, а се разбира и во туризмот и поврзните гранки со него, се дел од овие глобални цели за одржлив развој.

5. Во однос на регионалното европско поле, во Студијата се анализирани различни документи на Советот на Европа, како и документи на ЕУ. Во однос на пристапноста најзначајни се: Директива на ЕУ за барањата за пристапност за производите и услугите, т.н. Европски акт за пристапност, донесена во 2019 г. и Стратегијата на ЕУ за лицата со попреченост 2021-2030.

Целта на Европскиот акт за пристапност е да придонесе за правилно функционирање на внатрешниот пазар, преку апроксимација на законите, регулативите и административните одредби на земјите-членки на ЕУ во однос на барањата за пристапност за одредени производи и услуги, особено преку елиминирање и спречување на бариерите за слободното движење на одредени пристапни производи и услуги, кои произлегуваат од различните барања за пристапност во земјите-членки. Тоа ќе ја зголеми пристапноста до достапни производи и услуги на внатрешниот пазар и ќе ја подобри достапноста до релевантните информации.

Побарувачката за достапни производи и услуги е висока и се предвидува дека бројот на лица со попреченост значително ќе се зголеми. Околината каде што производите и услугите се достапни овозможува поинклузивно општество и го олеснува независното живеење на лицата со попреченост. Во овој контекст, треба да се има предвид дека распространетоста на попреченоста во ЕУ е поголема кај жените отколку кај мажите. Другите лица кои имаат функционални ограничувања, како што се: постарите лица, бремените жени, или лица кои патуваат со багаж, исто така имаат корист од оваа директива. Концептот на „лица со функционални ограничувања“, како што е наведен во оваа Директива, вклучува лица кои имаат било какви физички, ментални, интелектуални или сензорни оштетувања, оштетувања поврзани со возраста или др. причини поврзани со перформансите на човечкото тело, трајни или привремени, кои, во интеракцијата со различни бариери, резултираат со нивен

намален пристап до производите и услугите, што доведува до ситуација која бара тие производи и услуги да се прилагодат на нивните посебни потреби.

Унија на еднаквост: Стратегија за правата на лицата со попреченост во ЕУ 2021-2030, се фокусира на повеќе аспекти на проблематиката за пристапноста и тоа:

- Пристапност,
- Уживање на правата на ЕУ,
- Пристоен квалитет на живот и самостојно живеење,
- Еднаков пристап и недискриминација,
- Промовирање на правата на лицата со попреченост на глобално ниво,
- Ефикасно спроведување на Стратегијата,
- Водење преку примери,
- Свесност, управување и мерење на напредокот, и
- Заклучок.

За да ја направат ЕУ без бариери, земјите-членки треба да ја вклучат пристапноста во сите релевантни политики и активности, а професионалците треба да добијат обука за пристапност. На ниво на ЕУ, ќе се посвети големо внимание на правилната имплементација и евалуација на сите правила на ЕУ, кои ја регулираат пристапноста и ќе се идентификуваат празнините и потребата од понатамошни нормативни активности. Акцијата на ниво на ЕУ, ќе вклучи и понатамошна работа на стандардизација и технички спецификации.

6. Има широка лепеза на меѓународни стандарди за оваа материја, сите значајни од различен аспект, но, секако дека најрелевантен стандард е новиот стандард од 2021 г., ISO 21902:2021 Туризам и сродни услуги — Пристапен туризам за сите — Барања и препораки. Тоа е стандард кој дава соодветни упатства и препораки, со цел да им помогнат одредбите за пристапност, покривајќи информации за широк спектар од креирање политики, стратегија, инфраструктура, производи и услуги, што е релевантно за целиот синџир на снабдување со туризам. Тоа е применливо за сите видови чинители во туризмот. Неговата цел е преку него да се осигура:

- Еднаков пристап и уживање во туризмот;
- Од најширокиот опсег на луѓе;
- Од сите возрасти и способности.

Стандардот во себе вклучува:

- Основни барања;
- Политики и стратегии;
- Транспорт:
- Урбани и рурални туристички простори;
- Слободни активности;
- Состаноци, иницијативи, конвенции и изложби;
- Сместување;
- Услуги за храна и пијалоци;
- Тур-оператори и туристички агенции

Постојат 8 Анекси на стандардот кои се однесуваат на:

- 7-те принципи и 29-те насоки на Универзален дизајн;
- Табели за користење на принципите и упатствата за универзален дизајн во при дизајнирање на комуникациите во туризмот;

- Контраст на боја;
- Рецепцијата;
- Пристапните јавни тоалети;
- Пристаните соби за гости во сместувачките објекти;
- Информации за имотот;
- Кодови на Меѓународната Асоцијација за Авионски транспорт-*IATA*

Анализирајќи ги стандардите за овозможување поголема пристапност на лицата со попреченост во туризмот, и различните аспекти кои ги даваат и одредуваат, впрочем сите стандарди учествуваат во остварувањето на Глобалните цели за одржлив развој од Агендата 2030, што само по себе значи дека на многу висок приоритет е оваа активност на глобално ниво, има голем импакт, и тоа треба да се следи до микро-ниво, во рамките на сите држави-членки на ООН.

Мора особено да се изврши промоција на овој стандард до различните чинители за оваа дејност во Република Северна Македонија, да се запознаат и да им се објаснат неговите одредби и предностите од неговата имплементација. Неговата примена е на доброволна основа, што овозможува согледување на најпозитивните аспекти од неговата употреба, само од оние субјекти кои се најподготвени да ги имплементираат неговите стандарди, и да си помогнат себе си и на својата дејност да и дадат шанса, преку примена на глобално препознатливите стандарди и политики, да ги отворат пошироко своите полиња на привлекување на поголем број посетители и туристи, бидејќи адаптацијата, дизајнирањето и спроведувањето на пристапноста во туризмот не само што дава можности за лицата со попреченост, туку тоа во многу го проширува обемот и квалитетот на услугите и производите за сите луѓе без оглед на нивните карактеристики.

7. Регулативата на Република Северна Македонија во однос на пристапноста е составена од мноштво на прописи и акти. Во оваа Студија беа анализирани Уставот, неколку извештаи, акциски планови, стратегии, дваесетина закони, и шест подзаконски акти. Значи широк дијапазон и на национални прописи и регулатива е земен во предвид. Во сите документи и акти без исклучок, е присутна заложбата за еднаквост, недискриминација, почитување на човековите слободи и права во најширок можен обем, грижата за сите лица е подеднаква и лицата со попреченост се третираат како голем потенцијал на земјата. Најкокретни одредби за тие лица и правото на пристапност се дадени во подзаконските акти, кои се произлезени од релевантните закони, и даден е акцент во најголем можен обем, особено во одредбите на подзаконските акти.

8. Анализирајќи ја состојбата за оваа сфера, се зедеа во предвид 6 подзаконски акти и тоа:

- Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност;
- Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност;
- Правилник за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност;
- Правилник за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид;
- Правилник за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и

во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено- деловна намена;

- Правилник за урбанистичко планирање.

9. Во однос на пристапноста, 3 правилници се во целост посветени на најспецифичните потреби и барања за пристапност на лицата со попреченост, и тоа: Правилникот за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид; Правилникот за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено- деловна намена; и Правилникот за урбанистичко планирање.

Од анализата на одредбите на правилниците, може да се изведе заклучок, дека регулативата на Република Северна Македонија *de jure*, е многу сепофатна, конзистентна, компатибилна со светската и европската регулатива. Фали подобра имплементација, доследност во спроведувањето на одредбите и стандардите кои се пропишани, како и повеќе средства за таа намена, за да може да се каже дека се стандардите на Република Северна Македонија се доближени и достигнати со светските стандарди за пристапност на лицата со попреченост.

10. Целокупната регулатива на Република Северна Македонија, воопшто земено, *de lege* и *de jure*, навистина е добра рамка за подобрување на пристапноста, но, како што е повеќе пати напоменато, мора да се води сметка на правилна и доследна имплементација.

Сите релевантни чинители, мора да инсистираат на спроведување на регулативата на правилен начин и целосно, бидејќи пристапноста тоа е една од базичните принципи на Конвенцијата на ООН, на Агендата 2030, на Стратегијата на ЕУ за лицата со попреченост 2021-2030, и на сите меѓународни стандарди.

За тоа мора да се води сметка, бидејќи туризмот се потпира на овие ресурси, се работи за голем број на луѓе со попреченост, кои се потенцијал огромен за цел свет, во секаква смисла, не смее никаква дискриминација да постои, напротив, мора тоа да се гледа како можност за поголем раст и развој.

11. Добро би било да се предложат мерки со кои, државата или локалната самоуправа би можело да даваат определен вид на помош за сите туристички чинители при изведба на определени процеси за зголемување на пристапноста на објектите, услугите и производите за лицата со попреченост, дали во вид на субвенционирање, дали во вид на намалување на определени фискални давачки за вакви зафати, или едноставно преку соодветна промоција на таквите добри практики и нивно соодветно препознавање од пошироката заедница, со цел да се зголеми свесноста за значењето на важноста за зголемената пристапност за сите.

12. Еден таков многу добар пример од праксата е објавениот Јавен повик за искористување на средства за адаптација, изградба или поставување на инфраструктура и опрема за физичка пристапност, од општина Битола, кој во себе опфаќа можности за адаптација на веќе постоечки или изградба на нови пристапни рампи, или набавка и монтажа на фиксни или преносни пристапни рампи, платформи

и лифтови, направи за искачување на скали со инвалидски колички, во домот на лицата со попреченост, со цел надминување на висински растојанија или др. физички прецреки или бариери до и во домот, адаптација на делови од домот преку адаптација во физичкиот простор-прилагодување на тоалет, промена на врати со соодветна ширина за инвалидска количка, правење на пристапни патеки и сл., како и набавка на опрема која е прилагодена за користење од страна на лица со попреченост која ќе ја олесни мобилноста и функционалноста на лицата со попреченост во нивниот дом.

Со него се обезбедуваат средства за таа намена, преку Програмата за социјална заштита за 2022 г. на Општина Битола за адаптација, изградба или поставување на инфраструктура и опрема за физичка пристапност во домот на лица со попреченост, и преку субвенционирање на трошоците, во целост или делумно се овозможува олеснување на лицата кои би аплицирале, а со тоа би се помогнало во непреченото движење и функционирање на секоја индивидуа во својот дом.

Преку пропишана постапка во соодветен Правилник, се обезбедуваат субвенции за средства за адаптација или изградба и поставување на инфраструктура и опрема за физичка пристапност до и во домот на лицата со попреченост се дава можност за користење на средствата. Постапката опфаќа различни фази, од поднесувањето на барања, нивното разгледување, одобрување, па сè до изведба на самата инфраструктурата и опрема.

Искористувањето на средствата на инфраструктура за физичка пристапност во домот може да биде во максимален нето износ од 61.500,00 денари, односно 1.000 €, или целосно покривање на износ до оваа сума. Сумите кои што се над овој износ се на товар на барателот-корисникот на адаптацијата.

Повикот за искористување на средства за инфраструктура за физичка пристапност во домот ќе трае до целосно искористување на предвидените средства за оваа активност. Во однос на условите за искористување на средства за инфраструктура за физичка пристапност во домот, нив може да ги побара:

- Лице со попреченост и кое заради природата на состојбата во која се наоѓа има оневозможеност самостојно да искачува скали, совладува висински растојанија, или др. физички препреки и бариери до и во домот, државјанин на Република Северна Македонија, кое поседува важечка лична карта со адреса на живеење во Општина Битола.
- За малолетни лица или лице на кое му е доделен старател, барањето го поднесува еден од родителите или старателот
- Препорачано е лицето барател да направи истражување за износот на адаптацијата во неговиот дом пред доставување на барањето.
- Лицата со адреса на живеење надвор од Општина Битола приложуваат Изјава заверена на нотар за започната постапка за промена на адресата на живеење во Општина Битола која ќе се случи не подоцна од 6 месеци од денот на ставање во функција на пристапниот инфраструктурен објект.
- За живеалиште во и до кое воопшто нема, или не постои функционална пристапност.
- За живеалиште за кое е обезбедена пристапност во еден дел од него, но за друг дел од живеалиштето таква пристапност не постои, пр. пристапност за 1 кат веќе постои, но пристапност за 2 кат, или до помошни простории, и сл. не постои,

- Живеалиште во и до кое инфраструктура за физичка пристапност постои но истата е потребно да се прилагоди.

Во однос на Технички карактеристики и стандарди за адаптацијата предмет на искористување на финансиска помош за пристапност во домовите на корисниците, треба инфраструктурата за физичка пристапност до и во домот која ќе се адаптира или изгради од цврста градба, да исполнува одредени услови во поглед на техничките карактеристики согласно Законот за градење, со цел запазување на градежните стандарди и осигурување на функционалност и безбедност за корисниците. Инфраструктурата за физичка пристапност до и, или во домот која како опрема треба да се набави, постави или монтира, на пр. пристапна рампа од метал, железо, бродски лим, алуминиум отпорен на корозија, опрема, платформа и сл., мора да биде согласно постоечките норми како и барања за неа.

Како докази за нефункционалноста треба да се достават определени фотографии, изјава за нефункционалност, на пр. дали има голем наклон, дотраеност, ако станува збор за адаптација на тоалет, набавената опрема да биде согласно потребите на корисникот, висина на вц шолја, висина на умивалник, димензии на тоалет.

За спроведување на постапката Комисија.

13. Друг актуелен пример на позитивна практика во однос на лицата со попреченост, е најновиот проект од март 2022 г., со кој во Охрид ќе се реконструираат апартаменти за сместување на лицата со попреченост. Во пресрет на новата туристичката сезона, ќе бидат реконструирани 10 апартаменти во Охрид, преку Центарот за развој на Југозападниот плански регион, одобрен од страна на Министерството за локална самоуправа, односно Бирото за регионален развој. Реконструкцијата што опфаќа повеќе компоненти, ќе го подигне нивото на енергетската ефикасност на објектите преку промена на надворешната и внатрешната столарија, зголемена изолација, а ќе бидат извршени и зафати за внатрешно преуредување и осовременување на објектите. Се очекува дека во текот на неколку месеци во Охрид, во реконструираните апартаменти, ќе бидат сместени околу 700 лица со попреченост.

14. За остварувањето на овие високо хумани и цивилизирани идеи, неопходно е сите чинители, и тие што се повеќе, како и тие што се помалку релевантни и вклучени во тој процес, потребно е сите субјекти, правни лица, институции, академска заедница, организации, здруженија на граѓани, невладин сектор, како и секој поединец индивидуално - сите заедно да дадеме свој придонес во остварувањето на целта, поголема пристапност за лицата со попреченост.

* * *

Сите мора да помогнеме и придонесеме кон остварувањето на оваа благословена идеја и збир на морални вредности, но, сепак за тоа мора да има и одреден период. Тоа мора да се прави постапно, со тек на време, бидејќи не може ништо да се успее набрзина и преку ноќ. Најбитна е волјата, желбата и посветеноста да бидат водилки, во остварувањето на тоа, а резултатот и препознатливоста на работата ќе си дојде секако. Кога сите чинители ќе кажат дека се задоволни и дека се оди во вистинска насока, тогаш особено најрелевантни индикатори треба да бидат различните здруженија на лицата со попречености и нивното признание, дали, колку, кога и во која мерка се постигнува напредок. Само со таков инклузивен пристап сигурно ќе се успее!

6. Референци

Устав на Република С.Република Северна Македонија, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.6/2019

Национална стратегија за изедначување на лицата со попреченост во Република Северна Македонија 2010-2018

Заклучни согледувања за првичниот извештај на Република Северна Македонија, Комитет за правата на лицата со попреченост на ОН, 29 октомври 2018 година

Годишен извештај за работата на Националното координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ОН за правата на лицата со попреченост при Владата на Република Северна Македонија за 2019 година, февруари 2020 г.

Акционен план за 2021 година за имплементација на мерки од Конвенција на ОН за правата на лицата со попреченост, Националното координативно тело за имплементација на Конвенцијата на ОН, 2021 г.

Закон за ратификација на конвенцијата за правата на лица со инвалидност и факултативниот протокол кон конвенцијата за правата на лица со инвалидност, Службен Весник на Република Македонија, бр. 172/2011

Закон за градење, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.130/2009, 124/10, 18/11, 36/11, 54/11, 13/12, 144/12, 25/13, 79/13, 137 /13, 163/13, 27/14, 28/14, 42/14, 115/14, 149/14, 187/14, 44/15, 129/15, 217/15, 226/15, 30/16 , 31/16, 39/16, 71/16, 132/16, 35/18, 64/18 и 168/18, 244/19, 18/20, 279/20

Закон за урбанистичко планирање, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 32/20

Закон за социјална заштита, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 104/19, 146/19, 275/19, 302/20, 311/20, 163/21, 294/21

Закон за заштита на децата, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 23/13, 12/14, 44/14, 144/14, 10/15, 25/15, 150/15, 192/15, 27/16, 163/17, 21/18, 198/18, 104/19, 146/19, 275/19 и 311/20, 294/21

Закон за семејството, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. број 80/1992, 9/1996, 38/2004, 33/2006, 84/2008, 67/10, 156/10, 39/12, 44/12, 38/14, 115/14, 104/15, 150/15, 53/20

Закон за спречување и заштита од дискриминација, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 258/2020

Закон за туристичка дејност, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 2/2004, 89/2008, 12/2009, 17/11, 47/11, 53/11, 123/12, 164/13, 27/14, 116/15, 192/15, 53/16, 31/20

Закон за угостителска дејност, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 62/04, 89/08, 115/10, 53/11, 141/12, 164/13, 187/13, 166/14, 199/14, 129/15, 192/15, 39/16, 53/16, 71/16, 31/20

Закон за основно образование, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 161/19, 229/20

Закон за средно образование, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 4/95, 24/96, 34/96, 35/97, 82/99, 29/2002, 40/2003, 42/2003, 67/2004, 55/2005, 113/2005, 35/2006, 30/2007, 49/2007, 81/2008, 92/2008, 33/10, 116/10, 156/10, 18/11, 51 12, 100/12, 24/13, 41/14, 116/14, 135/14, 10/15, 98/15, 145/15, 30/16, 127/16, 67/17, 64/18, 229/20

Закон за стручно образование и обука, Службен весник на Република Северна Македонија, Н.71/2006, 117/2008, 148/2009, 17/11, 24/13, 137/13, 41/14, 145/15, 55/ 16, 64/18, 275/19

Закон за високо образование, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.82/18, 178/21

Закон за ментално здравје, Службен весник на Република Македонија, бр.71/07, 150/15

Закон за здравствена заштита, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 43/12, 145/12, 87/13, 164/13, 39/14, 43/14, 132/14, 188/14, 10/15, 61/15, 154/15, 192/15, 17/16, 37/16, 20/19, 101/19, 153/19, 180/19, 275/19, 77/21 и 122/21, 178/ 21

Закон за здравствено осигурување, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 25/2000, 34/2000, 96/2000, 50/2001, 11/2002, 31/2003, 84/2005, 37/2006, 18/20 36/2007, 82/2008, 98/2008, 6/2009, 67/2009, 50/10, 156/10, 53/11, 26/12, 16/13, 91/13, 187/13, 4 14, 44/14, 97/14, 112/14, 113/14, 188/14, 20/15, 61/15, 98/15, 129/15, 150/15, 154/15, 192/15, 217/15, 27/16, 37/16, 120/16, 142/16, 171/17, 275/19, 77/21, 285/21

Закон за вработување на инвалидни лица, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.44/2000, 16/2004, 62/2005, 113/2005, 29/2007, 88/2008, 161/2008, 99/2009 /11, 129/15, 147/15, 27/16, 99/18, 103/21

Закон за работни односи, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.62/2005, 106/2008, 161/2008, 114/2009, 130/2009, 50/10, 52/10, 124/10, 47/11, 11/12, 39/12, 13/13, 25/13, 170/13, 187/13, 113/14, 20/15, 33/15, 72/15, 129/15, 27/16, 120/ 18, 110/19, 267/20, 151/21, 288/21

Закон за инвалидски организации, Службен весник на Република Северна Македонија, бр.89/2008, 59/12, 23/13, 150/15, 27/16, 317/20

Закон за употреба на знаковниот јазик, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 105/2009, 150/15, 30/16, 103/21

Законот за културата, Службен весник на Република Македонија, бр. 31/1998, 49/2003, 82/2005, 24/2007, 116/10, 47/11, 51/11, 136/12, 23/13, 187/13, 44/14, 61/15, 154/15 и 39/16, 11/18

Закон за музеите, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 66/2004, 89/2008, 116/10, 51/11, 88/15, 152/15 и 39/16, 103/21

Законот за заштита на културното наследство, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 20/2004, 71/2004, 115/2007, 18/11, 148/11, 23/13, 137/13, 164/13, 38/14, 44/14, 199/14, 104/15, 154/15, 192/15, 39/16 и 11/18, 20/19

Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност, Службен весник на Република Македонија бр. 16/2006

Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 44/2013

Правилник за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 87/12, 41/13

Правилник за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид, Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015

Правилник за начинот на обезбедување непречен пристап, движење (хоризонтално и вертикално), престој и работа на лицата со попреченост, до и во, згради со јавни и деловни намени, згради за домување во станбени згради, како и згради со станбено-деловна намена, Службен весник на Република Македонија, бр.17/2015

Правилник за урбанистичко планирање, Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 225/2020

Правилник за искористување на средства од програма за социјална заштита на општина Битола во делот на инфраструктура за лица со попреченост во домот на лицата, општина Битола, Јануари, 2022 г.

Одлука за формирање Национално координативно тело за имплементација на Конвенцијата на Обединетите Нации за правата на лицата со попреченост, Сл. Весник бр. 69/2018

World Tourism Organization (2013), Recommendations on Accesible Tourism, UNWTO, Madrid

World Tourism Organization (2016), Recommendations on Accesible information in Tourism, UNWTO, Madrid

World Tourism Organization (2016), Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach, UNWTO, Madrid

World Tourism Organization (2020), Framework Convention on Tourism Ethics, UNWTO, Madrid

World Tourism Organization (2020), UNWTO Inclusive Recovery Guide – Sociocultural Impacts of Covid-19, Issue I: Persons with Disabilities, UNWTO, Madrid,

Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030, March 2021 Brussels

<https://www.e-unwto.org/>

<https://www.statista.com/statistics/209334/total-number-of-international-tourist-arrivals/>

<https://tourismmacedonia.gov.mk/statistika/?lang=en>

<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422296>

<https://mk.freejournal.info/1252857/1/povelbi-na-obedinetite-natsii.html>

<https://www.healthrights.mk/pdf/Pravnici/Megjunarodni%20dokumenti%20i%20mehanizmi%20za%20zastita%20na%20covekovite%20prava/%D0%9EN/1%20-%20%D0%A3%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B7%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0%20%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0%20%20%D0%B7%D0%B0%20%D1%87%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0.pdf>

<http://bezomrazno.mk/wp-content/uploads/2013/10/Megjunaroden-pakt-za-gragjanski-i-politicki-prava.pdf>

<https://www.aktiv.mk/com-akeeba/resursi/dokumenti/pravila-i-zakoni/megjunarodni/218-megjunaroden-pakt-za-ekonomski-socijalni-i-kulturni-prava>

<https://www.w3.org>
<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>
https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1
<https://www.iso.org/standard/71860.html>
<https://www.iso.org/standard/46429.html>
<https://www.iso.org/standard/41687.html>
<https://sdgs.un.org/2030agenda>
<https://www.coe.int/mk/web/skopje/the-council-of-europe>
https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_MKD.pdf
https://www.mtsp.gov.mk/WBStorage/Files/European%20social%20charter%20_revised_%20MKD%20translation.pdf
<https://pace.coe.int/en/files/17074/html>
<https://pace.coe.int/en/files/21554>
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137>
<https://www.healthrights.mk/pdf/Pravnici/Regionalni%20dokumenti%20i%20mehanizmi%20za%20zastita%20na%20covekovite%20prava/Evropska%20Unija/1.%20%D0%9F%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%BB%D0%B1%D0%B0%20n%D0%B0%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%95%D0%B2%D1%80%D0%BE%D0%BF%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%98%D0%B0.pdf>
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32000L0078>
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>
https://www.base-uk.org/sites/default/files/%5Buser-raw%5D/11-06/european_disability_strategy_2010-2020_en.pdf
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.ENG
https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/01.01.02_60/en_301549v010102p.pdf
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1139>
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8407&furtherPubs=yes>
https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/parking-card-disabilities-people/index_en.htm
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32008H0205>
<https://www.iso.org/standard/57385.html>
<https://www.iso.org/standard/55038.html>
<https://www.iso.org/standard/52329.html>
<https://www.iso.org/standard/58086.html>
<https://www.iso.org/standard/76106.html>
<https://www.iso.org/standard/72126.html>
<https://www.iso.org/standard/78847.html>
<https://www.iso.org>, ISO 26800, ISO/TR 9241-100, ISO/TR 22411
<https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>