СТУДИЈА- АНАЛИЗА НА ПОТЕШКОТИИ И БАРИЕРИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПРИСТАПНИ ТУРИСТИЧКИ УСЛУГИ

Август, 2022

ВОВЕД

Развојот на туризмот е постојано проследен со предизвици, ограничувања и закани без разлика на нивната природа. Иако во последниве три години повеќе од кога било фокусот е на предизвикот на туризмот и зачувувањето на здравјето, како резултат на Ковид19 пандемијата, сепак не смее да се заборави на најважниот предизвик за туризмот – да биде достапен за сите и секој да има можност да осознава, доживува и ужива во туристичките патувања зашто тоа е основата на туризмот.

Низ светот, многу туристички дестинации се соочуваат со предизвикот како да бидат достапни за сите и како тоа до го постигнат. Бројни се примерите кои покажуваат дека тоа може да се постигне, но уште побројни се предизвиците за оние кои се стремат кон таа цел (http://accessitpro.eu/; https://disabledaccessibletravel.com/accessible-destinations-europe/; file:///C:/Users/User/Downloads/martin-zsarnoczky-accessible-tourism-in-the-european.pdf). Иако Пелагонискиот регион има скромно учество во апсорпцијата на туристи во Република Северна Македонија со скромни 6% (Државен Завод за статистика, 2022) треба да се потенцира дека претставува регион за пример во кој се спроведуваат разновидни активности во насока на привлекување на туристите, без разлика дали се иницирани од локалните заедници, Центарот за развој на Пелагонискиот плански регион, бизнис заедницата, образовни, културни, спортски институции или невладин сектор. Во овој контекст е важна реализацијата на проектот АЛТЕР ТРИП од МОБИЛНОСТ –Битола, со кој се иницира идентификување и надминување на пречките и потешкотиите во

обезбедување на пристапни туристички услуги во Пелагонија. Идентификувањето на овој многу важен аспект за туризмот е предизвик не само за МОБИЛНОСТ и за Пелагонискиот регион но уште повеќе за сите кои директно или индиректно се поврзани со туризмот и со потребата за обезбедување пристапни туристички услуги. Овој предизвик произлегува од посветеноста на МОБИЛНОСТ преку АЛТЕР ТРИП Пелагонискиот регион да претставува пристапна и инклузивна туристичка дестинација која ќе го поддржува одржливиот развој на туризмот. Секако дека искуството од овој проект ќе биде драгоцено и пошироко на територијата на Република Северна Македонија и во пограничниот регион со Грција каде се реализира проектот како дел од програмата за меѓугранична соработка во рамките на ИПА2.

Анализата на потешкотиите и бариерите за обезбедување на пристапни туристички услуги во угостителско-туристичките, спортските, рекреативните и културните капацитети во Пелагонискиот регион претставува цел на оваа Студија. Согласно дефинираните работни задачи за изработка на Студијата што се наведени во член 4 од Договорот за изработка, оваа студија треба да се развие врз наодите од претходните две Студии (Насоки за туристичките чинители во однос на правните барања за обезбедување на пристапни туристички услуги, објекти и капацитети и анализа и Проценка на постоечките достапни туристички услуги и капацитети во Пелагонискиот регион) на проектот АЛТЕР ТРИП и да даде анализи, заклучоци и препораки кои ќе се во функција на одговор на прашањето:

-Кои се потешкотиите и бариерите за обезбедување достапни туристички услуги и како тие можат да се надминат?

Затоа при изработката на Студијата *истражувањето се заснова на примена на методот на критичка анализа* на спроведените истражувања во претходните две студии. Ваквата анализа се применува со цел да се напарави критичка опсервација за спроведеното анализирање на правната регулатива и идентификуваните пристапни туристички капацитети и услуги во Пелагонискиот регион. Овој методолошки пристап е во текот на целиот процес на изработка на Студијата. Понатаму, подеднакво важни методи што се применуваат се *индуктивниот и дедуктивниот метод, квантитативната и квалитативната метода* бидејќи придонесуваат во процесот на донесување заклучоци

и формулирање препораки како клучни елементи на Студијата. Во функција на анализата во оваа студија за утврдување на потешкотиите и бариерите при обезбедување на пристапни туристички капацитети и услуги се применува методата на *истражување и прибирање на податоци преку користење на извори на податоци од релевантни институции и ресурси* кои се занимаваат со проблематиката на пристапност за лицата со попреченост.

Врз основа на условите за изработка на Студијата и применетата методолошка рамка на истражување овој документ го опфаќа следново:

Прво: појдовно се дава осврт на карактеристиките, спецификите и значењето на пристапниот туризам за да се апострофира значењето на обебзедување на пристапни услуги од страна на давателите на услуги на туристите со попреченост.

Второ: се пристапува кон прикажување на потенцијалите за развој на Пелагонискиот регион како пристапна туристичка дестинација, не навлегувајќи во процес на инвентаризација и валоризација на природните и културните вредности бидејќи таквиот пристап ќе ја оптерети оваа Студија чиј фокус е да се утврдат пречките и потешкотиите за обезбедување достапни туристички услуги и капацитети. Меѓутоа оваа Студија треба да е основа за спроведување на овој процес во иднина со цел да се идентификуваат и мапираат природните и културните вредности што можат да се искористат за креирање пристапни туристички производи-тури.

Трето: согласно условите за изработка во оваа Студија ќе се направи анализа на наодите од претходните две Студии со цел да се утврди каква е состојбата со правната регулатива што ја третира пристапноста во Република Северна Македонија имајќи ги во предвид меѓународните и националните прописи. Спроведената анализа ќе послужи да се уочи што конкретно е применливо или има услови за можна применливост на релевантна меѓународна и национална регулатива за пристапност до туристички услуги во Пелагонискиот регион.

Четврто: аналогно следи анализа на спроведената проценка на постоечките достапни туристички услуги и капацитети во Пелагонискиот регион за да може да се утврди каква е

реалната применливост на регулативата за обезбедување пристапни туристички услуги и капацитети во Пелагонискиот регион.

Петто: наодите ќе се основа да се утврди реалната применливост на регулативата и овозможување пристапност до туристички услуги и капацитети во Пелагонискиот регион. Ваквиот пристап во изработката на оваа Студија ќе овозможи да се анализираат потешкотиите и бариерите за обезбедување пристапни туристички услуги и капацитети во Пелагонискиот регион, да се дојди до одредени заклучоци во врска со условите за обезбедување на пристапни туристички услуги и да се дадат препораки. Со оваа Студија се создаваат можности да се направат идни плански предвидувања за развој на пристапен туризам на подолг временски период.

Пристапниот туризам во овој регион треба да претставува препознатлива категорија. Во овој контекст треба да се истакни дека определени истражувања за оваа област се реализирани и донесени се стратешки планови. Тука се има во предвид ориентацијата на Центарот за развој на Пелагонискиот плански регион да се постигне рамномерен развој на регионот со што ќе претставува конкурентна и посакувана дестинација за живеење и туризам. Инклузивноста и пристапноста во Пелагонискиот регион претставува стратешка ориентација на Центарот за развој на Пелагонискиот плански регион(2022) според која треба да се подобри физичката пристапност во јавните објекти и јавниот градски и меѓуградски транспорт за лица со попреченост. При тоа дефинирани се и индикатори (број на рампи/ лифтови во јавните објекти и јавниот транспорт за лица со попреченост) за да укажат на реализирањето на поставената цел. За пофалба е ваквата посветеност на Пелагонискиот плански регион да се овозможат услови за еднаква пристапност на сите затоа што дефинирани се повеќе стратешки приоритети со кои ќе се обезбеди пристапност во севкупните социоекономски активности. Тука особено треба да се издвојат: подобрување на физичката пристапност во јавните објекти и јавниот транспорт за лица со попреченост; отворање и поддршка на дневни центри за лица од ранливи категории; спроведување на културни настани и инклузија на ранливите групи; зголемување на свеста на населението за прифаќање и вклучување на ранливите групи;

поставување на соодветна инфраструктура за ранливите категории на граѓани (рампи, звучни сигнали, светлечки сигнали). Исто така идентификувана е недоволно развиена свест на средината во однос на социјално исклучените лица и недоволно/несоодветно спроведување на конвенцијата за изедначување на правата на лицата со телесен инвалидитет (Центар за развој на Пелагониски плански регион, 2022)

1. Пристапен туризам - туризам за сите (основни карактеристики, специфики и значење)

Туризмот како масовна општествено-економска појава веќе долги децении претставува неопходност на нашиот живот. Не постои разлика во потребата на луѓето да се замине на летен одмор, да се престојува во некое планиско место, да се доживуваат традиционалните моменти на руралните средини или да се збогатат културните видици. Оваа потреба е универзална, но она што сепак ја прави разликата е еднаквата можност на лицата со попреченост за пристапност и достапност за да можат да се вклучат во туризмот, бидејќи постојат разновидни и многубројни бариери. Токму затоа е потребно да се овозможи туризам пристапен за сите во чија што основа е задоволувањето на човековите потреби. Ова исто важи за лицата со попреченост. Обезбедувањето достапно патување е општествен императив но и деловна можност. Всушност, според Светската здравствена организација (WTTC, 2021), „речиси секој од нас во текот на животот привремено или трајно може да доживее инвалидитет во одреден момент од животот. Над една милијарда луѓе - околу 15% од светското население – живее со некаква форма на попреченост и овој број се зголемува“.Според податоците не Европскиот форум за попреченост (2019) над 100 милиони лица со попреченост живеат во Европската унија, од кои околу 1 милион лица се проценува дека се згрижени во соодветни институции. и затоа не се застапени во анкетата.Ова укажува дека во рамките на ЕУ има околу 22% од населението што се лица со попреченост. Според Еуростат (2022), во 2021 година повеќе

од 1/5 од населението, или 20,8% од ЕУ населението е на возраст на 65 години, а во таа структура има околу 45% од популацијата со одредени видови на попреченост. Ваквите бројки

Развојот на туризам за лица со попреченост претставува можност за селективност, при што попреченоста со специфичностите во потребите и барањата ќе бидат основите и правците во кој ќе се развива овој вид туризам во Пелагонискиот регион. Сепак, со развојот на овој вид туризам најмногу треба да дојди до израз социјалниот карактер на туризмот преку обезбедување на еднакви можности и инклузија на сите луѓе врз рамноправна основа во туризмот со почитување на различностите. Попреченоста произлегува од интеракцијата на лицата со инвалидност со бариерите на опкружувањето и пречките кои што ја отежнуваат ефикасноста и целосното учество на лица со попреченост во општествениот систем. Пристапниот туризам добива сѐ поголемо значење бидејќи овој вид туризам се занимава со вклучување на лицата со различни видови на попреченост во туристичките текови. Голем број туристи имаат различни потреби за пристапност поврзано со нивната возраст, попреченост, несреќа или болест. Ваквата спреченост може да е привремена или постојана и е поврзана со мобилност, сензорни или комуникациски ограничувања. Постојат бројни дефиниции, истражувања, проекти и научни трудови што ја третираат проблематиката за пристапноста на туристичките места, дестинациите, превозните средства, сместувачките капацитети, пристапните патеки, влезови, како и архитектонските бариери. Проучувањата кои се однесуваат на овие аспекти, како туристите кои се лица со попреченост се одлучуваат да ги посетат одредените дестинации, укажуваат дека на туристички престој и изборот на местото влијаат обезбедените услови и почитувањето и примената на прописите кои овозможуваат непречено патување на туристите со попреченост.

Пристапниот туризам е туризам кој овозможува туристичките дестинации, производите и услугите да се достапни за сите луѓе, без оглед на нивните физички или интелектуални ограничувања, попречености или возраст. Овој туризам во својата суштина е комплексен, составен од многу сегменти кои треба да се специјализираат за да

обезбедат пристапност односно достапност, ова во прв ред се однесува на пристапноста на јавниот транспорт, сместувачки капацитети кои се достапни за секоја попреченост, достапност на туристичките атракции, достапност на информациите за туристичките дестинации во поглед на нивната достапност. Обезбедувањето на туристичка услуга со сите свои сегменти кои ќе ги задоволат потребите на туристите со попреченост ја прави туристичката дестинација дистинктивна и препознатлива на туристичкиот пазар. Преку пристапниот туризам кој се раководи од мотото „туризам за сите" треба да се создадат услови за остварување на ова право, обезбедувајќи им на сите еднакво, рамноправно и недискриминирано учество во туристичките текови.

Пристапниот туризам како термин означува туризам кој треба на лицата со посебни потреби да им овозможи достапност, пристапност и инклузивност затоа што треба да биде достапен за сите. Всушност, туризмот за лицата со попреченост или пристапниот туризам претставува инклузивен туризам бидејќи самиот збор инклузија значи вклучување или овозможување на еднаков пристап за сите луѓе. Според Светската Туристичка Организација (UNWTO) инклузивниот туризам е форма на туризам што вклучува стратешки планирани придобивки за соработка помеѓу засегнатите страни кои им овозможуваат на луѓето со барања за специфичен пристап и мобилност, како и визуелни, слушни и когнитивни димензии за пристап, да функционираат независно и со правичност и достоинство преку испорака на универзално дизајнирани сервиси и околини. Овој туризам се занимава со туристичките потреби не само на лицата со попреченост туку и со потребите на старите лица, на семејствата со мали деца и на лицата со специфични медицински болести, на лицата со привремена попреченост и се стреми кон отстранување на бариерите во пристапноста, но не само архитектонските туку и бариерите во комуникацијата, во информативноста, во начинот на размислување и во однесувањето. Светската Туристичка Организација дава своја дефиниција на туристите со попреченост според која: „турист со попреченост е секоја личност чие целосно и ефективно учество во општеството, на еднаква основа со другите во патувањето, сместувањето и другите туристички услуги, е попречено од бариерите во животната средина во која се наоѓа и од бариерите во ставовите". Оваа организација во својата

Рамковна Конвенција за етика во туризмот во член 2 потенцира дека целта на UNWTO (2020) е да промовира одговорен, одржлив и универзално пристапен туризам. А Членот 10 ги повикува државите членки да го поттикнат и олеснат туризмот за лицата со попреченост.

Инклузивен туризам или достапен туризам, или пристапен туризам се различни имиња, но суштината е иста. Развојот на овој специфичен туризам е неминовност. Во светот 15% од светската популација се лица кои живеат со некава попреченост, тоа е огромна бројка која туристичката индустрија ја има во предвид. Се менуваат општествените околности, напредокот во технологиите, вкупниот напредок и неминовно е да се менува пристапот кон лицата со попреченост во насока на обезбедување на услови да можат да имаат еднакво право на туристички патувања и доживувања.

Пристапниот туризам е специфичен туризам кој има комплексни карактеристики, се одликува со хумана димензија, овозможува да се отстранат бариерите за да може да се постигне еднаквост и рамноправост, почитување на правата и достоинството на сите луѓе во светот. Затоа сознавањето и зголемувањето на свеста за значењето на овој вид туризам за лицата со попреченост преставува неопходност со цел да се утврдат значењето, местото и улогата на развојот на овој вид туризам во содржината на туристичката понуда за време на туристичкиот престој на туристи кои имаат попреченост. Токму затоа е потребно да се потенцира *значењето и улогата на проектот АЛТЕР ТРИП затоа што преку своите активности ќе придонеси кон подигнување на свеста за важноста на пристапниот туризам во севкупниот туристички развој на Пелагонија како туристичка дестинација, но едновремено ќе придонеси кон утврдувањето и воспоставувањето на одредени практични и теоретски сознанија кои ќе најдат соодветна примена кај туристичките чинители во регионот.* На овој начин ќе дојдат до израз не само практичната но и истражувачката димензија на овој проект кои понатаму ќе водат кон постигнување на специфични цели.

Вклучувањето на лицата со попреченост во туризмот претпоставува истражување на нивните интереси и желби поврзани со туризмот. На кој начин тие го замислуваат

нивниот туристички престој, но и кои се нивните потреби и барања поврзани со туристичкиот престој, а произлегуваат од нивната попреченост. Затоа е важно да се истражи како лицата со попреченост ќе дојдат до информација поврзана со туристичката понуда но и каква е пристапноста на соодветнта туристичка понуда за туристите. Потребен е вниматлени и соодветен пристап кон ова прашање бидејки секоја попреченост е различна па поради треба соодветна понуда што ќе одговара за секоја попреченост посебно.

Специфичностите на попреченоста мора да се почитуваат за да може да им се задоволат нивните потреби. Но, она на што треба да се посвети внимание од страна на давателите на туристички услуги е дека треба да се организира туристички престој за лица со попреченост кој ќе биде приспособен на нивните посебни потреби. Во функција на ова важно е *да се посвети подеднакво внимание на сите аспекти поврзани со туристичкиот престој на туристите*. Така нпр. во сместувачките капацитети во зависност од карактеристиките на сместувачкиот капацитет приспособувањето ќе зависи за која попреченост ќе се овозможи пристапност (дали е за гости со телесна попреченост при што пристапноста ќе се однесува на совладување на архитектонските бариери бидејќи таа не е само пристапна патека за влез, туку е широк поим и подразбира соодветна широчина на вратите, големина на лифтот, квадратура на хотелската соба потребна за движење (нпр. со инвалидска количка), големина и опременост на купатилата со асистивни помагала, соодветен хотелски намештај во собите почнувајќи од креветите и нивната висина и уште многу други работи кои треба да бидат приспособени. За туристите со други попречености, покрај телесната, многу поголем дел во специфичноста се однесувана на пристапноста до туристичката услуга, како нпр. неможноста од комуникација, прием и пренос на информациите.

Обезбедување туристички престој за лицата со попреченост што ќе е исполнет со разновидни содржини од повеќе аспекти, покрај сместувањето и храната, е исто така многу важен аспект на пристапниот туризам. Ова е посебно важно бидејќи потребата да се побегне од секојдневието од животната рутина, која кај овие лица е поврзана со

едноличност, затворени кругови на движење, исти личности со кои се комуницира, посебно доаѓа до израз. Многу повеќе е изразена потребата и желбата да се види, доживее нешто ново, да се дружи или пак да се случува нешто интересно при промената на животната средина и животната рутина која е поврзана со попреченоста, затоа што туристите кои се со попреченост во ништо не се поразлични од другите туристи кога станува збор желбите и потребите за забава, анимација, рекреација, релаксација, културно надградување и доживување, или пак нови гастрономски искуства. Но, сепак она што ги разликува туристите со попреченост од другите туристи е обезбедувањето услови сево ова да им е достапно, со оглед на нивните потреби. Затоа е потребно да се посвети внимание на обезбедување на соодветни пристапни услуги и креирање на содржинска понуда што ќе е приспособена да може да се користи од страна на туристите со попреченост.

Бидејќи креирањето на понуда со пристапни туристички услуги не е само дел од понудата на туристичките бизниси, туку, многу повеќе, таа е севкупна понуда на ниво на дестинација *многу е важна улогата на локалната самоуправа во создавањето на објективните услови, почитување на позитивната законска регулатива (како што се отстранување на бариерите не само архитектонските туку исто така комуникативните и информациските) и правилен пристап во организирањето, овозможувањето и обезбедувањето на предуслови за развој на туризам за лица со попреченост*. Затоа при планирање и реализација на инфраструктурни и комунални решенија, институционални објекти и настани (културни, спортски, манифестации, фестивали и сл.) треба да се обезбедат услови што ќе овозможат пристапност и достапност за Пелагонискиот регион не само за туристите со попреченост но и за своите граѓани со попреченост .

Посебно треба да дојди до израз *улогата на локалната самоуправа во развивање и подигнување на свеста на локалното население за пристапниот туризам како составен дел од развојот на туризмот на заедницата*, бидејќи значаен дел од нив на директен или индиректен начин имаат придобивки од туризмот. Тука своја улога имаат

здруженијата, институциите и организациите кои делуваат и спроведуваат разновиди активности во насока на развивање и подигнување на свеста и односот кон овие лица во својата заедница како туристичка дестинација, но и пошироко. Всушност *не станува збор само за развој на пристапен туризам, туку за секојдневниот однос кон нашите сограѓани кои се лица со попреченост.* Односот кон лицата со попреченост е индикатор каква е свеста на населението во туристичките дестинации, локалните заедници но и колкав е степеност на развиеност на едно општество, а уште повеќе неговиот однос, одговороност и посветеност на попреченоста. Според член 1, став 2 од Конвенција за права на лица со попреченост, под поимот лица со попреченост се сметаат оние лица со физички, ментални, интелектуални или сетилни нарушувања кои што во интеракција со различни пречки може да ја спречат нивната целосна и ефикасна застапеност во општестсвото на еднаква основа како и другите(Организација на Обединетите Нации,2006). Во Република Северна Македонија, во делот на законските и подзаконските акти со кои што се уредуваат правата на лица со попреченост, се употребуваат термини кои укажуваат на различни видови попреченост, и токму поради ваквите различности, попреченоста е призната како потреба да се промовираат и заштитат човековите права на сите луѓе со попречености (Конвенција за правата на лицата со попреченост;2006) бидејќи *попреченоста не е болест, туку состојба.*

2. Потенцијали на Пелагонискиот регион како дестинација за пристапен туризам

Пелагонискиот регион е препознатлив по својата важна туристичко-географска положба. Пелагонија која според својот обем е најголемата котлина во Република Северна Македонија покрај своето планинско окружување се протега и на територијата на Грција овозможувајќи контактноста на овој простор со своите делови до Лерин и Солунското Поле. Ваквата нејзина опфатност ѝ овозможува да се карактеризира со поливалентност во

функција на искористување на вредностите што ги има крајбрежниот простор на Егејското Море заедно со континенталната релјефна структура во Република Северна Македонија и во Грција. Ова дава можности за креирање комбинирани туристички производи од различен карактер кои ќе ги задоволат потребите на сите туристи. Урбаната и руралната конфигурација на Пелагонискиот регион обезбедува присуство на рецептивно-емитивни просторни целини во функција на развој на туризмот врз основа на искористување на забележителното природно и културно наследство. Природното и културното наследство располага со вредности што имаат значајни рекреативни, куриозитетни, естетски и културни атрактивни својства претставувајќи извор на креативни туристички можности и воедно богата основа за развој на пристапен туризам кој подразбира користење на различни вредности и атрактивности што се автентични и можат да се пристапни за сите. Секако треба да се има во предвид дека креирањето на пристапни туристички содржини што ќе вклучуваат природни и културни вредности треба да се во функција на пристапност на сите.

Пограничниот карактер на Пелагонискиот регион отвора можности за креирање на туристички производи со меѓународни содржини со што уште повеќе доаѓа до израз меѓународната димензија на почитување на стандарди, критериуми и прописи за обезбедување пристапни туристички услуги. На овој начин се созможува ваквите туристички производи и услуги да бидат препознатливи но и конкурентни во настапот на туристичкиот пазар.

Бидејќи АЛТЕР ТРИП претставува проект на прекугранична соработка, активностите што се спроведуваат во функција на пристапни туристички услуги ќе придонесат во иднина да се овозможат услови за поинтензивна динамичност на движење на туристи во Пелагонискиот регион и пограничниот регион на Грција. Туристичките производи и услуги во оваа смисла можат да имаат стационарен, излетнички или екскурзивен карактер.

Пристапниот туризам во Пелагонискиот регион треба да придонесе во подобрување на содржината на престој на сите туристи во регионот како и на оние кои имаат посебни потреби или попреченост. На тој начин ќе се придонеси кон поинтензивно

вклучување и афирмирање на локалитетите и објектите, како и различните урбани и рурални целини во туристичката понуда на регионот. Во функција на искористување на туристичките потенцијали најголем број од засегнатите страни можат да се вклучат во развој на пристапен туризам. Туристичките производи и услуги што ќе се креираат за ваква намена ќе овозможат диверзификација на приходите и подобрен социокултурен развој.

За оваа цел потребно е да се спроведе инвентаризацијата и валоризацијата на туристичките вредности и атрактивности како дел од туристичката понуда со пристапни туристички услуги и производи. Бидејќи ваквиот методолошки пристап не е предвиден за изработката на оваа Студија, се остава простор да се реализира идно истражување што ќе биде од големо значење за да се дојди до сознанија за расположливоста на ресурсите и вредностите од природното и културното наследство во функција на развој на пристапен туризам. Добиените сознанија ќе се основа за процесот на мапирање на содржинските елементи за креирање на туристички производи за пристапен туризам. Така туристичките производи ќе имаат оперативен карактер и ќе можат да се искористат изворно, а истовремено ќе придонесат во развој и унапредување на туризмот во средини кои не се доволно вклучени во својата туристичка афирмација. Понатаму, мапирањето ќе овозможи да се дојде до лоцирање и илустративно прикажување на местата од интерес за туристите со попреченост и посебни потреби, но едновремено и давателите на услуги. На овој начин ќе се овозможи да се диференцираат локациски рамки за посебни туристички вредности кои ќе се пристапни за сите лица.

Ова ќе води кон обезбедување на квалитативни и квантитативни параметри со просторна и временска определеност во функција на развој на пристапен туризам и севкупен туристички развој на Пелагонискиот регион како туристичка дестинација. Ваквиот пристап кој има полифункционален карактер ќе им овозможи на сите засегнати страни на туризмот да ги препознаат вредностите во средините на Пелагонискиот регион и истовремено да ги промовираат со што ќе дојди до израз нивниот промотивен карактер

на регионот како пристапна туристичка дестинација. На овој начин, со промоцијата на вредностите ќе се овозможи препознавање на Пелагонискиот регион како хумана, инклузивна, пристапна, природна и културолошка средина и туристичка дестинација со што ќе се создадат услови за одржлив економски и социјален развој. Посветеноста во поттикнување и развој на пристапен туризам во регионот ќе придонесе да се препознае креативниот пристап во користењето на ресурсите кои заслужуваат посебно внимание како елементи на природно и културно наследство, и содржини кои ќе овозможат севкупен одржлив развој.

За да може пристапниот туризам да се афиримира како препознатлива содржина на Пелагонискиот регион потребно е да се има комплексен пристап кон природните и културните содржини и димензии кои на туристите ќе им овоможат размена на ставови, мислења, искуства и доживувања. Креативниот пристап во развојот на пристапниот туризам треба да ги искористи можностите за поврзување на различни видови туризам базирани на селективност во функција на комплексна туристичка понуда на регионот и негово промовирање во меѓународни рамки како посебен бренд. На овој начин ќе се креира атрактивна пристапна туристичка понуда со различни компоненти и форми на туристички услуги чија основа се наоѓа во овој простор. Добрата комуникативност на Пелагонискиот регион што му овозможува контактибилност на различните просторни целини е уште еден фактор кој ја зајакнува неговата конкурентност на туристичкиот пазар.

3. Обезбедување на пристапни туристички услуги во Пелагонискиот регион

Во овој дел е земена предвид примената на соодветна регулатива која треба да ги отстрани потешкотиите и бариерите за давање пристапни туристички услуги бидејќи тоа е клучен елемент за обезбедување такви услуги во Пелагонискиот регион. Притоа се користи методата на критичка анализа на регулативата која ја третира оваа проблематика

од меѓународен и национален аспект. Вавкиот пристап е неопходен при изработката на студијава бидејќи претставува основа за утврдување на применливост во угостителско-сместувачките и другите туристички капацитети и институции. Во овој контекст треба да се нагласи дека примената на соодветна регулатива за обезбедување на пристапни туристички услуги претставува значајна одговорност не само за давателите на такви услуги во регионот, но подеднакво во национални и меѓународни рамки.

Претходно, при елаборирањето за значењето на обезбедување на пристапни услуги за лицата со попреченост се споменаа неколку меѓународни институции и организации кои посветуваат должно внимание на овие аспекти, но исто така беа цитирани неколку дефиниции и поимања за оваа проблематика од Конвенцијата за права на лицата со попреченост во рамките на Обединетите нации. Ова ни покажува дека регулативата во оваа област има глобална димензија која ги обврзува сите земји од светот, вклучувајќи ја и Република Северна Македонија.

Како за многу области така посебно и за оваа област важно е да се има соодветната законска и подзаконска рамка која ќе овозможи примена на дефинирани норми и стандарди што треба да се почитуваат за да обезбедат соодветни услови за пристапност на лицата со попреченост, но и за соодветни пристапни туристички услуги и производи. *Кога се зборува за правната регулатива во врска со пристапноста во Пелагонискиот регион најчесто се асоцира на обезбедување одредени архитектонски и технички норми и стандарди што важат и треба да се применуваат при проектирањето и изградбата на објекти со цел да обезбедат пристапност за сите лица во нив. Но секако дека ваквата правна регулатива треба да е во согласност со меѓународните регулативи во оваа област, заради тоа што нивната усогласеност придонесува препознатливост на условите што се обезбедуваат за лицата со посебни потреби, без оглед каде се застапени (во смисла во кои држави). На тој начин правните прописи ќе бидат правилно применети, ќе ги исполнуваат меѓународните стандарди и ќе бидат препознатливи за странските туристи во Пелагонискиот регион.*

За оваа цел потребно е да се земат во предвид соодветните регулативи што имаат меѓународна применливост за оваа проблематика, за потоа преку анализа на македонската регулатива да се утврдат нејзините најзначајни карактеристики и да се направи споредба со меѓународната. Спроведената критичка анализа во Студијата за Насоките за туристичките чинители во однос на правните барања за обезбедување на пристапни туристички услуги, објекти и капацитети ги опфати следниве аспекти на регулативата: обезбедување на пристапност во рамките на ООН и специјализираните организации при ООН; меѓународни стандарди за пристапност; европски систем за обезбедување пристапност и регулативата за обезбедување пристапност во Република Северна Македонија.

Анализата покажа каква е структурата на релевантните прописи што ја регулираат пристапноста според дефинираните предуслови и како се применува во туризмот. Ваквата критичка анализа е појдновна основа да се утврди најважното: реалната состојба од аспект на применливоста на прописите во Пелагонискиот регион. Во функција на ова се спроведе систематско анализирање на структурата на меѓународната регулатива затоа што националната ја почитува меѓународната димензија и ја применува според конкретните услови на ниво на Република Северна Македонија.

3.1. Структура на релевантни меѓународни прописи за пристапност со применливост во туризмот

Анализата на презентираната правна регулатива во сферата на обебзедување пристапност во Република Северна Македонија ги опфаќа документите што се засноваат на примена на соодветна структура на прописи кои се апликативни и во туризмот. Во овој контекст направен е осврт на регулатива од највисоко ниво-ООН па до национално ниво. Притоа се истакнува дека обезбедувањето на пристапност во рамките на ООН и нејзините специјализирани организации претставува обврска на сите земји членки на ООН со што се гарантира овозможување еднаква пристапност преку светскиот систем на оваа организација. На

овој начин се гарантира еднаквоста на сите лица во обебзедување пристапност без било каков вид дискриминација со подеднакви можности да се користат благодетите од животот.

Задолжително треба да се има во предвид *Конвенцијата за правата на лицата со попреченост (која е спомената во делот 1 од оваа студија) која има светска применливост во придонесот на унапредувањето и обезбедувањето на услови за учество на лицата со попреченост во сите сфери на човековата активност преку еднакви можности без разлика на степенот на развој на земјите па во тој контекст и пристапот до туристички услуги*. Република Северна Македонија како потписничка на оваа Конвенција од 2007 година се обврзува да ги применува одредбите и да ги почитува правата на лицата со инвалидност. Треба да се потенцира дека според Конвенцијата, на овие лица им се признава правото да имаат пристап и да уживаат во места за културни претставии или услуги, како што се театри, музеи, кина, библиотеки и туристички услуги, и колку што е можно да уживаат во пристапот до споменици и локации од национално културно значење (член 30, став 1 (ц)), лицата со попреченост имаат право да земат учество врз еднаква основа со другите во општествениот живот, и треба да се преземе сè што е соодветно за да се осигури дека лицата со попреченост ќе имаат пристап во спортските, рекреативните и туристичките капацитети (Член 31, став 5 (ц)) и пристап до услуги со организирани рекреативни, туристички и спортски активности (Член 31, став 5 (е)).

Овие услови треба да се обезбедени од релевантните чинители на туризмот во Пелагонискиот регион.

Декларацијата за олеснување на туристичките патувања, донесена од Светската туристичка организација (2009), го промовира олеснувањето на туристичкото патување за лицата со попреченост како суштински елемент на секоја политика за развој на одговорен туризам. Затоа, *попреченоста како интегрален дел од релевантните стратегии за одржлив развој треба да биде дел и од туристичките политики и практики,* предвидувајќи вклучување на лицата со попреченост, а со цел достигнување на праведен и достапен туризам за сите треба да биди инкорпорирано и во

туристичката политика на Република Северна Македонија. За жал во последната стратегија за туризам воопшто не се предвидуваат цели во насока на обезбедување услови за вклучување на лицата со попреченост во туризмот.

Светската туристичка организација (UNWTO) како специјализирано тело на ООН за туризам многу сериозно го поддржува развојот на пристапниот туризам за лицата со попреченост, и во своите *Препораки за пристапен туризам* (2013) укажува дека пристапноста е и треба да биде централен елемент на секоја одговорна и одржлива туристичка политика и дека мора да се сфати дека пристапниот туризам не е само во функција и корист на лицата со посебни потреби туку во функција на сите.

Обезбедувањето на сигурна, комуникациска и пристапна туристичка дестинација значи обезбедување соодветна инфраструктура по која дестинацијата ќе е препознатлива и пристапна за сите. Пристапна дестинација значи не само за лицата со попреченост, но подеднакво и за постарите па и оние со помали деца и бебиња. Ваквата ориентација на Пелагонискиот регион како дестинација претставува значајна развојна перспектива за одржливост на туризмот, посебно ако се има во предвид дека многу често лицата со попреченост се спречени да се вклучат во туристички патувања и да посетат туристички дестинации затоа што се соочуваат со проблеми поврзани со пристапност, информации во врска со пристапноста, па за жал се спречени да уживаат во слободата на патувањето, како другите лица. Бројни се потешкотиите и бариерите, а со тоа и проблемите поврзани со пристапноста за лицата со попреченост бидејќи со нив се соочуваат во секој дел од туристичките патувања: уште на самиот почеток на планирањето на патувањата поради отсуство или недостиг на информации, несоодветни можности за пристап до информации, можности за користење на локалниот превоз, услови во сместувачките капацитет, посетите и учество на културни или спортски настани, и сл.

Туристите кои се лица со попреченост имаат еднакви права на туристички услуги и можности во смисла на независно патување, достапни капацитети, обучен персонал, доверливи информации и инклузивен маркетинг. Бидејќи побарувачката за пристапен

туризам е во пораст, сите туристичките чинители треба на неа да гледаат како на можност, а не обврска бидејќи преку овој пристап ќе се задржат и развиваат квалитетот, одржливоста и конкурентноста на туристичките дестинации. *Ориентацијата и развојот на концепт на туризам кој ќе е достапен за сите претставува голема можност за развојот на туризмот во Пелагонискиот регион бидејќи пристапниот туризам не е само обезбедување пристап до лицата со попреченост, туку тој претставува туризам за сите во дестинациите кои креираат универзално дизајнирани средини, ги поддржуваат и привлекуваат сите што имаат одредена попреченост и на кои им треба подобра пристапност.*

Пристапноста во туризмот во европски рамки е овозможена преку механизам на повелби, конвенции, препораки, директиви, договори и стратегии што се имплементираат од страна на земјите членки на оваа заедница. Во овој контекст треба да се потенцира Стратегијата на ЕУ 2021-2030 која се фокусира на повеќе аспекти на проблематиката на пристапност, посветувајќи посебно внимание на занчењето од подобрување на пристапот до објектите за уметност и култура, рекреација, слободно време, спорт и туризам. Според оваа стратегија 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. Во овој дел се истакнува дека во рамките на Еу ќе се промовира развојот на пристапниот туризам особено во градовите преку наградата Европска престолнина на паметниот туризам (EU Dissability Rigths Strategy 2021-2030).

Во студијата за правните барања за обезбедување на пристапни туристички услуги, објекти и капацитети направена е анализа на меѓународните стандарди што имаат примена во туризмот а тие се:

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

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

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

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

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

Целокупната наведена регулатива во Студијата - Насоки во однос на правните барања за обезбедување на пристапни туристички услуги, објекти и капацитети, е анализирана преку примена на методот на квалитативна анализа. Понатаму, заради уочување на применливоста на овие документи во туризмот се примени дедуктивниот пристап. Во функција на селектирање на регулативата што може да има конкретна применливост се пристапи кон изработка на табеларен приказ што може да се види во табела 1. Во овој приказ дадени се релевантните прописи за пристапност во туризмот кои имаат светска и меѓународна димензија и кои според својата содржина и ратификација од земјите во светот се обврзувачки и во националните регулативи. Целта на овој сумиран приказ е да се даде преглед за конкретната применливост на регулативата која е и треба да е апликативна во Пелагонискиот регион.

Табела 1: Конкретна применливост на меѓународна регулатива за пристапност до туристички услуги

Институции-Регулатива-Стандарди	**Применливост во туризмот**
***Конвенција за правата на лицата со попреченост (ООН,2006)**	*Пристапност до и уживање во места за културни претстави или услуги, како што се театри, музеи, кина, библиотеки и туристички услуги, уживање во пристапот до споменици и локации од национално културно значење (член 30, став 1 (ц))* *Пристап во спортските, рекреативните и туристичките капацитети (Член 31, став 5 (ц)) и пристап до услуги со организирани од рекреативни, туристички и спортски активности (Член 31, став 5 (е))*
****Декларација за олеснување на туристичките патувања (UNWTO,2009)**	*Олеснување на туристичкото патување за лицата со попреченост како суштински елемент на секоја политика за развој на одговорен и одржлив туризам* *Попреченоста треба да претставува интегрален дел од релевантните стратегии за одржлив и да биде дел од туристичките политики и практики.*
****Препораки за пристапен туризам (UNWTO, 2013)**	*Обезбедувањето на безбедна, транспортна, комуникациска и пристапна туристичка дестинација значи обезбедување соодветна дестинациска инфраструктура по која дестинацијата ќе е не само препознатлива но и пристапна за сите, освен лицата со попреченост, подеднакво и постарите па и оние со бебиња.*
***ЕУ Стратегија 2021-2030**	*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. *Промовирање развојот на пристапниот туризам особено во градовите преку наградата Европска престолнина на паметниот туризам.*
****ISO 14785:2014 Туристички информативни канцеларии — Туристички информации и услуги за прием**	*Наменски стандард за во туризмот, но посебен аспект е на следново:* *Воспоставување 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* *Преку овој стандард, целта е да се помогне, таквите канцеларии да станат подостапни 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* *Овој стандард ги користи термините туристичка информативна канцеларија и посетител.*
**** ISO 13009:2015 Туризам и сродни услуги — Барања и препораки за работа на**	*Наменски стандард за во туризмот, но посебен аспект е на следново:* *Ја нагласува важноста плажите да бидат достапни за сите,*

плажа	*наведени се 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.*
***ISO 17049:2013 Пристапен дизајн — Примена на брајово писмо на знаци, опрема и апарати**	*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*
***ISO 23599:2019 Помошни производи за слепи и лица со оштетен вид - Индикатори за тактилни површини за одење**	*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* *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 изградeното опкружување, каде што нема доволно знаци за пронаоѓање на патот или за одредени опасности.*

****ISO 21902:2021 Туризам и сродни услуги — Пристапен туризам за сите — Барања и препораки**	*Наменски стандард за во туризмот, но посебен аспект е на следново:* *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, Туризам и сродни услуги — Пристапен туризам за сите — Барања и препораки**	*Наменски стандард за во туризмот, но посебен аспект е на следново:* *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 има лесно применливи норми, а и е подложен и на констнатно подобрување. Најдобар пристап е неговата постапна примена, а не да се форсира целосно, наеднаш без да се доволно подготвени државите!* *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.*

*** применливост во различни области но извлечено е за применливост во туризмот**

**** целосна применливост во туризмот**

Анализата покажува дека е присутна опфатна меѓународна регулатива која има применливост во сферата на туризмот. Обезбедувањето на дефинираните предуслови

(Опишани во Студијата - Насоки за туристичките чинители во однос на правните барања за обезбедување на пристапни туристички услуги, објекти и капацитети) овозможува соодветна пристапност на лицата со попреченост и им дава еднаква можност во туристичките патувања, престојот, пристапот и уживањето во разновидни спортски, рекреативни и културни содржини во Пелагонискиот регион. На овој начин на лицата со попреченост им се обезбедува правото на сите да имаат еднаков пристап кон овие капацитети и содржини.

3.2. Национални прописи за пристапност со применливост во туризмот

Слично на меѓународната, македонската регулатива за пристапност е во согласност со неа и ги задоволува критериумите што произлегуваат од светските и меѓународните стандарди. Но во функција на оваа студија направена е критичка и квалитативна анализа на документи, прописи и акти што се релевантни за целите на истражувањето. Анализата укажува на присуство на повеќе такви документи што во основа имаат применливост во различни области и сфери на делување за лицата со попреченост, и конкретна применливост во сферата на туризмот и угостителството (табела 2).

Во оваа смисла, според Националната стратегија за изедначување на правата на лицата со инвалидност (2010-2018), како најрелевантен национален стратешки документ на Република Северна Македонија кој предвидува активности за периодот 2010-2018 година во согласност со ООН Конвенцијата за правата на лицата со попреченост, опфатени се активности што треба да им излезат и да ги задоволат потребите на лицата со попреченост. Основно мото на стратегијата е „ништо за нас, без нас“, а фокусот е на овозможување услови и преземање мерки и активности со цел да ги обезбеди правата и да ги задоволи потребите на лицата со инвалидност. Врз основа на елаборираните начела, цели, задачи, мерки и активности што се предвидени да се реализираат во 17 подрачја, достапноста на услуги и помагала; домувањето, мобилноста и пристапноста; учеството во културниот живот;

рекреацијата и спортот се подрачја што се во непосредна врска со утврдувањето на условите за задоволување на потребите за пристапност кон туристички услуги во Пелагонискиот регион. Со оглед дека со оваа стратегија се предвидуваат и условите за обезбедување пристапност треба да се потенцира дека особено важен аспект е обезбедувањето на 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 како и реално обезбедување на пристап до објекти, транспортни услуги и јавни институции и останати услуги, што во овој контекст треба да се и туристичките услуги.

Иако Законот за туристичка дејност и Законот за угостителска дејност немаат прецизирано одредби и услови за обезбедување на услуги што ќе се пристапни за сите, исполнувањето на условите за обезбедување на пристапни туристичко-угостителски услуги е во согласност со одредени подзаконски акти кои ги дефинираат задолжителните предусловиза обезбедување пристаност. Во овој контекст треба да се издвојат следниве: 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 и Правилник за урбанистичко планирање.

Според истиот методолошки пристап за меѓународната регулатива, во табела 2 се издвоени условите кои според овие подзаконски акти треба да бидат исполнети за да се обезбедат пристапни туристичко-угостителски услуги, додека во Студијата „Насоки за туристичките чинители во однос на правните барања за обезбедување на пристапни туристички услуги, објекти и капацитети“ во рамките на Проектот „АЛТЕРТРИП“,

преземени се и детално прикажани условите во горенаведените подзаконски акти што се регулирани за обезбедување на пристапност до туристичко-угостителските услуги.

Табела 2. Конкретна применливост на национална регулатива за пристапност до туристички услуги во Пелагонискиот регион

Институции-Регулатива-Стандарди	**Применливост во туризмот во Пелагонискиот регион**
***Национална Стратегија за изедначување на правата на лицата со инвалидност 2010-2018**	*- Развивање на механизми за достапност до информации и комуникации на лицата со инвалидност;* *- 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;* *- градење собраќајници со спуштени рабници, раскрсници со звучни семафорски уреди, со тактилни површини за слепите лица, како и звучни и виузуелни 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 меѓоградскиот 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.* *- Обезбедување пристап до информациите и комуникациите за сите лица со инвалидност* *- 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.*
****Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност**	*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.*
****Правилник за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност**	*Прилог I Категоризација на хотели-хотели, пансиони и мотели:* *- 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. Во овој прилог 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.*

	Прилог II Категоризација на туристички апартмани и резиденции: *- 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.*
****Правилник за техничките карактеристики и димензиите на патеката на движење на лицата со телесен инвалидитет и лицата со оштетен вид**	*Наменски правилник за обезбедување услови за движење на овие лица чија применливост треба да овозможи подобри услови за движење во туристичките дестинации.*
****Правилник за начинот на обезбедување непречен**	*Наменски правилник за обезбедување услови за непречен пристап и непречено движење чија применливост треба*

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	*да овозможи подобри услови за движење во пристапни објекти во туристичките дестинации. Особено е важно да се применуваат ознаките за пристапност со кои се означуваат применетите елементи за пристапност во објектите за трговија, угостителство и/или туристичка намена, објектите за поштенска и/или телекомуникациска намена, објектите за давање на услуги во промет со пари и др. финансиски услуги, администрација и сл. намена, здравствено-социјална и рехабилитациона намена, културна намена, сообраќајна намена, спортска и рекреативна намена, површини за јавна намена и останати намени.*
***Правилник за урбанистичко планирање**	*Стандарди за мобилност и пристапност за лицата со попреченост за да се надминат урбаните бариери и да се обезбеди функционална 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. Ова се однесува 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.*

*** применливост во различни области но извлечено е за применливост во туризмот**

**** целосна применливост во туризмот**

Анализата покажува дека регулативата што ја третира пристапноста опфаќа бројни прописи и акти кои поопширно или конкретно се однесуваат на оваа сфера во Република Северна Македонија. Аналогно, истите се однесуваат на Пелагонискиот регион. Сите тие подеднакво ги инкорпорираат постулатите на еднаквост, недискриминација, почитување и грижа за лицата со попреченост. Сепак треба да се напомени дека презентираните шест подзаконски акти најконкретно ја регулираат оваа проблематика, и во најголем обем можат да се применуваат во сферата на обезбедување на пристапни туристичко-угостителски услуги на лицата со посебни потреби во регионот.

4. Пристапни туристички капацитети и услуги во Пелагонискиот регион - реална применливост

Квантитативната и квалитативната анализа за туристичките капацитети во Пелагонискиот регион ги опфаќаат угостителско-сместувачките капацитети, туристичките агенции и останатите капацитети и институции со културни, рекреативни, спортски, едукативни и информативни содржини што се во функција на туризмот во овој простор. Според преземените и обработените податоци од Државниот завод за статистика(www.stat.gov.mk) во 2020 година во Република Северна Македонија од вкупно 2124 деловни единици во угостителството, 155 или 7,3% се наоѓаат во Пелагонискиот регион. Спроведената анализа покажува дека сместувачки капацитети како дел од угостителските објекти претставуваат базичен фактор за развој на туризмот во туристичките дестинации. Затоа нивната анализа треба да се разгледа од аспект на структурата на сместувачките капацитети во Пелагонискиот регион според нивната застапеност во општините. Овој индикатор укажува на расположливоста на поедини просторни целини во Пелагонискиот

регион со угостителски капацитети, и е основа за идна анализа на нивните услови за обезбедување пристапни туристички услуги.

Според последниот Попис на угостителските капацитети во Република Северна Македонија спроведен во 2016 година (Државен завод за статистика на Република Македонија, 2016) од вкупно 4378 угостителски објекти и дуќани во Република Северна Македонија, 389 или 8,9% се наоѓаат во Пелагонискиот регион (табела 3). Во Пелагонискиот регион се наоѓаат 103 односно 18,1% објекти за сместување од вкупно 570 сместувачки капацитети во рамките на угостителските објекти на Република Северна Македонија.

Табела 3. Преглед на попишани угостителски објекти, дуќани и објекти за сместување во Пелагонискиот регион (број и структура)

Регион/Општина	Угостителски објекти, дуќани			Објекти за сместување			
	Број	%	% од РМ	Број	%	% од РМ	Сместув. капац. во однос на угостител. објекти
Пелагониски регион	**389**	100	8,9	**103**	100	**18,1**	**26,5**
Битола	256	42,6	3,8	44	42,7	7,7	26,5
Демир Хисар	26	4,9	0,4	1	1	0,2	5,3
Долнени	16	2,5	0,2	-	-	-	-
Кривогаштани	7	2,1	0,2	-	-	-	-
Крушево	22	5,7	0,5	16	15,5	2,8	72.7
Могила	8	2,1	0,2	-	-	-	-
Новаци	3	0,8	0,1	1	1	0,2	33,3
Прилеп	128	32,9	2.9	14	13,5	2,5	10,9
Ресен	25	6,4	0,6	27	26,2	4,7	108

Извор: Државен завод за статистика на Република Македонија (2016), Попис на капацитетите во угостителството во Република Македонија -2016, Скопје

Најголем дел од угостителските објекти, дуќани и сместувачките објекти во регионот се наоѓаат во Битола, од кои 42,6% од угостителските објекти и дуќани а 42,7% од објектите за сместување. Сместувачките капацитети учествуваат со 26,5% во однос на другите угостителски објекти. Ваквата концентрираност укажува дека во Битола постои најголема

понуда која е во согласност со побарувачката за туристички услуги од странски и домашни гости. За разлика од Битола, Прилеп располага со само 14 објекти за сместување, што претставува 13,5% од капацитетите во регионот. Ваквата состојба укажува на фактот дека во оваа општина има простор за инвестиции во овој сектор со што ќе можи да се привлечат повеќе гости. Но според бројот на угостителски објекти и дуќани учествува со 32,9% што е 1/3 од вкупниот број угостителски објекти и дуќани. Понатаму следи Ресен, со евидентирани 27 објекти за сместување што е скоро 2 пати повеќе од сместувачките капацитети во Прилеп и претставуваат 8% повеќе од другите угостителски објекти. Тоа ја покажува туристичката предиспонираност на оваа општина за развој на туризмот покрај Преспанското Езеро. Податоците во табела 3 укажуваат на слабости на туристичката и сместувачко угостителска понуда во Крушево со само 22 попишани угостителски објекти и дуќани, и само 16 објекти за сместување. Со оглед на разновидноста на природни и културни туристички вредности во овој град, учеството од 15,5% во вкупните сместувачки капацитети во регионот е релативно мало со што се намалува конкурентноста на Крушево како дестинација со потенцијали за развој на зимски, активен, културен и пристапен туризам. Останатите општини во регионот (Демир Хисар, Новаци Долнени, Кривогаштани и Могила) воопшто немаат или имаат само по еден евидентиран сместувачки капацитет.

Од посебен интерес за оваа Студија се добиените сознанија од спроведеното истражување во рамките на Студијата за постоењето на достапни туристички услуги и капацитети во Пелагонискиот регион. Најголем дел од деловните угостителско-туристички единици во регионот претставуваат комбинација од сместувачки капацитети и капацитети за храна и пијалоци. Доминира обемот на сместувачките капацитети кои располагаат со 10 до 20 соби што претставуваат капацитети од помал обем. За жал многу е мал бројот на капацитети кои располагаат со соби за лица со попреченост. Резултатите од спроведеното истражување покажуваат дека околу 25% од сместувачките капацитети во регионот немаат соби за лица со попреченост. Само 5% од капацитетите располагаат со повеќе од 4 соби/апартмани, а по 10% со по 1 или 2 соби/апартмани. Воочливо е дека 85,7% од капацитетите се со внатрешна површина помала од 100м^2 што укажува на мали капацитети. *Ако се има предвид Правилникот за*

услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност според кој 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

и ако се има предвид дека повеќе од овие објекти како што е констатирано во гореспоменатата Студија за проценка на постоечките достапни туристички услуги и капацитети во Пелагонискиот регион функционираат по 15 години и повеќе, тогаш ваквата ситуација е одраз на реалната состојба со условите за пристапност во сместувачките капацитети во регионот.

Слично се однесува и на состојбата со отсуството на рампи, автоматски врати, држалки и електропрекинувачи на пониска височина, затоа што задолжителноста да се исполнат овие услови во новите изградени објекти е после 2006 година и тоа со капацитет од 100 и повеќе апартмани за блоковите и целините.

Освен што има најголем број на сместувачки капацитети кои располагаат со 10 до 20 соби/апартмани, доста е голем бројот на капацитети кои се со помалку од 10 соби/апартмани (20%). По 15% се капацитети кои имаат од 21-30 соби/апартмани и повеќе од 40 соби/апартмани. Бидејќи ваквиот обем на капацитети не претпоставува задолжително исполнување на услови за пристапност евидентно е отсуството на овие услови.

Имајќи ги во предвид условите што треба да се обезбедат за да може лицата со попреченост да ги користат услугите во туристичките капацитети, реалната состојба во Пелагонискиот регион укажува дека има недостиг или отсуство на вакви услуги и капацитети во овој простор како потенцијална туристичка дестинација за пристапен туризам. Постои свест за важноста да се овозможат услови за пристапност но таа е најчесто поврзана со перцепцијата дека треба да се обезбеди простор за движењето

со колички и во повеќето случаи тие не се во согласност со стандардите. Резултатите од спроведеното истражување за постоење на соодветни услови за пристапност на лица со попреченост или со намалена подвижност на влезот во угостителско-сместувачките капацитети покажуваат дека во 19% од капацитетите нема такви услови затоа што влезот е пристапен бидејќи нема висински разлики и други пречки; 9,5% нема иако има висински разлики и други пречки; 23,8% има рампа; 4,8% имаат механички начини за надминување на влезните пречки а 42,9% имаат други предвидувања за обезбедување соодветни услови за пристапност.

Посебно место за паркирање за лица со попреченост во паркинг просторите на капацитетите е обезбедено од 33,3% додека 57,1% немаат посебни места на паркинзите за лица со попреченост а 9.5% воопшто не располагаат со сопствен паркинг простор. Ваквата состојба е загрижувачка бидејќи претставува голема бариера за лицата со попреченост да ги посетуваат овие капацитети. Слична е состојбата со лифтовите како важно помагало за обезбедување пристапност во капацитетите бидејќи во 71,4% од капацитетите нема лифтови, а само 9,5% од капацитетите располагаат со лифтови кои се со соодветна големина и контролните табли пред и во лифтската кабина се на соодветна височина:90-120 см од подот. Останатите капацитети се со лифтови што не се изведени според стандардите за пристапност.

Во поглед на исполнување на условите за обезбедување тоалети за лицата со попреченост 23,8% од вработените не се запознати со оваа законска обврска 14,3% немаат бидејќи сметаат дека не е предвидено со закон што всушност укажува дека околу 1/3 од вработените во туристичките капацитети не се запознати со регулативата што се однесува на обезбедување услови за пристапност. Односно, доста голем е процентот на вработените или сопствениците кои не се свесни за законската регулатива за обезбедување услови за пристапност за лицата со попреченост и/или со намалена подвижност. За жал само 4,8% се изјасниле дека многу добро се запознати со регулативата за оваа област. Ваквата состојба е алармантна и укажува дека треба да се посвети внимание во нејзино надминување преку спроведување активности за

подигнување на свеста за ова прашање. Всушност вработените сметаат дека е значајно да имаат подобро знаење за услужување на лицата со попреченост или намалена подвижност, но сепак околу 43% од нив сметаат дека имаат средно знаење по однос на нивната способност да ги услужуваат овие лица. Обуката на вработените за подобрување на нивните способности и знаења да ги опслужуваат овие лица треба да придонеси кон подобрување на ваквата состојба бидејќи околу 2/3 од нив, или 66,7% воопшто не присуствувале на обуки или слични едукативни активности за пристапност за лицата со попреченост и/или намалена подвижност и нивно опслужување со туристички услуги и содржини.

Слично на угостителско-сместувачките капацитети и другите туристички капацитети, кои како што беше наведено на почетокот од оваа тема се институции со културни, рекреативни, спортски, едукативни и информативни содржини, не ги задоволуваат и во најголема мерка не ги применуваат стандардите за пристапност согласно законската регулатива. Многу малку се оние кои имаат посебно приспособени програми за посетители со попреченост, а уште помалку кои имаат содржини приспособени за посебни видови попреченост како нпр. оштетен слух, говор или глас. Позитивен пример е Музејот во Битола во кој има понудени содржини за лицата со оштетен вид да се стекнат со тактилно искуство и аудио нарации за некои од експонатите. Исто така за лицата со оштетен слух, говор и глас овозможени се видеа на знаковен јазик. Но ова е премалку како понуда со содржини за пристапен туризам во Пелагонискиот регион имајќи предвид дека регионот располага со завиден број на музеи, галерии, театри, спомен куќи и други културни институции кои имаат богати содржини во своите поставки. Препорака е ваквиот пример да го следат и другите институции за што е потребно да се посвети внимание и на обука на вработените во овие институции да се оспособат да работаат со лицата со попреченост и/или намалена подвижност и поголемо почитување и целосно применување на регулативата за попреченост. Иако скоро 2/3 од институциите се посетувани од лица со попреченост сепак имаат потреба од интервенции во просторите и содржините во функција на обезбедување подобра пристапност но и промоција и видливост како пристапни институции.

Уште еден, многу важен аспект за Пелагонискиот регион како пристапна туристичка дестинација е неговата комуникативност која беше спомената во точка 2 од оваа Студија каде се елабориаа потенцијалните за негов развој како пристапна туристичка дестинација. Во овој контекст треба да се напомени дека постојат многу недостатоци што треба да се надминат и отстранат во поглед на комуналната уреденост, сообраќајната сигнализација и транспортната пристапност во општините и нивното окружување за да бидат во функција на подобрена пристапност за сите посетители. На тој начин ќе се надмини моменталната состојба која се карактеризира со очигледна недоволна или отсуство на имплементација на правната регулатива за пристапност за лица со попреченост во Пелагонискиот регион. Со тоа ќе се овозможи развој и подобрување на состојбата кај одредени туристички капацитети, институции и атрактивности во регионот, ќе се овозможи полесна пристапност и движење на посетителите со попреченост, но и препознатливост на Пелагонија како пристапна туристичка дестинација.

1. Заклучоци и препораки

Развојот на пристапен туризам во Пелагонискиот регион е во непосредна врска со почитување и примена на регулативата кој ги дефинира предусловите за да може на лицата со посебни потреби да им се овозможи користење на пристапни туристички услуги. Пристапноста треба да е застапена во угостителско-туристичките објекти како непосредни даватели на пристапни услуги, во локалитети кои имаат културни, спортски и рекреативни содржини, јавни установи и други институции кои даваат услуги и производи за сите лица а посебно со попреченост. Затоа е неопходно да се примеуваат прописите што ја третираат сферата на пристапност имајќи во предвид дека е неопходно да се обезбедат производи и услуги што ќе се врз основа на концептот „Универзален дизајн“ за да можат да се користат во најголема мера од сите кои престојуваат или го посетуваат овој регион.

Следниве заклучоци и препораки произлегуваат врз основа на спроведената анализа на наодите кои се однесуваат на утврдување на прописите во однос на правните барања за

обезбедување на пристапни туристички услуги, и на проценка на постоечките достапни туристички услуги и капацитети во Пелагонискиот регион:

1. **Пристапниот туризам е туризам кој ќе овозможи Пелагонискиот регион како туристичка дестинација да е достапна за сите луѓе, без оглед на нивните физички или интелектуални ограничувања, попречености или возраст.** Обезбедувањето на туристички услуги и капацитети кои ќе ги задоволат потребите на туристите со попреченост ќе го направи регионот дистинктивна и препознатлива на туристичкиот пазар туристичка дестинација.

   Препорака: Преку пристапниот туризам кој се раководи од мотото „туризам за сите" треба да се создадат услови во Пелагонискиот регион за остварување на ова право преку овозможување на еднакво, рамноправно и недискриминирано учество на секој во туристичките патувања.

2. **Пристапниот туризам претставува можност за селективност, при што попреченоста со специфичностите во потребите и барањата ќе бидат основите и правците во кој ќе се развива овој вид на туризам во Пелагонискиот регион.** Преку него се истакнува социјалниот карактер на туризмот бидејќи се обезбедуваат еднакви можности за вклучување на секого во туризмот врз рамноправна основа со почитување на различностите. Овој туризам добива сѐ поголемо значење бидејќи подразбира вклучување на лицата со различни видови на попреченост во туристичките текови.

   Препорака: Потребна е поголема посветеност на сите чинители на туризмот во регионот кон обезбедување услови за пристапен туризам, прво почнувајќи од подигнување на свеста за значењето на пристаптноста во угостителско-туристичките, културните, рекреативните, спортските, едукативните, комуникативните, информативните, транспортните и други капацитети во туризмот, а потоа преземање на конкретни активности за обезбедување на пристапност за да може регионот да биди пример регион кој е пристапен за сите посетители. На овој начин Пелагонискиот регион ќе се развие како туристичка

дестинација со можности за подеднакво доживување на нејзините туристички содржини преку отстранување на бариерите за пристапност.

3. **Пристапниот туризам во Пелагонискиот регион треба да придонесе во подобрување на содржината на престој на сите туристи во регионот како и на оние кои имаат посебни потреби или попреченост**. На тој начин ќе се придонеси кон поинтензивно вклучување и афирмирање на локалитетите и објектите, како и различните урбани и рурални целини во туристичката понуда на регионот.

   Препорака: Во функција на искористување на туристичките потенцијали голем број од засегнатите страни треба да се вклучат во развој на пристапен туризам. Туристичките производи и услуги што ќе се креираат за ваква намена ќе овозможат диверзификација на приходите и подобрен социокултурен развој на регионот со што пристапноста не ќе претставува потешкотија или бариера како што е сега, туку предност за развој на туризмот.

4. **Пристапниот туризам треба да се афиримира како препознатлива содржина на Пелагонискиот регион**. Ова може да се постигне само со комплексен и креативен пристап во развојот на овој вид туризам кој треба да се надополнува и поврзува со различни видови туризам базирани на селективност како нпр културен.

   Препорака: Да се овозможи креирање на комплексна туристичка понуда на регионот и негово промовирање во меѓународни рамки како туристичка дестинација пристапна за сите. Кон ова ќе придонеси добрата комуникативност на Пелагонискиот регион што му овозможува контактибилност со различните просторни целини.

5. **Примената на соодветна регулатива за обезбедување на пристапни туристички услуги претставува значајна одговорност не само за давателите на такви услуги во Пелагонискиот регион, но и пошироко во национални и меѓународни рамки**. Од посебно значење е обезбедување на пристапни услуги за лицата со попреченост поради што бројни меѓународни институции и организации

посветуваат должно внимание на овие аспекти па регулативата во оваа област има глобална димензија која ги обврзува сите земји од светот, вклучувајќи ја и Република Северна Македонија.

Препорака: Бидејќи националната регулатива е усогласена со нив и обезбедува соодветни акти што ја регулираат проблематиката поврзана со пристапноста која има апликативност и во сферата на обебедување пристапни туристички капацитети и услуги, неопходно е таа да се применува реално во праксата што претставува очигледен недостиг.

6. **Постојат бројни прописи што се однесуваат на регулирање на пристапноста во Република Северна Македонија, но постои и недостиг и отсуство на примена на пропишаните одредби и стандарди за обезбедување на пристапност** Регулативата која се однесува на пристапноста е составена од многубројни прописи и акти кои се во согласност со меѓународните стандарди и прописи, ЕУ стандардите и прописите, и се применува согласно националните законски рамки. Во овој контекст постојат законски и подзаконски акти кои се однесуваат на исполнување на потребите и барањата за пристапност на лицата со попреченост. Посебно треба да се споменат Правилниците кои се однесуваат на следново: 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; и Правилник за урбанистичко планирање. И покрај тоа што овие акти прецизно ја регулираат проблематиката за која се наменети, и се креирани и усогласени да може да се применуваат во дефинираните услови сепак нивната примена не ги

задоволува реалните потреби за обезбедување услови за пристапност при што се наидува на бариери за користење на услугите во објектите кои обезбедуваат угостителско-туристички услуги и други услуги поврзани со пристап и движење на лицата со попреченост во објекти за таква намена. Иако македонската регулатива е во согласност со меѓународната, и иако е сеопфатна и конкретно дефинирана сепак недостига нејзина соодветна и целосна примена.

Препорака: Бидејќи се идентификувани недоволното и/или отсуство на знаење и недостатокот на информации кај сопствениците, менаџерите и вработените за прописите што ја регулираат оваа проблематика; незадолжителната обврска за исполнување на минималните технички услови за угостителско-сместувачките и другите туристички капацитети и институции поврзано со обемот на капацитетите и времето на градбата; недоволно финансиски средства; недоволниот внатрешен и/или надворешен простор за обезбедување пристап на лицата со попреченост, овие состојби треба да се надминат, променат и/или подобрат преку соодветни активности како што се: обуки, работилници, трибини, дебати и кампањи.

7. **Во Пелагонискиот регион доминираат сместувачки капацитети кои располагаат со 10 до 20 соби што претставуваат капацитети од помал обем.** Најголем дел од деловните угостителско-туристички единици во регионот претставуваат комбинација од сместувачки капацитети и капацитети за храна и пијалоци. Многу е мал бројот на капацитети кои располагаат со соби за лица со попреченост. Согласно Правилникот за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност според кој 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., а како што е констатирано дека капацитетите во Пелагонискиот регион функционираат по 15 години и повеќе, тогаш ваквата ситуација е одраз на реалната состојба со условите за пристапност во сместувачките капацитети во регионот. Токму поради тоа лицата со попреченост се соочуваат со потешкотии во пристапот и користењето на услуги во туристичките капацитети во регионот.

Препорака: Да се овозможат услови за овие капацитети за доградба/преуреденост на соодветни простори/простории што ќе овозможат подобра пристапност но да не наштетат во обемот на просторот, преку различни фондови (проекти, донации, програми за соработка) и соодветни експертизи и консултации.

8. **Имајќи ги во предвид условите за обезбедување пристапни туристички капацитети и услуги, реалната состојба во Пелагонискиот регион укажува дека има нивен недостиг или отсуство во овој простор како потенцијална туристичка дестинација за пристапен туризам**. Во поглед на обезбедување на соодветен паркинг простор за лица со попреченост во паркинг просторите на капацитетите во само околу 1/3 од нив имаат обезбедено такви простори, додека останатите немаат посебни места на паркинзите за лица со попреченост или воопшто не располагаат со сопствен паркинг простор. Ваквата состојба е загрижувачка бидејќи претставува голема бариера за лицата со попреченост да ги посетуваат овие капацитети. Слична е состојбата со соодветни лифтови за обезбедување пристапност во капацитетите, а ако се има во предвид факто дека над 70% од капацитетите немаат ова е уште една многу голема бариера за пристапност.

   Препорака: Да се овозможат услови од овие капацитети за проширување/ преуреденост на соодветни простори што ќе овозможат подобра пристапност.

9. **Постои одредено ниво на свест за важноста да се овозможат услови за пристапност, подеднакво како кај менаџерите, соспствениците или управителите, така и кај вработените.** Но таа свест е најчесто поврзана со перцепцијата дека треба да се обезбеди простор за движење за лицата со инвалидитет кои користат колички, а за жал во повеќето случаи тие простори не се во согласност со стандардите. Освен во мал број на случаи, отсуството, недостигот или несоодветниот пристап претставуваат бариера за лицата со попреченост. Всушност многу е ниско нивото на знаење кај вработените за обврските и за условите за обезбедување соодветна пристапност во нивните капацитети и институции. Ваквата состојба е алармантна и треба да се надмини.

Препорака: Спроведување активности за подигнување на свеста за ова прашање во форма на обуки, работилници или трибини со што ќе се придонеси кон надминување на потешкотиите и бариерите со кои се соочуваат лицата со попреченост во Пелагонискиот регион.

10. **Освен угостителско-сместувачките капацитети, исто така и другите туристички капацитети и институции со културни, рекреативни, спортски, едукативни и информативни содржини, не ги задоволуваат и во најголема мерка не ги применуваат стандардите за пристапност согласно законската регулатива.** За жал, многу малку се оние кои имаат посебно приспособени програми за посетители со попреченост, а уште помалку кои имаат содржини приспособени за посебни видови попреченост како нпр. оштетен слух, говор или глас.
    Препорака: Се препорачува бројните музеи, галерии, театри, спомен куќи и други културни институции од Пелагонискиот регион кои имаат богати содржини во своите поставки да посветат внимание на воведување вакви содржини. Исто така треба да се обезбедат соодветни услови за движење низ овие институции со почитување и целосно применување на регулативата за попреченост. На овој начин пристапност не ќе биде бариера или тешкотија за нивна посетеност, туку напротив ќе претставува можност и предност за да се посетат.

11. **Комуналната уреденост, сообраќајната сигнализација и транспортната пристапност во општините и нивното окружување треба да бидат во функција на подобрена пристапност за сите посетители.** Комуникативноста и мобилноста низ Пелагонискиот регион треба да претставува предност а не тешкотија и бариера. **Препорака:** Ваквите потешкотии и бариери можат да се надминат доколку се изготви план со активности во функција на надминување и отстранување на многу недостатоци по ова прашање. Ова ќе овозможи да се надмини моменталната состојба и ќе обезбеди услови за полесна пристапност и движење на сите посетители, но посебно на оние со попреченост низ целиот регион.

12. **Креирањето на пристапна туристичка понуда не треба да е само дел од понудата на туристичките бизниси, туку, многу повеќе, таа е севкупна понуда на ниво на дестинација.** Тука посебно е важна улогата на локалната самоуправа која во склоп на своите надлежности, а заедно во соработка со Центарот за развој на Пелагонискиот плански регион, локалните, регионалните и централните институции од областа на образованието, здравството, комуналните услуги, културните, спортските и други институции и организации, невладини граѓански организации и друштва, треба да придонеси во создавање на објективни услови, почитување на позитивната законска регулатива (како што се отстранување на бариерите не само архитектонските туку исто така комуникативните и информациските) и правилен пристап во организирањето, овозможувањето и обезбедувањето на предуслови за развој на туризам за лица со попреченост. Затоа при планирање и реализација на инфраструктурни и комунални решенија, институционални објекти и настани (културни, спортски, манифестации, фестивали и сл.) треба да се обезбедат услови што ќе овозможат отстранување на бариерите и потешкотиите за пристапност и достапност низ Пелагонискиот регион не само за туристите со попреченост но и за своите граѓани со попреченост.

    Препорака: Подобрување и/или зајакнување на соработката на споменатите чинители во регионот во насока на обезбедување подобри услови за пристапност.

13. **Моменталната состојба во поглед на пристапноста на Пелагонискиот регион како туристичка дестинација се карактеризира со очигледен недостиг на соодветна имплементација на правната регулатива, реално отсуство на пристапни туристички капацитети и услуги за лица со попреченост.**

    Препорака: Неопходна е зголемена свест за нејзина примена. За да се постигне тоа и да овозможи развој и подобрување на состојбата кај угостителско-туристичките капацитети, институциите и атрактивности во регионот, и да се намалат и/или отстранат бариерите и потешкотиите неопходно е да се искористат препораките и да се имаат во предвид пред сè стратешките документи на Светската туристичка

организација која многу сериозно е посветена на пристапноста во туризмот и Европската мрежа за пристапен туризам преку примери на добра практика за пристапни туристички дестинации (како прилози на оваа студија се најзначајните документи во кои се даваат препораки како де се делува за да се создаат услови за развој на пристапен туризам, и примерите на добра практика). На овој начин ќе се овозможи полесна пристапност и движење на посетителите со попреченост, но и препознатливост на Пелагонија како пристапна туристичка дестинација.

&

Пристапниот туризам заслужува посебно внимание затоа што со неговиот развој ќе се подобри квалитетот на живеење на лицата со попреченост и нивно рамноправно учество во сите сфери на општествено живеење. Но најголем предизвик за дестинациите претставува како да се отстранат потешкотиите и бариерите за да се обезбедат пристапни туристички услуги за сите. Овој предизвик може да се надмини само со подигнување на свеста на туристичките работници, локалното население и надлежните институции дека пристапноста е важна за сите нас без разлика кој каква улога имаме во нашето окружување и со почитување на прописите и стандардите за озовможување пристапност за сите. Бидејќи многу е тесна линијата кон попреченоста.

Пристапниот туризам како и сите други видови туризам треба да овозможи задоволување на желбите, интересите и барањата на лица со попреченост како туристи, но она што е важно е дека туристичките работници и давателите на услуги на лица со попреченост треба соодветно да се обучат и да ги приспособат туристичките услуги и своите капацитети кон потребите на овој вид на туристичка клиентела.

Охрид, Клучен ескперт за туризам

14.08.2022 Проф.др.Иванка Нестороска

Извори на податоци:

1. European disability forum, https://www.edf-feph.org/newsroom-news-how-many-persons-disabilities-live-eu/
2. European Union (2021), Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030, PDF ISBN 978-92-76-30867-6 doi:10.2767/31633 KE-02-21-257-EN-N
3. EUROSTAT, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing
4. https://makstat.stat.gov.mk/PXWeb/pxweb/mk/MakStat/MakStat_TirizamUgostitel_Ugostitelstvo/125_Ugos_Reg_KapVraPr_ml.px/table/tableViewLayout2/?rxid=46ee0f64-2992-4b45-a2d9-cb4e5f7ec5ef
5. https://www.iso.org/standard/52329.html
6. https://www.iso.org/standard/55038.html
7. https://www.iso.org/standard/58086.html
8. https://www.iso.org/standard/72126.html
9. https://www.iso.org/standard/76106.html
10. World Tourism Organization (2009), 'Declaration on the Facilitation of Tourist Travel', UNWTO Declarations, volume 19, number 3, UNWTO, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.2009.19.03
11. World Tourism Organization (2013), Recommendations on Accessible Tourism, UNWTO, Madrid
12. World Tourism Organization (2020), Framework Convention on Tourism Ethics, UNWTO, Madrid, DOI: https://doi.org/10.18111/9789284421671
13. World Tourism Organization, https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422296
14. World Tourism Organization, https://www.unwto.org/news/unwto-presents-accessibility-and-inclusive-tourism-development-compendium-of-best-practices
15. World Travel and tourism Council (2021), INCLUSIVE & ACCESSIBLE TRAVEL GUIDELINES

16. Државен завод за статистика на Република Македонија (2016), ПОПИС НА КАПАЦИТЕТИТЕ ВОУГОСТИТЕЛСТВОТО ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА, Скопје
17. Државен Завод за статистика на Република Северна Македонија (2022), https://makstat.stat.gov.mk/PXWeb/pxweb/mk/MakStat/MakStat TirizamUgostitel Turizam TuristiNokevanja/225_Turizam_Reg_TurNokMes_ml.px/table/tableViewLayout2/?rxid=46ee0f64-2992-4b45-a2d9-cb4e5f7ec5ef
18. Министерство за економија (2016) , Закон за туристичка дејност, https://economy.gov.mk/Upload/Editor_Upload/zakon%20za%20turisticka%20dejnost/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%20%D0%B7%D0%B0%20%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D0%B4%D0%B5%D1%98%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BD%20(53-16).pdf
19. Министерство за економија (2016) , Закон за угостителска дејност, https://economy.gov.mk/Upload/Editor_Upload/zakon%20za%20ugostitelska%20dejnost/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%20%D0%B7%D0%B0%20%D1%83%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D0%B4%D0%B5%D1%98%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BD%20(71-16).pdf
20. Министерство за труд и социјална политика на Република Северна Македонија (2010), НАЦИОНАЛНАСТРАТЕГИЈА ЗА ИЗЕДНАЧУВАЊЕ НА ПРАВАТА НА ЛИЦАТА СО ИНВАЛИДНОСТ (РЕВИДИРАНА) 2010-2018, https://mtsp.gov.mk/WBStorage/Files/FINALNA%20Revidirana%20Nacionalna%20Strategija.pdf
21. Организација на Обединетите Нации (2006).Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol (A/RES/61/106) was adopted on 13 December 2006 at the United Nations Headquarters in New York
22. Правилник за минимално-технички услови за вршење на туристичка дејност, Службен весник на Република Македонија бр. 16/2006

23. Правилник за минимално-технички услови за вршење на угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 44/2013
24. 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
25. 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
26. Правилник за услови за категоризација на објекти за вршење угостителска дејност, Службен весник на Република Македонија, бр. 16/2006, 87/12, 41/13.
27. Центар за развој на Пелагониски плански регион (2022), Програма за развој на Пелагонискиот плански регион 2021-2026, Битола