



REPUBLIKA HRVATSKA

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom

Broj: POSI-2.7.2.-1068/25-11-01

Zagreb, 9. lipnja 2025. godine

PREMA DOSTAVNOJ LISTI

Predmet: Uloga jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u osiguravanju pristupačnosti turističke ponude za osobe s invaliditetom
- preporuka, dostavlja se

Poštovani,

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom je neovisno tijelo koje štiti, prati i promiče prava i interese osoba s invaliditetom, te institucija koja je dužna i ovlaštena predlagati poduzimanje mjera usmjerenih na unapređenje kvalitete življenja osoba s invaliditetom. S tim u vezi, ovim putem ukazujemo na izazove i prepreke s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom koje kao turisti žele uživati u turističkoj ponudi u različitim krajevima Republike Hrvatske te upućujemo preporuke o mjerama i aktivnostima kojima donositelji odluka na lokalnoj i regionalnoj razini mogu doprinijeti svladavanju istih.

Naime, pritužbe koje kontinuirano zaprimamo, kao i saznanja i iskustva stečena kroz komunikaciju s osobama s invaliditetom, udrugama i stručnjacima iz turističkog sektora, ukazuju na to da se turist s invaliditetom s prvim izazovom susreće već prilikom planiranja putovanja i boravka na nekoj destinaciji, s obzirom da informacije o pristupačnosti smještajnog objekta, ali i ostalih sadržaja na željenoj destinaciji još uvijek nisu dostupne u mjeri u kojoj bi trebale biti, a i dalje se susrećemo s pogrešnim i nepotpunim informacijama koje, osim što otežavaju planiranje, često osobe s invaliditetom dovode u neugodne situacije. Kada se eventualno i pronađu informacije o razini pristupačnosti smještajnih objekata, one ukazuju na to da većinu još uvijek karakteriziraju prepreke u prostoru koje onemogućavaju kretanje (npr. visoki pragovi, stepenice, nepostojanje dizala ili pristupačne kosine, nepristupačan krevet, neadekvatne površine za kretanje, nepostojanje pristupačno uređenoga parkirališnog mjesta i sl.), a tamo gdje pristupačan smještaj postoji, najčešće se radi o skupljem hotelskom smještaju. Osim smještaja, poseban izazov za turista s invaliditetom je pronalazak pristupačnog prijevoza, kako onog kojim će doći do destinacije, tako i javnog prijevoza na samoj destinaciji. Neravno pravljen položaj osoba s invaliditetom u odnosu na ostale turiste ogleda se i u brojnim preprekama koje onemogućavaju uživanje u svim turističkim sadržajima i uslugama koji su dostupni turistima bez invaliditeta, a tu prije svega izdvajamo nepristupačne plaže, kupališta i bazene, prepreke na javnim površinama, otežan a često i potpuno nepristupačan prilaz znamenitostima, a potpuno pristupačni objekti ugostiteljske i trgovačke namjene i pristupačni javni sanitarni čvorovi još uvijek su više iznimka nego pravilo. Zaprimiteljne pritužbe upozoravaju kako se i dalje često za elemente pristupačnosti javnim sadržajima odabiru neprimjerena rješenja, a učestale su i pritužbe na kvarove i neodržavanje istih. Takve pritužbe najčešće se odnose na korištenje koso podiznih platformi na

otvorenim prostorima, na zaključane pristupačne sanitarne čvorove ili prenamjenu istih u skladišta za opremu, na nepropisno izgrađena parkirališna mjesta za vozila osoba s invaliditetom i sl. Kada se odabiru rješenja za osiguranje pristupačnosti, i dalje se često zanemaruju prilagodbe za osobe s oštećenjem vida i sluha (npr. natpisi na Brailleovom pismu, taktilni indikatori, glasovni vodiči, reljefni prikazi i različiti interaktivni sadržaji), a roditelji djece s teškoćama u razvoju ukazuju i na potrebu prilagodbi prostora i sadržaja (npr. igraonica, igrališta, parkova i sl.) kako bi njihova djeca, neovisno o vrsti i težini oštećenja mogla uživati u turističkoj ponudi destinacije. Na doživljaj i zadovoljstvo turista uvelike utječu odnos, način komunikacije i ponašanje turističkih djelatnika, stoga je nepoznavanje potreba i specifičnosti koje proizlaze iz pojedine vrste invaliditeta također prepreka koja osobe s invaliditetom kao turiste stavlja u neravnopravan položaj u odnosu na ostale.

Opisani izazovi i prepreke ukazuju kako unatoč tome što je turizam značajan pokretač gospodarstva u gotovo svim krajevima Republike Hrvatske, još uvijek su prisutne predrasude i stereotipi zbog kojih pristupačnost turističke ponude turistima s invaliditetom nije na zadovoljavajućoj razini. Zbog toga, ne samo da se osobe s invaliditetom isključuju iz turističkih iskustava i diskriminiraju u odnosu na ostale turiste i građane, već se i propušta prilika za gospodarski rast kroz razvoj inkluzivne ponude, s obzirom da pristupačan turizam može postati ključna konkurentna prednost destinacije, poboljšati kvalitetu usluge te osigurati dugoročnu održivost. Zanemarivanjem potencijala turizma pristupačnog osobama s invaliditetom propušta se prilika privlačenja najveće manjinske skupine turista na svijetu koja prema brojnim istraživanjima često putuje i koja ima reputaciju "vjernih gostiju" koji se vole vraćati na destinacije na kojima budu zadovoljni uslugom i razinom pristupačnosti, a atraktivnim ih čini i činjenica da često putuju "izvan sezone" i u pravilu ostvaruju veći broj noćenja u pojedinoj destinaciji. Također, inkluzivnom turističkom ponudom destinacija postaje atraktivnija i privlačnija ne samo turistima s invaliditetom, nego i drugim kategorijama gostiju kao što su obitelji s malom djecom, obitelji s više djece, starije osobe, osobe koje imaju privremene teškoće u kretanju i dr.

Kontinuiranim praćenjem i analiziranjem mjera i aktivnosti koje se donose i provode s ciljem osiguravanja pristupačne turističke ponude, uočavamo kako je Ministarstvo turizma i sporta stvorilo dobre preduvjete za osiguravanje pristupačnosti i dostupnosti turističke ponude osobama s invaliditetom, a za značajnije pomake u osiguravanju pristupačnosti turističkih odredišta, usluga i aktivnosti, potreban je dodatni angažman i veća posvećenost županija, gradova, općina i turističkih zajednica koje djeluju na lokalnoj i regionalnoj razini i koje su ključni dionici u stvaranju inkluzivne turističke ponude. Stoga, dalje u tekstu upućujemo sljedeće preporuke.

1. Uzimajući u obzir brojne pritužbe na neodržavanje elemenata pristupačnosti (npr. rampe, dizala, platforme, rukohvati, signalizacija, info materijali i dr.), prije svega onih na plažama, kupalištima i bazenima, ali i onih na javnim površinama, znamenitostima i objektima javne namjene, preporučujemo da se elementi pristupačnosti koji su postavljeni radi osiguravanja pristupa turističkim sadržajima redovno održavaju i provjeravaju kako bi se osigurala njihova funkcionalnost. Poželjno je svake godine predsezonske aktivnosti usmjeriti na analizu stanja i potreba te poboljšanje pristupačnosti svih turističkih sadržaja. Preporučujemo planirati i osigurati novčana sredstva u proračunima JLP(R)S koja će biti namijenjena upravo održavanju elemenata pristupačnosti i koja će se moći koristiti u svrhu uklanjanja prepreka koje se pojave (npr. šljunak i alge na rampama za ulazak u more, dotrajalog platformi, rukohvata, ograda i podnih površina uslijed izloženosti moru i soli i sl.).

2. Iskustva i pritužbe ukazuju na to da su cjenovno najprihvatljiviji smještajni objekti najčešće nepristupačni osobama s invaliditetom. Stoga, županijama, općinama i gradovima preporučujemo

da kroz svoje poticajne mjere privatno-poslovnom sektoru (npr. iznajmljivačima, hostelima, domaćinstvima, OPG-ovima, prijevoznicima, ugostiteljima i dr.) po uzoru na Ministarstvo turizma i sporta, dodatno budu/podržavaju one projekte koji su usmjereni na osiguravanje i poboljšanje razine pristupačnosti turističkih proizvoda, usluga i sadržaja na svom području.

3. Osim kroz pružanje podrške i poticanje privatno-poslovnog sektora na svom području, JLP(R)S imaju ključnu ulogu u osiguravanju pristupačnosti javnih površina, javnih turističkih objekata i znamenitosti, plaža, manifestacija, ali i pristupačnog javnog prijevoza te općenito inkluzivnog okruženja u kojemu neće biti prepreka za lokalno stanovništvo, a samim time niti za turiste s invaliditetom. Stoga, jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave preporučujemo da se prilikom izgradnje, obnove i kreiranja sadržaja koji su od značaja za razvoj turističke ponude destinacije, vode načelom univerzalnog dizajna kao osnovnog preduvjeta za inkluzivnu i dugoročno održivu turističku ponudu te tako stvaraju okruženje u kojem neće biti prepreka za osobe s invaliditetom te u kojem se svaki turist, bez obzira na vrstu i težinu invaliditeta osjeća ugodno i poželjno te može u potpunosti uživati u ljepotama pojedine destinacije.

4. Preporučujemo da se u aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupačnosti turističke ponude aktivnije i predanije uključe lokalne i regionalne turističke zajednice. Naime, povezivanje turističkih zajednica s lokalnim pružateljima usluga i dionicima koji provode projekte usmjerene na osiguravanje pristupačnosti, informiranje o razini pristupačnosti pojedinih sadržaja na destinaciji te kontinuirano educiranje o potrebama i specifičnostima koje proizlaze iz pojedinih vrsta invaliditeta, aktivnosti su kojima turističke zajednice mogu dati znatan doprinos u stvaranju inkluzivnog okruženja i jačanju konkurentnosti svake pojedine destinacije u Republici Hrvatskoj. Upoznati smo sa sve učestalijim projektima kroz koje su provedena mapiranja turističkih sadržaja (npr. plaže) i analize pristupačnosti turističkih znamenitosti i sadržaja u pojedinoj destinaciji, stoga lokalnim i regionalnim turističkim zajednicama preporučujemo intenzivnije i konkretnije korištenje postojećih resursa i alata kojima će informacije o pristupačnosti biti dostupnije te na taj način osobama s invaliditetom pomoći prilikom planiranja putovanja.

5. Donositeljima odluka na lokalnoj i regionalnoj razini preporučujemo da u procese osmišljavanja i kreiranja turističke ponude uključe predstavnike osoba s invaliditetom, jer samo kroz suradnju nositelja vlasti, organizacija civilnog društva i stručnjaka te uz razmjenu znanja i iskustava je moguće doći do razvoja konkurentne i održive turističke ponude od koje će korist imati svi – kako osobe s invaliditetom, tako i poslovni sektor i društvo u cjelini.

Predmetne preporuke upućujemo na temelju odredbi članaka 6. i 9. Zakona o pravobranitelju za osobe s invaliditetom (Narodne novine, broj 107/07) te zaključno naglašavamo kako je uvažavanje istih preduvjet za stvaranje inkluzivnog okruženja koje, osim što povećava konkurentnost na tržištu pružatelja turističkih usluga, ujedno povećava kvalitetu života lokalnog stanovništva.

S poštovanjem,

**PRAVOBRANITELJ ZA
OSOBE S INVALIDITETOM**
Darijo Jurišić

Prilog:

- Dostavna lista

DOSTAVNA LISTA:

1. ŽUPANIJE U REPUBLICI HRVATSKOJ

n/r županima

- svima, putem Hrvatske zajednice županija

E-pošta: tajnistvo@hrvzz.hr

2. GRADOVI U REPUBLICI HRVATSKOJ

n/r gradonačelnicima

- svima, putem Udruge gradova

E-pošta: info@udruga-gradova.hr i nives@udruga-gradova.hr

3. OPĆINE U REPUBLICI HRVATSKOJ

n/r načelnicima

- svima, putem Hrvatske zajednice općina

E-pošta: info@hzo.hr

4. REGIONALNE I LOKALNE TURISTIČKE ZAJEDNICE U REPUBLICI HRVATSKOJ

- svima, putem Hrvatske turističke zajednice

E-pošta: info@htz.hr , ured.direktora@htz.hr

Na znanje:

- **MINISTARSTVO TURIZMA I SPORTA**

Prisavlja 14, 10000 Zagreb

E-pošta: pisarnica@mints.hr