



REPUBLIKA HRVATSKA

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom

Broj: POSI-2.7.2.-1068/25-11-04

Zagreb, 11. lipnja 2025. godine

**MEDIJIMA**

- svima

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

Poštovani predstavnici medija,

ovim putem dostavljamo priopćenje povodom preporuke koju je Pravobranitelj za osobe s invaliditetom uputio županijama, gradovima, općinama i turističkim zajednicama u Republici Hrvatskoj. Preporuku dostavljamo na uvid priloženo ovom pismenu, a uzimajući u obzir značaj predmetne teme za osobe s invaliditetom i vodeći računa o važnosti aktualiziranja iste u javnosti, molimo da u Vašem mediju objavite priopćenje kako slijedi:

Unatoč tome što je turizam značajan pokretač gospodarstva Republike Hrvatske, pristupačnost turističke ponude turistima s invaliditetom još uvijek nije na zadovoljavajućoj razini.

Naime, osoba s invaliditetom na prepreku nailazi već prilikom planiranja putovanja, s obzirom da su informacije o pristupačnosti na željenoj destinaciji često nedostupne, a problem su i pogrešne i nepotpune informacije koje osobe s invaliditetom dovode u neugodne situacije. U većini smještajnih objekata još uvijek su prisutne prepreke kao što su visoki pragovi, stepenice, nepostojanje dizala ili pristupačne kosine, nepristupačan krevet, nepristupačan sanitarni čvor, nepostojanje pristupačno uređenoga parkirališnog mjesta i sl. Poseban izazov za turista s invaliditetom je pronalazak pristupačnog prijevoza, kako onog kojim će doći do destinacije, tako i javnog prijevoza na samoj destinaciji. Neravnopravan položaj osoba s invaliditetom ogleda se i u brojnim preprekama koje onemogućavaju uživanje u turističkim sadržajima i uslugama koji su dostupni turistima bez invaliditeta. Izdvajamo nepristupačne plaže, kupališta i bazene, prepreke na javnim površinama, otežan i često potpuno nepristupačan prilaz znamenitostima i manifestacijama, a potpuno pristupačni objekti ugostiteljske i trgovačke namjene i pristupačni javni sanitarni čvorovi još uvijek su više iznimka nego pravilo. Često se za elemente pristupačnosti javnim sadržajima odabiru neprimjerena rješenja, a učestale su i pritužbe na kvarove i neodržavanje istih. To se najčešće odnosi na koso podizne platforme na otvorenim prostorima, na zaključane pristupačne sanitarne čvorove, nepropisno izgrađena parkirališna mjesta za vozila osoba s invaliditetom i sl. Prilikom odabira elemenata pristupačnosti često se 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 djeca, neovisno o vrsti i težini invaliditeta mogla uživati u turističkoj ponudi destinacije. Na doživljaj i zadovoljstvo turista utječu odnos, način komunikacije i ponašanje turističkih djelatnika, stoga je nepoznavanje potreba i specifičnosti koje proizlaze iz invaliditeta također prepreka koja osobe s invaliditetom kao turiste stavlja u neravnopravan položaj.

Opisani izazovi i prepreke isključuju osobe s invaliditetom iz turističkih iskustava te ih diskriminiraju u odnosu na ostale turiste i građane, a ujedno se propušta prilika za gospodarski rast kroz razvoj inkluzivne ponude, s obzirom da pristupačan turizam može postati ključna konkurenčna prednost destinacije te poboljšati kvalitetu usluge i 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, a istraživanja pokazuju kako turisti s invaliditetom često putuju "izvan sezone" i u pravilu ostvaruju veći broj noćenja u pojedinoj destinaciji.

S obzirom da je za pomake u osiguravanju pristupačnosti turističke ponude potreban dodatni angažman i veća posvećenost lokalnih i regionalnih donositelja odluka, Pravobranitelj za osobe s invaliditetom uputio je preporuku svim županijama, gradovima, općinama i turističkim zajednicama koje djeluju na lokalnoj i regionalnoj razini.

Preporukom je istaknuto kako su upravo JLP(R)S ključni dionici u stvaranju inkluzivne turističke ponude koja osim što povećava konkurentnost na tržištu pružatelja turističkih usluga, ujedno povećava kvalitetu života lokalnog stanovništva.

Preporučeno je da se elementi pristupačnosti (npr. rampe, dizala, platforme, rukohvati, signalizacija, info materijali i dr.) koji služe pristupu turističkim sadržajima (npr. plaže, kupališta, bazeni, javne površine, manifestacije, znamenitosti, objekti javne namjene i dr.) redovno održavaju i provjeravaju kako bi se osigurala njihova funkcionalnost.

Županijama, općinama i gradovima je preporučeno da kroz svoje poticajne mјere privatno-poslovnom sektoru (npr. iznajmljivačima, hostelima, domaćinstvima, OPG-ovima, prijevoznicima, ugostiteljima i dr.) dodatno boduju/podržavaju one projekte koji su usmjereni na osiguravanje i poboljšanje razine pristupačnosti turističkih proizvoda, usluga i sadržaja na svom području.

Također, preporučeno je da se prilikom izgradnje, obnove i kreiranja sadržaja koji su od značaja za razvoj turističke ponude destinacije – javnih površina, objekata javne namjene, plaža, znamenitosti, manifestacija, javnog prijevoza – JLP(R)S vode načelom univerzalnog dizajna kao osnovnog preduvjetu za stvaranje inkluzivnog okruženja 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.

Turističkim zajednicama je preporučeno aktivnije i predanije uključivanje u aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupačnosti turističke ponude, posebno u odnosu na prikupljanje i pružanje informacija o pristupačnosti.

Zaključno, donositeljima odluka na lokalnoj i regionalnoj razini preporučeno je da u procesu 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 (lokalno stanovništvo i turisti), tako i poslovni sektor i društvo u cijelini.

S poštovanjem,



Prilog:

- Pismeno, Broj: POSI-2.7.2.-1068/25-11-01 od 9. lipnja 2025. godine