



# **Viešojo maitinimo įstaigų prieinamumas žmonėms su negalia**

## Rekomendacijos

# Turinys

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Įvadas.....                                                                                            | 3  |
| Viešųjų erdvių prieinamumas.....                                                                       | 4  |
| Dažniausiai pasitaikantys neužtikrinto prieinamumo pavyzdžiai.....                                     | 5  |
| Rekomendacijos .....                                                                                   | 6  |
| Klausimynas apie restorano patalpų ir paslaugų prieinamumą .....                                       | 10 |
| Atmintinė: Kas svarbu skirtingas negalias ir poreikius patiriantiems žmonėms? .....                    | 13 |
| Tarptautiniuose ir nacionaliniuose teisės aktuose nustatyti paslaugų<br>prieinamumo reikalavimai ..... | 14 |
| Kontaktai.....                                                                                         | 18 |

## Įvadas

Visi žmonės, nepaisant jų patiriamos negalios, turi teisę patekti į pasirinktą restoraną, parduotuvę, kino teatrą ar kitą viešą vietą – tai numato tiek Lietuvos, tiek tarptautiniai teisės aktai. Neužtikrinant šios galimybės pažeidžiamos žmonių su negalia teisės.

Skundai ir kreipimaisi dėl prekių ir paslaugų neprieinamumo žmonėms su negalia sudaro reikšmingą Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos darbotvarkės dalį ir jų kasmet nemažėja.

Tai paskatino apžvelgti vienos konkrečios srities – maitinimo įstaigų prieinamumo žmonėms su negalia – klausimus ir pateikti aiškias rekomendacijas, kaip užtikrinti prieinamas paslaugas žmonėms su negalia.

Šiame leidinyje rasite nuorodas į prieinamumą ir lygias galimybes reglamentuojančius teisės aktus, konkrečias rekomendacijas darbuotojų parengimui, informacijos apie prieinamumą teikimui, pasiruošimui aptarnauti atvykstančius svečius, svečių su šunimis asistentais aptarnavimui, taip pat – klausimyną, kuris padės įvertinti maitinimo įstaigos prieinamumą įvairias negalias patiriantiems žmonėms, aktualias nuorodas ir kontaktus.

## Viešųjų erdvių prieinamumas

Pareiga užtikrinti vienodas sąlygas naudotis paslaugomis, nepaisant Lygių galimybių įstatyme nurodytų draudžiamo diskriminavimo pagrindų, tarp jų – negalios, numatyta paslaugų teikėjui (statinių naudotojui)<sup>1</sup>, o prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija<sup>2</sup>.

Kalbant apie prieinamumo užtikrinimą, svarbu atkreipti dėmesį, kad tai aktualu ne vien fizinę, bet ir regos, klausos, psichosocialinę ar kitą negalią patiriantiems žmonėms, todėl ir patalpų bei teikiamų paslaugų ar parduodamų prekių prieinamumą būtina vertinti įvairių negalių aspektu.

Lygių galimybių įstatymas paslaugų teikėjus ne tik įpareigoja laikytis prieinamumo reikalavimų, bet ir imtis priemonių pritaikyti sąlygas konkrečiu atveju konkrečiam paslaugų gavėjui. Tai reiškia, kad tais atvejais, kai bendrųjų prieinamumo priemonių nepakanka, paslaugų teikėjas turi įvertinti individualią situaciją ir imtis pagrįstų priemonių, kad konkrečiam asmeniui būtų sudaryta galimybė gauti paslaugą. Pavyzdžiui, net jei restorano patalpos pritaikytos, bet konkrečiam asmeniui su negalia, judančiam vežimėliu, per sudėtinga pačiam atsidaryti duris, pakilti įrengtu pandusu, restoranas turi pasiūlyti pagalbą.

Šios pareigos esmė yra ne visuomet reikalauti pertvarkyti pastatą ar paslaugos teikimo vietą, bet konkrečiu atveju ieškoti tinkamo, proporcingo ir realiai įgyvendinamo sprendimo, leidžiančio asmeniui su negalia gauti tokią pačią paslaugą.

Konkrečius reikalavimus statiniams numato atitinkami statybų techniniai reglamentai ir tarptautiniai ISO standartai.

---

<sup>1</sup> Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punktas, Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių ir apsaugos pagrindų įstatymo 5 straipsnio 4 dalies 3 punktas.

<sup>2</sup> Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių komiteto 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrosios pastabos Nr. 2 13 straipsnis.

# Dažniausiai pasitaikantys neužtikrinto prieinamumo pavyzdžiai

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos patirtis rodo, kad į restoranus ar kitas viešojo maitinimo įstaigas atvykę žmonės su negalia neretai susiduria su prieinamumo iššūkiais.

Dažniausi tyrimų metu nustatomi prieinamumo trūkumai:

- Prie įėjimų į restoranus įrengti laiptai, nėra nuožulnių užvažiuvimų (rampos).
- Net jei restoranas turi mobilių pandusą, personalas ne visada apie tai žino.
- Patalpose yra slenksčių ir laiptelių, trukdančių judėti.
- Įėjimo į tualetų patalpas durys per siauros (neatitinka ISO reikalavimų).
- Tualetų patalpose dažnai nėra įrengtų turėklų.
- Tualetų patalpose klozetas, kriauklė ir nuleidimo mygtukas yra įrengti per aukštai, patalpos per mažos apsisukti asmenų su negalia vežimėliui.
- Įstaigos nepateikia informacijos žmonėms su negalia apie prieinamumo galimybes.

Tarnyboje sulaukiama skundų dėl kliūčių į maitinimo įstaigas patekti žmonėms su negalia, lydimiems šunų pagalbinių; ribotų galimybių atsiskaityti banko kortelėmis, kai naudojami kortelių skaitytuvai su liečiamais ekranais ir žmonės su regos negalia negali savarankiškai, neatskleisdami savo itin privačių duomenų svetimiems žmonėms, surinkti PIN kodo; dėl žmonių su regos negalia galimybių užsisakyti maisto, kai užsakymai priimami tik naudojant ekranus, kuriuose nėra garsinio atvaizdavimo ar galimybių užsisakyti patiekalus alternatyviu būdu.

Tarnyboje taip pat atliktas tyrimas dėl užsakymų priėmimo naudojantis užvažiuojamojo restorano paslauga, kur užsakymai priimami tik balsu, neužtikrinus galimybės žmonėms su klausos negalia jų pateikti alternatyviu būdu.

# Rekomendacijos

## Darbuotojų parengimas

Tinkamas darbuotojų apmokymas ir parengimas yra svarbi prieinamumo dalis. Į darbuotojų parengimą turi būti įtraukta: supažindinimas su įvairiomis negaliomis ir individualiaisiais žmonių poreikiais; bendravimas su svečiais su negalia; informacijos apie individualius poreikius surinkimas rezervacijos ir / ar apsilankymo metu; aktualių atvejų iš restorano praktikos ar viešosios erdvės aptarimas.

- Organizuokite mokymus personalui apie klientų su negalia aptarnavimą. Aptarkite, kokios pagalbos gali reikėti klientui ir kaip teisingai ir pagarbiai ją pasiūlyti ir suteikti. Mokymus organizuokite periodiškai, taip užtikrindami (-os), kad bus apmokyti ir nauji (-os) darbuotojai (-os), o ilgiau dirbantieji (-čiosios) žinias atnaujins.
- Patvirtintos tvarkos, su kuriomis darbuotojos (-ai) dažniausiai susipažįsta įsidarbindamos (-i), turėtų būti peržiūrimos ir atnaujinamos. Po atnaujinimo su jomis turėtų susipažinti visa restorano, kavinės ar kitos maitinimo paslaugas teikiančios įstaigos komanda.
- Jei turite mobilųjį pandusą, kitų priemonių ar restorano komanda yra pasiruošusi padėti atvykusiam svečiui su negalia individualiai, užtikrinkite, kad visi darbuotojai ir darbuotojos žinotų apie šias galimybes ir būtų pasiruošę (-usios) suteikti tokią pagalbą.
- Su komanda aptarkite alternatyvas ir galimus sudėtingesnių atvejų sprendimo būdus, pavyzdžiui, numatykite atvejį, kad į jūsų maitinimo įstaigą atvyksta svečias su šunimi pagalbininku, o jame jau esantys (-čios) lankytojai (-os) praneša apie turimą alergiją ir pan.

## Informacijos apie prieinamumą teikimas

Suprantama, kad dėl įvairių aplinkybių gali būti sunku užtikrinti visišką patalpų ir teikiamų paslaugų pritaikymą arba tai gali užtrukti, todėl labai svarbu informuoti klientus (-es) apie šiuo metu esamas prieinamumo galimybes.

- Įtraukite klausimą apie individualius asmens poreikius į rezervacijos etapą.
- Informaciją apie prieinamumą skelbkite tiek prie įėjimo į maitinimo įstaigą, tiek interneto svetainėje.

- Detaliai aprašykite prieinamumo situaciją, jei turite, pridėkite schemą, kur pažymėta, kurios patalpų dalys yra pritaikytos svečiams su judėjimo negalia ir pan.
- Nurodykite konkrečiai, pavyzdžiui, durų plotį, įėjimo laiptelio ar slenksčių aukštį. Jei įmanoma, pridėkite nuotraukas. Taip lankytojai (-os) dar būdami (-os) namuose galės įvertinti patogumą ir galimybes apsilankyti. Apibendrinimai „įėjimas nepritaikytas“ arba „tualetas pritaikytas“ yra neišsamūs ir neleidžia svečiui įvertinti realaus pritaikymo.
- Užtikrinkite, kad schemas ir paveikslėliai turėtų alternatyvius tekstus – jie reikalingi žmonėms, naudojantiems ekrano skaitymo programas.
- Įsitikinkite, kad informacija apie prieinamumą yra lengvai randama puslapyje, o jos vieta – intuityviai numanoma (pavyzdžiui, nuoroda į informaciją pateikiama rezervacijos žingsnyje, informacija pateikiama atskiru punktu pagrindiniame meniu ir pan.).
- Jei svečiai su negalia į restoraną gali patekti per kitą nei pagrindinį įėjimą, pasirinkite aiškiomis nuorodomis
- Informacijos apie prieinamumą teikimo pavyzdžiai:

<https://ertlionamas.lt/lt/rezervacija#patekimas-prieinamumas>

<https://kaunasin.lt/kur-pavalgyti/>

<https://mo.lt/prieinamumas/>

## **Pasiruošimas aptarnauti atvykstančius svečius**

Viena iš neretai pasitaikančių situacijų – komandos nepasiruošimas aptarnauti svečius su negalia: pamirštama informuoti arba nežinoma apie turimas priemones, turėję būti laisvi praėjimai užkraunami daiktais ir pan. Svečias su negalia restorane gali apsilankyti bet kurią dieną ir tinkamai pasiruošus apsilankymo patirtis bus malonesnė.

- Įsitikinkite, kad restorano komanda būtų informuota, kaip aptarnauti lankytojas (-us) su negalia, o naudojamos priemonės ir / ar technika būtų patikrinti ir saugūs.
- Užtikrinkite, kad įėjimas į restorano patalpas, taip pat praėjimai patalpų viduje yra saugūs, gerai apšviesti, neužkrauti daiktais, baldais, prekėmis ir pan.
- Nesiūlykite kliento su negalia užnešti – tai nesaugu, neoru, taip pat prieštarauja elektrinio vežimėlio naudojimo instrukcijoms. Tokią pagalbą galima suteikti tik kai žmogus to paprašo.

- Jei patekti į pastato vidų reikalinga mobili rampa ar pandusas, užtikrinkite, kad jie būtų saugūs ir pristatomi iškart žmogui atvykus.
- Jei nusprendėte įrengti arba turite prie įėjimo durų specialų personalo iškvietimo mygtuką, užtikrinkite, kad jis patogiai pasiekiamas, o juo paskambinus pagalba prieinama iškart.

## Šunys pagalbininkai

Šuo pagalbininkas nėra tiesiog augintinis. Jis specialiai apmokytas padėti žmogui su negalia savarankiškiau ir saugiau atlikti kasdienes užduotis. Kadangi padeda žmogui su negalia, šuo pagalbininkas negali būti paliktas lauke. Tokių šunų pagalba naudojasi ne tik regėjimo, bet ir kitas negalias patiriantys žmonės.

Lietuvoje galiojantys teisės aktai užtikrina galimybę žmonėms su negalia, lydimiems šunų pagalbininkų, lankytis įvairiuose statiniuose, įskaitant restoranus ir kitas viešojo maitinimo įstaigas. Tam, kad svečių apsilankymas būtų malonus, svarbu iš anksto įvertinti restorano galimybes ir pasiruošti.

- Užtikrinkite, kad darbuotojai (-os) žinotų apie žmonių su negalia galimybes lankytis restoranuose kartu su šunimis pagalbininkais. Taip bus išvengta situacijų, kai šuniui pagalbininkui taikomos augintiniams galiojančios taisyklės.
- Apsvarstykite, kuri vieta restorane būtų patogiausia lankytojoms (-ams) su šunimis pagalbininkais ir nuspręskite, kaip bus organizuojamas jos užimtumas.
- Numatykite alternatyvas, jei atvykus šuns pagalbininko lydimam žmogui, jų negalėtumėte priimti dėl nenumatytų aplinkybių (pavyzdžiui, personalo ar svečių alergijos šunims ir pan.): ar pasiūlysite artimiausią įmanomą rezervaciją, kitą erdvę (pavyzdžiui, privatiems renginiams skirtą salę) ir pan.
- Aptarkite su komanda, kad pasiūlymas lankytojui (-ai) su šunimi pagalbininku rinktis staliuką terasoje arba lauke, jų neleidžiant į restorano patalpas, nėra lygiavertė alternatyva. Jei svečiui patogiu, ji(s) gali rinktis tokį variantą savo noru.
- Su komanda aptarkite, kad šuns pagalbininko įleidimas į restoraną negali būti papildomai apmokestintas.
- Užtikrinkite, kad aplinkybė, jog žmogų lydi šuo pagalbininkas, nelemtų lankytojo(s) sodinimo prastesnėje vietoje, izoliavimo nuo kitų lankytojų ir pan.

## Prieinamumo užtikrinimas kultūros paveldo objektuose

Dalis viešojo maitinimo vietų yra įsikūrusios kultūros paveldo objektuose ar pastatuose, kurie įtraukti į Kultūros vertybių registrą. Visgi vien faktas, jog pastatas yra kultūros paveldo objektas ar yra kultūros paveldo teritorijoje, savaime neturėtų būti vertinamas kaip pagrindas atsisakyti ieškoti galimų prieinamumo gerinimo sprendinių.

Tokiais atvejais paslaugų teikėjams rekomenduojama visų pirma kreiptis į Kultūros paveldo departamentą prie Kultūros ministerijos ir išsiaiškinti, kokie sprendiniai, atsižvelgiant į konkretaus objekto apsaugos reikalavimus, galėtų būti įgyvendinti.

Jei vykdote ar planuojate vykdyti veiklą kultūros paveldui priskirtame pastate:

- Išsiaiškinkite, kurios būtent patalpų dalys yra įtrauktos į Kultūros vertybių registrą <https://kvr.kpd.lt/>.
- Dėl galimų technologinių sprendimų pasikonsultuokite su toje srityje besispecializuojančiomis įmonėmis ar ekspertais (-ėmis).
- Pasiūlytus sprendinius ar kylančius klausimus aptarkite su Kultūros paveldo departamento Metodinio konsultavimo ir teritorijų planavimo skyriaus (tel. +370 5 2045837), Veiklos koordinavimo skyriaus (tel. +370 5 2045830) ar aktualaus teritorinio skyriaus specialistais. Konsultacijos nurodytais telefonais kasdien teikiamos nuo 9 iki 12 val.

## Kuo dar verta pasidomėti?

Vilniaus miesto savivaldybė įgyvendina [Paveldotvarkos programą](#), pagal kurią iš dalies finansuoja fasadų, langų, durų, stogų, balkonų, medinės architektūros tvarkymą. Prašymai priimami kas antrais metais. Nuo 2027 m. vasario 1 d. Vilniaus senamiesčio atnaujinimo agentūra priima gyventojų prašymus finansuoti istoriškai vertingų pastatų išorės tvarkymą. Į kompensavimą gali pretenduoti ne tik Senamiestyje, bet ir Antakalnyje, Naujamiestyje, Šnipiškėse, Rasose, Žvėryne bei Senamiesčio apsaugos zonoje esančių pastatų savininkai. Planuojant įėjimų į restoranus ir fasadų tvarkymo darbus gerinant prieinamumą, galima pasidomėti, ar tokiems darbams galėtų būti suteikiamas dalinis savivaldybės finansavimas. Prašymai su reikalingais dokumentais teikiami VŠĮ Vilniaus senamiesčio atnaujinimo agentūra el. p. [info@vsaa.lt](mailto:info@vsaa.lt).

Dėl panašių programų įgyvendinimo verta pasidomėti kreipiantis ir į kitas savivaldybes, jei planuojami darbai ne Vilniaus mieste.

## Klausimynas apie restorano patalpų ir paslaugų prieinamumą

### 1. Informacija apie prieinamumą

Ar restorano lankytojai (-os) informaciją apie prieinamumą gali sužinoti neatvykę į restoraną?

- ☐ Restorano interneto svetainėje aiškiai nurodyta prieinamumo informacija: pateikiamas patalpų planas ir nurodoma, kurios erdvės yra prieinamos, pateikiamos nuotraukos, informacija apie tualetų prieinamumą, informacija apie turimas priemones prieinamumui gerinti – liftą, laiptų kopiklį, keltuvą ir pan., prieinamus tualetus.
- ☐ Staliuką restorane galima rezervuoti telefonu, el. paštu ir internetu.
- ☐ Klausimas apie individualiuosius svečių poreikius įtrauktas į rezervacijos procesą.

### 2. Atvykimas ir patekimas į restoraną

Ar prie restorano yra prieinamos automobilių statymo vietos, o kelias nuo jų iki restorano saugus ir patogus?

- ☐ Yra prieinamos automobilių statymo vietos.
- ☐ Kelias iki įėjimo yra patogiai įveikiamas savarankiškai, saugus – nereikia judėti važiuojamąja kelio dalimi, nėra aukštų bortų ir pan., kelio danga yra lygi.
- ☐ Informacija apie alternatyvų įėjimą ar pristatomą pandusą ir kitas priemones pateikiama gerai matomoje vietoje prie pagrindinio įėjimo į restoraną.
- ☐ Įėjimas į restoraną gerai apšviestas, neužstatytas.
- ☐ Durys lengvai atidaromos.
- ☐ Pakankamas durų plotis vežimėliui.
- ☐ Nėra aukštų slenksčių, laiptų.

### 3. Restorano viduje

Ar restorane ar atskirose jo dalyse: patogų judėti vežimėliu, yra ramesnių vietų su tylesne muzika, yra geras, bet ne per ryškus apšvietimas, numatyta vieta, kur būtų patogų žmogui su šunimi pagalbininku? Ar personalas žino šias vietas ir yra pasiruošęs jas pasiūlyti?

- ☐ Pakankamai vietos judėti vežimėliu (visame restorane ar atskirose jo erdvėse, tualete).
- ☐ Praėjimai neužstatyti, be netikėtų kliūčių.
- ☐ Užtikrinamas geras, bet ne per ryškus apšvietimas prie staliuko, tualete, naudojamas kontrastingas žymėjimas.
- ☐ Aiškios nuorodos į skirtingas zonas (išėjimą, terasą, tualetą, liftą, barą, drabužinę ir kt.).
- ☐ Numatyta vieta, kur būtų patogų žmogui su šunimi pagalbininku.

### 4. Meniu prieinamumas

Ar restoranas svečiams pasiūlo meniu skirtingais formatais, o meniu kontrastingas, pakankamo šrifto dydžio?

- ☐ Galima naudotis popieriniu, skaitmeniniu ar telefonu nuskaitymu (QR kodas) meniu. Skaitmeninis meniu turi alternatyvius tekstus (jie reikalingi žmonėms, kurie naudojami ekrano skaitymo programomis).
- ☐ Pakankamas šrifto dydis ir geras kontrastas.

### 5. Aptarnavimas

Ar komanda yra susipažinusi su restorane taikoma klientų su negalia aptarnavimo tvarka ir yra pasiruošusi pasiūlyti ir suteikti pagalbą svečiams oriai ir pagarbiai?

- ☐ Darbuotojai (-os) supažindinti su klientų su negalia aptarnavimo restorane tvarka.
- ☐ Restorano personalas žino apie turimas prieinamumo priemones ir moka jomis naudotis.
- ☐ Prireikus informaciją svečiams personalas gali pateikti alternatyviu būdu – raštu popieriuje ar skaitmeninėmis priemonėmis, perskaityti meniu ir pan.

- ☐ Darbuotojai (-os) iš anksto žino, kokias vietas pasiūlyti svečiams su šunimis pagalbininkais, svečiams, kuriems reikalinga ramesnė aplinka su tylesne muzika, lankytojams (-oms), besinaudojantiems asmenų su negalia vežimėliu ir t. t.
- ☐ Komanda su svečiais bendrauja kantriai, pagarbiai.

## Atmintinė: Kas svarbu skirtingas negalias ir poreikius patiriantiems žmonėms?

**Judėjimo negalia:** fizinis prieinamumas (nėra laiptų, ne per aukšti slenksčiai, pakankamo pločio praėjimai, pakankama erdvė ir turėklai tualete, veidrodžių aukštis), personalo pasiruošimas priimti svečius su šunimis vedliais. Vertinant patalpų prieinamumą svarbu atsižvelgti ne tik į asmenis, naudojančius asmens su negalia vežimėlį, bet ir į asmenis, kurių judėjimą apsunkina kitos priežastys. Jiems gali būti aktuali neslidi grindų danga, turėklai prie laiptų, tinkamai įrengtos poilsio vietos ar kiti sprendimai, sudarantys sąlygas saugiai ir kuo savarankiškiau judėti patalpose.

**Klausos negalia:** geras apšvietimas veidams matyti, galimybė bendrauti raštu, aiški darbuotojų kalba, ne per garsi muzika (dėl vibracijų), personalo pasiruošimas priimti svečius su šunimis vedliais.

**Regos negalia:** tinkamas kontrastas tarp grindų, sienų ir durų, apšvietimas be akinimo, nėra netikėtų kliūčių, galimybė meniu gauti skaitmeniniu ar garsiniu formatu, personalo pasiruošimas priimti svečius su šunimis vedliais.

**Psichosocialinė negalia:** aiškos nuorodos, daugiau laiko pasirinkimui, personalo kantrybė, ramybė ir aiški komunikacija, galimybė pasinaudoti lydinčio asmens pagalba.

**Sensorinis jautrumas:** ramesnė aplinka be stiprių kvapų, garsios muzikos, švelnus apšvietimas.

## Tarptautiniuose ir nacionaliniuose teisės aktuose nustatyti paslaugų prieinamumo reikalavimai

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos<sup>3</sup> (toliau – Konvencija) 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, pripažįsta, kad prieš įstatymą visi asmenys lygūs ir lygūs pagal įstatymą, taip pat turi teisę į lygiavertę įstatymo apsaugą ir teisę vienodai naudotis įstatymo teikiamomis galimybėmis be jokio diskriminavimo. Valstybės, šios Konvencijos šalys, draudžia bet kokį diskriminavimą dėl negalios ir garantuoja asmenims su negalia vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties (Konvencijos 5 straipsnio 2 dalis). Konvencijos 9 straipsnyje „Prieinamumas“ įtvirtinta pareiga valstybėms, šios Konvencijos šalims, siekti, kad asmenys su negalia galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių, užtikrinant asmenims su negalia lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter alia* taikomos keliams. Be to, pagal Konvencijos 30 straipsnį, valstybės, šios Konvencijos šalys, privalo imtis visų atitinkamų priemonių, užtikrindamos, kad asmenys su negalia turėtų galimybę patekti į kultūros renginių ar paslaugų vietas (1 dalies c punktas).

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba) nurodė, jog prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida. Be fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumo asmenys su negalia neturės lygių galimybių dalyvauti visuomenės gyvenime (Pastabos 1 straipsnis). Svarbu, kad prieinamumo klausimas būtų sprendžiamas visais aspektais, apimant fizinę aplinką, transportą, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas. Subjektų, valdančių pastatus, transporto infrastruktūrą, transporto priemones, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas,

<sup>3</sup> 2024 m. rugsėjo 27 d. autentiškas vertimas (Vyriausybės kanceliarijos posėdžių skyrius), <https://socmin.lrv.lt/public/canonical/1724900267/3014/JT+asmen%C5%B3+su+negalia+teisi%C5%B3+konvencija.LT.2024.08.27.pdf>

juridinio asmens statusas ir viešasis ar privatus pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei tiekiamos prekės, produktai ir teikiamos paslaugos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) tiekia / teikia valstybės institucija, ar privati įmonė. Asmenys su negalia turėtų turėti vienodas galimybes naudotis visomis visuomenei tiekiamomis prekėmis, produktais ir teikiamomis paslaugomis taip, kad būtų užtikrintos veiksmingos bei vienodos galimybės ir gerbiamas jų orumas. **Toks požiūris kyla iš draudimo diskriminuoti; prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis, ar privatus subjektas. (Pastabos 13 straipsnis).**

Pagal Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių ir apsaugos pagrindų įstatymo 5 straipsnio 1 dalį, asmuo su negalia turi teisę į prieinamą aplinką visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje, 5 straipsnio 4 dalies 3 punkte nurodyta, **kad už asmens su negalia teisės į prieinamą aplinką įgyvendinimą atsako statinių naudotojai.**

Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte nustatyta, kad prekių pardavėjai, gamintojai ir paslaugų teikėjai, įgyvendindami lygias galimybes, privalo **visiems vartotojams**, nepaisydami jų lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės ar religijos, **sudaryti vienodas sąlygas gauti tokias pačias prekes ir paslaugas bei taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas.**

Ši nuostata reiškia, kad restoranų ir kitų viešojo maitinimo paslaugų teikėjai turėtų užtikrinti, jog asmenys su negalia galėtų naudotis jų teikiamomis paslaugomis tokiomis pačiomis sąlygomis, kaip ir kiti lankytojai.

Atsižvelgiant į individualius asmenų poreikius, gali būti reikalingi skirtingi aplinkos, paslaugų teikimo ar informacijos pritaikymai asmenims, turintiems judėjimo, regos, klausos, psichosocialinę ar kitą negalią.

Papildomai pažymėtina, kad Lygių galimybių įstatymas paslaugų teikėjus ne tik įpareigoja laikytis prieinamumo reikalavimų, bet ir imtis priemonių pritaikyti sąlygas konkrečiu atveju konkrečiam paslaugų gavėjui. Pagal Lygių galimybių įstatymo 3 straipsnį, gaminių ir prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo vadovautis prieinamumo principais, laikytis prieinamumo reikalavimų ir standartų, juos taikyti praktikoje ir užtikrinti prieinamumą, kad asmenys su negalia galėtų įsigyti prekes ir naudotis paslaugomis. Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 4 dalis įtvirtina, kad gaminių ir prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai privalo imtis priemonių, kad asmenims su negalia būtų užtikrintas tinkamas sąlygų pritaikymas, kurio reikia konkrečiu atveju asmenims su negalia

siekiant gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas ir už juos atsiskaityti, kai šio straipsnio 1 dalies 1 punkte ir 3 dalyje nurodytų sąlygų nepakanka.

Ši nuostata reiškia, kad tais atvejais, kai bendrųjų prieinamumo priemonių nepakanka, paslaugų teikėjas turi įvertinti individualią situaciją ir imtis pagrįstų priemonių, kad konkrečiam asmeniui būtų sudaryta galimybė gauti paslaugą. Todėl paslaugų teikėjams rekomenduojama, gavus informaciją apie konkretaus asmens poreikį, neapsiriboti konstatavimu, kad esama infrastruktūra nėra pritaikyta, bet individualiai įvertinti, kokiomis priemonėmis konkrečiu atveju būtų galima pašalinti kliūtį ir užtikrinti realią galimybę asmeniui pasinaudoti paslauga. Pavyzdžiui, tais atvejais, kai asmuo su fizine negalia dėl nepritaiktos aplinkos negali savarankiškai patekti į paslaugų teikimo vietą, paslaugų teikėjas turėtų būti iniciatyvus – pasiteirauti asmens, kokia pagalba jam būtų reikalinga, ir pagal galimybes ją pasiūlyti, pavyzdžiui, padėti patekti į patalpas. Analogiškai turėtų būti vertinami ir kitų negalios rūšių atvejai, prireikus sudaryti galimybę asmeniui gauti informaciją jam prieinamu formatu, užtikrinti pagalbą orientuojantis paslaugų teikimo vietoje ar imtis kitų konkrečiam asmeniui reikalingų priemonių. Šios pareigos esmė yra ne visuomet reikalauti pertvarkyti pastatą ar paslaugos teikimo vietą, tačiau konkrečiu atveju ieškoti tinkamo, proporcingo ir realiai įgyvendinamo sprendimo, leidžiančio asmeniui su negalia gauti tokią pačią paslaugą.

### **Dėl asmenų, lydimų šuns pagalbininko, aptarnavimo**

Atskirai svarbu užtikrinti asmenų su negalia, lydimų šuns pagalbininko, galimybę patekti į restoranus ir kitas viešojo maitinimo įstaigas bei naudotis jų teikiamomis paslaugomis. Šuns pagalbininko buvimas neturėtų būti laikomas pagrindu atsisakyti aptarnauti asmenį ar riboti jo galimybę patekti į lankytojams skirtas erdves, išskyrus teisės aktuose nustatytas išimtis<sup>4</sup>. Šuo pagalbininkas asmeniui su negalia nėra papildoma privilegija ar patogumas, o būtina priemonė, padedanti asmeniui savarankiškai judėti, orientuotis aplinkoje, gauti informaciją ir naudotis paslaugomis. Todėl šunys pagalbininkai negali būti prilyginami įprastai laikomiems ar lankytojus lydintiems augintiniams.

### **Statinių prieinamumas**

Pagal Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2019 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. D1-653 patvirtinto statybos techninio reglamento STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ (redakcija, galiojanti nuo 2023 m. birželio 9 d.) 1 priedo 2.3 punktą, paslaugų paskirties pastatai priskiriami statiniams, kurie turi būti pritaikyti asmenims su negalia. Atkreipiame

---

<sup>4</sup> Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymo 30 straipsnis.

dėmesį, kad atliekant patalpų statybos, rekonstravimo, remonto ar renovacijos darbus, jie taip pat turi atitikti STR 2.03.01:2019 „Statinių prieinamumas“ nuostatas. Reglamente taip pat pateikiamos nuorodos į tarptautinį standartą ISO 21542:2011 „Pastatų statyba. Užstatytos aplinkos prieinamumas ir naudojimas“ (toliau – ISO), kuriame detalai reglamentuojami užstatytos aplinkos prieinamumo reikalavimai. Pavyzdžiui, ISO 24 punkte nurodyta, **kad baruose ar restoranuose bent 25 proc. restorano stalų turi būti įmanoma naudoti žmonėms, judantiems asmenų su negalia vežimėliu. Bent 25 proc. baro prekystalio turi būti ne didesniame kaip 800 mm aukštyje ir turėti laisvą šoninę prieigą žmonėms, judantiems asmenų su negalia vežimėliu. Turi būti pakankamai vietos manevruoti tarp staliukų ir pateiktas maršrutas iki prieinamų sanitarinių patalpų.** ISO taip pat reglamentuoja automobilių stovėjimo vietas (6 punktas), pėsčiųjų takus iki pastato (7 punktas), rampas (8 punktas), įėjimus į pastatą ir galutinius evakuacinius išėjimus (10 punktas), vaizdinę ir taktilinę informaciją (14.7 punktas), lifthus (15 punktas), tualetus ir sanitarines patalpas (26 punktas). Pažymėtina, kad tai yra tik keletas pavyzdžių, o ISO standarte išsamiai reglamentuojama gerokai daugiau su aplinkos prieinamumu susijusių aspektų, įskaitant pirmiau aptartus ir kitus prieinamumo reikalavimus.

Atkreipiame dėmesį, kad Tarptautinis standartas ISO 21542:2021 buvo techniškai pertvarkytas ir 2021 m. birželio 1 d. išleistas naujas jo leidimas ISO 21542:2021 „Pastatų statyba. Apstatytosios aplinkos prieinamumas ir tinkamumas naudoti“.

# Kontaktai

## Konsultacijos dėl prieinamumo ir pritaikymo:

- [Asmenų su negalia teisių agentūros konsultacijų centras](#): patalpų ir / ar paslaugų prieinamumo klausimai;
- [Lietuvos žmonių su negalia sąjunga](#): pritaikymo žmonėms su negalia klausimai. Kontaktas susisiekti: [sidlauskaite.ramune@gmail.com](mailto:sidlauskaite.ramune@gmail.com)
- [Lietuvos aklujų ir silpnaregių sąjunga](#): konsultuoja dėl fizinės aplinkos prieinamumo neregiams ir silpnaregiams, elektroninės erdvės prieinamumo bei prieinamų atsiskaitymo sprendimų klausimais. Kontaktas susisiekti: [paulius@lass.lt](mailto:paulius@lass.lt)

## Kultūros paveldo departamentas prie Kultūros ministerijos

Šnipiškių g. 3, Vilnius, LT-09309; [www.kpd.lrv.lt](http://www.kpd.lrv.lt), tel. +370 5 2734256, el. p. [centras@kpd.lt](mailto:centras@kpd.lt)

- Metodinio konsultavimo ir teritorijų planavimo skyrius, tel. +370 5 2045837 (konsultavimas 9–12 val.).
- Veiklos koordinavimo skyrius, tel. +370 5 2045830 (konsultavimas 9–12 val.).
- Vilniaus teritorinis skyrius, tel. +370 5 2045838, el. p. [vilnius@kpd.lt](mailto:vilnius@kpd.lt)
- Kauno teritorinis skyrius, tel. +370 37 280401, el. p. [kaunas@kpd.lt](mailto:kaunas@kpd.lt)
- Klaipėdos teritorinis skyrius, tel. +370 46 241548, el. p. [klaipeda@kpd.lt](mailto:klaipeda@kpd.lt)
- Panevėžio-Utenos skyrius, tel. +370 45 401771 (Panevėžys), +370 38 621011 (Utena), el. p. [panevezys-utena@kpd.lt](mailto:panevezys-utena@kpd.lt)
- Šiaulių teritorinis skyrius, tel. +370 41 201196, el. p. [siauliai@kpd.lt](mailto:siauliai@kpd.lt)
- Telšių-Tauragės teritorinis skyrius tel. +370 44 472413 (Telšiai), +370 44 690011 (Tauragė), el. p. [telsiai-taurage@kpd.lt](mailto:telsiai-taurage@kpd.lt)

## Informacija apie objektų ir vietovių vertingąsias savybes

- [Kultūros vertybių registras](#)
- [Nekilnojamųjų kultūros vertybių paieška](#)