



MESTO NITRA
Materiál na rokovanie Mestského zastupiteľstva v Nitre

Predkladateľ:	Mgr. Ján Odzgan, prednosta Mestského úradu v Nitre
Číslo materiálu:	203/2019
Názov materiálu:	Stratégia prístupnosti mesta Nitry pre všetkých
Spracovateľ:	PhDr. Naďa Šimová, vedúca odboru sociálnych služieb
Napísala:	Doc. PhDr. Martina Hrozenská, PhD., referentka pre komunitné plánovanie
Prizvať:	-
Dátum rokovania MZ:	27.06.2019
Dátum vyhotovenia:	12.06. 2019

Návrh na uznesenie:	Mestské zastupiteľstvo v Nitre: p r e r o k o v a l o Stratégiu prístupnosti mesta Nitry pre všetkých s c h v a ľ u j e Stratégiu prístupnosti mesta Nitry pre všetkých
----------------------------	---

Podpis predkladateľa	Mgr. Ján Odzgan, v.r.
-----------------------------	-----------------------

Mesto Nitra
a
Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska

STRATÉGIA PRÍSTUPNOSTI MESTA NITRY
PRE VŠETKÝCH

(Návrh stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta Nitra pre osoby so zdravotným postihnutím,
seniorov, ďalšie skupiny obyvateľov a návštevníkov)

Nitra, 2019

Autori: Ajdariová Petra (ÚNSS Bratislava)
Hajduková Michaela (ÚNSS Bratislava)
Hóková Timea (ÚNSS Bratislava)
Hrozenská Martina (Mesto Nitra)
Korček Pavol (ÚNSS Bratislava)
Lehocká Irena (Mesto Nitra)
Mamojka Branislav (ÚNSS Bratislava)
Měchura Milan (ÚNSS Bratislava)
Šimová Naďa (Mesto Nitra)
Teplický Peter (ÚNSS Bratislava)

Obsah

1. Východiská tvorby Stratégia prístupnosti mesta Nitry pre všetkých.	4
2. Definícia cieľov, vízia mesta pre všetkých.	8
2.1 Priority	10
2.2 Konkretizácia cieľov s ohľadom na časové hľadisko ich zrealizovateľnosti.....	13
3. Postup implementácie stratégie vrátane participácie občanov.....	17
4. Riziká implementácie stratégie	19
5. Vzdelávanie a osvetové pôsobenie v oblasti prístupnosti.	21
Záver	23

1. Východiská tvorby Stratégia prístupnosti mesta Nitry pre všetkých.

Slovenská republika a Európska únia podporujú rovnosť príležitostí a prístupnosť pre ľudí so zdravotným postihnutím. Základnou súčasťou stratégie EÚ je práca na ceste k bezbarierovej Európe. Moderné európske mestá prijímajú efektívne a inovatívne opatrenia na zlepšovanie prístupnosti pre osoby so špecifickými potrebami, umožňujú tak ich plnú účasť na živote spoločnosti. Takto nastavená politika mesta smeruje k zvyšovaniu kvality života obyvateľstva bez ohľadu na vek, mobilitu či schopnosti tak, aby mali rovnaký prístup ku všetkým zdrojom a vymoženostiam mesta. Využívajú na to aj participatívny proces, ktorý zaručuje, že prijímané opatrenia budú zodpovedať potrebám, prioritám a názorom najširšej verejnosti a súčasne rešpektovať práva aj jednotlivcov a malých skupín. Rovnaký cieľ má aj mesto Nitra, a práve preto sme sa rozhodli vypracovať stratégiu prístupnosti. Súlade s vyššie opísaným postupom bola aj naša stratégia vypracovaná formou participatívnej tvorby verejnej politiky.

Participatívny proces nadobúda stále významnejšiu úlohu pri tvorbe verejných politík v súvislosti s povinnosťou uplatňovať všetky ľudské práva a základné slobody aj v prípade osôb so zdravotným postihnutím tak, ako sa zaviazala Slovenská republika i Európska únia ratifikáciou Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. Jedným z práv osôb so zdravotným postihnutím je právo na nezávislý život, ktorý je podmienený prístupnosťou architektonického prostredia, dopravy, informácií, tovarov a služieb. V odseku 1 článku 9 „Prístupnosť“ Dohovoru sa uvádza: „S cieľom umožniť osobám so zdravotným postihnutím, aby mohli žiť nezávislým spôsobom života a plne sa podieľať na všetkých aspektoch života, zmluvné strany prijímú príslušné opatrenia, ktoré zabezpečia osobám so zdravotným postihnutím na rovnakom základe s ostatnými prístup k fyzickému prostrediu, k doprave, k informáciám a komunikácii vrátane informačných a komunikačných technológií a systémov, ako aj k ďalším prostriedkom a službám dostupným alebo poskytovaným verejnosti, a to tak v mestských, ako aj vo vidieckych oblastiach.“

K tejto povinnosti sa hlási Európska únia aj v dokumente „Európska stratégia pre oblasť zdravotného postihnutia na roky 2010 – 2020: Obnovený záväzok vybudovať Európu bez bariér“ a v mnohých svojich nariadeniach a smerniciach. Celosvetovo je právo na prístupnosť deklarované aj v Agende 2030 pre udržateľný rozvoj a špeciálne v ciele 11 „Premeniť mestá a ľudské obydlia na inkluzívne, bezpečné, odolné a udržateľné“. Vláda SR rozhodla, že Agenda 2030 bude strategickým a zjednocujúcim dokumentom pre rozvoj SR. Vzhľadom na konkrétne potreby a obmedzené zdroje bolo schválených 6 priorít, z ktorých jednou je „Udržateľné sídla, regióny a krajina v kontexte zmeny klímy“, ktorej súčasťou je aj prístupnosť mestských sídiel.

Konkrétnym motivačným nástrojom na zvyšovanie prístupnosti európskych miest je súťaž o ocenenie „prístupné mesto“ (Access City Award) vyhlasovaná Európskou komisiou už od roku 2010. Pri hodnotení je požadovaný koherentný prístup k bezbarierovosti, ako aj ambiciózne vízie do budúcnosti pri riešení bezbarierovosti v meste v rámci všetkých jej oblastí, ktorými sú zastavané prostredie a verejné priestranstvá, doprava, informácie, občianska vybavenosť a služby. Práve táto komplexnosť a medzinárodná porovnateľnosť kritérií viedli spracovateľov projektu k ich výberu ako vzoru pri spracovaní stratégie.

Mesto s takto nastavenou politikou sa teda spolupodieľa na odstraňovaní bariér architektonických, informačných aj komunikačných. Zároveň sú opatrenia zabezpečujúce prístupnosť určené a realizované v prospech všetkých občanov a návštevníkov mesta – či ide o ľudí s obmedzenou mobilitou z dôvodu choroby, veku či zdravotného postihnutie, o rodiča s detským kočíkom alebo turistu s nadrozmernou batožinou. Mesto, ktoré chápe potreby všetkých týchto skupín, sa snaží systematicky

pracovať na rezervách, ktoré v oblasti prístupnosti ešte má, a ako určitý návod mu slúži práve stratégia prístupnosti pre všetkých, ktorá spomínané potreby zohľadňuje.

V deväťdesiatych rokoch minulého storočia bol zákonom o obecnom zriadení opätovne uzákonený princíp samospráv a samosprávnych orgánov v podobe obecného zriadenia. Samosprávy týmto krokom získali úlohy spojené s rozvojom obce. Obce získali samostatnosť v riadení aj rozhodovaní, teda v spravovaní obce a jej majetku.

Z hľadiska fáz tvorby verejnej politiky sme na úrovni nastolenia politickej agendy a fázy prípravy verejnej politiky, kedy vypracovaný návrh stratégie prístupnosti mesta pre všetkých zahrnieme do programového vyhlásenia zastupiteľstva s určeným časovým horizontom, ľudskými prostriedkami a zdrojmi potrebnými na jeho vyriešenie. Materiál predložený mestskému zastupiteľstvu prejde oponentúrou občanov, ktorí majú možnosť kreovať ho od jeho samotného počiatku, nakoľko boli členmi pracovných skupín zaoberajúcich sa problematikou prístupnosti alebo vyjadrovali svoje názory či avizovali svoje podnety na tému prístupnosť mesta a jeho rezervy v tejto oblasti vo forme osobnej účasti na diskusií, vyplnením dotazníka alebo anketového lístka.

Demokratický princíp spravovania verejnej politiky na úrovni samosprávy stojí na dvoch základných pilieroch – na informačnom a participačnom. Participatívna tvorba verejných politík musí v plnej miere rešpektovať existujúce strategické dokumenty, aby sa dosiahla trvalá udržateľnosť výkonu verejných politík. Výkon verejnej politiky musí rešpektovať úroveň verejnej politiky na území konkrétneho mesta, ktoré má isté demografické charakteristiky – počet obyvateľov mesta v členení podľa vekovej štruktúry, zamestnanosť a zamestnateľnosť obyvateľstva, príležitosti pre prácu, počet osôb so špecifickými potrebami a iné. V duchu napĺňania princípu participácie rozvinie mesto Nitra spoluprácu vo vnútri organizácie mestského úradu a s verejnými a súkromnými inštitúciami – s verejnosťou, mimovládnyimi organizáciami a univerzitami, (najmä s Fakultou záhradníctva a krajinného inžinierstva SPU v Nitre a Strednou priemyselnou školou stavebnou v Nitre) pri tvorbe systému (rýchleho) mapovania bariér v meste- tzv. mapovací portál, ako aj vytvorenie diskusného fóra prostredníctvom sociálnych sietí.

Motivačný efekt by mali mať aj programy malých grantov podporujúce odstraňovanie bariér v mestských častiach so zapojením mimovládnych organizácií či občianskych iniciatív. Vytvorením stratégie prístupnosti pre všetkých ide o tvorbu sociálnej politiky formou ochrany zraniteľných skupín a zároveň je možné v globálnom aspekte vnímať prístupnosť ako jeden z kľúčových ukazovateľov kvality života občanov daného mesta.

V roku 2011 získalo mesto Nitra finančné prostriedky na realizáciu projektu „Podpora aktivít cestovného ruchu v meste Nitra“ financovaného z prostriedkov ERDF. Jedným z cieľov projektu bola aj tvorba Akčného plánu projektu „Nitra pre všetkých“ – Informácie (nielen) pre handikepovaných turistov, ktorý mal podporiť odstraňovanie architektonických a spoločenských bariér návštevníkov mesta. Materiál s názvom: Akčný plán „Nitra pre všetkých“ – Informácie „nielen“ pre hendikepovaných turistov bol schválený MZ v Nitre dňa 14.3. 2013 ako koncepčný a praktický podklad pre samosprávu pri odstraňovaní bariér, kde v 7.kapitole vytyčuje ciele na zlepšenie kvality života a navrhuje ich riešenia. Jeho súčasťou bolo naformulovanie 10 krokov ktoré „povedú“ mesto k bezbariérovosti. Tieto kroky boli v roku 2015 pretavené do materiálu č.210/2015 s názvom Debarierizačné opatrenia k Akčnému plánu „Nitra pre všetkých“, predloženého na schválenie Mestskému zastupiteľstvu v Nitre. Materiál vychádza z princípov a požiadaviek Národného programu rozvoja životných podmienok osôb so zdravotným postihnutím na roky 2014 – 2020, ktorými sa okrem iného zabezpečujú bezbariérové riešenie prostredia a prístupnosť stavieb. Legislatívne sa problematika opiera o stavebný zákon a o vyhlášku MŽP SR č.532/2002Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických

požiadavkách na výstavbu a na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. Mestské zastupiteľstvo v Nitre prerokovalo spomínaný materiál dňa 11.6.2015. Materiál – č.210/2015 Debarierizačné opatrenia k Akčnému plánu „Nitra pre všetkých“ definoval oblasti, v ktorých má dochádzať k postupnému odstraňovaniu bariér v meste. Jedná sa o miestne komunikácie, priechody pre chodcov, verejnú dopravu, budovy a oddychové zóny. Keďže išlo o tematicky a obsahovo podobný materiál, materiálom č.650/2016-1 sa navrhlo, aby sa Debarierizačné opatrenia stali súčasťou Akčného plánu. Tento krok mal zabezpečiť odstúpenie Debarierizačných opatrení jednotlivým odborom a útvaram MsÚ v Nitre, ktoré by v rámci kreovania návrhov rozpočtu na nasledujúci kalendárny rok boli premietnuté do tohto rozpočtu.

Predkladaná stratégia sa snaží o systémový prístup k spracovaniu materiálov, ktoré definujú politiky alebo prístupy k riešeniu v rôznych oblastiach týkajúcich sa verejného priestoru, dopravy, informácií a komunikácie a služieb pre občanov. Ambíciou stratégie je tiež premietnutie princípov prístupnosti do plánovacích procesov a projektov vypracovaných mestom alebo regulovaných mestom Nitra (stavebný úrad). Na stratégiu bude nadväzovať akčný plán „Nitra pre všetkých“, ktorý bude špecifikovať ciele, úlohy, termíny plnenia, finančné krytie a osobu zodpovednú za plnenie úlohy. Akčný plán Nitra pre všetkých bude podliehať pravidelnému uskutočňovaniu verejných odpočtov odstraňovania bariér v podobe informatívnej správy pripravenej pre Mestské zastupiteľstvo v Nitre v ročnej periodicite.

Potrebu prijatia strategického dokumentu opodstatňujú aj fakty v podobe počtu osôb so špecifickými potrebami žijúcich na území mesta Nitra resp. Nitrianskeho kraja. Nasledujúce čísla však nemôžu byť rozhodujúce pre vypracovanie a realizáciu stratégie lebo prístupnosť je právom každého jednotlivého občana. Celkovo sa na území Nitrianskeho samosprávneho kraja v roku 2013 nachádzalo 49 317 osôb s ťažkým zdravotným postihnutím, v roku 2017 to bolo 49 778 osôb. V okrese Nitra bolo v roku 2017 presne 9 651 osôb s ťažkým zdravotným postihnutím. V samotnom meste Nitra bolo v decembri 2017 zaevidovaných 4 668 osôb s ŤZP, pričom 2 081 vlastnilo preukaz fyzických osôb s ŤZP, 1 488 vlastnilo preukaz FO s ŤZP so sprievodcom a 738 vlastnilo parkovací preukaz (údaje štruktúrovane zachytáva tabuľka č.1). Najväčšiu skupinu (749 osôb) tvorili osoby s poruchami pohybového a podporného aparátu. Z hľadiska počtu poberateľov rodičovského príspevku bolo v roku 2017 v meste Nitra 2 008 osôb (v celom kraji ide až o 15 500 osôb). Zo spomínaného počtu obyvateľov mesta – poberateľov príspevku bolo 275 takých, ktorí mali dieťa s dlhodobou nepriaznivým zdravotným stavom.¹ Počet obyvateľov mesta Nitra k 4.12.2018 dosiahol hodnotu 78 599 obyvateľov, pričom 18 158 osôb bolo vo veku 62 a viac rokov.²

¹ Zdroj: Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny

² Zdroj: Referát evidencie obyvateľstva a domov MsÚ v Nitre

Tabuľka 1: Počet držiteľov preukazov ŤZP a poberateľov rodičovského príspevku

Územie	Rok	Počet držiteľov preukazov s ŤZP
NSK	2013	49.317
	2017	49.778
Okres Nitra	2017	9.651
Mesto Nitra	2017	4.668 z toho:
		2.081 FO s ŤZP
		1.488 FO s ŤZP so sprievodcom
		738 parkovací preukaz
Územie	Rok	Počet osôb poberajúcich rodičovský príspevok
Mesto Nitra	2017	2.008 z toho:
		275 detí s nepriaznivým zdravotným stavom

Postupy a metódy použité pri vypracovaní Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých predstavujú rozsiahly a podrobný materiál, ktorý sme z dôvodu prehľadnosti nepovažovali za vhodný na zaradenie do stratégie. Spracovali sme ho ako samostatnú príručku s názvom Stratégia prístupnosti mesta pre všetkých – Metodická príručka. Môže byť užitočná nielen pri rozpracovaní stratégie do akčného plánu jej realizácie, ale aj pre iné mestá, ktoré majú v úmysle vypracovať vlastnú stratégiu prístupného mesta pre všetkých. Naším zámerom bolo zostaviť príručku tak, aby sa dala použiť samostatne pre ktorékoľvek mesto. Z uvedeného dôvodu obsahuje aj niektoré časti, ktoré sú súčasťou tohto dokumentu. Z obsahu metodickéj príručky zvlášť upozorňujeme na Zoznam kontrolných otázok na zistenie stavu prístupnosti mesta/obce, ktorý pomôže pri kontrole komplexnosti procesu sprístupňovania mesta, ako aj na zoznam relevantnej legislatívy.

Podnázov dokumentu je uvedený vo forme, ako ho uvádza Zmluva o partnerstve medzi partnermi národného projektu. Z dôvodu jeho obširnosti prišlo k zjednodušeniu tohto názvu, zároveň došlo po predložení a pripomienkovaní materiálu odbornými komisiami MZ v Nitre k posunu z roviny návrhu do roviny konkrétnej stratégie.

2. Definícia cieľov, vízia mesta pre všetkých.

Trvalo udržateľné spravovanie a trvalo udržateľný rozvoj vedú k zavádzaniu opatrení, ktoré zlepšujú podmienky a kvalitu života obyvateľov obce resp. mesta. Bezbariérový prístup k verejným priestranstvám, k doprave, informáciám či službám zaručuje rovnaký prístup osôb so zdravotným postihnutím k ich ľudským právam a základným slobodám, scitlivuje obyvateľov na rešpektovanie a akceptovanie rôznorodých potrieb ľudí, je prospešný pre všetkých obyvateľov a návštevníkov a zvyšuje povedomie o zmysle a význame konceptu mesta pre všetkých.

Ciele a vízie mesta budú plne rešpektovať úplnú a skutočne rovnakú účasť osôb so špecifickými potrebami na verejnom živote, osobitne pri systematickej prevencii vzniku a pri odstraňovaní prekážok s cieľom zabezpečenia prístupu pre všetkých občanov alebo návštevníkov mesta, a to najmä prostredníctvom univerzálneho navrhovania výrobkov, prostredí, programov a služieb. Z uvedených dôvodov je vhodné v organizačnej štruktúre MsÚ v Nitre vytvoriť personálne vybavené kontaktné miesto pre koordináciu služieb a opatrení na prospech osôb so špecifickými potrebami. Tiež je dôležité, aby sa každý občan mohol obracať na kontaktné miesto s upozoreniami na existujúce bariéry a návrhmi na ich odstránenie. Participácia a zapojenie verejnosti sú kľúčové, preto by občania mali mať možnosť komunikovať svoje podnety telefonicky, mailom, osobne aj prostredníctvom online formulára na webe mesta, čím v konečnom dôsledku uľahčia mapovanie aktuálnych bariér v meste.

Budovanie mesta prístupného pre všetkých je dlhodobý a prakticky nekončiaci proces, ktorý treba systematicky plánovať, realizovať, vyhodnocovať a aktualizovať. Uvedené činnosti bude potrebné realizovať prostredníctvom vypracovania akčného plánu a jeho pravidelného vyhodnocovania a aktualizácie v krátkych časových úsekoch. Užitočným čiastkovým kritériom dosahovania vytýčeného cieľa môže byť vyhodnocovanie schopnosti mesta úspešne sa umiestniť medzi uchádzačmi o ocenenie v súťaži Access City Award, ktorej kritériá sú jedným z podkladov pre vypracovanie tejto stratégie (súčasť prílohy).

Medzi oblasti, ktorých sa téma prístupnosti mesta dotýka najvypuklejšie, patria: verejná doprava a súvisiaca infraštruktúra; zastavané územie a verejné priestranstvá; informácie a komunikácia; občianska vybavenosť a verejné služby.

1. Verejná doprava a súvisiaca infraštruktúra

Účasť osôb so špecifickými potrebami na verejnom živote bude podporená aj realizáciou zámeru spoločnosti zabezpečujúcej mestskú hromadnú autobusovú dopravu, ktorá má ambíciu v najbližšom období disponovať 100 % bezbariérovým autobusovým parkom (v súčasnosti je to cca 85% autobusov). Dôležitosť bude kladená aj na prístupnosť autobusových zastávok vrátane osadenia Kasselských obrubníkov, označiek zastávok vybavených popiskami aj v Braillovom písme, ako aj svetelnými tabuľkami zobrazujúcimi časy odchodov liniek a disponujúcimi hlasovým oznamovaním zobrazených informácií na dožiadanie pre osoby so zrakovým postihnutím prostredníctvom povelovej vysielacky.

Autobusová stanica vo vlastníctve prepravcu prechádza v súčasnosti rekonštrukciou a modernizáciou s dôrazom na zabezpečenie prístupnosti pre všetkých, ako napríklad:

- hlasové oznamovanie a svetelné zobrazovanie odchodov a príchodov liniek,
- chodníky na stanici s vodiacimi líniami a signálnymi a varovnými pásmi s predpísaným sklonom a šírkou,
- bezbariérový vstup do budovy čakárne, do predajného miesta lístkov a miesteniek alebo do informačného centra a možnosť bezproblémového pohybu v týchto priestoroch,

- predajné a informačné miesto vybavené indukčnými slučkami pre sluchovo postihnutých,
- bezbariérové verejné toalety,
- bezbariérový prístup k ďalším službám, napr. občerstvenie, výber hotovosti z bankomatu atď.
-

Vlaková doprava je zabezpečovaná Železničnou spoločnosťou Slovensko. Potrebná je komplexná rekonštrukcia a modernizácia železničnej stanice v Nitre, ktorá by zabezpečila aj prístupnosť pre všetkých. Momentálne sa spracováva štúdia realizovateľnosti obnovy železničnej stanice.

V súčasnosti mesto Nitra pracuje na Pláne udržateľnej mobility mesta, ktorého implementácia by mala viesť k rozvoju kvalitnej dopravnej infraštruktúry pre všetkých účastníkov prepravy vrátane realizácie siete ucelených trás pre nemotorovú dopravu bez bariér.

Nedostatok³ vyhradených parkovacích miest pre osoby so zdravotným postihnutím, a to najmä pred budovami verejných inštitúcií, by mal byť eliminovaný rozšírením a bezbariérovými úpravami parkovísk, ako aj systematickou kontrolou parkovania automobilov zo strany mestskej polície. Mestská polícia bude v zvýšenej miere vykonávať aj kontrolu parkovania automobilov na chodníkoch a v blízkosti zastávok mestskej hromadnej dopravy.

1. Zastavané územie a verejné priestranstvá

V oblasti zastavaného územia a verejných priestranstiev sa mesto bude usilovať uplatňovať zásady univerzálneho navrhovania, ktoré zabezpečuje univerzálnu prístupnosť pre všetkých a elimináciu fyzických bariér. Zabezpečená by mala byť bezpečnosť a plynulosť pohybu chodcov, pričom komunikácie pre peších ako súčasť verejného priestoru budú rešpektovať zásady minimálnej priechodnej šírky a podchodnej výšky, dodržanie sklonov podľa platnej legislatívy, povrch má byť rovný a pevný, upravený proti šmyku⁴.

Systematické budovanie prioritných bezbariérových peších trás v centre mesta bude postupne smerovať aj na sídliská a na okraje mesta. Na bezbariérových trasách bude pokračovať priebežné sprístupňovanie verejných budov, pričom účinným nástrojom by mala byť aj dotačná schéma z rozpočtu mesta na odstraňovanie fyzických bariér. Ďalej je nevyhnutné systematicky odstraňovať fyzické prekážky na peších trasách, najmä na vodiacich líniách a v ich bezprostrednom okolí (reklamné pútače, kaviarenské sedenia, smetné koše apod.). Prirodzenou súčasťou plánovania a projektovania bude systematická podpora a realizácia bezbariérových riešení, ako sú bezbariérové nájazdy, varovné a signálne pásy, vodiace línie, zvuková a svetelná signalizácia na priechodoch pre chodcov. Dôležitým nástrojom sprístupňovania mesta bude vytvorenie mapy bezbariérových peších a dopravných trás, verejných inštitúcií, ubytovacích a stravovacích zariadení a ďalších služieb.

2. Informácie a komunikácia

Aby sa mohli aj osoby so zdravotným postihnutím a ďalšie znevýhodnené skupiny obyvateľov a návštevníkov plnohodnotne zúčastňovať na živote mesta, musia mať prístup k informáciám, ktoré sú

³ =Nedostatok je pociťovaný zástupcami organizácií osôb so zdravotným znevýhodnením.

⁴ ROLLOVÁ, L. – ČEREŠŇOVÁ, Z. Univerzálne navrhovanie objektov komunitných sociálnych služieb, s. 15.

poskytované všetkým ostatným obyvateľom mesta. Preto webové sídla a mobilné aplikácie mesta a ďalších verejných inštitúcií, ako aj elektronické dokumenty na nich zverejňované budú prístupné osobám so zdravotným postihnutím v súlade so slovenskou i európskou legislatívou a bude sa systematicky vyhodnocovať ich prístupnosť. Rovnako je potrebné zabezpečovať prístupnosť elektronických cestovných poriadkov, kultúrnych programov a informácií o ďalších verejných službách. Audiovizuálne dokumenty zverejňované na webových sídlach treba v primeranom rozsahu doplňovať textovým prepisom, titulkami pre nepočujúcich, prekladom do posunkového jazyka a audio komentárom pre nevidiacich. Vybrané dokumenty by mali byť k dispozícii aj vo forme ľahko čitateľného textu (easy-to-read). Printové médiá mesta, brožúry a ďalšie tlačene dokumenty majú primerane rešpektovať pravidlá jasnej tlače a budú k dispozícii ich prístupné elektronické verzie Propagačné materiály je potrebné rozšíriť o reliéfne mapy mestských častí a inštalovať aj modely historických pamiatok pre nevidiacich.

V rámci mesta treba vytvoriť priestor pre rôzne formy asistencie, ako je predčitateľská služba, profesionálni tlmočníci posunkového jazyka a on-line tlmočenie pre nepočujúcich. Podporované bude využívanie moderných technológií uľahčujúcich komunikáciu, ako je inštalácia indukčných slučiek alebo inštalácia a rozširovanie siete hlasových a signalizačných majákov pre nevidiacich aktivovaných povelovými vysielacími na i vo verejných budovách.

Cieľom osvetového pôsobenia mesta prostredníctvom využitia informačných prostriedkov a komunikácie bude okrem iného zvyšovanie povedomia verejnosti o právach osôb so zdravotným postihnutím, o ich schopnostiach a o ich prínose pre spoločnosť a následné zlepšovanie podmienok pre ich začleňovanie do spoločnosti.

3. Občianska vybavenosť a verejné služby

Prístupnosť občianskej vybavenosti a verejných služieb je zásadne podmienená ich architektonickou, dopravnou a informačnou prístupnosťou, ktorou sme sa už zaoberali. To sa, samozrejme, netýka len exteriérov, ale aj interiérov občianskej vybavenosti a priestorov, v ktorých sú služby poskytované. Tu bude musieť mesto zabezpečovať prístupnosť nielen vo svojich priestoroch a inštitúciách, ale aj dôsledne a účinne pôsobiť na privátnych poskytovateľov, aby dodržiavali pravidlá prístupnosti pri poskytovaní svojich služieb. Bez ohľadu na to, kto v meste prevádzkuje občiansku vybavenosť a služby, mesto musí využiť všetky svoje možnosti na zabezpečenie a presadzovanie ich prístupnosti. Ide o ubytovacie, stravovacie a obchodné zariadenia, zdravotnícke, vzdelávacie a sociálne služby, kultúrne, rekreačné a športové a ďalšie zariadenia.

Mimoriadne dôležitý je tiež spôsob komunikácie medzi osobami poskytujúcimi služby a informujúcimi o službách a osobami so zdravotným postihnutím. Nedostatočná znalosť primeraných spôsobov komunikácie, existencia predsudkov a obavy z nevhodnej komunikácie sťažujú efektívnu a dôstojnú vzájomnú komunikáciu. Preto bude mesto venovať špeciálnu pozornosť školeniu osôb, ktoré pri výkone svojej práce prichádzajú do styku s osobami so zdravotným postihnutím, so seniormi, s cudzojazyčnými návštevníkmi a ďalšími osobami so špecifickými potrebami v oblasti komunikácie.

2.1 Priority

Široký záber problematiky sprístupňovania miest si vyžaduje konkretizáciu a definovanie priorít smerujúcich k spoločnému cieľu.

1. Vytvorenie pracovného miesta pre koordinátora pre prístupnosť mesta.

Zriadenie pracovnej pozície v priamej riadiacej línii prednostu mestského úradu. Kvalifikovaný pracovník (s príslušným vzdelaním) bude koordinovať agendu zameranú na prístupnosť mesta vo všetkých kľúčových oblastiach, z čoho vyplýva jeho úzke prepojenie na existujúce odbory v štruktúre MsÚ – najmä útvar hlavného architekta, stavebný úrad, odbor propagácie a komunikácie, odbor investičnej výstavby a rozvoja a odbor sociálnych služieb úradu.

2. Dobudovanie objektu/ budovy MsÚ v Nitre v zmysle filozofie prístupnosti a univerzálneho dizajnu.

Systematická úprava objektu mestského úradu tak, aby každý jej priestor určený pre verejnosť – veľká zasadacia miestnosť, jedáleň, toalety v blízkosti bezbariérového vstupu spĺňal kritériá tzv. univerzálnosti a prístupnosti.

Sprístupňovanie informácií prostredníctvom informačných brožúr a webu s príspevkami v podobe tzv. ľahko čitateľného textu (easy-to-read). V prípade informácií s vysokou občianskou hodnotou budú nahraté videá s tlmočením informácie do slovenského posunkového jazyka. Webové stránky a mobilné aplikácie budú urobené responzívne, automaticky sa prispôbia veľkosti displeja a zariadenia, na ktorom sú prezentované. Propagačné materiály budú spracované v zmysle pravidiel jasnej tlače. Informácie z web stránky mesta budú dostupné aj prostredníctvom QR kódu.

Osobitne je potrebné pracovať na scitlivovaní a vzdelávaní personálu mestského úradu, osobitne pracovníkov pôsobiacich v klientskom centre služieb na prácu s osobami so zdravotným postihnutím.

Je žiadúce zavedenie tlmočnickej služby pre nepočujúcich prostredníctvom komunikačného programu Skype v priestoroch klientskeho centra služieb.

Pre osoby s mentálnym postihnutím je potrebné zjednodušiť a osvojiť si komunikáciu formou piktogramov určených pre lepšie dorozumenie sa s osobami so špecifickými potrebami.

3. Systematické budovanie hlavných trás mesta – najvýznamnejších ťahov s najvyšším počtom osôb, významné dopravné uzly a inštitúcie situované najmä v centre mesta, budovanie vedľajších, doplnkových a rekreačných trás v meste.

Akčný plán prístupnosti mesta Nitry bude presne špecifikovať trasy, ktoré spájajú dôležité miesta (miesta s vysokou koncentráciou obyvateľstva, verejné inštitúcie) s jednotlivými mestskými časťami tak, aby bola zachovaná bezpečnosť a plynulosť pohybu chodcov, pričom komunikácie pre peších ako súčasť verejného priestoru budú rešpektovať zásady minimálnej priechodnej šírky a podchodnej výšky, dodržanie sklonov podľa platnej legislatívy. Sieť prístupných trás sa bude budovať od významných dopravných uzlov po doplnkové a rekreačné trasy.

4. Samostatné využívanie informácií sprístupňovaných mestom ľuďmi so zdravotným postihnutím bez rozdielu.

Informácie o činnosti mesta budú sprístupňované všetkým občanom v zmysle pravidiel jasnej tlače, tlmočenia do posunkového jazyka, ako aj ľahko čitateľných materiálov pre ľudí s mentálnym postihnutím. Informácie uvádzané v printových médiách budú doplnené o QR kód s odkazom na rovnaké informácie na web stránke mesta. Rozsah takto sprístupnených materiálov bude min. 40% zo všetkých informácií, ktoré mesto zdieľa s verejnosťou.

5. Scitlivovanie pracovníkov MsÚ pre prácu s osobami so zdravotným postihnutím.

Školenia pracovníkov pôsobiacich v klientskom centre služieb, ktorí sú najčastejšie v priamom kontakte s občanmi pri vybavovaní úradných záležitostí. Školenia budú zamerané najmä na komunikáciu s osobami so špecifickými potrebami a ich asistentmi. Vzdelávanie bude prebiehať tradičným osvojovaním informácií, ako aj zážitkovou formou. Školiť budú odborníci venujúci sa konkrétnym témam resp. práci s konkrétnou cieľovou skupinou osôb so zdravotným postihnutím.

6. Práca s verejnosťou – edukačná a osvetová činnosť v oblasti problematiky prístupnosti pre všetkých a univerzálneho navrhovania.

Spolupráca s odborníkmi a zástupcami organizácií, ktoré sa profesionálne venujú témam prístupnosti a univerzálneho navrhovania v podobe systematických a permanentných školení, prednášok a riadených diskusií určených vedúcim.

2.2 Konkretizácia cieľov s ohľadom na časové hľadisko ich zrealizovateľnosti

Všeobecný cieľ

Všeobecným cieľom je vybudovanie mesta prístupného pre všetkých občanov a návštevníkov. Cieľom je uviesť do života koncept univerzálneho navrhovania a celkovej prístupnosti pre všetkých bez rozdielu. Prístupnosťou rozumieme stav, keď architektonické prostredie, doprava, informácie, služby a tovary sú priamo alebo s pomocou asistenčných technológií samostatne použiteľné osobami so zdravotným postihnutím a osobami s inými znevýhodneniami na úrovni porovnateľnej s ostatnými. Sprístupňovaním sa rozumie prevencia vzniku, prostriedky a spôsoby prekonávania a odstraňovanie architektonických, dopravných, informačných a ďalších bariér, ktoré bránia ľuďom so špecifickými potrebami v prístupe k zdrojom a vymoženostiam dostupným intaktnému obyvateľstvu.

Čiastkové ciele

Naplnenie cieľov si vyžaduje presnú identifikáciu úloh a ich logickú postupnosť. Charakter cieľov následne zohľadňuje časové hľadisko v zmysle náročnosti ich prevedenia, z tohto dôvodu sú ciele a k nim prislúchajúce úlohy rozdelené do troch skupín.

Ciele a úlohy zrealizovateľné v horizonte dvoch rokov (najneskôr 2. kvartál roku 2021) :

1. Sprístupnenie v oblasti mestskej autobusovej dopravy, parkovacích miest a verejných toaliet.

- Výber a zazmluvnenie verejného dopravcu, ktorého vozový park spĺňa podmienky prístupnosti - vozidlá sú nízkopodlažné (resp. low entry);
- Pasportizácia a audit zastávok mestskej autobusovej dopravy;
- Pasportizácia a audit vyhradených parkovacích miest pre ľudí so zdravotným postihnutím;
- Pasportizácia a audit bezbariérových toaliet v meste;

2. Sprístupnenie verejných priestorov a verejných zhromaždení pre občanov bez rozdielu.

- Na verejné zhromaždenia realizované v priestoroch Mestského úradu v Nitre nainštalovaná indukčná slučka pre osoby so sluchovým postihnutím;
- Na vybraných verejných zhromaždeniach realizovaných mestom Nitra (zhromaždenia s väčším množstvom účastníkov, akcie primárne určené pre osoby so zdravotným postihnutím a pod.) zabezpečiť tlmočenie do slovenského posunkového jazyka;
- Architektonické sprístupnenie (veľkej) zasadacej miestnosti Mestského úradu v Nitre pre osoby s obmedzenou možnosťou pohybu;

3. Kontrola parkovania automobilov v blízkosti zastávok MHD.

- Kontrola realizovaná hliadkami Mestskej polície v Nitre, osobitne vozidiel, ktoré znemožňujú vozidlám MHD zastať v blízkosti hrany nástupišťa;

4. Sprístupnenie informácií uvedených v printových médiách.

- Printové (tlačené) médiá budú spĺňať zásady jasnej tlače;
- Printové (tlačené) médiá budú obsahovať v pravom dolnom rohu QR kód s odkazom na rovnaké informácie na webovej stránke, príp. aj prepísané do formátu easy-to-read;

5. Sprístupnenie webového sídla mesta a ďalších sídiel propagujúcich prioritne informácie z diania v meste a práce Mestského úradu v Nitre a k nemu prislúchajúcich organizácií.

- Na základe auditu prístupnosti budú dané webové stránky a mobilné aplikácie opravené tak, aby spĺňali pravidlá prístupnosti;
- Pravidelne robiť audit prístupnosti webovej stránky mesta Nitra, TIC a ďalších vybraných webových stránok a s nimi súvisiacich mobilných aplikácií;

6. Využívanie rozličných informačných kanálov za účelom informovania o špecifikách komunikácie s osobami so zdravotným postihnutím či iným znevýhodnením.

- Informácie o podujatiach a prezentácie z nich budú uverejňované na webstránkach mesta Nitra;
- Publikovanie užitočných tipov na zjednodušenie komunikácie s občanmi s rôznymi typmi zdravotného postihnutia či inak znevýhodnenými občanmi (web mesta, letáky, tlačené periodiká a pod.);
- Z vybraných verejných zhromaždení realizovaných mestom Nitra (s väčším množstvom účastníkov alebo akcie primárne určené pre osoby so zdravotným postihnutím a pod.) vyhotovíť zápis v ľahkočitateľnom formáte (easy-to-read);

7. Zvyšovanie celkového povedomia občanov o jednotlivých druhoch zdravotného postihnutia a typoch znevýhodnenia (seniori, rodičia a pod.).

- Usporiadávanie (osvetových) workshopov na tému zdravotného postihnutia, typov znevýhodnenia a prevencie vzniku a spôsobov odstraňovania a prekonávania existujúcich bariér pre občanov mesta;
- Usporiadávanie pracovných seminárov na tému zdravotného postihnutia, typov znevýhodnenia a prevencie vzniku a spôsobov prekonávania a odstraňovania existujúcich bariér pre pracovníkov inštitúcií občianskej vybavenosti (úradu, polícia, pošta a pod.);

8. Profesionalizácia pracovníkov pôsobiacich v rámci inštitúcií občianskej vybavenosti v oblasti špecifik komunikácie s občanmi so zdravotným postihnutím či iným znevýhodnením.

- Realizácia odborných školení zameraných na komunikáciu s občanmi s rôznymi typmi zdravotného postihnutia či inak znevýhodnenými občanmi organizovaná mestským úradom pre vlastných pracovníkov, ako aj pre pracovníkov iných verejných inštitúcií.

9. Zapájanie občanov so zdravotným postihnutím či iným znevýhodnením pri procesoch tvorby a realizácie aktivít zameraných na scitlivosť občanov.

- Spolupráca s organizáciami, ktoré združujú ľudí s rôznymi typmi zdravotného postihnutia, či inak znevýhodnených občanov (centrá seniorov, materské centrá a pod.).

Ciele a úlohy zrealizovateľné v horizonte piatich rokov (najneskôr v 4. kvartál roku 2024):

1. Vypracovanie Dizajnu manuálu za účelom zjednotenia prvkov a definovania jednotnej identity priestorov mesta.

- V spolupráci s Útvorom hlavného architekta bude vypracovaný Dizajn manuál verejných priestranstiev.

2. Rozšírenie siete vyhradených parkovacích miest pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím.

- Dobudovať a upraviť počty a parametre vyhradených parkovacích miest v zmysle platnej legislatívy a v zmysle výsledkov pasportizácie a auditu.

3. Vozidlá mestskej autobusovej dopravy sprístupniť širokej cestujúcej verejnosti.

Vozidlá dopravcu mestskej autobusovej dopravy sú vybavené hlasovým oznamovaním jednotlivých zastávok;

- Vo vozidlách sú umiestnené svetelné tabule – s rovnakou informáciou ako hlásenie;
- Vozidlá budú vybavené kontrastným označením čísla linky na vozidle – spredu, z boku, zozadu a vonkajším hlasovým oznamovaním čísla a smeru prichádzajúceho vozidla spúšťaným na dožiadanie povelovou vysielaczkou;

4. Dobudovanie bezbariérových verejných toaliet.

- Bezbariérové verejné toalety dobudovať v zmysle výsledkov pasportizácie a auditu, osobitne na miestach s vysokou koncentráciou osôb- námestie, mestský park a iné.

5. Zabezpečiť sprístupnenie komunikácie cez elektronické médiá.

- Zabezpečenie audiokomentára pre osoby so zrakovým postihnutím pre vybrané TV relácie. Výber bude podliehať dohode s lokálnou televíziou;
- Zabezpečenie titulkov pre nepočujúcich pre vybrané TV relácie. Výber bude podliehať dohode s lokálnou televíziou;

6. Umiestnenie QR kódov na vybrané informačné prvky.

- Vybrané informačné prvky doplniť Braillovým písmom a QR kódom s rovnakými informáciami na webovej stránke mesta Nitra a easy-to-read textom;

Ciele a úlohy zrealizovateľné v horizonte desiatich rokov (najneskôr 4. kvartál roku 2028):
--

1. Budovanie siete bezbariérových trás v meste.

- Vytýčenie trás, identifikácia bariér, ktoré sa na nich nachádzajú a ich postupné odstránenie;

2. Budovanie priechodov pre chodcov v zmysle platnej legislatívy.

- Vyrovnávacie rampy medzi chodníkom a komunikáciou, reliéfne úpravy na priechodoch pre chodcov, v prípade svetelnej signalizácie aj zvuková signalizácia, osvetlenie priechodov pre chodcov;

3. Odstraňovanie bariér mimo vytýčených bezbariérových trás.

- Oprava povrchov chodníkov, odstránenie alebo posunutie prekážok, rozšírenie chodníkov;

4. Budovanie bezbariérových zastávok.

- Na základe výsledkov auditu budú dobudované zastávky, ktoré sú v rovnakej výške ako chodník alebo spevnená plocha, ktorý k nej vedie alebo je sprístupnená rampou; je zabezpečená dostatočná šírka zastávky; po celej dĺžke nástupišťa je umiestnený varovný pás; pred stĺpikom označujúcim začiatok zastávky je umiestnený po celej šírke nástupišťa signálny pás;
- Na zastávkach sú umiestnené optické tabule oznamujúce číslo, smer a čas príchodu vozidla vybavené aj hlasovým oznamovaním zobrazených informácií spúšťaným na dožiadanie povelovou vysielaczkou;
- Presklené steny prístrešku sú označené výrazne farebným kontrastným pásom; na zastávke je umiestnený cestovný poriadok vyhotovený podľa zásad jasnej tlače;

5. Objekty patriace pod správu Mestského úradu v Nitre budú prispôsobené pre osoby so zdravotným znevýhodnením.

- Personál pracujúci priamo s klientami bude vyškolený pre prácu a komunikáciu s osobami so špecifickými potrebami;
- Objekty budú dovybavené indukčnou slučkou pre osoby so sluchovým postihnutím;
- Objekty a toalety v nich budú architektonicky prístupné pre osoby s obmedzenou mobilitou;

3. Postup implementácie stratégie vrátane participácie občanov

Implementácia Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých je proces, prostredníctvom ktorého budú marketingové plány mesta v oblasti prístupnosti premenené na ciele a akcieschopné úlohy. Uskutočnenie a realizácia konkrétnych cieľov, teda ich implementácia do praxe zahŕňa aj priebežný monitoring a vyhodnocovanie ich napĺňania.

Implementačný proces pozostáva z nasledujúcich krokov:

- Formulovanie cieľov implementácie – vypracovanie stratégie, pričom obsah stratégie, ale najmä jej ciele budú formulované tak, aby boli zrozumiteľné odbornej aj občianskej verejnosti. Stratégia prístupnosti mesta Nitry pre všetkých je vytvorená odborom sociálnych služieb MsÚ v Nitre za spolupráce expertov z Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska so sídlom v Bratislave a prizvaných expertov z ďalších organizácií osôb so zdravotným postihnutím.
- Vymedzenie činností na presadenie, uskutočňovanie a realizáciu kontroly implementácie – definovanie a nastavenie kontrolných mechanizmov a zavádzanie opatrení smerujúcich k sprístupňovaniu mesta. Kontrolné mechanizmy budú realizované vo vnútri organizácie, ako aj predložením pracovnej verzie stratégie širokej verejnosti formou jej umiestnenia na webovom sídle mesta a propagovanie možnosti pripomienkovania tejto stratégie prostredníctvom všetkých dostupných informačných kanálov mesta Nitry. V ročnej periodicite bude koordinátorom pre prístupnosť predkladaná informatívna správa plnenia úloh Akčného plánu Stratégie mesta Nitry prístupného pre všetkých.
- Špecifikácia globálnych strategických úloh – identifikácia úloh a spektra činností zabezpečujúcich postupné sprístupňovanie verejných priestranstiev a objektov mesta, cestných a peších komunikácií, informácií a služieb vo forme Akčného plánu prístupnosti mesta pre všetkých.
- Prispôbenie štruktúry a systému úradu novým opatreniam plynúcim zo stratégie – vytvorenie kontaktného miesta s pracovným miestom koordinátora prístupnosti mesta a aplikovanie filozofie prístupnosti pre všetkých prioritne na MsÚ v Nitre.
- Prispôbenie podnikovej kultúry opatreniam definovaným stratégiou – implementácia etických zásad komunikácie zo strany pracovníkov MsÚ v Nitre a inštitúcií poskytujúcich služby vo vzťahu ku klientom/občanom, osobitne k osobám so špecifickými potrebami.
- Aktívna participácia a možnosť spoluúčasti na kreovaní stratégie zo strany občianskej verejnosti – návrhy a zapracovanie relevantných pripomienok definovaných občanmi do pracovnej verzie stratégie.
- Príprava a spracovanie finálnej verzie Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých a predloženie materiálu Komisii pre sociálne veci, bývanie a podporu verejného zdravia – komisia pôsobí ako poradný, iniciatívny a kontrolný orgán vyjadří (pripomienky a) stanovisko k predloženému materiálu.
- Predloženie materiálu na rokovanie Mestského zastupiteľstva v Nitre na prerokovanie a schválenie podporené stanoviskom Mestskej rady v Nitre – materiál určený na rokovanie mestského zastupiteľstva obsahuje:
 - a. základné identifikačné informácie,

- b. informáciu o tom, z akého podnetu je materiál predkladaný a aké ciele sleduje (dôvodová správa),
- c. informáciu o tom, aké uznesenia a opatrenia boli vo veci prijaté orgánmi mesta, najmä mestským zastupiteľstvom v doterajšom období a ako boli realizované s uvedením, ktoré z týchto uznesení sa novým návrhom nahrádzajú, menia alebo dopĺňajú,
- d. rozborovú časť, a to napríklad: vyhodnotenie doterajšieho stavu prerokovanej problematiky, jeho klady a nedostatky z hľadiska napr. ekonomického, organizačného, personálneho, verejného záujmu a pod., vysvetlenie príčin nedostatkov, návrh na riešenie, t.j. návrh opatrení vrátane ich zdôvodnenia, spôsobu realizácie, informáciu o dopade na rozpočet mesta.

4. Riziká implementácie stratégie

Cieľom a ambíciou predloženej Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých má byť efektívne zavedenie politiky, cieľov a procesov, ktoré naplňajú myšlienku vedenia Mestského úradu v oblasti sociálnej politiky mesta. Manažment úradu musí byť stotožnený a presvedčený o zmysle implementácie predloženej Stratégie. V opačnom prípade sa zvyšuje miera rizika samotnej implementácie. Zvyšovanie legitimity rozhodnutí verejného sektora podporuje proces občianskej participácie. Participácia občanov vo veciach verejných sa stáva efektívnym nástrojom na dosahovanie čo najkvalitnejších verejných rozhodnutí. Napriek spoločnému úsiliu a spolupodieľaniu sa na tvorbe Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých je nutné počítať s možnými rizikami.

Identifikácia potenciálnych rizík implementačného procesu:

- Nepochopenie princípov a zmyslu filozofie prístupnosti mesta – prístupnosť si vyžaduje akceptáciu diverzity viacerých skupín obyvateľstva, akými sú osoby so zdravotným postihnutím, osoby s detským kočíkom, občania resp. turisti cestujúci s nadrozmernou batožinou. Každá cieľová skupina má na svoje bežné denné fungovanie odlišné nároky. K očakávaniam a potrebám osôb so špecifickými potrebami sa pripájajú potreby ich príbuzných resp. opatrovateľov, ktorí sa o nich starajú.
- Formálny prístup mestského zastupiteľstva a vedenia úradu k prerokovanému materiálu – vnímanie stratégie iba ako vypracovanie agendy bez jej koncepčného pretavenia do aplikačnej praxe.
- Existencia subjektívnych pohľadov a rezistencia na potreby zraniteľných skupín obyvateľstva – problém so stotožnením sa potrieb zraniteľných skupín obyvateľstva ako jednej z mnohých skupín obyvateľov mesta.
- Návrh na zmenu obsahu resp. prepracovanie stratégie – prepracovanie finálneho návrhu stratégie v štádiu jeho schvaľovania v mestskom zastupiteľstve, nevyužitie priestoru na pripomienky na úrovni Komisie pre sociálne veci, bývanie a podporu verejného zdravia, resp. Mestskej rady, ktorá je iniciatívnym, výkonným a kontrolným orgánom MZ, ako aj poradným orgánom primátora.
- Nedostatok ľudských zdrojov na správne zavedenie systému manažérstva úloh definovaných akčným plánom nadväzujúcim na stratégiu prístupnosti – nedostatočná odbornosť a chýbajúca supervízia (nízky počet odborníkov v SR), ktorá môže viesť k nedostatočnému rešpektovaniu metodiky a kritérií prístupnosti podľa platnej legislatívy a technických predpisov a orientácie zo strany odborných pracovníkov úradu.
- Nedostatok finančných zdrojov na zavedenie systému a úloh definovaných stratégiou resp. akčným plánom – zdroje navrhnuté resp. schválené mestským zastupiteľstvom nebudú akceptované v systémovo nastavenom objeme a bude nutná modifikácia cieľov a opatrení definovaných akčným plánom.
- Nedostatok času na správne zavedenie manažérstva stratégie a akčného plánu – neschopnosť dodržiavať časový rámec stanovených úloh z dôvodu pracovnej vyťaženia kompetentných referentov.
- Odpor zamestnancov voči stratégii spôsobený zvýšenou náročnosťou na evidenciu a hodnotenie prác a procesov realizovaných v zmysle stratégie – zvyšovanie nárokov na zamestnancov úradu v zmysle rešpektovania etických princípov práce s osobami so špecifickými potrebami, komunikácia s nimi a ich asistentmi, dôsledné rešpektovanie vyhlášok a iných legislatívnych opatrení určených týmto cieľovým skupinám.
- Neplnenie úloh definovaných akčným plánom v stanovených termínoch spôsobené neplnením metodiky a kritérií prístupnosti pre všetkých – zjednodušovanie posudzovania alebo

obchádzanie metodiky na technické požiadavky stavieb užívaných osobami s obmedzenou schopnosťou.

- Nesystémovo nastavené opatrenia a riešenia prístupnosti (osobitne architektonickej), bez logickej nadväznosti debarierizovaných trás – presadzovanie a schvaľovanie trás v rôznych mestských častiach bez koncepčného prepojenia a vzájomnej nadväznosti.
- Nízka participačná účasť zo strany verejnosti a následné pripomienkovanie diela po jeho realizácii – pripomienkovanie stratégie nízkym počtom obyvateľov mesta, prevažne iba osobami priamo odkázanými na bezbariérové prostredie a vznášanie pripomienok počas kolaudačného konania.

5. Vzdelávanie a osvetové pôsobenie v oblasti prístupnosti.

Pre budovanie prístupného mesta pre všetkých je potrebné, aby mala potrebné znalosti v oblasti prevencie, identifikácie a odstraňovania bariér všetkého druhu odborná verejnosť vrátane rozhodujúcich orgánov verejnej správy, ako aj laická verejnosť, teda obyvatelia.

Predpokladá sa, že odborná verejnosť by mala poznať a uplatňovať príslušnú legislatívu a princípy prístupnosti a nediskriminácie a verejná správa by mala podporovať a vyžadovať ich uplatňovanie na spravovanom území a v oblastiach jej kompetencie. Napriek tomuto predpokladu a zrejším povinnostiam implementačná prax často zlyháva, čo je všeobecne priznávaná skutočnosť.

Aby mesto mohlo úspešne realizovať stratégiu prístupnosti pre všetkých, musí mať kvalifikovaných pracovníkov zodpovedných za riadenie a kontrolu procesu sprístupňovania schopných vyžadovať uplatňovanie princípov prístupnosti realizátormi a dodávateľmi súvisiacich opatrení a služieb. Títo zamestnanci by mali byť schopní podieľať sa aj na osvetovom pôsobení na obyvateľov. Vzdelávanie v oblasti prístupnosti by malo byť súčasťou systému permanentného odborného vzdelávania zainteresovaných zamestnancov. Optimálnou formou pre nich sú školenia, prednášky a riadené diskusie zamerané na legislatívu v oblasti bariér, kontrolu projektov z hľadiska dodržania platnej legislatívy a na komunikáciu s ľuďmi so zdravotným postihnutím pri styku na úradoch a v službách.

Nezastupiteľnú úlohu v procese sprístupňovania má účasť obyvateľov, najmä pri identifikácii bariér, kontrole prevencie a odstraňovania bariér a stanovovaní priorít vo vzťahu k potrebám obyvateľov a finančným a časovým kapacitám mesta. Na zvyšovanie povedomia verejnosti o jednotlivých aspektoch prístupnosti potrebného na efektívnu účasť na plnení uvedených úloh je potrebné systematické osvetové pôsobenie mesta a spolupracujúcich inštitúcií a organizácií. Na to, aby bolo možné osvetovo pôsobiť na verejnosť, je potrebné:

- ovládať spôsoby klasifikácie a identifikácie bariér;
- poznať kompetentné inštitúcie, ktoré treba o bariérach informovať;
- poznať spôsoby, ako kompetentné inštitúcie informovať a vyžadovať ich konanie;
- poznať spôsoby odstraňovania bariér a vedieť sa k nim vyjadrovať;
- vedieť, ako predchádzať vzniku bariér;
- mať zručnosti v tom, ako zapájať obyvateľov do procesu identifikácie, prevencie a odstraňovania bariér;
- poznať spôsoby zvyšovania povedomia o užitočnosti prevencie a odstraňovania bariér pre všetkých.

Obsahom osvetovej v oblasti bariér by mali byť konkrétne informácie o existujúcich a možných bariérach, príklady všetkých typov bariér, príklady dobrej praxe pri ich odstraňovaní alebo prevencii ich vzniku na úrovni jednotlivca, organizácií občanov a verejnej správy.

Pri osvetovom pôsobení je potrebné, aby mesto spolupracovalo s organizáciami osôb so zdravotným postihnutím, ktoré majú skúsenosti, vlastných odborníkov a najmä záujem presadzovať bezbariérovosť. Ich odborníkov treba zaraďovať to pracovných skupín venujúcich sa sprístupňovaniu a prizývať ako expertov k riešeniu konkrétnych problémov. Tieto mimovládne organizácie pravidelne realizujú podujatia, akcie, kampane, zbierky, besedy, prednášky s cieľom rozšíriť povedomie verejnosti o konkrétnom zdravotnom postihnutí a o bariérach, ktoré ľudia s daným postihnutím každodenne prekonávajú, vydávajú informačné periodiká a brožúry, organizujú osvetovo-informačné programy pre súkromné firmy, verejný sektor, pre deti a mládež na školách, seniorov a ostatných občanov.

Medzi dôležité osvetové a motivačné aktivity pre mestá patria aj súťaže, ako napr. Zlatý erb, Oskar bez bariér, Slovensko bez bariér. Aktivity na propagáciu a realizáciu búrania bariér v spoločnosti sú podporované napr. aj Ministerstvom kultúry SR v grantovej schéme Kultúra znevýhodnených skupín, ako aj na úrovni obcí, miest a samosprávnych krajov prostredníctvom participatívneho rozpočtu alebo grantov z rozpočtu subjektu verejnej správy.

Pre širokú verejnosť bez predchádzajúcich poznatkov o bariérach a možnostiach ich odstraňovania je vhodné zvoliť popularizačný štýl osvetovej práce s dôrazom na zábavnú a zážitkovú formu, motiváciu, aktivizáciu. Cieľom je podať tejto skupine elementárne informácie o typoch bariér a „získať“ ich pre oblasť debarierizácie.

Medzi ľuďmi so zdravotným postihnutím a v ich organizáciách existujú odborníci na základe vlastných skúseností a záujmu, ktorých sa téma bariér bytostne dotýka. Pre túto skupinu ľudí sú vhodné formy ako odborné prednášky, špecializované prezentácie, workshopy a diskusie s odborníkmi.

Okrem osvetovej práce šírenej formou osobných kontaktov, sú kľúčovými informačnými a komunikačnými kanálmi mesta, prostredníctvom ktorých sa osвета dostáva k prijímateľovi/cieľovej skupine.

Občan musí byť informovaný, pravdivá a dobre sformulovaná informácia sa k nemu musí dostať adekvátnymi informačnými kanálmi a formami aj s ohľadom na jeho zdravotné postihnutie (uplatňovanie princípov jasnej tlače v printových médiách, uplatňovanie pravidiel prístupnosti na webových sídlach atď.).

V rámci prípravy Stratégie prístupnosti pre všetkých partneri projektu využili rôzne formy a metódy zapájania verejnosti, informovania verejnosti o téme bariér, ale aj zberu dát, ktoré bližšie charakterizujeme v metodike, ktorá je prílohou tejto stratégie. Každá zo zvolených metód a foriem bola vybraná s ohľadom na aktuálne ciele, cieľovú skupinu a bola vyhodnotená jej úspešnosť, pričom sa ukázali pre osoby so zdravotným postihnutím ako efektívnejšie metódy zamerané na užšie skupiny alebo na jednotlivcov a informačné metódy prepojené so zážitkovo-motivačnými aktivitami.

Záver

Vypracovanie návrhu Stratégie mesta pre všetkých je iniciatíva vedenia mesta Nitry a Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska, ktorej cieľom je podpora rovnakého prístupu k mestskému životu ľudí so zdravotným postihnutím, so zníženou mobilitou, dočasne chorých, seniorov, rodičov s deťmi a návštevníkov mesta a umožňuje miestnym autoritám podporovať, realizovať a šíriť najlepšiu prax v oblasti prístupnosti pre všetkých.

Pri vypracovaní stratégie bol kladený dôraz na koherentný prístup k bezbariérovosti v rámci všetkých jej oblastí, ako je zastavané prostredie, doprava, informácie, občianska vybavenosť a služby, ako aj na dlhodobú víziu riešenia bezbariérovosti mesta.

V prípade akceptovania návrhu stratégie vedením mesta Nitra bude potrebné vypracovať akčný plán jej realizácie, ktorého plánované a realizované aktivity budú súčasťou súvislej stratégie a dlhodobej rámcovej politiky mesta, a nie len dočasnými projektami alebo izolovanými aktivitami.

Dosiahnutie udržateľných výsledkov si bude vyžadovať nepretržité úsilie, dlhodobo zabezpečené zdroje financovania a vybudovanie primeranej štruktúry správnych orgánov mesta, hodnotiace a monitorovacie mechanizmy (pre pravidelné kontroly, upozorňovanie na problémy a ich odstraňovanie, riešenie sťažností atď.). Dôležité bude aj pokračovanie aktívneho zapojenia osôb so zdravotným postihnutím, ich reprezentatívnych organizácií a odborníkov na bezbariérovosť v rámci plánovania, realizácie a udržateľnosti mestských opatrení a iniciatív zameraných na zvýšenú bezbariérovosť zodpovedajúcu potrebám a právam osôb so zdravotným postihnutím.

Veríme, že implementácia stratégie prístupnosti pre všetkých pomôže mestu Nitra dosiahnuť úroveň prístupnosti, ktorá mu umožní úspešne sa prihlásiť do súťaže Access City Award a zaradiť sa medzi európske mestá charakterizované príkladnou prístupnosťou. Pre zostavovateľov stratégie i pre mesto Nitra ako jej realizátora bude mimoriadnou ctou, ak bude stratégia inšpirovať aj ďalšie slovenské mestá na ich ceste k zlepšovaniu ich prístupnosti.

Neoddeliteľnou súčasťou tejto stratégie je dokument Stratégia prístupnosti mesta pre všetkých – Metodická príručka (príloha 1), ktorá zachytáva komplexný proces prípravy a tvorby konceptu samotnej stratégie. Súčasťou metodickej príručky sú aj podnety navrhované Komisiami MZ v Nitre, najmä Komisiou pre územné plánovanie, architektúru, verejný priestor a investičnú činnosť; Komisie pre kultúru a kreatívny priemysel; Komisie pre miestny rozvoj a cestovný ruch a zahraničné vzťahy, ako aj návrhy prezentované verejnosťou, ktoré sa týkajú najmä architektonických riešení bezbariérových prvkov, priechodov pre chodcov, križovatiek a vjazdov do objektov.

Dôvodová správa

Na jar roku 2017 podpísali zástupcovia Ministerstva vnútra SR, Úradu splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti, Mesta Nitra a Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska Memorandum o spolupráci pri príprave, realizácii a vyhodnotení národného projektu Úradu splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti „*Podpora partnerstva a dialógu medzi verejnou správou, občanmi a mimovládnyimi neziskovými organizáciami na národnej, regionálnej a lokálnej úrovni v oblasti participatívnej tvorby verejných politík*“.

Strany Memoranda sa zaviazali vzájomne spolupracovať na pilotnom projekte s názvom „*Návrh stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta pre všetkých*“. Tento pilotný projekt bol do schémy Národného programu vybraný na základe vyhodnotenia verejnej Výzvy na predkladanie projektových zámerov na výber pilotných projektov tvorby verejných politík v rámci realizácie Národného projektu, financovaného prostredníctvom štrukturálnych fondov a Operačného programu Efektívna verejná správa.

Príprava a tvorba Stratégie bola realizovaná s účasťou relevantných cieľových skupín, aby bolo zachované zabezpečenie komplexnej prístupnosti mesta v previazaní na zastavané územie, verejné priestranstvá, dopravu a súvisiacu infraštruktúru, občiansku vybavenosť, informácie a komunikáciu (bezbariérovosť prístupu k oficiálnym informáciám mestských úradov, web stránok, poskytovanie informačného servisu v oblasti umenia, kultúry, zábavy, športu atď., poskytovanie podporných technológií a zdrojov vo verejných knižniciach, klientskych centrách, atď.).

Zabezpečovanie prístupnosti sa doposiaľ často realizuje na úrovni izolovaných opatrení, čo znižuje ich účinnosť, lebo nie sú vytvárané tzv. komplexné trasy pre bezbariérový pohyb alebo podmienky na realizáciu komplexných aktivít súvisiacich s občianskym životom, vzdelávaním, zamestnávaním, poskytovaním služieb, účasťou na kultúrnom a spoločenskom živote mesta či obce.

Výsledkom práce a výstupom z národného projektu je ukončený participačný proces prípravy návrhu stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta Nitra pre osoby so zdravotným postihnutím, seniorov, ďalšie skupiny obyvateľov a návštevníkov a jej Akčného plánu implementácie a vypracovanie stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta Nitra pre osoby so zdravotným postihnutím, seniorov, ďalšie skupiny obyvateľov a návštevníkov a jej Akčného plánu implementácie.

Materiál, najmä jeho prílohová časť obsahuje aj podnety navrhované Komisiami MZ v Nitre, osobitne Komisiou pre územné plánovanie, architektúru, verejný priestor a investičnú činnosť; Komisie pre kultúru a kreatívny priemysel; Komisie pre miestny rozvoj a cestovný ruch a zahraničné vzťahy, ako aj návrhy prezentované verejnosťou, ktoré sa týkajú najmä architektonických riešení bezbariérových prvkov, priechodov pre chodcov, križovatiek a vjazdov do objektov.

Stanovisko Komisie MZ pre sociálne veci, bývanie a podporu verejného zdravia:

Komisia MZ v Nitre pre sociálne veci, bývanie a podporu verejného zdravia uvedený materiál dňa 13.5.2019 prerokovala a odporučila mestskému zastupiteľstvu materiál schváliť.

Stanovisko MR:

Mestská rada v Nitre na svojom riadnom zasadnutí, dňa 11.6.2019 uvedený materiál prerokovala a odporučila MZ v Nitre predkladaný materiál schváliť.

Príloha
ku Stratégií prístupnosti mesta Nitry pre všetkých

Stratégia prístupnosti mesta pre všetkých
Metodická príručka

Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska

Mesto Nitra

Obsah

1. Úvod	5
2. Proces prípravy Stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta pre všetkých.....	7
2.1. Kroky na realizáciu stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta pre všetkých	7
2.2. Charakteristika metód použitých na mapovanie situácie v oblasti prístupnosti	15
3. Definícia cieľov, vízia pre mesto pre všetkých.....	20
3.1. Verejná doprava a súvisiaca infraštruktúra	21
3.2. Zastavané územie a verejné priestranstvá	22
3.3. Informácie a komunikácia	23
3.4. Občianska vybavenosť a verejné služby.....	24
4. Zastavané územie a verejné priestranstvá	25
4.1 Metodika identifikácie bariér, vrátane participácie občanov	25
4.2 Metodika odstraňovania bariér.....	26
4.3 Súčasný stav – najčastejšie bariéry vrátane bariér identifikovaných na základe metodiky 4.1.	27
5. Doprava a súvisiaca infraštruktúra	29
5.1 Metodika identifikácie bariér, vrátane participácie občanov	29
5.2 Metodika odstraňovania bariér.....	29
5.3 Súčasný stav – najčastejšie bariéry ,vrátane bariér identifikovaných na základe metodiky 5.1.	30
6. Informácie a komunikácia.....	31
6.1 Sprístupnenie rôznych foriem komunikácie a informácií pre osoby so zdravotným postihnutím	32
6.2 Participácia občanov pri identifikácii a odstraňovaní informačných a komunikačných bariér	38

6.3 Súčasný stav – najčastejšie bariéry, vrátane bariér identifikovaných na základe metodiky 6.1.	40
7. Občianska vybavenosť a verejné služby	42
7.1. Metodika identifikácie bariér vrátane participácie občanov	42
7.2. Metodika odstraňovania bariér.....	43
7.3. Súčasný stav – najčastejšie bariéry vrátane bariér identifikovaných na základe metód definovaných v časti 7. 2.....	44
8. Postup implementácie stratégie vrátane participácie občanov	45
9. Riziká implementácie stratégie.....	47
10. Vzdelávanie a osvetové pôsobenie v oblasti prístupnosti.....	50
11. Zoznam relevantných legislatívnych, strategických a informatívnych dokumentov	53
11.1. Všeobecné dokumenty	53
11. 2. Bezbariérovosť zastavaného územia a verejných priestranstiev	58
11. 3. Bezbariérovosť v doprave a súvisiacej infraštruktúre.....	61
11. 4. Bezbariérovosť v prístupe k informáciám a v komunikácii vrátane informačných a komunikačných technológií.....	62
11. 5. Občianska vybavenosť a verejné služby.....	63
12. Záver	66
Prílohy	68
Príloha 1: Access City Award.....	69
Príloha 2 – Zoznam kontrolných otázok na zistenie stavu prístupnosti mesta/obce	73
Príloha 3 – Dotazník pre občanov mesta Nitra zameraný na zistenie prístupnosti mesta Nitra z hľadiska širokej verejnosti.....	82
Príloha 4 – Program participatívnej diskusie.....	97
Príloha 5 – Anketový lístok	99

Príloha 6 – Scenár k realizácii mini auditu	102
Príloha 7 – Kritériá – prístupnosť objektov občianskej vybavenosti	104
Príloha 8 – Audítorský hárok.....	113
Príloha 9 – Audítorský hárok.....	120
Príloha 10 – Zásady dodržiavania prístupnosti pri vkladaní obsahu na internetovú stránku v administratívnej časti CMS	125
Príloha 11 – Pravidlá tvorby prístupných elektronických dokumentov (formáty MS Word, PDF).....	126
Príloha 12 – Použitie QR kódu na sprístupnenie vytlačených informácií pre nevidiacich	132
Príloha 13 – Jasná tlač	134
Príloha 14 – Identifikácia kompetenčného priestoru, na ktorý má dosah priamo Mestský úrad, ním zriadené inštitúcie a ďalšie inštitúcie.....	142

Stratégia prístupnosti mesta pre všetkých

Metodická príručka

1. Úvod

Slovenská republika a Európska únia podporujú rovnosť príležitostí a prístupnosť pre ľudí so zdravotným postihnutím. Základnou súčasťou stratégie EÚ je práca na ceste k bezbarierovej Európe. Moderné európske mestá prijímajú efektívne a inovatívne opatrenia na zlepšovanie prístupnosti pre osoby so špecifickými potrebami, umožňujú tak ich plnú účasť na živote spoločnosti. Takto nastavená politika mesta smeruje k zvyšovaniu kvality života obyvateľstva bez ohľadu na vek, mobilitu či schopnosť tak, aby mali rovnaký prístup ku všetkým zdrojom a vymoženostiam mesta. Využívajú na to aj participatívny proces, ktorý zaručuje, že prijímané opatrenia budú zodpovedať potrebám, prioritám a názorom najširšej verejnosti a súčasne rešpektovať práva aj jednotlivcov a malých skupín. Participatívny proces nadobúda stále významnejšiu úlohu pri tvorbe verejných politík v súvislosti s povinnosťou uplatňovať všetky ľudské práva a základné slobody aj v prípade osôb so zdravotným postihnutím tak, ako sa zaviazala Slovenská republika i Európska únia ratifikáciou Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. Jedným z práv osôb so zdravotným postihnutím je právo na nezávislý život, ktorý je podmienený prístupnosťou architektonického prostredia, dopravy, informácií, tovarov a služieb. V odseku 1 článku 9 „Prístupnosť“ Dohovoru sa uvádza: „S cieľom umožniť osobám so zdravotným postihnutím, aby mohli žiť nezávislým spôsobom života a plne sa podieľať na všetkých aspektoch života, zmluvné strany prijímú príslušné opatrenia, ktoré zabezpečia osobám so zdravotným postihnutím na rovnakom základe s ostatnými prístup k fyzickému prostrediu, k doprave, k informáciám a komunikácii vrátane informačných a komunikačných technológií a systémov, ako aj k ďalším prostriedkom a službám dostupným alebo poskytovaným verejnosti, a to tak v mestských, ako aj vo vidieckych oblastiach.“

K tejto povinnosti sa hlási Európska únia aj v dokumente „Európska stratégia pre oblasť zdravotného postihnutia na roky 2010 – 2020: Obnovený záväzok vybudovať Európu bez bariér“ a v mnohých svojich nariadeniach a smerniciach. Celosvetovo je právo na prístupnosť deklarované aj v Agende 2030 pre udržateľný rozvoj a špeciálne v ciele 11 „Premeniť mestá a ľudské obydlia na inkluzívne, bezpečné, odolné a udržateľné“. Vláda SR rozhodla, že Agenda 2030 bude strategickým a zjednocujúcim dokumentom pre rozvoj SR. Vzhľadom na konkrétne potreby a obmedzené zdroje bolo schválených 6 priorít, z ktorých jednou je „Udržateľné sídla, regióny a krajina v kontexte zmeny klímy“, ktorej súčasťou je aj prístupnosť mestských sídiel.

Konkrétnym motivačným nástrojom na zvyšovanie prístupnosti európskych miest je súťaž o ocenenie „prístupné mesto“ (Access City Award) vyhlasovaná Európskou komisiou už od roku 2010. Pri hodnotení je požadovaný koherentný prístup k bezbariérovosti, ako aj ambiciózna vízia do budúcnosti pri riešení bezbariérovosti v meste v rámci všetkých jej oblastí, ktorými sú zastavané prostredie a verejné priestranstvá, doprava, informácie, občianska vybavenosť a služby. Práve táto komplexnosť a medzinárodná porovnateľnosť kritérií viedli spracovateľov projektu k ich výberu ako vzoru pri spracovaní stratégie.

Tento dokument je výsledkom projektu realizovaného mestom Nitra a Úniou nevidiacich a slabozrakých Slovenska (viac v Kapitole 2) a jeho úlohou je metodicky podporiť a doplniť Návrh stratégie mesta pre všetkých predložený Mestskému zastupiteľstvu v Nitre v júni 2019. Je určený pre pracovníkov mestského úradu, ktorí budú zodpovední za pretavenie odporúčaní, ktoré obsahuje, do praxe.

Dokument je vypracovaný v súlade s požiadavkami mesta Nitra, je však vypracovaný tak, aby bol prenositeľný aj na podmienky iných miest a obcí.

2. Proces prípravy Stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta pre všetkých

2.1. Kroky na realizáciu stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta pre všetkých

Dňa 21.mája 2015 bol schválený monitorovacím výborom OP EVS zámer národného projektu s názvom Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík predložený Úradom splnomocnenca vlády pre rozvoj občianskej spoločnosti (ďalej len USV ROS). Jeho súčasťou malo byť 12 pilotných projektov a predmetom tvorba konkrétnych verejných politík. ÚSV ROS preto vyhlásil výzvu pre mimovládne neziskové organizácie na predkladanie projektových zámerov za účelom výberu pilotných projektov, ktoré budú realizované v rámci národného projektu. Do výzvy sa prihlásila aj Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska (ďalej len „ÚNSS“) s projektovým zámerom, ktorého cieľom bolo vypracovanie návrhu stratégie zabezpečenia prístupnosti mesta Nitra pre osoby so zdravotným postihnutím, seniorov a ďalšie skupiny obyvateľov a návštevníkov. ÚNSS navrhla za partnera projektu a miesto realizácie projektu mesto Nitra vzhľadom na známe aktivity mesta Nitra v oblasti prístupnosti, existenciu aktívnych organizácií osôb so zdravotným postihnutím v meste Nitra a dobrú spoluprácu medzi nimi a mestom.

Po schválení národného projektu s názvom Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík a projektového zámeru ÚNSS ako pilotného projektu č. 9 s názvom Stratégia zabezpečenia prístupnosti pre všetkých bolo 22. júna 2016 podpísané memorandum o spolupráci medzi Ministerstvom vnútra SR, ÚNSS a mestom Nitra a realizácia pilotného projektu č. 9 sa začala dňa 15. septembra 2017. Postup realizácie projektu možno rozdeliť na štyri etapy:

1. Úvodná etapa, v ktorej sa spresnil obsah projektu.
2. Vytvorenie realizačnej štruktúry, v ktorej sa sformovali a začali pracovať pracovné skupiny ako základné realizačné zložky projektu.
3. Investigatívna etapa, v ktorej sa mapoval stav prístupnosti a zisťovali sa potreby obyvateľstva.

4. Finalizácia návrhu stratégie. V tejto etape sa realizátori venovali vypracovaniu samotného návrhu stratégie.

2.1.1. Úvodná etapa

(september – december 2017)

Bezprostredne po spustení projektu bol vytvorený riadiaci výbor zostavený z troch zástupcov ÚNSS a troch zástupcov mesta.

Na stretnutiach riadiaceho výboru:

- sa potvrdila metodika vypracovania stratégie, ktorá mala vychádzať z kritérií európskej súťaže Access City Award (Príloha 1) – prístupnosť mesta sa skúma v týchto štyroch oblastiach: zastavané územie a verejné priestranstvá, doprava a súvisiaca infraštruktúra, prístup k informáciám a komunikácia vrátane informačných a komunikačných technológií a občianska vybavenosť a verejné služby.
- spresnil sa harmonogram realizácie projektu a konkrétne činnosti na najbližšie obdobie, a to:
 - Príprava podkladov na analýzu prístupnosti mesta, ktorej súčasťou bolo mapovanie komunikačných kanálov mesta;
 - Zostavenie adresára relevantných organizácií pre zapojenie do spolupráce na projekte (organizácie osôb so zdravotným postihnutím, organizácie seniorov, materské centrá, poskytovatelia sociálnych a zdravotníckych služieb, inštitúcie z oblasti verejnej dopravy, výstavby, vzdelávania, atď.);
 - Zhromažďovanie relevantných dokumentov z oblasti legislatívy súvisiacej s prístupnosťou, ako aj zásad komunikácie s ľuďmi so zdravotným postihnutím, prístupnosti elektronických informácií a tlače, dopravy, služieb a oboznamovanie sa s nimi zo strany mesta Nitra, zainteresovaných inštitúcií a obyvateľov;
 - Dohodnutie postupu na vytvorenie a zostavenie pracovných skupín pre jednotlivé oblasti prístupnosti (výber expertov z organizácií osôb

so zdravotným postihnutím, oslovenie poslancov mestského zastupiteľstva, expertov z relevantných inštitúcií);

- príprava okrúhlych stolov/workshopov s odbornou verejnosťou a obyvateľmi zameraných na ich oboznámenie s problematikou projektu a následné zapojenie do mapovania, hodnotenia a navrhovania v oblasti prístupnosti (spôsob výberu účastníkov, technické zabezpečenie, príprava prezentácií,...).

V novembri 2017 sa realizovali 4 okrúhle stoly/workshopy venované prístupnosti vo vyššie definovaných oblastiach. Workshopy pomohli konkretizovať stav prístupnosti mesta. Zainteresovaní účastníci workshopov boli zapojení do spolupráce na riešení projektu.

2.1.2. Vytvorenie realizačnej štruktúry

(január – marec 2018)

V tomto období sa uskutočnili dve stretnutia riadiaceho výboru, workshop o prístupnosti so študentmi Strednej odbornej školy stavebnej, zriadenie pracovných skupín a ich prvé spoločné stretnutie.

Na prvom stretnutí sa riadiaci výbor venoval príprave workshopu na strednej stavebnej škole. Ďalej sa venoval zostaveniu a náplni práce pracovných skupín. Výbor sa rozhodol vytvoriť len tri pracovné skupiny zlúčením problematiky prístupnosti zastavaného prostredia a prístupnosti dopravy do jednej pracovnej skupiny z dôvodu tesnej vzájomnej previazanosti oboch tém.

Na svojom druhom stretnutí, po spoločnom stretnutí pracovných skupín, sa riadiaci výbor venoval harmonogramu stretnutí skupín a spôsobu vzájomného informovania o výsledkoch práce. Pozornosť venoval aj podujatiam, ktoré pripravujú v priebehu nasledujúcich mesiacov organizácie osôb so zdravotným postihnutím a ďalšie relevantné organizácie, ktoré by sa dali využiť ako participatívne stretnutia s občanmi. Preberala sa aj úloha konceptu Smart City pre zabezpečenie prístupnosti mesta pre všetkých. Konštatovalo sa, že jeho uplatnenie bude predstavovať zásadný

prínos pre prístupnosť, ak systémy elektronickej komunikácie pre občanov aplikované v rámci Smart City budú prístupné pre osoby so zdravotným postihnutím.

Účelom workshopu o prístupnosti so študentmi Strednej odbornej školy stavebnej v Nitre bolo oboznámiť študentov s problematikou prístupnosti externého stavebného prostredia z hľadiska osôb so zdravotným postihnutím zážitkovou formou a pripraviť ich na realizáciu auditu prístupnosti súvislých peších trás v meste. Realizácia bola dohovorená s vedením školy na apríl 2018.

Cieľom prvého spoločného stretnutia pracovných skupín bolo vzájomné zoznámenie sa všetkých členov pracovných skupín, spresnenie náplne práce jednotlivých skupín a harmonogram a ciele ich stretnutí.

2.1.3. Investigatívna etapa

(Apríl – september 2018)

Okrem samostatných stretnutí sa riadiaci výbor obvykle stretával aj pri zasadnutiach pracovných skupín, kde sa jeho členovia mohli spoločne s pracovníkmi jednotlivých skupín venovať harmonogramu riešenia projektu a aktuálnym otázkam vznikajúcim v priebehu práce pracovných skupín. Zvláštna pozornosť sa venovala participatívnym stretnutiam, miniauditom prístupnosti a príprave on-line dotazníka o prístupnosti.

Pracovné skupiny sa stretli v apríli a v máji (každá dve stretnutia). V júni sa uskutočnilo ich spoločné stretnutie, ktoré sa venovalo najmä scenárom miniauditov, príprave on-line dotazníka a organizačnej príprave a programu participatívneho stretnutia s občanmi plánovaného na 11. septembra 2018.

Študenti stavebnej školy spolu so svojimi pedagógmi a expertami projektu vykonali audity prístupnosti štyroch súvislých peších trás.

Následne sa uskutočnilo stretnutie so študentami, venované ich spätnej väzbe, diskusii o výsledkoch auditov a praktickým cvičeniam zameraným na ich scitlivenie k problematike prístupnosti ako budúcich realizátorov bezbariérovej výstavby.

Uskutočnilo sa participatívne stretnutie s cieľovou skupinou ľudí so zrakovým postihnutím, na ktorom sa viedol moderovaný rozhovor o prístupnosti mesta, ktorý bol zvukovo zaznamenaný a následne spracovaný do písomnej podoby. Na tento účel sa využila výročná členská schôdza organizácie.

Zorganizovalo sa aj diskusné stretnutie s osobami s telesným postihnutím.

Realizovala sa anketa pre rodičov, ktorí sa schádzajú v materskom centre Klokanček. Ankety sa zúčastnili aj členovia Krajskej organizácie jednoty dôchodcov Slovenska v Nitre.

Inovatívnym nástrojom boli miniaudity prístupnosti realizované na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra, v Lekárni Dami a v Mestskom informačnom centre(TIC). Uskutočnilo sa posúdenie prístupnosti prevádzky a jej okolia z hľadiska osôb so zrakovým, sluchovým, telesným a mentálnym postihnutím na základe vopred pripraveného scenára miniauditu. Miniaudity boli realizované samostatne figurantmi za každé z uvedených zdravotných postihnutí.

Bol zostavený a na webovom sídle mesta Nitra zverejnený on-line dotazník o prístupnosti mesta vo všetkých štyroch sledovaných oblastiach. Na dotazník odpovedalo 67 respondentov a 9 expertov zapojených do projektu. Výsledky boli použité ako podklad na participatívne stretnutie s občanmi plánované na 11. septembra, ako aj pri vypracovaní stratégie.

Bol vypracovaný podrobný návrh osnovy stratégie.

V tejto etape riešenia projektu sa venovala značná pozornosť publicite projektu s cieľom podporiť participáciu občanov na riešení projektu prostredníctvom účasti na podujatiach a využití ankiet a on-line dotazníka. Články boli publikované v miestnych novinách, na webových stránkach mesta Nitra a v internom časopise ÚNSS.

2.1.4. Finalizácia návrhu stratégie

(september 2018 – jún 2019)

Dňa 11. septembra 2018 sa uskutočnila verejná diskusia s občanmi o prístupnosti mesta Nitra.

Ako podklady na prípravu stretnutia sa využili:

- výsledky práce pracovných skupín,
- audity prístupnosti peších trás realizované študentmi,
- výsledky participatívnych stretnutí a ankiet,
- vyhodnotenie miniauditov,
- vyhodnotenie on-line dotazníka.

Účastníci stretnutia boli pozývaní prostredníctvom médií mesta, SMS služby mesta a osoby so zdravotným postihnutím aj prostredníctvom svojich organizácií.

V spolupráci s kanceláriou primátora bola zabezpečená účasť primátora a ďalších vedúcich predstaviteľov mesta.

Na začiatku podujatia primátor mesta zdôraznil význam búrania bariér všetkého druhu a prisľúbil postupné odstraňovanie bariér na území mesta. Vedúca odboru sociálnych služieb priblížila históriu agendy odboru zameranú na debarierizáciu mesta.

Následne sa prítomným poskytli základné informácie o národnom projekte Podpora partnerstva a dialógu z oblasti participatívnej tvorby verejných politík so zameraním na realizáciu riešeného pilotného projektu.

V informácii o výsledkoch online dotazníkového šetrenia zameraného na prístupnosť mesta sa prezentovali najvýraznejšie nedostatky vo všetkých sledovaných oblastiach prístupnosti.

Výstupy práce jednotlivých pracovných skupín prezentovali ich vedúci.

Vyhodnotenie miniauditov realizovaných osobami so zdravotným postihnutím poslúžilo ako príklad dobrej resp. zlej praxe v oblasti bariér priamo na troch konkrétnych miestach v meste Nitra.

Veľmi autentické a inšpiratívne boli výpovede troch osôb s ťažkým zdravotným postihnutím, ktoré žijú v meste Nitra a každodenne sa stretávajú s bariérami.

V následnej diskusii účastníci prezentovali svoje osobné skúsenosti s fungovaním v prostredí mesta, najmä s architektonickými a dopravnými bariérami. Na podnety reagoval priamo primátor. Všetky podnety boli zaznamenané, postúpené kompetentným orgánom a zodpovedané do 30. 10. 2018.

V mesiaci októbri sa všetky pracovné skupiny zaoberali podnetmi zo stretnutia s cieľom využiť ich pri vypracovaní návrhu stratégie. Autori sa utvrdili vo svojom zámere začleniť do stratégie ako jednu z dôležitých metodických príloh Zoznam kontrolných otázok na zistenie stavu prístupnosti v meste alebo obci (Príloha 2).

Pokračovali práce na rozpracovaní jednotlivých kapitol stratégie.

Dňa 12. decembra 2018 sa uskutočnilo posledné spoločné stretnutie pracovných skupín.

Stretnutia sa zúčastnil nový primátor mesta, ktorý vyjadril projektu podporu.

Bola poskytnutá informácia o aktivitách od predchádzajúceho spoločného stretnutia najmä s dôrazom na participatívne stretnutie s verejnosťou a jeho vyhodnotenie v pracovných skupinách.

Vedúci pracovných skupín referovali o pokroku v ich práci.

Vedúci prvej pracovnej skupiny navrhol mestskému úradu vypracovať dizajn manuál verejných priestorov. Primátor upozornil na dizajn manuál mesta Brno, ktorý by mohol slúžiť ako inšpirácia.

Vedúci druhej pracovnej skupiny upozornil na identifikovanie kompetenčného priestoru mestského úradu v oblasti sprístupňovania informácií a ocenil existujúci dizajn manuál mesta v oblasti propagácie. Primátor mesta ocenil najmä úroveň prístupnosti komunikácie a otvorenosť úradu voči občanom mesta.

Vedúca tretej pracovnej skupiny upozornila na dôležitosť komunikácie pracovníkov verejných inštitúcií s občanmi pri vybavovaní ich záležitostí. Najmä na základe výsledkov miniauditov odporučila zamerať sa na scitlivovanie personálu klientskych centier a pracovníkov, ktorí sú v priamom kontakte s občanmi so zdravotným postihnutím.

Uskutočnila sa aj diskusia o štruktúre a obsahu jednotlivých kapitol návrhu stratégie.

Autorom kapitol bolo pripomenuté, aby boli skôr všeobecnejší, nakoľko stratégia vytváraná pre Nitru má byť vzorom prenositeľným aj na iné slovenské mestá. K téme reagoval aj primátor s informáciou, v ktorej poukázal na zdieľanie príkladov dobrej praxe a prenositeľnosť riešení zaujímavých pre mestá navzájom na úrovni krajských miest.

Vedúci pracovnej skupiny 1 prezentoval výsledky Access City Award 2019 – priblížil zmeny a úpravy realizované v jednotlivých mestách Európy, ktoré sa o titul uchádzali a predstavil aj víťaza ocenenia za ročník 2019, pričom v jeho prípade ide o kontinuálne riešenia bezbariérových trás a systematickosť pri debarierizácii konkrétnej územnej jednotky. Táto prezentácia opakovane potvrdila účelnosť výberu kritérií súťaže Access City Award ako vzoru pre navrhovanú stratégiu.

V závere stretnutia sa spresnili termíny záverečnej fázy príprav návrhu stratégie.

Finálna verzia Stratégie mala byť hotová do 31.marca.2019. Tento termín sa nepodarilo dodržať, čo však nemalo zásadný vplyv na úspešné dokončenie projektu.

Verejné pripomienkovanie návrhu stratégie sa uskutočnilo v apríli 2019 a dokument bude k dispozícii samosprávnym orgánom mesta Nitra v máji a júni 2019. Záverečná konferencia projektu je plánovaná na 18. júna 2019.

2.2. Charakteristika metód použitých na mapovanie situácie v oblasti prístupnosti

V tejto časti uvádzame presnejšiu charakteristiku a príklady použitia konkrétnych metód v jednotlivých etapách projektu. Metódy sa zväčša používali na zber dát – mapovanie situácie v oblasti prístupnosti za aktívnej účasti občanov.

2.2.1. Workshop pre odbornú verejnosť

účastníci dostanú základné informácie o jednotlivých druhoch zdravotného postihnutia. Workshop je veľmi praktický zameraný, účastníci absolvujú takzvané empatické cvičenia, prakticky si vyskúšajú niektoré činnosti s klapkami na očiach, na invalidnom vozíku atď. Cieľom je scitliviť odbornú verejnosť k téme zdravotného postihnutia a prístupnosti a namotivovať účastníkov workshopu na prácu v oblasti prístupnosti.

2.2.2. Workshop pre študentov strednej priemyselnej školy stavebnej (respektíve inej strednej školy, absolventi ktorej budú mať v budúcnosti dosah na prístupnosť v meste)

má podobný charakter aj cieľ ako workshop pre odbornú verejnosť. pridanou hodnotou je vzbudenie záujmu účastníkov o tému prístupnosti ešte v období štúdia a následné celoživotné citlivé vnímanie tejto témy v rámci profesionálneho života.

2.2.3. Dotazník

Ide o metódu, prostredníctvom ktorej môže mesto získať postrehy od viacerých obyvateľov. Výhodou je taktiež aj variabilita formy – dotazník môže byť publikovaný on-line (na sociálnych sieťach a webovej stránke mesta) aj off-line (v tlačenej podobe). Navyše dotazník môže byť zverejnený počas dlhšieho obdobia, čo umožní občanom jeho flexibilnejšie vyplňanie. Odporúča sa klásť konkrétne uzavreté otázky rozdelené do viacerých podtém – napríklad:

1. Pohyb a orientácia vo vybraných budovách občianskej vybavenosti (poliklinika, Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, pošta a pod.),

2. Získavanie informácií potrebných pre pohyb, orientáciu a vybavenie vlastnej záležitosti (napr. informačné systémy na objednávanie a vyvolávanie klientov v rôznych inštitúciách),
3. Doprava (označenie priechodov pre chodcov, prístupnosť zastávok a prostriedkov hromadnej dopravy),
4. Možnosti získavania informácií o dianí v meste (môžeme sa pýtať na všetky komunikačné kanály, ktoré mesto využíva za účelom informovania svojich obyvateľov).

Veľkou výhodou dotazníka je získanie väčšieho množstva dát v štruktúrovanej podobe. Následne sa tieto dáta dajú vyhodnocovať a kvantifikovať. Pri zostavovaní akéhokoľvek dotazníka je potrebné myslieť na jeho prístupnosť pre všetkých (ďalšie podrobnosti ohľadne sprístupňovania informácií viď kapitola 7.). Ako príklad v Prílohe 3 uvádzame kompletný dotazník využitý v rámci projektu „Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík Pilotný projekt 09 Návrh stratégie prístupnosti pre všetkých.“

2.2.4. Participatívna diskusia

Táto forma diskusie predstavuje možnosť priameho zapojenia občanov, a to prostredníctvom ich osobnej účasti. Mestu sa odporúča takéto diskusie zrealizovať vždy k vybraným témam. Dôležitá je vopred pripravená štruktúra a moderátor, ktorý diskutujúcich prevedie cez všetky témy a ktorý reguluje aj jednotlivé reakcie. Pokiaľ sa naplánuje participatívna diskusia, pri ktorej sa počíta so zapojením občanov so zdravotným postihnutím, je dôležité mať na pamäti:

- Prístupnosť priestoru, v ktorom bude diskusia prebiehať – ideálne je nájsť čo najbezbariérovejšie prostredie
- Prístupnosť informácií – toto sa týka informovania o realizácii diskusie, používaných prezentácií počas diskusie a výstupov. Taktiež je dôležité aj dodatočne viditeľné označenie miestnosti, v ktorej bude diskusia prebiehať. V prípade predpokladanej účasti občanov so sluchovým postihnutím je dôležité zistiť možnosť tlmočenia (pri individuálnej účasti si zväčša účastník

tlmočníka zabezpečí sám, ale pri väčšej skupine je nevyhnutné dbať aj na túto stránku) a v prípade možnosti inštalovať indukčnú slučku.

Veľkou výhodou takejto formy získavania pohľadu občanov na prístupnosť je možnosť vyjadriť ich osobné skúsenosti s pohybom po meste a s využívaním služieb občianskej vybavenosti. Veľmi dôležité je, aby sa na diskusii zúčastnili aj dôležití predstavitelia mesta a pracovníci či poslanci zodpovední za hľadanie riešení pre obyvateľov so zdravotným postihnutím, seniorov a iné znevýhodnené skupiny.

V Prílohe 4 uvádzame štruktúru participatívnej diskusie, ktorá sa uskutočnila v rámci projektu „Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík Pilotný projekt 09 Návrh stratégie prístupnosti pre všetkých.“

2.2.5. Anketa

Anketa predstavuje nástroj na zisťovanie názorov občanov, ktorý však nie je reprezentatívny. Touto cestou môžeme získať najmä kvalitatívne odpovede, ktoré môžu vypovedať o subjektívnej skúsenosti a osobných názoroch občanov. Pri mapovaní názorov na prístupnosť mesta či obce má anketa veľký zmysel, pretože umožňuje rýchlu a pomerne jednoduchú realizáciu. Podobne ako v prípade dotazníka, anketa môže byť uskutočňovaná on-line, ale aj off-line. Väčšinou obsahuje len niekoľko otvorených otázok, na ktoré respondent odpovedá zo svojho uhla pohľadu.

Ako príklad v Prílohe 5 ponúkame anketu použitú v rámci projektu „Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík Pilotný projekt 09 Návrh stratégie prístupnosti pre všetkých.“

2.2.6. Audit

Hlavným cieľom auditu je kritické skúmanie určitej reality. V prípade občianskej vybavenosti môžeme pomocou auditu získať cenné informácie o prístupnosti jednotlivých objektov a poskytovaných služieb. Pri tejto forme ide o spojenie expertízy odborníkov a subjektívnej skúsenosti kvalifikovaných osôb so zdravotným postihnutím. Na druhej strane však ide o veľmi komplexnú metódu, ktorá si vyžaduje

dôslednú prípravu, priamu realizáciu v teréne a dôsledné vyhodnotenie. Ešte pred samotnou realizáciou auditov je potrebné:

- Identifikovať konkrétne objekty občianskej vybavenosti (inštitúcie) respektíve trasy, ktoré máme ambíciu touto cestou zmapovať.
- Osloviť odborníkov pre problematiku konkrétneho zdravotného postihnutia (pokiaľ plánujeme zrealizovať audit zameraný na všetky zdravotné postihnutia, je potrebné zapojiť odborníkov za každé zdravotné postihnutie).
- Osloviť občanov so zdravotným postihnutím, ktorí sa do procesu auditu zapoja ako figuranti a ktorí budú následne vedieť sprostredkovať svoj názor (môžeme vyhľadávať aj pomocou oslovených odborníkov alebo prostredníctvom organizácií na pomoc ľuďom so zdravotným postihnutím).
- Oboznámiť sa s hodnotiacimi kritériami, ktoré sú zamerané na hodnotenie nasledovných oblastí - A) prístupu k objektu, B) vstupu do objektu, C) priestorov v objekte, D) prístupnosti informácií a E) komunikácie.
- Dohodnúť si osobné stretnutie odborníkov a figurantov za účelom teoretickej a praktickej prípravy realizácie auditu. Takáto príprava by mala obsahovať vyšpecifikovanie situácií, cez ktoré budú skúmať napríklad spôsob komunikácie a poskytovania služieb s ohľadom na špecifiká komunikácie s osobami so zdravotným postihnutím (v kritériách časť E).
- Pripraviť si konkrétny scenár auditu, ktorý bude obsahovať presnú postupnosť realizácie a inštrukcie pre všetky zúčastnené osoby (pre expertov i figurantov so zdravotným postihnutím).

Príklad scenára auditu uskutočneného v rámci projektu „Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík Pilotný projekt 09 Návrh stratégie prístupnosti pre všetkých,“ a kritériá hodnotenia sa nachádzajú v Prílohách č. 6 a 7.

Iný typ auditu realizujú budúci experti na tému fyzickej prístupnosti, študenti. Ide o audit prístupnosti súvislých trás v meste a zároveň o vzbudenie záujmu študentov o tému prístupnosti. Študenti pracujú s audítorskými hárkami, do ktorých počas prechádzania trasou zapisujú jej stav z jednotlivých hľadísk. Hárok následne

vyhodnotí odborník a uskutoční sa stretnutie, kde si študenti a odborníci dajú vzájomnú spätnú väzbu. Informácie z dotazníka sa využívajú rovnako ako informácie zozbierané vyššie popísanými metódami zberu dát v oblasti prístupnosti v meste.

Príklady audítorských hárkov použitého v rámci projektu „Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík Pilotný projekt 09 Návrh stratégie prístupnosti pre všetkých,“ sa nachádzajú v Prílohách 8 a 9.

2.2.7. Pripomienkovanie výstupov zo strany občanov

Po spracovaní materiálu získaného prostredníctvom vyššie popísaných metód zodpovední pracovníci mesta vypracujú plán odstraňovania bariér v jednotlivých oblastiach prístupnosti, ktorý predložia poslancom mesta na schválenie. Ešte pred rokovaním o pláne v mestskom zastupiteľstve je plán zverejnený všetkým občanom, ktorí majú možnosť vyjadriť svoje pripomienky k nemu. Najlepším spôsobom je zverejnenie plánu na stránke mesta na určitý čas.

3. Definícia cieľov, vízia pre mesto pre všetkých

Trvalo udržateľné spravovanie a trvalo udržateľný rozvoj vedú k zavádzaniu opatrení, ktoré zlepšujú podmienky a kvalitu života obyvateľov obce resp. mesta. Bezbariérový prístup k verejným priestranstvám, k doprave, informáciám či službám zaručuje rovný prístup osôb so zdravotným postihnutím k ich ľudským právam a základným slobodám, scitlivuje obyvateľov na rešpektovanie a akceptovanie rôznorodých potrieb ľudí, je prospešný pre všetkých obyvateľov a návštevníkov a zvyšuje povedomie o zmysle a význame konceptu mesta pre všetkých.

Ciele a vízie mesta budú plne rešpektovať úplnú a skutočne rovnú účasť osôb so špecifickými potrebami na verejnom živote, osobitne pri systematickej prevencii vzniku a odstraňovaní prekážok s cieľom zabezpečenia prístupu pre všetkých občanov alebo návštevníkov mesta, a to najmä prostredníctvom univerzálneho navrhovania výrobkov, prostredí, programov a služieb. Z uvedených dôvodov je vhodné v organizačnej štruktúre MsÚ v Nitre vytvoriť personálne vybavené kontaktné miesto pre koordináciu služieb a opatrení na prospech osôb so špecifickými potrebami. Tiež je dôležité, aby sa každý občan mohol obracať na kontaktné miesto s upozoreniami na existujúce bariéry vo verejných priestranstvách a návrhmi na ich odstránenie. Participácia a zapojenie verejnosti je kľúčové, preto by občania mali mať možnosť komunikovať svoje podnety telefonicky, mailom, osobne aj prostredníctvom online formulára na webe mesta, čím v konečnom dôsledku uľahčia mapovanie aktuálnych bariér v meste.

Budovanie mesta prístupného pre všetkých je dlhodobý a prakticky nekončiaci proces, ktorý treba systematicky plánovať, realizovať, vyhodnocovať a aktualizovať. Uvedené činnosti bude potrebné realizovať prostredníctvom vypracovania akčného plánu a jeho pravidelného vyhodnocovania a aktualizácie v krátkych časových úsekoch. Užitočným čiastkovým kritériom dosahovania vytýčeného cieľa môže byť vyhodnocovanie schopnosti mesta úspešne sa umiestniť medzi uchádzačmi o ocenenie v súťaži Access City Award, ktorej kritériá sú jedným z podkladov pre vypracovanie tejto stratégie (Príloha 1).

Ciele a vízie mesta Nitre možno rozčleniť na tieto podoblasti:

3.1. Verejná doprava a súvisiaca infraštruktúra

Účasť osôb so špecifickými potrebami na verejnom živote bude podporená aj realizáciou zámeru spoločnosti zabezpečujúcej mestskú hromadnú autobusovú dopravu, ktorá má ambíciu v najbližšom období disponovať 100 % bezbariérovým autobusovým parkom. Dôležitosť bude kladená aj na prístupnosť autobusových zastávok vrátane osadenia Kasselských obrubníkov, označiek zastávok vybavených popiskami aj v Braillovom písme, ako aj svetelnými tabuľami zobrazujúcimi časy odchodov liniek a disponujúcimi hlasovým oznamovaním zobrazených informácií na dožiadanie pre osoby so zrakovým postihnutím prostredníctvom povelovej vysielačky.

Autobusová stanica vo vlastníctve prepravcu prechádza v súčasnosti rekonštrukciou a modernizáciou s dôrazom na zabezpečenie prístupnosti pre všetkých, ako napríklad:

- Hlasové oznamovanie a svetelné zobrazovanie odchodov a príchodov liniek,
- chodníky na stanici s vodiacimi líniami a signálnymi a varovnými pásmi, s predpísaným sklonom a šírkou,
- bezbariérový vstup do budovy čakárne, do predajného miesta lístkov a miesteniek alebo do informačného centra a možnosť bezproblémového pohybu v týchto priestoroch,
- predajné a informačné miesto vybavené indukčnými slučkami pre sluchovo postihnutých,
- bezbariérové verejné toalety,
- bezbariérový prístup k ďalším službám, napr. občerstvenie, výber hotovosti z bankomatu atď.

Vlaková doprava je zabezpečovaná Železničnou spoločnosťou Slovensko. Potrebná je komplexná rekonštrukcia a modernizácia železničnej stanice v Nitre, ktorá by zabezpečila aj prístupnosť pre všetkých. Momentálne sa spracováva štúdia realizovateľnosti obnovy železničnej stanice.

V súčasnosti mesto Nitra pracuje na Pláne udržateľnej mobility mesta, ktorého implementácia by mala viesť k rozvoju kvalitnej dopravnej infraštruktúry pre všetkých účastníkov prepravy vrátane realizácie siete ucelených trás pre nemotorovú dopravu bez bariér.

Nedostatok vyhradených parkovacích miest pre osoby so zdravotným postihnutím, a to najmä pred budovami verejných inštitúcií, by mal byť eliminovaný rozšírením a bezbariérovými úpravami parkovísk ako aj systematickou kontrolou parkovania automobilov zo strany mestskej polície. Mestská polícia bude v zvýšenej miere vykonávať aj kontrolu parkovania automobilov na chodníkoch a v blízkosti zastávok mestskej hromadnej dopravy.

3.2. Zastavané územie a verejné priestranstvá

V oblasti zastavaného územia a verejných priestranstiev sa mesto bude usilovať uplatňovať zásady univerzálneho navrhovania, ktoré zabezpečuje univerzálnu prístupnosť pre všetkých a elimináciu fyzických bariér. Zabezpečená by mala byť bezpečnosť a plynulosť pohybu chodcov, pričom komunikácie pre peších ako súčasť verejného priestoru budú rešpektovať zásady minimálnej priechodnej šírky a podchodnej výšky, dodržanie sklonov podľa platnej legislatívy, povrch má byť rovný a pevný, upravený proti šmyku¹.

Systematické budovanie prioritných bezbariérových peších trás v centre mesta bude postupne smerovať aj na sídliská a na okraje mesta. Na bezbariérových trasách bude pokračovať priebežné sprístupňovanie verejných budov, pričom účinným nástrojom by mala byť aj dotačná schéma z rozpočtu mesta na odstraňovanie fyzických bariér. Ďalej je nevyhnutné systematicky odstraňovať fyzické prekážky na peších trasách, najmä na vodiacich líniách a v ich bezprostrednom okolí (reklamné pútače, kaviarenské sedenia, smetné koše apod.), Prirodzenou súčasťou plánovania a projektovania bude systematická podpora a realizácia bezbariérových

¹ ROLLOVÁ, L. – ČEREŠŇOVÁ, Z. Univerzálne navrhovanie objektov komunitných sociálnych služieb, s. 15.

riešení, ako sú bezbariérové nájazdy, varovné a signálne pásy, vodiace línie, zvuková a svetelná signalizácia na priechodoch pre chodcov. Dôležitým nástrojom sprístupňovania mesta bude vytvorenie mapy bezbariérových peších a dopravných trás, verejných inštitúcií, ubytovacích a stravovacích zariadení a ďalších služieb.

3.3. Informácie a komunikácia

Aby sa mohli aj osoby so zdravotným postihnutím a ďalšie znevýhodnené skupiny obyvateľov a návštevníkov plnohodnotne zúčastňovať na živote mesta, musia mať prístup k informáciám, ktoré sú poskytované všetkým ostatným obyvateľom mesta. Preto webové sídla a mobilné aplikácie mesta a ďalších verejných inštitúcií, ako aj elektronické dokumenty na nich zverejňované budú prístupné osobám so zdravotným postihnutím v súlade so slovenskou i európskou legislatívou a bude sa systematicky vyhodnocovať ich prístupnosť. Rovnako sa je potrebné zabezpečovať prístupnosť elektronických cestovných poriadkov, kultúrnych programov a informácií o ďalších verejných službách. Audiovizuálne dokumenty zverejňované na webových sídlach treba v primeranom rozsahu doplňovať textovým prepisom, titulkami pre nepočujúcich, prekladom do posunkového jazyka a audio komentárom pre nevidiacich. Vybrané dokumenty by mali byť k dispozícii aj vo forme ľahko čitateľného textu (easy-to-read). Printové médiá mesta, brožúry a ďalšie tlačené dokumenty majú primerane rešpektovať pravidlá jasnej tlače a budú k dispozícii ich prístupné elektronické verzie Propagačné materiály je potrebné rozšíriť o reliéfne mapy mestských častí a inštalovať aj modely historických pamiatok pre nevidiacich.

V rámci mesta treba vytvoriť priestor pre rôzne formy asistencie, ako je predčitateľská služba, profesionálni tlmočníci posunkového jazyka a on-line tlmočenie pre nepočujúcich. Podporované bude využívanie moderných technológií uľahčujúcich komunikáciu, ako je inštalácia indukčných slučiek alebo inštalácia a rozširovanie siete hlasových a signalizačných majákov pre nevidiacich aktivovaných povelovými vysielačmi na i vo verejných budovách.

Cieľom osvetového pôsobenia mesta prostredníctvom využitia informačných prostriedkov a komunikácie bude okrem iného zvyšovanie povedomia verejnosti

o právach osôb so zdravotným postihnutím, o ich schopnostiach a o ich prínose pre spoločnosť a následné zlepšovanie podmienok pre ich začleňovanie do spoločnosti.

3.4. Občianska vybavenosť a verejné služby

Prístupnosť občianskej vybavenosti a verejných služieb je zásadne podmienená ich architektonickou, dopravnou a informačnou prístupnosťou, ktorou sme sa už zaoberali. To sa, samozrejme, netýka len exteriérov, ale aj interiérov občianskej vybavenosti a priestorov, v ktorých sú služby poskytované. Tu bude musieť mesto zabezpečovať prístupnosť nielen vo svojich priestoroch a inštitúciách, ale aj dôsledne a účinne pôsobiť na privátnych poskytovateľov, aby dodržiavali pravidlá prístupnosti pri poskytovaní svojich služieb. Bez ohľadu na to, kto v meste prevádzkuje občiansku vybavenosť a služby, mesto musí využiť všetky svoje možnosti na zabezpečenie a presadzovanie ich prístupnosti. Ide o ubytovacie, stravovacie a obchodné zariadenia, zdravotnícke, vzdelávacie a sociálne služby, kultúrne, rekreačné a športové a ďalšie zariadenia.

Mimoriadne dôležitý je tiež spôsob komunikácie medzi osobami poskytujúcimi služby a informujúcimi o službách a osobami so zdravotným postihnutím. Nedostatočná znalosť primeraných spôsobov komunikácie, existencia predsudkov a obavy z nevhodnej komunikácie sťažujú efektívnu a dôstojnú vzájomnú komunikáciu. Preto bude mesto venovať špeciálnu pozornosť školeniu osôb, ktoré pri výkone svojej práce prichádzajú do styku s osobami so zdravotným postihnutím, so seniormi, s cudzojazyčnými návštevníkmi a ďalšími osobami so špecifickými potrebami v oblasti komunikácie.

4. Zastavané územie a verejné priestranstvá

Do zastavaného územia a verejných priestranstiev zahrňame ulice a chodníky, spevnené plochy, parky, námestia, pamätníky a otvorené priestranstvá, trhy, festivaly a iné podujatia pod holým nebom, verejné toalety vrátane prístupových trás k úradom, zdravotníckym zariadeniam, školám, obchodným centrámi a iným zariadeniam.

4.1 Metodika identifikácie bariér, vrátane participácie občanov

Jedným z prvých krokov pri tvorbe mesta pre všetkých je identifikácia existujúcich bariér. Existujú rôzne spôsoby identifikácie bariér a niektorými z nich sa budeme zaoberať v nasledujúcom texte. Môžeme hovoriť aj o hodnotení prístupnosti stavieb, pričom zaužívaným pojmom je audit prístupnosti. Pri vykonávaní auditu prístupnosti by sme mali určiť tri základné podmienky:

1. aký je účel identifikácie bariér
2. kto bude identifikovať bariéry
3. akým spôsobom sa budú bariéry identifikovať

Účely auditu prístupnosti môžu byť rôzne. Popíšeme dva účely. Jeden z účelov môže byť získať informáciu o existujúcich bariérach. V tomto prípade ide o určitú pasportizáciu bariér. Cieľom je získať prehľad o bariérach v rámci určitého územia. Druhý účel je identifikácia bariér s cieľom ich odstraňovania.

Audity prístupnosti by mali vykonávať odborníci v oblasti univerzálneho navrhovania. Druhou možnosťou je, že títo odborníci vyškolia pracovníkov tak, aby mohli odborne realizovať audity prístupnosti. Školenie musí mať teoretickú a praktickú časť. Pre proces identifikácie bariér je vhodné vytvoriť minimálne dvojčlenný tím hodnotiteľov. Zefektívni a urýchli sa tým celý proces hodnotenia.

Okrem odborne pripravených hodnotiteľov je poslednou kľúčovou podmienkou samotný spôsob identifikácie bariér. Audit prístupnosti sa vykonáva pomocou hodnotiacich kritérií. Kritéria sú uvedené v Prílohe 7 tohto dokumentu. Hodnotiace kritéria sú zostavené v zmysle platnej legislatívy. Existujúci stav sa porovnáva s jednotlivými kritériami a pokiaľ sa zistí nesúlad, znamená to, že bola identifikovaná

bariéra. Každú nájdenu bariéru je potrebné zaznamenať a popísať, zaznačiť jej polohu a fotograficky zdokumentovať.

Jednou z možností identifikácie bariér je aj aktívne zapojenie občanov mesta. Ich participácia v tomto procese však predpokladá vzdelávanie občanov v oblasti bariér. Viac v kapitole 10.

4.2 Metodika odstraňovania bariér

Proces odstraňovania identifikovaných bariér by mal byť systematický. Správne postupy pri odstraňovaní bariér je potrebné zabezpečiť pod dohľadom odborníka na univerzálne navrhovanie. Úlohu garanta by mohol vykonávať aj pracovník vyškolený v oblasti prístupnosti.

Pri tvorbe mesta pre všetkých je potrebné vnímať ho ako celok. Preto nestačí odstraňovať bariéry izolovane, len na konkrétnom mieste. Cieľom by malo byť vytvárať reťazce pre pohyb osôb z jedného miesta na druhé vrátane pohybu na konkrétnom mieste bez akýchkoľvek bariér. To znamená budovanie siete bezbariérových trás. Jedná sa o dlhodobý cieľ v časovom rámci niekoľkých rokov.

Inšpiratívnym v tejto oblasti je projekt „Bezbariérová Olomouc“. V tomto projekte rozdelili bezbariérové trasy na 4 typy:

1. Hlavné trasy – sem patria najvýznamnejšie pešie ťahy s najväčším počtom osôb, najmä dopravné uzly a významné inštitúcie situované predovšetkým v centre mesta. Ale možno zaradiť aj trasy spájajúce nemocničný areál s priľahlými zástavkami mestskej hromadnej dopravy.
2. Vedľajšie trasy – spojnice ostatných zdrojov a cieľov, napr. vyťažené zástavky mestskej hromadnej dopravy, zariadenia miestneho významu alebo hustejšie obývané časti mesta. Tieto trasy majú často radiálny charakter, to znamená, že spájajú stred mesta s jeho okrajovými časťami.
3. Doplnkové trasy – menej vyťažené trasy, ktoré svojou funkciou dopĺňajú hlavné, vedľajšie a rekreačné trasy do ucelenej siete. Často majú tangenciálny charakter, to znamená, že vedú po okružných komunikáciách.

4. Rekreačné trasy – špeciálna kategória, ktorá nespája významné zdroje a ciele, napriek tomu vykazuje zvýšený pohyb osôb. Trasy vedú cez územia s rekreačným charakterom, napr. cez parky, popri rieke a pod.

Prvým krokom pri tvorbe bezbariérových trás je ich definovanie, určenie ich polohy v rámci mesta. Následne je vhodné celú trasu fyzicky prejsť a overiť, či je vyhovujúca, prípadne jej umiestnenie upraviť.

Ďalším krokom je identifikácia všetkých bariér na vybranej trase. Potom sa určí spôsob ich odstránenia vrátane časového plánu.

Postupným pridávaním bezbariérových trás sa ich sieť bude zahusťovať a mesto sa stane viac inkluzívnym.

Samozrejme, že existujúce bariéry sa nachádzajú aj mimo plánovaných trás. Po identifikácii týchto bariér je možné použiť podobný postup ako pri bezbariérových trasách.

4.3 Súčasný stav – najčastejšie bariéry vrátane bariér identifikovaných na základe metodiky 4.1.

Aj keď mesto už niekoľko rokov pracuje na odstraňovaní bariér, mnohé ešte na odstránenie stále čakajú. Okrem toho pri odstraňovaní niektorých bariér neboli dodržané požiadavky platnej legislatívy. To znamená, že takéto bezbariérové úpravy sa budú musieť preskúmať a opraviť tak, aby boli v súlade s legislatívou.

V oblasti zastavaného územia a verejných priestranstiev bolo identifikované nasledovné najčastejšie bariéry.

Chodníky, spevnené plochy

- narušený a nerovný povrch
- nesprávny pozdĺžny a priečny sklon
- vjazd z komunikácie križujúci chodník nie je označený varovným pásom
- nad chodníkom sa nachádza prekážka zasahujúca do neho, bez možnosti jej identifikácie technikou bielej palice

- existencia prekážok (napr. smetné nádoby, dopravné značky), ktoré znižujú priechodnú šírku
- chodník má nedostatočnú šírku
- nedostatočne osvetlený priestor (v čase, keď je nutné umelé osvetlenie)

Priechody pre chodcov

- na priechode pre chodcov chýba vyrovnávací rampa
- na priechode pre chodcov má vyrovnávací rampa medzi chodníkom a komunikáciou nesprávny sklon
- na priechode chýba varovný a signálny pás
- na priechode pre chodcov narušený a nerovný povrch
- na priechode so svetelnou signalizáciou chýba zvuková signalizácia²

² Odborná, ale aj laická verejnosť preferuje princípy akú sú napr. priechody pre chodcov, najmä v obytných zónach, v zónach s ukludnenou dopravou a v rizikových miestach, kde bývajú chodci na priechodoch často ohrození rýchlou jazdou áut, riešiť výškovo v jednej rovine s chodníkom ako aj v oblasti križovatiek skracať priechody pre chodcov vysunutím vyvýšenej časti chodníka, čo najbližšie ku komunikácii

5. Doprava a súvisiaca infraštruktúra

Pod pojem doprava a súvisiaca infraštruktúra zahŕňame parkoviská, zastávky MHD a vozidlá MHD.

5.1 Metodika identifikácie bariér, vrátane participácie občanov

Doprava patrí medzi kľúčové elementy mesta a jej kvalita má výrazný vplyv na jeho fungovanie. Jedným z rozhodujúcich kvalitatívnych kritérií je aj prístupnosť dopravy pre všetkých cestujúcich.

Metodika vyhodnocovania dopravy z hľadiska prístupnosti je obdobná, ako je popísaná v kapitole 4.1. Aj v oblasti dopravy môže pomôcť pri vyhľadávaní bariér aktívne zapojenie občanov mesta.

5.2 Metodika odstraňovania bariér

Z hľadiska odstraňovania bariér je potrebné sústrediť sa na verejnú dopravu a statickú dopravu. Verejnú dopravu reprezentujú najmä zastávky a dopravné prostriedky – autobusy. V oblasti statickej dopravy sú to vyhradené parkovacie miesta pre ľudí so zdravotným postihnutím.

Keďže v meste Nitra zabezpečuje verejnú dopravu dopravca vybraný verejným obstarávaním, najvhodnejším spôsobom je zakomponovať do výberových podmienok aj kritéria, ktoré zabezpečia prístupnosť dopravných prostriedkov. Dôležité je po výbere dopravcu plnenie týchto kritérií kontrolovať.

Zastávky verejnej dopravy je v prvom kroku potrebné zhodnotiť podľa hodnotiacich kritérií. Identifikované bariéry zaevidovať a navrhnúť spôsob ich odstránenia. Následne spracovať časový harmonogram ich odstraňovania.

V prípade vyhradených parkovacích miest môže mesto priamo ovplyvniť len inštitúcie a zariadenia, ktoré má pod vlastnou správou. Tieto parkovacie miesta je tiež potrebné preskúmať auditom prístupnosti, navrhnúť spôsoby odstránenia identifikovaných bariér vrátane časového plánu. Pri vyhodnocovaní počtu vyhradených parkovacích miest môžu byť využité aj smart technológie vďaka Národnému projektu „eInklúzia prostredníctvom komplexného elektronického

riešenia problematiky parkovania ťažko zdravotne postihnutých,, do ktorého by sa mesto Nitra malo zapojiť.

V prípade parkovacích miest, ktoré nie sú pod správou mesta, by mesto malo komunikovať s ich majiteľmi a vysvetľovať im problematiku prístupnosti.

5.3 Súčasný stav – najčastejšie bariéry ,vrátane bariér identifikovaných na základe metodiky 5.1.

V oblasti dopravy a súvisiacej infraštruktúry boli identifikované nasledovné najčastejšie bariéry.

5.3.1. Verejná doprava

- Chýbajúce nízkopodlažné dopravné prostriedky,
- Zle čitateľné vonkajšie označenie dopravných prostriedkov,
- Zastavenie dopravných prostriedkov ďalej od hrany nástupišťa, je nutné poznamenať, že tento problém často súvisí s nesprávne zaparkovanými osobnými vozidlami v blízkosti zastávky,
- Presklené steny prístrešku bez kontrastného označenia,
- Chýbajúce varovné a signálne pásy na zastávke.

5.3.2. Statická doprava

- Nesprávne rozmery vyhradeného parkovacieho miesta,
- Nedostatočný počet vyhradených parkovacích miest
- Nedostatočne upravený prístup z parkoviska na chodník.

6. Informácie a komunikácia

Informácie a komunikáciu môžeme považovať za prístupné, ak neexistujú bariéry pre ich samostatné využívanie ľuďmi so zdravotným postihnutím a sú prístupné pre všetkých ľudí bez rozdielu.

Mesto v snahe sprostredkovať informácie komunikuje so svojimi občanmi rôznymi spôsobmi. Z hľadiska požiadaviek na prístupnosť by sme mohli komunikáciu mesta rozdeliť do niekoľkých foriem (Komunikácii medzi zamestnancami mesta a ďalších inštitúcií a občanmi sa venujeme v Kapitole 7):

- [Verejné zhromaždenia zástupcov mesta s občanmi](#)
- [Internetové prezentácie, a komunikácia, mobilné aplikácie, newsletter](#)
- [Komunikácia prostredníctvom printových \(tlačených\) médií, Komunikácia prostredníctvom tlačených informačných materiálov mesta](#)
- [Komunikácia prostredníctvom elektronických médií \(TV, Rozhlas\)](#)
- [Komunikácia prostredníctvom SMS správ a správ v chatovacej aplikácii](#)
- [Elektronické dokumenty \(súbory PDF, Word\)](#)
- [Informačné tabule, Infopanely, Stĺpik v betónovej päťke – navigácia, Informácie na mestskom mobiliári, Plagátové skruže, Interiérová navigácia, Piktogramy pamiatok](#)

Každá forma komunikácie je svojím spôsobom špecifická a vyžaduje si inú mieru a spôsob sprístupnenia pre občanov s rôznymi zdravotnými postihnutiami.

Mesto zvyšuje prístupnosť informácií a komunikácie predchádzaním a odstraňovaním bariér vo všeobecnosti a poskytovaním prístupných formátov alebo komunikačných podpôr aj jednotlivcom, ktorí poukážu na prekážku prístupnosti.

Všetky informácie a komunikácia, ktoré mesto produkuje priamo alebo nepriamo prostredníctvom zmluvných vzťahov by mali byť priamo alebo na požiadanie dostupné v prístupných formátoch.

Keď občan požaduje prístupný formát alebo komunikačnú podporu, mesto má konzultovať s daným občanom, ktorý formát alebo podpora sú potrebné, a poskytnúť alebo urobiť opatrenia na poskytnutie materiálu v primeranom čase a rozsahu bez dodatočných nákladov pre žiadateľa.

Ak sa vyskytnú informácie a komunikácia, ktoré nebudú môcť byť z akéhokoľvek dôvodu sprístupnené, mesto musí poskytnúť občanovi:

- vysvetlenie, prečo dané informácie a komunikácia nemôžu byť sprístupnené,
- zoznam konkrétnych informácií a častí komunikácie, ktorá nemôže byť sprístupnená
- časť informácií a komunikácie, ktorá môže byť sprístupnená v prístupnej forme na základe požiadaviek občana.

Mesto sa pri sprístupňovaní informácií a komunikácie riadi príslušnými zákonmi a výnosmi uvedenými v legislatívnej časti tohto dokumentu (odkaz).

Mesto môže pri sprístupňovaní informácií a komunikácie aktívne komunikovať s organizáciami venujúcimi sa prístupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím:

- osoby so zrakovým postihnutím – [Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska](#),
- osoby so sluchovým postihnutím – [Asociácia nepočujúcich Slovenska](#),
- osoby s telesným postihnutím – [Slovenský zväz telesne postihnutých](#),
[Organizácia muskulárnych dystrofikov v SR](#),
- osoby s mentálnym postihnutím – [Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR](#).

6.1 Sprístupnenie rôznych foriem komunikácie a informácií pre osoby so zdravotným postihnutím

Neexistujú formy informácií a komunikácie, ktoré sú prístupné pre všetkých ľudí bez rozdielu. Konkrétne formy môžu byť napríklad prístupné pre osoby so zrakovým postihnutím, ale nemusia byť rovnako prístupné pre osoby so sluchovým postihnutím, kvôli rozdielnym požiadavkám na prístupnosť. Vždy je však potrebné v rámci možností informácie sprístupniť čo najširšiemu spektru občanov a na vyžiadanie sprístupniť informácie a komunikáciu vo forme, ktorá občanovi najviac vyhovuje.

V nasledujúcom texte sa odvolávame na tieto metódy sprístupňovania, ktoré nie sú vo všeobecnosti dostatočne známe:

Ľahko čitateľný text (anglicky **easy-to-read**): [Metodiku prepisu do ľahko čitateľného textu \(v slovenčine\)](#). Odbornú pomoc pre prepis do ľahko čitateľného

textu môže poskytnúť Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR (ZPMP v SR).

Titulky pre sluchovo postihnutých resp. pre nepočujúcich: Titulky pre sluchovo postihnutých nie sú ekvivalentné s bežnými titulkami používanými na titulkovanie cudzojazyčných filmov. [Titulky pre sluchovo postihnutých sú definované vo vyhláske MK SR č. 12/2016 Z.z. o titulkoch pre sluchovo postihnutých.](#)

Nepočujúce osoby používajú posunkový jazyk prekladaný tlmočníkom alebo prostredníctvom on-line tlmočenia.

Niektoré nepočujúce osoby a niektoré ďalšie osoby so sluchovým postihnutím môžu mať problém s porozumením písomnému textu, prípadne s porozumením niektorým pojmom. Pre nich môže byť užitočný aj ľahko čitateľný text.

6.1.1 Verejné zhromaždenia zástupcov mesta s občanmi

Prístupnosť pre osoby so zrakovým postihnutím

Verejné zhromaždenie má byť dobre ozvučené, aby bolo jasne a zrozumiteľne počuť každého prezentujúceho. Ak sú počas zhromaždenia prezentované informácie v elektronickej forme – napríklad prostredníctvom projektora – je potrebné, aby bola daná prezentácia dobre viditeľná, aby ju prezentujúci počas prezentácie čo najviac slovne komentoval a poskytol odkaz na webovú stránku, kde sa prezentácia alebo jej prepis v prístupnej forme nachádza.

Prístupnosť pre osoby so sluchovým postihnutím

Na verejnom zhromaždení má byť prítomný tlmočník posunkového jazyka, inštalovaná indukčná slučka, prípadne on-line prepis v reálnom čase. Prezentácie by mali byť zverejnené na webových stránkach a užitočná môže byť aj ich úprava vo formáte easy-to-read.

Prístupnosť pre osoby s mentálnym postihnutím

Súhrn obsahu zhromaždenia a informácie z prezentovaných elektronických dokumentov majú byť uverejnené na webových stránkach vo formáte easy-to-read a k dispozícii aspoň vybrané aj v tlačenej forme.

6.1.2 Internetové prezentácie a komunikácia, mobilné aplikácie, newsletter

Medzi hlavné formy prezentácie informácií a komunikácie s občanmi patria v súčasnosti webová stránka, mobilná aplikácia mesta a newsletter. Pre mobilné aplikácie a newsletter platia rovnaké pravidlá ako pre webové stránky, v nasledujúcom texte sa preto budeme zaoberať len webovými stránkami. Možnosti sprístupnenia informácií na webových stránkach sú veľmi dobre popísané v množstve článkov na internete a kritériá prístupnosti webových stránok sú uvedené vo Výnose MF SR č. 55/2014 Z.z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, ktorý je pre verejnú správu záväzný, teda aj pre mestá a obce. Na prístupnosť je potrebné dbať nielen pri prvotnom vytvorení webovej stránky ale aj pri následnom pravidelnom dopĺňaní obsahu na webovú stránku. Tieto dve časti tvorby webovej stránky prinášajú rozdielne nároky na ich zhotoviteľov a týka sa to aj prístupnosti. Už zadanie na vytvorenie webovej stránky má obsahovať prirodzenú požiadavku na jej prístupnosť na základe Výnosu č. 55/2014 Z.z. a pred jej prevzatím by mal byť urobený audit prístupnosti webovej stránky (vypracovať ho môže napríklad [Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska](#)). Prístupná má byť aj administratívna časť webovej stránky (tam, kde sa vkladá obsah), aby so stránkou vedel pracovať aj človek so zdravotným postihnutím. Pracovník, resp. pracovníci, ktorí následne dopĺňajú obsah na webstránku musia byť poučení, ako zachovať celkovú prístupnosť webovej stránky vkladáním prístupného obsahu.

Vzhľadom na to, že webové stránky môžu byť postavené na rôznych typoch redakčných systémov (napr. Wordpress, Joomla, Drupal a pod.) a zároveň v rámci jedného redakčného systému existuje viac typov textových editorov, je síce možné formulovať jednotné kritériá prístupnosti, ale nie je možné vytvoriť jednotný a všeobecný návod na tvorbu prístupného obsahu. Takéto prípady je možné konzultovať napríklad s [Úniou nevidiacich a slabozrakých Slovenska](#).

Webové stránky a mobilné aplikácie by mali byť urobené responzívne, to znamená že sa majú automaticky prispôsobovať veľkosti displeja zariadenia, na ktorom sú prezentované tak, aby bol obsah čitateľný a pri jeho zväčšovaní (do hodnoty 200%) nedochádzalo k jeho prekryvaniu či deformácii.

Vysokú úroveň prístupnosti pre všetky kategórie zdravotného postihnutia zabezpečí uplatňovanie výnosu 55/2014 Z.z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy (základné pravidlá sú uvedené v Prílohách 10 a 11). Pre jednotlivé zdravotné postihnutia je vhodné zdôrazniť

- **osoby so zrakovým postihnutím:** Videá zverejnené na webe by mali byť doplnené audio komentárom pre nevidiacich.
- **osoby so sluchovým postihnutím:** Videá na webovej stránke by mali byť doplnené titulkami pre nepočujúcich a prekladom do posunkového jazyka. Užitočná môže byť aj úprava textu do formátu easy-to-read.
- **osoby s telesným postihnutím s obmedzenou motorikou rúk:** Dôležitá je ovládateľnosť prostredníctvom klávesnice a špeciálnych vstupných adaptívnych zariadení.
- **osoby s mentálnym postihnutím:** Obsah webových stránok by mal byť prepísaný do formátu easy-to-read.

6.1.3 Komunikácia prostredníctvom printových (tlačených) médií, Komunikácia prostredníctvom tlačených informačných materiálov mesta

Za printové (tlačové) médium možno považovať informačný časopis či noviny vydávané mestom.

Prístupnosť pre osoby so zrakovým postihnutím

Prístupnosť printového média pre zrakovo postihnutých môžeme rozdeliť na dve časti – prístupnosť pre slabozrakých a prístupnosť pre nevidiacich.

Pri printovom médiu je pre **slabozrakých** potrebné dodržiavať zásady jasnej tlače. Pojem **jasná tlač** zahŕňa metódy sprístupnenia tlačených textových informácií ľuďom so zrakovým postihnutím. Dodržiavanie zásad jasnej tlače je však prospešné aj pre širokú verejnosť, napríklad pre seniorov či pre ľudí, ktorí potrebujú v texte rýchlo nájsť potrebnú informáciu a zhustené písmo či jeho nesprávny typ ich oberá o čas a, okrem toho, namáha a unavuje zrak.

Pre **nevidiacich** je možné sprostredkovať informácie v printových médiách na webstránke, ku ktorej sa dostanú prostredníctvom QR kódu. Ten môže byť umiestnený v pravom dolnom rohu na prednej strane printového média.

Pre osoby so zrakovým postihnutím je možné informácie poskytnuté v printovom médiu sprostredkovať aj prostredníctvom **audionahrávky**, ktorá sa môže nachádzať na internetových stránkach, ku ktorým môže byť prístup opäť cez QR kód.

Podrobnosti o jasnej tlači a elektronických dokumentoch prístupných pre nevidiacich a QR kódoch nájdete v Prílohe 12.

Prístupnosť pre osoby so sluchovým postihnutím

Osobe so sluchovým postihnutím, ktorá má problém s porozumením štandardnému písomnému textu, pomôže obsah printového média prepísaný do formátu easy-to-read. Ten môže byť uverejnený priamo v danom dokumente ako príloha, ako samostatný vytlačený dokument, resp. v elektronickej forme na internete. K nemu sa môže nepočujúci dostať tiež prostredníctvom QR kódu.

Prístupnosť pre osoby s mentálnym postihnutím

Pre osoby s mentálnym postihnutím je vhodné sprístupniť súhrny a vybrané časti printových médií vo formáte easy-to-read. Môžu byť uverejnené priamo v danom dokumente ako príloha, ako samostatný vytlačený dokument, resp. v elektronickej forme na internete, ku ktorej sa môže dostať aj pomocou QR kódu.

6.1.4 Komunikácia prostredníctvom elektronických médií (TV, Rozhlas)

Mestá často disponujú vlastnými elektronickými médiami, ktoré sprostredkovávajú dôležité informácie pre občanov – mestskou televíziou či rozhlasom. Aj pri tomto type médií je potrebné dbať na prístupnosť informácií, resp. umožniť odkázať na totožné prístupné informácie, ak sa nedá prístupnosť informácií zabezpečiť priamo prostredníctvom daného média.

V prípade televízneho vysielania

- **pre osoby so zrakovým postihnutím prístupnosť zabezpečuje hlasový komentár pre nevidiacich**
- **pre osoby so sluchovým postihnutím prístupnosť zabezpečujú titulky pre nepočujúcich a preklad do posunkového jazyka, ktoré sú v oboch prípadoch vysielané spolu s programom ako multimodálna služba.**

Samozrejme, na sprístupnenie je možné využiť aj zverejnenie na webových

stránkach prepisu televízneho a rozhlasového vysielania do textovej formy, vrátane formátu easy-to-read.

6.1.5 Komunikácia prostredníctvom SMS správ a správ v chatovacej aplikácii

Niektoré mestá komunikujú svoje informácie (podujatia, zhromaždenia, významné kultúrne udalosti) aj prostredníctvom SMS, príp. správ v chatovacej aplikácii. Tieto správy sú obvykle prístupné osobám so zdravotným postihnutím, ktoré tento spôsob komunikácie bežne používajú. Vzhľadom na používanie krátkych správ v jednoduchom jazyku sú vhodné aj pre osoby so sluchovým postihnutím a niektoré osoby s mentálnym postihnutím.

6.1.6 Elektronické dokumenty (súbory PDF, Word)

Na internetových stránkach miest a obcí je možné nájsť množstvo elektronických dokumentov, mesto prostredníctvom nich komunikuje aj zasielaných emailových správach (najčastejšie sú používané formáty PDF a Microsoft Word). Je preto nevyhnutné zabezpečiť ich prístupnosť aj pre rôzne skupiny osôb so zdravotným postihnutím.

Postup tvorby prístupných elektronických dokumentov z hľadiska osôb so zrakovým postihnutím je popísaný v Prílohe 11.

Pre osoby so sluchovým postihnutím, okrem vyššie spomenutých pravidiel pre tvorbu elektronických dokumentov, je potrebné text zjednodušiť až prípadne upraviť do formátu easy-to-read, ktorý je samozrejme vhodný aj pre osoby s mentálnym postihnutím.

6.1.7 Informačné tabule, Infopanely, Stĺpik v betónovej pätky – navigácia, Informácie na mestskom mobiliári, Plagátové skruže, Interiérová navigácia, Piktogramy pamiatok

Prístupnosť pre osoby so zrakovým postihnutím

Pre slabozraké osoby je potrebné na uvedených informačných prvkoch dodržať pravidlá jasnej tlače (sú uvedené v Prílohe 13). Pre nevidiace osoby je potrebné

informácie doplniť taktilným braillovým písmom a QR kódom s odkazom na rovnakú informáciu na webovej stránke.

Prístupnosť pre osoby so sluchovým postihnutím

Obsah uvedených informačných prvkov je potrebné prepísať do easy-to-read formátu, ktorý bude dostupný cez QR kód len v tom prípade, ak je príliš dlhý a bol by osobe so sluchovým postihnutím nezrozumiteľný. Pri rozhodovaní je možné požiadať o pomoc organizáciu, venujúcu sa danej problematike profesne (napr. [Asociácia nepočujúcich Slovenska](#)).

Prístupnosť pre osoby s mentálnym postihnutím

Obsah uvedených informačných prvkov je potrebné prepísať do easy-to-read formátu, ktorý bude dostupný cez QR kód len v tom prípade, ak je príliš dlhý a bol by osobe s mentálnym postihnutím nezrozumiteľný. Pri rozhodovaní je možné požiadať o pomoc organizáciu, venujúcu sa danej problematike profesne (napr. [Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR](#)).

6.2 Participácia občanov pri identifikácii a odstraňovaní informačných a komunikačných bariér

Aktívna participácia obyvateľstva, najmä osôb so zdravotným postihnutím, má zásadný význam pre efektívnu identifikáciu, prevenciu a odstraňovanie informačných bariér. Primárnu zodpovednosť za prístupnosť informácií a informačných systémov mesta majú síce ich tvorcovia a prevádzkovatelia lebo majú uplatňovať platné predpisy a metodiky, ktoré obsahujú odporúčania a nástroje na zabezpečenie prístupnosti. Existuje však veľká rozmanitosť požiadaviek na prístupnosť a spôsobov ich uspokojovania z hľadiska jednotlivých druhov a stupňov zdravotného postihnutia. Okrem toho, bariéry tohto druhu ťažko identifikujú a chápu osoby, ktoré sa s nimi priamo nestretávajú a tak o možnostiach ich prevencie a prekonávania majú často subjektívne predstavy, ktoré pramenia z nedostatočných znalostí o rozmanitosti obmedzení vnímania informácií a manipulácie s nimi osobami so zdravotným postihnutím. To môže viesť zanedbávaniu niektorých aspektov prístupnosti ako aj k riešeniam, ktoré budú klásť neprimerané nároky na osoby so zdravotným postihnutím a tie ich budú oprávnené odmietať. Na druhej strane, osoba so

zdravotným postihnutím vie upozorniť na prípady kedy sa nevie dostať k potrebným informáciám z dôvodu ich neprístupnosti. Obvykle však nepozná dôvod neprístupnosti a ani spôsob jej odstránenia. Napríklad nevidiaci občan nebude vedieť vyplniť formulár na webovej stránke mesta. Môže si síce overiť či podobný problém s daným formulárom majú aj iní nevidiaci. Následne môže kontaktovať Úniu nevidiacich a slabozrakých Slovenska s požiadavkou na kontrolu prístupnosti daného formulára, ktorá môže mestu odporučiť riešenie. Toto dobrovoľné hľadanie riešenia však nemôže byť hlavným spôsobom odstraňovania informačných bariér a nemôže pokryť všetky ich výskyty. Môže však prispieť k riešeniu aktuálnych problémov a k prevencii ich vzniku v budúcnosti. Preto je participácia osôb so zdravotným postihnutím na procese identifikácie, prevencie a odstraňovania informačných bariér nielen užitočná, ale veľmi potrebná až nevyhnutná.

V rámci participatívneho procesu môžu osoby so zdravotným postihnutím

- upozorňovať na problémy s prístupnosťou a podávať sťažnosti;
- diskutovať o problémoch, ich riešeníach a ich alternatívach;
- testovať navrhované riešenia.

Vzájomná komunikácia v rámci participatívneho procesu medzi kompetentnými predstaviteľmi mesta a občanmi môže prebiehať nasledovnými spôsobmi:

- vzájomné stretávanie sa a diskusia;
- zverejňovanie odpovedí na podnety a sťažnosti;
- on-line dotazníky a ankety;
- dotazníky a ankety distribuované e-mailmi i poštou a publikované v elektronických a tlačových médiách;
- SMS správy a chatové aplikácie;
- sociálne siete a blogy;
- diskusné fóra atď.

Výsledkom tohto participatívneho procesu bude zvýšenie prístupnosti informácií poskytovaných mestom nie len pre osoby so zdravotným postihnutím, ale pre všetkých obyvateľov a návštevníkov mesta.

6.3 Súčasný stav – najčastejšie bariéry, vrátane bariér identifikovaných na základe metodiky 6.1.

Na základe realizovaných miniauditov a dotazníka pre občanov mesta Nitra, v ktorých sme sa zamerali na zistenie problémov v oblasti prístupnosti informácií a komunikácie občania našli problémy s prístupnosťou v nasledovných oblastiach:

6.3.1 Webové stránky

Webové stránky mesta a mestských organizácií a služieb sú v súčasnosti jedným z primárnych zdrojov komunikácie mesta s občanmi a získavania informácií o tom, čo sa v meste deje. Preto je potrebné, aby boli čo najprístupnejšie čo najširšiemu publiku, vrátane občanov so zdravotným postihnutím. Našťastie vo väčšine prípadov je potrebné urobiť niekoľko málo zlepšení a miera prístupnosti informácií a komunikácie rapídne vzrastie.

Všeobecne bola občanmi požadovaná potreba väčšieho sprehľadnenia webových stránok mesta a mestských inštitúcií a organizácií. Okrem toho by občania so zdravotným postihnutím privítali, ak by na webstránkach boli uvedené aj kontakty na organizácie pre ľudí so zdravotným postihnutím. Z technických problémov týkajúcich sa prístupnosti webových stránok je možné spomenúť u niektorých prvkov nedostatočný kontrast medzi textom a pozadím, absenciu nadpisov pri niektorých častiach webstránky, neprístupné skripty, či ich príliš komplikované nahradenie, nepopísanie, resp. nedostatočné popísanie obrázkov, absencia skrytého odkazu na preskočenie na obsah webstránky, nepopísanie tlačidiel. Často sa stáva, že webstránka neinformuje o zmene stavu (napr. rozbalenie určitého obsahu) a ani o tom, aký je aktuálny stav, keď používateľ príde na prvok na stránke prostredníctvom klávesnice. Na webstránkach často chýbajú dokumenty v elektronickej forme na stiahnutie. Konkrétne nedostatky sú k dispozícii a budú komunikované so zodpovednými pracovníkmi, aby boli čo najskôr odstránené.

6.3.2 Prístupnosť verejných budov a verejných služieb

V tomto prípade sa samozrejme jedná o prístupnosť informácií a komunikácie vo vzťahu k verejným budovám a verejným službám. Budovy sú vo všeobecnosti zle značené, označenia blokov a kancelárií budov sú buď neaktuálne, alebo úplne

absentujú. Konkrétne kancelárie nemajú označenia v Braillovom písme. Elektronické informačné tabule buď vôbec nie sú, alebo sú príliš vysoko a nefunguje zvukové informovanie o obsahu, ktorý sa na tabuli zobrazuje. Na spojoch MHD sú nezreteľné číselné označenia. Chýbajú tiež indukčné slučky pre nepočujúcich a zvukové orientačné majáky pre ľudí so zrakovým postihnutím. Informačné pulty sú pre vozíčkarov príliš vysoko a niekedy sa nachádzajú až za fyzickou bariérou, cez ktorú je ťažké prejsť. Rovnako aj informačné letáky a brožúry bývajú umiestnené príliš vysoko pre vozíčkarov.

6.3.3 Komunikačné zručnosti pracovníkov vo verejnom aj neverejnom sektore

Občania sa v miniauditoch a dotazníkoch zhodli, že je potrebné zvýšiť všeobecné komunikačné zručnosti pracovníkov vo verejnom i neverejnom priestore v rámci komunikácie s ľuďmi so zdravotným znevýhodnením. Najčastejším problémom bolo, že sa pracovníci neobracali priamo na ľudí so zdravotným postihnutím, ale na ich sprievodcov. Pracovníci tiež neboli dostatočne pripravení na komunikáciu s ľuďmi s mentálnym postihnutím a konkrétna komunikácia tak nebola dostatočne efektívna. Okrem toho v niektorých prípadoch nekomunikovali proaktívne pri odporúčaní ohľadom najvhodnejšej formy pomoci ľuďom so zdravotným znevýhodnením a neinformovali ich ani o možnostiach poskytnutia možných služieb v rámci danej organizácie. V niektorých organizáciách informátori chýbali úplne.

6.3.4 Prístupnosť tlačenej informácie

Tlačené informácie mali veľmi rozdielne úrovne plnenia kritérií **jasnej tlače**, ktorej dodržiavanie pravidiel pomáha nielen slabozrakým osobám, ale aj starším osobám, ktoré už majú ťažkosti s videním. Problémom bolo najmä používanie lesklého papiera a nevyhovujúcich parametrov písma.

7. Občianska vybavenosť a verejné služby

Občianska vybavenosť predstavuje siete objektov a služieb, ktoré slúžia v prospech obyvateľov mesta či obce. Presnejšie ide o budovy a inštitúcie, ktoré pokrývajú vzdelávacie, sociálne, stravovacie a administratívne činnosti. Avšak do tejto širokej siete objektov zahrňame i voľnočasové zariadenia, športoviská, kultúrne inštitúcie, ale aj nákupné a obchodné centrá, zdravotnícke zariadenia či stavby cestovného ruchu (napr. železničné a autobusové stanice). Služby, ktoré ponúkajú zariadenia občianskej vybavenosti, sú verejné, a preto by mali byť nielen dostupné ale i plnohodnotne prístupné pre všetkých vrátane občanov so zdravotným postihnutím. Uvedené platí aj v takom prípade, že napríklad mesto nemá úplne priamočiary dosah na konkrétnu inštitúciu občianskej vybavenosti.

7.1. Metodika identifikácie bariér vrátane participácie občanov

Ako sme naznačili už v úvode tejto kapitoly, občiansku vybavenosť môžeme chápať dvojúrovňovo: Na jednej strane ide o samotné objekty – budovy a na strane druhej ide o siete inštitúcií, ktoré obyvateľom mesta či obce poskytujú služby. Spoločným menovateľom pre obidve roviny je, že sú verejné – teda určené pre všetkých. Pri sprístupňovaní občianskej vybavenosti a siete poskytovaných služieb je preto nevyhnutné, aby mesto či obec mali prehľad o všetkých bariérach (fyzických a komunikačných), s ktorými sa stretávajú ich obyvatelia so zdravotným postihnutím. Zisťovanie existujúcich prekážok je možné uskutočniť pomocou odborníkov – teda expertov na zdravotné postihnutie, ako i prostredníctvom samotných občanov so zdravotným postihnutím – teda kvalifikovaných sebaobhajcov či predstaviteľov organizácií ľudí so zdravotným postihnutím. V ideálnom prípade prebieha vyhodnocovanie prístupnosti prostredia a služieb kombináciou oboch uvedených spôsobov. Hlavným zámerom oboch foriem by malo byť objektívne zisťovanie bariér a následná analýza možností ich odstránenia.

Vzhľadom na to, že občianska vybavenosť predstavuje najmä siete rôznych verejných služieb, spätná väzba priamo od ich používateľov by mala zohrávať kľúčovú úlohu. Existuje niekoľko metód, ktoré môže mesto využiť za účelom zberu

nielen odborných názorov, ale i konkrétnych osobných skúseností a praktických návrhov riešení priamo od občanov. Medzi takéto metódy patrí: 1) dotazník, 2) participatívna diskusia, 3) anketa a 4) audit, ktoré sme charakterizovali v časti 3.2.

7.2. Metodika odstraňovania bariér

Ďalším krokom po identifikovaní bariér, na ktoré narážajú občania so zdravotným postihnutím, je ich odstraňovanie. V prípade architektonických, dopravných a informačných bariér ide o postupy, ktoré sú popísané v kapitolách č. 5. – 7. V kontexte kapitoly zameranej na občiansku vybavenosť a verejné služby sumarizujeme postupy, ktoré umožnia predovšetkým elimináciu (i predchádzanie) vzniku komunikačných bariér. Keďže verejné služby majú byť prístupné pre všetkých, pri ich poskytovaní je vhodné myslieť na rôznorodosť obyvateľov miest a obcí, ktorí ich využívajú (zdravotné postihnutie či akékoľvek iné znevýhodnenie). Vo všeobecnosti možno povedať, že platia nasledovné pravidlá:

- Poskytovateľ služby (klientsky pracovník) komunikuje priamo s osobou so zdravotným postihnutím a nie s jeho sprievodcom.
- Poskytovateľ služby (klientsky pracovník) komunikuje s osobou so zdravotným postihnutím s úctou a necháva osobe dostatočný priestor na samostatné rozhodovanie.
- Poskytovateľ služby (klientsky pracovník) komunikuje s osobou so zdravotným postihnutím prirodzene a iniciatívne sa pýta na najvhodnejšiu formu pomoci priamo osoby so zdravotným postihnutím.

Ďalej odporúčame, aby poskytovatelia služieb (klientski pracovníci) absolvovali v rámci svojho zaškoľovania aj blok zameraný na špecifiká komunikácie s ľuďmi so zdravotným postihnutím. Pri realizácii takýchto informačných blokov môže mesto (poskytovatelia verejných služieb) spolupracovať s organizáciami osôb so zdravotným postihnutím.

Hoci pri komunikácii sa nevyhneme subjektívnemu hodnoteniu zo strany poskytovateľov služieb či ich používateľov, odporúča sa využívať určitý komunikačný štandard (etická norma), ktorý môže vzájomnú komunikáciu výrazne zjednodušiť a spríjemniť.

7.3. Súčasný stav – najčastejšie bariéry vrátane bariér identifikovaných na základe metód definovaných v časti 7. 2.

Vychádzajúc z informácií získaných prostredníctvom dotazníka, miniauditov, ankety a podnetov participatívnych stretnutí s občanmi môžeme súčasný stav najčastejších bariér v oblasti komunikácie zhrnúť nasledujúcim spôsobom:

Za najčastejší problém bola uvedená „neochota“ pracovníka, ktorá ale môže prameniť z nedostatočnej skúsenosti a komunikačnej zručnosti pracovníka s ľuďmi so ZP – pracovník komunikuje častejšie s asistentom alebo rodinným príslušníkom, ktorá osobu so ZP sprevádza, nemá tvár obrátenú k osobe so zdravotným postihnutím a neudržiava očný kontakt.

Pracovníci sa neusilujú nájsť najvhodnejšiu formu komunikácie a pomoci, majú tendenciu riešiť situáciu štandardným zaužívaným spôsobom

Ďalším problematickým faktorom je nedostatočná informovanosť pracovníkov (napr. TIC) o stave prístupnosti v meste. Vo vyhodnotení miniauditov sa napríklad uviedla skutočnosť, že pracovníčka TIC nevedela poskytnúť uspokojivé informácie o bezbariérovom ubytovaní a reštauráciách, poskytla len brožúru Nitra bez bariér (TP).

Na základe identifikovaných komunikačných bariér možno opakovane konštatovať, že v oblasti prístupnosti komunikácie s ľuďmi so zdravotným postihnutím, je potrebné zvýšiť povedomie relevantných pracovníkov v tejto oblasti a zároveň pravidelne realizovať školenia, na ktorých sa pracovníci dozvedia informácie o špecifikách jednotlivých zdravotných postihnutí i komunikácie s nimi.

8. Postup implementácie stratégie vrátane participácie občanov

Implementácia Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých je proces, prostredníctvom ktorého budú marketingové plány mesta v oblasti prístupnosti premenené na ciele a akcieschopné úlohy. Uskutočnenie a realizácia konkrétnych cieľov, teda ich implementácia do praxe zahŕňa aj priebežný monitoring a vyhodnocovanie ich napĺňania.

Implementačný proces pozostáva z nasledujúcich krokov:

1. Formulovanie cieľov implementácie – vypracovanie stratégie, pričom obsah stratégie, ale najmä jej ciele budú formulované tak, aby boli zrozumiteľné odbornej aj občianskej verejnosti. Stratégia prístupnosti mesta Nitry pre všetkých je vytvorená odborom sociálnych služieb MsÚ v Nitre za spolupráce expertov z Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska so sídlom v Bratislave.
2. Vymedzenie činností na presadenie, uskutočňovanie a realizáciu kontroly implementácie – definovanie a nastavenie kontrolných mechanizmov a zavádzanie opatrení smerujúcich k sprístupňovaniu mesta. Kontrolné mechanizmy budú realizované vo vnútri organizácie, ako aj predložením pracovnej verzie stratégie širokej verejnosti formou jej umiestnenia na webovom sídle mesta a propagovanie možnosti pripomienkovania tejto stratégie prostredníctvom všetkých dostupných informačných kanálov mesta Nitry. V ročnej periodicite bude zo strany Odboru sociálnych služieb MsÚ v Nitre predkladaná informatívna správa plnenia úloh Akčného plánu Stratégie mesta Nitry prístupného pre všetkých.
3. Špecifikácia globálnych strategických úloh – identifikácia úloh a spektra činností zabezpečujúcich postupné sprístupňovanie verejných priestranstiev a objektov mesta, cestných a peších komunikácií, informácií a služieb vo forme Akčného plánu prístupnosti mesta pre všetkých.
4. Prispôbenie štruktúry a systému úradu novým opatreniam plynúcim zo stratégie – vytvorenie pracovného miesta koordinátora služieb pre osoby so špecifickými potrebami a aplikovanie filozofie prístupnosti pre všetkých prioritne na MsÚ v Nitre.

5. Prispôsobenie podnikovej kultúry opatreniam definovaným stratégiou - implementácia etických zásad komunikácie zo strany pracovníkov MsÚ v Nitre vo vzťahu ku klientom/občanom, osobitne k osobám so špecifickými potrebami.
6. Aktívna participácia a možnosť spoluúčasti na kreovaní stratégie zo strany občianskej verejnosti – návrhy a zapracovanie relevantných pripomienok definovaných občanmi do pracovnej verzie stratégie.
7. Príprava a spracovanie finálnej verzie Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých a predloženie materiálu Komisii pre sociálne veci, bývanie a podporu verejného zdravia – komisia pôsobí ako poradný, iniciatívny a kontrolný orgán vyjadrí (pripomienky a) stanovisko k predloženému materiálu.
8. Predloženie materiálu na rokovanie Mestského zastupiteľstva v Nitre na prerokovanie a schválenie podporené stanoviskom Mestskej rady v Nitre – materiál určený na rokovanie mestského zastupiteľstva obsahuje:
 - a. základné identifikačné informácie,
 - b. informáciu o tom, z akého podnetu je materiál predkladaný a aké ciele sleduje (dôvodová správa),
 - c. informáciu o tom, aké uznesenia a opatrenia boli vo veci prijaté orgánmi mesta, najmä mestským zastupiteľstvom v doterajšom období a ako boli realizované s uvedením, ktoré z týchto uznesení sa novým návrhom nahrádzajú, menia alebo dopĺňajú,
 - d. rozborovú časť, a to napríklad:
 - e. vyhodnotenie doterajšieho stavu prerokovanej problematiky, jeho klady a nedostatky z hľadiska napr. ekonomického, organizačného, personálneho, verejného záujmu a pod.,
 - f. vysvetlenie príčin nedostatkov, návrh na riešenie, t.j. návrh opatrení vrátane ich zdôvodnenia, spôsobu realizácie, informáciu o dopade na rozpočet mesta.

9. Riziká implementácie stratégie

Cieľom a ambíciou predloženej Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých má byť efektívne zavedenie politiky, cieľov a procesov, ktoré napĺňajú myšlienku vedenia Mestského úradu v oblasti sociálnej politiky mesta. Manažment úradu musí byť stotožnený a presvedčený o zmysle implementácie predloženej Stratégie.

V opačnom prípade sa zvyšuje miera rizika samotnej implementácie. Zvyšovanie legitimity rozhodnutí verejného sektora podporuje proces občianskej participácie. Participácia občanov vo veciach verejných sa stáva efektívnym nástrojom na dosahovanie čo najkvalitnejších verejných rozhodnutí. Napriek spoločnému úsiliu a spolupodielaniu sa na tvorbe Stratégie prístupnosti mesta Nitry pre všetkých je nutné počítať s možnými rizikami.

Identifikácia potenciálnych rizík implementačného procesu:

- Nepochopenie princípov a zmyslu filozofie prístupnosti mesta – prístupnosť si vyžaduje akceptáciu diverzity viacerých skupín obyvateľstva, akými sú osoby so zdravotným postihnutím, osoby s detským kočíkom, občania resp. turisti cestujúci s nadrozmernou batožinou. Každá cieľová skupina má na svoje bežné denné fungovanie odlišné nároky. K očakávaniam a potrebám osôb so špecifickými potrebami sa pripájajú potreby ich príbuzných resp. opatrovateľov, ktorí sa o nich starajú.
- Formálny prístup mestského zastupiteľstva a vedenia úradu k prerokovanému materiálu – vnímanie stratégie iba ako vypracovanie agendy bez jej koncepčného pretavenia do aplikačnej praxe.
- Existencia subjektívnych pohľadov a rezistencia na potreby zraniteľných skupín obyvateľstva – problém so stotožnením sa potrieb zraniteľných skupín obyvateľstva ako jednej z mnohých skupín obyvateľov mesta.
- Návrh na zmenu obsahu resp. prepracovanie stratégie – prepracovanie finálneho návrhu stratégie v štádiu jeho schvaľovania v mestskom zastupiteľstve, nevyužitie priestoru na pripomienky na úrovni Komisie pre sociálne veci, bývanie a podporu verejného zdravia, resp. Mestskej rady, ktorá

je iniciatívnym, výkonným a kontrolným orgánom MZ, ako aj poradným orgánom primátora.

- Nedostatok ľudských zdrojov na správne zavedenie systému manažérstva úloh definovaných akčným plánom nadväzujúcim na stratégiu prístupnosti – nedostatočná odbornosť a chýbajúca supervízia (nízky počet odborníkov v SR), ktorá môže viesť k nedostatočnému rešpektovaniu metodiky a kritérií prístupnosti podľa platnej legislatívy a technických predpisov a orientácie zo strany odborných pracovníkov úradu.
- Nedostatok finančných zdrojov na zavedenie systému a úloh definovaných stratégiou resp. akčným plánom – zdroje navrhnuté resp. schválené mestským zastupiteľstvom nebudú akceptované v systémovo nastavenom objeme a bude nutná modifikácia cieľov a opatrení definovaných akčným plánom.
- Nedostatok času na správne zavedenie manažérstva stratégie a akčného plánu – neschopnosť dodržiavať časový rámec stanovených úloh z dôvodu pracovnej vyťaženia kompetentných referentov.
- Odpor zamestnancov voči stratégii spôsobený zvýšenou náročnosťou na evidenciu a hodnotenie prác a procesov realizovaných v zmysle stratégie – zvyšovanie nárokov na zamestnancov úradu v zmysle rešpektovania etických princípov práce s osobami so špecifickými potrebami, komunikácia s nimi a ich asistentmi, dôsledné rešpektovanie vyhlášok a iných legislatívnych opatrení určených týmto cieľovým skupinám.
- Neplnenie úloh definovaných akčným plánom v stanovených termínoch spôsobené neplnením metodiky a kritérií prístupnosti pre všetkých – zjednodušovanie posudzovania alebo obchádzanie metodiky na technické požiadavky stavieb užívaných osobami s obmedzenou schopnosťou.
- Nesystémovo nastavené opatrenia a riešenia prístupnosti (osobitne architektonickej), bez logickej nadväznosti debarierizovaných trás – presadzovanie a schvaľovanie trás v rôznych mestských častiach bez koncepčného prepojenia a vzájomnej nadväznosti.
- Nízka participačná účasť zo strany verejnosti a následné pripomienkovanie diela po jeho realizácii – pripomienkovanie stratégie nízkym počtom

obyvateľov mesta, prevažne iba osobami priamo odkázanými na bezbariérové prostredie a vznášanie pripomienok počas kolaudačného konania.

10. Vzdelávanie a osvetové pôsobenie v oblasti prístupnosti.

Pre budovanie prístupného mesta pre všetkých je potrebné, aby mala potrebné znalosti v oblasti prevencie, identifikácie a odstraňovania bariér všetkého druhu odborná verejnosť vrátane rozhodujúcich orgánov verejnej správy, ako aj laická verejnosť, teda obyvatelia.

Predpokladá sa, že odborná verejnosť by mala poznať a uplatňovať príslušnú legislatívu a princípy prístupnosti a nediskriminácie a verejná správa by mala podporovať a vyžadovať ich uplatňovanie na spravovanom území a v oblastiach jej kompetencie. Napriek tomuto predpokladu a zrejým povinnostiam implementačná prax často zlyháva, čo je všeobecne priznávaná skutočnosť.

Aby mesto mohlo úspešne realizovať stratégiu prístupnosti pre všetkých, musí mať kvalifikovaných pracovníkov zodpovedných za riadenie a kontrolu procesu sprístupňovania schopných vyžadovať uplatňovanie princípov prístupnosti realizátormi a dodávateľmi súvisiacich opatrení a služieb. Títo zamestnanci by mali byť schopní podieľať sa aj na osvetovom pôsobení na obyvateľov. Vzdelávanie v oblasti prístupnosti by malo byť súčasťou systému permanentného odborného vzdelávania zainteresovaných zamestnancov. Optimálnou formou pre nich sú školenia, prednášky a riadené diskusie zamerané na legislatívu v oblasti bariér, kontrolu projektov z hľadiska dodržania platnej legislatívy a na komunikáciu s ľuďmi so zdravotným postihnutím pri styku na úradoch a v službách.

Nezastupiteľnú úlohu v procese sprístupňovania má účasť obyvateľov, najmä pri identifikácii bariér, kontrole prevencie a odstraňovania bariér a stanovovaní priorít vo vzťahu k potrebám obyvateľov a finančným a časovým kapacitám mesta. Na zvyšovanie povedomia verejnosti o jednotlivých aspektoch prístupnosti potrebného na efektívnu účasť na plnení uvedených úloh je potrebné systematické osvetové pôsobenie mesta a spolupracujúcich inštitúcií a organizácií. Na to, aby bolo možné osvetovo pôsobiť na verejnosť, je potrebné:

- ovládať spôsoby klasifikácie a identifikácie bariér;
- poznať kompetentné inštitúcie, ktoré treba o bariérach informovať;

- poznať spôsoby, ako kompetentné inštitúcie informovať a vyžadovať ich konanie;
- poznať spôsoby odstraňovania bariér a vedieť sa k nim vyjadrovať;
- vedieť, ako predchádzať vzniku bariér;
- mať zručnosti v tom, ako zapájať obyvateľov do procesu identifikácie, prevencie a odstraňovania bariér;
- poznať spôsoby zvyšovania povedomia o užitočnosti prevencie a odstraňovania bariér pre všetkých.

Obsahom osvetu v oblasti bariér by mali byť konkrétne informácie o existujúcich a možných bariérach, príklady všetkých typov bariér, príklady dobrej praxe pri ich odstraňovaní alebo prevencii ich vzniku na úrovni jednotlivca, organizácií občanov a verejnej správy.

Pri osvetovom pôsobení je potrebné, aby mesto spolupracovalo s organizáciami osôb so zdravotným postihnutím, ktoré majú skúsenosti, vlastných odborníkov a najmä záujem presadzovať bezbariérovosť. Ich odborníkov treba zaraďovať to pracovných skupín venujúcich sa sprístupňovaniu a prizývať ako expertov k riešeniu konkrétnych problémov. Tieto mimovládne organizácie pravidelne realizujú podujatia, akcie, kampane, zbierky, besedy, prednášky s cieľom rozšíriť povedomie verejnosti o konkrétnom zdravotnom postihnutí a o bariérach, ktoré ľudia s daným postihnutím každodenne prekonávajú, vydávajú informačné periodiká a brožúry, organizujú osvetovo-informačné programy pre súkromné firmy, verejný sektor, pre deti a mládež na školách, seniorov a ostatných občanov.

Medzi dôležité osvetové a motivačné aktivity pre mestá patria aj súťaže, ako napr. Zlatý erb, Oskar bez bariér, Slovensko bez bariér. Aktivity na propagáciu a realizáciu búrania bariér v spoločnosti sú podporované napr. aj Ministerstvom kultúry SR v grantovej schéme Kultúra znevýhodnených skupín, ako aj na úrovni obcí, miest a samosprávnych krajov prostredníctvom participatívneho rozpočtu alebo grantov z rozpočtu subjektu verejnej správy.

Pre širokú verejnosť bez predchádzajúcich poznatkov o bariérach a možnostiach ich odstraňovania je vhodné zvoliť popularizačný štýl osvetu

s dôrazom na zábavnú a zážitkovú formu, motiváciu, aktivizáciu. Cieľom je podať tejto skupine elementárne informácie o typoch bariér a „získať“ ich pre oblasť debarierizácie.

Medzi ľuďmi so zdravotným postihnutím a v ich organizáciách existujú odborníci na základe vlastných skúseností a záujmu, ktorých sa téma bariér bytostne dotýka. Pre túto skupinu ľudí sú vhodné formy ako odborné prednášky, špecializované prezentácie, workshopy a diskusie s odborníkmi.

Okrem osvetovej širšej formy osobných kontaktov, sú kľúčovými informačné a komunikačné kanály mesta, prostredníctvom ktorých sa osвета dostáva k prijímateľovi/cieľovej skupine.

Občan musí byť informovaný, pravdivá a dobre sformulovaná informácia sa k nemu musí dostať adekvátnymi informačnými kanálmi a formami aj s ohľadom na jeho zdravotné postihnutie (uplatňovanie princípov jasnej tlače v printových médiách, uplatňovanie pravidiel prístupnosti na webových sídlach atď.).

V rámci prípravy Stratégie prístupnosti pre všetkých partneri projektu využili rôzne formy a metódy zapájania verejnosti, informovania verejnosti o téme bariér, ale aj zberu dát, ktoré bližšie charakterizujeme v kapitole 3.2. Každá zo zvolených metód a foriem bola vyberaná s ohľadom na aktuálne ciele, cieľovú skupinu a bola vyhodnotená jej úspešnosť, pričom sa ukázali pre osoby so zdravotným postihnutím ako efektívnejšie metódy zacielené na užšie skupiny alebo na jednotlivcov a informačné metódy prepojené so zážitkovo-motivačnými aktivitami.

11. Zoznam relevantných legislatívnych, strategických a informatívnych dokumentov

11.1. Všeobecné dokumenty

Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím

Prístupnosť prostredia, dopravy, informácií, služieb a tovarov je regulovaná slovenskou legislatívou i legislatívou EU. Táto regulácia má značne rozdielny dosah a obsah pre rôzne oblasti prístupnosti. Týka sa nielen technickej a prevádzkovej stránky prístupnosti, ale aj práva na prístupnosť a jeho vymožitelnosti. Základný rozsah uznávaných práv je deklarovaný v Dohovore OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím.

<https://www.employment.gov.sk/files/legislativa/zriadenie-vznik-posobnost/socialna-pomoc-podpora/dohovor-osn-pravach-osob-so-zdravotnym-postihnutim-opcny-protokol-sk-aj.pdf>

Prístupnosť je prierezovým princípom tohto Dohovoru, ale špeciálne sa jej venujú najmä články 9, 19, 21, 30.

Dohovor je nadradený slovenskej legislatíve, čo znamená, že v prípade rozporu medzi slovenskou legislatívou a Dohovorom sa uplatňuje Dohovor.

Implementácia Dohovoru je hodnotená výborom OSN pre práva osôb so zdravotným postihnutím každé 4 roky. Prvé hodnotenie sa uskutočnilo v roku 2016. Jeho výsledky sú zhrnuté v dokumente Záverečné odporúčania Výboru OSN pre práva osôb so zdravotným postihnutím pre SR

<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/tazke-zdravotne-postihnutie/zaverecne-odporucania-k-vychodiskovej-sprave-slovenskej-republiky.docx>

Prístupnosti sa týkajú najmä odporúčania 29 – 33 a 61 – 64.

Spresnenia výkladu vybraných článkov Dohovoru vydáva Výbor OSN pre práva osôb so zdravotným postihnutím formou tzv. všeobecných komentárov.

<http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/GC.aspx>

Pre problematiku prístupnosti má zásadný význam Všeobecný komentár č. 2 Výboru OSN pre práva osôb so zdravotným postihnutím k čl. 9 Prístupnosť

<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/tazke-zdravotne-postihnutie/vseobecny-komentar-c-2-vyboru-osn-prava-osob-so-zdravotnym-postihnutim-k-cl-9-pristupnost.doc>,

ale aj Všeobecný komentár č. 5 k článku 19 Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti (najmä odseky 14, 16.b, 78).

https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/tazke-zdravotne-postihnutie/vseobecny-komentar-k-cl-19_sk.docx

Národný program rozvoja životných podmienok osôb so zdravotným postihnutím

Národný program rozvoja životných podmienok osôb so zdravotným postihnutím na roky 2014 – 2020 (aktualizácia 2016) má charakter implementačného plánu pre Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím a boli do neho zapracované vybrané záverečné odporúčania výboru OSN pre práva osôb so zdravotným postihnutím.

<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/tazke-zdravotne-postihnutie/sprava-plneni-opatreni-vyplyvajucich-z-nprzpozp-2014-2016-navrhom-jeho-aktualizaciu.pdf>

Naposledy bol aktualizovaný v roku 2018.

<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/tazke-zdravotne-postihnutie/vlastnymat.rtf>

Agenda 2030 pre udržateľný rozvoj

Agenda 2030 pre udržateľný rozvoj je najkomplexnejším súborom priorít pre zabezpečenie udržateľného rozvoja. Jej kľúčovými princípmi sú transformácia, integrácia a univerzálnosť.

Transformačný charakter Agendy 2030 je vyjadrený v 17 cieľoch udržateľného rozvoja, rozpracovaných do 169 čiastkových cieľov, ktorých ambíciou je usmerňovať štrukturálnu politickú, ekonomickú a sociálnu premenu jednotlivých krajín sveta v reakcii na hrozby, ktorým ľudstvo v súčasnosti čelí.

Integračný charakter je v Agende 2030 reprezentovaný vzájomným prepojením ekonomickej, sociálnej a environmentálnej oblasti udržateľného rozvoja.

Univerzálnosť Agendy 2030 je vyjadrená heslom „nenechať nikoho bokom“, a preto plnenie jej cieľov sa očakáva od všetkých štátov.

Agenda 2030 nie je právne záväzná, ale jej rešpektovanie je prirodzenou povinnosťou všetkých štátov. Vyjadruje zámer členských štátov OSN viesť ich rozvoj smerom k udržateľnosti a nastaviť ich národné politiky, stratégie a plánovanie tak, aby prispievali k dosiahnutiu globálnych cieľov.

Z hľadiska stratégie prístupnosti má zásadný význam cieľ 11 „Premeniť mestá a ľudské obydľia na inkluzívne, bezpečné, odolné a udržateľné“.

Postup vnútroštátnej implementácie Agendy 2030 bol schválený Uznesením Vlády Slovenskej republiky č. 350/2017 z 24. júla 2017.

<http://www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/MaterialyZip/26739>

Agenda 2030 bola premietnutá do užšieho súboru šiestich prioritných oblastí schválených Uznesením vlády SR č. 273/2018, ktoré zohľadňujú špecifiká Slovenska a ktoré budú základom ďalšej strategickej a koncepcnej práce.

<http://www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/MaterialyZip/27550>

Access City Award

Kritériá hodnotenia tejto iniciatívy Európskej komisie

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141>

sú použité ako podklad pre štruktúru a kritériá tejto stratégie. (Podrobnejšie v Prílohe 1).

Budovanie miest

Koncepcia mestského rozvoja Slovenskej republiky do roku 2030,

<https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/mestsky-rozvoj-6/mestsky-rozvoj/dokumenty/koncepcia-mestskeho-rozvoja-slovenskej-republiky-do-roku-2030>

Zákon č. 539/2008 Z.z. o podpore regionálneho rozvoja v znení neskorších predpisov,

Zákon č. 91/2010 Z.z. o podpore cestovného ruchu v znení neskorších predpisov.

Budovanie inteligentných miest (smart cities) založené na využití informačných a komunikačných technológií rešpektujúcich zásady prístupnosti predstavuje ďalší efektívny krok sprístupňovania miest aj občanom so zdravotným postihnutím a seniorom. Tento trend podporuje vláda najmä prostredníctvom Úradu podpredsedu vlády pre investície a informatizáciu a Ministerstva hospodárstva, ako napríklad:

Pilotná podpora projektov experimentálneho vývoja a inovácií PRE BUDOVANIE ROZUMNÝCH MIEST

Materiál č. UV-28377_2017.zip

<http://www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/BodRokovaniaDetail?idMaterial=26646>.

Podpora inovatívnych riešení v slovenských mestách

<https://www.mhsr.sk/uploads/files/n5m7duxS.pdf>

Tento dokument Ministerstva hospodárstva popisuje kľúčové aspekty témy Smart City s dôrazom na ich implementáciu v praxi a prináša praktický nástroj pre podniky a mestá v podobe nových podporných mechanizmov a prehľadu už realizovaných príkladov doma i v zahraničí. Súčasťou dokumentu je prehľad doposiaľ identifikovaných možností financovania Smart City aktivít. Súčasťou je aj návrh schémy na podporu zavádzania inovatívnych riešení v mestách.

Smart Cities klub

<https://smartcitiesklub.sk>

je originálnou neformálnou platformou slúžiacou na výmenu skúsenosti a spoluprácu medzi vedením miest a expertmi pri príprave stratégií a programov na ceste k Smart City.

Mimoriadne užitočný je portál

<http://www.smartcity.gov.sk>,

na ktorom sú publikované projektové výzvy a ďalšie rady a pokyny na podporu budovania a rozvoja inteligentných miest.

O Nitre ako inteligentnom meste sa dočítate na adrese

<https://www.nitrasmart.sk/>.

Inšpirujúce dokumenty je možné nájsť aj v českých predpisoch ako napríklad

Metodika konceptu inteligentních měst

<https://www.mmr.cz/cs/Temp/Smart-Cities/Koncept-Smart-Cities>

Pri realizácii stratégie prístupnosti mestom Nitra je, samozrejme, nevyhnutné vychádzať aj z dokumentov, ktoré boli v tejto oblasti vypracované ešte pred realizáciu projektu. Ide o Akčný plán – Nitra pre všetkých – Informácie (nielen) pre hendikepovaných turistov

<https://www.nitra.sk/Zobraz/Obsah/18345>,

a o Akčný plán 2018 – 2019 – Program hospodárskeho rozvoja a sociálneho rozvoja mesta Nitra na roky 2015-2023

<https://www.nitra.sk/zobraz/obsah/20353>.

11. 2. Bezbariérovosť zastavaného územia a verejných priestranstiev

Zákon č. 543/2002 Z.z. o ochrane prírody a krajiny v znení neskorších predpisov.

Zákon upravuje pôsobnosť orgánov štátnej správy a obcí pri ochrane prírody a krajiny s cieľom dlhodobo zabezpečiť zachovanie prírodnej rovnováhy a ochranu rozmanitosti podmienok a foriem života, prírodných hodnôt a krás a utvárať podmienky na trvalo udržateľné využívanie prírodných zdrojov a na poskytovanie ekosystémových služieb, berúc do úvahy hospodárske, sociálne a kultúrne potreby, ako aj regionálne a miestne pomery.

Ochranou prírody a krajiny sa rozumie okrem iného starostlivosť štátu, právnických osôb a fyzických osôb o prírodné biotopy, ekosystémy, geologické a geomorfologické útvary, ako aj starostlivosť o vzhľad a využívanie krajiny. Ochrana prírody a krajiny sa realizuje najmä obmedzovaním a usmerňovaním zásahov do prírody a krajiny. Povinnosti obce v tejto oblasti ustanovuje § 69 zákona.

Zákon č. 24/2006 Z.z. o posudzovaní vplyvov na životné prostredie a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákon upravuje okrem iného

- postup odborného a verejného posudzovania predpokladaných vplyvov na životné prostredie strategických dokumentov počas ich prípravy a pred ich schválením a navrhovaných činností pred rozhodnutím o ich umiestnení alebo pred ich povolením,
- pôsobnosť orgánov štátnej správy a pôsobnosť obcí pri posudzovaní vplyvov na životné prostredie.

Účelom zákona je okrem iného:

- včas a účinne zabezpečiť vysokú úroveň ochrany životného prostredia a prispieť k integrácii environmentálnych aspektov do prípravy a schvaľovania strategických dokumentov so zreteľom na podporu trvalo udržateľného rozvoja,
- zistiť, opísať a vyhodnotiť priame a nepriame vplyvy navrhovaného strategického dokumentu a navrhovanej činnosti na životné prostredie.

Zákon č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku v znení neskorších predpisov (stavebný zákon)).

Zákon upravuje územné plánovanie a stavebný poriadok.

Vyhláška Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky č. 532/2002 Z.z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.

Vyhláška okrem iného ustanovuje podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.

Požiadavky vzťahujúce sa na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie sú uvedené najmä v 4. časti vyhlášky a v prílohe k vyhláške.

Vyhláška Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 9/2009 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V prílohe č. 1, II diel, čl. 25 „Iné dopravné zariadenia“ sú uvedené požiadavky na tvar a umiestnenie varovného pásu pre nevidiacich a signálneho pásu pre nevidiacich.

TP 10/2011 – Technické podmienky – Navrhovanie debarierizačných opatrení pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie na pozemných komunikáciách .

TP 07/2014 – Technické podmienky – Navrhovanie cyklistickej infraštruktúry.

Technické podmienky vydalo Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR, Sekcia cestnej dopravy, pozemných komunikácií a investičných projektov.

Good practices in accessible urban development october 2016 (Osvedčené postupy prístupného mestského rozvoja z októbra 2016)

https://scholar.google.sk/scholar?q=Good+practices+in+accessible+urban+development+october+2016&hl=sk&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar

<https://www.un.org/development/desa/undesavoice/more-from-undesavoice/2016/11/29730.html>

Publikácia o osvedčených postupoch prístupného mestského rozvoja ilustruje a odporúča iniciatívy a aktivity v oblasti rozvoja miest tak, aby boli prístupné a inkluzívne pre všetkých. Zdôraznením kľúčových skúseností a ponaučení z 24 prípadových štúdií sa publikácia podieľala na práci tretej celosvetovej konferencie o bývaní a udržateľnom mestskom rozvoji (Habitat III) a "New Urban Agenda" v Quite v Ekvádore v októbri 2016.

Národní rozvojový program mobility pro všechny.

<https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvzpo/program-mobility/podklady-pro-zpracovani-zameru-bezbarierove-trasy-15623/>

Národní rozvojový program mobility ČR definuje strategické ciele, jednotlivé opatrenia a spôsoby ich financovania za účelom dosiahnuť hlavný cieľ Programu mobility – zabezpečiť slobodný pohyb v mestách a obciach pre všetky skupiny obyvateľstva. Je to ucelený komplexný program, v ktorom je možné nájsť inšpiráciu pre zavádzanie bezbariérových programov v mestách a obciach i na Slovensku.

11. 3. Bezbariérovosť v doprave a súvisiacej infraštruktúre

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=celex:32011R0181>

Dokumenty súvisiace s vyššie uvedeným nariadením:

Zákon č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov.

Zákon upravuje pravidlá podnikania v cestnej doprave, zabezpečovanie dopravnej obslužnosti územia v pravidelnej doprave a práva a povinnosti dopravcov a cestujúcich v autobusovej doprave a v taxislužbe. Okrem iného ukladá dopravcovi v prepravnom poriadku uviesť práva a povinnosti dopravcov a cestujúcich v autobusovej doprave a v taxislužbe vrátane rozsahu osobitných práv a povinností cestujúcich so zdravotným postihnutím a cestujúcich so zníženou pohyblivosťou, sprevádzajúcich osôb, dôchodcov a podmienky prepravy psa so špeciálnym výcvikom, ktorý poskytuje pomoc cestujúcemu s ťažkým zdravotným postihnutím.

Podľa nariadenia EU 181/2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave je povinný výcvik vodičov a personálu staníc prichádzajúceho do priameho kontaktu s cestujúcimi týkajúci sa potrieb osôb so zdravotným postihnutím a osôb s obmedzenou mobilitou. Preto boli vydané nasledujúce príručky, ktorých účelom je poskytnúť praktické rady a zvýšiť povedomie zamestnancov o potrebách uvedených cestujúcich pri poskytovaní služieb a asistencie vo verejnej doprave:

Odborná príprava pracovníkov autobusovej a autokarovej dopravy v oblasti zdravotného postihnutia (NROZP v SR, Bratislava 2013)

<https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/doprava-3/cestna-doprava-a-cestna-infrastruktura/cestna-doprava/prava-cestujucich-v-autobusovej-a-autokarovej-doprave/dalsie-informacie/manual-na-odbornu-pripravu-podla-nariadenia-ep-a-rady-eu-c-181-2011-pdf-797-kb>

Informačná karta pre vodičov autobusov (NROZP v SR, Bratislava 2013)

<https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/doprava-3/cestna-doprava-a-cestna-infrastruktura/cestna-doprava/prava-cestujucich-v-autobusovej-a-autokarovej-doprave/dalsie-informacie/informacna-karta-pre-vodicov-autobusov-pdf-84-1-kb>

Príručka o prístupnosti, Zlepšovanie služieb verejnej dopravy prostredníctvom povedomia zamestnancov o osobách so zdravotným postihnutím a o osobách s obmedzenou mobilitou:

(Accessibility Guide, Improving public transport services through awareness of staff about persons with disabilities and persons with reduced mobility)

[https://www.uitp.org/sites/default/files/cck-focus-papers-files/Accessibility%20Guide UITP-IRU-EDF 2016.pdf](https://www.uitp.org/sites/default/files/cck-focus-papers-files/Accessibility%20Guide%20UITP-IRU-EDF%202016.pdf)

Túto príručku o prístupnosti spoločne vydali v roku 2016 Medzinárodné združenie pre verejnú dopravu (UITP, www.uitp.org), Svetová organizácia pre cestnú dopravu (IRU, www.iru.org) a Európske fórum zdravotného postihnutia (EDF, www.edf-feph.org).

Aj pre ďalšie druhy dopravy existujú nariadenia EÚ o právach cestujúcich (1107/2006 v leteckej doprave, 1371/2007 v železničnej doprave a 1177/2010 vo vznútrozemskej a námornej doprave).

11. 4. Bezbariérovosť v prístupe k informáciám a v komunikácii vrátane informačných a komunikačných technológií

Zákon č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Zákon upravuje práva a povinnosti povinných osôb, okrem iných i obcí v oblasti vytvárania, prevádzkovania, využívania a rozvoja informačných systémov verejnej správy. Obce sú okrem iného povinné zabezpečiť, aby bol ich informačný systém verejnej správy v súlade so štandardmi informačných systémov verejnej správy.

Výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z.z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov.

Výnosom sa ustanovujú povinné štandardy pre informačné systémy verejnej správy, ich dodržiavanie okrem iného zaručuje prístupnosť informačných systémov verejnej správy i pre osoby so zdravotným postihnutím.

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2102 z 26. októbra 2016 o prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií subjektov verejného sektora.

Smernica ustanovuje pravidlá pre zabezpečenie prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií v rámci EÚ, ktoré sú členské štáty povinné prebrať do svojej národnej legislatívy. V SR boli ustanovenia smernice premietnuté do výnosu MF SR č. 55/2014 Z.z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.

<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj?locale=sk>

Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

Zákon upravuje podmienky, postup a rozsah slobodného prístupu k informáciám. Medzi subjekty, ktoré sú povinné sprístupňovať informácie a dodržiavať ustanovenia zákona, patria i obce. Zákon zaručuje prístup k informáciám, ktoré majú obce k dispozícii.

Fyzická osoba so zmyslovým postihnutím je oprávnená požadovať sprístupnenie informácie prístupnou formou, v prípade nevidiacej osoby v Braillovom písme, v prípade slabozrakej osoby zväčšeným typom písma; obec je povinná sprístupniť informáciu v požadovanej prístupnej forme, pokiaľ rozsah poskytovanej informácie v prístupnej forme nepresiahne primeraný rozsah.

11. 5. Občianska vybavenosť a verejné služby

Štandardy minimálnej vybavenosti obcí

Štandardy minimálnej vybavenosti obcí predstavujú metodickú príručku pre obstarávateľov a spracovateľov územnoplánovacej dokumentácie obce. Špecifikuje

základné požiadavky vyplývajúce zo zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, vyhlášky MŽP SR č. 55/2001 Z.z. o územnoplánovacích podkladoch a územnoplánovacej dokumentácii a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných v SR. Metodická príručka stanovuje základné odporúčania pri navrhovaní podmienok pre fungovanie jednotlivých funkčných zložiek obcí. Základným cieľom spracovanej metodickéj príručky je vytvorenie potrebných podkladov na vytvorenie podmienok pre rovnomerné rozloženie vybavenosti v jednotlivých obciach a ich spádových územiach.

<http://www.azprojekt.sk/index.php?l=sk&id=v-standardy>

<https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/vystavba-5/uzemne-planovanie/metodicke-usmernenia-oznamenania- stanoviska-pokyny>

Sociálne služby a ich deinštitucionalizácia

Stratégia deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti v Slovenskej republike.

Národný akčný plán deinštitucionalizácie na roky 2016-2020.

Stratégia deinštitucionalizácie predstavuje základný materiál pre zabezpečenie procesu deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti v Slovenskej republike. Materiál obsahuje okrem základných východísk stratégie deinštitucionalizácie v systéme sociálnych služieb a v systéme náhradnej starostlivosti, popis konceptu a východísk deinštitucionalizácie z hľadiska medzinárodných záväzkov a trendov, popis súčasného stavu v uvedených oblastiach inštitucionálnej starostlivosti na Slovensku, definíciu základného cieľa a špecifických cieľov stratégie, ako aj návrh ťažiskových opatrení na ich zabezpečenie.

Národný akčný plán je súborom úloh a opatrení zabezpečujúcich prechod z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť v systéme sociálnych služieb plánovaných na roky 2016 – 2020 a predstavuje praktickú realizáciu schválenej stratégie.

<https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/deinstitucionalizacia-socialnych-sluzieb.html>

Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020.

Strategický materiál, ktorý predstavuje nástroj štátnej politiky na smerovanie a prezentovanie východiskových systémových záujmov, úloh a podporných opatrení vlády Slovenskej republiky v oblasti sociálnych služieb. Cieľom Národných priorít je pozitívne ovplyvniť rozvoj sociálnych služieb na Slovensku v rokoch 2015 – 2020 cestou formulovania základných priorít tohto rozvoja, predpokladov na dosiahnutie týchto priorít a merateľných ukazovateľov na posudzovanie ich splnenia.

Zo stanovených národných priorít mali následne obce, mestá a samosprávne kraje vychádzať pri rozpracovaní svojich koncepcných a plánovacích dokumentov v oblasti sociálnych služieb. Na základe dôslednej analýzy stavu poskytovaných sociálnych služieb a rovnako aj požiadaviek a potrieb ich prijímateľov a prijímateľiek si stanovili ciele a priority, následne úlohy a opatrenia rozvoja sociálnych služieb vo svojom územnom obvode na obdobie 2015 – 2020.

<https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/narodne-priority-rozvoja-socialnych-sluzieb.html>

Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Zákon upravuje právne vzťahy pri poskytovaní sociálnych služieb, financovanie sociálnych služieb a dohľad nad poskytovaním sociálnych služieb. Stanovuje kompetencie obcí pri poskytovaní sociálnych služieb, určuje, ktoré druhy sociálnych služieb obce poskytujú alebo ich zabezpečujú obligatórne a ktoré fakultatívne.

Poznámka: odkazy na legislatívne predpisy Slovenskej republiky neuvádzame, predpisy sú k dispozícii na stránke www.slov-lex.sk

12. Záver

Vypracovanie návrhu Stratégie mesta pre všetkých je iniciatíva vedenia mesta Nitra a organizácií osôb so zdravotným postihnutím, ktorá podporuje rovný prístup k mestskému životu ľudí so zdravotným postihnutím, so zníženou mobilitou, dočasne chorých, seniorov, rodičov s deťmi a návštevníkov mesta a umožňuje miestnym autoritám podporovať, realizovať a šíriť najlepšiu prax v oblasti prístupnosti pre všetkých.

Pri vypracovaní stratégie bol kladený dôraz na koherentný prístup k bezbariérovosti v rámci všetkých jej oblastí, ako je zastavané prostredie, doprava, informácie, občianska vybavenosť a služby, ako aj na dlhodobú víziu riešenia bezbariérovosti mesta.

V prípade akceptovania návrhu stratégie vedením mesta Nitra bude potrebné vypracovať akčný plán jej realizácie, ktorého plánované a realizované aktivity budú súčasťou súvislej stratégie a dlhodobej rámcovej politiky mesta, a nie len dočasnými projektami alebo izolovanými aktivitami.

Dosiahnutie udržateľných výsledkov si bude vyžadovať nepretržité úsilie, dlhodobo zabezpečené zdroje financovania a vybudovanie primeranej štruktúry správnych orgánov mesta, hodnotiace a monitorovacie mechanizmy (pre pravidelné kontroly, upozorňovanie na problémy a ich odstraňovanie, riešenie sťažností atď.). Dôležité bude aj pokračovanie aktívneho zapojenia osôb so zdravotným postihnutím, ich reprezentatívnych organizácií a odborníkov na bezbariérovosť v rámci plánovania, realizácie a udržateľnosti mestských opatrení a iniciatív zameraných na zvýšenie bezbariérovosti zodpovedajúcu potrebám a právam osôb so zdravotným postihnutím.

Veríme, že implementácia stratégie prístupnosti pre všetkých pomôže mestu Nitra dosiahnuť úroveň prístupnosti, ktorá mu umožní úspešne sa prihlásiť do súťaže Access City Award a zaradiť sa medzi európske mestá charakterizované príkladnou prístupnosťou. Pre zostavovateľov návrhu stratégie i pre mesto Nitra ako jej realizátora bude mimoriadnou čťou, ak bude stratégia inšpirovať aj ďalšie slovenské mestá na ich ceste k zlepšovaniu ich prístupnosti.

Prílohy

Príloha 1: Access City Award

Access City Award (Ocenenie prístupné mesto) uznáva a oslavuje vôľu, schopnosť a úsilie mesta stať sa prístupnejším, aby zabezpečilo svojim obyvateľom rovný prístup k základným právam, zlepšilo kvalitu ich života a zabezpečilo, že každý, bez ohľadu na vek, mobilitu alebo schopnosti, bude mať rovný prístup ku všetkým zdrojom a kvalitám poskytovaným mestami

Je to iniciatíva EÚ, ktorá podporuje rovný prístup k mestskému životu ľudí so zdravotným postihnutím a umožňuje miestnym autoritám podporovať a šíriť ich najlepšiu prax.

Kto je oprávnený uchádzač?

Do súťaže sa môže prihlásiť mesto z členského štátu EÚ s viac ako 50 tisíc obyvateľmi. V členskom štáte s menej ako dvomi takýmito mestami sa súťaže môžu zúčastniť aj mestské oblasti pozostávajúce z dvoch alebo viacerých miest, ak ich celkový počet obyvateľov presahuje 50 tisíc. V roku 2018 sa do súťaže mohli po prvý raz prihlásiť aj mestá s menej ako 50 tisíc obyvateľmi v špeciálnej kategórii venovanej prístupnosti kultúrneho dedičstva.

Hodnotiace kritériá

Pri hodnotení je požadovaný koherentný prístup k bezbariérovosti v rámci všetkých jej oblastí, ako aj ambiciózne vízie do budúcnosti pri riešení bezbariérovosti v meste. Uchádzač musí poskytnúť opis aktivít, opatrení a iniciatív už realizovaných ako aj plánovaných vo všetkých týchto štyroch kľúčových oblastiach bezbariérovosti:

Zastavané územie a verejné priestranstvá:

Opatrenia súvisiace s plánom centra mesta, ulíc a chodníkov, parkov, námestí, pamätníkov a otvorených priestranstiev, pracovísk, trhov, festivalov a iných podujatí pod holým nebom.

Doprava a súvisiaca infraštruktúra:

Opatrenia súvisiace s parkoviskami pre motorové vozidlá, letiskami, železničnými a autobusovými stanicami, taxíkmi, vlakmi, autobusmi a električkami, blízkosť a prepojenosť verejnej dopravy a dostupnosť informácií týkajúcich sa jász.

Informácie a komunikácia vrátane informačných a komunikačných technológií):

Opatrenia súvisiace s prístupom k oficiálnym informáciám mestských úradov, napríklad: Prístupnosť propagačných multimediálnych informácií mesta; postupy v oblasti poradenstva a občianskej odozvy týkajúcej sa prístupnosti internetových stránok, poskytovania elektronických informácií v oblasti umenia, kultúry, zábavy, športových zariadení; označovanie a usmerňovanie na verejných priestranstvách, v interiéri alebo pod holým nebom; informácie pre turistov/návštevníkov; bezbariérovosť verejných informačných stánkov; poskytnutie podporných technológií a inkluzívnych IKT zdrojov pre celú komunitu vo verejných knižniciach a online centrách. Príklady používaných alternatívnych formátov pre elektronické služby štátnej správy, ako aj príklady služieb poskytovaných multimodálnym spôsobom a prostredníctvom rôznych kanálov.

Občianska vybavenosť a verejné služby:

Verejné služby poskytované mestom (sociálne služby; zdravotná starostlivosť; mládežnícke, vzdelávacie, voľnočasové a športové aktivity a zariadenia; kultúra; zamestnanecké služby; školenia; ubytovanie atď.) a rozsah bezbariérovej prístupnosti. Spôsob hodnotenia bezbariérovosti a jeho integrácie v rámci týchto služieb. Okrem špecifických služieb pre osoby so zdravotným postihnutím Ako sú všeobecné služby prístupné pre osoby so zdravotným postihnutím.

Kritériá pre zvláštne uznanie

Dve mestá navyše získajú zvláštne uznanie, konkrétne za 1) prístup k práci a 2) bezbariérové inteligentné mestá.

- Zvláštnym uznaním za prístup k práci sa ocení úsilie vyvinuté mestami v snahe zabezpečiť, aby verejné služby zamestnanosti a iniciatívy zo strany

súkromného sektora umožnili prístup k práci a sprístupnili informácie o pracovných miestach ľuďom so zdravotným postihnutím. Mesto môže tiež prezentovať iniciatívy v spolupráci so súkromným alebo verejným sektorom, ktorých cieľom je rozšírenie pracovných príležitostí pre ľudí so zdravotným postihnutím, predovšetkým prostredníctvom zlepšenia bezbariérovosti, napríklad, na pracoviskách alebo v doprave, v snahe zabezpečiť, aby každá časť cesty z domu do práce bola bezbariérová.

- Zvláštnym uznaním za bezbariérové inteligentné mestá sa ocení snaha miest zabezpečiť, aby sa stali inteligentnými inkluzívnym spôsobom, a to predovšetkým tak, že ich technológie, používateľské rozhrania a súvisiace služby sú prístupné pre ľudí so zdravotným postihnutím, v súlade s požiadavkami princípu navrhovanie pre všetkých a príslušnými predpismi o prístupnosti informácií a informačných systémov.

Osvojenie a intenzita záväzkov

- Požadovaná je existencia štruktúry alebo rámca, ktoré boli zriadené v správnych orgánoch mesta s cieľom realizovať aktivity v oblasti bezbariérovosti.
- Realizované alebo plánované aktivity majú byť súčasťou súvislej stratégie alebo rámcovej politiky a nie len dočasnými projektami.
- Stratégia bezbariérovosti má byť uplatňovaná v opatreniach mesta a jeho nariadeniach.
- Opatrenia/iniciatívy mesta majú mať preukázateľný pozitívny vplyv na každodenný život osôb so zdravotným postihnutím a na kvalitu života v meste vo všeobecnosti.

Kvalita a udržateľnosť výsledkov

- Aké štruktúry, mechanizmy a procesy boli vybudované, aby boli zabezpečené kvalita a udržateľnosť dosiahnutých výsledkov?
- Kvalita výsledkov je definovaná z hľadiska dosiahnutých zlepšení úrovne bezbariérovosti a jej súladu s normami a legislatívou.

- Dosiahnutie udržateľných výsledkov si vyžaduje nepretržité úsilie, zabezpečené zdroje a vybudovanie primeranej štruktúry. Hodnotiace a monitorovacie mechanizmy (pre pravidelné kontroly, upozorňovanie na problémy a ich odstraňovanie, riešenie sťažností atď.).

Zapojenie osôb so zdravotným postihnutím a relevantných partnerov

- Požadované je aktívne a zreteľné zapojenie osôb so zdravotným postihnutím, ich reprezentatívnych organizácií a odborníkov na bezbariérovosť v rámci plánovania, realizácie a udržateľnosti mestských opatrení a iniciatív zameraných na zvýšenú bezbariérovosť.
- Hodnotený je spôsob zabezpečenia zvyšovania povedomia o bezbariérovosti a akým spôsobom sú sprístupňované, šírené a vymieňané skúsenosti a osvedčené postupy s inými mestami na miestnej, regionálnej, národnej alebo európskej úrovni.

Príloha 2 – Zoznam kontrolných otázok na zistenie stavu prístupnosti mesta/obce

Verejné budovy

Prístup k budove

- Objekt je bezbariérovo prístupný. (Pri pešom prístupe hodnotiť 50 metrový úsek od objektu).
- Objekt je bezbariérovo prístupný zo zastávky MHD.
 - zastávky MHD
 - priechody pre chodcov
 - chodníky (šírka a sklon)
 - prekonávanie výškových rozdielov
 - orientačný systém pre ZrP – prirodzené a umelé vodiace línie
- Z parkoviska je bezbariérový prechod ku vstupu do budovy.
 - prechod na chodník
 - chodníky (šírka a sklon)
 - prekonávanie výškových rozdielov
 - orientačný systém pre ZrP – prirodzené a umelé vodiace línie
- K dispozícii sú vyhradené parkovacie stojiská pre ZTP osoby.
- Vyhradené stojiská spĺňajú tieto požiadavky.
 - predpísaný počet stojísk, 4% z celkového počtu stojísk
 - umiestnené v blízkosti vstupu do budovy
 - rozmer 3,5 m x 5 m
 - bezbariérový prechod na chodník
 - označenie symbolom prístupnosti

Vstup do budovy:

- Minimálne jeden vstup na úrovni komunikácie
- Ak to nie je možné, je zabezpečená rampa, schodisková plošina alebo vonkajší výťah
- Schodisko a rampa majú po stranách držadlá.
- Držadlo presahuje začiatok a koniec schodiska a rampy minimálne o 15 cm.

- Rampa musí mať šírku najmenej 1,3 m
- Po oboch stranách je vodiaca tyč vo výške 30 cm.
- Rampa dlhšia ako 9 m je prerušená odpočívadlom.
- Povrch chodníka, schodiska a rampy je upravený proti šmyku.
- Vstupné dvere do budovy sú krídlové alebo posuvné a umožňujú otvorenie najmenej na šírku 90 cm.
- Prístup do budovy je vyznačený pre osobu so zrakovým postihnutím hmatovo, vo výnimočných prípadoch zvukom.
- Povrch s hmatovými vlastnosťami signálneho a varovného pásu je farebne kontrastný voči okoliu.
- Prvý a posledný stupeň schodiskového ramena a začiatok a koniec rampy sú výrazne farebne a povrchovou úpravou rozoznateľné od okolia, napr. reliéfnou dlažbou.
- Odporúča sa tiež na vstupy do budov osadiť diaľkovo ovládané akustické majáky podávajúce informácie o budove a základnej orientácii v nej.

Pohyb v budove

- Pri dvojpodlažnej budove, ktorá nie je vybavená rampou, a pri viacpodlažnej stavbe sa v budove nachádza najmenej jeden osobný, prípadne upravený nákladný výťah alebo schodisková plošina.
- Pri stavbe s výťahom sa prístup k výťahu zabezpečí na každom podlaží.
- Výťah musí byť dostatočne priestranný na to, aby sa do neho zmestila osoba na vozíku so sprievodom, prípadne rodič s kočíkom. (Vstupné dvere výťahu a výťahovej kabíny musia mať šírku najmenej 80 cm. Šírka kabíny je najmenej 1,1 m, hĺbka najmenej 1,4 m.)
- Kabína výťahu musí byť vybavená:
 - telefónnym alebo signálnym zariadením umiestneným najviac 1,2 m nad podlahou,
 - sklopným malým sedadlom umiestneným v blízkosti ovládacieho panela,
 - ovládacím zariadením vo výške spodnej hrany najviac 1,2 m nad podlahou,
 - držadlami vo výške 75 cm a 90 cm.
- Podlaha kabíny musí byť rovná, nesmie byť textilná a musí mať protišmykovú úpravu.
- Chodbový privolávač výťahu musí byť umiestnený vo výške 90 cm až 1,2 m.

- Kabína výťahu je vybavená akustickým informačným systémom oznamujúcim číslo podlažia, v ktorom výťah zastaví.
- Príjazd privolanej kabíny musí oznamovať zvukový signál.
- Ovládacie zariadenie vo výťahovej kabíne musí byť čitateľné aj hmatom. Odporúča sa vpravo od tlačidiel ovládacieho panelu umiestniť hmatateľné symboly a vľavo umiestniť označenie v Braillovom slepeckom písme.
- Ovládač pre vstupné podlažie musí byť na ovládacom paneli v kabíne výťahu výrazne vizuálne a hmatovo odlišený od ovládačov pre ostatné podlažia.
- Chodbový privolávač výťahu musí mať aj hmatateľné označenie, vrátane hmatateľného označenia čísla podlažia.
- Chodby sú dostatočne široké na to, aby sa tam mohla voľne pohybovať osoba na vozíku so sprievodom, prípadne rodič s kočíkom. Najmenšia šírka chodby je 1,5 m.
- Halový priestor budovy určenej pre verejnosť je vybavený aj vodiacimi líniami (pás špeciálnej dlažby široký 30 cm s povrchovou štruktúrou pozdĺžneho charakteru).
- Základné informačné zariadenie je doplnené alternatívnym riešením poskytovania informácií nevidiacej osobe (napr. informátorom, akustickým alebo taktilným systémom, telefónnou informačnou službou).
- Písmená na oznamoch a orientačných tabuliach sú dostatočne veľké a farebne kontrastné k podkladu.
- Presklené steny a dvere sú označené kontrastnými pásmi pre slabozrakých.
- Chodby a ďalšie spoločné priestory sú dostatočne osvetlené.

Sociálne zariadenia:

- Vo verejnej budove je najmenej jedna záchodová kabína pre osobu na vozíku.
- Pri väčšom počte záchodových kabín pre verejnosť na každých začatých desať záchodových kabín je ďalšia jedna kabína pre osobu na vozíku.
- Ak je záchod pre osobu na vozíku prístupný priamo z verejného priestoru – chodby alebo haly, nemusí byť oddelene pre ženy a mužov.
- Záchodová kabína je označená medzinárodným symbolom prístupnosti. Na vhodnom mieste sa umiestni orientačná tabuľa s označením prístupu k nej.
- Záchodová kabína pre osobu na vozíku musí mať najmenšie rozmery 1,4 m x 1,8 m.
- Vedľa záchodovej misy musí byť 80 cm široká manipulačná plocha so zabezpečeným voľným príjazdom pre vozík.
- Po oboch stranách záchodovej misy musia byť sklopné opierky držadla.
- Splachovacie zariadenie musí byť umiestnené v dosahu zo záchodovej misy vo výške najviac 1,2 m nad podlahou.
- V dosahu musí byť umiestnený aj toaletný papier.

- V záchodovej kabíne musí byť tiež umiestnené umývadlo a vešiak na odevy vo výške najviac 1,2 m.
- Vedľa umývadla musí byť osadené držadlo.
- Na voľnej stene musí byť osadené zrkadlo a sklopná odkladacia plocha.
- Dvere sa musia otvárať smerom von z kabíny.

Získanie informácií potrebných pre pohyb, orientáciu a vybavenie vlastnej záležitosti v inštitúciách v meste Nitra

Osobám so zdravotným postihnutím sú informácie poskytované určené verejnosti v prístupných formátoch a technológiách vhodných pre rôzne druhy zdravotného postihnutia:

- Osoby so zrakovým postihnutím majú informácie poskytnuté v Braillovom písme, resp. v prípade slabozrakých osôb vo formáte v súlade s pravidlami jasnej tlače. (vo zväčšenom písme)
- Osoby so sluchovým postihnutím majú k dispozícii informácie v písomnej forme v zjednodušenej podobe, majú k dispozícii videá s informáciou tlmočenou do posunkového jazyka, resp. majú k dispozícii tlmočníka.
- Osoby s mentálnym postihnutím majú k dispozícii text v ľahkočitateľnom formáte (easy-to-read)
- Informácie sú dostupné aj elektronicky/v posunkovom jazyku na webe (prístup k nim napríklad cez QR kód)

Informačné systémy na objednávanie a vyvolávanie klientov

Informačné systémy v klientských centrách na jednotlivých úradoch resp. v zdravotníckych zariadeniach sú:

- vybavené zvukovým výstupom pre osoby so zrakovým postihnutím
- sú dostatočne vizualizované pre osoby slabozraké a osoby so sluchovým postihnutím
- sú zrozumiteľné pre osoby s mentálnym postihnutím
- v prípade, že vyššie spomenuté možnosti nie sú zabezpečené, osobám so zdravotným postihnutím je poskytnutý asistent – pracovník, ktorý s nimi úradnú záležitosť odkomunikuje.

Komunikácia s osobami so zdravotným postihnutím

Všeobecné pravidlá komunikácie s osobami so zdravotným postihnutím

- Informátor/klientsky pracovník vie podať človeku so ZP komplexnú informáciu vrátane jednoduchého zorientovania v budove.
- Informátor/klientsky pracovník v prípade potreby asistuje osobe so ZP pri používaní elektronického vyvolávacieho systému.
- Informátor/klientsky pracovník komunikuje priamo s osobou so ZP a nie s jeho sprievodcom/asistentom.
- Pri komunikácii má informátor/klientsky pracovník nasmerovanú tvár smerom k osobe so ZP.
- Pri stretnutí informátora/klientskeho pracovníka s osobou so ZP informátor/klientsky pracovník komunikuje prirodzene a iniciatívne sa pýta na najvhodnejšiu formu pomoci priamo osoby so ZP.

Zrakové postihnutie

- Klientsky pracovník pri vybavovaní agendy priebežne slovne komentuje svoj postup.
- Klientsky pracovník jasne a zreteľne predčíta osobe so zrakovým postihnutím obsah tlačiva/dokumentu.
- Pri nutnosti podpísania tlačiva/dokumentu, klientsky pracovník priloží prst alebo pero nevidiacej osoby na miesto podpisu, respektíve sa opýta, ako môže pri podpisovaní pomôcť.
- Klientsky pracovník slovne ohlásí svoj odchod či príchod z a do miestnosti.
- Informátor/klientsky pracovník sa vyjadruje presne – nepoužíva slová „tu“ a „tam.“
- V prípade ťažkostí pri zorientovaní v priestore, informátor/klientsky pracovník ponúkne nevidiacemu svoj lakeť a sprevádza ho na cieľové miesto tak, že nevidiaca osoba nasleduje informátora/klientskeho pracovníka.

Sluchové postihnutie

- Informátor/klientsky pracovník udržiava očný kontakt a dbá na dostatočné osvetlenie.
- Informátor/klientsky pracovník zreteľne artikuluje a pri komunikácii používa bežný tón hlasu – teda na klienta/zákazníka nekričí.
- Informátor/klientsky pracovník používa spisovný jazyk, vyhýba sa používaniu žargónu, nespisovných slov či prenesených významov slov, ktorým osoby so sluchovým postihnutím nerozumejú.
- Pri ťažkostiach v oblasti slovnej komunikácie, informátor/klientsky pracovník využije písomnú komunikáciu (napr. napíše informáciu na papier alebo do mobilného telefónu).
- Pri komunikácii prostredníctvom tlmočníka sa informátor/klientsky pracovník obracia priamo na osobu so sluchovým postihnutím.
- Informátor/klientsky pracovník si v priebehu komunikácie overuje porozumenie obsahu položením viacerých kontrolných otázok.
- Informátor/klientsky pracovník používa pri komunikácii indukčnú slučku (pokiaľ je v inštitúcii k dispozícii).
- Informátor/klientsky pracovník ohlásí osobu so sluchovým postihnutím jemným potľapkaním po ramene, zamávaním alebo zablíkaním svetla.

Mentálne postihnutie

- Informátor/klientsky pracovník používa pri komunikácii jednoduché slová, krátke vety a konkrétne praktické príklady.
- Informátor/klientsky pracovník sa pýta postupne.
- Informátor/klientsky pracovník nezahľuje osobu s mentálnym postihnutím veľkým množstvom informácií a zložitých inštrukcií.
- Informátor/klientsky pracovník hovorí pomaly a zrozumiteľne a v prípade potreby trpezlivo zopakuje slovo/vetu.
- Informátor/klientsky pracovník si overuje porozumenie položením otvorenej otázky.
- Informátor/klientsky pracovník nedokončuje za osobu s mentálnym postihnutím vety, trpezlivo počúva jeho požiadavku.

- Informátor/klientsky pracovník je pri komunikácii trpezlivý a tolerantný.

Telesné postihnutie

- Informátor/klientsky pracovník komunikuje s osobou na vozíku tak, aby sa osoba s telesným postihnutím nemusela otáčať.
- Pri ťažkostiach so slovným prejavom osoby s telesným postihnutím, informátor/klientsky pracovník trpezlivo počúva a nepredbieha komunikáciu a neuskutočňuje vlastné unáhlené závery.
- Informátor/klientsky pracovník svojvoľne nemanipuluje s vozíkom, zisťuje si najvhodnejšiu formu pomoci.
- Informátor/klientsky pracovník má prehľad a dostatočne informuje osobu s telesným postihnutím o bezbariérových vstupoch do budovy, výťahoch, toaletách či vyhradených parkovacích miestach.

Pohyb po meste

- Na cestných komunikáciách je dostatočný počet priechodov pre chodcov
- Na priechodoch je osadená svetelná signalizácia.
- Na priechodoch je k dispozícii aj akustická signalizácia.
- Chodníky sú upravené a dostatočne široké.
- Zaparkované vozidlá nezasahujú do chodníka
- Reklamné pútače a reštauračné zariadenia nezasahujú do chodníka
- Cestné a pešie komunikácie sú vybavené orientačným systémom pre osoby so zrakovým postihnutím (vodiace línie, varovné a signálne pásy).
- Je zabezpečený plynulý prechod z cesty na chodník a opačne.

Doprava

Zastávky MHD

- Zastávka je v rovnakej výške ako chodník alebo spevnená plocha, ktorý k nej vedie alebo je sprístupnená rampou.
- Šírka zastávky je minimálne 1500 mm.
- Po celej dĺžke nástupišťa je umiestnený varovný pás vo vzdialenosti 500 mm od hrany nástupišťa.

- Vo vzdialenosti minimálne 500 mm pred stĺpikom označujúcim začiatok zastávky je umiestnený po celej šírke nástupišťa signálny pás.
- Presklené steny prístrešku sú označené výrazne farebným kontrastným pásom.
- Na zastávke je umiestnený cestovný poriadok vyhotovený podľa zásad jasnej tlače.

Vozidlá MHD

- Vozidlá sú nízkopodlažné alebo low entry.
- Vo vozidlách je zabezpečené hlasové oznamovanie jednotlivých zastávok.
- Vo vozidlách sú umiestnené svetelné tabule - s rovnakou informáciou ako hlásenie.
- Vozidlá sú vybavené kontrastným označením čísla linky na vozidle - spredu, z boku, zozadu.

Informácie o dianí v meste

- Informácie o dianí v meste sú poskytované v prístupných formátoch.
- Webové stránky sú naprogramované spôsobom prístupným pre osoby so zrakovým postihnutím.
- Elektronické dokumenty sú vytvorené v súlade s pravidlami pre prístupné vytváranie elektronických dokumentov
- Informácie v tlačenej podobe sú v súlade s pravidlami jasnej tlače.
- Osoby so sluchovým postihnutím majú k dispozícii informácie v písomnej forme v zjednodušenej podobe, majú k dispozícii videá s informáciou tlmočenou do posunkového jazyka, resp. majú k dispozícii tlmočníka.
- Osoby s mentálnym postihnutím majú k dispozícii text v ľahkočitateľnom formáte (easy-to-read)
- Informácie sú dostupné aj elektronicky/v posunkovom jazyku na webe (prístup k nim napríklad cez QR kód)

Prístupnosťou kultúrnych a športových podujatí (kiná, divadlá, kostoly, výstavy, koncerty, športové zápasy a súťaže)

- Prístup a vstup do budov, resp. miest, v ktorých sa uskutočňujú športové či kultúrne podujatia je v súlade s pravidlami popísanými v časti Verejné budovy v tejto prílohe.

Kúpa lístkov a komunikácia s organizátormi podujatí, resp. pracovníkmi kultúrnych či športových inštitúcií prebieha v súlade s pravidlami popísanými v časti Komunikácia s osobami so zdravotným postihnutím.

Príloha 3 – Dotazník pre občanov mesta Nitry zameraný na zistenie prístupnosti mesta Nitra z hľadiska širokej verejnosti

Národný projekt Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík Pilotný projekt O9 Návrh stratégie prístupnosti pre všetkých

V súčasnom období realizuje Úrad splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti, Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska a mesto Nitra projekt, ktorý je zameraný na sprístupňovanie nášho mesta. Bude pre nás veľkým prínosom, keď vyplníte tento dotazník a prispějete tým k vyššej informovanosti o tom, ako vnímate prístupnosť v našom meste. Následne urobíme všetko, čo je v našich silách, aby sme našartovali proces ďalšieho sprístupňovania.

Čo je to prístupnosť?

Prístupnosť územia, stavieb, dopravy, informácií, inštitúcií a služieb znamená, že:

- ich môžu bez pomoci využívať ľudia so zdravotným postihnutím, seniori, rodičia s malými deťmi a dočasne chorí ľudia,
- ich môžu bez pomoci využívať ľudia so zdravotným postihnutím s použitím pomôcok,
- ak ich samostatné používanie nie je možné alebo je príliš namáhavé, aj vtedy keď sa využijú všetky dostupné technické a organizačné opatrenia, môžu ich využívať ľudia so zdravotným postihnutím s pomocou iného človeka.

Vyplňte len otázky, ktoré sa Vás týkajú a na ktoré viete odpovedať.

Logá Úradu splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti, Operačného programu Efektívna verejná správa, Európskeho sociálneho fondu, mesta Nitra a Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska.



Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- osoba so zdravotným postihnutím
- senior / seniorka (vek 60 rokov a vyšší)
- nepatrím ani do jednej z uvedených skupín

2. Ak ste osoba so zdravotným postihnutím, zaraďujete sa do skupiny osôb

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- s mentálnym postihnutím
- so sluchovým postihnutím
- s telesným postihnutím
- používajúcich invalidný vozík
- so zrakovým postihnutím
- s psychosociálnym postihnutím
- s chronickým ochorením
- iné postihnutie

3. Zhodnoťte svoje skúsenosti s prístupom a pohybom v budove Mestského úradu – prístup do budovy a pohyb v budove je pre mňa:

Označte iba jednu možnosť

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

4. Uvedte dôvody, pre ktoré sú Vaše skúsenosti s prístupom a pohybom v budove Mestského úradu také, aké ste uviedli v predchádzajúcej otázke:

5. Zhodnoťte svoje skúsenosti s prístupom a pohybom v budove Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny - prístup do budovy a pohyb v budove je pre mňa:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

6. Uveďte dôvody, pre ktoré sú Vaše skúsenosti s prístupom a pohybom v budove Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny také, aké ste uviedli v predchádzajúcej otázke:

7. Zhodnoťte svoje skúsenosti s prístupom a pohybom v areáli Fakultnej nemocnice - prístup do budovy a pohyb v budove je pre mňa:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

8. Uveďte dôvody, pre ktoré sú Vaše skúsenosti s prístupom a pohybom v areáli Fakultnej nemocnice také, aké ste uviedli v predchádzajúcej otázke:

9. Zhodnoťte svoje skúsenosti s prístupom a pohybom v areáli Polikliniky Chrenová - prístup do budovy a pohyb v budove je pre mňa:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový

- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

10. Uved'te dôvody, pre ktoré sú Vaše skúsenosti s prístupom a pohybom v areáli Polikliniky Chrenová také, aké ste uviedli v predchádzajúcej otázke:

11. Zhodno'tte svoje skúsenosti s prístupom a pohybom v areáli Polikliniky Klokočina - prístup do budovy a pohyb v budove je pre mňa:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

12. Uved'te dôvody, pre ktoré sú Vaše skúsenosti s prístupom a pohybom v areáli Polikliniky Klokočina také, aké ste uviedli v predchádzajúcej otázke:

13. Zhodno'tte svoje skúsenosti s prístupom a pohybom v budove Hlavnej pošty - prístup do budovy a pohyb v budove je pre mňa:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

14. Uvedte dôvody, pre ktoré sú Vaše skúsenosti s prístupom a pohybom v budove Hlavnej pošty také, aké ste uviedli v predchádzajúcej otázke:

15. Uvedte, ktorá iná budova občianskej vybavenosti v meste (obchodné centrum, lekáreň, divadlo, iné prevádzky) je pre Vás z hľadiska prístupu do budovy a pohybu v nej najproblémovjšia:

Zhodnoťte svoje skúsenosti so získaním informácií potrebných pre pohyb, orientáciu a vybavenie vlastnej záležitosti v nasledujúcich inštitúciách v meste Nitra. Môžete uviesť i dôvody.

16. Získanie potrebných informácií je pre mňa v budove Mestského úradu

Označte iba jednu možnosť

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

17. Uvedte dôvody, pre ktoré je získanie informácií v budove Mestského úradu také, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

18. Získanie potrebných informácií je pre mňa v budove Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

19. Uvedte dôvody, pre ktoré je získanie informácií v budove Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny také, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

20. Získanie potrebných informácií je pre mňa v areáli Fakultnej nemocnice:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

21. Uvedte dôvody, pre ktoré je získanie informácií v areáli Fakultnej nemocnice také, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

22. Získanie potrebných informácií je pre mňa v areáli Polikliniky Chrenová:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

23. Uved'te dôvody, pre ktoré je získanie informácií v areáli Polikliniky Chrenová také, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

24. Získanie potrebných informácií je pre mňa v areáli Polikliniky Klokočina:

Označte iba jednu možnosť.

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

25. Uved'te dôvody, pre ktoré je získanie informácií v areáli Polikliniky Klokočina také, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

26. Získanie potrebných informácií je pre mňa v budove Hlavnej pošty:

Označte iba jednu možnosť-

- bezproblémový
- čiastočne problémový
- mám veľké problémy
- neviem posúdiť

27. Uved'te dôvody, pre ktoré je získanie informácií v budove Hlavnej pošty také, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

Informačné systémy na objednávanie a vyvolávanie klientov sa postupne rozširujú do viacerých inštitúcií.

28. Systém na vyvolávanie klientov na Mestskom úrade – klientske centrum je pre Vás

Označte iba jednu možnosť

- vyhovujúci
- nevyhovujúci

29. Uveďte dôvody, pre ktoré je systém na vyvolávanie klientov na Mestskom úrade - klientske centrum taký, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

30. Systém na vyvolávanie klientov na Hlavnej pošte je pre Vás

Označte iba jednu možnosť.

- vyhovujúci
- nevyhovujúci

31. Uveďte dôvody, pre ktoré je systém na vyvolávanie klientov na Hlavnej pošte taký, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

32. Systém na objednávanie a vyvolávanie pacientov vo Fakultnej nemocnici je pre Vás:

Označte iba jednu možnosť.

- vyhovujúci
- nevyhovujúci

33. Uveďte dôvody, pre ktoré je systém na objednávanie a vyvolávanie pacientov vo Fakultnej nemocnici pre vás taký, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

34. Systém na objednávanie a vyvolávanie pacientov v Poliklinike Chrenová je pre Vás:

Označte iba jednu možnosť.

- vyhovujúci
- nevyhovujúci

35. Uveďte dôvody, pre ktoré je systém na objednávanie a vyvolávanie pacientov v Poliklinike Chrenová pre vás taký, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

36. Systém na objednávanie a vyvolávanie pacientov v Poliklinike Klokočina je pre Vás:

Označte iba jednu možnosť.

- vyhovujúci
- nevyhovujúci

37. Uveďte dôvody, pre ktoré je systém na objednávanie a vyvolávanie pacientov v Poliklinike Klokočina pre vás taký, ako ste uviedli v predchádzajúcej odpovedi:

38. Považujete rozmiestnenie a počet vyznačených priechodov pre chodcov osadených svetelnou signalizáciou v meste Nitra za:

Označte iba jednu možnosť

- úplne vyhovujúci
- prevažne vyhovujúci
- prevažne nevyhovujúci
- absolútne nevyhovujúci
- neviem sa vyjadriť

39. Ktorý vyznačený priechod pre chodcov by bolo potrebné osadiť svetelnou signalizáciou?

39a. Ktorý priechod osadený svetelnou signalizáciou odporúčate osadiť aj akustickou signalizáciou?

40. Vymenujte priechody pre chodcov v meste Nitra, ktoré považujete z Vášho hľadiska za nevyhovujúce:

41. Menujte ulicu alebo námestie, na ktorej máte problém sa pohybovať, resp. orientovať a prečo?

42. Ste držiteľom Parkovacieho preukazu pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím?

Označte iba jednu možnosť.

- Áno
- Nie

43. Počet vyznačených vyhradených parkovacích miest v meste Nitra považujem za:

Označte iba jednu možnosť.

- dostačujúci
- nedostačujúci

44. Na ktorom konkrétnom parkovisku Vám chýbajú vyhradené parkovacie miesta?

45. Aké máte skúsenosti s prístupnosťou zastávok MHD, ktoré najčastejšie využívate (uvedte aj konkrétne zastávky)?

46. Aké máte skúsenosti s prístupnosťou vozidiel MHD?

47. Aké máte skúsenosti s informačnými systémami MHD, ktoré používate?

48. Aké máte skúsenosti z hľadiska prístupnosti s využívaním autobusovej stanice?

49. Aké máte skúsenosti z hľadiska prístupnosti s využívaním železničnej stanice?

50. Na získavanie informácií o dianí v meste Nitra využívam (vyznačte aj viacero možností):

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- internetové stránky mesta Nitra
- facebook mesta Nitra
- Spravodajcu mesta Nitra
- SMS správy od mesta Nitra
- miestne noviny
- miestnu televíziu

51. Aké máte skúsenosti s poskytovaním informácií v Turistickom informačnom centre z hľadiska osôb so zdravotným postihnutím, seniorov, turistov (prístupné ubytovanie, turistické trasy, kultúrne inštitúcie,...)?

52. Uvedte inštitúcie, prevádzky, ktoré sú pozitívnym príkladom komunikácie a poskytovania služieb klientom/zákazníkom z hľadiska človeka so zdravotným postihnutím:

53. Aké máte skúsenosti s prístupnosťou kultúrnych a športových podujatí (kiná, divadlá, kostoly, výstavy, koncerty, športové zápasy a súťaže)?

54. Aké máte skúsenosti pri objednávaní a kupovaní vstupeniek na kultúrne a športové podujatia?

55. Aké máte skúsenosti pri využívaní športových zariadení (mestský kúpeľ a kúpalisko, štadióny, telocvične, posilňovne)?

56. Uvedte ďalšie informácie, návrhy, postrehy, ktoré chcete doplniť v súvislosti s problematikou prístupnosti mesta Nitra:

Súhlas s poskytnutím osobných údajov:

Ako dotknutá osoba v zmysle § 5 písm. n) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z.z.“) udeľujem podľa § 14 zákona č. 18/2018 Z.z. Mestu Nitra, so sídlom Štefánikova tr. 60, 950 06 Nitra, IČO: 00 308 307, ako prevádzkovateľovi súhlas so spracovaním svojich nižšie uvedených osobných údajov za účelom ich zverejnenia na webovom sídle mesta Nitry v rámci vyhodnotenia súťaže, ďalej za účelom samotného vyhodnotenia súťaže, vytvorenia databázy a využitia na marketingové účely spojené so súťažou a jej vyhodnotením a za účelom budovania databázy národného projektu Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík, a to po dobu od vstupu účastníka súťaže do súťaže až do písomného odvolania jeho súhlasu. Týmto potvrdzujem, že svoje osobné údaje odovzdávam dobrovoľne a že uvedené osobné údaje sú pravdivé, správne a aktuálne. Súčasne potvrdzujem, že okrem vyššie uvedených informácií týkajúcich sa poskytnutia osobných údajov, beriem v zmysle § 19 zákona č. 18/2018 Z.z. na vedomie tiež nasledovné poučenie: a) kontaktné údaje zodpovednej osoby za ochranu osobných údajov u prevádzkovateľa sú zverejnené na webovom sídle prevádzkovateľa b) poskytnutie tohto súhlasu je dobrovoľné, avšak nevyhnutné pre účasť v predmetnej súťaži c) ako dotknutá osoba mám právo: - požadovať od prevádzkovateľa prístup k svojim osobným údajom (§21 zákona č. 18/2018 Z.z.) - na opravu osobných údajov (§ 22 zákona č. 18/2018 Z.z.) - na vymazanie osobných údajov a obmedzenie osobných údajov (§ 23 a § 24 zákona č. 18/2018 Z.z.) - na prenosnosť osobných údajov (§ 26 zákona č. 18/2018 Z.z.) - namietat' spracúvanie osobných údajov (§ 27 zákona č. 18/2018 Z.z.z) - kedykoľvek svoj súhlas odvolať (§ 14 ods. 3 zákona č. 18/2018 Z.z.), pričom odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním - podať návrh na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov SR (§100 zákona č.18/2018 Z.z.)

Súhlasíte s poskytnutím osobných údajov?

Začiarknite všetky vyhovujúce možnosti.

- áno
- nie

Ak súhlasíte s poskytnutím osobných údajov, napíšte prosím Vaše meno:

Ak súhlasíte s poskytnutím osobných údajov, napíšte prosím Vašu emailovú adresu:

Ďakujeme za vyplnenie dotazníka!

Príloha 4 – Program participatívnej diskusie



Verejná diskusia na tému: Prístupnosť mesta Nitry pre všetkých

11. september 2018 Nitra, Mestský úrad, zasadačka, 1. poschodie, č. dverí 118

Program

16:30 – 16:35

Otvorenie podujatia – primátor mesta Nitra

16:35 – 16:40

Základné informácie o projekte – cieľ projektu a jeho priebeh doteraz – odborná garantka projektu M. Hrozenská

16:40 – 16:55

Prezentácia online dotazníka - M. Hajduková

16:55 – 17:00

Odovzdanie cien primátorom mesta víťazným respondentom

17: 00 – 17: 05

Prezentácia práce PS1, PS2, PS3 (vedúci skupín – P. Korček, P Teplický, T. Hóková)

17:05 – 17:20

Vystúpenia občanov so ZP z mesta Nitra

A. Stejskalová

I. Zbranková

V. Beliková

17:20 – 18:25

Diskusia

18:25 – 18:30

Záver

Príloha 5 – Anketový lístok

Anketa je súčasťou aktivít Národného projektu: *Podpora partnerstva a dialógu v oblasti participatívnej tvorby verejných politík*, v ktorom je mesta Nitra ako subjekt verejnej správy jedným z partnerov tohto projektu.

Váš názor nám pomôže pri mapovaní nášho mesta z hľadiska jeho prístupnosti pre všetkých- pre starších, pre zdravotne znevýhodnených, pre rodičov s detským kočíkom alebo pre turistov s batožinou.

ĎAKUJEME za Váš čas a ochotu.

Rod/pohlavie:

a/ ženské

b/ mužské

Váš vek:

S akými bariérami sa stretávate vo Vašom okolí najčastejšie? (voľne dopíšte)

Akým bariéram by malo mesto Nitra venovať najviac pozornosti? (vyberte jednu odpoveď)

- a/ architektonickým
- b/ komunikačným
- c/ sociálnym
- d/ všetkým vyššie vymenovaným
- e/ iným

Ktoré konkrétne bariéry by malo mesto Nitra riešiť prioritne? (voľne dopíšte, môžete absolútne presne konkretizovať)

Chcete nám odkázať ešte niečo k téme debarierizácie a sprístupňovania mesta Nitry? (voľne dopíšte)

Príloha 6 – Scenár k realizácii mini auditu

Tento scenár je určený pre figuranta a pre experta za vybrané zdravotné postihnutie, ktorí zrealizujú mini audit prístupnosti nasledovných vybraných inštitúcií:

- Lekáreň Dami (Špitálska 13)
- Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
- Turistické informačné centrum (TIC)

Pri realizácii mini auditu sa zameriavajte na špecifiká týkajúce sa konkrétneho zdravotného postihnutia a hodnotte nasledovné oblasti: prístup k inštitúcii, vstup do objektu, pohyb a orientáciu v objekte, prístup k informáciám a komunikáciu. Mini audit uskutočnite podľa nasledovných krokov:

1. Oboznámte sa s hodnotiacimi kritériami A – E.
2. Audit začnite hodnotením prístupu k objektu – použite kritériá A.
3. Pokračujte hodnotením vstupu do objektu – použite kritériá B.
4. Pokračujte hodnotením prístupnosti priestorov vo vnútri objektu – použite kritériá C.
5. Pokračujte v hodnotení prístupnosti informácií – použite kritériá D.
6. Pokračujte v hodnotení spôsobu komunikácie pri vybavovaní záležitostí v danom objekte – použite kritériá E. Do tejto oblasti zahrňte aj prípadnú komunikáciu predchádzajúcu tejto fáze auditu.

Príklady komunikačných situácií:

- Lekáreň: Pýtajte sa na voľnopredajný liek. Opýtajte sa aj na spôsob užívania lieku a na prípadné kontraindikácie. Ak máte reálny predpis na liek, tak si vyberte liek a opäť sa pýtajte na užívanie a kontraindikácie.
- TIC: Opýtajte sa na ubytovacie možnosti pre osoby s obmedzenou mobilitou, či napríklad na reliéfne plány a modely pamiatok pre nevidiacich. Vypýtajte si brožúrky a tlačené materiály o meste Nitra a preskúmajte, či sú napísané dostatočne veľkým písmom a pod. Ďalej sa prípadne pýtajte na múzeá a reštauračné zariadenia prístupné pre rodiny s deťmi, na bezbariérové reštauračné zariadenia či toalety.
- Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny: U pracovníka oddelenia kompenzácií sa informujte o možnostiach zaobstarania konkrétnej

kompenzačnej pomôcky či vybavenia osobnej asistencie. Pýtajte sa na všetky podmienky, potrebné tlačivá, potvrdenia a pod. Sledujte predovšetkým komunikačnú situáciu – teda ako pracovník s vami komunikuje ako s osobou so zdravotným postihnutím.

7. Spoločne s expertom na zdravotné postihnutie si zapíšte svoje postrehy priebehu auditu podľa tejto štruktúry. Spracované postrehy v podobe správy už zašle expert na zdravotné postihnutie do **15. 7. 2018** koordinátorke projektu.

Príloha 7 – Kritériá – prístupnosť objektov občianskej vybavenosti

A. PRÍSTUP K OBJEKTU

A1 Objekt je bezbariérovo prístupný.(Pri pešom prístupe hodnotiť 50 metrový úsek od objektu).

A2 Objekt je bezbariérovo prístupný zo zastávky MHD.

- zastávky MHD
- priechody pre chodcov
- chodníky (šírka a sklon)
- prekonávanie výškových rozdielov
- orientačný systém pre ZrP – prirodzené a umelé vodiace línie

A3 Z parkoviska je bezbariérový prechod ku vstupu do budovy.

- prechod na chodník
- chodníky (šírka a sklon)
- prekonávanie výškových rozdielov
- orientačný systém pre ZrP – prirodzené a umelé vodiace línie

A4 K dispozícií sú vyhradené parkovacie stojiská pre ZTP osoby.

A5 Vyhradené stojiská spĺňajú tieto požiadavky.

- predpísaný počet stojísk, 4% z celkového počtu stojísk
- umiestnené v blízkosti vstupu do budovy
- rozmer 3,5 m x 5 m

- bezbariérový prechod na chodník
- označenie symbolom prístupnosti

B. VSTUP DO OBJEKTU

B1 Hlavný vstup do objektu je bezbariérový.

B2 Vstup do objektu je na úrovni terénu (plynulý prechod bez výškových rozdielov)

B3 Vstup do objektu je v inej úrovni ako terén pred vstupom.

Výškový rozdiel je prekonaný:

- schodmi
- rampou
- doplnkovým zdvíhacím zariadením

B4 Rampa spĺňa tieto požiadavky.

- sklon rampy
- šírka rampy, min. 130 cm
- držadlá rampy po oboch stranách

B5 Vstupné dvere spĺňajú tieto požiadavky.

- manévrovacía plocha pred dverami, min. 150x150 cm
- spôsob otvárania dverí
- šírka jedného krídla najmenej 90 cm
- kľučka/madlo vodorovné osovo vo výške rozpätie 80 – 90 cm , najviac 110 cm
- horná hrana zvončekového panela vo výške najviac 140 cm
- kontrastné označenie zasklených dverí, vo výške 140 - 160 cm výrazne farebným kontrastným pásom (páskou) od podlahy - terénu.

C.PRIESTORY V OBJEKTE

C1 Vo vstupnom zádverí sa dá bezpečne manévrovať s invalidným vozíkom.

C2 Priestor vstupnej haly je v jednej úrovni bez výškových rozdielov.

C3 Výškové rozdiely vo vstupnej hale sú bezbariérovane riešené / prekonané.

- správne nadimenzovaná rampa

- zvislá zdvíhacia plošina

- šikmá schodisková plošina

- iné:

C4 Na vertikálne prekonanie podlaží je k dispozícii výťah.

C5 Výťahová kabína spĺňa tieto požiadavky.

- veľkosť kabíny min. 110 cm x 140 cm

- manévrovací plocha pred výťahom

- šírka dverí min. 80 cm

- automatické otváranie dverí

C6 Vybavenie výťahu spĺňa tieto požiadavky.

- privolávač vo výške 90 -120 cm

- najvyššie tlačidlo ovládacieho panela vo výške max. 140 cm

- ovládacie zariadenia čitateľné aj hmatom

- príjazd oznámený zvukovým signálom

C7 V prípade vysunutého schodiska do priestoru je pod schodiskom zábrana vstupu (podchodná výška min. 220 cm).

C8 Vybavenie schodiska spĺňa tieto požiadavky.

- držadlá po oboch stranách schodiska
- tvar schodiskového stupňa
- kontrastné označenie prvého a posledného schodu v ramene schodiska

C9 Chodbové priestory v rámci podlažia sú v jednej úrovni bez výškových rozdielov.

C10 Šírka chodieb/priestorov medzi regálmi je najmenej 150 cm.

C11 Výškové rozdiely v chodbových priestoroch sú bezbariérovo riešené / prekonané.

- správne nadimenzovaná rampa
- zvislá zdvíhacia plošina
- šikmá schodisková plošina
- iné:

C12 V chodbových priestoroch nie je žiadna prekážka, ktorá by ohrozovala pohyb OZP.

C13 Dvere v komunikačných priestoroch spĺňajú tieto požiadavky.

- šírka krídla najmenej 80 cm
- prah najviac 2 cm
- kľučka vo výške najviac 110 cm
- kľučka odsadená od rohu 30 cm
- označenie Braillovým a reliéfnym písmom

C14 Pri verejných toaletách je situovaná aj bezbariérová záchodová kabína.

C15 Bezbariérová záchodová kabína má rozmer najmenej 140 cm x 180 cm.

C16 V bezbariérovej záchodovej kabíne je k dispozícii tlačidlo na privolanie pomoci v prípade núdze.

C17 Dvere do bezbariérovej záchodovej kabíny spĺňajú tieto požiadavky.

- šírka krídla najmenej 80 cm
- bezprahový prechod
- otváranie dverí smerom von z kabíny
- kľučka – madlo vo výške najviac 110 cm
- kľučka odsadená od rohu 30 cm
- označenie Braillovým a reliéfnym písmom

C18 Zariadenie predmety v bezbariérovej záchodovej kabíne sú osadené v súlade s týmito požiadavkami.

- prístup k záchodovej mise, vedľa misy z jednej strany voľný priestor min. 80 cm
- výška sedadla záchodovej misy, 50 cm
- výška umývadla 90 cm

C19 Vybavenie bezbariérovej záchodovej kabíny spĺňa tieto požiadavky.

- sklopné držadlá pri toalete
- dosah na splachovacie zariadenie
- dosah na toaletný papier
- vodovodná batéria na umývadle, najviac vo výške 120 cm
- zrkadlo v správnej výške

- háky na zavesenie šatstva

C20 Informačný pult, prepážka, pokladňa je vybavená indukčnou slučkou.

C21 Miesta označené piktogramami/obrázkami (napr. toaleta, kútik pre matky s deťmi, občerstvenie, miesto pre poradenstvo pre osoby s ŤZP)

D. Prístupnosť informácií

D1. Všetky dôležité informácie súk dispozícii v textovej forme

D2. Informácie poskytované prostredníctvom farieb sú dostupné aj z kontextu, bez farieb (napríklad reštaurácia prístupná pre vozíčkara je označená zelenou a neprístupná červenou)

D3: Je použitý nelesklý a nepriesvitný papier

D4. Písmo voči podkladu je dostatočne kontrastné

D5. Písmo je dostatočne veľké

D6. Nie je použité zle čitateľné písmo – ozdobné, s kurzívou

D7. Používajú sa iba bezpätkové fonty

D8. Nie sú použité reťazce veľkých písmen

D9. Používa sa stredne tučné písmo

D10. Text nie je napísaný cez obrázky

D11. Text nie je rozmiestnený do viac ako dvoch stĺpcov.

D12. Tlačené dokumenty sú umiestnené vo vhodnej výške pre vozíčkarov

D13. Sú dostupné informácie v ľahkočitateľnom formáte.

D14. Informácie sú dostupné v textovej forme aj elektronicky/v posunkovom jazyku na webe (prístup k nim napríklad cez QR kód)

E: Komunikácia

Všeobecné kritériá:

E1. Informátor/klientsky pracovník vie podať človeku so ZP komplexnú informáciu vrátane jednoduchého zorientovania v budove.

E2. Informátor/klientsky pracovník v prípade potreby asistuje osobe so ZP pri používaní elektronického vyvolávacieho systému.

E3. Informátor/klientsky pracovník komunikuje priamo s osobou so ZP a nie s jeho sprievodcom/asistentom.

E4. Pri komunikácii má informátor/klientsky pracovník nasmerovanú tvár smerom k osobe so ZP.

E5. Pri stretnutí informátora/klientskeho pracovníka s osobou so ZP informátor/klientsky pracovník komunikuje prirodzene a iniciatívne sa pýta na najvhodnejšiu formu pomoci priamo osoby so ZP.

Zrakové postihnutie:

E6. Klientsky pracovník pri vybavovaní agendy priebežne slovne komentuje svoj postup.

E7. Klientsky pracovník jasne a zreteľne predčíta osobe so zrakovým postihnutím obsah tlačiva/dokumentu.

E8. Pri nutnosti podpísania tlačiva/dokumentu, klientsky pracovník priloží prst alebo pero nevidiacej osobe na miesto podpisu, respektíve sa opýta, ako môže pri podpisovaní pomôcť.

E9. Klientsky pracovník slovne ohlási svoj odchod či príchod z a do miestnosti.

E10. Informátor/klientsky pracovník sa vyjadruje presne – nepoužíva slová „tu“ a „tam.“

E11. V prípade ťažkostí pri zorientovaní v priestore, informátor/klientsky pracovník ponúkne nevidiacemu svoj lakeť a sprevádza ho na cieľové miesto tak, že nevidiaca osoba nasleduje informátora/klientskeho pracovníka.

Sluchové postihnutie:

E12. Informátor/klientsky pracovník udržiava očný kontakt a dbá na dostatočné osvetlenie.

E13. Informátor/klientsky pracovník zreteľne artikuluje a pri komunikácii používa bežný tón hlasu – teda na klienta/zákazníka nekričí.

E14. Informátor/klientsky pracovník používa spisovný jazyk, vyhýba sa používaniu žargónu, nespisovných slov či prenesených významov slov, ktorým osoby so sluchovým postihnutím nerozumejú.

E15. Pri ťažkostiach v oblasti slovnej komunikácie, informátor/klientsky pracovník využije písomnú komunikáciu (napr. napíše informáciu na papier alebo do mobilného telefónu).

E16. Pri komunikácii prostredníctvom tlmočníka sa informátor/klientsky pracovník obracia priamo na osobu so sluchovým postihnutím.

E17. Informátor/klientsky pracovník si v priebehu komunikácie overuje porozumenie obsahu položením viacerých kontrolných otázok.

E18. Informátor/klientsky pracovník používa pri komunikácii indukčnú slučku (pokiaľ je v inštitúcii k dispozícii).

E19. Informátor/klientsky pracovník ohlási osobu so sluchovým postihnutím jemným potľapkaním po ramene, zamávaním alebo zablikaním svetla.

Mentálne postihnutie:

E20. Informátor/klientsky pracovník používa pri komunikácii jednoduché slová, krátke vety a konkrétne praktické príklady.

E21. Informátor/klientsky pracovník sa pýta postupne.

E22. Informátor/klientsky pracovník nezahlcuje osobu s mentálnym postihnutím veľkým množstvom informácií a zložitých inštrukcií.

E23. Informátor/klientsky pracovník hovorí pomaly a zrozumiteľne a v prípade potreby trpezlivo zopakuje slovo/vetu.

E24. Informátor/klientsky pracovník si overuje porozumenie položením otvorenej otázky.

E25. Informátor/klientsky pracovník nedokončuje za osobu s mentálnym postihnutím vety, trpezlivo počúva jeho požiadavku.

E26. Informátor/klientsky pracovník je pri komunikácii trpezlivý a tolerantný.

Telesné postihnutie:

E27. Informátor/klientsky pracovník komunikuje s osobou na vozíku tak, aby sa osoba s telesným postihnutím nemusela otáčať.

E28. Pri ťažkostiach so slovným prejavom osoby s telesným postihnutím, informátor/klientsky pracovník trpezlivo počúva a nepredbieha komunikáciu a neuskutočňuje vlastné unáhlené závery.

E29. Informátor/klientsky pracovník svojvoľne nemanipuluje s vozíkom, zisťuje si najvhodnejšiu formu pomoci.

E30. Informátor/klientsky pracovník má prehľad a dostatočne informuje osobu s telesným postihnutím o bezbariérových vstupoch do budovy, výťahoch, toaletách či vyhradených parkovacích miestach.

Príloha 8 – Audítorský hárok

AUDÍTORSKÝ HÁROK – BEZBARIÉROVÉ TRASY

Identifikácia bariér

	Trasa (začiatok a koniec, názvy ulíc, číslo a prípadne konkrétna budova): Úsek č.:	Mená hodnotiteľov:
--	---	--------------------

A. CHODNÍK, SPEVNENÁ PLOCHA

Por.č.	Základné požiadavky 2. stĺpec	3. stĺpec	4. stĺpec	Poznámky
A.1	Chodník má dostatočnú šírku najmenej 1300 mm.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		

A.2	Chodník má požadovaný pozdĺžny sklon najviac 1:12.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.3	Chodník má požadovaný priečny sklon najviac 1:50.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.4	Chodník je zabezpečený dôsledne dodržanou prirodzenou alebo umelou vodiacou líniou pre ZrP.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.5	Na chodníku sa nachádza prekážka, ktorá znižuje jeho šírku na menej ako 900 mm.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/>		

		neexist		
A.6	Nad chodníkom v priestore od 450 do 2200 mm sa nachádza prekážka, ktorá do neho zasahuje na hĺbku väčšiu ako 200 mm.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.7	Na umelej vodiacej línii alebo v jej bezprostrednej blízkosti sa nachádza prekážka.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.8	Na chodníku sa nachádza výškový rozdiel.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist	Výškový rozdiel je prekonaný: <input type="checkbox"/> schodmi <input type="checkbox"/> rampou	
A.9	Vybavenie schodiska spĺňa požiadavky platnej legislatívy.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist	<input type="checkbox"/> držadlá po oboch stranách schodiska <input type="checkbox"/> tvar schodiskového stupňa <input type="checkbox"/> kontrastné označenie prvého a posledného schodu v ramene	

			schodiska	
A.10	Rampa spĺňa požiadavky platnej legislatívy.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist	<input type="checkbox"/> sklon rampy <input type="checkbox"/> šírka rampy <input type="checkbox"/> držadlá rampy po oboch stranách <input type="checkbox"/> kontrastné označenie začiatku a konca rampy	

B. PRIECHOD PRE CHODCOV

Por.č.	Základné požiadavky 2. stĺpec	3. stĺpec	4. stĺpec	Poznámky
B.1	Na trase sa nachádza priechod pre chodcov.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
B.2	Na priechode je zabezpečený plynulý priechod z chodníka na komunikáciu s maximálnym sklonom 1:8.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/>		

		neexist		
B.3	Výškový rozdiel medzi zníženým obrubníkom na priechode a komunikáciou je najviac 20 mm.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
B.4	Po celej dĺžke zníženého obrubníku je umiestnený varovný pás.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
B.5	Miesto priechodu na chodníku po celej jeho šírke je označené signálnym pásom.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		

B.6	Signálny pás je umiestnený v osi priechodu pre chodcov.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
B.7	Ak je priechod vybavený svetelnou signalizáciou, je vybavený aj zvukovou signalizáciou pre ZrP.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		

Vysvetlivky

Vysvetlivky – 3. stĺpec

áno – spĺňa požiadavky

nie – nespĺňa požiadavky

A/N – čiastočne spĺňa požiadavky

neexist – priestor / prvok neexistuje

Vysvetlivky – 4. stĺpec

+ priestor, prvok spĺňa požiadavky

- priestor, prvok nespĺňa požiadavky

□ priestor prvok neexistuje

Druhy zdravotného postihnutia:

ZTP – osoba s ťažkým zdravotným postihnutím

TP – osoba s telesným postihnutím

ZrP – osoba so zrakovým postihnutím

SP – osoba so sluchovým postihnutím

Príloha 9 – Audítorský hárok

AUDÍTORSKÝ HÁROK – ZASTÁVKA MHD

Identifikácia bariér

	Zastávka - názov:	Mená hodnotiteľov:
--	-------------------	--------------------

A.

Por.č.	Základné požiadavky 2. stípec	3. stípec	4. stípec	Poznámky
A.1	Zastávka je v rovnakej výške ako chodník alebo spevnená plocha, ktorý k nej vedie.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.2	Ak je medzi zastávkou	<input type="checkbox"/> áno		

	a chodníkom výškový rozdiel, je prekonaný rampou s maximálnym sklonom 1:12.	<input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.3	Šírka zastávky je minimálne 1500 mm.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.4	Po celej dĺžke nástupišťa je umiestnený varovný pás vo vzdialenosti 500 mm od hrany nástupišťa.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.5	Vo vzdialenosti minimálne 500 mm pred stĺpikom označujúcim začiatok zastávky je umiestnený po celej šírke nástupišťa signálny pás.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		

A.6	Na ploche zastávky je umiestnený prístrešok.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.7	Pred prístreškom je priestor široký minimálne 1500 mm.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.8	Prístrešok má presklené steny.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.9	Presklené steny prístrešku sú označené výrazne farebným kontrastným pásom.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.10	Na zastávke je umiestnený cestovný poriadok vyhotovený podľa zásad jasnej tlače.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/>		

		neexist		
A.11	Na zastávke je umiestnený elektronický informačný systém.	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		
A.12	Na zastávke je umiestnený akustický informačný systém pre ZrP	<input type="checkbox"/> áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> A/N <input type="checkbox"/> neexist		

Vysvetlivky

Vysvetlivky – 3. stĺpec

áno – spĺňa požiadavky

nie – nespĺňa požiadavky

A/N – čiastočne spĺňa požiadavky

neexist – priestor / prvok neexistuje

Druhy zdravotného postihnutia:

ZTP – osoba s ťažkým zdravotným postihnutím

TP – osoba s telesným postihnutím

ZrP – osoba so zrakovým postihnutím

SP – osoba so sluchovým postihnutím

Príloha 10 – Zásady dodržiavania prístupnosti pri vkladaní obsahu na internetovú stránku v administratívnej časti CMS

- všetky dôležité informácie na webstránke sú poskytované v textovej forme – obrázky alebo fotografie, grafy, schémy, videá – to všetko má byť popísané buď alternatívnym popisom priamo v danom prvku, alebo v bezprostrednej blízkosti daného prvku priamo na webstránke,
- informácie poskytované prostredníctvom farieb sú dostupné aj z kontextu, bez farieb,
- farebná kombinácia pozadia a popredia poskytuje dostatočný kontrast (dá sa otestovať prostredníctvom [programu Colour Contrast Analyzer](#)),
- dáta v tabuľkách sú rozmiestnené logicky, tabuľky neobsahujú vnorené tabuľky,
- text je štruktúrovaný logicky do odstavcov, s prislúchajúcimi nadpismi a hierarchiou nadpisov,
- sú jasne označené formulárové položky a zviazané s nimi prislúchajúce popisy, ktoré sú zrozumiteľné,
- cieľ každého odkazu je jasne identifikovateľný, bez okolitého kontextu,
- odkaz na iný typ dokumentu ako je webová stránka je označený typom dokumentu a jeho veľkosťou priamo v tele odkazu,
- aj elektronické dokumenty, ktoré sú na stránku vkladané, musia byť prístupné – viac o vytváraní prístupných elektronických dokumentov v príslušnej časti tohto materiálu
- odkaz na rovnaké informácie, ako sú na danej webstránke, len v zjednodušenom texte (Easy-to-Read), resp. prehovorené v posunkovom jazyku,
- zoznamy na webovej stránke nemôžu byť vytvorené ako obyčajný text, ale musia byť reprezentované ako zoznamy aj v kóde webstránky.

Príloha 11 – Pravidlá tvorby prístupných elektronických dokumentov (formáty MS Word, PDF)

Vytvorenie prístupného dokumentu MS Word

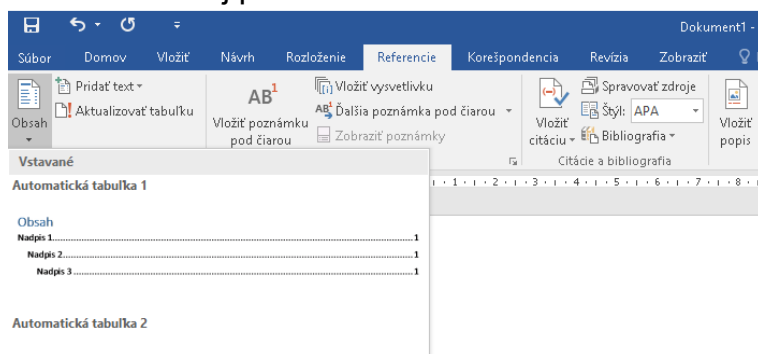
Štruktúra

1. Kľúčové je štruktúrovanie a členenie. Využívame tzv. štýly (Štýl „Nadpis 1“ pre názvy kapitol a „Nadpis 2“ pre podkapitoly, atď.) Štýly nadpisov používame výlučne len na skutočné nadpisy, nikdy na formátovanie iných častí dokumentu.
2. Pri práci s jednotlivými typmi dokumentov (pozdvánka, prezenčná listina a podobne) používame šablóny.



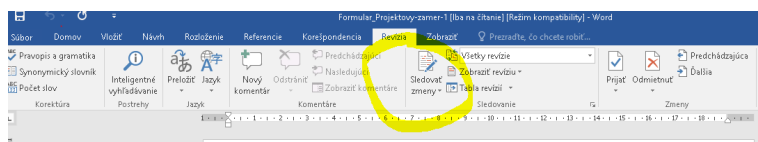
Obrázok: Štýly v programe Microsoft Word

1. Obsah dokumentu generujeme funkciou, nevypisujeme ho ručne. Generovaný obsah sa totiž dá pri zmenách ľahko aktualizovať. Vytvorenie obsahu nájdeme v hlavnej ponuke na karte Referencie.



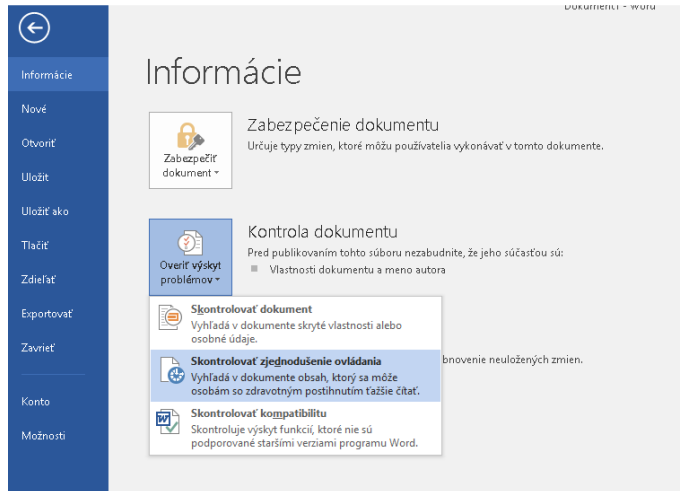
Obrázok: Vytváranie obsahu na karte Referencie

2. Pri úpravách a kontrole sa používa sledovanie zmien. Nepoužíva sa farebné označovanie zmien. Sledovanie zmien nájdeme v hlavnej ponuke na karte Revízia.



Obrázok: Sledovanie zmien na karte Revízia

3. Ak je v hlavičke alebo päte dôležitá informácia, treba na ňu upozorniť v texte.
4. Na kontrolu prístupnosti sa používa funkcia Accessibility checker. Dostaneme sa k nemu cez hlavnú ponuku, na karte Súbor v podponuke informácie.



Obrázok: Kontrola zjednodušenia ovládania dokumentu

5. Na označenie informačne dôležitých atribútov textu, ako je napr. povinný údaj, druh aktivity v rozvrhu apod., nepoužívame len farebné rozlíšenie. Atribút musí byť identifikovateľný aj pri čiernobielym zobrazení. Môžeme použiť textový popis, špeciálny znak ako je „*“, podrobnejšiu legendu apod.

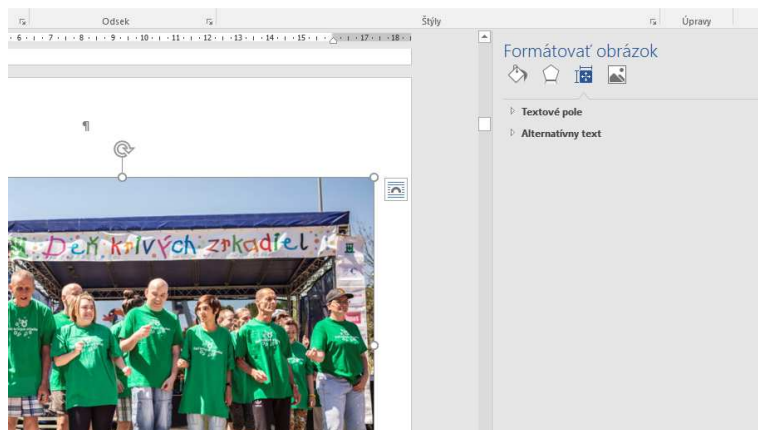
Obrázok

1. Definujeme tzv. alternatívny text. V kontextovom menu klikneme na položku formátovať obrázok.



Obrázok: Podponuka Formátovať obrázok

Otvorí sa nám okno, v ktorom na karte rozloženie a vlastnosti klikneme na položku Alternatívny text a vpišeme popis, teda alternatívny text obrázka.

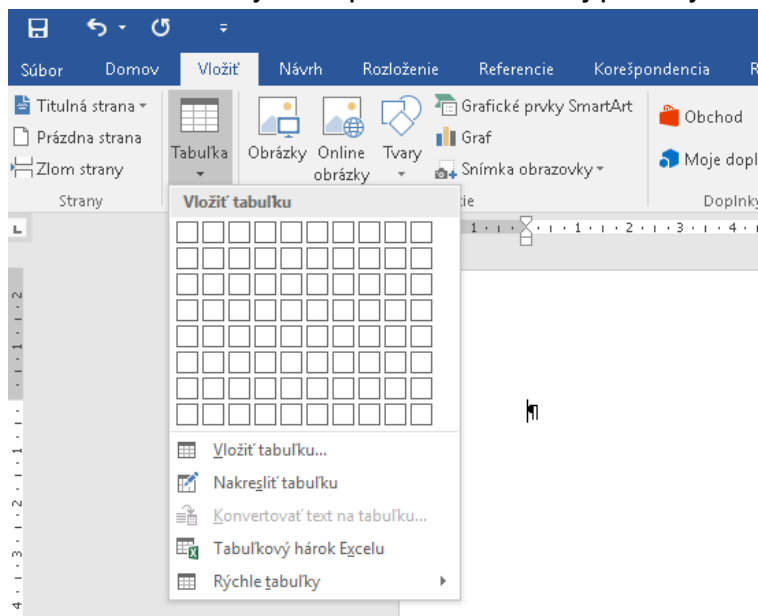


Obrázok: Vkladanie alternatívneho textu pri formátovaní vloženého obrázku

2. Zložitejšie grafy alebo mapy – použijeme informačne nasýtený popis formou textu za obrázkom.
3. Umiestňujeme do textu na samostatný riadok, nepoužívame obtekanie textu či plávajúce/pohybujúce sa a blikajúce obrázky.

Tabuľka

1. Na tvorbu tabuľky používame funkcie, nestačí priestorové zobrazenie napodobňujúce tabuľku.
2. Pre údaje zobrazené formou tabuľky použijeme príslušné funkcie na generovanie tabuľky – tabuľka je pravidelná, nespájame bunky. Tabuľku môžeme vytvoriť pomocou hlavnej ponuky na karte Vložiť/Tabuľka.



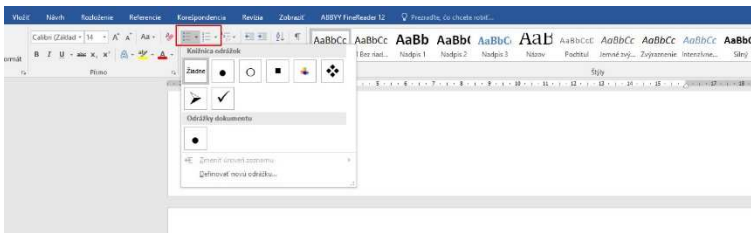
Obrázok: Vytváranie tabuľky na karte Vložiť

3. Dôležité je uviesť popis a alternatívny text.

4. Bunky predstavujúce hlavičku stĺpca alebo riadka príslušne označíme.
5. Vyhýbame sa zlučovaniu buniek, ich farebnému vyplneniu bez textového označenia a vnoreným tabuľkám.

Zoznamy

Pri vytváraní zoznamov používame funkciu na vytvorenie zoznamov. Funkcia sa nachádza na karte Domov a umožňuje vytvárať číslované zoznamy alebo zoznamy s odrážkami.

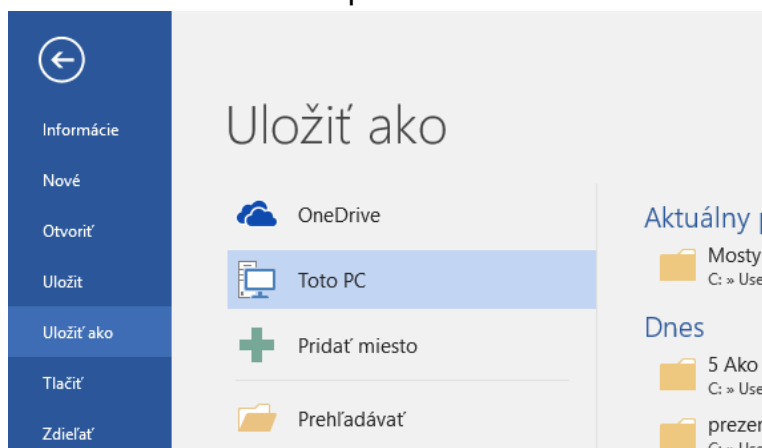


Obrázok: Vytváranie zoznamov

Vytvorenie prístupného PDF z prístupného dokumentu Microsoft Word

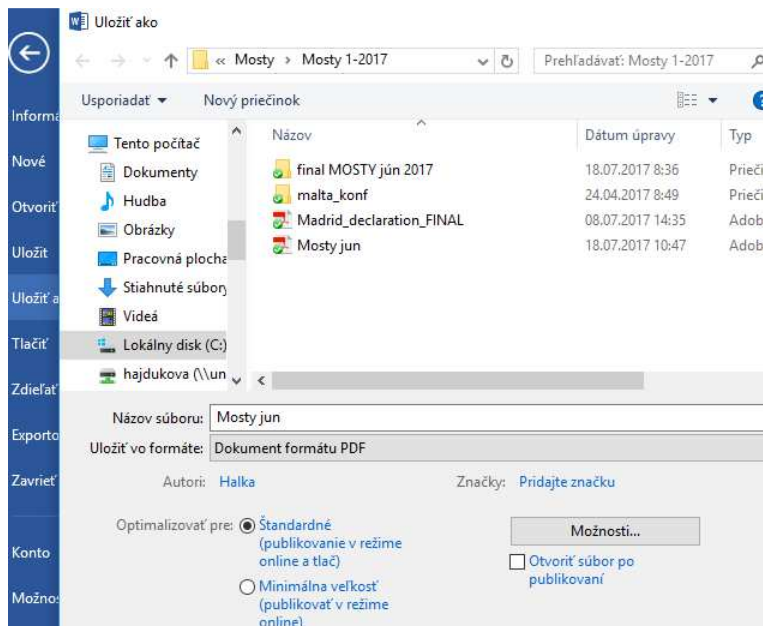
Pri ukladaní prístupného wordovského dokumentu vyrobeného podľa vyššie uvedeného návodu do formátu PDF stačí dodržať niekoľko jednoduchých zásad a PDF bude rovnako prístupný, ako wordovský dokument. Nevidiaci používateľ s čítačom obrazovky bude môcť takúto PDF bez problémov čítať.

1. Otvoríme hlavnú ponuku a na karte súbor si zvolíme možnosť Uložiť ako



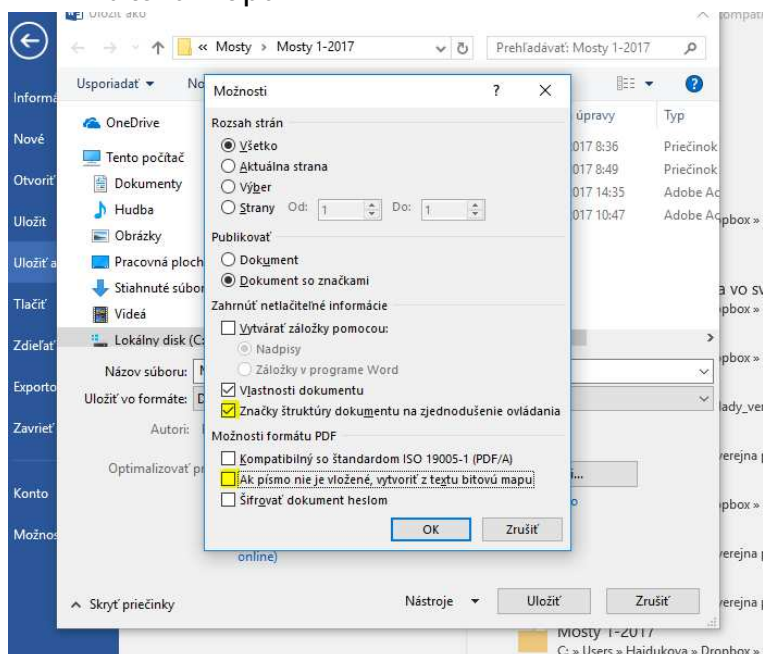
Obrázok: Výber možnosti Uložiť ako na karte Súbor v hlavnej ponuke

2. Nájdem príslušný priečinok a pri ukladaní zvolíme možnosť, uložiť vo formáte – dokument formátu PDF.



Obrázok: Výber možnosti Uložiť vo formáte: Dokument formátu PDF

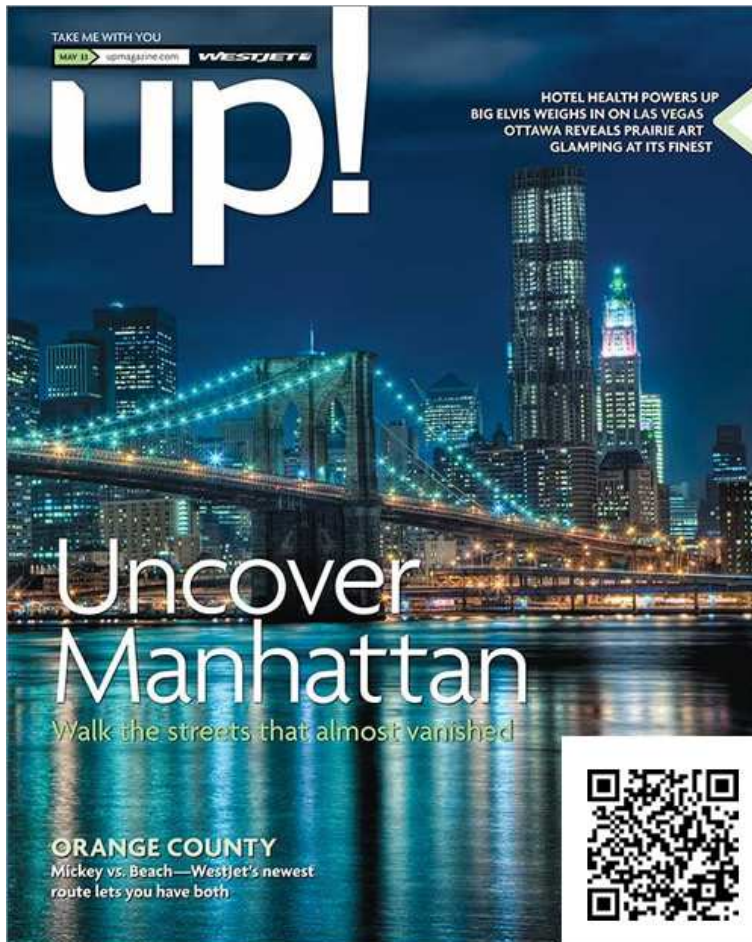
3. Otvoríme Možnosti a začiarkneme políčko Značky štruktúry na zjednodušenie ovládania a odčiarkneme políčko Ak písmo nie je vložené, vytvoriť z textu bitovú mapu.



Obrázok: Nastavenie ukladania dokumentu vo formáte PDF v dialógovom okne Možnosti

Potvrdíme a uložíme dokument ako PDF. Po vykonaní týchto krokov budeme mať k dispozícii prístupný dokument vo formáte PDF.

Príloha 12 – Použitie QR kódu na sprístupnenie vytlačených informácií pre nevidiacich



Pri používaní QR kódov je dôležité dodržiavať nasledujúce pravidlá:

- Stabilné umiestnenie QR kódu – na prednej (doporučené) alebo zadnej časti vytlačeného dokumentu vpravo dole.
- Veľkosť QR kódu – štvorec so stranou vo veľkosti minimálne 25 mm (2,5cm).

Odporúčané pravidlá pre QR kódy:

- Ohraničenie QR kódu čiernym orámovaním pre lepšiu viditeľnosť:



Umiestnenie QR kódu je možné zvýrazniť reliéfne, „deformáciou“ papiera – zvýšením plochy, na ktorej sa QR kód nachádza.

Nevidiaci používateľ cez aplikáciu vo svojom smartfóne oskenuje QR kód a dostane sa na webstránku, kde bude obsah daného printového média v prístupnej forme.

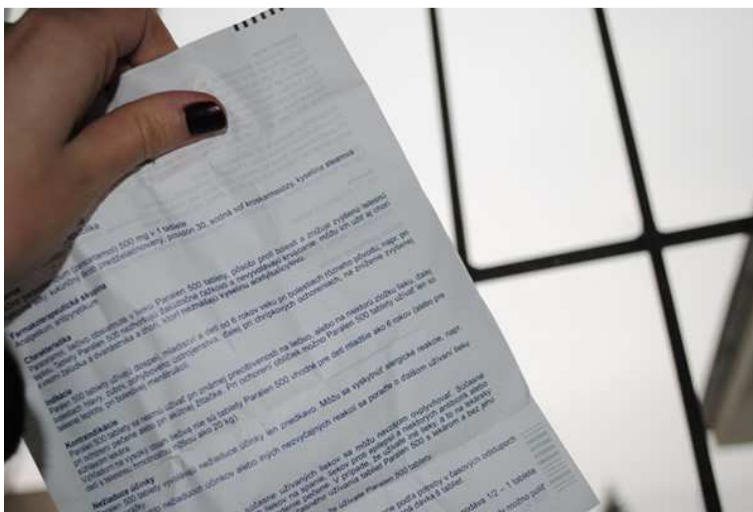
Príloha 13 – Jasná tlač

Základnými parametrami jasnej tlače sú:

- papier,
- kontrast,
- písmo,
- vzhľad a rozmiestnenie textu.

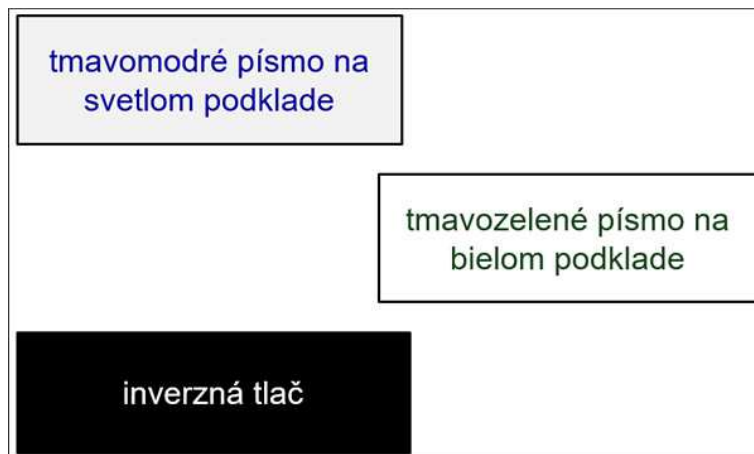
Viac o základných parametroch

Základom je, že **papier** nesmie presvitať ani sa lesknúť.



Fotografia: Ukážka papiera, ktorý presvitá

Kontrast medzi písmom a papierom by mal byť čo najvyšší. Ideálny kontrast zabezpečuje čierne písmo na bielom alebo na žltom papieri, hoci niektorým slabozrakým vyhovuje pravý opak – biele písmo na tmavom pozadí. Text môže byť aj na farebnom podklade, no pozadie by malo byť čo najsvetlejšie a farba písma, naopak, čo najtmavšia – okrem čiernej sú vhodné tmavé odtiene zelenej, modrej, červenej či hnedej.



Obrázok: Príklady dobrého kontrastu



Obrázok: Príklady zlého kontrastu

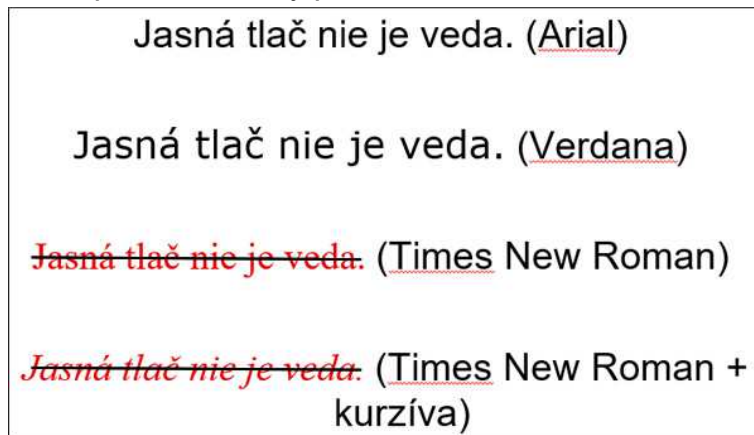
Písmo musí zohľadňovať tri faktory:

- váha,
- typ,
- veľkosť.

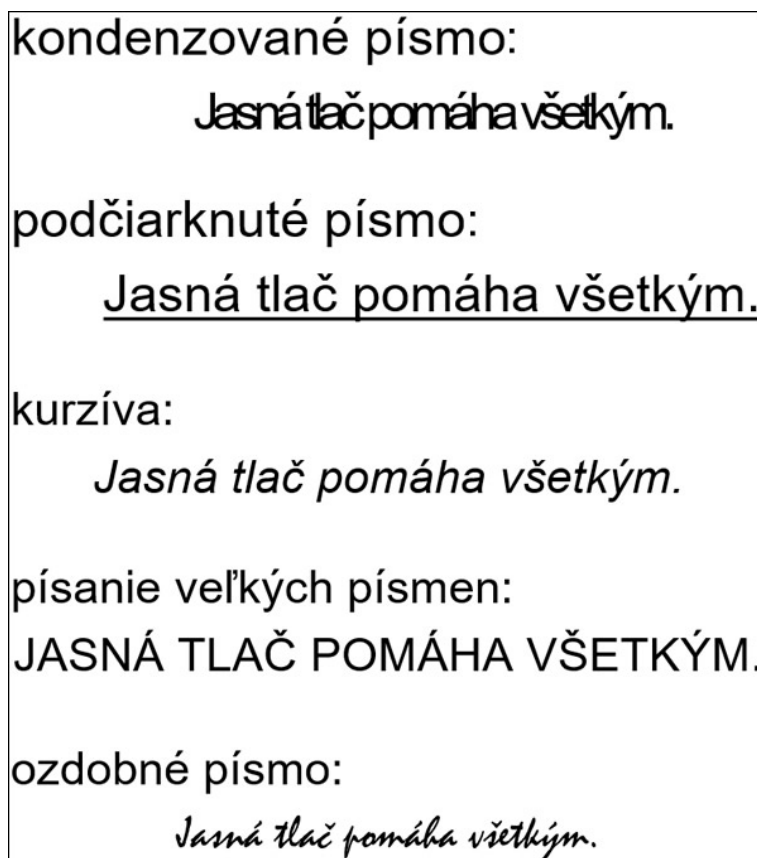
Čo sa týka **váhy písma**, optimálnym je stredne tučné písmo. Vyhýbať by sme sa mali tenkým písmenám a písmenám s rôznou hrúbkou čiar, najmä na tmavom podklade, a príliš tučným písmenám, ktoré sa môžu zlievať.

Vhodným **typom písma** je bezpätkové písmo (Arial, Verdana), ktoré zároveň:

- nie je kondenzované,
- nie je podčiarknuté,
- nepoužíva kurzívu,
- nepoužíva všetky písmená veľké.



Obrázok: Používa sa bezpätkové písmo



Obrázok: Príklady nevhodného písma

V žiadnom prípade by nemalo ísť o ozdobné písmo či o simuláciu rukopisu!

Veľkosť písma pri štandardnej tlači dokumentov by mala byť minimálne 12 bodov, pre dokumenty určené špeciálne pre slabozrakých ľudí a seniorov sa odporúča veľkosť 14 bodov.

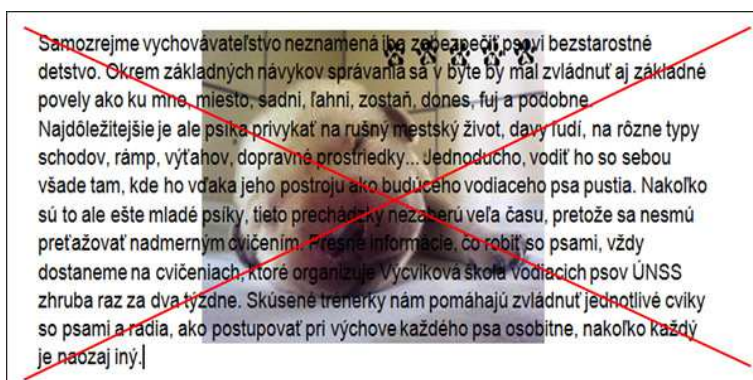
Vzhľad a rozmiestnenie textu sú parametrami, ktorých správne použitie je vhodné nielen pre slabozrakých, ale pre všetkých čitateľov. Základom je dodržiavanie:

- štedrých rozstupov medzi odsekmi
- rovnakých medzier medzi slovami
- väčšie rozstupy medzi riadkami, doporučené riadkovanie 1,5
- zarovnania zľava

Pri rozdeľovaní textu do stĺpcov platí pravidlo maximálne dvoch stĺpcov, medzi ktorými je dostatočne široká medzera alebo zvislá čiara (platí to pre formát A4). Ak sa na strane nachádza aj obrázok, text by ho nemal obtekať a písmo by nemalo byť umiestnené cez obrázky.

Mnoho ľudí sa ocitne v rozpakoch, ak sa stretnú s osobou so zrakovým postihnutím. Schopnosť konverzovať klesne na bod mrazu a vhodné slová akosi neprichádzajú na myseľ. V	podobných situáciách sa ocitajú tiež zamestnanci úradov, bánk a iných inštitúcií, ktoré ľudia so zrakovým postihnutím navštevujú. Nie vždy pracovníci na druhej strane stola vedia,	ako nevidiacim a slabozrakým klientom pristupovať, akým štýlom sa s nimi zhovárať a ako im pomôcť tak, aby ich prílišnou pozornosťou neobťažovali.	K Mnoho ľudí sa ocitne v rozpakoch, ak sa stretnú s osobou so zrakovým postihnutím. Schopnosť konverzovať klesne na bod mrazu a vhodné slová akosi neprichádzajú na myseľ. V podobných situáciách sa ocitajú tiež zamestnanci úradov, bánk a iných inštitúcií,	ktoré ľudia so zrakovým postihnutím navštevujú. Nie vždy pracovníci na druhej strane stola vedia, ako k nevidiacim a slabozrakým klientom pristupovať, akým štýlom sa s nimi zhovárať a ako im pomôcť tak, aby ich prílišnou pozornosťou neobťažovali.
--	---	--	--	--

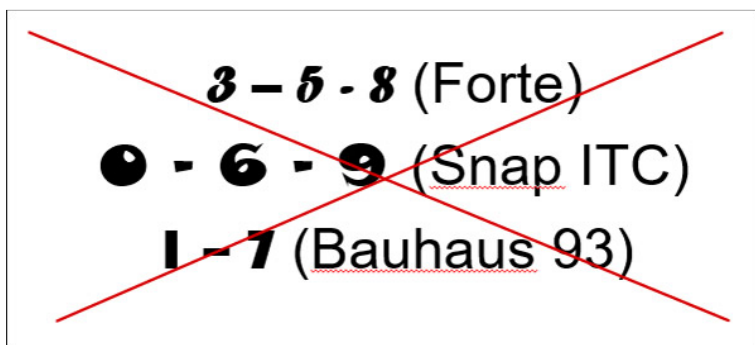
Obrázok: Príklady nevhodného a vhodného použitia stĺpcov



Obrázok: Príklad nevhodného použitia písma cez obrázok

Zásady pri písaní čísiel

Ak tvoríte dokument, v ktorom sa vyskytuje väčšie množstvo číslic, tiež je dôležitý výber písma. V prípade, že zvolíte nevhodný typ (zhustené, príliš tenké alebo tučné písmo, kurzíva...), ľudia so zrakovým postihnutím si niektoré číslice môžu pomýliť. Stáva sa to najmä pri číslach 8 a 0, 6 a 9, 7 a 1.



Obrázok: Príklad nevhodných druhov písma pri čísliciach

Používanie farieb

Pri výbere farieb by sme sa mali riadiť ich vlastnosťami, ktorými sú:

- odtieň,
- sýtosť
- jas.

Aj pri používaní farieb je dôležité nezabúdať na základné pravidlá:

1. Používajte čo najväčší rozdiel v jase farieb medzi pozadím a popredím, nepoužívajte farby s podobným jasom, aj keď sa líšia v odtieni a sýtosti.
2. Vyberajte tmavé farby z dolnej polovice a svetlé z hornej polovice kruhu a naopak, nekombinujte svetlé farby z dolnej polovice s tmavými farbami hornej polovice.
3. Vyhýbajte sa kombinácii odtieňov, ktoré na škále susedia, predovšetkým v prípade, ak sa dostatočne nelíšia v jase farby.



Obrázok: Príklady vhodného a nevhodného použitia farieb



Obrázok: Kruh tmavých a svetlých farieb



Obrázok: Príklady vhodného a nevhodného použitia farieb vo farebnom kruhu

(Zdroj: Jasná tlač, ÚNSS, <https://unss.sk/jasna-tlac.php>, 26.3.2019)

Jasná tlač pre farboslepých

Používajte farby aj symboly

Pri príprave tlačeného dokumentu je potrebné sa vyvarovať podávania informácií len prostredníctvom farieb, použite aj symboly:



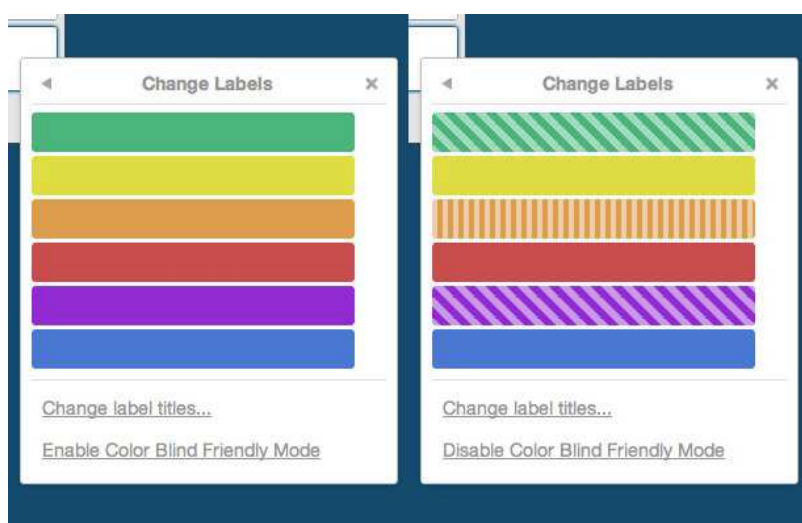
Obrázok: Prvý riadok zobrazuje farebné videnie bez poškodenia, druhý riadok videnie s protanopiou, tretí riadok videnie s deuteranopiou.

Vyhňte sa niektorým farebným kombináciám

- Zelená v kombinácii s červenou, hnedou, modrou, sivou alebo čiernou.
- Modrá v kombinácii s fialovou alebo sivou.
- Svetlozelená v kombinácii so žltou.

Použite vzory a textúry

Na lepšie rozpoznanie odlišných farieb je možné pre každú z farieb použiť rôzne vzory alebo textúry:



Obrázok: Dve farebné spektrá, jedno bez vzoru, druhé s rôznymi vzormi pre rôzne farby.

**Pred vytlačením si skontrolujte, ako by videl váš dokument farboslepý
človek**

Kontrola sa môže nachádzať priamo v programe, v ktorom ste dokument vytvárali (takouto kontrolou disponuje napr. Adobe Photoshop), alebo si môžete [dokument skontrolovať na nasledujúcej webovej stránke: Coblis – Color Blidness Simulator](#).
(zdroj: Designing and printing for Color Blindness, ImageToner, <https://www.imagetoner.com/blog/printing-for-color-blindness/>, 5.4.2019)

Príloha 14 – Identifikácia kompetenčného priestoru, na ktorý má dosah priamo Mestský úrad, ním zriadené inštitúcie a ďalšie inštitúcie.

Kompetencie MsÚ v Nitre sú spracované na základe Organizačného poriadku Mestského úradu v Nitre v znení neskorších dodatkov. Ponúkame základný výpočet činností jednotlivých dotknutých pracovísk Mestského úradu v Nitre, ktoré definujú kompetenčný rámec v zmysle uvedených činností.

Z hľadiska organizačného členenia sa MsÚ v Nitre delí na:

- Kanceláriu primátora mesta
- Útvary priamo riadené primátorom mesta
- Kancelária prednostu MsÚ
- Odbory priamo riadené prednostom MsÚ
- Referáty
- Mestský hasičský zbor (MsHZ)

MsÚ spolupracuje pri plnení svojich úloh s orgánmi štátnej správy na ústrednej úrovni a s orgánmi štátnej správy sídliacimi na území mesta Nitry a to s Nitrianskym samosprávnym krajom, s organizáciami miest a obcí Slovenska, s profesnými združeniami samosprávy a inými samosprávnymi združeniami a cirkvami. Podobne mesto Nitra spolupracuje s neziskovými organizáciami a tretím sektorom.

Mesto Nitra je vo vzťahu k organizáciám, ku ktorým plní mesto zakladateľskú alebo zriaďovateľskú funkciu, zabezpečuje administratívny výkon takýchto funkcií, v prípade potreby metodicky usmerňuje a koordinuje ich činnosť, kontroluje výkon činnosti, za účelom ktorým vznikli.

Útvar hlavného architekta – vydáva stanoviská k investičnej činnosti v meste a stanovuje regulatívy pre investičné zámery stavebníkov na území mesta z hľadiska súladu so schválenou územnou projektovou dokumentáciou.

Odbor komunikácie a propagácie vytvára koncepciu propagácie mesta a zabezpečuje komplexnú propagáciu mesta a jeho orgánov a taktiež zabezpečuje spracovanie a výrobu propagačných a informačných materiálov a upomienkových predmetov pre potreby predaja, propagácie a reprezentácie primátora mesta.

Ďalej zabezpečuje prezentáciu mesta doma i v zahraničí, vedie a aktualizuje databázu celoslovenského informačného systému za nitriansky región, pripravuje pobyty a ponuky z oblasti cestovného ruchu pre tour operátorov, novinárov a zástupcov zahraničných cestovných kancelárií, regionálnych združení, domácich a zahraničných hostí. TIC Nitra (turistické informačné centrum) poskytuje prostredníctvom turisticko-informačnej kancelárie informácie o subjektoch, službách a atraktivitách v oblasti cestovného ruchu, zabezpečuje sprievodcovské služby na základe objednávky zákazníka.

Referát informačných technológií Kancelárie prednostu MsÚ zabezpečuje správu, prevádzku a aktualizáciu webového sídla mesta.

V rámci Odboru služieb úradu je vytvorené referát klientského centra, ktoré zabezpečuje prvý kontakt s občanmi a mesta a podáva základné orientačné údaje MsÚ, poskytuje služby a informácie občanom zamestnancami jednotlivých jednotiek MsÚ, poskytuje informácie v zmysle zákona o slobodnom prístupe k informáciám, poskytuje VZN, vydáva tlačivá a kopíruje doklady, vybavuje rutinné úkony MsÚ v záležitostiach občanov, zabezpečuje spojovaciu telefónnu službu a osvedčuje listiny a podpisy.

Odbor komunálnych činností a životného prostredia metodicky riadi a koordinuje oblasť MAD, zabezpečuje výkon komunálnych činností a služieb mesta- správa, údržba a čistenie miestnych komunikácií vrátane dopravného značenia, správu a prevádzku parkovísk, výber parkovného, správu a údržbu verejnej zelene, správu a údržbu mestského mobiliáru a výkon obslužných činností a služieb. Metodicky

riadi, koordinuje a kontroluje oblasť verejného osvetlenia, cestnej svetelnej signalizácie a užívania verejných priestranstiev a plôch v meste.

Referát obchodu, služieb a podnikania odsúhlasuje predajný čas, povolenia prechodného uzatvorenia a povolenia predĺženia záverečnej doby v prevádzkových jednotkách na území mesta. Koordinuje, spolupracuje a kontroluje výkon správy a údržby verejného osvetlenia a kontroluje spotrebu elektrickej energie pre verejné osvetlenie. Spolupracuje so zmluvným dopravcom v oblasti výkonu MAD, vydáva licencie pre MHD, vyjadruje sa k umiestneniu zastávok pre prímestské a diaľkovú dopravu.

Referát životného prostredia zabezpečuje pasportizáciu a inventarizáciu zelene, identifikáciu vlastníctva plôch zelene, spracúva projekty sadovníckych úprav a kontroluje dodržiavanie VZN o starostlivosti o zeleň a správe zelene na území mesta v súvislosti s údržbou verejnej zelene.

Osobitné miesto zastáva Stredisko mestských služieb:

- zabezpečuje správu a údržbu miestnych komunikácií, údržba, opravy miestnych komunikácií, chodníkov, obrubníkov, dlažby
- zabezpečuje správu, údržbu a prevádzku dopravného značenia miestnych komunikácií
- zabezpečuje čistenie miestnych komunikácií a priestranstiev –
- plní úlohy cestného správneho orgánu pre miestne a účelové komunikácie
- vydáva rozhodnutia o zvláštnom užívaní miestnych komunikácií vrátane určenia a odsúhlasenia dopravného značenia
- vydáva rozhodnutia pre vyhradené parkovanie
- spracúva návrh cestnej svetelnej signalizácie
- zabezpečuje a kontroluje vykonávanie všeobecne záväzných nariadení mesta o parkovaní na území mesta Nitra a o prevádzkovom poriadku pešej zóny
- povoľuje a kontroluje rozkopávky vo verejnej zeleni a určuje podmienky ich vykonania

- plní úlohy špeciálneho stavebného úradu pre miestne komunikácie a účelové komunikácii
- zabezpečuje správu a údržbu mestského mobiliáru a výkon obslužných činností
- výkon správy a údržby mestského mobiliáru a prvkov drobnej architektúry - detské zariadenia, detské ihriská, pieskoviská, lavičky
- vykonáva správu, údržbu a opravy prístreškov MAD vo vlastníctve mesta
- zabezpečuje prevádzku fontán a pitníkov vo vlastníctve mesta
- zabezpečuje odchyt túlavých zvierat (dodávateľsky)
- zabezpečuje správu a prevádzku verejných WC

Odbor miestnych daní a poplatkov, referát miestnych daní a poplatkov prostredníctvom Referátu miestnych daní a poplatkov zabezpečuje správu dane za psa, za ubytovanie, za predajné automaty a daň za nevýherné hracie prístroje, vykonáva o.i. aj miestne zisťovanie u daňových subjektov, kontrolnú činnosť u daňových subjektov a vyhotovuje rozhodnutia v daňovom konaní.

Odbor majetku, referát prevádzky mestských tržníc- zabezpečuje prevádzky objektov a priestorov mestských tržníc. Referát správy a prevádzky pohrebísk a cintorínov vykonáva prevádzku cintorínov.

Odbor kultúry, referát prevádzky kultúrnych zariadení- synagógy a Ďalších kultúrnych zariadení mesta zabezpečuje ich správu, vybavenie a prevádzku- ide najmä o kultúrne domy, kultúrno-spoločenské centrá mesta a Amfiteáter.

Odbor školstva, mládeže a športu, referát mládeže a športu- spracováva koncepciu telesnej kultúry na podmienky mesta a v súlade s ňou podporuje organizovanie športových podujatí miestneho významu, utvára podmienky pre rozvoj

športu, podporu športovej aktivity detí, žiakov a zdravotne postihnutých občanov a podporu iniciatív mesta v rámci telesnej kultúry.

Odbor sociálnych služieb – realizuje sociálnu politiku v meste a zabezpečuje metodické usmerňovanie, koordinačnú činnosť a kontrolu výkonu činností v súlade s platnou legislatívou v organizáciách sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta.

Odbor investičnej výstavby a rozvoja – zabezpečuje výkon vlastnej investičnej činnosti mesta v záujme zabezpečovania potrieb jeho obyvateľov a rozvoja mesta, zabezpečuje výkon výstavby technickej infraštruktúry mesta, vykonáva činnosti smerujúce k zabezpečeniu projektovej a legislatívnej pripravenosti stavieb, zabezpečuje agendu hromadnej bytovej výstavby a iné.

Odbor stavebného poriadku – zabezpečuje výkon prenesených úloh štátnej správy na úseku územného plánovania a stavebného poriadku a štátneho fondu rozvoja bývania. Vykonáva činnosť a vedie agendu všeobecného stavebného úradu, ako aj vykonáva činnosť Spoločného obecného úradu v rozsahu zabezpečovania prenesených úloh štátnej správy v rozsahu činností uvedených v zmluve i zriadení Spoločného obecného úradu pre agendu rozsiahlych pozemných a inžinierskych stavieb. Legislatívne sa riadi zákonom tzv. stavebným zákonom č.50/1976 Zb. Predmetný zákon v §43e upravuje Všeobecné technické požiadavky na výstavbu vrátane všeobecných technických požiadaviek na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, ktoré určujú požiadavky na územno-technické riešenie výstavby, stavebnotechnické a účelové riešenie stavieb, podľa ktorých sú právnické osoby, fyzické osoby, orgány štátnej správy a samosprávy povinné postupovať pri umiestňovaní, projektovaní, povoľovaní, uskutočňovaní, kolaudovaní, užívaní a odstraňovaní stavieb.

Identifikácia a konkretizácia kompetencií podľa jednotlivých oblastí:

- stavieb, úprav verejných priestorov, hromadnej dopravy a osobnej dopravy vrátane parkovania;
- poskytovania informácií občanom a komunikácie verejnej správy s občanmi;
- občianskej vybavenosti a služieb.

Verejné priestranstvá: Na tom, ako tieto priestory vyzerajú, sa podieľa samospráva, urbanisti, odborníci, developeri, investori aj každý občan svojou činnosťou i tým, ako volil a ako sa zaujíma o veci verejné. Za verejný mestský priestor považujeme všetky nehnuteľnosti a súvisiace plochy, ktoré má v správe mesto alebo obec. Tento priestor je viac či menej prístupný všetkým ľuďom, ktorí v meste či obci žijú, pracujú či sídlo navštevujú. Podstatou verejných priestorov je ich vzájomné bezproblémové komunikačné prepojenie. Tieto priestory sa dajú rozdeliť napríklad podľa podielu jednotlivých foriem spôsobu prepravy ľudí (vozidlom, pešo atď.)³

„Vlastníctvo akýchkoľvek priestorov možno odvodiť z majetkovoprávneho vzťahu ku konkrétnym nehnuteľnostiam.“... Za verejné priestory je zodpovedný ich majiteľ, prevádzkovateľ, teda samospráva alebo ten, kto má nehnuteľnosti v prenájme. Tvorba takýchto priestorov je multidisciplinárnym počínom. Na tvorbe priestorov participujú:

- majiteľ alebo prevádzkovateľ nehnuteľnosti – svojím zámerom a spôsobom využitia,
- ekonóm, ktorý dáva zámeru investično-prevádzkový finančný rámec,
- architekt, projektant – svojím funkčno-prevádzkovým technickým a estetickým návrhom,
- samospráva – reguláciou a povoleniami,

³ BADA, D.-KOMRSKA, J.-RAKŠÁNYI, P.-SMOLEC, M.-ŠLACHTA, Š. Verejné priestory- diskusia. [http://www.vyvlastbnenie.sk/clanok/a/verejne-priestpy-diskusie/\[22.3.2019\]](http://www.vyvlastbnenie.sk/clanok/a/verejne-priestpy-diskusie/[22.3.2019])

- užívateľ, ktorý v priestore „žije“ (voľne podľa diskusie o verejných priestoroch)⁴

Informácie: Poskytovanie a sprístupňovanie informácií sa riadi zákonom č. 167/2008 Z.z. o periodickej tlači a agentúrnom spravodajstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení všetkých zákonov. Mesto Nitra využíva všetky dostupné informačné kanály, ktoré zabezpečia prístup informácií občanom mesta- periodická tlač, elektronické médiá (sociálne siete), web stránky, miestne rozhlas, citylighty a výlepné skruže. Obec resp. Ďalšie subjekty sprístupňujú informácie v rozsahu ich rozhodovacej činnosti

Občianska vybavenosť a služby: Základné funkčné zložky v organizme obce sú: bývanie, občianska vybavenosť, zeleň v obciach, doprava, rekreácia. Pod občianskou vybavenosťou si možno predstaviť- školstvo, zdravotníctvo, sociálne služby, kultúrne zariadenia, služby, športové zariadenia, finančné služby, obchod a verejné stravovanie. Jedná sa teda o široký komplex rôznych zariadení, s rôznou funkčnosťou. Podľa charakteru činnosti možno občiansku vybavenosť členiť podľa charakteru činnosti na verejnú a komerčnú vybavenosť. Verejná (alebo tiež sociálna) vybavenosť by mala byť zabezpečovaná z polohy štátu, regiónu, obce. Aj v rámci sú však zariadenia, ktoré sú neštátne – komerčné, avšak prevažná väčšina zariadení je štátna, regionálna, komunálna. Komerčnú vybavenosť charakterizujú zariadenia maloobchodu, verejného stravovania, ubytovania a služieb, športových a kultúrnych zariadení⁵.

⁴ BADA, D.-KOMRSKA, J.-RAKŠÁNYI,P.-SMOLEC,M.-ŠLACHTA,Š. Verejné priestory- diskusia. [http://www.vyvlastbnenie.sk/clanok/a/verejne-priestry-diskusie/\[22.3.2019](http://www.vyvlastbnenie.sk/clanok/a/verejne-priestry-diskusie/[22.3.2019)

⁵ Voľne spracované podľa: Štandardy minimálnej vybavenosti obcí. Metodická príručka pre obstarávateľov a spracovateľov územnoplánovacej dokumentácie, Bratislava, 2010- elektronická verzia; Dostupné na: <http://www.mindop.sk>

Tabuľka č.1 ponúka prehľad oblastí prístupnosti a k nim prislúchajúce kompetentné inštitúcie. Osobitná časť tabuľky venovaná sociálnym službám sa ďalej člení na konkrétne životné situácií, ktoré môžu v živote človeka nastať s prepojením na inštitúcie kompetentné riešiť vzniknutý problém.

Tabuľka č.1: Kompetenčné oblasti a zodpovedné inštitúcií

<u>Doprava a súvisiaca infraštruktúra</u>	
OBLASŤ	KOMPETENTNÁ INŠTITÚCIA
Verejná doprava - autobusy	Arriva Nitra a.s. (dopravca vysúťaženy mestom; deklaruje vyše 85 % bezbariérových autobusov v mestskej doprave)
Zastávky MHD	Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností a životného prostredia (potrebná spolupráca s Arrivou aj mestskou políciou kvôli parkovaniu osobných vozidiel v pásme zastávky autobusu)
Autobusová stanica	Arriva
Železničná stanica	Železnice Slovenskej republiky
Parkoviská	Mestský úrad v Nitre, Mestská polícia, súkromný vlastník/správca
Cyklotrasy	Mestský úrad v Nitre, Nitriansky samosprávny kraj
Prímestská doprava, zastávky	Arriva, Nitriansky samosprávny kraj (nižšie % bezbariérových autobusov)

Sociálne taxíky	Mestský úrad v Nitre, resp. p. o. Správa zariadení sociálnych služieb
<u>Verejné priestranstvá a zastavané územie</u>	
OBLASŤ	KOMPETENTNÁ INŠTITÚCIA
Cestné komunikácie priechody pre chodcov, cestná svetelná signalizácia	cesty I. triedy vlastní štát, spravuje Národná diaľničná spoločnosť alebo Slovenská správa ciest cesty II. a III. triedy vlastní NSK, spravuje Regionálna správa a údržba ciest a.s. Nitra miestne komunikácie vlastní aj spravuje mesto
Chodníky, ulice, schodiská	Mesto, súkromný majiteľ/správca (napr. chodník pred súkromným domom)
Mosty	Mestský úrad v Nitre Nitriansky samosprávny kraj
Verejné osvetlenie	Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností a životného prostredia, údržbu a rekonštrukciu zabezpečuje firma ELcomp s.r.o.
Mestská zeleň	Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností a životného prostredia, (opiľovanie stromov, kríkov, tvorba novej zelene)
Verejné toalety	Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností a životného prostredia
Pešia zóna, Svätoplukovo	Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností

námestie	a životného prostredia
Mestský park: starý park Sihoť stredný Spojovací park južný Nový park	Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností a životného prostredia Rímskokatolícka cirkev Biskupstvo Nitra
Mestské cintoríny, krematórium	Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností a životného prostredia
<u>Informácie</u>	
OBLASŤ	KOMPETENTNÁ INŠTITÚCIA
Web mesta Nitry	<p>Mestský úrad v Nitre - Odbor komunikácie a propagácie; Turistické informačné centrum Nitra</p> <p><i>www.nitra.sk</i> = informácie pre občanov zo samosprávy, dianie z mesta, pozvánky na kultúrne podujatia organizované mestom, v spolupráci s mestom, pod záštitou mesta / primátora, podujatia nekomerčného charakteru, charitatívne pozvánky, informácie vyplývajúce zo zákonov;</p> <p><i>www.nitra.eu</i> = informácie pre verejnosť komerčného aj nekomerčného charakteru, pozvánky na kultúrne akcie v meste, ponuky pre obyvateľov aj návštevníkov Nitry...</p> <p>SMS systém: zasielanie pozvánok na podujatia a informácie vo verejnom záujme</p>
Facebook mesta Nitry	Mestský úrad v Nitre - Odbor komunikácie a propagácie; Turistické informačné centrum Nitra
SMS systém	Mestský úrad v Nitre- Referát informačných

	technológií- zasielanie pozvánok na podujatia informácie vo verejnom záujme
Výlepne skruže	Ide o 30ks, : rozdelené sú na komerčnú a nekomerčnú polovicu... nekomerčná časť slúži na plagáty, ktoré oznamujú o podujatiach organizovaných Mestom Nitra, alebo na základe Zmluvy o spolupráci, udelenia záštity...
Obrazovka na vrátnici MsÚ v Nitre	Akcie a pozvánky organizované mestom Nitra- určené pre návštevníkov Mestského úradu v Nitre
Citylighty	umiestnené na Pešej zóne (2 ks)- určené pre výlep a propagáciu Mesta
Hovorca mesta Nitry	Mestský úrad v Nitre - Odbor komunikácie a propagácie, zabezpečuje styk s novinármi
Lokálne televízie	TV Central, TV Nitrička
Miestny rozhlas	Mestské časti- Dražovce, Janíkovce, Párkovské Háje
Regionálna periodická tlač	My- Nitrianske noviny- týždenník, PARDON- regionálny inzertný a informačný týždenník
<u>Občianska vybavenosť a verejné služby</u>	
OBLASŤ	KOMPETENTNÁ INŠTITÚCIA
Školy	MŠ a ZŠ: Mestský úrad- Odbor školstva, mládeže a športu stredné školy: Nitriansky samosprávny kraj cirkevné školy: Rímskokatolícka cirkev Biskupstvo Nitra univerzity: Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu

Športoviská	futbalový štadión: Nitrianska investičná, s.r.o., zimné štadióny, mestská hala, tenisové kurty, kúpalisko a plaváreň: Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností a životného prostredia
Kultúrne domy	Mestský úrad v Nitre- Odbor kultúry
Pošty	Slovenská pošta, a.s.
Mestský park	Mestský úrad- Oddelenie komunálnych činností a životného prostredia; Stredisko mestských služieb
Zdravotnícke zariadenia	Zdravotnícke zariadenia ambulantnej zdravotnej starostlivosti a zdravotnícke zariadenia ústavnej starostlivosti sídliacej na území mesta Nitry; Zdravotnícke zariadenie na poskytovanie jednodňovej zdravotnej starostlivosti; stacionár, poliklinika, Agentúra domácej ošetrovateľskej starostlivosti; Nitriansky samosprávny kraj
Finančné inštitúcie (banky)	Tuzemské banky a pobočky zahraničných bánk na území mesta
Hotely	Hotel;
Divadlá	Nitriansky samosprávny kraj
Hrad	Rímskokatolícka cirkev Biskupstvo Nitra
Kostoly	Príslušná cirkev
Potraviny	Príslušný obchodný reťazec;; súkromné potraviny
Obchodné centrá	súkromný vlastník

Tržnica	Mestský úrad v Nitre- Odbor komunálnych činností a životného prostredia
Verejné stravovanie	Príslušný prevádzkovateľ
<u>Sociálne služby a životné situácie</u>	
Sociálne služby (v zmysle zákona č.448/2008 Z.z. o sociálnych službách)	Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí; Úrad Nitrianskeho samosprávneho kraja- Odbor sociálnych vecí;
Peňažné príspevky na kompenzáciu zdravotného znevýhodnenia	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra
Narodenie dieťaťa	Mestský úrad – matričný úrad, Odbor sociálnych vecí, Úrad práce sociálnych vecí a rodiny, Sociálna poisťovňa
Starostlivosť o dieťa	Mestské detské jasle- Bazovského, Mestské detské jasle- L. Okánika, Materské centrá; Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí;
Nepriaznivá životná situácia v rodine	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra, Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí; Sociálna poisťovňa- pobočka Nitra; Neverejní poskytovatelia sociálnych služieb sídlia na území mesta
Deti, mládež a rodina s výchovnými problémami	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra, Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí; Centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie v Nitre; Neverejní poskytovatelia sociálnych služieb sídlia na území mesta

Náhradná rodinná starostlivosť	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra, Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí; Neverejní poskytovatelia sociálnych služieb sídlia na území mesta
Rodiny so zdravotne znevýhodneným členom	Mestský úrad v Nitre; Správa zariadení sociálnych služieb- denný stacionár pre osoby s autizmom; Správa zariadení sociálnych služieb- denný stacionár pre osoby so zdravotným postihnutím; Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra; Sociálna poisťovňa- pobočka Nitra; Neverejní poskytovatelia sociálnych služieb sídlia na území mesta; Hospic- dom pokoja a zmieru u Bernadety Nitra, Pod krídlami Dominiky, n.o.
Osoby ohrozené sociálnou exklúziou	Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí resp. Útulok pre bezdomovcov, Útulok pre jednotlivcov s deťmi, Komunitné centrum Orechov dvor; Komunitné centrum Dvorčanská (zriaďov. SPDDD- Úsmev ako dar, Nitra, o.z.); Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra; Neverejní poskytovatelia sociálnych služieb sídlia na území mesta
Pomoc pri problémoch so závislosťami	Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí; Neverejní poskytovatelia sociálnych služieb sídlia na území mesta
Bývanie v meste	Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí
Dovršenie dôchodkového veku	Sociálna poisťovňa- pobočka Nitra; Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí;
Podporné služby	Správa zariadení sociálnych služieb- Denné centrum- Baničova ul., Denné centrum- Tr. A. Hlinku; Krajská organizácia jednoty dôchodcov na Slovensku v Nitre;

	Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí; Jedáleň- Baničova; Jedáleň- Olympia; Jedáleň- Krčméryho
Úmrtie	Mestský úrad v Nitre- Odbor sociálnych vecí; Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra; Sociálna poisťovňa- pobočka Nitra

Mapa cestných komunikácií Nitra

Cesty I. triedy: červená, cesty II. Triedy: modrá, cesty III. triedy: žltá,
rýchlostné cesty: sivá

