

IEKĻAUJOŠAS VIDES CEĻVEDIS VALSTS UN PAŠVALDĪBU IESTĀDĒM

PIEJAMĪBA – NEPIECIEŠAMĪBA DAŽIEM, IEGUVUMS IKVIENAM



Labklājības ministrija

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



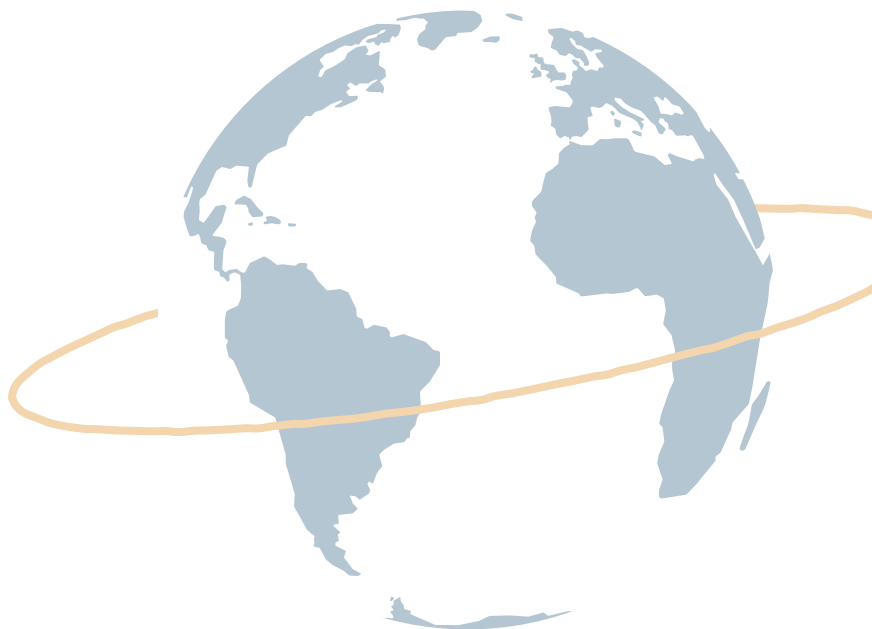
EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Iekļaujošas vides ceļvedis ir izveidots ar mērķi pilnveidot publiskos pakalpojumus un rādīt piemēru kā valsts un pašvaldību iestādēm kļūt par iekļaujošas vides paraugu Latvijā un ārvalstīs, lai iespējami vairāk cilvēku ar invaliditāti varētu strādāt un saņemt pakalpojumu vienlīdzīgi ar citiem, bez šķēršļiem un iekļaujoša vidē.

Latvijas cilvēku ar invaliditāti vienlīdzīgu iespēju politika ir balstīta uz Latvijas Satversmes un starptautisko līgumu cilvēktiesību jomā prasībām, piemēram, ANO Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām. Invaliditātes politika ir balstīta uz vienlīdzīgas attieksmes principu, kura mērķis ir dot iespēju visiem cilvēkiem baudīt savas pamattiesības un un brīvības neatkarīgi no viņu dzimuma, vecuma, invaliditātes, ķermeņa uzbūves, veselības, spējām vai citas pazīmes.



IEKĻAUJOŠU VIDĪ RAKSTURO:

- pieejama fiziskā un informatīvā vide cilvēkiem ar kustību, redzes, dzirdes un psiho-sociāliem traucējumiem;
- iestādes darbinieki ir apmācīti darbam ar cilvēkiem ar dažāda veida invaliditāti un tie ir pieejami apmeklētājiem;
- ja vide nav pieejama cilvēkam ar invaliditāti parastā veidā, ir nodrošināts veids, kā var saņemt pakalpojumu un ir sniegta informācija par to cilvēkiem ar dažādiem funkcionēšanas traucējumiem saprotamā veidā;
- iestādē ir iespējams izmantot tehniskos palīglīdzekļus (piemēram, riteņkrēsli, ratiņi, skābekļa baloni, teksta lasītāji u.c.), ienākt ar suni – pavadoni u.c.;
- pakalpojuma saņēmējiem un darbiniekiem ir iespēja sniegt atgriezenisko saiti par pakalpojuma pieejamību;
- runājot par pakalpojuma pieejamību, jāatceras, ka pakalpojumus izmanto gan cilvēki ar invaliditāti, gan vecāka gadagājuma cilvēki, ģimenes ar maziem bērniem, kurām arī ir svarīga pieejama vide.



Kā padarīt vidi un pakalpojumus iekļaujošus ikvienam?

SATURS

1. Cilvēki ar invaliditāti un funkcionēšanas ierobežojumiem	4
2. Pieejamības šķēršļi un diskriminācija	6
3. Ko Jūs varat darīt jau šodien:	9
1. solis: Izveidojiet iekļaujošas vides politiku un to dokumentējiet	9
2. solis: Veiciet ēku vides pieejamības pašnovērtējumu	18
3. solis: Nodrošiniet informācijas piekļūstamību	22
4. solis: Apmāciet darbiniekus	27
5. solis: Aiciniet klientus un darbiniekus sniegt atsauksmes	29



1. Cilvēki ar invaliditāti un funkcionēšanas ierobežojumiem

Invaliditāte Latvijā ir katram 10. iedzīvotājam.

Latvijā ir 196159 personas ar invaliditāti¹, kas ir 10 % no kopējo iedzīvotāju skaita. Katru gadu šim skaitlim ir tendence pieaugt.

Neraugoties uz pieejamajiem atbalsta pasākumiem, saglabājas salīdzinoši zems personu ar invaliditāti nodarbinātības līmenis. Vidēji 25% no kopējā personu ar invaliditāti skaita darbspējas vecumā ir nodarbinātas.

Personas ar invaliditāti ir personas, kurām ir ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt viņu pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem².

Funkcionēšanas ierobežojumi ir slimības, traumas vai iedzimta defekta izraisīts fizisks vai garīgs (organisma spēju; apmācības, komunikācijas, orientācijas, pārvietošanās, pašaprūpes spēju; savas uzvedības, aktivitāšu, līdzdalības kontrolēšanas spēju) traucējums, kas ierobežo personas spējas strādāt, aprūpēt sevi un apgrūtina tās iekļaušanos sabiedrībā³.

¹ Labklājības informācijas sistēma, 2019.gada decembris

² Invaliditātes likums, <https://bit.ly/2JfbuNe>

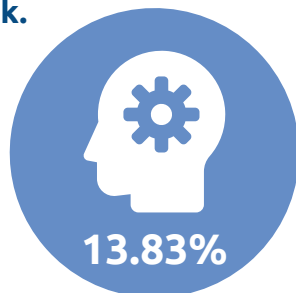
³ Invaliditātes likums, <https://bit.ly/2JfbuNe>

Kurus cilvēkus visvairāk ietekmē pieejama un iekļaujoša vide?

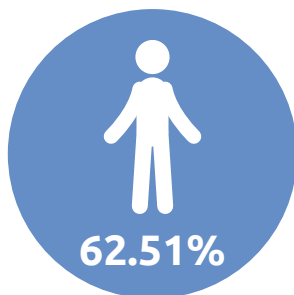
Cilvēki ar invaliditāti
Latvijā - 196159, t.sk.



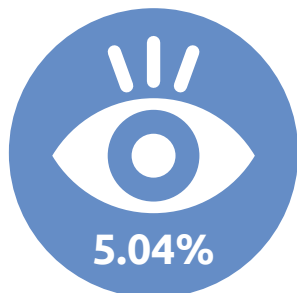
Ar kustību
traucējumiem



Ar psihiskiem un
uzvedības
traucējumiem



Ar cita veida
traucējumiem



Ar redzes
traucējumiem



Ar dzirdes
traucējumiem

2. Pieejamības šķēršļi un diskriminācija

Pieejamības šķēršļi ir šķēršļi, kas cilvēkiem ar invaliditāti apgrūtina vai daržreiz pat liedz darīt lietas, ko vairums no mums uzskata par pašsaprotamām, piemēram, iepirkties, strādāt vai izmantot sabiedrisko transportu.

Diskriminācija nozīmē to, ka personai bez jebkāda objektīva pamata, tiek liegtas noteiktas tiesības un pret to izturas citādi (labāk vai sliktāk) nekā pret pārējiem cilvēkiem tikai šīs personas invaliditātes dēļ.

Diskriminācija var izpausties dažādos veidos un ne vienmēr tā ir tieša un atklāta.

PIEMĒRI: DISKRIMINĒJOŠA ATTIEKSME

Skolēnu interešu izglītības iestādē vide nav pieejama. Ēkā kopā ir četri stāvi (pagrabā ir garderobe un pulciņi), līdz pirmajam stāvam ir vairāki pakāpieni. Tur nav ne lifta, ne kāds cits risinājums (piem., riteņkrēsla pacelāji), tātad skolēniem ar kustību traucējumiem patstāvīgi bez citu palīdzības ir neiespējami piedalīties interešu izglītībā vienlīdzīgi ar citiem bērniem⁴.

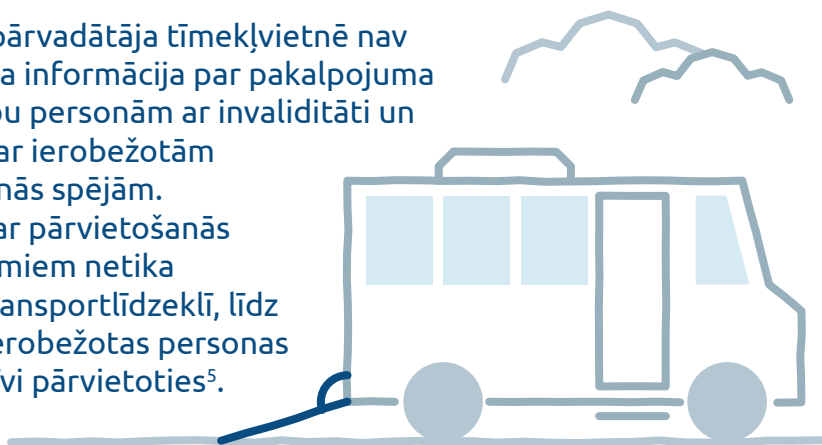


⁴Labklājības ministrijas piemērs par saņemtajām sūdzībām

PIEMĒRI: DISKRIMINĒJOŠA ATTIEKSME

Pasažieru pārvadātāja tīmekļvietnē nav nodrošināta informācija par pakalpojuma piemērotību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Pasažieris ar pārvietošanās ierobežojumiem netika uzņemts transportlīdzeklī, līdz ar to tika ierobežotas personas tiesības brīvi pārvietoties⁵.



Lai gan veselības un nodarbinātības pakalpojumi tiek nodrošināti atbilstoši likumam, NVO norāda, ka lielākajai daļai cilvēku ar invaliditāti ir ierobežota piekļuve nodarbinātībai un veselības aprūpei, jo trūkst asistentu, pakalpojumu sniedzēju, infrastruktūra joprojām ir neattīstīta, un nav cilvēkiem ar invaliditāti īpaši pielāgotu programmu⁶.

Centrālās vēlēšanu komisijas veiktais pētījums par vēlēšanu pieejamību⁷ liecina par nepietiekamu pieejamību politisko tiesību nodrošināšanai cilvēkiem ar invaliditāti. Pētījuma dati parāda, ka 2016. gadā tikai 65% vēlēšanu iecirkņu bija nodrošināta vides pieejamība personām ar pārvietošanās ierobežojumiem.

⁵ Labklājības ministrijas piemērs par saņemtajām sūdzībām

⁶ Latvija. 2018. gada ziņojums par cilvēktiesību stāvokli Latvijā, pieejams <https://bit.ly/2xmlvWi>

⁷ Pētījums nav pieejams publiski, informāciju par pētījumu var iegūt, sazinoties ar komisiju, www.cvk.lv

PIEMĒRI: DISKRIMINĒJOŠA ATTIEKSME

Lai gan ieslodzītās personas veselības stāvoklis nav tik smags, lai tā nevarētu atrasties ieslodzījumā, tomēr konkrētajā situācijā tās ievietošana telpās, kuras nav atbilstošas vispārpieņemtajiem cilvēktiesību standartiem, nav savienojama ar cilvēka cieņu. Dušas un tualetes telpas ieslodzītajai personai nav pieejamas bez citu ieslodzīto personu palīdzības un nav tehniski pielāgotas personai ar invaliditāti. Ikdienā ieslodzītajai personai bija jāpaļaujas uz citu ieslodzīto palīdzību⁸.

Personām ar psihosociāliem traucējumiem, vājdzirdīgām un vājredzīgām, kā arī nedzirdīgām un neredzīgām personām, ir apgrūtināta piekļuve informācijai un saziņai, jo trūkst viegli lasāmu formātu un papildinošu un alternatīvu saziņas veidu.

Cilvēki ar invaliditāti bieži saskaras arī ar šķēršļiem pakalpojumu saņemšanā nepietiekamas izpratnes un pakalpojumu sniedzēju nepietiekamas apmācības dēļ.

PAPILDU INFORMĀCIJA PAR DISKRIMINĀCIJU



- **Tiesībsarga materiāls par diskrimināciju** <https://bit.ly/2Uz1IL8>
- **Pētījums par diskrimināciju:** Motivācijas paaugstināšanas un atbalsta pakalpojumu potenciālās mērķa grupas profilēšana un vajadzību izpēte <https://bit.ly/2JfYdnr>

⁸Tiesībsarga 2016. gada ziņojums par cilvēktiesību situāciju Latvijā, <https://bit.ly/3bpVrrW>

3. Ko Jūs varat darīt jau šodien?

1. SOLIS:

Izveidojiet iekļaujošas vides politiku un dokumentējiet to

Izveidojiet un ieviesiet tādu iestādes politiku, kas izklāsta, kā jūs nodrošināsiet pakalpojumus vai iespējas strādāt cilvēkiem ar invaliditāti. "Telpas" šajā gadījumā attiecas uz telpām, ko izmanto pakalpojuma sniegšanai vai cilvēku ar invaliditāti nodarbināšanai.

Lai nodrošinātu vienlīdzīgas iespējas cilvēkiem ar invaliditāti, **nodrošiniet saprātīgu darba vietas pielāgošanu**. Tas nozīmē, ka darba devējam, ja tas vajadzīgs konkrētā gadījumā, jāveic atbilstīgus pasākumus, lai cilvēks ar invaliditāti varētu dabūt darbu, strādāt vai tikt paaugstināts amatā, vai iegūt profesionālo izglītību, ja vien šādi pasākumi neuzliek nesamērīgu slogu darba devējam⁹.



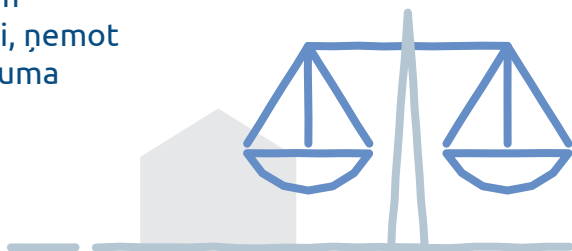
⁹PADOMES DIREKTĪVA 2000/78/EK (2000. gada 27. novembris), ar ko nosaka kopēju sistēmu vienlīdzīgai attieksmei pret nodarbinātību un <https://bit.ly/3btMnCT>

Saprātīgs pielāgojums nozīmē vajadzīgās un atbilstošās izmaiņas un korekcijas, ja tās konkrētā gadījumā ir nepieciešamas un neuzliek nesamērīgu vai nepamatotu slogu, lai nodrošinātu, ka personas ar invaliditāti vienlīdzīgi ar citiem var izmantot vai īstenot visas cilvēktiesības un pamatbrīvības¹⁰;

Lai novērtētu, vai pieejamības prasības rada **nesamērīgu slogu**, iestādes ņem vērā šādus aspektus:

(a) iestādes lielumu, resursus un veidu;

(b) aplēstās iestādes izmaksas un ieguvumus attiecībā pret aplēstajiem ieguvumiem personām ar invaliditāti, ņemot vērā konkrētā pakalpojuma lietošanas biežumu un ilgumu¹¹.



PAPILDU MATERIĀLS PAR DARBA VIDES PIELĀGOŠANU

- **Tiesībsarga informatīvais materiāls darba devējiem "Pielāgota vide darbiniekiem ar invaliditāti"**
<https://bit.ly/2Unp8V3>
- **Labklājības ministrijas sagatavotais materiāls "Darbā mēs visi varam būt noderīgi"** <https://bit.ly/2QJFdC2>

¹⁰ ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām, <https://bit.ly/39dclIF>

¹¹ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA par dalībvalstu normatīvo un administratīvo aktu tuvināšanu attiecībā uz produktu un pakalpojumu pieejamības prasībām, <https://bit.ly/2JeHBMO>

Pārliecinieties, ka jūsu iestādes politikā tiek ievēroti šie principi



Cieņa - sniedziet pakalpojumus tādā veidā, kas ļauj personai ar invaliditāti saglabāt pašcieņu un citu cilvēku cieņu.



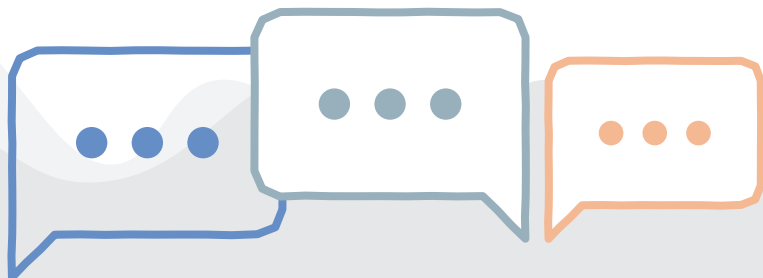
Neatkarība - personai ar invaliditāti ir atļauts patstāvīgi rīkoties bez liekas palīdzības vai citu iejaukšanās.



Vienlīdzīgas iespējas - sniedziet pakalpojumu cilvēkam ar invaliditāti tādā veidā, ka viņiem ir vienlīdzīgas iespējas piekļūt jūsu pakalpojumiem, kā tas tiek dots citiem.

VEIDOJOT IESTĀDES POLITIKU:

- Izveidojiet sarakstu ar to, ko darāt ikdienā, lai nodrošinātu klientu apkalpošanu, identificējiet un novērsiet iespējamus šķēršļus cilvēkiem ar invaliditāti.
- Nedaliet cilvēkus ar invaliditāti un bez invaliditātes kategorijās "mēs" un "viņi", ļaujot ikvienam saglabāt pašcieņu un citu cilvēku cieņu.



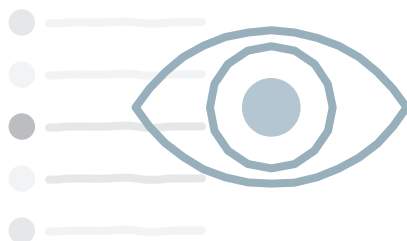
Nemiet vērā cilvēku ar invaliditāti vajadzības, sazinoties ar viņu. Pārlicinieties, ka jūsu darbinieki ir gatavi komunicēt ar klientiem, kuriem ir dažāda veida funkcionāli traucējumi.

PADOMI SAZIŅAI AR CILVĒKIEM AR INVALIDITĀTI:

- pieņemiet, ka cilvēki ar invaliditāti ir tādi paši cilvēki;
- runājiet ar pieaugušajiem ar invaliditāti kā ar pieaugušajiem;
- neizdariet pieņēmumus par cilvēkam piemītošo invaliditāti;
- neizdariet pieņēmumus par to, ko var vai nevar darīt cilvēks ar invaliditāti;
- neizdariet pieņēmumu, ka cilvēkam ar runas traucējumiem ir arī garīga rakstura traucējumi;
- pirms palīdzat, jautājiet un cieniet personas tiesības atteikties no jūsu palīdzības. Cilvēkiem ar invaliditāti ir savs veids, kā rīkoties;
- ja jūs nevarat saprast, ko cilvēks saka, neizliecieties - vienkārši pajautājiet viņam vēlreiz;
- vienmēr runājiet tieši ar cilvēku ar invaliditāti. Ja persona ieradusies kopā ar asistentu vai zīmju valodas tulku, saglabājiet kontaktu ar cilvēku ar invaliditāti.

PIEMĒRS: IEKĻAUJOŠA SAZIŅA

Pēterim ir redzes traucējumi un viņam ir grūti saprast pasākumu grafiku vietējā pašvaldībā. Viņš lūdz pašvaldības iestādes darbinieku viņam to skaļi nolasīt.



PAPILDU INFORMĀCIJA PAR SASKARSMI



- **Ieteikumi saziņas veidošanai ar cilvēkiem ar invaliditāti**
http://sf.lm.gov.lv/lv/vienlidzigas-iespejas/2014-2020/hp_aktuali/
- **Padomi saskarsmē ar cilvēkiem ar invaliditāti**
<https://bit.ly/2QG2W64>
- **Liepājas Neredzīgo biedrība** www.redzigaismu.lv
- **Communicating effectively with people with disabilities (angļu val.)** <https://bit.ly/3bvej98>

Izveidojiet tādu vidi, kurā ir ērti lietot tehniskos palīgīdzekļus

Tehniskie palīgīdzekļi ir ierīces, kas atvieglo cilvēka spējas pārvietoties, aprūpēt sevi un pilnvērtīgi pavadīt brīvo laiku. Tie ir riteņkrēsli, spieķi, kruķi, surdo un tiflotehnika, ortozes un protēzes, pašaprūpes palīgīdzekļi un daudzas citas lietas.

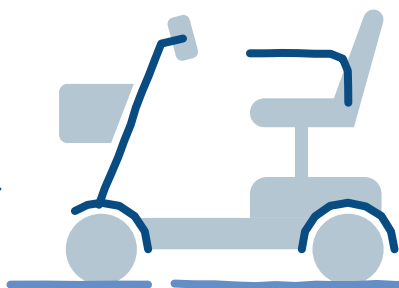
VEIDOJOT IESTĀDES POLITIKU:

- Identificējiet visus palīdzības pasākumus, kurus jūs šobrīd piedāvājat, lai palīdzētu cilvēkiem ar invaliditāti piekļūt jūsu pakalpojumiem (piemēram, elektriskais skūteris, atbalsti, apmācīts personāls, audio paziņojumi, pacelājs u.c.).
- Apsveriet iespēju ieviest papildu noderīgus pasākumus (piemēram, atbalsta personāls, papildu informācija dažādos formātos).
- Novērtējiet un novērsiet riskus, kas rodas klientiem, kuri ienāk jūsu iestādes telpās ar palīgierīcēm (piemēram, grīdas paklājs rada risku aizķerties un paklupt).



PIEMĒRS: PALĪDZĪBAS PASĀKUMI

Ilze var staigāt nelielus attālumus un izmanto elektrisko skūteri. Viņai bieži vien ir grūti atrast vietu telpā, lai novietotu savu skūteri. Viņa uzskata, ka tas ir noderīgi, ja darbinieki iesaka stāvvietas un izveido vietu, kur Ilze var ērti novietot skūteri un tas netraucē pārējiem darbiniekiem.



Atļaujiet telpās ienākt ar suni pavadoni

Suns pavadonis ir īpaši apmācīts un par to ir izsniegta apliecība, kas apliecina suņa atbilstību veicamajam darbam; tas nēsā aksesuārus (piemēram, kakla siksnā, iemaukti, apmetnītis) ar atstarojošiem elementiem un uzrakstu "Suns pavadonis"¹²;

Suņi pavadoni atbalsta cilvēkus ar dažāda veida invaliditāti, piemēram: redzes zudums, epilepsija, autisms, trauksmes traucējumi u.c.

Atbalstiet suņus pavadonus jūsu iestādes publiskās vietās. Gadījumos, kad noteikumi neparedz ievest dzīvniekus un tam ir saprātīgs pamats, sniedziet personai citu piekļuves iespēju jūsu pakalpojumiem vai aprikojumam.

Suņiem pavadoniem ir jādara darbs. Tie nav mājdzīvnieki. Nepieļaujiet pieskaršanos dzīvniekam vai uzrunājot to. Pati persona ar invaliditāti ir atbildīga par suņa pavadona kopšanu un uzraudzību.

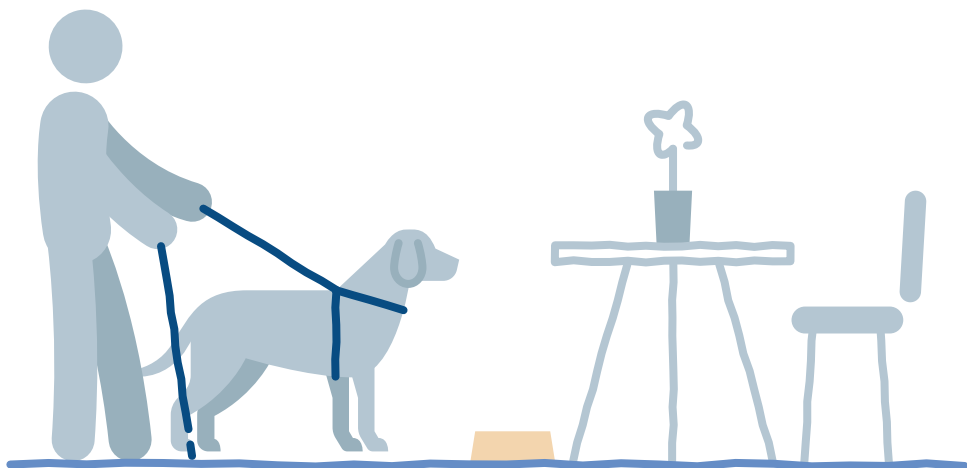
¹² Ministru kabineta noteikumi Nr. 338 "Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem", <https://bit.ly/2xrGmao>

VEIDOJOT IESTĀDES POLITIKU:

- Skaidri norādiet to telpu platības, kuras nav atvērtas suņiem pavadoņiem.
- Novērtējiet, kā jums jāpielāgo savas telpas, lai sniegtu pakalpojumus cilvēkiem, kuriem ir suņi pavadoņi.
- Padomājiet par to, kā jūs citādi varētu sniegt savus pakalpojumus, ja noteikumi aizliedz sunim pavadonim atrasties jūsu iestādes telpās.

PIEMĒRS: PALĪDZĪBA PUBLISKU PASĀKUMU APMEKLĒTĀJIEM

Viens no konferences dalībniekiem ir neredzīgs un viņam līdzī ir suns – pavadonis. Konferences laikā tiek pasniegtas pusdienas dalībniekiem un suns uzturas līdzī savam saimniekam kopējā ēdināšanas telpā. Suns – pavadonis ir speciāli apmācīts un nereaģē uz ēdiena klātbūtni. Ēdināšanas pakalpojuma sniedzējs piedāvā speciālu trauku, no kura suns var padzerties. Apkārtējie sunim nedrīkst piedāvāt ēdienu, uzrunāt to vai citādi pievērst uzmanību.



Pavadošās personas ir laipni lūgtas

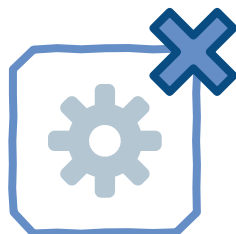
Pavadošās (atbalsta persona, aprūpētājs vai asistents) personas palīdz cilvēkiem ar invaliditāti veikt ikdienas uzdevumus. Bieži vien cilvēki, kuriem nepieciešama pavadošās personas palīdzība, paši nespēj veikt noteiktas lietas. Piemēram, pavadošā persona var palīdzēt saziņā, pārvietoties vai personīgajā aprūpē. Bez atbalsta cilvēks ar invaliditāti, iespējams, nevarēs piekļūt jūsu iestādei vai jūsu pakalpojumiem.

VEIDOJOT IESTĀDES POLITIKU:

- Padomājiet par to, kā klienti, kuriem nepieciešama pavadošās personas palīdzība, izmantos jūsu pakalpojumus.
- Izlemiet, kā jūs izturēsieties īpašās situācijās vai pakalpojumu sniegšanā.
- Identificējiet visas iespējamās situācijas, kad pavadošai personai varētu būt nepieciešams pavadīt cilvēku ar invaliditāti.
- Iekļaujiet informāciju par to, kā izturēsieties situācijās, kad veselības vai drošības apsvērumu dēļ ir nepieciešama pavadošā persona.
- Konsultējieties ar cilvēkiem ar invaliditāti, lai izprastu viņu vajadzības.

Informējiet, ja jūsu iestādes sniegtie pakalpojumi īslaicīgi nav pieejami

Dažreiz piekļuves ierīces vai pakalpojumi nav pieejami vai tie īslaicīgi nedarbojas (piemēram, lifts, pacēlājs, audio paziņojumi vai pieejama tualetes telpa). Kad tas notiek, sniedziet informāciju, paziņojot par to sabiedrībai.



VEIDOJOT IESTĀDES POLITIKU:

- Sastādiet to telpu un pakalpojumu sarakstu, uz kuriem paļaujas cilvēki ar invaliditāti.
- Iepriekš sagatavojiet paziņojuma paraugu un norādiet piekļuves pārtraukuma iemeslu, pakalpojuma vai objekta nepieejamības ilgumu, un aprakstu par alternatīvu pakalpojuma saņemšanas iespēju.
- Nosakiet, kā paziņojums tiks sniegts, lai cilvēki apzinātos traucējumus (piemēram, zīme pie jūsu iestādes ieejas durvīm vai citā intensīvas kustības posmā, paziņojums jūsu interneta vietnē vai tālruņa līnijā u.c.).
- Ne visi spēj lasīt rakstiskus paziņojumus. Apsveriet citus paziņojuma sniegšanas veidus, piemēram, klientu informēšana par pakalpojumu traucējumiem no personāla puses un paziņojumi vieglajā valodā.

PIEMĒRS: PAZIŅOJUMS, JA IESTĀDES SNIEGTIE PAKALPOJUMI ĪSLAICĪGI NAV PIEEJAMI

Iestāde apkalpo klientus, nodrošinot viņiem biļetes ar kārtas numuru. Uz elektroniskā displeja ar elektronisku zīmi tiek parādīts, kurš biļetes numurs ir nākamais. Kārtas numurs tiek izsaukts arī ar balsi paziņojumu. Ja elektroniskajā displejā negaidīti rodas darbības traucējumi, darbinieki par to informē klientus. Pēc tam viņi vēršas pie klientiem, lai noskaidrotu, vai rindā ir klienti ar dzirdes traucējumiem, lai viņiem individuāli paziņotu, kad ir viņu kārta.



2. SOLIS:

Veiciet ēku un telpu pieejamības pašnovērtējumu un izveidojiet procesu

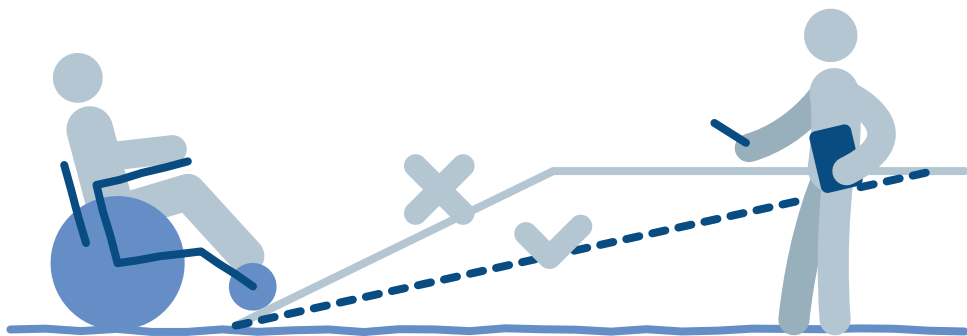
Veiciet ēku un telpu **vides pieejamības pašnovērtējumu** un izveidojiet procesu, lai noteiktu iestādes pielāgošanas iespējas, ietekmi uz izmaksām un mehānismu darbību prioritāšu noteikšanai.

Anketa ēkas vides pieejamības pašnovērtējumam pieejama [šeit](#)



Valsts un pašvaldību nekustamo īpašumu pārvaldītāji spēj piedāvāt inovācijās balstītus risinājumus modernai valsts pārvaldei un viedu vidi sabiedrībai - mūsu cilvēkiem, tāpēc tie var sniegt atbalstu, veicot arī ēku fiziskās pieejamības pašnovērtējumu. Ēku pieejamības pašnovērtējumu veiciet, konsultējoties ar personām ar invaliditāti.

Pašnovērtējumā **iegūtie dati būs izmantojami kā pierādījums** un pamatojums iestādes pakalpojumu pilnveidei, finanšu resursu plānošanai un piesaistīšanai, vajadzībās balstītu pakalpojumu attīstībai, nodrošinot iedzīvotāju labākās intereses.



PALĪDZĪBAS PASĀKUMU PIEMĒRI:

Dažiem cilvēkiem ar neredzamu invaliditāti, piemēram, psihosociāliem tarucējumiem, var būt nepieciešama piekļuve klusām vai privātām telpām, lai veiktu pašaprūpi vai koncentrētos un veiktu savu darbu. Iestāde izvērtē iespējas un ierīko atpūtas telpu.

Ministrija pieņem darbā kvalificētu speciālistu. Jaunais darbinieks pārvietojas riteņkrēslā. Iestādes vadība konsultējas ar jauno darbinieku un noskaidro, kādas ir viņa vajadzības. Iestādē nav lifta, tāpēc jaunajam darbiniekam tiek izveidota darba vieta ēkas 1.stāvā, kurš ir pieejams. Iestāde plāno savu politiku un budžetu, kurā sistemātiski paredz līdzekļus pakāpeniskai visas ēkas pieejamības nodrošināšanai, lai darbinieki ar invaliditāti var piedalīties visās iestādes sapulcēs, sazināties ar kolēģiem klātienē un iekļauties kolektīvā.

KO KATRA INSTITŪCIJA VAR SĀKT DARĪT TAGAD:

- Apskatiet un novērtējiet iestādes fizisko vidi, konsultējoties ar cilvēkiem ar invaliditāti (darbiniekiem, klientiem un citiem cilvēkiem, kuri regulāri atrodas ēkā), lai noteiktu, kā tā varētu būt pieejamāka un iekļaujošāka.
- Pārlicinieties, ka jebkurai ēkas jaunbūvei vai rekonstrukcijai ir paredzēta vides un informācijas pieejamība saskaņā ar pieejamības prasībām un paraugpraksi:
 - vai ēka atbilst pieejamības prasībām, kas noteiktas publiskajām ēkām;
 - vai pieejamība ir pārbaudīta sadarbībā ar cilvēkiem ar invaliditāti.

- Aktīvi popularizējiet piekļuves iespējas un pakalpojumus, kas tiek piedāvāti iestādē, darbvietā un sabiedrībai paredzētajās vietās.
- Pārliecinieties, ka pasākumi un sanāksmes ir pieejami visiem darbiniekiem un attiecīgā gadījumā arī sabiedrībai.
- Konsultējieties ar ugunsdrošības speciālistiem par ārkārtas evakuācijas plānu un sagatavojiet vai pārskatiet plānu atbilstoši darbinieku ar invaliditāti īpašajām vajadzībām.
- Ievietojiet informāciju par iestādes pieejamību iestādes tīmekļa vietnē. Ja iestādei ir vairākas filiāles, tad informācija par pieejamību ir jāievieto katras filiāles tīmekļa vietnē.
- Pievienojiet ēkas fotoattēlus – tas dos gan vizuālu izpratni, gan radīs papildu drošību cilvēkiem ar psihosociāliem traucējumiem.

Piemērs: Pieejamības apraksts iestādes tīmekļvietnē. Pieejamībai ir veltīta atsevišķa sadaļa, kurā ikviens interesents var noskaidrot sev nepieciešamo informāciju.

Vides pieejamība

Atpakaj uz Pacientiem un tuviniekiem

Veselības informācija

Pēc izrakstīšanās

Palīdzība krīzē

Bležākie jautājumi

Normatīvie akti

Ētikas kodekss

Pašvērtējuma testi

Vides pieejamība

Informācija, kādā valsts SIA "Rīgas psihiatrijas un narkoloģijas centrs" personām ar funkcionāliem traucējumiem nodrošina iespēju saņemt ārstniecības iestādes sniegtos veselības aprūpes pakalpojumus

Struktūrvienības Tvaika ielā 2, Aptiekas ielā 1 un Laktas ielā 6, Rīgā

Neatliekamās medicīniskās palīdzības un pacientu uzņemšanas nodaļa ar diagnostikas bloku – Aptiekas iela 1 k-4, Rīgā (U ēka)

• Jauna ēka ar nodrošinātu ērtu piekļuvi personām ratīnrēslī un funkcionāliem traucējumiem visām ēkas daļām – pacientu uzņemšanai, diagnostikas daļai, narkoloģijas stacionāra palātām, Alkohola, narkotisko un psihotropo vielu reibuma ekspertīzes nodaļai (ANPREN). Nokļūšana diagnostikas kabinetos pie speciālistiem 2. stāvā – ar liftu.

Ambulatori konsultatīvā nodaļa Psihiatriskās un Narkoloģiskās palīdzības dienestiem – Aptiekas iela 1 k-8, Rīgā (G ēka)

<https://bit.ly/2Jjv8Yd>

PAPILDU INFORMĀCIJA PAR VIDES UN INFORMĀCIJAS PIEEJAMĪBU:



- **Informācija par vides pieejamību** <https://bit.ly/3dthpvX>
- **Vides pieejamības vadlīnijas publiskām būvēm un telpām un publiskajai ārtelpai** <https://bit.ly/3dutroJ>
- **Labās prakses piemēri ES fondu līdzfinansētajos** <https://bit.ly/39dEcZq>
- **Gunta Anča, Iveta Neimane, 2014. Invaliditātes veidi, pasākumu pieejamība** <https://bit.ly/2WILrWK>
- **Ieteikumi cilvēku ar redzes traucējumiem vides pieejamības standartu izstrādāšanai un ieviešanai Latvijā** <https://bit.ly/2Jaew5o>
- **Taktilie uzraksti** <https://bit.ly/2QHKYjA>



3. SOLIS:

Nodrošinet informācijas pieklūstamību

Katram cilvēkam ir tiesības lasīt un saprast uzrakstīto informāciju. Taču bieži vien cilvēki saskarsmē ar valsts pārvaldi, publisku pakalpojumu sniedzējiem vai medijiem sastopas ar sarežģītu un samezglotu valodu, kuru ir grūti, pat neiespējami saprast.

Īpaši aktuāla šī problēma ir cilvēkiem ar lasīšanas grūtībām vai cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem, kuriem iespēja saprast šo informāciju ir liegta¹³.

Vieglā valoda ir īpašs informācijas sagatavošanas un pasniegšanas veids. Vieglā valodā sagatavota informācija ir vieglāk saprotama, jo tajā ievēro loģisku struktūru un vizuālo noformējumu un neizmanto sarežģītas gramatiskās formas un vārdus.

Informācija vieglajā valodā ir svarīga apmēram 25% valsts iedzīvotāju, arī cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem.

Cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem ir tiesības iegūt viegli lasāmu un saprotamu informāciju.

- Lai iekļautos sabiedrībā.
- Lai zinātu savas tiesības un iestātos par tām.
- Lai spētu pieņemt lēmumus.
- Lai iemācītos kaut ko jaunu.



¹³Sandra Kļķere, Informācijas pieejamība vieglajā valodā: Latvijas situācijas izpēte, <https://bit.ly/2xqJKMI>

*Inclusion Europe vadlīnijās*¹⁴ ir norādīts, ka gadījumos, ja viss tīmekļa vietnes saturs nav rakstīts vieglajā valodā, pirmajā lapā ir jābūt skaidri iezīmētai saitei uz visām viegli lasāmām lapām.

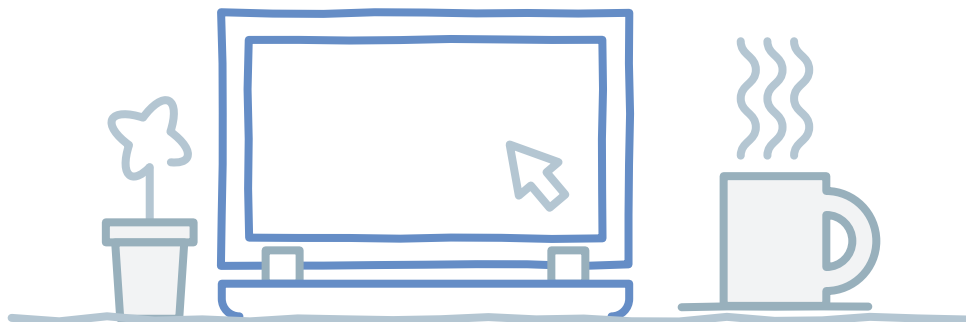
Atšķirībā no WCAG piekļūstamības vadlīnijām, kuras balstītas uz to, lai tīmekļa vietne būtu pieejama, piemēram, vājredzīgiem cilvēkiem vai cilvēkiem ar kustību traucējumiem, *Inclusion Europe* standarti ir paredzēti tieši cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem.

KO JŪS VARAT DARĪT JAU ŠODIEN:

- Iestādes tīmekļvietnes sadaļā "Viegli lasīt" iekļaujiet īsu aprakstošu informāciju par iestādi un citu klientiem nepieciešamu informāciju vieglajā valodā.
ES fondu projektu īstenotāji aicināti izveidot projektu tīmekļvietnēs sadaļu "Viegli lasīt", lai plašākai sabiedrībai nodrošinātu iespēju uzzināt par ES fondu ieguldījumiem.
- Teksta informatīvajam apjomam vieglajā valodā ir jābūt līdzvērtīgam informācijai latviešu valodā.
- Vienmēr jautājiet cilvēkiem ar ar garīga rakstura traucējumiem, lai pārbaudītu savu tīmekļa vietni.
- Mēģiniet savai vietnei pievienot vairāk rīkus (piemēram, piktogrammas), kas cilvēkiem atvieglos informācijas izpratni.
- Piemēram, jūs varētu izmantot ekrāna lasītāju. Ekrāna lasītājs nolasa vārdus uz ekrāna. Vai arī jūs varētu izmantot īsfilmās, kur cilvēki lasa un skaidro jūsu tekstus.
- Lai cilvēki var viegli atrast jūsu tīmekļa vietni, pievienojiet vārdus "viegli lasīt" jūsu tīmekļvietnes galvenajā lapā augšējā labajā stūrī.

¹⁴www.easy-to-read.eu

- Nodrošiniet informācijas piekļūstamību cilvēkiem ar redzes traucējumiem, cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem un cilvēkiem ar uztveres traucējumiem.



Piemērs: Sadaļa "Viegli lasīt" iestādes tīmekļvietnē.



LATVIJAS REPUBLIKAS
LABKLĀJĪBAS MINISTRIJA

LVIENĪRUS
AAA - Lielie burti
h Lapas koks Sākumlapa

Sākums
Kas ir Labklājības ministrija
Par koronavīrusu
Padotības iestādes
Ģimenēm
Senioriem
Cilvēkiem ar invaliditāti
Darbaņēmējiem un darba devējiem
Bezdarbniekiem
Eiropas Savienības atbalsts bezdarbniekiem ar invaliditāti
Vienlīdzīgas iespējas
Deinstitucionalizācija
Sociālais darbs

■ KAS IR LABKLĀJĪBAS MINISTRIJA?

Katram cilvēkam jājūtas droši savā valstī.
Piemēram, ja cilvēks ir vecs vai slims,
ja cilvēkam nav darba, likumos ir pateikts,
kā palīdzēt cilvēkam.
Palīdzību un atbalstu cilvēkam sauc par sociālo aizsardzību.

Labklājības ministrijas darbinieki raksta jaunus likumus,
ja nepieciešams maina esošos,
veic dažādus pētījumus, raksta programmas,
tiekas ar politiķiem un nevalstiskajām organizācijām,
lai veidotu sociālās aizsardzības politiku valstī.

Labklājības ministrijas darbiniekiem jārisina daudz un dažādi jautājumi:
Kā paaugstināt pensionāriem pensijas,
kā palīdzēt invalīdiem,
kā atbalstīt ģimenes, kurās ir mazi bērni u.c.

Gan vīriešiem, gan sievietēm jābūt vienādām tiesībām.
Vienādām tiesībām strādāt,
saņemt par vienādu darbu vienādu algu.
Šādus jautājumus sauc par dzimumu līdztiesības jautājumiem.

meklēt...

<http://www.lm.gov.lv/lv/kas-ir-labklajibas-ministrija>

Piemērs: Tīmekļvietnes pieklūstamība. Tīmekļa vietne ir aprīkota ar lasītāja funkciju, kas dod iespēju uzzināt lapas saturu cilvēkam ar redzes traucējumiem.

Design of Public Spaces Standard

Listen

00:00 01:04

Audio narration. Select the play button (link) to listen.

TOPICS	CLASSIFICATION
1. Introduction	
<input checked="" type="checkbox"/> Introduction Video	
<input checked="" type="checkbox"/> Module Topics	
<input checked="" type="checkbox"/> About the Design of Public Spaces Standard	
<input checked="" type="checkbox"/> How the Standard Relates to Other Requirements	
2. The Requirements	
<input checked="" type="checkbox"/> Who Must Comply?	
<input checked="" type="checkbox"/> Compliance Timelines	
<input checked="" type="checkbox"/> Existing Contracts	
<input checked="" type="checkbox"/> Recreational Trails and Beach Access Routes	
<input type="checkbox"/> Requirements for Recreational Trails and Beach Access Routes	

Recreational Trails and Beach Access Routes

Accessible recreational trails and beach access routes allow everyone to enjoy the natural spaces in our communities, including people with disabilities.

Select the headings below for information about what this requirement applies to:

+ What are recreational trails?

+ What are beach access routes?



< Previous Screen

Next Screen >

<https://bit.ly/2xpvjhY>



PAPILDU INFORMĀCIJA PAR TĪMEKĻVIETŅU PIEEJAMĪBU:



- **Tīmekļvietņu un mobilo lietotņu pieklūstamība. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas informācija un metodika** <https://bit.ly/2UDECTr>
- **Materiāls vieglās valodas atspoguļojumam “Information for all” (angļu val.)** <https://bit.ly/3amnBE1>
- **Vieglās valodas aģentūra:** www.vieglavaloda.lv



4. SOLIS:

Apmāciet darbiniekus

Apmāciet visus jūsu iestādes darbiniekus par iekļaujošu vidi un klientu apkalpošanu un to, kā mijiedarboties ar cilvēkiem ar dažādiem funkcionēšanas ierobežojumiem.

VEIDOJOT IESTĀDES POLITIKU:

- Nosakiet laika grafiku, kad apmācīsiet darbiniekus.
- Norādiet nepieciešamās apmācības tēmas.
- Apziniet resursus, kas var nodrošināt apmācības. Bieži tās var būt NVO un biedrības, kas pārstāv personu ar invaliditāti intereses.

KAS IR JĀAPMĀCA?

Visi darbinieki (algoti un neapmaksāti, pilna laika, nepilna laika un līgumdarbu darbinieki), ikviens, kas iesaistīts jūsu iestādes politikas izstrādē un īstenošanā (ieskaitot vadītājus, direktorus, valdes locekļus), ikviens, kurš jūsu iestādes vārdā nodrošina pakalpojumus klientiem (piemēram, apkalpošanas centri vai objektu pārvaldības uzņēmumi).

Apmācība ir jāveic pēc iespējas ātrāk pēc darbinieka pievienošanās jūsu iestādei.



PAR KO IR JĀAPMĀCA?

- par klientu apkalpošanas standartiem un prasībām;
- kā mijiedarboties ar cilvēkiem ar dažāda veida invaliditāti;
- kā mijiedarboties ar cilvēkiem ar invaliditāti, kuri izmanto palīglīdzekli vai kuriem nepieciešama suņa pavadoņa vai atbalsta personas palīdzība;
- ko darīt, ja personai ar invaliditāti ir grūtības piekļūt jūsu iestādes pakalpojumiem vai iespējām;
- jūsu iestādes politiku attiecībā uz pieejamu vidi un klientu apkalpošanu;
- kā izmantot jebkuru jūsu iestādē pieejamo aprīkojumu vai ierīces, kas var palīdzēt piekļūt jūsu pakalpojumiem vai dod iespējas cilvēkiem ar invaliditāti strādāt jūsu iestādē;
- kā rīkoties nestandarta vai krīzes situācijās.

APMĀCĪBU UN KONSULTĀCIJU IESPĒJAS VAR PIEDĀVĀT DAUDZAS NEVALSTISKĀS ORGANIZĀCIJAS, KAS PĀRSTĀV PERSONU AR INVALIDITĀTI INTERESES, PIEMĒRAM:



- **Liepājas Neredzīgo biedrība** www.redzigaismu.lv
 - **Latvijas Nedzirdīgo savienība** www.lns.lv
 - **Latvijas Neredzīgo biedrība** www.lnbiedriba.lv
 - **Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācija SUSTENTO** www.sustento.lv
 - **Invalīdu un viņu draugu apvienība Apeirons** www.apeirons.lv
 - **Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem Zelda** <https://bit.ly/3bsl4r4>
- u.c.**

5. SOLIS:

Aiciniet klientus un darbiniekus sniegt atsauksmes

Nodrošiniet iespēju cilvēkiem ar invaliditāti komentēt to, kā jūs sniežat pakalpojumus. Ļaujiet viņiem uzzināt, kā sniegt šo atgriezenisko saiti un kā jūs rīkosieties, ja saņemsiet sūdzības. Tas ir labs veids, kā uzzināt par šķēršļiem, kas pastāv jūsu iestādē un lai jūs tos varētu novērst.

Pārlicinieties, vai jūsu atgriezeniskās saites process ir pieejams, nodrošinot vai organizējot pieejamus formātus un saziņas atbalstu.



VEIDOJOT IESTĀDES POLITIKU:

- Nosakiet, kā vēlaties saņemt atsauksmes un sūdzības (piemēram, klātienē, pa tālruni, rakstiski, pa e-pastu vai citā veidā).
- Noskaidrojiet, kā jūs atbildēsiet uz atsauksmēm, ieskaitot sūdzības.
- Norādiet, kā jūs informēsiet iesniedzējus par sūdzības izskatīšanas procesu.

ĀRVALSTU INFORMĀCIJAS RESURSI (ANĢĻU VAL.):



- **Guidelines for Writing About People With Disabilities**
<https://adata.org/factsheet/ADANN-writing>
- **Business as unusual: Making workplaces inclusive of people with disabilities** <https://bit.ly/3dotVga>
- **Using Inclusive Language in the Workplace**
<https://bit.ly/3amnRCZ>
- **Accessibility for everyone - making public service websites inclusive has become a legal requirement**
<https://bit.ly/33MLXUV>
- **Diversity and inclusion in the public service**
<https://bit.ly/2JirRsd>
- **Inclusive government for a more inclusive society**
<https://bit.ly/2WJVLh5>
- **Customer Service Standard – The Requirements**
<https://bit.ly/2Un725v>
- **Diversity and inclusion in the public service**
<https://bit.ly/2UiZws1>



Materiāls sagatavots Labklājības ministrijas projekta “Horizontālā principa “Vienlīdzīgas iespējas” koordinēšanas funkciju nodrošināšana Labklājības ministrijā (2.kārta)” (Nr. 10.1.3.0/18/TP/010) ietvaros.