

Ar jūsų restoranas prieinamas visiems?

Praktiniai patarimai ir rekomendacijos

Birutė Sabatauskaitė, lygių galimybių kontrolierė

Ką veikia Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba?



Tiria skundus dėl galimos diskriminacijos, atlieka tyrimus kontrolierės iniciatyva, konsultuoja.



Vykdo diskriminacijos prevenciją ir švietėjišką veiklą, lygių galimybių sklaidą.



Kontroliuoja Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos lygių galimybių užtikrinimo nuostatų įgyvendinimą.



Lygių galimybių įstatymas draudžia diskriminuoti dėl 14 pagrindų:

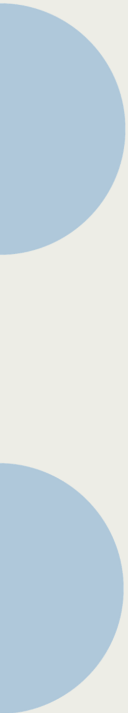
lyties, negalios, amžiaus, socialinės padėties, pilietybės, tautybės, kalbos, seksualinės orientacijos, rasės, kilmės, įsitikinimų ar pažiūrų, etninės priklausomybės, religijos.

Į Tarnybą dažniausiai kreipiamasi dėl diskriminacijos lyties, negalios ir amžiaus pagrindais.

Daugiausia skundų gaunama dėl diskriminacijos prekių ir paslaugų srityje. Skundai dėl viešojo maitinimo įstaigų (ne)prieinamumo patenka į šią sritį.



Sulaukusi skundo, Tarnyba atlieka tyrimą. Jo metu renkama medžiaga ir priimamas sprendimas. Kaip tai numato Lygių galimybių įstatymas, sprendimai yra viešinami.



2025 m. atlikus daug tyrimų būtent dėl viešųjų įstaigų prieinamumo asmenims su negalia, nuspręsta parengti rekomendacijas, kurios padėtų gerinti paslaugų prieinamumą.

Tarnybos patirtis rodo, kad neprieinamumą neretai lemia ne patalpų pritaikymo iššūkiai, bet darbuotojų apmokymo, pasiruošimo aptarnauti svečius su negalia, tinkamo informavimo klausimai.



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



Rekomendacijos



Darbuotojų parengimas

Periodiškai organizuokite mokymus apie klientų su negalia aptarnavimą.

Įsitikinkite, kad turimos priemonės yra saugios ir veikiančios, o komanda apie jas žino.

Periodiškai skirkite dėmesio klientų aptarnavimo tvarkų atnaujinimui ir užtikrinkite, kad darbuotojai (-os) prie jų sugrįžtų.



Prieinamumo informacija

Įtraukite klausimą apie individualius asmens poreikius į rezervacijos etapą.

Detaliai aprašykite prieinamumo situaciją, kad svečiai dar namuose galėtų įvertinti galimybes atvykti.

Informaciją apie prieinamumą skelbkite tiek prie įėjimo į maitinimo įstaigą, tiek interneto svetainėje.



Pasiruošimas aptarnauti svečius

Užtikrinkite, kad įėjimas į restorano patalpas, taip pat praėjimai patalpų viduje yra saugūs, gerai apšviesti, neužkrauti daiktais, baldais, prekėmis ir pan.

Jei turite prie įėjimo durų specialų personalo iškvietimo mygtuką, užtikrinkite, kad jis patogiai pasiekiamas, o juo paskambinus pagalba prieinama iškart.



Šunys pagalbininkai

Personalui svarbu žinoti, kad tai nėra tiesiog augintiniai. Jie padeda žmogui su negalia ir negali likti laukti lauke.

Šunys pagalbininkai padeda įvairias negalias patiriantiems žmonėms.

Pravartu apgalvoti galimas alternatyvas, jei atvykus svečiui paaiškėtų, kad lankytoja(s) ar darbuotoja(s) yra alergiška(s).



Kultūros paveldas

Išsiaiškinkite, kurios būtent patalpų dalys įtrauktos į Kultūros vertybių registrą.

Konsultuokitės su įmonėmis ir specialistais (-ėmis) dėl pritaikymo galimybių.

Pasiūlymus aptarkite su Kultūros paveldo departamento atstovais (-ėmis).

Dėl prieinamumo skirtingas negalias patiriantiems žmonėms konsultuokitės su žmonių su negalia organizacijomis.



Tinkamas sąlygų pritaikymas

Paslaugų teikėjams numatyta pareiga ne tik laikytis prieinamumo reikalavimų, bet ir tais atvejais, kai bendrųjų prieinamumo priemonių nepakanka, įvertinti individualią situaciją ir imtis priemonių, kad konkrečiam asmeniui būtų sudaryta galimybė gauti paslaugą.

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

Paslaugų teikėjas turėtų būti iniciatyvus – pasiteirauti, kokia pagalba būtų reikalinga, ir pagal galimybes ją pasiūlyti.



Klausimai