Norway grants

ombudsman
veřejný ochránce práv

Sp. zn. 32/2022/OZP/NF
Č. j. KVOP-4070/2024

Přístupnost veřejných budov a služeb lidem s postižením

Výzkumná zpráva 2024

Výzkum je realizován v rámci projektu Posílení aktivit veřejného ochránce práv v ochraně lidských práv (směrem k ustavení Národní lidskoprávní instituce v ČR), číslo projektu: LPPDP3-001. Tento projekt je financován z prostředků Fondů EHP a Norska 2014–2021 a státního rozpočtu ČR.

Zadavatelem výzkumu a tvůrcem metodiky včetně dotazníků je Kancelář veřejného ochránce práv. Realizátorem sběru dat pro výzkum a autorem závěrečné zprávy (sekce označené jako Výsledky výzkumu) je agentura STEM/MARK, a. s.

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
www.ochrance.cz | podatelna@ochrance.cz | (+420) 542 542 888 – infolinka každý pracovní den 8:00–16:00 hodin

Obsah

Přístupnost veřejných budov a služeb lidem s postižením 1
Obsah 2
Poslání ochránce 5
Slovník užitých pojmů 6
Seznam použitých zkratek 8
Úvodní slovo 9
Právní úprava 10
1. Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením 10
1.1 Přístupnost a úmluva OSN 11
1.2 Přístupnost vs. přiměřená opatření pro lidi s postižením 12
2. Právní předpisy Evropské unie 13
2.1 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2016/2102 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru 14
2.2 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2019/882 o požadavcích na přístupnost výrobků a služeb 14
3. Právní předpisy České republiky 14
3.1 Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), a související právní předpisy 14
3.2 Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb 15
3.3 Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací 15
3.4 Zákon č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých 16
3.5 Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád 17
3.6 Právní předpisy v oblasti přístupnosti MHD 17
3.7 Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon) 18
4. Strategie a vládní programy 18
4.1 Na úrovni Evropské unie 18
4.2 Na úrovni České republiky 19
5. Závěr 20

Jak probíhal výzkum 22
Seznam testovaných institucí 25
Shrnutí 29
Výsledky výzkumu 30
1. Přístupnost veřejných budov pro lidi se sluchovým postižením 30
1.1 Celkové skóre budov 31
1.2 Česká pošta 32
1.3 Magistrát 34
1.4 Nemocnice 38
1.5 Správa sociálního zabezpečení 42
1.6 Soud 45
1.7 Úřad práce 49
1.8 Městská hromadná doprava 53
2. Přístupnost veřejných budov pro lidi s tělesným postižením 55
2.1 Celkové skóre budov 56
2.2 Česká pošta 58
2.3 Magistrát 61
2.4 Nemocnice 63
2.5 Správa sociálního zabezpečení 66
2.6 Soud 68
2.7 Úřad práce 72
2.8 Městská hromadná doprava 75
3. Přístupnost veřejných budov pro lidi se zrakovým postižením 77
3.1 Celkové skóre budov 78
3.2 Česká pošta 79
3.3 Magistrát 82
3.4 Nemocnice 85
3.5 Správa sociálního zabezpečení 88
3.6 Soud 91
3.7 Úřad práce 95
3.8 Městská hromadná doprava 98
Soulad výzkumných zjištění s právní úpravou 102
4. Soulad výzkumných zjištění s bezbariérovou vyhláškou 102
4.1 Lidé se sluchovým postižením 103
4.2 Lidé s tělesným postižením 103
4.3 Lidé se zrakovým postižením 105
5. Soulad výzkumných zjištění s úmluvou OSN 107
6. Závěr 107

Celkový závěr 108
Přílohy 109
1. Příloha – Výsledkové tabulky testování přístupnosti veřejných budov pro lidi se sluchovým postižením 109
1.1 Česká pošta 109
1.2 Magistrát 110
1.3 Nemocnice 111
1.4 Správa sociálního zabezpečení 112
1.5 Soud 113
1.6 Úřad práce 114
2. Příloha – Výsledkové tabulky testování přístupnosti veřejných budov pro lidi s tělesným postižením 115
2.1 Pošta 115
2.2 Magistrát 116
2.3 Nemocnice 118
2.4 Správa sociálního zabezpečení 119
2.5 Soud 121
2.6 Úřad práce 122
3. Příloha – Výsledkové tabulky testování přístupnosti veřejných budov pro lidi se zrakovým postižením 124
3.1 Pošta 124
3.2 Magistrát 125
3.3 Nemocnice 126
3.4 Správa sociálního zabezpečení 127
3.5 Soud 129
3.6 Úřad práce 130
4. Příloha – Vzory dotazníků pro Magistráty 131
4.1 Dotazník pro osoby se sluchovým postižením 131
4.2 Dotazník pro osoby s tělesným postižením 134
4.3 Dotazník pro osoby se zrakovým postižením 140
5. Příloha – Dotazníky pro MHD 144
5.1 Dotazník pro osoby se sluchovým postižením 144
5.2 Dotazník pro osoby s tělesným postižením 144
5.3 Dotazník pro osoby se zrakovým postižením 145

Poslání ochránce

Již od roku 2001 ochránce chrání lidi před nezákonným či nesprávným jednáním nebo nečinností správních úřadů a dalších institucí. Tehdy má právo nahlížet do úředních či soudních spisů, žádat úřady o vysvětlení a může bez ohlášení provádět místní šetření. Shledá-li pochybení a nepodaří se mu dosáhnout nápravy, může informovat nadřízený úřad či veřejnost.

Od roku 2006 ochránce plní úkoly národního preventivního mechanismu podle Opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání. Systematicky navštěvuje zařízení, v nichž se nacházejí lidé omezeni na svobodě, a to jak z moci úřední, tak v důsledku závislosti na poskytované péči. Cílem návštěv je posílit ochranu před špatným zacházením. Svá zjištění a doporučení ochránce zobecňuje v souhrnných zprávách z návštěv a na jejich základě formuluje standardy zacházení. Návrhy na zlepšení zjištěného stavu a odstranění případného špatného zacházení ochránce směřuje jak k samotným zařízením a jejich zřizovatelům, tak k ústředním orgánům státní správy.

V roce 2009 byl ochránce pověřen rolí národního orgánu pro rovné zacházení a ochrany před diskriminací (*equality body*). Přispívá tedy k prosazování práva na rovné zacházení se všemi lidmi bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor. Za tím účelem poskytuje pomoc obětem diskriminace, provádí výzkum, zveřejňuje zprávy a vydává doporučení k otázkám souvisejícím s diskriminací a zajišťuje výměnu dostupných informací s příslušnými evropskými subjekty.

Od roku 2011 ochránce rovněž sleduje zajištění cizinců a výkon správního vyhoštění.

Počínaje lednem 2018 zastává ochránce také funkci monitorovacího orgánu pro naplňování práv zakotvených Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením a pomáhá také občanům Evropské unie, kteří žijí nebo pracují v České republice. Poskytuje jim informace o jejich právech a pomoc při podezření na diskriminaci z důvodu státní příslušnosti.

Ke zvláštním oprávněním ochránce patří právo podávat Ústavnímu soudu návrhy na zrušení podzákonných právních předpisů, být vedlejším účastníkem v řízení o zrušení zákona či jeho části, právo podat správní žalobu k ochraně veřejného zájmu či návrh na zahájení kárného řízení s předsedou či místopředsedou soudu. Ochránce také může příslušnému úřadu doporučit vydání, změnu či zrušení právního nebo vnitřního předpisu. Doporučení ke změně zákona podává vládě.

Ochránce je nezávislý a nestranný, z výkonu své funkce je odpovědný Poslanecké sněmovně, která ho zvolila. Má jednoho voleného zástupce, kterého může pověřit výkonem části své působnosti. Se svými poznatky ochránce průběžně seznamuje veřejnost prostřednictvím médií, internetu, sociálních sítí, odborných seminářů, kulatých stolů a konferencí. Nejdůležitější zjištění a doporučení shrnuje zpráva o činnosti veřejného ochránce práv předkládaná každoročně Poslanecké sněmovně.

Slovník užitých pojmů

Haptický plán budovy – model nebo plán budovy, který umožňuje lidem se zrakovým postižením seznámit se s jejím půdorysem pomocí hmatu (obrázek).

Haptická tlačítka – vystouplá ovládací tlačítka. Ta umožňují lidem se zrakovým postižením ovládat například výtah nebo vyvolávací systém pouze pomocí hmatu (obrázek).

Indukční smyčka – pomůcka pro lidi se sluchovým postižením, která jim usnadňuje komunikaci (tlumí okolní hluk a šum, zesiluje mluvené slovo) – (obrázek,[1] piktogram indukční smyčky).

Instituce – zjednodušené označení pro všechny typy testovaných budov.

Magistrát – zjednodušené označení pro Úřad městské části Praha 2 a Městský úřad v Příbrami a magistráty všech krajských měst s výjimkou hlavního města Prahy.

Mystery shopping – forma kvalitativního výzkumu trhu, kterou se měří kvalita služeb nebo se získávají informace o produktech a službách.

Mystery shopper – fiktivní návštěvník určitého místa nebo osoba využívající službu, která plní zadané úkoly a zapisuje svou zkušenost do předem připraveného dotazníku.

Orientační akustický majáček – přístroj, který pomocí zvuku pomáhá lidem se zrakovým postižením orientovat se prostoru a také jim poskytuje doprovodné informace. Používá se například k označení vchodů do veřejnosti přístupných budov nebo na vlakových i autobusových nádražích (obrázek).[2]

Označník – svislé označení tramvajové, autobusové či trolejbusové zastávky, popřípadě jiné zastávky veřejné či neveřejné dopravy (obrázek).

Piktogram – obrázek, který graficky znázorňuje nějakou místnost (např. WC, šatna) nebo instrukci (např. zákaz telefonování, zákaz vstupu se psem).

Pojízdný úřad – název služby, která umožňuje, aby si občan vyřídil určitou záležitost, aniž by se sám musel dostavit na úřad (úředníci ho navštíví přímo doma nebo v pobytovém zařízení).

Signální pás – zvláštní forma umělé vodící linie (viz níže). Pomáhá lidem se zrakovým postižením přejít vozovku nebo se dostat k místu, kde se nastupuje do MHD (obrázek).

---

1 Obrázek je dostupný z webových stránek Unie neslyšících Brno, viz https://www.pomuckyproneslysici.cz/osobni-indukcni-smycka/indukcni-smycka-iloop-plus/.

2 Obrázek je dostupný z webových stránek Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých, viz https://www.sons.cz/Majacky-priklady-frazi-P4007576.html.

Simultánní přepis – služba, která v reálném čase převádí mluvenou řeč do textu. Pomáhá tak lidem s těžkým sluchovým postižením dorozumět se.

Správa sociálního zabezpečení – zjednodušené označení pro pobočky okresních správ sociálního zabezpečení, Pražské správy sociálního zabezpečení a Městské správy sociálního zabezpečení v Brně.

Tichá linka – název on-line služby, která poskytuje tlumočení do českého znakového jazyka a přepis mluvené řeči. Využívají ji neslyšící a nedoslýchavé osoby.

Tester – označení osoby, která v rámci výzkumu navštěvovala vybrané budovy a následně hodnotila jejich vybavení a přístupnost pro lidi s určitým druhem zdravotního postižení.

Umělá vodicí linie – podélné drážky na dlažebních kostkách nebo jiném povrchu uvnitř staveb nebo ve venkovním prostředí, které jsou hmatatelné bílou holí. Napomáhají lidem se zrakovým postižením pohybovat se a orientovat se v prostoru (obrázek). Její zvláštní formou je signální pás (viz výše).

VPN systém – vysílačka, kterou se spouští orientační akustický majáček (obrázek).[3]

3 Obrázek je dostupný z webových stránek Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých, viz https://www.sons.cz/VPN-navod-a-pouziti-P4002837.html.

Seznam použitých zkratek

ČZJ – český znakový jazyk

MHD – městská hromadná doprava

ORL – lékařský obor, který se zabývá ušní, krční a nosní prevencí, diagnostikou a léčením

OZP – osoba se zdravotním postižením

Úvodní slovo

Výzkum o přístupnosti veřejných budov a služeb lidem s postižením jsme se rozhodli provést na základě řady podnětů přicházejících od veřejnosti i od členek a členů poradního orgánu ombudsmana pro monitorování Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. Tyto podněty poukazovaly na to, že lidem s postižením brání velké množství existujících překážek v samostatném využívání veřejného prostoru, budov, informací a služeb určených veřejnosti. V některých případech jsou to překážky natolik závažné, že zcela znemožňují člověku s určitým typem postižení navštívit určitou budovu či využít nabízené služby nebo informace. Jednou ze základních podmínek zapojení lidí s postižením do společnosti je přitom přístupné prostředí, služby, zboží a informace.

Přestože česká právní úprava na několika místech definuje podmínky bezbariérovosti, lidé s postižením stále v každodenním životě narážejí na množství menších či větších překážek. Jedině jejich cílené odstraňování a hledání cest pro bezbariérové užívání umožní lidem s postižením plnohodnotně se zapojit do aktivit společnosti.

Cílem výzkumu bylo zjistit, s jakými konkrétními bariérami se setkávají lidé s postižením v samostatném využívání služeb a veřejných budov.

Zvolili jsme metodu kvazi-experimentu. Výzkum se soustředil na vybrané magistráty, nemocnice, úřady práce, pošty, správy sociálního zabezpečení a soudy v krajských městech. Tyto instituce testovali lidé se sluchovým, lidé s tělesným a lidé se zrakovým postižením.

Sběr dat probíhal od ledna do března 2023.

Bližší informace k průběhu výzkumu popisujeme v kapitole Jak probíhal výzkum.

Jako zásadní vnímáme, aby byly všechny veřejné instituce a jimi poskytované služby a informace přístupné všem lidem. Nelze se spoléhat na to, že člověk s postižením překoná nějakou překážku díky pomoci jiného člověka. Každý člověk má totiž právo obstarávat si vlastní záležitosti sám.

Na tomto místě bychom rádi poděkovali všem, kteří se zapojili do přípravy výzkumu, samotného výzkumného šetření a stejně tak se budou podílet na tvorbě doporučení, jež na výzkum naváží.

JUDr. Vít Alexander Schorm
zástupce veřejného ochránce práv

Právní úprava

V této části výzkumu vás seznámíme s mezinárodní, evropskou a tuzemskou právní úpravou, jakož i se strategickými dokumenty, které souvisejí s tématem přístupnosti veřejných budov.

1. Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením

Úmluva OSN představuje **nejvýznamnější mezinárodní akt** v oblasti práv lidí s postižením.[4]

V České republice vstoupila v platnost dne 28. října 2009, kdy byla zveřejněna ve Sbírce mezinárodních smluv pod číslem 10/2010. Tím se pro nás stala závazným pramenem práva. Jejím přijetím se stát zavázal k tomu, že ochrání a posílí práva lidí s postižením. To znamená, že by měl zajistit, aby tito lidé měli právo na plnou a rovnoprávnou účast ve společnosti, na podporu a odstranění všech překážek, které jim brání v dosažení jejich potenciálu a v začlenění do společnosti.

Ostatní právní předpisy musí být v souladu s úmluvou OSN.[5] Dále by z ní měly vycházet veškeré evropské a vnitrostátní právní předpisy a strategické materiály.

Úmluva OSN vyjadřuje podporu, ochranu a zajištění plného a rovného užívání všech lidských práv a základních svobod lidem s postižením a také podporu úcty k jejich přirozené důstojnosti.[6] Dopadá na všechny lidi, kteří „mají dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, jež může v interakci s různými překážkami bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními“.[7]

Úmluva OSN je založena na několika klíčových zásadách, v jejichž duchu je třeba vykládat celé její znění. Přední místo přitom zaujímají zásady respektování přirozené důstojnosti, osobní nezávislosti, svobody volby, samostatnosti a nediskriminace. Dále mezi ně patří například rovnost příležitostí či **přístupnost**.[8]

Není to náhodou. Organizace hájící práva lidí s postižením totiž po celou dobu své existence uvádějí, že přístup lidí s jakýmkoliv postižením do budov či dopravy je předpokladem svobody pohybu. O té hovoří mimo jiné článek 13 Všeobecné deklarace lidských práv nebo článek 12 Mezinárodního paktu o občanských a politických právech.

Zatímco příslušníci různých rasových nebo etnických skupin v minulosti neměli možnost dostat se k místům a službám přístupným veřejnosti z důvodu předsudků a fyzického

4 Úmluva byla přijata Valným shromážděním Organizace spojených národů dne 13. prosince 2006. Vznikla v důsledku neuspokojivého stavu, kdy lidé s postižením, navzdory předchozím sedmi lidskoprávním dokumentům, nadále čelili diskriminaci.

5 Viz článek 10 ústavního zákona č. 1/1999 Sb., Ústava České republiky.

6 Viz článek 1 úmluvy OSN.

7 Tamtéž.

8 Viz článek 3 úmluvy OSN.

bránění vstupu do těchto prostor, lidé s postižením naopak čelí především technickým a environmentálním bariérám, jako jsou schody u vchodů do budov, chybějící výtahy ve vícepodlažních budovách či nedostatek informací v přístupných formátech. Tyto umělé překážky jsou často spíše výsledkem nedostatku informací a technického know-how než vědomé vůle bránit lidem s postižením v přístupu k místům nebo službám určeným pro širokou veřejnost.[9]

1.1 Přístupnost a úmluva OSN

Otázka přístupnosti se prolíná celým textem úmluvy OSN. Obecně ji upravuje článek 9.

Rovněž se jí dotýká například článek 13 (přístup ke spravedlnosti), článek 19 (nezávislý způsob života a zapojení do společnosti) a článek 21 (přístup k informacím).

1.1.1 Článek 9 úmluvy OSN

Smluvní strany úmluvy OSN se v článku 9 zavazují přijmout opatření k zajištění přístupu lidí s postižením k hmotným životním podmínkám, dopravě, informacím a komunikaci (…) a k dalším zařízením a službám dostupným nebo poskytovaným veřejnosti, a to v městských i venkovských oblastech.[10]

Tato opatření by měla nejen identifikovat a odstraňovat bariéry a překážky bránící přístupnosti budov institucí a dopravy, ale i dalších vnitřních a venkovních zařízení (včetně například soudů a věznic), škol, obytných prostor, zdravotnických zařízení nebo pracovišť. Současně by měla být uplatňována postupně a neustále. Pro ty, kdo opatření neuplatňují, by měly být zakotveny sankce.

Obecný komentář Výboru OSN pro práva osob se zdravotním postižením[11] k přístupnosti uvádí, že by lidé s postižením a další uživatelé prostorů měli mít možnost:

- pohybovat se v bezbariérových ulicích,
- vstupovat do přístupných nízkopodlažních vozidel,
- přistupovat k informacím a komunikaci,
- vstupovat a pohybovat se v univerzálně navržených budovách.

V případě nutnosti obecný komentář připouští dosažení přístupnosti pomocí technických pomůcek či asistence.

9 Obecný komentář Výboru OSN pro práva osob se zdravotním postižením, bod 3. Dostupný z: https://www.ochrance.cz/media/obecny_komentar_c._2.pdf.

10 Článek 9 má kořeny ve stávajících úmluvách o lidských právech, jako je čl. 25 písm. c) Mezinárodního paktu o občanských a politických právech, který zakotvuje právo na rovný přístup k veřejným službám, nebo čl. 5 písm. f) Mezinárodní úmluvy o odstranění všech forem rasové diskriminace, který se týká práva na přístup k jakémukoli místu nebo službě určeným pro veřejnost.

11 Tamtéž, bod 15.

Pohyb a orientace v budovách a na dalších místech dostupných veřejnosti může být pro některé lidi s postižením výzvou, nemají-li odpovídající značení, dostupné informace a komunikační nebo podpůrné služby. Článek 9 proto v druhém odstavci požaduje, aby tato místa měla značení v Braillově písmu a ve snadno čitelné a srozumitelné formě, stejně jako aby poskytovala asistenci, včetně průvodců, předčitatelů a profesionálních tlumočníků znakového jazyka.

1.1.2 Článek 21 úmluvy OSN

Článek 21 úmluvy OSN se prolíná s článkem 9 v otázce informací a komunikace.

Výslovně vyžaduje, aby smluvní státy úmluvy OSN **poskytovaly** lidem s postižením **informace** určené široké veřejnosti v přístupných formátech a technologiích vhodných pro jednotlivé typy postižení.[12]

Dále ukládá, aby lidé s postižením mohli **během úředního jednání** používat znakové jazyky, Braillovo písmo, alternativní komunikaci a další přístupné prostředky komunikace dle jejich volby.[13]

1.2 Přístupnost vs. přiměřená opatření pro lidi s postižením

Účelem přístupnosti a přiměřených opatření je v obecné rovině pomoci lidem s postižením naplnit jejich práva.

- Přístupností lze chápat povinnost zajišťovat bezbariérové prostředí, zboží a služby s důrazem na universální design (možnost užívat věc bez speciálních úprav pro co nejširší množství uživatelů).
- Přiměřenými opatřeními se naopak rozumí speciální úpravy pro konkrétní osobu s postižením.

Zajištění přístupnosti tedy představuje širší koncept než zajištění přiměřených opatření.[14]

Podle obecného komentáře Výboru OSN pro práva osob se zdravotním postižením souvisí přístupnost se skupinami osob, zatímco **přiměřená opatření se týkají pouze jednotlivců**.[15] To znamená, že stát, který je smluvní stranou úmluvy OSN, má povinnost zajistit:

- přístupnost *ex ante*, tedy ještě před obdržením individuální žádosti o vstup nebo použití místa či služby nebo i v případě, kdy žádnou takovou žádost neobdrží;

12 Článek 21 písm. a) úmluvy OSN.

13 Článek 21 písm. b) úmluvy OSN.

14 Kancelář veřejného ochránce práv a Právnická fakulta Univerzity Karlovy. *Lidé s postižením jako „nová menšina“ – právní výzvy a souvislosti*. Praha: Wolters Kluwer, 2021, s. 143. Dostupné z: https://www.ochrance.cz/dokument/lide_s_postizenim_jako_nova_mensina_pravni_vyzvy_a_souvislosti/lide_s_postizenim_jako_nova_mensina.pdf.

15 Obecný komentář Výboru OSN pro práva osob se zdravotním postižením, body 25–26.

- přiměřená opatření *ex nunc*. To znamená, že opatření k zajištění přístupnosti musí zajistit od okamžiku, kdy je člověk s postižením v dané situaci (například na pracovišti nebo ve škole) potřebuje, aby mohl využívat svých práv na rovném základě a v konkrétním kontextu.

Pro lepší představu uvádíme následující příklad:[16] budova je částečně bezbariérová – má nájezdovou rampu. Ta má však takový sklon, že po ní nevyjede bez asistence člověk pohybující se na běžném vozíku. Takový člověk má nárok na přiměřené opatření spočívající například:

- ☐ ve schodišťové plošině,
- ☐ v tom, aby jí byl umožněn vstup do budovy prostřednictvím jiné bezbariérové cesty, nebo
- ☐ v osobní asistenci.

Smluvní strany úmluvy OSN musí stanovit **standardy přístupnosti**, které splňují následující kritéria:

- mohou být přijaty až po konzultaci s organizacemi zastupující zájmy lidí s postižením,
- musí být specifikovány pro poskytovatele služeb, stavitele a další subjekty,
- musí být široké a komplexní.

Pro jednotlivce se vzácným postižením, které nebylo zohledněno při tvorbě standardů přístupnosti, nebo ty, kteří nepoužívají nabízené režimy, metody a prostředky, nemusí být standardy přístupnosti dostatečné.

Jelikož je přístupnost realizována postupně, lidé s postižením mohou v mezidobí využít alespoň přiměřených opatření. Ta nemohou smluvní strany úmluvy OSN používat jako záminku, aby se vyhnuly zajištění plné přístupnosti. Povinnost zajistit přístupnost je totiž bezpodmínečná. To znamená, že ji nelze omluvit prostým odkazem na případnou zátěž, která je s ní spojena. Výjimkou může být pouze situace, kdy by zavedení přístupnosti představovalo zátěž nepřiměřenou.

2. Právní předpisy Evropské unie

Evropská unie je jednou ze smluvních stran úmluvy OSN.[17] Proto i její právní předpisy musí respektovat její obsah. V této části se zaměříme na ty z nich, které souvisí s přístupností informací, služeb a budov.

16 Kancelář veřejného ochránce práv a Právnická fakulta Univerzity Karlovy. *Lidé s postižením jako „nová menšina“ – úvod výzvy a souvislosti*. Praha: Wolters Kluwer, 2021, s. 145.

17 Evropská unie ratifikovala úmluvu OSN v roce 2011. Viz https://mzv.gov.cz/representation_brussels/cz/udalosti_a_media/eu_ratifikovala_umluvu_osn_o_pravech.htm.

2.1 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru

Tato směrnice[18] stanoví požadavek, aby byly internetové stránky a mobilní aplikace subjektů veřejné správy přístupné pro své uživatele. Jinými slovy, musí být vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní tak, aby je lidé s postižením mohli efektivně používat prostřednictvím asistivních technologií či specializovaných programů, které mají k dispozici.

2.2 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost výrobků a služeb

Tato směrnice[19] se vztahuje na výrobky a služby, na jejichž přístupnost existují v jednotlivých členských státech rozdílné požadavky. Jde například o bankomaty, platební terminály, operační systémy, elektronické knihy a čtečky a mnohé další. Ty by měly být od 28. června 2025[20] přizpůsobené tak, aby vyhovovaly zvláštním potřebám lidí s postižením a umožňovaly jim účinné zapojení do společnosti.

Požadavky směrnice jsme nedávno provedli do českého právního řádu zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb.

3. Právní předpisy České republiky

Otázkou přístupnosti se zabývá řada tuzemských právních předpisů. Ty jsou však do značné míry ovlivněny úmluvou OSN a evropským právem (především směrnicemi). Žádný z nich v současné době nedefinuje pojem „přístupnost“.

3.1 Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), a související právní předpisy

Stavební zákon v § 169 odst. 1 stanovil, že „právnické osoby, fyzické osoby a příslušné orgány veřejné správy jsou povinny při územně plánovací a projektové činnosti, při povolování, provádění, užívání a odstraňování staveb respektovat záměry územního plánování a **obecné požadavky na výstavbu** (…)“. Ty přitom definoval v úvodním

18 Směrnice je dostupná z: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102.

19 Směrnice je dostupná z: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882.

20 Až na výjimky stanovené směrnicí.

ustanovení.[21] Současně vyžadoval,[22] aby stavby zahrnovaly výrobky stanovené zvláštními právními předpisy.[23]

Stavební zákon byl k 1. lednu 2024 zrušen a nahrazen novým právním předpisem s totožným názvem.[24] Nový předpis „přístupnost" definuje jako vytváření podmínek pro samostatné a bezpečné využití pozemků a staveb lidmi se zdravotním postižením.[25] Otázku bezbariérového užívání považuje za důležitou součást stavebních předpisů.

3.2 Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb

Tzv. bezbariérová vyhláška představovala nejzásadnější právní předpis, který upravoval fyzickou přístupnost budov, pozemních komunikací a veřejných prostranství. Podrobně se totiž zabývala řešením těchto staveb z hlediska bezbariérové přístupnosti a jejich užívání.

Přílohy vyhlášky upravovaly obecné technické požadavky na stavby a jejich části **nejen pro lidi s postižením**, ale i další osoby (například těhotné ženy, lidi v pokročilém věku, lidi doprovázející dítě v kočárku nebo dítě do 3 let, lidi s dočasným úrazem).

Bezbariérová vyhláška byla k 1. lednu 2024 zrušena.[26] Na základě přechodného ustanovení je však v určitých situacích využitelná do doby vydání nových právních předpisů upravujících bezbariérové užívání staveb.[27] V současné době probíhají legislativní práce na jejich tvorbě.[28]

3.3 Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací

Tímto právním předpisem jsme provedli výše uvedenou unijní směrnici 2016/2102.

Zákon č. 99/2019 Sb. se až na drobné výjimky[29] vztahuje na subjekty veřejného sektoru.[30] Ty mají povinnost zajistit, aby jimi spravované internetové stránky a mobilní aplikace

21 Podle § 2 odst. 2 písm. e) zákona č. 183/2006 Sb., se jednalo o „obecné požadavky na využívání území, technické požadavky na stavby a obecné technické požadavky zabezpečující bezbariérové užívání staveb, stanovené prováděcími právními předpisy".

22 Viz § 156 odst. 2 zákona č. 183/2006 Sb.

23 Těmi se rozumí především zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů a dále nařízení vlády č. 163/2002 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na vybrané stavební výrobky.

24 Zákon č. 283/2021 Sb., stavební zákon.

25 Ustanovení § 13 písm. d) zákona č. 283/2021 Sb.

26 Zákonem č. 283/2021 Sb.

27 Podle § 332a zákona č. 283/2021 Sb. platí: „Do doby vydání prováděcích právních předpisů podle § 152 tohoto zákona, nejpozději však do 1. července 2027, se postupuje podle prováděcích právních předpisů k provedení § 194 zákona č. 183/2006 Sb., ve znění účinném ke dni předcházejícímu jejich zrušení tímto zákonem. Části prováděcích právních předpisů podle věty první, které jsou v rozporu s tímto zákonem, se nepoužijí."

28 Viz například návrhu vyhlášky o požadavcích na výstavbu (č. j. předkladatele MMR-45937/2023-31).

29 Viz § 3 odst. 2 a 3 zákona č. 99/2019 Sb.

byly přístupné pro lidi se zrakovým a sluchovým postižením. Zjednodušeně řečeno, musí například umožnit, aby jejich obsah byl vnímatelný pomocí odečítače obrazovky, musí opatřit videa titulky apod.

To, zda veřejné subjekty plní veškeré zákonné povinnosti, kontroluje od dubna 2023 Digitální a informační agentura.

3.4 Zákon č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých

Další velmi důležitou oblast přístupnosti představuje alternativní způsob komunikace. Ten se týká především lidí se sluchovým nebo kombinovaným postižením sluchu a zraku.

Tato skupina lidí má podle tohoto zákona **právo svobodně si zvolit některý z** níže uvedených **komunikačních systémů**, který odpovídá jejich potřebám. Jejich volba přitom musí být v maximální možné míře respektována tak, aby měli možnost rovnoprávného či účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování jejich zákonných práv.[31]

Mezi komunikační systémy řadíme:[32]

• český znakový jazyk	• znakovanou češtinu
• prstovou abecedu	• vizualizaci mluvené češtiny
• písemný záznam mluvené řeči	• Lormovu abecedu
• daktylografiku	• Braillovo písmo s využitím taktilní formy
• taktilní odezírání	• vibrační metodu Tadoma

Zákon rovněž specifikuje situace, při kterých mají uživatelé komunikačních systémů nárok na tlumočnické služby. Jde o návštěvy lékaře, vyřizování úřednických záležitostí a zajištění dalších nezbytných potřeb.[33] Konkrétní podmínky poskytování tlumočnických služeb stanoví zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tlumočnické služby jsou v průběhu soudního řízení bezplatně poskytovány lidem, kteří mají sluchové nebo kombinované postižení sluchu a zraku a současně jsou držiteli průkazu

30 Ty zákon č. 99/2019 Sb. označuje jako „povinné subjekty."

31 Viz § 1 odst. 2 zákona č. 155/1998 Sb.

32 Viz § 3 až 6 zákona č. 155/1998 Sb.

33 Viz § 8 odst. 1 zákona č. 155/1999 Sb.

ZTP či ZTP/P.[34, 35] To však platí pouze pro účastníky soudního řízení (žalobce a žalovaný aj.), nikoliv pro širokou veřejnost, která sleduje průběh soudního jednání.

3.5 Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Ustanovení § 16 odst. 5 správního řádu hovoří o povinnosti ustanovit lidem se sluchovým postižením nebo postižením sluchu a zraku tlumočníka ve správním řízení.

Lidé se zrakovým postižením mají právo na to, aby jim byl nahlas přečten obsah správního spisu a aby do něj mohl nahlížet jejich průvodce. Také si mohou pořídit zvukový záznam.[36]

3.6 Právní předpisy v oblasti přístupnosti MHD

Přístupnosti vozidel lidem s postižením se v obecné rovině věnuje zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících. Ten ve své příloze upravuje **standardy kvality a bezpečnosti** této skupiny osob. Mezi ně patří například povinnost dopravce:

- označit vozidla určená k přepravě lidí s postižením mezinárodním symbolem přístupnosti,
- vybavit vozidla, uvedená do provozu po 1. červenci 2010, zařízením umožňujícím akustické podávání informací cestujícím,
- vyhradit a označit v každém vozidle místo k sezení pro cestující s postižením,
- umožnit lidem s těžkým zrakovým postižením přepravu psa, který je doprovází,
- umožnit lidem s postižením, včetně těch na vozíku, přepravit se ve vozidlech vymezených prováděcím předpisem. Tím je nařízení vlády č. 63/2011 Sb., o stanovení minimálních hodnot a ukazatelů standardů kvality a bezpečnosti a o způsobu jejich prokazování v souvislosti s poskytováním veřejných služeb v přepravě cestujících.

Nařízení vlády č. 63/2011 Sb. je značně zastaralé a ukládá povinnost zpřístupnit nízký počet vozidel (minimálně jedno z 10).[37] Ministerstvo dopravy proto připravuje zcela nový prováděcí předpis, který by ho měl nahradit. Ke dni vydání tohoto výzkumu nám však není znám jeho přesný obsah ani předpokládaná doba účinnosti.

Právní předpisy neupravují povinnost provozovatelů MHD umístit na vozidlo akustický orientační majáček. Jedná se tedy o dobrou praxi dopravců vůči lidem se zrakovým postižením.

34 Viz § 34 a následující zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

35 Viz § 8 odst. 2 zákona č. 155/1998 Sb.

36 Viz § 38 odst. 3 správního řádu.

37 Viz § 2 odst. 1 a 2 nařízení vlády č. 63/2011 Sb.

3.7 Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon)

V neposlední řadě považujeme za důležité připomenout existenci antidiskriminačního zákona.

Ten výslovně vymezuje **nepřímou diskriminaci z důvodu zdravotního postižení** jako „odmítnutí nebo opomenutí přijmout přiměřená opatření, aby (…) osoba se zdravotním postižením (…) mohla využít služeb určených veřejnosti, ledaže by takové opatření představovalo nepřiměřené zatížení“.[38]

Současně stanoví aspekty, které je nutné vzít v úvahu při rozhodování, zda konkrétní opatření představuje nepřiměřené zatížení.[39] Také vymezuje, co se za něj nepovažuje.[40]

4. Strategie a vládní programy

4.1 Na úrovni Evropské unie

4.1.1 Strategie práv osob se zdravotním postižením na období 2021–2030

Tuto desetiletou strategii[41] přijala v březnu 2021 Evropská komise. Jejím cílem je zlepšit v Evropské unii život lidem s postižením.

Strategie obsahuje osm prioritních oblastí. Ty pokrývají všechny aspekty úmluvy OSN vedoucí k posílení rovných práv lidí s postižením (např. přístupnost, důstojná životní úroveň, nezávislý způsob života, zákaz diskriminace).

Evropská komise zřídila v návaznosti na strategii **Platformu pro pomoc osobám se zdravotním postižením** (*Disability Platform*). Ta je složena ze zástupců jednotlivých členských států a nadnárodních organizací zabývajících se podporou lidí s postižením.

Mezi hlavní úkoly platformy patří zejména:[42]

- posílit a podpořit provádění strategie, úmluvy OSN a vnitrostátních strategických dokumentů (včetně těch na regionální a místní úrovni),

38 Viz § 3 odst. 2 zákona č. 198/2009 Sb.

39 Viz § 3 odst. 3 zákona č. 198/2009 Sb. Těmito aspekty jsou:
a) míra užitku, kterou má osoba se zdravotním postižením z realizace opatření,
b) finanční únosnost opatření pro fyzickou nebo právnickou osobu, která je má realizovat,
c) dostupnost finanční a jiné pomoci k realizaci opatření a
d) způsobilost náhradních opatření uspokojit potřeby osoby se zdravotním postižením.

40 Podle § 3 odst. 4 zákona č. 198/2009 Sb. se jedná o opatření, které je fyzická nebo právnická osoba povinna uskutečnit podle zvláštního právního předpisu.

41 Strategie je dostupná z: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=NL.

42 Viz https://vlada.gov.cz/scripts/detail.php?id=193026&tmplid=50.

- zajistit spolupráci mezi Evropskou komisí, členskými státy a nadnárodními organizacemi v oblasti provádění úmluvy OSN,
- spolupracovat s Evropskou komisí na přípravě návrhů legislativních a nelegislativních dokumentů v oblasti zdravotního postižení,
- sdílet si zkušenosti a příklady dobré praxe.

4.2 Na úrovni České republiky

Mezi zásadní tuzemské strategické materiály bezesporu patří Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025 a dále Národní rozvojový program mobility pro všechny.

4.2.1 Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025

Tento dokument schválila vláda svým usnesením dne 20. července 2020 č. 761.[43] Mimo jiné shrnuje přetrvávající problémy v oblasti přístupnosti a zároveň definuje konkrétní opatření.

Dvěma hlavními cíli národního plánu v oblasti přístupnosti jsou:[44]

- zajistit lidem s postižením samostatný a bezpečný pohyb, orientaci ve veřejných budovách a na pozemních komunikacích,
- podporovat přístupnost veřejné osobní dopravy pro lidi s postižením.

Další oblastí, kterou se národní plán zabývá, je přístupnost informací a služeb veřejné správy. Upozorňuje například na (ne)přístupnost webových stránek pro lidi se zrakovým a sluchovým postižením, problémy se čtením digitálních dokumentů, vyplňováním elektronických formulářů nebo dalších typů podání.[45]

S národním plánem souvisí i **Zpráva o plnění opatření**, kterou každoročně vydává vláda. Z posledního vyhodnocení vyplývá, že v roce 2022 se nepodařilo plnit 29 ze 131 opatření.[46]

4.2.2 Národní rozvojový program mobility pro všechny

Během výstavby novostaveb či při rekonstrukci starších budov se ne vždy dodržují a správně uplatňují právní předpisy. Jednotlivá bezbariérová místa na sebe plynule nenavazují a nezajišťují bezproblémový pohyb nejen lidem s postižením.

---

43 Tento strategický dokument je dostupný z: https://vlada.gov.cz/cz/ppov/vvozp/dokumenty/narodni-plan-podpory-rovnych-prilezitosti-pro-osoby-se-zdravotnim-postizenim-na-obdobi-2021_2025-183042/.

44 Viz stranu 33 národního plánu.

45 Viz strany 37 až 42 národního plánu.

46 Viz Zprávu o plnění opatření Národního plánu podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025 v roce 2022. Dostupná z: https://vlada.gov.cz/cz/ppov/vvozp/aktuality/zprava-o-plneni-opatreni-narodniho-planu-podpory-rovnych-prilezitosti-pro-osoby-se-zdravotnim-postizenim-na-obdobi-2021_2025-v-roce-2022-207413/.

Účelem tohoto strategického dokumentu je proto podpořit realizaci bezbariérových tras ve městech a obcích, a to prostřednictvím finančních dotací na odstraňování bariér v budovách státních a veřejných institucí, jakož i v dopravě.[47]

5. Závěr

Pro naplnění požadavku přístupného prostředí a služeb nestačí přijmout právní předpisy a strategické dokumenty. Mnohdy je potřeba, aby se změnil postoj veřejnosti k lidem s postižením a jejich potřebám.[48] Tomu mohou napomoci různé nástroje (např. zvyšování povědomí, vzdělávání, kulturní kampaně nebo další formy komunikace). Tyto nástroje by měly být nedílnou součástí cílených změn v oblasti přístupnosti.

Spousta prvků přístupnosti není v právních předpisech nijak zakotvena. Vychází tedy z příkladů dobré praxe a podnětů lidí s postižením. Je proto důležité reflektovat veškeré požadavky na přístupnost a postupně se snažit odstranit bariéry tak, aby se veřejnosti přístupné instituce a jimi nabízené služby staly skutečně přístupnými pro všechny, tak jak ukládá úmluva OSN.

47 Financování národního programu upravuje Vládní plán financování národního programu mobility pro všechny na období 2016–2025. Ten schválila vláda svým usnesením č. 568 dne 14. července 2020. Viz https://vlada.gov.cz/cz/ppov/vvzpo/aktuality/vladni-plan-financovani-narodniho-rozvojoveho-programu-mobility-pro-vsechny-na-obdobi-20162025-121825/.

48 Nehledě na to, že by přístupnost měla být chápána nejen v kontextu rovnosti a (ne)diskriminace, ale také jako způsob investování do společnosti a jako nedílná součást agendy udržitelného rozvoje.

Jak probíhal výzkum

Výzkum „Přístupnost veřejných budov a služeb lidem s postižením“ jsme realizovali ve spolupráci s výzkumnou agenturou STEM/MARK. Snažili jsme se zjistit, jak jsou pro občany s různým druhem postižení (sluchové, tělesné a zrakové) vybaveny jednotlivé vybrané veřejné instituce, a identifikovat hlavní bariéry, které jim ztěžují pohyb a orientaci v nich.

Pro testování jsme vybrali šest typů institucí (Tab. 1) ve 12 krajských městech a v Praze a dále v Příbrami, kterou jsme zvolili jako zástupce pro Středočeský kraj. Přesný seznam navštívených institucí se nachází v následující kapitole.

Zvolili jsme výzkumnou metodu kvazi-experimentu, která se podobá experimentu. Rozdíl spočívá v tom, že podmínky výzkumu nepodléhají náhodnému výběru, ale částečně jsme je určili – vybrali jsme testery s určitými charakteristikami (lidi s postižením) a konkrétní testované budovy. Zajímalo nás také, jak je přístupná městská hromadná doprava, kterou se testeři dostali do určené instituce.

V každém městě jsme navázali spolupráci se třemi testery s různým typem postižení. Ti v krátkém časovém rozmezí navštívili budovy vybraných institucí a ohodnotili jejich přístupnost dle předem připraveného dotazníku. Návštěva testerů měla podobu mystery shoppingu – testeři vystupovali jako fiktivní návštěvníci instituce, kteří hledají určitou službu. Testerům jsme v každé budově zadali specifický úkol (jejich přehled najdete v Tab. 1). Výsledky zaznamenali do připraveného formuláře. Všichni testeři mohli v případě potřeby využít moderní technologie jako například chytrý telefon nebo další pomůcky, které jim usnadňují život.

Tab. 1 Seznam úkolů testera

Typ instituce	Úkol testerů: dostat se vždy na konkrétní místo nebo oddělení
Pošta	K přepážce, kde je možné poslat doporučený dopis a požádat o podací lístek
Magistrát	Ke kanceláři nebo přepážce, kde se podávají žádosti o občanský průkaz
Nemocnice	K ORL, ortopedické nebo oční ordinaci (dle typu postižení)
Správa sociálního zabezpečení	Ke kanceláři nebo přepážce, kde se žádá o invalidní důchod
Soud	K soudní síni, kde se bude konat veřejné jednání
Úřad práce	Ke kanceláři nebo přepážce, kde se žádá o příspěvek na zvláštní pomůcku

Každý tester měl speciálně zaměřený dotazník, který reflektoval specifické potřeby lidí s postižením (např. indukční smyčka pro lidi se sluchovým postižením, bezbariérové vstupy

pro lidi s tělesným postižením, orientační akustický majáček pro lidi se zrakovým postižením). Tyto dotazníky byly pro všechny instituce téměř totožné. Lišily se pouze úkoly testerů nebo dotazy na obvyklé vlastnosti jednotlivých budov (např. jsme se nezabývali vyvolávacími systémy na soudech, neboť je zpravidla nemají). Všichni testeři hodnotili webové stránky instituce, vchod do budovy včetně recepce či vrátnice, pohyb po budově, výtahy či toalety.

Do přílohy jsme zařadili dotazníky věnované přístupnosti magistrátů, které zároveň sloužily jako vzorové dotazníky (když popisujeme obsah dotazníků věnovaných přístupnosti jiných institucí, vždy uvádíme, čím se od nich odlišují).

Bylo pro nás důležité, abychom při tvorbě dotazníků vycházeli přímo ze zkušeností lidí s postižením. Proto jsme uspořádali několik setkání, kde jsme je požádali, aby nám řekli, na jaké bariéry narážejí při návštěvách daných institucí. Chtěli jsme tedy, aby nás nasměrovali na ty oblasti přístupnosti, na které se máme v rámci výzkumu soustředit.

Souběžně s testováním budov jsme odeslali na všechny instituce doplňující dotazníky k vybavenosti některých částí budov, které testeři neměli možnost ohodnotit – například samotné ordinace nebo kanceláře. Nechtěli jsme totiž vystavovat testery ani personál navštívených institucí potenciálně nepříjemným situacím. Testeři tedy nevstupovali přímo do ordinace a nepodstupovali ošetření, stejně tak nežádali o občanský průkaz apod. Tato zjištění uvádíme v jednotlivých kapitolách věnovaných daným institucím

Výzkum kombinuje prvky kvantitativního a kvalitativního šetření. Dotazník umožňuje kvantitativní vyhodnocení přístupnosti budov napříč městy i napříč institucemi. Zároveň však měli testeři v dotazníku i možnost doplnit své poznatky k přístupnosti institucí nad rámec kladených otázek nebo upřesnit nejednoznačné odpovědi.

Abychom mohli vyhodnotit přístupnost daných institucí, počítali jsme pro každou z nich skóre. Jednotlivé položky dotazníku (prvky přístupnosti) testeři ohodnotili na škále ano (splňuje) – částečně – ne (nesplňuje).

Tab. 2 Skóre jednotlivých odpovědí

Odpověď	**Počet bodů**
Ano	1 bod
Částečně	0,5 bodu
Ne	0 bodů
Neodpovídá možnostem	Neskórováno
Odfiltrováno	Neskórováno

Podíl získaných bodů vůči jejich celkovému počtu, který mohla daná instituce získat, tvoří výsledné skóre každé budovy (příp. MHD). Výsledné skóre se tak pohybuje v rozmezí od 0 do 1. Pokud tedy instituce získala např. 10 bodů ze 40, její skóre bylo 0,25. Odpovědi na filtrovací otázky (např. *Nachází se v budově vyvolávací systém?*) jsme nezahrnuli do výpočtu skóre, protože přítomnost vyvolávacího systému sama o sobě nesvědčí o přístupnosti instituce. O ní vypovídá až samotné vybavení vyvolávacího systému.

Přestože výzkumná agentura proškolila testery, pro většinu z nich se jednalo o první zkušenost s výzkumem. Nelze tedy vyloučit drobnou míru chybovosti ve vyhodnocení jednotlivých položek dotazníku. Určitou roli také hraje individuální posouzení předem připravených otázek v dotaznících. Sebraná data výzkumná agentura STEM/MARK zkontrolovala a očistila dle běžných standardů výzkumu.

Samotný sběr dat probíhal od ledna do března 2023.[49]

49 Česká pošta zrušila k 1. červenci 2023 několik poboček. Mezi nimi byly i testované pobočky v Pardubicích a v Olomouci. Pobočku v Brně pro změnu Česká pošta přesunula do jiné budovy.

Seznam testovaných institucí

Tab. 3. Seznam testovaných institucí

Město	Typ instituce	Instituce
Praha	Pošta	Česká pošta Praha 1
	Magistrát	Úřad městské části Praha 2
	Nemocnice	Fakultní nemocnice v Motole
	Správa sociálního zabezpečení	Územní pracoviště Pražské správy sociálního zabezpečení Praha 3
	Soud	Obvodní soud pro Prahu 5
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Praze 4
Příbram	Pošta	Česká pošta Příbram 1
	Magistrát	Městský úřad Příbram
	Nemocnice	Oblastní nemocnice Příbram, a. s.
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Příbram
	Soud	Okresní soud v Příbrami
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce Příbram
Plzeň	Pošta	Česká pošta Plzeň 1
	Magistrát	Magistrát města Plzně
	Nemocnice	Fakultní nemocnice Plzeň
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Plzeň-město
	Soud	Okresní soud Plzeň-město
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce pro Plzeň-město
Karlovy Vary	Pošta	Česká pošta Karlovy Vary 1
	Magistrát	Magistrát města Karlovy Vary
	Nemocnice	Karlovarská krajská nemocnice, a. s.
	Správa sociálního	Okresní správa sociálního zabezpečení

	zabezpečení	Karlovy Vary
	Soud	Okresní soud v Karlových Varech
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce pro Karlovy Vary
Ústí nad Labem	Pošta	Česká pošta Ústí nad Labem 1
	Magistrát	Magistrát města Ústí nad Labem
	Nemocnice	Krajská zdravotní, a. s. Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Ústí nad Labem
	Soud	Okresní soud v Ústí nad Labem
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Ústí nad Labem
České Budějovice	Pošta	Česká pošta České Budějovice 1
	Magistrát	Magistrát města České Budějovice
	Nemocnice	Nemocnice České Budějovice, a. s.
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení České Budějovice
	Soud	Okresní soud v Českých Budějovicích
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Českých Budějovicích
Liberec	Pošta	Česká pošta Liberec 1
	Magistrát	Magistrát města Liberce
	Nemocnice	Krajská nemocnice Liberec, a. s.
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Liberec
	Soud	Okresní soud v Liberci
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Liberci
Hradec Králové	Pošta	Česká pošta Hradec Králové 2
	Magistrát	Magistrát města Hradec Králové
	Nemocnice	Fakultní nemocnice Hradec Králové
	Správa sociálního	Okresní správa sociálního zabezpečení

	zabezpečení	Hradec Králové
	Soud	Okresní soud v Hradci Králové
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Hradci Králové
Pardubice	Pošta	Česká pošta Pardubice 2
	Magistrát	Magistrát města Pardubice
	Nemocnice	Pardubická nemocnice
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Pardubice
	Soud	Okresní soud v Pardubicích
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Pardubicích
Jihlava	Pošta	Česká pošta Jihlava 1
	Magistrát	Magistrát města Jihlavy
	Nemocnice	Nemocnice Jihlava
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Jihlava
	Soud	Okresní soud v Jihlavě
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Jihlavě
Brno	Pošta	Česká pošta Brno 2
	Magistrát	Magistrát města Brna
	Nemocnice	Fakultní nemocnice Brno
	Správa sociálního zabezpečení	Městská správa sociálního zabezpečení Brno
	Soud	Městský soud v Brně
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce pro Brno-město
Olomouc	Pošta	Česká pošta Olomouc 8
	Magistrát	Magistrát města Olomouce
	Nemocnice	Fakultní nemocnice Olomouc
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Olomouc

	Soud	Okresní soud v Olomouci
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Olomouci
Zlín	Pošta	Česká pošta Zlín 1
	Magistrát	Magistrát města Zlína
	Nemocnice	Krajská nemocnice Tomáše Bati Zlín, a. s.
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Zlín
	Soud	Okresní soud ve Zlíně
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce ve Zlíně
Ostrava	Pošta	Česká pošta Ostrava 1
	Magistrát	Magistrát města Ostravy
	Nemocnice	Fakultní nemocnice Ostrava
	Správa sociálního zabezpečení	Okresní správa sociálního zabezpečení Ostrava
	Soud	Okresní soud v Ostravě
	Úřad práce	Kontaktní pracoviště Úřadu práce v Ostravě

Shrnutí

1. Nejpřístupnější jsou budovy pro lidi s tělesným postižením, což dokazuje celkové skóre budov 0,70. Největší bariéry naopak překonávají lidé se sluchovým postižením, kde celkové skóre testovaných budov dosáhlo pouze 0,26. Vybavenost budov pro lidi se zrakovým postižením dosáhla celkového skóre 0,41.

2. Mezi institucemi měla vždy nejnižší skóre Česká pošta.

3. Nejlépe hodnocené instituce se liší dle typu zdravotního postižení. Pro návštěvníky se sluchovým postižením jsou nejlépe vybaveny magistráty, i když celkové skóre je pouze 0,32. Pro lidi s tělesným postižením jsou nejvíce přístupné nemocnice. Ty dosáhly skóre 0,81. V rámci hodnocení přístupnosti budov pro lidi se zrakovým postižením získaly nejvyšší skóre soudy, a to 0,47.

4. Instituce spoléhají na to, že se k nim lidé se zrakovým a sluchovým postižením dostaví společně s doprovodem, který jim pomůže s orientací po budově a vyřizováním jejich záležitosti.

5. V celkovém průměrném hodnocení všech měst získaly nejlepší skóre České Budějovice a Plzeň, a to 0,52. Vzhledem k maximální možné hodnotě (1) tedy mají všechna testovaná města stále velký prostor pro zlepšení přístupnosti jejich veřejných budov. To se netýká jen technického vybavení, ale i proškolení personálu, který přichází do styku s návštěvníky s určitým typem postižení.

6. Výzkum se lehce dotkl tématu ochoty personálu navštívených institucí pomoci lidem s postižením. Někteří testeři ocenili jejich práci, jiní si stěžovali na ignoranci až téměř agresivitu (a to především u řidičů MHD).

Výsledky výzkumu

Výsledky šetření členíme do tří částí podle typu postižení – sluchové, tělesné a zrakové. Důraz klademe jak na rozdíly mezi institucemi, tak i mezi městy.

1. Přístupnost veřejných budov pro lidi se sluchovým postižením

Pro testování přístupnosti budov jsme vybrali osoby, které jsou tzv. prelingválně neslyšící. To znamená, že se jako neslyšící narodily anebo ztratily sluch před rozvinutím řeči, tedy v útlém věku (cca do jednoho roku života). Zároveň jsme vyžadovali, aby komunikovali českým znakovým jazykem a rozuměli česky psanému textu.

Požádali jsme testery, aby:

- Před návštěvou instituce prohlédli její webové stránky a ohodnotili, zda na nich najdou odpovídající informace a nabídku případné podpory – například zda daný úřad nabízí tlumočení do ČZJ a simultánní přepis a také, zda lze tuto službu předem objednat. Zároveň nás zajímalo, zda je na webu infolinka, která umožňuje simultánní přepis a tlumočení do ČZJ.
- Sledovali, jak je daná instituce vybavená od samotného vstupu, přes vrátnici, výtah (pokud se jednalo o patrovou budovu), toalety až po prostory, do kterých měli v rámci zadaného úkolu dorazit.
- Na určených místech posoudili, zda jsou označena piktogramy usnadňující domluvu (např. piktogram pro možnost tlumočení do ČZJ, přítomnost indukční smyčky) anebo pohyb po budově (plán budovy s půdorysem).
- Zjistili po cestě na určené místo, zda jsou zavřené dveře vybaveny zvonkem se světelnou signalizací, zda je ve výtahu správně označen zvonek a také jestli si lze v případě poruchy výtahu přivolat pomoc prostřednictvím SMS.
- Zjistili, zda je přístupné vybavení vyvolávacího systému – zda jsou jednotlivé položky přeloženy do ČZJ (ať už odkazem přes QR kód na webové stránky s videem nebo prostřednictvím videí přímo na obrazovce terminálu) a zda jsou informace o pořadí zobrazovány ve vizuální podobě.
- Zjistili, zda mohou při vyřizování záležitosti využít ke komunikaci s personálem tablet daného úřadu; zda se lze spojit s tlumočníkem on-line, případně zda je kancelář nebo přepážka vybavena indukční smyčkou.
- Uvést, zda se jim podařilo splnit zadaný úkol, tedy dojít k cíli bez doptávání pouze na základě informací v psané podobě, tj. pomocí plánků, směrovek, rozcestníků atp.

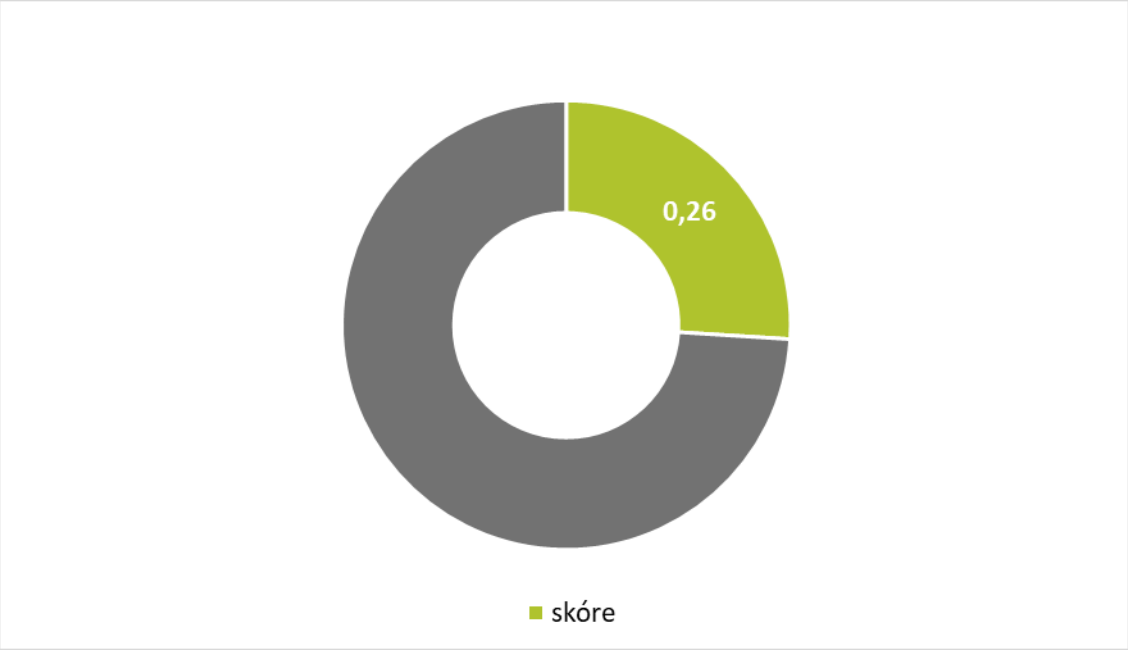
Přesné znění dotazníku pro návštěvu magistrátu a přehled všech hodnocených prvků uvádíme v příloze 4. Dotazník měl pro všechny ostatní úřady stejný základ, mohl se lišit

pouze v několika otázkách, pokud neodpovídaly charakteru dané instituce. Například u soudu testeři nehodnotili kontakt s úřadem, protože úkolem bylo pouze dostat se ke dveřím soudní síně a žádný další kontakt testeři nenavazovali.

1.1 Celkové skóre budov

Z testování vyplývá, že instituce jsou nejméně přístupné lidem se sluchovým postižením, ve srovnání s lidmi se zrakovým nebo tělesným postižením. Celkové skóre přístupnosti všech budov činí 0,26. To znamená, že testeři vyhodnotili jako přístupnou jen přibližně čtvrtinu položek zahrnutých do výpočtu skóre.

Graf 1 Průměrné skóre přístupnosti všech veřejných budov lidem se sluchovým postižením (N=84)

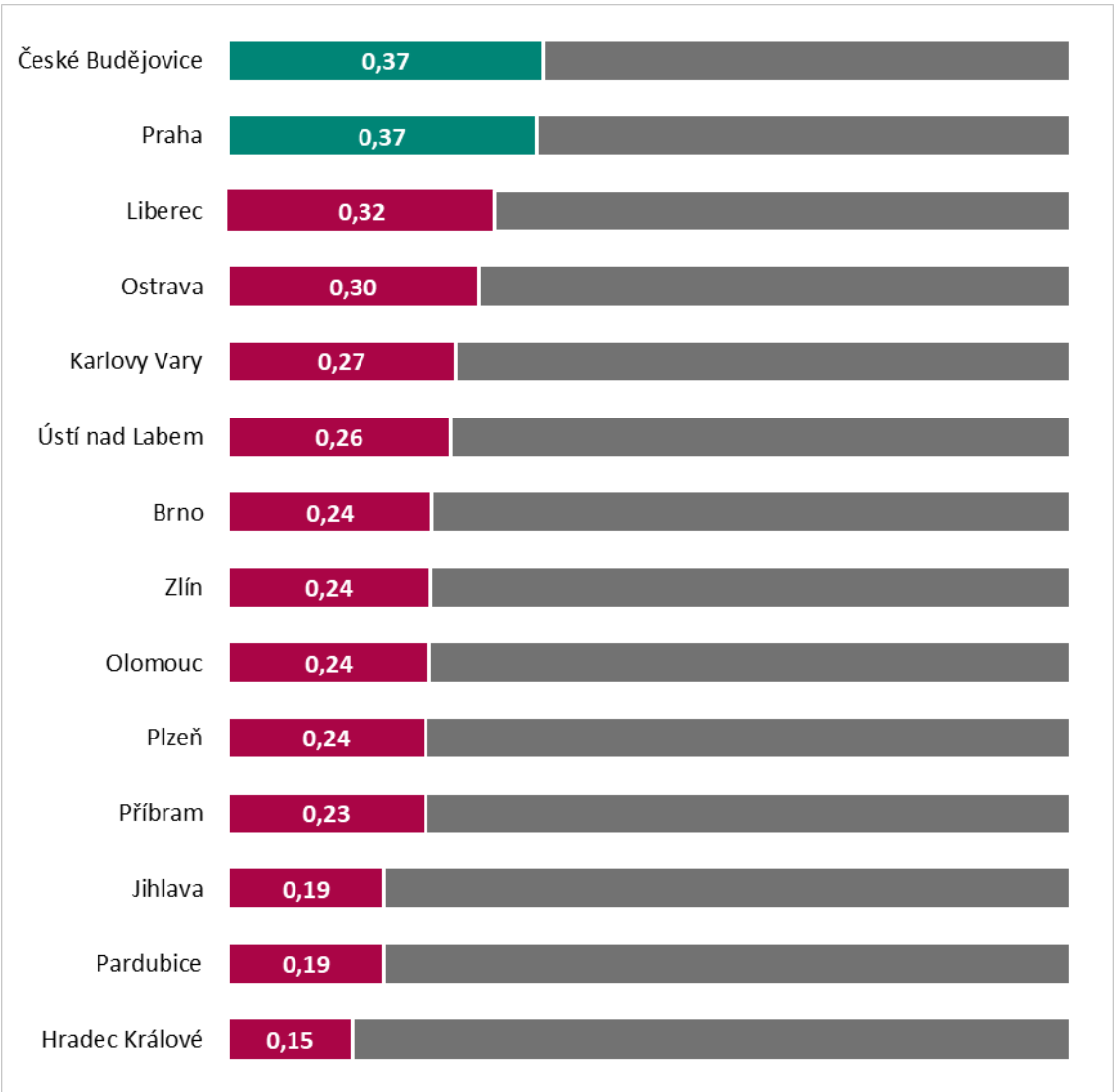


Na naprosté většině webových stránek institucí chybí informace o možnosti objednat si tlumočení do ČZJ nebo simultánní přepis. Pro lidi se sluchovým postižením je vesměs složité zorientovat se po příchodu do budovy a navázat kontakt s personálem, protože komunikace většinou probíhá psanou formou. Dostat se do určitého místa bez doptávání bývá možné, ale rozhodně ne snadné.

Výtahy bývají opatřeny displejem a tlačítkem na přivolání pomoci. Přivolání pomoci prostřednictvím SMS však většinou není k dispozici, třebaže lidé se sluchovým postižením mohou mít potíže dorozumět se v případě poruchy jinak než přes SMS.

Instituce většinou spoléhají na to, že se k nim dostaví lidé se sluchovým postižením s vlastním doprovodem, který jim pomůže s vyřízením záležitosti. Proto je jejich celkové skóre tak nízké. V testovaných budovách v Hradci Králové, v Pardubicích a v Jihlavě je dokonce výrazně pod průměrem. Naopak navštívené budovy v Praze a v Českých Budějovicích jsou na návštěvníky se sluchovým postižením připraveny lépe, byť stále nedostatečně.

Graf 2 Skóre přístupnosti všech veřejných budov lidem se sluchovým postižením dle měst (N=14)



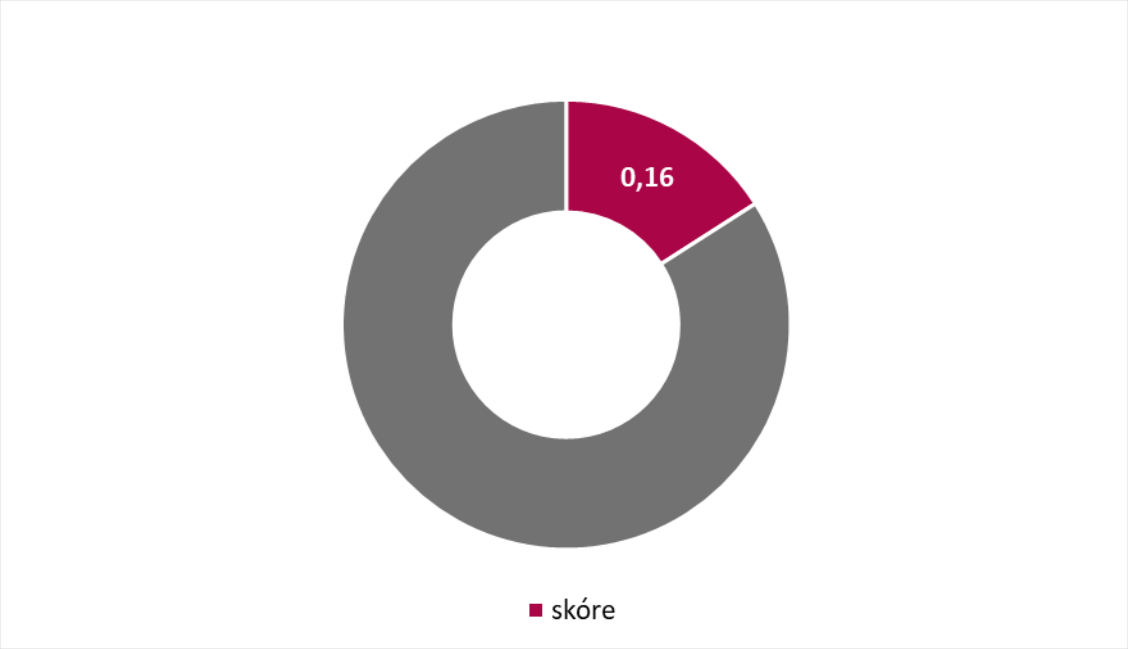
1.2 Česká pošta

V budovách České pošty měli testeři za úkol dostat se k přepážce, na které lze poslat doporučený dopis a zažádat o podací lístek. Osm testerů ze 14 se samostatně dostalo k přepážce bez doptávání (v Praze, Příbrami, Plzni, Karlových Varech, Brně, Olomouci, Zlíně a v Ostravě). Téměř všem testerům se podařilo získat podací lístek (nepovedlo se to pouze testerce v Plzni).

Ze vzorového dotazníku jsme vyjmuli části týkající se vrátnice a recepce, neboť ty na poštách nebývají. Naopak jsme do něj přidali několik otázek ohledně komunikace u přepážky, možnosti použít tablet pošty nebo se on-line spojit s tlumočníkem ČZJ.

Budovy České pošty jsou ze všech institucí nejméně přístupné. Nejhorší výsledek v přístupnosti získaly u lidí se sluchovým postižením. Celkové skóre České pošty je velmi nízké (0,16).

Graf 3 Skóre přístupnosti pošty lidem se sluchovým postižením (N=14)



Mezi relativně běžné prvky na testovaných poštách patří vizuální podoba informace o pořadí ve frontě (11 ze 14) nebo dostupnost cíle pomocí informací v psané podobě – plánků, směrovek, rozcestníků (8 ze 14). To jsou ovšem prvky sloužící i pro běžné návštěvníky.

Naopak naprosto nedostupná je např. možnost použití interního tabletu pro komunikaci s personálem nebo objednat si předem přepis či tlumočení do ČZJ. Celkově webové stránky české pošty neumožňují neslyšícím předem se připravit na její návštěvu a zajistit si vyhovující komunikaci.

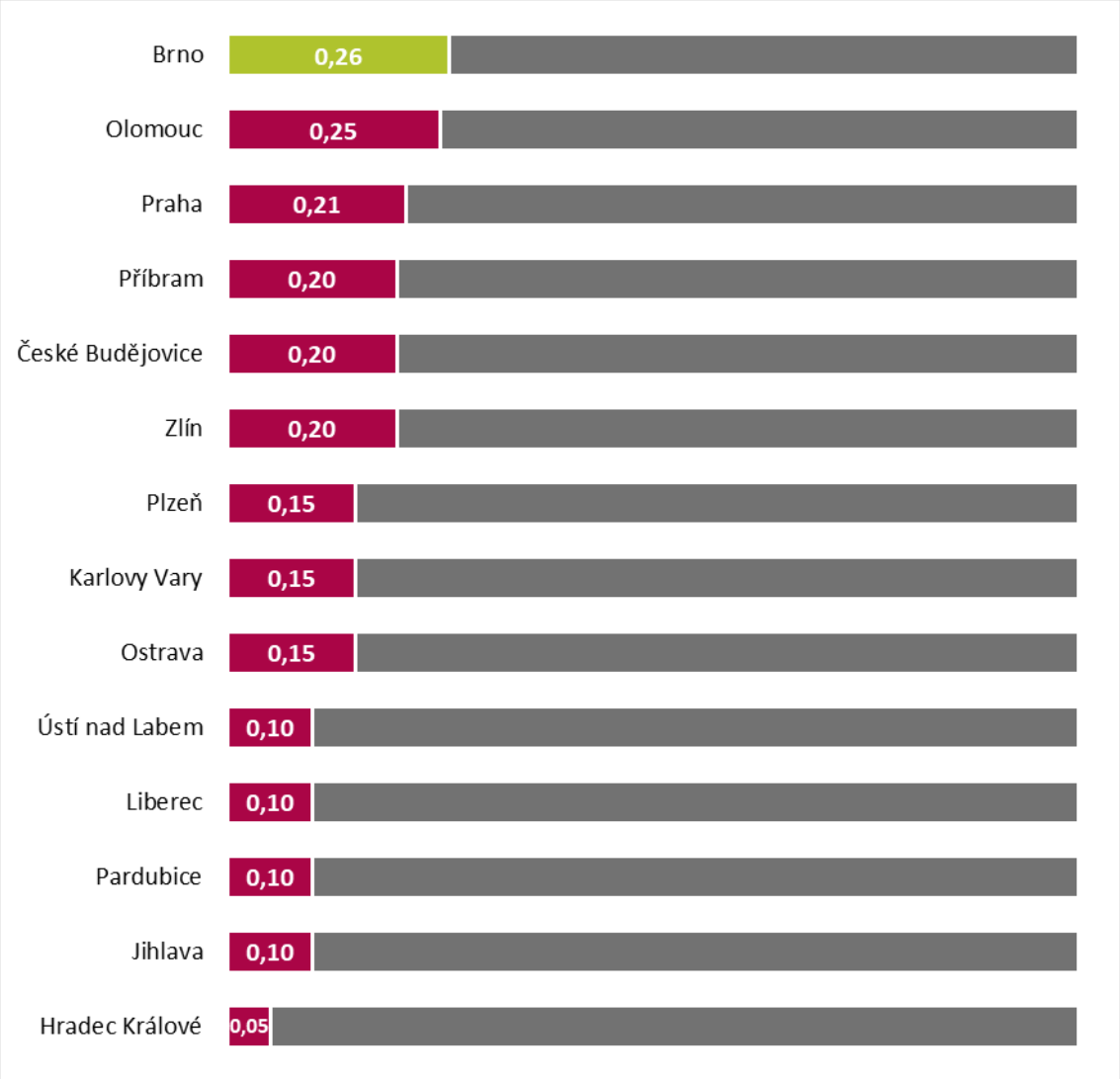
Česká pošta nám sdělila, že klientům se sluchovým postižením neposkytuje možnost tlumočení do ČZJ ani simultánní přepis. Pouze na dvou pobočkách pošty, a to v Českých Budějovicích a v Brně, se nachází indukční smyčka.

Lidé se sluchovým postižením mohou požádat o přednostní vyřízení jejich záležitosti na čtyřech pobočkách pošty (v Praze, Příbrami, Brně a Olomouci). Tester v Jihlavě zhodnotil, že daná pobočka tuto možnost částečně nabízí, protože lidé se sluchovým postižením mohou využít přednostního vyřízení, které je ale označeno piktogramem vozíčkáře.

> *„Vím, že musím klikat na piktogram vozíčkáře, ale jsem neslyšící. Ne všichni osoby se sluchovým postižením budou vědět, doporučuji přidat jiný obrázek.“*
>
> Tester v Jihlavě

Mezi jednotlivými pobočkami pošty dosáhly nejvyššího skóre pobočky v Brně a v Olomouci. Získaly přitom pouhou čtvrtinu bodů z maximálního množství, které mohly obdržet.

Graf 4 Skóre přístupnosti pošty lidem se sluchovým postižením dle měst (N=14)



Komentáře testerů dokreslují nízkou vybavenost pošt pro návštěvníky se sluchovým postižením.

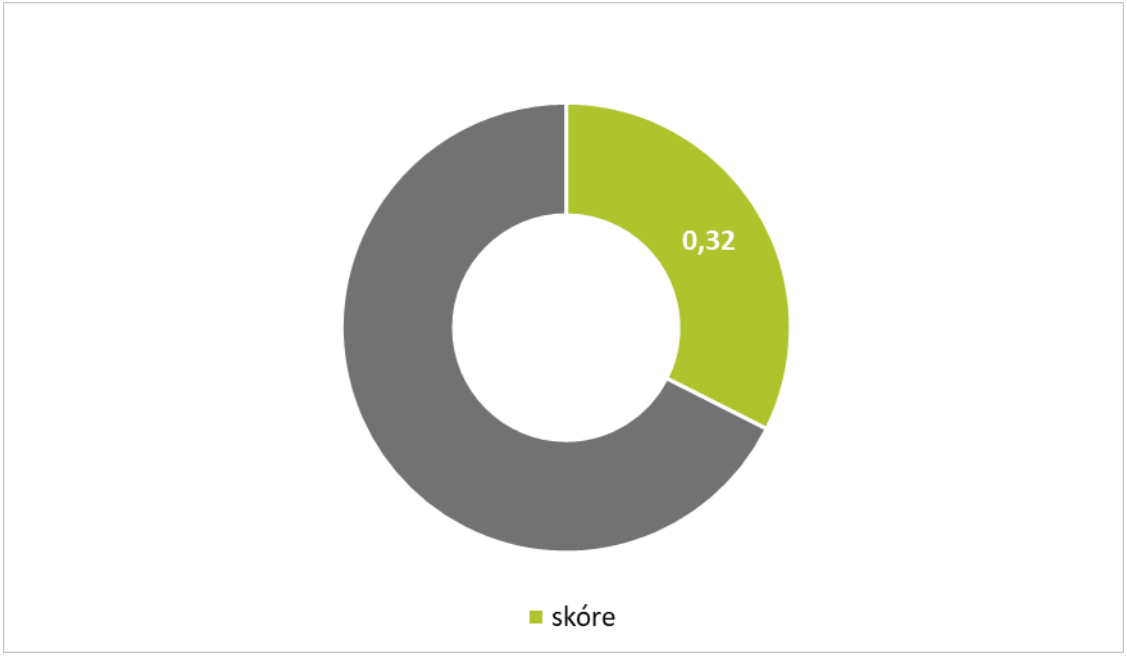
> *„Velmi špatný. Zvenčí to vypadá dobře, ale když jdu dovnitř – nevypadá vůbec, že je to česká pošta ani základní info není. Je třeba opravit.“*
>
> Tester v Jihlavě

1.3 Magistrát

Požádali jsme testery, aby se na magistrátech pokusili dostat ke kancelářím nebo k přepážce, kde se podávají žádosti o vydání občanského průkazu. Jedenácti ze 14 testerů se to podařilo. Nic dalšího jsme po testerech nevyžadovali, proto jsme ze vzorového dotazníku vyjmuli část týkající se samotného vyřizování záležitosti.

Přestože magistráty dosáhly pouze na skóre 0,32, jde o nejvyšší skóre v přístupnosti lidem se sluchovým postižením co do typu instituce.

Graf 5 Skóre přístupnosti magistrátu lidem se sluchovým postižením (N=14)



Většina testerů se sluchovým postižením nenašla na webových stránkách magistrátů informace, které by jim umožnily předem se připravit na jejich návštěvu, například o možnosti požádat o simultánní přepis nebo tlumočení do ČZJ. Dílčí informace nalezli testeři pouze na webech magistrátů v Praze, Českých Budějovicích, Plzni, Liberci a Ostravě. Orientace po budovách magistrátů už byla pro testery snazší. Pouze tři z nich (v Hradci Králové, v Pardubicích a v Jihlavě) se nedostali k cíli bez doptávání. Personál na recepci je ve většině měst schopný komunikovat s lidmi se sluchovým postižením (10 ze 13), i když rozhodně ne formou ČZJ.

„Vstřícná paní, s tlumočením nemohla poradit, nevěděla jak. Popsala cestu gesty. Mně takto stačilo.“

Tester v Jihlavě

V deseti budovách magistrátů ze 14 se nachází výtah. Ten je až na jeden případ (magistrát ve Zlíně) vybaven displejem, který ukazuje jednotlivá podlaží, kterými výtah projíždí a kde zastavuje. Ve všech výtazích je také tlačítko na přivolání pomoci označené zvonečkem. Pouze na magistrátě v Olomouci si lidé ve výtahu mohou přivolat pomoc prostřednictvím SMS zprávy. Indukční smyčka byla nainstalovaná jen na magistrátu v Českých Budějovicích. Speciální šablona nejčastějších otázek s odpověďmi byla k dispozici na vrátnici opět v Českých Budějovicích a dále v Ústí nad Labem.

Pro lidi se sluchovým postižením je důležité, aby při komunikaci dobře viděli na mluvící osobu, a mohli tak lépe odezírat. Testeři zjistili, že pouze pět ze 13 zaměstnanců na vrátnicích sedí tak, aby jim šlo odezírat ze rtů. Na některých magistrátech testerům vadilo nevhodné umístění okna, jinde zase nedostatečné osvětlení.

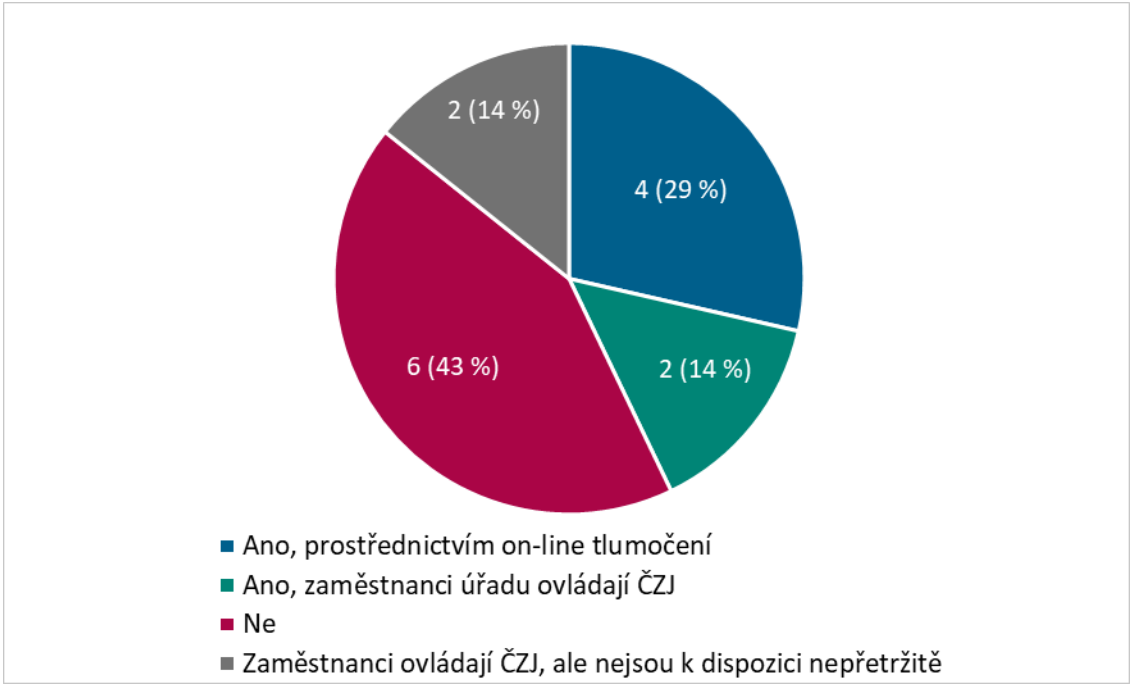
„Na vrátnici byla tma, že jsem měla co dělat, abych je viděla pořádně.“

Testerka v Praze

Položky vyvolávacího systému jsou přeloženy do ČZJ (ať už přes QR kód s odkazem na web nebo s překladem přímo na obrazovce terminálu) jen v Olomouci. Možnost volby přednostního vyřízení záležitosti je součástí šesti ze 14 testovaných vyvolávacích systémů.

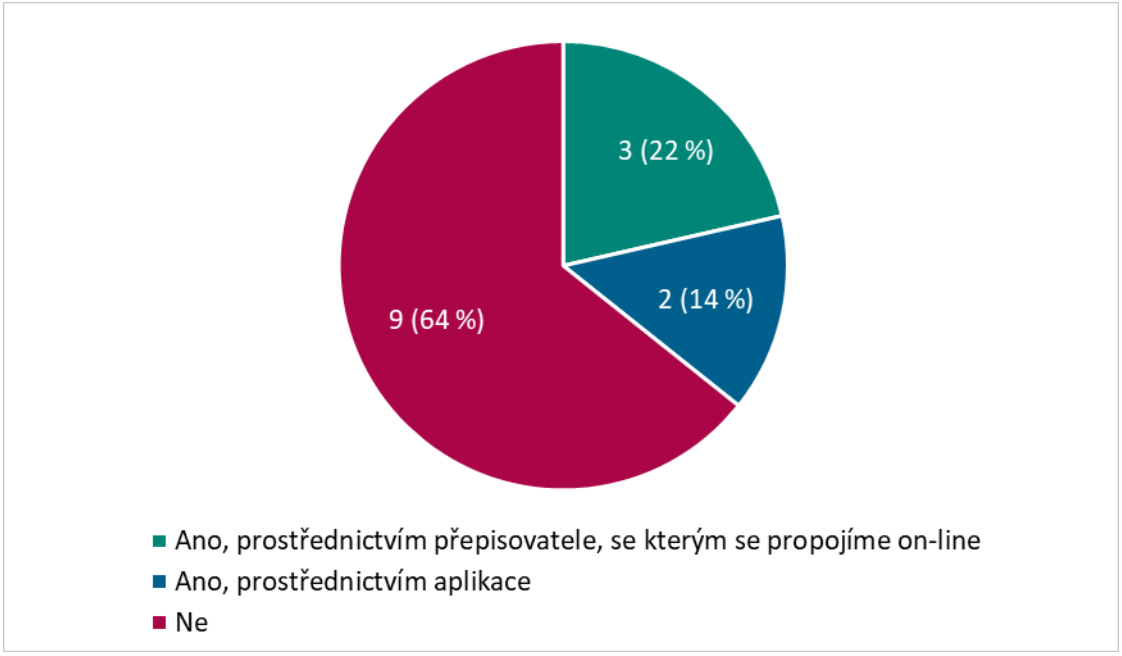
Zástupci magistrátů v Ostravě, Olomouci, Brně, Liberci, Plzni, Českých Budějovicích, v Příbrami a v Praze nám sdělili, že komunikace s lidmi se sluchovým postižením probíhá buď písemnou formou, nebo je u přepážky k dispozici tablet či počítač pro on-line tlumočení. On-line tlumočení nabízejí na čtyřech magistrátech, na dalších čtyřech pracují zaměstnanci schopní tlumočit do ČZJ, avšak na dvou z nich nejsou k dispozici nepřetržitě.

Graf 6 Možnost tlumočení do českého znakového jazyka v kanceláři nebo na přepážce, kde zájemci žádají o občanský průkaz (N=14)



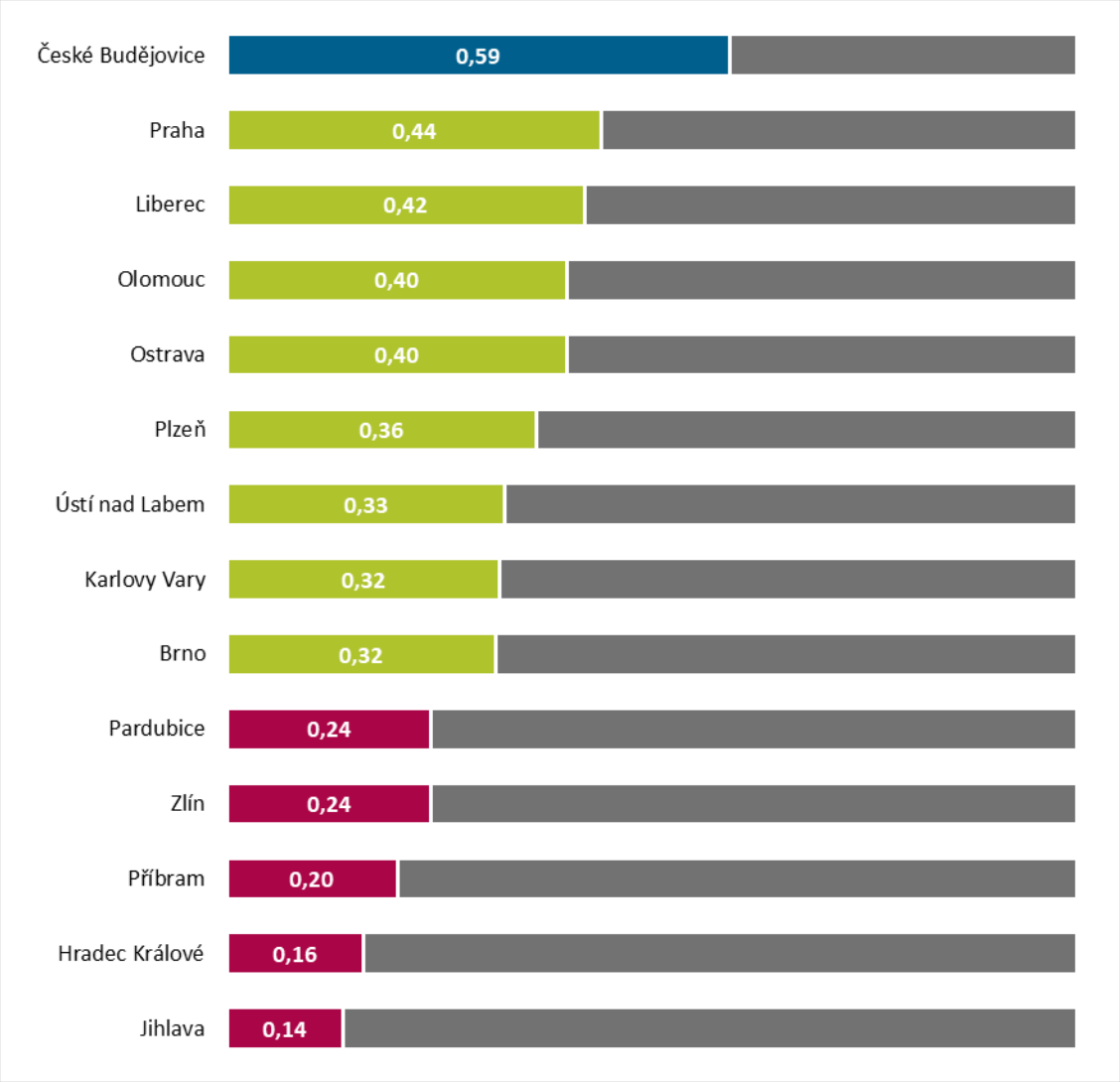
Magistráty spoléhají na to, že se k nim dostaví lidé se sluchovým postižením s doprovodem, anebo že budou mít k dispozici vlastní aplikaci na přepis mluvené řeči. To je také důvod, proč devět z nich nenabízí možnost simultánního přepisu v kanceláři nebo na přepážce, kde se vyřizují občanské průkazy.

Graf 7 Možnost simultánního přepisu v kanceláři nebo na přepážce, kde zájemci žádají o občanský průkaz (N=14)



Naprosto nedostatečně vybavené jsou podle výsledků našeho výzkumu zejména magistráty v Jihlavě a v Hradci Králové. V porovnání s jinými městy dosáhl vysokého skóre zejména Magistrát v Českých Budějovicích. Ten má jako jediný na webu úřadu infolinku umožňující tlumočení do ČZJ nebo nainstalovanou indukční smyčku u recepce.

Graf 8 Skóre přístupnosti magistrátu lidem se sluchovým postižením dle měst (N=14)



Tester v Jihlavě shrnul přístupnost budovy pro lidi se sluchovým postižením jako naprosto nedostačující, což také vedlo k tomu, že se samostatně nedostal k určenému cíli.

„Hrozně špatná budova, není vůbec vhodná. Jako neslyšící dlouze hledám, spousta schodů dlouhých i krátkých. Výtah jsem nenašel. Orientační plán není. Je tam jen schéma některé kanceláře, nic víc. Některá místa jsou velmi temná.“

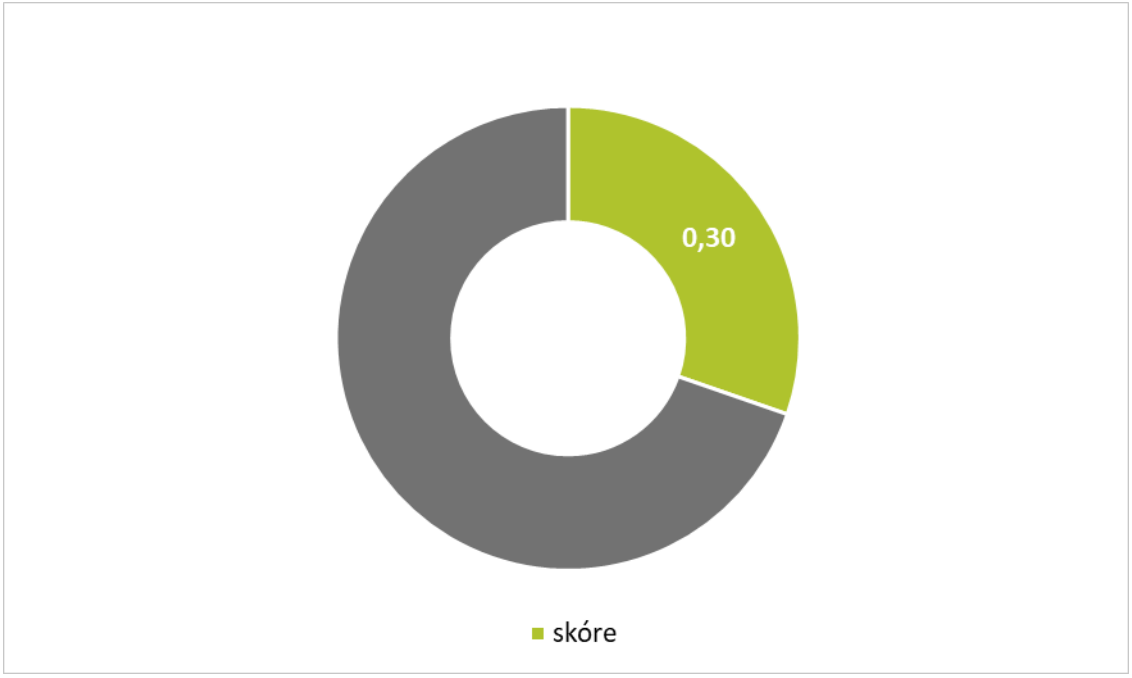
Tester v Jihlavě

1.4 Nemocnice

Testeři od nás dostali za úkol dostat se v nemocnicích k ordinaci ORL, aniž by do ní vstoupili. Kromě tohoto jsme je požádali o vyplnění vzorového dotazníku. Samostatně se podařilo najít ordinaci ORL necelé polovině testerů (6 ze 14).

Nemocnice dosáhly při testování přístupnosti pro osoby se sluchovým postižením na skóre 0,30.

Graf 9 Skóre přístupnosti nemocnic lidem se sluchovým postižením (N=14)



Většina nemocnic nemá na své webové stránce téměř žádné informace o simultánním přepisu nebo tlumočení do ČZJ. Pouze ve čtyřech případech ze 14 se testerům podařilo dohledat alespoň jednu informaci z dotazníku. Jediné webové stránky nemocnice v Liberci umožňují lidem se sluchovým postižením se předem připravit na návštěvu (chybí pouze informace o možnosti tlumočení do ČZJ). Solidní čtyři ze 7 možností nabízí i web pražské nemocnice.

Ani od pomocných prvků u vchodu do budovy (zvonek se světelnou signalizací, piktogramy pro indukční smyčku, možnost tlumočení do ČZJ a simultánní přepis) nemohou lidé se sluchovým postižením příliš očekávat, neboť většinou chybí. Výjimku představuje plán budovy s půdorysem. Ten nalezli testeři u většiny vchodů nemocnic (9 ze 14).

Úroveň komunikace s personálem na recepci se liší místo od místa. Kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením se podařilo navázat v osmi případech, ve dvou (v Ústí nad Labem a v Olomouci) nikoliv. Čtyři navštívené nemocnice neměly recepci. Indukční smyčka byla naistalována jen v Českých Budějovicích a v Ústí nad Labem. Šablonu nejčastějších otázek pro komunikaci s lidmi se sluchovým postižením měli k dispozici pouze v Hradci Králové.

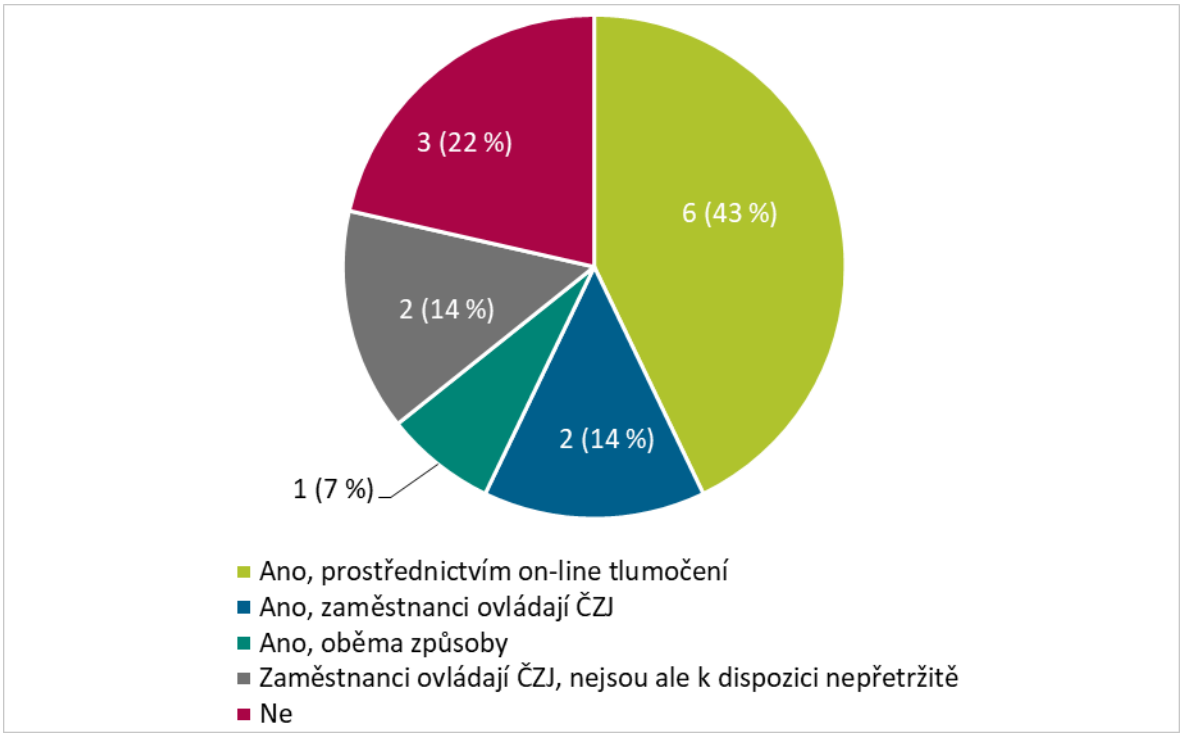
Jak jsme již zmínili, bez doptávání se testeři dostali k ordinaci ORL v šesti ze 14 případů (Praha, Příbram, Karlovy Vary, Liberec, Zlín, Ostrava). Ve dvou městech byl úkol pro testery náročnější. V olomoucké nemocnici probíhala rekonstrukce, v brněnské nemocnici se zase tester obtížně orientoval.

„Chtělo by to vylepšit, pro mě bez doptání je to velmi obtížné.“

Tester v Brně

Možnost tlumočení do ČZJ nebo simultánní přepis v ordinaci ORL nabízejí pacientům se sluchovým postižením téměř všechny nemocnice (kromě Ústí nad Labem, Brna, Zlína a Jihlavy, kde pro tyto osoby připravují alespoň aplikaci pro přepis mluveného slova). Ve dvou nemocnicích mají své vlastní tlumočníky, ale nejsou k dispozici nepřetržitě během celé otevírací doby.

Graf 10 Možnost tlumočení do českého znakového jazyka v ordinacích ORL (N=14)

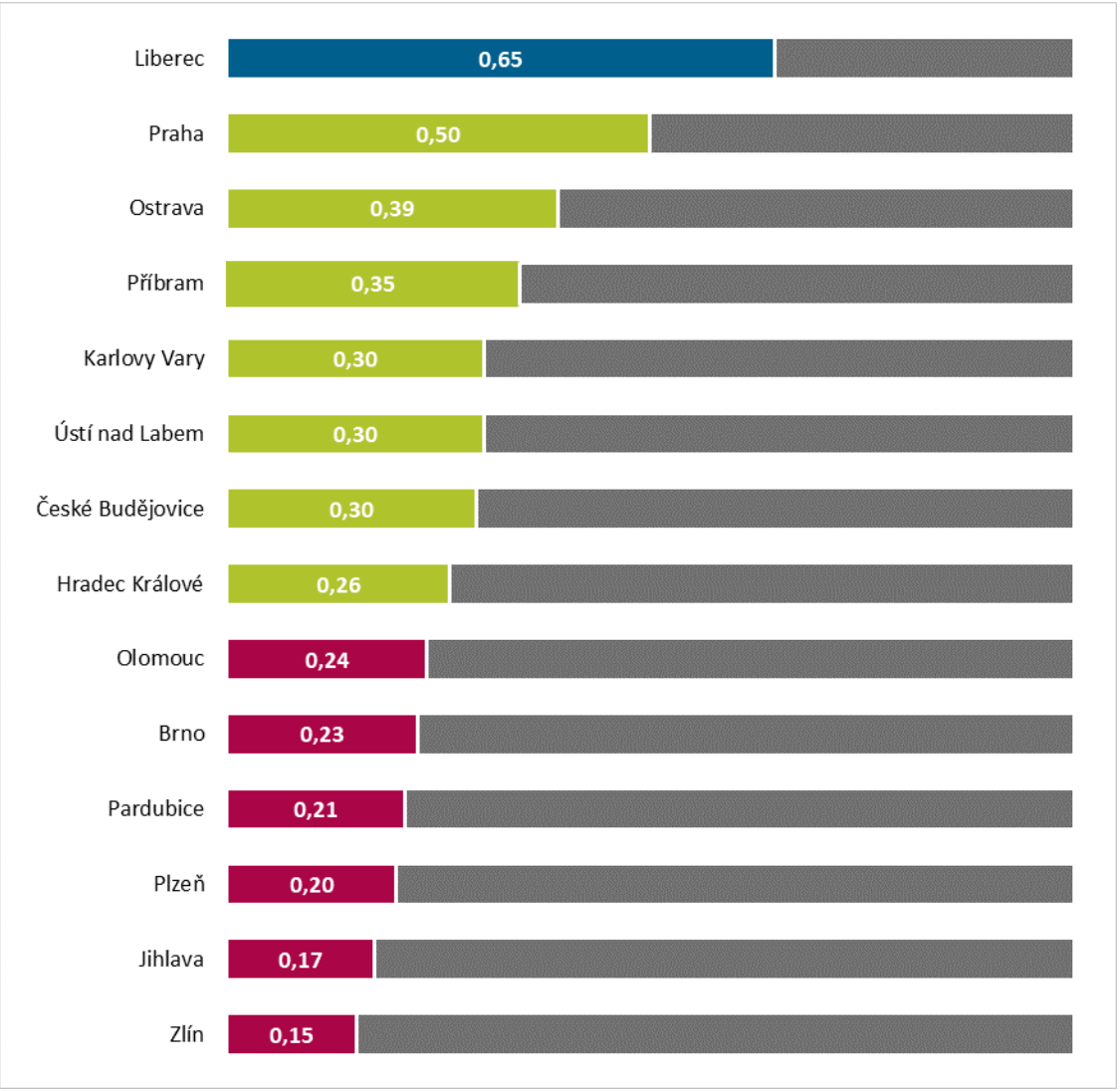


Možnost simultánního přepisu v ordinacích ORL je možná v pěti testovaných nemocnicích, ve dvou prostřednictvím aplikace a rovněž ve dvou nemocnicích prostřednictvím přepisovatele, se kterým se propojí on-line. Jedině v Hradci Králové umožňují obě varianty.

Graf 11 Možnost simultánního přepisu v ordinacích ORL (N=14)

Nejlepšího skóre mezi nemocnicemi dosáhla jednoznačně nemocnice v Liberci, která na webových stránkách uvádí většinu potřebných informací a rovněž má dobře vybavený výtah. Na druhém místě se umístila pražská nemocnice. Zásluhou těchto dvou nemocnic se navýšilo celkové skóre této instituce. Ostatní testované nemocnice zdaleka nejsou dostatečně připraveny na neslyšící pacienty.

Graf 12 Skóre přístupnosti nemocnice lidem se sluchovým postižením dle měst (N=14)



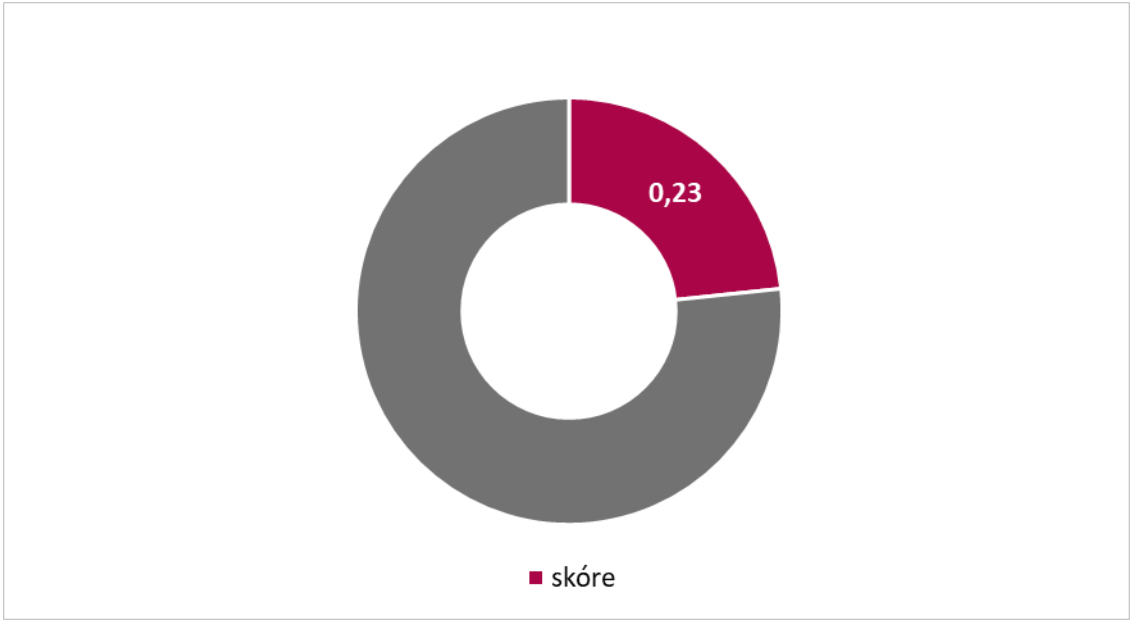
1.5 Správa sociálního zabezpečení

Na správách sociálního zabezpečení se testeři měli dostat ke kanceláři nebo přepážce, kde se podávají žádosti o invalidní důchod. Většině testerů se podařilo dorazit k cíli bez doptávání, jen pomocí informací v psané podobě (10 ze 14 – nepodařilo se v Plzni, Hradci Králové, Pardubicích a v Brně).

Použitý dotazník se od toho vzorového (příloha 2.1.) lišil pouze cílem, kterého měl tester na tomto úřadě dosáhnout.

Správy sociálního zabezpečení zaznamenaly poměrně nízké celkové skóre 0,23.

Graf 13 Skóre přístupnosti správy sociálního zabezpečení lidem se sluchovým postižením (N=14)



Prakticky žádná správa sociálního zabezpečení neinformuje na svých webových stránkách lidi se sluchovým postižením o možnosti objednat si simultánní přepis či tlumočení do ČZJ. V Jihlavě a v Brně je na webu prostor pro poznámku, kde by zájemce mohl takový požadavek uvést, výslovně to však ani zde instituce nenabízejí.

Ani po příchodu do budovy nemůže osoba se sluchovým postižením očekávat příliš informací. Výjimkou je plán budovy s půdorysem, který mělo šest budov ze 14. Jediná správa sociálního zabezpečení v Českých Budějovicích má ve vestibulu piktogramy pro tlumočení do ČZJ, pro možnost simultánního přepisu a pro indukční smyčku. V jiných budovách tyto prvky nejsou.

Možnosti komunikace s personálem jsou město od města různé, často velmi střídmé. V Hradci Králové, v Pardubicích a v Olomouci se musí návštěvníci obejít bez recepce. Navázat kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením se povedlo pouze pěti testerům.

> *„Narazila jsem na nepříjemného pana vrátného, se kterým jsem měla hrozný problém se dorozumívat, a to jsem mu vše psala na papír. Pořád jsem se ho ptala, zda mají vůbec nějakou možnost osobní asistence, jako je třeba tlumočník či přepisovatel. Pořád nechápal, proč se ptám a proč to potřebuji. Tak jsem mu vysvětlovala, že zjišťuji, zda mají tu možnost nabídnout nějakou osobní asistenci pro sluchově postižené. Nechápal to prostě. Tak jsem to vzdala a pokračovala jsem dál.“*
>
> Testerka v Příbrami

Indukční smyčka je nainstalována pouze v Českých Budějovicích a v Ústí nad Labem. V ostatních městech nemají ani další pomocné prvky typu speciální šablonu pro lidi

se sluchovým postižením s nejčastějšími otázkami a odpověďmi nebo plánek budovy s půdorysem.

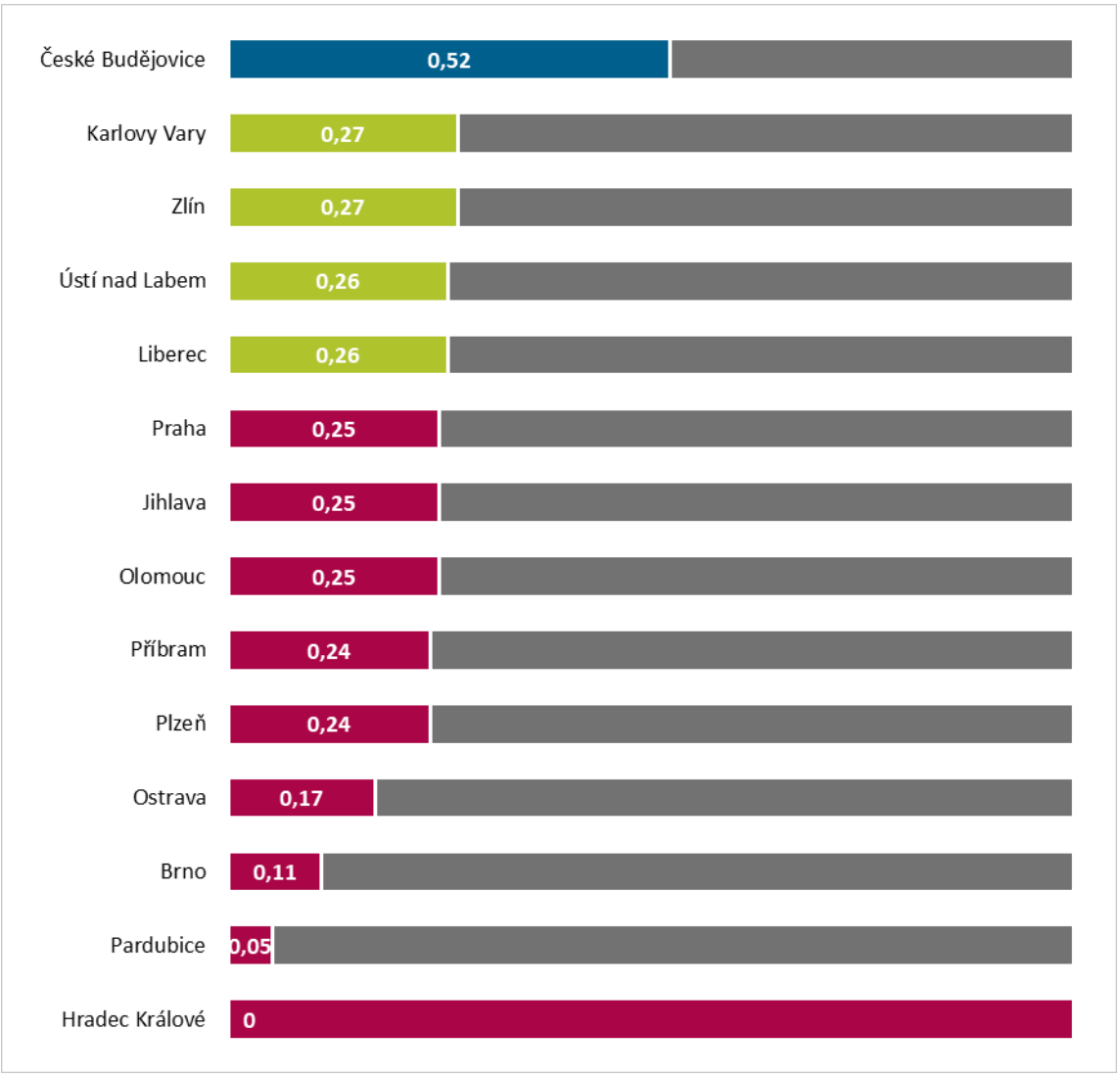
Výtahy v budovách jsou vybaveny displejem a tlačítkem na přivolání pomoci (zvoneček). Stejně jako u většiny ostatních institucí schází možnost přivolat si pomoc prostřednictvím SMS.

Obrátili jsme se na jednotlivé pobočky správy sociálního zabezpečení s dotazem, zda poskytují klientům tlumočení do ČZJ a simultánní přepis. Dostali jsme souhrnnou odpověď od vedení České správy sociálního zabezpečení – testované pobočky nenabízejí klientům tlumočení do ČZJ ani simultánní přepis. Zároveň dodalo, že ani na ostatních pobočkách nezaznamenávají poptávku po těchto způsobech tlumočení. Téměř všichni neslyšící přicházejí v doprovodu tlumočníků.

> *„Česká správa sociálního zabezpečení dlouhodobě spolupracovala s Tichým světem (Tichá linka – služba on-line tlumočení do znakového jazyka nebo on-line přepis mluvené řeči – pozn. autora) a na všech okresních správách sociálního zabezpečení byly k dispozici tablety pro spojení s tlumočníkem k překladu hovoru do znakového jazyka nebo k jeho přepisu. Využitelnost tabletů byla však po několik let naprosto minimální a v mnoha případech byly tablety zcela nevyužity, jelikož klienti se sluchovým postižením v téměř naprosté většině případů přichází v doprovodu tlumočníků. Systémově nezaznamenáváme poptávku po dotazovaných způsobech tlumočení a prakticky to netvoří bariéru pro obsluhu této klientely.“*
>
> Česká správa sociálního zabezpečení

Celkovému průměru ve skóre přístupnosti správy sociálního zabezpečení lidem se sluchovým postižením se vymykají České Budějovice, které dosáhly skóre 0,52. Na tamní pobočce například stále funguje Tichá linka, na recepci se nachází několik pomocných prvků v podobě piktogramů pro možnost tlumočení do ČZJ, pro možnost přepisu či pro indukční smyčku a lidé se sluchovým postižením mohou požádat o přednostní vyřízení jejich záležitosti. Nízké skóre naopak mají správy sociálního zabezpečení v Pardubicích, v Brně nebo v Ostravě. Sociální správa v Hradci Králové dosáhla dokonce nulového skóre.

Graf 14 Skóre přístupnosti správy sociálního zabezpečení lidem se sluchovým postižením dle měst (N=14)



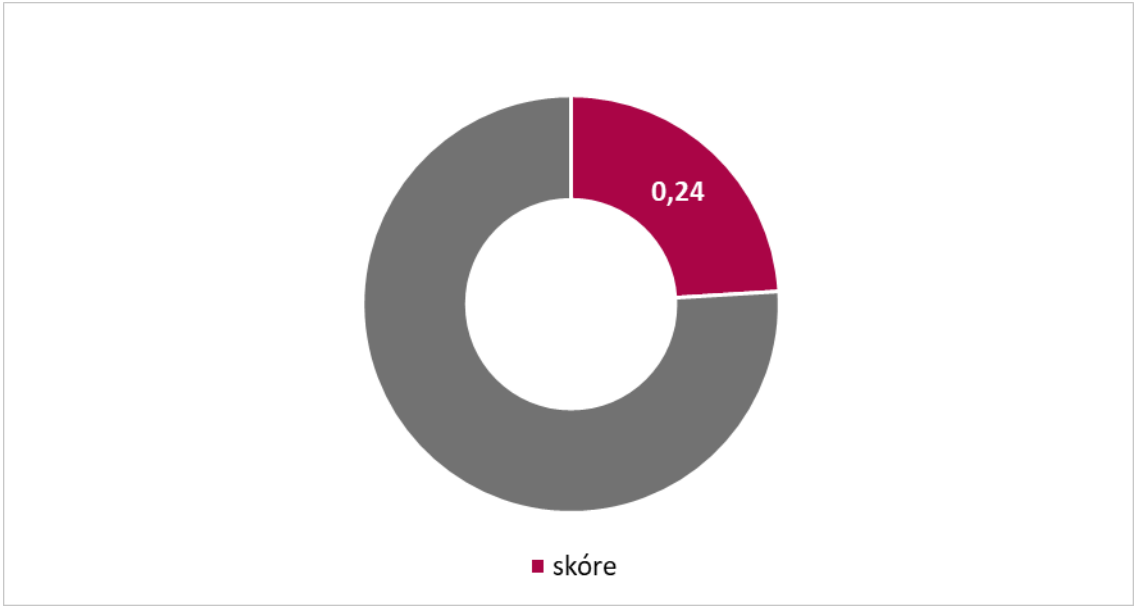
1.6 Soud

Požádali jsme testery, aby zjistili, kdy se na soudě bude konat veřejné jednání, a aby poté navštívili v daný čas soud a pokusili se dostat ke dveřím soudní síně. Tento úkol samostatně bez doptávání zvládla polovina testerů (v Příbrami, Karlových Varech, Ústí nad Labem, Liberci, Pardubicích, Olomouci a ve Zlíně), další dva částečně (v Brně a v Ostravě).

Ze vzorového dotazníku jsme vypustili části týkající se vyvolávacího systému, neboť u soudů není obvyklý.

Ani soudy nedosáhly při testování jejich přístupnosti lidem se sluchovým postižením na vysoké skóre. Celková naměřená hodnota činí 0,24.

Graf 15 Skóre přístupnosti soudů lidem se sluchovým postižením (N=14)



Lidé se sluchovým postižením se nemohou předem připravit na návštěvu soudů. Na jejich webových stránkách totiž nenajdou žádné relevantní informace ani možnost objednat si tlumočení do ČZJ nebo simultánní přepis.

Piktogramy s indukční smyčkou nebo tlumočením do ČZJ se nacházejí pouze na soudě v Českých Budějovicích. Tamní vrátnice je vybavena i papírovým plánkem budovy s půdorysem, na kterém může personál ukázat lidem se sluchovým postižením cestu ke konkrétním dveřím, výtahům či toaletám. Jinak je orientace po vstupu do soudních budov často velmi složitá – kromě plánu budovy s půdorysem ve vstupní hale (9 ze 14), chybí u vstupů další pomocné prvky.

V osmi případech se testerům podařilo navázat kontakt s personálem na recepci, který byl schopen komunikovat s lidmi se sluchovým postižením. Ve většině případů na vrátnicích chyběly pomocné prvky (speciální šablona nejčastějších otázek s odpověďmi zcela, indukční smyčka jen v Českých Budějovicích).

„Šel jsem za paní vrátnicí a zeptal jsem se na možnost objednání tlumočníka. Napsala na papír, že mám jít za paní A, prý mám jít za strážníkem – policista mě doprovodil až nahoru do kanceláře (...), kde paní A vytiskla papír tlumočníků vč. jejich kontaktů, objednávat prý mam já. Bez doprovodu strážníka bych se za paní A nedostal, není vyznačené jméno, kde se paní A nachází. Jinak je tu velmi hezky.“

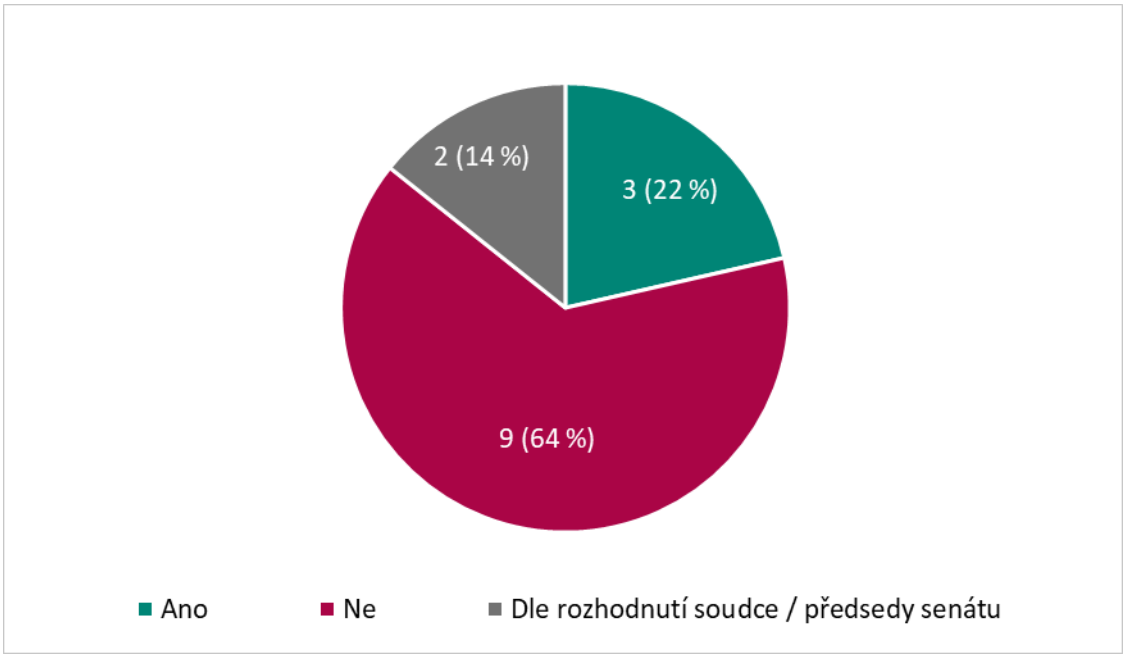
Tester v Jihlavě

„Na vrátnici se mnou nejsou ochotni komunikovat.“

Testerka v Ostravě

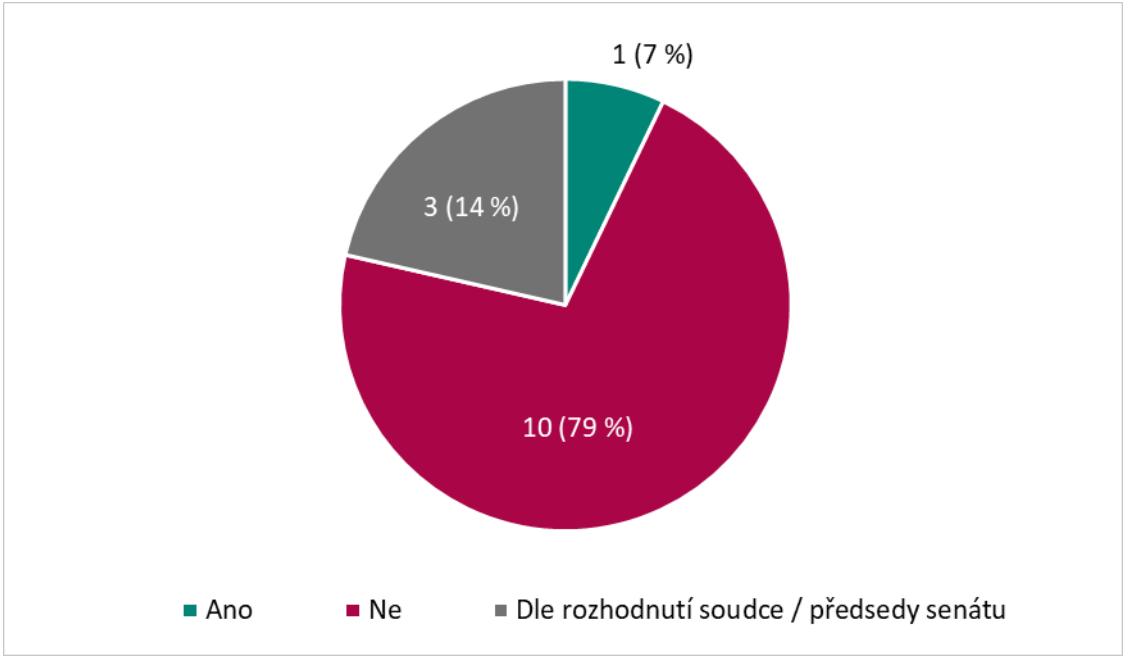
Většina soudů nezajišťuje v soudní síni možnost tlumočení do ČZJ pro veřejnost. Pouze tři soudy (v Pardubicích, Příbrami a v Praze) tak zpravidla činí na žádost. V Ostravě a Karlových Varech soudy uvedly, že vždy záleží na rozhodnutí soudce.

Graf 16 Možnost tlumočení do ČZJ pro veřejnost v soudní síni (N=14)



Většina soudů možnost simultánního tlumočení neposkytuje. Pouze soud v Pardubicích poskytuje lidem se sluchovým postižením z řad veřejnosti možnost simultánního přepisu v soudní síni (prostřednictvím přepisovatele, se kterým se propojí on-line přes tablet nebo počítač). Tři soudy (Hradec Králové, Ústí nad Labem, České Budějovice) uvedly, že se s tímto požadavkem prozatím nesetkaly. Pokud by taková situace nastala, záleželo by na rozhodnutí konkrétního soudce nebo předsedy senátu.

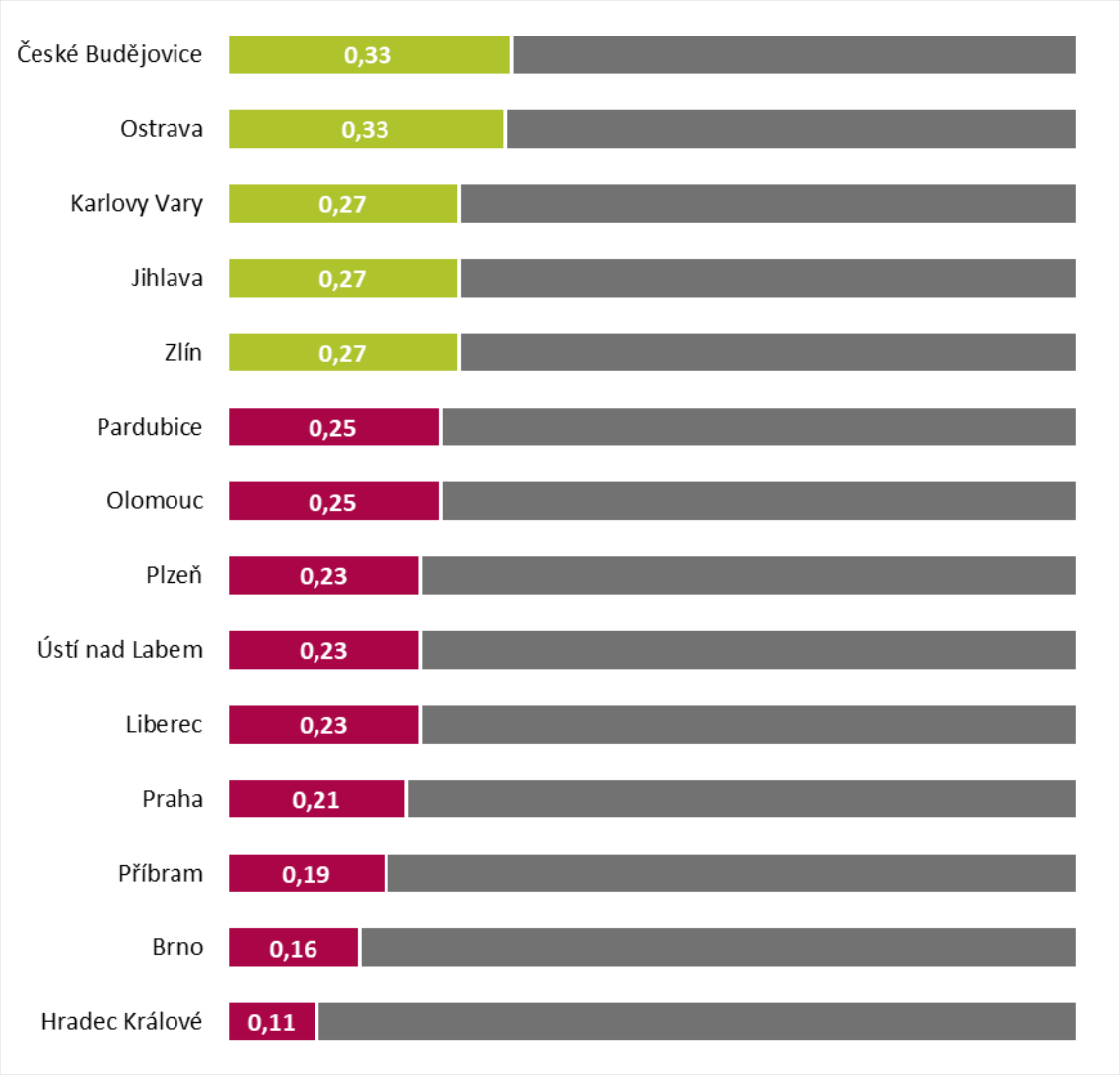
Graf 17 Možnost simultánního přepisu v soudní síni pro veřejnost (N=14)



Soudů, které neposkytují lidem se sluchovým postižením z řad veřejnosti možnosti simultánního přepisu ani tlumočení do ČZJ, jsme se ptali, jak jim zajišťují přístup ke slovnímu obsahu jednání. Zjistili jsme, že pouze Městský soud v Brně využívá ve vybraných síních indukční smyčku. Ostatní soudy přístup k obsahu jednání pro lidi se sluchovým postižením nezajišťují, většinou proto, že se s tímto požadavkem dosud nesetkaly.

Několik soudů zaznamenalo skóre okolo 0,30. Nejvyšší skóre (0,33) získaly soudy v Českých Budějovicích a Ostravě, kde mají například na vrátnicích plánek s půdorysem budovy, na kterém může personál ukázat cestu ke konkrétním dveřím, výtahům, toaletám. Naopak nejnižší skóre ze všech testovaných soudů získal Okresní soud v Hradci Králové (0,11).

Graf 18 Skóre přístupnosti soudů lidem se sluchovým postižením dle měst (N=14)



V Brně se nachází jedna z nejméně přístupných soudních budov pro lidi se sluchovým postižením.

„Obrovská budova, neorientuji se.
Bylo by lepší vytvořit papírové letáky s plánem.“

Tester v Brně

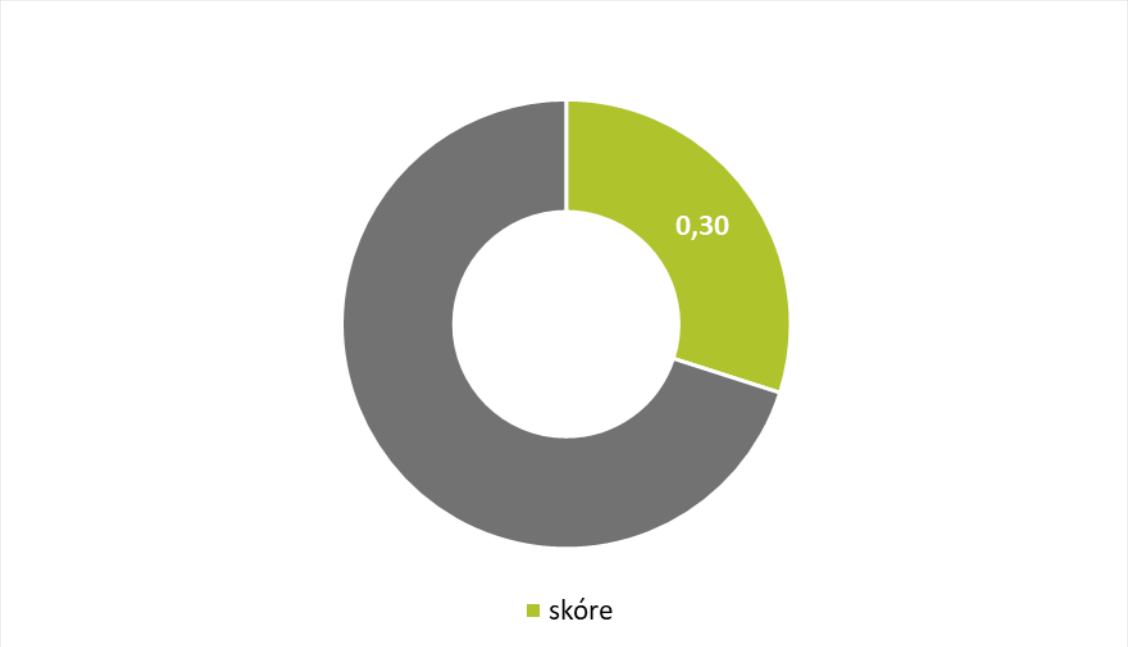
1.7 Úřad práce

V budovách úřadu práce měli testeři za úkol dostat se ke kanceláři nebo přepážce, kde lze požádat o příspěvek na zvláštní pomůcku, a také zjistit, zda jsou před těmito prostory dostupné formuláře. Bez doptávání se pomocí informací dostupných v budově dostalo k cíli osm ze 14 testerů (v Praze, Příbrami, Karlových Varech, Ústí nad Labem, Jihlavě, Brně, Zlíně a v Olomouci).

Do vzorových dotazníků jsme navíc přidali otázky spojené s formulářem žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku.

Celkové zaznamenané skóre přístupnosti úřadů práce lidem se sluchovým postižením je 0,30.

Graf 19 Skóre přístupnosti úřadů práce lidem se sluchovým postižením (N=14)



Pražský úřad práce má na svém webu unikátní množství informací a možností pro lidi se sluchovým postižením (šest ze sedmi testovaných položek před příchodem – informace o tom, zda úřad nabízí simultánní přepis i tlumočení v ČZJ; možnost objednat si předem přepis i tlumočení v ČZJ a existence infolinky umožňující přepis nebo tlumočení do ČZJ), následovaný Úřadem práce Brno-město, který nabízí možnosti čtyři. Osm úřadů práce nemá na svém webu žádné informace a možnosti pro návštěvníky se sluchovým postižením.

Podmínky pro dobrou orientaci lidí se sluchovým postižením po vstupu do budovy jsou většinou ztížené. Pouze v Ústí nad Labem mají tyto osoby k dispozici piktogramy. Alespoň jeden piktogram se nachází v budovách úřadu práce v Hradci Králové a v Ostravě.

Ani komunikace s personálem na vrátnici nebyla pro testery se sluchovým postižením snadná. Přestože se vrátnice nachází ve všech 14 navštívených budovách úřadu práce, kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením se podařilo navázat pouze polovině z nich. Často přitom probíhal písemnou formou.

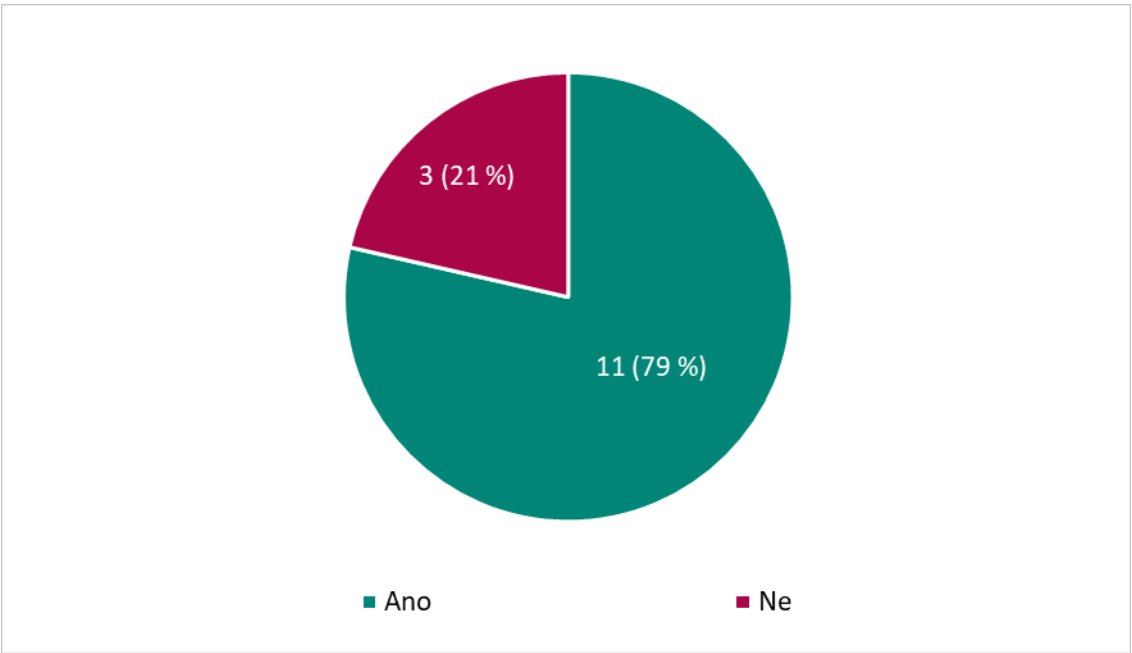
> *„Já jsem měl dotazy psané na papíře. Když jsem nerozuměl, co ona říkala, tak mi to psala na papíře. Snažila se mi pomoci, tak byla ochotná.“*
>
> Tester v Hradci Králové

„(...) na dveřích byl nalepen plakát, že je tam tablet Tiché linky, tak jsem se ptala paní, říkala, že nemá, já jsem se ptala, proč má na dveřích plakát? Odpověděla, že neví.“

Testerka v Plzni

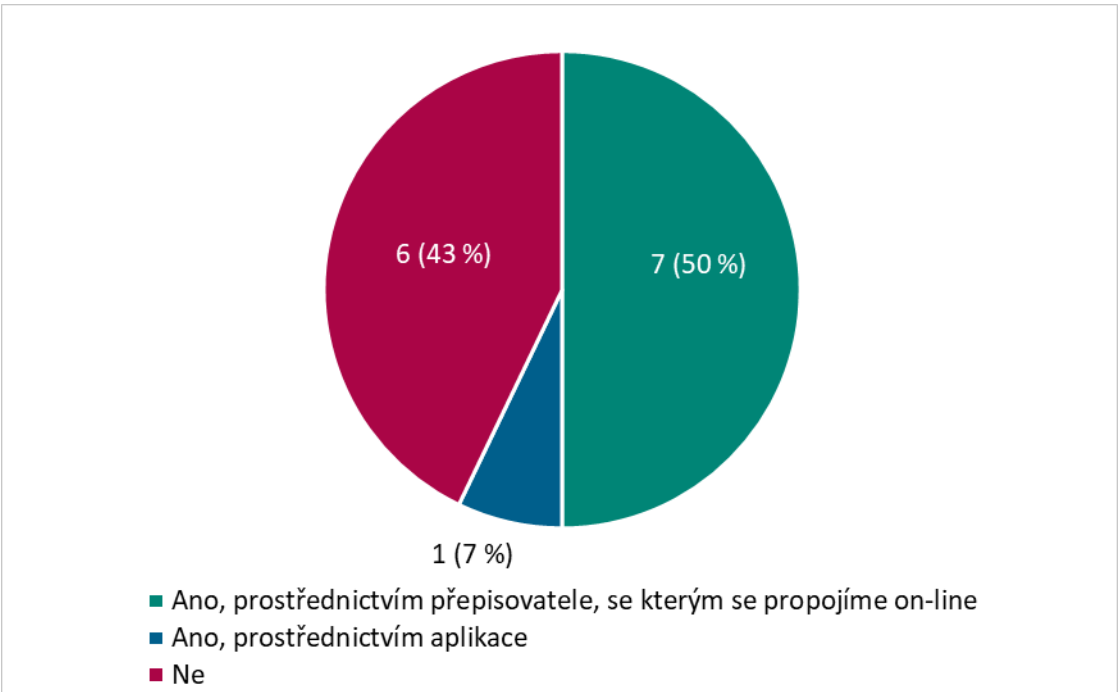
Zeptali jsme se navštívených úřadů práce, zda zajišťují v kancelářích nebo na přepážkách, kde se podávají žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku, tlumočení do ČZJ nebo simultánní přepis. Úřady práce v Praze, Zlíně a Ústí nad Labem nám sdělily, že nikoliv. Ostatní odpověděly, že jsou schopné zprostředkovat on-line tlumočení do ČZJ.

Graf 20 Možnost tlumočení do ČZJ v kanceláři nebo na přepážce, kde se žádá o příspěvek na zvláštní pomůcku (N=14)



Šest dotázaných úřadů práce neposkytuje možnost simultánního přepisu v kanceláři nebo na přepážce, kde se podává žádost o příspěvek na zvláštní pomůcku. Tyto instituce se zcela spoléhají na doprovod osoby se sluchovým postižením nebo na mobilní aplikaci v telefonu či tabletu dotyčného žadatele. Většina ostatních úřadů práce nabízí simultánní přepis prostřednictvím přepisovatele (člověka), se kterým se propojí přes tablet nebo počítač.

Graf 21 Možnost simultánního přepisu v kanceláři nebo na přepážce, kde se žádá o příspěvek na zvláštní pomůcku (N=14)

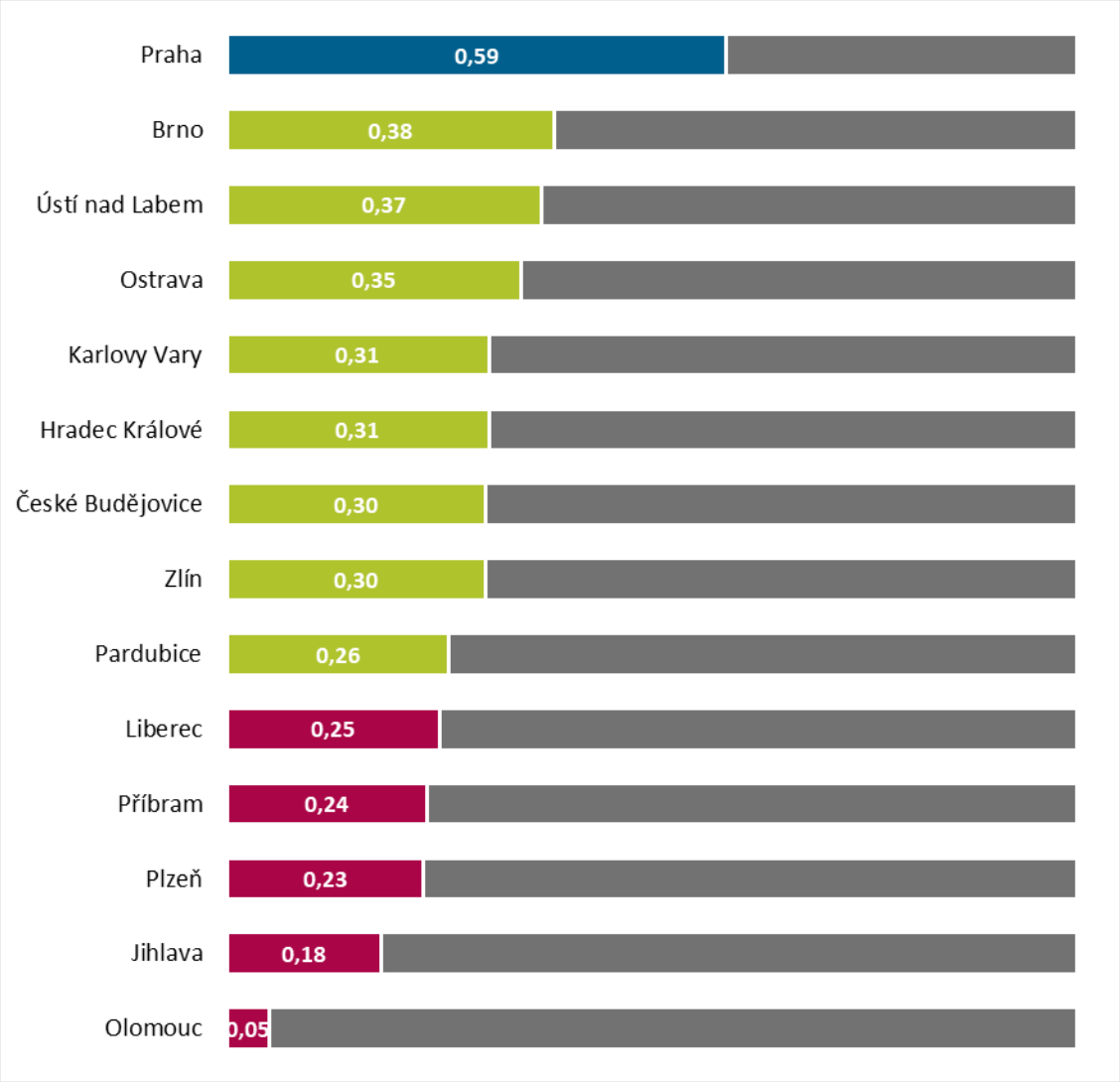


„Klient přijde s osobou, která mu tlumočí do znakové řeči, pokud přijde sám, tak odezíráním, nebo ‚písemně' (tužka/papír)..."

Úřad práce na Praze 4

Mezi úřady práce získala nejvyšší skóre pobočka v Praze, a to 0,59. Její předností jsou webové stránky přizpůsobené návštěvníkům se sluchovým postižením a vybavení vstupní haly a recepce plány budovy (s půdorysem). Zanedbatelného skóre naopak dosáhl úřad práce v Olomouci. Ten splnil pouze jedno kritérium přístupnosti, a to vyvěšení krizových informací v psané podobě ve vstupní hale (0,05).

Graf 22 Skóre přístupnosti úřadů práce lidem se sluchovým postižením dle měst (N=14)



U úřadu práce, podobně jako v několika případech jiných institucí, si někteří testeři stěžovali na málo světla, kvůli čemuž nemohli odezírat ze rtů.

„Opět se jednalo o tmavou budovu.“

Testerka v Příbrami

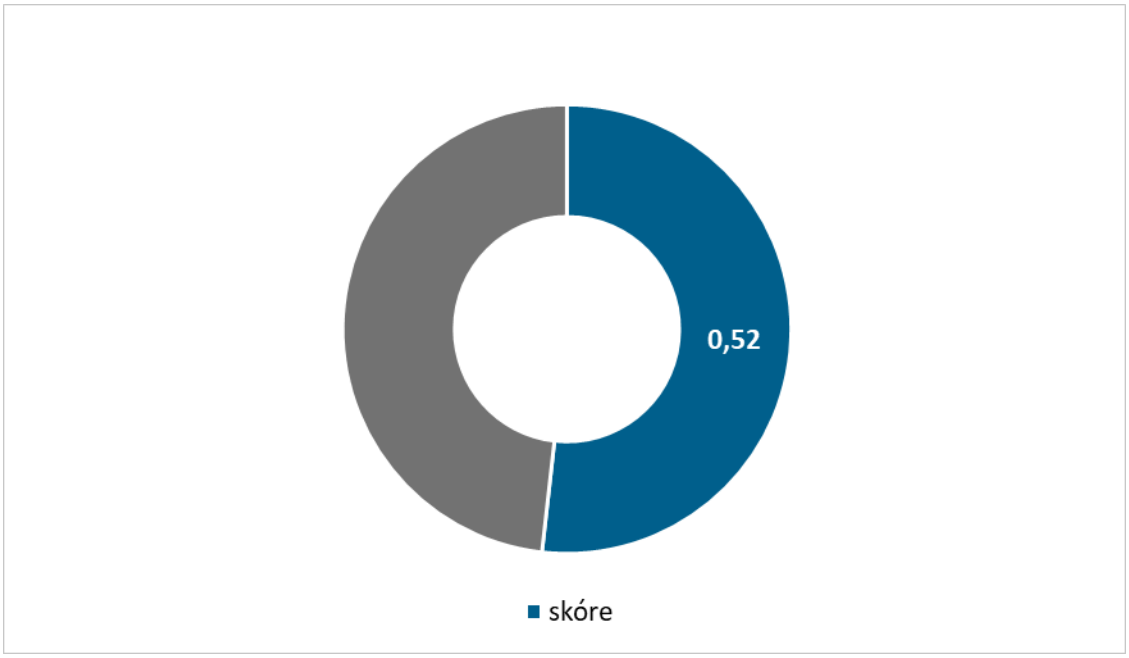
1.8 Městská hromadná doprava

V MHD testeři se sluchovým postižením posuzovali:

- zda jsou v dopravním prostředku napsány názvy zastávek (např. monitor, světelná tabule) a
- zda jsou v dopravním prostředku informace o umístění veřejné budovy u zastávky (např. na světelné tabuli je uvedeno, že u příslušné zastávky je magistrát nebo nemocnice).

Vyhodnocovali jsme pouze dvě položky, výpočet skóre byl jednoduchý. Celkové skóre má hodnotu 0,52.

Graf 23 Skóre vybavenosti MHD pro lidi se sluchovým postižením (N=14)

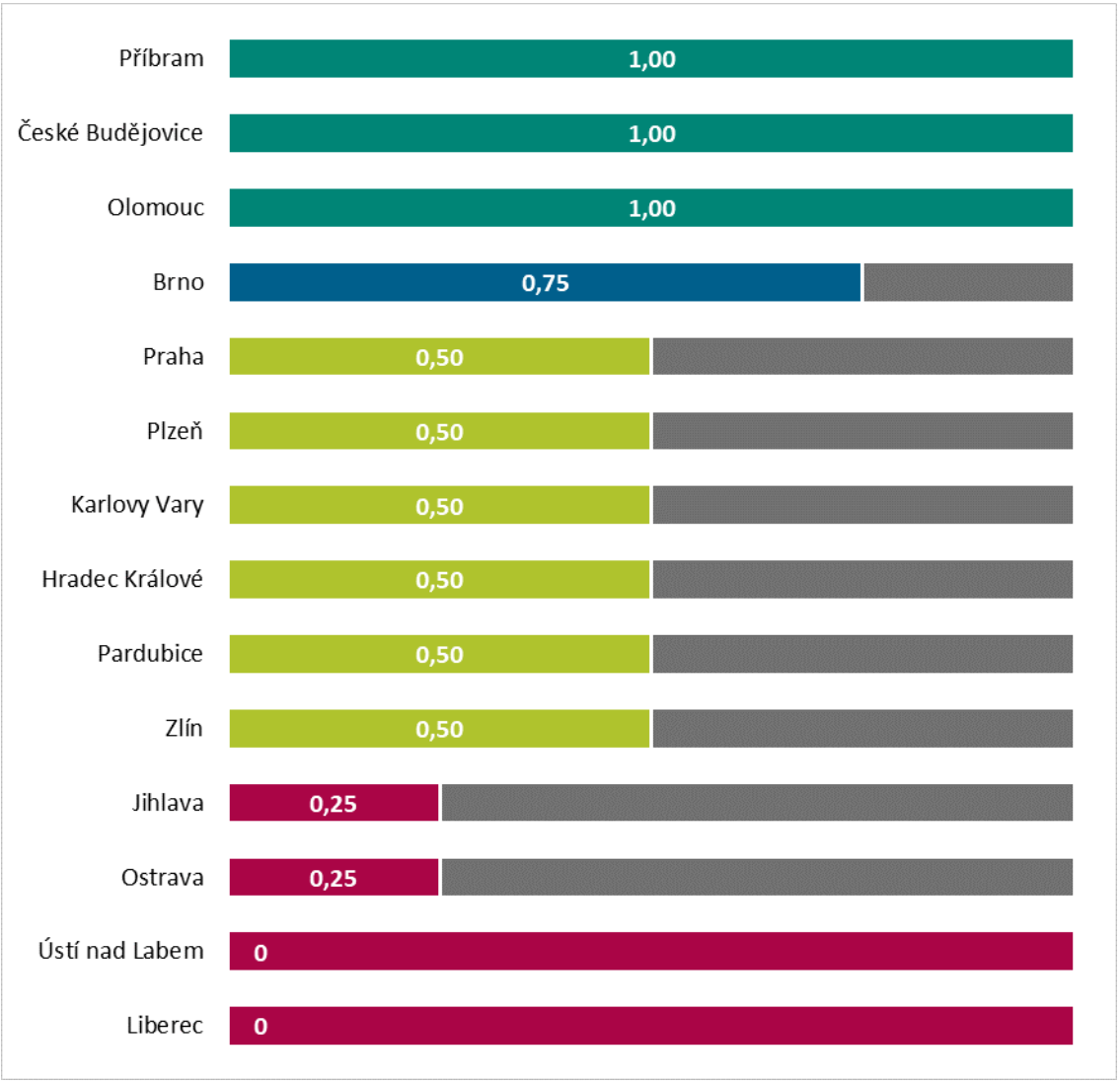


Ve většině měst (10 ze 14) jsou v dopravních prostředcích zobrazeny na monitoru nebo na světelné tabuli názvy zastávek. V Ostravě, Jihlavě a v Ústí nad Labem tomu tak je jen v některých vozech. Informace o umístění veřejné budovy u zastávky už zdaleka nejsou tak běžné (3 ze 14). Olomouc je jedním z mála měst, kde se ve veřejné dopravě obě informace dozvíme. I přesto testerka shledala v tomto ohledu limity.

„Byla překážka, že byly dlouhé reklamy. Čekala jsem, až displej ukáže, jaká je příští zastávka.“

Testerka v Olomouci

Graf 24 Skóre vybavenosti MHD pro lidi se sluchovým postižením dle měst (N=14)



Více testerů nás upozornilo na to, že se cestující se sluchovým postižením nemají jak dozvědět, pokud nastane nějaká náhlá změna jízdního řádu, porucha, výluka či jiný problém.

„V autobuse, pokud je nějaký problém (havárie, závada, při problémech je třeba vystoupit a nastoupit do jiného autobusu), se takové věci vůbec nedozvíme.“

Testerka v Liberci

2. Přístupnost veřejných budov pro lidi s tělesným postižením

Pro účely testování přístupnosti budov lidem s tělesným postižením jsme vybrali testery, kteří se pomocí vlastních rukou dokáží sami pohybovat na mechanickém vozíku.

Jejich úkolem bylo:

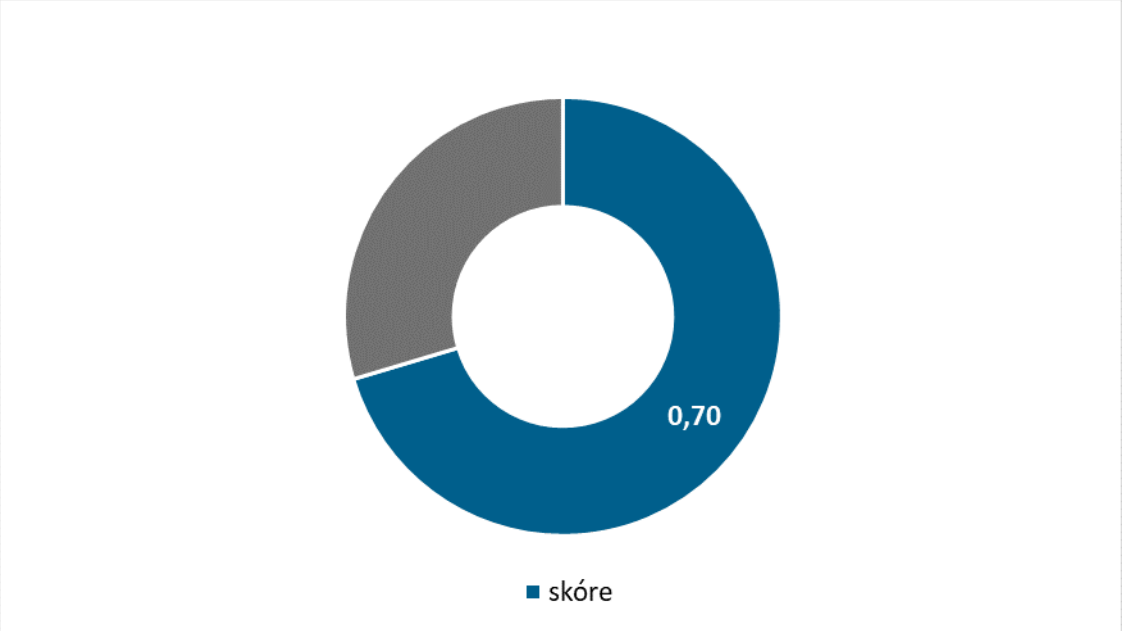
- prohlédnout si web instituce a okomentovat, zda na něm naleznou informaci ohledně parkovacího místa pro OZP či sjízdnosti cesty z parkovacího místa anebo zastávky MHD na vozíku;
- otestovat, zda jsou u vchodu i v celé budově označeny bezbariérové cesty, a dále ověřit, zda jsou pro člověka na vozíku dobře prostupné všechny dveře (tzn. že jimi zvládne projet bez cizí pomoci) a dobře čitelné potřebné informace (plán budovy, úřední deska aj.);
- po návštěvě vrátnice zaznamenat, zda je personál obeznámen s rozmístěním výtahů a bezbariérových toalet a zda je schopen přivolat asistenci bez předchozí rezervace;
- ohodnotit, zda jsou stolky a přepážky v odpovídající výšce pro člověka na vozíku, a dále zjistit, zda mají kanceláře, kam vstupuje veřejnost, dostatečně široké dveře a jsou bez prahu;
- otestovat, zda je vyvolávací systém přístupný ze sedu na vozíku, zda umožňuje vzdálený přístup, zda má tlačítkové ovládání a umožňuje přednostní vyřízení;
- vyzkoušet, zda lze pohodlně vjet do výtahu a zhodnotit výšku jeho tlačítek;
- ohodnotit pohyb po celé budově, přítomnost či ovladatelnost zdvihacích plošin;
- detailněji se zaměřit i na toalety – opět z pohledu jejich označení, přístupnosti, dostatečného prostoru pro manipulaci a také i možnosti jejich otevření Euroklíčem.

Dotazníky byly pro všechny instituce obdobné, opět jen s malými odchylkami vzhledem k jejich charakteru.

2.1 Celkové skóre budov

Průměrné skóre přístupnosti všech zkoumaných budov lidem s tělesným postižením je 0,70. Jedná se o nejvyšší skóre ve srovnání v přístupnosti budov lidem se sluchovým a zrakovým postižením. Řada institucí je na návštěvníky na vozíku připravena a počítá s jejich pohybem po budově bez doprovodu.

Graf 25 Průměrné skóre přístupnosti všech budov lidem s tělesným postižením (N=84)



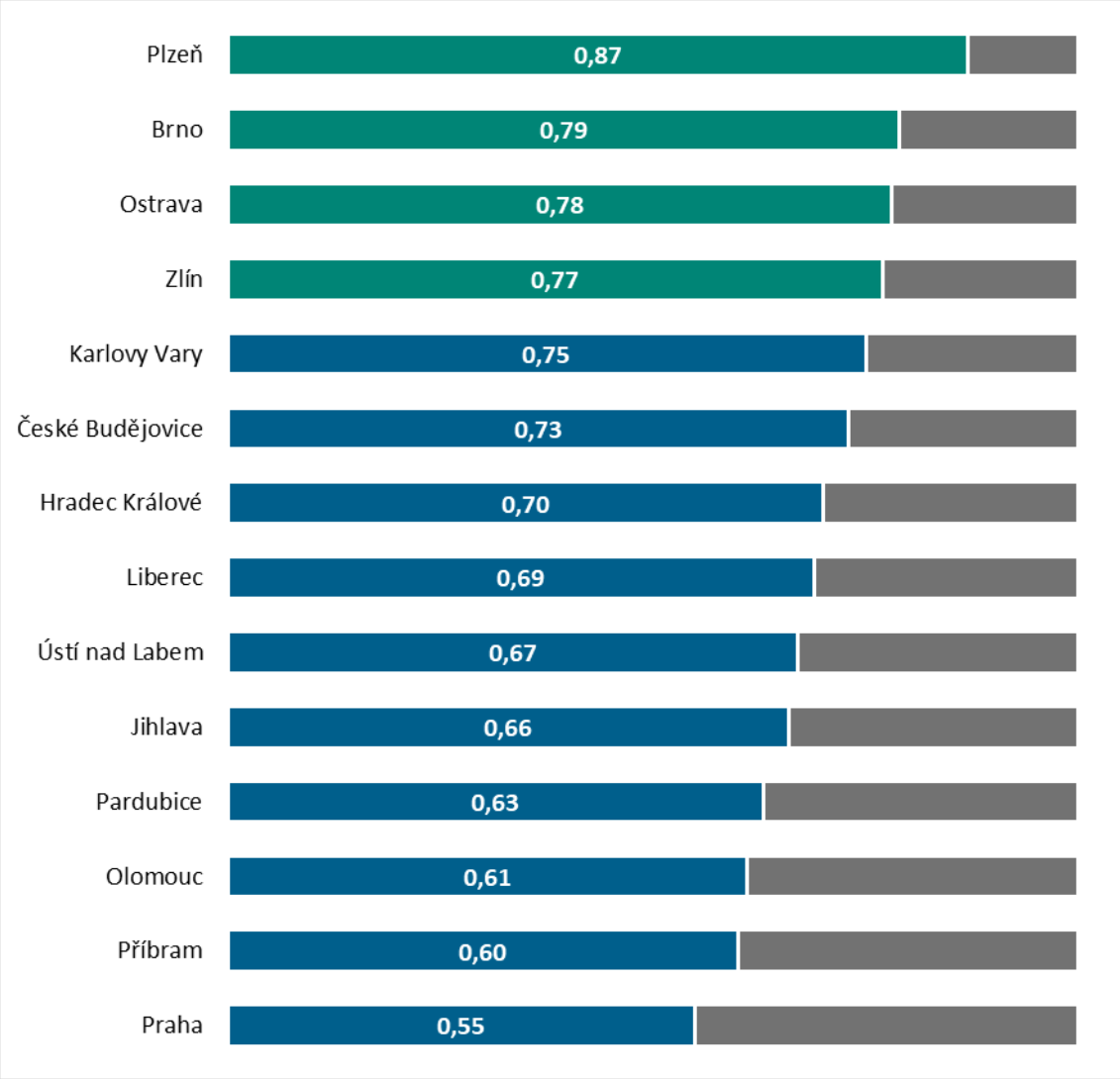
Skóre snižují zejména příprava cesty do budovy a cesta samotná. Webové stránky často nenabízejí informace související s vybavením budov pro lidi s tělesným postižením. Jen málokterá instituce nabízí možnost zamluvit si předem asistenci. V některých případech je těžké dojet na vozíku z nejbližší zastávky MHD do budovy. Ani parkovací místo pro lidi se zdravotním postižením není na některých místech samozřejmostí.

Většina institucí počítá s tím, že člověk s tělesným postižením přijde v doprovodu asistenta. V budovách bývají dostatečně široké chodby a výtahy. Vyvolávací systémy jsou obvykle dosažitelné z pozice na vozíku, ale většinou u nich scházejí další prvky pro usnadnění vyřizování záležitostí.

Stále více budov má k dispozici WC pro lidi s tělesným postižením. Překvapivé nicméně je, že existují i veřejné budovy, které nemají žádné WC pro veřejnost.

Velmi vysokého průměrného skóre dosáhly testované budovy v Plzni. Rozdíly mezi většinou ostatních měst jsou velmi malé. Pouze Praha mírně zaostává v přístupnosti vybraných institucí lidem s tělesným postižením – nemá ani polovinou testovaných prvků.

Graf 26 Skóre přístupnosti všech veřejných budov lidem s tělesným postižením dle měst (N=14)



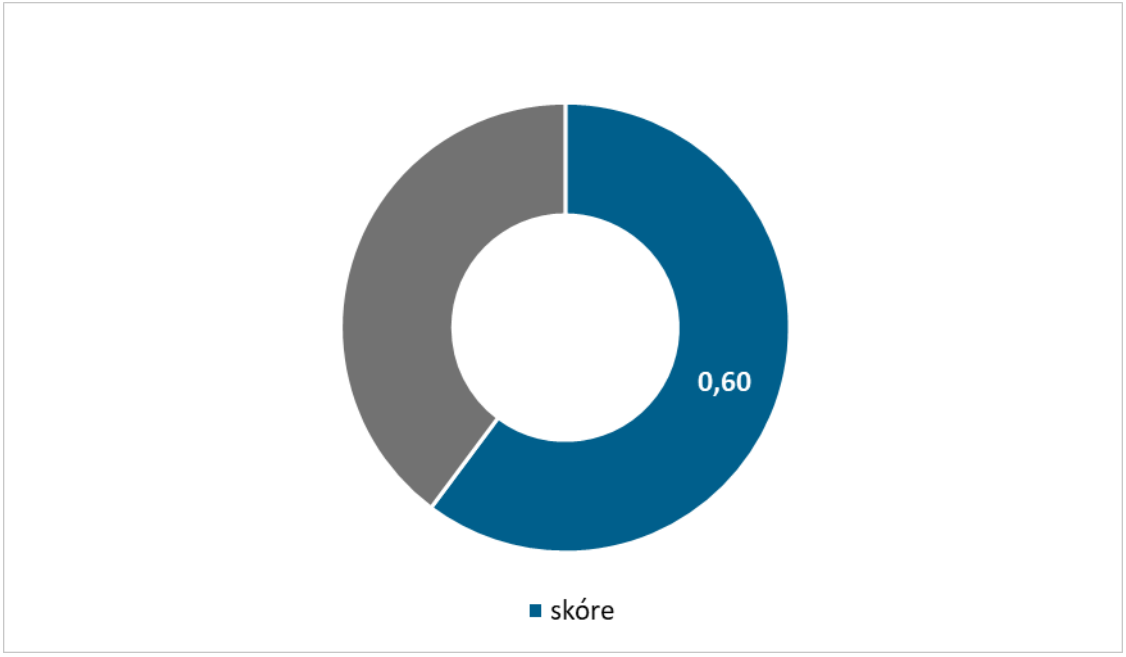
2.2 Česká pošta

Úkolem testerů bylo dostat se na poště k přepážce, na které lze poslat doporučený dopis a získat podací lístek. Dále měli ohodnotit, zda je cesta od vchodu po cílové místo dobře sjízdná na vozíku, tedy zda na ní nejsou překážky (schody, příkré rampy), které lze překonat pouze s pomocí. Toto kritérium podle testerů splňovalo jen deset navštívených poboček pošty.

Ze vzorového dotazníku jsme vyjmuli části týkající se vrátnice, recepce a kanceláří.

Přestože Česká pošta dosáhla skóre 0,60, umístila se na posledním místě žebříčku testovaných budov pro lidi s tělesným postižením.

Graf 27 Skóre přístupnosti pošty lidem s tělesným postižením (N=14)



Příjezd osob s tělesným postižením na vybrané pošty často není vůbec jednoduchý. Jen v šesti případech je cesta od nejbližší zastávky MHD pro osoby na vozíku bezproblémová a pět pošt ze 14 má vyhrazené parkovací místo před budovou. Naopak hlavní vchod je prostupný bez pomoci prakticky ve všech městech, ačkoliv v Karlových Varech a v Pardubicích to bylo testery náročné.

„Dveře jsou hodně těžké a dělalo mi problém je otevřít, nakonec jsem musela rozrazit vozíkem.“

Testerka v Karlových Varech

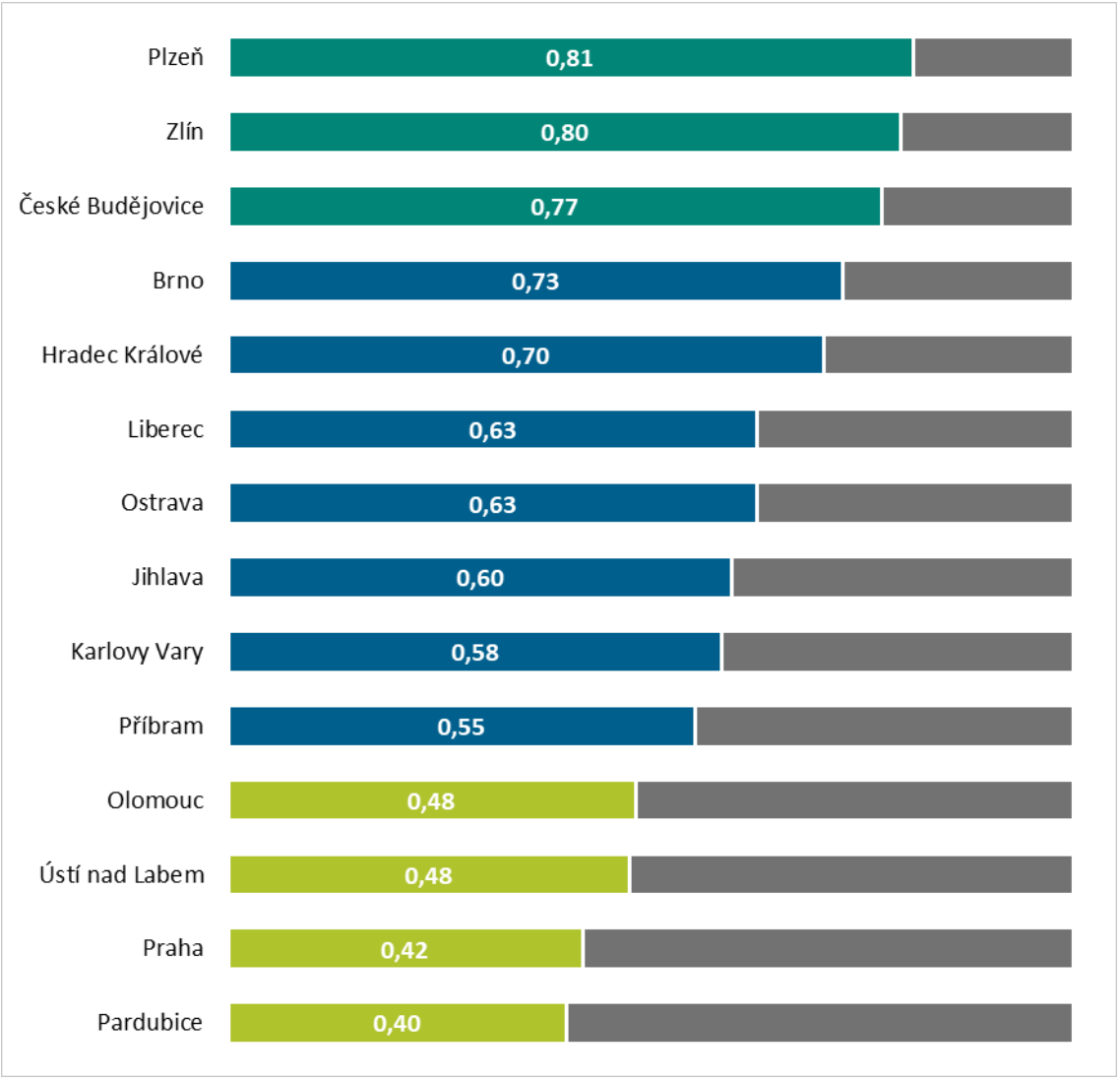
Všechny navštívené pošty mají dostatečně široké chodby na průjezd vozíku a pohyb po nich je většinou bezproblémový. Pouze v Ostravě a částečně také v Praze, Karlových Varech a v Ústí nad Labem jsou na chodbách překážky, které nelze překonat bez pomoci. Vyvolávací terminály jsou na všech pobočkách pošty přístupné ze sedu na vozíku. Samotná přepážka je ve výšce vyhovující člověku na vozíku na devíti pobočkách pošty. Kromě pobočky v Praze není žádná z navštívených poboček pošt vybavená veřejnou toaletou.

Pobočky České pošty v Plzni, ve Zlíně a v Českých Budějovicích jsou poměrně dobře zařízeny pro lidi s tělesným postižením – testeři na těchto místech neměli problém se splněním úkolu. Naopak v Praze, Pardubicích, Karlových Varech a Ústí nad Labem vidíme velký prostor pro zlepšení. Na žádné z těchto poboček nemají přepážky ve vyhovující výšce pro člověka na vozíku. V Ústí nad Labem, Jihlavě a Brně byly v nedostatečné výšce i stolky pro vyplňování podacích lístků nebo jiných písemností.

„Pod stolky se nedá zajet, jsou velmi nízké.“

Testerka v Ústí nad Labem

Graf 28 Skóre přístupnosti pošty lidem s tělesným postižením dle měst (N=14)



Někteří testeři poukazovali na obtížnou cestu na poštu. Na mnohých pobočkách pošt rovněž schází vyhrazené parkovací místo pro OZP (9 ze 14).

„Česká pošta a magistrát města Jihlavy se nacházejí v místech obklopených dvěma náměstími, která jsou obložena kočičími hlavami, skrz památkovou zónu. Pro vozík velmi náročné pro zdolání, jelikož cesta byla na obě tato místa velmi nerovná a krkolomná, zasekávala se malá kolečka a vozík sem tam vybočoval skrz nerovnosti terénu.“

Testerka v Jihlavě

„Plošina těžko ovladatelná, místo na zaparkování auta není, dlouhé čekací doby.“

Tester v Ostravě

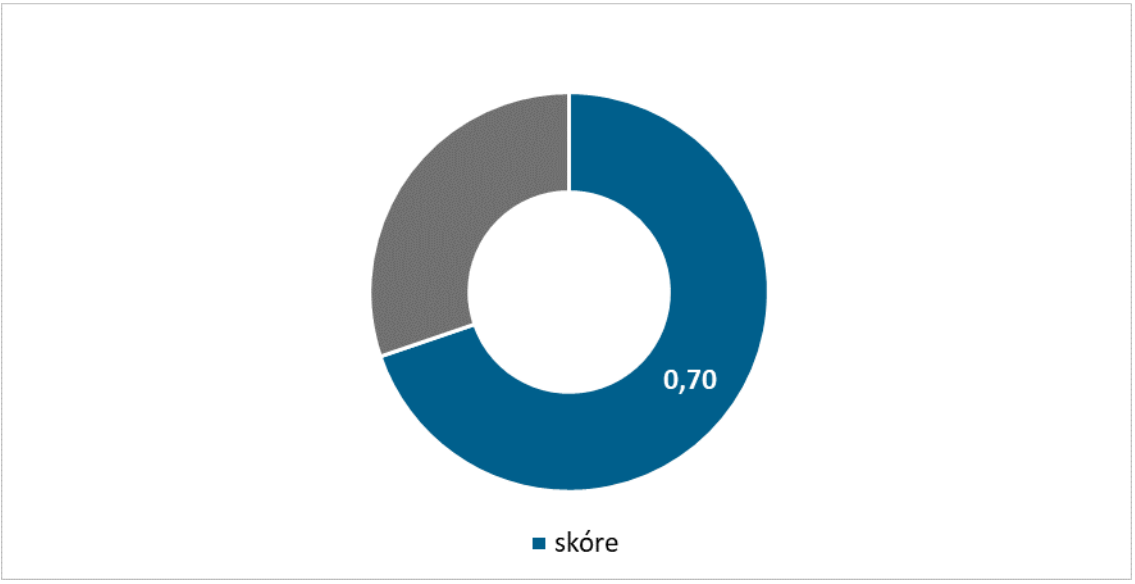
2.3 Magistrát

Hlavním úkolem testerů bylo dostat se do prostor, kde magistrát přijímá žádosti o vydání občanského průkazu (příloha 2.2.). V deseti městech byla cesta od vchodu po cílovou kancelář budovy bez překážek a dobře sjízdná na vozíku. V Příbrami, Českých Budějovicích a v Ústí nad Labem nikoliv. Vícekrát testeři narazili na překážku v podobě nepřístupné rampy pro zdolání schodů.

> *„Problémem jsou schody na chodbách, jedná se sice o tři až čtyři schody, je tam přidělaná rampa, ale já osobně nejsem schopná rampu vyjet.“*
>
> Testerka v Ústí nad Labem

Skóre přístupnosti magistrátů lidem s tělesným postižením je 0,70.

Graf 29 Skóre přístupnosti magistrátu lidem s tělesným postižením (N=14)



Magistráty neposkytují lidem s tělesným postižením možnost dostatečné přípravy před příjezdem (ať už informace na webových stránkách nebo možnost zamluvit si asistenci po budově). Na druhou stranu mají téměř všechny magistráty (kromě těch v Pardubicích a Karlových Varech) parkovací místo pro OZP. Hlavní vchody jsou lidem na vozíku prostupné bez cizí pomoci v polovině případů – mají automatické dveře.

Většina magistrátů má dobře vybavenou recepci, která je až na výjimky (Plzeň, Praha a částečně České Budějovice) v ideální výšce. Ve všech budovách je personál obeznámen s rozmístěním výtahů a bezbariérových WC. V deseti případech je možné přivolat si asistenci až na místě. V případě, že si člověk s tělesným postižením nezvládne sám obstarat nějakou záležitost, je často na magistrátech přítomen nápomocný personál.

„Na recepci při vstupu je vždy pracovník městské policie, který je nápomocen. V případě potřeby vás dovede k vyvolávacímu zařízení, nasměruje či přímo dovede, kam potřebujete. Toalety jsou sice zamčené, ale pracovník u přepážky ochotně odemkne a pomůže s dveřmi.“

Testerka v Brně

Všechny budovy magistrátů mají dostatečně široké chodby na průjezd vozíku. Přepážky, na kterých se podávají žádosti o občanský průkaz, jsou pro lidi na vozíku ve vyhovující výšce. Pokud se tato žádost vyřizuje v kanceláři, lidé na vozíku nemají problém se vejít do dveří, často však musí zdolat práh (5 ze 7). V 11 budovách se nachází vyvolávací systémy, které jsou dobře přístupné. Na všech magistrátech si lidé na vozíku zvládnou vsedě přivolat výtah. Pouze v Praze je pro ně obtížné do něj vjet.

Všechny magistráty, kromě ústeckého, mají toalety pro lidi na vozíku a většina z nich je i vhodně uzpůsobena (chybí většinou jen jasně značené trasy k WC a protiskluzné podlahy). Pouze magistrát v Ostravě nemá ani toalety pro veřejnost, natož pro lidi na vozíku.

Téměř všechny magistráty deklarují, že si všichni lidé s postižením mohou vyřídit občanský průkaz prostřednictvím Pojízdného úřadu. Pouze v Olomouci je tato služba dostupná jen pro držitele průkazů TP, ZTP a ZTP/P.

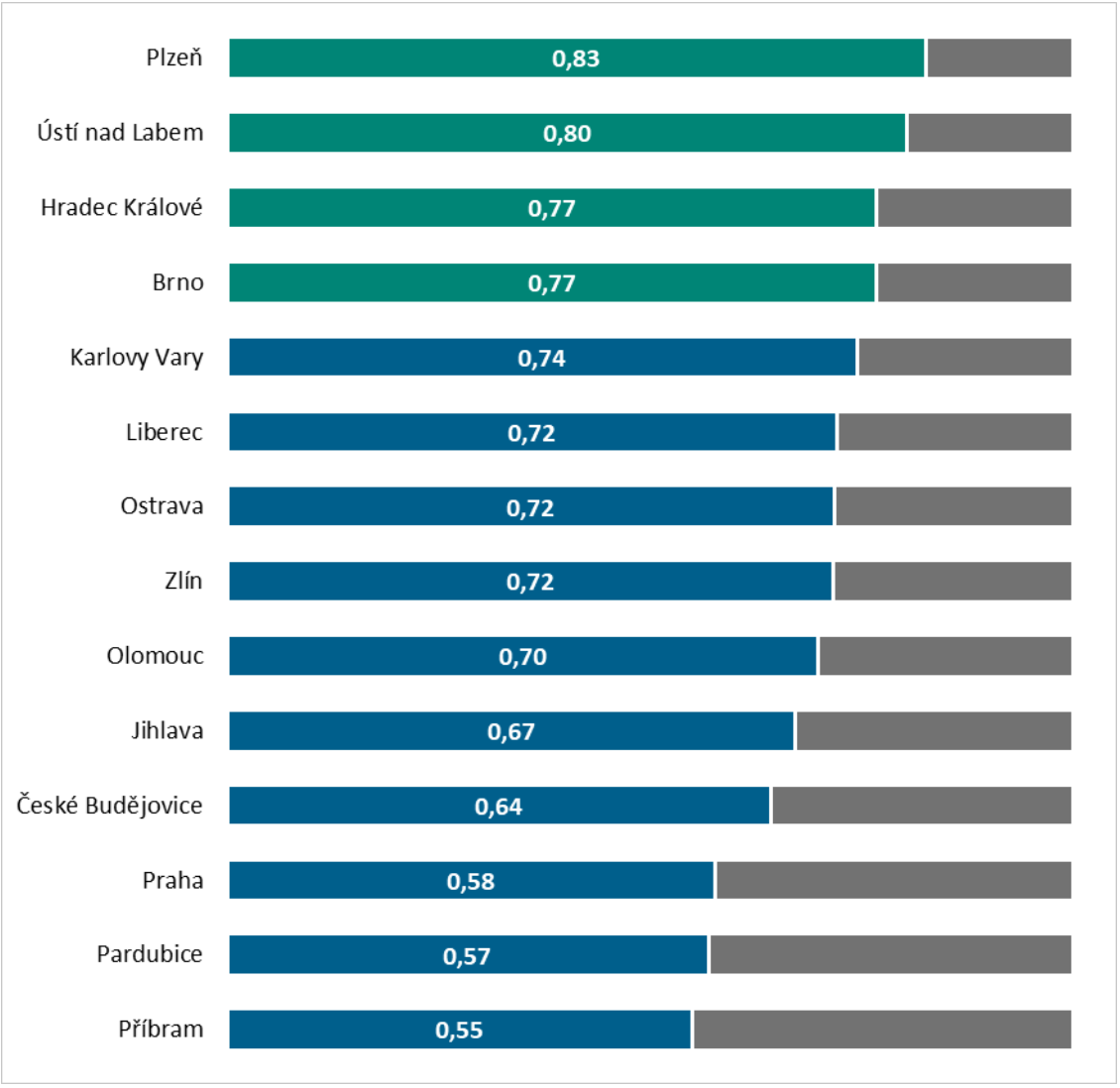
Zažádat o občanský průkaz pomocí služby Pojízdný úřad lze na všech oslovených magistrátech, a to včetně pořízení fotografie na občanský průkaz. Na všech magistrátech se lze objednat telefonicky i e-mailem (případně osobně prostřednictvím jiného člověka), pouze v Olomouci je třeba vyplnit elektronický formulář. Stejně tak jedině v Olomouci tato služba nezahrnuje doručení nového průkazu. Další služby spojené s žádostí o občanský průkaz, které si mohou lidé s tělesným postižením vyřídit prostřednictvím služby Pojízdný úřad, jsou např. ověření podpisu (Zlín, Příbram), ohlášení změny trvalého pobytu (Praha) a ohlášení ztráty/odcizení občanského průkazu (České Budějovice).

Skóre nad 0,75 získaly čtyři magistráty (Plzeň, Ústí nad Labem, Hradec Králové a Brno), které mají většinu míst a pomocných prvků dobře přístupných i z vozíku. Na skóre nižší než 0,06 naopak dosáhly magistráty v Příbrami, Pardubicích a Praze, a to kvůli absenci některých orientačních prvků – například plánu budovy s půdorysem, vyznačené trase k toaletě či k výtahu aj.

„Přestože jsem několik let opakovaně kompetentní osoby upozorňovala na malý výtah nebo špatně vyřešené ovládání plošiny, absenci bezbariérových toalet jinde než v přízemí, nebyla zjednána náprava.“

Testerka v Praze

Graf 30 Skóre přístupnosti magistrátu lidem s tělesným postižením dle měst (N=14)



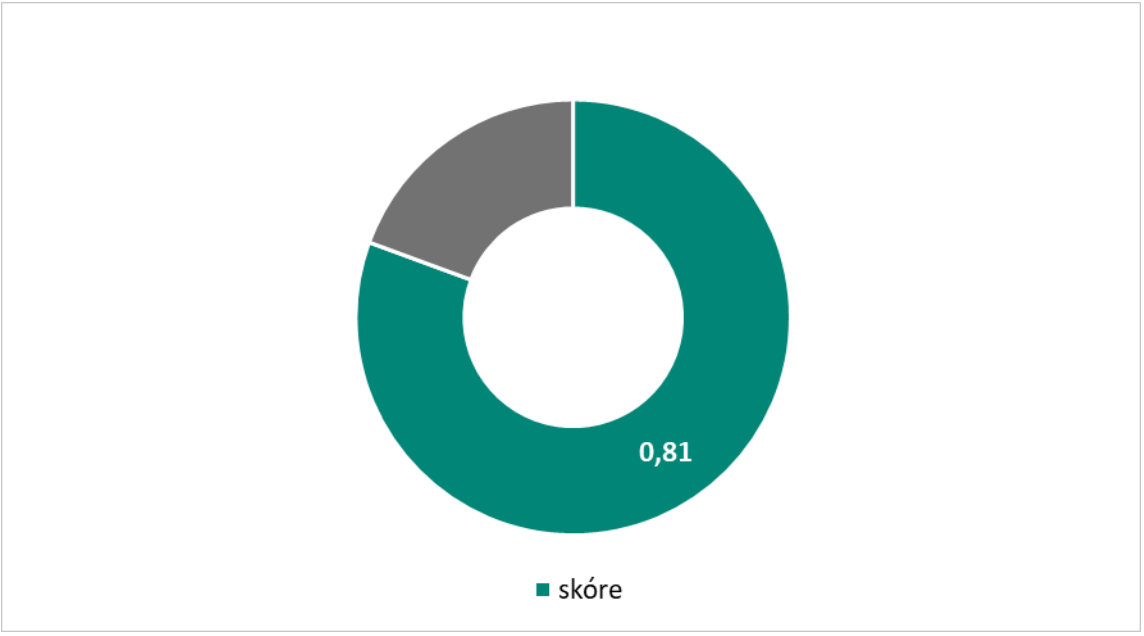
2.4 Nemocnice

V nemocnicích měli testeři za úkol dostat se k ortopedické ordinaci, aniž by do ní vstoupili nebo podstoupili nějaké vyšetření. Dále jsme je požádali, aby z čekárny vyhodnotili, zda má ordinace dostatečně široké dveře pro průjezd vozíkem a zda tyto dveře nemají práh. Cestu k ordinaci označilo za dobře sjízdnou 13 testerů, výjimkou byla nemocnice v Ústí nad Labem.

Ze vzorového dotazníku jsme vypustili otázky týkající se kanceláří, výšky přepážek a úřední desky. Naopak jsme do něj přidali dotaz na čitelnost cedulek na dveřích ordinace z pozice na vozíku.

Skóre přístupnosti nemocnic 0,81 je nejvyšší ze všech dosažených v tomto výzkumu. Ukazuje tak, že většina nemocnic je připravena na návštěvu lidí s tělesným postižením.

Graf 31 Skóre přístupnosti nemocnice lidem s tělesným postižením (N=14)



Jako poněkud problematická se jevila přípravná fáze testerů. Ti se totiž v některých případech nedopátrali potřebných informací pro lidi s tělesným postižením na webu nemocnic (týká se především Prahy, Karlových Varů, Hradce Králové a Pardubické nemocnice). Možnost zamluvit si předem asistenci po budově také ještě není ve všech nemocnicích samozřejmostí (6 ze 14).

Nemocnice, které využívají vyvolávací systém (5 ze 14), jej ještě nemají vybavený všemi funkcemi důležitými pro osoby na vozíku, ale mají jej přístupný ze sedu na vozíku (4 z 5), případně jej obsluhuje personál (1 z 5).

Vchod do budovy nemocnice byl až na výjimky bezproblémový – 12 ze 14 budov má vchod prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci (kromě Liberce a částečně Ústí nad Labem). Stejný počet nemocnic má automatické vstupní dveře. Pohyb po budově je také bezproblémový – téměř všechny navštívené nemocnice mají dostatečně široké chodby a dobře sjízdné cesty od vchodu po cílovou část budovy. Jen v Ústí nad Labem není cesta do ortopedické ordinace zcela sjízdná na vozíku.

V Ústí nad Labem je vyloženě nebezpečná i cesta do nemocnice, pokud pacient jede do nemocnice MHD ve směru od centra města:

> *„Ve směru z města či Severní Terasy musíte přejít k nemocnici ulici smrti. Je to čtyřproudová silnice, rovný úsek, lákající ke šlápnutí na plyn. Stalo se už tam mnoho, bohužel i velmi tragických nehod.“*
>
> Testerka v Ústí nad Labem

Ordinace ortopedie jsou dobře označené a vesměs mají i dostatečně široké dveře pro průjezd vozíkem (ve dvou případech jen částečně). Dobře obslužné jsou pro lidi s tělesným postižením i výtahy (14 ze 14).

V Brně a v Olomouci nenašli testeři veřejné WC pro lidi na vozíku. Tester v Liberci toaletu sice našel, ale nebyla přístupná.

„Některá WC mají úzký profil, ve kterém se osoba na vozíku špatně otočí a někdy se ani nemůže bez dopomoci druhé osoby otočit.“

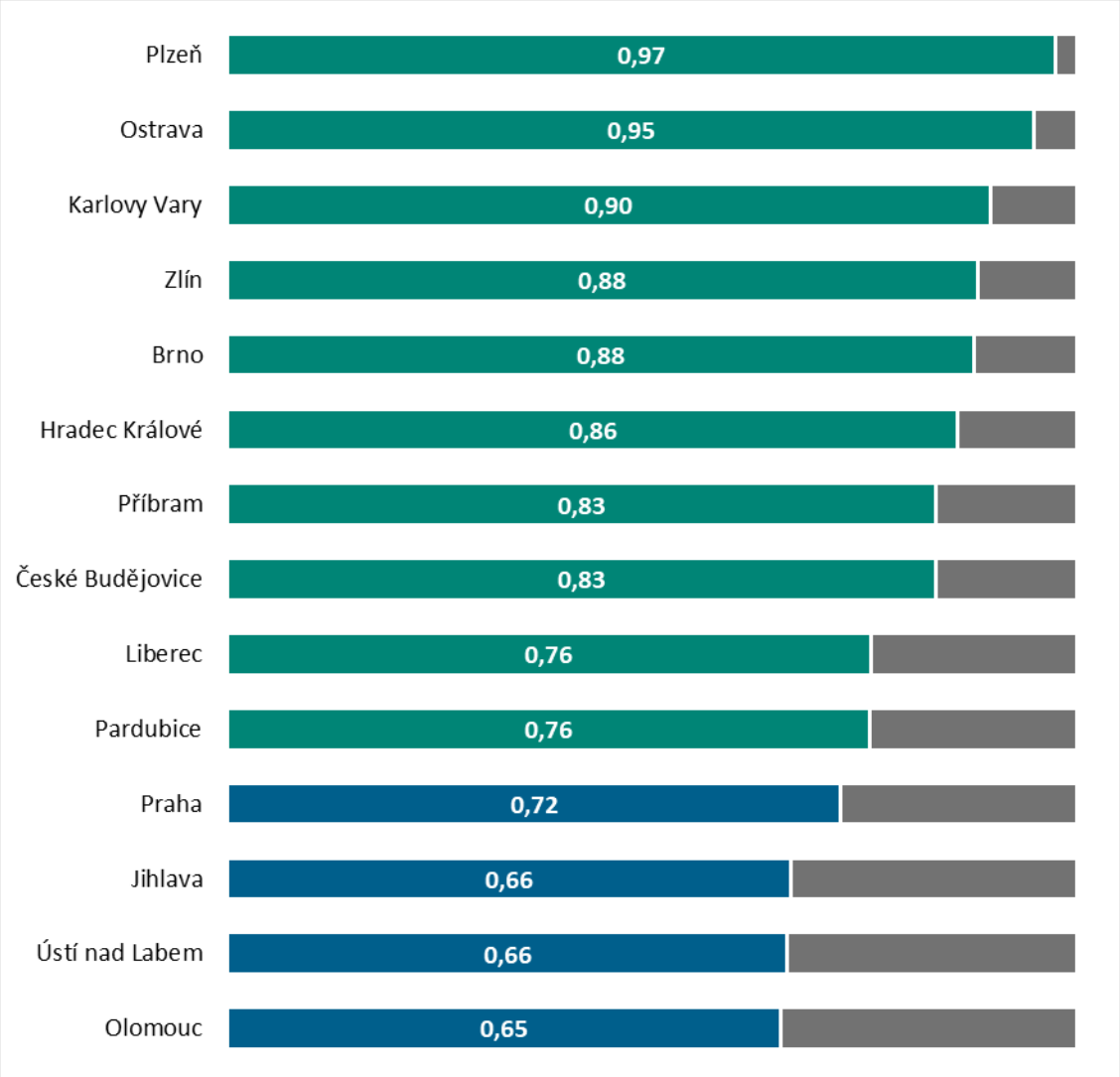
Tester v Liberci

U budov nemocnic v Olomouci, v Jihlavě a v Ústí nad Labem, v nichž se nachází ortopedická ordinace, vidíme značný prostor pro zlepšení jejich přístupnosti lidem s tělesným postižením.

„Budova bohužel v areálu nemocnice patří mezi ty, co ještě nebyly zrekonstruovány. Při návštěvách jiných budov byly podmínky mnohem lepší.“

Tester v Olomouci

Graf 32 Skóre přístupnosti nemocnice lidem s tělesným postižením dle měst (N=14)



Nemocniční budovy s ortopedickou ordinací v Plzni nebo v Ostravě jsou prakticky plně přístupné pro lidi s tělesným postižením. Vysoké skóre vykázaly i nemocnice v Karlových

Varech, ve Zlíně, v Hradci Králové nebo v Brně, kde pro OZP dokonce nabízí možnost bezbariérové přepravy po areálu speciálním minibusem.

> *„FN (fakultní nemocnice – pozn. autora) Brno Jihlavská je velmi dobře bezbariérově přístupná, personál je ochotný v případě potřeby pomoci. Kladně hodnotím i možnost bezbariérové přepravy po areálu speciálním minibusem, který má svůj jízdní řád (osobně jsem nezkoušela, ale vzhledem k velikosti areálu je to určitě fajn možnost).“*
>
> Testerka v Brně

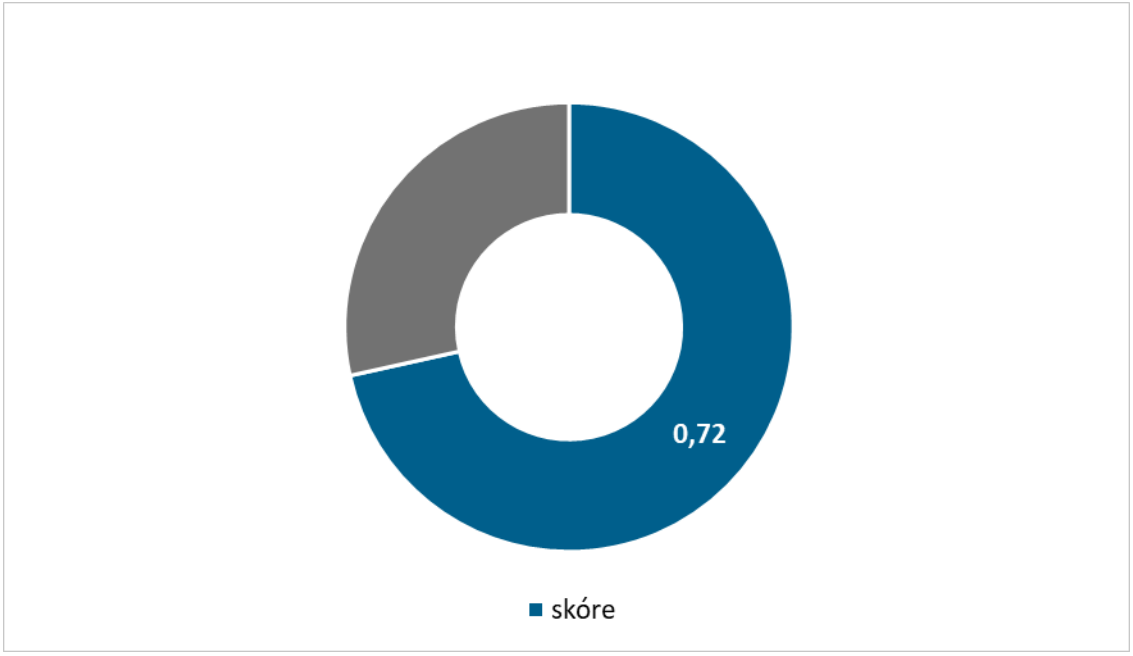
2.5 Správa sociálního zabezpečení

Na úřadech správ sociálního zabezpečení měli testeři najít kancelář nebo přepážku, kde se podávají žádosti o invalidní důchod, a také vizuálně ohodnotit, zda je tento prostor dobře přístupný na vozíku – přepážka je ve vhodné výšce, dveře do kanceláře jsou dostatečně široké aj. Jako dobře sjízdnou označilo cestu k cílovému místu 12 testerů, pouze v Příbrami a v Praze se za dvojitými prosklenými dveřmi nacházel koberec, který jízdu na vozíku znesnadňuje

Ze vzorového dotazníku pro magistrát jsme vypustili otázky týkající se úřední desky a její čitelnosti z vozíku.

Celkově v oblasti přístupnosti budov lidem s tělesným postižením správa sociálního zabezpečení dosáhla skóre 0,72.

Graf 33 Skóre přístupnosti správy sociálního zabezpečení lidem s tělesným postižením (N=14)



Podobně jako další instituce nenabízí správa sociálního zabezpečení na svém webu informace ohledně přístupnosti pro člověka s tělesným postižením. Pouze Praha a Příbram

tyto informace uvádí, částečně také Plzeň a Ústí nad Labem. Možnost zamluvit si předem asistenci po budově nabízí necelá polovina testovaných poboček (6 ze 14).

Vchod do budovy je ve všech městech (vyjma Plzně) prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci. Jen v Hradci Králové je trochu prudší rampa. Polovina správ sociálního zabezpečení nemá poblíž vstupu či ve vstupní hale plán budovy s půdorysem. Tento nedostatek však často kompenzuje erudovaný personál na recepci (vyjma Liberce, kde nemají ani recepci).

Pohyb po budovách správy sociálního zabezpečení je většinou bezproblémový – všechny mají dostatečně široké chodby. Výtahy, které může využít veřejnost, jsou také uzpůsobené lidem s tělesným postižením – všechny mají tlačítka na dosah z vozíku, poskytují dostatek času pro nástup a výstup apod.

Testerka v Brně nenašla žádnou toaletu pro veřejnost. V ostatních městech je i toaleta vyhrazená pro lidi na vozíku a ve všech případech na ní lze samostatně otevřít i zavřít. Často byla ale toaleta zamčená (8 z 11) a někdy nešla odemknout ani Euroklíčem (5 z 11).

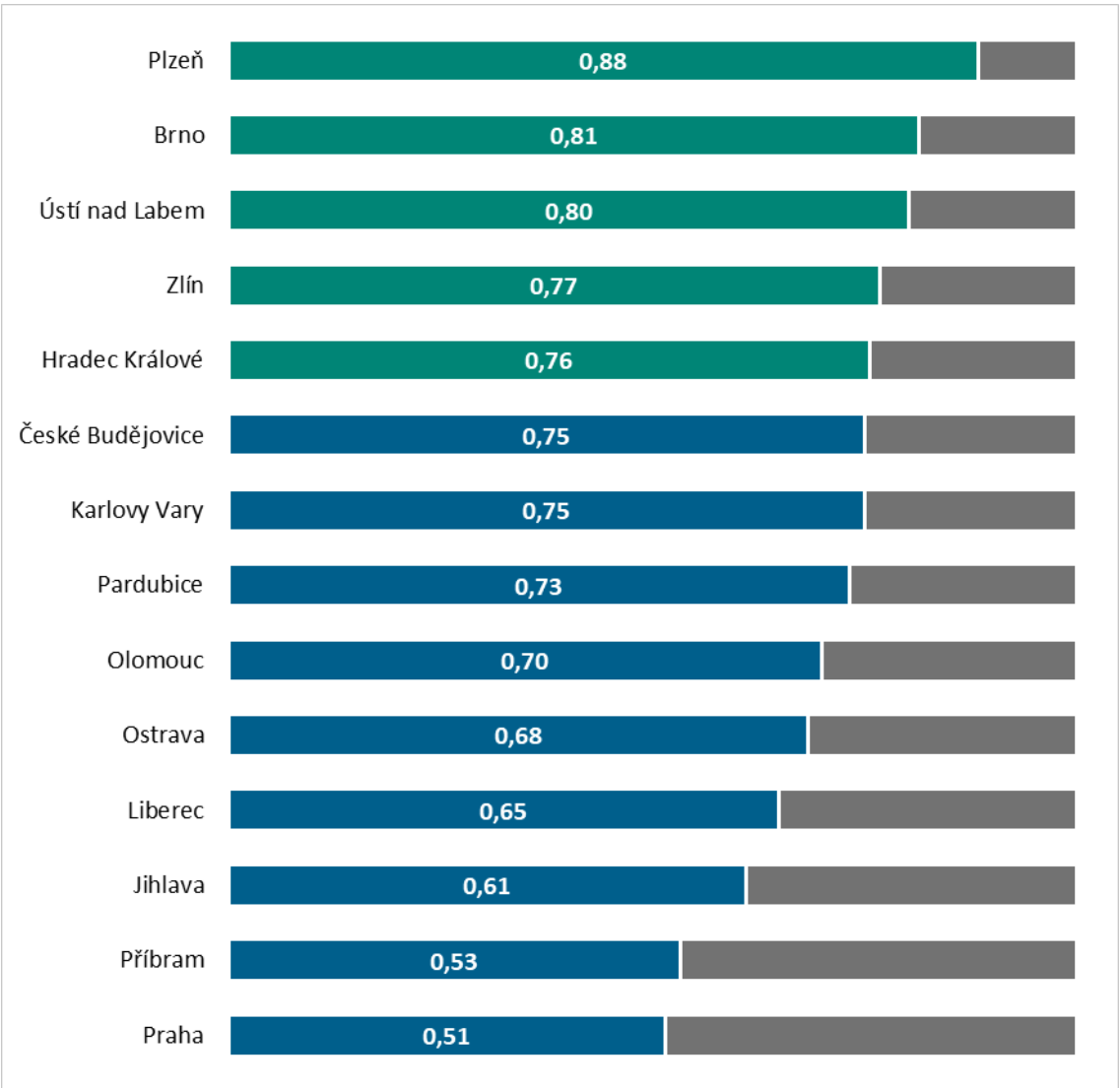
Na většině poboček správy sociálního zabezpečení lze bezproblémově zažádat o invalidní důchod – přepážky či kanceláře jsou dobře přístupné pro lidi s tělesným postižením. V Příbrami je cesta do kanceláře špatně sjízdná a dveře jsou úzké. Také v Praze není zcela snadné vyřídit svou žádost.

„Přepážka podatelny je příliš vysoko, ostatní vyhovující.“

Testerka v Praze

Právě pobočky v Praze a Příbrami zaostávají v přístupnosti lidem s tělesným postižením i kvůli zmíněným nedostatkům za ostatními správami sociálního zabezpečení. Naopak plzeňská pobočka je velmi dobře přizpůsobena lidem s tělesným postižením (pohyb po budově, na WC a ve výtahu je bezproblémový, pouze hlavní vchod do budovy není člověku na vozíku prostupný bez cizí pomoci).

Graf 34 Skóre přístupnosti správy sociálního zabezpečení lidem s tělesným postižením dle měst (N=14)



Většina správ sociálního zabezpečení dosáhla na solidní skóre, i přesto testeři odhalili některé nedostatky. Například v Karlových Varech činilo testerce velký problém vůbec se do budovy dostat.

> *„Budova sama o sobě je bezbariérová, dostat se do ní je ale oříšek. Na chodníku jsou velké nerovnosti, výmoly a nájezdová rampa k hlavním dveřím je strmá a též výmoly. Velký problém se zaparkováním.“*
>
> Testerka v Karlových Varech

2.6 Soud

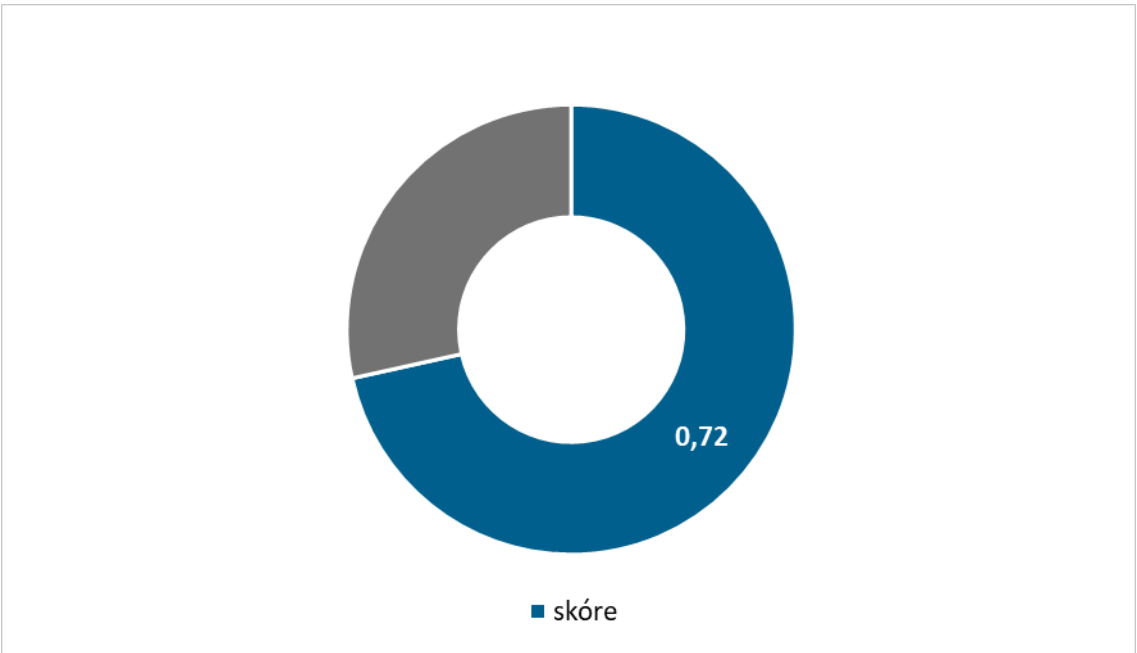
Požádali jsme testery, aby zjistili, kdy se na soudě bude konat veřejné jednání, a aby poté navštívili v daný čas soud a pokusili se dostat ke dveřím soudní síně. Dvěma testerům se to nepodařilo. Cestu k jednací síni označilo jako dobře sjízdnou na vozíku devět testerů z 12,

částečně sjízdnou pak v Jihlavě, kde byla potřeba asistence k otevření vchodových dveří. V Praze a Olomouci se nacházely překážky, které nelze překonat bez dopomoci (schody, prahy, koberce, rampa s příkrým sklonem atd.).

Ze vzorového dotazníku jsme vypustili otázky týkající se vyřizování záležitostí u přepážek a také část, která hodnotila vyvolávací systém a s ním spojené prvky. Místo vstupu do kanceláří testeři hodnotili vstup, resp. vjezd na vozíku do jednací síně.

Přístupnost soudů lidem s tělesným postižením je celkově stejná jako přístupnost správy sociálního zabezpečení. Soudy v této oblasti zaznamenaly skóre 0,72.

Graf 35 Skóre přístupnosti soudů lidem s tělesným postižením (N=14)



Pouze čtyři webové stránky testovaných soudů obsahují informace ohledně jejich přístupnosti pro lidi pohybující se na vozíku. Informaci ohledně parkovacího místa pro OZP nalezl pouze tester v Ostravě. Tento soud uvádí i většinu ostatních informací potřebných pro návštěvu lidí s postižením.

Přístup do soudních budov v Hradci Králové, v Ústí nad Labem a v Plzni komplikuje nepříznivý povrch chodníků pro lidi na vozíku.

„Soud je v centru města, na chodníku i silnici jsou kostky (špatný terén, špatně se přechází složitá křižovatka bez přechodu + vysoké obrubníky + obsazené parkovací místo pro ozp).“

Testerka v Hradci Králové

Pět ze 14 soudů nemá recepci či vrátnici. Tam, kde se nachází (8 ze 14), dokáží pracovníci člověku poradit, jak se dostat k výtahu či na bezbariérovou toaletu. Na všech vrátnicích byl rovněž recepční pult ve výšce, aby na sebe pracovník soudu a člověk na vozíku dobře viděli.

Chodby jsou dostatečně široké (13 ze 13), stejně tak i dveře do soudní síně (10 z 12). Některé z nich však mají práh (7 z 12).

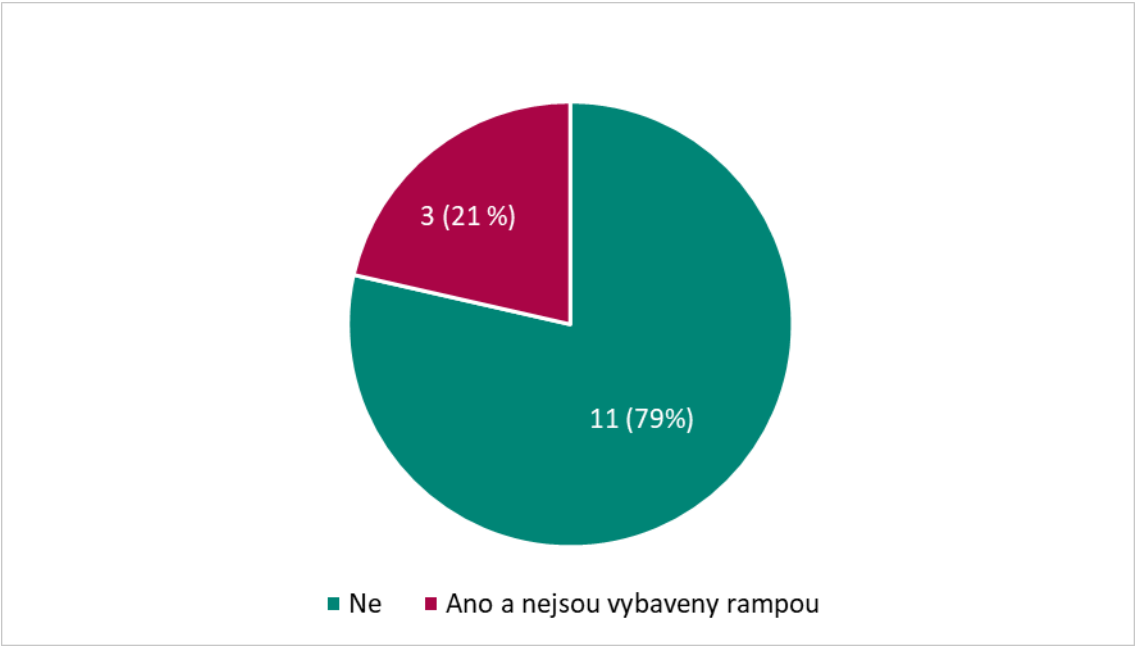
Výtahy jsou víceméně přizpůsobeny lidem s tělesným postižením – přivolávací tlačítko i tlačítka ve výtahu jsou dosažitelná z vozíku. Poněkud problematické je najetí do výtahu v Ústí nad Labem a rychlé zavírání dveří výtahu na soudě v Praze.

Pouze na dvou soudech je zdvihací plošina. V Plzni ji zvládne sama obsloužit osoba na vozíku, v Praze ji ovládá proškolený personál.

Téměř ve všech navštívených budovách soudu se nachází toaleta pro lidi na vozíku. Pouze v Brně nenašel tester ani toaletu pro veřejnost.

V Pardubicích, v Liberci a v Olomouci se za vstupními dveřmi některé ze soudních síní nacházejí schody, které nejsou vybaveny rampou.

Graf 36 Přítomnost schodů za vstupními dveřmi některé ze soudních síní (N=14)



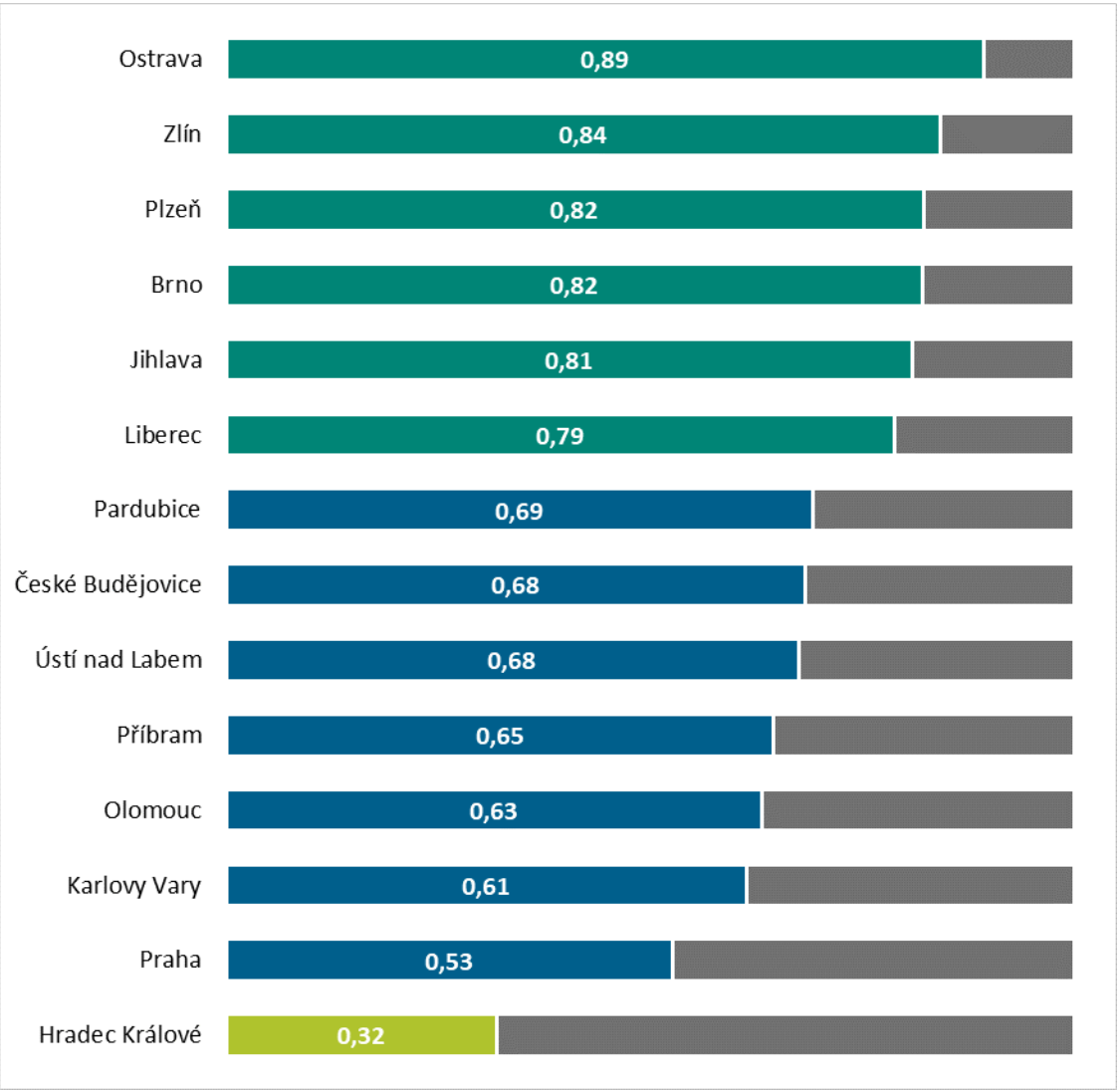
Tyto soudy však, stejně jako ostatní, deklarují bezbariérový přístup v případě potřeby. Buď jsou pro lidi s tělesným postižením přístupné všechny jednací síně, nebo se přizpůsobuje výběr síně dle potřeby lidí na vozíku.

Skóre přístupnosti soudů lidem s tělesným postižením se hned u několika měst pohybuje okolo 0,80. Vůbec nejvyšší je v Ostravě, a to 0,89. V budově tamního soudu mají kromě jiného dobře přizpůsobenou vrátnici a erudovaný personál. Rovněž zde nabízejí možnost přivolat si asistenci bez předchozí rezervace. Celkové skóre přístupnosti soudů naopak snižuje například Obvodní soud pro Prahu 5, který dosáhl hodnoty jen 0,53. U něj je například problém s ovládáním zdvihací plošiny.

„Hlavní vchod byl uzavřen, šipka s piktogramem vozíčkáře malá (...), kontrolním rámem lze projet na vozíku. Plošinu vedle cca 7 schodů musel pán z ostrahy zprovoznit, při návratu k ní jsem se ho bohužel nedovolala, chyběl zvonek, pomáhala paní z okénka podatelny vedle plošiny, jenže to neuměla. Musela jsem ji navigovat, neboť z plošiny pro vysoký okraj nešlo na ovládání na zdi vedle vnějších dveří plošiny dosáhnout. Na to, že je to soudní budova, mne nechali vcelku bez dozoru cestovat po budově, jistě mají kamery, ale dá se tam úspěšně zabloudit, asistence mi nabídnuta nebyla, i když jsem se na ni ptala. U dveří v patrech mezi výtahem a dlouhými chodbami k jednacím sálům by se asistence někoho silnějšího na otevírání dveří hodila.“

Testerka v Praze

Graf 37 Skóre přístupnosti soudů lidem s tělesným postižením dle měst (N=14)



Nejvíce ovšem snížil celkový výsledek této instituce soud v Hradci Králové, kde testerka nezvládla kvůli probíhající rekonstrukci vyhodnotit všechny položky v záznamovém formuláři.

„Budova má byt přístupná, dočasné omezení způsobila rekonstrukce.“

Testerka v Hradci Králové

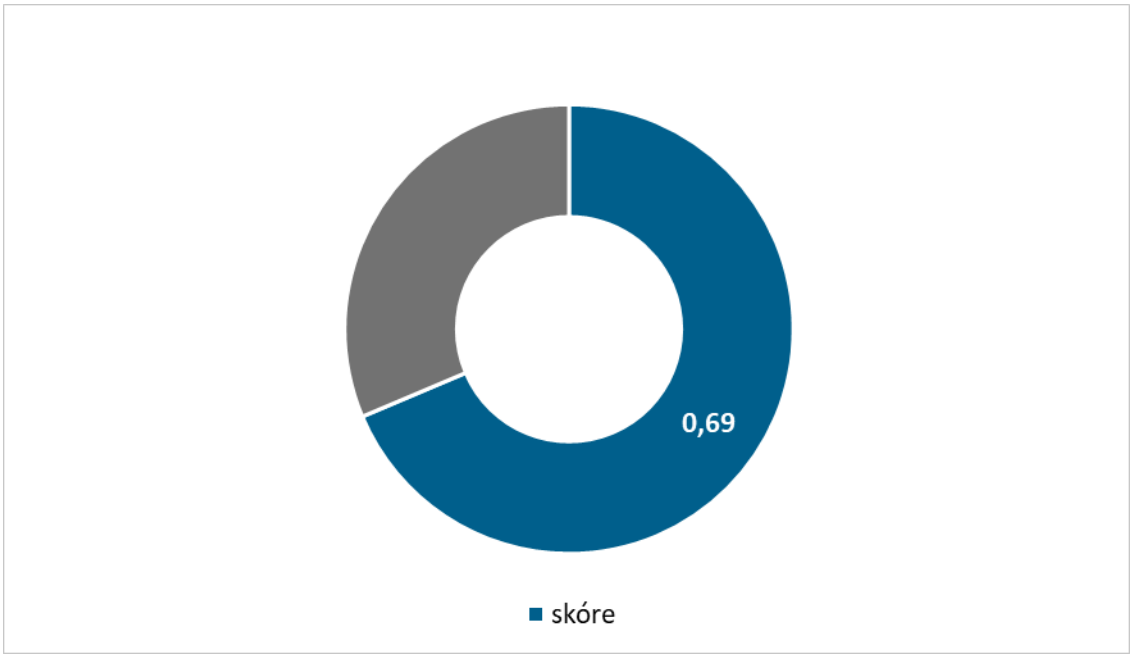
2.7 Úřad práce

Úkolem testerů na úřadech práce bylo dorazit vlastními silami ke kanceláři či přepážce, kde se podává žádost o příspěvek na zvláštní pomůcku, aniž by ji sami podali. A dále zde zjistit, zda jsou formuláře v těchto prostorách dobře přístupné lidem na vozíku.

Většina testerů (13 ze 14) se bez problémů dostala do cíle. Neúspěšný byl jen tester v Olomouci a v Pardubicích upozornil tester na úzké chodby.

Vzorový dotazník jsme v části „Samotné vyřizování záležitosti“ rozšířili o několik otázek. Ty se týkaly výšky přepážky, šíře dveří kanceláře nebo vhodnosti stolků pro vyplnění formuláře z pozice na vozíku. Celkové skóre přístupnosti úřadů práce lidem s tělesným postižením je 0,69.

Graf 38 Skóre přístupnosti úřadů práce lidem s tělesným postižením (N=14)



Na webových stránkách úřadů práce toho lidé s tělesným postižením o přístupnosti mnoho nezjistí. Na devíti webech chybí jakékoliv informace týkající se osob pohybujících se na vozíku, další dva alespoň nějaké informace obsahují. S informacemi ohledně parkovacího místa pro OZP je to podobné (k dohledání jsou na dvou webech, a to v Ústí nad Labem a v Ostravě).

Na pěti úřadech práce nezvládnou lidé na vozíku samostatně projít hlavním vchodem. Téměř na všech navštívených pobočkách (kromě Brna) se nachází recepce, jejíž personál je obeznámen s rozmístěním výtahů a bezbariérových toalet (jsou-li v těchto budovách). V Plzni, v Liberci a v Olomouci není recepční pult v ideální výšce.

Vyvolávací systém se nachází v devíti budovách a je vždy přístupný ze sedu na vozíku. V Hradci Králové navíc umožňuje vzdálený přístup a má tlačítkové ovládání (ne dotykovou obrazovku), které je pro lidi s tělesným postižením uživatelsky přístupnější

Samotné vyřizování žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku se dá poměrně bez potíží zvládnout – kanceláře mají dostatečně široké dveře pro průjezd vozíkem a přepážky ve vyhovující výšce. To však neplatí pro Ústí nad Labem a Pardubice.

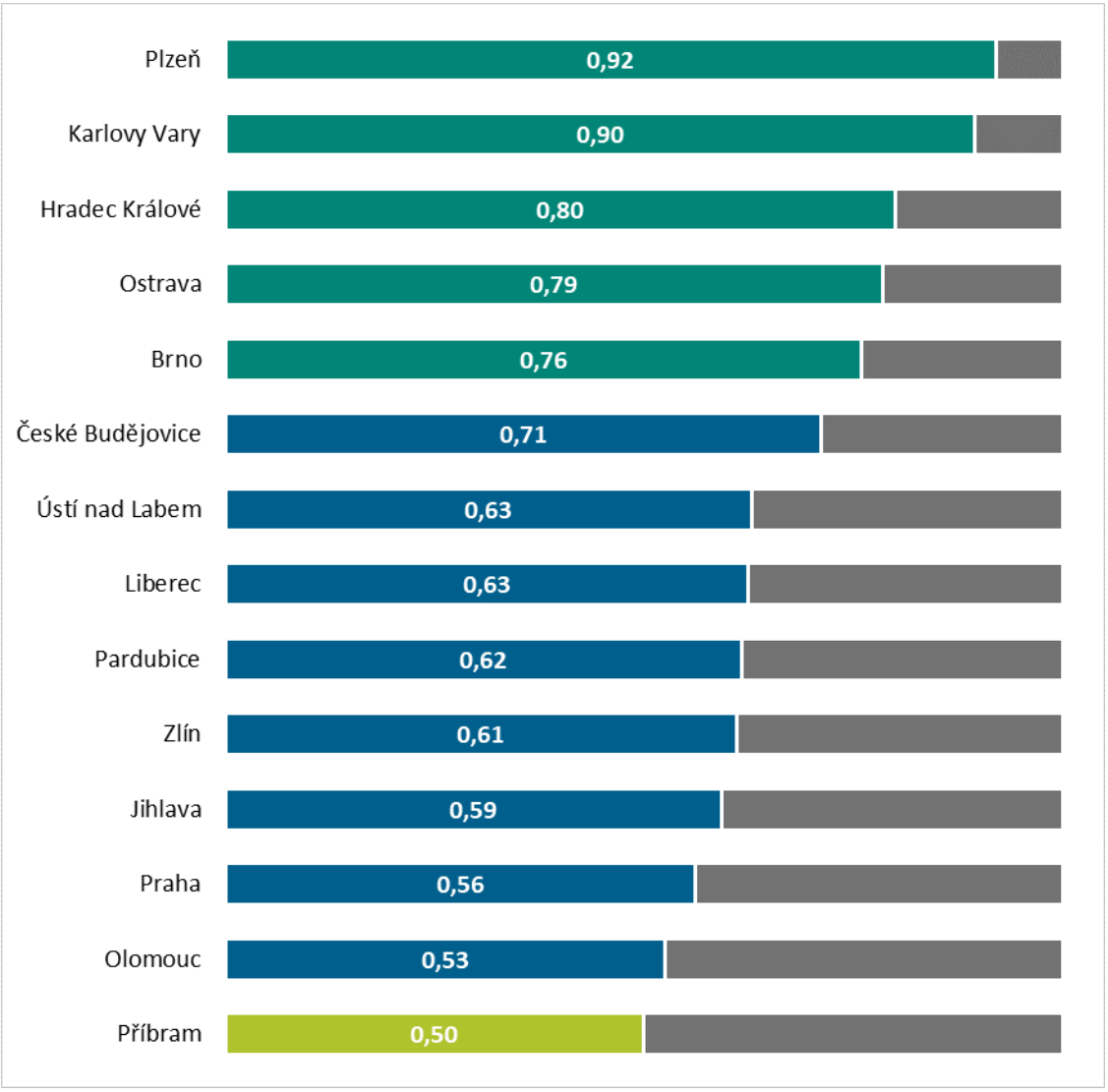
„Dveře od kanceláří jsou úzké a s prahem, je nutná pomoc průvodce, aby vozík projel, kanceláře jsou velmi malé, nepohodlné. (...) dosáhnu pouze na spodní řadu s formuláři.“

Testerka v Ústí nad Labem

Toalety jsou vesměs dobře uzpůsobeny. Nejčastější problém představuje odemknutí WC, což pěti případech není možné ani s Euroklíčem. V Ústí nad Labem, v Jihlavě a v Brně WC pro lidi na vozíku není.

Mezi jednotlivými úřady práce v různých městech panují poměrně velké rozdíly. Zatímco úřad práce v Plzni dosáhl díky dobře přístupným kancelářím, výtahu nebo WC skóre 0,92, úřad práce v Příbrami získal mj. kvůli velmi ztíženému vjezdu do budovy pouze skóre 0,50.

Graf 39 Skóre přístupnosti úřadů práce lidem s tělesným postižením dle měst (N=14)



Kromě úřadu práce v Plzni je pro lidi s tělesným postižením dobře přístupný také úřad práce v Karlových Varech. Vysoké skóre mají také úřady práce v Hradci Králové, v Ostravě nebo v Brně. Ty lze hladce projet chodbami až k cílové kanceláři či přepážce.

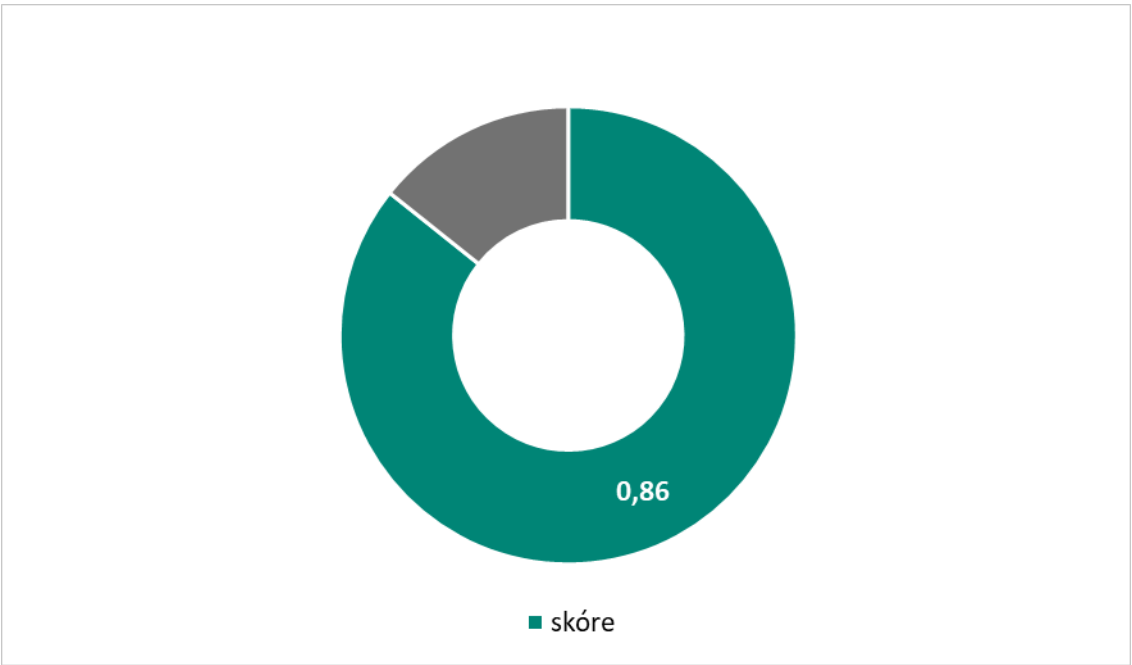
Naopak velmi špatně hodnotili testeři vedle úřadu v Příbrami také úřady práce v Praze a v Olomouci.

> *„Nejhorší budova z navštívených. Nejhorší bezbariérový přístup, jaký jsem viděl. Žádné informace, kde se s vozíkem dostat. Úzká nájezdová rampa, kdy sklon a povrch nebyl příjemný. Celkově chaotická budova. Jediné, co stojí za zmínku je, že jako jediná budova měla WC na euroklíč.“*
>
> Tester v Olomouci

2.8 Městská hromadná doprava

V případě vybavenosti MHD pro lidi s tělesným postižením nás zajímaly dvě věci. A sice zda využívá nízkopodlažní spoje a zda nástupní plošina vyjíždí z dopravního prostředku automaticky, případně zda ji řidič sám vysouvá, když vidí člověka na vozíku.

Graf 40 Skóre vybavenosti MHD pro lidi s tělesným postižením (N=14)



Na základě těchto dvou položek dosáhlo MHD celkového skóre 0,86. Nízkopodlažní spoje jezdí ve všech testovaných městech, mezi některými z nich jsou však dlouhé intervaly (výslovně to uvedla testerka v Praze). Všechny také mají nástupní plošinu. Ta je buď automatická, nebo ji sklápí řidič. V Českých Budějovicích se však stává, že řidič u sebe nemá háček pro sklopení plošiny.

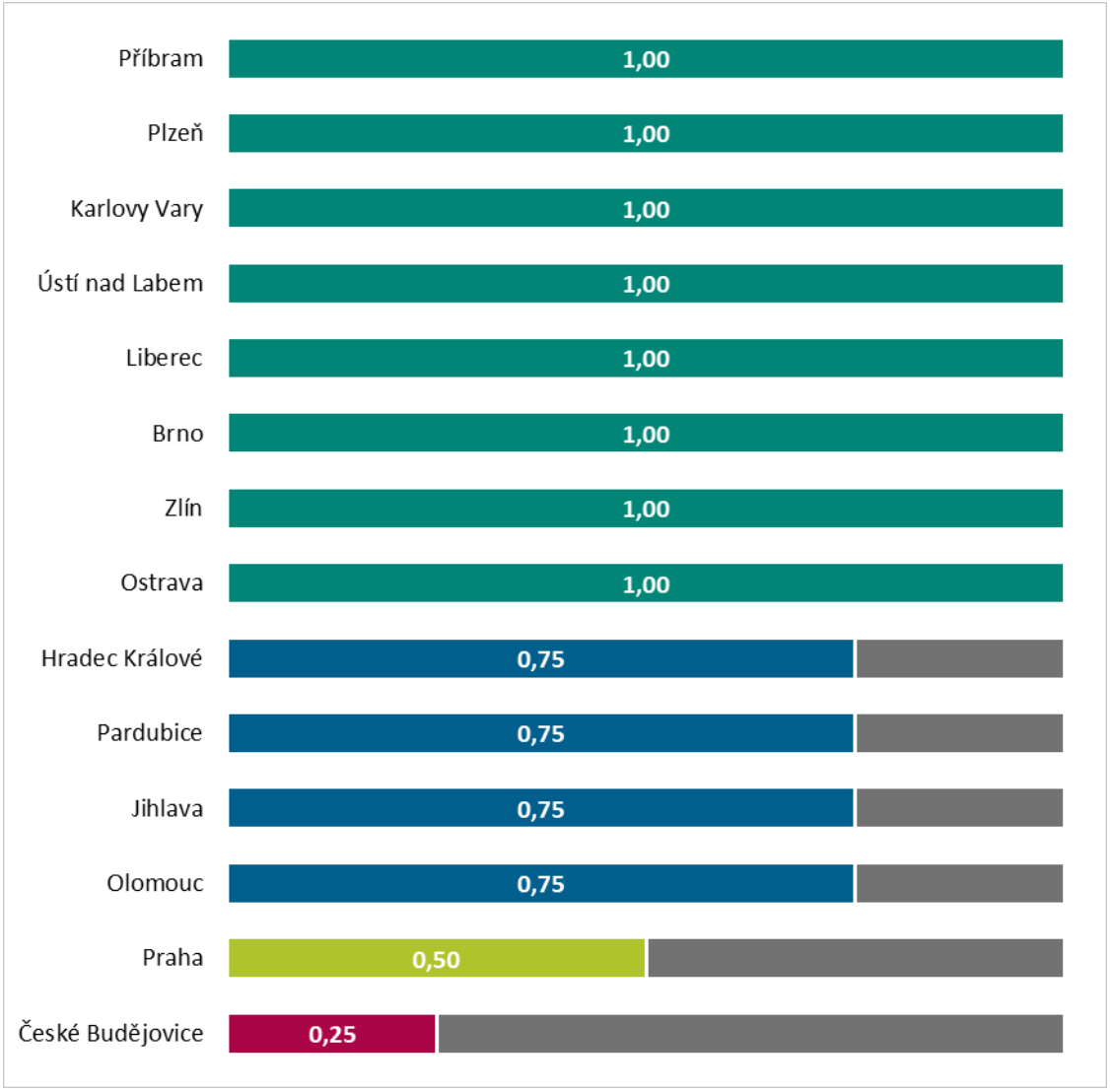
Zdá se, že v některých městech (v Praze, v Liberci, v Ústí nad Labem) způsobuje problém spíše přístup řidičů k lidem s postižením než samotná vybavenost MHD.

> *„Člověk na vozíku musí mávat s předstihem na řidiče, poté zazvonit na modré tlačítko – prosbu o vysunutí plošiny. Často řidič nadává, když musí rampu vyklápět, tvrdí, že máme mít asistenta, který nám pomůže bez rampy do tram/busu. (...) Každopádně jsou v 90 % velice podráždění až agresivní.“*
>
> Testerka v Praze

> *„Někdy je problém s řidičem, že na člověka na vozíku vyjede s tím ‚kde máte doprovod, na to dostáváte peníze? Já za vás nebudu ručit, když nemáte doprovod!‘ A pak s velkým gustem nechávají z výšky spadnout plošinu, když ji překlápí zpět do prostoru autobusu. Pěkně se zapráší, aby byli ostatní cestující naštvaní na vozíčkáře. Mně osobně se toto 2x stalo.“*
>
> Tester v Liberci

Požádali jsme testery, aby nám sdělili, zda se jim prodloužila cesta na vybranou instituci z důvodu čekání na nízkopodlažní spoj. Polovina testerů nezaznamenala žádné prodloužení cesty. Ostatní uváděli hodnoty v rozmezí 15 až 55 minut (nejvíce v Praze a v Českých Budějovicích). Jsme si vědomi toho, že tento údaj je velmi individuální a závisel na tom, odkud tester vyjížděl a v jakou jel denní dobu.

Graf 41 Skóre vybavenosti MHD pro lidi s tělesným postižením dle měst (N=14)



Nad rámec výzkumu jsme zjistili, že lidé s tělesným postižením naráží v MHD na další překážky, které musí překonávat.

> *„Jeden z velkých problémů u berličkářů (lidé, kteří se pohybují s berlemi – pozn. autora) je to, že i když jsou vybudována nová nástupiště, trolejbus nebo autobus zastaví 20 cm až půl metru od nástupiště. Takže oni musejí zapadnout na silnici a pak vylézt na chodník a není to snadné.“*
>
> Testerka v Ústí nad Labem

Testeři narazili i na města, jejichž vybavenost MHD pro lidi s tělesným postižením je na vysoké úrovni.

„MHD v Hradci je na velmi dobré úrovni bezbariérovosti.“

Testerka v Hradci Králové

„V Plzni je MHD jedno z nejlepších, co se týká bezbariérových spojů.“

Tester v Plzni

3. Přístupnost veřejných budov pro lidi se zrakovým postižením

Další skupinou, která se podílela na testování přístupnosti budov, byli lidé se zrakovým postižením. Vybrali jsme testery, kteří se pohybují s orientační bílou holí, ale nejsou zcela nevidomí – alespoň v malé míře jsou tedy schopni vnímat zrakem své okolí, avšak bez speciálních pomůcek nezvládnou přečíst text v běžné velikosti písma. Všichni testeři i díky moderním technologiím (například převod textu do hlasové podoby) dokázali odpovědi vyplnit .

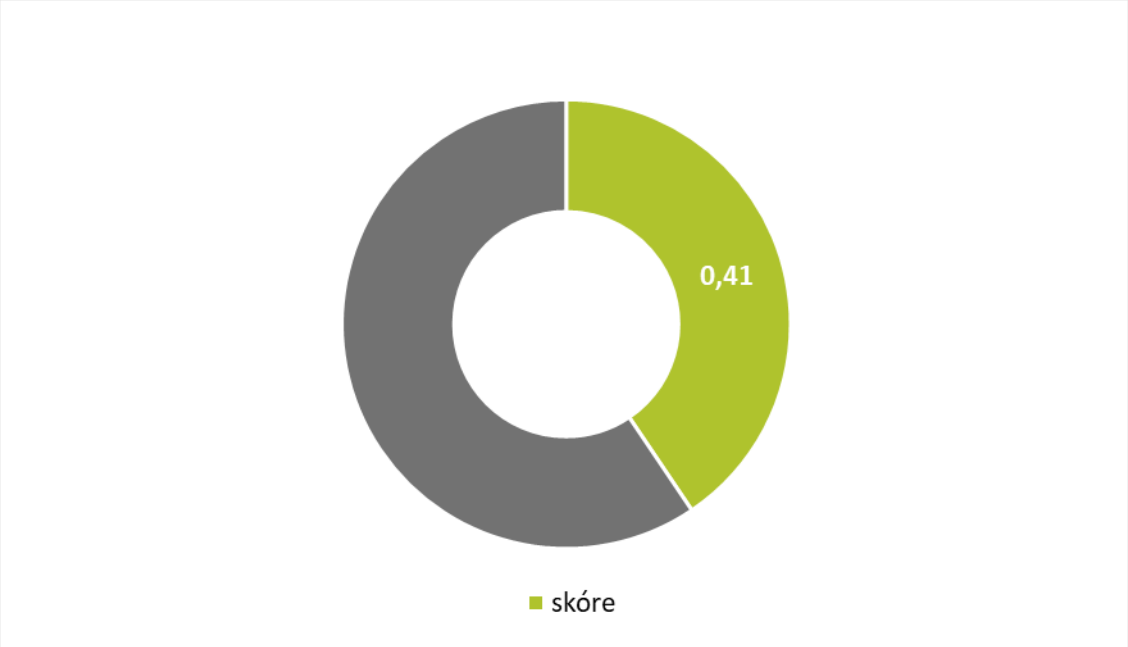
Požádali jsme testery, aby:

- před návštěvou každé instituce posoudili přístupnost webových stránek pro lidi se zrakovým postižením (jestli jsou čitelné s odečítačem obrazovky), zkusili na nich najít popis cesty od MHD a také zjistili, zda si na nich mohou objednat asistenci po budově;
- zapsali do formuláře, zda se u vchodu do budovy nachází funkční orientační majáček a zda jsou vstupní dveře (případně i schody) výrazně označeny;
- uvnitř budovy zjišťovali, zda je vnitřní vodicí linie dovede k vrátnici či k recepci a zda je personál sám osloví a dokáže je nasměrovat do stanovaného cíle;
- zjistili, zda je možné získat asistenci i bez předchozí rezervace;
- ověřili, zda jsou cedulky na dveřích napsány velkým kontrastním písmem, případně opatřeny Braillovým písmem;
- uvedli, zda jim osvětlení v budově umožňuje vidět alespoň kontrasty,
- v budovách, které mají výtah, ověřili, zda v nich jsou haptická tlačítka, popisky v Braillově písmu či akustické informace;
- zjistili, zda se lze vzdáleně přihlásit do vyvolávacího systému (například prostřednictvím mobilu), zda vyvolávací systém umožňuje přednostní volbu anebo zda se podává zvukové informace o pořadí ve frontě;
- ohodnotili vybavenost toalet.

3.1 Celkové skóre budov

Průměrné skóre všech testovaných budov je 0,41. To znamená, že jsou více přístupné než pro lidi se sluchovým postižením, ale hůře dostupné než pro lidi s tělesným postižením.

Graf 42 Průměrné skóre přístupnosti všech budov lidem se zrakovým postižením (N=84)



Lidé se zrakovým postižením často nepřečtou informace nápomocné pro pohyb po veřejných budovách, které pro ně zároveň nejsou uzpůsobené do takové míry jako pro lidi s tělesným postižením. Proto jsou do značné míry odkázáni na pomoc druhých.

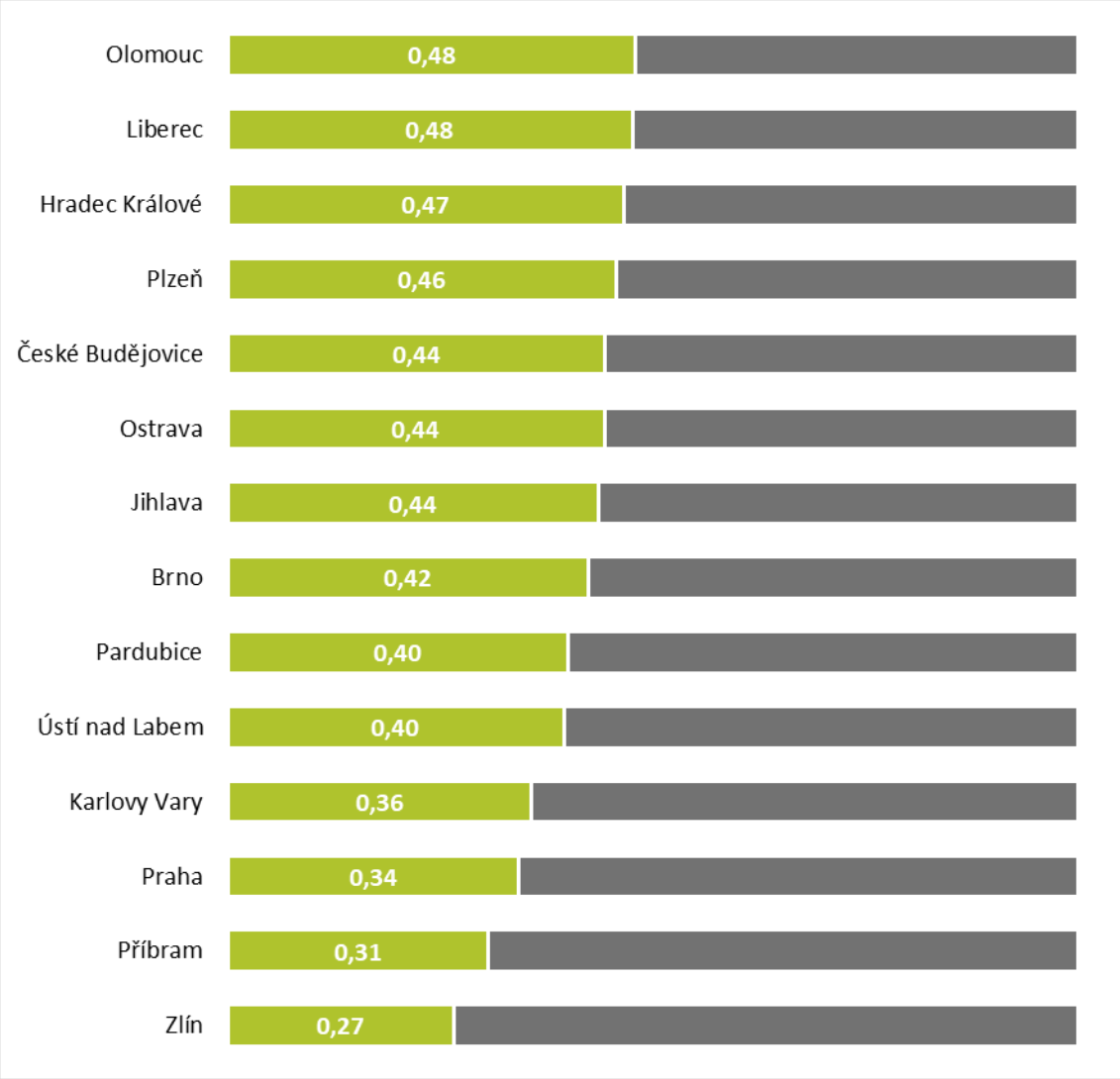
Jen některé instituce nabízejí možnost objednat si předem asistenci po budově. Většina asistenci nabízí bez předchozí rezervace, a to vedle možnosti objednání nebo místo ní. Stále je však mnoho institucí, které nenabízí ani jednu možnost a spoléhají na to, že člověk se zrakovým postižením bude mít doprovod.

Zarážející je, že se testeři v některých budovách setkali s ignorancí tamních zaměstnanců – přestože bloudili po chodbách a setkávali se s nimi, nikdo jim nenabídl pomoc. Naštěstí převládaly výpovědi testerů, které popisovaly ochotu personálu a často i profesionalitu a připravenost na setkání s člověkem se zrakovým postižením.

Málokde se testeři mohli pohybovat po budově pomocí umělých vodicích linií. Haptický plán budovy je na testovaných institucích prakticky rarita. Více než polovina testerů proto nezvládla sama dojít do předem vybraných prostorů budovy.

Průměrné skóre většiny měst se pohybuje mezi 0,40–0,48. Ještě nižší průměrné skóre mají testované budovy ve Zlíně, v Příbrami, v Praze a v Karlových Varech.

Graf 43 Skóre přístupnosti všech veřejných budov lidem se zrakovým postižením dle měst (N=14)



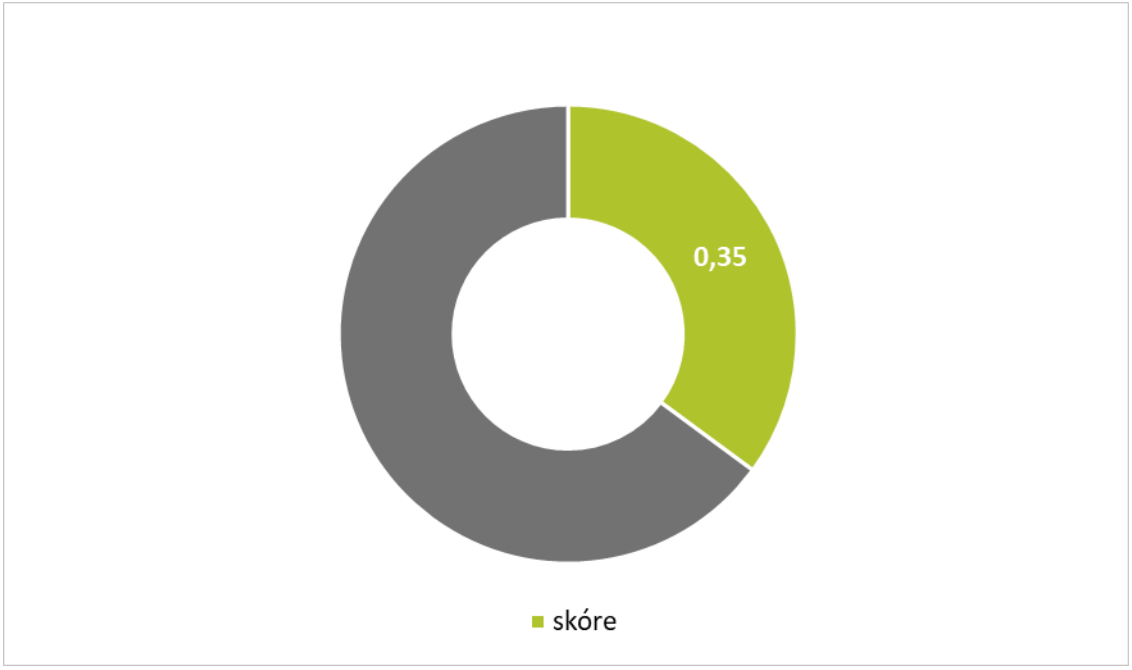
3.2 Česká pošta

Na pobočkách České pošty měli testeři se zrakovým postižením za úkol dostat se k přepážce, na které lze poslat doporučený dopis a zažádat o podací lístek. Samostatně se k přepážce dostalo 10 ze 14 testerů.

Ze vzorového dotazníku jsme opětovně vyjmuli části týkající se vrátnice a recepce.

Ze všech sledovaných institucí dosáhla nejnižšího skóre v oblasti přístupnosti pro lidi se zrakovým postižením právě Česká pošta (0,35), byť obdobně nízké skóre získala i správa sociálního zabezpečení (0,36).

Graf 44 Skóre přístupnosti pošty lidem se zrakovým postižením (N=14)



Webové stránky testovaných pošt jsou většinou (kromě zlínské pobočky) čitelné s odečítačem obrazovky (10 ze 14 zcela a další tři částečně). Lidé se zrakovým postižením na nich ovšem prakticky nenajdou informace související s přístupem do budovy (pouze webové stránky pobočky v Jihlavě obsahují informaci o cestě na poštu od nejbližší zastávky MHD). Haptický plán budovy u vchodů do navštívených pošt nikde nebyl, funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci mělo pět ze 14 pošt.

Pohyb po budovách pošt je pro lidi se zrakovým postižením složitý – jen na pěti pobočkách je umělá vodicí linie hmatatelná holí, cedulky na dveřích jsou často nečitelné. I přesto 10 ze 14 testerů samostatně došlo k požadované přepážce na poště (nepodařilo se testerům v Karlových Varech, Brně, Olomouci a ve Zlíně).

Ačkoliv je 11 poboček pošt vybaveno vyvolávacími systémy, ty nijak neulehčují lidem se zrakovým postižením vyřízení jejich záležitostí. Bez cizí pomoci totiž nemají možnost se zaregistrovat do pořadí. Výjimku představují jen pošty v Ostravě a v Hradci Králové.

> *„Pošta je velmi dobře přístupná zrakově postiženým lidem. Ke vchodu vás navede informační majáček, po vstupu stačí stisknout č. 4 na své VPN vysílačce a zaregistrujete se do rezervačního systému. Naváděcí zvukový signál a vodicí linie vás navede k přepážce. Skvělé, skvělé, skvělé, velká, velká, velká chvála! Kdyby byl na internetu ten naváděcí popisek, jak se k poště dostat a bylo odstraněno pár chybiček (například nevýrazný pás na dveřích), bylo by to dokonalé.“*
>
> Testerka v Hradci Králové

Většina pošt se víceméně spoléhá na to, že lidé se zrakovým postižením s sebou budou mít doprovod. Pouze pošty v Praze, v Příbrami, v Českých Budějovicích a v Liberci nabízejí možnost objednání asistence po budově.

„Tato budova České pošty disponuje možností přivolat si pracovníka pošty za pomoci tlačítka, které se nachází vedle schodů do budovy. Tento pracovník je pak ochoten pomoci se vším, co je potřeba. Jedná se tak pravděpodobně o náhradu za chybějící prvky.“

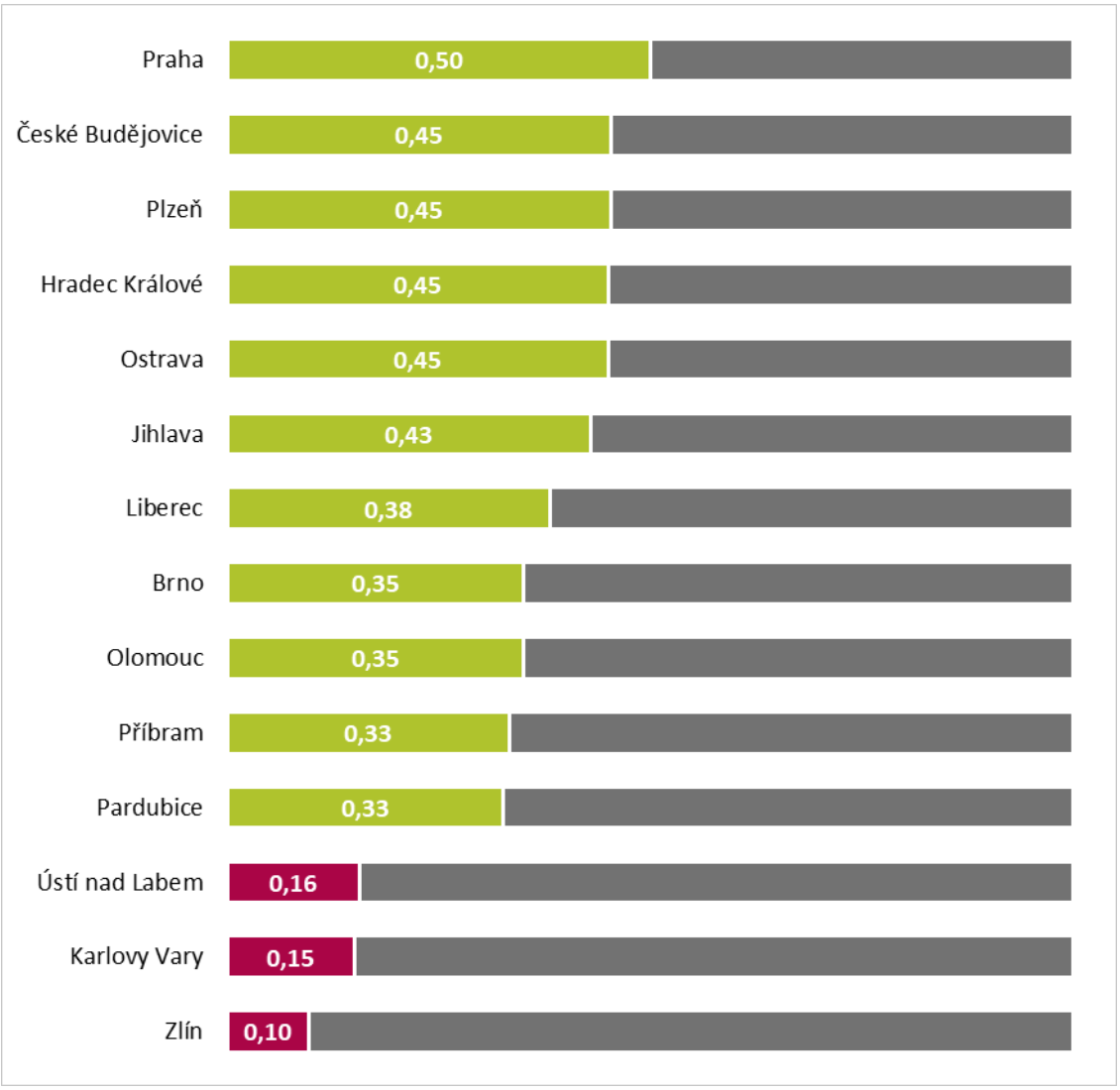
Tester v Liberci

Jedna z pošt, na kterých se osoba se zrakovým postižením neobejde bez cizí pomoci, se nachází v Karlových Varech.

„Dostupnost vyřízení záležitosti na poště bylo tristní. Nebylo možné se v budově vůbec zorientovat a bez cizí pomoci něco zařídit. Bylo nutno požádat o pomoc ‚kolemjdoucího‘.“

Tester v Karlových Varech

Graf 45 Skóre přístupnosti pošty lidem se zrakovým postižením dle měst (N=14)



Navštívené pobočky České pošty v Ústí nad Labem, v Karlových Varech a ve Zlíně jsou naprosto nedostatečně připraveny na obsloužení osob se zrakovým postižením.

„Za mě nejhorší místo ve Zlíně. Mapka není, výtah není. Schody nahoru neoznačené, dveře neoznačené. Akustického není nic, vyvolávací systém pípá a nemluví, nevím, co mám pomačkat. Přepážky špatně označené, nevýrazné. Nebyl vůbec nikdo, kdo by mi z personálu pomohl!“

Testerka ve Zlíně

Testeři v Karlových Varech, ve Zlíně, v Brně a v Olomouci nedošli samostatně k požadované přepážce.

„Bylo pro mě těžké určit správné vchodové dveře, majáček umístěný vedle mě mátl. V budově je pár schodů, které nebyly kontrastně označeny. Na telefonní lince mi bylo poskytnuto mnohem více informací než na samotné České poště. Informace o ovládání vyvolávacího systému byly nekompletní. Celkově je pošta pro zrakově postižené špatně přístupná. Chybí úplně značení na zemi pro orientaci s bílou holí.“

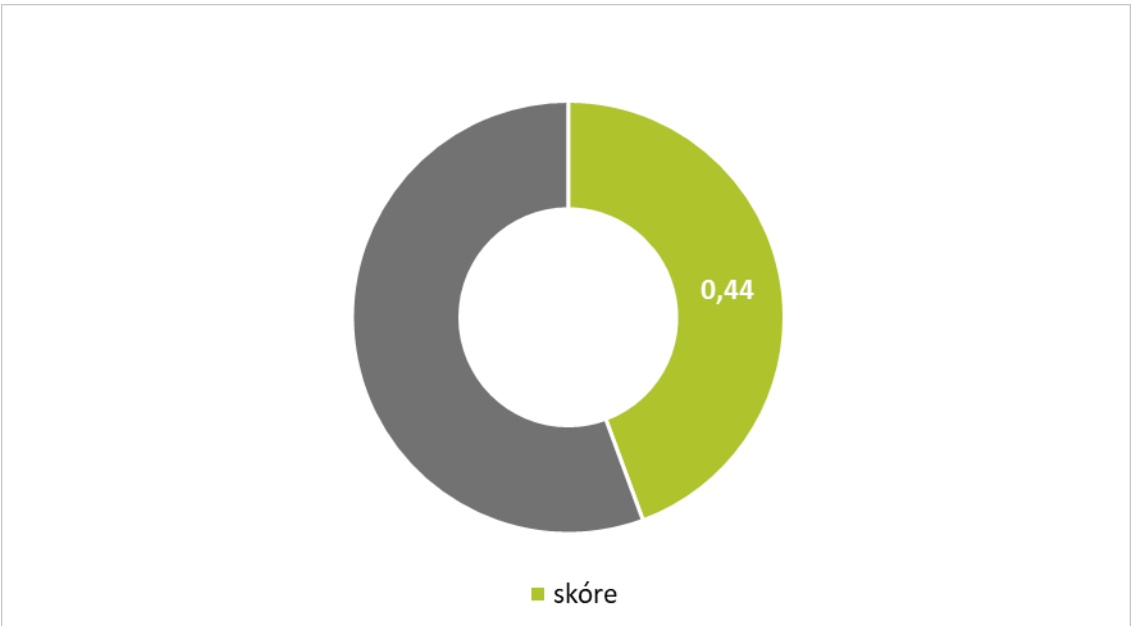
Testerka v Olomouci

3.3 Magistrát

Na magistrátech měli testeři dojít do prostor, kde se podávají žádosti o občanský průkaz. Tento úkol samostatně zvládlo sedm ze 13 testerů. Jedna testerka (v Pardubicích) neměla příležitost se sama dostat do cíle, neboť ji tam dovedla zaměstnankyně magistrátu. Samotnou žádost testeři nepodávali.

Skóre přístupnosti magistrátů lidem se zrakovým postižením dosahuje necelé poloviny maximální hodnoty (0,44).

Graf 46 Skóre přístupnosti magistrátů lidem se zrakovým postižením (N=14)



Příprava testerů na návštěvu magistrátů byla úspěšná jen částečně. Jejich webové stránky jsou až na jednu výjimku (Zlín) čitelné s odečítačem obrazovky. Testeři si díky možnému

hlasovému výstupu zvládli sami zarezervovat termín návštěvy v osmi případech ze 14. Možnost objednání asistence po budově je dostupná jen v pěti městech. Plán budovy s půdorysem není na webových stránkách žádného magistrátu.

Při příchodu do budovy mohlo využít orientační akustický majáček pouze pět ze 14 testerů. Haptický plán budovy nebyl k dispozici na žádném magistrátě. Na devíti magistrátech je alespoň možné zažádat o asistenci po budově i bez předchozí rezervace.

Vnitřní vodicí linie hmatatelné bílou holí má pouze magistrát ve Zlíně. I přesto se zde testerce nepodařilo dojít na oddělení, které vyřizuje žádosti o občanský průkaz. Neúspěšní rovněž byli testeři a testerky v Praze, Příbrami, Českých Budějovicích, Karlových Varech a Liberci.

„Tmavá budova, vše tmavé, židle tmavé, splývá to. Na informacích moc milá paní, kterou mrzelo, že nemůže pomoct. Ale asistence prý není možná.“

Testerka ve Zlíně

Ve všech budovách magistrátů kromě Plzně se nachází výtah. Ten je až na dvě výjimky (Příbram a Jihlava) vybaven haptickými tlačítky a popisky v Braillově písmu.

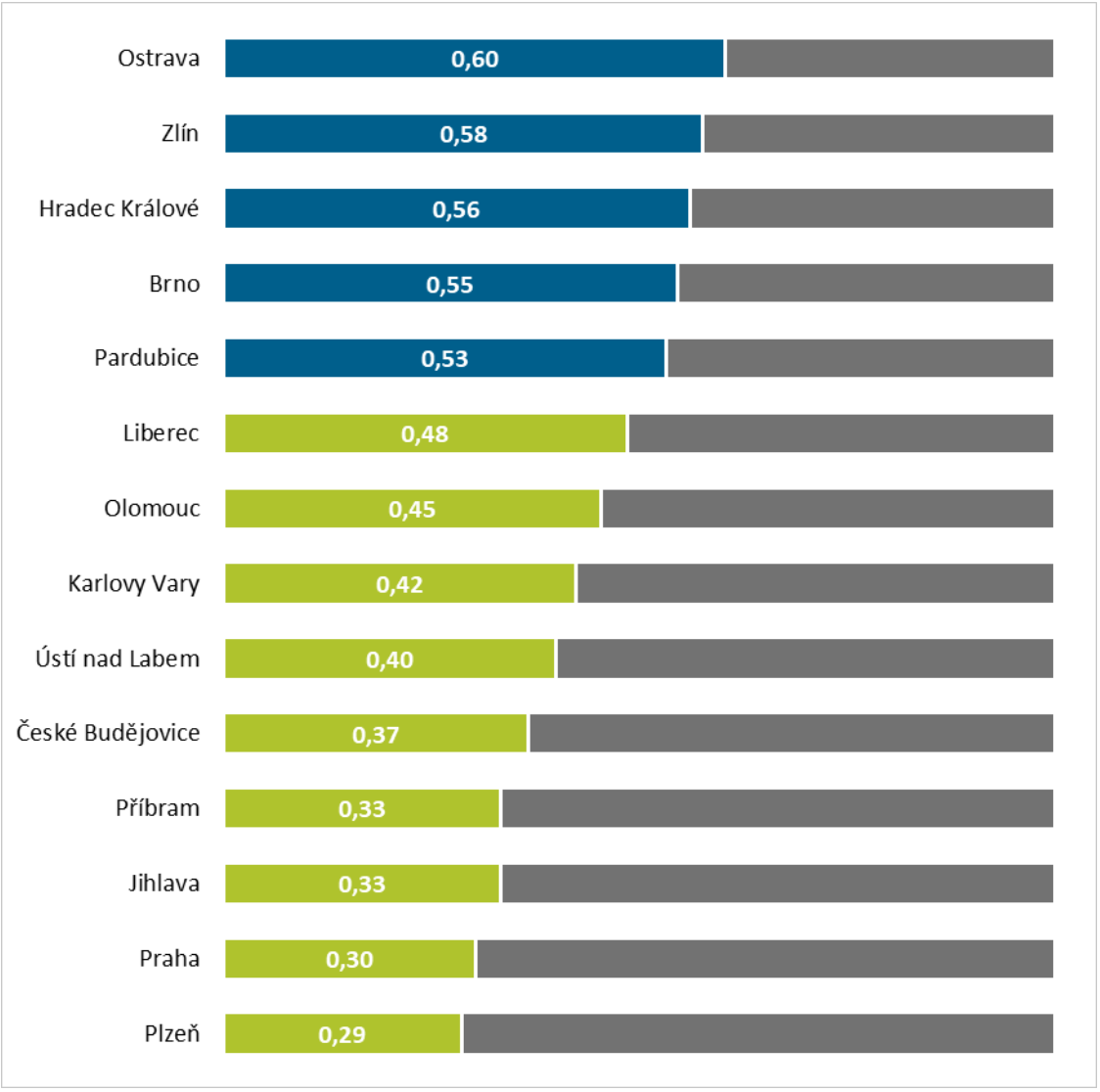
Téměř ve všech budovách magistrátů (kromě Ostravy) mají vyvolávací systém. Skoro žádný z nich však neobsahuje prvky usnadňující vyřízení záležitosti pro lidi se zrakovým postižením. Jen ve Zlíně mají tyto osoby možnost ovládat vyvolávací systém i bez použití zraku bez cizí pomoci (prostřednictvím haptických tlačítek či vzdáleným přístupem přes mobilní telefon nebo tablet). Zvuková informace o pořadí ve frontě je dostupná na třech magistrátech (v Českých Budějovicích, Pardubicích a ve Zlíně).

Nejméně přístupný je magistrát v Plzni a podobně jsou na tom i magistráty v Jihlavě, v Příbrami nebo v Praze. Ani jeden z nich neměl funkční orientační akustický majáček nad vchodem a umělé vodicí linie po budově.

„Možná jsem jen neměla štěstí, ale toto byl nejhorší zážitek. Orientace zvláštní, zde si neumím představit jít sama bez pomoci, i klíč na WC si člověk musí vyžádat na ‚recepci‘ ale dojít tam... A když jsem zahnula špatně – nesetkalo se to s příznivou reakcí, paní se z přepážky ani nehnula... Nedávno jsem si zde ale reálně vyřizovala doklady, sice s doprovodem, ale jednání bylo o poznání příjemnější.“

Testerka v Plzni

Graf 47 Skóre přístupnosti magistrátů lidem se zrakovým postižením dle měst (N=14)



Hranici 0,50 překročily pouze magistráty v Ostravě, ve Zlíně, v Brně, v Hradci Králové a v Pardubicích. Ve všech těchto městech mají návštěvníci možnost požádat o asistenci po budově bez předchozí rezervace nebo jsou například schody označeny výrazným páskem.

Testerka v Pardubicích ocenila rezervační systém a lidský přístup zaměstnanců magistrátu.

> *„Oceňuji rezervační systém, i když trochu polovičatý – kdyby bylo možné nahlásit se do vyvolávacího systému pomocí VPN a systém by při přihlašování mluvil, bylo by to dokonalé. Vyvolávací systém na magistrátu totiž hlásí jak číslo, tak místo, kde bude vyřízeno, a to hlasem, ne jenom gongem. Popis prostředí jsem uvedla v předchozích položkách. Celkově se mi líbil přístup zaměstnanců, byli ochotní pomoct, provedli mě všude, kam jsem potřebovala. Nikdo mě nenechal bezprizorně někde ztracenou stát, když už mě pracovnice nechala jít si po svém. Pořád se mě někdo ze zaměstnanců ptal, zda nepotřebuji pomoc.“*
>
> Testerka v Pardubicích

Testerka v Hradci Králové zase vyzdvihla zejména pomocné prvky ve výtahu i na toaletě.

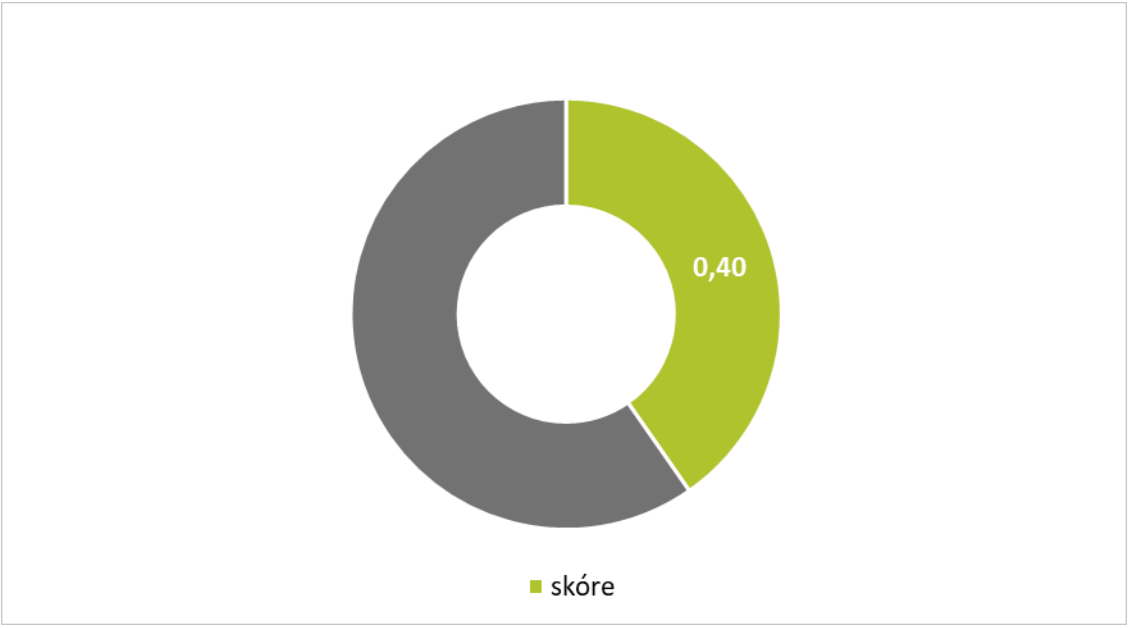
> *„Magistrát patří mezi jednu z těch lépe přístupných budov. Už jen tím, že rezervovat termín si můžu přes internet. Když se dostavíte, je nejlepší požádat o asistenci a přednostní vybavení na vrátnici budovy. Jinak trefit k oddělení občanských průkazů není těžké. Po vstupu do budovy vyjdete po schodech vpravo nahoru a jste tam. Pokud máte tělesné postižení, musíte jiným vchodem, který je bezbariérový – hned za dveřmi je výtah. Splňuje parametry pro nevidomé a je ozvučený. Výtahem se vyvezete do prvního patra a jste v oddělení občanských průkazů. Nebo sjedete rampu vedle výtahu, nebo schody, a jste v místní jídelně s příjemnou obsluhou, která vám poskytne asistenci, dovede vás k stolu a přinese jídlo. Vedle restaurace je bezbariérová toaleta, která splňuje vše, co slabozraký člověk potřebuje – tedy dobře kontrastní prostředí. Až na minimálně označené schody nějakou kontrastní nálepkou a nepřiměřenou šeď jsem magistrát města vnímala pozitivně.“*
>
> Testerka v Hradci Králové

3.4 Nemocnice

V nemocnicích dostali testeři za úkol dostat se k oční ordinaci, aniž by do ní vstoupili nebo podstoupili nějaké vyšetření. Tento úkol samostatně splnilo pouze pět ze 14 testerů (v Liberci, Hradec Králové, Pardubice, Jihlavě a Ostravě).

Otázky v dotazníku byly srovnatelné se vzorovým dotazníkem pro magistrát (příloha č. 2.3.). Hodnota skóre přístupnosti nemocnic lidem se zrakovým postižením je 0,40.

Graf 48 Skóre přístupnosti nemocnice lidem se zrakovým postižením (N=14)



Webové stránky testovaných nemocnic jsou čitelné s odečítačem obrazovky (ve třech případech jen částečně). Elektronický rezervační formulář je přístupný s odečítačem obrazovky v Praze a v Příbrami.

U naprosté většiny navštívených nemocničních budov chybí funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci (12 ze 14). Haptický plán budovy není nikde k dispozici. Recepce v budovách nemocnic buď nejsou (5 ze 14), nebo nejsou příliš nápomocné – personál nemocnice sám oslovil člověka se zrakovým postižením jen v Liberci a v Hradci Králové. Umělé vodicí linie po budově nebyly k dispozici v žádné z testovaných nemocnic.

> *„Oční oddělení není v hlavní budově nemocnice. Bez asistence je pro nevidomého orientace velmi těžká (musel by mít opravdu nacvičenou trasu).“*
>
> Tester v Karlových Varech

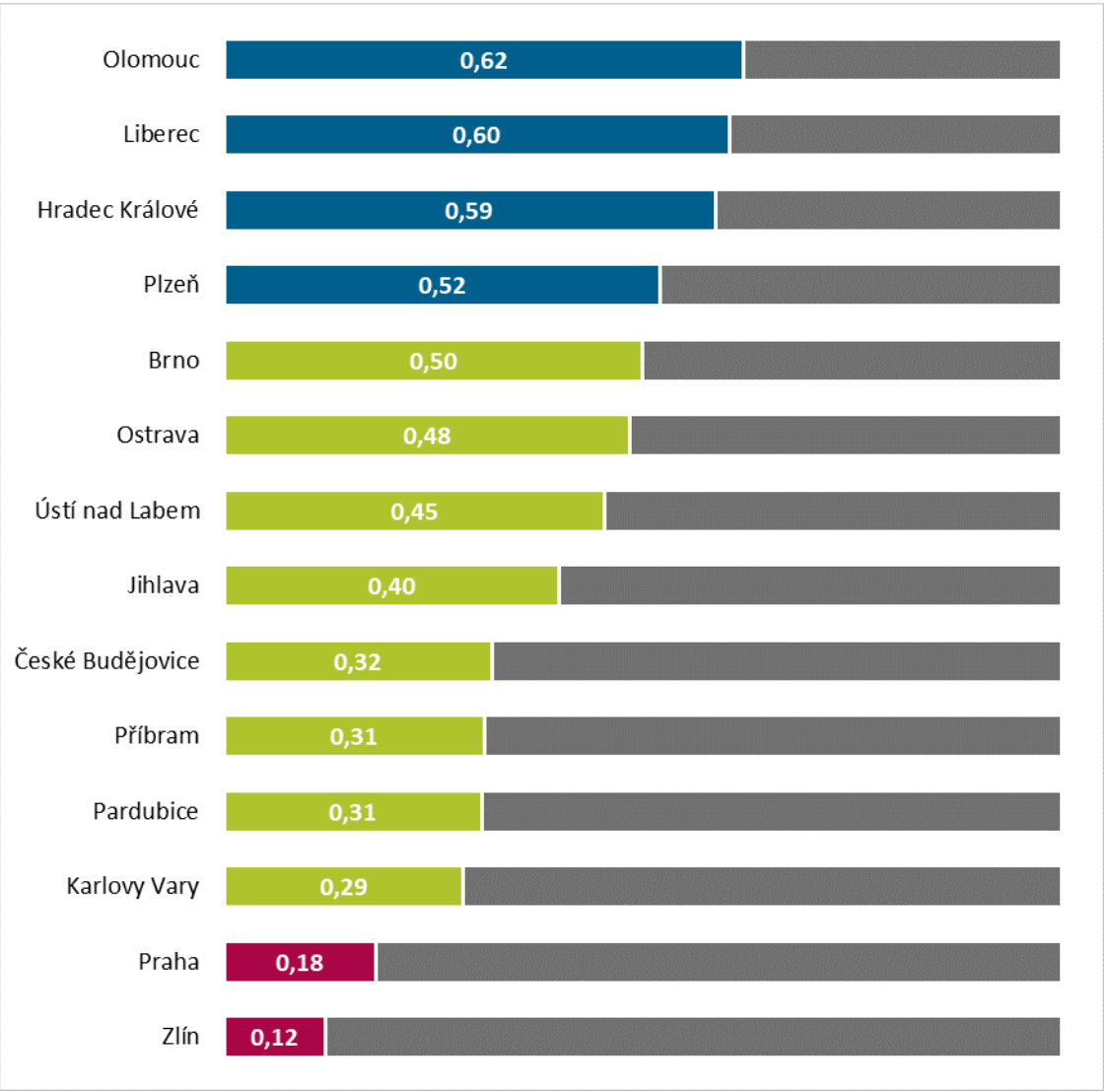
Pozitivním zjištěním je, že více než dvě třetiny výtahů mají haptická tlačítka na přivolání i na určení požadovaného patra (10 ze 14) a také akustické hlášení poschodí a směru jízdy (10 ze 14).

Mezi testovanými nemocničními budovami jsou velké rozdíly v přístupnosti lidem se zrakovým postižením. Nejlépe přístupné nemocnice v Hradci Králové, v Liberci a v Olomouci mají skóre okolo 0,60. V Olomouci však schází recepce a testerka se samostatně nedostala k oční ordinaci i kvůli probíhající rekonstrukci nemocnice.

„Oční klinika FN HK se v rámci svých možností snaží být přístupná svým pacientům. Nedostatky v kontrastu kompenzuje personál, který je vždy ochotný pomoci, nebo navést pacienta, kam potřebuje. I když mají trochu rezervy v průvodcovství nevidomých, oceňuji snahu sestřiček a lékařů navést pacienta, jak je potřeba. Oceňuji to, že nemají problém s vodicím psem. Fakultní nemocnici chválím.“

Testerka v Hradci Králové

Graf 49 Skóre přístupnosti nemocnice lidem se zrakovým postižením dle měst (N=14)



Nejhůře přístupné jsou nemocnice v Praze (skóre 0,18) a ve Zlíně (skóre 0,12).

„Jedná se o starý Baťův dům. Schody označené částečně, ale vodící čáry nikde. Po příchodu výtah těžké najít, akustika nejela. Vpravo se šlo k lékařům, vlevo lůžková část. Oční velmi těžko najít. Na vrátnici mi poradili mít vodícího psa nebo si požádat o někoho z charity. Velice špatné osvícení a špatná orientace. Vše splývá chodby úzké šedé. Židličky podélně, šedé, nejsou vidět, žádné vodicí pásy.“

Testerka ve Zlíně

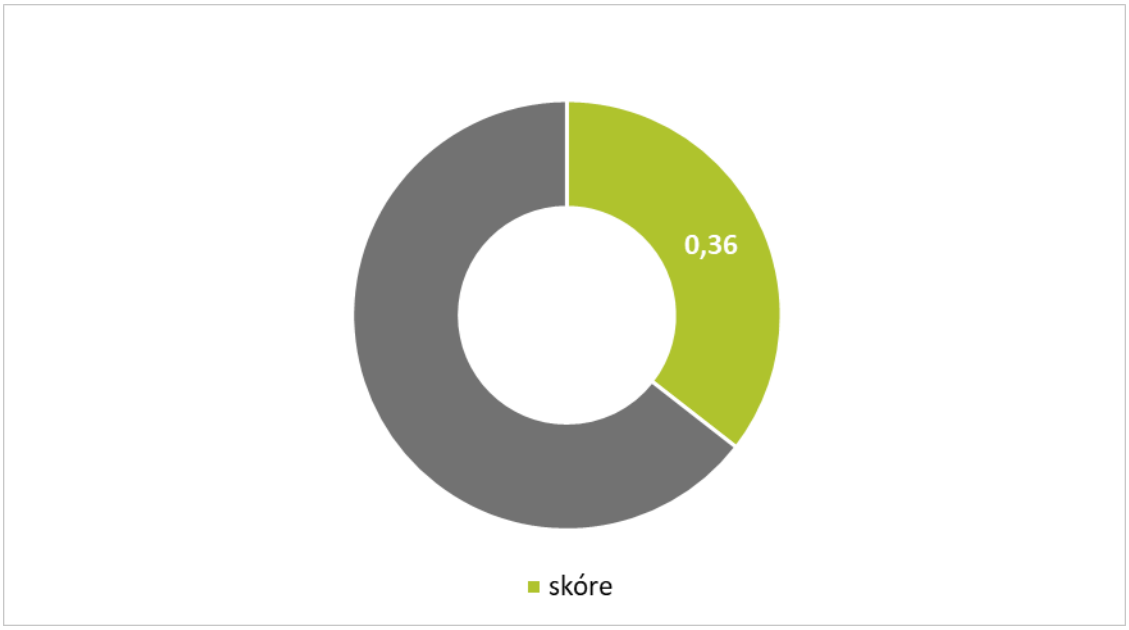
3.5 Správa sociálního zabezpečení

I v tomto případě dostali testeři za úkol najít kancelář nebo přepážku, kde lze podat žádost o invalidní důchod. Jen tři testeři samostatně došli k tomuto cíli (Plzeň, Jihlava, Olomouc).

Dotazník byl opět srovnatelný se vzorovým dotazníkem pro magistráty.

Správa sociálního zabezpečení patří k méně přístupným institucím. Její celkové skóre má hodnotu 0,36.

Graf 50 Skóre přístupnosti správy sociálního zabezpečení lidem se zrakovým postižením (N=14)



Pět ze 14 testovaných správ sociálního zabezpečení nabízí na svých webových stránkách možnost objednání asistence po budově. K relativně nízkému skóre a složité orientaci přispěl fakt, že žádná z navštívených budov neměla orientační akustický majáček nad vchodem ani haptický plán budovy. Ve všech budovách rovněž scházely umělé vodicí linie, popisky v Braillově písmu. Pouze na pobočkách v Ústí nad Labem, v Jihlavě a v Ostravě byly cedulky na dveřích napsány velkým kontrastním písmem.

Vyvolávací systémy se nacházely v 11 budovách ze 14, vesměs žádné z nich neměly prvky pro snadnější orientaci pro lidi se zrakovým postižením. Jedině v Příbrami mohli testeři využít možnosti přednostního vyřízení. V Ústí nad Labem, v Liberci a částečně v Hradci Králové podával vyvolávací systém zvukové informace o pořadí ve frontě. Na žádné správě

sociálního zabezpečení nemají lidé se zrakovým postižením možnost vzdáleného přihlášení ani možnost registrovat se do pořadí bez cizí pomoci.

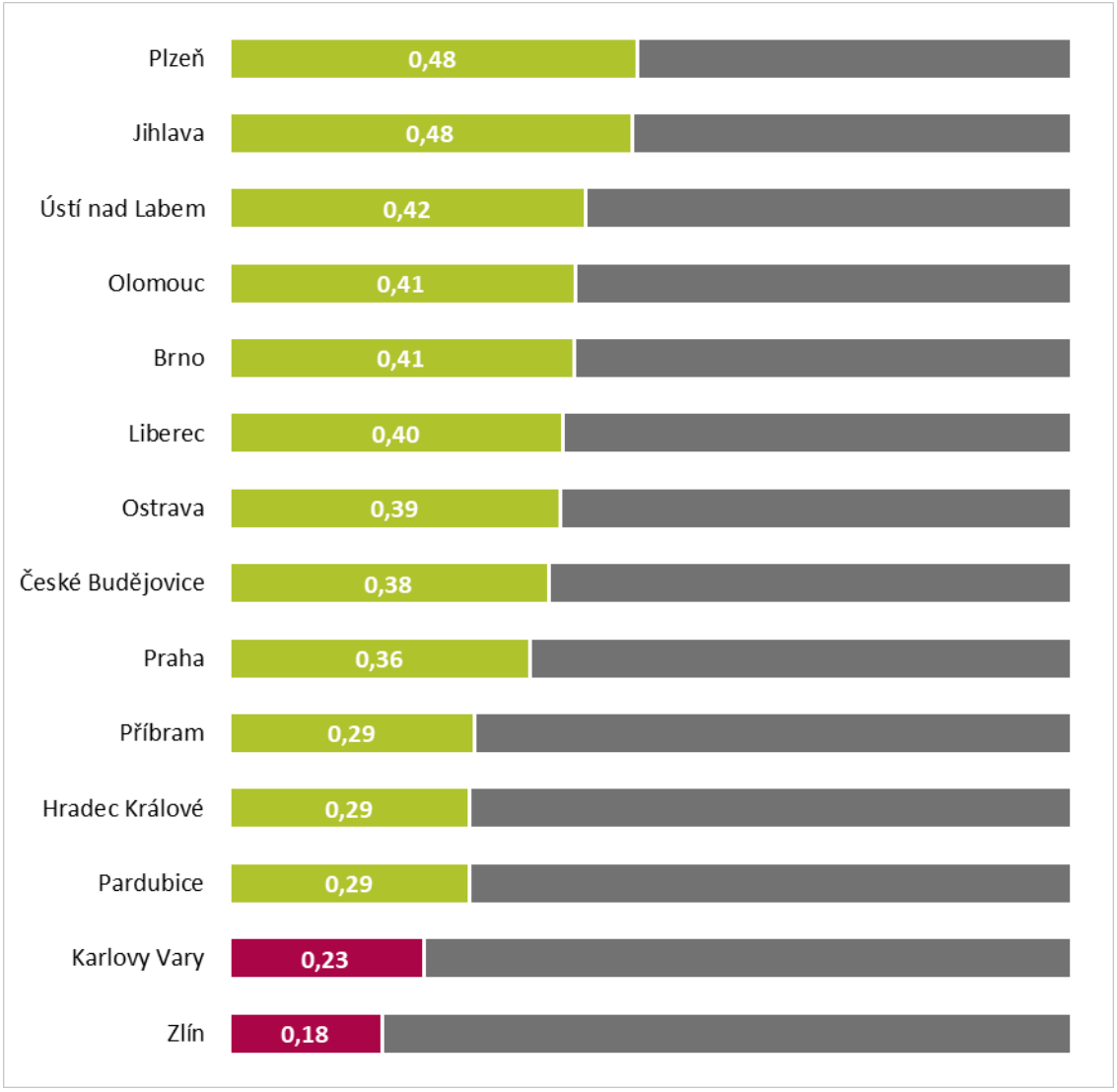
Osm správ sociálního zabezpečení tyto a další nedostatky kompenzuje tím, že umožňuje asistenci po budově bez předchozí rezervace (8 z 10 budov s vrátnicí).

> *„Díky ochotnému personálu na recepci je bez problémů vyřídit vše samostatně, doprovodí potřebného do příslušné kanceláře.“*
>
> Testerka v Brně

Žádná z navštívených budov správy sociálního zabezpečení nedosáhla ani na skóre 0,50. Pouze pobočky v Plzni a Jihlavě k tomu měly velmi blízko (skóre 0,48). Správy sociálního zabezpečení s nejnižším skóre se pohybovaly okolo hodnoty 0,20 (Zlín a Karlovy Vary).

> *„Budova je to šílená. Jsou jedny dveře a cca po 1–2 metrech druhé, člověk, který špatně vidí, tak nemá šanci. Záchody, nebylo možné rychle najít, asistence není možná, mi bylo řečeno na vrátnici. Člověk, který špatně vidí, tak bez asistence nemá šanci tu něco vyřídit. Výtah ok, Braillovo písmo ok.“*
>
> Testerka ve Zlíně

Graf 51 Skóre přístupnosti správy sociálního zabezpečení lidem se zrakovým postižením dle měst (N=14)



Testerka v Olomouci popsala, že na telefonní lince se dozvěděla více informací než na webových stránkách správy sociálního zabezpečení.

> *„Nejvíce informací jsem dostala na telefonní lince. Stránky na netu nejsou příliš přehledné, a tak se mi špatně hledal i objednávkový systém. Po nalezení jsem zjistila, že je zcela zaplněn. Dlouhou čekací lhůtu přes www stránky potvrdila také paní na infolince. Paní na vrátnici se příliš nevěnovala tomu, kdo se po hale pohybuje, až po oslovení byla schopná poradit. Tím, že jsou přepážky k podání všech druhů žádostí ve vyvýšeném podlaží, přišla mi orientace složitá. Vyvolávací systém je velmi nepřehledný, připomíná první typ objednávkového systému v bance. Výtah v budově určitě je, protože budova je 8patrová, ale není běžně dostupný.“*
>
> Testerka v Olomouci

Nejhůře přístupná je budova správy sociálního zabezpečení v Pardubicích. Testerka upřesnila příčiny jejího nízkého skóre.

> *„Pro mne nejméně přístupná hodnocená budova v Pardubicích. Když jsem vešla dovnitř, nebylo, jak najít místo, kam mám jít. Vyvolávací systém není ozvučen, přihlásit do něj bez asistence vidícího nejde. Nebylo koho se zeptat. (...) Takže jsem na místo cíle nedošla. Prošla jsem alespoň budovu a bezbariérové WC – to mi ukázal jeden z klientů. Všude přítmí, prosklené dveře kanceláří mě mátly. Kontrast a uspořádání chodeb by možná i vyhovovaly, ale byla tam taková tma, že nemohu posoudit. Jen vím, že židle jsou u zdi, vyvolávací systém uprostřed místnosti na sloupku. Bezbariérové WC je v chodbičce, kde je mizerné osvětlení, a ještě k tomu, pokud je tam lampa, tak ne nad vchodem do wc – cedulku neukoukáte už jen z tohoto důvodu. (...) Na schodech není žádné označení, výtah se rozjede, jen když přiložíte kartu zaměstnance. Počítá se s tím, že na patra veřejnost nechodí.“*
>
> Testerka v Pardubicích

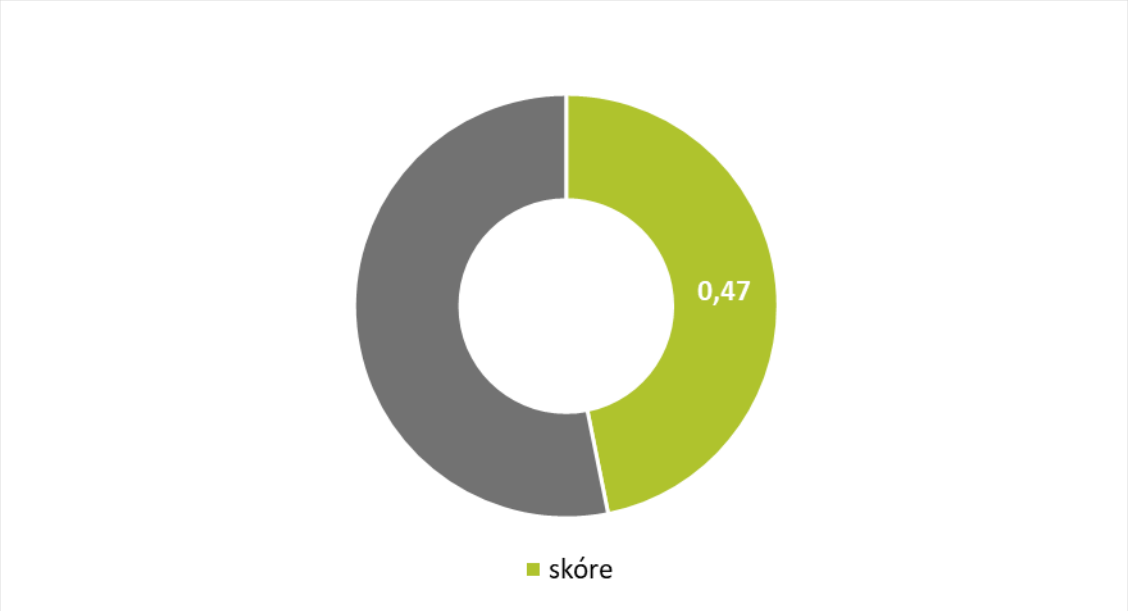
3.6 Soud

I testery se zrakovým postižením jsme požádali o to, aby zjistili, kdy se na soudě bude konat veřejné jednání, a aby poté navštívili v daný čas soud a pokusili se dostat ke dveřím soudní síně.

K soudní síni došlo pět ze 14 testerů.

Soudy jsou s celkovým skóre 0,47 nejlépe hodnocenou institucí v přístupnosti lidem se zrakovým postižením.

Graf 52 Skóre přístupnosti soudů lidem se zrakovým postižením (N=14)



Silnou stránkou soudů z hlediska přístupnosti lidem se zrakovým postižením je vrátnice nebo recepce, kde bývá erudovaný a ochotný personál. Ve všech 13 městech, kde vrátnice byla, personál oslovil testera a pomohl mu při bezpečnostní kontrole. Kromě dvou výjimek (Hradec Králové a Zlín) mu také srozumitelně vysvětlil, v jaké části budovy se nachází soudní síň.

O asistenci po budově je možné zažádat na vrátnici nebo recepci a v případech, kde to nelze, je možné si asistenci objednat předem na webových stránkách. Pouze v Brně tato možnost není, a to i kvůli chybějící vrátnici.

Slabou stránkou soudů jsou vchody bez orientačních akustických majáčků a haptických plánů budovy. Další nedostatek spočívá v naprosté absenci vnitřní vodicí linie jak u vchodu, tak po celé soudní budově. V deseti případech měli testeři také problém s osvětlením a dostatečným kontrastem uvnitř budovy. I to je důvod, proč se jen pěti z nich podařilo samostatně dojít ke dveřím soudní síně, kde se konalo veřejné jednání (v Liberci, Hradci Králové, Olomouci, Zlíně a v Ostravě).

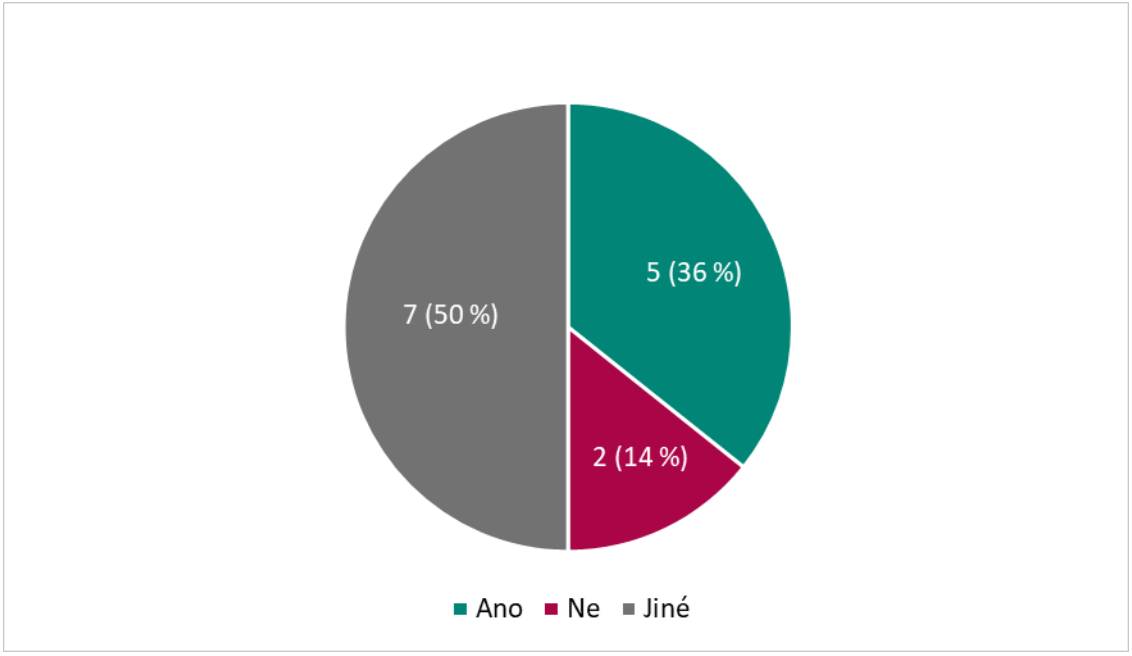
> *„Volný pohyb po budově mi nebyl umožněn. Rovnou u vstupu mě justiční stráž prohlídla, zda nemám zbraň. Úkony velmi dobře popisovala, i to, co se se mnou bude dít, přes co mám projít a tak... Pak si mě vyzvedla školená pracovnice justiční stráže a budovou mě provedla. (...) I když jsou určité nedostatky (například ty schody), vykompenzoval to milý a školený personál.“*
>
> Testerka v Pardubicích

Požádali jsme soudy, aby nám sdělily, zda by vyhověly žádosti nevidomého účastníka soudního řízení o zaslání rozsudku, písemného vyjádření stran a protokolu o jednání v Braillově písmě (graf 53). Odpovědi soudů byly různé. Více než třetina oslovených soudů by takovým žádostem vyhověla. Pouze soudy v Praze a v Plzni uvedly, že ne. Ostatní soudy

(možnost Jiné) nám sdělily, že takové rozhodnutí je v pravomoci soudce nebo předsedy senátu, případně že se s takovou situací doposud nesetkaly. Soud v Olomouci upozornil, že by takové úkony zpoplatnil.

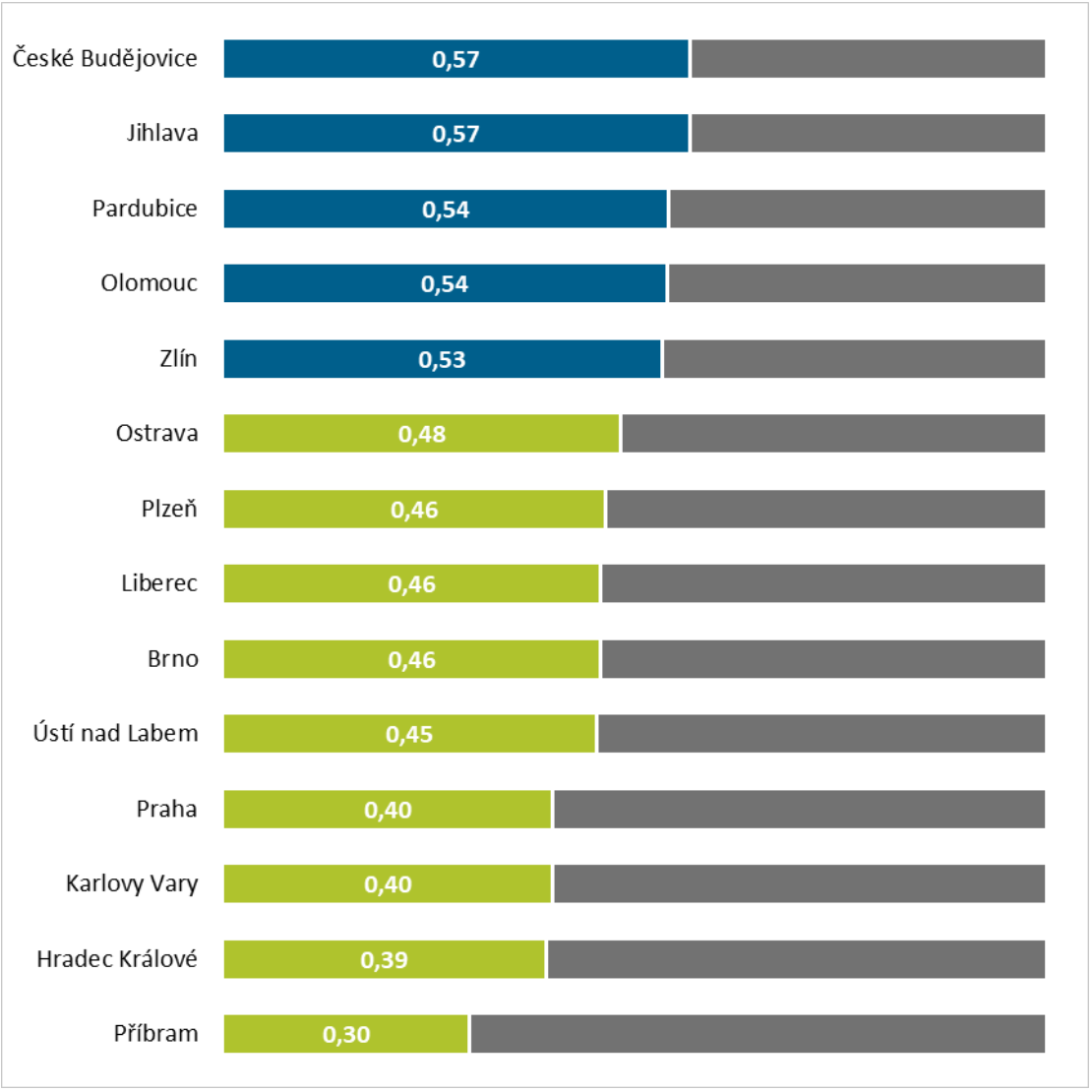
> *„Dle platných právních předpisů, když toto opatření není v kompetenci předsedy soudu. Zcela jednoznačně náleží do kompetence jednotlivých soudců. Překlady či tlumočení pro jiné osoby než účastníky řízení se všeobecně nerealizují, musely by být zpoplatněny, nejedná se o nárok bezplatný.“*
>
> Okresní soud v Olomouci

Graf 53 Možnost zajištění dodání rozsudku, písemného vyjádření stran a protokolu o jednání v Braillově písmu v případě, že o to nevidomý účastník řízení požádá soud (N=14)



Hned několik zkoumaných budov soudů překročilo hranici skóre 0,50. Žádný z nich nicméně vyloženě nevyčnívá v přístupnosti lidem se zrakovým postižením. Nejnižšího skóre dosáhl soud v Příbrami. Nižší skóre mají také soudy v Hradci Králové, v Praze a v Karlových Varech.

Graf 54 Skóre přístupnosti soudů lidem se zrakovým postižením dle měst (N=14)



Potíže už při vchodu do budovy soudu popsala testerka v Hradci Králové.

> *„Už u vstupu do budovy začaly problémy. Před vstupem je široké neoznačené schodiště vedoucí k 3 vstupním dveřím vedle sebe. Nebyla jsem si jistá, které použít, zvolila jsem střední. Dveře jsem otevřela, opět schody, neoznačené, a opět troje dveře vedle sebe. Opět jsem zvolila střední, ty se však nedaly otevřít, i když jsem silně tahala za madlo. (…) zkusila jsem dveře po levé ruce, ty otevřít šly. (...) To už mne ale zastavila ostrah s dotazem, co si přeji? Řekla jsem, že se potřebuji dostat k soudním síním, po dotazu proč, jsem odpověděla, že píšu bakalářku o přístupnosti veřejných budov. Pak byl problém pes, prý tam nesmí. Odvolala jsem se na doporučení ombudsmana, že vodící pes může všude, měla jsem s sebou leták. Pak mne a mého psa už nechali být, udělali mi bezpečnostní prohlídku a navedli k soudním síním. Toaleta se nachází na chodbě, kde jsou soudní síně, akorát vůbec není bezbariérová. Je možné, že v budově je ještě někde i bezbariérová toaleta, ale já ji nenašla.“*

Testerka v Hradci Králové

Rozdílné zkušenosti testerek ve Zlíně a v Brně dokreslují, jak důležitý je pro přístupnost budov proškolený a vnímavý personál.

„Budova je nová a prostorná. Před budovou nic pro slepce, žádná navigace, ani žádné akustické signály. WC označeno, přístupné. Chybí akustika ve výtahu. Budova pro slepce nepříliš dobře označena, navigace špatná. Člověk bez asistenta by neměl šanci, nikdo by nebyl ochoten asistenta dělat. Prý si mám vzít někoho z Charity...“

Testerka ve Zlíně

„Justiční stráž je velice ochotná a doprovodí nevidomého všude, kam potřebuje.“

Testerka v Brně

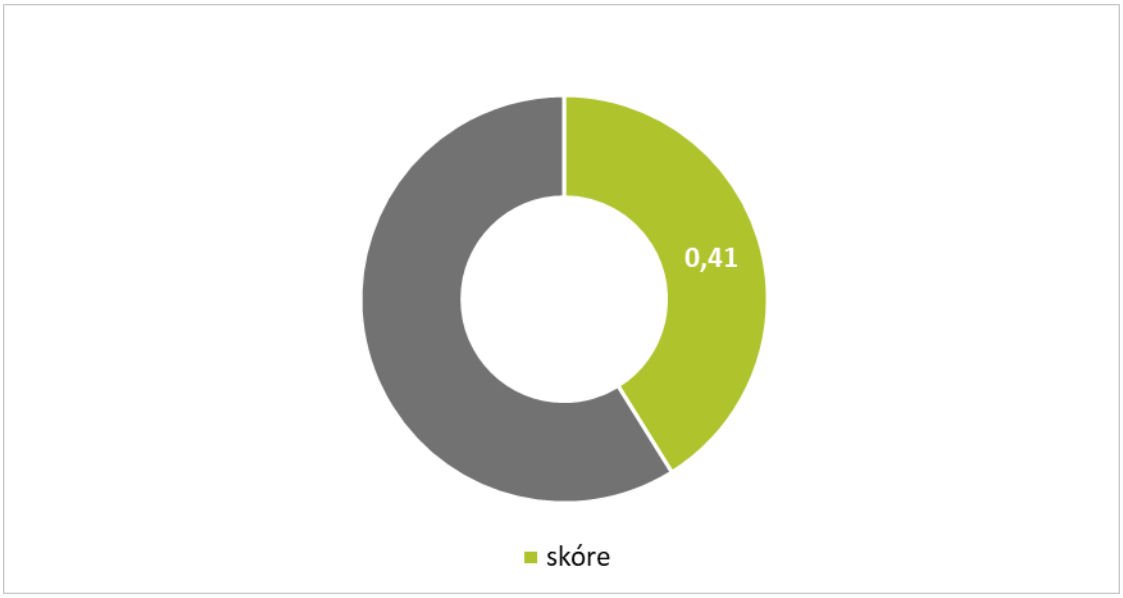
3.7 Úřad práce

V rámci testování přístupnosti úřadů práce jsme testery požádali, aby došli ke kanceláři nebo přepážce, kde se žádá o příspěvek na zvláštní pomůcku. Stejně jako v ostatních případech testeři samotnou žádost nepodávali.

Tento úkol samostatně splnilo pouze šest testerů (v Českých Budějovicích, Plzni, Liberci, Hradci Králové, Jihlavě a v Olomouci).

Celkové skóre přístupnosti úřadů práce lidem se zrakovým postižením má hodnotu 0,41.

Graf 55 Skóre přístupnosti úřadů práce lidem se zrakovým postižením (N=14)



Těžko se vyzdvihují silné nebo slabé stránky úřadů práce z hlediska jejich přístupnosti pro lidi se zrakovým postižením. V jednotlivých oblastech se totiž případ od případu liší.

Téměř všechny webové stránky navštívených úřadů práce (kromě zlínského) jsou čitelné s odečítačem obrazovky. Na žádné z nich naopak nelze dohledat plán budovy s půdorysem. Popis cesty od nejbližší zastávky MHD nabízí pouze web úřadu práce v Karlových Varech. Možnost objednání asistence po budově je dostupná v polovině případů.

Orientační akustický majáček s informacemi o instituci zaznamenali testeři u vchodu do čtyř budov (Karlovy Vary, Ústí nad Labem, Hradec Králové, Pardubice). Pouze v Olomouci se nacházel haptický plán budovy, který nebyl ani v žádné jiné instituci.

Vodicí linie nebyly na chodbách žádného úřadu práce. Pouze v Karlových Varech vede tato linie alespoň k recepci. Tamní personál je lidem, kteří se nemohou orientovat a pohybovat s pomocí zraku, velmi nápomocen. Úřad je jeden z osmi, kde pracovníci dokázali slovně popsat směr. Na deseti úřadech práce lze požádat o asistenci po budově bez předchozí rezervace.

V 11 ze 14 testovaných budov se nachází vyvolávací systém. Málokterý však usnadňuje návštěvníkům se zrakovým postižením orientaci – jen dva z nich nabízí možnost přihlásit se k systému vzdáleně např. z mobilního telefonu nebo tabletu (v Českých Budějovicích a Hradci Králové) a jen dva testeři se dokázali bez použití zraku a cizí pomoci zaregistrovat do pořadí.

„Největší problém je vyvolávací systém a následné vyvolání, naštěstí i zde mám dobré zkušenosti s lidmi (zaměstnanci ÚP i občany), kteří ochotně poradí, pomůžou.“

Testerka v Plzni

Vyvolávací systémy v Pardubicích a v Jihlavě dávají alespoň zvukové informace o pořadí ve frontě.

„Vyvolávací systém je opatřen silným akustickým signálem a čísla nad dveřmi jsou červená a jasně viditelná. Ihned u vstupu je info tabule s instrukcemi na papíře. Písmena velká a tučná.“

Tester v Jihlavě

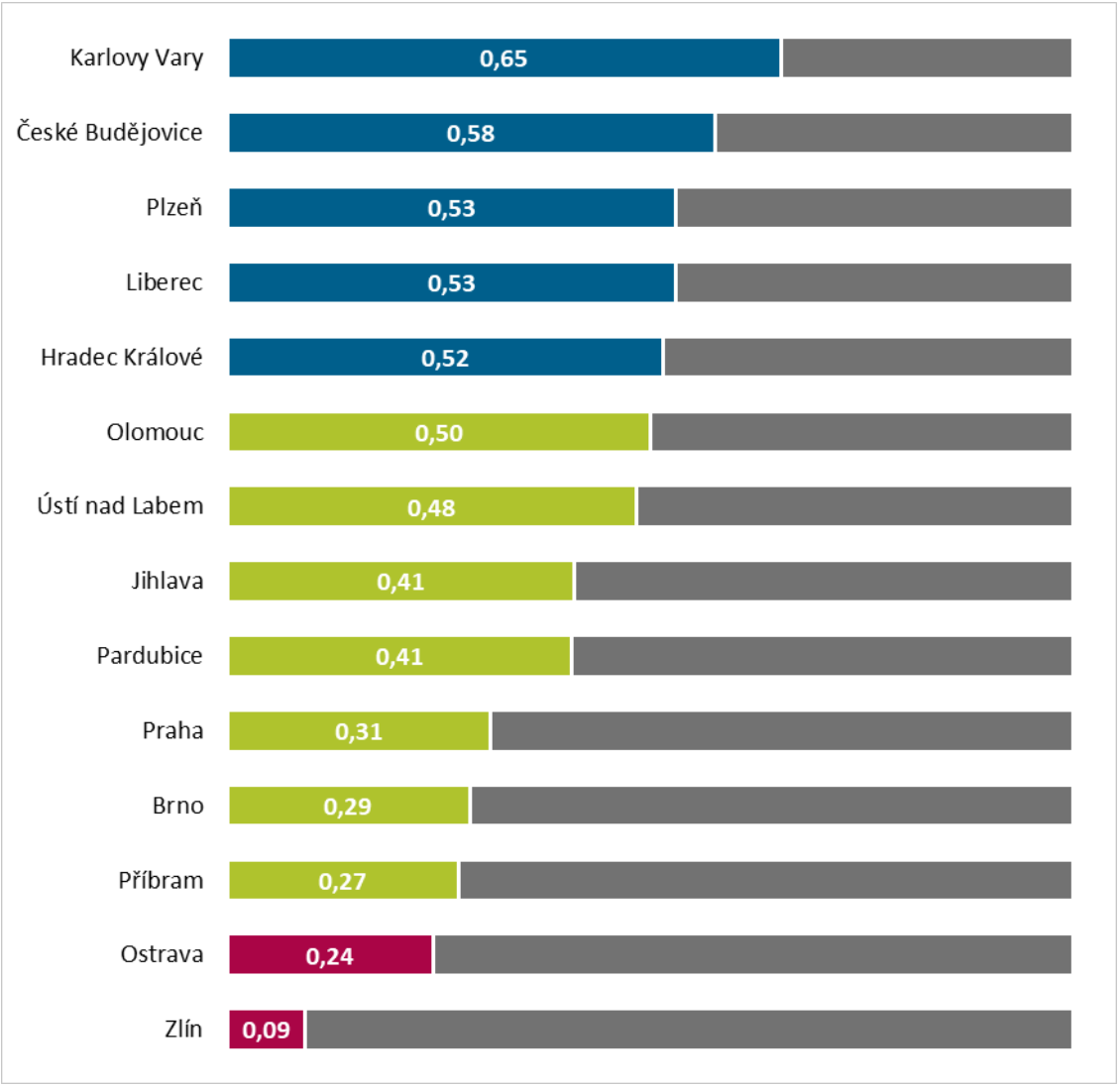
Ve 12 budovách úřadů práce může veřejnost využít výtah. V sedmi z nich jsou haptická tlačítka na přivolání výtahu i uvnitř výtahu. Výtahy v šesti budovách hlásí informaci o poschodí a směru jízdy.

Jednotlivé úřady práce získaly rozdílné skóre. Na vysoké hodnoty 0,58 a 0,65 dosáhly úřady práce v Českých Budějovicích a v Karlových Varech, kde testeři narazili na erudovaný personál na vrátnicích. Budovy byly rovněž dostatečně osvětlené a kontrastní.

„Nejlépe přehledný a zařízený úřad, který jsem zde navštívil. Dveře označeny kontrastně, přístup vstřícný.“

Tester v Karlových Varech

Graf 56 Skóre přístupnosti úřadů práce lidem se zrakovým postižením dle měst (N=14)



Velmi nízké skóre naopak získal úřad práce ve Zlíně, který má prvky pro usnadnění pohybu lidí se zrakovým postižením pouze ve výtahu.

„Dveře špatně označené, skleněné. Vrátný mi nebyl schopen pomoci.“

Testerka ve Zlíně

Hned několik testerů zmiňuje ochotu personálu doprovodit je na místo, kam potřebují. Tato skutečnost na jednu stranu zkresluje výsledky výzkumu, na druhou stranu kompenzuje nedostatky v přístupnosti úřadů práce lidem se zrakovým postižením.

„Pracovnice úřadu je po telefonické domluvě ochotná pomoci a vyzvednout si nevidomého u vchodu a doprovodit jej kam potřebuje.“

Testerka v Brně

„Opět budova, kde jsem dostala asistenci a neměla jsem před ní šanci uniknout. Na druhou stranu oceňuji ochotu pracovníků Úřadu. Na sociálku pro OZP není nutné se registrovat, ale vyvolávací systém tam je, o poschodí níže. Opět s hlasovým výstupem, co velmi oceňuji. Oceňuji prosvětlení budovy, kontrast slabší ale je tam, někde ve vyhledání dveří bránili židle. Paní na úřadě v kanceláři byla milá a vstřícná. Chybělo mi jen kontrastní wc a ty tabulky u dveří, to by bylo fajn, kdyby byly velkým písmem, nebo v brailu.“

Testerka v Pardubicích

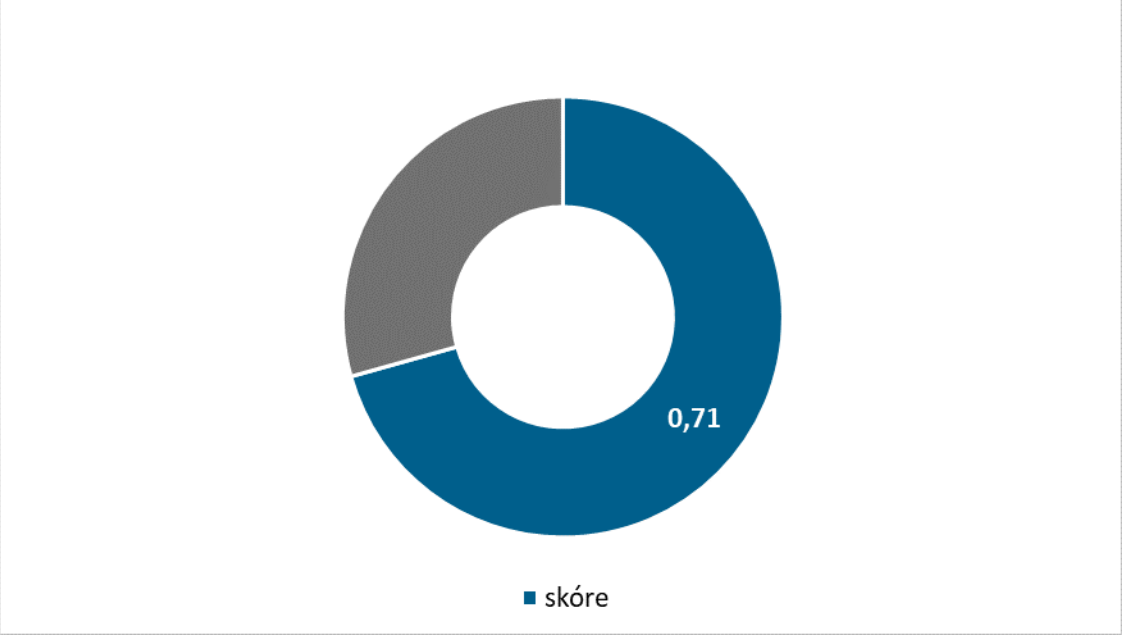
3.8 Městská hromadná doprava

Testeři se zrakovým postižením hodnotili v MHD sedm položek, což je více než testovali testeři se sluchovým nebo tělesným postižením, kteří hodnotili vždy jen dva prvky MHD. Hodnota získaného skóre MHD činí 0,71.

Testeři sledovali a hodnotili:

- zda jsou jízdní řády na stránkách dopravního podniku čitelné s odečítačem obrazovky,
- jak jsou označena místa, kde se nastupuje do prvních dveří dopravního prostředku,
- označení a vybavení odjezdových tabulí orientačním akustickým majáčkem,
- samotné hlášení zastávek v dopravním prostředku.

Graf 57 Skóre vybavenosti MHD pro lidi se zrakovým postižením (N=14)



Právě hlášení aktuálních i následujících zastávek je v dnešní době samozřejmostí (výjimku tvoří některé spoje v Pardubicích). Lidé se zrakovým postižením rovněž většinou nemají problém s čitelností webových stránek MHD s odečítačem obrazovky (kromě Zlína a Českých Budějovic).

Další prvky už zdaleka nejsou tak rozšířené. V místech, kde se nastupuje do prvních dveří dopravního prostředku, se všude nenachází signální pás u označníku. Svou funkci plní v pěti městech ze 14. Orientační akustický majáček hlásící směr a číslo dané linky je jen na některých zastávkách (2 ze 14), jinde není vůbec (5 ze 14). Světelné odjezdové tabule se nacházejí spíše na zastávkách v centru města.

Přestože jsou na některých linkách v Liberci nainstalovány akustické majáky hlásící směr a číslo dané linky, vesměs nejsou funkční.

„Ohledně akustických majáčků, na Fügnerově terminálu majáčky instalované jsou, jsou však nefunkční, to samé se dá říct prakticky o všech autobusech, v minulosti se prý kolegyním podařilo spustit majáčky u autobusů, dnes se však nic takového nepodařilo, ani u tramvají.“

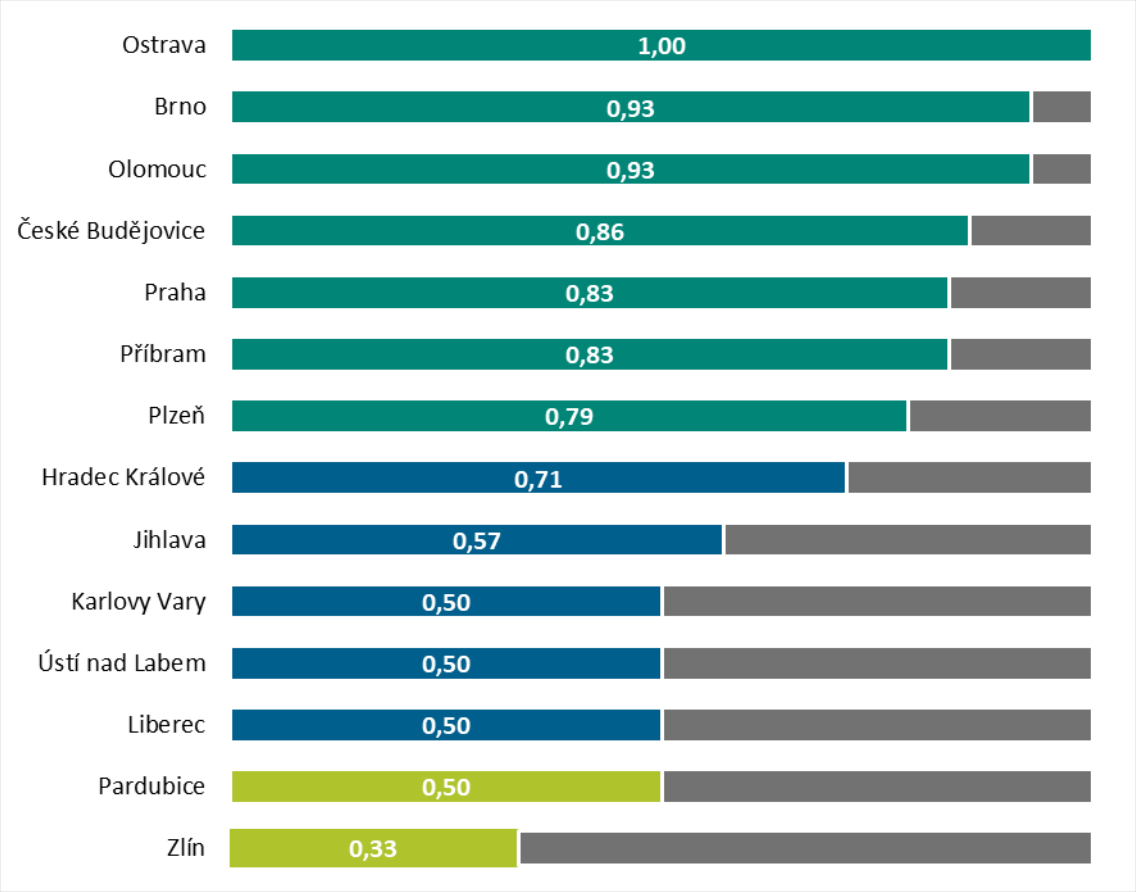
Tester v Liberci

V Ostravě, v Brně a v Olomouci jsou v MHD přítomny všechny dotazované prvky, i když ne třeba na všech zastávkách či linkách. Téměř všechna města dosáhla alespoň na polovinu z maximálního počtu bodů. Výjimkou je Zlín, kde je připravenost MHD na cestující se zrakovým postižením velice malá – v MHD jsou pouze hlášeny zastávky.

„Špatný přístup, vše malými písmeny.“

Testerka ve Zlíně

Graf 58 Skóre vybavenosti MHD pro lidi se zrakovým postižením dle měst (N=14)



Přestože je MHD poměrně přístupné lidem se zrakovým postižením, testeři vidí prostor pro zlepšení i ve městech s vysokým skóre.

„Ne všechny vozy, především trolejbusy a autobusy, zastavují dveřmi přesně u vodicí linie.“

Testerka v Ostravě

„Já jsem s MHD v HK spokojená. Tam, kde akustické majáčky fungují, hodně využívám. Všechny autobusy i trolejbusy mají hlášení linek přes VPN, co je výborné. Označení světelnou tabulí s číslem a koncovou zastávkou má dopravní podnik ve dvou provedeních – dobře viditelná svítivá oranžová na černém podkladu a ne moc výrazná zelená na černém podkladu. Ocenila bych, kdyby ty zelené tabule vyměnili za ty oranžové. Všeobecně je lepší, když podklad tabule je tmavý a písmo je výrazné světlé, viditelné i za slunečného dne, kdy je člověk nasvícen od slunce. Řidiči MHD jsou školení, umí pracovat s člověkem se zrakovým postižením. Jsou milí a ochotní pomoci, pokud je to potřeba.“

Testerka v Hradci Králové

Soulad výzkumných zjištění s právní úpravou

V této části se zaměříme na posouzení souladu výzkumných zjištění o míře přístupnosti budov, které navštěvuje veřejnost, s bezbariérovou vyhláškou (vyhláška č. 398/2009 Sb.) a úmluvou OSN.

K tomu, abychom mohli zcela jednoznačně určit, zda jsou naše závěry souladné s právní úpravou, či nikoliv, bychom potřebovali znát další skutečnosti, kterými jsme se v rámci výzkumu nezabývali.

Proto jsme při hodnocení vycházeli z **hypotézy**, že všechny testované instituce sídlí v budovách, jejichž projektová dokumentace byla zpracována po účinnosti bezbariérové vyhlášky, tj. po 18. listopadu 2009, případně, že u těchto staveb proběhla po tomto datu rekonstrukce. Dále jsme předpokládali, že:

- závažné stavebně-technické důvody nevylučují u těchto staveb použití bezbariérové vyhlášky,[50]
- se nejedná o stavby, které jsou kulturními památkami,[51]
- u těchto staveb nebyla uplatněna žádná výjimka podle § 169 stavebního zákona (zákon č. 183/2006 Sb.).

Jsme si vědomi toho, že se jedná o **ideální stav**. Je pravděpodobné, že ho všechny budovy testovaných institucí nesplňují.

4. Soulad výzkumných zjištění s bezbariérovou vyhláškou

Jednotlivé požadavky na bezbariérové užívání staveb upravovaly přílohy bezbariérové vyhlášky. Ty byly zvlášť vymezeny dle potřeb lidí s omezenou schopností pohybu, omezenou schopností orientace z důvodu zrakového postižení a omezenou schopností orientace z důvodu sluchového postižení.

Ve výzkumné části jsme prezentovali naše zjištění podle typu postižení – sluchové, tělesné a zrakové. Proto i právní vyhodnocení provedeme obdobně.

50 Viz § 2 odst. 2 bezbariérové vyhlášky.

51 V takovém případě by se ustanovení bezbariérové vyhlášky použily s ohledem na zájmy státní památkové péče (viz § 2 odst. 3).

4.1 Lidé se sluchovým postižením

Bezbariérová vyhláška upravovala minimum pomocných prvků, které zajišťují lidem se sluchovým postižením možnost samostatného užívání prostoru budovy a v ní poskytovaných služeb.

Přehled požadavků bezbariérové vyhlášky	**Výzkumná zjištění**
Elektronický vrátný s akustickou signalizací musí být vybaven také optickou signalizací.[52]	Šest testovaných institucí má u vstupu do budovy zvonek. Pouze dva zvonky jsou však opatřeny světelnou signalizací, díky které člověk se sluchovým postižením pozná, že se otevírají dveře.
Pokladny a přepážky by měly být vybaveny indukční smyčkou.[53]	U 7 z 58 vrátnic a recepcí byla indukční smyčka.
Přepážka by měla být umístěna tak, aby lidé se sluchovým postižením mohli snadno odezírat.[54]	Tento požadavek splňuje přibližně polovina (32 ze 71) testovaných institucí, kde je recepce či vrátnice.
Informační a signalizační prvky musí být vnímatelné a srozumitelné pro všechny uživatele.[55]	Přibližně pětina těch institucí, které měly vyvolávací systém, neinformuje o pořadí ve vizuální podobě (11 z 53).

4.2 Lidé s tělesným postižením

Bezbariérová vyhláška stanovila podrobný výčet prvků, které zajišťují lidem s tělesným postižením samostatný pohyb po budově a možnost využít v ní nabízené služby.

V naprosté většině případů (57 z 69) byla cesta od vyhrazeného parkovacího stání pro vozidla označená parkovacím průkazem osoby se zdravotním postižením dobře nebo částečně schůdná na vozíku ke vchodu do testované budovy. U sjízdnosti cesty od nejbližší zastávky MHD byl výsledek horší. Za zcela nebo částečně sjízdnou ji testeři označili v 57 z 84 případů, tedy pouze přibližně ve dvou třetinách. Parametrům dobré schůdnosti chodníků a dalších cest se věnuje příloha č. 2 bezbariérové vyhlášky.

52 Viz příloha č. 3 bod 1.3. bezbariérové vyhlášky.

53 Viz § 6 odst. 4 bezbariérové vyhlášky.

54 Příloha č. 1 bod 1.3. bezbariérové vyhlášky.

55 Viz § 9 odst. 1 bezbariérové vyhlášky.

Přehled některých požadavků bezbariérové vyhlášky	**Výzkumná zjištění**
Přístup do budovy musí být v prostorách určených pro veřejnost bez schodů a vyrovnávacích stupňů. Vstupy musí být v úrovni komunikace pro chodce. Brání-li tomuto řešení závažné územně technické nebo stavebně-technické důvody, může být vyrovnání výškového rozdílu řešeno bezbariérovou rampou nebo v odůvodněných případech u změn dokončených staveb zdvihací plošinou.[56] Pokud je u změn dokončených staveb užíván zvláštní bezbariérový vstup, musí být na vhodném místě umístěna informace včetně symbolu o jeho umístění a přístupové trase k němu.[57]	Téměř u čtvrtiny testovaných institucí (20 z 84) nebyl hlavní vchod prostupný člověku samostatně se pohybujícímu na vozíku. Ve všech těchto případech však existoval jiný bezbariérový přístup do budovy, případně možnost dostat se do budovy za pomocí druhého člověka. Z 23 bezbariérových přístupů do budovy, které byly jinde než hlavní vchod, bylo dobře nebo alespoň částečně označeno cedulemi a směrovkami pouze 11 z nich. U zbylých 12 se musel člověk na vozíku doptávat, kde se bezbariérový přístup do budovy nachází.
Minimální manipulační prostor pro otáčení vozíku do různých směrů v rámci úhlu, který je větší než 180°, je kruh o průměru 1 500 mm a nejmenší prostor pro otáčení vozíku o 90° až 180° je obdélník o rozměrech 1 200 mm × 1 500 mm.[58]	V naprosté většině (82 z 84) testovaných institucí je dostatečná šířka chodby pro pohodlný průjezd na vozíku.
Přepážky musí být uzpůsobené pro lidi pohybující se na vozíku.[59]	U většiny testovaných institucí (52 z 58) se nachází recepční pult ve vyhovující nebo částečně vyhovující výšce pro lidi na vozíku.
Výškové rozdíly pochozích ploch nesmí být vyšší než 20 mm.[60]	Testeři se u 19 z 53 testovaných kanceláří setkali s prahy, které mohou být hůře zdolatelné pro lidi na vozíku. Jelikož nám není známa jejich konkrétní výška, nemůžeme konstatovat, zda jsou v rozporu s bezbariérovou vyhláškou.
Výtah musí být v řadě aspektů přístupný lidem	Pouze ve třech testovaných budovách z 62

56 Viz § 5 odst. 1 bezbariérové vyhlášky. Podrobnosti dále upravuje příloha č. 3 v bodech 1.1. a 3.1.

57 Viz § 9 odst. 2 bezbariérové vyhlášky.

58 Příloha č. 1 bod 1.1.4. bezbariérové vyhlášky.

59 Příloha č. 1 bod 1.1.6. bezbariérové vyhlášky.

60 Příloha č. 1 bod 1.1.1. bezbariérové vyhlášky.

s omezenou schopností pohybu.[61]	se nacházel výtah, který nebyl uzpůsoben pro lidi pohybující se na vozíku (neměl přivolávací tlačítko nebo tlačítka ve výtahu přístupná ze sedu na vozíku anebo se nedalo do výtahu dobře najet).
Vyvolávací systémy musí být přístupné pro lidi na vozíku.[62]	Ve všech testovaných budovách, kde se nachází vyvolávací systémy, je tester na vozíku zvládl ovládat ze sedu na vozíku bez cizí pomoci.
Bezbariérová vyhláška nepožaduje, aby se v budovách občanského vybavení nacházely veřejné toalety. Pokud tam jsou, musí splňovat řadu kritérií.[63]	V 66 testovaných budovách se nacházely toalety pro veřejnost. V 62 případech tam byly také toalety označené jako bezbariérové. Pouze 57 z nich však mohli pohodlně použít lidé na vozíku (pět zbylých buďto nemělo dostatečnou šíři dveří, přístupnou WC mísu či umyvadlo anebo na toaletě nebyl dostatečný prostor pro manipulaci na vozíku).

4.3 Lidé se zrakovým postižením

Pro návštěvníky budov občanské vybavenosti s těžkým zrakovým postižením je zásadní, aby se mohli spolehnout na jiný smysl, než je zrak. Veškeré důležité informace by se tedy měly dozvědět sluchem či hmatem.

Přehled některých požadavků bezbariérové vyhlášky	**Výzkumná zjištění**
Přístup ke stavbám se musí vytyčit přirozenými nebo umělými vodicími liniemi. V případě nemocnice a dalších budov také akusticky.[64]	Venkovní vodicí linie jsme neověřovali. Testeři zjišťovali, zda jsou u vstupů do všech budov umístěné akustické orientační majáčky. Ty měla k dispozici přibližně pouze pětina (16 z 84) testovaných institucí. V případě nemocnic se funkční orientační maják nacházel nad vstupními dveřmi pouze ve dvou případech, u soudů a české správy

61 Příloha č. 1 bod 3.1.1. až 3.1.3. bezbariérové vyhlášky.

62 Příloha č. 1 bod 1.1.7. bezbariérové vyhlášky.

63 Viz § 7 odst. 1 bezbariérové vyhlášky.

64 Viz § 5 odst. 2 bezbariérové vyhlášky.

	sociálního zabezpečení ani v jednom případě.
Stupnice nástupního a výstupního schodišťového stupně každého schodišťového ramene nebo vyrovnávacích schodů musí být výrazně kontrastně rozeznatelná od okolí.[65]	Tento požadavek splňuje téměř polovina testovaných institucí, kde se nachází schodiště (35 ze 77).
Prosklené dveře, jejichž zasklení zasahuje níže než 800 mm nad podlahou, musí být ve výšce 800 až 1 000 mm a zároveň ve výšce 1 400 až 1 600 mm kontrastně označeny oproti pozadí; zejména musí mít výrazný pruh šířky nejméně 50 mm nebo pruh ze značek o průměru nejméně 50 mm vzdálenými od sebe nejvíce 150 mm, jasně viditelnými oproti pozadí.[66]	U 26 vchodů, chyběl dostatečný kontrastní prvek, který by návštěvníky se zrakovým postižením upozornil na přítomnost prosklených dveří.
Dveře od WC musí mít na vnější straně ve výši 200 mm nad klikou umístěn štítek s hmatným orientačním znakem a s příslušným nápisem (např. WC nebo šatna) v Braillově písmu.[67]	Pouze ve 4 institucích z 64 byl na dveřích od WC popisek v Braillově písmu.
Výtah, musí být vybavený následujícím způsobem či pomocnými prvky:[68] • ovladače ve výtahu a nástupních místech musí vyčnívat nad povrch okolní plochy nejméně o 1 mm, • reliéfní značky nesmí být ryté a vpravo od ovladače musí být příslušný Braillův znak s parametry standardní sazby, • tam, kde před vstupem do výtahu signalizuje řídicí systém směr budoucí jízdy výtahu, musí být zajištěna informace také pro osoby se zrakovým postižením, zejména využitím hlasové fráze, • poschodí musí být hlášena akusticky.	Méně než polovina (23 z 60) výtahů měla povinnou výbavu uzpůsobenou lidem se zrakovým postižením (haptické tlačítko na přivolání výtahu i haptická tlačítka uvnitř výtahu, popisky na tlačítkách výtahu v Braillově písmu a akustické informace o poschodí a směru jízdu).
Odbavovací a registrační systémy musí umožnit	Pouze přibližně desetina testovaných budov

65 Příloha č. 1 bod 2.2.1. bezbariérové vyhlášky.

66 Příloha č. 3 bod 1.2.2. bezbariérové vyhlášky.

67 Příloha č. 3 bod 5.2. bezbariérové vyhlášky.

68 Příloha č. 1 body 3.2.1. až 3.2.3. bezbariérové vyhlášky.

samostatné užívání lidmi se zrakovým postižením, jinak nemohou být použity.[69]	(5 ze 48) umožňuje zaregistrovat se do vyvolávacího systému bez zrakové kontroly. Zvukovou informaci o pořadí ve frontě poskytuje necelá čtvrtina vyvolávacích systémů (11 ze 48). Oběma pomocnými prvky disponoval pouze jeden vyvolávací systém ze 48.

5. Soulad výzkumných zjištění s úmluvou OSN

Článek 9 úmluvy OSN definuje přístupnost jako stav, kdy osoba s jakýmkoliv postižením může samostatně navštívit budovu (tj. bez nutné asistence) a může také bez pomoci jiné osoby plně využít nabízených služeb, které jsou v budově poskytovány, a to včetně průvodcovských nebo tlumočnických služeb. **Ani jedna testovaná budova není v plném souladu s článkem 9 úmluvy OSN.**

Uvědomujeme si, že tohoto ideálního stavu není snadné s přihlédnutím k různým okolnostem dosáhnout (často tomu může bránit například skutečnost, že se jedná o historickou budovu). Vždy by však všechny instituce měly usilovat o maximální možnou přístupnost, a to například tím, že zajistí lidem s postižením potřebnou asistenci po budově, možnost využívat tlumočení do českého znakového jazyka nebo budou mít informace v potřebném formátu.

Z našeho výzkumu bohužel vyplynulo, že většina institucí tyto služby nenabízí. Instituce totiž spoléhají na to, že lidi s postižením doprovodí někdo, kdo jim zajistí veškerou potřebnou asistenci. Případně argumentují tím, že od některých služeb upustily, protože je tyto osoby nevyužívaly. To může být způsobeno právě tím, že je většina institucí pro lidi s postižením nepřístupná, ti tak nenechávají nic náhodě a raději se do nich sami nevydávají. Může za to i absence informací o možnosti přípravy na návštěvu instituce na jejích webových stránkách v čitelném formátu.

6. Závěr

Neudělil-li stavební úřad některé instituci výjimku, zdá se, že většina testovaných budov není v souladu s bezbariérovou vyhláškou (nenaplňuje výzkumem zjišťované parametry a prvky přístupnosti). Rovněž nedosahuje přístupnosti dle úmluvy OSN.

Nejvíce přístupné jsou budovy pro lidi pohybující se na vozíku. To ovšem neznamená, že jsou naprosto v souladu s bezbariérovou vyhláškou.

69 Příloha č. 3 bod 6.2. bezbariérové vyhlášky.

Celkový závěr

Výzkum prokázal, že žádná z testovaných institucí zcela nesplňuje požadavky na přístupnost lidem se zrakovým, sluchovým nebo tělesným postižením. Rovněž poukázal na to, že u jednotlivých typů postižení se míra přístupnosti a množství překážek liší.

S ohledem na to, že je Česká republika vázána úmluvou OSN, která jasně definuje požadavek přístupného prostředí, je potřeba změnit předpisy v oblasti bezbariérového užívání staveb, včetně technické normy, a to tak, aby maximálně zohlednily požadavek univerzálního designu.

Dále je nutné, aby všechny instituce, které nesplňují požadavek bezbariérového užívání, vytvořily plán postupného odstraňování překážek. K tomu mohou využít odborných zkušeností neziskových organizací, které provádí audity přístupnosti, včetně návrhu možného řešení.

Do potřebných úprav by instituce měly zahrnout především lidi s postižením, tak aby společně hledali co nejvíce vyhovující řešení (prostřednictvím společné diskuze a sdílením zkušeností a názorů). Tímto způsobem lze předejít tomu, že navržené řešení nebude dostačující.

Na základě výzkumu vydáme po konzultaci s lidmi s postižením a organizacemi je zastupujícími doporučení k řešení systémových nedostatků v oblasti bezbariérového užívání staveb. Zároveň oslovíme s doporučením k provedením potřebných změn samotné navštívené instituce. Mnohé z popsaných problémů je totiž možné řešit okamžitě.

Přílohy

1. Příloha – Výsledkové tabulky testování přístupnosti veřejných budov pro lidi se sluchovým postižením

1.1 Česká pošta

Přístupnost lidem se sluchovým postižením															
Česká pošta															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	základní informace o úřadu na webu na videu v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda pobočka ČP nabízí simultánní přepis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda pobočka ČP nabízí tlumočení v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednat si předem přepis na webu pobočky ČP pomocí formuláře	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednat si předem tlumočení v ČZJ na webu pobočky ČP pomocí formuláře	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	infolinka na webu úřadu umožňující přepis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	infolinka na webu úřadu umožňující tlumočení v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vchod do budovy	návštěvník musí zazvonit na zvonek u vstupních dveří, aby mohl vstoupit do budovy	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	zvonek je vybaven světelnou signalizací, aby člověk se sluchovým postižením věděl, že může vstoupit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	piktogram pro možnost tlumočení v ČZJ ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro možnost přepisu ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro indukční smyčku ve vstupní hale	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	QR kód s informacemi v ČZJ ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0
Pohyb po budově	tester se dostane pomocí informací v psané podobě k cíli bez doptávání	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
Samotné vyřizování žádosti	možnost použít ke komunikaci tablet pošty, prostřednictvím kterého se tester spojí s on-line přepisovatelem, který zajistí simultánní přepis jednání na náklady úřadu	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost použít ke komunikaci tablet, prostřednictvím kterého se tester spojí online s tlumočníkem v ČZJ na náklady pošty	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	kancelář/přepážka je vybavena indukční smyčkou	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	podaří se mu získat podací lístek, popř. informaci, kde jej nalezne	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Jiné	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne
	Nachází se v budově výtah?	-	-	-	Ano	-	-	Ne	Ne	-	-	Ano	-	-	-
	displej ve výtahu zobrazuje jednotlivá podlaží, kterými výtah projíždí a kde zastavuje	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-
	tlačítko na přivolání pomoci	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
	přivolání pomoci i prostřednictvím SMS – štítek: „v případě poruchy napište SMS na číslo xxx xxx xxx“ nebo podobně	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	1	1	0	-	0	0	0	0	0	0,5	1	1	0	0
	jednotlivé položky vyvolávacího systému jsou na webu přeloženy do ČZJ	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace o pořadí ve frontě jsou ve vizuální podobě	1	1	1	-	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	23	20	20	20	20
	Počet bodů	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	6	5	4	3	3
	Skóre	**0,21**	**0,20**	**0,20**	**0,15**	**0,15**	**0,10**	**0,10**	**0,05**	**0,10**	**0,10**	**0,26**	**0,25**	**0,20**	**0,15**	**0,16**

1.2 Magistrát

Přístupnost lidem se sluchovým postižením															
Magistrát															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	základní informace o úřadu na webu na videu v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda magistrát nabízí simultánní přepis	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda magistrát nabízí tlumočení v ČZJ	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	možnost objednat si předem přepis na webu úřadu pomocí formuláře	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednat si předem tlumočení v ČZJ na webu úřadu pomocí formuláře	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	infolinka na webu úřadu umožňující přepis	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	infolinka na webu úřadu umožňující tlumočení v ČZJ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vchod do budovy	návštěvník musí zazvonit na zvonek u vstupních dveří, aby mohl vstoupit do budovy	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Část.	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	zvonek je vybaven světelnou signalizací, aby člověk se sluchovým postižením věděl, že může vstoupit	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	piktogram pro možnost tlumočení v ČZJ ve vstupní hale	0	0	1	0	0	0,5	0	0	1	0	0	0	0	1
	piktogram pro možnost přepisu ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro indukční smyčku ve vstupní hale	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	QR kód s informacemi v ČZJ ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
Recepce/vrátnice	člověku se sluchovým postižením se podaří navázat kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	-	0	0	1
	personál na recepci/vrátnici nesedí proti oknu tak, aby bylo možné odezírání	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	-	0	1	0
	nainstalovaná indukční smyčka	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
	personál na informacích má k dispozici papírový plánek budovy s půdorysem, na kterém může ukázat cestu ke konkrétním dveřím, výtahům, toaletám	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	-	1	1	0
	personál má pro lidi se sluchovým postižením připravenou speciální šablonu nejčastějších otázek s odpověďmi, aby nemusela komunikace probíhat písemně	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	-	0	0	0
	krizové informace jsou dostupné v psané podobě ve vstupní hale	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	-	1	0	1
Pohyb po budově	tester se dostane pomocí informací v psané podobě k cíli bez doptávání	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	-	Ne	Ano	-	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
	displej ve výtahu zobrazuje jednotlivá podlaží, kterými výtah projíždí a kde zastavuje	1	1	-	-	1	-	1	1	1	-	1	1	0	1
	tlačítko na přivolání pomoci	1	1	-	-	1	-	1	1	1	-	1	1	1	1
	přivolání pomoci i prostřednictvím SMS – štítek: „v případě poruchy napište SMS na číslo xxx xxx xxx“ nebo podobně	0	0	-	-	0	-	0,5	0	0	-	0	1	0	0
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0
	jednotlivé položky vyvolávacího systému jsou na webu přeloženy do ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	informace o pořadí ve frontě jsou ve vizuální podobě	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	25	25	22	22	25	23	25	25	25	22	19	25	25	25	24
	Počet bodů	11	5	13	8	8	7,5	10,5	4	6	3	6	10	6	10	8
	Skóre	**0,44**	**0,20**	**0,59**	**0,36**	**0,32**	**0,33**	**0,42**	**0,16**	**0,24**	**0,14**	**0,32**	**0,40**	**0,24**	**0,40**	**0,32**

1.3 Nemocnice

Přístupnost lidem se sluchovým postižením															
Nemocnice															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	základní informace o nemocnici na webu na videu v ČZJ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda nemocnice nabízí simultánní přepis	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda nemocnice nabízí tlumočení v ČZJ	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	možnost objednat si předem přepis na webu nemocnice pomocí formuláře	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednat si předem tlumočení v ČZJ na webu nemocnice pomocí formuláře	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	infolinka na webu nemocnice umožňující přepis	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	infolinka na webu nemocnice umožňující tlumočení v ČZJ	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Vchod do budovy	návštěvník musí zazvonit na zvonek u vstupních dveří, aby mohl vstoupit do budovy	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	zvonek je vybaven světelnou signalizací, aby člověk se sluchovým postižením věděl, že může vstoupit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	piktogram pro možnost tlumočení v ČZJ ve vstupní hale	0	1	0,5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro možnost přepisu ve vstupní hale	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro indukční smyčku ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	QR kód s informacemi v ČZJ ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1
	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano
Informace a komunikace	člověku se sluchovým postižením se podaří navázat kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením	-	1	1	1	1	0	-	1	1	1	-	0	-	1
	personál na recepci/vrátnici nesedí proti oknu tak, aby bylo možné odezírání	-	0	1	0	1	1	-	1	1	1	-	0	-	1
	nainstalovaná indukční smyčka	-	0	1	0	0	1	-	0	0	0	-	0	-	0
	personál na informacích má k dispozici papírový plánek budovy s půdorysem, na kterém může ukázat cestu ke konkrétním dveřím, výtahům, toaletám	-	0	1	0	0	0	-	0	0	0	-	1	-	1
	personál má pro lidi se sluchovým postižením připravenou speciální šablonu nejčastějších otázek s odpověďmi, aby nemusela komunikace probíhat písemně	-	0	0	0	0	0	-	1	0	0	-	0	-	0
	krizové informace jsou dostupné v psané podobě ve vstupní hale	-	0	1	1	1	1	-	0	0	0	-	1	-	1
Pohyb po budově	tester se dostane pomocí informací v psané podobě k cíli bez doptávání	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0,5	0,5	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	-	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	-	-	Ano
	displej ve výtahu zobrazuje jednotlivá podlaží, kterými výtah projíždí a kde zastavuje	1	1	-	1	1	1	1	-	-	0	1	-	-	1
	tlačítko na přivolání pomoci	1	1	-	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	1
	piktogram pro indukční smyčku ve výtahu	0	0	-	0	0	1	1	-	-	0	0	-	-	1
	přivolání pomoci i prostřednictvím SMS – štítek: „v případě poruchy napište SMS na číslo xxx xxx xxx“ nebo podobně	0	0	-	0	0	0	1	-	-	0	1	-	-	0
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	1	1	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-
	jednotlivé položky vyvolávacího systému jsou na webu přeloženy do ČZJ	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-
	informace o pořadí ve frontě jsou ve vizuální podobě	1	1	0	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	20	26	22	25	23	23	17	19	19	23	20	19	13	23	21
	Počet bodů	10	9	6,5	5	7	7	11	5	4	4	4,5	4,5	2	9	6
	Skóre	**0,50**	**0,35**	**0,30**	**0,20**	**0,30**	**0,30**	**0,65**	**0,26**	**0,21**	**0,17**	**0,23**	**0,24**	**0,15**	**0,39**	**0,30**

1.4 Správa sociálního zabezpečení

Přístupnost lidem se sluchovým postižením															
Česká správa sociálního zabezpečení															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	základní informace o Správě soc. zabezpečení na webu na videu v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda správa soc. zabezpečení nabízí simultánní přepis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda správa soc. zabezpečení nabízí tlumočení v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednat si předem přepis na webu úřadu pomocí formuláře	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	0	0
	možnost objednat si předem tlumočení v ČZJ na webu úřadu pomocí formuláře	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5	0	0	0
	infolinka na webu úřadu umožňující přepis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	infolinka na webu úřadu umožňující tlumočení v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vchod do budovy	návštěvník musí zazvonit na zvonek u vstupních dveří, aby mohl vstoupit do budovy	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano
	zvonek je vybaven světelnou signalizací, aby člověk se sluchovým postižením věděl, že může vstoupit	-	-	-	-	-	1	-	-	-	0	-	-	-	1
	piktogram pro možnost tlumočení v ČZJ ve vstupní hale	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro možnost přepisu ve vstupní hale	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro indukční smyčku ve vstupní hale	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	QR kód s informacemi v ČZJ ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0
	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano
Informace a komunikace	člověku se sluchovým postižením se podaří navázat kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením	1	0	0,5	1	1	0	1	-	-	0	0	-	1	0
	personál na recepci/vrátnici nesedí proti oknu tak, aby bylo možné odezírání	1	1	1	0	1	0	1	-	-	1	1	-	0	0
	nainstalovaná indukční smyčka	0	0	1	0	0	1	0	-	-	0	0	-	0	0
	personál na informacích má k dispozici papírový plánek budovy s půdorysem, na kterém může ukázat cestu ke konkrétním dveřím, výtahům, toaletám	0	0	1	0	0	0	0	-	-	-	-	-	0	0
	personál má pro lidi se sluchovým postižením připravenou speciální šablonu nejčastějších otázek s odpověďmi, aby nemusela komunikace probíhat písemně	0	0	0	0	0	1	0	-	-	-	0	-	0	0
	krizové informace jsou dostupné v psané podobě ve vstupní hale	1	0	1	1	1	1	0,5	-	-	0	0	-	1	0
Pohyb po budově	tester se dostane pomocí informací v psané podobě k cíli bez doptávání	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ne	Ano	Ne	Ano	Jiné	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Jiné	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	-	Ano	-	Ano	Ano	-	Ano	Ne	Ano	-	Ne	Ne	Ano	Ano
	displej ve výtahu zobrazuje jednotlivá podlaží, kterými výtah projíždí a kde zastavuje	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	1	1
	tlačítko na přivolání pomoci	-	1	-	1	-	-	1	-	0	-	-	-	1	1
	přivolání pomoci i prostřednictvím SMS – štítek: „v případě poruchy napište SMS na číslo xxx xxx xxx“ nebo podobně	-	0	-	0	-	-	0	-	0	-	-	-	0	0
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ne
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	0,5	1	1	0	0	0	0	0	0	-	-	1	-	-
	jednotlivé položky vyvolávacího systému jsou na webu přeloženy do ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	-	-
	informace o pořadí ve frontě jsou ve vizuální podobě	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	-	1	-	-
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	22	25	22	25	22	23	25	16	19	20	18	16	22	23	21
	Počet bodů	5,5	6	11,5	6	6	6	6,5	0	1	5	2	4	6	4	5
	Skóre	**0,25**	**0,24**	**0,52**	**0,24**	**0,27**	**0,26**	**0,26**	**0,00**	**0,05**	**0,25**	**0,11**	**0,25**	**0,27**	**0,17**	**0,23**

1.5 Soud

Přístupnost lidem se sluchovým postižením															
Soud															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	základní informace o soudu na webu na videu v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda soud nabízí simultánní přepis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda soud nabízí tlumočení v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednat si předem přepis na webu soudu pomocí formuláře	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednat si předem tlumočení v ČZJ na webu soudu pomocí formuláře	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	infolinka na webu soudu umožňující přepis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	infolinka na webu soudu umožňující tlumočení v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vchod do budovy	návštěvník musí zazvonit na zvonek u vstupních dveří, aby mohl vstoupit do budovy	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Část.
	zvonek je vybaven světelnou signalizací, aby člověk se sluchovým postižením věděl, že může vstoupit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	piktogram pro možnost tlumočení v ČZJ ve vstupní hale	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro možnost přepisu ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro indukční smyčku ve vstupní hale	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	QR kód s informacemi v ČZJ ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1
	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano
Informace a komunikace	člověku se sluchovým postižením se podaří navázat kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením	1	-	-	1	1	0	0	1	1	1	-	-	1	1
	personál na recepci/vrátnici nesedí proti oknu tak, aby bylo možné odezírání	1	-	0	0	0	1	0	1	1	1	-	-	0	1
	nainstalovaná indukční smyčka	0	-	1	0	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0
	personál na informacích má k dispozici papírový plánek budovy s půdorysem, na kterém může ukázat cestu ke konkrétním dveřím, výtahům, toaletám	0	-	1	0	0	0	0	0	0,5	0	-	-	0	1
	personál má pro lidi se sluchovým postižením připravenu speciální šablonu nejčastějších otázek s odpověďmi, aby nemusela komunikace probíhat písemně	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0
	krizové informace jsou dostupné v psané podobě ve vstupní hale	1	-	1	1	1	1	1	0	0	1	-	-	1	1
Pohyb po budově	tester se dostane pomocí informací v psané podobě k cíli bez doptávání	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0,5	1	1	0,5
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	-	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	displej ve výtahu zobrazuje jednotlivá podlaží, kterými výtah projíždí a kde zastavuje	-	1	-	1	1	0	1	-	1	1	1	1	1	1
	tlačítko na přivolání pomoci	-	1	-	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1
	přivolání pomoci i prostřednictvím SMS – štítek: „v případě poruchy napište SMS na číslo xxx xxx xxx“ nebo podobně	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	1	0	0
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	19	16	18	22	22	22	22	19	22	22	16	16	22	23	20
	Počet bodů	4	3	6	5	6	5	5	2	5,5	6	2,5	4	6	7,5	5
	Skóre	**0,21**	**0,19**	**0,33**	**0,23**	**0,27**	**0,23**	**0,23**	**0,11**	**0,25**	**0,27**	**0,16**	**0,25**	**0,27**	**0,33**	**0,24**

1.6 Úřad práce

Přístupnost lidem se sluchovým postižením															
Úřad práce															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	základní informace o úřadu na webu na videu v ČZJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda Úřad práce nabízí simultánní přepis	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	informace na webu o tom, zda Úřad práce nabízí tlumočení v ČZJ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednat si předem přepis na webu úřadu pomocí formuláře	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	možnost objednat si předem tlumočení v ČZJ na webu úřadu pomocí formuláře	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	infolinka na webu úřadu umožňující přepis	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0
	infolinka na webu úřadu umožňující tlumočení v ČZJ	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
Vchod do budovy	návštěvník musí zazvonit na zvonek u vstupních dveří, aby mohl vstoupit do budovy	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Část.	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	zvonek je vybaven světelnou signalizací, aby člověk se sluchovým postižením věděl, že může vstoupit	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-
	piktogram pro možnost tlumočení v ČZJ ve vstupní hale	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro možnost přepisu ve vstupní hale	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	piktogram pro indukční smyčku ve vstupní hale	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	QR kód s informacemi v ČZJ ve vstupní hale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0
	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Informace a komunikace	člověku se sluchovým postižením se podaří navázat kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením	1	-	0,5	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0
	personál na recepci/vrátnici nesedí proti oknu tak, aby bylo možné odezírání	0	-	0,5	0	1	1	0,5	1	1	1	0	0	0	0
	nainstalovaná indukční smyčka	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	personál na informacích má k dispozici papírový plánek budovy s půdorysem, na kterém může ukázat cestu ke konkrétním dveřím, výtahům, toaletám	0,5	-	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	personál má pro lidi se sluchovým postižením připravenou speciální šablonu nejčastějších otázek s odpověďmi, aby nemusela komunikace probíhat písemně	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	krizové informace jsou dostupné v psané podobě ve vstupní hale	1	-	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1
Pohyb po budově	tester se dostane pomocí informací v psané podobě k cíli bez doptávání	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1
Žádost	před kanceláří, kde se podávají žádosti, jsou přístupné formuláře k žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku	1	0	1	0	1	1	1	0	0	-	1	0	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ne	-	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano
	displej ve výtahu zobrazuje jednotlivá podlaží, kterými výtah projíždí a kde zastavuje	1	-	-	1	1	1	1	1	1	-	1	-	1	1
	tlačítko na přivolání pomoci	1	-	-	1	1	1	1	1	1	-	1	-	1	1
	přivolání pomoci i prostřednictvím SMS – štítek: „v případě poruchy napište SMS na číslo xxx xxx xxx“ nebo podobně	0	-	-	0	0	0	0	0	0	-	0	-	0	0
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	-	1	1	0	0	0	0	0	-	0	1	-	-	0
	jednotlivé položky vyvolávacího systému jsou na webu přeloženy do ČZJ	-	0	0	0	0	0	0	0	-	1	0	-	-	0
	informace o pořadí ve frontě jsou ve vizuální podobě	-	1	1	1	0	1	0	0	-	1	0	-	-	1
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	23	17	23	26	26	27	26	26	23	22	26	20	23	26	20
	Počet bodů	13,5	4	7	6	8	10	6,5	8	6	4	10	1	7	9	5
	Skóre	**0,59**	**0,24**	**0,30**	**0,23**	**0,31**	**0,37**	**0,25**	**0,31**	**0,26**	**0,18**	**0,38**	**0,05**	**0,30**	**0,35**	**0,24**

2. Příloha – Výsledkové tabulky testování přístupnosti veřejných budov pro lidi s tělesným postižením

2.1 Pošta

Přístupnost lidem s tělesným postižením															
Česká pošta															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	informace na webu instituce ohledně přístupnosti pro člověka pohybujícího se na vozíku	0	1	1	0	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1
	informace ohledně parkovacího místa pro OZP na webu instituce	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	možnost zamluvit si předem asistenci po budově	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0
	vyhrazené parkovací místo pro OZP	0	0	1	1	1	0	0	0,5	0	0	1	0	1	0
	cesta z vyhrazeného parkovacího místa pro OZP je dobře sjízdná na vozíku	0	-	1	1	0,5	-	-	1	-	0	1	0	1	-
	cesta od nejbližší zastávky MHD je dobře sjízdná na vozíku	0	0,5	0,5	1	0,5	0	0	1	1	0	1	0	1	1
Vchod do budovy	hlavní vchod prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci	1	1	1	1	0,5	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1
	automatické vstupní dveře	0,5	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1
	hlavní vchod prostupný s dopomocí personálu	-	-	-	-	1	-	-	-	0,5	-	-	-	-	-
	označený bezbariérový vchod, pokud je jiný než hlavní	-	-	-	-	0,5	-	-	-	0	-	-	-	-	-
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0	0	0,5	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0
	plán budovy je v takové výši, aby byl čitelný člověku na vozíku	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-
Pohyb po budově	dostatečně široké chodby na průjezd vozíku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	cesta od vchodu po cílovou kancelář/část budovy je dobře sjízdná na vozíku	0,5	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1	1	1	1	1	0
	na chodbách se nacházejí protipožární dveře, které jsou těžké na manipulaci	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	je k dispozici zvonek, kterým si člověk na vozíku zavolá asistenci, aby mu otevřeli protipožární dveře	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Samotné vyřizování žádosti	přepážka je ve výšce vyhovující člověku na vozíku	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0,5	1	1	1	1
	u přepážky jsou k dispozici podací lístky	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0,5	1
	podací lístky jsou dosažitelné z pozice na vozíku	1	-	1	1	1	0,5	1	1	-	1	1	1	1	1
	jsou k dispozici stolky pro vyplnění lístků nebo k jinému psaní	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	0	1	1	1	1	1
	stolky pro vyplnění lístků jsou přístupné z vozíku	1	1	1	1	1	0	1	0,5	-	0	0	1	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ne	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ne	Jiné	Ano	Jiné	Ano	Jiné	Ne	Ne
	Nachází se v budově výtah?	Ne	-	Ne	Ne	Ano	Ne	-	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	-	-
	jasně vyznačené trasy k výtahům	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	0	-	-
	přivolávací tlačítko přístupné z vozíku	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	0	-	-
	do výtahu se dá dobře najet	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	0	-	-
	tlačítka na dosah z ruky z polohy na vozíku	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	0	-	-
	zrcadlo pro snadné vyjetí z výtahu	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	0	-	-
	dostatek času pro nástup, dveře se hned nezavírají	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	dostatečné osvětlení ve výtahu	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Zdvihací plošina	Nachází se v budově šikmá nebo svislá zdvihací plošina?	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano
	jasně vyznačené trasy ke zdvihací plošině	0	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	zdvihací plošina je připravena k okamžitému použití	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	zdvihací plošinu lze samostatně ovládat z vozíku	0,5	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	personál je obeznámen s ovládáním plošiny	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	vyvolávací terminál přístupný ze sedu na vozíku	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu terminálu vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	0	0	0	-	0	0	-	0	0	1	0	0	0	0
	tlačítkové ovládání vyvolávacího terminálu	0	0	0	-	0	1	-	1	1	0	0	0	0	0
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	1	1	1	-	0	0	-	1	0,5	1	1	0	1	0
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nachází se v budově WC pro lidi na vozíku?	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	jasně vyznačené trasy k WC	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	označení na dveřích	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	člověk na vozíku zvládne samostatně otevřít/zavřít dveře od WC	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	WC je odemčené	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	WC lze otevřít Euroklíčem	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	dostatečná šíře průjezdu pro vozík	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	dobře přístupná WC mísa	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	dostatek prostoru pro manipulaci na vozíku	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	umístění umyvadla	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	protiskluzná podlaha	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	přístupné odpadkové koše	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	37	19	22	21	30	20	16	22	20	21	22	27	22	24	23
	Počet bodů	15,5	10,5	17	17	17,5	9,5	10	15,5	8	12,5	16	13	17,5	15	14
	Skóre	**0,42**	**0,55**	**0,77**	**0,81**	**0,58**	**0,48**	**0,63**	**0,70**	**0,40**	**0,60**	**0,73**	**0,48**	**0,80**	**0,63**	**0,60**

2.2 Magistrát

Přístupnost lidem s tělesným postižením															
Magistrát															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	informace na webu instituce ohledně přístupnosti pro člověka pohybujícího se na vozíku	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0,5	0	0	0
	informace ohledně parkovacího místa pro OZP na webu instituce	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost zamluvit si předem asistenci po budově	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	vyhrazené parkovací místo pro OZP	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1
	cesta z vyhrazeného parkovacího místa pro OZP je dobře sjízdná na vozíku	1	0	1	0,5	0,5	1	0	1	-	0,5	0,5	1	0,5	1
	cesta od nejbližší zastávky MHD je dobře sjízdná na vozíku	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0,5	0	0,5	1
Vchod do budovy	hlavní vchod prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci	0	0	0	1	1	1	1	0,5	0	0	1	1	0,5	1
	automatické vstupní dveře	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1
	hlavní vchod prostupný s dopomocí personálu	0	1	1	-	-	-	-	0	1	-	-	-	1	-
	označený bezbariérový vchod, pokud je jiný než hlavní	0,5	0	0	-	-	-	-	0,5	1	-	-	-	0	-
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0	0	0	1	0	1	1	-	0	1	1	1	0	0
	plán budovy je v takové výši, aby byl čitelný člověku na vozíku	-	-	1	1	-	1	1	1	-	1	1	1	-	-
	úřední deska je čitelná z pozice v sedu na vozíku	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0,5
Recepce / vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	recepční pult recepce/vrátnice je ve výšce, kdy za ním je vidět člověk na vozíku	0,5	1	0,5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	recepční pult na recepci/vrátnici je ve výšce, kdy člověk na vozíku dosáhne na telefon/zvonek na pultu	0	-	1	0	1	1	0	-	1	-	1	1	1	1
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním výtahů	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním bezbariérových WC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	možnost přivolat si na místě asistenci	1	1	0	1	1	0,5	1	1	0	1	1	0	1	1
Pohyb po budově	dostatečně široké chodby na průjezd vozíku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	cesta od vchodu po cílovou kancelář/část budovy je dobře sjízdná na vozíku	1	0	0	0,5	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
	na chodbách se nacházejí protipožární dveře, které jsou těžké na manipulaci	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	-	Ne	Ano	Ne	Ne
	je k dispozici zvonek, kterým si člověk na vozíku zavolá asistenci, aby mu otevřeli	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-

	protipožární dveře														
Samotné vyřizování žádosti	Kde se vyřizuje žádost o občanský průkaz?	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Přep.	Kanc.	Kanc.	Přep.	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Přep.	Přep.	Přep.	Přep.
	kancelář má dveře dostatečně široké pro průjezd vozíkem	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1	-	-	-	-
	kancelář nemá práh	0,5	0	0	-	1	1	-	0	0	-	-	-	-	-
	přepážka je ve výšce vyhovující člověku na vozíku	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	jasně vyznačené trasy k výtahům	0	-	1	1	0	1	1	0,5	0	1	1	0,5	1	0
	přivolávací tlačítko přístupné z vozíku	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	do výtahu se dá dobře najet	0	-	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	0,5	1	1
	tlačítka na dosah z ruky z polohy na vozíku	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	zrcadlo pro snadné vyjetí z výtahu	0	-	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0,5	1	0
	dostatek času pro nástup, dveře se hned nezavírají	0	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	dostatečné osvětlení ve výtahu	1	-	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
Zdvihací plošina	Nachází se v budově šikmá nebo svislá zdvihací plošina?	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
	jasně vyznačené trasy ke zdvihací plošině	0	-	1	1	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-
	zdvihací plošina je připravena k okamžitému použití	0	-	0	1	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-
	zdvihací plošinu lze samostatně ovládat z vozíku	0	-	0	1	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-
	personál je obeznámen s ovládáním plošiny	1	-	1	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
	vyvolávací terminál přístupný ze sedu na vozíku	-	-	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu terminálu vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	-	-	0	1	0,5	0	0	1	0	-	0	0	0	1
	tlačítkové ovládání vyvolávacího terminálu	-	-	0	1	0	1	0	0	0	-	0	0	0	0
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	-	-	1	1	0	0	1	1	0	-	1	0	1	0
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	Nachází se v budově WC pro lidi na vozíku?	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	-
	jasně vyznačené trasy k WC	0	0	0	1	1	-	0	0	0	0	1	0	0	-
	označení na dveřích	1	1	0	1	1	-	1	1	1	1	1	0	1	-
	člověk na vozíku zvládne samostatně otevřít/zavřít dveře od WC	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	-
	WC je odemčené	0	1	1	0,5	0	-	0	1	0	1	0	1	0	-
	WC lze otevřít Euroklíčem	1	-	-	1	1	-	0	-	0	-	0	-	1	-
	dostatečná šíře průjezdu pro vozík	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	-
	dobře přístupná WC mísa	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	0,5	1	-
	dostatek prostoru pro manipulaci na vozíku	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	-
	umístění umyvadla	1	1	1	0,5	1	-	1	1	1	1	1	1	1	-
	protiskluzná podlaha	0	0	0	0	1	-	0	0,5	0	0	1	1	0	-
	přístupné odpadkové koše	1	0	1	0	1	-	1	1	0	1	0	1	1	-
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	46	31	49	46	43	33	43	43	44	41	43	43	44	30	41
	Počet bodů	26,5	17	31,5	38	32	26,5	31	33	25	27,5	33	30	31,5	21,5	29
	Skóre	**0,58**	**0,55**	**0,64**	**0,83**	**0,74**	**0,80**	**0,72**	**0,77**	**0,57**	**0,67**	**0,77**	**0,70**	**0,72**	**0,72**	**0,70**

2.3 Nemocnice

Přístupnost lidem s tělesným postižením														
Nemocnice														
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	informace na webu instituce ohledně přístupnosti pro člověka pohybujícího se na vozíku	0	0	1	1	0	1	1	0,5	0	0	1	1	0	1
	informace ohledně parkovacího místa pro OZP na webu instituce	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1
	možnost zamluvit si předem asistenci po budově	0	1	0	1	0,5	0	1	0	0	1	0,5	0	1	1
	vyhrazené parkovací místo pro OZP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	0,5	1	1
	cesta z vyhrazeného parkovacího místa pro OZP je dobře sjízdná na vozíku	1	0,5	1	1	1	-	0,5	1	1	-	1	0	1	1
	cesta od nejbližší zastávky MHD je dobře sjízdná na vozíku	1	1	0,5	1	0,5	0	0	0,5	0	1	1	0	1	1
Vchod do budovy	hlavní vchod prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci	1	1	1	1	1	0,5	0	1	1	1	1	1	1	1
	automatické vstupní dveře	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	0	1	1
	hlavní vchod prostupný s dopomocí personálu	-	-	-	-	-	0,5	1	-	-	-	-	-	-	-
	označený bezbariérový vchod, pokud je jiný než hlavní	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0,5	1	0,5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	plán budovy je v takové výši, aby byl čitelný člověku na vozíku	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano
	recepční pult recepce/vrátnice je ve výšce, kdy za ním je vidět člověk na vozíku	0	1	-	0,5	1	1	-	1	1	1	0,5	1	-	1
	recepční pult na recepci/vrátnici je ve výšce, kdy člověk na vozíku dosáhne na telefon/zvonek na pultu	0	1	-	0,5	1	0	-	1	1	0	1	1	-	-
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním výtahů	1	1	-	1	1	1	-	1	1	0,5	1	1	-	1
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním bezbariérových WC	1	1	-	1	1	1	-	1	1	1	1	1	-	1
	možnost přivolat si na místě asistenci	0	1	-	1	1	0	-	1	0	0	1	1	-	1
Pohyb po budově	dostatečně široké chodby na průjezd vozíku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	cesta od vchodu po cílovou kancelář/část budovy je dobře sjízdná na vozíku	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
	na chodbách se nacházejí protipožární dveře, které jsou těžké na manipulaci	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	-	Ne	-	Částečně	Ne	Ne	Ne
	je k dispozici zvonek, kterým si člověk na vozíku zavolá asistenci, aby mu otevřeli protipožární dveře	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-
Samotné vyřizování žádosti	cedulky na dveřích ordinace ortopedie jsou čitelné z pozice na vozíku	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	ordinace ortopedie má dveře dostatečně široké pro průjezd vozíkem	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	0,5	1
	ordinace ortopedie nemá práh	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	jasně vyznačené trasy k výtahům	1	0	0,5	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
	přivolávací tlačítko přístupné z vozíku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	do výtahu se dá dobře najet	1	1	0,5	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1
	tlačítka na dosah z ruky z polohy na vozíku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	zrcadlo pro snadné vyjetí z výtahu	0,5	0	0	1	0	0	0,5	1	0	0	1	0,5	1	0
	dostatek času pro nástup, dveře se hned nezavírají	1	1	-	1	1	0,5	1	1	1	0	1	1	1	1
	dostatečné osvětlení ve výtahu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
Zdvihací plošina	Nachází se v budově šikmá nebo svislá zdvihací plošina?	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	jasně vyznačené trasy ke zdvihací plošině	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	zdvihací plošina je připravena k okamžitému použití	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	zdvihací plošinu lze samostatně ovládat z vozíku	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	personál je obeznámen s ovládáním plošiny	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	
	vyvolávací terminál přístupný ze sedu na vozíku	1	-	-	-	-	0,5	-	-	-	1	1	1	-	-	
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu terminálu vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	0	-	-	-	-	0	-	-	-	0	0	0	-	-	
	tlačítkové ovládání vyvolávacího terminálu	0	-	-	-	-	0	-	-	-	0	1	0	-	-	
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	0	-	-	-	-	0	-	-	-	0	1	0	-	-	
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
	Nachází se v budově WC pro lidi na vozíku?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	0	1	1	
	jasně vyznačené trasy k WC	0	0	0,5	1	1	1	0	0	0,5	0	-	-	0,5	1	
	označení na dveřích	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	0,5	1	
	člověk na vozíku zvládne samostatně otevřít/zavřít dveře od WC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	0,5	1	
	WC je odemčené	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	-	-	1	0	
	WC lze otevřít Euroklíčem	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	1	
	dostatečná šíře průjezdu pro vozík	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	
	dobře přístupná WC mísa	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	-	-	1	1	
	dostatek prostoru pro manipulaci na vozíku	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	-	-	1	1	
	umístění umyvadla	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	
	protiskluzná podlaha	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	-	-	0	1	
	přístupné odpadkové koše	1	1	1	1	1	1	1	0,5	0	1	-	-	1	1	
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	43	39	33	39	39	44	37	39	39	40	33	33	34	39	38
	Počet bodů	31	32,5	27,5	38	35	29	28	33,5	29,5	26,5	29	21,5	30	37	31
	Skóre	**0,72**	**0,83**	**0,83**	**0,97**	**0,90**	**0,66**	**0,76**	**0,86**	**0,76**	**0,66**	**0,88**	**0,65**	**0,88**	**0,95**	**0,81**

2.4 Správa sociálního zabezpečení

Přístupnost lidem s tělesným postižením															
Česká správa sociálního zabezpečení															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	informace na webu instituce ohledně přístupnosti pro člověka pohybujícího se na vozíku	1	0	0	0,5	0	0,5	0	0	1	0	0	0	0	0
	informace ohledně parkovacího místa pro OZP na webu instituce	0	0	0	0,5	0,5	0,5	1	0	1	0	0	1	0	0
	možnost zamluvit si předem asistenci po budově	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0
	vyhrazené parkovací místo pro OZP	0	0	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	cesta z vyhrazeného parkovacího místa pro OZP je dobře sjízdná na vozíku	-	0	1	1	0	0,5	0	1	1	1	1	1	1	1
	cesta od nejbližší zastávky MHD je dobře sjízdná na vozíku	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1
Vchod do budovy	hlavní vchod prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci	1	1	1	0	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1
	automatické vstupní dveře	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	hlavní vchod prostupný s dopomocí personálu	-	-	-	1	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-
	označený bezbariérový vchod, pokud je jiný než hlavní	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0	0	0,5	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
	plán budovy je v takové výši, aby byl čitelný člověku na vozíku	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	1	1	1	-
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano
	recepční pult recepce/vrátnice je ve výšce, kdy za ním je vidět člověk na vozíku	0	1	1	0,5	1	1	-	1	1	1	1	-	1	0
	recepční pult na recepci/vrátnici je ve výšce, kdy člověk na vozíku dosáhne na telefon/zvonek na pultu	0,5	1	1	0,5	1	0	-	1	1	0	1	-	0	0
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním výtahů	1	-	1	1	1	1	-	-	1	1	1	-	1	1

	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním bezbariérových WC	1	1	1	1	1	1	-	-	1	1	1	-	1	1
	možnost přivolat si na místě asistenci	0	0	0,5	1	1	1	-	-	0	1	1	-	1	0
Pohyb po budově	dostatečně široké chodby na průjezd vozíku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	cesta od vchodu po cílovou kancelář/část budovy je dobře sjízdná na vozíku	0,5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	na chodbách se nacházejí protipožární dveře, které jsou těžké na manipulaci	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	-	Ne	Ano	Ne	Ne
	je k dispozici zvonek, kterým si člověk na vozíku zavolá asistenci, aby mu otevřeli protipožární dveře	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
Samotné vyřizování žádosti	Žadatel vyřizuje svoji žádost v kanceláři nebo u přepážky?	Přep.	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Přep.	Kanc.	Přep.	Kanc.	Přep.	Kanc.	Přep.
	kancelář má dveře dostatečně široké pro průjezd vozíkem	-	0	1	1	1	1	1	-	1	-	1	-	1	-
	kancelář nemá práh	-	1	1	1	1	1	1	-	0	-	1	-	1	-
	přepážka je ve výšce vyhovující člověku na vozíku	0,5	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Jiné	Ne	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	-	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano
	jasně vyznačené trasy k výtahům	-	-	-	1	1	1	0	1	1	0	1	-	1	0
	přivolávací tlačítko přístupné z vozíku	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1
	do výtahu se dá dobře najet	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1
	tlačítka na dosah z ruky z polohy na vozíku	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1
	zrcadlo pro snadné vyjetí z výtahu	-	-	-	1	1	1	1	1	0	1	0	-	1	0
	dostatek času pro nástup, dveře se hned nezavírají	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1
	dostatečné osvětlení ve výtahu	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1
Zdvihací plošina	Nachází se v budově šikmá nebo svislá zdvihací plošina?	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	jasně vyznačené trasy ke zdvihací plošině	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	zdvihací plošina je připravena k okamžitému použití	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	zdvihací plošinu lze samostatně ovládat z vozíku	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	personál je obeznámen s ovládáním plošiny	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
	vyvolávací terminál přístupný ze sedu na vozíku	1	-	1	-	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu terminálu vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	0	-	0	-	0,5	0	0	0	0	0	-	0	0	0
	tlačítkové ovládání vyvolávacího terminálu	1	-	0	-	0	1	0	1	0	0	-	0	0	1
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	1	-	1	-	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
	Nachází se v budově WC pro lidi na vozíku?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
	jasně vyznačené trasy k WC	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	-	0	0	1
	označení na dveřích	0,5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	-	1	1	1
	člověk na vozíku zvládne samostatně otevřít/zavřít dveře od WC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
	WC je odemčené	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	-	1	0	0
	WC lze otevřít Euroklíčem	0	-	0	-	0	1	0	-	-	0	-	-	1	1
	dostatečná šíře průjezdu pro vozík	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
	dobře přístupná WC mísa	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	-	1	1	1
	dostatek prostoru pro manipulaci na vozíku	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	-	1	1	1
	umístění umyvadla	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
	protiskluzná podlaha	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	-	0	0	1
	přístupné odpadkové koše	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	-	1	0	0
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	34	30	36	43	42	43	37	39	41	41	27	30	43	41	38
	Počet bodů	17,5	16	27	38	31,5	34,5	24	29,5	30	25	22	21	33	28	27
	Skóre	**0,51**	**0,53**	**0,75**	**0,88**	**0,75**	**0,80**	**0,65**	**0,76**	**0,73**	**0,61**	**0,81**	**0,70**	**0,77**	**0,68**	**0,72**

2.5 Soud

Přístupnost lidem s tělesným postižením															
Soud															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	informace na webu instituce ohledně přístupnosti pro člověka pohybujícího se na vozíku	0	1	1	0	0	-	0	0	0	0	1	0	1	1
	informace ohledně parkovacího místa pro OZP na webu instituce	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	1
	možnost zamluvit si předem asistenci po budově	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1
	vyhrazené parkovací místo pro OZP	0	0	0,5	1	0,5	0,5	1	1	1	1	1	1	1	1
	cesta z vyhrazeného parkovacího místa pro OZP je dobře sjízdná na vozíku	-	-	0,5	0,5	0	0	0,5	-	1	1	1	1	1	1
	cesta od nejbližší zastávky MHD je dobře sjízdná na vozíku	1	1	1	0,5	1	0,5	0,5	0,5	1	0	1	1	1	1
Vchod do budovy	hlavní vchod prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1
	automatické vstupní dveře	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	hlavní vchod prostupný s dopomocí personálu	1	-	0	1	1	-	-	0	1	1	-	0	-	-
	označený bezbariérový vchod, pokud je jiný než hlavní	1	-	0	1	0,5	-	-	0	-	1	-	0,5	-	-
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0	0	0,5	1	0	1	1	-	0	1	1	0	0	0
	plán budovy je v takové výši, aby byl čitelný člověku na vozíku	-	-	0,5	1	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ne	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano
	recepční pult recepce/vrátnice je ve výšce, kdy za ním je vidět člověk na vozíku	-	-	1	0,5	-	1	-	-	1	1	1	-	1	1
	recepční pult na recepci/vrátnici je ve výšce, kdy člověk na vozíku dosáhne na telefon/zvonek na pultu	-	-	1	0,5	-	0	-	-	1	0	1	-	1	-
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním výtahů	-	-	1	1	-	1	-	-	1	1	1	-	1	1
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním bezbariérových WC	-	-	1	1	-	1	-	-	1	1	1	-	1	1
	možnost přivolat si na místě asistenci	-	-	1	1	-	0	-	-	0	1	0	-	1	1
	možný průjezd bezpečnostní kontrolou	-	-	1	1	-	1	-	-	1	0,5	1	-	1	1
Pohyb po budově	dostatečně široké chodby na průjezd vozíku	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1
	cesta od vchodu po cílovou kancelář/část budovy je dobře sjízdná na vozíku	0	1	1	1	1	1	1	-	1	0,5	1	0	1	-
	na chodbách se nacházejí protipožární dveře, které jsou těžké na manipulaci	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne	-	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	-
	je k dispozici zvonek, kterým si člověk na vozíku zavolá asistenci, aby mu otevřeli protipožární dveře	0	-	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	-
Soudní síň	soudní síň má dveře dostatečně široké pro průjezd vozíkem	1	1	1	1	0,5	1	1	-	1	1	1	0	1	-
	soudní síň nemá práh	0	1	0	1	0	1	0	-	0	1	1	0	0	-
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	jasně vyznačené trasy k výtahům	0	0	0	1	0	0	0	-	1	1	1	1	1	-
	přivolávací tlačítko přístupné z vozíku	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	-
	do výtahu se dá dobře najet	1	1	1	1	1	0	1	-	1	1	1	1	1	-
	tlačítka na dosah z ruky z polohy na vozíku	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	-
	zrcadlo pro snadné vyjetí z výtahu	1	0	1	1	1	0	1	-	0	1	1	1	0	-
	dostatek času pro nástup, dveře se hned nezavírají	0	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	0,5	-
	dostatečné osvětlení ve výtahu	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	-
Zdvihací plošina	Nachází se v budově šikmá nebo svislá zdvihací plošina?	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	jasně vyznačené trasy ke zdvihací plošině	0	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	zdvihací plošina je připravena k okamžitému použití	0	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	zdvihací plošinu lze samostatně ovládat z vozíku	0	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	personál je obeznámen s ovládáním plošiny	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
	Nachází se v budově WC pro lidi na vozíku?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
	jasně vyznačené trasy k WC	0	0	0	1	0	1	0	-	0	1	-	0	1	0
	označení na dveřích	0	0	0	1	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1
	člověk na vozíku zvládne samostatně otevřít/zavřít dveře od WC	1	1	1	1	1	0	1	-	1	1	-	1	1	1
	WC je odemčené	1	1	1	0,5	0	0	1	-	1	1	-	1	1	0
	WC lze otevřít Euroklíčem	-	-	-	1	0	0	-	-	-	-	-	-	-	1
	dostatečná šíře průjezdu pro vozík	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1
	dobře přístupná WC mísa	0	1	1	1	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1
	dostatek prostoru pro manipulaci na vozíku	1	0	1	1	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1
	umístění umyvadla	1	1	1	0,5	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1
	protiskluzná podlaha	0	0	0	0	0	1	1	-	0	1	-	0	0	1
	přístupné odpadkové koše	1	0	1	1	1	1	1	-	0	1	-	1	1	1
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	38	31	41	45	35	40	33	11	39	42	28	34	38	28	35
	Počet bodů	20	20	28	37	21,5	27	26	3,5	27	34	23	21,5	32	25	25
	Skóre	**0,53**	**0,65**	**0,68**	**0,82**	**0,61**	**0,68**	**0,79**	**0,32**	**0,69**	**0,81**	**0,82**	**0,63**	**0,84**	**0,89**	**0,72**

2.6 Úřad práce

Přístupnost lidem s tělesným postižením															
Úřad práce															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	informace na webu instituce ohledně přístupnosti pro člověka pohybujícího se na vozíku	0	0	0	0,5	1	0,5	0	0	0	0	0	0	1	1
	informace ohledně parkovacího místa pro OZP na webu instituce	0	0	0	0,5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	možnost zamluvit si předem asistenci po budově	0	0	0	1	0	1	0,5	0	0	1	0	0	0	0
	vyhrazené parkovací místo pro OZP	0	0,5	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1	1	0	0	1
	cesta z vyhrazeného parkovacího místa pro OZP je dobře sjízdná na vozíku	-	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	-	-	1
	cesta od nejbližší zastávky MHD je dobře sjízdná na vozíku	1	1	0,5	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1
Vchod do budovy	hlavní vchod prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1
	automatické vstupní dveře	0	0,5	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1
	hlavní vchod prostupný s dopomocí personálu	-	0	-	-	-	-	0	-	-	1	-	-	1	-
	označený bezbariérový vchod, pokud je jiný než hlavní	-	0	-	-	-	-	0	-	-	0,5	-	0	0	-
	plán budovy s půdorysem ve vstupní hale	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
	plán budovy je v takové výši, aby byl čitelný člověku na vozíku	-	-	1	1	1	1	1	1	-	-	1	-	-	-
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
	recepční pult recepce/vrátnice je ve výšce, kdy za ním je vidět člověk na vozíku	1	1	1	0,5	1	1	0	1	1	1	-	0	1	1
	recepční pult na recepci/vrátnici je ve výšce, kdy člověk na vozíku dosáhne na telefon/zvonek na pultu	-	1	1	0,5	1	0	0	1	1	1	-	0	1	1
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním výtahů	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1	1
	personál recepce/vrátnice je obeznámen s rozmístěním bezbariérových WC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
	možnost přivolat si na místě asistenci	0	0	1	1	1	1	0	0	0	-	-	0	0	0
Pohyb po budově	dostatečně široké chodby na průjezd vozíku	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,5	1	1
	cesta od vchodu po cílovou kancelář/část budovy je dobře sjízdná na vozíku	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
	na chodbách se nacházejí protipožární dveře, které jsou těžké na manipulaci	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	-	Ne	Ne	Ano	Ne
	je k dispozici zvonek, kterým si člověk na vozíku zavolá asistenci, aby mu otevřeli	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-

	protipožární dveře														
Samotné vyřizování žádosti	Žadatel vyřizuje svoji žádost v kanceláři nebo u přepážky?	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Kanc.	Přep.	Kanc.	Kanc.	Přep.	Přep.	Kanc.	Kanc.	Kanc.
	kancelář má dveře dostatečně široké pro průjezd vozíkem	1	1	1	1	1	0	-	1	0,5	-	-	1	1	1
	kancelář nemá práh	0	0	1	1	1	0	-	1	0	-	-	0	1	1
	před kanceláří jsou formuláře žádosti o příspěvek na zvláštní pomůcku	0	0	0	1	1	0	-	1	0	-	-	1	0	0
	formuláře žádosti jsou dosažitelné z pozice na vozíku	-	-	-	1	1	0	-	1	-	-	-	1	-	-
	stolky pro vyplnění formulářů	-	-	-	1	1	0	-	1	-	-	-	1	-	-
	stolky pro vyplnění formulářů jsou přístupné z vozíku	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-
	cedulky na dveřích kanceláří jsou čitelné z pozice na vozíku	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-
	přepážka je ve výšce vyhovující člověku na vozíku	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano
	jasně vyznačené trasy k výtahům	0	0	-	1	0,5	1	1	0	0	-	1	-	0,5	0
	přivolávací tlačítko přístupné z vozíku	1	1	-	1	1	1	1	1	1	-	1	-	1	1
	do výtahu se dá dobře najet	1	1	-	1	1	0,5	1	1	1	-	1	-	1	1
	tlačítka na dosah z ruky z polohy na vozíku	1	1	-	1	1	1	1	1	1	-	1	-	1	1
	zrcadlo pro snadné vyjetí z výtahu	0	0	-	1	1	1	1	-	0	-	1	-	1	0
	dostatek času pro nástup, dveře se hned nezavírají	0	0	-	1	1	0	1	1	1	-	1	-	1	1
	dostatečné osvětlení ve výtahu	1	0	-	1	1	1	1	1	1	-	1	-	1	1
Zdvihací plošina	Nachází se v budově šikmá nebo svislá zdvihací plošina?	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne
	jasně vyznačené trasy ke zdvihací plošině	-	-	-	-	-	-	0	0	1	1	-	-	-	-
	zdvihací plošina je připravena k okamžitému použití	-	-	-	-	-	-	0	0	1	1	-	-	-	-
	zdvihací plošinu lze samostatně ovládat z vozíku	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0,5	-	-	-	-
	personál je obeznámen s ovládáním plošiny	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	-
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	vyvolávací terminál přístupný ze sedu na vozíku	1	-	-	-	1	-	1	1	-	1	1	1	1	1
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu terminálu vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	0	-	-	-	0,5	-	0	1	-	0	0	0	0	1
	tlačítkové ovládání vyvolávacího terminálu	0	-	-	-	0	-	0	1	-	0	0	1	0	0
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	1	-	-	-	1	-	0	1	-	0	1	0	0	0
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
	Nachází se v budově WC pro lidi na vozíku?	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	-	1	1	1
	jasně vyznačené trasy k WC	0	0	1	1	1	-	0	0	0	-	-	0	1	1
	označení na dveřích	1	0	1	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	1
	člověk na vozíku zvládne samostatně otevřít/zavřít dveře od WC	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	0
	WC je odemčené	0	0	0	0,5	0	-	0	1	0	-	-	0	0	1
	WC lze otevřít Euroklíčem	0	1	0	1	1	-	0	-	0	-	-	1	0	-
	dostatečná šíře průjezdu pro vozík	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	1
	dobře přístupná WC mísa	1	1	0	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	1
	dostatek prostoru pro manipulaci na vozíku	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	1
	umístění umyvadla	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	-	1	1	1
	protiskluzná podlaha	0	0	0	1	1	-	1	1	0	-	-	1	0	1
	přístupné odpadkové koše	1	0	1	1	1	-	1	1	0	-	-	1	1	1
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	41	42	33	44	48	31	48	50	43	27	25	39	45	42	40
	Počet bodů	23	21	23,5	40,5	43	19,5	30	40	26,5	16	19	20,5	27,5	33	27
	Skóre	**0,56**	**0,50**	**0,71**	**0,92**	**0,90**	**0,63**	**0,63**	**0,80**	**0,62**	**0,59**	**0,76**	**0,53**	**0,61**	**0,79**	**0,69**

3. Příloha – Výsledkové tabulky testování přístupnosti veřejných budov pro lidi se zrakovým postižením

3.1 Pošta

Přístupnost lidem se zrakovým postižením																
Česká pošta																
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**	
Před příchodem	webové stránky jsou čitelné s odečítačem obrazovky	1	1	1	0,5	1	0,5	0,5	1	1	1	1	1	0	1	
	na webu pošty je popis cesty od nejbližší zastávky MHD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	rezervační formulář je přístupný s odečítačem obrazovky; klient si dokáže sám zarezervovat termín	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	
	webová stránka obsahuje plán budovy s půdorysem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	možnost objednání asistence po budově	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	personál na infolince je schopen podat informace důležité pro pohyb člověka s těžkým zrakovým postižením	1	1	0,5	-	-	0	1	0	0	1	-	-	0	-	
Vchod do budovy	funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
	haptický plán budovy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	vstupní dveře nejsou pouze průhledné	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	
	označení začátku schodů výrazným páskem	0	0	1	1	0	-	1	-	1	0	0	0	0	0	
Pohyb po budově	umělá vodicí linie vede od vstupních dveří k přepážce	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	cedulky na dveřích jsou napsány velkým kontrastním písmem	0	0	1	0	0	0	0,5	0	0	1	1	1	0	1	
	cedulky na dveřích jsou opatřeny popiskem v Braillově písmu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	dostatečné osvětlení, kontrast	1	0	1	1	0	1	0,5	1	0	1	1	1	0	0	
	případné skleněné plochy jsou dobře viditelné	0	0	1	1	0	0	0,5	0	-	1	1	1	0	1	
	tester samostatně došel k požadované přepážce na poště	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ne	Ano	Jiné	Ne	Jiné	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ne	
	Nachází se v budově výtah?	Ne	Ne	-	Ano	Ne	-	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	-	-	-	
	haptické tlačítko na přivolání výtahu	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	haptická tlačítka uvnitř výtahu	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	popisky na tlačítkách v Braillově písmu	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	přivolání pomoci - štítek v Braillově písmu: „v případě poruchy volejte na číslo xxx xxx xxx“	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	akustická informace o poschodí a směru jízdy	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ne	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu systému vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	-	0	0	-	0	-	0	1	0	0	0	0	0	1	
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	-	0	1	-	0	-	0	1	1	0	1	1	1	1	
	možnost zaregistrovat se bez zrakové kontroly do pořadí bez cizí pomoci	-	0	0	-	0	-	0	1	0	0	0	0	0	1	
	zvukové informace o pořadí ve frontě	-	0	0	-	0	-	0	0	0,5	1	0	0	1	0	
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	dostatečně velký a jasný piktogram pro WC na dveřích	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	štítek v Braillově písmu na dveřích nad klikou	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	kontrastní prvky	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	20	21	21	21	20	16	21	20	20	21	20	20	21	20	20
	Počet bodů	10	7	9,5	9,5	3	2,5	8	9	6,5	9	7	7	2	9	7
	Skóre	**0,50**	**0,33**	**0,45**	**0,45**	**0,15**	**0,16**	**0,38**	**0,45**	**0,33**	**0,43**	**0,35**	**0,35**	**0,10**	**0,45**	**0,35**

3.2 Magistrát

Přístupnost lidem se zrakovým postižením															
Magistrát															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	webové stránky jsou čitelné s odečítačem obrazovky	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
	na webu úřadu je popis cesty od nejbližší zastávky MHD	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
	rezervační formulář je přístupný s odečítačem obrazovky; klient si dokáže sám zarezervovat termín	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0,5
	webová stránka obsahuje plán budovy s půdorysem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednání asistence po budově	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
	personál na infolince je schopen podat informace důležité pro pohyb člověka s těžkým zrakovým postižením	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1
Vchod do budovy	funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
	haptický plán budovy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vstupní dveře nejsou pouze průhledné	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	označení začátku schodů výrazným páskem	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	vnitřní vodicí linie dovede člověka s bílou holí k informacím	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	1	0
	personál člověka se zrakovým postižením sám osloví, nečeká, až začne mluvit	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1
	možná asistence po budově bez předchozí rezervace	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1
	personál vrátnice/recepce poskytuje pokyny bez zrakové kontroly o umístění prostor, kde si tester zažádá o občanský průkaz	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1
Pohyb po budově	umělé vodicí linie po budově	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	cedulky na dveřích jsou napsány velkým kontrastním písmem	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1
	cedulky na dveřích jsou opatřeny popiskem v Braillově písmu	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	dostatečné osvětlení, kontrast	0	0	1	1	0	0	0	0,5	0,5	1	1	0,5	0	0
	případné skleněné plochy jsou dobře viditelné	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
	tester samostatně došel na zadané oddělení	0	0	0	1	0	1	0	1	-	1	1	1	0	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ano	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	haptické tlačítko na přivolání výtahu	1	0	1	-	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
	haptická tlačítka uvnitř výtahu	1	0	1	-	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	popisky na tlačítkách v Braillově písmu	1	0	1	-	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	přivolání pomoci - štítek v Braillově písmu: „v případě poruchy volejte na číslo xxx xxx xxx“	0	0	0	-	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0
	akustická informace o poschodí a směru jízdy	1	1	1	-	0	1	1	1	0	1	0	0,5	1	0
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu systému vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	-
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	-
	možnost zaregistrovat se bez zrakové kontroly do pořadí bez cizí pomoci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-
	zvukové informace o pořadí ve frontě	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	-
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
	dostatečně velký a jasný piktogram pro WC na dveřích	0	0	-	0	0	-	0	1	0	1	1	1	1	0
	štítek v Braillově písmu na dveřích nad klikou	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	1	0	1	0
	kontrastní prvky	0	0	-	0	0	-	1	1	1	0	0	0	1	0
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	33	33	30	28	33	30	33	33	31	33	33	33	33	29	32
	Počet bodů	10	11	11	8	14	12	16	18,5	16,5	11	18	15	19	17,5	14
	Skóre	**0,30**	**0,33**	**0,37**	**0,29**	**0,42**	**0,40**	**0,48**	**0,56**	**0,53**	**0,33**	**0,55**	**0,45**	**0,58**	**0,60**	**0,44**

3.3 Nemocnice

Přístupnost lidem se zrakovým postižením															
Nemocnice															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	webové stránky jsou čitelné s odečítačem obrazovky	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	0,5	0,5	1
	na webu úřadu je popis cesty od nejbližší zastávky MHD	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0
	rezervační formulář je přístupný s odečítačem obrazovky; klient si dokáže sám zarezervovat termín	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	webová stránka obsahuje plán budovy s půdorysem	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1
	možnost objednání asistence po budově	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	personál na infolince je schopen podat informace důležité pro pohyb člověka s těžkým zrakovým postižením	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1
Vchod do budovy	funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	haptický plán budovy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vstupní dveře nejsou pouze průhledné	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
	označení začátku schodů výrazným páskem	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano
	vnitřní vodicí linie dovede člověka s bílou holí k informacím	0	0	-	-	0	-	0	0	0	-	0	-	0	0
	personál člověka se zrakovým postižením sám osloví, nečeká, až začne mluvit	0	0	-	-	0	-	1	1	0	-	0	-	0	0
	možná asistence po budově bez předchozí rezervace	0	1	-	-	1	-	1	1	1	-	1	-	0	1
	personál vrátnice/recepce poskytuje pokyny bez zrakové kontroly o umístění oční ambulance, například personál vrátnice/recepce	0	0	-	-	0	-	1	1	0	-	0	-	0	1
Pohyb po budově	umělé vodicí linie po budově	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	cedulky na dveřích jsou napsány velkým kontrastním písmem	0	0	0	0	0	1	0,5	1	1	1	1	1	0	1
	cedulky na dveřích jsou opatřeny popiskem v Braillově písmu	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0
	dostatečné osvětlení, kontrast	0	0	1	1	0	0	0,5	1	0,5	1	1	1	0	0
	případné skleněné plochy jsou dobře viditelné	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
	Tester samostatně došel zadané oddělení?	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ano	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	haptické tlačítko na přivolání výtahu	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
	haptická tlačítka uvnitř výtahu	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1
	popisky na tlačítkách v Braillově písmu	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
	přivolání pomoci - štítek v Braillově písmu: „v případě poruchy volejte na číslo xxx xxx xxx“	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	akustická informace o poschodí a směru jízdy	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu systému vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	možnost zaregistrovat se bez zrakové kontroly do pořadí bez cizí pomoci	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	zvukové informace o pořadí ve frontě	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
	dostatečně velký a jasný piktogram pro WC na dveřích	0	0	0	1	1	-	0	1	-	1	1	1	0	1
	štítek v Braillově písmu na dveřích nad klikou	0	0	0	0	0	-	0	0	-	0	0	0	0	0
	kontrastní prvky	1	0	0	1	-	-	1	0	-	0	0,5	0	0	0
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	33	29	25	25	28	22	29	29	26	25	29	25	29	33	28
	Počet bodů	6	9	8	13	8	10	17,5	17	8	10	14,5	15,5	3,5	16	11
	Skóre	**0,18**	**0,31**	**0,32**	**0,52**	**0,29**	**0,45**	**0,60**	**0,59**	**0,31**	**0,40**	**0,50**	**0,62**	**0,12**	**0,48**	**0,40**

3.4 Správa sociálního zabezpečení

Přístupnost lidem se zrakovým postižením															
Česká správa sociálního zabezpečení															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	webové stránky jsou čitelné s odečítačem obrazovky	1	1	1	0	1	1	0,5	1	1	1	1	1	0,5	1
	na webu úřadu je popis cesty od nejbližší zastávky MHD	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0,5	0	0,5	0,5
	rezervační formulář je přístupný s odečítačem obrazovky; klient si dokáže sám zarezervovat termín	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0,5	1	0	0
	webová stránka obsahuje plán budovy s půdorysem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednání asistence po budově	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	personál na infolince je schopen podat informace důležité pro pohyb člověka s těžkým zrakovým postižením	1	1	1	1	-	0	1	0	0	1	-	1	0	1
Vchod do budovy	funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	haptický plán budovy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vstupní dveře nejsou pouze průhledné	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1
	označení začátku schodů výrazným páskem	0	0	1	1	0	1	1	0	-	-	-	1	0	0
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
	vnitřní vodicí linie dovede člověka s bílou holí k informacím	0	-	0	0	0	-	0	0	-	-	0	0	0	0
	personál člověka se zrakovým postižením sám osloví, nečeká, až začne mluvit	1	-	1	1	1	-	1	1	-	-	1	0	0	0
	možná asistence po budově bez předchozí rezervace	1	-	1	1	1	-	1	0	-	-	1	1	0	0,5
	personál vrátnice/recepce poskytuje pokyny bez zrakové kontroly o umístění prostor, kde se žádá o invalidní důchod	1	-	0	1	0	-	1	0	-	-	0	1	0	1
Pohyb po budově	umělé vodicí linie po budově	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	cedulky na dveřích jsou napsány velkým kontrastním písmem	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
	cedulky na dveřích jsou opatřeny popiskem v Braillově písmu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	dostatečné osvětlení, kontrast	0	0	0	1	0	0	1	0,5	0	1	1	0,5	0	1
	případné skleněné plochy jsou dobře viditelné	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1
	Tester samostatně došel na zadané oddělení, tj. tam kde se podávají žádosti o invalidní důchod?	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Jiné	Jiné	Jiné	Ano	Ne	Jiné	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ne	-	Ne	Ano	Ano
	haptické tlačítko na přivolání výtahu	-	-	1	1	-	1	-	-	0	-	-	-	1	-
	haptická tlačítka uvnitř výtahu	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-
	popisky na tlačítkách v Braillově písmu	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-
	přivolání pomoci - štítek v Braillově písmu: „v případě poruchy volejte na číslo xxx xxx xxx“	-	-	0	0	-	1	-	-	0	-	-	-	0	-
	akustická informace o poschodí a směru jízdy	-	-	0	1	-	1	-	-	0	-	-	-	1	-
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu systému vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	0	1	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0
	možnost zaregistrovat se bez zrakové kontroly do pořadí bez cizí pomoci	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0
	zvukové informace o pořadí ve frontě	0	0	-	0	0	1	-	0,5	0	1	-	0	0	0
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
	dostatečně velký a jasný piktogram pro WC na dveřích	0	0	0	1	1	-	0	1	0	1	1	0	0	1
	štítek v Braillově písmu na dveřích nad klikou	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
	kontrastní prvky	1	0	0	0	-	-	1	0	0	0	0	1	0	0
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	28	24	29	33	26	26	24	28	28	23	22	28	33	28	27
	Počet bodů	10	7	11	16	6	11	9,5	8	8	11	9	11,5	6	11	10
	Skóre	**0,36**	**0,29**	**0,38**	**0,48**	**0,23**	**0,42**	**0,40**	**0,29**	**0,29**	**0,48**	**0,41**	**0,41**	**0,18**	**0,39**	**0,36**

3.5 Soud

Přístupnost lidem se zrakovým postižením															
Soud															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	webové stránky jsou čitelné s odečítačem obrazovky	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1	1	0,5	1	0,5
	na webu soudu je popis cesty od nejbližší zastávky MHD	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
	rezervační formulář je přístupný s odečítačem obrazovky; klient si dokáže sám zarezervovat termín	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0,5
	webová stránka obsahuje plán budovy s půdorysem	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
	možnost objednání asistence po budově	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0
	personál na infolince je schopen podat informace důležité pro pohyb člověka s těžkým zrakovým postižením	1	1	1	1	0	0	0	-	1	1	-	1	0	-
Vchod do budovy	funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	haptický plán budovy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vstupní dveře nejsou pouze průhledné	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
	označení začátku schodů výrazným páskem	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano
	vnitřní vodicí linie dovede člověka s bílou holí k informacím	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
	personál člověka se zrakovým postižením sám osloví, nečeká, až začne mluvit	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
	možná asistence po budově bez předchozí rezervace	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	-	1	0	1
	personál vrátnice/recepce poskytuje pokyny bez zrakové kontroly o umístění prostor, kde se se nachází soudní síň pro veřejné jednání	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	-	1	0	1
	Personál vrátnice asistuje při bezpečnostní kontrole, např. popíše testerovi prostor, navede jej k bezpečnostním rámům.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1
Pohyb po budově	umělé vodicí linie po budově	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	cedulky na dveřích jsou napsány velkým kontrastním písmem	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
	cedulky na dveřích jsou opatřeny popiskem v Braillově písmu	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	1	0
	dostatečné osvětlení, kontrast	0	0	1	0	0	0	1	0	0,5	1	1	0	0	0
	případné skleněné plochy jsou dobře viditelné	0	0	1	1	0	1	1	-	1	1	1	1	1	1
	Tester samostatně došel na zadané oddělení, tj. ke dveřím soudní síně, kde se konalo veřejné jednání?	0	0	0	0	0	0	1	1	-	0	0	1	1	1
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Jiné	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	-	Ne	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	haptické tlačítko na přivolání výtahu	-	0	1	1	1	-	-	1	-	0	1	-	0	1
	haptická tlačítka uvnitř výtahu	-	0	1	1	1	-	-	1	-	0	1	-	0	1
	popisky na tlačítkách v Braillově písmu	-	0	1	1	1	-	-	1	-	0	0	-	1	1
	přivolání pomoci - štítek v Braillově písmu: „v případě poruchy volejte na číslo xxx xxx xxx“	-	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	-	1	0
	akustická informace o poschodí a směru jízdy	-	0	1	1	1	-	-	0	-	1	1	-	0	0
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
	dostatečně velký a jasný piktogram pro WC na dveřích	0	0	1	1	1	-	0	0	1	1	1	1	1	1
	štítek v Braillově písmu na dveřích nad klikou	0	0	0	0	0	-	0	0	1	0	0	0	1	0
	kontrastní prvky	1	0	1	0	0	-	1	0	1	0	0	0	1	0
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	25	30	30	28	30	22	24	28	24	30	24	25	30	29	27
	Počet bodů	10	9	17	13	12	10	11	11	13	17	11	13,5	16	14	13
	Skóre	**0,40**	**0,30**	**0,57**	**0,46**	**0,40**	**0,45**	**0,46**	**0,39**	**0,54**	**0,57**	**0,46**	**0,54**	**0,53**	**0,48**	**0,47**

3.6 Úřad práce

Přístupnost lidem se zrakovým postižením															
Úřad práce															
Blok	**Znění otázky**	**Praha**	**Příbram**	**České Budějovice**	**Plzeň**	**Karlovy Vary**	**Ústí nad Labem**	**Liberec**	**Hradec Králové**	**Pardubice**	**Jihlava**	**Brno**	**Olomouc**	**Zlín**	**Ostrava**
Před příchodem	webové stránky jsou čitelné s odečítačem obrazovky	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	0	1
	na webu úřadu je popis cesty od nejbližší zastávky MHD	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	rezervační formulář je přístupný s odečítačem obrazovky; klient si dokáže sám zarezervovat termín	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1
	webová stránka obsahuje plán budovy s půdorysem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	možnost objednání asistence po budově	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	personál na infolince je schopen podat informace důležité pro pohyb člověka s těžkým zrakovým postižením	0	1	0	1	1	0	1	0	0	-	-	1	0	1
Vchod do budovy	funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
	haptický plán budovy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	vstupní dveře nejsou pouze průhledné	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
	označení začátku schodů výrazným páskem	0	0	1	1	-	1	1	0	0	-	1	0,5	0	0
Recepce/vrátnice	Nachází se v budově recepce či vrátnice?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano
	vnitřní vodicí linie dovede člověka s bílou holí k informacím	0	0	0	0	1	0	0	0	0	-	-	0	0	0
	personál člověka se zrakovým postižením sám osloví, nečeká, až začne mluvit	0	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	1	0	0
	možná asistence po budově bez předchozí rezervace	1	1	1	1	1	0	1	1	1	-	-	1	0	1
	personál vrátnice/recepce poskytuje pokyny bez zrakové kontroly o umístění prostor, kde se žádá o příspěvek na zvláštní pomůcku	0	0	1	1	1	1	1	1	0	-	-	1	0	1
Pohyb po budově	umělé vodicí linie po budově	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	cedulky na dveřích jsou napsány velkým kontrastním písmem	0	0	1	0,5	1	1	1	0	0	1	1	0,5	0	0
	cedulky na dveřích jsou opatřeny popiskem v Braillově písmu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	dostatečné osvětlení, kontrast	0	0	1	1	1	0	1	0,5	1	1	1	1	0	0
	případné skleněné plochy jsou dobře viditelné	0	0	1	1	1	0	1	0,5	1	1	1	1	0	1
	tester samostatně došel na zadané oddělení, tj. kde se žádá o příspěvek na zvláštní pomůcku?	0	0	1	1	0	0	1	1	-	1	0	1	0	0
Výtah	Jedná se o patrovou budovu?	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Nachází se v budově výtah?	Ano	Ano	Ano	Ano	-	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
	haptické tlačítko na přivolání výtahu	1	0	1	1	-	1	1	1	1	-	0	0	0	0
	haptická tlačítka uvnitř výtahu	1	0	1	1	-	1	1	1	1	-	0	0	0	0
	popisky na tlačítkách v Braillově písmu	0	0	0	1	-	1	1	1	1	-	0	0	1	0
	přivolání pomoci - štítek v Braillově písmu: „v případě poruchy volejte na číslo xxx xxx xxx“	0	0	0	0	-	1	1	0	0	-	0	0	0	0
	akustická informace o poschodí a směru jízdy	1	1	0	1	-	1	1	0	0	-	0	0	1	0
Vyvolávací systém	Nachází se v budově vyvolávací systém?	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano
	možnost přihlásit se k vyvolávacímu systému vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu	-	0	0	0	1	-	0	1	0	0	0	-	0	0
	možnost volby přednostního vyřízení záležitosti	-	1	1	0	1	-	0	1	0	0	0	-	0	0
	možnost zaregistrovat se bez zrakové kontroly do pořadí bez cizí pomoci	-	0	1	0	0	-	0	1	0	0	0	-	0	0
	zvukové informace o pořadí ve frontě	-	0	0	0	-	-	0	0	1	1	0	-	0	0
WC	Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
	dostatečně velký a jasný piktogram pro WC na dveřích	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	-	0	0
	štítek v Braillově písmu na dveřích nad klikou	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0
	kontrastní prvky	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	-	0	0
Výsledky	Počet hodnocených odpovědí	29	33	33	33	26	29	33	33	32	22	28	26	33	33	30
	Počet bodů	9	9	19	17,5	17	14	17,5	17	13	9	8	13	3	8	12
	Skóre	**0,31**	**0,27**	**0,58**	**0,53**	**0,65**	**0,48**	**0,53**	**0,52**	**0,41**	**0,41**	**0,29**	**0,50**	**0,09**	**0,24**	**0,41**

4. Příloha – Vzory dotazníků pro Magistráty

4.1 Dotazník pro osoby se sluchovým postižením

Dotazník/checklist pro lidi se sluchovým postižením

KDE: Magistráty krajských měst a Úřad městské části Prahy 2

ÚKOL: Cílem testera je dostat se do prostor, kde magistrát přijímá žádosti o občanský průkaz.

Žádost samotnou tester nepodává.

PŘED PŘÍCHODEM

(1) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. základní informace o úřadu na webu na videu v českém znakovém jazyce (dále jen ČZJ)					
B. informace na webu o tom, zda magistrát nabízí simultánní přepis					
C. informace na webu o tom, zda magistrát nabízí tlumočení v ČZJ					
D. možnost objednat si předem přepis na webu úřadu pomocí formuláře (dát předem vědět, že daný klient bude potřebovat přepis)					
E. možnost objednat si předem tlumočení v ČZJ na webu úřadu pomocí formuláře (dát předem vědět, že daný klient bude potřebovat tlumočení v ČZJ)					
F. infolinka na webu úřadu umožňující přepis					
G. Infolinka na webu úřadu umožňující tlumočení v ČZJ					

VCHOD DO BUDOVY

(2) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. návštěvník musí zazvonit na zvonek u vstupních dveří, aby mohl vstoupit do budovy					
	Na bod B. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu A. odpověď ANO nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují bodem C.				
B. zvonek je vybaven světelnou signalizací, aby člověk se sluchovým postižením věděl,					

že může vstoupit					
C. piktogram pro možnost tlumočení v ČZJ ve vstupní hale (vestibulu či jinde poblíž vstupu do budovy)					
D. piktogram pro možnost přepisu ve vstupní hale (vestibulu či jinde poblíž vstupu do budovy)					
E. piktogram pro indukční smyčku ve vstupní hale (vestibulu či jinde poblíž vstupu do budovy)					
F. QR kód s informacemi v ČZJ ve vstupní hale (vestibulu či jinde poblíž vstupu do budovy)					
G. plán budovy s půdorysem ve vstupní hale (vestibulu či jinde poblíž vstupu do budovy)					

RECEPCE/VRÁTNICE

(3) Nachází se v budově recepce či vrátnice?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 4 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 3 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 5.

(4) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře

	ANO	**NE**	**ČÁSTEČNĚ**	**NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM**	**KOMENTÁŘ**
A. člověku se sluchovým postižením se podaří navázat kontakt s personálem schopným komunikovat s lidmi se sluchovým postižením *(pokud ANO nebo ČÁSTEČNĚ, uveďte prosím do komentáře, jak se vám podařilo kontakt navázat)*					
B. personál na recepci/vrátnici nesedí proti oknu tak, aby bylo možné odezírání					
C. nainstalovaná indukční smyčka					
D. personál na informacích má k dispozici papírový plánek budovy s půdorysem, na kterém může ukázat cestu ke konkrétním dveřím, výtahům, toaletám					
E. personál má pro lidi se sluchovým postižením připravenou speciální šablonu nejčastějších otázek s odpověďmi, aby nemusela komunikace probíhat písemně (několik obrázků nebo napsaných výrazů, na které se návštěvníci úřadu ptají nejčastěji)					

F. krizové informace (například požární poplach) jsou dostupné v psané podobě ve vstupní hale (vestibulu či jinde poblíž vstupu do budovy)					

POHYB PO BUDOVĚ

(5) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. tester se dostane pomocí informací v psané podobě (plánky, směrovky, rozcestníky atd.) k cíli bez doptávání					

SAMOTNÉ VYŘIZOVÁNÍ ZÁLEŽITOSTI

(6) Odstraněno

(7) Jedná se o patrovou nebo přízemní budovu?

A. Jedná se o patrovou budovu

B. Jedná se o přízemní budovu

C. Jiné – uveďte:_____

Na otázku č. 8 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 7 označili odpověď A (Jedná se o patrovou budovu) nebo C (Jiné). Ostatní pokračují na otázku č. 10.

(8) Nachází se v budově výtah?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 9 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 8 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 10.

VÝTAH

(9) Uveďte, zda výtah disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. displej ve výtahu zobrazuje jednotlivá podlaží, kterými výtah projíždí a kde zastavuje					
B. tlačítko na přivolání pomoci (vyznačeno zvonečkem)					
C. přivolání pomoci i prostřednictvím SMS – štítek: „v případě poruchy napište SMS na číslo xxx xxx xxx“ nebo podobně					

(10) Nachází se v budově vyvolávací systém?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 11 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 10 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 12.

VYVOLÁVACÍ SYSTÉM

(11) Uveďte, zda vyvolávací systém disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. možnost volby přednostního vyřízení záležitosti					
B. jednotlivé položky vyvolávacího systému jsou na webu přeloženy do ČZJ (tester se na web proklikne např. přes QR kód u vyvolávacího systému)					
C. informace o pořadí ve frontě jsou ve vizuální podobě					

(12) Máte další komentáře nebo postřehy k přístupnosti instituce pro lidi se sluchovým postižením nad rámec kladených otázek?

_____
_____
_____
_____

4.2 Dotazník pro osoby s tělesným postižením

Dotazník/checklist pro lidi s tělesným postižením

KDE: Magistráty krajských měst a Úřad městské části Prahy 2

ÚKOL: Cílem testera je dostat se do prostor, kde magistrát přijímá žádosti o občanský průkaz.

Žádost samotnou tester nepodává.

PŘED PŘÍCHODEM

(1) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. informace na webu instituce ohledně přístupnosti pro člověka pohybujícího se na vozíku					
B. informace ohledně parkovacího místa pro OZP na webu instituce					
C. možnost zamluvit si předem asistenci po budově (prostřednictvím webu nebo telefonicky)					
D. vyhrazené parkovací místo pro OZP					

Na bod E. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu D. odpověď ANO nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují bodem F.					
E. cesta z vyhrazeného parkovacího místa pro OZP je dobře sjízdná na vozíku (v cestě nejsou výmoly, schody, velké nerovnosti atd.)					
F. cesta od nejbližší zastávky MHD je dobře sjízdná na vozíku (v cestě nejsou výmoly, schody, velké nerovnosti atd.)					

VCHOD DO BUDOVY

(2) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	**NE**	**ČÁSTEČNĚ**	**NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM**	**KOMENTÁŘ**
A. hlavní vchod prostupný člověku na vozíku bez cizí pomoci					
B. automatické vstupní dveře					
Na bod C. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu A. odpověď NE nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují bodem E.					
C. hlavní vchod prostupný s dopomocí personálu					
Na bod D. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu A. odpověď NE nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují bodem E.					
D. označený bezbariérový vchod, pokud je jiný než hlavní (cedule/směrovky navedou člověka na vozíku, aniž by se musel doptávat)					
E. plán budovy s půdorysem ve vstupní hale (vestibulu či jinde poblíž vstupu do budovy)					
Na bod F. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu E. odpověď ANO nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují bodem G.					
F. plán budovy je v takové výši, aby byl čitelný člověku na vozíku					
G. úřední deska je čitelná z pozice v sedu na vozíku					

RECEPCE/VRÁTNICE

(3) Nachází se v budově recepce či vrátnice?

C. Ano

D. Ne

Na otázku č. 4 odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v otázce č. 3 odpověď A (ANO). Ostatní pokračují otázkou č. 5.

(4) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	**NE**	**ČÁSTEČNĚ**	**NEODPOVÍDÁ**	**KOMENTÁŘ**

				MOŽNOSTEM	
A. recepční pult recepce/vrátnice je ve výšce, kdy za ním jde vidět člověk na vozíku					
B. recepční pult na recepci/vrátnici je ve výšce, kdy člověk na vozíku dosáhne na telefon/zvonek na pultu					
C. personál recepce/vrátnice je obeznámený s rozmístěním výtahů					
D. personál recepce/vrátnice je obeznámený s rozmístěním bezbariérových WC					
E. možnost přivolat si na místě asistenci (bez předchozí rezervace)					

POHYB PO BUDOVĚ

(5) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	**NE**	**ČÁSTEČNĚ**	**NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM**	**KOMENTÁŘ**
A. dostatečně široké chodby na průjezd vozíku					
B. cesta od vchodu po cílovou kancelář/část budovy je dobře sjízdná na vozíku (žádné schody, prahy, koberce, rampa se sklonem, který nelze překonat bez dopomoci atd.)					
C. na chodbách se nacházejí protipožární dveře, které jsou těžké na manipulaci					
Na bod D. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu C. odpověď ANO nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují otázkou 6.					
D. je k dispozici zvonek, kterým si člověk na vozíku zavolá asistenci, aby mu otevřeli protipožární dveře					

SAMOTNÉ VYŘIZOVÁNÍ ZÁLEŽITOSTI

(6) Kde se vyřizuje žádost o občanský průkaz?

A. V kanceláři

B. U přepážky

Na otázku č. 7 odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v otázce č. 6 odpověď A (V kanceláři). Ostatní pokračují otázkou č. 8.

(7) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	**NE**	**ČÁSTEČNĚ**	**NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM**	**KOMENTÁŘ**
A. kancelář (kde se žádá o občanský průkaz)					

má dveře dostatečně široké pro průjezd vozíkem					
B. kancelář (kde se žádá o občanský průkaz) nemá práh					

Na otázku č. 8 odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v otázce č. 6 odpověď B (U přepážky). Ostatní pokračují otázkou č. 9.

(8) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. přepážka je ve výšce vyhovující člověku na vozíku (např. při vyplňování formuláře)					

(9) Jedná se o patrovou nebo přízemní budovu?

A. Jedná se o patrovou budovu

B. Jedná se o přízemní budovu

C. Jiné – uveďte:_____

Na otázku č. 10 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 8 označili odpověď A (Jedná se o patrovou budovu) nebo C (Jiné). Ostatní pokračují na otázku č. 12.

(10) Nachází se v budově výtah?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 11 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 10 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 12.

VÝTAH

(11) Uveďte, zda výtah disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. jasně vyznačené trasy k výtahům (pomocí plánku nebo zřetelných směrovek, které lze dobře vidět z pozice v sedu na vozíku)					
B. přivolávací tlačítko přístupné z vozíku (na dosah ruky)					
C. do výtahu se dá dobře najet (žádný práh, dostatečná šíře dveří, žádná mezera mezi chodbou a výtahem, nepřekáží sedátko)					
D. tlačítka na dosah z ruky z polohy na vozíku					
E. zrcadlo pro snadné vyjetí z výtahu					
F. dostatek času pro nástup, dveře se hned nezavírají					

(alespoň 10 sekund)					
G. dostatečné osvětlení ve výtahu (viditelná tlačítka a informace, jak postupovat v případě poruchy výtahu)					

(12) Nachází se v budově šikmá nebo svislá zdvihací plošina (pro zdolávání schodů)?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 13 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 12 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 14.

ŠIKMÁ NEBO SVISLÁ ZDVIHACÍ PLOŠINA

(13) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. jasně vyznačené trasy ke zdvihací plošině (pomocí plánku nebo zřetelných směrovek, které lze dobře vidět z pozice v sedu na vozíku)					
B. zdvihací plošina je připravena k okamžitému použití					
C. zdvihací plošinu lze samostatně ovládat z vozíku					
Na bod D. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu C. odpověď NE nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují otázkou č. 14.					
D. personál je obeznámen s ovládáním plošiny					

(14) Nachází se v budově vyvolávací systém?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 15 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 14 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 16.

VYVOLÁVACÍ SYSTÉM

(15) Uveďte, zda vyvolávací systém disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. vyvolávací terminál přístupný ze sedu na vozíku					
B. možnost přihlásit se k vyvolávacímu terminálu vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu					
C. tlačítkové ovládání vyvolávacího terminálu (ne dotyková obrazovka)					
D. možnost volby přednostního vyřízení záležitosti					

(16) Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 17 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 16 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 19.

(17) Nachází se v budově WC pro lidi na vozíku?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 18 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 17 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 19.

WC

(18) Uveďte, zda WC disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. jasně vyznačené trasy k WC (pomocí plánku nebo zřetelných směrovek, které lze dobře vidět z pozice v sedu na vozíku)					
B. označení na dveřích (piktogram, že je WC určeno pro člověka na vozíku),					
C. člověk na vozíku zvládne samostatně otevřít/zavřít dveře od WC					
D. WC je odemčené					
Na bod E. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu D. odpověď NE nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují bodem F.					
E. WC lze otevřít Euroklíčem					
F. dostatečná šíře průjezdu pro vozík					
G. dobře přístupná WC mísa (dostatek prostoru pro vozík a případnou asistenci druhého člověka)					
H. dostatek prostoru pro manipulaci na vozíku					
I. umístění umyvadla (člověk na vozíku se k němu dobře dostane a je schopen si umýt ruce),					
J. protiskluzná podlaha					
K. přístupné odpadkové koše (ne nášlapné)					

(19) Máte další komentáře nebo postřehy k přístupnosti instituce pro lidi s tělesným postižením nad rámec kladených otázek?

4.3 Dotazník pro osoby se zrakovým postižením

Dotazník/checklist pro lidi se zrakovým postižením

KDE: Magistráty krajských měst a Úřad městské části Prahy 2

ÚKOL: Cílem testera je dostat se do prostor, kde magistrát přijímá žádosti o občanský průkaz.

Žádost samotnou tester nepodává.

PŘED PŘÍCHODEM

(1) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. webové stránky jsou čitelné s odečítačem obrazovky (hlasovým výstupem)					
B. na webu úřadu je popis cesty od nejbližší zastávky MHD					
C. rezervační formulář (elektronické objednání) je přístupný s odečítačem obrazovky (s hlasovým výstupem); klient si dokáže sám zarezervovat termín					
D. webová stránka obsahuje plán budovy s půdorysem					
E. možnost objednání asistence po budově					
F. personál na infolince je schopný podat informace důležité pro pohyb člověka s těžkým zrakovým postižením (zda se na budově nachází orientační akustický majáček, popsat stručně cestu od MHD)					

VCHOD DO BUDOVY

(2) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. funkční orientační akustický majáček nad vchodem s informacemi o instituci					
B. haptický plán budovy					
C. vstupní dveře nejsou pouze průhledné (a pokud jsou průhledné, mají výstražné prvky ve výšce očí, aby člověk se zbytky zraku nenarazil do skla)					

D. označení začátku schodů výrazným páskem (obvykle žluté barvy)					

RECEPCE/VRÁTNICE

(3) Nachází se v budově recepce či vrátnice?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 4 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 3 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 5.

(4) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. vnitřní vodicí linie dovede člověka s bílou holí k informacím (vodící linie je hmatná bílou holí, obvykle drážky v podlaze)					
B. personál člověka se zrakovým postižením sám osloví, nečeká, až začne mluvit					
C. možná asistence po budově bez předchozí rezervace					
D. personál vrátnice/recepce poskytuje pokyny bez zrakové kontroly o umístění prostor, kde si tester zažádá o občanský průkaz (například personál vrátnice/recepce nepoužívá výrazy jako: ,,je to támhle'', ,,u zelených dveří zabočíte vlevo'')					

POHYB PO BUDOVĚ

(5) Uveďte, zda instituce disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. umělé vodicí linie po budově (hmatatelné bílou holí, obvykle v podobě drážek v podlaze)					
B. cedulky na dveřích jsou napsány velkým kontrastním písmem (bezpatkový font)					
C. cedulky na dveřích jsou opatřeny popiskem v Braillově písmu					
D. dostatečné osvětlení, kontrast (člověk, který má zbytky zraku, tak je např. schopen vidět rozdíl mezi barvou dveří a stěnou, židle na chodbě nesplývají s podlahou atd.)					
E. případné skleněné plochy jsou dobře viditelné (reflexní prvky, tak aby člověk se zbytky					

zraku nenarazil do skla)					
F. Tester samostatně došel na zadané oddělení? (žádosti o občanský průkaz)					

(6) Jedná se o patrovou nebo přízemní budovu?

A. Jedná se o patrovou budovu

B. Jedná se o přízemní budovu

C. Jiné – uveďte:_____

Na otázku č. 7 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 6 označili odpověď A (Jedná se o patrovou budovu) nebo C (Jiné). Ostatní pokračují na otázku č. 9.

(7) Nachází se v budově výtah?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 8 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 7 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 9.

VÝTAH

(8) Uveďte, zda výtah disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. haptické tlačítko na přivolání výtahu					
B. haptická tlačítka uvnitř výtahu					
C. popisky na tlačítkách v Braillově písmu					
D. přivolání pomoci – štítek v Braillově písmu: „v případě poruchy volejte na číslo xxx xxx xxx“					
E. akustická informace o poschodí a směru jízdy					

(9) Nachází se v budově (popřípadě v oddělení občanských průkazů) vyvolávací systém?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 10 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 9 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 11.

VYVOLÁVACÍ SYSTÉM

(10) Uveďte, zda vyvolávací systém disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. možnost přihlásit se k vyvolávacímu systému vzdáleně např. z mobilního telefonu/tabletu					
B. možnost volby přednostního vyřízení záležitosti					
C. možnost zaregistrovat se bez zrakové kontroly do pořadí					

bez cizí pomoci (buďto přes výše zmíněný vzdálený přístup v aplikaci nebo například pomocí haptického tlačítka)					
D. zvukové informace o pořadí ve frontě					

WC

(11) Nachází se v budově WC přístupné veřejnosti?

A. Ano

B. Ne

Na otázku č. 12 odpovídají pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 11 označili odpověď A (Ano). Ostatní pokračují na otázku č. 13.

(12) Uveďte, zda WC disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. dostatečně velký a jasný piktogram pro WC na dveřích					
B. štítek v Braillově písmu na dveřích nad klikou					
C. kontrastní prvky (záchodová mísa, umyvadlo a vypínač nesplývají s okolními dlaždičkami)					

(13) Máte další komentáře nebo postřehy k přístupnosti instituce pro lidi se zrakovým postižením nad rámec kladených otázek?

_____
_____
_____
_____

5. Příloha – Dotazníky pro MHD

5.1 Dotazník pro osoby se sluchovým postižením

Dotazník/checklist pro lidi se sluchovým postižením

Městská hromadná doprava – tester minimálně na dvě cesty, tj. při návštěvách dvou veřejných budov, využije prostředky MHD (autobusy, trolejbusy, tramvaje, metro).

Tento dotazník vyplňuje pouze jednou jako závěrečný po uskutečněných cestách MHD.

(1) Uveďte, zda MHD disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. názvy zastávek jsou v dopravním prostředku ve vizuální podobě (např. světelná tabule, monitor)					
B. vizuální informace o umístění veřejné budovy u zastávky v dopravním prostředku (např. na světelné tabuli je uvedeno, že u příslušné zastávky je magistrát nebo nemocnice)					

5.2 Dotazník pro osoby s tělesným postižením

Dotazník/checklist pro lidi s tělesným postižením

Městská hromadná doprava – tester minimálně na dvě cesty, tj. při návštěvách dvou veřejných budov, využije prostředky MHD (autobusy, trolejbusy, tramvaje, metro).

Tento dotazník vyplňuje pouze jednou jako závěrečný po uskutečněných cestách MHD.

(1) Uveďte, zda MHD disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. nízkopodlažní spoje					
Na bod B. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu A. odpověď ANO nebo ČÁSTEČNĚ.					
B. nástupní plošina z dopravního prostředku vyjíždí automaticky, případně ji řidič sám vysouvá, když vidí člověka na vozíku					

Na otázku č. 2 odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v otázce č. 1 v bodu A. odpověď ANO nebo ČÁSTEČNĚ.

(2) O kolik minut se odhadem v souhrnu prodloužila cesta z důvodu čekání na nízkopodlažní spoje?

Uveďte číslovkou, např. 35. Pokud se cesta neprodloužila z důvodu čekání na nízkopodlažní spoje, uveďte 0.

5.3 Dotazník pro osoby se zrakovým postižením

Dotazník/checklist pro lidi se zrakovým postižením

Městská hromadná doprava – tester minimálně na dvě cesty, tj. při návštěvách dvou veřejných budov, využije prostředky MHD (autobusy, trolejbusy, tramvaje, metro).

Tento dotazník vyplňuje pouze jednou jako závěrečný po uskutečněných cestách MHD.

(7) Uveďte, zda MHD disponuje následujícími prvky, případně splňuje uvedená kritéria.

Pokud volíte možnost Částečně anebo situace Neodpovídá možnostem, rozepište prosím více do komentáře.

	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	NEODPOVÍDÁ MOŽNOSTEM	KOMENTÁŘ
A. jízdní řády dopravce jsou na stránkách dopravního podniku čitelné s odečítačem obrazovky (hlasovým výstupem)					
B. signální pás u označníku v místech, kde se nastupuje do prvních dveří dopravního prostředku					
C. akustický maják hlásící směr a číslo dané linky					
D. světelná odjezdová tabule na zastávce					
Na bod E. odpovídají pouze ti respondenti, kteří označili v bodu D. odpověď ANO nebo ČÁSTEČNĚ. Ostatní pokračují bodem F.					
E. světelná odjezdová tabule je vybavena akustickým majákem					
F. hlášení aktuálních zastávek					
G. hlášení následujících zastávek					