

*Starfshópur*

*um réttindi fatlaðra í samræmi við sáttmála Sameinuðu þjóðanna sem undirritaður var af Íslands hálfu þann 30. mars 2007*

*19. janúar 2009*

*Helgi Hjörvar, formaður  
Erna Bára Hreinsdóttir  
Jón Heiðar Jónsson  
Rúnar Guðjónsson, starfsmaður*

*Samgönguráðuneytið  
Hafnarhúsinu við Tryggvagötu  
150 Reykjavík  
[www.samgonguraduneyti.is](http://www.samgonguraduneyti.is)*

|  |    |
|--|----|
| 1. Inngangur .....   | 3  |
| 2. English Summary .....   | 5  |
| 3. Sáttmálinn um réttindi fatlaðra – „Convention on the rights of persons with disabilities“ ..... | 6  |
| 4. Fatlaðir eru margbreytilegur hópur .....  | 7  |
| 5. Hagsmunasamtök fatlaðra á Íslandi .....   | 9  |
| 6. Fjarskipti.....   | 9  |
| 6.1. Lög og reglur .....   | 9  |
| 6.2. Stefnur og áætlanir .....   | 10 |
| 6.3. Ýmsir hættir fjarskipta .....   | 11 |
| 6.3.1. Sjónvarp .....  | 12 |
| 6.3.2. Hljóðvarp.....  | 12 |
| 6.3.3. Fjarskiptatækni .....   | 12 |
| 6.3.4. Símaþjónusta – fastlínusímar og GSM símar.....  | 13 |
| 6.3.5. Textasími .....   | 13 |
| 6.3.6. 118/1818.....   | 13 |
| 6.3.7. Neyðarþjónustan 112.....  | 14 |
| 6.3.8. Netið .....   | 14 |
| 6.3.9. Evrópugerð – alþjónusta o.fl. ....  | 16 |
| 6.4. Erlend samvinna - Norðurlönd og Evrópa .....  | 17 |
| 6.4.1. Nordisk Forum For Telekommunikation og Handikap.....  | 17 |
| 6.4.2. eAccessibility .....  | 17 |
| 6.4.3. Stefnumótun ESB - Ný skýrsla .....  | 18 |
| 6.5. Niðurstöður og tillögur.....  | 19 |
| 7. Samgöngur .....   | 19 |
| 7.1. Tengsl ríkis og einstakra greina .....  | 19 |
| 7.2. Flugmál.....  | 20 |
| 7.2.1. Flugstöðvar.....  | 20 |
| 7.2.2. Flugvélar.....  | 21 |
| 7.2.3. Reglugerð 1107/2006 um réttindi fatlaðs og hreyfihamlaðs fólks í flugi .....                | 21 |
| 7.3. Vegamál og ferjur.....  | 22 |
| 7.3.1. Vegir og aðgengi .....  | 22 |
| 7.3.2. Ferjur .....  | 23 |
| 7.3.3. Evrópugerð um skip, þ.m.t. ferjur .....   | 23 |
| 7.3.4. Langferðabifreiðar og almenningsvagnar .....  | 24 |
| 7.3.5. Akstur almenningsvagna og langferðabifreiða á Íslandi.....                                  | 24 |
| 7.3.6. Tilskipun Evrópusambandsins um almenningsvagna .....  | 25 |
| 7.3.7. Evrópugerð um langferðabifreiðar og almenningsvagna .....                                   | 25 |
| 7.3.8. Akstursþjónusta – leigubifreiðar .....  | 26 |
| 7.3.9. Ferðaþjónusta fatlaðra .....  | 26 |
| 7.4. Erlend samvinna – Norðurlönd og Evrópa.....   | 27 |
| 7.4.1. Nordiska Handikappolitiska Rádet.....   | 27 |
| 7.4.2. ECMT European Conference of Ministers of Transport.....                                     | 29 |
| 7.4.3. UITP The International Association of Public Transport .....                                | 29 |
| 7.4.4. Stefna ESB og löggjöf á sviði fatlaðra og samgangna .....                                   | 30 |
| 7.5. Stefna í aðgengismálum í samgöngum.....   | 30 |
| 7.6. Önnur lög o.fl. ....  | 31 |
| 7.7. Niðurstöður og tillögur.....  | 31 |

|  |    |
|--|----|
| 7. Heimildir: .....  | 32 |
| 8. Viðmælendur og tölvupóstur:.....  | 33 |
| 9. VIÐAUKAR.....   | 33 |
| 9.1. Viðauki I Nánar um ábendingar í skýrslu ESB .....                                       | 33 |
| 9.1.1. Aðgangur að neyðarþjónustu hvers lands .....  | 33 |
| 9.1.2. Tillögur að úrbótum .....   | 34 |
| 9.1.3. Símaþjónusta fyrir heyrnarlausa, heyrnarskerta, fólk með talörðugleika og blinda .... | 34 |
| 9.1.4. Tillögur að úrbótum .....   | 34 |
| 9.1.5. Aðgangur að almenningssímum.....  | 34 |
| 9.1.6. Tillögur að úrbótum .....   | 35 |
| 9.1.7. Notkun farsíma.....   | 35 |
| 9.1.8. Aðgangur að skráum .....  | 35 |
| 9.1.9. Tillögur um úrbætur .....   | 35 |

## 1. Inngangur

Í 65. gr. stjórnarskrár íslenska Lýðveldisins er kveðið á um bann við mismunun. Slíkar áherslur má sjá víðar í samfélaginu, m.a. í 11. gr. stjórnsýslulaga og 7. gr. laga um málefni fatlaðra. Þá eru í samgönguáætlun og fjarskiptaáætlun markmið um aðgengi. Sameinuðu þjóðirnar hafa unnið mikið starf í þágu fatlaðra, m.a. með útgáfu 22. viðmiðunarreglna um aðgengilegt þjóðfélag fyrir nokkru síðan og nú með sáttmálanum um réttindi fatlaðra.

Almennt er litið svo á að þátttaka fatlaðra í daglegu lífi, bæði atvinnulífi og félagslífi sé mikilvæg, fjölbreytileikinn sé hagur allra, bæði fatlaðra og ófatlaðra. Þar fyrir utan dregur þátttaka fatlaðra á sem flestum sviðum úr fordómum gagnvart þeim. Líta má svo á að allt sem gert er til að bæta líf fatlaðra nýtist þeim sem eru ófatlaðir. Hagurinn af því að skapa aðgengilegt þjóðfélag, þ.m.t. aðgengilegar samgöngur, er ótvíræður fyrir alla. Til þess að fatlaðir verði fullgildir þátttakendur í þjóðfélaginu skiptir miklu að aðgengi að upplýsingum og upplýsingatækni og samgöngum sé gott.

Líklega verða alltaf óleyst verkefni á þessum vettvangi og seint búið til samgöngukerfi þar sem allir geta komist leiðar sinnar á sama hátt. Því er eðlilegra að setja markmið um samgöngukerfi sem er aðgengilegt fyrir alla hópa þjóðfélagsins eftir því sem mögulegt er. Fyrir aðra verði til sérstakar lausnir sem gera þá jafnsetta. Samgönguráðuneytið hefur ekki með alla þætti samgangna að gera. Með skýrslunni eru þau atriði afmörkuð og tillögur gerðar um hvernig best verði staðið að málum.

Skilgreining Sameinuðu þjóðanna á fötlun er á þessa leið:

*Hugtakið fötlun er breytingum undirorpið og rekja má fötlun til samspils milli fatlaðra og viðhorfstengdra tálma og umhverfishindrana sem koma í veg fyrir fulla og virka þátttöku þeirra í samfélaginu á jafnréttisgrundvelli.*

Með þessari skilgreiningu er skírskotað til samhengisins á milli fatlaðrar manneskju og umhverfis hennar. Fötlun þarf samkvæmt því alltaf að skoðast í samhengi við aðstæður og kemur fyrst fram þegar manneskja sem er fötluð upplifir takmörkun við að lifa lífi sínu á sama hátt og aðrir. Þessi sýn á samhengið á milli hömlunar, fötlunar og umhverfis vék frá fyrri skilgreiningum sem byggðu á að fötlun væri einstaklingsbundið vandamál. Þessi skilgreining á vel við sem grundvöllur þessarar skýrslu enda er í henni leitað víða fanga, m.a. í nýjum reglum Evrópusambandsins. Evrópusambandið hefur lagt mikla vinnu í að bæta hag fatlaðra og talið það falla að öllum grunnviðmiðum sínum, þ.e. þátttöku sem flestra í leik og starfi, frjálsri för, neytendavernd, verndun borgaralegra réttinda auk eflingar lífsgæða almennt.

Hugtakið aðgengi er í dag þungamiðja umræðunnar um fötlun. Aðgengishugtakið er notað í víðum skilningi og snýst um að sníða samfélagið að þörfum fatlaðra og skipuleggja það í samræmi við þarfir þeirra á eins umfangsmikinn hátt og hægt er. Gott aðgengi er þegar fatlaðir geta einnig notað þægindi samfélagsins og aðstöðu þess á sama hátt og allir aðrir.

Ekki er til ein einstök flokkun eða skilgreining á hverjir og hve margir Íslendingar eru fatlaðir né á hvaða hátt og hve mikið. Þá hafa nokkrar tegundir fötlunar meiri áhrif á aðgengi en aðrar. Ekki er heldur óumdeilanlega hægt að segja sem svo að allir fatlaðir eigi við aðgengisvandamál að stríða, né að ófatlað fólk eigi aldrei við nein aðgengisvandamál að stríða. Fólk sem ekki er talið fatlað, eða hreyfihamað, upplifir aðgengishindranir. Sem dæmi, fólk með mikinn farangur meðferðis, barnavagn eða annað í ferð með almenningssamgöngukerfinu.

Hér á eftir fer greinargerð um stöðu og möguleika fatlaðra í upplýsinga- og samgöngumálum. Ekki er tekið tillit til forgangsröðunar né lagt mat á kostnað. Slík forgangsröðun á grundvelli þarfagreiningar og mat á kostnaði er engu að síður nauðsynleg. Í þessari skýrslu er fyrst og fremst leitast við að greina hvaða aðgengismál eru á forræði samgönguráðuneytisins og hvaða aðferðir koma til greina við lausn þeirra. Þá er jafnframt í fyrsta sinn veitt yfirlit yfir málaflökkinn.

Margs konar staðlar eru til um aðgengimál. Sem dæmi má nefna útfærslu nógildandi skipulags og byggingalaga í reglugerðum. Með stöðlum eru birt sameiginleg viðmið tiltekinna hópa um gerð ákveðinna atriða að undangenginni þróunarvinnu og að fengnu samkomulagi innan hópsins. Staðall er því í mörgum tilvikum ferill fremur er endanleg staða. Hópurinn komst að þeirri niðurstöðu að ekki væri rétt að fjalla um staðla í umfjöllun sinni. Það yrði til að skýrslan úreltist fyrir en ella. Eðlilegra væri að miða við að veita yfirsýn yfir aðgengismál og benda á atriði sem betur mættu fara.

Þann 30. mars 2007 undirritaði Ísland sáttmála Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðra. Sáttmálinn, sem er mannréttindasáttmáli líkt og barnasáttmáli Sameinuðu þjóðanna, skýrir réttarstöðu fatlaðra og kveður á um rétt þeirra til að standa jafnfætis öðrum. Í sáttmálanum segir að aðgengi fatlaðra skuli vera jafnt og annarra að hinu efnislega umhverfi, þar á meðal að samgöngum, upplýsingum og samskiptum.

Sáttmálinn gjörbreytir aðstæðum fatlaðra. Áður höfðu verið í gildi viðmiðunarreglur Sameinuðu þjóðanna um málefni fatlaðra en í þeim voru skilgreind viðmið um það sem taldist aðgengilegt samfélag. Sáttmálinn er táknið um meiriháttar viðhorfsbreytingu gagnvart fötluðum. Það sem áður voru viðmið eru nú orðin réttindi.

Við gerð þessarar skýrslu var farið yfir alla málaflökka samgöngu- og fjarskiptamála til að átta sig á hvar hægt er að bæta aðstæður og gera aðgengi betra. Tveimur árum eftir undirritun sáttmálans ber íslenskum stjórnvöldum að gefa Sameinuðu þjóðunum skýrslu um gang mála og eftir það eiga skýrslur að berast á fjögurra ára fresti. Gott innlegg í fyrstu skýrslu Íslands um málið væri að farið hefði verið yfir málið, það lægi ljóst fyrir sem gera þyrfti og að ákveðið hefði verið hvernig haldið yrði utan um málið í framtíðinni.

Í tillögu til þingsályktunar um samgönguáætlun fyrir árin 2007-2018 sem lögð var fyrir Alþingi á 133. löggjafarþingi 2006-2007 er sérstakur kafli um aðgengismál. Þar segir meðal annars „Samgöngumannvirki og samgöngutæki í eigu og rekstri ríkisins eða sem háð eru samþykki ríkisins verði þannig úr garði gerð, að allir geti notað þau, jafnt ófatlaðir sem fatlaðir. Þessu markmiði skal ná með markvissri hönnun samgöngumannvirkja og með viðeigandi kröfum við gerð útboðs- og verklýsinga við úthlutun leyfa og kaup á samgönguþjónustu.“

Í tillögunni segir ennfremur: „Samgönguráðuneytið mun setja á laggirnar vinnuhóp með hagsmunaaðilum og sérfræðingum stofnana sem heyra undir ráðuneytið, sem verður ætlað að yfirfara stöðu mála varðandi aðgengi fatlaðra í samgöngumannvirkjum sem rekin eru af ríkinu. Vinnuhópurinn mun meta ástand núverandi mannvirkja og gera tillögur um frágang til framtíðar.“

Er unnið var að fjarskiptaáætlun 2005-2010 gaf samgönguráðherra fyrirheit um að stofnaður yrði vinnuhópur er fjallaði um aðgengi fatlaðra að fjarskiptum.

Þann 13. mars 2008 skipaði Kristján L. Möller samgönguráðherra, starfshóp til að fara yfir málaflökka samgönguráðuneytis með hliðsjón af aðgengismálum.

Formaður starfshópsins var Helgi Hjörvar, alþingismaður, skipaður án tilnefningar. Aðrir í starfshópnum voru Erna Bára Hreinsdóttir, tilnefnd af Vegagerðinni og Jón Heiðar Jónsson, tilnefndur af Öryrkjabandalagi Íslands. Starfsmaður hópsins var Rúnar Guðjónsson, viðskiptafræðingur, í samgönguráðuneyti.

Hópurinn hittist á fyrsta fundi sínum þann 4. apríl 2008. Starfshópurinn hélt 3 fundi. Auk þess hefur hópurinn hitt ýmsa sem tengjast málaflokknum og leitað fanga úr innlendu og erlendu efni. Skýrslan var unnin í góðu samkomulagi við samtök fatlaðra á Íslandi; Öryrkjabandalagið og Þroskahjálp.

Eftir því sem vinnu hópsins vatt fram ákvað hópurinn að rétt væri að taka tillit til fleiri sjónarmiða. Í Norrænni samvinnu, á vettvangi *Nordiska Handikappspolitiska Radet*, er nú unnið að því að skapa yfirlit yfir aðgengismál á Norðurlöndum. Meðal annars verða settir fram mælikvarðar sem lýsa eiga aðstæðum. Hópurinn fjallar um þetta starf í skýrslunni.

Ísland hefur tekið við við formennsku í Norræna ráðherraráðinu. Hópurinn taldi rétt að leggja fram tillögu sem gæti nýst við að marka stefnu Íslands á formennskuári.

Hópurinn vill þakka öllum sem lögðu hönd á plóginn við gerð skýrslunnar. Sérstaklega vill hann þakka Ara Jóhannssyni hjá Póst- og fjarskiptastofnun og Jóhanni Guðmundssyni, skrifstofustjóra í samgönguráðuneytinu gagnlegar tillögur sem og þeim Friðriki Sigurðssyni framkvæmdastjóra Þroskahjálpar, Halldóri S. Guðbergssyni formanni Öryrkjabandalags Íslands og Sigrúnu Þorsteinsdóttur SJÁ-viðmótsprófunum, sem öll lásu skýrsluna yfir og komu með gagnlegar ábendingar. Þá vill hópurinn þakka þeim Jóhannesi Tómassyni og Freygerði Pálmadóttur, starfsmönnum samgönguráðuneytisins, fyrir yfirlestur og frágang. Að lokum vill hópurinn þakka Mörtu Birnu Baldursdóttur, samgönguráðuneytinu, fyrir aðstoð við gerð ensks yfirlits ásamt öðru.

## 2. English Summary

On the 30th May 2007 Iceland became a partner of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. The convention clarifies the legal status of disabled people and states their right to equality.

On the 13th March 2008 the Minister for Transport and Communications, Mr. Kristján L. Möller, appointed a working group to review the Ministry's field with regards to accessibility.

The working group put forth its recommendations on the 19<sup>th</sup> January 2009. The recommendations are as follows:

### *In the field of communications, information technologies etc.*

#### *To the Minister of Communications:*

- Goals regarding the disabled have been put forth in the National Telecommunications Plan. The working group recommends that in the next plan goals regarding disabled people should be more concise and an action plan on how to acquire these goals outlined.

- The working group recommends surveys within various groups of disabled people, in order to map the accessibility of, for instance, websites that are not the responsibility of the public sector. This shall be done through the National Telecommunications Plan.

- If private websites' accessibility proves unsatisfactory the working group recommends that accessibility will be improved, in a similar way as done with public websites, i.e. by setting goals, measurements and recommendations. If the result remains unacceptable other measures should be tried, such as restricting the allocation of domains.

#### *To the Minister of Education, Science and Culture:*

- The Museum Act, nr. 106/2001, relates to all published material, including material on the Internet. The working group recommends that the needs of disabled people should be taken into consideration at the next revision of the act.

***To the Minister of Business Affairs:***

- The Act on Electronic Commerce and other Electronic Services, No 30/2002 relates to, among other things, commerce on the Internet. The Act on Door-to-Door Sales and Distance Contracts, No 46/2000 relates to, among other things, Internet commerce. The working group recommends that the needs of disabled people should be taken into consideration at the next revision of the act.

***In the field of transport.***

***To the Minister for the Environment:***

- Buildings and constructions fall under the scope of the Planning and Building Act, No 73/1997. A new act on the subject, proposal for an Act on Construction, is underway. In this new act accessibility is one of the main goals. The working group recommends that accessibility indicators will be developed on the basis of the new act.

***To the Minister Ministry of Social Affairs and Social Security:***

- To look into how individual municipalities offer mobility services for the disabled and on the ground of the results decide if and how those services might be improved.

***To the Minister of Communications:***

- Various rules apply in the field of transport, including European rules. The working group recommends that accessibility indicators will be developed on the basis of these rules.

- The working group recommends that accessibility in public transport buildings, already in use, will be evaluated and a plan on improvement, including cost evaluation, put forth.

- The working group recommends that the Minister of Communications, as the Minister for municipal affairs, reminds municipalities in Iceland of their duties to take into account the mobility of disabled people, including planning how to improve accessibility in public buildings as well as their duties regarding mobility services for the disabled.

***In addition, on the grounds of the Icelandic presidency in the Nordic Council of Ministers 2009:***

- That the concept *design for all* should be made central to all matters under the auspices of the Ministry of Communications, where appropriate.

- That laws, rules and practices should be revised on the grounds of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the right of the disabled to equality.

### **3. Sáttmálinn um réttindi fatlaðra – „Convention on the rights of persons with disabilities“**

Þann 30. mars 2007 undirritaði Ísland sáttmála Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðra. Sáttmálinn skýrir réttarstöðu fatlaðra og kveður á um rétt þeirra til að standa jafnfætis öðrum. Grein níu í sáttmálanum fjallar um aðgengi. Þar segir að aðgengi fatlaðra skuli vera jafnt og annarra að hinu efnislega umhverfi, þar á meðal að samgöngum, að upplýsingum og að samskiptum. Í þessu felst einnig jafnt aðgengi að upplýsinga- og samskiptatækni, sem og að öðru því sem almenningi stendur jafnan opið. Níunda grein sáttmálans hljóðar svo, lauslega þýdd:

1. Aðildarríkin skulu gera viðeigandi ráðstafanir í því skyni að gera fötluðum kleift að lifa sjálfstæðu lífi og taka fullan þátt í mannlífinu á öllum sviðum, þ.e. ráðstafanir sem miða að því að tryggja fötluðum aðgang til jafns við aðra að hinu efnislega umhverfi, að samgöngum, að upplýsingum og samskiptum, þ.m.t. upplýsinga- og samskiptatækni og kerfum þar að lútandi, og að annarri aðstöðu og þjónustu sem almenningi er opin eða látin í té, bæði í þéttbýli og dreifbýli. Fyrirnefndar ráðstafanir, sem felast m.a. í því að staðreyna og ryðja úr vegi hindrunum og tálum sem hefta aðgengi skulu meðal annars ná til:

a) bygginga, vega, samgangna og annarrar aðstöðu innan dyra sem utan, þ.m.t. skóla, íbúðarhúsnæðis, heilbrigðisþjónustu og vinnustaða,

b) upplýsinga- og samskiptaþjónustu og annarrar þjónustu, þ.m.t. rafrænnar þjónustu og neyðarþjónustu.

2. Samningsaðilar skulu og gera viðeigandi ráðstafanir:

a) til þess að þróa, útbreiða og fylgjast með því að lágmarkskröfur og leiðbeiningar um aðgengi að aðstöðu og þjónustu sem almenningi er opin eða látin í té, séu uppfylltar,

b) til þess að tryggja að einkafyrirtæki, sem bjóða fram aðstöðu og þjónustu sem er almenningi opin eða látin í té, taki mið af aðgengi fyrir fatlaða frá öllum hliðum,

c) til þess að bjóða fram fræðslu fyrir hagsmunaaðila um aðgengismál sem varða fatlaða,

d) til þess að setja upp í byggingum og annarri aðstöðu sem er almenningi opin, skilti með blindralettri og í þeirri mynd að fatlaðir eigi auðvelt með að lesa og skilja það sem á þeim stendur,

e) til þess að láta í té ýmiss konar beina aðstoð og þjónustu

milliliða, þ.m.t. fylgdarmanna, lesara og faglærðra táknmálstúlka, með það að markmiði að auðvelda aðgengi að byggingum og annarri aðstöðu sem almenningi er opin,

f) til þess að stuðla að því að fatlaðir fái notið annars konar viðeigandi aðstoðar og þjónustu sem tryggir þeim aðgang að upplýsingum,

g) til þess að greiða fyrir aðgangi fatlaðra að nýrri upplýsinga og samskiptatækni og kerfum þar að lútandi, m.a. Netinu,

h) til þess að stuðla að hönnun, þróun, framleiðslu og dreifingu aðgengilegrar upplýsinga- og samskiptatækni og kerfum þar að lútandi á frumstigi til þess að slík tækni og kerfi verði aðgengileg á sem lægstu verði.

Auk þess er í greinum 20 og 21 fjallað um þessi atriði, m.t.t. að efla getu fatlaðra til lífs sem nýtir upplýsingatækni og samgöngur þannig að lífsgæði og sjálfstæði verði sem mest.

Þegar liðin eru tvö ár frá því að samningurinn tók gildi gagnvart Íslandi, þ.e. 30. mars 2009, skal gera Sameinuðu þjóðunum grein fyrir því hvernig hann hefur verið efndur. Eftir það skal gera grein fyrir efndum hans á fjögurra ára fresti.

Sáttmálann má finna hér: [http://www.felagsmalaraduneyti.is/media/acrobat-skjol/Samningur\\_fatladra.pdf](http://www.felagsmalaraduneyti.is/media/acrobat-skjol/Samningur_fatladra.pdf)

## 4. Fatlaðir eru margbreytilegur hópur

Mikilvægt er að hafa í huga hve margbreytilegur hópur fatlaðir eru. Það sem hentar einum hópi hentar ekki endinlega öðrum. Fólk með sjón- og athyglisskerðingu á erfitt með að nota skjáupplýsingar á meðan heyrnarskertir og heyrnarlausir þurfa þeirra nauðsynlega við. Þeir heyra aftur á móti ekki talaðar leiðbeiningar. Líkamlega fatlaðir þurfa á því að halda að tæknin, hvort sem hún er í heimahúsum eða þar sem almenningur fer um, sé þannig að hana megi nálgast



þægilega og án skilyrða um hæð, líkamsstyrk, liðleika o.fl. Fólki með þroskahamlanir og geðfatlanir þarf á því að halda að þjónustan sé sett upp á einfaldan máta. Þá má benda á að það reynist blindum oft erfitt að finna hvar tækjum hefur verið komið fyrir. Aðrir hópar fatlaðra t.d. lesblindir, litblindir, flogaveikir hafa svo enn aðrar þarfir.

Margar skilgreiningar eru til á fötlun. Ein þeirra er að hún sé frávik frá viðmiðum samfélagsins. Samkvæmt Alþjóða heilbrigðismálastofnuninni, WHO, tekur skilgreining fatlaðra ekki aðeins til einkenna einstaklingsins heldur einnig til flókinnar félagslegrar uppbyggingar samfélagsins sem ræður gerð þess að öðru leyti. Því þarf ætíð félagslegt átak til að bæta hag fatlaðra. Það er sameiginleg skylda samfélagsins að sjá til þess að það sé þannig úr garði gert að allir geti tekið þátt.

Með aldri minnkar líkamleg og andleg geta. Flestir verða fyrir því að sjón þeirra daprast, heyrn skerðist, líkamleg geta þverr og athygli og andlegir hæfileikar minnka. Í dag er talið að 10-15% Evrópubúa búi við fötlun af einhverju tagi.

Talið er að fjöldi ófatlaðra muni njóta þess verði hönnun miðuð við þarfir þeirra sem fatlaðir eru. Til að mynda mun stærra letur á ýmiskonar tilkynningum koma fleirum til góða en sjóndöprum og stækkað rými vegna fólks í hjólastólum auka þægindi fleiri en þeirra.

Það er mikilvægt að samgöngukerfið í heild búi yfir gæðum og afkastagetu sem gefur öllum, á sem þægilegastan máta, tækifæri til að taka þátt í atvinnulífi, eiga góðar frístundir og geta verið sem mest með í öllum þeim valkostum sem samfélag stendur saman af og býður upp á. Þetta er mikilvægt að hafa í huga þegar við leggjum grunninn að og byggjum upp samfélag með innviðum sem allir eiga að geta notað. Þetta þarf t.d. að hafa í huga við gerð laga sem síðan skapa ramma utan um hvernig við sjálf og samfélagið í heild tekur tillit til hópa með sérþarfir.

Fyrir fatlað fólk er það mikilvægur þáttur lífsgæða að geta ákveðið sjálft hvort, hvenær og hvernig það fer á milli við að sinna daglegum erindum og við að taka þátt í því sem það óskar. Það hefur oft verið gagnrýnt að innviðir og samgöngukerfi séu ekki aðgengileg fyrir hópa fatlaðra. Þær hindranir sem fólk lendir á eru mjög mismunandi eftir því hvernig fólk er fatlað og hve mikið og með hvaða samgöngumáta það vill ferðast.

Fatlaðir mæta oft óyfírstíganlegum hindrunum í íslensku þjóðfélagi. Hugtakið aðgengi leggur grunn að því að spurt sé hvað samfélagið geti gert til að haga skipulagi og uppbyggingu þannig að sem flestir fatlaðir geti tekið þátt í samfélaginu á jafnréttisgrundvelli. Aðgengi má skoða frá tveimur sjónarhornum. Annars vegar út frá sérlausnum fyrir einstaka hópa og hins vegar við hönnun samgöngukerfis fyrir alla.

Því miður er ekki hægt að leysa öll samgönguvandamál fatlaðra í eitt skipti fyrir öll með þeim almenningssamgöngum sem boðnar eru. Aftur á móti er mikilvægt að veita eins mörgum og unnt er greiðan aðgang að því sem almenningi stendur til boða, fötluðum og ófötluðum saman. Það gerist best með því að taka tillit til þarfa eins margra og hægt er frá byrjun. Aðstæður í málefni sem þessu breytast ekki í einu vetfangi. Aðgengismál byggja bæði á innviðum sem gerðir eru til að standa til fjölda ára, tækjum og tólum, þjálfun starfsmanna og almennum viðhorfum. Í þessum málum þarf að horfa til langs tíma.

Miklu skiptir að allir hafi greiðan aðgang að upplýsingum. Fatlaðir eru hluti þjóðfélagsins og hluti markaðarins. Það er hagur þeirra, sem á annað borð þurfa að koma upplýsingum á framfæri, að virkja þennan hóp. Það er skoðun samgönguráðuneytisins að stjórnvöldum beri að leggja sitt að mörkum til að jafna aðgengi að upplýsingum og upplýsingatækni.

Allir þegnar hafa rétt á að njóta að fullu þess sem ný tækni býður upp á. Þetta á einnig við um fatlað fólk, en upplýsingatæknin getur nýst því sérstaklega vel í daglegu lífi. Oft er fatlað fólk

hindrað í að nota upplýsingatækni. Upplýsingartæknin getur dregið úr einangrun fatlaðra, orðið upphafið að nýjum þjálfunar- og atvinnutækifærum og tækifærum til skemmtunar. Fatlaðir geta þannig haft meira gagn en aðrir af upplýsingatækninni. Gæti menn þó ekki að sér mun upplýsingatæknin útiloka fólk sem á erfitt með að tileinka sér nýja tækni. Óheppileg vöruþróun sem ekki tekur tillit til fatlaðra, eykur þarna á og veldur því að daglegt líf verður takmarkaðra en áður en tæknin kom til.

## 5. Hagsmunasamtök fatlaðra á Íslandi

Öryrkjabandalagið<sup>1</sup> eru hagsmunasamtök fatlaðra á Íslandi. Í aðildarfélögum þess eru á milli 23 og 24 þús. manns. Í raun má segja að í Öryrkjabandalaginu séu öll samtök fatlaðra, utan Átaks, sem er Samtök fólks með þroskahömlun og er í Þroskahjálpi. Á meðal aðildarfélaga eru ýmis samtök sjúkra sem er ekki óeðlilegt, þar sem sjúkdómar eru algengasta orsök fötlunar. Þannig eru gigtarsjúkdómar orsök örorku í einu tilfelli af hverjum fimm og geðsjúkdómar í einu tilfelli af hverjum fjórum. Í sumum tilfellum getur sjúkdómurinn felld menn í tiltekinn hóp fatlaðra en ekki hóp sem kenndur er við sjúkdóminn. Sem dæmi getur krabbamein í augum leitt til blindu og falla menn þá í flokk blindra.

Landssamtökin Þroskahjálpi<sup>2</sup>, en í þeim eru á milli fjögur og fimm þúsund manns, eru fyrst og fremst samtök aðstandenda og fagfélaga.

Aðild að samtökunum skarast þannig að til eru félög sem eiga aðild að báðum samtökunum. Sem dæmi um slíkt er Styrktarfélag lamaðra og fatlaðra, Umsjónarfélag einhverfra og Styrktarfélag vangefinna.

## 6. Fjarskipti

### 6.1. Lög og reglur

Lög nr. 81/2003 um fjarskipti gilda um, auk fjarskipta, fjarskiptaþjónustu og fjarskiptanet. Samgönguráðherra er með lögnum falin yfirstjórn fjarskipta. Með þeim er sett það markmið að fjarskipti verði hagkvæm og örugg. Íslenska ríkinu eru settar þær skyldur að tryggja að öllum bjóðist aðgangur að fjarskiptaþjónustu eftir ákveðnum skilyrðum.

Á grundvelli samningsins um Evrópska efnahagssvæðið bar íslenska ríkinu að innleiða reglur Evrópusambandsins um aðgengi fatlaðra.

---

<sup>1</sup> Alnæmissamtökin á Íslandi, Blindrafélagið, Blindravinafélag Íslands, Daufblindrafélag Íslands, FAAS félag aðstandenda Alzheimersjúklinga, Félag heyrnarlausra, Félag nýrnasjúkra, Félag lesblindra á Íslandi, Foreldrafélag barna með ADHD, Foreldra- og styrktarfélag heyrnardaufra, Geðhjálpi, Geðverndarfélag Íslands, Gigtarfélag Íslands, Heyrnarhjálpi, LAUF, Málbjörg, MG-félag Íslands, MND félag Íslands, MS félag Íslands, Parkinsonsamtökin á Íslandi, Samtök psoriasis og exemsjúklinga, samtök sykursjúkra, SEM - Samtök endurhæfðra mænuskaddaðra, SÍBS, Sjálfsbjörg, Styrktarfélag lamaðra og fatlaðra, Ás Styrktarfélag, Touretta samtökin, Umsjónarfélag einhverfra.

<sup>2</sup> Átak, félag fólks með þroskahömlun, Félag áhugafólks um Downs-heilkenni, Félag Þroskahjálpar í Skagafirði og Húnavatnssýslum, Foreldra- og styrktarfélag Öskjuhlíðarskóla, Foreldra- og styrktarfélag blindra og sjónskertra, Foreldra og styrktarfélag Greiningarstöðvar, Foreldra- og vinafélag Kópavogshælis, Foreldra- og vinafélag Sólheima í Grímsnesi, Foreldrasamtök fatlaðra, Samtök foreldra og áhugafólks um börn og unglunga með sérþarfir, Styrktarfélag fatlaðra á Vestfjörðum, Styrktarfélag lamaðra og fatlaðra, Ás Styrktarfélag, Umsjónarfélag einhverfra, Vinafélag Skálatúns, Þroskahjálpi á Austurlandi, Þroskahjálpi á Norðurlandi eystra, Þroskahjálpi á Siglufirði, Þroskahjálpi á Suðurlandi, Þroskahjálpi á Suðurnesjum, Þroskahjálpi á Vesturlandi, Þroskahjálpi í Vestmannaeyjum, Þroskahjálparfélagið á Reykjanesi, Þroskahjálparfélag Íslands.

Ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og fjarskiptaþjónustu, svokölluð tilskipun um alþjónustu, hafa verið innleidd í 19. grein ofangreindra laga um fjarskipti. Nánar verður fjallað um tilskipunina síðar. Í henni er kveðið á um að Póst- og fjarskiptastofnun geti mælt svo fyrir að fjarskiptafyrirtæki sem rekur almennt fjarskiptanet eða fjarskiptaþjónustu skuli veita alþjónustu á starfssvæði sínu. Til alþjónustu teljast m.a. talsímaþjónusta og þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir og gagnaflutningsþjónusta með 128 Kb/s flutningsgetu. Póst- og fjarskiptastofnun skal ennfremur tryggja að notendur hafi aðgang að a.m.k. einni símaskrá með öllum símanúmerum og upplýsingaþjónustu um öll símanúmer. Með reglugerð um alþjónustu á sviði fjarskipta, nr. 1356/2007 eru þessar reglur innleiddar hér á landi.

Með ákvörðun sinni 6. desember 2007 ákvað Póst- og fjarskiptastofnun að Síminn hf. og Já Upplýsingaveitur ehf. skuli veita alþjónustu til öryrkja. Ákvörðunin hljóðar svo:

Með vísun til 1. mgr. 20. gr., sbr. 19. gr. laga um fjarskipti nr. 83/2003 eru Síminn hf. og Já Upplýsingaveitur ehf. útnefnd með skyldu til að veita öryrkjum og notendum með sérstakar þjóðfélagsþarfir þá þjónustu sem fellur undir alþjónustu. Útnefningin nær til landsins alls.

Fyrirtækin skulu verða við öllum sanngjörnum kröfum hagsmunasamtaka öryrkja sem leitast við að jafna aðgang félagsmanna þeirra að þeirri þjónustu sem fellur undir alþjónustu.

Ákvörðunin er ekki útfærð nánar en hún gildir frá og með 1. janúar 2008 og til og með 31. desember 2010. Heimilt er að framlengja útnefningartímabilið um eitt ár.

Alþjónustukvöðin hefur verið útfærð með eftirfarandi hætti:

- Síminn hf. hefur rekið ókeypis textasímaþjónustu fyrir heyrnarlausu. Þjónustan er opin frá klukkan átta að morgni til klukkan ellefu að kvöldi virka daga en um helgar frá klukkan tíu að morgni til tíu að kvöldi.
- Síminn hf. býður upp á lægri afnotagjöld fyrir elli- og örorkulífeyrisþega sem geta fengið 20% afslátt af mánaðarlegu afnotagjaldi fastlínusíma. Til þess að verða þátttakandi þurfa þeir að skrá sig í sérstakan hóp viðskiptavina sem kallast „Sparnaðarleið 67+“. Þeir geta jafnframt nýtt sér aðrar sparnaðarleiðir Símans.
- Já Upplýsingaveitur veita blindum ókeypis aðgang að upplýsingum í þjónustunúmerunum 118 og 1818 í samvinnu við símafyrirtækin og með milligöngu Blindrafélagsins. Blindir geta með þessum hætti fengið allar upplýsingar sem fyrirtækið veitir í þjónustunúmerum sínum.
- Já Upplýsingaveitur tryggja jafnframt öllum ókeypis aðgang að upplýsingum á vefsíðunni Já.is sem hefur verið hönnuð með aðgengi fatlaðra að leiðarljósi og allir geta nálgast ókeypis eintak af prentuðu Símaskránni sem dreift er árlega.

## 6.2. Stefnur og áætlanir

Í fjarskiptaáætlun 2005-2010 hefur samgönguráðherra sett fram stefnu og markmið íslenskra stjórnvalda í eftirfarandi orðum:

*„Íslendingar verði í fremstu röð þjóða með hagkvæma, örugga, aðgengilega og framsækna fjarskiptaþjónustu“.*

Í fjarskiptaáætlun kemur fram að aðgengi að upplýsingasamfélaginu sé ein af forsendum byggðar í landinu. Til að tryggja öllum landsmönnum þessi gæði er talið upp hvað telst til

sambjónustu, sem er nýtt hugtak sem skilgreint er í fjarskiptaáætlun, en það er: þjónusta í fastaneti, GSM farsímaþjónusta og sjónvarpsdreifing.

Í kafla 3.2.1. í fjarskiptaáætlun er sagt um aðgengi fatlaðra:

*“Aðgengi fatlaðra að fjarskiptum er mikilvægt. Í 19. gr. fjarskiptalaga er kveðið á um að til alþjónustu teljist þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir. Mikilvægt er að þau tækifæri sem skapast með þróun fjarskipta og samrunanum nýtist öllum, þ.m.t. fötluðum.*

*Íslensk stjórnvöld taka m.a. þátt í samstarfi Norðurlandþjóða um málefni fatlaðra í fjarskiptum. Markmið þess er að miðla upplýsingum til fatlaðra um nýja lausn í fjarskiptum til að auðga líf þeirra í upplýsingasamfélaginu.”*

Í kafla 4.6.4. koma fram undirmarkmið: “*Stuðlað verði að því að fatlaðir geti nýtt sér fjarskipti í upplýsingasamfélaginu.*”

Ekki er nánar kveðið á um hvernig eigi að jafna þau tækifæri sem skapast með þróun fjarskipta og samrunanum eða hvernig stuðla eigi að því að þessi tækifæri nýtist öllum jafnt. Í gildandi fjarskiptaáætlun er eingöngu fjallað um uppbyggingu fjarskiptaneta. Því verður að telja að til 2010 verði fá verkefni unnin eða greidd úr fjarskiptasjóði sem flokkast sérstaklega undir fjarskipti fatlaðra. Eðlilegt er að endurskoða þá afstöðu þegar fjarskiptaáætlun verður endurskoðuð.

Þann 4. september 2008 voru opnuð tilboð í háhraðanetsvæðingu alls landsins. Í fjarskiptaáætlun 2005-2010 er kveðið á um það að allir sem þess óska skuli hafa aðgang að háhraðaneti. Í ljós kom að um 1.200 staðir á landinu bjuggu við þær aðstæður að ólíklegt væri að háhraðatengingu yrði komið til þeirra á markaðslegum forsendum. Eftir að gengið verður til samninga á grunni tilboða líða á bilinu 12 til 22 mánuðir þar til verkinu lýkur en fjarskiptastjóður stendur straum af kostnaði við það. Eins og nærri má geta vegur háhraðanetsvæðing þungt í því að bæta aðgengi. Margskonar tækni sem nýtist fötluðum krefst meiri hraða vegna myndrænnar framsetningar, auk annarra hluta.

### 6.3. Ýmsir hættir fjarskipta

Skipulag og uppbygging þjóðfélagsins alls, ekki síst samgangna og samskipta, þarf að taka mið af þörfum allra þegna.

Upplýsinga- og samskiptatækni byggist á gögnum sem dreift er til notenda eða ganga á milli þeirra. Þeim upplýsingum sem dreift er til notenda má skipta í myndir, hljóð og gögn. Í dag eru notaðar ýmsar aðferðir við að dreifa upplýsingum til notenda. Þróunin er þó í þá átt að þeim verði öllum dreift með sömu grunntækninni, svokölluðum *Internet Protocol*. Það og sú mikla burðargeta sem nú hefur skapast, opnar mikla möguleika í þjónustu við fatlaða. Upplýsingum má frá sjónarhóli neytenda skipta í þrennt: Útvarp þ.e. sjónvarp og hljóðvarp, fjarskiptatækni og netið.

Í töflu 1 hér fyrir neðan má sjá tengsl hins opinbera og hinna ýmsu tegunda fjarskipta.

| Fjarskiptamál       | Rekstur                  | Fjármögnun         | Stofnun            |
|---------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| Fastlínusímar       | Einkafyrirtæki           | Rekstrartekjur     | Póst- og fjar/SAM  |
| Farsímar            | Einkafyrirtæki           | Rekstrartekjur     | Póst- og fjar/SAM  |
| Textasími           | Síminn hf.               | Rekstrartekjur     | Póst- og fjar/SAM  |
| 118/1818            | Já Upplýsingaveitur ehf. | Rekstrartekjur     | Póst- og fjar/SAM  |
| 112                 | Neyðarlínan              | SAM, d&k, sveitarf | Dóms- og kirkjum   |
| Internet/heimasíður | almenn, ft, stofn o.fl.  | Rekstrartekjur     | Forsætisráðuneytið |

Sjónvarp  
Hljóðvarp

Fyrirtæki á markaði  
Fyrirtæki á markaði

Afnotagjöld/rekstrartekjur  
Afnotagjöld/rekstrartekjur

Menntamálaráðuneytið  
Menntamálaráðuneytið

### 6.3.1. Sjónvarp

Stafrænt sjónvarp gefur möguleika á meira efni, meiri gæðum og síðast en ekki síst gagnvirkni sem opnar nýja möguleika fyrir fatlaða. Sem dæmi má nefna táknmálsrás eins og tíðkast þegar í Noregi en á henni má kalla fram táknmálstúlkun á viðkomandi sjónvarpsþætti.

Í lögum um Ríkisútvarpið ohf., nr. 6/2207, er kveðið á um hlutverk þess, m.a. rekstur hljóðvarps og sjónvarps. Þar kemur m.a. fram að taka skuli tillit til ýmis konar eðlilegra þarfa minnihlutahópa. Lögin um Ríkisútvarpið eru á forræði menntamálaráðherra og því ekki fjallað nánar um það hér.

### 6.3.2. Hljóðvarp

Í lögum um Ríkisútvarpið ohf., nr. 6/2207, er kveðið á um hlutverk þess, m.a. rekstur hljóðvarps og sjónvarps. Þar kemur m.a. fram að taka skuli tillit til ýmis konar eðlilegra þarfa minnihlutahópa. Lögin eru á forræði menntamálaráðherra og því ekki fjallað nánar um það hér.

### 6.3.3. Fjarskiptatækni

Fjarskipti, skv. lögum um fjarskipti, nr. 81/2003, eru eins og áður sagði á forræði samgönguráðuneytisins. Ýmis mál tengd vefnum eru hins vegar á forræði annarra. Þannig fer forsætisráðuneytið með verkstjórn upplýsingasamfélagsins og heldur utan um aðgengi að opinberum heimasíðum. Verksvið annarra ráðuneyta snerta aðrar heimasíður með ýmsum hætti eins og rakið verður.

Í 7. gr. alþjónustutillskipunar ESB<sup>3</sup> er fjallað um sérstakar ráðstafanir fyrir fatlaða. Þar er sagt í 1. mgr.: „Aðildarríkin skulu eftir því sem við á, grípa til sérstakra ráðstafana fyrir fatlaða, endanlega notendur, í því skyni að tryggja þeim aðgang að og viðráðanlegt verð á talsímabjónustu sem er öllum aðgengileg, þ.m.t. aðgang að neyðarþjónustu, númerupplýsingabjónustu og símaskrá, í sama mæli og öðrum endanlegum notendum“

Greinar 19-21 í fjarskiptalögum fjalla um alþjónustu. Samkvæmt ákvæðum þeirra er það meginreglan að allir eigi rétt á alþjónustu. Póst- og fjarskiptastofnun gaf, eins og að ofan segir, fyrirmæli til Símans og Já Upplýsingaveitna um alþjónustu.

Um aðgengi að fjarskiptatækni má benda á nokkur atriði:

- Í dag þurfa fatlaðir í mörgum tilfellum að kaupa sér aðstoðartæki aukalega og geta þau verið dýr eða ófáanleg. Þarfir fatlaðra þurfa því að vera ein af forsendum hönnunar.
- Þá þarf að tryggja áreiðanleika við samnýtingu aðstoðartækja og tækjanna sem þau eiga að notast með.

Nefna má nokkur atriði sem nú ryðja sér rúms og auðvelda aðgengi:

- Þriðja kynslóð farsíma, 3-G, býður upp á meiri möguleika fyrir fatlaða, í krafti meiri flutningsgetu. Hún hefur gefið aukna möguleika á að nota og senda myndir, senda beint o.fl. Þetta hefur komið heyrnarlausum sérlega vel við táknmálstal. Sama verð er fyrir 3-G-símtal og símtal

<sup>3</sup> Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive)

með eldri gerðum farsíma en líta verður til þess að heyrnarlausir hafa ekki aðra möguleika til samskipta svo sem símtöl með fastlínusímum.

Tækni sem nýtist fötluðum er í stanslausri þróun. Benda má hér á nokkur atriði sem líkleg eru til að létta þeim lífið á næstu árum.

- Sænskt fyrirtæki hefur kynnt fastlínusíma sem sérstaklega er hannaður fyrir heyrnarlausu. Með símanum fylgir öflugur skjár. Gert er ráð fyrir að síminn noti sérstakt símkerfi sem þó verður hægt að tengja öðrum símum. Samtöl með símanum fara um netið sem hefur mun meiri flutningsgetu sem nýtist við að senda myndir. Með símanum opnast möguleikar á að fá táknmálstúlkun í gegnum síma. Síminn, sem er þegar seldur á samkeppnishæfu verði, er kominn í almenna notkun á flestum Norðurlöndunum. Svíar eru þar komnir lengst en þar nota hann nokkur þúsund manns.

- Frá Bandaríkjunum hefur verið kynntur sími með tölvuskjá sem nota má hvarvetna þar sem nettenging er til staðar, þ.e. þráðlaus tenging. Með þeim megi tala með táknmáli á milli síma með þægilegum hætti. Sá sími er þó ekki kominn í almenna sölu.

- Þá má nefna leiðsögutæki fyrir blinda, svipað því sem er notað í bílum, sem gefur þeim aukna möguleika á að komast leiðar sinnar. Nokkur ár gætu orðið þar til þetta tæki kemst í almenna sölu.

#### **6.3.4. Símaþjónusta – fastlínusímar og GSM símar**

Rekstur fjarskiptaneta til að starfrækja og selja símaþjónustu, bæði hefðbundna fastlínusímaþjónustu og farsímaþjónustu fellur undir lög um fjarskipti, nr. 81/2003.

Póst- og fjarskiptastofnun sér um framkvæmd laganna fyrir hönd samgönguráhera. Nokkur fyrirtæki hafa leyfi til fjarskiptaþjónustu á Íslandi. Þau stærstu eru Síminn hf., Og fjarskipti hf., Tal fjarskipti ehf., Nova ehf. og Míla hf. Rekstur símaþjónustu er greiddur með þjónustugjöldum.

#### **6.3.5. Textasími**

Síminn rekur textasímaþjónustu fyrir heyrnarlausu. Þjónustan fer fram með þeim hætti að haft er samband við þjónustuver Símans og pantaður tími fyrir samtöl. Á fyrirfram ákveðnum tíma sendir sá sem er heyrnarlaus skrifleg skilaboð með MSN-spjallforriti til þjónustuversins. Það sér síðan um að lesa þau upp fyrir þann heyrandi og taka við svári hans og senda það til baka skriflega. Þjónustan er opin frá klukkan átta að morgni til klukkan ellefu að kvöldi virka daga en um helgar frá klukkan tíu að morgni til tíu að kvöldi. Þjónustan er ókeypis.

#### **6.3.6. 118/1818**

Já Upplýsingaveitur hafa það að markmiði að veita upplýsingar sem auðvelda landsmönnum samskipti sín á milli, innanlands og til annarra landa. Já starfrækir nokkra miðla til þess að sinna hlutverki sínu:

- Símaskrá í prentuðu formi kemur út árlega í 230 þúsund eintökum og berst flestum heimilum á landinu.
- Simaskra.is/ja.is, sem er símaskráin á Veraldarvefnum.
- Þjónustunúmerin 118 og 1818 þar sem veittar eru upplýsingar í gegnum síma allan sólarhringinn árið um hring.

- Þjónustunúmerið 1811 sem veitir upplýsingar um símanúmer erlendis.
- Já Upplýsingaveitur veita blindum ókeypis aðgang að upplýsingum í þjónustunúmerunum 118 og 1818 í samvinnu við símafyrirtækin. Allir þeir sem eru blindir hafa möguleika á því að nýta sér þessa þjónustu fyrir milligöngu Blindrafélagsins. Blindir geta þannig fengið allar þær upplýsingar sem fyrirtækið veitir í þjónustunúmerum sínum, til dæmis upplýsingar um símanúmer, heimilisföng og þjónustu þeirra fyrirtækja sem eru skráð á Gulu síðurnar.

Hafa ber í huga að þessi upptalning er sterklega tengd alþjónustu og var einnig getið að hluta í þeim kafla.

### 6.3.7. Neyðarþjónustan 112

Um Neyðarlínuna gilda lög um samræmda neyðarsímsvörun nr. 25/1995 og reglugerð um framkvæmd samræmdrar neyðarsímsvörunar nr. 570/1996. Samkvæmt reglugerðinni skipar dóms- og kirkjumálaráðherra samstarfsnefnd til að vera til ráðuneytis um framkvæmd laganna. Í nefndinni sitja níu menn og tilnefnið samgönguráðuneyti einn þeirra.

Neyðarlínan samræmir viðbrögð og boðar björgunar- og neyðarsveitir á öllu landinu og er tengiliður milli landsmanna og viðbragðsaðila. Neyðarlínan var stofnuð í október 1995 og hóf neyðarsímsvörun 1. janúar 1996.

Árið 2006 hófst SMS þjónusta við heyrnarlausra í samvinnu við Öryrkjabandalag Íslands. Hún er með sama hætti og önnur þjónusta að því undanskildu að hún fer fram með SMS-textaskilaboðum.

Um þjónustu Neyðarlínunnar, þ.e. 112, er þjónustusamningur við dóms- og kirkjumálaráðuneytið. Hann tekur til grunnþjónustunnar, símasvörunarinnar. Helstu verkefni Neyðarlínunnar eru svörunar- og boðunarþjónusta en þar undir falla 112, rekstur Vaktstöðvar siglinga, neyðar- og öryggissímsvörun, rekstur stjórnstöðvarþjónustu fyrir öryggisgæslufyrirtæki og vöktunarþjónusta.

Þjónusta Neyðarlínunnar er að hluta greidd með fé sem innheimt er skv. 22. gr. laga um fjarskipti, nr. 81/2003 en þau eru á forræði samgönguráðuneytisins.

### 6.3.8. Netið

*Opinberir vefir* Málefni upplýsingasamfélagsins eru á forræði forsætisráðuneytis. Ráðuneytið gegnir lykilhlutverki varðandi rafræna stjórnsýslu, þætti sem snúa að þjónustu á opinberum vefjum og aðgengismálum þeim tengdum. Undir þetta falla opinberar heimasíður á Veraldarvefnum og aðgengi að þeim og upplýsingum sem á þeim birtast. Forsætisráðuneytið hefur látið semja reglur um gerð opinberra vefja og voru þær gefnar út árið 2006. Verkefnið náði í upphafi til vefja á vegum ríkisins en í samvinnu við Samband íslenskra sveitarfélaga nær það nú til allra opinberra vefja. Unnið er að handbók og viðmiðum um málið, m.a. um aðgengismál, í samvinnu við Samband íslenskra sveitarfélaga.

Upplýsingasamfélagið heldur úti síðunni Ut.is og er þar að finna ýmsan fróðleik um heimasíður, m.a. um aðgengismál, t.d. lista yfir alla opinbera vefi og hvernig þeir hafa komið út í mati á aðgengi.

Ný stefna upplýsingasamfélagsins var kynnt 7. maí 2008 en í henni má finna atriði sem lúta að aðgengismálum. Þar er m.a. miðað við að opinberir vefir uppfylli tiltekna alþjóðlega lágmarksstaðla um aðgengi, ákvæði um ritun texta á vefinn, en slíkt skiptir máli varðandi tiltekna

flokka fatlaða og að opinberir vefir verði fyrirmyndarvefir. Upplýsingasamfélagið hefur gert tilraunir með talgervil og virkar talgervill á hluta síðunnar Ut.is. Reiknað er með að hann muni í framtíðinni virka á henni allri.

**Aðrir vefir** Um aðra vefi en þá opinberu gilda nokkuð aðrar reglur. Segja má að málefni þeirra falli undir þrjú ráðuneyti. Um þessa vefi gilda engar sérstakar aðgengisreglur.

Samgönguráðuneytið hefur með fjarskiptalög að gera eins og áður er getið. Ákvæði fjarskiptalaga og laga um Póst-og fjarskiptastofnun nr. 81/2003 fela í sér að einstakir tæknilegir þættir sem standa í tengslum við internetið eru á forræði ráðuneytisins. .

Safnalög, nr. 106/2001, taka til alls útgefins efnis, þ.m.t. efni á vefnum. Þau lög eru á forræði menntamálaráðuneytisins.

Lög um um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, nr. 30/2002, fjalla m.a. um viðskipti í gegnum heimasíður og falla undir viðskiptaráðuneytið. Lög um húsgöngu- og fjarsölusamninga, nr. 46/2000, fjalla einnig um viðskipti um heimasíður og eru einnig á forræði viðskiptaráðuneytisins.

Að lokum er rétt er að minnst sérstaklega á persónulega vefi, bloggvefi, sem dæmi en um aðgengi að þeim gilda engar sérstakar reglur.

**Aðstæður á Íslandi** Á Íslandi hefur verið sú tilhneiging að taka tillit til þarfa fatlaðra frá upphafi. Segja má að opinberir vefir séu nokkuð góðir og fari batnandi, sbr. úttekt forsætisráðuneytis og SJÁ á opinberum vefjum 2005 og 2007. Einkavefir eru þó mjög mismunandi og lagasetning gæti þar haft áhrif. Þó verður að hafa hliðsjón af því að hér á landi hefur mönnum miðað ákaflega langt í opinbera geiranum eingöngu með því að gera úttektir og samanburði og birta þá.

Hér á landi er miðað við staðal sem nefnist WAI-WCAG 1,0 - *Web accessibility Initiative*. Þessi staðall er frá bandarískum samtökum og er almennt viðurkenndur í dag. Gallinn við hann er að hann getur hver sem er notað með sjálfvirkum tólum og vottað þannig sjálfan sig. Enginn viðurkenndur fagaðili gerir úttekt á vefnum og ábyrgist aðgengi að honum. Sjálfvirk veftól eru einnig nokkrum takmörkunum háð, ekki síst séu þau á ensku en eigi að votta síður á íslensku og í þeim tilvikum þegar nokkrar túlkanir geta komið til greina á sömu veftáknunum. Þá geta þau ekki metið efni m.t.t. skilnings. Stjórnarráðið miðar við WAI-WCAG 1,0. Hann er farinn að úreldast en til er nýrri útgáfa sem gengur undir sama nafni en með einkennisnúmerinu 2,0. Hann vantar enn nokkuð til að teljast fullnægjandi og er enn unnið að því að endurbæta hann.

Fyrirtækið Sjá viðmótsprófanir og Öryrkjabandalag Íslands hafa komið sér saman um sameiginleg atriði, staðal, um hvernig þau teldu rétt að vefir væru. Þessi vottun er nokkurs konar gæðavottun á aðgengi vefja. Þessi staðall er að nokkru leyti strangari en staðallinn WAI-WCAG 1,0 - *Web accessibility Initiative*, þ.e. tekið er sérstaklega tillit til þarfa lesblindra notenda – (forgangur 1), greindarskertra sem og heyrnarlausra (forgangur 3). Ísland er eina landið í heiminum sem hefur þessar viðbætur í staðli.

**Úthlutun léna hér á landi** Um úthlutun léna hér á landi gilda engar opinberar reglur. Skráning léna undir landsléninu punktur is er á forræði einkaaðila, Internets á Íslandi hf. Félagið hefur sett sér reglur sem gilda um skráningu og úthlutun léna. Nefnd á vegum samgönguráðherra hefur nú til umfjöllunar fyrirkomulag þessara mála hér á landi. Nefndin hefur ekki skilað niðurstöðum sínum. Í samhengi við aðgengi fatlaðra að netinu má velta upp þeim möguleika að í almennum leikreglum um lén yrði aðgengi fatlaðra eitt af skilyrðum fyrir skráningu léna á Íslandi. Slík ráðstöfun fæli í sér breytingar á gildandi reglum um skráningu léna á Íslandi.



**Reynsla frá öðrum löndum** Sé litið til annarra landa má benda á fyrirkomulag mála í Bretlandi. Í Bretlandi eru 80% heimasíðna óðagengilegar m.v. forgang 1 en hann miðar við að aðgangur blindra og hreyfihamlaðra sé tryggður. Til þess að svo sé þarf m.a. að tryggja að ekki séu notaðir blikk, *flash*, eiginleikar - blikkandi reitir, t.d. auglýsingar -, að myndir séu rétt merktar, m.t.t. skjálesara, að pdf skjöl séu rétt skilgreind eða jafnvel ekki notuð o.fl.

Í Bretlandi er í gildi svokallaður *Disability Discrimination Act* og gildir hann um alla opinbera vefi, nema vefi hersins, og vefi einstaklinga, þ.e. bloggsíður og vefi einkaklúbba, t.d. dansstaða. Þar hefur reynslan sýnt tilhneigingu fyrirtækja til að forðast málsóknir og vinna í samræmi við það. Fyrirkomulagið er þannig að láti einstaklingar reyna á réttarstöðu sína gagnvart síðu sem ekki er aðgengileg eru þeir nokkuð öruggir um að vinna mál fyrir rétti. Þeim sem á vefinn ber að gera hann aðgengilegan. Í þessu sambandi er talað um *reasonable adjustments* sem miðast við að eigandi vefjar verður að gera allt sem í hans valdi stendur til að tryggja aðgengi. Nokkur gagnrýni hefur þó verið á þetta atriði, þ.e. *reasonable adjustments*, sem þykir bjóða upp á of mikinn sveigjanleika.

Þá má nefna Ástralíu en þar hafa aðgengismál farið fyrir dóm og unnist. Í Bandaríkjunum er til staðar lagagrunnur sem tryggir réttindi fatlaðra hvað þetta varðar. Þar hafa nokkur mál þegar farið í gegnum dómskerfið og unnist í öllum tilvikum.

Innan ESB er farið að miða við svokallaðan forgang II. Hann er, auk sömu atriða og forgangur I, þ.e. sérstakar þarfir lesblindra, miðaður við atriði sem auðvelda skjálestur, svo sem útskýringar á skammstöfunum og tenglum, útskýringar á reitum í formum o.fl.

#### **Atriði sem auðvelda fötluðum að nota netið:**

- Netframsetning upplýsinga krefur fólk stundum um að hafa óhlutbundinn skilning og yfirgripsmikla þekkingu til að geta nýtt sér hana. Setja þarf skýr ákvæði um aðgengi fyrir alla að netinu. Viðmiðunarreglan þarf að vera sú að tæknin sé aðgengileg fyrir alla, hvaða hömlun sem þeir búa við, auk þess sem hún sé einföld og auðskiljanleg, óháð reynslu, þekkingu og efnun. Leiðbeiningar þurfa að vera þannig að auðvelt sé að sjá fljótt hvað gera þarf. Auk þess má, eins og áður sagði, benda á þau atriði sem auðvelda fötluðum notkun sjónvarps og hljóðvarps.

- Kennslugrunna á netinu má gera tiltæka þeim sem á þurfa að halda. Þannig geta fatlaðir tengst og fengið kennslu hvenær sem er. Þá þarf einnig að hafa það í huga að allir geti notað tæknina og hafa einfaldleika í samræmi við það sem og skýrt letur og liti.

Setja verður það sem markmið og almenna viðmiðunarreglu að tæknin sé aðgengileg fyrir alla, hvaða hömlun sem þeir búa við. Hún verður að vera einföld og auðskiljanleg óháð reynslu, þekkingu og efnun. Leiðbeiningar verða að vera þannig að auðvelt sé að sjá fljótt hvað gera þarf.

### **6.3.9. Evrópugerð – alþjónusta o.fl.**

Um fjarskipti fatlaðra, sem og um fjarskipti almennt, gildir tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/22/EB frá 7. mars 2002 um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og -þjónustu (tilskipun um alþjónustu).

Tilgangur tilskipunarinnar er sá að þeir þættir sem falla undir skilgreininguna alþjónustu séu aðgengilegir öllum. Nokkrir hópar notenda eru taldir upp og eru fatlaðir einn þeirra.

Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. skulu aðildarríkin, eftir því sem við á, grípa til sérstakra ráðstafana fyrir fatlaða notendur í því skyni að tryggja þeim aðgang að, og viðráðanlegt verð á

talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg, þ.m.t. aðgang að neyðarþjónustu, númeraupplýsingaþjónustu og símaskrár í sama mæli og öðrum notendum.

Í 2. mgr. 7. gr. er tiltekið að aðildarríkin geti gripið til sérstakra ráðstafana í ljósi innlendra aðstæðna, til að tryggja að fatlaðir notendur geti einnig nýtt sér þá þjónustu sem alþjónustuveitendur bjóða sem og þjónustu annarra fyrirtækja á markaði. Sá varnagli er þó sleginn að þjónustan þarf að standa meirihluta notenda til boða og tryggir greinin því ekki fullt jafnræði.

Í tilskipuninni er kveðið á um að aðildarríkin skuli grípa til viðeigandi ráðstafana með það í huga að tryggja fötluðum notendum og notendum með sérstakar félagslegar þarfir, aðgang að talsímaþjónustu á viðráðanlegu verði. Tilgreind eru nokkur atriði sem geta komið til greina, svo sem aðgengi að almenningssímum, almenningstextasímar, sérstakar ráðstafanir varðandi númeraupplýsingaþjónustu, sérstakir símreikningar fyrir blinda og sjónskerta og að tryggja aðgang fatlaðra að neyðarþjónustu.

Þeim sem hafa áhuga á að kynna sér efni gerðarinnar betur er bent á slóðina: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:108:0051:0077:EN:PDF>

## 6.4. Erlend samvinna - Norðurlönd og Evrópa

### 6.4.1. Nordisk Forum For Telekommunikation og Handikap

Póst- og fjarskiptastofnun tekur þátt í starfi norræns samstarfshóps um fjarskipti og fatlaða [NFTH](#) (Nordisk Forum For Telekommunikation og Handikap). Þar eru samræmdar aðgerðir til að veita fötluðum sem best aðgengi að upplýsingasamfélaginu. Hópurinn hefur síðan 1987 starfað undir [Norrænu samstarfsnefndinni um málefni fatlaðra \(NSH\)](#). Hann leggur fram tilmæli og leiðbeiningar til norrænu ríkisstjórnanna um sérlausnir fyrir fatlaða svo þeir megi njóta góðs aðgengis að fjarskiptum og upplýsingatækni. Þá er markmið þessa samstarfs að miðla upplýsingum til fatlaðra um nýjar tæknilausnir sem geta auðgað líf þeirra og möguleika til virkrar þátttöku í samfélaginu. Þetta er í samræmi við [fjarskiptaáætlun fyrir árin 2005-2010](#).

Þeim sem vilja kynna sér betur Nordisk Forum For Telekommunikation og Handikap er bent á heimasíðuna: <http://www.nsh.se/links.htm>

### 6.4.2. eAccessibility

Í september 2005 samþykkti framkvæmdastjórn ESB orðsendingu um *eAccessibility* til að tryggja að sem flestir geti tekið þátt í því sem upplýsingasamfélagið býður upp á. Markmiðið var ekki síst að hvetja framleiðendur og opinbera aðila til að taka betur tillit til þarfa eldra fólks og fatlaðra. Í orðsendingunni komu fram markmið um að:

- Tryggja að aðgengismálum séu gerð góð skil í kaupum opinberra aðila á upplýsingatækni, vörum og þjónustu.
- Kanna ávinning þess að þróa vottunarkerfi fyrir upplýsingatækni, vörur og þjónustu sem gæfi færi á að meta hve vel vörur og þjónusta uppfylltu kröfur um aðgengi.
- Að nýta sem best þá löggjöf og reglur sem þegar eru í gildi í Evrópu um eAccessibility.

Opinberi geirinn hefur mikil áhrif á framleiðslu vara og tækja í krafti stærðar sinnar sem kaupanda. Þetta á ekki síst við um vörur og þjónustu sem notuð eru við nýtingu upplýsingatækni. Þessi áhrif mætti nýta til að hvetja framleiðendur og hönnuði til að huga að aðgengismálum strax í upphafi hönnunar. Með þessu mætti ná fram sparnaði og hagkvæmni. Sem dæmi má nefna að

hugað er að aðgengismálum við gerð flestra opinberra heimasíðna á svæði Evrópusambandsins. Ljóst er að Evrópusambandið leggur mikla áherslu á að nýta upplýsingatækni og mun leggja mikla vinnu í að sem flestir geti sért hana.

Þeim sem vilja kynna sér betur eAccessibility er bent á heimasíðu verkefnisins á slóðinni: [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm)

### 6.4.3. Stefnunótun ESB - Ný skýrsla

Í skýrslu<sup>4</sup> sinni, sem kom út á vegum Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins, hefur „*Inclusive Communications*“ nefndin „*INCOM*“ einbeitt sér að sjónarhorni notandans til að átta sig á vandamálum og hindrunum sem fatlaðir notendur lenda á er þeir nota rafræna samskiptamáta. Þá reyndi nefndin að koma auga á möguleika og tækifæri auk þess að reyna að bera kennsl á hluti sem gætu orðið vandamál í framtíðinni. Hér eru rakin helstu atriði skýrslunnar til að varpa ljósi á umræðuna á vettvangi ESB og ekki síður að sýna að viðfangsefnin eru víðast svipuð eða þau sömu.

Helstu niðurstöður skýrslunnar eru að aðgengismál ættu að skipa öndvegi í öllum samskiptum við notendur og að taka ætti upp hönnunarvenjur, sem taka mið af þörfum allra, bæði fatlaðra og ófatlaðra. Aðgengismál ættu í raun að vera hluti af samþættingu Evrópu. Evrópuríkin ættu að koma sér upp sameiginlegum „bestu starfsvenjum“ þar sem nota ætti viðmiðasetningu eða „*benchmarking*“ og eftirfylgd með að þeim sé stefnt.

Farið var yfir þær lausnir sem þekktar eru í dag auk mismunandi þróunarvinnu og tilraunaverkefna. Eftirfarandi skipting í fötlunarhópa, með tilliti til upplýsingatækni, þótti heppileg:

1. Vitsmunaleg-, skilnings- og þroskavandamál. Fólki í þessum flokki kemur vel einfaldleiki og einfaldar leiðbeiningar á móðurmáli auk þess sem einfaldar stýrimyndir hjálpa.

2. Heyrnarleysi og heyrnarskerðing. Skriflegar leiðbeiningar skipta heyrnarlausu miklu máli. Athuga þarf að stór hluti heyrnarlausra á erfitt með að skilja texta, t. d. almennar leiðbeiningar. Upplýsingar þurfa því einnig að vera í sjónrænu formi, t. d. á táknmáli.

3. Blinda, sjónskerðing og sjón að hluta. Sterkir litir og leiðbeiningar á blindraletri skipta þennan hóp miklu máli auk þess sem talaðar leiðbeiningar geta breytt miklu.

4. Blinda- og heyrnarleysi. Þessum hópi gagnast flest það sem minnst var á hér að ofan.

5. Tal- og málörðugleikar. Þessum hópi gæti komið vel að hafa fyrirfram samin skilaboð – myndir eða texta – til reiðu.

6. Skert hreyfigeta. Hvað líkamlega fatlaða varðar skiptir ýmis konar aðstaða máli, svo sem að hindrunum fyrir hjólastóla sé rutt úr vegi, aðstaða fyrir akstur og geymslu hjólastóla sé til staðar, lækkaðar gangstéttarbrúnir og fleira í þeim dúr.

Hafa þarf í huga að sumir þættir gagnast fleirum en þeim sem falla í tiltekinn flokk. Sem dæmi nýtast lækkaðar gangstéttarbrúnir fleirum en líkamlega fötluðum, svo sem sjónskertum.

---

<sup>4</sup> European Commission. *Inclusive Communications (INCOM)*. Brussel. Subgroup for Communications Committee 27.1.2004. COCOM04-08. Report from the inclusive communications subgroup.

## 6.5. Niðurstöður og tillögur

### *Til samgönguráðherra:*

- Markmið um stefnu samgönguráðuneytisins koma fram í fjarskiptaáætlun. Þar er komið inn á málefni fatlaðra. Hópurinn gerir það að tillögu sinni að kveðið verði fastar á um hlut fatlaðra og kveðið á um sérstakar aðgerðir er fjarskiptaáætlun verður gefin út næst.

- Hópurinn leggur til að í tengslum við gerð fjarskiptaáætlunar verði gerðar kannanir á meðal einstakra hópa fatlaðra á skoðunum þeirra á því hve aðgengileg fjarskipti og upplýsingaþjónusta er, t.d. að hve miklu leyti aðgengi á heimasíðum, annarra en opinberra, er hindrun fyrir fatlaða. Komi í ljós að fatlaðir upplifi hindranir í notkun upplýsingatækni leggur hópurinn til að skoðað verði með hvaða hætti sé hægt að koma til móts við þarfir þeirra. Það verði síðan útfært nánar í fjarskiptaáætlun. Þá verði þetta einnig haft í huga við útfærslu alþjónustukvaðar.

- Hópurinn leggur til að reynt verði að bæta aðgengi að einkavefjum, komi í ljós að því sé ábótavant, með svipuðum hætti og gert hefur verið með opinbera vefi, þ.e. með markmiðum, mælingum og tilmælum. Hópurinn leggur til að hugleitt verði að mælast til að kvaðir verði settar um aðgengi að einkavefjum ef þeir uppfylla ekki viðmið eða að þær yrðu settar að einhverjum tíma liðnum náist viðmið ekki. Hugsanlega mætti gera það með því að setja kvaðir á úthlutun léna.

### *Til menntamálaráðherra:*

Að við næstu endurskoðun safnalaga, nr. 106/2001, sem taka til alls útgefins efnis, þ.m.t. efni á vefnum, verði hugað að málefnum fatlaðra.

### *Til viðskiptaráðherra:*

Að við næstu endurskoðun laga um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, nr. 30/2002, sem fjalla m.a. um viðskipti í gegnum heimasíður og laga um húsgöngu- og fjarsölusamninga, nr. 46/2000, sem fjalla einnig um viðskipti um heimasíður, verði hugað að málefnum fatlaðra.

### *Að lokum:*

Hópurinn vill að lokum beina því til ráðuneytisins sjálfs og stofnana þess að tryggja að aðgengismálum sé sinnt þannig að sómi sé af.

## 7. Samgöngur

Hér verður fjallað um einstaka samgöngugreinar og þá þætti sem skipta mestu hvað aðgengi varðar.

Auk samgöngumátanna sjálfra þurfa upplýsingar um þá að vera öllum aðgengilegar. Veita þarf upplýsingar um áætlanir, t.d. almenningsvagna og langferðabifreiða með þeim hætti að allir geti nýtt sér, til dæmis með upplestri í síma en einnig sjónrænni birtingu. Einfaldar upplýsingar eins og númer almenningsvagna þurfa að vera þannig, að allir geti áttað sig á þeim.

### 7.1. Tengsl ríkis og einstakra greina

Samgönguráðuneytið kemur að samgöngum með ýmsum hætti. Í töflu 2 má sjá yfirlit yfir tengsl ráðuneytisins og áhrif þess og vald í einstökum þáttum samgangna:

| <b>Samgöngumál</b>              | <b>Rekstur</b>              | <b>Fjármögnun</b>                             | <b>Stofnun</b>          |
|---------------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|
| Flugvellir                      | Flugstöðir                  | Notendagjöld/ríkissjóður                      | Flugmálastjórn          |
| Keflavíkurflugvöllur            | Flugmálastjórn Keflavík     | Þjónustugjöld                                 | Flugmálastjórn          |
| Hafnir                          | Hafnarsjóðir                | Notendagj/ríkissj/sveitarfél                  | Siglingastofnun         |
| Vegir                           | Vegag/sveitarf/einkaað      | Markaðar tekjur/ríkissj/sveitafél/einkaaðilar | Vegag/sveitarf/einkaað  |
| <b>Flugvélar</b>                |                             |   |                         |
| Skoðun                          | Flugmálastjórn              | Notendagjöld/ríkissjóður                      | Flugmálastjórn          |
| Lofthæfiskírteini               | Flugmálastjórn              | Notendagjöld/ríkissjóður                      | Flugmálastjórn          |
| <b>Skip</b>                     |                             |   |                         |
| Skoðun                          | Siglingastofnun/einkaaðilar | Notendagjöld                                  | Siglingastofnun         |
| Haffæriskírteini                | Siglingastofnun             | Notendagjöld                                  | Siglingastofnun         |
| <b>Bifreiðar</b>                |                             |   |                         |
| Skoðun                          | Einkaaðilar                 | Notendagjöld                                  | Umferðarstofa           |
| Skoðunarvottorð                 | Einkaaðilar                 | Notendagjöld                                  | Umferðarstofa           |
| Ökuskírteini                    | Lögreglan                   | Notendagjöld                                  | Lögreglan/Umferðarstofa |
| Umferðarreglur                  | Lögreglan                   | Ríkissjóður                                   | Lögreglan               |
| <b>Fólks- og vöruflutningar</b> |                             |   |                         |
| Áætlunarflug                    | Einkaaðilar                 | Notendagjöld/ríkissjóður                      | Flugmálastj/Vegagerðin  |
| Strætisvagnar                   | Sveitarfél/einkaaðilar      | Notendagj/sveitarfél/ríkissj                  | Vegagerðin              |
| Sérleyfisbifreiðar              | Einkaaðilar                 | Notendagjöld/ríkissjóður                      | Vegagerðin              |
| Hóperðabifreiðar                | Einkaaðilar                 | Notendagjöld                                  | Vegagerðin              |
| Ferjur                          | Einkaaðilar                 | Notendagjöld/ríkissjóður                      | Vegagerðin              |
| Leigubifreiðar                  | Einkaaðilar                 | Notendagjöld                                  | Vegagerðin              |

Eins og sjá má hefur ríkisvaldið sterk tengsl við flestar greinar samgangna. Þá er rétt að minnast á ferðaþjónustu fatlaðra en um hana er getið í 35. gr. laga um málefni fatlaðra en þau lög eru á forræði félagsmálaráðuneytisins. Rekstur ferðaþjónustu fatlaðra er á ábyrgð sveitarfélaga. Samgönguráðuneytið fer með málefni sveitarfélaga.

## 7.2. Flugmál

### 7.2.1. Flugstöðvar

Flugstöðir ohf. sem voru stofnaðar í framhaldi af setningu laga um stofnun hlutafélags um flugleiðsögupjónustu og flugvallarekstur Flugmálastjórnar Íslands, nr. 102/2006 vorið 2006. Með lögunum var breytt skipulagi flugmála á Íslandi. Fyrirtækið tók formlega til starfa 1. janúar 2007. Fyrirtækið hefur með höndum rekstur allra flugvalla og flugstöðva á Íslandi utan Keflavíkurflugvallar og Flugstöðvar Leifs Eiríkssonar. Um næstu áramót tekur nýtt hlutafélag við rekstri Flugstöðvar Leifs Eiríkssonar.

Benda má á fjölmörg atriði sem auðvelda fötluðum að komast leiðar sinnar um flugstöðvar.

- Leiðbeiningar í hátalara og í texta- og myndrænu formi.
- Rúllustigar , rúllugangar og lyftur skipta miklu máli og auðvelda fötluðum að komast um af öryggi.
- Hvað annað umhverfi varðar er ýmislegt að varast en nefna má að skærir litir eru til bóta en afstöðulitir og samfallandi litir geta valdið vandræðum.

- Þá má veita athygli einföldum hlutum eins og að safna saman farangurskerrum og setja við innganga eins oft og hægt er. Þeir nýttast hreyfihömluðum, þar meðtalið gigtveikum, bæði til að flytja farangur og sem göngugrind.

- Símar með útbúnaði fyrir fatlaða eru nauðsynlegir í flugstöðvum. Með því er átt við tæki sem auðvelt er að ná í og nota þrátt fyrir líkamlega fötlun eða sjónskerðingu.

Rétt er að taka fram að flugstöðvar falla undir skipulags- og byggingarlög. Á Alþingi eru í vinnslu drög að nýjum lögum um málið þar sem aðgengi fatlaðra verður eitt af megin markmiðunum.

Stefna þarf að hindrunarlausum og vel merktum leiðum/aðferðum til að komast um. Mannleg samskipti og mannleg reisin þurfa að vera í fyrirrúmi og gera ráð fyrir fötluðum þannig að þeir þurfi ekki að láta sér líða eins og þeir séu fyrir og til trafala.

## 7.2.2. Flugvélar

Nauðsynlegt er að fötluðu fólki sé gerð, jafn vel og öðrum, grein fyrir öryggisbúnaði og breytingum sem geta orðið meðan flogið er. Til þurfa að vera sérstakar neyðaráætlanir um hvernig skuli bregðast við hvað varðar fatlaða. Í reglugerð Evrópusambandsins 1107/2006 er fjallað um aðbúnað fatlaðra í flugvéllum.

## 7.2.3. Reglugerð 1107/2006 um réttindi fatlaðs og hreyfihamlaðs fólks í flugi

Þann 28. september 2007 var tekin inn í samninginn um Evrópska efnahagssvæðið reglugerð 1107/2006 um réttindi fatlaðs og hreyfihamlaðs fólks sem ferðast með flugi.

Í reglugerðinni, um réttindi fatlaðs og hreyfihamlaðs fólks sem ferðast með flugi, eru settar fram kröfur um að fatlað fólk skuli eiga sömu möguleika á að ferðast í flugi og aðrir. Því eru lagðar skyldur á flugfélög, flugvallayfirvöld o.fl. um að aðstoða fatlaða til að tryggja að þeir geti ferðast til jafns við aðra. Reglugerðin er þegar innleidd hér á landi.

Helstu atriði reglugerðarinnar eru þessi:

Í reglugerðinni eru settar fram kröfur um að fatlað fólk skuli eiga sömu möguleika á að ferðast í flugi og aðrir. Því eru lagðar skyldur á flugfélög og flugvelli um að aðstoða fatlaða til að tryggja að þeir geti ferðast til jafns við aðra. Fötluðum farþega má ekki neita um flug nema á grundvelli öryggissjónarmiða, eða eftir að sannreynt hefur verið að hann komist ekki með flugi nema með óeðlilegum kostnaði.

Við gerð nýrra flugvalla og miklar endurbætur á eldri mannvirkjum skal gera ráð fyrir aðstoð samkvæmt reglugerðinni.

Heimilt er að leggja á gjald til að standa undir aðstoðinni. Gert er ráð fyrir að kostnaðurinn sé borinn sameiginlega af öllum flugfarþegum sem fara um tiltekna flugvelli. Gjaldið ætti að leggja á hvert flugfélag sem notar flugvöllinn og byggjast á þeim fjölda farþega sem það flytur. Upphæð gjaldsins skal vera í samræmi við kostnað sem af aðstoðinni hlýst. Halda skal sérstakt bókhald vegna þessa máls og skal það vera aðgengilegt og gegnsætt.

Eftirtaldir aðilar bera skyldur samkvæmt reglugerðinni:

**Landsyfirvöld** skulu sjá til þess að tilgreina aðila sem sér um kærur vegna þess að ákvæði þessarar reglugerðar eru ekki virt.

**Flugvellir** bera ábyrgð á að aðstoð sé veitt. Þeir skulu m.a. taka á móti kvörtunum, tilgreina stað þar sem fatlaðir geta gefið sig fram og óskað aðstoðar, veita aðstoð við að komast um flugstöð og í flugvél, að koma frá sér farangri og ná í hann, að koma farangri fyrir í flugvél, ná tengiflugi, aðstoð við hjálpartæki, að lána tímabundið tæki sem glatast eða skemmast, samskipti og fleira.

Flugvellir með 150 þús. farþega og meira skulu gera gæðaáætlun um aðstoðina og gefa hana út.

**Flugfélög** skulu sjá um að afgreiðslustaðir þeirra séu aðgengilegir, sjá um að veita aðstoð í flugvélum svo sem við hjálparhunda, handfarangur og þægileg sæti. Þá skulu þau einnig sjá um að miðla upplýsingum um að fatlaður farþegi sé væntanlegur á flugvöll.

**Ferðaskrifstofur** skulu sjá um að afgreiðslustaðir séu aðgengilegir og miðla upplýsingum um að fatlaður farþegi sé væntanlegur á flugvöll.

Þeim sem vilja kynna sér efni reglugerðarinnar nánar er bent á slóðina: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0001:0009:EN:PDF>

## 7.3. Vegamál og ferjur

Vegamál eru á forræði fleiri aðila en ríkisins. Mikill hluti þeirra gatna sem mestu skiptir að séu aðgengilegar eru á forræði sveitarfélaga. Vegagerðin hefur umsjón með vegum ríkisins. Ný lög um mannvirki á Íslandi munu ekki ná til vega, frekar en annarra samgöngumannvirkja, en munu hins vegar ná til mannvirkja sem notuð eru í tengslum við þau. Vegagerðin hefur jafnframt umsjón með rekstri ferja á vegum ríkisins. Í dag sigla ferjur á fimm leiðum við Ísland.

### 7.3.1. Vegir og aðgengi

Skipulags- og byggingarlög taka ekki til veganna sjálfra heldur til samgöngumannvirkja sem þeim tengjast. Við skipulagningu samgangna á landi þarf að taka tillit til fatlaðra og skapa með hliðsjón af þeim vega-, stíga- og vagnakerfi sem er samfellt og gott. Samgöngumiðstöðvarnar, þar sem fleiri en einn samgöngumáti mætast, eru sérlega mikilvægar í þessu tilliti.

Flest þau atriði sem auðvelda fötluðum að komast um falla undir sveitarfélög. Sem dæmi um einstök verkefni sem yrðu til að auðvelda fötluðum að komast leiðar sinnar má nefna:

#### **Á vegum sveitarfélaga:**

- Göngu- og hjóltreiddastígar verði með vegum þar sem umferð er mikil.
- Gert ráð fyrir fötluðum við stíga og tröppur, svo sem með römpum og lyftum.
- Leiðbeiningalínur með gangstéttum.
- Hljóðmerki fyrir blinda og sjóndapra, sérstaklega við gatnamót.
- Gangstéttabrúnir lækkaðar, sérstaklega við gatnamót.
- Bílastæði og rými við þau; ókeypis stæði fyrir fatlaða og fötluðum heimilt að leggja lengur en öðrum auk þess sem stæði fyrir fatlaða verði sérstaklega stór.

#### **Á vegum ríkisins:**

- Hvíldarútskot verði sett upp við þjóðvegi.

- Gerð göngu- og hjóltreidastíga yrðu bundin í staðla og aðgengi, og samræmd útfærsla þannig tryggð.

**Önnur atriði sem hafa þarf í huga eru til dæmis:**

- Gerð gatna og gatnamóta með hliðsjón af skiltum, upplýsingagjöf, tröppum, römpum og vegatollstöðvum þar sem þær eru.

### 7.3.2. Ferjur

Vegagerðin sér um rekstur ferja fyrir hönd ríkisins. Ferjur ganga á fimm leiðum hér við land: á milli Þorlákshafnar og Vestmannaeyja, yfir Breiðafjörð, frá Árskógsströnd til Hríseyjar, frá Akureyri til Grímseyjar og til Mjóafjarðar.

Minnast má á nokkur atriði sem geta bætt aðgengi að ferjum. Þau helstu eru:

- Að allar ferjur geti tekið barnavagna og hjólastóla.
- Að sérstakt tillit sé tekið til fatlaðra hvað varðar neyðarútganga.
- Þá ber að líta til þess að fatlaðir eru stundum ökumenn bifreiða sem fluttar eru með ferjum.

### 7.3.3. Evrópugerð um skip, þ.m.t. ferjur

Í kjölfar útgáfu grænbókar sinnar um samgöngustefnu (COM(2001)370) árið 2002 sendi framkvæmdastjórn ESB frá sér orðsendingu um aukið öryggi farþegaskipa innan sambandsins (COM(2002)158), þar sem hún skýrði skoðun sína á nokkrum lykilatriðum sem áttu að vera undirstaðan í nýrri vernd fyrir farþega.

Framkvæmdastjórnin hefur gert tillögu að reglugerð um ábyrgð þeirra sem flytja farþega á sjó og skipgengum vatnaleiðum. Tillagan tekur til allra farþegaflutninga, hvort sem um er að ræða alþjóðlegar leiðir, leiðir innan sambandsins eða innan einstakra ríkja. Þá tekur hún til flestra farþega Evrópusambandsins, jafnvel þeirra sem ferðast með skemmtiferðaskipum til annarra landa. Reglurnar, verði þær samþykktar í núverandi mynd, munu auka vernd farþega, gera þeim auðveldara að koma á framfæri kvörtunum, auka upplýsingar sem þeim verða veittar auk þess að efla vernd fatlaðra farþega.

Gera má ráð fyrir því að reglugerðin verði samþykkt eftir um það bil ár og að hún verði innleidd inn í samninginn um Evrópska efnahagssvæðið eftir um það bil tvö ár. Gera má ráð fyrir því að skyldur verði lagðar á skipafélög, ferðaskrifstofur og hafnir hvað varðar aðgengismál og aðstoð við fatlaða. Sé litið til þróunar í réttindamálum farþega almennt og jafnframt þróunar í aðgengismálum fatlaðra í flugi, má telja að þessar skyldur verði umtalsverðar og að þær verði helst lagðar á hafnir, t.d. hvað aðstoð við fatlaða varðar.

Þau mannvirki sem hér eru reist eru háð byggingar- og skipulagslögum. Í þeim er tekið tillit til aðgengis fatlaðra, og í drögum að nýjum lögum um mannvirki sem eru til meðferðar á Alþingi er aðgengi gert að einu af meginmarkmiðunum.

Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2003/24/EB frá 14. apríl 2003 um breytingu á tilskipun ráðsins 98/18/EB um öryggisreglur og staðla fyrir farþegaskip fjallar m.a. um aðgengi fatlaðra að skipum sem flytja farþega. Tilskipunin breytti eldri viðmiðunum um öryggi um borð í farþegaskipum, m.a. með þeim hætti að tillit var tekið til fatlaðra.



### 7.3.4. Langferðabifreiðar og almenningsvagnar

Undanfarin ár hefur orðið mikil þróun í gerð almenningsvagna, ekki síst hvað varðar aðgengismál. Sem dæmi geta flestir vagnar sem hér eru notaðir flutt barnavagna og hjólastóla. Þá er unnt að lækka hæð vagnanna sem auðveldar fötluðum að ganga um borð auk þess sem þeir eru útbúnir sérstökum römpum til að taka hjólastóla.

*Meðal annarra atriða sem skipta máli um aðgengi í almenningsvagnum á landi eru:*

- Að allar hópifreiðar, sem hingað eru fluttar, geti tekið barnavagna og hjólastóla.
- Að rútur og strætisvagnar leggist þétt að og að gólf séu eins lág og mögulegt er.
- Sérstakt tillit verði tekið til fatlaðra hvað varðar neyðarútganga.
- Merkingar og litir þurfa að vera þannig að sem auðveldast sé að komast inn og út.
- Rampar og önnur hjálpartæki fyrir hjólastóla þurfa að vera til staðar.
- Þá er til mikillar hjálpar að kalla upp áfangastaði/biðstöðvar og hafa textaskjá sem segir til um næstu biðstöð.
- Tíðni ferða þarf að skoða frá sjónarhóli aðgengis.

### 7.3.5. Akstur almenningsvagna og langferðabifreiða á Íslandi

Vegagerðin hefur umsjón með akstri milli sveitarfélaga, samkvæmt sérleyfum, á Íslandi. Fólksflutningum á milli sveitarfélaga er skipt í fimm þjónustusvæði, hvert með sinn megináfangastað. Þrjú svæðanna, þ.e. Suðurland, Reykjanes og Vestur- og Norðurland, miðast við höfuðborgarsvæðið. Tvö þeirra, Vestfirðir og Austfirðir, miðast við flugvöllina á Ísafirði og Egilsstöðum sem megináfangastað og tengingu landshlutanna við höfuðborgarsvæðið í gegnum þá. Rétt er að geta þess að undantekningar eru frá þessari meginreglu, t.d. akstur milli Bíldudals og Patreksfjarðar og á milli Hafnar og Djúpavogs. Á árinu 2006 voru niðurgreiðslur til verktaka samkvæmt útboðum leiðanna 148 milljónir króna og á árinu 2007 námu þær 170 milljónum króna. Farþegar á þessum árum voru 399 þúsund árið 2006 og á árinu 2007 398 þúsund.

Samgöngur með sérleyfum eru reknar samkvæmt útboðum á vegum Vegagerðarinnar og með styrkjum frá henni. Vegagerðin hefur því í nafni ríkisins töluverð áhrif á það hvernig aðgengi er háttað á þessum vettvangi. Flesta ef ekki alla þessa samninga er búið að bjóða út og verður farið að starfa eftir þeim um næstu áramót eða framlengja um 1-2 ár sé það talið vænlegra, en til þess þarf samþykki beggja aðila. Hér er rétt að benda á að sveitarfélög eru í auknum mæli að taka yfir þessa þjónustu og eru samningar í sumum tilfellum gerðir við þau, til dæmis nágrennasveitarfélög Reykjavíkur.

Engin lög eru til hér á landi sem sérstaklega skylda sveitarfélög til að reka almenningsvagnum innan sveitarfélaga. Sveitarfélögum er í sjálfsveld sett hvort þau bjóða upp á þær eða ekki. Í gildi eru lög um fólksflutninga og farmflutninga á landi, nr. 73/2001, og taka þau m.a. til almenningsvagnanna. Lögin gilda um alla fólksflutninga á landi í atvinnuskyni með bifreiðum sem skráðar eru fyrir níu farþega eða fleiri. Samkvæmt lögnum er það samgönguráðherra sem fer með yfirstjórn fólksflutninga, þ.m.t. almenningsvagnanna.

Í lögnum er sveitarfélögum og byggðasamlögum gefinn kostur á að fá einkaleyfi frá Vegagerðinni til að skipuleggja og sjá um almenningsvagnum með bifreiðum innan

lögsagnarumdæmis sveitarfélaga. Einkaleyfishafi getur jafnframt falið öðrum að annast reglubundna fólksflutninga samkvæmt einkaleyfi. Einkaleyfið nær ekki til farþegaflutninga út fyrir svæðið og frá öðrum svæðum inn á það, en slíkt teljast flutningar á milli sveitarfélaga. Rétt er þó að benda á flutninga á milli sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu og á milli Reykjavíkur og Reykjanesbæjar annars vegar og Akraness hins vegar. Þá er fyrirhugað að tengja fleiri sveitarfélög við Reykjavík eins og sveitarfélögn fyrir austan fjall og Borgarbyggð í gegnum Borgarnes.

Í lögnum eru einnig ákvæði um sérleyfi, þ.e. leyfi til reglubundinna fólksflutninga á ákveðnum leiðum þar sem aðgangur annarra er takmarkaður. Sérleyfisakstur sem styrktur er af Vegagerðinni og gerð er grein fyrir hér að ofan er rekinn í samræmi við þetta ákvæði en það er hlutverk stofnunarinnar að hafa almenna umsjón með skipulagi almenningsgangna á landi.

### 7.3.6. Tilskipun Evrópusambandsins um almenningsvagna

Tilskipun Evrópusambandsins 2001/85/EB fjallar um gerð almenningsvagna. Tilskipunin tekur til ökutækja til fólksflutninga með fleiri sæti en átta auk ökumanns. Í henni eru gerðar sérstakar kröfur um að allir almenningsvagnar eigi að vera þannig gerðir að aðgengi fatlaðra, þ.m.t. fólks í hjólastólum, sé tryggt og koma fram í henni ýmiss konar staðlar um gerð og útbúnað vagnanna. Gerðin, sem ásamt viðaukum með tæknilegum útfærslum á ýmsum atriðum er viðamikil. Þeim sem hafa áhuga á að kynna sér hana nánar er bent á slóðina: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:042:0001:0102:EN:PDF>

### 7.3.7. Evrópugerð um langferðabifreiðar og almenningsvagna

Þann 14. júlí 2005 kynnti framkvæmdastjórnin svokallað *Commission staff paper* sem hét *Rights of passengers in international bus and coach transport* og fjallaði m.a. um réttindi fatlaðra. Rétt er að geta þess að Evrópusambandið vinnur að auknum réttindum borgaranna, þ.m.t. réttinda fatlaðra, í öllum greinum samgangna. Ástæðan er augljós viðleitni til að styrkja rétt farþega að gera aðstæður allra tegunda samgangna sem jafnastar, auka samkeppni á milli þeirra, og þar með styrkja innri markað sambandsins.

Sambandið hefur þegar styrkt mikið réttindi farþega sem ferðast með flugi. Með reglugerð 261/2004/EB eru farþegar í flugi nú verndaðir gegn því að vera meinað að ganga um borð, aflýsingum og miklum seinkunum. Þá er komin í gildi hér á landi reglugerð 1107/2006/EB – um réttindi fatlaðra í flugi. Þessar reglugerðir hafa aukið þau réttindi sem þegar höfðu verið innleidd í þessum geira. Til viðbótar hefur sambandið kynnt tillögur að reglugerðum um rétt farþega til að vita með hvað flugfélagi þeir fljúga og hvernig aðildarríkin skuli dreifa öryggisupplýsingum. Sem hluta af svokölluðum þriðja pakka í járnbrautarsamgöngum hefur sambandið nú kynnt tillögur að reglugerð um verndun réttinda farþega í alþjóðlegum lestarsamgöngum.

Í tilkynningum sínum um styrkingu réttinda farþega innan ESB hefur framkvæmdastjórnin sett fram hugmynd um hvernig eigi að útvíkka verndaraðgerðir (til annarra þátta) í öðrum þáttum flutninga en flugs. Kynning hugmyndafræðisinnar er efnd á skuldbindingu framkvæmdastjórnarinnar sem hún setti fram í hvítbók sinni um þróun evrópskra flutninga fram til 2010. Framkvæmdastjórnin komst að þeirri niðurstöðu að rétt væri að árið 2005 yrðu rannsakadar bestu leiðir til að bæta og tryggja rétt farþega sem nota aðrar leiðir til samgangna en flug. Í tilkynningunni sagði að vernd notenda annarra tegunda samgangna þyrfti enn að bæta og sett

fram sý skoðun að starfið verði aðeins árangursríkt að það sé leitt af sambandinu sjálfu fyrir hönd aðildarríkja, ekki síst með hliðsjón af umfangi þessara flutninga og því hve mikið þeir eru notaðir af almenningi.

Með minnisblaðinu *Commission Staff Working Paper, Rights of passengers in international bus and coach transport* var hafið samráðsferli um verndun réttinda farþega í millilandaferðum með almenningsvögnum og langferðabílum, þ.e. hópferðabifreiðum hvort sem er til ferða innan eða á milli byggðra svæða eða til langferða.

Verndun farþega í alþjóðlegum samgöngum með langferðabifreiðum er sérstakt forgangsatriði þar sem þessir farþegar eru yfirleitt tekjulitlir og því í erfiðri stöðu. Skjótvirkar aðferðir við að taka á kvörtunum og afgreiða mál án þátttöku dómstóla eru því nauðsynlegar til að koma í veg fyrir tímafreka og dýra ferla í dómssölum.

Réttindi farþega í langferðabifreiðum eru í dag ekki tryggð með löggjöf sambandsins og því þurfa farþegar að treysta á almennari lög og sjálfviljugar skuldbindingar þeirra sem reka þessa tegund samgangna. Ekkert úrræði er til sem tryggir aðstoð þegar í stað né bætur án meðferðar dómstóla. Þá eykur alþjóðlegt samhengi þessara flutninga á flækjur og dregur úr gegnsæi frá sjónarhóli farþeganna. Í mörgum tilfellum er ekki ljóst hvaða löggjöf á við, hver er ábyrgur, hvernig hefja má mál og krefjast réttar síns frammi fyrir dómstóli ríkis sem fólk er ókunnugt í. Slíkt fælir fólk frá því að leita réttar síns.

Rétt er að taka fram að hér er um að ræða leiðir á milli ríkja sambandsins. Ekki er þó hægt að fullyrða hvernig reglurnar verða endanlega afgreiddar frá Evrópusambandinu og er því minnst á þær hér. Þá má ekki gleyma því að langferðabifreið sem ferðast á milli ríkja ESB gæti verið raunhæfur kostur fyrir fatlaðan Íslending á ferðalagi erlendis.

### **7.3.8. Akstursþjónusta – leigubifreiðar**

Leigubílar eru fyrir marga fatlaða nauðsynlegur kostur. Þó eru ekki allir leigubílar innréttaðir með tilliti til fatlaðra. Til þess að þessi möguleiki verði aðgengilegur fyrir fatlaða þurfa bílar með rampa eða lyftur að vera það algengir að jafnauðvelt verði að panta leigubíla fyrir fatlaða og aðra. Það sama eigi við um bílaleigubíla. Reglur Evrópusambandsins ná ekki til þjónustu leigubifreiða.

### **7.3.9. Ferðapjónusta fatlaðra**

Í 20. grein sáttmálans um réttindi fatlaðra er fjallað um ferlimál. Greinin hljóðar svo:

Aðildarríkin skulu gera árangursríkar ráðstafanir til þess að tryggja að einstaklingum sé gert kleift að fara allra sinna ferða og tryggja sjálfstæði fatlaðra í þeim efnunum, eftir því sem frekast er unnt, m.a. með því:

a) að greiða fyrir því að fatlaðir geti farið allra sinna ferða með þeim hætti sem, og þegar, þeim hentar og gegn viðráðanlegu gjaldi,

b) að greiða fyrir aðgangi fatlaðra að hreyfibúnaði, tækjum, hjálpargögnum og beinni aðstoð og þjónustu milliliða í háum gæðaflokki, meðal annars með því að hafa þau á boðstólum á viðráðanlegu verði,

c) að bjóða fram fræðslu og þjálfun í hreyfifærni fyrir fatlaða og sérhæft starfslið sem vinnur með fötluðum,

d) að hvetja fyrirtæki, sem framleiða hreyfibúnað, tæki og hjálpargögn, til þess að taka mið af öllum þáttum ferlimála fatlaðra.

Í 35 gr. laga um málefni fatlaðra, nr. 59/1992, er fjallað um ferðaþjónustu fatlaðra. Ferðaþjónusta fatlaðra er skv. lögnum á herðum sveitastjórna, en lögin eru á forræði félagsmálaráðuneytisins. Greinin hljóðar svo:

Sveitarfélög skulu gefa fötluðum kost á ferðaþjónustu. Markmið ferðaþjónustu fatlaðra er að gera þeim sem ekki geta nýtt sér almenningsfarartæki kleift að stunda atvinnu og nám og njóta tómsunda. Sveitarfélög setja reglur um rekstur ferðaþjónustu fatlaðra.

Jafnframt skulu fatlaðir eiga rétt á ferðaþjónustu á vegum sveitarfélaga vegna aksturs á þjónustustofnanir skv. 1.–4. tölul. 9. gr. og vegna annarrar sértækrar þjónustu sem veitt er fötluðum sérstaklega.

Á höfuðborgarsvæðinu hefur Strætó bs. séð um að starfrækja þessa þjónustu samkvæmt sérstökum reglum samþykktum af borgarráði. Þeir sem eiga rétt á þjónustu Ferðaþjónustu fatlaðra eru hjólastólanotendur, blindir, þeir sem geta ekki notað önnur farartæki, þeir sem ekki geta notað almenningsvagna og þeir sem hafa ekki aðgang að öðru farartæki. Hver sem óskar eftir þjónustu Ferðaþjónustu fatlaðra þarf að gangast undir mat á vegum velferðarsviðs sveitarfélags.

Þjónustan er veitt á þeim tíma sem almenningsvagnar ganga eða um 06:00 árdegis til 01:00 að nóttu. Ferðir til vinnu, skóla, lækninga og æfinga ganga fyrir öðrum ferðum. Sett er hámark á fjölda ferða í einkaerindum en hægt er að fjölga ferðum vegna vinnu. Ferðir þarf að panta á almennum skrifstofutíma.

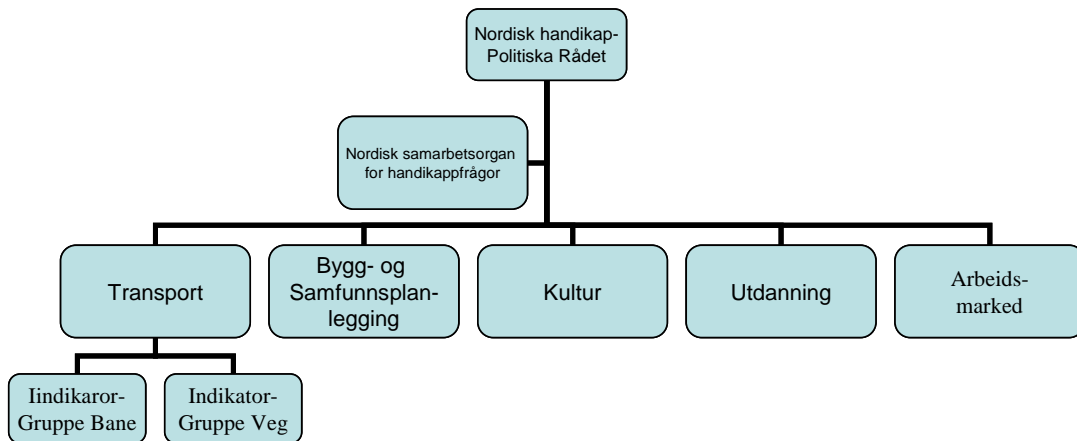
Að öðru leyti er misjafnt hvernig sveitarfélög kjósa að veita þessa þjónustu.

## **7.4. Erlend samvinna – Norðurlönd og Evrópa**

### **7.4.1. Nordiska Handikappolitiska Rådet**

*Nordiska Handikappolitiska Rådet* (NHR), á íslensku Norræna ráðið um málefni fatlaðra, er ein af stofnunum Norðurlandaráðs. NHR er ein af nokkrum stofnunum ráðsins sem starfar á sviði heilbrigðis- og félagsmála, *Helse og Social. Nordiska Samarbetsorganet för Handikapfrågor* (NSH), á íslensku Norræna samstarfsráðið um málefni fatlaðra, er undirstofnun NHR og sér um rekstur skrifstofu þess. NHR hefur komið upp fimm faghópum sem styðja við starfsemi þess. Hver og einn af þessum hópum vinnur að því að bæta hag fatlaðra. Hópunum er gefið nokkurt frjálsræði um hvernig þeir vinna þessum málum framgang.

Uppbyggingu skipulags *Nordiska Handikappolitiska rådet* og undirstofnana þess má sjá á þessari mynd.



**Vinna að mælikvörðum** Nordiska Handikapppolitiska rådet hefur, eins og áður sagði, komið upp fimm faghópum sem styðja við starfssemi þess. Einn hópanna er *Sektorsnetverk för byggnads och samhällsplanering och transport*. Á vegum hans hafa nú verið skipaðir tveir hópar sem vinna að því að skilgreina sameiginleg viðmið um hve aðgengilegar almenningssamgöngur eru á Norðurlöndunum. Annar hópurinn fjallar um járnbrautir en hinn um samgöngur á vegum.

**Hlutverk og vinna hópanna** Hóparnir hafa hist og skilgreint vinnurammann með eftirfarandi hætti: Viðmiðin eiga að segja til um hve aðgengilegar almenningssamgöngur eru á Norðurlöndunum á grundvelli Aðgengis fyrir alla – *tilgengelighet for alle*. Gengið verður út frá lögum og reglum hvers lands og lögum Evrópusambandsins.

Verkefni hópsins um samgöngur á vegum verða eftirfarandi:

- Að skapa yfirlit yfir markmiðasetningar og aðferðir sem gilda á þessu sviði á Norðurlöndum. Að gera tillögu að samnorrænum viðmiðum til að mæla þróun aðgengis að almenningssamgöngum.
- Að benda á þætti sem þörf er á fræðslu um sem og benda á leiðir til að dreifa reynslu á sviðinu.
- Að kynna aðferðir til að nota viðmiðin þannig að þau verði notuð eins í öllum löndunum. Viðmiðin skulu vera reynd í einu eða fleiri löndum áður en starfi hópsins lýkur. Starfi hópsins á að ljúka á næsta ári. Í stuttu máli mun mælikvarði hópsins koma til með að mæla hve mikið þarf að gera til að almenningssamgöngur verði aðgengilegar fólki í hjólastólum. Transport Økonomisk Institut hefur unnið skýrslu um stöðu aðgengismála innan landanna. Skýrsluna, *Accessible public transport, A view of Europe today, Policies laws and guidelines*, má finna á: <http://www.toi.no/getfile.php/Publikasjoner/T%D8I%20rapporter/2007/926-2007/926-2007.pdf>

**Formennska Íslands í Norrænu ráðherranefndinni** Á næsta ári, árið 2009, mun Ísland gegna formennsku í Norræna ráðherraráðinu. Starfshópurinn hefur komist að þeirri niðurstöðu að mæla með eftirfarandi áhersluatriðum af hálfu Íslands á sviði samgangna:

- Að hugtakið *Design för alla*, aðgengi fyrir alla, verði gert að leiðarljósi hvarvetna þar sem samgönguráðuneytið kemur að málum á samgöngusviði, eftir því sem við verður komið.
- Að lög, reglur og vinnureglur verði teknar til endurskoðunar með hliðsjón af undirritun sáttmála Sameinuðu þjóðanna og rétti fatlaðra til jafns aðgengis. Sem dæmi má nefna að Vegagerðin hefur með þverun þjóðvega að gera og er æskilegt að binda útfærslu þeirra í vegstaðla til að tryggja einsleitni og bæta aðgengi.

#### 7.4.2. ECMT European Conference of Ministers of Transport

*European Conference of Ministers of Transport* eru samtök þeirra stjórnvalda sem fara með samgöngumál í Evrópu. Samtökin voru stofnuð með bókun sem undirrituð var í Brussel þann 17. október 1953. Í samtökunum sitja samgönguráðherrar 43 ríkja Evrópu og ríkja sem liggja á mörkum Asíu og Evrópu en taka þátt í evrópsku samstarfi. Þá eiga nokkur ríki í samstarfi við samtökin, m.a. Bandaríkin og Ástralía.

Samtökin eru vettvangur fyrir samvinnu og stefnumótun á sviði samgöngumála, sérstaklega samgangna á landi og skipgengum vatnaleiðum. Þau hafa sannað sig sem vettvangur þar sem ráðherrar hafa getað rætt opið um vandamál og komist að sameiginlegri niðurstöðu um hvernig eigi að bæta notkun evrópska samgöngukerfisins og tryggja skynsamlega þróun þess.

Samtökin hafa í dag tvöfalt hlutverk. Annars vegar að aðstoða við að skapa samhæft og skilvirkt flutningakerfi sem jafnframt uppfyllir skilyrði um umhverfismál og öryggi um alla Evrópu og til þeirra landa sem eiga í samvinnu við Evrópusambandið og Evrópuríkin. Í þessu augnamiði vinna samtökin að því að bæta og auka pólitíska samvinnu milli Evrópusambandsins og annarra Evrópuríkja. Þess utan reyna samtökin að varpa ljósi á langtímaþróun í flutningamálum og kanna áhrif alheimsvæðingar á greinina. Ráð samtakanna samþykkti á fundi sínum 19. og 20. maí 1999, í Varsjá í Póllandi, eftirfarandi:

*„It underlines the political commitment in Europe to ensuring that all new transport infrastructure should be constructed to take into account the needs of people with disabilities“*

Í nánari umfjöllun segir m.a. að þar sem þeim sem hafa skerta getu muni fjölga mjög á næstu árum, sé nauðsynlegt að þarfir þeirra séu virtar og að innviðir, m.a. samgöngukerfisins séu án hindrana. Þar sem innviðir, sem byggðir séu í dag, muni standa í áratugi sé nauðsynlegt að þegar frá upphafi sé tekið tillit til þarfa allra notenda. Ríkisvaldið ber þarna mikla ábyrgð.

Evrópusamtök samgönguráðherra hefur stuðlað að framförum í aðgengismálum m.a. með því að gefa út fræðsluefni um aðgengismál.

#### 7.4.3. UITP The International Association of Public Transport

*The International Association of Public Transport* eru alheimssamtök þeirra sem bera ábyrgð á almenningssamgöngum, þeirra sem reka slíkar samgöngur, vinna að stefnumörkun, þeirra sem sjá um gerð almenningssamgöngutækja, þeirra sem veita þjónustu í greininni og þeirra sem sjá um reglusetningar og stjórnsýslu. Á vettvangi samtakanna stunda um 2.500 aðilar frá 80 löndum skoðanaskipti.

Helstu markmið UITP eru að bjóða þeim sem að koma að almenningssamgöngum með einum eða öðrum hætti upp á vettvang til skoðanaskipta. Að halda utan um margskonar þekkingu á sviði almenningssamgangna, þ.á.m. sögu og þróun, mál líðandi stundar, helstu viðmið og alþjóðlegan

samanburð, stofna til umræðna um málefni tengd almenningssamgöngum auk þess að auka veg almenningssamgangna eftir því sem mögulegt er.

Í mars 2001 tók UITP formlega afstöðu í aðgengis að almenningssamgöngum. Þetta var gert til að stefna og viðhorf samtakanna yrðu endurskoðuð í grundvallaratriðum í samhengi við menningarlegar og þjóðfélagslegar, þ.m.t. heilsufarslegar og aldursfarslegar, aðstæður.

UITP hefur stuðlað að aðgengismálum m.a. með því að gefa út fræðslufni um aðgengismál.

#### 7.4.4. Stefna ESB og löggjöf á sviði fatlaðra og samgangna

Evrópusambandið hefur þróað aðgerðaáætlun sem kölluð hefur verið *Equal opportunities for people with disabilities: A European Action plan*. Áætlunin er ákjósanlegt viðmið til að lýsa stefnu sambandsins og áætlunum um aðgengi og almenningssamgöngum.

Í áætluninni er því lýst yfir að tækifæri til að taka þátt í að móta þjóðfélag sem byggist á þátttöku allra, sé markmið Evrópusambandsins á öllum sviðum. Í því samhengi er baráttan gegn mismunun og að efla þátttöku fatlaðs fólks í efnahagslífinu og þjóðfélaginu grundvallaratriði.

Evrópusambandið hefur lengi látið sig málefni fatlaðra miklu varða. Stefna sambandsins hefur breyst frá því að líta á fatlað fólk sem óvirka þiggjendur til þess að samþykkja eðlilegar kröfur þeirra um jöfn réttindi. Evrópusambandið telur fötlun hluta af félagslegri uppbyggingu og leggur áherslu á hlut umhverfisins, gerð og uppbyggingu þjóðfélagsins, í því að koma í veg fyrir fulla þátttöku þeirra. Hindranir í umhverfi þarf að fjarlægja. Aðgengi og hreyfanleiki, þ.e. geta og möguleikar fólks á að komast um, eru nú skoðaðar í ljósi þess að fólk eigi jafna möguleika og eigi rétt á þátttöku. Lögð er á það áhersla að atvinna sé grundvallaratriði í aðlögun fatlaðra í efnahagslífið og þjóðfélagið í heild. Þátttaka á vinnumarkaði gefur fólki tækifæri á að afla sér viðurværis og taka þátt á fyllri hátt. Það veitir fólki líka reisn og meira sjálfstæði.

Framkvæmdastjórnin hefur auðkennt fjögur forgangsatriði fyrir fyrsta stig aðgerðaráætlunarinnar:

- Aðgangur að vinnu og getu til að halda henni.
- Að fá tækifæri til að bæta við sig þekkingu alla ævi til að styðja við vinnuhæfni, aðlögunarhæfni, persónulegan þroska og virkja þátttöku fatlaðs fólks.
- Að nota þá möguleika sem ný tækni veitir, og leika stórt hlutverk í að tryggja jöfn tækifæri og hreyfanleika í efnahagslífinu til að efla fatlað fólk.
- Aðgengi að almenningssstöðum, en það er frumskilyrði fyrir þátttöku á vinnustað og hreyfanleika í efnahagslífi og þjóðfélagi.

Í aðgerðaráætluninni er lögð áhersla á hvítbók framkvæmdastjórnarinnar: *White Paper on European Transport Policy for 2010: a time to decide*. Í henni er viðurkennt að aðgengi að almenningssamgöngum er grundvallaratriði í aðgengismálum í heild, en þau eru mikilvægur þáttur í því að geta komist til vinnu.

Orðsendingu Evrópusambandsins um málið má finna hér: <http://www.ozida.gov.tr/raporlar/uluslararasi/ab/ABmuktesebati/2003europeanactionplani.pdf>

#### 7.5. Stefna í aðgengismálum í samgöngum

Í samgönguáætlun er stefna ráðuneytisins orðuð með þessum hætti:

„Samgöngumannvirki og samgöngutæki í eigu og rekstri ríkisins eða sem háð eru samþykki ríkisins verði þannig úr garði gerð, að allir geti notað þau, jafnt fullfrískir sem fatlaðir. Þessu markmiði skal ná með markvissri hönnun samgöngumannvirkja og með viðeigandi kröfum við gerð útboðs- og verklýsinga við úthlutun leyfa og kaup á samgöngubjónustu.“

Samgöngur og flutningar eru bæði forsenda fyrir og afleiðing af því hvernig samfélagið er byggt upp. Samgöngur eru því mikilvægur hluti af lífi fólks. Aðgengi að flutningum fyrir fatlaða er mikilvægt til að fatlaðir geti tekið þátt í samfélaginu á sama grunni og aðrir. Því þarf að bæta aðgengi fyrir fatlaða.

Samgönguráðuneytið leggur áherslu á að vinna með samtökum fatlaðra við að finna skapandi lausnir, hagkvæmar og afkastamiklar, til að bæta aðgengi að almennu samgöngukerfi.

## 7.6. Önnur lög o.fl.

**Lög um málefni fatlaðra, nr. 59/1992** Lög um málefni fatlaðra hafa það að markmiði að tryggja fötludum jafnrétti og sambærileg lífskjör við aðra þjóðfélagsþegna. Félagsmálaráðherra fer með yfirstjórn laganna, skv. 34. gr. laga um málefni fatlaðra, nr. 59/1992, er sveitarstjórnnum gert að sinna ferlimálum fatlaðra með skipulögðum hætti, m.a. með gerð áætlana um endurbætur á aðgengi opinberra bygginga og þjónustustofnana í samræmi við ákvæði byggingarlaga og byggingarreglugerðar, sbr. skipulagslög og skipulagsreglugerð.

**Skipulags- og byggingarlög, nr. 73/1997** Skipulags- og byggingarlög hafa það að markmiði að tryggja að þróun byggðar og landnotkunar á landinu öllu verði í samræmi við skipulagsáætlanir sem hafi efnahagslegar, félagslegar og menningarlegar þarfir landsmanna, heilbrigði þeirra og öryggi. Auk þess eru sett markmið um að tryggja skynsamlega nýtingu náttúrunnar, tryggja réttaröryggi, fagleg vinnubrögð og eftirlit með öryggi, endingu o.fl. Lögin eru á forræði umhverfisráðuneytisins.

Á Alþingi er nú til meðferðar frumvarp til laga um mannvirki sem munu leysa af hólmi skipulags- og byggingalög. Eitt af meginmarkmiðum frumvarpsins er að stuðla að aðgengi fyrir alla. Þetta atriði á síðan eftir að útfæra í reglugerðum og er eðlilegt að aðgengismál verði þar veigamikill þáttur. Frumvarpið tekur ekki til samgöngumannvirkja sem slíkra. Þau munu hins vegar gilda um mannvirki sem almenningur þarf að fara um á leið sinni til og frá samgöngumannvirkjum eða í tengslum við þau.

**Lög um stjórnarráð Íslands, nr. 73/1969, o.fl** Í kjölfar ríkisstjórnarsáttmála stjórnar Sjálfstæðisflokks og Samfylkingar, frá 23. maí 2007 voru gerðar breytingar á lögum um stjórnarráð Íslands, nr. 73/1969, með síðari breytingum. Breytingarnar voru m.a. á verkaskiptingu á milli ráðuneyta og færðust sveitastjórnarmál til samgönguráðherra.

## 7.7. Niðurstöður og tillögur

### *Til umhverfisráðherra:*

- Eins og fram kemur gilda skipulags- og byggingalög, nr. 73/1997, um samgöngumannvirki. Ný lög um mannvirki munu yfirtaka hlutverk skipulags- og byggingarlaga. Í þeim er aðgengi gert eitt af aðalmarkmiðum. Eftir að þau hafa tekið gildi, og eftir atvikum, þegar reglugerðir á grunni þeirra hafa tekið gildi, leggur hópurinn til við umhverfisráðherra að útbúnir verði mælikvarðar um aðgengi að mannvirkjum tengdum samgöngumannvirkjum.



- **Til félagsmálaráðherra:** Að kannað verði með hvaða hætti ferðaþjónusta fyrir fatlaða er veitt af einstökum sveitarfélögum og á grundvelli niðurstaðna þeirrar könnunar tekin ákvörðun um hvort og þá hvernig hægt sé að bæta hana.

**Til samgönguráðherra:**

- Ýmsar reglur gilda á sviði samgangna, m.a. Evrópugerðir. Hópurinn gerir það að tillögu sinni að útbúnir verði mælikvarðar um aðgengi á grundvelli þeirra. Hópurinn leggur til að vinna við mælikvarða á þessu sviði verði hluti af þjónustumælikvörðum stofnana.

- Hópurinn gerir það að tillögu sinni að samgönguráðuneytið setji fram mat á stöðu aðgengismála í mannvirkjum tengdum samgöngumannvirkjum á vegum ríkisins sem fyrir eru og gerð framkvæmda- og kostnaðaráætlunar um úrbætur sem þörf er á.

- Hópurinn vill beina því til samgönguráðherra að hann, sem ráðherra sveitarstjórnarmála, minni sveitarfélög á að skv. 34. gr. laga um málefni fatlaðra, nr. 59/1992, er sveitarstjórnnum gert að sinna ferlimálum fatlaðra með skipulögðum hætti, m.a. með gerð áætlana um endurbætur á aðgengi opinberra bygginga og þjónustustofnana í samræmi við ákvæði byggingalaga og byggingarreglugerðar, sbr. og skipulagslög og skipulagsreglugerð.

- Þá vill hópurinn einnig beina því til samgönguráðherra að hann sem ráðherra sveitarstjórnarmála minni sveitarfélög á skyldur sínar til að sinna ferðaþjónustu fatlaðra, skv. 35 gr. laga um málefni fatlaðra, nr. 59/1992.

- **Jafnframt:**

Ísland hefur tekið við formensku á vettvangi Norræna ráðherraráðinu. Af því tilefni gerir hópurinn það að tillögu sinni að:

- Í fyrsta lagi að hugtakið *hönnun fyrir alla, aðgengi fyrir alla*, verði haft að leiðarljósi hvarvetna þar sem samgönguráðuneytið kemur að málum á samgöngusviði eftir því sem við verður komið.

- Í öðru lagi að lög, reglur og vinnureglur verði teknar til endurskoðunar með hliðsjón af undirritun sáttmála Sameinuðu þjóðanna og rétti fatlaðra til jafns aðgengis. Sem dæmi má nefna þverun þjóðvega, m.a. gerð göngustíga, en æskilegt væri að binda útfærslu þeirra í vegstaðla til að tryggja einsleitni og bæta aðgengi.

**Að lokum:**

Hópurinn vill að lokum beina því til ráðuneytisins sjálfs og stofnana þess, að tryggja að aðgengismálum sé sinnt þannig að sómi sé af.

## 7. Heimildir:

Accessible public transport, A view of Europe toaday – policies, laws and guidelines, TØI, Aud Tennøi and Merethe Dotterud Leiren, report 952/2008.

Aðgengi og málaflokkar samgönguráðuneytisins Rúnar Guðjónsson október 2004

Fjarskipti fatlaðra innan alþjónustu, Friðrik Pétursson hjá Póst- og fjarskiptastofnun, 7. desember 2006

Heimasíða Flugmálastjórnar: <http://www.caa.is/Forsida/>

Heimasíða Flugstoða ohf: <http://flugstodir.is/>

Heimasíða Símans: <http://www.siminn.is/einstaklingar/farsiminn/3g/myndsimal/>

Heimasíða Strætó Bs: <http://www.straeto.is/>

Heimasíða Vegagerðarinnar: <http://www.vegagerdin.is/>

Improving Access to Public Transport, ECMT UIMP, OECD Publishing París 2006

Lög um fjarskipti, nr. 81/2003 Transportpolitik for mennesker med handicap. Udkast 7. febrúar 2008, Kaupmannahöfn, Transportministeriet

## 8. Viðmælendur og tölvupóstur:

Anna Bjarnadóttir, Símanum hf.

Ari Jóhannesson, Póst- og fjarskiptastofnun

Dagný Halldórsdóttir, Neyðarlínunni

Friðrik Pétursson, Póst- og fjarskiptastofnun

Friðrik Sigurðsson, Þroskahjálp

Geir Ragnarsson, Fjarskiptasjóði

Guðbjörg Sigurðardóttir, forsætisráðuneytinu

Hafsteinn Pálsson, umhverfisráðuneytinu

Halldór S. Guðbergsson, Öyrkjabandalagi Íslands

Hjördís Anna Haraldsdóttir, Félagi heyrnarlausra

Jensína Böðvarsdóttir, Símanum hf.

Jóhann Guðmundsson, samgönguráðuneytinu

Kristinn Halldór Einarsson, Blindrafélaginu

Sigríður Margrét Oddsdóttir, Já Upplýsingaveitum

Sigrún Þorsteinsdóttir, Sjá – viðmótsprófunum

## 9. VIÐAUKAR

### 9.1. Viðauki I Nánar um ábendingar í skýrslu ESB

Skýrslan tekur til atriða sem hafa verið skilgreind af „INCOM“ sem atriði sem skipta fatlaða notendur miklu máli og atriði sem notendur hafa lent í alvarlegum vandræðum með. Það sem hefur verið skilgreint með mestan forgang er:

#### 9.1.1. Aðgangur að neyðarþjónustu hvers lands

Fólk, sem þarf að nota textasíma, lendir víða í vandræðum með að tengjast neyðarþjónustu. Í sumum tilfellum hafa neyðarmiðstöðvar ekki tæki til að eiga samskipti við textasíma og í sumum tilfellum greinir tækjabúnaðurinn ekki, ef um textasíma er að ræða. Í þeim tilvikum þurfa starfsmenn sjálfir að greina tón textasíma frá faxtækjum og breyta stillingum í samræmi við það. Einstök lönd hafa tekið upp sín eigin númer til að auðvelda samskipti við slíka síma, sem er til bóta, en það hefur haft þær afleiðingar að ekki er um samræmt númer að ræða.

Þeir sem eiga erfitt með mælt mál og nota táknmál, senda nú í auknum mæli SMS skilaboð til að eiga samskipti við neyðarþjónustu.

Blint fólk á erfitt með að gefa upp staðsetningu af augljósum aðstæðum.

Þá getur ófatlað fólk í mörgum tilfellum ekki gert grein fyrir hvar það er af ýmsum ástæðum. Gert er ráð fyrir að í framtíðinni gefi GSM-símar betri möguleika á staðsetningu. Í dag er SMS kerfið hins vegar það eina sem hægt er að telja aðgengilegt.<sup>5</sup>

### 9.1.2. Tillögur að úrbótum

- Að fatlaðir geti náð sambandi við neyðarþjónustu með eigin samskiptatækjum og í samevrópska númerið 112, hvort sem um er að ræða texta, rödd, myndband eða sambland þessa.
- Framleiðendur verði hvattir til að auðvelda fötluðum samskipti við neyðarþjónustu til dæmis með tilbúnum neyðarskilaboðum – jafnvel myndum – sem auðvelt er að senda. Í því sambandi verði stöðlunarsamtök hvött til að taka tillit til þarfa fatlaðra og jafnframt að evrópskir vinnuhópar hugleiði aðgengismál fatlaðra. Sem dæmi má nefna að landsyfirvöld gefi skýrslu um aðgengismál fatlaðra með öðrum upplýsingum.
- Að neyðarmiðstöðvar verði þannig útbúnar og starfsfólk þannig þjálfað að það geti tekið á móti skilaboðum með öllum þeim miðlum sem fötluðum eru nauðsynlegir í dag, SMS, vídeó, Internetskilaboðum ofl.

### 9.1.3. Símaþjónusta fyrir heyrnarlaus, heyrnarskerta, fólk með talörðugleika og blinda

Þegar textasímar voru fyrst kynntir var ekki um neina stöðlun að ræða. Því eru í dag 7 aðgreind kerfi í notkun. Alþjóðafjarskiptastofnunin „ITU“ hefur sett fram staðla sem samhæfa þessi kerfi en þeir eru ekki komnir í notkun enn.

### 9.1.4. Tillögur að úrbótum

- Að staðlar, sem samhæfi allar tegundir samskipta, verði teknir í notkun og að framleiðendur verði hvattir til að hegða framleiðslu sinni í samræmi við þá.
- Að framleiðendur verði hvattir til að framleiða tæki á viðráðanlegu verði.
- Að stigin verði þau skref sem þarf til að fjarskiptaþjónusta verði hagkvæm fyrir fatlaða til jafns við aðra. Til dæmis að stutt verði við háhraða samskiptaþjónustu fyrir þá fatlaða sem eiga táknmál að móðurmáli.
- Þá verði stutt við staðlaðar textasendingar til að auðvelda samskipti á milli textasíma og nýs tæknibúnaðar.

### 9.1.5. Aðgangur að almenningssímum

Hurðir geta verið of þungar og dyr of þröngar auk þess sem símtæki geta verið í óheppilegri hæð.

Leiðbeiningar eru yfirleitt óaðgengilegar fyrir blinda og sjóndapra auk þess sem léleg og breytileg gerð snertiskjáa getur verið þeim erfið. Tæki fyrir heyrnarskerta vantar sumsstaðar.

---

<sup>5</sup> Á Íslandi ber neyðarlínan, 112, ábyrgð á túlkajónustu. Ef vitað er að slys hefur borið að höndum og málið snertir heyrnarlaust fólk er strax kallaður til túlkur.

Notkunin sjálf getur verið erfið fyrir þá sem eiga erfitt með skilning þó aðrir þættir vefjist ekki fyrir þeim.

#### **9.1.6. Tillögur að úrbótum**

Yfirvöld í hverju landi ættu að hafa það sem markmið að auðvelda fötluðum notkunina eins og frekast er kostur. Til dæmis með því að staðla klefa og umhverfi þeirra. Í þeim tilgangi ættu þau að vinna með hópum fatlaðra til að bera kennsl á vandamál og finna lausnir á þeim. Þá eru stjórnvöld hvött til að hafa samskipti um þessa hluti til dæmis að semja „bestu starfsvenjur“ og deila þeim sín á milli.

#### **9.1.7. Notkun farsíma**

Áhrif GSM-síma á heyrnartækni gera notkun þeirra ómögulega fyrir þá sem þurfa hvoru tveggja. Á þessu hefur verið fundin lausn sem er notuð t. d. í Bandaríkjunum og er hvatt til þess að hún verði tekin í notkun í Evrópu.

#### **9.1.8. Aðgangur að skrá**

Fólk í sumum hópum fatlaðra getur ekki sjálft fundið símanúmer og þarf því að hafa símasamband við kallstöðvar til að fá númerið. Þetta veldur þeim auknum kostnaði.

#### **9.1.9. Tillögur um úrbætur**

Fella ætti niður gjöld af símtölum fatlaðra til að fá upplýsingar um símanúmer.