

# **SUMMARY OF BEST PRACTICES FOR DISABILITY DURING 2020-2022**

**A SUMMARY OF THE BEST DECISIONS OF THE COMMISSIONER  
FOR PROTECTION FROM DISCRIMINATION OF ALBANIA AND  
THE OMBUDSMAN FOR PERSON WITH DISABILITIES OF THE  
REPUBLIC OF CROATIA**

**UNDER THE PROJECT FINANCED BY CEI at THE EBRD  
FUND, KNOW - HOW EXCHANGE PROGRAMME**

## Contents

<b>PART I. ALBANIAN CASES RELATED TO DISABILITY.....</b>	<b>3</b>
COMMISSIONER FOR PROTECTION FROM DISCRIMINATION OF THE REPUBLIC OF ALBANIA .....	3
CASE NO. I.....	3
CASE NO. II.....	5
CASE NO. III.....	7
CASE NO. IV.....	9
CASE NO. V.....	12
CASE NO. VI.....	16
CASE NO. VII .....	18
<b>PART I.I RASTE SHQIPTARE QË LIDHEN ME AFTËSITË E KUFIZUARA .....</b>	<b>21</b>
KOMISIONER PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË.....	21
ÇËSHTJA NR I .....	21
ÇËSHTJA NR II .....	23
ÇËSHTJA NR III .....	25
ÇËSHTJA NR. IV .....	27
ÇËSHTJA NR. V .....	31
ÇËSHTJA NR. VI.....	34
ÇËSHTJA NR. VII .....	37
<b>PART II - CROATIA CASES FOR DISABILITY .....</b>	<b>40</b>
OMBUDSMAN FOR PERSONS WITH DISABILITIES OF THE REPUBLIC OF CROATIA .....	40
CASE 1.....	40
CASE II.....	42
CASE III.....	46
CASE IV. ....	50
CASE V. ....	52
CASE VI. ....	54
<b>DRUGI DIO - SLUČAJEVI DISKIRMINACIJE NA TEMELJU INVALIDITETA IZ PRAKSE PRAVOBRANITELJA ZA OSOBE S INVALIDITETOM HRVATSKE.....</b>	<b>58</b>

<i>SLUČAJ 1.</i>	58
<i>SLUČAJ II.</i>	60
<i>SLUČAJ III.</i>	64
<i>SLUČAJ IV.</i>	67
<i>SLUČAJ V.</i>	69
<i>SLUČAJ VI.</i>	71

# PART I. ALBANIAN CASES RELATED TO DISABILITY

## COMMISSIONER FOR PROTECTION FROM DISCRIMINATION OF THE REPUBLIC OF ALBANIA

### CASE NO. I

*DECISION NO. 59, DATE 05.06.2020*

In the framework of the "Anti-Discrimination Week", on the occasion of the 10th anniversary of the creation and operation of the institution of the Commissioner for Protection from Discrimination, on 04.02.2020, at the ArTurbina Theater, took place the theatrical show "Challenge", where the actors were people with disabilities and non-disabled. The director of this theater used insulting language against disabled people, demanding the interruption of the show.

#### 1. FACTS

- In the afternoon of 04.02.2020, near the ArTurbina Theater, the theatrical show "Challenge" took place, where the actors who played were disabled and non-disabled people. For the development of this show, which was organized by a number of actors<sup>1</sup>, the relevant permission was obtained in advance from the Ministry of Culture. The show was one of the activities planned to take place within the "Anti-Discrimination Week", on the 10th anniversary of the creation and operation of the institution of the Commissioner for Protection from Discrimination.
- According to the relevant schedule, the show would end at 18:00. At nearly this timetable, KL, Director of the ArTurbina theater appeared near the door of the hall, where the theatrical performance was taking place, and which was about to end. He demanded loudly, for those present in the hall to go out, that the show schedule was over, as well as threatened to turn off the lights of the hall, using insulting language towards disabled people and calling them "with him".
- In the conditions when some of the spectators and actors in the hall were people with disabilities, many of whom were blind or wheelchair users, the organizers of the show asked for a few extra minutes for these people to be able to leave the hall.
- The organizers of the show emphasized the fact that, the non-cooperative spirit of the staff of this theater was noticed even in the previous days, before the performance took place. The stage workers were not present and available and the actors and organizing staff were not allowed to conduct the final rehearsals in quiet.

#### APPLICABLE LEGISLATION

- Constitution of the Republic of Albania, Article 18;
- Convention on the Protection of the Rights of People with Disabilities articles 4 and 5;

---

<sup>1</sup> The theatrical show was organized by a number of actors, including the Commissioner for Protection from Discrimination, ADRF, Caritas Albanian, Caritas Diocese Tirana Durrës, Club of Parents of Children with Autism Spectrum Disorders, Don Bosco College, representatives of the visually impaired community and the Ministry of Culture.

- General Comment No. 6 (2018) on Equality and Non-discrimination, of the Committee on the Rights of People with Disabilities, points II/1, VIII/c;
- European Social Charter (revised) (1996), Article E, Part V;
- Law No. 44/2015 "Code of Administrative Procedures of the Republic of Albania" (amended), article 17 and article 82, points 2 and 3;
- Law No. 10 221, dated 04.02.2010 "On Protection from Discrimination", article 1, article 3, point 5, article 5, point 1, article 7, point 1, article 20, article 21, point 1, article 32, point 1, letter c ).

## COMMISSIONER'S ASSESSMENTS

- The commissioner judged that there is an unfair and unfavorable treatment of individuals with disabilities, participating in the theatrical performance "Challenge", which took place on 04.02.2020, in this theater, as a result of inappropriate behavior at their address, on behalf of K.L, Director of the ArTurbina Theatre.
- The commissioner judged that the actions of K.L have caused concern, created a humiliating and offensive environment, as well as violated the dignity of two categories of individuals, in the theatrical performance, held on 04.02.2020, at the ArTurbina Theater. - The first category, whose dignity has been violated and created discomfort due to the behavior and words of KL, is that of all people with disabilities who were in the theater hall of the ArTurbina Theater, which includes not only those individuals who performed in the show but also those who were in the role of spectator or organizer of this show. - The second category of individuals, who have been exposed to discomfort and humiliation by KL's behavior and words, consists of all those individuals who were parents and relatives of people with disabilities, who acted in the show.

## COMMISSIONER'S DECISION

- Determination of discrimination, in the form of concern, due to disability, of all people with disabilities, who participated as actors, spectators or organizers, in the theater performance "Challenge", which took place on 04.02. 2020, in the ArTurbina Theater, from K.L, Director of this theater.
- Determination of discrimination, in the form of accompaniment, due to disability, of parents and relatives of people with disabilities, mentioned in point 1 of the Decision, who participated in the role of spectators in the theatrical performance "Challenge" , which took place on 04.02.2020 at the ArTurbina Theater, by K.L, Director of this theater.
- In reference to points 1 and 2 of this Decision, K.L must publicly apologize to all people with disabilities.

## CASE NO. II.

### DECISION NO. 5, DATE 07.01.2020

I.Ç.\ is ranked second in the "History" profile, on the "Teachers for Albania" portal 2019-2020. LEO Elbasan offered I.Ç., the vacant job position (temporary) at the 9- year School "Seit Pepa". The head of the educational institution terminates his employment contract, as the complainant has problems with the articulation of words.

### FACTS

- I.Ç. is ranked second in the "History" profile, on the "Teachers for Albania" portal 2019-2020. Subsequently, LEO Elbasan offered I.Ç., the vacant job position (temporary) at the 9-year school "Seit Pepa", Vidhas, an offer, which was accepted by the applicant, who started working as a history teacher at this school.
- On 24.09.2019, the Principal of the 9-year School "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan, approved and signed the decision for his temporary appointment to the job. On September 30, 2019, at 2:00 p.m., the Parents' Council was convened at the 9- year school "Seit Pepa" School, Vidhas. The purpose of this meeting was to give an opinion on the teacher I.Ç., related to his performance in the teaching-educational process, behavior and ethics in the educational institution. In the Report for the teacher I.Ç., dated 01.10.2019, signed by the parents of the students of the class where he taught, was expressed their concern regarding the difficulty the teacher had in pronunciation. The above-mentioned concern is accompanied by the Act "Minutes regarding the opinion of the Council of Parents toward the teacher I.Ç., in History - Geography profile, in School "Seit Pepa", where it turns out that the opinion of the parents about the teacher I.Ç., is defined as low, which is also the minimum rating. Immediately after the aforementioned concern, the director of the 9-year School "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan, signed the Decision to terminate the employment relationship with I.Ç.

### APPLICABLE LEGISLATION

- Constitution of the Republic of Albania, Article 18;
- General Comment No. 6 (2018) on Equality and Non-Discrimination, of the Committee on the Rights of People with Disabilities, (approved in the 19th Session (14 February – 9 March 2018), item 20;
- Law No. 44/2015 "Code of Administrative Procedures of the Republic of Albania" (amended), article 17 and article 82, points 2 and 3;
- Law No. 7961, dated 12.7.1995 "Labor Code of the Republic of Albania" (amended) Article 9;
- Law No. 10 221, dated 04.02.2010 "On Protection from Discrimination", article 1, article 3, point 1, article 7, point 1, articles 12-13, article 21, point 1, article 32, point 1, letter a), as well as article 33, item 10,
- Order No. 343, dated 19.8.2013, of the Minister of Education and Science, "On the approval of normative provisions for the pre-university education system", points 4 and 5, of article 58.

- Instruction No. 38, dated 06.10.2015, of the Minister of Education and Sports, "On the procedures of parallel movement, appointment and dismissal of teachers in public educational institutions of the pre-university education system", point 2;

## COMMISSIONER'S ASSESSMENTS

- The commissioner created the reasonable belief that I.Ç. was treated unfairly and disadvantageously by the Principal of the 9-year School "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan, who exposed the complainant to an extremely discriminatory attitude, which is reflected evidently in her actions, against him. As long as I.Ç. was the winner in the "Teaching Portal for Albania", which is legally recognized as the method of employment in the position of teacher in a certain profile, no holder of an educational institution can question the skills of his, for which he was the winner.
- Commissioner for Protection from Discrimination (CPD) appreciated the actions undertaken by S.J, Director of the 9-year School "Seit Pepa", Vidhas. They are considered totally biased towards I.Ç., and based on the complainants of the parents and students of the 9-year School "Seit Pepa" Vidhas, Elbasan.
- At the end of the administrative investigation, it was found that there was no written complaint of the parents of the students of this school against this teacher. Also, in the Minutes of the Council of Parents held at the meeting dated 30.09.2019, there was no justification of this Council on the assessment carried out against this teacher. Reason and relevant justifications turn out to have been given only in the acts drawn up by the director, who did not perform any direct monitoring in the lessons conducted by the teacher I.Ç., as well as no testing of the students, who learn from this teacher but has relied only on arguments unsupported by any document.
- An aggravating element for the position of the head of this educational institution is the fact of non-cooperation with the CPD institution, while it is in the capacity of the subject against which the complaint is directed.
- I.Ç., despite the fact that he does not have a Decision of the Medical Commission for Determination of the Ability to Work (DMCDAW). DMCDAW Elbasan, to prove his disability, he is again perceived as a disabled individual by the Principal of the 9-year "Seit Pepa" School, Vidhas, Elbasan, but also from the Elbasan Local Education Office. The complainant also had the feeling of being perceived as an individual with a disability, due to the way it was described in the relations of the Director.

## COMMISSIONER'S DECISION

- Determination of discrimination of I.Ç., due to a disability, by S.J, Director of the 9-year School "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan.
- Determination of non-discrimination of I.Ç., for the reason claimed in the complaint, by the Local Education Office (LEO) Elbasan
- LEO Elbasan to take the necessary measures for the employment of I.Ç., as well as to notify CPD.

## CASE NO. III.

DECISION No. 234, DATE 10. 12. 2021

Complainant entity Z.F against: the private entity Bar "Le 5 Stelle"<sup>3</sup>, Sarandë and the Municipality of Sarandë, due to the demolition of the ramp from Bar "Le 5 Stelle2", in the common area of the building, preventing access to his apartment.

### 1. FACTS

- Based on the statements and documentation collected together with the complaint, it turns out that the complaining subject, Mr. F<sup>5</sup>, in 2015 bought an apartment from the company "Noku-OS-2008" sh.pk, in neighborhood no. 1, Saranda, according to the agreed conditions, in the Enterprise Contract dated 28.07.2015, before the notary Th. K. The complainant cites that: "The apartment was purchased on behalf of the Company "Jeta Jon AB" LLC, (Company) the headquarters of which are in Orebo Jan Sweden. According to the contract, he is the owner with 100% shares and the activity of it is the management of people with disabilities and the apartment was purchased on behalf of this Company, in order to promote people with special abilities from Sweden to Saranda, to spend their holidays in this city".
- The complainant in his submission states that, at the time of the purchase of the apartment and the garage, the conditions specified under the Enterprise Contract were respected and implemented. In the object of this Contract, it is specified that: "*The elevator will have minimum dimensions with a door opening of 90 cm, with a length of 1.40 cm x 1.20 cm. The facility will have an entrance from the parking lot for disabled people as well as to the right of the main entrance, where the facility is located at street level.*
- Mr. F states that: "Until 2018, a ramp was built on the right side of the entrance gate to the building, which was used by me to get to the apartment.
- When I came in June 2021, the ramp had been removed by the person who owns a private business on the first floor of the building. The person who owns this business, Bar "Le 5 Stelle", has destroyed part of the ramp by taking half of the balcony that used to be a rest area and built it with stairs, which makes it impossible for me to take the stairs since I am in a wheelchair". Through letter no. 1131 prot., dated 11.06.2021, the complainant addressed the Municipality of Saranda, asking it to take measures for the obligation of the owner of the bar for the reconstruction of the ramp, since the expansion of his business premises has affected the common space in it which the ramp was located and, in these conditions, it is impossible for him to access his apartment. In conclusion, the complaining subject has asked the Commissioner for Protection from Discrimination to take measures to stop his discrimination, forcing the private entity Bar "Le 5 Stelle" and the Municipality of Saranda to take measures to restore the ramp.

---

<sup>3</sup> During the review of the complaint, the complaining subject has given up the claim of discrimination on the part of the private entity "Le 5 Stelle", assigning the responsibility to the Municipality of Saranda, as the responsible body, and claims discrimination on the part of the Municipality

<sup>5</sup> Based on the complainant's passport and his statements, he has Swedish citizenship and origin from Kosovo

## APPLICABLE LEGISLATION

- Constitution of the Republic of Albania, Article 18, Article 59, letters e) and f)
- The UN Convention "On the Rights of People with Disabilities", in Article 1
- European Convention on Human Rights (ECHR), Protocol 12 of the Convention, Article 1 and Article 14;
- Convention on the Rights of People with Disabilities of 2012, its Principles, Article 4/1, Article 5, in Article 29, letter a)
- Civil Code of the Republic of Albania, in Chapter II/A, following articles 209-221, "Mandatory Co-ownership", articles 210-212;
- Law "On Protection from Discrimination", amended, article 2, article 3, point 1, Article 20/1, article 7, point 1;
- Law no. 93/2014 "On the inclusion and accessibility of people with disabilities" letter "a", point 2, article 5;
- Law no. 10112, dated 09.04.2009 "On the administration of co-ownership in residential buildings" Article 6, Letters a) and b) of Article 10;
- DCM no. 1503, dated 19.11.2008 "Regulations for the use of spaces by people with disabilities. Implementation of the rules for the elimination of architectural barriers in housing, spaces and public services", Article 3, Article 15 Chapter II, Article 1, of Part II "Technical rules and standards for guaranteeing the possibility of access, suitability and field of view in buildings";
- DCM no. 1074, dated 23.12.2015 "On the determination of measures to remove obstacles in communication and infrastructure in the provision of public services for people with disabilities", in point 1, of Chapter I;
- Decision no. 447, dated 16.06.2010, of the Council of Ministers, "On the approval of the standard regulation for the administration of condominiums in residential buildings", letter f), point 3, article 34, Chapter VII, letter d), point 4, articles 35-36

## COMMISSIONER'S ASSESSMENTS

- Referring to specific provisions in international legislation ratified by Albania, internal legislation, as well as international and national standards; equality and non-discrimination of people with disabilities, must be understood not only between people with disabilities and other people, but also in relation to their legal rights provided for, recognized and enforced to be applied for this category of people.
- In the present case, during the administrative investigation of this matter, the analysis of the facts, and the examined evidence, it turned out that despite the existence of the applicable legislation and the fact that a complainant is a disabled person, who moved with a wheelchair. To him was denied and violated the legal right regarding accessibility in the apartment, a measure which should have been taken by the Municipality.
- Also, no information or evidence has been made available by the Municipality of Saranda regarding the concrete steps taken to resolve this situation.
- Based on the administered acts and the findings above, the Commissioner assesses that, at first glance, i.e. *prima facie*, the facts and evidence administered create the presumption that the complaining subject may have been treated unfairly and unfavorably, through actions and the inactions of the Municipality of Saranda,

although it possessed the cause protected by the law, that of disability, and it is accepted that the Municipality was fully aware of this fact.

- At the end of the analysis of the case as a whole, the Commissioner assesses that, in the case of the complaining subject, the conditions are fulfilled at the same time to be in front of a discriminatory action in the sense of this law and that, the unfair and unfavorable treatment of the complaining subject, there is no justification reasonable and objective.
- During the review of this complaint, the Commissioner found that the Municipality of Saranda did not act based on the powers attributed to it by the legal and by-laws in force, to guarantee the access of the complainant to his apartment, as well as to regulate the situation in effectively and definitively.

## COMMISSIONER'S DECISION

- Finding the discrimination of the complaining subject, Mr. F, in the field of goods and services, by the Municipality of Saranda, due to his disability.
- In reference to point 1, the Municipality of Saranda, to take measures to correct the consequences and restore instead of the violated right of the complaining subject.

## CASE NO. IV

*DECISION No. 42, DATE 10/03/2021*

VK, in the capacity of the representative of her daughter, citizen E.T, claims discrimination due to her health condition and disability from the ALEAT LLC Offices Elbasan and the Civil Status Office Elbasan, as she is not equipped with an Identity Card, due to the lack of accessibility, which has penalized him for the benefit of the disability pension

## FACTS

- The complainant explains that her daughter is diagnosed with reflexive schizophrenia with deficits, and based on her diagnosis she is treated with disability assistance. The complaining subject claims that her health and living condition confined to the house, have caused her daughter to be significantly overweight and have serious movement difficulties. In August 2020, ET was affected by Covid-19 and as a result suffered a posterior parietal infarction and thrombosis, which caused him partial paralysis and made it impossible to move even for the most basic needs.
- According to the complainant, referring to her state of health, E.T receives disability benefits. For the renewal of the documentation for the continuation of the treatment with the disability payment, one of the required documents is the Identity Card.
- Under the conditions that on 01.12.2020, this document expires, the complainant must renew it. In this sense, on 11.11.2020, the complaining subject went to the

Elbasan Civil Status Office and the ALEAT LLC Office, Elbasan and requested information regarding the steps to follow in order to renew the identity card of her daughter, since it is impossible for her to appear physically in these institutions. Verbally, the complainant claims that she was informed by the representatives of the two above-mentioned institutions, that the requested service in residential conditions can only be provided on the condition that she applies for a passport, with a service fee of 18,000 ALL. Also, at the time of applying for the passport, the identity card is also made based on a fee of 1500 ALL.

- Therefore, according to the above, the complaining entity claims that the obligation to pay an unnecessary service fee for obtaining a passport has placed her daughter in front of unfavorable and discriminatory treatment, due to her health condition and disability.
- Pursuant to Law No. 10221, dated 04.02.2010 "On Protection from Discrimination", as amended, the complainant requested from the Commissioner for Protection from Discrimination, the finding of discrimination against her daughter by the subjects against whom the complaint was filed, as well as the provision of services for renewal of identity card and passport at home with a standard fee or free of charge, for him and the people who are in the same or similar conditions.

## APPLICABLE LEGISLATION

- UN Convention "On the Rights of People with Disabilities" <sup>6</sup>, Preamble letter "e", article 3, ç, article 4/1, article 9/1, article 5 and 5/1 and 25
- European Convention on Human Rights (ECHR), article 1, article 14,
- Law no. 93/2014 "*On the inclusion and accessibility of people with disabilities*". In article 3, point 1,3,11, article 5 point 1, article 20
- Law no. 10221, dated 04.02.2010 "On Protection from Discrimination", amended, Article 3, Point 1, Article 3/9, Article 6, Article 20,
- Law No. 57/2019 "On Social Assistance in the Republic of Albania", in article 8, article 10,
- Decision No. 525, dated 08.08.2007, the project for the Concession "On the production and distribution of identity documents and electronic passports", point 2.

## COMMISSIONER'S ASSESSMENTS

- According to the administered information, the service required in residential conditions can only be provided on the condition that a passport is applied for, with a service fee of 18,000 ALL and at the time of application, the identity card is also made for a fee of 1,500 ALL. So, under these conditions, the complainant is forced to

---

<sup>6</sup> Ratified by law no. No. 108/2012 "On the Ratification of the UN Convention "On the Rights of People with Disabilities"

pay an unnecessary service fee for obtaining a passport, when she does not need it and cannot use it.

- Although the complainant has made a request regarding the provision of the ID card device service in the apartment, due to the impossibility of applying to the offices of ALEAT LLC and the Ministry of the Interior, no measures have been taken on their part to offer this service. This service was offered to the complainant at a cost many times higher than the cost of the identity card application, including a service that the complainant did not request, such as the biometric passport device. Also, the passport application was offered at a price that is applied in the case of accelerated procedures. So, the complainant is burdened with two unnecessary and unclaimed costs, that of the passport equipment and the price of the expedited procedure.
- In the analysis of the facts and evidence administered during the investigative procedure, was found that ALEAT Company LLC and the Ministry of the Interior, did not make available any information regarding the steps taken or the approved procedure, in providing the opportunity to people with disabilities or citizens who are unable to physically appear near Application Offices for Biometric Identification Documents, the standard procedure in providing services equally with other citizens, for people with disabilities, as in the case of the complaining subject, standard fees for the provision of the service for the equipment with Biometric Identity Documents, for people in need who benefit from economic assistance programs or who are treated with disability payments, who are not in the same conditions as other citizens, the approved procedure, so that people in the conditions of the complainant can apply for an Identity Card or a Biometric Passport, without having to pay or receive the service for both Biometric Identity Documents at the same time.
- During the complaint review procedure, on the part of ALEAT LLC, no claim was submitted regarding the fact, whether the provision of reasonable accommodation in the case of citizen ET constituted a disproportionate and unfair burden, i.e. a burden of excessive, even though it is legally its obligation.
- In this sense, the Commissioner for Protection from Discrimination, assesses that the Ministry of the Interior, in the capacity of the contracting authority, should have taken the measures and provisions in the concession contract, concrete procedures or necessary access opportunities, that must be fulfilled for people with disabilities and people who, due to their health condition, are unable to appear at the application offices for Biometric Identity Documents, eliminating the barriers that people with disabilities currently face in ET conditions.
- The Commissioner for Protection from Discrimination finds that the Ministry of the Interior, through its inaction, has placed in front of a discriminatory situation, due to disability and health condition, ET and people who are in the same conditions as him, in terms of accessibility.
- It turned out that the company ALEAT LLC, in the capacity of the concessionaire, which offers the service of equipment with Biometric Identity Documents, has refused to carry out the necessary changes/adjustments to provide the service to be equipped with an identity card in the premises where does the ET citizen stay. This change/adjustment requested in the case of the ET citizen, is the only way for her to benefit from the service, because this citizen is unable to move.
- The company ALEAT LLC has placed the citizen ET in front of a discriminatory situation, consumed in the form of denial of reasonable accommodation
- As mentioned above, the Commissioner assesses that citizen ET has been denied reasonable accommodation by ALEAT LLC and accessibility by the Ministry of the Interior, which would make it possible for ET to apply for an identity card.

## COMMISSIONER'S DECISION

- The finding of discrimination against the ET citizen in the form of denial of reasonable consent, on the part of ALEAT LLC, due to her disability and health condition.
- Finding discrimination against citizen ET and citizens who are in the same conditions as her, due to disability by the Ministry of the Interior.
- In reference to point 1 of this Decision, to take all the necessary measures on the part of ALEAT LLC, to guarantee the provision of the service for the device with the identity card of the ET citizen, in the premises of the apartment and at the normal cost of her.
- In reference to point 2, of this Decision, all measures should be taken by the Ministry of the Interior, to provide in the concession contract, concrete procedures or necessary access opportunities that must be met, for people with disabilities, for whom is impossible to appear at the application offices for Biometric Identity Documents.
- The commissioner recommends that the ALEAT Company LLC and the Ministry of the Interior, within 3 (three) months, draw up a scheme/ program of facilitating ways to benefit from the service for the device with an identity card or biometric passport, for people who have difficulties due to health condition or disability.

## CASE NO. V

*DECISION No. 185, DATE 29. 09. 2021*

S. and PR, parents of the child FR, are not provided with the basic medication from the "Mother Teresa" University Hospital Center for the treatment of the illness of the son diagnosed with acute leukemia<sup>7</sup>. The main drug is not included in the list of reimbursed drugs.

## FACTS

- In April 2020, their son was diagnosed with acute leukemia, and after a week he was admitted to the Oncohematology service at Mother Teresa University Hospital Center (MTUHC). The initial therapy recommended by the doctors consisted of 4 treatment sessions with the drug Adriamicin (Doxorubicin), with a total cost of

---

<sup>7</sup> Referred to the Decision dated 01.11.2020 of the Regional Disability Assessment Office, Tirana, child FR, benefits from disability payment, as he suffers from Leukemia, ICD Code C.92 and intellectual disability (mental retardation) ICD Code F71 -F73

22,000 ALL. This cost was taken over and covered by the "You are a Sunflower" Foundation.

- After that, the next therapy was recommended, at the same cost, which was covered by the child's parents with great difficulty. MTUHC did not have these medications, even though FR was an inpatient. MTUHC did not even reimburse the costs for the family members.
- In the subsequent phase, the child was recommended therapy with the drug Methotrexate, one of the essential drugs to fight the disease. It is worth mentioning here that the price of the drug is very high. The first treatment with Methotrexate cost 94,000 ALL (of this amount, the "You are a sunflower" Foundation again covered 37,600 ALL, since the MTUHC did not have the medicine due to the stated problems with the procurement procedure. To continue with the other phases, the second medication: 80,000 ALL (purchased without a receipt), the third medication is divided into two bills: 53,000 ALL (with receipt and prescription attached), and 51,300 ALL (with receipt and prescription attached), the fourth medication (higher dose small) 28,200 ALL (with invoice and prescription attached).
- After these treatments, the initial medication had to be repeated in the amount of about 20,000 ALL. This time the medication was provided by MTUHC.<sup>8</sup>
- After a request initiated by the Down Syndrome Foundation Albania<sup>9</sup>, a response was received from the Compulsory Health Care Insurance Fund (CHCIF) in relation to this issue, where it is noted that the patient was recommended to be treated with the drug Methotrexate in the dosage form of 50 mg and / or 500 mg Flacon, while in the List of Medicines Reimbursable drug Methotrexate is available only in the dosage form of 2.5 mg tablets. The benefit of the formadoza 2.5 mg tablet is done at the relevant family doctor against the presentation of the respective documentation.
- The answer shows that the medication Methotrexate in the dosage form of 50 mg and / or 500 mg Flacon in the form and quantity that the child needed is not reimbursed. It is not clear if there is an opportunity to get it in the right form, or if the medicine in the form that is reimbursed is valid for their son's case.
- The parents declare that the behavior of these institutions, in addition to putting their son's health and life at risk through inaction or not taking appropriate and effective measures at the right time, have also influenced the deterioration of the economic situation <sup>10</sup>, since with difficulty have managed to find donations and funds to buy the medicines, which should have been provided at MTUHC.

## APPLICABLE LEGISLATION

- Constitution of the Republic of Albania, article 18, article 54/1 article 55, article 59/1;
- Universal Declaration of Human Rights, Article 25;

---

<sup>8</sup> Referred to Clinical Card no. C071971, dated 14.08.2020, of patient FR, registered by the Pediatric Oncohematology service

<sup>9</sup>SR, at the hearing on 29.06.2021, stated that he agrees to be represented by MJ, Legal Advisor at the "Down Syndrome Albania" Foundation.

<sup>10</sup> *Referred Payment Mandate of the Albanian Post no. 0042983423, dated 10.05.2020, PR is treated with a military pension in the amount of ALL 16,219*

- International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights article 2, article 12;
- United Nations Convention " *On the Rights of the Child* " Article 2, Article 24
- Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms Article 14, Protocol No. 12 Article 1;
- Committee for Economic, Social and Cultural Rights, in Comment No. 14/2000 "The right to the highest attainable standard of health",
- UN Convention " *On the Rights of People with Disabilities* ", Preamble letter "e", article 3, ç, article 4/1, article 9/1, article 5 and 5/1, 7 and 25<sup>11</sup>;
- European Convention on Human Rights (ECHR), article 1, article 14;
- Law no. 93/2014 " *On the inclusion and accessibility of people with disabilities* ". In article 3, point 1,3,11, article 5 point 1, article 20;
- Law no. 10221, dated 04.02.2010 " *On Protection from Discrimination* ", amended, article 3, point 1, article 3/9, article 6, Article 20, article 33, point 7/1;
- Law No. 57/2019 "On Social Assistance in the Republic of Albania", article 8, article 10;
- Law no. 10383, dated 24.02.2011 " *On compulsory health care insurance in the Republic of Albania* " article 5, point 2, article 10/1.

## ASSESSMENTS OF THE COMMISSIONER

- Based on the evidence administered during the examination of the complaint, it was proven that the complainant has been diagnosed with intellectual disability (Down Syndrome) and Lymphoid Leukosis, a fact that is proven by a series of acts issued by MTUHC, as well as by Regional Disability Assessment Office Tirana.
- From the information and acts administered, it was not proven that there was a shortage of the drug Doxorubicin (Adrimisin), in MTUHC, for the period 2020-2021. Referring also to the information sent by Ministry of Health and Social Protection (MHSP) and MTUHC, it turned out that on the part of this institution it was achieved that this drug was secured, through the procurement procedures, carried out by this institution. While according to MTUHC, these drugs are located in the Central Pharmacy Warehouse at MTUHC and the Oncohematology Service, it is continuously supplied according to needs.
- With regard to the drug, Methotrexate 50 mg vial, based on the information and acts administered during the review of the complaint, it was proven that, during the year 2020-2021, this drug was in short supply and was not offered to the complainant who is treated in the Service of Oncohematology at MTUHC. MHSP and MTUHC stated that the reason for the lack of this drug was the failure of the procurement procedures. From the administered acts, it results that, with the letter no. 908/4 prot., dated 06.03.2020 "On the planning of the 24-month needs (2020-2021) of MTUHC, directed to the Ministry of Health, it results that the drug Methotrexate 50 mg vial/ampule is part of the planning of needs, made by MTUHC and has been

---

<sup>11</sup> States Parties recognize the fact that people with disabilities have the right to enjoy the highest possible standard of health without discrimination on the basis of disability. States Parties shall take appropriate measures to ensure the access of people with disabilities to gender-related health services, including health-related rehabilitation.

forwarded to the Ministry of Education and Culture in the Quality of the Central Purchasing Body.

- The drug Methotrexane 50 mg/vial, found in shortage, is used for chemotherapy treatment of children with leukemia. Medical treatment, in any case, must be provided in the right quantity, quality and time. Patient FR, has been diagnosed with leukemia. He is a person suffering from this disease, which is attributed to a bad health condition, and necessarily requires appropriate treatment with the drug Methotrexane 50 mg/vial, but at the same time he is also a child with disabilities, as he is also diagnosed with Down Syndrome and is treated for a fee, as a level 3 (severe) invalid and not receiving the dose at the right time of treatment, in relation to the vulnerability of the disease, which brings serious consequences in the patient's health and reduces his chance of surviving this disease
- The commissioner finds that the above behavior of MHSP and MTUHC is characterized by negligence on the part of both institutions, lack of information, lack of cooperation, lack of communication, avoidance of responsibility, lack of analysis and lack of continuous efforts to provide drugs, on the part of these responsible institutions included in the drug guarantee procedure.
- The commissioner estimates that patient FR has been subjected to an unfair and unfavorable treatment, due to the lack of the drug, Methotrexane 50 mg/vial, in the Pediatric Oncohematology Service at MTUHC.
- The commissioner finds that in addition to putting their son's health and life at risk through inaction or not taking appropriate and effective measures, at the right time, they also put him in a clearly disadvantaged position, since he is a person with limited abilities, belongs to a family with insufficient economic income and moreover he is a child.

## COMMISSIONER'S DECISION

- Finding discrimination against FR, due to disability, age, health condition and economic condition, by the Ministry of Health and Social Protection and the "Mother Teresa" University Hospital Center.
- The determination of discrimination in its severe form, by the Ministry of Health and Social Protection and the "Mother Teresa" University Hospital Center.
- In reference to point 1, the Ministry of Health and Social Protection and the "Mother Teresa" University Hospital Center, must immediately take the appropriate measures, for the provision of the drug Methotroxate 50 mg/vial, in the Pediatric Oncohematology Service, near the Center "Mother Teresa" University Hospital.
- The commissioner recommends the Ministry of Health and Social Protection and the "Mother Teresa" University Hospital Center to take measures to review the procedures for the provision of drugs, in such emergency conditions, and the possibility of reimbursement of expenses for drugs that are provided for the necessity of the service from the of the patients themselves.

## CASE NO. VI

DECISION No. 57, DATE 18. 03. 2022

S. L, raises the claim of discrimination due to "disability<sup>2</sup>" against the National Theater of Opera, Ballet and Popular Ensemble (NTOBPE), by not providing a seat dedicated to Person with Disability (PWDs) in the premises of the performance hall.

### FACTS

- The complaining subject has informed the Commissioner about the problem encountered by her during the participation in the opera "La Boheme", in the National Theater of Opera, Ballet and Popular Ensemble (NTOBPE or Theatre), stating the following: "On 15.12.2021, I bought the ticket to attend the opera "La Boheme" at NTOBPE. After I submitted that I am a person with a disability (PWD), I was told that my ticket was in row E, seat no. 32, and that the price of the ticket was 1000 ALL a fee which was the same for everyone, although I was a disabled person and I should have received it at half price.
- After I showed up at the premises of NTOBPE, the staff had no information about where the places dedicated to PWDs were and the place assigned to me on the ticket was inaccessible from my side because there were stairs. After contacting the staff, I explained that I need to stay in a lounge area close to the next row chair.
- Also, regarding my request for the ticket fee, I was informed that they do not have a special instruction approved for PWDs.
- Regarding the above, the complainant claimed that she was discriminated, firstly, as an individual, by NTOBPE, due to her disability, denying her two rights that should have been recognized and ensured by the entity NTOBPE (Theatre), such as: the benefit of a ticket to attend the performance at half price, as well as staying in the places dedicated to PWDs, in the premises of the theater where performances are given, and secondly, in the tag of the representative of the Foundation "Together", has claimed that the entire category of PWDs, with the same disability as her, is discriminated through the denial of access to places dedicated to PWDs.

### APPLICABLE LEGISLATION

- Constitution of the Republic of Albania, Article 18, Article 59, letters e) and f)
- European Convention on Human Rights (ECHR), Article 1, Protocol 12, Article 14
- Convention "On the Rights of People with Disabilities", Article 3, Article 4, Article 5, Article 9, Article 30
- Law no. 93/2014 "On the inclusion and accessibility of people with disabilities"  
<sup>12</sup>Article 5, point 1/2/ç)

---

<sup>12</sup> The purpose of the law is: "a) to guarantee the promotion and protection of the rights of people with disabilities to enable their full and effective participation in all spheres of society, under equal conditions with others, enabling

- Law no. 7889, dated 14.12.1994 " *On the status of the disabled* ", Article 12
- Law no. 10221/2010 " *On Protection from Discrimination* " amended, Article 1, Article 3/2, Article 20/1, Article 33, Point 7/1
- DCM no. 1503, dated 19.11.2008 " *On the use of spaces by people with disabilities*" Article 1, Article 3, In Article 15, of Chapter II
- DCM no. 1074, dated 23.12.2015 " *On the determination of measures to remove obstacles in communication and infrastructure in the provision of public services for people with disabilities* ", in point 1, of Chapter I,

## COMMISSIONER'S ASSESSMENTS

- The situation created regarding the lack of accessibility related to the places dedicated to PWDs, in the NTOBPE show hall, constitutes a denial of equality for the community of people with disabilities, resulting in unequal treatment of people with disabilities compared to the rest of the audience in the hall. Referring to Article 1 of Law no. 10221, dated 04.02.2010 "On Protection from Discrimination", amended, differences in treatment based on disability enjoy protection from direct discrimination.
- The commissioner notes that, on the part of the Theater, immediate measures were taken after the letter sent on 28.12.2021 regarding the problem created for the prices of tickets for performances for people with disabilities, both as regards the individual case of the complainant, and some beneficiary categories of PWDs. Thus, after the date of 28.12.2021, on the official website of the Theatre, in the column of ticket prices, appendix no. 2 entitled " *Ticket reductions based on social categories* "
- The commissioner finds that NTOBPE, with its inaction, has discriminated against the complaining subject, and all PWDs, in their right to enjoy goods and services, as far as the right to access places dedicated to PWDs, through an unfair treatment, unfavorable on the part of the Theatre, in relation to the facilities provided for directly in the above-mentioned legislation.
- Based on the administered acts and the findings above, the Commissioner assesses that, at first glance, i.e. *prima facie*, the facts and evidence administered create the presumption that, the complaining subject, and all other people in the same or similar conditions as, may have been treated unfairly and unfavorably, by not taking measures for 23 DCM no. 276, dated 12.05.2021 "On the approval of the National Plan for People with Disabilities 2021-2025" solving the problem of places dedicated to PWDs in the theater of NTOBPE, although the complainant possessed the reason protected by the law, that of the ability limited and the Theater was fully aware of this fact.
- On the part of the Theatre, it has been accepted that the hall does not have dedicated seats for PWDs, in accordance with the provisions of the legal and bylaws. The

---

autonomy and independent living for all people with disabilities, through the provision of assistance and support; b) determine the responsibility of all public and non-public structures, including state, central and local bodies, in the implementation of the principles of inclusion and accessibility to reduce, up to removal, obstacles for people with disabilities, in order to enable participation their equal rights in society".

response of the Theatre, that in the future it may place or remove some chairs to enable the accommodation of PWDs, without any concrete evidence and no deadline for when the situation will be rectified or that it has initiated such a procedure, does not justify the fact of nonacceptance of their effective measures for the accessibility of PWDs in places dedicated to them.

- In the analysis of the above-mentioned legislation, it is evident that all the legal provisions that define the right of PWDs regarding accessibility in the NTOBPE hall, for places dedicated to PWDs, have been violated.

## COMMISSIONER'S DECISION

- The finding of discrimination against the citizen S. L and citizens who are in the same conditions as her, by the National Theater of Opera, Ballet and Popular Ensemble (NTOBPE), due to disability.
- In reference to point 1, of this Decision, take all the necessary measures by NTOBPE, to guarantee the elements of accessibility for places dedicated to people with disabilities, in the implementation of the criteria defined in DCM no. 1503, dated 19.11.2008 "On the use of spaces by people with disabilities".
- It is recommended that NTOBPE, within the framework of taking positive measures for PWDs, take concrete measures to reduce the ticket price for all categories of people with disabilities.

## CASE NO. VII

### *DECISION No. 111, DATE 10. 06. 2022*

"Together" Foundation represented by Mrs. S.L, Executive Director, against Albania Post JSC, with the claim of discrimination against people with disabilities, due to the lack of accessibility to benefit from the service at the Office of Albanian Post JSC, in the center of the Durrës Municipality.

## FACTS

- The complaining party claims that the lack of accessibility in the facilities of the Durrës Center Post Office, an environment where Albanian Post JSC offers its services, discriminates against people with disabilities who, due to the lack of access, cannot receive free and independent services provided by this entity.
- Based on the photographs presented by the complaining party, the latter submits that the office of Albanian Post JSC in the center of the city of Durrës, near the "Shaqe

"Mazreku" school, is not accessible and there are stairs at its entrance. Meanwhile, the same situation appears in the Administrative Units (rural) of Durrës Municipality.

- In the complaint submitted to the Commissioner, the complaining party explains that, during the exercise of its activity in defense of the rights of people with disabilities, it was informed that people with disabilities encounter the same problems in the offices of the Albanian Post Office in Durrës Municipality.
- The complaining party, the "Together" foundation, is a nonprofit organization, which carries out its activities, among other things, in the promotion and protection of the rights of people with disabilities, therefore, it requests from the Commissioner a finding of discrimination against people with disabilities that benefit from the services at the Albanian Post Office, in the center of the Durrës Municipality

## APPLICABLE LEGISLATION

- Constitution of the Republic of Albania, Article 18;
- European Convention on Human Rights (ECHR) Article 14;
- Law no. No. 108/2012 " On the Ratification of the UN Convention "On the Rights of People with Disabilities" article 9/1 and point 2;
- Law no. 93/2014 " *On the inclusion and accessibility of people with disabilities* ", article 3, point 9, article 4, point 1, article 5/1;
- Law no. 10221/2010 " *On Protection from Discrimination* " amended, in article 20, point 1, article 3, point 1, article 5 point 1, and article 20 point 2;
- DCM no. 1074, dated 23.12.2015 "On the determination of measures to remove obstacles in communication and infrastructure in the provision of public services for people with disabilities ", Chapter I, point 3, point 4, point 2, of chapter 2;
- DCM no. 1503, dated 19.11.2008, of the Council of Ministers, " *On the approval of the regulation "On the use of spaces by people with disabilities"* Article 1, Article 2, Article 3, Articles 18 and 19, Part Two Articles 16 and 21, Chapter III Article 7, Chapter VI Article 30.

## COMMISSIONER'S ASSESSMENTS

- From the evidence administered during the examination of the complaint, it was found that the building where the services are provided by the Durrës Center Post Office has stairs at its entrance, which constitute infrastructural obstacles and do not allow people with disabilities to move. These people who are wheelchair users face difficulties to enter the building and receive the services offered by Albanian Post JSC at this post office. The building where the services are provided is not equipped with a ramp, which is one of the elements provided for the elimination of obstacles or barriers.
- During the review of the complaint, Albanian Post JSC stated that this post office would undergo reconstruction in 2022 where the construction of the entrance ramp is foreseen.
- The lack of accessibility in the Durrës Center Post Office does not consist only in the lack of a ramp at the entrance of the building where the services are offered by this post office, claiming that the building and the premises where the services are offered

do not meet the elements of accessibility provided by DCM no. 1503, dated 19.11.2008 "On the approval of the regulation "On the use of spaces by people with disabilities" (hereinafter DCM No. 1503/2008), regarding buildings where postal and telecommunication services are offered.

- Through Albanian Post JSC services are provided which have a direct effect on disabled people, such as disability payment and financial assistance. Near the post office, other postal and financial services are offered that affect various aspects of life, such as tuition fees, water and electricity payments, as well as payments to various state institutions.
- Considering the diversity of disabled people, their needs to ensure accessibility are also different. Therefore, the installation of a ramp does not eliminate all the obstacles/barriers that disabled people face.
- The commissioner assesses that, based on the facts and evidence administered, we are in the conditions where it can be presumed that there was discrimination, that is *prima facie* discrimination. Consequently, based on the standard of proof, Albanian Post JSC had the burden of proof to prove that the unequal and less favorable treatment to which people with disabilities who receive services at the Durrës Center Post Office have been subjected has an objective and reasonable justification.
- The commissioner has found discriminatory behavior towards the community of people with disabilities, as it turned out that Albanian Post JSC had not taken measures to ensure technical standards of accessibility for people with disabilities. Consequently, the regulatory measure should also be in function of regulating the situation of discrimination.
- The commissioner highlights, among other things, the need for training and awareness raising activities by Albanian Post JSC, for all its structures, in relation to issues of accessibility for people with disabilities.

## COMMISSIONER'S DECISION

- The finding of discrimination against people with disabilities, on the part of Albanian Post JSC, in relation to the provision of services by it at the Post Office Center Durrës.
- In reference to point 1, Albanian Post JSC to take immediate measures for:
  - a. Completion of all accessibility standards in the Durrës Center Post Office, according to the provisions in the decisions of the Council of Ministers no. 1503, dated 19.11.2008, "On the approval of the regulation "On the use of spaces by people with disabilities" and no. 1074, dated 23.12.2015 "On determining measures to remove obstacles in communication and infrastructure in the provision of public services for people with disabilities".
  - b. Training and awareness regarding accessibility issues, for all its structures.
- The commissioner recommends the Albanian Post JSC that the taking of measures is carried out in cooperation with the organizations of people with disabilities, which are familiar with the needs of people with disabilities.

# PART I.I RASTE SHQIPTARE QË LIDHEN ME AFTËSITË E KUFIZUARA

## KOMISIONER PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

### ÇËSHTJA NR I

VENDIM NR. 59, DATË 05.06.2020

Në kuadër të "Javës Kundër Diskriminimit", me rastin e 10-vjetorit të krijimit dhe funksionimit të institucionit të Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, në datën 04.02.2020, pranë Teatrit ArTurbina u zhvillua shfaqja Teatrale "Sfida", ku aktorë ishin persona me aftësi të kufizuara dhe jo të tillë. Drejtori i këtij teatri përdoruri fjalor fyes ndaj personave me aftësi të kufizuar duke kërkuar ndërprerjen e shfaqjes.

### FAKTET

Në pasditen e datës 04.02.2020, pranë Teatrit ArTurbina u zhvillua shfaqja Teatrale "Sfida", ku aktorë ishin persona me aftësi të kufizuar dhe jo të tillë. Për zhvillimin e kësaj shfaqjeje, e cila u organizua nga një sërë aktorësh<sup>13</sup>, ishte marrë paraprakisht leja përkatëse nga Ministria e Kulturës. Shfaqja ishte një ndër aktivitetet e parashikuara për t'u zhvilluar në kuadër të "Javës Kundër Diskriminimit", me rastin e 10-vjetorit të krijimit dhe funksionimit të institucionit të Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi.

- Sipas planifikimit përkatës, ora e përfundimit të shfaqjes ishte ora 18:00. Pikërisht në këtë orë, K.L., Drejtor i teatrit ArTurbina u paraqit pranë derës së sallës, ku zhvillohej shfaqja teatrale, e cila ishte në përfundim e sipër. Ai kërkoi me zë të lartë, që të pranishmit në sallë të dilnin jashtë, se orari i shfaqjes kishte përfunduar, si dhe kërcënoi për mbylljen e dritave të sallës, duke përdorur fjalor fyes ndaj personave me aftësi të kufizuar e duke i cilësuar ata "të metë".
- Në kushtet kur, një pjesë e spektatorëve dhe aktorëve në sallë ishin persona me aftësi të kufizuar, ku shumë prej tyre ishin të verbër apo individë, që lëviznin me karrocë me rrota, organizatorët e shfaqjes kërkuan disa minuta kohë shtesë, që këta persona të dilnin nga sala.
- Organizatorët e shfaqjes theksojnë faktin se fryma aspak bashkëpunuese e stafit të këtij teatri, ishte vënë re edhe në ditët para zhvillimit të shfaqjes. Aktorëve dhe stafit organizator nuk iu vunë në dispozicion punëtorët e skenës, si dhe nuk u lejuan të zhvillonin qetësisht provat përfundimtare.

---

<sup>13</sup> Shfaqja teatrale u organizua nga një sërë aktorësh, ku përfshihen Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, ADRF, Caritas Shqiptar, Caritas Dioqezan Tiranë Durrës, Klubi i prindërve të fëmijëve me çregullime të Spektrit Autik, Kolegji Don Bosko, përfaqësues të komunitetit të personave që nuk shikojnë dhe Ministria e Kulturës.

## LEGJISLACIONI I ZBATUESHËM

- Kushtetuta e R.Sh, nenı 18;
- Konventa pér Mbrojtjen e të Drejtave të Personave me Aftësi të Kufizuar, nenı 4 dhe 5;
- Komenti i Përgjithshëm Nr. 6 (2018) mbi Barazinë dhe Mosdiskriminimin, i Komitetit mbi të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara, pikat II/1, VIII/c;
- Karta Social Europiane (e rishikuar) (1996), Neni E, Pjesa V;
- Ligji Nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë” (i ndryshuar), nenı 17 dhe nenı 82, pikat 2 dhe 3;
- Ligji Nr. 10 221, datë 04.02.2010 “Pér Mbrojtjen nga Diskriminimi”, nenı 1, nenı 3, pika 5, nenin 5, pika 1, nenı 7, pika 1, nenı 20, nenı 21, pika 1, nenı 32, pika 1, germa c).

## VLERËSIME TË KOMISIONERIT

- Komisioneri gjykoi se ekziston një trajtim i padrejtë dhe i disfavorshëm i individëve me aftësi të kufizuar, pjesëmarrës në shfaqjen teatrale “Sfida”, që u zhvillua në datën 04.02.2020, në këtë teatër, si pasojë e sjelljes aspak të përshtatëshme, në adresë të tyre, nga ana e K.L., Drejtor i Teatrit ArTurbina.
- Komisioneri gjykoi se veprimet e K.L., kanë sjellë shqetësim, kanë krijuar një mjedis poshtërues e ofendues, si dhe kanë shkeluar dinjitetin, e dy kategorive individësh, në shfaqjen teatrale, të zhvilluar në datën 04.02.2020, në Teatrin ArTurbina. - Kategoria e parë, së cilës i është shkelur dinjiteti dhe i është krijuar shqetësim nëpërmjet sjelljes dhe fjalëve të K.L., është ajo e të gjithë personave me aftësi të kufizuar, që ndodheshin në sallën teatrale të Teatrit ArTurbina, ku bëjnë pjesë jo vetëm ata individë që performonin në shfaqje, por edhe ata që ishin në rolin e spektatorit apo organizatorit të kësaj shfaqjeje. - Kategoria e dytë e individëve, të cilët janë ekspozuar ndaj shqetësimit dhe poshtërimtit nga ana e sjelljes dhe fjalëve së K.L., përbëhet nga të gjithë ata individë që ishin prindër dhe të afërm të personave me aftësi të kufizuar, që aktronin në shfaqje.

## VENDIM I KOMISIONERIT

- Konstatimi i diskriminimit, në formën e shqetësimit, pér shkak të aftësisë së kufizuar, të të gjithë personave me aftësi të kufizuar, që morën pjesë në cilësinë e aktorëve, spektatorëve apo organizatorëve, të shfaqjes Teatrale “Sfida”, që u zhvillua në datën 04.02.2020, në Teatrin ArTurbina, nga K. L., Drejtor i këtij teatri.
- Konstatimi i diskriminimit, në formën e shoqërimit, pér shkak të aftësisë së kufizuar, të të prindërve dhe të afërmve të personave me aftësi të kufizuar, të përmendur në pikën 1 të Vendimit, që morën pjesë në rolin e spektatorëve në shfaqjen Teatrale “Sfida”, që u zhvillua në datën 04.02.2020 në Teatrin ArTurbina, nga K. L., Drejtor i këtij teatri.
- Në referencë të pikave 1 dhe 2, të këtij Vendimi, K.L., duhet të kërkojë falje publike ndaj të gjithë personave me aftësi të kufizuar.

## ÇËSHTJA NR II.

VENDIM NR. 5, DATË 07.01.2020

I.C., është renditur në vendin e dytë në profilin "Histori", në portalin "Mësues për Shqipërinë" 2019-2020. ZVAP Elbasan i ofroi I.C., pozicionin vakant të punës (provizor) në Shkollën 9-vjeçare "Seit Pepa". Drejtuesja e institucionit arsimor i zgjidh kontratën e punës, pasi ankuesi ka probleme me artikulacionin e fjalëve.

### FAKTET

- I.C., është renditur në vendin e dytë në profilin "Histori", në portalin "Mësues për Shqipërinë" 2019-2020. Në vijim, ZVAP Elbasan i ofroi I.C., pozicionin vakant të punës (provizor) në Shkollën 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas, ofertë, e cila është pranuar nga aplikanti, i cili ka filluar punë si mësues historie pranë kësaj shkolle.
- Në datën 24.09.2019, Drejtorja e Shkollës 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan ka miratuar dhe nënshkruar vendimin për emerimin e përkohshëm të tij në punë. Në datën 30.09.2019, ora 14:00, është mbledhur Këshilli i Prindërve në Shkollën 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas. Qëllimi i këtij takimi ka qenë dhënia e opinionit për mësuesin I.C., lidhur me performancën e tij në procesin mësimor-edukativ, sjelljen dhe etikën në institucionin arsimor40. Në Relacionin e datës 01.10.2019, për mësuesin I.C., të nënshkruar nga prindërit e nxënësve, të klasës ku ai jepte mësim, shprehej shqetësimi i tyre, lidhur më vështirësinë që kishte mësuesi në shqiptim. Relacioni i sipërpërmendur, shoqërohet me Aktin "Proçesverbal i opinionit të Këshillit të Prindërve për mësuesin I.C., profili Histori - Gjeografi, Shkolla "Seit Pepa", ku rezulton se opinioni i prindërve për mësuesin I.C., është cilësuar si i dobët, që është edhe vlerësimi minimal. Menjëherë pas relacionit të sipërcituar, Drejtoresha e Shkollës 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan, ka nënshkruar Vendimin për zgjidhjen e marrëdhënieς së punës me I.C.

### LEGJISLACIONI I ZBATUESHËM

- Kushtetuta e R.Sh, neni 18;
- Ligji Nr. 44/2015 "Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë" (i ndryshuar), neni 17 dhe neni 82, pikat 2 dhe 3;
- Ligji Nr. 7961, datë 12.7.1995 "Kodi i Punës i Republikës së Shqipërisë" (i ndryshuar) neni 9;
- Ligji Nr. 10 221, datë 04.02.2010 "Për Mbrojtjen nga Diskriminimi", neni 1, neni 3, pika 1, neni 7, pika 1, nenet 12-13, neni 21, pika 1, neni 32, pika 1, germa a), si dhe neni 33, pika 10,
- Koment i Përgjithshëm Nr. 6 (2018) mbi Barazinë dhe Mosdiskriminimin, i Komitetit mbi të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara, (miratuar ne Sesionin e 19 (14 Shkurt – 9 mars 2018), pika 20;
- Urdhëri Nr. 343, datë 19.8.2013, i Ministrit të Arsimit dhe Shkencës, "Për miratimin e dispozitave normative për sistemin arsimor parauniversitar", pikat 4 e 5, të nenit 58.

- Udhëzimi nr. 38, datë 06.10.2015, të Ministrit të Arsimit dhe Sportit, "Për procedurat e lëvizjes paralele, emërimi dhe largimi nga puna të mësuesit në institucionet arsimore publike të sistemit arsimor parauniversitar", pika 2;

## VLERËSIME TË KOMISIONERIT

- Komisioneri krijoi bindjen e arsyeshme se I.Ç., është trajtuar në mënyrë të padrejtë dhe disfavorizuese si nga Drejtoresha e Shkollës 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan, e cila e ka eksposuar ankuesin ndaj një qendrimi tepër diskriminues, që reflektohet në mënyrë evidente në veprimet e saj, kundër tij. Për sa kohë që, I.Ç., rezultoi fitues në "Portalin Mësues për Shqipërinë", që njihet ligjërisht, si mënyra e punësimit në pozicionin e mësuesit në një profil të caktuar, asnë titullar institucioni arsimor nuk mund të vërë në diskutim aftësitë e tij, për të cilat ai ka rezultuar fitues.
- KMD çmoi se veprimet e ndërmarra nga S.J., Drejtore pranë Shkollës 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas, janë totalisht tendencioze ndaj I.Ç., që në fillim të marëdhënieve të punës së ankuesit në Shkollën 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan.
- Në përfundim të hetimit administrativ rezultoi se nuk ekzitonte asnë ankesë me shkrim të prindërve të nxënësve të kësaj shkolle mbi ankuesin. Gjithashtu, në Proçesverbalin e Këshillit të Prindërve të mbajtur në takimin e datës 30.09.2019, nuk rezultonteasnë arsyetim i këtij Këshilli mbi vlerësimin e kryer ndaj këtij mësuesi. Arsyetimet dhe justifikimet përkatëse rezultojnë të jenë dhënë vetëm në aktet e hartuara nga titullarja, e cila nuk ka kryerasnë monitorim të drejtpërdrejtë në orët e mësimit të zhvilluar nga mësuesi I.Ç., si dheasnë testim të nxënësve, të cilët marrin mësim nga ky mësues, por është mbështetur vetëm në argumetimë të pambështetura nëasnë dokument.
- Një element rëndues për pozitën e titullarës së këtij institucioni arsimor është edhe fakti i mosbashkëpunimit me institucionin e KMD-së, ndërkohë që ndodhet në cilësinë e subjektit kundër së cilit drejtohet ankesa.
- I.Ç., pavarësisht faktit se nuk disponon një Vendim të KMCAP Elbasan, që të vërtetojë aftësinë e kufizuar, sërisht ai është perceptuar, si individ me aftësi të kufizuara, nga Drejtoresha e Shkollës 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan, por edhe nga Zyra Vendore Arsimore Elbasan. Ndjesinë e të perceptuarit si individ me aftësi të kufizuar e ka patur edhe ankuesi, lidhur me mënyrën se si është përshkruar në relacionet e Drejtoreshës.

## VENDIM I KOMISIONERIT

- Konstatimi i diskriminimit të I.Ç., për shkak të aftësisë së kufizuar, nga S.J., Drejtore pranë Shkollës 9-vjeçare "Seit Pepa", Vidhas, Elbasan.
- Konstatimi i mosdiskriminimit të I.Ç., për shkakun e pretenduar në ankesë, nga Zyra Vendore Arsimore (ZVA) Elbasan
- ZVA Elbasan të marrë masat e nevojshme, për punësimin e I.Ç., si dhe të njoftojë KMD.

## ÇËSHTJA NR III.

VENDIM Nr. 234, datë 10. 12 . 2021

Subjekti ankues Z.F kundër: subjektit privat Bar “Le 5 Stelle”<sup>14</sup>, Sarandë dhe Bashkisë Sarandë, për shkak të prishjes së rampës nga Bar “Le 5 Stelle2, në ambientin e përbashkët të pallatit, duke penguar aksesin për në banesën e tij.

### FAKTET

- Bazuar në deklarimet dhe dokumentacionin e mbledhur sw bashku me ankeswn, rezulton se, subjekti ankues, Z. F<sup>15</sup>, në vitin 2015 ka blerë një apartament nga kompania “Noku-O-S-2008” sh.p.k, në lagjen nr.1, Sarandë, sipas kushteve të rëna dakord, në Kontratën e Sipërmarrjes të datës 28.07.2015, përpara noterit Th. K. Ankuesi citon se: “Apartamenti është blerë në emër të Kompanisë “Jeta Jon AB” sh.p.k, (Kompania) me seli në Orebo Jan Sweden, në të cilën ai është pronar me aksione 100% që ka si veprimtari menaxhimin e personave me aftësi të kufizuara dhe apartamenti është blerë në emër të kësaj Kompanie, me qëllim që të bëhet promovimi i personave me aftësi të veçanta nga Suedia në Sarandë, për të kaluar pushimet në këtë qytet”.
- Ankuesi në parashtrimet e tij, shprehet se, në momentin e blerjes së apartamentit dhe garazhit, kushtet e specifikuara sipas Kontratës së Sipërmarrjes kanë qenë të respektuara dhe të zbatuara. Në objektin e kësaj Kontrate, specifikohet se: “Ashensori do të ketë përmasa minimale me hapje të derës 90 cm, me gjatësi 1,40 cm x 1,20 cm. Objekti do të ketë hyrje dhe nga vendi i parkimit për hyrje të personave me aftësi të kufizuar si dhe djathtas hyrjes kryesore, ku objekti ndodhet në nivelin e rrugës”.
- Z. F shprehet se: “Deri në vitin 2018 ka qenë e ndërtuar një rampë në krahun e djathtë të portës hyrëse në pallat, e cila shfrytëzohej nga ana ime për të shkuar në apartament.
- Kur erdha në muajin qershor 2021, rampa ishte hequr nga personi që zotëron një biznes privat në katin e parë të ndërtesës. Personi që zotëron këtë biznes, Bar “Le 5 Stelle”, ka prishur pjesën e rampës duke marrë gjysmën e ballkonit që ka qenë si shesh pushimi dhe e ka ndërtuar me shkallë, gjë që bën të pamundur lëvizshmérinë time si invalid (me karrocë) që jam”. Nëpërmjet shkresës me nr. 1131 prot., datë 11.06.2021, ankuesi i është drejtuar Bashkisë Sarandë, duke i kërkuar që të marrë masa për detyrimin e pronarit të lokalit për rindërtimin e rampës, pasi zgjerimi i ambjenteve të biznesit të tij, ka cënuar hapësirën e përbashkët në të cilën ishte e vendosur rampa dhe në këto kushte ai e ka të pamundur të aksesojë banesën e tij. Në përfundim, subjekti ankues ka kërkuar nga Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, të marrë masa për ndalimin e diskriminimit të tij, duke detyruar subjektin privat Bar “Le 5 Stelle” dhe Bashkinë Sarandë, të marrin masa pë rivendosjen e rampës.

---

<sup>14</sup> Gjatë shqyrtimit të ankesës, subjekti ankues ka hequr dorë nga pretendimi për diskriminim nga ana e subjektit privat “Le 5 Stelle”, duke ia ngarkuar përgjegjësinë Bashkisë Sarandë, si organ përgjegjës dhe pretendon për diskriminim nga ana e Bashkisë

<sup>15</sup> Bazuar në pasaportën e ankuesit dhe deklarimet e tij, ai rezulton me shtetësi suedeze dhe origjinë nga Kosova

## LEGJISLACIONI I ZBATUESHEM

- Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, Neni 18, nenin 59, shkronjat e) dhe f)
- Konventa e OKB-së "Për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara", në nenin 1
- Konventa Evropiane e të Drejtave të Njeriut (KEDNJ-ja), Protokolli 12-të i Konventës, nenin 1 dhe në nenin 14;
- Konventën për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuar e 2012, Parimet e saj, nenin 4/1, Neni 5, Në nenin 29, shkronjën a)
- Kodi Civil i RSH, në Kreun II/A, nenet vijuese 209-221, "Bashkëpronësia e Detyrueshme", nenet 210-212;
- Ligji "Për Mbrojtjen nga Diskriminimi", të ndryshuar, nenin 2, nenin 3, pika 1, Neni 20/1, nenin 7, pika 1;
- Ligji nr. 93/2014 "Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara" shkronja "a", të pikës 2, të nenit 5;
- Ligji nr. 10112, datë 09.04.2009 "Për administrimin e bashkëpronësisë në ndërtesat e banimit" nenin 6, Shkronjat a) dhe b) të nenit 10;
- VKM nr. 1503, datë 19.11.2008 "Rregullore për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara. Zbatimi i rregullave për eliminimin e barrierave arkitektonike në banesat, hapësirat dhe shërbimet publike", Neni 3, nenin 15 Kreu II, Neni 1, i Pjesës II "Rregullat teknike dhe standartet për garantimin e mundësisë së hyrjes, përshtatshëmrisë dhe fushëpamjes në ndërtesa";
- VKM nr. 1074, datë 23.12.2015 "Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për personat me aftësi të kufizuara", në pikën 1, të Kreut I;
- Vendimit nr. 447, datë 16.06.2010, të Këshillit të Ministrave, "Për miratimin e rregullores tip të administrimit të bashkëpronësisë në ndërtesat e banimit" shkronjës f), të pikës 3, të nenit 34, të Kreu VII, shkronjën d), të pikës 4, nenet 35-36

## VLERESIME TË KOMISIONERIT

- Referuar parashikimeve specifike në legjislacionin ndërkombëtar të ratifikuar nga Shqipëria, legjislacionin e brendshëm, si dhe standartet ndërkombëtare dhe kombëtare; barazia dhe mosdiskriminimi i personave me aftësi të kufizuara, duhet kuptuar jo vetëm midis personave me aftësi të kufizuara dhe personave të tjera, por dhe në raport me të drejtat e tyre ligjore të parashikuara, të njoitura dhe të detyrueshem për t'u zbatuar për këtë kategori personash.
- Në rastin konkret, gjatë hetimit administrativ të kësaj çështjeje, analizimit të fakteve, provave të shqyrta, rezultoi se pavarësisht ekzistencës së legjislacionit të aplikueshëm dhe faktit që ankuesi është person me aftësi të kufizuar, i cili lëvizën me karrocë me rrota, atij i është mohuar dhe shkelur e drejta ligjore lidhur me aksesueshmërinë në banesë, masë e cila duhet të ishte marrë nga ana e Bashkisë.
- Gjithashtu, nga ana e Bashkisë Sarandë nuk është vënë në dispozicion asnje informacion apo provë lidhur me hapat e ndërmarrë konkretisht për zgjidhjen e kësaj situate.
- Bazuar në aktet e administruara dhe konstatimet e mësipërme, Komisioneri vlereson se, në pamje të parë, pra prima facie, faktet dhe provat e administruara krijojnë

rezumimin se, subjekti ankues, mund të jetë trajtuar në mënyrë të padrejtë dhe të pafavorshme, nëpërmjet veprimeve dhe mosveprimeve të Bashkisë Sarandë, me gjithëse posedonte shkakun e mbrojtur nga ligji, atë të aftësisë së kufizuar dhe Bashkia ishte në dijeni të plotë të këtij fakti dhe rezulton i pranuar.

- Në përfundim të analizimit të çështjes në tërësi, Komisioneri vlerëson se, në rastin e subjektit ankues përbushen kushtet njëherësh për të qenë përpara një veprimi diskriminues në kuptim të këtij ligji dhe se, trajtimi i padrejtë dhe i disfavorshëm i subjektit ankues, nuk ka një justifikim të arsyeshëm dhe objektiv.
- Gjatë shqyrtimit të kësaj ankesë, Komisioneri konstatoi se Bashkia Sarandë nuk ka vepruar në bazë të kompetencave, që asaj i atribuohen nga aktet ligjore dhe nënligjore në fuqi, për të garantuar aksesin e ankuesit për në banesën e tij, si dhe për rregullimin e situatës në mënyrë efektive dhe përfundimtare.

## VENDIM I KOMISIONERIT

- Konstatimin e diskriminimit të subjektit ankues, Z. F, në fushën e të mirave dhe shërbimeve, nga ana e Bashkisë Sarandë, për shkak të aftësisë së kufizuar.
- Në referim të pikës 1, Bashkia Sarandë, të marrë masa për ndreqjen e pasojave dhe rivendosjen në vend të të drejtës së shkelur të subjektit ankues.

## ÇËSHTJA NR. IV

### VENDIM Nr. 42 , datë 10 / 03 / 2021

V.K, në cilësinë e përfaqësueses së vajzës së saj shtetasë E.T pretendon diskriminim për shkak të gjendjes shëndetësore dhe aftësisë së kufizuar nga Zyrat e Shoqërisë Aleat sh.p.k. Elbasan dhe Zyrës së Gjendjes Civile Elbasan, pasi nuk pajiset me mjet identifikimi Karte Identiteti, për shkak të mungesës së aksesueshmërisë, gjë e cila e ka penalizuar për përfitimin e pensionit te aftësisë së kufizuar

## FAKTET

- Ankuesja sqaron se, vajza e saj është e diagnostikuar me skizofreni reflektore me deficite, arsyë për të cilën ajo trajtohet me ndihmë paaftësie. Subjekti ankues pretendon se, gjendja shëndetësore dhe jetesa e mbyllur në shtëpi, i kanë shkaktuar vajzës së saj mbipeshë të konsiderueshme dhe vështirësi serioze në lëvizje. Në muajin Gusht 2020, E.T është prekur nga Covid-19 dhe si rezultat ka pësuar infarkt parietal

posterior dhe trombozë, çka i ka shkaktuar paralizë të pjesshme dhe ka bërë të pamundur lëvizjen edhe për nevojat më elementare.

- Sipas subjektit ankues, referuar gjendjes së saj shëndetësore, E.T përfiton pagesë për aftësinë e kufizuar. Për rinovimin e dokumentacionit për vazhdimin e trajtimit me pagesën e aftësisë së kufizuar, një ndër dokumentat e kërkuar është dhe Karta e Identitetit.
- Në kushtet që më datë 01.12.2020, këtij dokumenti i përfundon vlefshmëria, ankueses i duhet të bëjë rinovimin e tij. Në këtë kuptim, më datë 11.11.2020, subjekti ankues është drejtuar pranë Zyrës së Gjendjes Civile Elbasan dhe Zyrës së Shoqërisë Aleat sh.p.k., Elbasan dhe ka kërkuar informacion lidhur me hapat që duhet të ndjekë për të bërë rinovimin e kartës së identitetit të vajzës së saj, duke qënë se ajo e ka të pamundur të paraqitet fizikisht në këto institucione. Në rrugë verbale, ankuesja pretendon se është informuar nga ana e përfaqësuesve të dy institucioneve të sipërcituara, se shërbimi i kërkuar në kushte banese, mund të ofrohet vetëm me kushtin që të aplikohet për një pasaportë, me një tarifë shërbimi prej 18.000 lekë. Gjithashtu, në momentin e aplikimit të pasaportës bëhet edhe ai i kartës së identitetit me një tarifë prej 1500 lekë.
- Pra, përsa më sipër, subjekti ankues pretendon se detyrimi për të paguar një tarifë shërbimi të panevojshme për marrjen e pasaportës, e ka vendosur vajzën e saj përpara një trajtimi të pafavorshëm dhe diskriminues, për shkak të gjendjes shëndetësore dhe aftësisë së kufizuar.
- Në zbatim të ligjit Nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, ankuesja ka kërkuar nga Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, konstatimin e diskriminimit të vajzës së saj nga ana e subjekteve ndaj të cilëve është paraqitur ankesa, si dhe ofrimin e shërbimit për rinovimin e kartës së identitetit dhe pasaportës në banesë me një tarifë standarde ose falas, për të dhe personat që ndodhen në kushte të njëjtë apo të ngashme.

## LEGJISLACIONI I ZBATUESHËM

- Konventa e OKB-së “Për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara”<sup>16</sup>, Preabula gërmë “e”, neni 3, ç, neni 4/1, neni 9/1, neni 5 dhe 5/1 dhe 25
- Konventa Europiane e të Drejtave të Njeriut (KEDNJ), neni 1, neni 14,
- Ligji nr. 93/2014 “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”. Në nenin 3, pika 1,3,11, neni 5 pika 1, neni 20
- Ligji nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, nenit 3, pika 1, nenin 3/9, nenin 6 , Neni 20,
- Ligji Nr. 57/2019 “Për Asistencën Sociale në Republikën e Shqipërisë”, në nenin 8, neni 10,
- Vendimi Nr. 525, datë 08.08.2007 projektin për Koncesionin “Mbi prodhimin dhe shpërndarjen e dokumentave të identitetit dhe pasaportave elektronike”, pika 2 .

---

<sup>16</sup> Ratifikuar me ligjin nr. Nr. 108/2012 “Për Ratifikimin e Konventës së OKB-së “Për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara”

## VLERËSIME TË KOMISIONERIT

- Sipas informacionit të administruar, shërbimi i kërkuar në kushte banese, mund të ofrohet vetëm me kushtin që të aplikohet për një pasaportë, me një tarifë shërbimi prej 18.000 lekë dhe në momentin e aplikimit bëhet edhe ai i kartës së identitetit me një tarifë prej 1500 lekë. Pra, në këto kushte ankuesja është e detyruar për të paguar një tarifë shërbimi të panevojshme për marrjen e pasaportës, kur asaj nuk i shërben dhe nuk mund ta përdorë.
- Edhe pse ankuesja ka bërë një kërkesë lidhur me ofrimin e shërbimit të pajisjes me kartë identiteti në banesë, për shkak të pamundësisë për të aplikuar pranë zyrave të Shoqërisë ALEAT sh.p.k dhe Ministrisë së Brendshme, nga ana e tyre nuk është marrë asnjë masë për t'i ofruar këtë shërbim. Ky shërbim i është ofruar ankueses me një kosto shumë herë më të lartë se kostoja e aplikimit për kartë identiteti, duke përfshirë aty edhe një shërbim që ankuesja nuk e ka kërkuar, siç është pajisja me pasaportë biometrike. Gjithashtu, aplikimi për pasaportë i është ofruar me një çmim që aplikohet në rastin e procedurave të përshtpejtuar. Pra, mbi ankuesin rëndojnë dy kosto të panevojshme dhe të pa kërkuara, ai i pajisjes me pasaportë dhe çmimi i procedures së përshtpejtuar.
- Në analizë të fakteve dhe provave të administruara gjatë procedurës hetimore, rezultoi se Shoqëria ALEAT shp.k. dhe Ministria e Brendshme, nuk vunë në dispozicion asnjë informacion lidhur me: - Hapat e ndërmarrë apo procedurën e miratuar, për ofrimin e mundësisë së personave me aftësi të kufizuara apo të shtetasve të cilët ndodhen në kushtet e pamundësisë për t'u paraqitur fizikisht pranë Zyrave të Aplikimit për Dokumenta Biometrik të Identifikimit; - Procedurën standarte për ofrimin e shërbimit në mënyrë të barabartë me shtetasit e tjere, për personat me aftësi të kufizuara si në rastin e subjektit ankues; - Tarifat standarte për ofrimin e shërbimit për pajisjen me Dokumenta Biometrik të Identitetit, për personat në nevojë që përfitojnë nga programet e ndihmës ekonomike apo që trajtohen me pagesë të aftësisë së kufizuar, të cilët nuk ndodhen në të njëjtat kushte me qytetarët e tjere; - Procedurën e miratuar, që personat në kushtet e ankueses, të mund të aplikojnë për Kartë Identiteti apo Pasaportë Biometrike, pa patur detyrimin që të paguajnë apo marrin shërbimin për të dy Dokumentat Biometrik të Identitetit njëkohësisht.
- Gjatë procedurës të shqyrtimit të ankesës, nga ana e Shoqërisë ALEAT sh.p.k., nuk u parashtrua asnjë pretendim në lidhje me faktin, nëse ofrimi i përshtatjes së arsyeshme për rastin e shtetasës E.T përbënte një barrë disproporcionale dhe të padrejtë, pra një barrë të tepruar, edhe pse ligjërisht është detyrim i saj.
- Në këtë kuptim, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, vlerëson se Ministria e Brendshme, në cilësinë e autoritetit kontraktues, duhet të kishte marrë masat dhe të kishte parashikuar në kontratën koncesionare, procedura konkrete apo mundësi aksesi të nevojshëm që duhen përbushur për personat me aftësi të kufizuara dhe personat të cilët për shkak të gjendjes shëndetësore e kanë të pamundur të paraqiten pranë zyrave të aplikimit për Dokumenta Biometrik të Identitetit duke eleminuar barrierat me të cilat personat me aftësi të kufizuara në kushtet e E.T përballen aktualisht.
- Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, konstaton se Ministria e Brendshme, me arë të mosveprimeve të saj, ka vendosur përpara një situate diskriminuese, për

shkak të aftësisë së kufizuar dhe gjendjes shëndetësore, E.T dhe personat që ndodhen në të njëjtat kushte me të njëjta me të, sa i përket aksesueshmërisë.

- Rezultoi se, shoqëria ALEAT sh.p.k., në cilësinë e koncesionarit, i cili ofron shërbimin e pajisjes me Dokumenta Biometrik të Identitetit, ka refuzuar që të kryejë ndryshimet/rregullimet e nevojshme për të ofruar shërbimin për t'u pajisur me kartë identiteti në ambientet ku qëndron shtetasja E.T. Ky ndryshim/rregullim i kërkuar në rastin e shtetasës E.T, është e vëtmja mënyrë që ajo të përfitojë shërbimin, kjo për shkak se kjo shtetase e ka të pamundur të lëvizë.
- Shoqëria ALEAT sh.p.k. e ka vendosur shtetasen E.T përballë një situate diskriminuese, të konsumuar në formën e mohimit të përshtatjes së arsyeshme
- Sa më sipër, Komisioneri vlerëson se shtetasës E.T i është mohuar përshtatja e arsyeshme, nga ana e Shoqërisë ALEAT sh.p.k. dhe aksesueshmëria nga ana e Ministrisë së Brendshme, të cilat do të bënin të mundur që E.T të aplikonte për kartë identiteti.

## VENDIM I KOMISIONERIT

- Konstatimin e diskriminimit të shtetasës E.T në formën e mohimit pështatjes së arsyeshme, nga ana e Shoqërisë ALEAT sh.p.k, për shkak të aftësisë së kufizuar dhe gjendjes shëndetësore.
- Konstatimin e diskriminimit të shtetasve të cilët ndodhen në të njëjtat kushte me të, për shkak të aftësisë së kufizuar nga Ministria e Brendshme.
- Në referencë të pikës 1, të këtij Vendimi, të merren të gjitha masat e nevojshme nga ana e Shoqërisë ALEAT sh.p.k., për të garantuar ofrimin e shërbimit për pajisjen me kartë identiteti të shtetasës E.T, në ambientet e banesës dhe me koston normale të saj.
- Në referencë të pikës 2, të këtij Vendimi, të merren të gjitha masat nga ana Ministrisë së Brendshme, për të parashikuar në kontratën koncessionare, procedura konkrete apo mundësi aksesi të nevojshëm që duhen përmbrushur, për personat me aftësi të kufizuara të cilët e kanë të pamundur të paraqiten pranë zyrave të aplikimit për Dokumenta Biometrik të Identitetit.
- Komisioneri rekomandon që Shoqëria ALEAT sh.p.k. dhe Ministria e Brendshme, brenda 3 (tre) muajve, të hartojnë një skemë/program të mënyrave lehtësuese për përfitimin nga shërbimi për pajisjen me kartë identiteti apo pasaportë biometrike, për personat të cilët janë të pamundur për shkak të gjendjes shëndetësore apo aftësisë së kufizuar.

## ÇËSHTJA NR. V

VENDIM Nr. 185 , Datë 29 . 09 . 2021

S. dhe P.R prinder të femijës F.R, nuk ju sigurohet medikamenti bazë nga Qendra Spitalore Universitare “Nënë Tereza” për kurimin e semundjes së djalit të diagnostikuar me leucemi akute<sup>17</sup>. I njëti medikament nuk përfshihet në listen e ilaceve me rimbursim.

### FAKTET

- Në muajin Prill 2020, djali i tyre u diagnostikua me Leucemi akute, dhe pas një javë është shtruar në shërbimin e Onko Hematologjisë, në QSUNT. Terapia fillestare e rekomanduar nga mjekët, konsistonte në 4 seanca trajtimesh me medikamentin Adriamicin (Doxorubicine), me një kosto totale prej 22.000 lekë. Kjo kosto u mor përsipër dhe u mbulua nga Fondacioni “Ti je një lulledielli”.
- Pas kësaj, u rekomandua terapia e radhës, në të njëjtën vlerë e cila me shumë vështirësi u mbulua nga prindërit e fëmijës. QSUNT nuk dispononte këto medikamente, edhe pse F.R ishte pacient i shtruar. QSUNT nuk rimbursoi as kostot për familjarët.
- Në fazën që pasonte, fëmijës iu rekomandua terapia me medikamentin Methotrexate, një nga ilaçet thelbësore për luftimin e sëmundjes. Vlen të përmendet këtu që çmimi i medikamentit është tejet i lartë. Mjekimi i parë me Methotrexate kushtonte 94.000 lekë (nga kjo shumë Fondacioni “Ti je një lulledielli” mbuloi sërisht 37.600 lekë, pasi QSUNT-ja nuk e dispononte ilaçin për shkak të problemeve të deklaruara me procedurën e prokurimit. Për të vijuar me fazat e tjera, mjekimi i dytë: 80.000 lekë (blerë pa faturë), mjekimi i tretë i ndarë në dy fatura: 53.000 lekë (me faturë dhe recetë bashkëngjitur), dhe 51.300 lekë (me faturë dhe recetë bashkëngjitur), mjekimi i katërt (dozë më e vogël) 28.200 lekë (me faturë dhe recetë bashkëngjitur).
- Pas këtyre trajtimeve, duhej përsëritur medikamenti fillestar në vlerën, rreth 20.000 lekë. Këtë herë medikamenti u sigurua nga QSUNT-ja.<sup>18</sup>
- Pas një kërkese të iniciuar nga Fondacioni Down Syndrome Albania<sup>19</sup>, nga FSDKSH është marrë përgjigje në lidhje me këtë çëshje ku vihet re që pacientit i është rekomanduar mjekimi me barin Methotrexate të formëdozës 50 mg dhe / ose 500 mg Flacon, ndërkohë që në Listën e Barnave të Rimburueshme bari Methotrexate gjendet vetëm në formëdozën 2.5 mg tabletë. Përfitimi i formëdozës 2.5 mg tabletë bëhet pranë mjekut përkatës të familjes kundrejt paraqitjes së dokumentacionit respektiv.

<sup>17</sup> Referuar Vendimit datë 01.11.2020 të Zyrës Rajonale të Vlerësimit të Aftësisë së Kufizuar, Tiranë, fëmija F.R, përfiton pagesën për aftësinë e kufizuar, pasi vuan nga Leucemia, Kodi ICD C.92 dhe aftësia e kufizuar intelektuale (prapambet mendore) Kodi ICD F71-F73

<sup>18</sup> Referuar Kartelës Klinike nr. C071971, datë 14.08.2020, të pacientit F.R , të regjistruar nga shërbimi i Onkohematologjisë Pediatrike

<sup>19</sup> S.R, në seancën dëgimore të datës 29.06.2021 ka dekluaruar se pranon të përfaqësohet nga M.J, Këshilltare Ligjore pranë Fondacionit “Down Syndrome Albania”.

- Nga përgjigja rezulton që medikamenti Methotrexate të formëdozës 50 mg dhe / ose 500 mg Flacon në formën dhe sasinë që i nevojitej fëmijës nuk rimbursohet. Nuk është e qartë nëse ekziston mundësia për ta përfituar atë në formën e duhur, ose nëse medikamenti në formën që rimbursohet është i vlefshëm për rastin e djalit të tyre.
- Prindërit deklarojnë se, sjelljet e këtyre institucioneve, përveçse kanë vendosur në rrezik shëndetin dhe jetën e djalit të tyre përmes mosveprimeve ose mosmarrjes së masave të përshtatshme dhe efektive, në kohën e duhur, por kanë ndikuar edhe në përkeqësimin e situatës ekonomike<sup>20</sup>, pasi me vështirësi kanë arritur të gjejnë donacione dhe fonde për të blerë medikamentet, të cilat duhet të ishin siguruar në QSUNT.

## LEGJISLACIONI I ZBATUESHËM

- Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, neni 18, nenin 54/1nenin 55, nenin 59/1;
- Deklarata Universale e të Drejtave të Njeriut, Neni 25;
- Pakti Ndërkombëtar për të Drejtat Ekonomike, Shoqërore dhe Kulturore neni 2, neni 12;
- Konventa e Kombeve të Bashkuara “ *Mbi të drejtat e fëmijës*” Neni 2, Neni 24
- Konventës për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe Lirive Themelore Neni 14, Protokolli Nr. 12 Neni 1;
- Komiteti për të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore, në Komentin Nr.14/2000 “E drejta për standartin më të lartë të arritshëm të shëndetit”,
- Konventa e OKB-së “*Për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara*”, Preamble gërmë “e”, neni 3, ç, neni 4/1, neni 9/1, neni 5 dhe 5/1, 7 dhe 25<sup>21</sup>;
- Konventa Europiane e të Drejtave të Njeriut (KEDNJ), neni 1, neni 14;
- Ligji nr. 93/2014 “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”. Në nenin 3, pika 1,3,11, neni 5 pika 1, neni 20;
- Ligji nr. 10221, datë 04.02.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, neni 3, pika 1, nenin 3/9, nerin 6 , Neni 20, nenin 33, pika 7/1;
- Ligji Nr. 57/2019 “Për Asistencën Sociale në Republikën e Shqipërisë”, neni 8, neni 10;
- Ligji nr. 10383, datë 24.02.2011 “Për sigurimin e detyrueshëm të kujdesit shëndetësor në Republikën e Shqipërisë” nenin 5, pika 2, nenit 10/1.

<sup>20</sup> Referuar Mandat Pagesës të Postës Shqiptare nr. 0042983423, datë 10.05.2020, P.R trajtohet me pension ushtaraku në masën 16.219 lekë

<sup>21</sup> Shtetet Palë njohin faktin që personat me aftësi të kufizuar kanë të drejtën të gjëzojnë standartin më të lartë të mundshëm shëndetësor pa diskriminim për shkak të aftësisë së kufizuar. Shtetet Palë do të marrin masat e duhura për të siguruar aksesin e personave me aftësi të kufizuar ndaj shërbimet shëndetësore të lidhura me gjininë, përfshirë rehabilitimin lidhur me shëndetin”

## VLERËSIME TË KOMISIONERIT

- Bazuar në provat e administruara gjatë shqyrtimit të ankesës rezultoi e provuar se, ankuesi është diagnostikuar me aftësi të kufizuar intelektuale (Syndrome Down) dhe Leukoza (leucemia) limfoide, fakt që vërtetohet nga një sërë aktesh të lëshuar nga QSUNT-ja, si dhe nga Zyra Rajonale e Vlerësimit të Aftësisë së Kufizuar Tiranë.
- Nga informacioni dhe aktet e administruara, nuk rezultoi e provuar mungesa e barit Doxorubicin (Adrimisin), në QSUNT, për periudhën 2020-2021. Referuar edhe informacionit të dërguar nga MSHMS dhe QSUNT, rezultoi se nga ana e këtij institucionit ishte arritur që ky bar të sigurohej, nëpërmjet procedurave të prokurimit, të kryera nga ana e këtij institucionit. Ndërkohë që sipas QSUNT, këto barna janë gjëndje në Depon e Farmacisë Qendrore në QSUNT dhe Shërbimi i Onkohematologjisë, është furnizuar në mënyrë të vazhdueshme sipas nevojave.
- Në lidhje me barin, Methotrexate 50 mg flakon, bazuar në informacionin dhe aktet e administruara gjatë shqyrtimit të ankesës, rezultoi e provuar se, gjatë vitit 2020-2021, ky bar ka qenë në mungesë dhe nuk është ofruar për ankuesin që trajtohet në Shërbimin e Onkohematologjisë pranë QSUNT-së. MSHMS dhe QSUNT, deklaruan se, arsyeva e mungesës së këtij bari ishte dështimi i procedurave të prokurimit. Nga aktet e administruara, rezulton se, me shkresën nr. 908/4 prot., datë 06.03.2020 "Mbi planifikimin e nevojave 24 mujore (2020-2021) të QSUNT, drejtuar MSHMS, rezulton se bari Methotrexate 50 mg flakon/ampulë, është pjesë e planifikimit të nevojave, të bëra nga QSUNT dhe i është përcjellë MSHMS-së në Cilësinë e Organit Qendoror Blerës.
- Bari Methotrexane 50 mg/flakon, i konstatuar në mungesë, shërben për trajtimin me kimioterapi të fëmijëve me leucemi. Trajtimi mjekësor, në çdo rast duhet të sigurohet në sasinë, cilësinë dhe kohën e duhur. Pacienti F.R, është diagnostikuar me leucemi, dhe është një person që vuan nga kjo sëmundje, së cilës i atribuohet një gjendje shëndetësore jo e mirë, që kërkon domosdoshmërisht trajtim të përshtatshëm me barin Methotrexane 50 mg/flakon, por njëkohësisht ai është edhe një fëmijë me aftësi të kufizuara, pasi është i diagnostikuar dhe me Syndromën Down dhe trajtohet me pagesë, si invalid i nivelit të 3 (i rëndë) dhe mosmarrja e dozës në kohën e duhur të trajtimit, në raport me vulnerabilitetin e sëmundjes, sjell pasoja të rënda në shëndetin e pacientit dhe ul mundësinë e tij për t'i mbijetuar kësaj sëmundje
- Komisioneri konstaton se, sjellja e mësipërme e MSHMS dhe QSUNT, karakterizohet nga neglizhencë nga të dy institucionet, mungesë informacioni, mungesë bashkëpunimi, mungesë komunikimi, shhangje përgjegjësie, mosanalizim dhe mungesë e përpjekjeve të vazhdueshme për sigurimin e barnave, nga ana e këtyre institacioneve përgjegjëse të përfshira në procedurën e garantimit të barnave.
- Komisioneri vlerëson se, pacienti F.R, i është nënshtruar një trajtimi të padrejtë dhe të pafavorshëm, për shkak të mungesës së barit, Methotrexane 50 mg/flakon, në Shërbimin e Onkohematologjisë, Pediatrike, në QSUNT.
- Komisioneri konstaton se përvèçse se është vendosur në rrezik shëndeti dhejeta e djalit të tyre përmes mosveprimeve ose mosmarrjes së masave të përshtatshme dhe efektive, në kohën e duhur, por dhe e kanë vendosur në një pozitë qartazi të disavantazhuar, pasi ai është person me aftësi të kufizuara, i përket një familjeje me të ardhura të pamjaftueshme ekonomike dhe është fëmijë.

## VENDIM I KOMISIONERIT

- Konstatimin e diskriminimit të F.R, për shkak të aftësisë së kufizuar, moshës, gjendjes shëndetësore dhe gjendjes ekonomike, nga ana e Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale dhe Qendrës Spitalore Universitare “Nënë Tereza”.
- Konstatimin e diskriminimit në formën e rëndë të tij, nga ana e Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale dhe Qendrës Spitalore Universitare “Nënë Tereza”.
- Në referim të pikës 1, Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale dhe Qendra Spitalore Universitare “Nënë Tereza”, të marrin në mënyrë të menjëhershme masat e duhura, për ofrimin e barit Methatroxate 50 mg/flakon, në Shërbimin e Onkohematologjisë, Pediatrike, pranë Qendrës Spitalore Universitare “Nënë Tereza”.
- Komisioneri rekomandon Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale dhe Qendrën Spitalore Universitare “Nënë Tereza”, që të marrin masa për të rishikuar procedurat për sigurimin e barnave, në kushte të tilla emergjente dhe mundësinë e rimbursimit të shpenzimeve për barnat që sigurohen për domosdoshmëri shërbimi nga ana e vetë pacientëve.

## ÇËSHTJA NR. VI

*VENDIMI Nr. 57, datë 18 . 03 . 2022*

S. L ,ngre pretendimin e diskriminimit për shkak të “aftësisë së kufizuar2 ”kundër Teatrit Kombëtar të Operas, Baletit dhe Ansamblit Popullor (TKOBAP), duke mos ju siguruar një vend i qendrimi i dedikuar për PAK në ambientet e sallës sa shfaqes.

## FAKTE

- Subjekti ankues ka informuar Komisionerin lidhur me problematikën e hasur prej saj gjatë pjesëmarrjes në operan “La Boheme”, në Teatrin Kombëtar të Operas, Baletit dhe Ansamblit Popullor (TKOBAP ose Teatri), duke parashtruar si më poshtë vijon: “Më datë 15.12.2021, kam blerë biletën për të ndjekur operan “La Boheme” në TKOBAP. Pasi parashtrova se jam person me aftësi të kufizuar (PAK) m’u komunikua që bleta ime ishte në radhën E, karrigia nr.32, dhe se çmimi i biletës ishte 1000 lekë, tarifë e cila ishte e njëjtë për të gjithë, megjithëse unë si person me aftësi të kufizuar duhet ta përfitoja me çmim të përgjysmuar.
- Pasi u paraqita në ambientet e TKOBAP, stafi nuk kishte informacion se ku ishin vendet e dedikuara për PAK dhe vendi që më ishte caktuar në biletë ishte i paksesueshëm nga ana ime sepse ishin të pranishme shkallët. Pasi kontaktova me

stafin, i sqarova që duhet të qëndroj në një hapësirë të sheshpushimit afër me karrigen e një radhe tjetër.

- Gjithashtu, në lidhje me kërkesën time për tarifën e biletës, m'u komunikua se nuk kanë një udhëzim të veçantë të miratuar për PAK".
- Lidhur me sa më lart, ankuesja ka pretenduar se është diskriminuar, së pari, si individ, nga ana e TKOBAP, për shkak të aftësisë së kufizuar, duke iu mohuar dy të drejta që duhej t'i njiheshin e siguroheshin nga ana e subjektit TKOBAP (Teatri), siç janë: përfitimi i biletës për të ndjekur shfaqjen me çmim të përgjysmuar, si dhe qëndrimi në vendet e dedikuara për PAK, në ambjentet e sallës ku jepen shfaqjet e Teatrit, dhe së dyti, në tagrin e përfaqësueses së Fondacionit "Së Bashku", ka pretenduar se diskriminohet e gjithë kategoria e PAK, me të njëjtën aftësi të kufizuar si ajo, përmes mohimit të aksesimit të vendeve të dedikuara për PAK.

## LEGJISLACIONI I ZBATUESHËM

- Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, Neni 18, nenin 59, shkronjat e) dhe f)
- Konventa Evropiane e të Drejtave të Njeriut (KEDNJ-ja), nenit 1, të Protokollit të 12, në nenin 14
- Konventa "Për të drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara", neni 3, neni 4, Neni 5, nenin 9, Në nenin 30
- Ligji nr. 93/2014 "Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara"<sup>22</sup> Neni 5, pika 1/2/ç)
- Ligji nr. 7889, datë 14.12.1994 "Për statusin e invalidit", nenin 12
- Ligji nr. 10221/2010 "Për Mbrojtjen nga Diskriminimi" i ndryshuar, neni 1, nenin 3/2, Neni 20/1, nenin 33, pikën 7/1
- VKM nr. 1503, datë 19.11.2008 "Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara" Neni 1, Neni 3, Në nenin 15, të Kreut II
- VKM nr. 1074, datë 23.12.2015 "Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për personat me aftësi të kufizuara", në pikën 1, të Kreut I,

## VLERËSIME TË KOMISIONERIT

- Situata e krijuar sa i përket mungesës së aksesueshmërisë lidhur me vendet e dedikuara për PAK, në sallën e shfaqjeve të TKOBAP, përbën mohim të barazisë për komunitetin e personave me aftësi të kufizuara, duke sjellë si pasojë trajtim të

---

<sup>22</sup> Ligji ka për qëllim: "a) të garantojë nxitjen dhe mbrojtjen e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara për të mundësuar pjesëmarrjen e tyre të plotë dhe efektive në të gjitha sferat e shoqërisë, në kushte të barabarta me të tjera, duke mundësuar autonominë dhe jetesën e pavarur për të gjithë personat me aftësi të kufizuara, nëpërmjet ofrimit të ndihmës e të mbështetjes; b) të përcaktojë përgjegjësinë e të gjitha strukturave publike dhe jopublike, përfshirë organet shtetërore, qendrore dhe vendore, në zbatimin e parimeve të përfshirjes dhe aksesueshmërisë për të zgjedhur, deri në heqje, pengesat për personat me aftësi të kufizuara, me qëllim mundësimin e pjesëmarrjes së tyre të barabartë në shoqëri".

pabarabartë të personave me aftësi të kufizuara në krahasim me pjesën tjetër të publikut në sallë. Referuar nenit 1, të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 "Për Mbrojtjen nga Diskriminimi", të ndryshuar, diferencat në trajtim që bazohen në aftësinë e kufizuar, gjëzojnë mbrojtje nga diskriminimi në mënyrë të drejtëpërdrejtë.

- Komisioneri konstaton se, nga ana e Teatrit janë marrë masa të menjëhershme pas shkresës së dërguar me datë 28.12.2021 lidhur me problematikën e krijuar për çmimet e biletave të shfaqjeve për personat me aftësi të kufizuara, si përsa i takon rastit individual të ankueses, ashtu edhe disa kategori përfituese të PAK. Kështu; - Pas datës 28.12.2021, në faqen zyrtare të Teatrit, tek rubrika e çmimeve të biletave është publikuar shtojca nr. 2 me titull "*Reduktimet e biletave bazuar në kategoritë sociale*"
- Komisioneri konstaton se TKOBAP, me mosveprimin e tij, ka diskriminuar subjektin ankues, dhe të gjithë PAK, në të drejtën e tyre për të gjzuar të mirat dhe shërbimet, përsa i takon të drejtës për aksesim në vendet e dedikuara për PAK, nwpwrmjet një trajtimi të padrejtë, të pafavorshëm nga ana e Teatrit, në raport me lehtësirat e parashikuara drejtpërdrejtë në legjislacionin e sa më sipër cituar.
- Bazuar në aktet e administruara dhe konstatimet e mësipërme, Komisioneri vlerëson se, në pamje të parë, pra prima facie, faktet dhe provat e administruara krijojnë prezumimin se, subjekti ankues, dhe gjithë personat e tjerë në kushte te njëjta apo të ngjashme më të, mund të janë trajtuar në mënyrë të padrejtë dhe të pafavorshme, nëpërmjet mosmarrjes së masave për 23 VKM nr. 276, datë 12.05.2021 "Për miratimin e Planit Kombëtar për Personat me Aftësi të Kufizuara 2021- 2025" zgjidhjen e problematikës së vendeve të dedikuara për PAK në sallën e shfaqjeve të TKOBAP, megjithëse ankuesja posedonte shkakun e mbrojtur nga ligji, atë të aftësisë së kufizuar dhe Teatri ishte në dijeni të plotë të këtij fakti.
- Nga ana e Teatrit, është pranuar se salla nuk ka vende të dedikuara për PAK, konform parashikimeve të akteve ligjore e nënligjore. Përgjigja e Teatrit, se në të ardhmen mund të vendosë të heqë disa karrige për të mundësuar akomodimin e PAK, pa asnjë provë konkrete dhe asnjë afat se kur do të ndreqet situata apo se ka iniciuar një procedurë të tillë, nuk justifikon faktin e mosmarrjes së masave efektive prej tyre për aksesueshëmrinë e PAK në vendet e dedikuara për ta.
- Në analizë të legjislacionit të sipërcituar, evidentohet se janë shkelur të gjitha dispozitat ligjore që përcaktojnë të drejtën e PAK lidhur me aksesueshmërinë në sallën e TKOBAP, për vendet e dedikuara për PAK.

## VENDIM I KOMISIONERIT

- Konstatimin e diskriminimit të shtetasve S. L dhe shtetasve të cilët ndodhen në të njëjtat kushte me të, nga ana e Teatrit Kombëtar të Operas, Baletit dhe Ansamblit Popullor (TKOBAP), për shkak të aftësisë së kufizuar.
- Në referencë të pikës 1, të këtij Vendimi, të merren të gjitha masat e nevojshme nga ana e TKOBAP, për të garantuar elementët e aksesueshmërisë për vendet e dedikuara për personat me aftësi të kufizuara, në zbatimin të kritereve të përcaktuara në VKM nr. 1503, datë 19.11.2008 "Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuar".
- Rekomandohet që TKOBAP, në kuadër të marrjes së masave pozitive për PAK, të marrë masa konkrete për reduktim të çmimit të biletës, për të gjitha kategoritë e personave me aftësi të kufizuara.

## ÇËSHTJA NR. VII

VENDIMI Nr. 111 , Datë 10 . 06. 2022

Fondacioni "Së bashku" përfaqësuar nga znj. Suela Lala, Drejtore Ekzekutive, kundër Postës Shqiptare sh.a, me pretendimin për diskriminim të personave me aftësi të kufizuar, për shkak të mungesës së aksesueshmërisë për të përfituar nga shërbimi në Zyrën e Postës Shqiptare sh.a, në qendër të Bashkisë Durrës.

### FAKTE

- Pala ankuese pretendon se mungesa e aksesueshmërisë në ambientet e Zyrës Postare Qendër Durrës, një ambient ku ofron shërbimet e saj Shoqëria Posta Shqiptare sh.a, diskriminon personat me aftësi të kufizuar të cilët për shkak të mungesës së aksesit, nuk mund të marrin në mënyrë të lirë dhe të pavarur shërbimet e ofruara nga ky subjekt.
- Bazuar në pamjet fotografike të paraqitura nga pala ankuese, kjo e fundit parashtron se zyra e Postës Shqiptare sh.a. në qendër të qytetit të Durrësit, afér shkollës "Shaqe Mazreku", nuk është e aksesueshme dhe në hyrje të saj ka shkallë. Ndërkohë e njëjta situatë paraqitet edhe në Njësitë Administrative (rurale) të Bashkisë Durrës.
- Në ankesën e paraqitur pranë Komisionerit, pala ankuese shpjegon se, gjatë ushtrimit të veprimtarisë së saj në mbrojtje të të drejtave të personave me aftësi të kufizuara është informuar se, personat me aftësi të kufizuara hasin të njëjtat problematika në Zyrat e Postës Shqiptare sh.a në Bashkinë Durrës.
- Pala ankuese fondacioni " Së bashku" është një organizatë jofitimprurëse, e cila ushtron veprimtarinë e saj ndër të tjera në promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të personave me aftësi të kufizuar, ndaj dhe kërkon nga Komisioneri konstatimin e diskriminimit të personave me aftësi të kufizuara që përfitojnë shërbimet në Zyrën e Postës Shqiptare sh.a, në qendër të Bashkisë Durrës

### LEGJISLACIONI I ZBATUESHËM

- Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, neni 18;
- Konventëa Evropiane për Drejtat e Njeriut (KEDNJ) Neni 14;
- Ligji nr. Nr. 108/2012 "Për Ratifikimin e Konventës së OKB-së "Për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara" nen 9/1 dhe pika 2;
- Ligji nr. 93/2014 "Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara", nen 3, pika 9, nen 4, pika 1, nen 5/1;
- Ligji nr. 10221/2010 "Për Mbrotjen nga Diskriminimi" i ndryshuar, në nen 20, pika 1, nen 3, pika 1, nen 5 pika 1, dhe të nenit 20 pika 2;
- VKM nr. 1074, datë 23.12.2015 "Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për persoonat me aftësi të kufizuara", Kreu I, , pika 3, pika 4, pikës 2, të kreut 2;

- VKM nr. 1503, datë 19.11.2008, të Këshillit të Ministrave, “*Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuar”* Neni 1, nenı 2, nenı 3, nenet 18 dhe 19, Pjesa dyte nenet 16 dhe 21, Kreu III Neni 7, kreu VI Neni 30.

## VLERËSIME TË KOMISIONERIT

- Nga provat e administruara gjatë shqyrtimit të ankesës rezultoi se, ndërtesa ku ofrohen shërbimet nga Zyra Postare Qendër Durrës, ka në hyrje të saj shkallë, të cilat përbëjnë pengesa infrastrukturore dhe nuk lejojnë personat me aftësi të kufizuar në lëvizje, të cilët janë përdorues të karriges me rrota që të hyjnë në ndërtesë dhe të marrin shërbimet e ofruara nga Posta Shqiptare sh.a. në këtë zyrë postare. Ndërtesa ku ofrohen shërbimet nuk është e pajisur me rampë, që është një nga elementët e parashikuar për eleminimin e pengesave ose barrierave.
- Gjatë shqyrtimit të ankesës, Posta Shqiptare sh.a. deklaroi se kjo zyrë postare do t'i nënshtrohej rikonstrukcionit në vitin 2022 ku është parashikuar ndërtimi i rampës hyrëse.
- Mungesa e aksesueshmërisë në Zyrën Postare Qendër Durrës nuk konsiston vetëm në mungesën e rampës në hyrje të godinës ku ofrohen shërbimet nga kjo zyrë postare, duke pretenduar se ndërtesa dhe ambientet ku ofrohen shërbimet nuk përbushin elementët e aksesueshmërisë të parashikuara nga VKM nr. 1503, datë 19.11.2008 “*Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuar”* (në vijim VKM Nr. 1503/2008), lidhur me ndërtesat ku ofrohen shërbime postare dhe ato të telekomunikacionit.
- Nëpërmjet Postës Shqiptare sh.a. ofrohen shërbime të cilat kanë një efekt të drejtpërdrejtë tek personat me aftësi të kufizuara, siç janë pagesa e aftësise së kufizuar dhe ndihma ekonomike. Pranë zyrës postare ofrohen edhe shërbime të tjera postare dhe financiare që prekin aspekte të ndryshme të jetës, të tilla si, tarifa shkollimi, pagesat e ujit, energjisë elektrike, si dhe pagesa për institucionet të ndryshme shtetërore.
- Duke mbajtur në konsideratë diversitetin e personave me aftësi të kufizuara edhe nevojat e tyre për të siguruar aksesueshmërinë janë të ndryshme. Kështu që, vendosja e një rampe, nuk eleminon të gjitha pengesat/barrierat me të cilat përballen personat me aftësi të kufizuar.
- Komisioneri vlerëson se, bazuar në faktet dhe provat e administruara, jemi në kushtet kur mund të prezumohet se ka patur diskriminim, pra të diskriminimit prima facie. Rrjedhimisht, bazuar në standardit e provës, Posta Shqiptare sh.a. kishte barrën e provës që të provonte se trajtimi i pabarabartë dhe më pak i favorshëm të cilit i janë nështruar personat me aftësi të kufizuar që marrin shërbimet në Zyrën Postare Qendër Durrës, ka një justifikim objektiv dhe të arsyeshëm.
- Komisioneri ka konstatuar sjellje diskriminuese ndaj komunitetit të personave me aftësi të kufizuara, pasi rezultoi se Posta Shqiptare sh.a. nuk kishte marrë masa për të siguruar standardet teknike të aksesueshmërisë për personat me aftësi të kufizuara. Për rrjedhojë edhe masa rregulluese duhet të jetë në funksion të rregullimit të situatës së diskriminimit.
- Komisioneri evidenton ndër të tjera edhe nevojën për kryerjen e trajnimeve dhe aktiviteteve ndërgjegjësuese nga ana e Postës Shqiptare sh.a., për të gjitha strukturat e saj, në lidhje me çështjet e aksesueshmërisë për personat me aftësi të kufizuara.

## VENDIM I KOMISIONERIT

- Konstatimin e diskriminimit të personave me aftësi të kufizuara, nga ana e Postës Shqiptare sh.a, në lidhje me ofrimin e shërbimeve nga ana e saj pranë Zyrës Postare Qendër Durrës.
- Në referim të pikës 1, Posta Shqiptare sh.a, të marrë masa të menjëhershme për: a. Plotësimin e të gjitha standardeve të aksesueshmërisë në Zyrën Postare Qendër Durrës, sipas parashikimeve në vendimet e Këshillit të Ministrave nr.1503, datë 19.11.2008, "Për miratimin e rregullores "Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara" dhe nr.1074, datë 23.12.2015 "Për përcaktimin masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për personat me aftësi të kufizuara". b. Trajnimin dhe ndërgjegjësimin në lidhje me çështjet e aksesueshmërisë, për të gjitha strukturat e saj.
- Komisioneri i rekomandon Postës Shqiptare sh.a. që marrja e masave të realizohet në bashkëpunim edhe me organizatat e personave me aftësi të kufizuara, të cilat janë njohës të nevojave të personave me aftësi të kufizuara.

## PART II - CROATIA CASES FOR DISABILITY

### OMBUDSMAN FOR PERSONS WITH DISABILITIES OF THE REPUBLIC OF CROATIA

#### CASE 1.

An international airport refuses to accept applications for jobs by persons with disabilities, in the application form published.

#### FACTS

- The employer is an international airport that has set up high standards that need to be maintained to ensure health and safety in air transport, and justify the exclusion of persons with disabilities even in posts that do not involve air travel.
- A column in the job advertisement form asks employers to mark whether there is a possibility of employing a person with a disability (provided that they meet the job requirements) and the employer indicated that there was no such possibility, that is, that no position is suitable for persons with disabilities and not only those involving air travel.

#### APPLICABLE LEGISLATION

- Anti-Discrimination Act (OG, 85/08, 112/12), Art. 4, paragraph 2
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the Optional Protocol to the Convention (OG, International Contracts, No. 6/07, 3/08, 5/08)

#### OMBUDSMAN'S ASSESSMENT

- Acting on the complaint, we noticed that previous tenders published in the employment archive of this employer, for example for the position of cleaner, also contained a note about the impossibility of employing persons with disabilities in those positions. In his reply to our query, the employer justified his actions by referring to the Ordinance on job systematization, job description, and working conditions in the specific activity he is engaged in, describing them as demanding.
- The employer was warned that the publication of the ad in the described manner constitutes discrimination on the basis of disability, and a recommendation was made to remove the disputed notice in future job postings.
- In the specific case, it follows that the potential employer denies the possibility of employment to all persons with disabilities in general, even if they meet the conditions of the competition. Instead of the work competencies required for the position, the primary focus is placed on disability.

- Persons with disabilities are given a message that they will not be considered as potential candidates in the application process, thus putting them in an unequal position compared to other candidates who are not persons with disabilities. The only criterion for employment must be exclusively whether a person possesses all the required qualifications for a specific position, including health capacity.
- It is important to note that the contested note has a deterrent effect on persons with disabilities as potential candidates for the position, since it follows that disability in itself represents an obstacle to employment without taking into consideration the conditions at the workplace and completely discounting the obligation of reasonable accommodation. There are positions with special working conditions which require health assessment to determine fitness for work in those conditions. But those assessments are performed according to the doctrine and criteria of occupational medicine.

## OMBUDSMAN'S DECISION

- In other words, the law maker envisaged a legitimate way of determining whether a person meets the general and special conditions for establishing an employment relationship, without prejudicing a person's medical incapacity. As a result of the above, we recommend that when advertising a vacancy the disputed note stating that that the post is not suitable for persons with disabilities should be omitted so that the employer avoids discrimination in employment procedures. The general and special conditions for establishing an employment relationship should be determined through the selection process and by referring to a medical assessment, if health fitness is prescribed as one of the conditions. A good practice would be to describe the requirements of the position in detail in the text of the job advertisement and invite all interested candidates who possess the required skills, qualifications and experience to apply for the job, with the possibility of reasonable accommodation for persons with disabilities."
- **The outcome:** The employer accepted the recommendation, and the subsequent follow up established that the objectionable remark had been omitted from the text of job vacancies subsequently advertised by this employer. The competent ministry and the Croatian Employment Service were informed about the case.

## GENERAL RECOMMENDATION OF THE OMBUDSMAN:

- The ombudsman recommends that employers in the public and private sector appoint as members of the job tender committee persons who are familiar with, respect and believe in the concept of human rights, not only in appearance, and with this aim trainings should be delivered on the rights of persons with disabilities in employment procedures within the framework of intersectoral cooperation. During the selection process, emphasis should be placed on the necessary competencies for the position, and not on the candidate's disability.

## CASE II.

### *Discrimination in the preschool education*

A case involving discrimination of a child with a disability in entering preschool education was brought before the court. The ombudsman intervened in the case following its prior involvement to eliminate discrimination.

#### FACTS

- Following the authority given by the Anti-discrimination Act the Disability Ombudsman intervened in the case of behalf of the claimant who had previously filed a complaint with the Ombudsman. While working on the complaint the ombudsman investigated the case by collecting reports from the defendant, the kindergarten which refused to admit a child with autism on an equal basis with other children. We also asked the education supervisory body to conduct investigation in whether the kindergarten in question acted in accordance with the legal stipulations and to report to the Ombudsman on the findings. The results of the inquiry procedure together with the Ombudsman's opinion which established that the kindergarten's conduct raises suspicion of discrimination on the ground of disability formed the part of the submission to the court. According to the Act on Antidiscrimination ombudsmen as equality bodies can only establish whether there is suspicion of discrimination and only a court of law can determine whether discrimination on any ground actually occurred.

#### INTERVENOR'S SUBMISSION

- I. With this submission, the intervener expresses his opinion on the current course of the proceedings and the testimony of the witnesses proposed for the defendant.
- Witness statements confirm that the defendant acted for a long period contrary to positive legal stipulations, by-laws and program regulations that provide for the inclusion of children with disabilities in preschool education, namely:

#### APPLICABLE LEGISLATION

- UN Convention on the rights of persons with disabilities in Art. 24 para. 2 stipulates Emphasizes the right to education for people with disabilities on an equal basis with others, as specified in para. 2: that in realizing this right, States Parties shall ensure that:

- *Persons with disabilities are not excluded from the general education system on the basis of disability (...);*
- *Persons with disabilities can access an inclusive, quality and free primary education and secondary education on an equal basis with others in the communities in which they live;*
- *Reasonable accommodation of the individual's requirements is provided;*
- *Persons with disabilities receive the support required, within the general education system, to facilitate their effective education;*
- *Effective individualized support measures are provided in environments that maximize academic and social development, consistent with the goal of full inclusion.*

- **Convention on the right of the child** in Art. 23 confirms the right to education for every child and emphasizes the need for it to be ensured on an equal basis.
- Anti-discrimination Act (OG, 85/08, 112/12);;
- The Strategy of Education, Science and Technology (Official Gazette 124/14) determines the following in the part of work with children/students with disabilities: the educational system is based on equal educational opportunities and implies a system of support for children aimed at meeting the specific needs of each child. Therefore, the main goal in this thematic area is to ensure a complete support system for children and students that unites different support mechanisms within educational institutions and outside them.
- National Framework Curriculum (Decision on the National Framework Curriculum for Preschool Education and General Compulsory and Secondary Education CLASS: 023-03/11-01/00007, URBRO: 533-04-11-0001 of July 20, 2011 establishes the following regarding the right to adequate education of children/students with disabilities: - inclusion of all students in the educational system - respect for the educational needs of every child, student and adult, especially those who are exposed to marginalization and exclusion (...) Children with developmental disabilities are included in preschool educational institutions with the necessary professional, didactic-methodical and rehabilitation support. A special educational group is organized for children who need more support... It is important to recognize and provide support to children with difficulties in a regular preschool educational institution, as well as cooperation with parents who are provided with the necessary advice and support.
- Law on Preschool Education in Art. 15. lists the types of programs that Kindergarten can implement, so it mentions regular programs and programs for children with developmental disabilities, and in Art. 17. it is determined that programs for preschool children with developmental disabilities are organized according to special conditions and programs prescribed by the minister.
- State Pedagogical Standard of Preschool Education (DPS) in Art. 3. paragraph 1. determines that education programs with regard to duration can be: full-day lasting from 7 to 10 hours a day, half-day lasting from 4 to 6 hours a day, multi-day lasting from one to 10 days (excursion programs , summer and winter holidays) and programs lasting up to 3 hours per day. In Art. 5. it is determined that work programs for children with disabilities are carried out with children aged six months until they start school, including children in educational groups with a regular program, educational groups with a special program and special institutions. Article 7 establishes that children with disabilities, in accordance with their abilities, needs and interests, have the right to be included in regular, special and alternative programs with other children, and the decision on inclusion is made by a team of experts (professional associates, senior nurse and director) of the kindergarten , which brings an inclusion program for each child adapted to his abilities, needs and interests.
- The right of the preschool child to upbringing and education with the provision of adequate conditions, first of all, in the most inclusive conditions, is undoubtedly derived from the above. The defendant, by his omission and later by his actions, denied the plaintiff the right to pre-school upbringing and education in inclusive conditions.

## OMBUDSMAN'S ASSESSMENT

- The right of the preschool child to upbringing and education with the provision of adequate conditions, first of all, in the most inclusive conditions, is undoubtedly derived from the above. The defendant, by his omission and later by his actions, denied the plaintiff the right to pre-school upbringing and education in inclusive conditions.
- The defendant already knew in May 2020 that the plaintiff submitted the papers for regular registration. Witnesses testify that the defendant "couldn't enable children with developmental disabilities to stay in the kindergarten, because they had to provide everything for their arrival", even though the defendant already had an educational group with a special program for which he had the approval of the competent Ministry, with free places. At the same time there is no evidence that he undertook any additional actions during the summer, and later with the aim of attending kindergarten on an equal basis with other children. The testimonies of the witnesses in the that part are general in nature and not supported by anything. The plaintiff was discriminated against on the basis of his disability already at the moment when all the other children started regular kindergarten in September 2020, and all the subsequent actions taken by the defendant towards the plaintiff and his mother have the characteristics of prolonged discrimination, the consequences of which severely affected only the plaintiff because of his disability.
- The law nowhere stipulates the possibility of a child staying in kindergarten twice a week for one hour or similar, as the defendant misinterprets (and implemented). National paedagogical standard foresees the child's stay in kindergarten every day, for a certain number of hours. There is only a full-day or half-day duration of the program in which the child is included (every day). Thus, the defendant acted to the detriment of the plaintiff when he illegally limited his stay in the kindergarten on the basis of his disability, further marginalizing and discriminating against him. Co-responsibility for signing the so-called Transfer part of the observation contract to the plaintiff's mother, thereby suggesting that she gave her consent (to such treatment of the child), while in fact the mother had no other choice.
- Monitoring of the child (decision on the inclusion program) is carried out in practice for up to three months. However, the decision of the defendant's expert team to limit the plaintiff's stay with repeated temporary so-called Observation contracts have no basis in the existing program and legal provisions, nor their professional justification, and with such a decision they were placed in an unequal position in relation to other children from his educational institution. The defendant was not allowed to extend the implementation of the pedagogical observation, but after its expiration, he should have made a decision in which group the plaintiff would be included and what kind of professional and didactic-methodological support would be provided to him. The length of stay of children with developmental disabilities should be equal to that of other children, except in cases justified by the child's well-being.
- The point of view of the expert team of the defendant that a longer and daily stay was not in his interest in view of the plaintiff's difficulties is not based on facts and cannot be taken as decisive for the existence of an exception to the principle of equality in education, because the plaintiff's difficulties are not of such intensity as to justify the denial of the plaintiff's stay in kindergarten, but they require a routine, which is recommended in the findings of the educational rehabilitator of the Teaching and Clinical Center, the Autism Spectrum Disorder Cabinet of the Faculty

of Education and Rehabilitation, which is expressly advised to "include Matej in kindergarten with an assistant so that he has the opportunity to better prepare for school, an important routine (daily departures), teaching in a group with other peers and applying the skills learned from individual work with therapists". The limited stay in the kindergarten was not in the plaintiff's interest, as the defendant's witnesses claim. Their statements in that part are contradictory. Namely, the witnesses themselves testify that the plaintiff needed continuity and routine in view of his difficulties, and that after the period when he did not come to kindergarten, the plaintiff lost his routine and it was necessary to start from the beginning with the adoption of what he had learned. Therefore, the testimony of the defendant's educational rehabilitator is not convincing when she claims that the professional assessment of the expert team is that, given his disability, it is in the plaintiff's interest to stay in the kindergarten exclusively with a teacher and for a limited number of hours. It was the defendant who prevented the routine and continuity of the plaintiff with his actions and, consequently, the greatest possible development in that period.

- The plaintiff presented the facts in a chronological, coherent, detailed and accurate manner and submitted evidence indicating that he was discriminated against on the basis of his disability in such a way that the defendant denied him his right to pre-school upbringing and education while ensuring appropriate conditions, in inclusive conditions on an equal basis with other children, and the defendant did nothing to prove that there was no discrimination.
- From the expert documentation in the file, especially the Findings from the last inspection dated February 26, 2021, signed by the senior advisor for professional associates master of educational rehabilitation Mara Capar, it is clear that the plaintiff's right to equal treatment was violated, since appropriate and effective measures and adjustments were not implemented that would enable him to participate equally in the educational program and activities carried out by the defendant.

## OMBUDSMAN'S DECISION

- It follows from the findings that the defendant failed to take all appropriate and effective measures in order to reduce and/or eliminate the difficulties arising from the plaintiff's disability in relation to attending the educational program, not only in accordance with the regulations cited above, but also contrary to Art. 4 of the Anti-Discrimination Act.
- Furthermore, the documentation in the file confirms that the defendant did not apply appropriate measures in the case of the plaintiff, which is why the plaintiff was still at a disadvantage in a comparable situation compared to his peers without disabilities in the same educational institution. This was a denial of reasonable accommodation, the purpose of which is precisely to ensure an equal position for persons with disabilities in the context of using rights on an equal basis with others.
- The defendant has not managed to prove in any way the justified reasons why for all children with developmental disabilities in the mentioned educational group with a special program, the basic form of work is individual work with a teacher and not group stay and socialization with other children, which does not fulfill the basic purpose of preschool program. This kind of approach has led to the marginalization

of prosecutors, which is expressly prohibited by the Committee in the recommendations cited above.

- As a result of the above, we are of the opinion that the plaintiff did not exercise his right to individualized and effective measures of support for educational inclusion, with which he can participate in the educational program of the preschool institution on an equal basis with other children.

**Outcome:** the court of first instance found discrimination on the ground of disability in the form of denial of reasonable accommodation. Both the plaintiff and the defendant filed a complaint to the second instance court and the case is still pending.

### CASE III.

#### *Courthouse building inaccessible for wheelchair users*

A case involving discrimination of an attorney who is a wheelchair user in entering inaccessible courthouse was brought before the court.

### FACTS

- In 2015, an attorney who moves with the help of an electric wheelchair sued the Republic of Croatia before the Municipal Court in Rijeka for damages due to the inaccessibility of the premises of the Administrative Court in Rijeka. In the filed lawsuit, the plaintiff stated that he initiated several administrative disputes before the aforementioned administrative court, for which he proposed holding hearings in the initiating administrative lawsuits, which he wanted to attend in order to give a party testimony, as well as to argue the claims submitted in the capacity of a party, and in some cases submitted in the capacity of representative of other parties. The complainant requested the ombudsman to take measures in accordance with its mandate. Given that the client's lawyer initiated the litigation in question, after inspecting the documentation, the ombudsman issued an opinion that was submitted to the court.

### OMBUDSMAN'S ASSESSMENT

- The complainant, a person with disability, was discriminated against by failure to make reasonable accommodation described in more detail in Art. 4, paragraph 2 of the Anti-Discrimination (Official Gazette, No. 85/08, 112/12). According to point 21 of the introductory provisions of the Directive of the Council of the European Union 2000/78/EC on the establishment of a general framework for equal treatment in employment and work, the criteria for assessing whether adaptations of

infrastructure and space, use of equipment and other methods pose a disproportionate burden for the person who is obliged to enable them are: financial and other costs arising from adaptation; size and available resources of the body or organization; and the possibility of obtaining adjustment assistance from public funds or the availability of some other means of assistance. The Administrative Court is inaccessible to persons with disabilities who move with the help of wheelchairs, regardless of whether it is a manual wheelchair or an electrically powered wheelchair, due to the stairs at the entrance to the building and the courtrooms located on the floors.

- Addressing the accessibility of the entrance to the Administrative Court building and organizing at least one room of the courtroom in a place accessible for persons with disabilities who move with the help of wheelchairs would undoubtedly not represent a disproportionate burden to the Court, in accordance with the previously defined standard of reasonable accommodation. This is additionally due to the fact that for such a (reasonable) adjustment, if there are not enough funds, appropriate European Union funds could certainly be used.

## APPLICABLE LEGISLATION

- **Convention on the Rights of Persons with Disabilities and the Optional Protocol to the Convention** (OG, International Contracts, No. 6/07, 3/08, 5/08) in Art. 2 defines "reasonable accommodation" as: "... Reasonable accommodation" means necessary and appropriate modification and adjustments not imposing a disproportionate or undue burden, where needed in a particular case, to ensure to persons with disabilities the enjoyment or exercise on an equal basis with others of all human rights and fundamental freedoms". The right to work is a human right based on Art. 54. Constitution of the Republic of Croatia (Official Gazette, no. 56/90, 135/97, 113/00, 28/01, 76/10, 5/14). The complainant exercises this right by working as a lawyer. The workplaces of lawyers are, in addition to their offices, the courts of the Republic of Croatia.
- Thus, in relation to the work performed by the complainant, the Administrative Court should be accessible to the same, both according to the definition of "reasonable accommodation" from the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, and according to the provisions of **Art. 4, paragraph 2, item 3 of the Anti-Discrimination Act**.
- In addition to the above, the Convention on the Rights of Persons with Disabilities defines "discrimination on the basis of disability" (Article 2) as: "...any distinction, exclusion or limitation on the basis of disability that has the purpose or effect of preventing or nullifying recognition, enjoyment or use of all human rights and fundamental freedoms in the political, economic, social, cultural, social and any other areas, on an equal basis with others. It includes all forms of discrimination, including the denial of reasonable accommodation.". Art. 13. /Access to justice/ paragraph 1 of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities stipulates: "Party states shall ensure effective access to justice for persons with disabilities on an equal basis with other persons, ...", and Art. 5. /Equality and non-discrimination/ paragraph 3: "In order to promote equality and abolish discrimination, the States Parties shall take all appropriate steps to ensure the implementation of reasonable accommodation."

## OUTCOME: COURT RULING

- On May 30, 2016, the competent court of general jurisdiction issued a verdict, Business number: P-102/2015 of May 30, 2016, by which it ruled that; "...the defendant, the Republic of Croatia, through the competent bodies of the state administration, took and failed to take actions and measures that directly led to the violation of the plaintiff's right to equal treatment, in such a way that it illegally moved the Administrative Court in Rijeka into a building not adapted to the movement of persons with disabilities, especially those who move with the help of electric wheelchairs, then in the way that the owner of the building, in the capacity of the lessor, failed to contractually oblige him to make reasonable adaptation of the building to the movement of disabled people before handing over the building, and finally, in the way that from 1 . January 2012 (the date of commencement of work of the aforementioned court), and until the date of filing the lawsuit in the subject litigation, it had not implemented the measures and actions prescribed by the relevant regulations to eliminate the architectural barriers in the building and in front of it, in order to ensure unimpeded access to the Administrative Court in Rijeka to persons with disabilities, especially those who move with the help of electric wheelchairs. The consequence of taking and not taking those actions is a direct, multiple, prolonged and repeated severe discrimination of the plaintiff on the basis of disability. "
- By the pronouncement of the aforementioned judgment, the Republic of Croatia was ordered to, in the shortest possible time, no longer than six months, counting from the finality of the judgment, in an appropriate manner, regulated by the relevant regulations and in accordance with the rules of the profession, in the building of the Administrative Court in Rijeka at the address Korzo 13 in Rijeka and in front of the building, remove architectural barriers in the form of multiple staircases and other architectural barriers that prevent persons with disabilities, especially those who move with the help of electric wheelchairs, from entering the building and denying them the right to access the court.
- Also, it was expressly ordered that the plaintiff be compensated for the damage due to the violation of the right to personality by paying a fair monetary compensation. This judgment undoubtedly and clearly established and confirmed that the relevant regulations are still in force, according to which the courts, as well as all other state bodies, must be located in spaces that are accessible for people with disabilities. Available in such a way as to remove all architectural obstacles that exist even in the surroundings of these buildings. Furthermore, in the judgment in question, the court assessed that it is not enough to take measures to alleviate inaccessibility, but full accessibility for persons with disabilities must be ensured. In the aforementioned judgment, the court clearly argued several times that access must also be ensured for persons who move with the help of electric wheelchairs, probably applying in this way the valid legal framework that regulates and prescribes accessibility, and at the same time assessing that in this way the specified spaces will be accessible to all disabled people with different types of physical impairment. **The court emphasized that carrying a wheelchair user over stairs is not a form of reasonable accommodation as it violates human dignity.**

## OMBUDSMAN'S RECOMMENDATION following the judgement:

- The ombudsman recommends to the Government of the Republic of Croatia to take active measures to make inaccessible premises accessible as soon as possible, or to relocate offices and bodies to accessible premises. Also, we note that it is likely that there will be more and more such judgments every year. Along with the judgment in question, they will require additional costs for the Republic of Croatia in compensation for damages to the plaintiffs and the costs of court proceedings, and in the end it will be ordered to proceed according to the relevant valid and existing regulations.

## RESEARCH INTO ACCESSIBILITY OF COURTS IN CROATIA

- Prompted by the aforementioned case, the ombudsman for persons with disabilities carried out a survey of accessibility of municipal and misdemeanor courts in Croatia. The survey was sent to 48 courts highlighting that accessibility as a basic human right is still not at the level to which the Republic of Croatia committed itself by signing international legal documents, the most important of which is the Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

### SURVEY RESULTS:

- On the basis of the processed responses received from municipal, county and misdemeanor courts regarding the survey of the accessibility of spaces for persons with disabilities, it is evident that out of a total of 36 buildings in which the courts perform their duties (in several cases, the misdemeanor and municipal courts are located in the same building, or there are organized permanent services of courts in other locations) only 15 of them have an accessible entrance for people with disabilities (41.6%), and accessibility to rooms located on the first floor is ensured in only 9 buildings (25%). Sanitary units adapted for people with disabilities can be found in 5 court buildings (13.8%), while renovations are underway in one. Of the courts that responded, only the Municipal Criminal Court in Zagreb has tactile guidelines.
- Concerning other adjustments that have been made, the courts pointed out that persons with disabilities are received, listened to and have discussions on the ground floor of buildings where the entrance is accessible. There was a plan to ensure accessibility for only two buildings, but no funds had been provided in the budget for any of them. A large number of courts state that the Ministry of Justice is responsible for securing funds for the courts, and according to them, this is the basic problem in ensuring accessibility. Also, as a justification, they state that the premises are owned or managed by a higher authority, and because of this, the respondents have no plans or planned means to ensure accessibility.
- After processing the data, the results, together with the recommendation, were sent to the Ministry of Justice, which is the competent authority for securing financial

resources for the purpose of ensuring the elements of accessibility of judicial bodies to persons with disabilities, and information was also requested on what is planned to be done with regard to the observed shortcomings. From the received response, it follows that the Ministry of Justice respects the recommendations and that during 2016 and in the following periods it intends to make positive changes in several areas in order to ensure access to justice.

## CASE IV.

### *Rasonable accommodation for parents of children with disabilities during COVID pandemic*

Ombudsman issued recommendation to employers to ensure different organisation of work as a form of reasonable accommodation for parents of children with disabilities during COVID pandemic

#### FACTS

- An employee of the Home for the Elderly and Infirm, approached the Office of the Ombudsman for Persons with Disabilities with a request for help. In her address the complainant pointed out that she is the mother of two children (14 and 18 years old), of which the older son has an autism spectrum disorder. Considering the situation caused by the emergence and spread of the coronavirus (COVID-19), the complainant was unable to provide adequate care for her older son with autism. The Center for Autism, the institution that her son with autism normally attends, was closed, and there was no other institution in the area that could provide adequate care and accommodation for a child with developmental disabilities. Considering that both the complainant and her husband worked in shifts, the only way to ensure care of their son was to adjust their shift work, that is, to harmonize the hours in which they performed their work. Namely, the complainant indicated that her husband did his work in three shifts, while the new organization of work at the Home for the Elderly and Infirm would mean that her shift (day or night) lasted 12 hours. The above would mean that if their shifts overlapped (which would often happen), the child with disability would be left without adequate care and attention. In conclusion, the complainant pointed out that her employer Home for the Elderly and Infirm had thus far allowed her to use annual leave so that she could take care of her son, but given the estimates of the duration of the epidemiological situation and the limited number of days that she would be able to use, she was asking for help in finding a solution that would ensure the care of her child while fulfilling the obligations arising from the employment relationship.

#### OMBUDSMAN'S ASSESSMENT

- The ombudsman for persons with disabilities received numerous similar appeals from parents of children with developmental disabilities in the past period, and as a result of the aforementioned, the ombudsman sent recommendations to the competent authorities (Government of the Republic of Croatia and competent ministries), which, among other things, pointed out the need for the urgent adoption of a package of measures that would ensure that the care for children with developmental disabilities and adults with disabilities was provided, while maintaining jobs and financial security. Given that the adoption of the requested measures was still awaited, in the meantime, in each individual case, while respecting the principle of "reasonable accommodation", it was necessary to find an appropriate solution by which children with developmental difficulties would not be left without adequate care and attention.

## APPLICABLE LEGISLATION

- Reasonable accommodation as a principle is defined by the United Nations **Convention on the Rights of Persons with Disabilities** ("Official Gazette" - International Treaties", number 06/07, 03/08 and 05/08), which the Republic of Croatia signed and ratified, thus making its provisions binding and in its area. According to the provisions of Article 2, the Convention defines Reasonable Adaptation as "... means necessary and appropriate modification and adjustments not imposing a disproportionate or undue burden, where needed in a particular case, to ensure to persons with disabilities the enjoyment or exercise on an equal basis with others of all human rights and fundamental freedoms...".
- The ombudsman emphasized that reasonable accommodation means, among other things, flexibility in working hours and adjusting the schedule in such a way that a child with developmental difficulties is not denied adequate care and attention or put in additional danger and exposure to the risk of contracting the coronavirus.

## OMBUDSMAN'S DECISION

- Following all of the above, and especially respecting and appreciating the complainant's statement that the employer had been fully understanding of the situation her family was in, the ombudsman recommended to the Home for the Elderly and Infirm to consider the complainant's request and enable performing her work tasks in a way that would enable her to take care of her son. We recommend that, in agreement with the complainant, an adequate solution be found so that her hourly rate could be harmonized with her husband's shift work, with the note that when organizing the work, it was still necessary to follow the instructions and recommendations of the crisis headquarters regarding the conditions that will ensure health protection and prevention of infection of users and employees of the Home.
- On the basis of Articles 9 and 10 of the **Law on the Ombudsman for Persons with Disabilities** ("Official Gazette", number 107/07), we asked that within 8 days of receiving this recommendation, they submit a report on the activities undertaken and planned in connection with it.

- **OUTCOME:** The recommendation was adopted and the shift work was organised in such a way as to enable the complainant to take care of her son with autism. In other similar cases, employers also ensured work from home and change of work times as a form of reasonable accommodation in providing care to persons and children with disabilities.

## CASE V.

### *Reasonable accommodation during the recruitment procedure*

A visually impaired person was denied extended time to complete the written IT assignment during the recruitment procedure with the explanation that it would be unfair to other candidates.

#### Facts

- A person with disability approached the Regional Office of the Ombudsman, describing the situation she experienced during the job selection procedure for employment in an elementary school. In her address, she stated, among other things, that due to her vision impairment and the need to adjust the test materials and the way the test is conducted, she sent an email to the School asking for a reasonable adjustment during the test - with a detailed description of how the adjustment can be ensured. The complainant pointed out that she did not receive the School's response to the request to ensure a reasonable adjustment before the testing itself, but during the testing, the School provided adapted test materials and the requested application on the computer, and the members of the Commission that conducted the testing showed professionalism and responsiveness in this regard. However, during the computer literacy test itself, right before the end of the allotted time for solving the task, she found out that she would not be allowed more time to solve it - which she requested in her request to ensure a reasonable adjustment. According to the complainant, the members of the Commission replied that if she were given more time to solve the task, the other candidates would be in a less favorable position. Also, one of the members of the Commission, according to the complainant, indicated the obligation to solve the task in the given time with the words: "Either you are IT literate or you are not". Despite her renewed request (verbally) and the explanation that due to her visual impairment, she needs twice as much time for certain activities on the computer as it would take an average person without visual impairment, the position of the Commission remained unchanged. In her address, the complainant pointed out that in the entire described situation she did not feel intentional discrimination and bad intentions of the School, but she believed that due to her visual impairment she was not in the same starting position as the other candidates and that the denial of reasonable accommodation put her in a disadvantageous position due to which she did not have equal opportunity to demonstrate her competences and skills as other candidates. In conclusion, she stated that she had no intention of questioning and disputing the test results, but only

wanted to ensure protection against discrimination during employment for herself and other persons with disabilities.

- Acting on this appeal, the Ombudsman requested a statement from the School. In its response, the school confirmed the complainant's statements about ensuring accommodation in the part where the request was accepted (written materials, application on the computer), as well as statements about the fact that it was not possible to extend the time period for solving practical IT literacy tasks. The rejection of the accommodation was in that part justified by the Commission's opinion that it would "put the other candidates in a disadvantageous position". In conclusion, it was pointed out that the poor result on the computer literacy test did not affect the candidate's progress to the next round of testing.

## OMBUDSMAN'S ASSESSMENT

- Taking into account the allegations from the party's address, the School's response, the attached documentation and the normative framework that governs the rights of persons with disabilities during employment, the ombudsman was of the opinion that during this job selection procedure the overall circumstances for a person with disability (the complainant) were not equal to those in which candidates without disabilities compete, and because of this, during the selection process, she was put in an unfavorable position on the basis of disability compared to other candidates. Namely, the School as an employer was informed of the need to ensure reasonable accommodation during testing, on time as well as about the way in which it can be ensured. Given that the employer's obligation is to provide appropriate forms of reasonable accommodation during testing in order to avoid discrimination and ensure an equal position for all candidates - it was necessary to determine the appropriate accommodation in agreement with the candidate and ensure the same during the entire job selection process. In this particular case, the employer failed to do so. The Commission's position that "extending the time period for solving practical IT literacy tasks would put other candidates at a disadvantage" is in contradiction with anti-discrimination regulations. By taking such a position, it follows that the fact that the average time needed by a sighted person to solve tasks is not the same as the average time needed to complete tasks by a visually impaired person (in this case with 80% visual impairment), even when the materials are enlarged.

## APPLICABLE LEGISLATION

- Convention "On the Rights of People with Disabilities", Article 27
- Council Directive 2000/78/EC of 27 November 2000 establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation
- Anti-Discrimination Act, Official Gazette, No. 85/08 and 112/12, Article 4
- Law on vocational rehabilitation and employment of persons with disabilities ("Official Gazette, No. 157/13, 152/14, 39/18 and 32/20, Article 9.

## OMBUDSMAN'S DECISION

- In the described case, reasonable accommodation in the sense of extending the time to perform the task does not put a person with a disability in a privileged position. Its purpose is to provide them with equal conditions in relation to persons without disability and enable them to compete equally with other candidates.
- The ombudsman sent the aforementioned opinion to the School and the complainant, reminding the employer that denial of reasonable accommodation is a form of discrimination.
- Also, not wanting to go into the assessment of the extent to which the described situation affected the test results, the ombudsman pointed out that neglecting the circumstances that are a prerequisite for creating equal conditions by removing obstacles arising from disability puts persons with disabilities in an unfavorable position, which can ultimately affect the test result, although it might not appear to be so at first glance.

## RECOMMENDATION

- In conclusion, in this particular case, the ombudsman sent recommendations to the School about the measures that need to be taken in order to avoid future doubts and misunderstandings about the rights and obligations of the employer and candidates in the job selection procedures in which persons with disabilities apply as candidates. The complainant was thoroughly advised and instructed in the normative framework that prescribes the rights of a person with disability in employment and work.

## CASE VI.

### *Inaccessibility of banking services for persons with disabilities*

Due to lack of alternative solutions, that is reasonable accommodation persons with different types of disability were not able to use bank services

## FACTS

- The party complained that a person with disability was not allowed to cash a check, given that due to her disability she was unable to personally access the bank's branch office, and bank officials do not accept any alternative solutions. The complaint stated, among other things: "...my aunt is immobile at home, sitting for short periods of time is also a problem. She received a check from the USA for COVID aid. I can't cash the check at the bank as she has to sign it in the presence of a bank official. I offered to pay for a bank official to come to her home, to sign in the presence of a notary public, or in some other way, as determined by the bank, but all in vain. I note

that my aunt issued me with a notarial power of attorney for representation, and also a special power of attorney for that bank to open an account, deposit checks and manage the account. I am asking for help, because the solution is of a technical nature, solvable with a little empathy, and I am ready to bear all the resulting costs...".

- In another complaint of this nature, the husband of a person with disability approached the regional office, complaining about the impossibility of disposing of the funds on his wife's current account, due to the need to supplement the client's personal data, which his wife was unable to do in person within the given time frame due to her serious health condition. The husband stated that he has a power of attorney for payments/disbursements to the wife's current account, but that they were prevented from any disposal of the funds in her current account and that, as a result, the wife could not use the funds she received in the current account for pension and personal disability benefits. The complaint stated that "...the wife is immobile, she is a person with a severe form of disability, and due to her health condition, she is not able to personally access the bank's branch in order to fill in the data... ...when I personally arrived at the branch, I asked the bank's employees to go to the field and that the top-up should be done in this way, but I was told that this is not the bank's practice. They told me that my wife should issue a special power of attorney in front of the notary, which would authorize me to update my personal data in the bank, and they said that this is the only way we can solve it... ...they did not take into account the fact that my wife cannot come to the bank because she is completely immobile, and she can't even go to a notary to give a power of attorney... ...they don't even care that due to the health condition and the costs of treatment and medicine, the cost of a notary would represent a considerable and unplanned expense for our already small income...".
- In the third case, the regional office was approached by a person with visual impairment, pointing out the impossibility of adapting the internet banking mobile application to persons with visual impairment. Among other things, the complaint stated the following: "...it is an application for working in mobile banking, where until the penultimate application it was possible to adjust the interface according to the user and where a person like me could somewhat increase the font and use it. With the latest version, all that disappeared, the application has extremely small pale letters on a white background and is visually demanding, if not impossible to use...".

## OMBUDSMAN'S ASSESSMENT

- The ombudsman sent a **recommendation** to the bank in first case which it stated its mandate. In accordance with the provisions of the Law on the Ombudsman for Persons with Disabilities (Official Gazette, No. 107/07), the Ombudsman for Persons with Disabilities is an independent body that protects, monitors and promotes the rights and interests of persons with disabilities, and an institution that is obliged and authorized to consider cases of violation of the rights of persons with disabilities and to take actions to prevent them. It further reminded the bank that "...failure to enable persons with disability, in accordance with their needs, to use publicly available resources, to participate in public and social life... ...by adapting infrastructure and premises, using equipment and in other way that is not a disproportionate burden on the person who is obliged to do so to enable participation of persons with disabilities constitutes discrimination...".

- Following all of the above, and given that the received complaints indicate the possibility that the described behavior of the bank may have violated the rights of a person with disability, recommended to ensure reasonable accommodation and find an appropriate solution (e.g. going out to the field of the bank's employees, the possibility of signing check in the presence of a notary public, etc.) as soon as possible, in order to enable a person with disability to cash a check within its validity period.
- Aware of the bank's efforts to minimize any kind of abuse in business, and especially the fact that the bank is the only bank in the Republic of Croatia that accepts and collects this type of checks, we recommended applying the above in other cases where a person with disability is not able to access the branch either for the purpose of cashing a check or for some other reason that requires a personal visit to the branch. We recommended in every such case to establish open communication with an individual person with disability and, respecting the principle of reasonable accommodation, ensure that they exercise their rights and access banking services on an equal basis with others.

## OMBUDSMAN'S DECISION

- In each of the described cases, the ombudsman made individual recommendations to the banks to which the complaints were referred. In addition to pointing out the specific problem, the ombudsman introduced the banks to the international and national normative framework that defines and prescribes the obligation to ensure the accessibility of all products and services to persons with disabilities on an equal basis with others, drawing particular attention to the fact that according to anti-discrimination regulations, denying reasonable accommodation to persons with disabilities is one of the forms of discriminatory treatment. The ombudsman recommended to the banks to urgently and without delay in each described case ensure reasonable accommodation and find an appropriate solution in a way that will ensure access to the banking service that was denied to persons with disabilities (e.g. go out to the field by bank officials, adapting the mobile application, etc.). It was also indicated that the recommendations of the ombudsman should be taken into account in all future situations in which a person with disability is unable, for example, to access the bank in person or needs adaptation of a mobile application. It was also recommended that in all such cases open communication should be established with an individual person with disability and respecting the principle of reasonable accommodation to ensure the realization of rights and access to banking services on an equal basis with others.

## OUTCOME

- In all three cases, the ombudsman's recommendations were respected, and from the replies submitted by the banks to the ombudsman, we are highlighting the following:
- "...we inform you that the Bank is aware of the provisions of the Convention, therefore the Bank's employees ensure reasonable accommodation and look for the

appropriate solution, and go out to the field if clients are unable to visit the Bank's centers... ...in every such case, an effort is made to establish open communication with an individual person with disability and respecting the principle of a reasonable accommodation to ensure the exercise of their rights and access to banking services..."

- "...it was by no means our intention to deny a reasonable accommodation for the purpose of providing banking services, so today... ...we contacted by phone... ...and announced the arrival of our mobile banker, at no cost to the client. On that occasion, we apologized for the inconvenience caused by the employee in the branch office who said that it is not the practice of the Bank for employees of the Bank to go out to the client. It is true that this is not the practice for employees in the branch, but that is exactly why we have mobile bankers and apparently, the employee did not know how to offer their service. We have taken measures to ensure that such failures do not happen again..."
- "...We are sincerely sorry for the difficulties in using the new application that you described... ...we are currently working on changing the font to make the text more readable, as well as improving the visibility of the application. We are sure that future updates of the application, which among other things will be aimed at facilitating the use of the application by our clients with visual impairments, will significantly improve the service and make it easier to use..."
- In addition to the reports submitted by the banks, the parties from all three cases also responded to the ombudsman, reporting that the problems and obstacles they encountered had been eliminated and that they had been given access to banking services in a way that suited them.

## DRUGI DIO - SLUČAJEVİ DISKIRMINACIJE NA TEMELJU INVALIDITETA İZ PRAKSE PRAVOBRANITELJA ZA OSOBE S INVALIDITETOM HRVATSKE

### SLUČAJ 1.

Međunarodni aerodrom odbio je primiti zamolbe za posao upućene od strane osoba s invaliditetom u obrascu za molbe koji su izdali.

### ČINJENICE

- Poslodavac je međunarodni aerodrom koji ima visoke standarde kako bi osigurao sigurnost u zračnom prometu i opravdao isključivanje osoba s invaliditetom čak i na radnim mjestima koja ne uključuju zračni promet kao što su poslovi čistačice zgrade aerodroma.
- Zaprimili smo pritužbu o poslodavcu iz javnog sektora koji je, prilikom objave oglasa za radno mjesto, u obrascu Prijava potrebe za radnikom u rubrici mogućnost zapošljavanja osobe s invaliditetom (ukoliko udovoljava uvjetima natječaja) naveo da to nije moguće.

### NORMATIVNI OKVIR

- Zakon o suzbijanju diskriminacije (NN, 85/08, 112/12)
- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativni protokol (NN, Međunarodni ugovori, br. 6/07, 3/08, 5/08)

### PRAVOBRANITELJEVA OCJENA

- Postupajući po pritužbi, uočili smo da i prijašnji natječaji objavljeni u arhivi zapošljavanja ovog poslodavca, primjerice za radno mjesto čistačice, sadrže napomenu o nemogućnosti zapošljavanja osoba s invaliditetom. U svom očitovanju, poslodavac svoje postupanje opravdava pozivajući se na Pravilnik o sistematizaciji poslova, opisom poslova i uvjetima rada u specifičnoj djelatnosti kojom se bavi, opisujući ih kao zahtjevne.
- Poslodavcu je upućeno upozorenje da objavljivanje oglasa na opisan način predstavlja diskriminaciju na osnovi invaliditeta i dana je preporuka za uklanjanje sporne napomene tijekom budućih objava natječaja za zapošljavanje:
- U konkretnom slučaju, proizlazi da potencijalni poslodavac uskraćuje mogućnost zapošljavanja svim osobama s invaliditetom općenito, čak i ako udovoljavaju uvjetima natječaja. Umjesto potrebnih radnih kompetencija za radno mjesto, u primarni fokus stavlja se invaliditet.

- Osobama s invaliditetom odašilje se poruka da ih se neće razmatrati kao potencijalne kandidate u natječajnom postupku, čime ih se stavlja u nejednak položaj u odnosu na ostale kandidate koji nisu osobe s invaliditetom. Jedini kriterij za zapošljavanje mora biti isključivo činjenica posjeduje li osoba sve tražene kvalifikacije za konkretno radno mjesto, uključujući i zdravstvenu sposobnost.
- Važno je napomenuti da sporna napomena ima odvraćajući učinak na osobe s invaliditetom kao potencijalne kandidate za radno mjesto budući da iz nje proizlazi da invaliditet sam po sebi predstavlja zapreku za rad, neovisno o uvjetima na radnom mjestu. Zdravstveni pregled za utvrđivanje zdravstvene sposobnosti za poslove na kojima radnik može raditi samo nakon prethodnog i redovnog utvrđivanja zdravstvene sposobnosti obavlja se prema doktrini i kriterijima medicine rada.

## PRAVOBRANITELJEVA ODLUKA

- Zakonodavac je omogućio legitimnim načinom utvrditi udovoljava li osoba općim i posebnim uvjetima za zasnivanje radnog odnosa, bez prejudiciranja nečije zdravstvene nesposobnosti. Slijedom navedenog, preporučujemo prilikom prijave potrebe za radnicima izostaviti spornu napomenu kako bi poslodavac izbjegao diskriminaciju u postupcima zapošljavanja, a opće i posebne uvjete za zasnivanje radnog odnosa utvrđivati kroz seleksijski postupak te upućivanjem na liječnički pregled, ako je zdravstvena sposobnost propisana kao jedan od uvjeta. Dobra praksa bi bila u tekstu natječaja detaljno opisati zahtjeve radnog mesta i pozvati sve zainteresirane kandidate koji posjeduju tražene vještine, kvalifikacije i iskustvo da se natječu za posao, uz mogućnost razumne prilagodbe osobama s invaliditetom.”
- **ISHOD:** Poslodavac je prihvatio preporuku i te je provjerom utvrđeno da se u tekstovima naknadno objavljenih natječaja za zapošljavanje kod ovog poslodavca ne nalazi sporna napomena. O slučaju su obaviješteni nadležno ministarstvo i Hrvatski zavod za zapošljavanje. Na temelju ovog slučaja pravobranitelj je uputio i opću preporuku poslodavcima.

## OPĆA PREPORUKA PRAVOBRANITELJA:

- Preporučujemo poslodavcima da u tekstu natječaja i/ili oglasa za posao pozovu kandidate koji su osobe s invaliditetom da ih obavijeste o potrebnim prilagodbama prilikom provedbe testiranja i/ili intervjua kako bi im se prilagodba pravovremeno osigurala. Koja bi vrsta prilagodbe bila odgovarajuća u okviru provođenja natječajnog postupka potrebno je utvrditi u razgovoru s kandidatom koji je osoba s invaliditetom i u suradnji sa stručnjacima, ako to zahtijevaju okolnosti konkretnog slučaja, kao i koristiti se priručnicima s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mesta Zavoda za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom.

## **SLUČAJ II.**

### *Diskriminacija u predškolskom obrazovanju*

Slučaj se odnosio na dijete s teškoćama u razvoju pri upisu u sustav predškolskog obrazovanja koji se našao na sudu. Pravobranitelj se umiješao u slučaj na strani tužitelja nakon što je prethodno postupao u slučaju pokušavajući otkloniti diskriminatorno postupanje.

## **ČINJENICE**

### **PODNEŠAK UMJEŠAČA**

**(primjerak podneska dostavljen je punomoćnicima tužitelja i tuženika)**

- I. Umješač se u cijelosti pridružuje navodima iz tužbe i tužbenog zahtjeva te svim navodima tužitelja, kao i dokazima koje su tužitelji predložili.
- II. Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom u razdoblju od prosinca 2020.g. do siječnja 2021.g. postupala je paralelno u tri slična slučaja sumnje na povredu obrazovnih prava djece s teškoćama u razvoju kod tuženika.
- U tijeku tih ispitnih postupaka, Agencija za odgoj i obrazovanje utvrđivala je putem stručno-pedagoškog nadzora bitne činjenice o načinu provedbe inkluzivnog odgoja i obrazovanja kod tuženika, povodom toga donijela tri (3) nalaza, a dva (2) između ostalog i u odnosu na tužitelja:
- nadzor pokrenut u odnosu na tužitelja po prijedlogu prosvjetne inspekcije i pravobraniteljice za osobe s invaliditetom od 20.1.2021.g.
- nadzor pokrenut po pritužbi roditelja djece s teškoćama u razvoju, proveden
- U Nalazima o provedenim stručno-pedagoškim nadzorima nad radom tuženika, a posebno posljednjem nadzoru u odnosu na tužitelja nedvojbeno je utvrđeno između ostalog da:
  - dijete nije upisano u rujnu, kao i ostala novoprimaljena djeca, nego tek u listopadu
  - od srpnja do 21. rujna 2021.g., a onda ni kasnije do listopada nije bilo kontakata stručnih suradnika s roditeljem djeteta radi pripreme roditelja/djeteta/odgojitelja za polazak u odgojno-obrazovnu ustanovu, iako je djelatna suradnja s roditeljima jedna od odrednica kvalitete inkluzivne podrške i obaveza iz Zakona o predškolskom odgoju i obrazovanju
  - dijete nije pohađalo vrtić svakodnevno, iako djetetove razvojne teškoće zahtijevaju rutinu, a propisi iz područja predškolskog odgoja ne poznaju boravak u vrtiću nekoliko dana tjedno
  - sva djeca iz odgojno-obrazovne skupine s posebnim programom dolazila su u različitom vremenu, čime nije ni funkcionalala kao odgojno-obrazovna skupina
  - broj djece posebne odgojno-obrazovne skupine nije uskladen s od Ministarstva znanosti i obrazovanja odobrenim Posebnim poludnevnim programom rada za djecu predškolske dobi s težim teškoćama u razvoju, odnosno nejasno je kojom osnovom je roditeljima rečeno da je program popunjten a u navedenu skupinu upisano je samo

troje djece; nije usklađen broj i profil potrebnih radnika u odgojno-obrazovnoj skupini s posebnim programom za djecu s teškoćama

- individualni odgojno-obrazovni program (IOOP) kojim se planira odgojno-obrazovna podrška za dijete s teškoćama u razvoju izrađen je manjkavo – izostaje dio programa o planiranim oblicima podrške i prilagodbama, zajedničkim aktivnostima s vršnjacima, plan rada s roditeljima, provođenje grupnog odgojno-obrazovnog rada, planu uključenosti stručnih suradnika u radu s djetetom, vrednovanje rasta, razvoja i napretka djeteta, definiranju pozitivnih strana i sposobnosti djeteta, a sa programom nisu upoznati i roditelji djeteta čime su potvrđeni navodi roditelja u dijelu koji se odnosi na organizaciju odgojno-obrazovnog rada u posebnoj odgojno-obrazovnoj skupini i neostvarivanju prednosti kod upisa u predškolsku ustanovu.
- Osim utvrđenog, nalazi upućuju da je tuženik pogrešno provodio individualizirani pristup i pružao inkluzivnu podršku, nije osigurao primjereni i cjeloviti pristup odgojno-obrazovnom radu u svrhu zaštite, sigurnosti, interesa i prava djeteta, kao što je to ponovljeno u svim provedenim nadzorima Agencije za odgoj i obrazovanje nad radom tuženika, a što je rezultiralo uskratom prava tužitelju koja se jamče djeci u obrazovnom sustavu.

*Dokaz: preslika gore navedenog nalaza Agencije za odgoj i obrazovanje od 11. ožujka 2021.*

## NORMATIVNI OKVIR

- Konvencija UN o pravima osoba s invaliditetom, čl. 24
- Konvencija o pravima djeteta čl. 23.
- Zakon o suzbijanju diskriminacije;
- Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije (NN 124/14) određuje u dijelu rada s djecom/učenicima s teškoćama sljedeće: obrazovni sustav utemeljen je na *jednakim obrazovnim prilikama* podrazumijeva *sustav podrške* djeci usmjeren na zadovoljavanje specifičnih potreba svakog djeteta. Stoga je glavni cilj u ovom tematskom području *osiguravanje cjelovita sustava podrške* djeci i učenicima koji ujedinjuje različite mehanizme podrške unutar odgojno-obrazovnih institucija i izvan njih.
- Nacionalni okvirni kurikulum (Odluka o nacionalnom okvirnom kurikulumu za predškolski odgoj i obrazovanje te opće obvezno i srednjoškolsko obrazovanje KLASA: 023-03/11-01/00007, URBROJ: 533-04-11-0001 od 20. srpnja 2011. utvrđuje sljedeće u vezi prava na primjereno obrazovanje djece/učenika s teškoćama:
- Zakon o predškolskom odgoju i obrazovanju u čl. 15. navodi vrste programa koje Vrtić može provoditi pa tako spominje redovne programe i programe za djecu s teškoćama u razvoju, a u čl. 17. određuje se da se programi za djecu predškolske dobi s teškoćama u razvoju organiziraju po posebnim uvjetima i programu koji propisuje ministar.
- Državni pedagoški standard predškolskog odgoja i naobrazbe (DPS) u čl. 3. st. 1. određuje da programi odgoja i naobrazbe s obzirom na trajanje mogu biti: cjelodnevni u trajanju od 7 do 10 sati dnevno, poludnevni u trajanju od 4 do 6 sati dnevno, višednevni u trajanju od jednoga do 10 dana (programi izleta, ljetovanja i zimovanja) i programi u trajanju do 3 sata dnevno.. U čl. 5. određuje se da se programi rada za djecu s teškoćama provode se s djecom starosne dobi od šest mjeseci do polaska u školu, i to uključivanjem djece u odgojno-obrazovne skupine s redovitim programom, odgojno-obrazovne skupine s posebnim programom i

posebne ustanove. Članak 7. utvrđuje da djeca s teškoćama sukladno svojim sposobnostima, potrebama i interesima imaju pravo i na uključivanje u redovite, posebne te alternativne programe s ostalom djecom, a *prosudbu o uključivanju donosi tim stručnjaka* (stručni suradnici, viša medicinska sestra i ravnatelj) dječjeg vrtića, koji donosi program uključivanja za svako dijete prilagođen njegovim sposobnostima, potrebama i interesima.

## PRAVOBRANITELJEVA OCJENA

- Iz stručne dokumentacije u spisu, a posebno Nalaza iz posljednjeg nadzora od 26. veljače 2021. godine potpisanim po višoj savjetnici za stručne suradnike mag.rehab.educ., razvidno je da je tužitelju **povrijeđeno pravo na jednak postupanje** budući da nisu provedeno odgovarajuće i učinkovite mјere i prilagodbe koje bi mu omogućile ravnopravno sudjelovanje u obrazovnom programu i aktivnostima koje provodi tuženik.
- Iz nalaza proizlazi da je tuženik **propustio poduzeti sve odgovarajuće i učinkovite mјere** kako bi umanjio i/ili otklonio poteškoće koje proizlaze iz invaliditeta tužitelja u odnosu na pohađanje obrazovnog programa, ne samo u skladu sa gore citiranim propisima, već i protivno čl. 4. Zakona o suzbijanju diskriminacije.
- Nadalje, dokumentacija u spisu potvrđuje da tuženik nije primjenjivao **odgovarajuće mјere** u slučaju tužitelja zbog čega je tužitelj i dalje bio u nepovoljnijem položaju u usporedivoj situaciji u odnosu na svoje vršnjake bez invaliditeta u istoj odgojno-obrazovnoj ustanovi. Time je učinjen propust razumne prilagodbe čija je svrha upravo osiguravanje ravnopravnog položaja osobama s invaliditetom u kontekstu korištenja prava na ravnopravnoj osnovi s drugima.
- Tuženik ničim nije uspio dokazati opravdane razloge zbog kojih je za svu djecu s teškoćama u razvoju u navedenoj odgojno-obrazovnoj skupini s posebnim programom temeljni oblik rada individualni rad s odgajateljem a ne grupni boravak i socijalizacija s drugom djecom, čime se ne ostvaruje temeljna svrha predškolskog programa. Upravo je ovakvim pristupom došlo do marginalizacije tužitelja, koju izrijekom zabranjuje Odbor u gore citiranim preporukama.
- Slijedom navedenog, mišljenja smo da tužitelj nije ostvario pravo na individualizirane i učinkovite mјere potpore odgojno-obrazovnoj inkluziji uz koje može sudjelovati u odgojno-obrazovnom programu predškolske ustanove na jednakoj osnovi s drugom djecom.

## PRAVOBRANITELJEVA ODLUKA

- Tuženik je već u svibnju 2020. godine znao da je tužitelj predao papire za redovni upis. Svjedoci iskazuju da tuženik "nije mogao omogućiti boravak u vrtiću djeci s teškoćama u razvoju, jer su trebali osigurati sve za njihov dolazak", iako je tuženik već imao formiranu odgojnu skupinu s posebnim programom za koji je imao i odobrenje nadležnog Ministarstva, sa slobodnim mjestima, a pritom ničim ne dokazuje da je poduzimao još neke dodatne radnje tijekom ljeta, a i kasnije s ciljem pohađanja vrtića na ravnopravnoj osnovi s drugom djecom. Iskazi svjedoka u dom

dijelu su paušalni i ničim potkrijepljeni. Tužitelj je bio diskriminiran na osnovi invaliditeta već u trenutku kada su sva ostala djeca krenula redovno u vrtić u rujnu 2020., a sva kasnija postupanja koja su od strane tuženika uslijedila prema tužitelju i njegovoj majci imaju obilježja produljene diskriminacije čije su posljedice teško pogodile isključivo tužitelja i to zbog njegovog invaliditeta.

- Zakonom nigdje nije propisana mogućnost boravka djeteta u vrtiću dva puta tjedno po jedan sat ili slično kako to pogrešno tumači (i provodio je) tuženik. DPS predviđa boravak djeteta u vrtiću svaki dan, određen broj sati. Postoji samo cjelodnevno ili pak poludnevno vrijeme trajanja programa u koje se dijete uključuje (svakog dana). Dakle, tuženik je postupao na štetu tužitelja kada je nezakonito ograničavao njegov boravak u vrtiću na temelju invaliditeta čime ga je dodatno marginalizirao i diskriminirao. Potpuno je promašeno suodgovornost za potpisivanje tzv. Opservacijskog ugovora dijelom prebacivati na majku tužitelja, sugerirajući time da je dala pristanak (na takav tretman djeteta), dok u stvari majka nije imala drugog izbora.
- Praćenje djeteta (prosudba o programu uključivanja) provodi se u praksi do tri mjeseca. Međutim, odluka stručnog tima tuženika da ograniči boravak tužitelja opetovanim privremenim tkz. Opservacijskim ugovorima nema uporišta u postojećim programskim i zakonskim odredbama kao ni svoju stručnu opravdanost te je takvom odlukom ono bilo stavljeno u neravnopravan položaj u odnosu na drugu djecu iz njegove odgojno-obrazovne ustanove. Tuženik nije smio produljivati provođenje pedagoške opservacije, već je trebao po njezinom isteku donijeti odluku u koju skupinu će se tužitelj uključiti i kakva će mu se stručna i didaktičko-metodička potpora osigurati. Vrijeme boravka djece s teškoćama u razvoju treba biti ravnopravno s ostalom djecom osim u slučajevima koji su opravdani djetetovom dobrobiti.
- Stajalište stručnog tima tuženika da duži i svakodnevni boravak s obzirom na teškoće tužitelja nije bio u njegovom interesu nije utemeljen na činjenicama i ne može se uzeti kao odlučujući za postojanje iznimke od načela ravnopravnosti u obrazovanju jer teškoće tužitelja nisu takve takvog intenziteta da opravdaju uskratu boravka tužitelja u vrtiću, nego one upravo zahtijevaju rutinu, što je i preporučeno u nalazu edukacijskog rehabilitatora Nastavno-kliničkog centra, Kabineta za poremećaj iz spektra autizma Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, kojem se izričito savjetuje „*uključivanje Mateja u vrtić uz pomočnika kako bi imao mogućnosti bolje pripreme za školu, važnu rutinu (svakodnevni odlasci), poučavanje u grupi s drugim vršnjacima i primjenu naučenih vještina iz individualnog rada s terapeutima*“. Ograničeni boravak u vrtiću nije bio u tužiteljevom interesu, a kako to tvrde svjedoci tuženika. Njihovi iskazi u tom dijelu su kontradiktorni. Naime, sami svjedoci iskazuju da je tužitelju s obzirom na njegove teškoće bio potreban kontinuitet i rutina, a da je nakon perioda kada nije dolazio u vrtić, tužitelj gubio rutinu i bilo je potrebno s usvajanjem naučenog krenuti ispočetka. Stoga nije uvjerljiv iskaz edukacijske rehabilitatorice tuženika kada tvrdi da je stručna procjena stručnog tima da je s obzirom na njegov invaliditet u interesu tužitelja ograničen boravak u vrtiću isključivo uz odgajatelja i ograničen broj sati.
- Upravo je tuženik svojim postupanjem onemogućio rutinu i kontinuitet tužitelju te posljedično i najveći mogući razvoj u tom periodu.

**ISHOD:** Prvostupanjski sud utvrdio je diskriminaciju na osnovi invaliditeta propuštanjem razumne prilagodbe. I tuženik i tužitelj podnijeli su žalbu na presudu drugostupanjskom sudu i postupak je u tijeku.

## SLUČAJ III.

### *Zgrada suda nepristupačna osobama koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica*

Slučaj se odnosio na diskriminaciju odvjetnika koji se kreće uz pomoć invalidskih kolica prilikom ulaska u nepristupačnu zgradu suda zbog čega je podnesena tužba.

## ČINJENICE

- Pravobraniteljici se pritužio odvjetnik, osoba s invaliditetom koji se kreće uz pomoć elektromotornih kolica. S obzirom da su mu radna mjesta uglavnom sudovi, pred općinskim sudom u gradu R. pokrenuo je antidiskriminacijsku parnicu jer kao osoba s invaliditetom ne može ući u zgradu Upravnog suda. Od pravobraniteljice je zatražio poduzimanje mjera sukladno ovlastima. Obzirom da je pritužitelj odvjetnik inicirao predmetnu parnicu, nakon uvida u dokumentaciju pravobraniteljica je dala mišljenje. Naime, pravobraniteljica smatra da je stranka diskriminirana propuštanjem razumne prilagodbe temeljem čl. 4. st. 2. Zakona o suzbijanju diskriminacije („Narodne novine“, br. 85/08., 112/12.).

## PRAVOBRANITELJEVA OCJENA

- Pritužitelj, osoba s invaliditetom diskriminiran je propuštanjem razumne prilagodbe pobliže opisane čl. 4. st. 2. Zakona o suzbijanju diskriminacije (NN, br. 85/08., 112/12.). Prema točki 21., uvodnih odredbi Direktive Vijeća Europske unije 2000/78/EZ o uspostavi općeg okvira za jednak tretman u zapošljavanju i radu, kriteriji za procjenu jesu li prilagodbe infrastrukture i prostora, korištenje opreme i drugi načini (ne)razmjeran teret za onoga tko ih je dužan omogućiti su: financijski i ostali troškovi koji nastaju prilagodbom; veličina i raspoloživa sredstava tijela ili organizacije; te mogućnost za dobivanje pomoći za prilagodbu iz javnih fondova ili raspoloživost nekih drugih sredstava pomoći. Upravni sud nepristupačan je osobama s invaliditetom koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, neovisno radi li se o ručnom pogonu ili invalidskim kolicima na elektromotorni pogon, zbog stepeništa na ulazu u zgradu i sudnica koje se nalaze na katovima, a do kojih se dolazi, za osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, nepristupačnim stubištima. Rješavanje pristupačnosti ulaza u zgradu Upravnog suda i organiziranje barem jedne prostorije sudnice na pristupačnom mjestu za osobe s invaliditetom koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, nesporno Sudu ne bi predstavljaо nerazmjeran teret, sukladno prethodno definiranom standardu razumne prilagodbe. Ovo dodatno i zbog toga što bi se za takvu (razumnu) prilagodbu, ukoliko nema dostatnih sredstava, sigurno mogli koristiti i odgovarajući fondovi Europske unije.

## NORMATIVNI OKVIR

- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativni protokol uz Konvenciju (NN, MU, br. 6/07., 3/08., 5/08.), čl. 2.

- Direktiva Vijeća Europske unije 2000/78/EZ o uspostavi općeg okvira za jednak tretman u zapošljavanju i radu
- Pravo na rad ljudsko je pravo temeljem čl. 54. Ustav RH (NN, br. 56/90., 135/97., 113/00., 28/01., 76/10., 5/14.). Pritužitelj ovo pravo konzumira radeći kao odvjetnik. Radna mjesta odvjetnika su, pored njihovih ureda, i sudovi Republike Hrvatske. Time bi i u odnosu na posao kojim se pritužitelj bavi Upravni sud istome trebao biti pristupačan, kako prema definiciji „razumne prilagodbe“ iz Konvecije o pravima osoba s invaliditetom, tako i prema odredbi čl. 4. st. 2. toč. 3. Zakona o suzbijanju diskriminacije.
- **ISHOD: SUDSKA PRESUDA**
- Nadležni sud opće nadležnosti je 30. svibnja 2016. godine donio presudu, Poslovni broj: P-102/2015 od 30. svibnja 2016. godine, kojom je presudio da je; „...tuženica, Republika Hrvatska, putem mjerodavnih tijela državne uprave, poduzela i propustila poduzeti radnje i mjere koje su neposredno donijele do povrede prava tužitelja na jednako postupanje, na način da je protupropisno Upravni sud u Rijeci uselila u zgradu neprilagođenu kretanju osoba s invaliditetom, poglavito onih koji se kreću uz pomoć električnih invalidskih kolica, potom na način da je vlasnika zgrade, u svojstvu zakupodavca, propustila ugovorno obvezati da prije predaje zgrade u posjed izvrši razumnu prilagodbu te zgrade kretanju osoba s invaliditetom, te konačno, na način da od 1. siječnja 2012. godine (dana početka rada navedenog suda), pa do dana podnošenja tužbe u predmetnoj parnici nije provela mjere i radnje propisane mjerodavnim propisima kojima bi eliminirala arhitektonske barijere koje se nalaze u zgradi i ispred nje da bi osobama s invaliditetom poglavito onima koje se kreću uz pomoć električnih invalidskih kolica, osigurala nesmetan pristup Upravnom суду u Rijeci, a posljedica poduzimanja i nepoduzimanja tih radnji je izravna višestruka produljena ponovljena teška diskriminacija tužitelja po osnovi invaliditeta. Predmetna navedena presuda je nepravomoćna, jer je žalbu na nju u ime Republike Hrvatske podnijelo Državno odvjetništvo Republike Hrvatske.“ Izrijekom navedene još nepravomoćne presude je Republici Hrvatskoj naloženo da u najkraćem mogućem roku, ne duljem od šest mjeseci, računajući od pravomoćnosti presude, na primjeren način, reguliran mjerodavnim propisima i u skladu s pravilima struke, u zgradi Upravnog suda u Rijeci na adresi Korzo 13 u Rijeci te ispred zgrade ukloni arhitektonske barijere u formi više stubišta i drugih arhitektonskih barijera koje osobama s invaliditetom, posebice onima koje se kreću uz pomoć elektromotornih kolica, onemogućuju ulazak u zgradu i uskraćuju im pravo na pristup sudu. Također, izrijekom je naloženo da se tužitelju isplatom pravične novčane naknade nadoknadi šteta zbog učinjene povrede prava na osobnost. Ovom je presudom, iako nepravomoćnom, nedvojbeno i jasno utvrđeno i potvrđeno kako su i sada na snazi mjerodavni propisi kojima sudska, kao i sva druga državna tijela, moraju biti smještena u prostorima koji su dostupni za pristup osobama s invaliditetom. Dostupna na način da se pri tome otklone sve arhitektonske prepreke koje postoje čak i u okolini tih objekata. Nadalje, sud je u predmetnoj presudi ocijenio kako nije dovoljno poduzimati mjere za ublažavanje nepristupačnosti, nego se mora osigurati potpuna pristupačnost osobama s invaliditetom. Sud je u navedenoj presudi nekoliko puta jasno argumentirao kako pristup mora biti osiguran i osobama koje se kreću uz pomoć elektromotornih invalidskih kolica, vjerojatno primjenjujući na taj način važeći pravni okvir kojim se uređuje i propisuje pristupačnost te istovremeno ocjenjujući da će na taj način navedeni prostori biti pristupačni svim osobama s invaliditetom s različitim vrstama tjelesnog oštećenja. **Sud je naglasio da nošenje osobe u invalidskim kolicima preko**

**stepenica nije oblik razumne prilagodbe jer se njime narušava ljudsko dostojanstvo. Odluka je potvrđena u pravomoćnoj presudi.**

- **PRAVOBRANITELJEVE PREPORUKA nakon presude:** Preporučujemo Vladi Republike Hrvatske poduzimanje aktivnih mjera kojima će se nepristupačni prostori u žurnom roku učiniti pristupačnim ili službe i tijela izmjestiti u pristupačne prostore. Također, napominjemo kako je izgledno da će ovakvih presuda biti svake godine sve više. One će kao i navedena predmetna presuda svojom pravomoćnošću (ovisno o dalnjem tijeku žalbenog postupka), za Republiku Hrvatsku iziskivati i dodatne troškove naknade štete tužiteljima i troškove sudskih postupaka, a u konačnici će biti naloženo postupanje po mjerodavnom važećim i postojećim propisima.

## ISTRAŽIVANJE PRISTUPAČNOSTI SUDOVA U HRVATSKOJ

- Kako bismo utvrdili koje su mjere podrške poduzete za uključivanje osoba s invaliditetom i smanjene pokretljivosti na ravnopravnoj osnovi s drugim osobama sukladno Konvenciji, zatražili smo podatke od 48 sudova - općinskih i prekršajnih te uputili preporuke Ministarstvu pravosuđa pozivajući se na odredbe gore navedenih međunarodnih dokumenata i domaćih propisa.

## REZULTATI ANKETE

- Na temelju obrađenih odgovora zaprimljenih od općinskih, županijskih i prekršajnih sudova vezano uz anketno ispitivanje pristupačnosti prostora osobama s invaliditetom vidljivo je da od ukupno 36 zgrada u kojima sudovi obavljaju svoje dužnosti (u više slučaja prekršajni i općinski sud nalaze se u zajedničkoj zgradi, ili postoje organizirane stalne službe sudova na drugim lokacijama) samo njih 15 ima pristupačan ulaz osobama s invaliditetom (41,6%), a pristupačnost prostorijama smještenim na katu osigurana je u samo 9 zgrada (25%). Sanitarni čvor prilagođen je osobama s invaliditetom u 5 36 www.posi.hr zgrada (13,8%) dok su u jednoj u tijeku adaptacije. Od sudova koji su se očitovali, jedino u Općinskom kaznenom суду u Zagrebu postoje taktilne crte vođenja. Kao druge prilagodbe koje su učinjene pretežito se radi o navodima kako se osobe s invaliditetom primaju, saslušavaju i vode rasprave u prizemlju zgrada gdje je ulaz pristupačan. Samo za dvije zgrade postoji plan za osiguravanjem pristupačnosti, a za niti jednu nisu predviđena sredstva u proračunu. Veći broj sudova navodi kako je Ministarstvo pravosuđa nadležno za osiguranje sredstava za sudove te je to prema njima osnovni problem osiguranja pristupačnosti. Također, kao opravdanje navode kako se prostori nalaze u vlasništvu ili upravljanju višeg tijela te zbog toga anketirani nemaju planove niti predviđena sredstva za osiguranje pristupačnosti.
- Nakon obrade podataka rezultati su, zajedno sa preporukom, upućeni Ministarstvu pravosuđa koje je nadležno tijelo za osiguravanje financijskih sredstava u svrhu osiguravanja elemenata pristupačnosti pravosudnih tijela osobama s invaliditetom te su zatraženi i podaci što se planira poduzeti s obzirom na uočene nedostatke. Iz zaprimljenog odgovora proizlazi da Ministarstvo pravosuđa uvažava upućene

preporuke te da tijekom 2016. godine i u dalnjim razdobljima namjerava učiniti pozitivne pomake u više područja radi osiguranja pristupa pravosuđu.

## SLUČAJ IV.

### *Razumna prilagodba za roditelje djece s teškoćama u razvoju tijekom pandemije COVID-a 19*

Pravobranitelj je uputio preporuku poslodavcima kako bi se osigurala drugačija organizacija rada kao oblik razumne prilagodbe za roditelje djece s teškoćama u razvoju tijekom pandemije COVID-a 19

## ČINJENICE

- Uredu pravobraniteljice za osobe s invaliditetom sa zamolbom za pomoć obratila se zaposlenica Doma za starije i nemoćne osobe. U svom obraćanju, između ostalog, istaknula je kako je majka dvoje djece (14 i 18 godina), od kojih stariji sin ima poremećaj iz spektra autizma. S obzirom na situaciju uzrokovanoj pojmom i širenjem koronavirusa (COVID-19), pritužiteljica nije bila u mogućnosti osigurati čuvanje, odnosno adekvatnu brigu i skrb za starijeg sina. Naime, Centar za autizam, ustanova koju Mate inače pohađa je imala prekid u rada, a na području gdje žive nema druge ustanove u kojoj bi se mogla osigurati adekvatna skrb i boravak za dijete s teškoćama u razvoju. S obzirom da pritužiteljica i njezin suprug rade u smjenski organiziranom radu, jedini način za osiguranje brige o njihovom sinu je prilagodba njihova smjenskog rada, odnosno usklađivanje satnica u kojima će obavljati svoj rad.
- Zaključno, pritužiteljica je istaknula kako je njezin poslodavac do tada izlazio u susret i omogućio korištenje godišnjeg odmora kako bi bila u mogućnosti brinuti se o sinu, ali s obzirom na procjene o trajanju epidemiološke situacije i ograničeni broj dana godišnjeg odmora koje će moći koristiti, molila je za pomoć oko pronalaska rješenja kojim će se osigurati skrb za njezino dijete uz ispunjavanje obveza koje proizlaze iz radnog odnosa.

## PRAVOBRANITELJEVA OCJENA

- Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom zaprimila je u pandemijskom razdoblju brojna slična obraćanja roditelja djece s teškoćama u razvoju te je slijedom navedenoga uputila preporuke nadležnim tijelima (Vladi RH i nadležnim ministarstvima) kojima je, između ostalog, ukazano na potrebu za žurnim donošenjem paketa mjera kojima bi se osigurala skrb o djeci s teškoćama u razvoju i odraslim osobama s invaliditetom, a uz zadržavanje radnih mjesta i finansijske sigurnosti. S obzirom da se na donošenje traženih mjera dulje čekalo, u međuvremenu je u svakom pojedinom slučaju, uz poštivanje načela razumne

prilagodbe potrebno pronaći odgovarajuće rješenje kojim djeca s teškoćama u razvoju ne bi ostala bez adekvatne brige i skrbi.

## NORMATIVNI OKVIR

- Razumnu prilagodbu kao načelo definira Konvencija o pravima osoba s invaliditetom Ujedinjenih naroda („Narodne novine“ - *Međunarodni ugovori*, broj 06/07, 03/08 i 05/08), koju je Republika Hrvatska potpisala i ratificirala te tako njezine odredbe učinila obvezujućim i na svom području.
- U ovom slučaju smo napomenuli da razumna prilagodba, između ostalog znači i fleksibilnost u radnom vremenu te prilagođavanje rasporeda na način da se djetetu s teškoćama u razvoju ne uskrati adekvatna briga i skrb ili ga se dovede u dodatnu opasnost i izloženost riziku od zaraze koronavirusom.

## PRAVOBRANITELJEVA ODLUKA

- Slijedom svega navedenoga, posebno uvažavajući i cijeneći navode pritužiteljice kako je poslodavac do sada imao puno razumijevanje za situaciju u kojoj se nalazi njezina obitelj preporučili smo Domu za starije i nemoćne i osobe Osijek da kao poslodavac uzme u obzir zamolbu pritužiteljice i omogući joj odrađivanje radnih zadataka na način koji će joj omogućiti brigu i skrb o njezinu sinu. Preporučili smo da se u dogovoru s pritužiteljicom pronađe adekvatno rješenje kojim će se njezina satnica moći uskladiti sa smjenskim radom supruga, uz napomenu da je prilikom organizacije obavljanja posla i dalje nužno poštivati upute i preporuke kriznih stožera koje se odnose na uvjete koji će osigurati zaštitu zdravlja i prevenciju od zaraze korisnika i djelatnika Doma.
- ISHOD: Prepopruka je prihvaćena i smjenski rad je organiziran na način koji je pritužiteljici omogućio da vodi brigu o sinu s autizmom. U drugim sličnim slučajevima poslodavci su također osiguravali rad od kuće i promjenu radnog vremena kao oblika razumne prilagodbe za pružanje skrbi za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom.

## SLUČAJ V.

### Razumna prilagodba tijekom natječajnog postupka za zapošljavanje

Osobi s oštećenjem vida nije bilo dopušteno produženo vrijeme pisanja informatičkih zadataka na testiranju za radno mjesto uz obrazloženje da to ne bi bilo pravično prema drugim kandidatima.

### ČINJENICE

- Osoba s invaliditetom obratila se Područnom uredu pravobraniteljice ukazujući na situaciju koju je iskusila prilikom provedbe natječaja za zasnivanje radnog odnosa u osnovnoj školi. U svom obraćanju, između ostalog navodi kako je zbog oštećenja vida i potrebe za prilagodbom ispitnih materijala i načina provođenja testiranja, Školi elektroničkom poštom uputila zamolbu za osiguranjem razumne prilagodbe prilikom testiranja – uz detaljan opis načina na koji se prilagodba može osigurati. Stranka ističe kako odgovor Škole na zamolbu za osiguranjem razumne prilagodbe nije dobila prije samog testiranja, ali prilikom provođenja testiranja Škola je osigurala prilagođene ispitne materijale i traženu aplikaciju na računalu te su prema njezinim navodima članovi Povjerenstva koje je provodilo testiranje pokazali profesionalnost i susretljivost u tom pogledu. Međutim, tijekom samog testiranja informatičke pismenosti, pred sam istek vremena predviđenog za rješavanje zadatka, saznala je da joj neće biti omogućeno više vremena za rješavanje – što je svojom zamolbom za osiguranjem razumne prilagodbe zatražila. Prema navodima stranke, članovi Povjerenstva odgovorili su joj da bi se u slučaju da joj se omogući više vremena za rješavanje zadatka, ostali kandidati našli u nepovoljnijem položaju. Također, jedna od članica Povjerenstva, prema navodima stranke ukazala je na obvezu rješavanja zadatka u zadanom vremenu uz riječi: „Ili ste informatički pismeni ili niste“. Unatoč ponovno upućenoj zamolbi (usmenim putem) i obrazloženju da joj zbog oštećenja vida za pojedine radnje na računalu potrebno dvostruko više vremena od onog koje je potrebno prosječnoj osobi bez oštećenja vida, stav Povjerenstva ostao je nepromijenjen. Stranka u svom obraćanju ističe kako u cijeloj opisanoj situaciji nije osjetila namjernu diskriminaciju i lošu namjeru Škole, ali smatra da zbog svog oštećenja vida nije bila u jednakoj početnoj poziciji kao ostali kandidati te da ju je uskraćivanje razumne prilagodbe stavilo u nepovoljniji položaj zbog kojeg nije imala jednaku priliku pokazati svoje kompetencije i vještine kao i ostali kandidati. Zaključno je navela kako nema namjeru propitkivati i osporavati rezultate testiranja, već samo želi osigurati zaštitu od diskriminacije prilikom zapošljavanja za sebe i ostale osobe s invaliditetom.
- Postupajući po ovom obraćanju pravobraniteljica je zatražila očitovanje Škole.
- Škola u svom odgovoru potvrđuje navode stranke o osiguranju prilagodbe u dijelu u kojemu je zamolba uvažena (pisani materijali, aplikacija na računalu), kao i navode o tome da nije omogućeno produljenje vremenskog trajanja za rješavanje praktičnih zadataka informatičke pismenosti. Odbijanje prilagodbe u tom dijelu obrazlaže se mišljenjem Povjerenstva „*kako bi se na taj način ostali kandidati stavili u nepovoljniji položaj*“. Također, odgovorom Škole ukazuje se da su svi kandidati za rješavanje zadatka imali na raspolaganju 30 minuta, obzirom da je prema iskustvima sa prijašnjih testiranja, za zadatke koji su bili predmet ovog testiranja prosječno potrebno vrijeme za rješavanje 20 minuta. Zaključno, ukazuje se na činjenicu da loš

rezultat na testiranju informatičke pismenosti nije utjecao na prolazak kandidatkinje u sljedeći krug testiranja.

## NORMATIVNI OKVIR

- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, (članak 9. i članak 2.).
- Zakon o suzbijanju diskriminacije, Narodne novine, br. 85/08 i 112/12, članak 4.
- Direktiva Vijeća 2000/78/EZ od 27. studenog 2000 o uspostavi općeg okvira za jednako postupanje pri zapošljavanju i obavljanju zanimanja
- Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (Narodne novine, br. 157/13, 152/14, 39/18 i 32/20, čl. 9.

## OCJENA PRAVOBRANITELJA

- Uzimajući u obzir navode iz obraćanja stranke, odgovor Škole, priloženu dokumentaciju te normativni okvir koji uređuje prava osoba s invaliditetom prilikom zapošljavanja, pravobraniteljica je mišljenja kako tijekom ovog natječajnog postupka sveukupne okolnosti za osobu s invaliditetom (stranku koja nam se obratila) nisu bile jednakе onima u kojima se natječu kandidati bez invaliditeta te je zbog toga ona tijekom natječajnog postupka bila u nepovoljnijem položaju na osnovi invaliditeta u odnosu na ostale kandidate. Naime, Škola kao poslodavac je bila pravovremeno upoznata sa potrebom osiguranja razumne prilagodbe prilikom testiranja, kao i sa načinom na koji se ista može osigurati. Obzirom da je obveza poslodavca osigurati odgovarajuće oblike razumne prilagodbe prilikom testiranja kako bi se izbjegla diskriminacija i osigurao ravnopravan položaj svih kandidata - trebalo je u dogовору sa kandidatkinjom utvrditi odgovarajući prilagodbu i istu osigurati tijekom cijelog natječajnog postupka. U ovom konkretnom slučaju to je propušteno učiniti. Stav Povjerenstva kako bi „produljenje vremenskog trajanja za rješavanje praktičnih zadataka informatičke pismenosti ostale kandidate stavilo u nepovoljniji položaj“ je u suprotnosti sa antidiskriminacijskim propisima. Zauzimanjem takvog stava proizlazi kako je zanemarena činjenica da prosječno vrijeme koje je potrebno videćoj osobi za rješavanje zadataka - nije isto prosječno vrijeme koje je potrebno za obavljanje zadataka slabovidnoj osobi (u ovom slučaju s 80% oštećenja vida), pa čak i onda kada su materijali za rad uvećani.

## PRAVOBRANITELJEVA ODLUKA

- U opisanom slučaju razumna prilagodba u smislu produljenja vremena za obavljanje zadatka ne stavlja osobu s invaliditetom u privilerirani položaj, već je svrha osigurati joj jednakе uvjete u odnosu na osobe bez invaliditeta i omogućiti da se natječe ravnopravno s ostalim kandidatima.

Pravobraniteljica je s prethodno navedenim mišljenjem upoznala Školu i stranku koja nam se obratila, podsjetivši da je upravo propuštanje razumne prilagodbe definirano kao jedan od oblika diskriminacije.

Također, ne želeći ulaziti u ocjenu u kojoj mjeri je opisana situacija utjecala na rezultate testiranja u predmetnom natječaju, pravobraniteljica je istaknula kako zanemarivanje okolnosti koje su preduvjet za stvaranje jednakih uvjeta uklanjanjem prepreka koje proizlaze iz invaliditeta – osobe s invaliditetom stavlja u nepovoljniji položaj, što u konačnici može utjecati i na rezultat testiranja, iako se na prvi pogled tako ne čini.

## PREPORUKA

- Zaključno, pravobraniteljica je u ovom konkretnom slučaju uputila preporuke Školi o mjerama koje je potrebno poduzeti kako bi se u budućnosti izbjegle dvojbe i nedoumice o pravima i obvezama Škole i kandidata u natječajnim postupcima u kojima se kao kandidati prijave osobe s invaliditetom, a stranka je detaljno savjetovana i upućena u normativni okvir kojim su propisana prava koja ima kao osoba s invaliditetom prilikom zapošljavanja i rada.

## SLUČAJ VI.

### *Nepristupačnost bankarskih usluga osobama s invaliditetom*

Zbog nepostojanja alternativnih rješenja, odnosno razumne prilagodbe osobe s različitim vrstama invaliditeta nisu mogle koristiti bankarske usluge.

## ČINJENICE

- U jednoj od pritužbi stranka se pritužuje da osobi s invaliditetom nije omogućeno unovčiti ček, obzirom da zbog svog invaliditeta nije u stanju osobno pristupiti u poslovnicu banke, a službenici banke ne prihvataju niti jedno alternativno rješenje. U pritužbi se između ostalog navodi: „...tetka mi je nepokretna u domu, problem je i kratkotrajno sjedenje. Primila je ček od USA kao covid pomoć. Ček može naplatiti u svojoj banci. Kako ček mora potpisati u prisustvu službenika banke, nemoguće joj ga je naplatiti. Nudio sam plaćanje izlaska službenika banke u dom, potpisivanje u prisutnosti javnog bilježnika, ili neki drugi način, koji banka odredi, ali uzalud. Napominjem da mi je izdala javnobilježničku punomoć za zastupanje, a i posebnu punomoć za tu banku za otvaranje računa, polaganje čekova i upravljanje računom. Molim za pomoć, jer rješenje je tehničke prirode, rješivo uz malo empatije, a spremam sam snositi sve proizišle troškove...“.
- U drugoj pritužbi ove prirode PU POSI Osijek obratio se suprug osobe s invaliditetom pritužujući se na nemogućnost raspolažanja sredstvima na supruginom tekućem računu, zbog potrebe za dopunom osobnih podataka klijenta,

a koju njegova supruga zbog teškog zdravstvenog stanja nije bila u mogućnosti učiniti osobno u zadanom roku. Suprug navodi kako ima punomoć za uplate/isplate na tekući račun supruge, ali im je onemogućeno bilo kakvo raspolaganje sredstvima na njezinom tekućem računu te da slijedom toga supruga ne može koristiti novčana sredstva koja je zaprimila na tekući račun na ime mirovine i osobne invalidnine. U pritužbi se navodi da je „...supruga nepokretna, osoba je s teškim oblikom invaliditeta te zbog zdravstvenog stanja nije u mogućnosti osobno pristupiti poslovnici banke kako bi se obavila dopuna podataka.... prilikom osobnog dolaska u poslovnici zamolio sam djelatnike banke da izađu na teren te da se na taj način obavi dopuna, ali mi je odgovorenko navedeno nije praksa banke. Rekli su mi da supruga pred javnim bilježnikom izda specijalnu punomoć kojom bi me ovlastila za obavljanje dopune osobnih podataka u banci, te su rekli da je to jedini način kako to možemo riješiti... ...nisu uvažili činjenicu da supruga ne može doći u banku jer je u potpunosti nepokretna, a ne može otići niti kod javnog bilježnika dati punomoć... ...nije ih briga niti to što bi zbog zdravstvenog stanja supruge te troškova liječenja i lijekova, trošak javnog bilježnika predstavlja popriličan i neplanirani trošak za naše ionako male prihode...“.

- U trećem slučaju PU POSI Osijek obratila se osoba s invaliditetom s oštećenjem vida ukazujući na nemogućnost prilagodbe mobilne aplikacije internetskog bankarstva osobama sa oštećenjem vida. U pritužbi se između ostalog navodi sljedeće: „...radi se o aplikaciji za rad u mobilnom bankarstvu, gdje je do predzadnje aplikacije bilo moguće prilagoditi sučelje prema korisniku i gdje je osoba poput mene mogla donekle povećati font i koristiti ju. S najnovijom verzijom to sve nestaje, aplikacija je iznimno sitnih blijedih slova na bijeloj podlozi i vizualno je naporna, ako ne i nemoguća za koristiti...“.

## NORMATIVNI OKVIR

- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom, (članak 9. i članak 2.).
- Zakon o suzbijanju diskriminacije, Narodne novine, br. 85/08 i 112/12, članak 4.

## PRAVOBRANITELJEVA OCJENA

- Postupajući po pritužbi u prvom slučaju, pravobraniteljica je banchi uputila preporuku u kojoj je podsjetila na odredbe Zakona o pravobranitelju za osobe s invaliditetom ("Narodne novine", br. 107/07), prema kojem je pravobranitelj za osobe s invaliditetom neovisno tijelo koje štiti, prati i promiče prava i interes osoba s invaliditetom, te institucija koja je dužna i ovlaštena razmatrati slučajevе povrede prava osoba s invaliditetom te poduzimati radnje u svrhu njihova sprečavanja.
- Podsjetili smo da je u većini zemalja svijeta u kojima je isplaćivana svojevrsna inačica COVID dodatka, intencija COVID dodatka je bila pomoć najugroženijim skupinama u društvu po različitim osnovama koje su najčešće bile vezane uz imovinski cenzus, a iskustva ovoga Ureda govore da su među osobama koje žive na granici siromaštva u velikoj mjeri osobe s invaliditetom, obzirom na niska primanja po osnovi invalidskih, prijevremenih i obiteljskih mirovina kao i naknada iz ostalih sustava. Također, obzirom da se dio zemalja odlučilo za isplatu COVID dodatka putem čeka svim umirovljenicima koji su ostvarili i primaju mirovine iz njihovog mirovinskog

sustava, bez obzira na mjesto prebivališta, poput u ovom slučaju Sjedinjenih Američkih Država, moguće je da će se pojaviti u praksi još slučajeva u kojemu osoba s invaliditetom neće moći osobno pristupiti poslovnicima kako bi ček unovčio (zbog težine i vrste oštećenja, nepokretnosti i sl.).

- S tim u vezi, podsjetili smo da je Republika Hrvatska potpisala i ratificirala Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom Ujedinjenih naroda („Narodne novine“ - Međunarodni ugovori“, broj 06/07, 03/08 i 05/08) i obvezu osiguravanja razumne prilagodbe.
- Uskraćivanje pristupa pravima i uslugama za osobe s invaliditetom, osim što predstavlja kršenje obveza preuzetih ratificiranjem Konvencije, podliježe sankcijama i na temelju nacionalnih propisa.
- Pri tome ističemo Zakon o suzbijanju diskriminacije („Narodne novine“, broj 85/08 i 112/12) kojim se zabranjuje nejednako postupanje odnosno stavljanje u nepovoljniji položaj na temelju neke od Zakonom propisanih osnova među kojima su invaliditet i zdravstveno stanje.
- Takvo diskriminatorno postupanje po svom obliku može biti izravno, neizravno ili se može očitovati uskraćivanjem razumne prilagodbe.
- Diskriminacijom u smislu Zakona o suzbijanju diskriminacije smatra se i:
- "...propust da se osobama s invaliditetom, sukladno njihovim potrebama, omogući korištenje javno dostupnih resursa, sudjelovanje u javnom i društvenom životu... ...prilagodbom infrastrukture i prostora, korištenjem opreme i na drugi način koji nije nerazmjeran teret za onoga tko je to dužan omogućiti...".

## PRAVOBRANITELJEVA ODLUKA

- U svakom od opisanih slučajeva **pravobraniteljica je uputila pojedinačne preporuke bankama** na koje su se pritužbe odnosile. Uz ukazivanje na konkretni problem, pravobraniteljica je banke upoznala sa međunarodnim i nacionalnim normativnim okvirom koji definira i propisuje obvezu osiguranja pristupačnosti svih proizvoda i usluga osobama s invaliditetom na ravnopravnoj osnovi s drugima, posebno skrenuvši pažnju na činjenicu da je prema antidiskriminacijskim propisima uskraćivanje razumne prilagodbe osobama s invaliditetom jedan od oblika diskriminatornog postupanja. Pravobraniteljica je bankama preporučila da žurno i bez odgode u svakom opisanom slučaju osiguraju razumnu prilagodbu i iznalaženje primjerenog rješenja na način koji će osobama s invaliditetom osigurati pristup bankarskoj usluzi koja im je bila uskraćena (npr. izlazak službenika banke na teren, prilagodba mobilne aplikacije i sl.). Također, ukazano je da se o preporukama pravobraniteljice treba voditi računa i u svim budućim situacijama u kojima osoba s invaliditetom nije u mogućnosti npr. osobno pristupiti u banku ili joj treba prilagodba mobilne aplikacije, te je preporučeno da se u svim takvim slučajevima uspostavi otvorena komunikacija sa pojedinom osobom s invaliditetom i poštujući načelo razumne prilagodbe osigura ostvarivanje prava i pristup bankarskim uslugama na jednakoj osnovi s drugima.

## ISHOD

- U sva tri slučaja **preporuke pravobraniteljice su uvažene**, a iz odgovora koje su banke dostavile pravobraniteljici izdvajamo sljedeće:
- „...obavještavamo da je Banka svjesna odredbi Konvencije stoga zaposlenici Banke osiguravaju razumne prilagodbe i iznalaženje primjereno rješenja te izlaze na teren ukoliko klijenti nisu u mogućnosti posjetiti centre Banke... ...u svakom takvom slučaju nastoji se uspostaviti otvorena komunikacija s pojedinom osobom s invaliditetom i poštjući načelo razumne prilagodbe osigurati joj ostvarivanje prava i pristup bankarskim uslugama...“
- „...nama kao Banci nikako nije bila namjera uskratiti razumnu prilagodbu radi ostvarivanja bankarskih usluga, pa smo danas... ...telefonom kontaktirali... ...i najavili dolazak našeg mobilnog bankara, bez troškova za klijenticu. Tom prilikom smo se ispričali za nesnalaženje djelatnika u poslovniči koji je dao do znanja da izlazak djelatnika Banke kod klijenta nije praksa Banke. Točno je da to nije praksa za djelatnike u poslovniči, ali upravo zato imamo mobilne bankare i očito se djelatnik nije snašao i ponudio njihovu uslugu. Poduzeli smo mjere da se takvi propusti više ne ponove...“
- „...Iskreno nam je žao zbog poteškoća pri korištenju nove aplikacije koje ste opisali... ...upravo radimo na promjeni fonta kako bi tekst bio čitljiviji, kao i na unaprjeđenju vezano uz preglednost aplikacije. Sigurni smo da će buduće nadogradnje aplikacije, koje će između ostalog biti usmjerene i na olakšano korištenje aplikacije od strane naših klijenata s oštećenjem vida, značajno poboljšati uslugu i da će se lakše koristiti... ...razmatramo mogućnost da se pojedinim klijentima privremeno, do implementacije unaprjeđenja, omogući korištenje stare aplikacije, o čemu ćemo klijente uskoro obavijestiti...“.
- Osim izvješća koje su dostavile banke, pravobraniteljici su se povratno javile i stranke iz sva tri slučaja izvješćujući da su problemi i prepreke s kojima su se susreli otklonjeni te da im je omogućen pristup bankarskim uslugama na način koji im odgovara.