



Latvijas Republikas tiesībsargs

Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010, tālr.: 67686768, e-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv, www.tiesibsargs.lv

Rīgā

08.05.2026. Nr. 1-5/104

Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija

Latvijas Lauku tūrisma asociācijai "Lauku ceļotājs"

LIAA Tūrisma eksporta pakalpojumu nodaļa

Latgales Tūrisma asociācija

Kurzemes tūrisma asociācija

Vidzemes tūrisma asociācija

Zemgales tūrisma asociācija

Pierīgas tūrisma asociācija

LATTŪRINFO

Par pētījumu "Viesnīcu/viesu namu pieklūstamība Latvijā cilvēkiem ar invaliditāti"

Latvijas Republikas Tiesībsarga birojs ir veicis [pētījumu par viesnīcu un viesu namu pieklūstamību cilvēkiem ar invaliditāti](#) Latvijā. Pētījumu Tiesībsarga biroja uzdevumā īstenoja RAIT Custom Research Baltic. Vēršamies pie Jums ar lūgumu iepazīties ar pētījuma galvenajiem rezultātiem un izplatīt informāciju par to saviem biedriem un/vai sadarbības partneriem.

Kāpēc pieklūstamība ir būtiska?

Latvijā spēkā esošais normatīvais regulējums uzsver nepieciešamību nodrošināt cilvēkiem ar invaliditāti fizisko, informatīvo un digitālo pieklūstamību publiskiem pakalpojumiem, tai skaitā viesnīcām un viesu namiem. Pieklūstamība nav tikai atsevišķu cilvēku grupu vajadzība — tā ir priekšnosacījums tam, lai personas ar invaliditāti varētu dzīvot neatkarīgi un pilnībā piedalīties sabiedriskajā dzīvē, tai skaitā ceļot un baudīt tūrisma pakalpojumus vienlīdzīgi ar citiem.

Turklāt pieklūstamības uzlabojumi kalpo daudz plašākai sabiedrības daļai — gados vecākiem cilvēkiem ar pārvietošanās grūtībām, vecākiem ar maziem bērniem ratiņos, cilvēkiem ar pagaidu

veselības ierobežojumiem. Tādējādi piekļūstamība ir arī konkurētspējas faktors un ceļš uz plašāku klientu loku, tai skaitā ārvalstu tūristiem, kuri mērķvalstī sagaida piekļūstamu vidi.

Par pētījumu

Tiesībsarga birojs ir saņēmis vairākas sūdzības no personām ar invaliditāti par dažādiem piekļūstamības aspektiem Latvijas viesnīcās un viesu namos. Tāpēc tika veikts plašs kvalitatīvs pētījums, kas ietver:

- padziļinātās intervijas ar 12 personu ar invaliditāti intereses pārstāvošajām NVO;
- padziļinātās intervijas ar 9 viesnīcu un 6 viesu namu pārstāvjiem, 5 tūrisma nozares organizāciju pārstāvjiem un Ekonomikas ministrijas Būvniecības politikas departamentu;
- fokusgrupu diskusijas ar 44 cilvēkiem ar dažāda veida invaliditāti (kustību, redzes, dzirdes traucējumiem un garīga rakstura traucējumiem), kuriem ir pieredze, apmeklējot viesnīcas un viesu namus Latvijā.

Pētījums aptver informatīvo piekļūstamību (informācija tīmekļa vietnēs, tīmekļa vietņu piekļūstamība), fizisko piekļūstamību (ieeja, kāpnes, lifti, numuri, sanitārās telpas, ēdamzona), darbinieku attieksmi un kompetenci, kā arī labās prakses piemērus un NVO iesaistes iespējas.

Galvenie secinājumi

Informatīvā piekļūstamība. Cilvēkiem ar invaliditāti publiski pieejama nepilnīga un fragmentāra informācija par viesnīcu un viesu namu piekļūstamību. Tūrisma nozarē nav pieņemts publiskot detalizētu informāciju par pakalpojumu piekļūstamību — to nedara pat tie pakalpojumu sniedzēji, kas faktiski nodrošina piekļūstamus pakalpojumus. Tīmekļa vietnes lielākoties nav pielāgotas cilvēku ar invaliditāti vajadzībām. Pakalpojumu sniedzēji bieži nav informēti par tīmekļa vietņu piekļūstamības jautājumiem.

Fiziskā piekļūstamība. Kopējais piekļūstamības līmenis ir nevienmērīgs un pamatā balstās uz individuāliem lēmumiem, nevis sistēmisku pieeju. Piekļūstamības risinājumi lielākoties tiek saistīti tikai ar cilvēku ar kustību traucējumiem vajadzībām, kamēr cilvēkiem ar redzes, dzirdes traucējumiem un garīga rakstura traucējumiem nepieciešamie pielāgojumi netiek nodrošināti. Jaunākajās ēkās situācija ir labāka, savukārt lielākas grūtības ir nelieliem pakalpojumu sniedzējiem un tiem, kas darbojas pielāgotās senākās ēkās.

Darbinieku kompetence. Personāla attieksme kopumā ir labvēlīga un cieņpilna, taču praksē vērojams zināšanu un prasmju trūkums saziņā un atbalsta sniegšanā cilvēkiem ar invaliditāti. Darbiniekiem lielākoties nav bijušas mērķētas apmācības par cilvēku ar dažāda veida invaliditāti vajadzībām. Rīcība balstās uz individuālo "veselo saprātu", nevis kopīgām vadlīnijām.

Asimetrija starp pieredzi un izpratni. Konstatēta būtiska asimetrija starp cilvēku ar invaliditāti pieredzi un pakalpojumu sniedzēju priekšstatu par situāciju. Cilvēki ar invaliditāti sastopas ar daudzām grūtībām, par kurām pakalpojumu sniedzēji bieži nav informēti un nav saņēmuši sūdzības vai ierosinājumus.

Pozitīvie piemēri. Pētījumā identificēti vairāki labās prakses piemēri, kur pakalpojumu sniedzēji pakāpeniski uzlabo piekļūstamību, sadarbojas ar NVO un nodrošina pielāgotus pakalpojumus. Pozitīva pieredze piekļūstamā vidē veicina klientu lojalitāti un ieteikumu izplatīšanos starp cilvēkiem ar invaliditāti.

Ko var darīt jau tagad?

Pētījumā formulēti vairāki praktiski ieteikumi, no kuriem daļa ir ieviešami ar nelieliem resursiem un var dot būtisku pienesumu, piemēram:

- 1. Pakalpojumu aprakstu precizēšana** — iekļaut konkrētu, detalizētu informāciju par pakalpojumu piekļūstamību (uzbrauktuves, lifti, durvju platumi, sanitāro telpu pielāgojumi, apgaismojums u.tml.), pievienot fotogrāfijas.
- 2. Saziņas kanālu paplašināšana** — nodrošināt ne tikai telefonisko saziņu, bet arī ātru rakstisko saziņu (SMS, WhatsApp, čats, e-pasts), kas ir vitāli svarīga cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem.
- 3. Darba drošības risinājumi kā piekļūstamības pamats** — daļa no piekļūstamības grūtībām (nemarķēti pakāpieni un stikla durvis, nepietiekams apgaismojums gaitenīs, brīdinājuma zīmju trūkums) ir risināmas jau esošā darba drošības regulējuma ietvaros.
- 4. Darbinieku informēšana** — nav nepieciešamas ilgas vai dārgas apmācības. Pētījums norāda, ka noderīgas būtu kodolīgas vadlīnijas, infografikas vai rokasgrāmatas, kas sniegtu praktiskus padomus par rīcību, apkalpojot cilvēkus ar dažāda veida invaliditāti.
- 5. Piekļūstamības tēmas aktualizēšana nozarē** — tūrisma nozari pārstāvošās organizācijas var dalīties ar labās prakses piemēriem un ekonomiskiem risinājumiem, aktualizēt tēmu nozares semināros un konferencēs.

6. Sadarbība ar NVO — cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošās organizācijas ir gatavas aktīvi iesaistīties konsultācijās, apmācībās un piekļūstamības apsekojumos.

Nemot vērā augstāk minēto informāciju, aicinām:

- 1) iepazīties ar pilno pētījuma ziņojumu;
- 2) izplatīt informāciju par pētījumu un tā galvenajiem secinājumiem saviem biedriem — viesnīcu un viesu namu īpašniekiem, vadītājiem un pakalpojumu sniedzējiem;
- 3) aktualizēt piekļūstamības tēmu savos nozares pasākumos, apmācībās un informatīvajos materiālos.

Piekļūstamības uzlabošana nav tikai normatīva prasība vai sociāla atbildība — tā ir iespēja paplašināt klientu loku, uzlabot pakalpojumu kvalitāti un stiprināt Latvijas tūrisma nozares konkurētspēju starptautiskā mērogā. Cilvēku ar invaliditāti pozitīvā pieredze izplatās tālāk kā uzticams ieteikums citiem ceļotājiem ar līdzīgām vajadzībām.

Vienlaikus, būtiski apzināties, ka pakalpojumu piekļūstamība nav attiecināma tikai uz personām ar invaliditāti. Kā jau tika minēts, tā ir plašāka sabiedrības vajadzība, kas tieši ietekmē arī seniorus, ģimenes ar maziem bērniem, kā arī citus apmeklētājus ar īslaicīgiem vai situatīviem ierobežojumiem. Piemēram, ērta piekļuve infrastruktūrai, skaidra informācija un pielāgoti pakalpojumi uzlabo ceļošanas pieredzi dažādām sabiedrības grupām. Tādēļ piekļūstamības risinājumi jāuztver kā ieguldījums iekļaujošā, konkurētspējīgā un ilgtspējīgā tūrisma attīstībā, nevis kā šauri specializēts jautājums.

Esam gatavi sadarboties un sniegt papildu informāciju par pētījumu un piedalīties nozares pasākumos ar prezentāciju par pētījuma rezultātiem.

Pielikumā: Pētījums "Viesnīcu/viesu namu piekļūstamība Latvijā cilvēkiem ar invaliditāti".

Ar cieņu
tiesībsardze

Karina Palkova