МИНПРОМТОРГ РОССИИ

РГСУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ИНЫХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ, ОРГАНИЗАЦИЯХ И УЧРЕЖДЕНИЯХ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МИНПРОМТОРГОМ РОССИИ

Москва
2016

Методические рекомендации разработаны Российским государственным социальным университетом по заказу Министерства промышленности и торговли Российской Федерации при участии общественных организаций инвалидов – Всероссийского общества слепых (ВОС), Всероссийского общества глухих (ВОГ) и Всероссийского общества инвалидов (ВОИ).

Методические рекомендации содержат результаты аналитических исследований, основанных на анализе действующей нормативной базы, регламентирующей деятельность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России.

Рекомендации предназначены для создания условий подготовки и принятия управленческих решений по формованию доступной среды на объектах, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, для инвалидов в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» и в соответствии с приказом Минпромторга России от 18.12.2015г. № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи».

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 4

РАЗДЕЛ I. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ И ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ОСНОВА СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МГН НА ПРЕДПРИЯТИЯХ, ОРГАНИЗАЦИЯХ И УЧРЕЖДЕНИЯХ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МИНПРОМТОРГОМ РОССИИ 12

§1. Общие правовые подходы и принципы обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности 12

§2. Правовое регулирование условий доступности для инвалидов предприятий, организаций и учреждений, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России 31

РАЗДЕЛ II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ, ОРГАНИЗАЦИЯХ И УЧРЕЖДЕНИЯХ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МИНПРОМТОРГОМ РОССИИ 62

§1. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм 62

§2. Основные структурно-функциональные элементы зданий и сооружений 63

§3. Архитектурная доступность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России 74

РАЗДЕЛ III. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО АДАПТАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ 80

§1. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами нозологий 80

§2. Рекомендации по обеспечению общей доступности объектов предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, для инвалидов с учетом их особых потребностей 80

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ 85

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические рекомендации (далее – МР) содержат основные направления и методы обеспечения доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения (далее МГН) на предприятия, организации и учреждения, предоставляющие услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, с учетом особых потребностей инвалидов.

В МР представлены необходимые для использования в работе акты федеральных органов государственной власти, касающиеся создания доступной среды для людей с инвалидностью на предприятиях, организациях и учреждениях, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, имеющие как обязательный, так и рекомендательный характер, а также рассматриваются вопросы, способствующие эффективной реализации управленческих решений по вопросам формирования и дальнейшего обеспечения доступной среды для инвалидов на основе принципа «разумного приспособления», общие подходы к процессам оценки и подтверждения соответствия объекта социальной инфраструктуры критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, обеспечивающих меры предупреждения причинения вреда при формировании и дальнейшем обеспечении доступной среды.

Настоящие рекомендации предназначены в помощь руководителям предприятий, организаций, учреждений для создания условий по обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, разработки необходимых мер, обеспечивающих доступность, а также формируют порядок по созданию доступной среды, исходя из необходимости повышения показателей доступности объектов и услуг.

МР используются следующие основные понятия:

КАТЕГОРИИ МГН	
Инвалиды	• инвалиды-колясочники «К» • инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата «О» • инвалиды по зрению (слепые и слабовидящие) «С» • инвалиды по слуху (глухие и слабослышащие) «Г»
Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении	• люди с временным нарушением здоровья • беременные женщины • люди преклонного возраста • люди с детскими колясками

Термины	Определения
Адаптация	приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения (создание условий доступности, безопасности, комфортности и информативности) посредством технических и организационных решений
Адаптивная (адаптированная) среда	окружающая обстановка, приспособленная под нужды инвалида с учетом принципа «разумного приспособления» - с точки зрения соизмерения необходимости (потребностей инвалидов) и возможности (имеющихся организационных, технических и финансовых ресурсов)
Акт обследования объекта социальной инфраструктуры	учетный документ, формируемый в процессе обследования объекта рабочей группой с целью объективной экспертной оценки состояния доступности, а также формирования заключения о необходимости его адаптации
Анкета (информация об объекте социальной инфраструктуры)	учетный документ, содержащий общие сведения об объекте, характеристике его деятельности и первичные сведения о доступности объекта и предоставляемых услуг (заполняется руководителями учреждений и организаций)
Аппарель	накладная конструкция на лестничный марш или через препятствие состоящая, как правило, из двух раздельных направляющих, предназначенная для перемещения тележек различного типа и назначения. Пандусом не является и не предназначена для перемещения инвалидов и иных МГН.
Безопасность продукции и связанных с ней процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации	состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений
Безопасность работ и услуг	безопасность работы, услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях использования.
Варианты организации доступности объекта (формы обслуживания)	вариант «А» - доступность всех зон и помещений (универсальная); вариант «Б» - выделены для обслуживания инвалидов специальные участки и помещения; вариант «ДУ» - обеспечена условная доступность: помощь сотрудника организации, либо услуги представляются на дому или дистанционно; «ВНД» - доступность не организована (временно недоступно)
Вид (вариант) зоны целевых назначения	зона обслуживания инвалидов (вариант I), места приложения труда (вариант II), жилые помещения (вариант III)

Термины	Определения
Визуальные средства информации	носители информации в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов, имеющих повышенные характеристики распознаваемости с учетом особенностей восприятия людьми с нарушением функций органов слуха
Вход (входы) в здание	структурно-функциональная зона, которая состоит из следующих функционально-планировочных элементов: лестница (наружная); пандус (наружный); входная площадка (перед дверью); дверь (входная), тамбур
Вход адаптированный	вход, приспособленный для прохода маломобильных посетителей, в том числе на креслах-колясках
Выделенное место для инвалида-колясочника	часть территории или помещения, предназначенная для участия инвалида-колясочника в общем функциональном процессе, проходящем в данном месте, и обеспечивающая возможность его разворота на 180°
Габариты	внутренние («в свету») и наружные («в чистоте») размеры элементов архитектурной среды (предметов и пространств) по их крайним выступающим частям
Доступная кабина уборной	индивидуальная кабина, размещаемая в блоке общественных уборных (мужских или женских) оборудованная только унитазом, доступная по габаритам для инвалида на кресле-коляске, а по оборудованию и для других групп инвалидов
Доступность (безбарьерность)	свойство здания, помещения, места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой
Доступные для МГН здания и сооружения	здания и сооружения, в которых реализован комплекс архитектурно-планировочных, инженерно-технических, эргономических, конструкционных и организационных мероприятий, отвечающих нормативным требованиям обеспечения доступности и безопасности МГН
Доступный маршрут движения	помещения, места обслуживания, позволяющие беспрепятственно достичь места и воспользоваться услугой
Досягаемость	свойство мест обслуживания, имеющих параметры, обеспечивающие возможность воспользоваться, дотянуться до предмета, объекта пользования
Знаки соответствия	объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться знаком соответствия системы добровольной сертификации. Порядок применения такого знака соответствия устанавливается правилами соответствующей системы добровольной сертификации.
Зона	параметры и конфигурация функционально организованного пространства, не полностью выделенного ограждающими конструкциями
Зона безопасности	часть здания, сооружения, пожарного отсека, изолированного помещения, выделенная противопожарными преградами для защиты людей от опасных факторов пожара и других экстремальных явлений (в течение времени до завершения спасательных работ), обеспеченная комплексом мероприятий для проведения эвакуации и спасания
Зона целевого назначения (целевого посещения объекта)	основная зона целевого посещения любого объекта социальной инфраструктуры (место предоставления услуги, место приложения труда, место жительства)
Зона обслуживания посетителей	с точки зрения архитектурно-планировочных и организационных решений доступности могут быть следующие (основные) формы обслуживания: кабинетная, зальная, прилавочная, с перемещением по маршруту, кабина индивидуального обслуживания

Термины	Определения
Инвалид	человек, имеющий нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с нарушением опорно-двигательного аппарата, нарушениями зрения, нарушением слуха, которые мешают его полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими, в том числе из-за средовых барьеров
Инвалид по зрению	человек, у которого полностью отсутствует зрение или острота остаточного зрения не превышает 10%, или поле зрения составляет не более 20%
Информативность	один из основных критериев приспособления (адаптации) окружающей среды для маломобильных пользователей
Карман	ниша, пространство, примыкающее к границе помещения или коммуникационного пути вне их пределов
Карта доступности	информация, размещенная на официальном общедоступном ресурсе субъекта РФ (сайт, портал) с графическим отображением значимых приоритетных объектов на территории субъекта РФ по степени их доступности для инвалидов и других МГН
Корпоративная социальная ответственность (КСО)	концепция, в соответствии с которой организации учитывают интересы общества, возлагая на себя ответственность за влияние их деятельности на заказчиков, поставщиков, работников, местные сообщества и прочие заинтересованные стороны общественной сферы
Культура безопасности доступной среды (1) (Правила СДС РОСС RU 31471.04ИДН0)	совокупность характеристик и отношений в организациях и между отдельными лицами, которая устанавливает, что проблемам безопасности, равно как и доступности, информативности, комфортности объекта и услуг для инвалидов и МГН уделяется внимание, диктуемое их значимостью
Культура безопасности доступной среды (2) (Правила СДС РОСС RU 31471.04ИДН0)	квалификационная и психологическая подготовленность всех лиц, при которой обеспечение доступной среды является одной из приоритетных целей и внутренней потребностью, приводящей к самосознанию социальной ответственности перед обществом
Маломобильные группы населения (МГН)	люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временными ограниченными возможностями здоровья, люди с детскими колясками и т.п.
Марш пандуса	непрерывная (сплошная) наклонная плоскость между двумя горизонтальными поверхностями
Маячок	световой или звуковой ориентир, работающий в прерывистом режиме
Медиагид	комплекс технических и полиграфических средств, использующих принципы мультимедийной печати, индивидуального речевого информирования и идентификации специальных кодов, путем их считывания оптическим идентификатором
Места обслуживания	части зданий, сооружений, помещений, зон, организованные и оборудованные для оказания услуг посетителю. Включает в себя рабочее место, место обслуживания, возможно – место ожидания
Недостатки работы и услуги	несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых работа, услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора;
Объект социальной инфраструктуры	организация или часть ее (обособленное структурное подразделение или филиал), являющаяся поставщиком определенных социальных услуг (одной или нескольких), занимающая определенный объект

Термины	Определения
	недвижимости (здание полностью или часть его) с прилегающим участком (при его наличии и закреплении за организацией
Ограждение	вертикальная ограждающая конструкция на перепаде отметок пешеходных поверхностей, вокруг опасных мест и нависающих препятствий
Организация розничной торговли	организация, осуществляющая торговую деятельность, связанную с приобретением и продажей товаров для использования их в личных, семейных, домашних и иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
Оценка соответствия	прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту
Пандус	сооружение, предназначенное для перемещения с одного уровня горизонтальной поверхности пути на другой, состоящее из маршей (имеющих сплошную наклонную по направлению движения поверхность) и горизонтальных площадок (для отдыха и/или маневрирования)
Пандус бордюрный (съезд)	уклон пешеходного пути, предназначенный для сопряжения двух разноуровневых поверхностей для безбарьерного передвижения людей, использующих кресла-коляски, не оборудованный поручнями
Пандус инвентарный	сооружение временного или эпизодического использования, например, сборно-разборный, откидной, выдвижной, приставной, перекатной и т.д.
Пандус одностороннего движения	сооружение, предназначенное для одновременного перемещения только одного человека, при расстоянии между поручнями 0,9-1,0 м
Паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры	унифицированный учетный документ, содержащий информацию о состоянии доступности объекта социальной инфраструктуры и доступности оказываемых им услуг (сформированный по данным поставщиков услуг и по результатам экспертной оценки состояния доступности, проводимой при обследовании объекта)
Паспортизация	технология работы по учету и оценке состояния доступности объектов и оказываемых ими услуг с целью разработки рекомендаций по адаптации для инвалидов (предусматривает регистрацию данных в паспорте доступности объекта социальной инфраструктуры)
Пиктограмма	символическое изображение вида деятельности, указания действия или назначения помещения
Платформа подъемная	грузоподъемная машина периодического действия для подъема и спуска пользователей, размещающихся на грузонесущем устройстве, которое перемещается по вертикальной или наклонной траектории
Подтверждение соответствия	документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;
Подъем	разность уровней (вертикальный размер) между ближайшими горизонтальными плоскостями наклонного пути движения
Полоса движения	часть пешеходного пути, предназначенная для движения в один ряд в одном направлении
Помещение индивидуального обслуживания	кабина или кабинет, где осуществляется самообслуживание или обслуживание маломобильного посетителя персоналом учреждения (предприятия). Габариты кабины (кабинета) должны учитывать, как правило, возможность размещения и сопровождающего лица
Поперечный уклон	уклон поверхности, перпендикулярный направлению движения

Термины	Определения
Поручень	компонент лестницы или пандуса, который задает направление и обеспечивает поддержку на уровне руки при движении. Прим. – поручень может быть верхом ограждения
Предприятие Ст. 132 ГК РФ	объект прав - имущественный комплекс, используемый для осуществления предпринимательской деятельности. Предприятие в целом как имущественный комплекс признается недвижимостью. Предприятие в целом или его часть могут быть объектом купли-продажи, залога, аренды и других сделок, связанных с установлением, изменением и прекращением вещных прав. В состав предприятия как имущественного комплекса входят все виды имущества, предназначенные для его деятельности, включая земельные участки, здания, сооружения, оборудование, инвентарь, сырье, продукцию, права требования, долги, а также права на обозначения, индивидуализирующие предприятие, его продукцию, работы и услуги (коммерческое обозначение, товарные знаки, знаки обслуживания), и другие исключительные права, если иное не предусмотрено законом или договором.
Предприятие общественного питания	организация, которая оказывает услуги общественного питания посредством: производства кулинарной продукции, её реализации и организации питания различных групп населения;
Предприятие бытового обслуживания	организация, чья деятельность направлена на удовлетворение непосредственных материальных и духовных потребностей людей вне их профессиональной и общественно-политической деятельности.
Пути движения внутри здания	структурно-функциональная зона, которая состоит из следующих функционально-планировочных элементов: коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон); лестница (внутри здания); пандус (внутри здания); лифт пассажирский (или подъемник); дверь (двери – если несколько на одном пути движения); пути эвакуации (в т.ч. зоны безопасности)
Продольный уклон	уклон поверхности, параллельный направлению движения
Проход	пешеходное пространство между конструктивными и (или) функциональными элементами (оборудованием)
Путь движения	пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами на креслах-колясках, для перемещения по участку (дорожки, тротуары, пандусы и т.д.), а также внутри зданий и сооружений (горизонтальные и вертикальные коммуникации)
Разумное приспособление	«внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод» (Конвенция ООН о правах инвалидов)
Реестр объектов социальной инфраструктуры (и услуг)	структурированный перечень объектов социальной инфраструктуры, содержащий сводную информацию об объектах на соответствующей территории и оказываемых ими услугах (формируется работниками социальных служб на основе данных паспортов доступности объектов)
Риск	вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда
Санитарно-гигиенические помещения	структурно-функциональная зона, которая состоит из следующих функционально-планировочных элементов: туалетная комната, душевая/ ванная комната, бытовая комната (гардеробная)
Сертификат соответствия	документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или

Термины	Определения
	условиям договоров
Сертификация	форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;
Символика	знаковая информация для посетителей, воспроизводимая графическим и/или тактильным способом, для обозначения существенных зон, мест предоставления услуг. Должна быть однотипной в пределах одного объекта
Система радиоинформирования и ориентирования лиц с нарушением зрения	система, состоящая из индивидуальных носимых абонентских устройств пользователей и инфраструктурного оборудования – радиоинформаторов, передающих на абонентское устройство различные сообщения об объекте и другую информацию, звуковых маячков, подающих, по запросу пользователя, сигналы ориентирования, устройств речевого и звукового дублирования сигналов пешеходного светофора с дополнительными функциями радио информирования, а также сервера Системы
Система сертификации	совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом
Система информирования и навигации	совокупность размещаемых на объекте различных технических средств (устройств), взаимно дополняющих друг друга, обеспечивающих выбор маршрута движения, безопасность и удобство передвижения, а также информирующих о существенных местах и зонах окружающего пространства
Специализированное место стоянки (парковки) транспортных средств инвалидов	машино-место, выделяемое на общей стоянке (парковке) транспортных средств для автомобиля, на котором инвалид прибыл к месту получения услуги, обеспечивающее беспрепятственную посадку и высадку из автомобиля
Среда жизнедеятельности	материальная среда, окружающая человека, в которой (или с помощью, которой) он осуществляет все свои жизненные потребности; включающая ближайшее окружение (микросреду) и общественные структуры - объекты, службы и системы (макросреду)
Структурно-функциональные зоны объекта социальной инфраструктуры	части объекта социальной инфраструктуры, включающие: территорию, прилегающую к зданию (участок); вход (входы) в здание; путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); зону целевого назначения здания (целевого посещения объекта); санитарно-гигиенические помещения
Паника (Правила СДС РОСС RU З1471.04ИДН0)	психологическое состояние, вызванное угрожающим воздействием внешних условий и выраженное в чувстве острого страха, охватывающего человека, обремененного особенностями здоровья, неудержимого неконтролируемого стремления избежать опасной ситуации, усиливающееся ввиду осознания имеющихся у человека ограничений
Переводчик жестового языка (сурдопереводчик)	специалист, осуществляющий перевод речевой информации на русский жестовый язык
Существенные недостатки работы и услуги	неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки
Тактильные средства информирования и сигнализации	тактильные (рельефные) носители информации, передаваемой инвалидам по зрению, и воспринимаемые посредством руки, подошвы ног или белой трости
Тактильно-контрастные	средства сигнализации и предупреждения, представляющие собой рельефные (тактильные) контрастные полосы определенного рисунка,

Термины	Определения
Наземные и напольные указатели	позволяющие инвалидам по зрению ориентироваться в пространстве путем осязания тростью, стопами ног или используя остаточное зрение. Разделяются по основным типам на предупреждающие, направляющие и поля различного назначения. Нормируемым параметром для предупреждающих указателей является «глубина указателя» - расстояние между ближней и дальней границами указателя, преодолеваемое по ходу движения. Нормируемым параметром для направляющих указателей является «ширина указателя» - расстояние между его боковыми границами
Территория, прилегающая к зданию (участок)	структурно-функциональная зона, которая состоит из следующих функционально-планировочных элементов: вход (входы) на территорию (прилегающую к зданию); путь (пути) движения на территории; лестницы (наружные); пандусы (наружные); автостоянки и парковки
Требования к структурно-функциональной зоне общие	нормативные требования к структурно-функциональной зоне, которые определяют общие положения по обустройству зоны в целом
Требования к структурно-функциональной зоне универсальные	нормативные требования, обеспечивающие доступность каждого из элементов зоны (функционально-планировочных элементов) для всех категорий инвалидов, независимо от вида нарушения функций
Требования к структурно-функциональной зоне специальные	нормативные требования, которые определяют условия доступности для отдельных категорий инвалидов (с нарушениями опорно-двигательного аппарата, инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, с нарушениями зрения, слуха, умственного развития)
Требования к структурно-функциональной зоне особые	нормативные требования для отдельных типов и видов объектов (в том числе для жилых помещений, для мест приложения труда, а также для различных видов общественных зданий: зданий учреждений образования, лечебно-профилактических учреждений, физкультурно-спортивных сооружений, зданий и сооружений вокзалов, кредитно-финансовых учреждений и других)
Тифлотехнические средства	средства, облегчающие инвалидам по зрению работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, Брайлевская пишущая машинка)
Универсальный дизайн (проект)	«дизайн (проект) предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные (специализированные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо» (Конвенция ООН о правах инвалидов)
Универсальная кабина уборной	кабина уборной, предназначенная для использования инвалидом на кресле-коляске или инвалидом по зрению, оборудованная унитазом, умывальником и другими принадлежностями. Вход в кабину не должен быть из других уборных
Участок	территория, функционально связанная со зданием
Фотолюминесцен-тный материал	материал, обладающий свойством фотолюминесценции, которая может проявляться как во время возбуждения, так и в течение некоторого времени после окончания возбуждения светом естественного или искусственного происхождения
Шрифт Брайля	специальный рельефно-точечный шрифт для лиц с полной потерей зрения (незрячих) и слабовидящих

РАЗДЕЛ I. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ И ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ОСНОВА СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МГН НА ПРЕДПРИЯТИЯХ, ОРГАНИЗАЦИЯХ И УЧРЕЖДЕНИЯХ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МИНПРОМТОРГОМ РОССИИ

§1. Общие правовые подходы и принципы обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности

Настоящие МР разработаны по результатам экспертной оценки нормативно-правовых, организационных и методических документов, зарубежного и российского опыта в сфере формирования доступной среды на объектах социальной инфраструктуры и технико-функционального исследования территории, зданий, помещений, маршрутов движения, для учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации.

Принципы формирования доступной среды, отражённые в настоящих МР, коррелируются с методикой паспортизации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность, подготовленной Министерством труда и социального развития Российской Федерации.

Представленные в МР принципы формирования доступной среды объектов и услуг призваны стать основой:

– достоверной и полной объективизации и систематизации информации о доступности объектов и услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

– формирования сведений для карты доступности объектов и услуг на региональном уровне, а также соответствующих информационно-справочных материалов для граждан;

– минимизации штрафных санкций в области формирования и обеспечения доступной среды;

– повышения эффективности государственного и общественного контроля над формированием и обеспечением доступной среды для инвалидов, разработки обоснованных управленческих решений - планов и программ обустройства объектов инфраструктуры и развития услуг с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения;

– удостоверения соответствия продукции, эксплуатации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров;

– содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

– повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг.

Конвенцией о правах инвалидов (ООН, 2006) определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности.

Первый определен как принцип «универсального дизайна», который предусматривает «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей».

В полной мере исполнить требования «универсального дизайна» возможно в отношении объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), а также производства новых товаров и услуг. Универсальный дизайн не исключает использование ассистивных устройств, для конкретных групп инвалидов, где это необходимо». То есть универсальность» и «безбарьерность» могут быть обеспечены и путем применения вспомогательных устройств и технологий (и помощников).

Второй принцип трактуется Конвенцией ООН как «разумное приспособление» - «адаптированная» среда или «внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректив, не становящихся, несоразмерным и неоправданным бременем» для общества в

целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод, приспособлении окружающей обстановки под нужды инвалида, но с обязательным учетом, с одной стороны, его потребностей и, с другой стороны, имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения.

Основой для определения приоритетов при формировании доступной «адаптивной» среды должны стать:

- результаты изучения потребностей инвалидов с объективной оценкой этих потребностей полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающими подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющими интересы инвалидов различных нозологий. имеющиеся организационные, технические и финансовые ресурсы;

– возможности по адаптации объекта на основе принципа «разумного приспособления».

Если формальная доступность здания достигается планировочными и инженерными средствами, то доступность получения услуги зависит и от организационных мероприятий. Таким образом, выполнение статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» может осуществляться как путем проектирования, приспособления зданий для доступа инвалида к услуге, так и путем «доставки» услуги к инвалиду.

Второй путь определяет последовательность работ по созданию для инвалидов условий доступности к существующим и не предполагаемым к реконструкции объектам городской инфраструктуры. В данном случае чаще всего применяется принцип «разумного приспособления» - адаптации объектов для обеспечения доступности инвалидов и других МГН.

В условиях ограниченных ресурсов собственникам (или арендаторам – в соответствии с условиями договора аренды) необходимо четкое определение

приоритетов в решении вопросов об очередности, последовательности и объёмах работ по созданию доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других МГН.

При определении приоритетов в организации работы по адаптации среды жизнедеятельности для инвалидов и других МГН используются следующие принципы (критерии):

– имеющиеся технические и организационные барьеры и препятствия, содержащие существенные и/или малозначительные риски, связанные с причинением вреда жизни, здоровью и/или имуществу граждан в будущем.

– значимость тех или иных объектов, маршрутов, услуг, с учетом объективно определенных потребностей инвалидов – как общих (для всех граждан), так и специфических (в реабилитации и социальной интеграции инвалидов);

– определение потребностей инвалидов (групп инвалидов по возрасту, по виду нарушений) и возможностей их удовлетворения имеющимися учреждениями и услугами; а также оценка организации и качества предоставляемых услуг (с учетом мнения потребителей);

– оценка результатов взаимодействия потребителя и поставщика с получением документа, удостоверяющего соответствие объекта и услуг критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности при соблюдении мер предупреждения причинения вреда;

– имеющиеся организационные, технические и финансовые ресурсы.

При организации мероприятий в области формирования и обеспечения среды доступности органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, одним из основных элементов полноты и достоверности планируемых мероприятий и документированных сведений является этап экспертной оценки.

Этап основан на оценке состояния доступности объекта по результатам обследования, проведения социального и, при необходимости, технического подтверждения соответствия с определением мер по его адаптации (видов работ), с выработкой предложений о порядке их проведения (с учетом принципа «разумного приспособления»).

Одним из основных принципов при проведении экспертной оценки является выявление и ранжирование рисков причинения вреда инвалидам и иным маломобильным группам населения с учетом существующих требований, предъявляемых к порядку выявления и анализа рисков, а также культуре безопасности жизнедеятельности, определяющей положения и направления формирования культуры безопасности жизнедеятельности, а также требования к организационно-методической работе в области безопасности жизнедеятельности, которыми следует руководствоваться при разработке проектов нормативных правовых, организационных и методических документов в области различных аспектов безопасности, в первую очередь при реализации организационных мероприятий.

По результатам комплексной экспертной оценки, осуществляемой комиссией в составе полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы различных нозологических групп инвалидов, а также представителей хозяйствующего субъекта, готовится проект заключения о состоянии доступности объекта для инвалидов и других МГН, а также предложения по его адаптации:

– по обустройству объекта в порядке текущего или капитального ремонта (реконструкции);

– по приобретению технических средства для адаптации (в том числе технических средств реабилитации для индивидуального обслуживания);

– по организации альтернативных форм обслуживания (в случае отсутствия возможности обустройства здания – в силу конструктивных, архитектурно-планировочных или финансовых причин).

В целях обеспечения верховенства законов, соблюдения и исполнения Конституции, охрану прав и свободы человека и гражданина, а также законных интересов личности, общества и государства, в соответствии с требованиями ст. 18 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», группа экспертов по результатам обследования объектов и исследования предоставленных документов формирует заключение о текущем соответствии объекта критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, выявленных существенных рисков причинения вреда инвалидам и иным МГН, а также оценку состояния технологического процесса, связанного с оказанием услуг инвалидам и другим МГН.

Согласно статье 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», когда действующие объекты невозможно полностью приспособить для нужд инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

В этой связи, по итогам оценки состояния доступности могут предлагаться решения по адаптации, которые не в полной мере соответствуют требованиям нормативных документов: как технические (в том числе с использованием технических средств реабилитации), так и организационные решения (с иным форматом предоставления услуги).

При подготовке проектов управленческих решений по формированию доступной среды, одним из ключевых факторов обеспечения мероприятий по предупреждению причинения вреда являются меры, связанные с обеспечением возможной эвакуации инвалидов различных нозологических групп с учетом ограничений жизнедеятельности.

Распоряжением Правительства РФ от 01.04.2016 № 559-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации на 2016 - 2017 годы», определено, что реализация плана мероприятий («дорожной карты») по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации на 2016 - 2017 годы направлена на повышение результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности, в том числе посредством внедрения в деятельность контрольно-надзорных органов риск-ориентированного подхода при организации и осуществлении контрольно-надзорной деятельности.

Использование в административной практике методов оценки риска позволяет более точно учитывать особенности осуществления хозяйственной деятельности в той или иной сфере производства или оказания услуг.

В связи с этим определена необходимость внедрения дифференцированного подхода к проведению контрольных мероприятий в зависимости от степени риска причинения субъектами хозяйственной деятельности вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Переход от применения подхода всеобъемлющего контроля (надзора) к дифференцированному подходу планирования проверок в зависимости от уровня риска причинения вреда охраняемым законом ценностям позволит увеличить процент охвата потенциальных нарушителей обязательных требований, представляющих непосредственную угрозу причинения вреда охраняемым законом ценностям, и одновременно снизить нагрузку на подконтрольные субъекты, которые не представляют реальной угрозы причинения вреда таким ценностям.

Предметом контрольно-надзорного мероприятия является оценка соответствия подконтрольного субъекта обязательным требованиям.

При этом указанным Распоряжением Правительства РФ определено, что зачастую предприниматель или иной подконтрольный субъект не в состоянии обеспечить соблюдение всех обязательных требований по причине их информационной недоступности, противоречия друг другу, либо в силу того, что обязательные требования устарели и не могут быть выполнены без чрезмерных экономических затрат. Указанное уточнение непосредственно касается вопросов формирования доступной среды. При этом, во многих случаях соблюдение обязательных требований не влияет на уровень безопасности при осуществлении хозяйственной деятельности.

Таким образом, при риск-ориентированном подходе к вопросам формирования и обеспечения доступной среды хозяйствующими субъектами обеспечиваются условия безопасности, а также доступности, информативности и комфортности с учетом предупреждения причинения вреда в будущем.

Постановлением Правительства РФ от 17.08.2016 № 806 «О применении риск-ориентированного подхода при организации отдельных видов государственного контроля (надзора) и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими производственных объектов к определенной категории риска или определенному классу (категории) опасности») утверждены правила отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими производственных объектов к определенной категории риска или определенному классу (категории) опасности и перечень видов государственного контроля (надзора), которые осуществляются с применением риск-ориентированного подхода.

При этом, оценка тяжести потенциальных негативных последствий возможного несоблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований проводится с учетом возможной

степени тяжести потенциальных случаев причинения вреда и (или) возможной частоты возникновения и масштаба распространения потенциальных негативных последствий в рамках подобных случаев причинения вреда и (или) с учетом трудности преодоления возникших в их результате негативных последствий возможного несоблюдения обязательных требований.

При подготовке проекта управленческих решений по формированию доступной среды с позиции обеспечения требований пожарной безопасности, особое внимание следует уделить мерам предупреждения распространения паники. При этом паника - психологическое состояние, вызванное угрожающим воздействием внешних условий, и выраженное в чувстве острого страха, охватывающего человека, обремененного особенностями здоровья, неудержимого неконтролируемого стремления избежать опасной ситуации, усиливающееся ввиду осознания имеющихся у человека ограничений.

Требованиями Федерального закона от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений…» определены полномочия и ответственность отраслевых органов власти и организаций различных сфер деятельности по обеспечению мер доступности объектов и услуг. При этом порядок обеспечения условий доступности объектов и услуг в соответствии со ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 года №181-ФЗ «О социальной…», определен соответствующими приказами Минпромторга России.

Требованиями п. 4 ст. 26 Федерального закона от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений…» определено, что в целях обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг устанавливается переходных период, в течение которого органы исполнительной власти различных уровней утверждают и реализуют мероприятия по повышению показателей доступности для инвалидов объектов и услуг. При этом соисполнителями плана мероприятий в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации №599 от 17.06.2016 являются среди прочих органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области промышленности и торговли.

В соответствии с п. 12 Перечня поручений Председателя Правительства РФ по итогам встречи с руководителями общероссийский общественных организаций инвалидов 04.12.2015, органам власти субъектов РФ рекомендовалось развивать практику привлечения экспертов[1] общественных объединений инвалидов к рассмотрению вопросов экономического и социального развития регионов, в том числе проведения экспертиз вырабатываемых решений по данным вопросам в общественных организациях инвалидов.

Согласно отраслевым порядкам обеспечения условий доступности, планы мероприятий формируются (актуализируются) с учетом результатов оценки соответствия уровня доступности, с использованием показателей доступности и на основании сформированных паспортов доступности.

Таким образом, результаты паспортизации объектов и услуг являются основанием для разработки и реализации управленческих решений как на уровне конкретного субъекта, так и на территориальном уровне, в том числе при разработке «дорожных карт», как элемента стратегического планирования социально-экономического развития территории, а также их финансового сопровождения – как инструмента реализации программ, нацеленных на повышение показателей доступности объектов и услуг.

Действующая методика проведения паспортизации объектов и услуг, введенная в действие приказом Минтруда России от 25.12.2012 №627, была разработана до вступления в силу Федерального закона от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений…». Она определяет целесообразность соответствующих мероприятий (в том числе паспортизации объектов и услуг), однако не определяет необходимый порядок принятия управленческих решений по конкретному объекту, с учетом наличия рисков причинения вреда и мер по их минимизации и дальнейшему управлению.

[1] Экспертами в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, на территории субъектов Российской Федерации являются полномочными представителями инвалидных сообществ, представляющих основные нозологические группы инвалидов

При этом следует учесть, что процесс, связанный с проведением паспортизации объекта и услуг, является элементом подготовки как для дальнейшей разработки «плана мероприятий» в масштабе единичного объекта, или в масштабе территории, так и реализации сформированного плана мероприятий посредством закупки и монтажа технических средств и устройств, проведения ремонтных и иных работ, подготовки персонала.

Сам же план мероприятий, утвержденный должностным лицом организации (учреждения), представляет собой перечень работ/услуг, реализация которых обеспечит объекту соответствие критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, и гарантирует выполнение мер, обеспечивающих соответствие требованиям по предупреждению причинения вреда имуществу и здоровью инвалидов и иных граждан, относящихся к МГН.

Во исполнение законодательства РФ в области социальной защиты населения (а именно требований, определенных частью 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»), в целях реализации Указа Президента Российской Федерации В.В. Путина «О мерах по реализации государственной социальной политики» №597 от 7 мая 2012 года, а также на основе положения Конвенции о правах инвалидов, при подготовке и принятии решений, в том числе при проведении паспортизации объекта и услуг и дальнейшего подтверждения соответствия документированных сведений, чем является утвержденный «план мероприятий» в масштабе единичного объекта, или в масштабе территории, необходимо привлекать полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы инвалидов различных нозологических групп, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.

Основополагающая значимость указанного выше требования определена частью 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О

социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в которой указано, что решения, принятые с нарушением указанной выше нормы, могут быть признаны недействительными в судебном порядке.

Следовательно, привлечение полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологических групп, позволяет минимизировать риски принятия неэффективных управленческих решений, основанных на недостаточной профессиональной подготовленности должностных лиц и специалистов организаций и учреждений, осуществляющих подготовку и принятие соответствующих решений о порядке формирования доступности тех или иных объектов, о минимально необходимом и достаточном перечне работ и услуг, необходимых к выполнению на объекте, а также создаст условия повышения у руководителей хозяйствующих субъектов на всех этапах принятия решений культуры безопасности, как квалификационной и психологической подготовленности, при которой обеспечение доступной среды является одной из приоритетных целей и основным элементом социальной ответственности перед обществом.

Пунктом 4 ст. 12 Конвенции о правах инвалидов, установлена необходимость того, чтобы все меры, связанные с реализацией правоспособности, предусматривали надлежащие и эффективные гарантии предотвращения злоупотреблений в соответствии с международным правом о правах человека.

Такие гарантии должны обеспечивать меры, связанные с реализацией правоспособности, ориентироваться на уважение прав, воли и предпочтений лица, быть свободны от конфликта интересов и неуместного влияния. Они должны быть соразмерны обстоятельствам этого лица и подстроены под них, применяться в течение как можно меньшего срока и регулярно проверяться компетентным, независимым и беспристрастным органом или судебной

инстанцией. Данные гарантии должны быть соразмерны той степени, в которой такие меры затрагивают права и интересы данного лица.

Эксперты – физические лица, обладающие подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющие интересы определенных нозологических групп инвалидов, с учетом оценки рисков причинения вреда инвалидам и иным МГН, характеризующиеся компетентным владением:

- выявления, обоснованного и объективного документирования опасностей и рисков причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- определения необходимых и достаточных мер по формированию и обеспечению доступной среды в соответствии с критериями доступности, безопасности, информативности и комфортности для инвалидов различных нозологических групп и иных МГН на основе принципа «разумного приспособления» и/или «универсального дизайна»;
- исследования материалов и документов, а также методики обследования территории, маршрутов движения, помещений и предоставляемых услуг, характеризующих состояние доступности с точки зрения наличия технических и психологических препятствий и барьеров;
- методами анализа и оценки актов, проектов актов, решений, проектов решений, документов и других материалов, действий иных организаций, требованиям законодательства;
- положениями и требованиями в части соблюдения прав и свобод человека и гражданина, прав и законных интересов общественных объединений инвалидов на основании имеющихся специальных знаний и (или) подтвержденного практического опыта;
- формирования заключения, содержащего подробное описание проведенного исследования, сделанные в результате его выводы и рекомендации для подготовки плана мероприятий.

Таким образом, привлечение к процессу подготовки и принятия решений экспертов из числа полномочных представителей инвалидных сообществ призвано стать основой:

– полноты и достоверности мероприятий «дорожной карты» по повышению показателей доступности объектов и услуг в соответствующей сфере;

– достоверной и полной объективизации и систематизации информации о доступности объектов и услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

– формирования достоверных сведений для карт доступности объектов и услуг на региональном уровне;

– минимизации штрафных санкций в области формирования и обеспечения доступной среды;

– повышения эффективности государственного и общественного контроля над формированием и обеспечением доступной среды для инвалидов, разработки обоснованных управленческих решений - планов и программ обустройства объектов инфраструктуры и развития услуг с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения;

– удостоверения соответствия продукции, процессов эксплуатации, работ, услуг или иных объектов сводам правил, стандартам, условиям договоров;

– содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг.

Организованная на основе настоящих МР работа по вопросам обеспечения доступности позволит создать окружающую среду доступной, безопасной и комфортной не только для инвалидов, но и для других маломобильных групп населения.

Объект социальной инфраструктуры (далее - ОСИ) - это организация или часть ее (структурное подразделение или филиал), являющаяся поставщиком определенных услуг (одной или нескольких), занимающая

определенный объект недвижимости (здание полностью или часть его) с прилегающим участком (при его наличии и закреплении за организацией).

Одна организация (или учреждение) может занимать один объект недвижимости полностью или часть его, а также несколько объектов недвижимости. Также на одном объекте недвижимости может располагаться один или несколько ОСИ (а также одна или несколько организаций, учреждений).

ОСИ классифицируются в соответствии с ведомственной (отраслевой) принадлежностью, в том числе на объекты сферы услуг и потребительского рынка, места приложения труда.

В соответствии с международным стандартом «Социальная ответственность организации. Требования» ICCSR26000 : 2011 определено, что корпоративная социальная ответственность (КСО) — это концепция, в соответствии с которой организации учитывают интересы общества, возлагая на себя ответственность за влияние их деятельности на заказчиков, поставщиков, работников, местные сообщества и прочие заинтересованные стороны общественной сферы.

Это обязательство предполагает, что организации добровольно принимают дополнительные меры для повышения качества жизни работников и их семей, а также местного сообщества и общества (в том числе инвалидов) в целом.

Таким образом, идеология решения задачи организации социальной, деловой и иной адаптации инвалидов в общество, в первую очередь, ориентирована на социальную интеграцию, основа которой формируется на платформе социальной ответственности бизнес сообщества.

Обеспечение доступности, в том числе с позиции социальной ответственности, заключается в изменении окружающей среды для инвалида и иных МГН. Окружающая среда может оказывать разное внешнее влияние на функционирование и ограничения жизнедеятельности индивидуума:

содержать барьеры или облегчающие факторы (фасилитаторы) как в ближайшем, так и в отдаленном окружении человека (табл. 1).

Таблица 1

Параметры окружающей среды в соответствии с Международной классификацией функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья, ВОЗ.

Параметры	Барьеры	Облегчающие факторы (фасилитаторы)
Определение понятия	Факторы физической, социальной среды, мира отношений и установок, которые имеют место в окружающей человека среде, которые посредством своего отсутствия или присутствия ограничивают функционирование и создают инвалидность	факторы физической, социальной среды, мира отношений и установок в окружающей человека среде, которые благодаря своему присутствию или отсутствию, улучшают функционирование и снижают инвалидность

Конвенцией о правах инвалидов определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности (табл. 2)

Таблица 2

Универсальный дизайн	Разумное приспособление
Дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный их сделать в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей. Для объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), для производства новых товаров и услуг.	Внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем. Для объектов и услуг действующих, введенных в действие ранее утверждения соответствующих нормативов.

Барьеры могут принимать разные формы:

а) физические - барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;

б) информационные - барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид.

Как отмечалось выше, в статье 2 Конвенции о правах инвалидов определены два основных принципа создания доступной среды

ж
и
з
н
е
д
е
я
т
е
л
ь
н
о
с
т
и
р
а
з
у
м
н
о
г
о
п
р
и
с
п
о
с
о
б
л
е
н
и
я
»
п
о
д
р
а
з
у
м
е
в
а
е
т
р
а
з
у
м
н
о
е
,
с
т
о
ч
к
и
з
р
е
н
и
я
с
о
и
з
м
е
р
е
н
и
я
н
е
о
б
х
о
д
и
м
о
с
т
и
и
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
и
,
п
р
и
с
п
о
с
о
б
л
е
н
и
е
о
к
р
у
ж
а
ю
щ
е
й
о
б
с
т
а
н
о
в
к
и
п
о
д
н
у
ж
д
ы
и
н
в
а
л
и
д
а
,
н
о
с
о
б
я
з
а
т
е
л
ь
н
ы
м
у
ч
е
т
о
м
,
с
о
д
н
о
й
с
т
о
р
о
н
ы
,
е
г
о
п
о
т
р
е
б
н
о
с
т
е
й
а
,
с
д
р
у
г
о
й
с
т
о
р
о
н
ы
,
и
м
е
ю
щ
и
х
с
я
о
р
г
а
н
и
з
а
ц
и
о
н
н
ы
х
,
т
е
х
н
и
ч
е
с
к
и
х
и
ф
и
н
а
н
с
о
в
ы
х
в
о
з
м
о
ж
н
о
с
т
е
й
и
х
у
д
о
в
л
е
т
в
о
р
е
н
и
я
.
И
м
е
н
н
о
э
т
о
т
п
о
д
х
о
д
н
а
и
б
о
л
е
е
п
р
и
е
м
л
е
м
в
р
е
ш
е
н
и
и
п
р
о
б
л
е
м
о
б
е
с
п
е
ч
е
н
и
я
д
о
с
т
у
п
а
к
д
е
й
с
т
в
у
ю
щ
и
м
о
б
ъ
е
к
т
а
м
и
у
с
л
у
г
а
м
,
в
в
е
д
е
н
н
ы
м
р
а
н
е
е
у
т
в
е
р
ж
д
е
н
и
я
с
о
о
т
в
е
т
с
т
в
у
ю
щ
и
х
н
о
р
м
а
т
и
в
о
в
.
Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения может достигаться двумя путями:
1)архитектурно-планировочными решениями и соответствующими ремонтно-строительными работами;
2)организационными решениями вопросов предоставления соответствующих социально значимых услуг.

Следует учесть, что документами по стандартизации определено, что при невозможности в полном объеме выполнить требования сводов правил следует применять принцип «разумного приспособления». В соответствии со ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в случаях, если существующие объекты социальной невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

При этом следует учитывать положения ст. 1065 Гражданского Кодекса РФ, определяющей, что опасность причинения вреда в будущем может явиться основанием к иску о запрещении деятельности, создающей такую опасность. При этом, если причиненный вред является последствием эксплуатации предприятия, которая продолжает причинять вред или угрожает новым вредом, суд вправе обязать ответчика, помимо возмещения вреда, приостановить или прекратить соответствующую деятельность.

Предприятие, в понимании определенном Гражданской Кодексом, это объект прав - имущественный комплекс, используемый для осуществления предпринимательской деятельности. При этом, в состав предприятия как имущественного комплекса входят все виды имущества, предназначенные для его деятельности, включая земельные участки, здания, сооружения, оборудование, инвентарь, права требования, долги, его продукцию, работы и услуги.

Термин, определенный Конвенцией о правах инвалидов, устанавливает несколько критериев разумного приспособления, а именно: внесение когда это нужно, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не

становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Таким образом, так называемое соответствие разумности того или иного приспособления должно быть оценено дополнительно. Однако действующие нормативные документы не раскрывают механизма определения разумности. Такая ситуация содержит в себе неопределенность, которая выражается в вольном определении того или иного разумного приспособления.

Требования определенные частью 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 года №181-ФЗ «О социальной…» устанавливают необходимость привлечения полномочных представителей инвалидных сообществ к подготовке и принятию решений касающихся инвалидов.

Исходя из выше указанного, следует что необходимо привлечение полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы различных нозологических групп инвалидов, при формировании и обеспечении доступной среды для инвалидов критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности.

Следовательно, результатом рекомендаций того или иного «разумного приспособления», соответствующего термину установленному Конвенцией о правах инвалидов, является приспособление, использование которого гарантированно обеспечит условия предупреждения причинения вреда, и будет соответствовать критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности.

Таким образом, общие подходы и принципы к вопросам обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, характеризуются следующими общими условиями:

1. Непосредственное участие в подготовке и принятии решений, касающихся инвалидов, полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы основных нозологических групп (рекомендуется привлекать полномочных представителей ВОС, ВОИ, ВОГ), обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологических групп.
2. Проведение при применении принципа «разумного приспособления» для объектов до их реконструкции и/или капитального ремонта идентификации и ранжирования рисков причинения вреда инвалидам, с учетом оценки технических и психологических барьеров и препятствий.
3. Разработка плана мероприятий (рекомендуется) по поэтапному повышению показателей доступности объектов и услуг, с учетом первоочерёдности мероприятий по купированию существенных рисков причинения вреда для инвалидов отдельных категорий нозологических групп, связанных как с реализацией технических, так и организационных мероприятий. Особое внимание должно быть уделено минимизации рисков, связанных с угрозой наступления чрезвычайных ситуаций.

§2. Правовое регулирование условий доступности для инвалидов предприятий, организаций и учреждений, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России

На схеме, представленной ниже, определены сферы, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, объекты и услуги которых должны соответствовать условиям доступности для инвалидов различных нозологических групп.

Исследуя постановление Правительства РФ от 28.04.2007 № 255 «Об утверждении требований к оформлению паспорта безопасности розничного рынка и перечню содержащихся в нем сведений» установлено, что в требованиях отсутствуют сведения по вопросам формирования и обеспечения доступности для инвалидов.

Однако в разделе паспорта «Мероприятия по обеспечению безопасности деятельности рынка» приводятся сведения о наличии:

- схем эвакуации работников рынка, продавцов и посетителей, а также мест расположения информации о порядке эвакуации;
- медицинского пункта (его размещение и оснащение средствами связи и оборудованием, необходимым для оказания экстренной медицинской помощи пострадавшим);

В разделе паспорта «Обеспечение пожарной безопасности» указываются сведения о наличии и состоянии путей эвакуации, других противопожарных систем, средств и оборудования (аварийного освещения выходов, автоматических доводчиков на дверях лестничных клеток и <u>других средств и оборудования</u>), а также о наличии размещенной в доступном месте информации о правилах пожарной безопасности.

При составлении паспорта компанией в него может быть включена дополнительная информация с учетом особенностей организации и деятельности рынка.

Таким образом, отсутствие требований к характеру и содержанию информации, определяющей необходимость внесения в паспорт безопасности рынка сведений по формированию доступной среды, не снимает обязанности руководителей соответствующих объектов обеспечивать соответствующий уровень доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе по указанным в паспорте требования к эвакуационным требованиям для инвалидов с учетом мероприятий предупреждения паники.

В целях формирования общих критериев к объектам и услугам потребительского рынка, характеризующих состояние доступной среды проведен краткий анализ ряда нормативных документов (табл. 3).

Наличие необходимой информации о товаре подразумевает, в том числе, информацию в доступном для инвалидов по зрению виде.

Таблица 3

Правила продажи продовольственных товаров	
Положения документа, характеризующие требования к объекту и/или услугам	Критерии целевых показателей (индикаторов)
Информация о продовольственных товарах в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании в зависимости от вида товаров помимо сведений, указанных в пунктах 11, 12 и 13 Правил, должна содержать сведения определенные п.32.	• Открытость и доступность информации. • Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения • Время ожидания предоставления услуги • Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации • Удовлетворенность качеством оказания услуг • Соответствие условий размещения информации, критериям доступности, информативности и комфортности для пользователя в позиции обеспечения мер предупреждения причинения вреда для пользователей из числа инвалидов различных нозологических групп
Правила продажи парфюмерно-косметических товаров и иных товаров, определенных правилами	
Положения документа,	Критерии целевых показателей (индикаторов)

характеризующие требования к объекту и/или услугам	
В соответствии с особенностями продажи.	• Открытость и доступность информации. • Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения • Время ожидания предоставления услуги • Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации • Удовлетворенность качеством оказания услуг • Соответствие условий размещения информации, критериям доступности, информативности и комфортности для пользователя с позиции обеспечения мер предупреждения причинения вреда для пользователей из числа инвалидов различных нозологических групп

Рассмотрим более подробно особенности формирования доступности предприятий, организаций и учреждений отдельных сфер деятельности, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России.

Реабилитационная индустрия.

Реабилитационная индустрия - это технологически развитая промышленность специального назначения, созданная и функционирующая на основе комплекса организационных, производственных, социально-экономических, правовых, информационных мер, товары и услуги которой предназначены лицам с ограниченными по состоянию здоровья возможностями (больным, инвалидам, лицам пожилого и старческого возрастов, детям, женщинам в период вынашивания, рождения и воспитания детей) и ориентированы на создание им равных возможностей осуществления жизнедеятельности наряду, с другими членами общества.

Одной из важнейших современных составляющих социальной защиты населения, ведущим направлением государственной политики в этой сфере является создание, поддержание и развитие реабилитационной индустрии.

Основными товарами реабилитационной индустрии являются технические средства, включая:

• вспомогательные технические средства — дополнительные подсобные предметы, приспособления, применяемые для компенсации (замещения) нарушенных или утраченных функций организма, приводящих к ограничениям жизнедеятельности (самообслуживания, передвижения, ориентации, общения, контроля за поведением, трудовой деятельности, обучения), а также облегчающие уход за лицами с ограниченными по состоянию здоровья возможностями;

• архитектурно-планировочные приспособления — специальные конструкции, обеспечивающие доступную среду жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями путем специального технического обеспечения жилых и производственных помещений, транспорта, путей передвижения.

Технические средства существенно облегчают указанным лицам решение различных проблем в быту, на производстве, при пользовании общественным и личным транспортом, средствами связи и коммуникаций, что было бы невозможным или крайне затруднительным без этих средств.

Развитие реабилитационной индустрии в России может способствовать решению не только проблем отдельных категорий граждан, но и созданию большого числа рабочих мест для квалифицированных специалистов. Продукция, производимая на соответствующих предприятиях, является высокорентабельной, высоковостребованной, а потому такие предприятия благоприятны для инвестиционных вложений. На их базе возможно трудоустройство лиц с ограниченными возможностями.

Приказом Минпромторга России от 01.11.2012 № 1618 «Об утверждении критериев отнесения товаров, работ и услуг к инновационной продукции и (или) высокотехнологичной продукции по отраслям, относящимся к установленной сфере деятельности Министерства промышленности и торговли Российской Федерации» установлены критерии отнесения товаров, работ и услуг к инновационной продукции и (или) высокотехнологичной продукции.

В целях содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг, а также в целях повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг и импортозамещения в области формирования и обеспечения доступной среды, а также в целях реализации положений статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», целесообразно сформировать единый реестр производителей продукции реабилитационной индустрии, работ и услуг, в том числе соответствующих критериям отнесения товаров, работ и услуг к инновационной продукции.

При этом подтверждение соответствия продукции реабилитационной индустрии, работ и услуг, в том числе соответствия критериям отнесения товаров, работ и услуг к инновационной продукции, необходимо проводить в соответствии с требованиями части 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а именно, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы основных нозологических групп (рекомендуется привлекать полномочных представителей ВОС, ВОИ, ВОГ), обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы различных нозологических групп инвалидов.

При этом, реестр производителей товаров и продукции, работ и услуг должен содержать перечень производителей с указанием следующих сведений о них:

1) полное наименование производителя товаров и продукции, работ и услуг;

2) адрес (место нахождения) производителя товаров и продукции, работ и услуг;

3) сведения о производимых и реализуемых товаров и продукции, работ и услуг;

4) соответствие производимых товаров и продукции, работ и услуг требованиям, обеспечивающим предупреждение причинения вреда здоровью граждан, относящихся к инвалидам и иным маломобильным группам населения;

5) соответствие производимых товаров и продукции, работ и услуг критериям отнесения товаров, работ и услуг к инновационной продукции и (или) высокотехнологичной продукции (при наличии);

6) товары и продукция, работы и услуги, сведения о производителе которых включены в реестр производителей товаров и продукции, работ и услуг, могут быть использованы при формировании и обеспечении доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения на объектах приоритетных сфер жизнедеятельности инвалидов в приоритетном порядке;

7) сведения о производителях товаров и продукции, работ и услуг, содержащиеся в реестре производителей товаров и продукции, работ и услуг являются открытыми и общедоступными, за исключением персональных данных лиц, являющихся руководителями и специалистами таких производителей.

На сегодняшний день основной проблемой в вопросах доступности товаров массового потребления является информационная доступность наименования товара и его состав для лиц с нарушением зрения (как тотально незрячих, так и слабовидящих, в т.ч. лиц пожилого возраста).

Дублирование наименования товаров и его состава шрифтом Брайля не обеспечивает доступности для лиц позднеослепших и лиц с ослабленным зрением. При этом дублирование основных сведений о товаре шрифтом Брайля, в ряде случаев не может обеспечить доступность информации потребителям, ввиду того, что дублирование шрифтом Брайля упаковки невозможно ввиду нехватки площади нанесения наименования и иной необходимой информации.

В настоящее время в Российской Федерации эффективно работает технология и использующие ее технические средства, позволяющие как

людям с нарушением зрения, так и лицам пожилого возраста, получать необходимую им информацию самостоятельно, в речевой форме, используя систему медиаинформирования, основанную на принципе речевого озвучивания контента (наименования товара и его состава) запрограммированного в тактильно ощущаемый чип диаметром около 0,5 см, и индивидуального считывающего устройства - технического средства, имеющего реабилитационную функцию для лиц с тотальным нарушением зрения, выполненную в форме авторучки.

Нанесение тактильной метки (чипа с контентом о товаре) при использовании считывающего устройства в полной мере обеспечивает доступность, информативность и комфортность товаров для потребителя.

В соответствии со ст. 4, 6, 46 Градостроительного Кодекса РФ, ст. 36, 46 Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и постановления Госстандарта РФ от 30.01.2004 № 4 «О национальных стандартах Российской Федерации», нормы сводов правил являются обязательными для применения.

Согласно ст. 30 Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» здания и сооружения любого назначения, а также связанные с ними процессы проектирования, строительства (реконструкции, капитального ремонта), монтажа, эксплуатации (все этапы жизненного цикла здания) должны отвечать требованиям безопасности для пользователей, в том числе требованиям доступности зданий и сооружений для инвалидов и других МГН (пп. 6 п. 6 ст. 3).

Согласно п. 7 ст.30 указанного Технического регламента доступность

зданий и сооружений для инвалидов и других МГН передвижения должна обеспечиваться за счет:

1) досягаемости ими мест посещения и беспрепятственности перемещения внутри зданий и сооружений;

2) безопасности путей движения (в том числе эвакуационных), а также мест проживания, мест обслуживания и мест приложения труда указанных групп населения.

Согласно статье 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» организации, независимо от организационно-правовых форм, создают условия инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры.

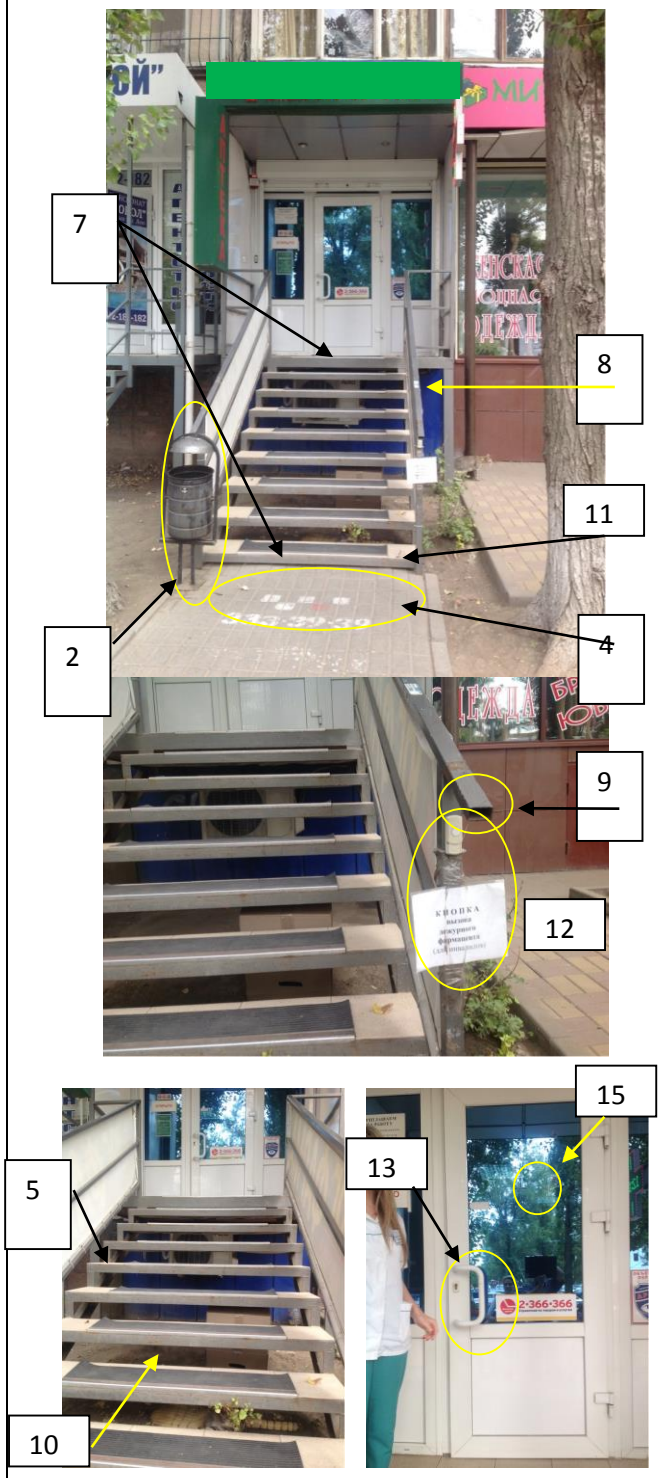
На основании части 1 статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» к объектам социальной инфраструктуры относятся жилые, общественные и производственные здания, строения и сооружения, спортивные сооружения, места отдыха, культурно-зрелищные и другие учреждения.

В соответствии со ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», на любом объекте социальной инфраструктуры, в том числе предприятиях бытового обслуживания, торговли и общественного питания должны быть созданы благоприятные и безопасные условия для человека.

При этом, в случае невозможности полностью приспособить для нужд инвалидов действующий объект, руководство объекта должно иметь документы, подтверждающие выполнение мер, гарантирующих соответствие требованиям по предупреждению причинения вреда инвалидам, в соответствии с требованиями ч. 4 ст. 15, Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ». В фототаблице № 1 представлены основные ошибки, допускаемые руководителями объектов при организации доступности

предприятий, организаций и учреждений.

Фототаблица №1

Фото	Несоответствия по своду правил 59.13330.2012
	**1.** Вход не оборудован тактильной информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании, контактных телефонах и графике работы, **не соответствует п. 4.1.3. и п. 6.21.1 ГОСТ Р 51671-2000.** **2.** Урна расположена в пределах полосы движения, не имеет контрастного цвета, и создает угрозу причинения вреда лицам при движении по лестничному маршу, что **не соответствует п. 4.3.6.** 3. **Не соответствует п. 4.1.14.,** а именно: отсутствует дублирование лестницы пандусом или подъемным устройством. **4.** Перед лестничным маршем отсутствуют тактильные средства, выполняющие предупреждающую функцию, что **не соответствует п. 4.1.10.** **5.** Отсутствуют бортики на боковых краях ступеней, не примыкающих к стене, высотой не менее 0,02 м или другие устройства для предотвращения соскальзывания трости или ноги, что **не соответствует п. 5.2.9.** **6.** На поверхность ступеней настелены резиновые коврики для предотвращения скольжения, которые однако не покрывают часть лестничного марша, создавая условия причинения вреда лицам движущимся по лестнице и использующих поручень или трость как опору. Указанное **не соответствует п. 5.2.9., 5.2.8. и создает условия реализации ст. 1065 Гражданского кодекса РФ** **7.** Отсутствует выделение цветом краевых ступеней лестницы, что **не соответствует п. 4.1.12.** **8.** Поручни вдоль марша лестницы выполнены **в несоответствии с требованиями, ГОСТ Р 51261-99 «Устройства опорные стационарные реабилитационные».** **9.** Отсутствуют завершающие горизонтальные части поручня лестницы, которые должны быть вынесены параллельно уровню площадки перед лестницей и длиннее марша лестницы на 0,3 м, что **не соответствует п. 5.2.10.** **10.** Отсутствуют подступенки на входной лестнице, что **не соответствует 4.1.12.** **11.** Ступени лестницы не одинаковы по высоте подъема, что **не соответствует 4.1.12**. 12. Кнопка вызова персонала не выделена контрастным цветом и не обозначена специальным символом. 13. Дверные наличники или края дверного полотна и ручки не окрашены в отличные от дверного полотна контрастные цвета, **не соответствует п. 5.1.5.** **14.** Двери не обеспечивают задержку автоматического закрывания, продолжительностью не менее 5 секунд, **не соответствует п. 5.1.6.** **15.** Отсутствует яркая контрастная маркировка на прозрачных полотнах дверей, что **не соответствует п. 5.1.5.** **16.** Окна обслуживания посетителей расположены на высоте выше нормативного требования 0,85 м, что **не соответствует п. 7.1.9** **17.** Отсутствует информация в удобном для посетителя-инвалида по зрению месте, и в доступной для него форме, что **не соответствует п. 7.4.3.** **18.** Для лиц с дефектами слуха отсутствуют специальные персональные приборы усиления звука,

		индукционный контур или другие индивидуальные бспроводные устройства, что **не соответствует п. 7.1.12.**

<u>Ярмарочная и выставочная деятельность</u>.

Ярмарочная и выставочная деятельность - это предпринимательская деятельность в сфере выставочных услуг, осуществляемая для содействия становлению и развитию отношений торгово-экономического, научно-технического и инвестиционного сотрудничества.

«Выставка (ярмарка)» - выставочно-ярмарочное мероприятие, на котором демонстрируются и получают распространение товары, услуги и (или) информация, и которое проходит в четко установленные сроки и с определенной периодичностью;

Ярмарочная и выставочная деятельность характеризуется рядом особенностей, среди которых ключевым из которых является ограниченность мероприятий по времени, что накладывает определённые особенности к порядку принятия управленческих решений по плану мероприятий и дальнейшей адаптацией выставочного или ярмарочного пространства для инвалидов различных нозологических групп.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2014 г. № 1273-р утвержден план мероприятий по реализации Концепции развития выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в Российской Федерации.

Концепция направлена на развитие системы координации выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности Российской Федерации, включая разработку комплекса мер в области государственной поддержки отечественных товаропроизводителей – участников выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности, предпринимателей и потребителей, выставочных

организаций и представителей всех сфер выставочно-ярмарочного и конгрессного бизнеса.

В рамках настоящей Концепции рассматриваются вопросы, связанные с повышением эффективности выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности, в том числе на принципах государственно-частного партнерства, в интересах инновационного социально-экономического развития Российской Федерации.

Концепция разработана в целях:

- формирования выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности как современной отрасли, содействующей устойчивому социально-экономическому и инновационному развитию экономики Российской Федерации;
- комплексного развития выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности Российской Федерации как эффективного инструмента социально-экономической политики государства;
- содействия продвижению российских товаров, услуг и результатов научно-исследовательской и образовательной деятельности на внутренние и внешние рынки;
- обеспечения занятости населения за счет создания новых рабочих мест в выставочно-ярмарочной и конгрессной индустрии;
- формирования положительного имиджа Российской Федерации в мире.

Важным аспектом выставочно-ярмарочной деятельности является ее социально-экономическая направленность, обеспечивающая повышение деловой активности в регионах, развитие региональных экономик, эффективное рыночное позиционирование территорий, создание новых рабочих мест и постоянную занятость населения в инфраструктуре региона.

Региональные нормативные документы, регламентирующие и отражающие специфику выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в субъектах Российской Федерации, должны включать в себя законы, нормативные акты органов исполнительной власти, документы

стратегического планирования, разрабатываемые на уровне субъекта Российской Федерации.

Аналогичный по составу ряд нормативных документов может быть разработан и использован на уровне местного самоуправления. Отдельный блок в системе нормативно-правового регулирования выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности могут составить нормативные документы добровольного применения, разрабатываемые профессиональными объединениями предпринимателей и отдельными хозяйствующими субъектами. Сюда входят корпоративные кодексы, стандарты организаций, правила добровольной сертификации и другие документы.

Система сертификации, определяющая порядок доступности для инвалидов объектов ярмарочной и выставочной деятельности зарегистрирована в едином реестре систем добровольной сертификации под номером РОСС RU.31471.04ИДН0

Исследуя ГОСТ Р 53103-2008 «Деятельность выставочно-ярмарочная. Термины и определения», в части наличия элементов, определяющих возможные условия для принятия решений по формированию и обеспечению доступной среды, пунктом 2.9.2 определено, что посетитель выставки/ярмарки: физическое лицо, посещающее выставку/ярмарку для знакомства с демонстрируемыми экспонатами, сбора информации, контактов с экспонентами и(или) участия в программе выставки/ярмарки.

Таким образом, к посетителям так же относятся инвалиды различных нозологических групп (равно как и участник ярмарочной или выставочной деятельности).

Пунктом 2.12.3 определено, что инфраструктура выставочно-ярмарочной деятельности: комплекс обслуживающих отраслей и структур, обеспечивающих в период проведения выставочно-ярмарочных мероприятий необходимые условия экспонентам и посетителям, и включающий выставочные и связанные с ними иные услуги.

Пунктом 2.12.4 определено, что выставочные услуги: определенные виды и направления выставочного предпринимательства, предназначенные для решения конкретных задач, возникающих у экспонентов и(или) посетителей в период подготовки, проведения и завершения выставочно-ярмарочного мероприятия.

При этом выделяют две категории выставочных услуг: услуги, предоставляемые экспонентам, и услуги, предоставляемые посетителям выставочно-ярмарочных мероприятий.

Пунктом 2.12.5 определено, что справочные услуги на выставке/ярмарке: услуги, связанные с выдачей информационными и справочными службами во время выставки/ярмарки деловых справок различного характера по особенностям участия и размещению стендов экспонентов.

Пунктом 2.13.13 определено, что переводческие услуги на выставке/ярмарке: обеспечение на выставке/ярмарке переводов любых видов.

Пунктом 2.13.18 определено, что гостиничные услуги на выставке/ярмарке: услуги, включающие в себя прием заказов на бронирование мест и размещение экспонентов в соответствии с официальной заявкой, подтверждение выполнения заказа, встреча экспонентов, их обслуживание при размещении и проживании.

Пунктом 2.13.19 определено, что медицинские услуги на выставке/ярмарке: услуги по неотложной медицинской помощи, оказываемые экспонентам и посетителям в месте проведения выставки/ярмарки, наличие медпункта и аптечного киоска.

Пунктом 2.13.20 определено, что почтово-телеграфные и телефонные услуги на выставке/ярмарке: услуги по предоставлению возможностей быстрой и надежной почтово-телеграфной и телефонной связи.

Пунктом 2.13.21 определено, что услуги общественного питания на выставке/ярмарке: результат деятельности предприятий и предпринимателей

по удовлетворению потребностей экспонентов и посетителей в питании на территории выставочного комплекса.

Пунктом 2.13.23 определено, что учебно-познавательные услуги на выставке/ярмарке: услуги, связанные с организацией на выставке тематических семинаров, лекций, круглых столов.

Пунктом 2.13.30 определено, что санитарно-гигиенические услуги на выставке/ярмарке: услуги, связанные с обеспечением должного санитарного ухода и постоянного обслуживания различных мест общего пользования.

Пунктом 2.14.2 определено, что выставочный комплекс (выставочный центр): специальная территория, с расположенными на ней зданиями и(или) сооружениями, используемыми для проведения выставок/ярмарок.

При этом выставочные комплексы подразделяются на два вида. Первый - комплексы, функционирующие независимо от организаторов выставок, площади которых сдаются организаторам в аренду для проведения выставочно-ярмарочных мероприятий. Второй - комплексы, имеющиеся у организаторов выставок, используемые ими как для проведения собственных выставочно-ярмарочных мероприятий, так и для сдачи в аренду под выставки другим организаторам.

В выставочных комплексах могут быть предусмотрены помещения или площади для проведения разного рода заседаний или собраний.

Пунктом 2.12.1 определено, что выставочная площадь: площадь, постоянно или временно используемая для проведения выставочно-ярмарочных мероприятий.

При этом выставочную площадь классифицируют как закрытую и открытую, и подразделяют также на необорудованную и оборудованную площадь.

Необорудованная выставочная площадь: площадь выставочных стендов без конструкций, застраиваемая экспонентами самостоятельно. Оборудованная выставочная площадь: площадь, оборудованная стеновыми

панелями, мебелью, необходимым инвентарем, технически оснащенная для обеспечения качественной демонстрации товаров и услуг.

К окружающим площадям относят площадь проходов между выставочными стендами, зон обслуживания, офисов, административных помещений, площадь для проведения конференций, семинаров, конгрессов, фестивалей, иных сопутствующих мероприятий.

К выставочной площади могут быть отнесены также иные смонтированные на площади выставки объекты, имеющие непосредственное отношение к выставке.

Пунктом 2.20 определены термины, характеризующие процесс оценки соответствия выставочной недвижимости.

Экспертиза объекта выставочной недвижимости: исследование, проводимое привлеченными специалистами, завершаемое выпуском заключения с оценкой соответствия результата деятельности запланированным показателям.

Система показателей для экспертизы выставочной недвижимости: совокупность показателей и параметры основных видов экспертиз недвижимости, отвечающих международным стандартам.

Экспертиза недвижимости может быть следующих видов: управленческая, социальная, техническая, архитектурная, правовая, экологическая и т.д.

Таким образом, ярмарочная и выставочная деятельность напрямую касается вопросов формирования беспрепятственного доступа к экспонентам, возможности самостоятельного передвижения по выставочной площади, удобного и комфортного пользования сопутствующими услугами, а также получения информации об экспонентах в доступной для инвалидов различных нозологических групп форме.

Содержание национального стандарта ГОСТ Р 53103-2008 ориентировано на терминологию, но не адаптировано к ведению выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности, не дает возможности выставочному

сообществу оценивать качество и безопасность выставочных мероприятий и услуг.

При этом не применяются функции стандартизации, предусмотренные Федеральным законом «О техническом регулировании», а именно

- развития добросовестной конкуренции среди участников рынка;
- удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, документам по стандартизации, условиям договоров;
- содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг.

Особое внимание следует уделять вопросам обеспечения безопасности лиц с нарушением зрения на необорудованной выставочной площади, связанным с формированием безопасного маршрута движения, соответствующей разметкой, обеспечивающей меры предупреждения паники при возникновении чрезвычайных ситуаций. При этом путь движения инвалидов по зрению следует формировать исходя из логики движения инвалидов по зрению на основе размещение выставочных экспонентов.

Для звукового информирования и ориентирования лиц с нарушением зрения следует использовать систему элементов информирования. При этом размещение соответствующих элементов системы следует выполнить таким образом, чтобы обеспечить его постоянное нахождение. В таком случае достаточно только замена соответствующего звукового сопровождения (контента).

Вопросы архитектурной среды, важные в первую очередь для лиц передвигающихся на кресле-коляске, следует решать в соответствии с действующими требованиями.

При формировании выставочной площади уделять внимание размещению информационных указателей движения и размещения тех или

иных функциональных зон, для удобства ориентирования в пространстве инвалидов различных нозологических групп, в том числе инвалидов по слуху.

Объекты и услуги потребительского рынка

К объектам и услугам потребительского рынка относятся в общем понимании:

- рынок продовольственных товаров,
- рынок непродовольственных товаров,
- рынок товаров культурно-бытового назначения и хозяйственного обихода

Объекты и услуги общественного питания

Предприятие (объект) общественного питания (предприятие (объект) питания): имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в т.ч. изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

Услуга общественного питания: деятельность исполнителя (предприятий общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

Общественное питание (индустрия питания): самостоятельная отрасль экономики, состоящая из предприятий различных форм собственности и организационно-управленческой структуры, организующая питание населения, а также производство и реализацию готовой продукции и полуфабрикатов, как на предприятии общественного питания, так и вне его, с

возможностью оказания широкого перечня услуг по организации досуга и других дополнительных услуг.

Основные положения, определяющие государственную политику по вопросам создания доступной среды жизнедеятельности для инвалидов, включены, в частности, в статью 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее - Закон).

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной и инженерной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения, исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, организаций.

Порядок обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации определен приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 18 декабря 2015 года № 4146.

Рассмотренные выше некоторые нормативные документы, определяющие особенности продажи соответствующих товаров, позволяют сформировать единый перечень критериев, характеризующих доступность объектов и оказываемы услуг.

Комплексный показатель, удостоверяющий соответствие условий размещения информации критериям доступности, информативности и комфортности для пользователя с позиции обеспечения мер предупреждения причинения вреда для пользователей из числа инвалидов различных

нозологических групп, равно как соответствие помещений, маршрутов движения, объектов окружающей среды, критериям доступности, информативности и комфортности для пользователя с позиции обеспечения мер предупреждения причинения вреда для инвалидов различных нозологических групп определяется путем независимого подтверждения соответствия полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы различных нозологических групп инвалидов.

Указанные критерии и их характеристики определены действующими документами РФ в области стандартизации. При этом характеристика всех критериев определяется как с технической области оценки состояния объекта и услуг, так и с психологической. При этом основой для принятия решений о соответствии или несоответствии тому или иному критерию является комплексная оценка рисков причинения вреда инвалидам различных нозологических групп и соответствия планируемых мер по приспособлению объектов условиям, гарантирующим соответствие требованиям по предупреждению причинения вреда здоровью граждан, относящихся к МГН.

Экспертная оценка текущего состояния практических навыков и компетенции персонала организаций, вне зависимости от формы собственности и сферы деятельности, дает основание утверждать, что персонал, работающий на объектах, не подготовлен к работе с инвалидами различных нозологических групп в части оказания помощи в преодолении имеющихся препятствий и барьеров, а также не обладает должной компетентностью в вопросах, связанных с обеспечением доступности для них объектов и услуг.

Причинами выявленных несоответствий являются:

- Недостаточная профессиональная подготовленность должностных лиц и специалистов организаций и учреждений,

осуществляющих подготовку и принятие соответствующих решений о порядке формирования доступности тех или иных объектов, и о минимально необходимом и достаточном перечне работ и услуг, необходимых к выполнению на объекте, как на уровне хозяйствующих субъектов, так и на уровне соответствующих рабочих комиссий.

- Отсутствие у руководителей хозяйствующих субъектов на всех этапах принятия решений культуры безопасности, как квалификационной и психологической подготовленности, при которой обеспечение доступной среды является одной из приоритетных целей и основным элементом социальной ответственности перед обществом.

В этой связи особую актуальность приобретает программа повышения квалификации «Организация доступной среды для инвалидов предприятий, организаций и учреждений, осуществляющих деятельность в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России». Она предназначена для сотрудников подведомственных организаций Минпромторга РФ.

Цель обучения – получение теоретических знаний и практических рекомендаций по проведению обучения (инструктажа) сотрудников предприятий промышленности, торговли, общественного питания и оказания бытовых услуг.

В программу повышения квалификации включены вопросы оснащения объектов инфраструктуры для обеспечения доступа инвалидов. Особое внимание уделяется получению практических навыков для общения с инвалидами и оказания им ситуационной помощи. К проведению занятий привлекаются эксперты и специалисты-практики в области создания доступной среды для инвалидов.

Программа разработана с учетом основных положений Конвенции ООН о правах инвалидов, Конституции Российской Федерации, Гражданского и Градостроительного кодексов Российской Федерации, Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и иных

нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы формирования доступной для инвалидов среды жизнедеятельности.

Актуальность программы состоит в том, чтобы подготовить практических специалистов, способных проводить грамотное инспектирование доступной для инвалидов среды.

Программа рассчитана на 72 академических часа, в т.ч. 28 часов - лекции, и 32 часа - практические занятия, 12 – выездные занятия, электронное обучение и др.

Содержание программы и технологии подготовки инспекторов по доступной среде соответствуют современным приоритетным социальным заказам. Учебный процесс целенаправленно ориентирован на значительное количество практических занятий, проходящих непосредственно на объектах ведомственной инфраструктуры, что позволяет получить и закрепить обучающимся навыки обследования, заполнения соответствующей специальной документации, формирования аргументированных выводов и рекомендаций по результатам обследования.

Органами, учреждениями и организациями, предоставляющими услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, осуществляются меры по обеспечению приемки с 1 июля 2016 г. вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию зданий (помещений), в которых осуществляется предоставление гражданам услуг, при условии их соответствия требованиям доступности для инвалидов, установленным статьей 15 Федерального закона о социальной защите инвалидов, а также положениям пункта 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 № 1521[2].

[2] Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 2, ст. 465; № 40, ст. 5568

Органы, учреждения и организации, предоставляющие услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, обеспечивают условия доступности для инвалидов объектов и услуг исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, собственных финансовых возможностей[3].

Руководители органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

Руководители органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги в сфере деятельности Минпромторга России, обеспечивают инвалидам возможность заблаговременного информирования лиц, на которых возложено их оказание, о потребности в создании условий, необходимых инвалидам для их получения, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма.

В случаях, если существующие объекты социальной и инженерной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме».

---

[3] Порядок обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, определен приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 18 декабря 2015 года № 4146

При этом, отсутствие привлеченных полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы различных нозологических групп инвалидов, к подготовке и принятию решений, касающихся интересов инвалидов, в ряде случаев содержит в себе угрозу причинения вреда инвалидам различных нозологических групп.

При этом, привлечение к процессу подготовки и принятия решений экспертов из числа полномочных представителей инвалидных сообществ призвано стать основой:

– полноты и достоверности мероприятий «дорожной карты» по повышению показателей доступности объектов и услуг;

– достоверной и полной объективизации и систематизации информации о доступности объектов и услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

– формирования достоверных сведений для карт доступности объектов и услуг на региональном уровне;

– минимизации штрафных санкций в области формирования и обеспечения доступной среды;

– повышения эффективности государственного и общественного контроля над формированием и обеспечением доступной среды для инвалидов, разработки обоснованных управленческих решений - планов и программ обустройства объектов инфраструктуры и развития услуг с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения;

– удостоверения соответствия продукции, процессов эксплуатации, работ, услуг или иных объектов стандартам, сводам правил, условиям договоров;

– содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

– повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг.

В соответствии со статьей 16 Закона предусмотрена административная ответственность юридических и должностных лиц за уклонение от исполнения требований к созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам социальной и инженерной инфраструктур.

За неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена административная ответственность в виде штрафа в следующих размерах в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях:

- уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур - от 2 до 3 тысяч рублей для должностных лиц; от 20 до 30 тысяч рублей для юридических лиц (статья 9.13);
- нарушение требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами государственных органов и органов местного самоуправления - от 3 до 5 тысяч рублей на должностных лиц (статья 13.27);
- нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках (остановках) мест для специальных автотранспортных средств инвалидов - от 3 до 5 тысяч рублей на должностных лиц; от 30 до 50 тысяч рублей на юридических лиц (статья 5.43).

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (ст. 26) установлено, что в целях обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной и инженерной инфраструктур и условий для беспрепятственного пользования услугами устанавливается переходный период, в течение которого федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления утверждают и реализуют в

сферах установленной деятельности мероприятия по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг.[4] Порядок и сроки разработки данных мероприятий определяются Правительством Российской Федерации.

Этим же Законом определено, что требования к обеспечению условий доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг включаются органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в административные регламенты предоставления указанными органами государственных или муниципальных услуг.

Требования доступности зданий и сооружений для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения также изложены в статье 12 Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». Согласно данной статье жилые здания, объекты социальной и инженерной инфраструктур должны быть спроектированы и построены таким образом, чтобы обеспечивалась их доступность для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения.

В соответствии со ст. 11 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» одной из целей стандартизации являются повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества.

В соответствии с п.10. ст. 16 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» в целях обеспечения соблюдения требований технических регламентов к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания),

---

При разработке вышеупомянутых мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг рекомендуется использовать государственные стандарты, своды правил, санитарные нормы, извлечения из которых приведены в данных методических рекомендациях.

производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации разрабатываются своды правил.

В целях предупреждения причинения вреда при создании доступной среды действуют пакет документов, определяющих условия обеспечения доступности организаций и учреждений. Принцип предупреждения вреда отражен в ст. 1065, «Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ (Предупреждение причинения вреда).

В соответствии со ст. 1065 Гражданского Кодекса РФ, опасность причинения вреда в будущем может явиться основанием к иску о запрещении деятельности, создающей такую опасность.

В Российской Федерации в настоящее время действует ряд нормативных и правовых документов, регламентирующих реализацию требований доступности для инвалидов.

В пакет нормативных документов, определяющих требования к объектам и услугам, входят:

– Постановление Правительства РФ от 26 декабря 2014 г. № 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», Пунктом 41 которого определён Свод правил 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

– Приказ от 30 марта 2015 г. № 365 Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии «Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-фз «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», где с пункта 249 определены соответствующие своды

правил, определяющие порядок формирования доступности объектов в соответствующих сферах.

При этом, также следует руководствоваться иными документами, носящими добровольный характер, однако позволяющими при их применении обеспечить соответствие критериям доступности, безопасности, информативности, комфортности, а также позволяющими предупредить угрозу причинения вреда, создав условия для минимизации рисков.

Оценка рисков, связанная с выявлением препятствий и барьеров, как архитектурных так и психологических, при подготовке планов мероприятий при приспособлении объектов носит обязательный характер, так как позволяет сформировать полную картину существенных и малозначительных рисков, следовательно позволяет сформировать приоритетный порядок реализации мероприятий доступности путем минимизации существенных рисков, что в дальнейшем позволит сформировать порядок управления остаточными рисками, что должно быть реализовано путем подготовки персонала по оказанию ситуационной помощи инвалидам, как в преодолении не устранённых препятствий на объектах, так и в получении соответствующих услуг.

Так требованиями Свода правил 59.13330 установлено, что необходимо учитывать при проектировании новых, реконструируемых, подлежащих капитальному ремонту и приспосабливаемых зданий и сооружений.

Указанные требования распространяются на функционально-планировочные элементы зданий и сооружений, их участки или отдельные помещения, доступные для МГН: входные узлы, коммуникации, пути эвакуации, помещения (зоны) проживания, обслуживания и места приложения труда, а также на их информационное и инженерное обустройство.

Сводом правил 59.13330 установлено, что проектные решения, в том числе для приспосабливаемых зданий и сооружений, предназначенные для МГН, должны обеспечивать повышенное качество среды обитания при соблюдении:

- досягаемости ими кратчайшим путем мест целевого посещения и беспрепятственности перемещения внутри зданий и сооружений и на их территории;
- безопасности путей движения (в том числе эвакуационных и путей спасения), а также мест проживания, обслуживания и приложения труда МГН;
- эвакуации людей из здания или в безопасную зону до возможного нанесения вреда их жизни и здоровью вследствие воздействия опасных факторов;
- своевременного получения МГН полноценной и качественной информации, позволяющей ориентироваться в пространстве, использовать оборудование (в том числе для самообслуживания), получать услуги и т.д.;
- удобства и комфорта среды жизнедеятельности для всех групп населения

В случаях, если существующие объекты невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Следует учесть, что дистанционный режим предоставления услуги в ряде случаев содержит в себе угрозу нарушения существующих правил и иных лицензионных и прочих обязательных требований.

При этом, отношения, возникающие при применении и исполнении обязательных требований к процессам проектирования и строительства,

регулируются среди прочего Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (часть 1 статьи 1 Закона № 184-ФЗ.) Согласно части 1 статьи 46 Закона № 184-ФЗ со дня его вступления в силу впредь до вступления в силу соответствующих технических регламентов требования к процессам проектирования и строительства, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, подлежат обязательному исполнению в том числе в части, соответствующей целям: защиты жизни или здоровья граждан, предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей.

При этом, действие указанных обязательных требований прекращается со дня вступления в силу соответствующих технических регламентов (часть 7 статьи 46 Закона № 184-ФЗ).

Следует отметить, что в настоящее время завершена разработка новых редакций ряда сводов правил, которые должны быть введены в действие в первом полугодии 2017 года. При этом Свод правил 59.13330 в новой редакции станет обязательным для применения в полном объеме, без каких-либо исключений, так как он разрабатывался с учетом того, что он в полном объеме должен войти в Перечень национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» в соответствии с постановлением правительства РФ.

По результатам анализа документов – сводов правил, положений и правил по обеспечению доступности объектов социальной инфраструктуры, можно сделать вывод о наличии значительного объема общих требований по обеспечению доступности для инвалидов различных нозологий объектов инфраструктуры и оказываемых услуг.

В соответствии с проведенным выше исследованием документов и фактического состояния объектов в сфере регулирования Минпромторга

предлагаются указанные выше критерии целевых показателей (индикаторов), и пошаговый порядок, позволяющий достигнуть установленных показателей, соответствующих требованиям полноты и достоверности, в том числе при планировании затрат на мероприятия по адаптации.

С учетом опыта реализации программы нормативными правовыми актами Российской Федерацией установлены единые методические материалы по соблюдению условий доступности:

- «Методика формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравниваемую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения» (приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 626);

- «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность» (Методические рекомендации Минтруда России от 18.09.2012г.);

- «Примерная программа субъекта Российской Федерации по обеспечению доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения» (Приказ Минтруда России от 06.12.2012 № 575).

Для защиты прав инвалидов на безопасные и здоровые условия труда изданы Санитарные правила 2.2.9.2510-09 «Гигиенические требования к условиям труда инвалидов», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2009 года № 30, которые должны соблюдаться предприятиями всех отраслей экономической деятельности. Целью применения Санитарных правил является предотвращение или сведение к минимуму негативных последствий применения труда инвалидов в условиях производства, создание гигиенически безопасных условий труда с учетом анатомо-физиологических особенностей их организма. Работодатель не вправе предлагать инвалиду работу, связанную с вредными и опасными производственными факторами.

РАЗДЕЛ II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ, ОРГАНИЗАЦИЯХ И УЧРЕЖДЕНИЯХ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МИНПРОМТОРГОМ РОССИИ

§1. Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата барьерами различной степени выраженности могут быть:

1. Для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, - пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресло-коляске, узкие дверные проемы, коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости) и другие физические и информационные барьеры;
2. Для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;
3. Для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Для инвалидов с нарушениями зрения барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей, наличие преград на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения и др.); неровное, скользкое покрытие, отсутствие помощи на

объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

Для инвалидов с нарушениями слуха барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие зрительной информации, в том числе при чрезвычайных ситуациях на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли), электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами, отсутствие переводчика русского жестового языка, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации др.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития барьерами различной степени выраженности могут быть отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры, отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации и др.

§2. Основные структурно-функциональные элементы зданий и сооружений

Если объект социальной инфраструктуры (ОСИ) занимает только часть объекта недвижимости (здания, сооружения, участка), то с точки зрения оценки доступности ОСИ и оказываемых на нем услуг для инвалидов и других МГН, следует описывать состояние доступности именно этой части здания или сооружения, и дополнительно пути движения к нему через другие части здания и прилегающего к нему участка (территории). При этом, «зона ответственности» руководителя организации, занимающей часть объекта недвижимости, с точки зрения обеспечения доступности объекта и услуг, распространяется на занимаемые помещения, часть здания. А пути движения к этой «части здания» (в данном случае самостоятельному ОСИ) находятся в «зоне ответственности» организации, в чьем ведении находится все здание и

прилегающий к нему участок. Эти особенности и взаимоотношения должны быть отмечены при описании и оценке состояния доступности ОСИ.

Если учреждение или организация занимает несколько зданий и сооружений (как на единой территории, так и территориально разделенные, то есть расположенные в отдалении), то каждое самостоятельное здание (сооружение) и прилегающий к нему участок описываются и оцениваются с точки зрения доступности для МГН как несколько (разных) ОСИ.

При отсутствии у организации, в чьем ведении находится здание, закрепленного участка (прилегающей территории), «зона ответственности» за доступность участка, прилегающего к соответствующему объекту недвижимости, на руководителя организации и его вышестоящую организацию не распространяется. При оценке доступности ОСИ информация об этом указывается в документах (анкете - информации об ОСИ, акте обследования ОСИ), где отмечается необходимость оценки состояния доступности и, при необходимости, адаптации прилегающего участка. Однако, ответственность за состояние участка и организацию работ по его адаптации возлагается на организацию, в чьем ведении находится этот участок.

Анализ нормативных документов в проектировании и строительстве позволил не только определить понятие «объект социальной инфраструктуры», но и выделить основные компоненты и параметры зданий и сооружений: структурно-функциональные зоны и элементы, подлежащие оценке с точки зрения состояния доступности ОСИ и его адаптации для инвалидов и других МГН.

В таблице 4 представлена классификация основных структурно-функциональных зон и элементов зданий и сооружений, подлежащих адаптации для инвалидов и других МГН. Соответственно, именно эти структурные элементы нуждаются в оценке состояния их доступности с точки зрения соответствия действующим нормативным документам в строительстве.

Таблица 4

Основные структурно-функциональные зоны и элементы зданий и сооружений, подлежащие адаптации для инвалидов и других МГН

№	Основные структурно-функциональные зоны ОСИ (*их виды*)	Функционально-планировочные элементы зоны (их особенности)	
1	Территория, прилегающая к зданию (участок)	1.1 Вход (входы) на территорию	
		1.2 Путь (пути) движения на территории	
		1.3 Лестница (наружная)	
		1.4 Пандус (наружный)	
		1.5 Автостоянка и парковка	
2	Вход (входы) в здание	2.1 Лестница (наружная)	
		2.2 Пандус (наружный)	
		2.3 Входная площадка (перед дверью)	
		2.4 Дверь (входная)	
		2.5 Тамбур	
3	Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)	3.1 Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон)	
		3.2 Лестница (внутри здания)	
		3.3 Пандус (внутри здания)	
		3.4 Лифт пассажирский (или подъемник)	
		3.5 Дверь	
		3.6 Пути эвакуации (в т.ч. зоны безопасности)	
4	Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)	Вариант I - зона обслуживания граждан (в том числе инвалидов и других МГН)	4.1 кабинетная форма обслуживания
			4.2 зальная форма обслуживания
			4.3 прилавочная форма обслуживания
			4.4 форма обслуживания с перемещением по маршруту
			4.5 кабина индивидуального обслуживания
		Вариант II - места приложения труда	
		Вариант III - жилые помещения	
5	Санитарно-гигиенические помещения	5.1 Туалетная комната	
		5.2 Душевая/ ванная комната	
		5.3 Бытовая комната (гардеробная)	
6	Система информации на объекте	6.1 Визуальные средства	
		6.2 Акустические средства	
		6.3 Тактильные средства	

Таким образом, выделяют следующие шесть основных структурно-функциональных зон ОСИ (частей объекта социальной инфраструктуры):

1. Территория, прилегающая к зданию (участок),

2. Вход (входы) в здание,

3. Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации),

4. Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта),

5. Санитарно-гигиенические помещения,

6. Система информации на объекте (устройства и средства информирования, информатизации и связи и их системы).

Общие требования по каждой из перечисленных зон определены в Своде правил 59.13330.

Зона 1 «Территория, прилегающая к зданию (участок)» состоит из следующих функционально-планировочных элементов:

1.1. Вход (входы) на территорию (прилегающую к зданию),

1.2. Путь (пути) движения на территории,

1.3. Лестница (наружная),

1.4. Пандус (наружный),

1.5. Автостоянки и парковки.

В качестве основных требований к этой зоне предъявляется:

- наличие хотя бы одного входа (въезда) на территорию объекта (на прилегающую к зданию территорию), приспособленного для всех категорий граждан (инвалидов и других МГН);

- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных; с возможностью их совмещения);

- наличие выделенных и маркированных мест (хотя бы одного) для транспорта инвалидов;

- наличие мест отдыха (рекомендуется).

Зона 2 «Вход (входы) в здание».

Основным требованием к зоне 2 является наличие в здании как минимум одного входа, доступного для всех категорий инвалидов (с различными видами нарушений здоровья) и других МГН. При наличии нескольких входов в здание, как правило, выбирается вход, максимально приближенный к

уровню земли, и более других отвечающий требованиям доступности основных параметров по входной зоне.

К основным функционально-планировочным элементам зоны «Вход в здание» относятся:

2.1 Лестница (наружная),

2.2 Пандус (наружный),

2.3 Входная площадка (перед дверью),

2.4 Дверь (входная),

2.5 Тамбур.

При входе с уровня поверхности земли элементы 2.1 – 2.3 могут отсутствовать; при наличии лестницы, необходимо ее дублирование пандусом. Элемент 2.5 оценивается при его наличии.

Зона 3 «Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)».

С точки зрения доступности оценивается путь движения внутри здания к месту целевого назначения (целевого посещения) этого объекта, то есть к зоне 4, а также (при наличии адаптированной или универсальной санитарно-гигиенической зоны) путь движения к санитарно-гигиеническим помещениям.

Среди основных требований, предъявляемых к зоне 3, важно отметить следующие: при отсутствии специально выделенных путей эвакуации и зон безопасности в здании, требования к пути движения расширяются до требований к путям эвакуации (или, наоборот, требования к путям эвакуации распространяются на пути движения внутри здания к месту целевого посещения и обратно к входу/выходу).

Основными функционально-планировочными элементами зоны 3 «Пути движения внутри здания» являются:

3.1 Коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон),

3.2 Лестница (внутри здания),

3.3 Пандус (внутри здания),

3.3 Лифт пассажирский (или подъемник),

3.4 Дверь (двери – если несколько на одном пути движения),

3.5 Пути эвакуации (в т.ч. зоны безопасности).

Зона 4 «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)».

Основной зоной любого объекта социальной инфраструктуры (как жилого здания, мест приложения труда, так и здания общественного назначения: объекта торговли и бытового обслуживания – любого социально значимого объекта) является место целевого назначения (или место целевого посещения) этого объекта. Это может быть место предоставления услуги, а также место приложения труда. В отличие от предлагавшегося в других методиках наименования «зона оказания услуг» (что сужало возможности ее классификационной оценки), в настоящей Методике определено наименование указанной зоны в соответствии с основным ее системообразующим признаком и в соответствии с формулировкой, использованной в отдельных документах стандартизации.

Название зоны «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)» позволяет определить и основное требование к состоянию доступности объекта в соответствии с его назначением – доступность мест целевого назначения объекта и путей движения к ним. При технической невозможности обеспечить доступность и удобство для всех категорий граждан мест целевого назначения (или целевого посещения) необходимо предложить организацию специально выделенной зоны или участка (например, у входной зоны) либо обеспечить предоставление соответствующей услуги (услуг) в иной, альтернативной форме: дистанционно, на дому, или в ином месте пребывания гражданина.

Места целевого назначения могут быть универсальными для обслуживания всех категорий посетителей, либо выделенными - специальными для инвалидов и других МГН, в том числе вблизи входов. Помещения для инвалидов на креслах-колясках размещают на уровне входа, ближайшего к поверхности земли; при ином размещении помещений по высоте здания (выше или ниже первого этажа), кроме лестниц,

предусматривают пандусы, подъемные платформы, лифты или другие приспособления для перемещения инвалидов на колясках (в том числе индивидуальные средства, например, лестницеходы – «скаломобили»).

С учетом целевого назначения могут быть выделены следующие виды мест целевого назначения – варианты зоны 4:

Вариант I - зона обслуживания граждан (инвалидов и других МГН),

Вариант II - места приложения труда,

Вариант III - жилые помещения.

Вариант I - зона обслуживания: представлена, как правило, в общественных зданиях и сооружениях - на объектах социально-культурного и коммунально-бытового назначения (в том числе на объектах торговли, общественного питания, делового, административного, финансового, назначения).

Общие требования к зонам обслуживания граждан предусматривают не менее 5% мест для инвалидов и других МГН от общей вместимости учреждения, или расчетного количества посетителей (в том числе при выделении зон специализированного обслуживания МГН в здании). При наличии нескольких идентичных мест (приборов, устройств) для обслуживания посетителей, 5% из них проектируются или организуются так, чтобы инвалид мог ими воспользоваться.

С точки зрения обеспечения безопасности посетителей с нарушениями состояния здоровья и мобильности, места обслуживания и постоянного нахождения инвалидов располагают на минимальных расстояниях от эвакуационных выходов из помещений, а также выходов с этажей и из зданий наружу.

Зона обслуживания может быть представлена в различных формах. Соответственно, в ней выделяются различные функционально-планировочные элементы и параметры их доступности. С точки зрения архитектурно-планировочных и организационных решений доступности могут быть следующие (основные) формы обслуживания:

4.1 кабинетная форма обслуживания,

4.2 зальная форма обслуживания,

4.3 прилавочная форма обслуживания,

4.4 форма обслуживания с перемещением по маршруту,

4.5 кабина индивидуального обслуживания.

Кабинетная форма обслуживания представлена чаще всего в амбулаторных учреждениях здравоохранения, социальной защиты населения, органах власти.

Зальная форма обслуживания представлена также в учреждениях торговли и общественного питания (зал для посетителей, торговый зал).

Прилавочная форма обслуживания представлена в учреждениях и организациях торговли, на объектах связи, в финансово-кредитных организациях (это, в частности, прилавок в магазине, киоске, на почте, в сберкассе) и других.

Форма обслуживания с перемещением по маршруту может быть представлена в магазинах самообслуживания.

Кабина индивидуального обслуживания может быть в виде примерочной кабины, кабины фотоавтомата, кабины для голосования.

Вариант II - места приложения труда, и соответствующие им параметры используются при оценке состояния доступности рабочих мест (участков, цехов, предприятий и организаций, использующих труд инвалидов), а также при оценке состояния доступности учебных мест в учебных заведениях начального, среднего, высшего и дополнительного образования.

Вариант III - жилые помещения и соответствующие им параметры, определяющие доступность, используются для описания состояния доступности как жилых помещений в жилых домах, так и жилых помещений в гостиницах, пансионатах, домах отдыха, в стационарных учреждениях социального обслуживания и иных интернатных учреждениях, а также для оценки состояния доступности отделений временного проживания и

стационарного обслуживания в учреждениях здравоохранения и социального обслуживания.

Зона 5 «Санитарно-гигиенические помещения».

К общим требованиям по этой зоне относится требование о наличии на ОСИ (особенно на объекте, предназначенном для обслуживания посетителей), как минимум, одной универсальной кабины для МГН (в том числе доступной для пользования инвалидами на кресле-коляске). Так, не менее одной универсальной кабины должно быть предусмотрено в общественных туалетах, в общественных зданиях (при численности посетителей 50 и более человек, при нахождении их в здании 60 минут и более), в производственных зданиях (на каждом этаже, где работают инвалиды). При этом, следует учесть, что санитарно-гигиенические помещения, обустроенные для лиц, передвигающихся на кресле коляске, несут в себе определенную угрозу для лиц с нарушением зрения. В связи с этим, все санитарно-гигиенические помещения должны обеспечивать условия контрастности элементов стена-дверь-ручка-сантехника.

К функционально-планировочным элементам зоны 5 относятся:

5.1 Туалетная комната,

5.2 Душевая/ ванная комната,

5.3 Бытовая комната (гардеробная).

Зона 6 «Система информации на объекте».

К системе информации на объекте отнесены устройства, средства информирования, информатизации и связи и их системы. С учетом особых требований к ним для инвалидов с особенностями восприятия (нарушениями сенсорных функций: зрения, слуха), должны быть представлены, как минимум, три основных вида устройств и средств информирования на объекте:

6.1. визуальные средства;

6.2. акустические средства;

6.3. тактильные средства.

Система средств информирования зон и помещений должна обеспечивать:

- непрерывность информации (на всех путях движения МГН), своевременное ориентирование и однозначное опознавание объектов и мест посещения;

- возможность получения информации как о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), так и о размещении и назначении функциональных элементов на объекте, о расположении путей эвакуации, в том числе предупреждать об опасности в экстремальных ситуациях.

Системы средств информации должны быть комплексными – для всех категорий инвалидов (визуальными, звуковыми, тактильными).

Знаки и символы должны быть идентичными в пределах здания, комплекса сооружений, района расположения объектов; они должны соответствовать нормативным документам по стандартизации.

Информативность обеспечивает разностороннюю возможность своевременного получения, осознания информации и соответствующего реагирования на нее.

Требования критерия информативности включают в себя:

- использование средств информирования, соответствующих особенностям различных групп потребителей;

- своевременное распознавание ориентиров в архитектурной среде общественных зданий;

- точную идентификацию своего места нахождения и мест, являющихся целью посещения;

- возможность эффективной ориентации - как в светлое, так и в темное время суток;

- возможность иметь непрерывную информационную поддержку на всем пути следования по зданию.

Размещение и характер исполнения элементов информационного обеспечения должны учитывать:

- расстояние, с которого сообщение может быть эффективно воспринято;

- углы поля наблюдения, удобные для восприятия зрительной информации;

- ясное начертание и контрастность, а при необходимости – рельефность изображения;

- соответствие применяемых символов или пластических приемов общепринятому значению;

- исключение помех восприятию информационных средств (бликование указателей, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников, акустическая тень).

Из перечисленных шести функциональных зон основными, обеспечивающими (согласно Сводам правил) досягаемость мест основного назначения и основного посещения здания, а также безопасность являются три зоны:

- «Вход (входы) в здание»,
- «Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)»,
- «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)».

Остальные три зоны, по классификации критериев доступности в большей степени обеспечивают дополнительные критерии доступности:

-требования информативности – зона 6 «Система информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы)»,

- требования удобства и комфортности – зона 1 «Территория, прилегающая к зданию» (участок, включая автостоянки и места отдыха), а также зона 5 «Санитарно-гигиенические помещения».

Специальные требования, развивающие и расширяющие основные требования, положенные в основу оценки состояния доступности ОСИ по настоящей Методике, в зависимости от функционального назначения различных зданий, приводятся в иных сводах правил и прочих документах стандартизации.

§3. Архитектурная доступность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России

Архитектурная доступность предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, достигается на этапе проектирования зданий организаций, а также в процессе их эксплуатации. Среди приоритетов при разработке местных программ адаптации объектов социальной инфраструктуры в числе первоочередных объектов рекомендованы предприятия приближенного обслуживания: магазины, универсамы и мини-маркеты, специализированные предприятия торговли и отделы «хлебобулочные изделия», «молочные продукты», «бакалея», киоски и торговые киоски-автоматы; аптеки и аптечные киоски; столовые, кафе и закусочные, в том числе пирожковые, чайные, молочные и т.п.[5] Это связано с тем, что именно предприятия розничной торговли, открытой сети общественного питания и бытового обслуживания населения (в дальнейшем - предприятия сервиса) являются наиболее массовой группой общественных зданий, где необходимо создание условий доступности для маломобильных групп населения.

Обеспечение доступности для инвалидов помещений торговых организаций регулируется Сводом правил 59.13330,[6] применение которого носит обязательный характер, и иными сводами правил носящими добровольный характер и устанавливает повышенные требования.

Особую актуальность в крупных городах приобретает требование выделения специальных мест для личного транспорта инвалидов на автостоянках при предприятиях розничной торговли. Места для транспортных средств инвалидов должны размещаться не далее 50 м от входов, доступных

[5] Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 "Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики"
[6] утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605

для маломобильных покупателей.[7]

Приобретение товаров первой необходимости, покупка продуктов питания и бытовой техники, выбор одежды, аксессуаров для дома и других важных мелочей должны быть доступными каждому человеку. Людям с ограниченными возможностями пользоваться услугами современных торговых комплексов и полноценно удовлетворять потребности в товарах и продуктах позволяет система мер, предусмотренных в программе Доступная Среда.

Для того чтобы обеспечить малоподвижным группам граждан свободный доступ к торговым помещениям и объектам инфраструктуры, необходимо использовать специальное оборудование. Необходимо подобрать оснащение и выполнить адаптацию здания в соответствии с государственными нормами.

Чтобы маломобильные группы граждан могли пользоваться услугами гипермаркета или торгового центра, потребуется следующее оборудование:

- пандусы или подъемники (для преодоления перепадов высот);
- поручни и ограждения;
- специальное противоскользящее покрытие;
- системы звукового и светового оповещения, указатели;
- пиктограммы и специальные тактильные таблички для слабовидящих;
- тактильно-контрастные предупреждающие и направляющие указатели;
- специально оборудованный для МГН расчетно-кассовый пост.

Применяемое торговое оборудование должно обеспечивать доступность всем контингентам покупателей, в том числе лицам на креслах-колясках, для выбора товара. При этом комплектация и расстановка оборудования в торговых залах, доступных инвалидам, должны быть рассчитаны на

[7] П 6.4 Свода правил 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования» , утвержденных Приказом Госстроя РФ от 27.12.2012 г. № 124/ГС.

обслуживание лиц, передвигающихся на креслах-колясках самостоятельно и с сопровождающими, инвалидов на костылях, а также инвалидов по зрению. Столы, прилавки, расчетные плоскости кассовых кабин следует располагать на высоте, не превышающей 0,8 м от уровня пола. Максимальная глубина полок (при подъезде вплотную) не должна быть более 0,5 м.[8]

Все размеры проходов (кроме одностороннего) должны обеспечивать возможность полного разворота на 360°, а также фронтального обслуживания инвалидов на кресле-коляске вместе с сопровождающими. Ширина прохода для универсамов, супермаркетов и оптовых рынков (торговая площадь свыше 650 кв.м) должна быть не менее 2 м.[9]

В тех торговых залах, где для покупателей предусмотрены полки высотой более 0,9 м, следует обеспечить дополнительные полки или часть основного прилавка пониженной высоты от 0,7 до 0,8 м от пола. Как минимум, один из контрольных кассовых постов в зале должен быть оборудован в соответствии с требованиями доступности для инвалидов. Ширина прохода около такого кассового поста должна быть не менее 1,1 м.[10]

Для акцентирования внимания покупателей с нарушением зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные указатели (рекомендуемая высота размещения горизонтально или под наклоном на витринах и полках на высоте от 0,7 до 1,4 м от уровня пола), световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера в соответствии с требованиями Свода правил 136.13330. Пиктограммам и указателям для выделения отдельных товарных групп в торговом зале рекомендуется присваивать различные лидирующие цвета. Не следует одновременно использовать красный, зеленый, синий и фиолетовый цвета.

---

[8] П. 6.6, 6.7 Свода Правил 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».
[9] П. 6.8 Свода Правил 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».
[10] П. 6.7, 6.9 Свода Правил 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».

Обеспечение доступности для инвалидов услуг организаций общественного питания

Обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций общественного питания регулируется Сводом правил 59.13330 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», применение которого носит обязательный характер, и иными документами добровольного характера, устанавливающие повышенные требования.

Ряд требований, направленных на устранение существующих препятствий и барьеров для беспрепятственного доступа инвалидов, установлен для внутренней планировки предприятий питания:

- в помещениях общественного питания расстановка мебели и оборудования должна обеспечивать беспрепятственное движение инвалидов. Ширина прохода около прилавков для сервирования блюд должна быть не менее 0,9 м. Для обеспечения свободного огибания при проходе кресла-коляски ширину прохода рекомендуется увеличивать до 1,1 м;

- в предприятиях самообслуживания рекомендуется отводить не менее 5% мест, а при вместимости зала более 80 мест - не менее 4%, но не менее одного для лиц, передвигающихся на креслах-колясках и с недостатками зрения, с площадью каждого места не менее 3-х кв.м;

- в помещениях общественного питания должно быть 5% столов, но не менее одного обеденного стола высотой 0,65-0,8 м. Такие столы должны иметь необходимую ширину между ножками и необходимую глубину столешницы с опорой посередине в соответствии с требованиями Свода правил 136.13330;

- стойки баров и кафетериев должны иметь пониженную часть - высотой от пола не более 0,8 м и шириной 0,8-1,0 м для обслуживания инвалида на кресле-коляске;

- в предприятиях питания, связанных с длительным пребыванием посетителей (рестораны, столовые), гардеробные стойки в местах

обслуживания маломобильных посетителей следует устраивать в соответствии с рекомендациями Свода правил 136.13330;

- вестибюли, холлы, аванзалы, уборные, умывальные и другие вспомогательные помещения, доступные для маломобильных посетителей, следует проектировать с учетом требований Свода правил 59.13330 и рекомендациями Свода правил 136.13330.

Также установлен ряд требований к порядку предоставления информации посетителям из числа инвалидов:[11]

- информация о предприятии (тип, класс, форма обслуживания, доступность для маломобильных посетителей), а также меню должны быть легко определяемы и доступны для инвалидов на креслах-колясках и лиц с нарушением зрения;

- для посетителей с нарушением слуха меню пункта питания должно быть в текстовом виде, с указанием состава, веса и стоимости блюда, желательно с фотографией блюда;

- персонал заведений, непосредственно общающийся с посетителями, должен быть подготовлен к посещению людей с нарушениями слуха;

- меню должно иметь контрастные надписи простым шрифтом и шрифтом Брайля. При этом, целесообразно использовать также систему медиаинформирования, основанную на принципе речевого озвучивания контента (содержания меню), запрограммированного в тактильно ощущаемый чип диаметром около 0,5 см, и считывающего технического устройства, выполняющего реабилитационную функцию для лиц с тотальным нарушением зрения, выполненную в форме авторучки;

- в качестве альтернативы может использоваться меню предприятия в версии для слабовидящих, доступной в сети Интернет;

- специализированные средства информации для МГН должны решаться в соподчинении с основной дизайнерской концепцией интерьера.

---

[11] П. 6.17, 6.18 Свода правил 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».

РАЗДЕЛ III. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО АДАПТАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

§1. Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами нозологий

Таблица 5

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в том числе, на дому), удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов, не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, рельефно-точечный шрифт Брайля, тактильно-контрастные знаки и указатели), допуск собаки проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, помощь сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

§2. Рекомендации по обеспечению общей доступности объектов предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, для инвалидов с учетом их особых потребностей

В соответствии с Приказом Минпромторга России от 18.12.2015 N 4146 учреждениям и организациям, предоставляющим государственные услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, необходима обязательная паспортизация объектов. Для остальных предприятий, организаций и учреждений, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, представленные ниже материалы носят рекомендательный характер и могут

быть использованы в качестве основы для осуществления мер по совершенствованию обеспечивающих процессов, необходимых для обеспечения доступности услуг для инвалидов.

1. Формирование комиссии при непосредственном участии экспертов из числа полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы инвалидов основных нозологий (рекомендуется привлекать полномочных представителей ВОС, ВОИ, ВОГ), обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.
2. Обследование объектов и услуг при привлечении полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, представляющих интересы инвалидов различных нозологий.
3. Экспертная оценка текущего состояния доступности объекта, компетенции персонала и реализуемых услуг с позиции риск-ориентированного подхода, формирование рекомендаций, на основе проведенного обследования, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.
4. Принятие управленческого решения, реализованного в плане мероприятий («дорожной карте») объекта, характеризующего поэтапное достижение установленных нормативными документами показателей доступности, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.

5. Подтверждение соответствия сформированного плана мероприятий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего полноту и достоверность запланированных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.
6. Подача пакета документов для субсидирования затрат на проведение процедуры подтверждения соответствия в соответствии с действующими региональными программами поддержки малого и среднего предпринимательского сообщества.
7. Реализация плана мероприятий по поэтапному повышению показателей доступности объектов и услуг. Приемку работ по формированию доступности при реализации этапов плана мероприятий рекомендуется осуществлять при реализации требований части 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а именно с привлечением полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.
8. Подача пакета документов для возмещения арендатору стоимости работ, связанных с обустройством средств доступа к объектам социальной инфраструктуры для инвалидов (при условии аренды государственной и муниципальной собственности).

9. Подача пакета документов для субсидирования затрат на проведение мероприятий по формированию доступности в соответствии с действующими региональными программами поддержки малого и среднего предпринимательского сообщества.
10. Подтверждение соответствия реализованных мероприятий для инвалидов основных нозологий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего соответствие реализованных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.
11. Подача информации о сформированном уровне доступности объекта и услуг в установленном порядке для размещения на картах доступности
12. Определение должностей, на которые административно-распорядительным актом могут быть возложены полномочия по оказанию инвалидам помощи при предоставлении им услуг, и полномочия, связанные с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг.
13. Обеспечить должную подготовку указанных лиц, в рамках программы обучения «Организация доступной среды для инвалидов предприятий, организаций и учреждений, в сферах деятельности, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России».
14. Обеспечить первоначальную подготовку, дальнейшее обучение и стажировку персонала контактной зоны с выдачей по итогам аттестации (продемонстрированной способности применять полученные знания, навыки, личные качества) документа, подтверждающего текущий

уровень практических навыков и компетенции в области обслуживания клиентов из числа инвалидов.

15. Обеспечить регулярное (не реже одного раза в год) подтверждение соответствия текущего уровня компетенции в соответствии с возложенными административно-распорядительным актом полномочиями.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конвенция ООН о правах инвалидов;
2. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
4. Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
5. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
6. Постановление Правительства РФ от 28.04.2007 № 255 «Об утверждении требований к оформлению паспорта безопасности розничного рынка и перечню содержащихся в нем сведений»;
7. Приказ Минпромторга России от 18.12.2015г. № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»;
8. Свод правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для МГН. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»;
9. Свод правил 136.13330.2012 «Общие положения проектирования с учетом доступности для МГН»;

10. Свод правил 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования»;
11. Свод правил 140.13330.2012 «Городская среда. Правила проектирования для МГН»;
12. МДС 35-2.2000 «Рекомендации по проектированию окружающей среды, зданий и сооружений с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения. Выпуск 2 «Градостроительные требования» (Госстрой России, Минсоцзащиты России, 2001);
13. МДС 35-9.2000 «Рекомендации по проектированию окружающей среды, зданий и сооружений с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения. Выпуск 19 «Общественные здания и сооружения. Здания и сооружения транспортного назначения» (Госстрой России, Минсоцзащиты России, 2001).

Коллектив авторов:

Под редакцией: Бикбулатовой А.А.

© Макеева Д.Р. , Хетагурова В.Ш., Новиков Р.А.

Коллектив экспертов:

От Всероссийского общества инвалидов:

Нуртдинова Земфира Нурисламовна – ведущий консультант Управления социальной интеграции.

От Всероссийского общества слепых:

Абрамова Лидия Павловна – вице-президент ВОС

Сохранский Сергей Серафимович - руководитель региональных проектов АНО «Национальный центр содействия эколого-социальному и инновационному развитию территорий», главный региональный эксперт в области формирования безбарьерной среды

Крель Наталья Валерьевна - международный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды

Петраков Дмитрий Павлович - руководитель группы компаний «Рубикон», международный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды

Ткачев Владимир Георгиевич - главный региональный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды для лиц с ограничениями по зрению, начальник управления ремонта и строительства Департамента имущества ВОС;

Пивень Александр Владимирович - технический эксперт в области формирования безбарьерной среды для лиц с ограничениями по зрению, начальник консультационно-аналитического отдела КСРК ВОС, инвалид 1-ой группы.

От Всероссийского общества глухих:

Велижанская Лариса Вячеславовна - главный специалист Отдела реабилитации Управления социальной политики и реабилитации;

Иванов Александр Васильевич начальник Отдела реабилитации Управления социальной политики и реабилитации.

МИНПРОМТОРГ РОССИИ

РГСУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯМИ И УЧРЕЖДЕНИЯМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИМИ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРАХ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МИНИСТЕРСТВОМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Москва - 2016

Методические рекомендации разработаны Российским государственным социальным университетом по заказу Министерства промышленности и торговли Российской Федерации при участии общественных организаций инвалидов – Всероссийского общества слепых (ВОС), Всероссийского общества глухих (ВОГ) и Всероссийского общества инвалидов (ВОИ).

Методические рекомендации содержат результаты аналитических мероприятий по повышению эффективности деятельности работников в рамках функций и задач Министерства промышленности и торговли Российской Федерации. Содержат принципы, предъявляемые к процессу подготовки и дальнейшего инструктирования персонала (сотрудников) предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов, в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», и в соответствии с приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 18.12.2015г. № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи».

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О ФОРМИРОВАНИИ УСЛОВИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ, ОРГАНИЗАЦИЙ И УЧРЕЖДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРАХ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МИНИСТЕРСТВОМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП ГРАЖДАН.....9

ГЛАВА 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ВКЛЮЧАЮЩИЕ ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ, МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРАКТИКИ, ЗНАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ АРХИТЕКТУРНОЙ ДОСТУПНОСТИ, ОСНОВЫ ЭТИКИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ И ДРУГИМИ МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ ГРАЖДАН, ФРАЗЕОЛОГИИ И ТЕРМИНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ, МЕХАНИЗМОВ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ, МЕТОДОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ИНВАЛИДАМИ И ДРУГИМИ МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ ГРАЖДАН В ЦЕЛЯХ ОКАЗАНИЯ СИТУАТИВНОЙ ПОМОЩИ В ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ 19

2.1 Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению 19

2.2. Международные практики 25

2.3. Знание элементов архитектурной доступности, основы этики общения с инвалидами и другими маломобильными группами граждан, фразеологии и терминологии общения, механизмов эксплуатации технических средств, методов взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами граждан в целях оказания ситуационной помощи в получении услуг 28

2.3.1. Знание элементов архитектурной доступности 28

2.3.2. Основы этики общения с инвалидами 34

2.3.3. Правила этикета при общении с инвалидами.....35

2.3.4. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов 38

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПРОЦЕССОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННЫХ, КАДРОВЫХ, ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ И ДР. 46

1. Инвентаризация (обследование) объекта и разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по обеспечению мер предупреждения причинения вреда, повышению общей комфортности пребывания инвалидов при посещении объекта и общей доступности в получении услуги 47

2. Обучение персонала 53

3. Подготовка информации для инвалидов для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.) 57

4. Примеры инструкций для персонала по обслуживанию инвалидов 58

5. Общие рекомендации для сотрудников объекта по оказанию помощи и общению с инвалидами 66

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ 72

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. 78

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. 80

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. 82

ВВЕДЕНИЕ

Культура безопасности доступной среды – это такая совокупность характеристик и отношений в организациях и между отдельными лицами, которая устанавливает, что проблемам безопасности, равно как и доступности, информативности, комфортности объекта и услуг для инвалидов и МГН, уделяется внимание, диктуемое их значимостью.

Кроме того, культура безопасности доступной среды – это квалификационная и психологическая подготовленность всех лиц, при которой обеспечение доступной среды является одной из приоритетных целей и внутренней потребностью, приводящей к самосознанию социальной ответственности перед обществом.

Актуальность разработки методологии организации и оказания услуг предприятиями, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги населению, в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов, в современных условиях обусловлена:

– положениями Конвенции о правах инвалидов и других международных документов;

– требованиями Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ;

– задачами и ожидаемыми результатами реализации Федеральной целевой государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020»;

– требованиями Приказа Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами,

подведомственными организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»;

– требованиями статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– гуманистическим развитием общественных отношений, предполагающих недопустимость дискриминации по признаку инвалидности.

Эффективная и четко организованная работа по вопросам обеспечения доступности позволит создать окружающую обстановку комфортной не только для инвалидов, но и для всех граждан. С целью приведения Российского законодательства в соответствие с положениями Конвенции с 1 января 2016 г. вступил в силу Федеральный закон Российской Федерации от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Этим Законом и другими нормативно-правовыми актами в течение последних нескольких лет в Российской Федерации, с целью реализации положений Конвенции о правах инвалидов создана обновленная правовая база для создания доступной среды для инвалидов. Нормативные правовые акты в настоящей работе приведены по состоянию на 1 ноября 2016 года.

Одной из основных задач Методических рекомендаций является ознакомление работников предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, с содержанием необходимых для использования в их работе актов федеральных органов государственной власти, касающихся обеспечения доступности услуг для инвалидов и носящих, как обязательный, так и рекомендательный характер. Методические рекомендации содержат результаты исследования по разработке методологии организации и оказания услуг, являющейся основой

организации взаимодействия сотрудников предприятий и организаций промышленности и торговли для оказания ситуативной помощи инвалидам и другим маломобильным группам граждан с учетом имеющихся у них стойких расстройств организма и ограничений жизнедеятельности для обеспечения доступности услуг.

Настоящие рекомендации являются результатом работы по комплексному исследованию объектов и оказываемых услуг с позиции доступности, на основе методики СДС РОСС RU З1471.04ИДН0, основанной на технической и психологической оценке состояния объекта и оказываемых услуг, основанной на риск-ориентированном подходе к оценке доступности с позиции мер предупреждения причинения вреда инвалидам различных нозологических групп.

Настоящие рекомендации обеспечивают создание условий для формирования достоверных и полных сведений и мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения, разработки необходимых мер, обеспечивающих доступность, а также отражают порядок по формированию доступной среды, исходя из необходимости повышения показателей доступности объектов и услуг, требований документов в области стандартизации, положений ст. 9, п. 4 ст. 12 «Конвенции о правах инвалидов», ст. 15, ст. 33 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ст. 11 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 № 294-ФЗ, Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и иных.

Представленные в настоящих методических рекомендациях (МР) принципы обеспечения доступности услуг призваны стать основой:

– достоверной и полной объективизации и систематизации информации о доступности услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

– формирования сведений для карты доступности объектов и услуг на региональном уровне, а также соответствующих информационно-справочных материалов для граждан;

– минимизации штрафных санкций в области формирования и обеспечения доступной среды;

– повышения эффективности государственного и общественного контроля над формированием и обеспечением доступной среды для инвалидов, разработки обоснованных управленческих решений - планов и программ обустройства объектов инфраструктуры и развития услуг с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения;

а также в целях:

– удостоверения соответствия продукции, эксплуатации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров;

– содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

– повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг.

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О ФОРМИРОВАНИИ УСЛОВИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ, ОРГАНИЗАЦИЙ И УЧРЕЖДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРАХ, ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МИНИСТЕРСТВОМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП ГРАЖДАН

Основной международный документ, устанавливающий права инвалидов во всем мире, Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г. гласит, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также поощрение уважения присущего им достоинства[1].

Обеспечение доступности заключается в изменении окружающей среды инвалида. Согласно международной терминологии окружающая среда может оказывать разное внешнее влияние на функционирование и ограничения жизнедеятельности индивидуума: содержать барьеры или облегчающие факторы (фасилитаторы), как в ближайшем, так и отдаленном окружении человека[2].

Конвенцией о правах инвалидов определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности:

- принцип «универсального дизайна»;
- принцип «разумного приспособления».

Принцип «универсального дизайна» предусматривает «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей»[3]. В полной мере исполнить требования «универсального дизайна»

---

[1] Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // http://base.garant.ru/2565085/

[2] Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья, сокращенно МКФ, ВОЗ, 2001.

[3] Ст.2 Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // http://base.garant.ru/2565085/

возможно в отношении объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), а также производства новых товаров и услуг. Важно помнить, что «универсальный дизайн не исключает использование ассистивных устройств для конкретных групп инвалидов, где это необходимо», включая технические средства, помощь персонала и др.

Второй принцип – «разумного приспособления» – «внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем»[4] для общества в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав и основных свобод. Речь идет о разумном, с точки зрения соизмерения необходимости и возможности, приспособлении окружающей обстановки под нужды инвалида, но с обязательным учетом, имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения. Именно этот подход наиболее приемлем в решении проблем обеспечения доступа к действующим объектам и услугам, введенных до утверждения соответствующих нормативов.

Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения может достигаться двумя путями:

- архитектурно-планировочными решениями и соответствующими ремонтно-строительными работами;
- организационными решениями вопросов предоставления соответствующих социально значимых услуг.

Иными словами, разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспосабливается для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, и т.п. Во-вторых, обеспечивается

[4]Ст.2 Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // http://base.garant.ru/2565085/

доступность для инвалидов услуг этих организаций путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении, и т.п.

При подготовке проектов управленческих решений по порядку оказания ситуационной помощи инвалидам различных нозологий, одним из ключевых факторов обеспечения мероприятий по предупреждению причинения вреда являются меры, связанные с обеспечением возможной эвакуации инвалидов различных нозологий с учетом ограничений жизнедеятельности.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.04.2016 № 559-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации на 2016 - 2017 годы», определено, что реализация плана мероприятий («дорожной карты») по совершенствованию контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации на 2016 - 2017 годы направлена на повышение результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности, в том числе посредством внедрения в деятельность контрольно-надзорных органов риск-ориентированного подхода при организации и осуществлении контрольно-надзорной деятельности.

Использование в административной практике методов оценки риска позволяет более точно учитывать особенности осуществления хозяйственной деятельности в той или иной сфере оказания услуг.

В связи с этим определена необходимость внедрения дифференцированного подхода к проведению контрольных мероприятий, в зависимости от степени риска причинения субъектами хозяйственной деятельности вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Переход от применения подхода всеобъемлющего контроля (надзора) к дифференцированному подходу планирования проверок, в зависимости от уровня риска причинения вреда охраняемым законом ценностям, позволит увеличить процент охвата потенциальных нарушителей обязательных требований, представляющих непосредственную угрозу причинения вреда

охраняемым законом ценностям, и одновременно снизить нагрузку на подконтрольные субъекты, которые не представляют реальной угрозы причинения вреда таким ценностям.

Предметом контрольно-надзорного мероприятия является оценка соответствия подконтрольного субъекта обязательным требованиям.

При этом, указанным Распоряжением Правительства Российской Федерации определено, что, зачастую, предприниматель, или иной подконтрольный субъект, не в состоянии обеспечить соблюдение всех обязательных требований по причине их информационной недоступности, противоречия друг другу, либо в силу того, что обязательные требования устарели, и не могут быть выполнены без чрезмерных экономических затрат. Указанное уточнение непосредственно касается вопросам формирования доступной среды.

При этом, во многих случаях соблюдение обязательных требований не влияет на уровень безопасности при осуществлении хозяйственной деятельности.

Таким образом, при риск-ориентированном подходе к вопросам формирования и обеспечения доступной среды хозяйствующими субъектами обеспечиваются условия безопасности, а также доступности, информативности и комфортности, с учетом предупреждения причинения вреда в будущем.

Постановлением Правительства от 17.08.2016 № 806 «О применении риск-ориентированного подхода при организации отдельных видов государственного контроля (надзора) и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими производственных объектов к определенной категории риска или определенному классу (категории) опасности») утверждены правила отнесения деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и (или) используемых ими производственных объектов к

определенной категории риска, или к определенному классу (категории) опасности, а также утвержден перечень видов государственного контроля (надзора), которые осуществляются с применением риск-ориентированного подхода.

При этом, оценка тяжести потенциальных негативных последствий возможного несоблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований проводится с учетом возможной степени тяжести потенциальных случаев причинения вреда, и (или) возможной частоты их возникновения, а также масштаба распространения потенциальных негативных последствий в рамках подобных случаев причинения вреда, и (или) с учетом трудности преодоления возникших в их результате негативных последствий возможного несоблюдения обязательных требований.

С позиции полноты и достоверности мер предупреждения причинения вреда при формировании доступной среды для инвалидов указанным постановлением Правительства Российской Федерации установлены принципы риск-ориентированного подхода в области деятельности Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (в первую очередь с позиции обеспеченности путей и способов эвакуации), Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (в первую очередь с позиции защиты прав потребителей).

При подготовке проекта управленческих решений по оказанию ситуационной помощи с позиции обеспечения требований пожарной безопасности, особое внимание следует уделить мерам предупреждения распространения паники. При этом, паника - психологическое состояние, вызванное угрожающим воздействием внешних условий, и выраженное в чувстве острого страха, охватывающего человека, обремененного особенностями здоровья, неудержимого неконтролируемого стремления

избежать опасной ситуации, усиливающееся ввиду осознания имеющихся у человека ограничений.

Для обеспечения организации и оказания услуг предприятиями, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, инвалидам, наравне с другим населением, необходимо оказывать ситуационную помощь в зависимости от вида и выраженности имеющегося у инвалида нарушения здоровья.

«Ситуационная помощь» – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами. В соответствии с требованиями Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ[5] такую помощь будут обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности.

Особенности оказания ситуационной помощи подробно рассматриваются применительно к следующим основным группам инвалидов, учитывающим специфические потребности в помощи для передвижения и оказания услуг:

инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, которые, с точки зрения особенностей оказания помощи для передвижения и получения услуг, можно подразделить на три подгруппы - инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, инвалиды, передвигающиеся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор и инвалиды с нарушением функций рук (с недействующими руками);

инвалиды с нарушением зрения;

[5]Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ // http://base.garant.ru/70809036/

– инвалиды с нарушением слуха;
– инвалиды с нарушением умственного развития.

Кроме того, рассматриваются отдельные аспекты оказания ситуационной помощи людям с проблемами речи, слепоглухим людям, а также людям с гиперкинезом и спастикой (с непроизвольными движениями тела, лица или конечностей).

В основе организации работ по оказанию ситуационной помощи инвалидам указанных групп при оказании услуг предприятиями, организациями и учреждениями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, лежат следующие основные инструменты:

– выбор и согласование с полномочными представителями общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий, технологии оказания ситуационной помощи различным группам инвалидов;
– подготовка и оценка компетентности менеджеров предприятий и учреждений для организации обслуживания и оказания ситуационной помощи инвалидам;
– подготовка и оценка компетентности персонала для понимания потребностей различных групп инвалидов в помощи, общения и оказания помощи;
– оборудование прилегающей территории и предприятий и учреждений социальной инфраструктуры для оказания эффективной ситуационной помощи инвалидам;
– разработка и согласование с полномочными представителями общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда

при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы различных нозологических групп населения, ежегодных и перспективных планов работ по повышению качества ситуационной помощи для инвалидов, с учетом их первоочередных потребностей и приоритетов;

- проведение внешнего аудита доступности (подтверждения соответствия) ситуационных услуг для инвалидов экспертами в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.

Общие обязанности по адаптации для инвалидов доступной среды установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В целях реализации положений Конвенции о правах инвалидов в ст.15 этого Закона внесены изменения, которые вступили в силу с 1 января 2016 года. Обязанности, которые согласно данным изменениям возлагаются на органы государственной власти, организации, учреждения, независимо от их организационно-правовой формы, можно разделить на три группы:

1. Обязанности по обеспечению физической доступности объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг:
   - создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам и предоставляемым на них услугам;
   - создание условий для беспрепятственного пользования всеми видами транспорта;
   - обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной и инфраструктур, входы в такие объекты и выходы из них;
   - допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

2. Обязанности, направленные на устранение факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры:
   - надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов различных нозологий форме, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и речевой информации в световую и текстовую;
   - создание условий для беспрепятственного пользования средствами связи и информации (включая средства, обеспечивающие дублирование звуковыми сигналами светофоров и устройств, регулирующих движение пешеходов через транспортные коммуникации);
   - дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации тактильно-контрастными пиктограммами и табличками, выполненными с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, предоставление при необходимости переводчика русского жестового языка.
3. Обязанности, возлагаемые на работников организаций, контактирующих с населением:
   - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения (по их просьбе), и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;
   - оказание работниками организаций, предоставляющих услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получить ими услуги наравне с другими лицами.

В целях формирования условий для обеспечения услуг предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, и беспрепятственного доступа на эти объекты инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи, рекомендуется обеспечить:

1. Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

2. Оборудование зданий и сооружений средствами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопки вызова помощи и другие) и средствами информирования, навигации и сигнализации (тактильно-контрастные указатели и пиктограммы различного назначения, тактильные и тактильно-говорящие мнемосхемы, таблички с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля, информационные терминалы, доступные для инвалидов различных нозологий, информационные табло, устройства радиоинформирования и звукового информирования, средства визуальной информации, световые оповещатели и т.д.) в соответствии с действующими сводами правил;

3. Оборудование средствами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

4. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство и т.д.);

5. Наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам, в том числе владеющего базовыми навыками русского жестового языка;

6. Наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, способах получения помощи в средствах массовой информации, в том числе, в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов в помощи;

Наличие наружной информации о доступности учреждения с использованием пиктограмм установленного образца (в соответствии с ГОСТ Р 52131-2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования»):

-пиктограмма доступности для инвалидов на кресле-коляске,

- пиктограмма доступности для инвалидов по зрению,

- пиктограмма доступности для инвалидов по слуху,

- пиктограмма доступности для инвалидов всех категорий.

ГЛАВА 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ВКЛЮЧАЮЩИЕ ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ, МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРАКТИКИ, ЗНАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ АРХИТЕКТУРНОЙ ДОСТУПНОСТИ, ОСНОВЫ ЭТИКИ ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ И ДРУГИМИ МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ ГРАЖДАН, ФРАЗЕОЛОГИИ И ТЕРМИНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ, МЕХАНИЗМОВ ЭКСПЛУАТАЦИИ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ, МЕТОДОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ИНВАЛИДАМИ И ДРУГИМИ МАЛОМОБИЛЬНЫМИ ГРУППАМИ ГРАЖДАН В ЦЕЛЯХ ОКАЗАНИЯ СИТУАТИВНОЙ ПОМОЩИ В ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ

2.1 Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению

Согласно Федеральному закону от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» Российская Федерация в 2012 году ратифицировала Конвенцию ООН о правах инвалидов (далее Конвенция). В соответствии со статьей 15 Конституции РФ Конвенция стала частью российского законодательства.

Во исполнение Конвенции государства участники принимают, в числе прочих, надлежащие меры к тому, чтобы:

организовывать для всех вовлеченных сторон инструктаж по проблемам доступности, с которыми сталкиваются инвалиды;

предоставлять различные виды услуг помощников и посредников, в том числе проводников, чтецов и профессиональных сурдопереводчиков, для облегчения доступности зданий и других объектов, открытых для населения.

С целью приведения Российского законодательства в соответствие с положениями Конвенции с 1 января 2016 года вступил в силу Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (далее – Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ).

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ внесены изменения в Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ). В частности, в статью 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» внесены следующие дополнения:

«Федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организации независимо от их организационно-правовых форм обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) условия для беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур (общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям), к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

3) оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами».

С учетом положений Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ возможность оказания на объекте помощи инвалидам со стойкими нарушениями здоровья по зрению и нарушением опорно-двигательного аппарата должна обеспечиваться в обязательном порядке и должна быть отражена в инструкциях для персонала, в том числе, в должностных инструкциях. В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ необходимо также обеспечить допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение. Кроме того, при предоставлении услуг следует учитывать необходимость обеспечения инвалидам доступа к информации, в том числе доступность веб-сайта организации.

Нормативно-правовые акты

Создание доступной среды для инвалидов в организациях и учреждениях, на предприятиях, предоставляющих государственные услуги, услуги населению в сферах торговли, общественного питания, оказания бытовых услуг, промышленности, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, регулируется следующими нормативно-правовыми документами: Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15, ч.3, ст. 33), Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», Федеральный закон от 03 мая 2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» (Ратификация Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года, подписанной от имени Российской Федерации в городе Нью-Йорке 24 сентября 2008 года.), Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей» (статья 8, 9, 10, 11, 12, 14, 26ч1), Приказ Минпромторга России от 18.12.2015

№ 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи», Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования», введенный в действие Приказом Росстандартаот 27.06.2013 № 192-ст., Свод правил СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605, Свод правил СП 138.13330.2012. «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27.12.2012 г. № 124/ГС, введенный в действие с 1 июля 2013 г., Свод правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения», Свод правил СП 139.13330.2012 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования», Свод правил СП 140.13330.2012 «Городская среда, Правила проектирования для маломобильных групп населения», Приказ Росстандарта от 30 марта 2015 г. № 365 Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. От 03.07.2016) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. и доп., вступившими в

силу с 04.07.2016), Федеральный закон от 26.12.2008 № 294 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Приказ Минстроя РФ от 27 февраля 2015 г. № 138/пр «Об утверждении методических рекомендаций по применению перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 № 1521, Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 № 1676-ст. и другие.

Реализация на практике требований указанных выше нормативно-правовых актов и документов, касающихся создания доступной среды для инвалидов, является исполнением обязательств, взятых перед инвалидами российским обществом в лице государства, ратифицировавшего Конвенцию о правах инвалидов.

Законодательство устанавливает механизм, обеспечивающий исполнение обязанностей, связанных с созданием доступной среды для

инвалидов. Во-первых, федеральные Министерства (в нашем случае Минпромторг России) по согласованию с Минтрудом России, применительно к сфере регулируемой ими деятельности, утверждают порядки обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи [6]. Во-вторых, федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, организациями и предприятиями, предоставляющими услуги населению, в пределах их полномочий должно осуществляться инструктирование или обучение специалистов, контактирующих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг[7]. В-третьих, за неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена административная ответственность в виде штрафа.

Установленные на уровне закона требования, обеспечивающие для инвалидов доступность объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, а также предоставляемых ими услуг, конкретизированы в специальных правилах, которые сконцентрированы в документах, которые называются сводами правил, и утверждаются Минстроем России[8].

При этом, подготовка и реализация всех указанных пунктов на уровне хозяйствующего субъекта необходимо должна проводиться при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий .

---

[6] Ст.15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»

[7]Ст.15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»

[8] СП 136.13330.2012. «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения», утвержденный Приказом Госстроя от 25 декабря 2012 г. № 112/ГС; СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный Приказом Госстроя от 27 декабря 2012 г. № 124/ГС

2.2. Международные практики

Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Минпромторгом России

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

Ее применение на территории нашей страны после ратификации осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства[9].

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплен ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- недискриминация;
- доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности объектов и оказания услуг наравне с другими гражданами.

[9] Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // http://base.garant.ru/2565085/

Согласно статье 9 Конвенции, чтобы наделить инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, должны приниматься надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения, как в городских, так и в сельских районах. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы.

В тех случаях, когда инвалидам не обеспечивается доступность объектов и услуг, происходит их дискриминация.

В статье 2 Конвенции дискриминация по признаку инвалидности определяется как любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области[10].

Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве. Это, в частности, означает, что государство устанавливает обязательные для исполнения требования, направленные на обеспечение доступности для инвалидов деятельности организаций, предоставляющих услуги населению.

[10]Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // http://base.garant.ru/2565085/

Доступность для инвалидов достигается с помощью разумного приспособления. В статье 2 Конвенции разумное приспособление определяется как внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспосабливается для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций, путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении и т.п.

Указанные меры по приспособлению не могут быть беспредельными. Во-первых, они должны соответствовать потребностям инвалидов, вызванным ограничениями их жизнедеятельности. Например, инвалид вследствие заболевания сердечно-сосудистой системы при пользовании речным портом должен иметь возможность для отдыха в сидячем положении. Однако это не порождает право инвалида пользоваться залом повышенной комфортности для официальных делегаций, если есть сидячие места в общем зале. Во-вторых, меры по приспособлению должны соответствовать возможностям организаций. Например, не обосновано требование полностью реконструировать здание XVI в., которое является памятником архитектуры.

С помощью разумного приспособления формируется доступная среда для инвалидов. Важной составляющей доступной среды является универсальный дизайн. Статья 2 Конвенции определяет универсальный дизайн как дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна.

Универсальный дизайн не исключает ассистивные (т.е. вспомогательные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.

В целом, универсальный дизайн направлен на то, чтобы сделать обстановку, предметы максимально пригодными для использования всеми категориями граждан. Например, низко расположенным таксофоном могут пользоваться лица на инвалидных колясках, дети, люди низкого роста.

Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов. Создание доступной среды для инвалидов регулирует Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15), и другие нормативные правовые акты.

2.3. Знание элементов архитектурной доступности, основы этики общения с инвалидами и другими маломобильными группами граждан, фразеологии и терминологии общения, механизмов эксплуатации технических средств, методов взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами граждан в целях оказания ситуационной помощи в получении услуг

2.3.1. Знание элементов архитектурной доступности

Государственный контроль обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (зданий, строений, сооружений) и услуг, предоставляемых Минпромторгом России, Росстандартом, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, иными организациями, предоставляющими услуги населению, определен Порядком обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 18 декабря 2015 года № 4146. Указанный Порядок определяет правила обеспечения условий доступности для инвалидов объектов (зданий, строений, сооружений) и услуг,

предоставляемых Минпромторгом России, Росстандартом, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, иными организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России (далее – органы, учреждения и организации, предоставляющие услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России), а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению услуг (использованию объектов наравне с другими лицами)[11].

Руководителями органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, обеспечиваются условия доступности для инвалидов объектов и услуг, в которых они оказываются населению, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, включая:

а) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты, беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, передвижения с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) оснащение объектов лифтами, обеспечение достаточной ширины дверных проемов в стенах, лестничных маршей и площадок для передвижения кресел-колясок, в соответствии с положениями пункта 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в

[11] Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»[11] // http://mintrudrb.ru/upload/docs/prik_4146.pdf

результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 № 1521;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах (по их просьбе);

д) оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

е) оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

ж) надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации с использованием тактильных символов и рельефно-точечного шрифта Брайля на контрастном фоне;

з) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

и) оказание работниками органа, учреждения и организации, предоставляющих услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров,

мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В соответствии с частью 3 статьи 26 Федерального закона от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Собрание законодательства Российской федерации, 2014, № 49, ст.6928) требования, содержащиеся в подпункте «в» пункта 2 Приказа Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи» [12], в части обеспечения доступности для инвалидов объектов связи, социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, транспортных средств, применяется с 1 июля 2016 года исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию, или прошедшим реконструкцию, модернизацию указанным объектам и средствам.

Органами, учреждениями и организациями, предоставляющими услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, осуществляются меры по обеспечению приемки с 1 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию зданий (помещений), в которых осуществляется

[12] Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи»[12] // http://mintrudrb.ru/upload/docs/prik_4146.pdf

предоставление гражданам услуг, при условии их соответствия требованиям доступности для инвалидов, установленным статьей 15 Федерального закона о социальной защите инвалидов, а также положением пункта 41 перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 № 1521 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 2, ст.465; № 40, ст.5568)[13].

Органы, учреждения и организации, предоставляющие услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, собственники объектов, на которых предоставляются услуги, при невозможности полностью оборудовать объект, на котором предоставляются данные услуги, принимают (до реконструкции или капитального ремонта здания или помещения) согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги, либо, когда это возможно, осуществляют предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме.

Органы, учреждения и организации, предоставляющие услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, обеспечивают условия доступности для инвалидов объектов и услуг, исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, собственных финансовых возможностей.

[13]Постановление Правительства РФ от 26 декабря 2014 г. N 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями). // Система ГАРАНТ: http://base.garant.ru/70835592/#ixzz4P60ueBbQ

В целях оказания ситуативной помощи в получении услуг инвалидами и другими маломобильными группами населения необходимо использование знаний архитектурной доступности сооружений и строений для чего, рекомендуется руководствоваться Сводом правил СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-200»[14].

В соответствии с законодательством[15] указанный Свод правил частично носит обязательный характер[16]. Другие своды правил, гарантирующие наибольший уровень доступности, применяются на добровольной основе.[17] При этом, необходимо иметь ввиду, что в случае возникновения спорных вопросов, суд будет принимать решение исходя из того, в какой мере организация выполнила мероприятия, обеспечивающие меры предупреждения причинения вреда в будущем (ст. 1065 Гражданский Кодекс РФ), каким образом она определила способы обеспечения доступности зданий, сооружений и услуг – самостоятельно, или при непосредственном участии полномочных представителей общественных организаций инвалидов, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий. Рекомендательный характер сводов правил не освобождает организацию от

---

[14] СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605

[15] П. 1 и 4 ст. 6 Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»; п. 41 Перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 26.12.2014 N 1521.

[16] А именно, разделы 1 (пункты 1.1 - 1.6), 2, 4 (пункты 4.1.2 - 4.1.11, абзацы первый - пятый пункта 4.1.12, пункты 4.1.14 - 4.1.16, абзац первый пункта 4.1.17, пункты 4.2.1 - 4.2.4, 4.2.6, 4.3.1, 4.3.3 - 4.3.5, 4.3.7), 5 (пункты 5.1.1 - 5.1.3, 5.1.4 (за исключением абзаца четвертого пункта 5.1.4), абзац первый пункта 5.1.5, пункты 5.1.6 - 5.1.8, 5.2.1 - 5.2.4, 5.2.6 - 5.2.11, 5.2.13, абзацы первый и второй пункта 5.2.14, пункты 5.2.15 - 5.2.17, абзац первый пункта 5.2.19, пункты 5.2.20 - 5.2.32, абзац второй пункта 5.2.33, пункты 5.2.34, 5.3.1 - 5.3.9, 5.4.2, 5.4.3, 5.5.1, 5.5.2, абзац первый пункта 5.5.3, пункты 5.5.4 - 5.5.7), 6, 7, 8, приложение Г.

[17] П. 1 ст. 16.1 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»; П. 165, 249 – 263 Перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного Приказом Росстандарта от 30.03.2015 N 365.

исполнения обязанностей по созданию доступной среды, предусмотренных Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в РФ».

2.3.2. Основы этики общения с инвалидами

Понятие «этика», философия независимой жизни, Декларация независимости инвалида

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Составной частью этики является *профессиональная этика* – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

В целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики Российской Федерации в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 597 Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики.

В разработанных кодексах определены важнейшие составляющие профессиональной этики. Среди них такие требования как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность,

терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие «независимая жизнь» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь - это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой[18].

Общие принципы и цели независимости инвалида содержатся в Декларации независимости инвалида (сформулированы Норманом Кюнгом)[19].

2.3.3. Правила этикета при общении с инвалидами

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется «коммуникативной эффективностью».

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность.

---

[18] К независимой жизни. Пособие для инвалидов.

[19] Справочник для людей с инв._ВКО. // http://www.kz.undp.org/content/dam/kazakhstan/docs/research-and-publications

Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении или организации.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации[20]:

1.Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3.Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4.Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

[20] 10 общих правил этикета. Составлены Карен Майер

5.*Адекватность и вежливость:* обращайтесь со взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

8.Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

9.Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.

Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будет эффективным.

2.3.4. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов

Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата

Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата в зависимости от характера основных барьеров, которые им приходится преодолевать, можно подразделить на три основные группы:

- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках,
- инвалиды, передвигающиеся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор,
- инвалиды с нарушением функций рук (с недействующими руками).

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, высокое расположение информации, высокие прилавки, отсутствие места для разворота на кресле-коляске, узкие дверные проемы и коридоры, отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий (при необходимости), а

Для организации обслуживания инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, выделяются сотрудники, подготовленные для оказания помощи инвалидам на колясках на входе, при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта подъема инвалида на коляске на нужный этаж при применении специальных вспомогательных средств, доступность, безопасность, комфортность и информативность которых подтверждена полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения

причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы нозологической группы инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски.

При общении с людьми, передвигающимися на кресле-коляске, необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство инвалида. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не ставьте на нее ноги. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

2. Прежде чем оказывать помощь, требуется всегда спрашивать, нужна ли она. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, или пройти (проехать) по ковру с длинным ворсом;

3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям;

4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

5. Перед проведением запланированных мероприятий важно лично убедиться в доступности места, где мероприятие будет проводиться. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;

6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу;

7. Если возможно, располагайтесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее;

9. Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием;

10. Необходимость пользоваться инвалидной коляской - это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Основными существенными барьерами для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор, являются пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и другие физические барьеры;

Основными существенными барьерами для лиц с нарушением функций рук (с недействующими руками), являются препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви и т.д., пользование краном, клавишами и др.), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления таких действий.

Таким инвалидам необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками. При общении с ними необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

1. Для облегчения входа и выхода в учреждениях дверь должна открываться автоматически; при отсутствии автоматически открывающейся двери, сотрудник учреждения открывает и закрывает дверь.
2. Все ручки дверей учреждения должны быть широкими.
3. Инвалиду необходимо помочь раздеться и одеться.
4. При оплате разнообразных услуг необходимо помочь инвалиду расплатиться в учреждении, в магазине, а также помочь оформить необходимые документы.
5. При посещении предприятий общественного питания необходимо помочь инвалиду при выборе еды и питья, столовые приборы (специальная столовая посуда – тарелки с высокими бортиками), а также технические средства

реабилитации, помогающие инвалиду с нарушением верхних конечностей выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно.

6.Туалетные комнаты в учреждениях должны быть оснащены автоматическим спуском воды в туалете, сенсорным смесителем в раковине, сенсорной сушилкой для рук, кнопкой вызова помощи.

Ситуационная помощь для инвалидов по зрению

При входе на объект инвалида по зрению встречающий его сотрудник должен предложить ему свою помощь. При обращении достаточно прикоснуться к плечу незрячего человека и представиться. Некоторые ошибочно считают, что если человек не видит, то необходимо разговаривать на порядок громче обычного. Этого делать не нужно, незрячие люди слышат также, как и вы, даже лучше, поэтому нет необходимости повышать голос. Если ваше предложение было отклонено, не настаивайте, некоторые незрячие посторонней помощи предпочитают самостоятельность.
При оказании помощи не следует брать незрячего под руку и вести впереди себя. Это вызывает у него неуверенность и напряженность.
В этой ситуации будет правильным, если вы предложите незрячему взяться за вашу руку. Незрячий берется за вашу руку выше локтя, а вам достаточно согнуть ее в локте и прижать к телу. При этом, незрячий будет идти на полшага позади вас и ощущать ваши изменения во время движения, будь это замедление шага или поворот.

При передвижении Сотрудник должен знакомить инвалида со значащими надписями в помещении. При входе на объект желательно наличие информирующих и сигнализирующих средств: с тактильной, звуковой информацией; контрастными цветами и освещением; напольными тактильно-контрастными указателям, поручнями. Информация внутри учреждения там, где это целесообразно, должна быть продублирована надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В социально значимых учреждениях сотрудник учреждения помогает инвалиду по зрению войти в здание, воспользоваться услугами гардероба, оплатить услугу в кассе, заполнить бланк и необходимую документацию, помогает выбрать нужную покупку и оплатить ее, помогает посетить туалет, доведя инвалида до двери и объяснив ему, где находятся санитарно-технические приборы и кнопка вызова помощи. При наличии у инвалида собаки-проводника, персонал оказывает помощь по выгулу собаки (например, при проживании в отеле).

В учреждениях общественного питания желательно иметь специальные приспособления и посуду для инвалидов по зрению (нескользящие коврики для посуды, нескользящие тарелки, тарелки с высокими краями, чашки с двумя ручками, наборы столовых приборов со специальными захватами и формами ручек или оснащенные ручками из нескользящего материала, дозаторы для сыпучих продуктов – соли, перца).

Рисунок 1. Примеры специальной посуды для лиц с ограничениями здоровья по зрению

При общении с инвалидами по зрению необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью (тотально) слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это, по возможности, желательно выяснить и учитывать при общении;

2. Предлагая свою помощь незрячему не берите сами его за руку, а предложите ему взять за руку вас. Как правило, незрячий берется за вашу руку выше локтя, вам же достаточно согнуть руку в локте и прижать к телу. Идите так, как вы ходите обычно.

3. Обращайтесь с собаками-проводниками не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником;

4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят;

5. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом;

6. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону;

7. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом;

8. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего к предмету и брать его рукой этот предмет;

9. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

10. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом;

11. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;

12. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами;

13. При совместном движении с незрячим по узкому коридор или тротуару сопровождающий должен опустить руку и отвести ее назад. Незрячий, в свою очередь, опускается рукой до запястья сопровождающего и идет на шаг позади него. После выхода на территорию, где можно идти рядом, руки возвращаются в первоначальное положение;

14. При движении по лестнице незрячий независимо от направления движения должен идти со стороны перил, чтобы при необходимости ему можно было взяться за них, При этом, сопровождающий должен быть всегда на ступеньку впереди незрячего. Перед началом движения по лестнице необходимо остановиться и предупредить, в каком направлении идут ступени - вверх или вниз. После этого сопровождающий первым делает шаг на первую ступеньку. Незрячий, ощущая движение сопровождающего вверх или вниз, следует за ним. После преодоления последней ступеньки сопровождающий должен остановиться и подождать, когда спутник поравняется с ним. При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести незрячего перпендикулярно к ним. При передвижении не следует делать рывков и резких движений.

Ситуационная помощь для инвалидов по слуху

При общении с инвалидами по слуху необходимо помнить и выполнять следующие правила:

1. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

2. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

3. Используйте жесты.

4. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

5. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

6. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.

7. Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

8. Для посетителей с нарушением слуха меню пунктов питания должно быть в текстовом виде, с указанием состава, веса и стоимости блюда, желательно с фотографией блюда.

9. Персонал заведения, непосредственно общающийся с посетителями, должен быть подготовлен к посещению людей с нарушением слуха, иметь навыки общения с инвалидами по слуху, знать основы жестового языка.

Ситуационная помощь инвалиду с нарушением умственного развития

При посещении объекта инвалидом с нарушением умственного ситуационная помощь оказывается сотрудником учреждения при возникающих затруднениях при:

- сопровождении и помощи в ориентации (вход/выход);
- ознакомлении с расположенной в учреждении информацией;
- заполнении документов (уточнении информации);

При общении с инвалидами с нарушением умственного развития необходимо помнить и выполнять следующие правила

1. При разговоре с человеком, испытывающем трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя

поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.

2. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

3. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

4. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени.

5. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

6. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

7. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

8. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

9. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

10. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

Имейте ввиду, что затруднение в речи не всегда связано с нарушением умственного развития.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПРОЦЕССОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННЫХ, КАДРОВЫХ, ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ И ДР.

1. Инвентаризация (обследование) объекта и разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по обеспечению мер предупреждения причинения вреда, повышению общей комфортности пребывания инвалидов при посещении объекта и общей доступности в получении услуги

В соответствии с Приказом Минпромторга России от 18.12.2015 N 4146 учреждениям и организациям, предоставляющим государственные услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России, необходима обязательная паспортизация объектов. Для остальных предприятий, организаций и учреждений, правовое регулирование которых осуществляется Минпромторгом России представленные ниже материалы носят рекомендательный характер и могут быть использованы в качестве основы для осуществления мер по совершенствованию обеспечивающих процессов, необходимых для организации оказания услуг в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов.

1. Формирование комиссии при непосредственном участии экспертов из числа полномочных представителей инвалидных сообществ, представляющих интересы инвалидов основных нозологий (рекомендуется привлекать полномочных представителей ВОС, ВОИ, ВОГ), обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды.

2. Обследование объектов и услуг при привлечении полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

3. Экспертная оценка текущего состояния доступности объекта, компетенции персонала и реализуемых услуг с позиции риск-ориентированного подхода, формирование рекомендаций, на основе

проведенного обследования, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.

4. Принятие управленческого решения, реализованного в плане мероприятий («дорожной карте») объекта, характеризующего поэтапное достижение установленных нормативными документами показателей доступности, с учетом принципа «разумного приспособления», определяющего конкретные мероприятия (как технического, так и организационного характера), обеспечивающего предупреждение причинения вреда.

5. Подтверждение соответствия сформированного плана мероприятий критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе при использовании «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего полноту и достоверность запланированных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы основных нозологических групп инвалидов.

6. Реализация плана мероприятий по поэтапному повышению показателей доступности объектов и услуг. (приемку работ по формированию доступности при реализации этапов плана мероприятий, следует осуществлять при реализации требований части 3 ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а именно при привлечении полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении

доступной среды и представляющих интересы основных нозологических групп инвалидов.

7. Подтверждение соответствия реализованных мероприятий для инвалидов отдельных (или всех) нозологических групп критериям доступности, безопасности, информативности и комфортности, в том числе, при использовании принципа «разумного приспособления», с выдачей документа о соответствии, подтверждающего соответствие реализованных мероприятий мерам предупреждения причинения вреда, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы основных нозологических групп инвалидов.

8. Подача информации о сформированном уровне доступности объекта и услуг в установленном порядке для размещения на картах доступности.

Следует учесть, что экспертная оценка текущего состояния объекта и условий оказания услуг, позволит хозяйствующему субъекту при минимальных затратах на реализацию технических мероприятий, обеспечить их эффективность, в том числе, за счет различных организационных мероприятий, основная суть которых сводится к высокому уровню компетенции персонала.

Реализация любых способов (как технических , так и организационных) накладывает на организации определенные финансовые обязательства, поэтому внедрение риск-ориентированного подхода позволит сформировать план мероприятий, обеспечивающий меры предупреждения причинения вреда, а так же обеспечит эффективность затрат на адаптацию объекта.

Так, например, исследуя объекты, реализовавшие те или иные мероприятия по приспособлению действующих объектов, выявлены

системные нарушения и несоответствия мерам предупреждения причинения вреда, касающиеся различных нозологических групп инвалидов.

Фото 1 Фото 2 Фото 3

Фото 1, фото 2 – маршрут движения инвалида по зрению, выполненный в виде наклеенных на поверхность тактильных ПВХ плиток с различным рисунком (рифы в шахматном порядке, диагональные рифы, параллельные рифы).

Фото 3 – маршрут движения инвалида по зрению в санузле, выполненный в виде наклеенных на поверхность тактильных ПВХ плиток с различным рисунком.

Выполненные мероприятия по укладке (обустройству) тактильно-контрастных указателей, отраженные на приведенных выше фотографиях, не соответствуют требованиям полноты и достоверности мер предупреждения причинения вреда здоровью инвалидов и иных маломобильных групп населения, при формировании доступной среды, а именно противоречат критериям доступности, безопасности, комфортности и информативности.

Анализ представленных фотоматериалов дает основание утверждать, что выполненные работы на объекте не обеспечивают непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения. Не реализовано в необходимом и достаточном объеме размещение функциональных элементов, расположение путей эвакуации, предупреждение об опасностях в экстремальных ситуациях и т.п. А именно, установленная тактильная плитка противоречит логике информационного обеспечения инвалидов с нарушением зрения. В частности, размещенные плитки с линейными рифами пересекается с основными

потоками посетителей, что создает условия для реализации вреда в будущем (ст. 1065 Гражданский Кодекс Российской Федерации).

Высота рифов имеет определенные показатели, характеризующие высоту и форму самих рифов (при этом необходимая форма рифов – усеченный конус). При этом форма рифов на указанных фото – не усечённый конус, что создает условия дискомфорта для посетителей. Поверхность самой ПВХ плитки имеет определенную высоту, при этом вместе с имеющейся высотой самого рифа, создает условия несоответствия требованиям, предъявляемым к высоте рифов, что, в свою очередь, создает угрозу причинения вреда.

Тактильно-контрастные напольные указатели в санитарном узле противоречат логике информационного обеспечения инвалидов с нарушением зрения (справка – санузел, выполненный для инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, содержит в себе угрозу причинения вреда для лиц с нарушением зрения), при этом наличие тактильных указателей, создает повышенный дискомфорт инвалиду на кресле – коляске. Необходимо отметить, что обустройство тактильно-контрастных указателей внутри помещения туалета избыточно и не предусмотрено никакими нормативными документами.

Указанные выше несоответствия, являющиеся причинами вреда в будущем, не могут быть приняты в качестве элементов, обеспечивающих доступность для лиц с нарушением зрения. Основной и главной первопричиной таких несоответствий, является игнорирование заказчиком работ, а также исполнителем работ требований ст. 33 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в части привлечения полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды и представляющих интересы различных нозологических

групп инвалидов. При этом, выполненные мероприятия могут быть признаны недействительными в судебном порядке.

Таким образом, выполненная работа носит формальный характер, не обеспечивает соответствие установленным требованиям, а также, в свою очередь, создает дополнительные условия для реализации вреда инвалидам, в первую очередь, инвалидам с нарушение зрения.

В процессе подготовки и принятия решений по формированию доступной среды определяется порядок сопровождения инвалидов с тяжелыми ограничениями в передвижении и ориентации, оказания им помощи в преодолении препятствий для обеспечения получения услуги (услуг) и оказания помощи в чрезвычайных ситуациях. В соответствии с установленным порядком сопровождения вносятся изменения в регламенты организаций, в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий; в должностные инструкции лиц, назначенных ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи.

Разрабатываются рекомендации по совершенствованию информационно-технологических процессов, необходимых для оказания услуг.

Подготавливаются памятки для информирования о порядке сопровождения людей, пользующихся креслом-коляской, с нарушениями слуха, с потерей зрения, размещаемые на сайтах и информационных стендах объекта.

Руководители органов, учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению в сфере деятельности Минпромторга России, в пределах установленных полномочий, при непосредственном участии полномочных представителей инвалидных сообществ, обладающих соответствующей компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при

формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий, организуют инструктирование специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности. При этом, программы подготовки должны сформировать знания в сфере психологии взаимоотношений, знания в области специфики работы с инвалидами различных групп, при обязательном дифференцированном подходе к отдельным сферам деятельности, правовое регулирование которых осуществляет Минпромторг России.

2. Обучение персонала

В целях повышения эффективности деятельности работников предприятий, учреждений и организаций, предоставляющих услуги населению в рамках функций Минпромторга России, для реализации задачи обеспечения доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп, сотрудники социально значимых объектов должны проходить обучение по типовым программам повышения квалификации, разработанным и утвержденным для различных сфер деятельности, и учитывающим должностные обязанности и особенности работы сотрудников, характер их возможного взаимодействия с инвалидами и другими маломобильными группами населения.

Такие типовые программы целесообразно включать в качестве составных частей (модулей) в программы профессиональной переподготовки специалистов предприятий, учреждений и организаций, подведомственных Минпромторгу России.

Типовые программы повышения квалификации для работников, контактирующих с инвалидами (для различных сфер деятельности) рекомендуется разрабатывать на основе базовой программы «Обеспечение доступной среды (доступности объектов и услуг) для инвалидов и лиц с

ограниченными возможностями» для руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности.

Общий порядок подготовки персонала (сотрудников) организаций по указанной примерной базовой программе и общая характеристика программы рассмотрены ниже.

Примерная базовая программа обучения работников предприятий, организаций, учреждений, относящихся к сфере деятельности Минпромторга России «Обеспечение доступной среды (доступности объектов и услуг) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями» (для руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов)

Общая характеристика примерной базовой программы обучения

1. Цель реализации программы

Целью реализации программы является качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности в области доступной среды в рамках имеющейся квалификации:

– подготовить руководителей и специалистов структурных подразделений субъектов хозяйственной или иной деятельности, работающих в области формирования и обеспечения доступной среды жизнедеятельности инвалидов различных нозологий;

– предоставить необходимые знания в области обеспечения доступной среды жизнедеятельности инвалидов различных нозологий руководителям организаций, специалистам и иным заинтересованным лицам;

– предоставить соответствующие теоретические знания, практические навыки и необходимые компетенции, формирующие условия предупреждения причинения вреда, в том числе, при оказании ситуационной помощи в преодолении препятствий и барьеров и получении услуги должного качества.

2. Требования к результатам подготовки

В результате освоения программы персонал организаций должен приобрести следующие знания и умения:

2.1. Персонал (сотрудники) должен иметь представление:

– о федеральном законодательстве по вопросам социальной защиты инвалидов;

– об основных требованиях к формированию и поддержанию доступной среды для инвалидов в соответствии с международными и государственными документами;

– об основных действующих общероссийских и ведомственных нормативных документах в области доступной среды;

– о психофизиологических особенностях людей, имеющих различные функциональные нарушения, и особенностях общения с ними.

2.2. Персонал (сотрудники) должен знать:

– основные требования нормативных документов в области формирования доступной среды;

– основные принципы организации работы по обеспечению доступной среды;

– психофизиологические особенности людей, имеющих различные функциональные нарушения, и особенностях общения с ними.

2.3. Персонал (сотрудники) должен уметь:

– применять полученные знания для решения задач в области предупреждения угрозы вреда, оказания содействия инвалидам различных категорий и иным МГН при предоставлении им услуг, а также, при принятии управленческих решений.

2.3. Персонал (сотрудники) должен владеть:

– коммуникативными компетенциями;

– навыками саморегуляции, выдержкой, самообладанием в условиях стрессовой ситуации;

– особенностями общения с инвалидами и маломобильными группами различных категорий и иных МГН.

3. Содержание программы

Укрупненный примерный план базовой программы дополнительного профессионального обучения для руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов «Обеспечение доступной среды (доступности объектов и услуг) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями»

№ п/п	Наименование разделов
1.	Раздел 1. Первоначальная оценка личных качеств, образования, подготовки и/или опыта работы сотрудников, назначенных приказом руководителя организации ответственными за решение задач в области предупреждения угрозы вреда, оказания содействия инвалидам различных категорий и иным МГН при предоставлении услуг, для удостоверения их квалификации
2.	Раздел 2. **«**Психологическая подготовка**»** (тренинги)
3	Раздел 3. **«**Особенности общения с инвалидами различных нозологий при оказании услуг и иной ситуационной помощи с привязкой к сфере деятельности организации**»**
4.	Раздел 4. **«**Доступная среда жизнедеятельности. Порядок выявления, ранжирования и управления рисками, связанными с причинением вреда. Системные несоответствия и нарушения. Ответственность руководителей и сотрудников организации**»**
5.	Раздел 5. Итоговая аттестация Проверка полученной персоналом (сотрудниками) компетентности несколькими способами, например, письменным, устным, практикой или наблюдением, содержащим следующие основные элементы: • оценка полноты и достоверности в управлении рисками, связанными с причинением вреда здоровью, имуществу и пр. на примерах из сферы деятельности персонала; • оценка компетентности, как продемонстрированной способности применять знания и/или навыки, что уместно, личных качеств; • оценка освоения необходимых и достаточных навыков жестовой речи.
6	Выдача персоналу, успешно прошедшему проверку полученной компетентности, документов, удостоверяющих соответствие текущего уровня компетенции критериям, гарантирующим предупреждение причинения вреда при исполнении соответствующих обязанностей, в

	том числе, при оказании ситуационной помощи в преодолении препятствий и барьеров и получении услуги должного качества.

Конкретные дополнительные образовательные программы повышения квалификации, разработанные на основе базовой программы, должны обеспечить формирование знаний в сфере психологии взаимоотношений, знаний в области специфики работы с инвалидами различных нозологий с учетом обеспечения мер предупреждения причинения вреда, при обязательном дифференцированном подходе к различным сферам деятельности, правовое регулирование которых осуществляет Минпромторг России.

В первую очередь рекомендуется обеспечить обучение работников предприятий, организаций, учреждений по трем наиболее актуальным программам повышения квалификации:

- «Особенности сопровождения инвалидов различных нозологий» (от 16 до 32 часов);

- «Общие требования к обеспечению доступности организаций (учреждений, объектов) и возможности оказания услуг инвалидам различных нозологий и другим маломобильным группам» (от 32 до 72 часов);

- «Особенности подготовки и предоставления информации о работе и доступности организации (учреждения, объекта) и оказываемых услугах в открытом информационном доступе, в том числе, в сети Интернет» (от 40 до 72 часов).

3. Подготовка информации для инвалидов для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.)

Руководители предприятий, организаций и учреждений, предоставляющих услуги в сфере деятельности Минпромторга России,

обеспечивают инвалидам возможность заблаговременного информирования лиц, на которых возложено их оказание, о потребности в создании условий, необходимых инвалидам для их получения, с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма.

Для предварительного ознакомления инвалидов с условиями посещения и услугами объекта официальный сайт объекта должен соответствовать требованиям ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» и иметь информацию о порядке доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения к объекту и услугам, о порядке вызова помощника, контактные телефоны и иные сведения, обеспечивающие комфортность потребителям. В целях обеспечения прав потребителей, сведения, указываемые на сайте, касающиеся инвалидов (в том числе доступность ресурса для незрячих) следует согласовывать с полномочными представителями инвалидных сообществ, обладающих подтвержденной компетенцией в области оценки мер предупреждения причинения вреда при формировании и обеспечении доступной среды, и представляющих интересы инвалидов различных нозологий.

В первую очередь рекомендуется разместить следующую информацию:

- памятка о порядке оказания услуг людям, пользующимся креслом-коляской;
- памятка о порядке оказания услуг людям с нарушением зрения; памятка о порядке оказания услуг людям с нарушениями слуха.

В Приложениях 1- 3 приведены шаблоны памяток для инвалидов различных групп.

4. Примеры инструкций для персонала по обслуживанию инвалидов

В качестве примера предлагается возможный вариант инструкций для сотрудников: ответственного за устранение барьеров на объекте, обусловленных неправильной эксплуатацией, ответственного за организацию сопровождения и контролера (представителя службы безопасности или др.) на

входе (дежурный администратор, служба безопасности, гардеробщик, кассир, буфетчик, оператор по обслуживанию платформ, технический персонал (уборщица, дворник) и др. – состав сотрудников определяется администрацией).

Ответственный сотрудник, который контролирует устранение барьеров на объекте, обусловленных неправильной эксплуатацией

Ответственный за доступную среду для инвалидов обеспечивает:

– разработку проекта плана мероприятий и его выполнение по созданию доступной среды на объекте;

– наличие на территории объекта парковочного места для транспорта инвалидов, обозначенного специальным знаком, номера телефона для вызова помощника (из числа сотрудников), который поможет вытащить кресло-коляску из багажника и помочь пересесть инвалиду;

– своевременную очистку от снега, мусора и др. входной площадки, пандуса и лестницы при входе, отсутствие на них посторонних предметов (*урн для мусора, цветочных кашпо и др.*). Очистку поверхности передвижения от наледи и сырости, в том числе путем установки специальных ковриков, которые следует надежно закрепить для предотвращения сдвига или задирания краев;

– отсутствие на путях движения посетителей в здании и на территории случайных предметов: стульев, стоек с рекламой, вазонов с цветами и пр., сужающих пути движения и эвакуации до ширины менее 1,2 м;

– исправное состояние технических средств для обслуживания и оказания помощи инвалидам, в том числе с использованием аккумуляторов, батареек (мобильный подъемник, устройство вызова из санузла, кнопка вызова на входе, говорящие таблички, платформа подъемная, лестница-трансформер и пр.). Аккумуляторы должны быть заряжены, батарейки своевременно заменяться, осуществляться своевременное техническое обслуживание;

– исправность аварийного освещения и системы оповещения;

– исправность опорных поручней на объекте, которыми могут воспользоваться инвалиды, в том числе, в санузле, на лестницах, пандусах, на путях движения. Поручни должны быть хорошо закреплены (выдерживать вес не менее 50 кг без деформации крепления*),* не загорожены предметами мебели и оборудования;

– наличие в определенном месте ключа от санузла для инвалидов, которым при необходимости можно открыть его снаружи;

– наличие на объекте тактильной мнемосхемы, тактильных тактильных и визуальных информационных табличек, не загороженных предметами мебели и оборудования;

– наличие указателей расположения помещений с повышенными характеристиками распознавания (контрастность и рельефность, размер и тип шрифта, дублирование шрифтом Брайля), в том числе помещений специального места обслуживания, туалета, доступного входа, лифта.

Ответственный за организацию сопровождения инвалидов с тяжелыми нарушениями

Если вас попросили передвигать коляску с инвалидом, катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия и к выпадению инвалида из кресла-коляски. Притормозите коляску в месте перепадов высоты, порога, стыка пандуса и прилегающего пола. Не нажимайте вниз на ручки на спинке кресла-коляски – она может опрокинуться. При необходимости преодоления небольших препятствий (порогов, одиночных ступеней) осторожно нажмите ногой специальный упор-рычаг на раме сзади коляски.

При наличии на объекте (на территории) пандуса необходимо предложить помощь инвалиду при подъеме/спуске по пандусу в форме вопроса: «Нужна ли Вам помощь?» Если он отказался, не надо повторять и настаивать; но следует его предупредить, что, например, поверхность пандуса

довольно скользкая, угол уклона повышен, надо быть осторожным при съезде с пандуса в месте его стыка с полом и пр.

Выясните у посетителя на кресле-коляске, нужно ли ему воспользоваться платформой для инвалидов для спуска или подъема на другие уровни объекта (при наличии платформы). При использовании платформы следует предложить помощь инвалиду для заезда на нее по минипандусу, так как некоторым инвалидам подъем даже на небольшую высоту представляет затруднение.

На объекте массового посещения (демонстрационные залы и т.п.) необходимо сразу выяснить планирует ли инвалид в кресле-коляске располагаться в зале на специально отведенных местах в кресле-коляске. В этом случае необходимо организовать, чтобы соответствующие службы демонтировали кресла для освобождения площадки для размещения кресла-коляски в зале. Если инвалид планирует пересесть из кресла-коляски в зрительское кресло, необходимо оказать ему помощь при пересадке (по его просьбе) и сложить коляску.

Человек на коляске по расположению относительно окружающих его людей, всегда ниже, то есть, при большом скоплении людей, ему трудно ориентироваться, видеть доступную для других информацию. По его просьбе следует проинформировать его о расположении основных зон обслуживания: как попасть в гардероб, туалет, где находятся его место в зрительном зале, кабинет приема, другое место обслуживания и, при необходимости, сопроводить его до места целевого посещения. В начале посещения следует обязательно проинформировать инвалида, где находятся зоны безопасности, как себя вести в экстренной ситуации.

При поступлении сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов следует выяснить, какого рода помощь требуется, при необходимости открыть дверь снаружи специальным ключом и организовать необходимую помощь (поднять инвалида с пола, вызвать медицинский персонал и пр.).

По окончании посещения объекта (*получения услуги, окончании мероприятия*) следует помочь инвалидам одеться в гардеробе и покинуть помещения объекта, либо в числе первых посетителей, либо предложить подождать, пока пройдет основной их поток.

Во время специализированных мероприятий с большим количеством инвалидов следует координировать свои действия с дежурными добровольцами.

Ответственному за сопровождение инвалидов следует знать, сколько присутствует инвалидов на кресле-коляске в здании, на каких этажах они находятся. Эта информация необходима при экстренных ситуациях.

В экстренных ситуациях следует максимально быстро организовать безопасную эвакуацию нуждающихся в помощи, привлекая к этому ответственных лиц, либо добровольных помощников, четко управляя их действиями. Не следует эвакуировать инвалидов на кресле-коляске в общем потоке, так как они могут затормозить поток людей и создать давку. В исключительных случаях при необходимости эвакуации инвалида по лестнице следует переносить его на руках без коляски (вес коляски 18-20 кг).

При появлении на объекте инвалида по зрению следует предложить ему услуги по сопровождению. Для этого дотроньтесь до плеча человека и задайте вопрос: «Вам помочь?», «Что именно Вы хотите?» и т. п. Не следует настаивать в случае отказа от помощи.

При контакте с инвалидом по зрению нужно назвать себя, свою должность. При сопровождении по объекту незрячий, как правило, берет сопровождающего под руку, чуть выше локтя, располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая незрячего, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать его о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними, в узких местах следует заводить руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя контакта, двигаться следом (инвалид может также идти, касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки).

Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию.

При сопровождении незрячего собакой проводником следует знать, что в настоящее время практически все собаки-проводники проходят обучение по спуску и подъёму на эскалаторе. При необходимости следует уточнить у незрячего инвалида, имеется ли данный навык у собаки. Если такого навыка у собаки нет, то при наличии на путях движения эскалаторов, предложить альтернативный путь движения.

При описании препятствий избегайте расплывчатых описаний. Определяйте левую и правую стороны препятствия по отношению к позиции незрячего.

Предупреждайте о препятствиях: ступенях, выступающих предметах (столах, стульев, открытых дверях), высоких порогах и т. д. При движении сообщайте: «Бордюр вверх/вниз», «Ступени вверх/вниз», «Через несколько метров будем спускаться по пандусу», «Осторожно, узкий проход».

Положив руку незрячего на перила лестницы, вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема. По ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, предупреждайте о нестандартных (высоких, закругленных, скошенных) ступенях.

Чтобы помочь незрячему сесть, положите его руку на спинку стула.

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Самостоятельное преодоление незрячими незнакомых маршрутов возможно только при наличии предварительного точного описания маршрута по тактильному плану. Для этого следует предложить незрячему посетителю познакомиться с рельефно-тактильным планом (тактильной схемой) объекта, проинформировать о наличии на объекте тактильных схем и табличек и высоте

их расположения. Для ознакомления незрячего с тактильной схемой (планом) необходимо направить его руку к схеме.

Необходимо не только показывать незрячему на тактильной схеме маршрут передвижения, но и примерное расстояние на каждом отрезке, так как, даже при передвижении по направляющему указателю, незрячий может не заметить поворот тактильной направляющей и потерять ее.

При этом, необходимо четко пояснять систему установленных на объекте тактильных указателей, с указанием их видов и мест установки.

Если зрячие оценивают увиденное вначале в целом, а затем рассматривают все в деталях, инвалиды по зрению, напротив, воссоздают картину из суммы воспринимаемых отдельно деталей. Ознакомление по тактильной схеме с последовательностью ориентиров и указателей на путях передвижения обеспечивает незрячему создание воображаемого плана объекта и облегчает самостоятельное ориентирование во время движения. Для инвалидов по зрению в первую очередь важны тактильные ориентиры: тип напольного покрытия (грязезащитные щетки, пол из керамогранита, паркет, ковровое покрытие), специальные напольные тактильно-контрастные указатели (направляющие и предупреждающие, поля внимания), а также архитектурные элементы здания (повороты, двери, лестницы, пандусы и пр.). Альтернативным способом восприятия у людей с нарушением зрения являются акустические ориентиры: шум эскалаторов, звуки шагов основного потока посетителей, звук открывающейся входной двери и пр.

Дежурный сотрудник (контролер, сотрудник службы охраны) на входе

При появлении на главном входе (специализированном входе для инвалидов) человека с нарушением зрения без сопровождающего лица необходимо выяснить: нужна ли ему помощь и сопровождение по объекту.

Слегка дотроньтесь до его плеча, чтобы он понял, что Вы обращаетесь именно к нему, назовите свое имя и должность и спросите: «Вам помочь? Вам нужен сопровождающий или Вы ориентируетесь самостоятельно?».

Сообщите ответственному за организацию сопровождения и оказания помощи, что необходимо обеспечить сопровождение незрячего или информирования его об особенностях объекта. Предложите такому посетителю подождать до прихода сотрудника, который может обеспечить сопровождение.

В соответствии с законодательством Российской Федерации органы местного самоуправления, предприятия и организации, оказывающие услуги населению, независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, обязаны допускать инвалида по зрению в сопровождении собаки-проводника.

Следует проверить наличие у инвалида с собакой паспорта собаки-проводника для незрячего (документ, подтверждающий ее специальное обучение). Образец действующего паспорта (рис.2):

Рисунок 2. Образец паспорта собаки-проводника для незрячего инвалида.

В настоящее время в паспорт на собаку-проводника вносятся незначительные изменения.

Собака должна быть в наморднике и в шлейке со специальными знаками, либо на поводке.

При появлении на входе инвалида на кресле-коляске следует выяснить цель его посещения, например, где находится его место в зале, что он собирается приобрести в торговом зале, для решения какой проблемы он посетил данный объект и пр. При этом следует обращаться к самому инвалиду, а не сопровождающему его лицу. Для лучшего контакта наклонитесь, чтобы

ваши глаза были на одном уровне. Следует рекомендовать инвалиду на кресле-коляске воспользоваться приспособленным путем движения на объекте (*указать расположение лифтов, подъемников, пандусов*) к целевому месту посещения. Сообщите ответственному за организацию сопровождения и оказание помощи о появлении на входе инвалида на кресле-коляске.

При поступлении на пульт охраны сигнала об оказании помощи из санузла для инвалидов, или другого замкнутого пространства, где инвалид может находиться один, сообщите об этом ответственному за организацию сопровождения инвалидов.

Аналогичным образом разрабатываются инструкции для других лиц персонала объекта в соответствии с их зонами ответственности.

5. Общие рекомендации для сотрудников объекта по оказанию помощи и общению с инвалидами

Помощь инвалидам на кресле-коляске

Всегда сначала спрашивайте у инвалида, нужна ли ему помощь. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь, подняться по пандусу, преодолеть высокий порог.

Если предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям инвалида. Катить коляску следует медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к выпадению инвалида из коляски. При преодолении перепадов высот (порогов, одиночных ступеней, бордюров) медленно нажимайте ногой на рычаг сзади коляски. Будьте осторожны, при резком нажатии на ручки коляска может опрокинуться. Пороги и одиночные ступени можно преодолевать, перекатывая коляску сначала задними большими колесами (спиной вперед).

При перемещении по крутому пандусу следует спускать инвалида спиной вниз, чтобы он не выпал из коляски.

При необходимости перемещения инвалида по лестнице путем переноса коляски обязательно спросите, за какие части коляски можно ее поднимать,

так как у коляски есть съемные детали (подлокотники, подножки, большие колеса).

При падении инвалида на пол спросите у него как оказать ему помощь, следуйте его инструкциям.

Помощь посетителям с проблемами зрения

Обращаясь к незрячему посетителю, нужно называть его по имени (если оно Вам известно). Если имя Вам не известно, то Вы можете обратиться к незрячему посетителю с вопросом «Как Вы могли бы называть его?». В разговоре правильнее обращаться к самому незрячему, а не к его спутнику. Если вы вынуждены отлучиться, предупредите незрячего о своем уходе.

Для ознакомления с предметом на него направляют руку незрячего, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку незрячего по «осматриваемому» предмету, желательно его не торопить.

Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно если инвалиду по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

Чтобы людям с плохим зрением легче было читать тексты и объявления, лучше использовать полужирный шрифт Arial, кегль не менее 20. Для обслуживания посетителей с нарушениями зрения рекомендуется иметь в учреждении специальное оборудование: лупы, в том числе электронные, брайлевские принтеры и пр.

Помощь посетителям с нарушением слуха

Учитывая, что есть люди слабослышащие и есть глухие, необходимо предварительно выяснить степень глухоты. Если посетитель обладает достаточным остатком слуха, вполне допустимо пользоваться словесной

речью. При этом необходимо говорить в ровном темпе, не торопясь, слова произносить четко. Чересчур громкие звуки, крик могут вызывать у глухого человека болезненные ощущения. В таком случае он закрывает уши руками, морщится. Это связано именно с дискомфортом в ухе, а не с нежеланием общаться и слушать собеседника.

Важно, чтобы при общении не мешали посторонние источники шума. При общении сотруднику нужно встать так, чтобы было видно его лицо и особенно губы. Во время разговора следует использовать простые фразы. Очень уместно предложить инвалиду заранее подготовленный текстовой вариант по предмету общения. С кем-то оптимален метод записок. В отдельных случаях необходимо воспользоваться услугами переводчика русского жестового языка.

На объекте, в учреждении нужен хотя бы один человек, который знает лексический минимум русского жестового языка.

Помощь слепоглухим посетителями

Глухих (тотально или практически) с различной степенью потери зрения - от полной слепоты до слабовидения разделяют на две подгруппы – «словесников» и «жестовиков». Возможность общения с ними посредством голосовой речи, отсутствует.

Глухие «словесники» ещё могут обращаться к Вам посредством голосовой речи (если она нормальная), но без обратной связи с Вашей стороны. С «жестовиками» еще сложнее вступить в общение, даже одностороннее.

Если у человека при полной глухоте утрачена возможность визуально воспринимать жестовые сообщения, то используется контактная форма проявления жестов. В этом случае необходима помощь профессионального тифлосурдопереводчика, владеющего основами общения со слепоглухими и знаниями их психологических особенностей. Обычно слепоглухие посетители находятся вне дома в сопровождении помощника, который владеет навыками

общения со слепоглухим. В таком случае общение со слепоглухим можно осуществлять с помощью сопровождающего.

Если нет такой возможности, самое простое средство общения со слепоглухим - это письмо на ладони - дермография. Это средство общения является самым простым и доступным как для слепоглухого (если оно ему знакомо), так и для окружающих людей и не требует специального изучения. Оно основано на знании русского или другого национального алфавита, плоскопечатные буквы которого выводятся указательным пальцем на ладони правой (обычно) руки слепоглухого.

Есть два способа использования дермографии (рис. 3):

- пальцем слепоглухого человека либо тупым концом ручки или карандаша писать печатные буквы на правой ладони воспринимающего речь;

- писать буквы пальцем посетителя (слепоглухого), воспринимающего сообщение, на плоской ровной поверхности.

Слепоглухие могут читать тексты, напечатанные по Брайлю.

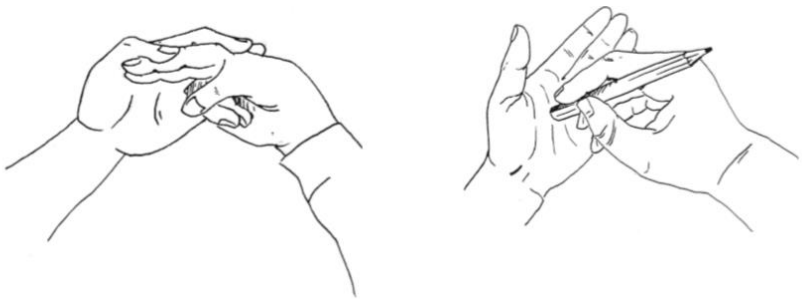


Рисунок 3. Два способа использования дермографии

Помощь людям с нарушениями умственного развития

Необходимо разговаривать с ними не как с больными людьми, с уважением, спокойным тоном голоса, не допуская резкости.

Фразы должны быть короткими, внятно произнесенными. Желательна четкая медленная речь.

Не следует вступать с ними в дискуссии и спорить. В некоторые моменты эти люди могут испытывать эмоциональные срывы, быть

возбудимыми и неуравновешенными. Необходимо учитывать эти состояния и стараться успокоить их, вести себя дружелюбно, спросить их о том, чем можно им помочь.

Очень помогает участие заинтересованных сопровождающих, например, родителей больных детей или воспитателей интернатов.

Помощь посетителям с проблемами речи

В общении с этими людьми главное быть терпеливым, не перебивать и не поправлять их. Не создавайте ощущения, что Вы их игнорируете. При общении нужно смотреть им в лицо, поддерживая визуальный контакт. Речь должна быть конкретизирована, не следует использовать сложные предложения. Задаваемые посетителям вопросы должны быть конкретными, требующими простых ответов или кивков головы. Не следует спешить закончить предложение за такого посетителя, может оказаться, что он был неправильно понят.

Помощь посетителям с гиперкинезом и спастикой

Гиперкинез и спастика – непроизвольные движения тела, лица или конечностей, которые присущи, в частности, людям с детским церебральным параличом (ДЦП) и могут возникнуть у людей с повреждением спинного мозга.

Оказывать помощь таким людям надо, предварительно выяснив, нуждаются ли они в ней. В некоторых ситуациях навязываемая помощь будет им только мешать.

При общении не следует отвлекаться на непроизвольные движения инвалида. Желательно, чтобы вокруг такого человека было свободное пространство. Если сотрудник дает в руки инвалида какой-либо предмет, желательно подстраховывать предмет от падения.

В отдельных случаях эти люди имеют дополнительно и проблемы с речью. Тогда нужно пользоваться рекомендациями, приведенными для посетителей с проблемами речи.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конвенция о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года. // http://base.gara№t.ru/2565085/
2. Федеральный закон О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ // http://base.gara№t.ru/70809036/
3. Федеральный закон от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ О ратификации Конвенции о правах инвалидов // Система ГАРАНТ: http://base.gara№t.ru/70170066/#ixzz4P5fWQ6BJ
4. Федеральный закон О социальной защите инвалидов в Российской Федерации от 24.11.1995 № 181-ФЗ (действующая редакция, 2016) // http://www.co№sulta№t.ru/docume№t/co№s_doc_LAW_8559/
5. Федеральный закон Технический регламент о безопасности зданий и сооружений от 30.12.2009 № 384-ФЗ (действующая редакция, 2016) // http://www.co№sulta№t.ru/docume№t/co№s_doc_LAW_95720/
6. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. От 03.07.2016) О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения (с изм. и доп., вступившими в силу с 04.07.2016)
7. Федеральный закон от 26.12.2008 № 294 О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля
8. Федеральный закон О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля от 26.12.2008 № 294-ФЗ
9. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ О техническом регулировании

10. Гражданский Кодекс РФ // http://www.co№sulta№t.ru/docume№t/co№s_doc_LAW_5142/62129e15ab0e6008725f43d63284aef0bb12c2cf/
11. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.10.2016) // http://www.co№sulta№t.ru/docume№t/co№s_doc_LAW_34683/
12. Кодекс об административных правонарушениях, № 195-ФЗ, ст. 5.42 КоАП РФ // http://www.zako№rf.i№fo/koap/5.42/
13. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 О мероприятиях по реализации государственной социальной политики
14. Постановление Правительства РФ от 28.04.2007 № 255 Об утверждении требований к оформлению паспорта безопасности розничного рынка и перечню содержащихся в нем сведений
15. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации
16. Постановление Правительства РФ от 26 декабря 2014 г. № 1521 Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изменениями и дополнениями) //Система ГАРАНТ: http://base.gara№t.ru/70835592/#frie№ds#ixzz4P50if4G№

17. Приказ от 27 февраля 2015 г. № 138/пр Об утверждении методических рекомендаций по применению перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 № 1521
18. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 июня 2015 г. № 386н Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи // Система ГАРАНТ: http://base.gara№t.ru/71145140/#ixzz4P5CFGUB6
19. Приказ Минпромторга России от 18.12.2015 № 4146 Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи // http://mi№trudrb.ru/upload/docs/prik_4146.pdf
20. Постановление Правительства РФ от 17 июня 2015 г. № 599 О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности // Система ГАРАНТ: http://base.gara№t.ru/71095198/#ixzz4P5ojlmOt

21. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводн7ика, и порядка его выдачи.
22. Приказ Минтруда России от 25.12.2012 № 627 Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики
23. Приказ Минтруда Росси от 24.05.2013 № 214н Об утверждении классификации технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г.; 2347-р.
24. Приказ Росстандарта от 30 марта 2015 г. № 365 Об утверждении перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений
25. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 № 192-ст.
26. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 № 1676-ст.
27. Свод правил СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».

28. Свод правил СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001».
29. Свод правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения».
30. Свод правил СП 139.13330.2012 «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования»
31. Свод правил СП 140.13330.2012 «Городская среда, Правила проектирования для маломобильных групп населения»
32. Акимов В.И. Охрана труда инвалидов. Требования к организации рабочих мест инвалидов. - Справочник специалиста по охране труда. - № 3. – М, 2014.
33. Блинков Ю.А., Ткаченко В.С., Клушина Н.П.. Медико–социальная экспертиза лиц с ограниченными возможностями. - Ростов-на-Дону: Курская Государственная Медицинская Академия Северо-Кавказский Государственный Технический Университет, 2012.
34. Жаворонков Р.Н., Путило Н.В., Владимирова О.Н., В.Л. и др. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи // http://www.mi№soc26.ru/social/sreda/dk/metodica2.pdf
35. Каталог производственной тифлотехники. - М: Всероссийское общество слепых, 2015.
36. К независимой жизни. Пособие для инвалидов (интернет-ресурс)
37. Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья, сокращенно МКФ, ВОЗ, 2001.
38. Основные методы предоставления услуг. // http://www.mai№marketi№g.ru/mcobs-760-1.html

39. Об обеспечении доступности для инвалидов услуг организаций потребительского рынка // http://piteli№o.ru/№ews/ob_obespeche№ii_dostup№osti_dlja_i№validov_uslug_orga№izacij_potrebitelskogo_ry№ka/2016-07-13-1483
40. Особенности использования откидного и складного пандусов для инвалидов // http://lest№itsygid.ru/pere№os№ye/osobe№№osti-ispolzova№iya-otkid№ogo-i-skladd№ogo-pa№dusov.html
41. Рейман М.Б. Трудоустройство слепых с дефектами рук. - М: Всероссийское общество слепых, 2014.
42. Справочник для людей с инв._ВКО. // http://www.kz.u№dp.org/co№te№t/dam/kazakhsta№/docs/research-a№d-publicatio№s/Справочник%20для%20людей%20с%20инв
43. Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов (приняты Генеральной Ассамблеей ООН 20.12.1993). Документ предоставлен Консультант Плюс www.consultant.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

ПАМЯТКА
о порядке оказания услуг людям,
пользующимся креслом-коляской или костылями
в _____
(наименование объекта)

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами обслуживания.

Ознакомиться с планом объекта и зонами, доступными для посещения инвалидами можно на сайте _____, либо, в вестибюле (*справа, слева от входа, в другом месте*) с помощью _____(*информационного терминала, на стенде, стойке информации, у дежурного и др.*).

При предварительной записи на получение услуги (покупке билета, записи на прием) для инвалида известите администрацию объекта (*секретаря приемной*, *дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), что посетитель пользуется креслом-коляской или костылями и ему трудно передвигаться - это необходимо, для _____(*подготовки специализированного места для оказания услуги, специализированного места в зрительном зале, резервирования персонала для сопровождения, управления подъемными платформами и/или др.*).

При посещении объекта Вам необходимо учесть, что:

- _____(*указываются особые условия, определяющие особенности посещения, например, что грузоподъемность платформы подъемной для инвалидов составляет 225 кг; для посещения 2 этажа здания потребуется воспользоваться мобильным лестничным подъемником, ширина дверного проема входной двери 0,8 м, габариты санузла менее нормативных и т.п.*).

Проход на территорию _____ для человека на кресле-коляске, на костылях, осуществляется через основной вход (специализированный вход для инвалидов, ворота для проезда транспорта), расположенный _____. Маршрут движения по территории к входу _____(*хорошо виден, обозначен указателями и т.п.*). Указать имеется ли возможность парковки транспорта инвалидов на специальном месте для инвалидов и номер телефона связи с администрацией, при необходимости оказания помощи для пересадки из машины в кресло-коляску.

На пути движения к входной группе отсутствуют (*имеются*) препятствия _____ (*например, тропинка вымощена булыжной мостовой, имеется крутой пандус, перепад высоты более 1,5 см на стыке пешеходных путей и транспортного проезда, лестница не оборудована поручнями*).

Вход в здание для посетителей на кресле-коляске, осуществляется, через основной вход (*специализированный вход для инвалидов*), расположенный _____ (*справа, слева, с тыльной стороны здания*).

(Целесообразно в памятке разместить схему движения по территории и от ближайшей остановки общественного транспорта).

При необходимости указать, где расположены специализированные (приспособленные) места обслуживания инвалидов на кресле-коляске *(кабинеты, пониженные окошки приема, прилавки, расширенные кассовые проходы, примерочные, места в зрительном зале, места ожидания, санузлы, подъемники)*.

Следует проинформировать инвалида к кому обратиться для организации сопровождения по объекту, где и кто может оказать необходимую помощь в преодолении препятствий.

При необходимости указать на схеме объекта специализированные места оказания услуги и пути движения к ним.

Также указывается, каким способом вызывается персонал для оказания помощи, если инвалиду стало плохо в туалетной комнате, он упал с кресла-коляски или требуется другая помощь.

Указывается порядок эвакуация при чрезвычайной ситуации или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта из «зоны безопасности» и другие специальные условия обеспечения безопасности инвалида с нарушениями опорно-двигательного аппарата при чрезвычайной ситуации.

Целесообразно в памятке разместить также схему эвакуации для инвалидов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

ПАМЯТКА
о порядке оказания услуг людям с нарушением зрения

в _____

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуги.

Ознакомиться с планом объекта можно на сайте _____, либо с помощью тактильной мнемосхемы *(при наличии)*, которая находится вблизи входа (*в вестибюле, в тамбуре, справа, слева, на расстоянии __ метров*), а также на каждом этаже (*уровне*)_____.

Люди с остаточным зрением или зрячим сопровождающим могут получить информацию об объекте с помощью _____ (*информационного киоска, на стенде, др.).* Терминал *(информационный стенд)* находятся _____.

При предварительной записи на получение услуги (покупке) известите администрацию объекта (*секретаря приемной*, *дежурного на горячей линии, оператора, кассира или др.*), потребуется ли незрячему посетителю помощь в перемещении по объекту, или он придет с сопровождающим. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной поддержке инвалидов в Российской Федерации» незрячий посетитель может посетить мероприятие в сопровождении собаки-проводника. В этом случае на входе на объект необходимо будет предъявить паспорт собаки проводника, оформленного в установленном порядке.

Предупредите персонал объекта о том, что Вы получаете услугу (посещаете мероприятие) с собакой-проводником.

Проход на территорию для инвалидов по зрению осуществляется через калитку, проходную (*специализированный вход для инвалидов*), расположенную _____. Маршрут движения по территории к входу _____(*хорошо виден, обозначен тактильными и/или контрастными указателями, ограждением, бордюрным камнем и т.п.*).

На пути движения к входу в здание препятствия отсутствуют (*имеются препятствия: например, тропинка вымощена неровной плиткой, вдоль тротуара отсутствует бордюрный камень, что осложняет передвижение с использованием белой трости, установлены рекламные*

стенды, паркуются машины, необходимо обойти дерево, имеется лестница, крутой уклон).

Вход в здание для незрячих посетителей осуществляется, через основной вход (специализированный вход для инвалидов), расположенный _____.

Далее более подробно описываются пути движения на объекте, в том числе к месту предоставления услуг, указывается наличие тактильных указателей и места, где они расположены.

Указывается, где и к кому может обратиться инвалид, если ему требуется дополнительная помощь для сопровождения, в том числе для знакомства с тактильным стендом (мнемосхемой).

Указывается порядок эвакуация или следования в «зону безопасности», порядок связи с дежурным персоналом объекта из «зоны безопасности и другие условия обеспечения безопасности инвалидов с нарушениями зрения при чрезвычайной ситуации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

ПАМЯТКА
о порядке оказания услуг людям с нарушением слуха
в_____

Мы рады видеть Вас в _____.

Пожалуйста, заранее ознакомьтесь с нашими правилами оказания услуг.

Для людей, которые пользуются слуховыми аппаратами следующие зоны объекта оборудованы индукционным контуром _____*(указываются места, охваченные индукционным контуром)*. Это позволяет получать звук с системы звукоусиления непосредственно на слуховой аппарат при переводе его в режим «Т».

Для получения информации о расположении зон обслуживания можно воспользоваться визуальной информацией: указателями, пиктограммами. Для получения более полной информации можно воспользоваться информационными терминалами (*информационными стендами и др.*), расположенными в _____.

На объекте имеется *(отсутствует)* специалист, владеющий основами жестового языка.

В случае чрезвычайной ситуации речевое оповещение одновременно поступает на индукционный контур. В _____ (*зонах объекта, не охваченных индукционным контуром*) ориентируйтесь на световые указатели и общий поток посетителей.

Коллектив авторов:

Под редакцией: Бикбулатовой А.А.

© Макеева Д.Р. , Хетагурова В.Ш., Новиков Р.А.

Коллектив экспертов:

От Всероссийского общества инвалидов:

Нуртдинова Земфира Нурисламовна – ведущий консультант Управления социальной интеграции.

От Всероссийского общества слепых:

Абрамова Лидия Павловна – вице-президент ВОС

Сохранский Сергей Серафимович - руководитель региональных проектов АНО «Национальный центр содействия эколого-социальному и инновационному развитию территорий», главный региональный эксперт в области формирования безбарьерной среды

Крель Наталья Валерьевна - международный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды

Петраков Дмитрий Павлович - руководитель группы компаний «Рубикон», международный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды

Ткачев Владимир Георгиевич - главный региональный технический эксперт в области формирования безбарьерной среды для лиц с ограничениями по зрению, начальник управления ремонта и строительства Департамента имущества ВОС;

Пивень Александр Владимирович - технический эксперт в области формирования безбарьерной среды для лиц с ограничениями по зрению, начальник консультационно-аналитического отдела КСРК ВОС, инвалид 1-ой группы.

От Всероссийского общества глухих:

Велижанская Лариса Вячеславовна - главный специалист Отдела реабилитации Управления социальной политики и реабилитации;

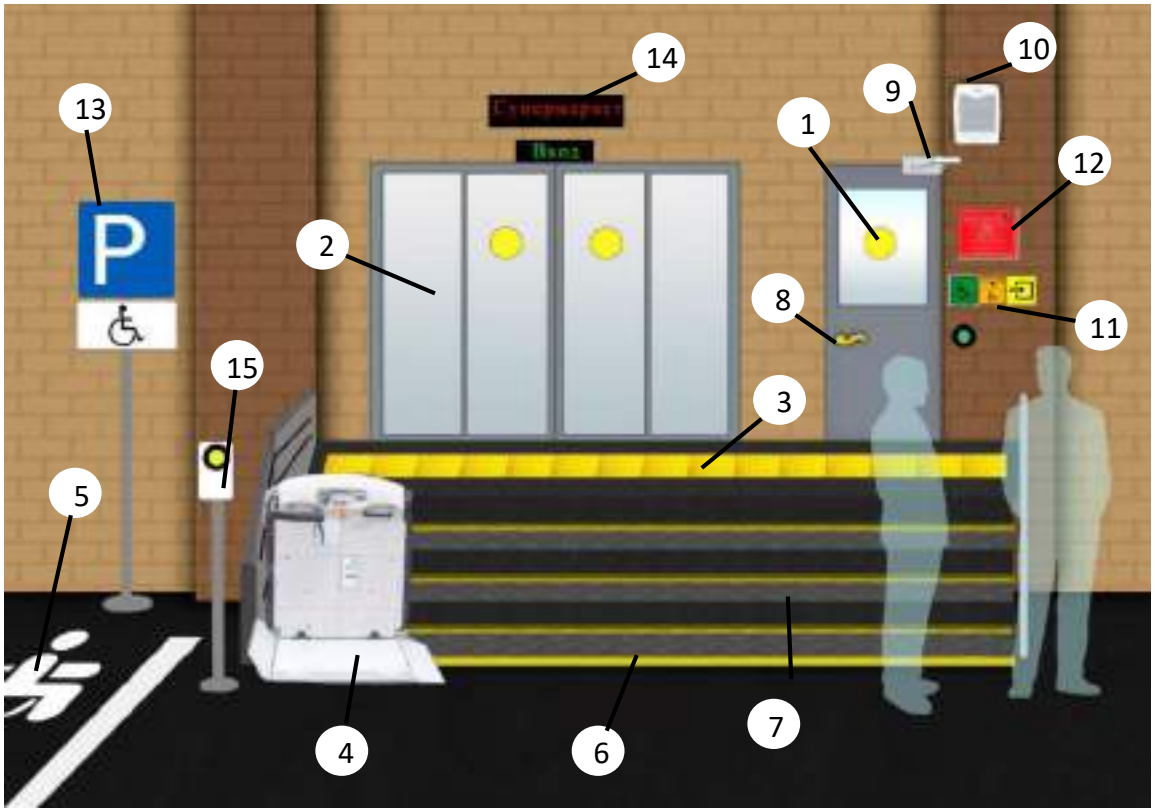
Иванов Александр Васильевич начальник Отдела реабилитации Управления социальной политики и реабилитации.

АУРА-Тех

НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ
УЧАСТНИКОВ РЫНКА
АССИСТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Проект типовых технических решений по обеспечению безбарьерного доступа инвалидов и маломобильных групп населения ко всем категориям торговых объектов в разбивке на различные зоны торговых предприятий

Организация доступной среды торговых точек
Входная группа

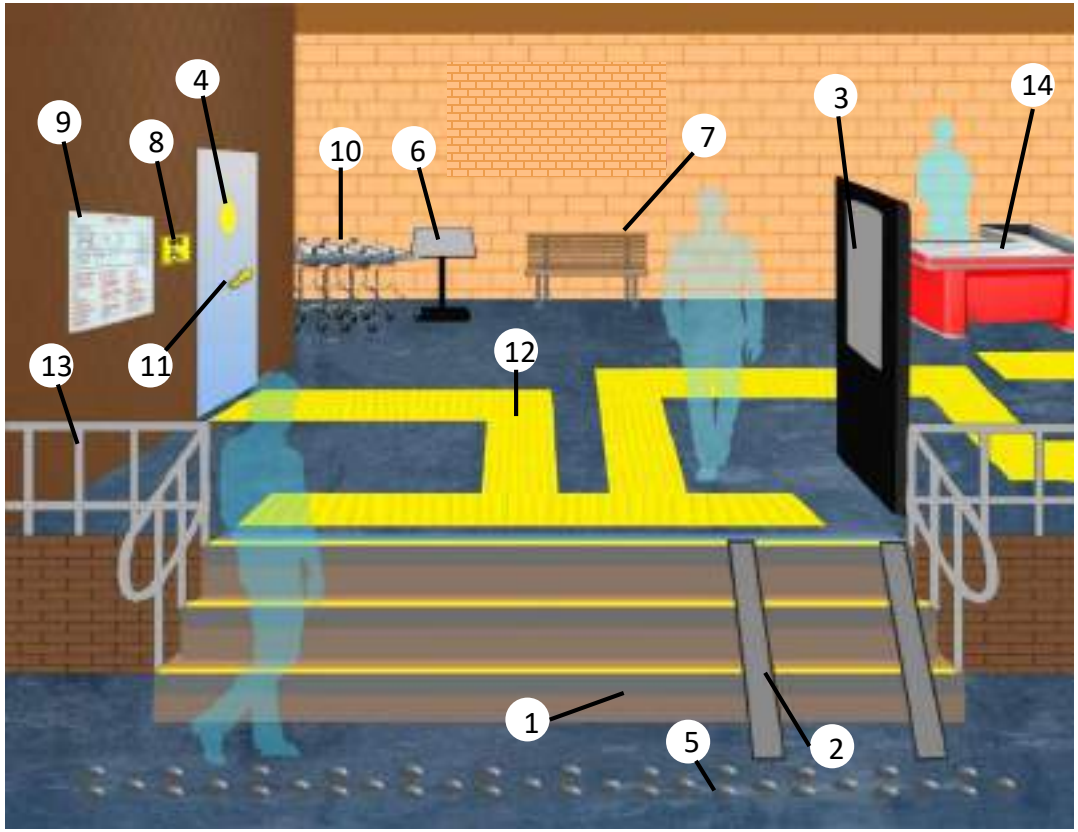


1. Предупреждающий знак «Желтый круг»
2. Автоматические системы открывания дверей – раздвижные двери
3. Плитка тактильная для улицы
4. Подъемник
5. Место парковки для инвалидов

6. Полоса контрастная
7. Противоскользящее покрытие на ступенях
8. Специальная дверная ручка для инвалидов
9. Системы открывания распашных дверей

10. Звуковой маяк
11. Тактильные знаки
12. Информационно-тактильный знак
13. Знак «Парковка для инвалидов»
14. Электронное табло «Бегущая строка»
15. Кнопка вызова помощника (на стойке)

Организация доступной среды торговых точек
Пути движения внутри магазина



1. Алюминиевая полоса с резиновой вставкой
2. Телескопические переносные пандусы
3. Информационный терминал
4. Предупреждающий знак «Желтый круг»
5. Метки напольные металлические тактильные в виде точек
6. Тактильно-звуковая мнемосхема
7. Адаптированные скамейки
8. Тактильный знак
9. Мнемосхема
10. Специальная адаптированная покупательская тележка
11. Специальная дверная ручка для инвалидов
12. Тактильная плитка
13. Поручень двухуровневый
14. Кассовый бокс для инвалидов

Организация доступной среды торговых точек
Кассы, прилавки обслуживания

1. Тактильная плитка
2. Полки выкладки продукции, адаптированные для инвалидов
3. Сигнальная высококонтрастная лента
4. Скамейки для инвалидов
5. Кассовый бокс
6. Индукционная система

ЗНАКИ ДОСТУПНОСТИ

Покупатели должны быть проинформированы о доступности территории, зданий и помещений здания для людей с инвалидностью. Для этих целей используются знаки доступности, выполненные в виде табличек или наклеек.

Доступность для инвалидов по слуху

Доступность для инвалидов - колясочников

Доступность для инвалидов по зрению

Доступность объекта для всех категорий инвалидности

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЗНАКИ, УКАЗАТЕЛИ и ВЫВЕСКИ

Знаки выполнятся в специальном рельефном формате, доступном для незрячих людей. Дизайн знаков – высококонтрастный, что позволяет видеть их слабовидящим гражданам.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЗНАКИ, УКАЗАТЕЛИ и ВЫВЕСКИ

Указатели и вывески выполнятся в специальном рельефном формате, текст на них дублируется шрифтом Брайля, доступном для незрячих людей. Знаки размещаются на высоте 1.35 метра

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЗНАКИ, УКАЗАТЕЛИ и ВЫВЕСКИ

Указатели и вывески выполнятся в специальном рельефном формате, текст на них дублируется шрифтом Брайля, доступном для незрячих людей. Знаки размещаются на высоте 1.35 метра

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЗНАКИ, УКАЗАТЕЛИ и ВЫВЕСКИ

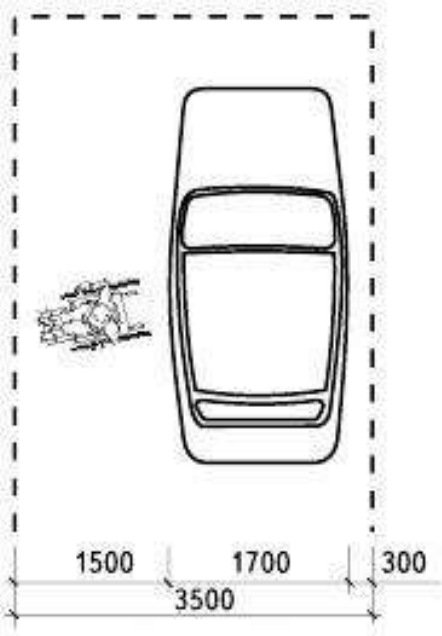
НЕОБХОДИМОСТЬ УСТАНОВКИ ПО ЗОНАМ ОБЪЕКТА

- Прилегающая территория
- Вход
- Холл
- Инф.стойка Касса/Окно приема
- Коридоры
- Лестницы
- Кабинеты
- Санитарные комнаты
- Залы
- Рабочие места для инвалидов

СТОЯНКА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Территория перед магазином должна быть оборудована специальными парковочными местами для людей на инвалидных колясках, выполненными в соответствии с ГОСТ.

Количество парковочных мест для инвалидов должно составлять 10% от общего количества парковочных мест



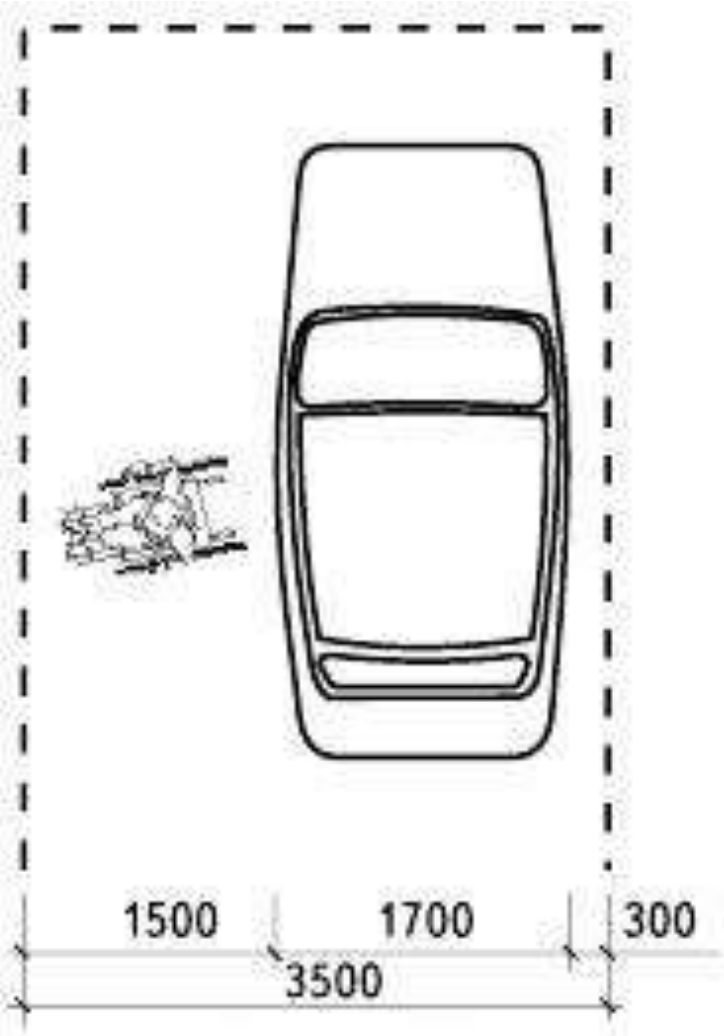
СТОЯНКА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Место парковки оборудуется специальным знаком «парковка для инвалидов» и обозначается разметкой на асфальте.

СТОЯНКА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Место парковки оборудуется специальным знаком «парковка для инвалидов» и обозначается разметкой на асфальте. Ширина парковочного места – 3,5 м.

Это необходимо для того, чтобы человек на коляске имел пространство сбоку машины для высадки или посадки



СТОЯНКА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Парковки должны быть обеспечены кнопками вызова помощи для людей с инвалидностью, которые передают сигнал о необходимости оказания помощи людям с инвалидностью со стороны сотрудников парковки

КОНТРАСТНАЯ МАРКИРОВКА

Позволяет слабовидящим людям получать информацию о наличии препятствия (контрастные круги на дверях, контрастные полосы на ступенях, и пр.)

КОНТРАСТНАЯ МАРКИРОВКА

Жёлтые круги должны маркировать каждую стеклянную дверь с обоих ее сторон – это важно для того, чтобы слабовидящие люди обратили на нее внимание и избежали травм при столкновении

КОНТРАСТНАЯ МАРКИРОВКА

Контрастные полосы должны быть нанесены на первую и последнюю ступень лестничного марша – они позволяют слабовидящим людям обратить внимание на начало и конец лестницы

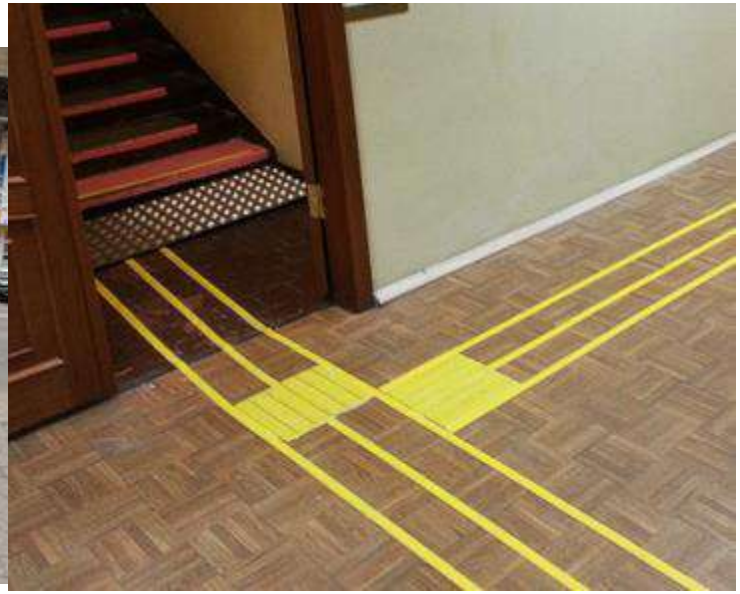
КОНТРАСТНАЯ МАРКИРОВКА

Контрастные полос используют и для маркировки габаритов дверного проема

ТАКТИЛЬНАЯ ПЛИТКА

Слабовидящие и слепые люди должны иметь возможность ориентироваться в пространстве (на территории, внутри здания). Для этих целей используют специальные объемные тактильные плитки и покрытия, обозначающие пути движения, повороты и препятствия (перекрестки, ступени, лестницы, двери).

На улице



В помещении

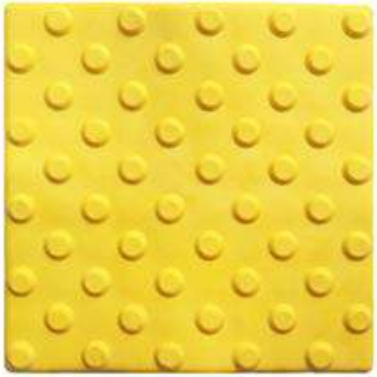
ТАКТИЛЬНАЯ ПЛИТКА

В помещении

ТАКТИЛЬНАЯ ПЛИТКА ДОЛЖНА БЫТЬ ВЫПОЛНЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ГОСТ Р 56305 — 2014 (ИСО 23599:2012)

ТАКТИЛЬНАЯ ПЛИТКА

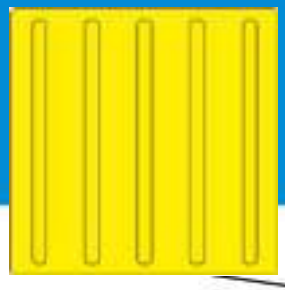
Объемный рисунок плитки в виде ТОЧЕК (“биты”) означает наличие препятствий на пути человека (столбы, деревья, изменение уровня, дорога, пешеходный переход и другие опасные для незрячего человека препятствия.)



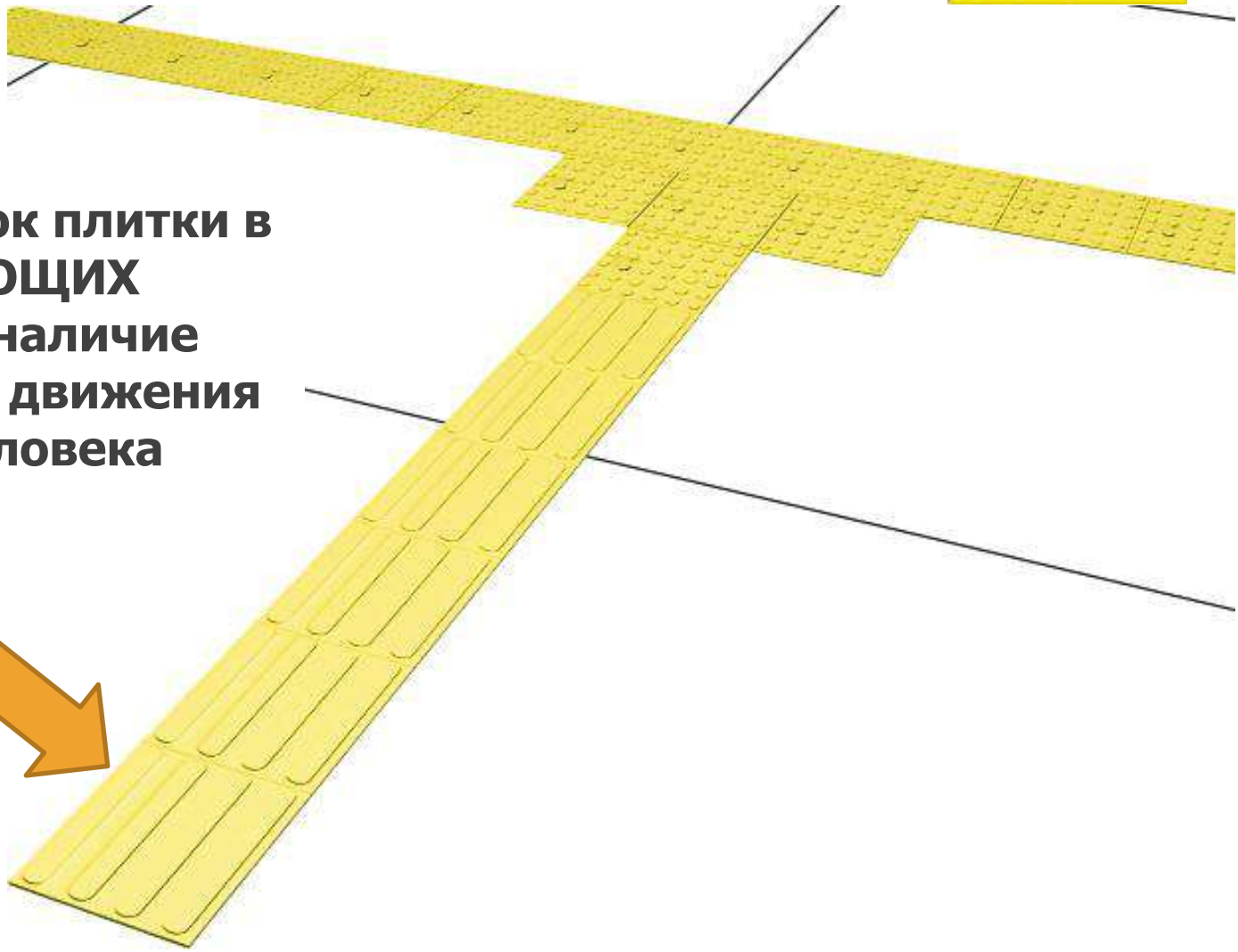
ТАКТИЛЬНАЯ ПЛИТКА

Когда незрячий человек идет с тростью, то трость упирается в такие “биты”, передавая незрячему человеку, что на его пути находися опасное препятствие

ТАКТИЛЬНАЯ ПЛИТКА



Объемный рисунок плитки в виде НАПРАВЛЯЮЩИХ ПОЛОС означает наличие безопасного пути движения для незрячего человека



ТАКТИЛЬНАЯ ПЛИТКА

Правильное использование плитки

ПРОТИВОСКОЛЬЗЯЩИЕ ПОКРЫТИЯ

На прилегающей территории, во входной группе, в ряде случаев внутри здания (скользкий пол) устанавливаются противоскользящие покрытия на поверхности и ступени, предохраняющие покупателей от любых случаев падения / скольжения

ПРОТИВОСКОЛЬЗЯЩИЕ ПОКРЫТИЯ

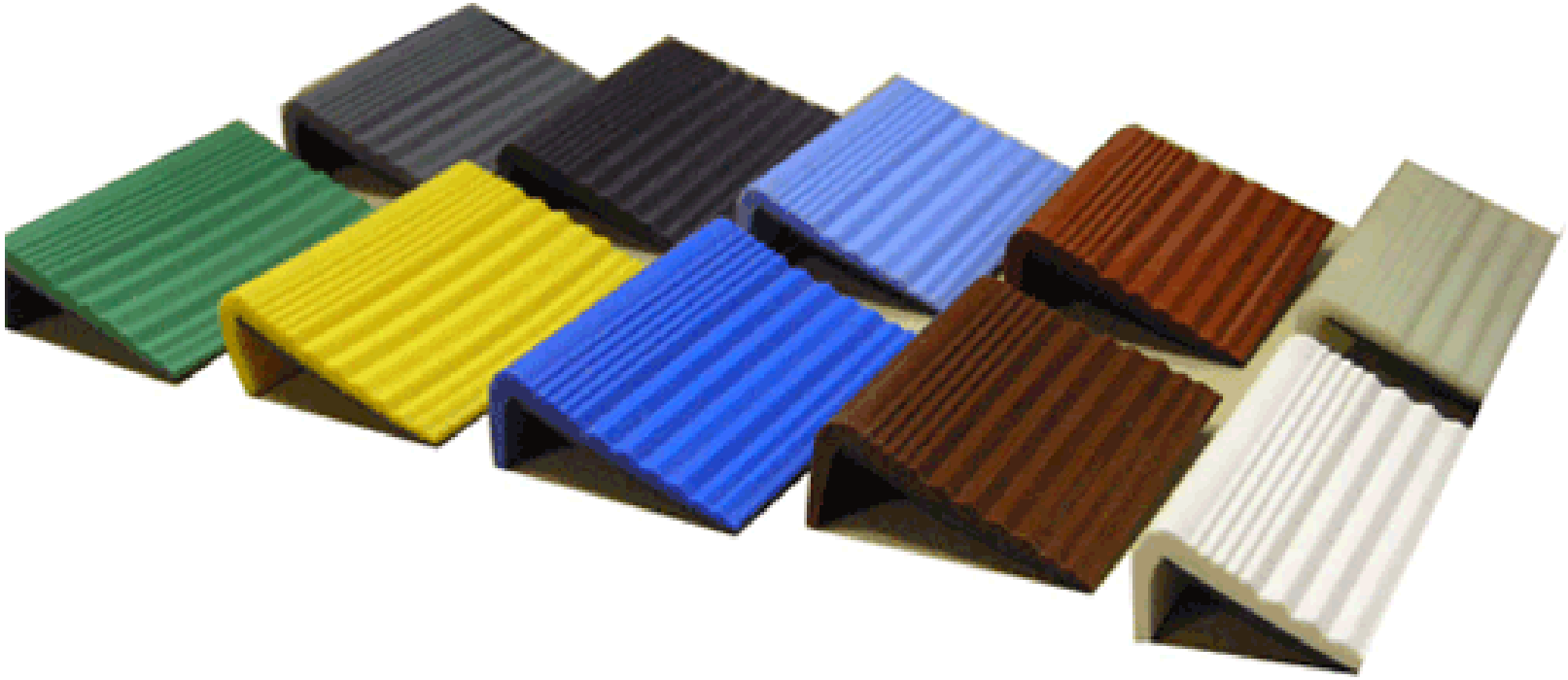
На прилегающей территории, во входной группе, в ряде случаев внутри здания (скользкий пол) устанавливаются противоскользящие покрытия на поверхности и ступени, предохраняющие покупателей от любых случаев падения / скольжения

НАКЛАДКИ НА СТУПЕНИ

На прилегающей территории, во входной группе, в ряде случаев внутри зда
(скользкие ступени) устанавливаются противоскользящие накладки на ступ
предохраняющие посетителей от любых случаев падения / скольжения

НАКЛАДКИ НА СТУПЕНИ

Накладки на ступени оптимально делать контрастным цветом относительно цвета ступеней. Идеальный вариант – желтый – этот цвет хорошо различим для людей с остаточным зрением, таким образом накладка может одновременно играть роль предупреждающих полос.



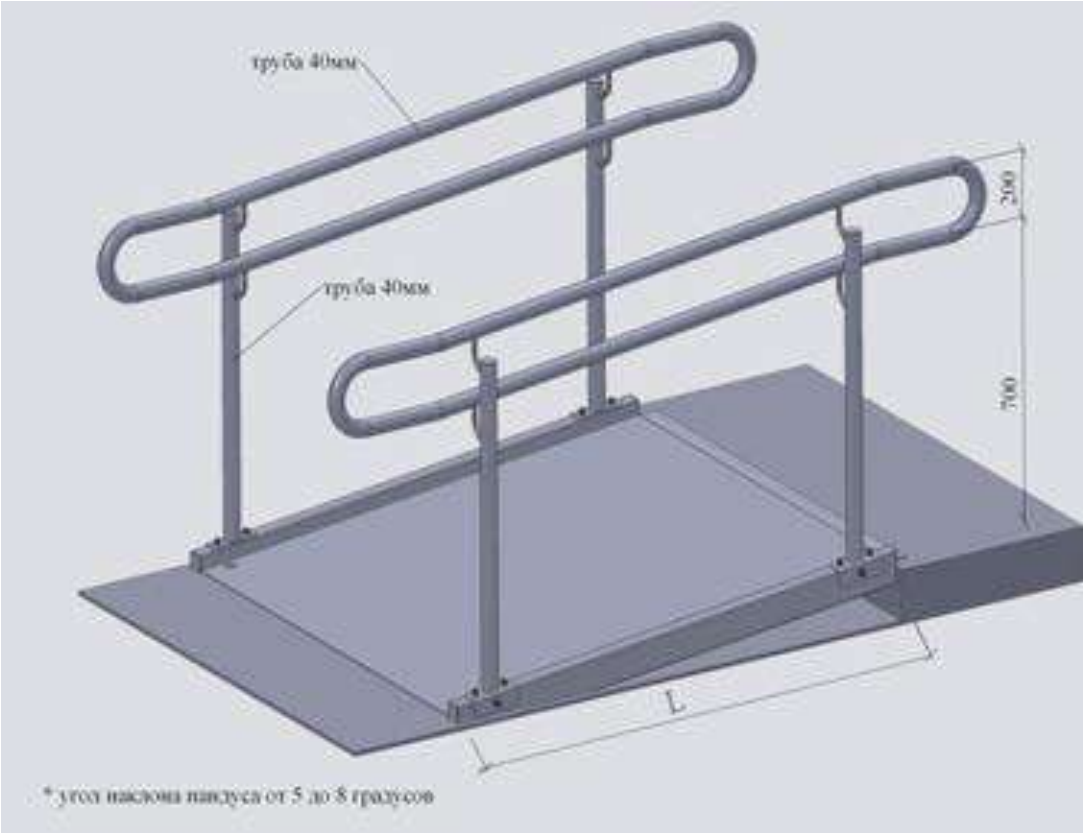
СТАЦИОНАРНЫЕ ПАНДУСЫ

Все пандусы должны быть оснащены двухуровневыми непрерывными перилами-поручнями (для людей разного роста).

Поручни должны быть гладкими, неразрывными, без любых препятствий на их пути, на краях иметь плавный переход с верхнего уровня на нижний

Поручни должны быть выполнены с двух сторон полотна пандуса

Ширина поручней должна быть 40-60 мм.



ПАНДУСЫ ДЛЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ ПОРОГОВ

Любые невысокие препятствия и пороги на путях движения должны быть выровнены или оснащены пандусами для преодоления порогов

Пандус для преодоления порогов

ПАНДУСЫ (ВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ)

ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО КАК ВРЕМЕННАЯ МЕРА (НАПРИМЕР, ВО ВРЕМЯ РЕМОНТА) МОГУТ ПРИМЕНЯТЬСЯ ТЕЛЕСКОПИЧЕСКИЕ И ПОДОБНЫЕ ПАНДУСЫ, ВЫПОЛНЕННЫЕ С НАРУШЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ К УГЛУ НАКЛОНА. Использование таких пандусов требует чрезвычайно высоких мер безопасности (сопровождение 2-х и более помощников)

ТЕЛЕСКОПИЧЕСКИЙ (ПЕРЕНОСНОЙ) ПАНДУС

ОТКИДНОЙ ПАНДУС

СТАЦИОНАРНЫЕ ЛЕСТНИЧНЫЕ ПОДЪЕМНИКИ

Оптимальное решение для обеспечения доступности входных групп, а также зон, где осуществляется подъем на другие этажи (в т.ч. решения для подъема по лестницам)

Наклонный подъемник

Вертикальный подъемник

НАКЛОННЫЕ ЛЕСТНИЧНЫЕ ПОДЪЕМНИКИ

Наклонный подъемник

НАКЛОННЫЕ ЛЕСТНИЧНЫЕ ПОДЪЕМНИКИ

Наклонный подъемник

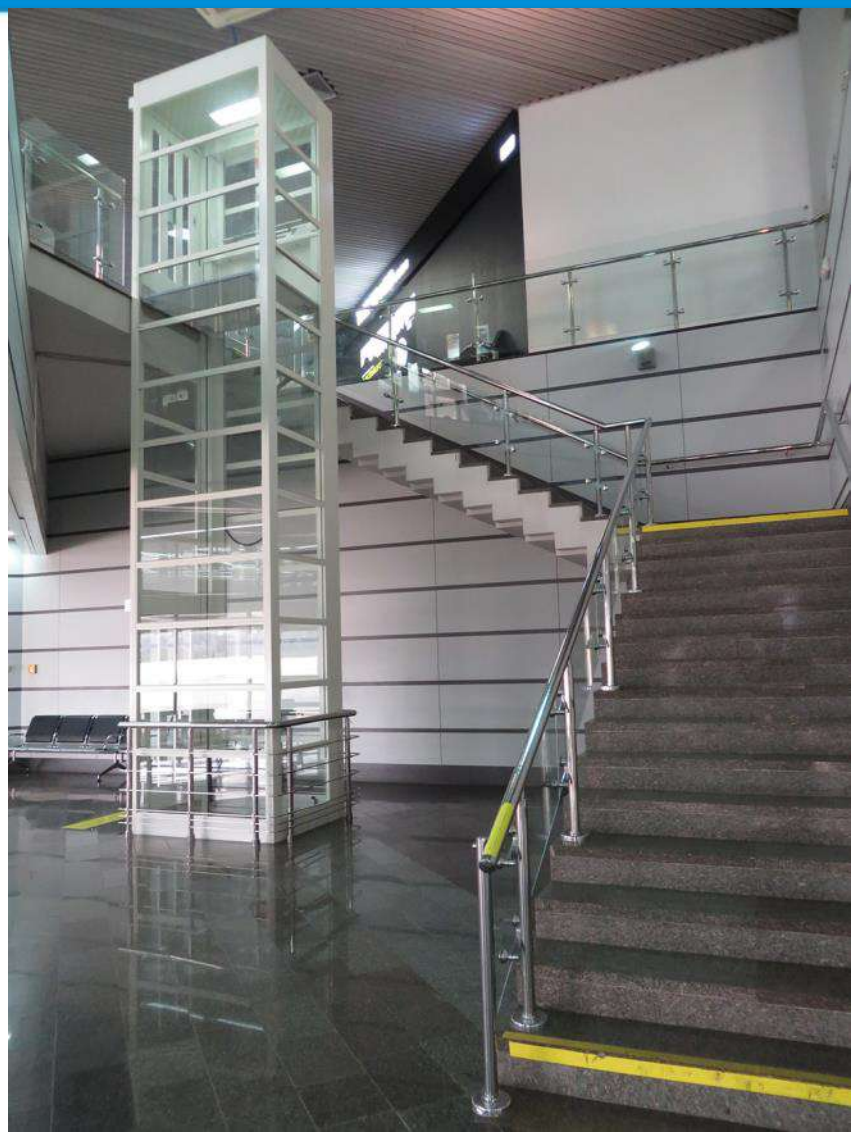
СТАЦИОНАРНЫЕ ЛЕСТНИЧНЫЕ ПОДЪЕМНИКИ

Наклонный подъемник

ВЕРТИКАЛЬНЫЕ ЛЕСТНИЧНЫЕ ПОДЪЕМНИКИ

РАБОТАЮТ КАК ЛИФТ. НО СУЩЕСТВЕННО ДЕШЕВЛЕ И ПРОЩЕ В УСТАНОВКЕ! Не требуют приямка, ставятся на обычный пол и работают о сети 220В (обычная розетка)

Вертикальный подъемник



ГУСЕНИЧНЫЕ ЛЕСТНИЧНЫЕ ПОДЪЕМНИКИ

Предназначены для транспортировки людей в инвалидных креслах по лестницам, угол наклона которых превышает максимально допустимый для установки пандусов (например, если бюджет не позволяет установить стационарный подъемник)

- ✓ не требуют установки
- ✓ просты в использовании
- ✓ позволяют осуществлять подъем по лестнице с углом наклона до 35 гр.
- ✓ заряжаются от бытовой электросети 220 В

Мобильный подъемник

ГУСЕНИЧНЫЕ ЛЕСТНИЧНЫЕ ПОДЪЕМНИКИ

Безопасное решение, которым может управлять люди без особых физических возможностей

ПЕРИЛА

Пути движения должны быть оснащены двухуровневыми непрерывными перилами с краями, плавно переходящими с нижнего уровня на верхний

ПЕРИЛА

ПРАВИЛЬНО ВЫПОЛНЕННЫЕ ПЕРИЛА

ЗАЩИТНЫЕ ОГРАЖДЕНИЯ

Лестницы быть оснащены ограждениями с двухуровневыми перилами

АВТОМАТИЧЕСКИЕ ОТКРЫВАТЕЛИ ДВЕРЕЙ

Легкий доступ в здание посредством автоматического привода двери

- ✓ Существенно облегчают доступ в здание
- ✓ Не требуют замены дверей
- ✓ Питаются от бытовой электросети 220 вольт

Возможны несколько вариантов открывания двери:

- ✓ нажатием кнопки;
- ✓ движением руки перед сенсорным переключателем;
- ✓ при помощи пульта;
- ✓ автоматическое открывание (датчик движения).

ОСНАЩЕНИЕ САНИТАРНЫХ КОМНАТ

Поручни обеспечивают необходимую поддержку и опору при ходьбе, стоянии и сидении. Поручнями с двух сторон оснащаются унитазы (с одной из сторон оптмально использовать откидной поручень), раковины (с двух сторон и спереди).

Опорные поручни используются на стенах санитарных комнат.

Поручни должны иметь максимально надежное крепление.

Помимо этого применяются специальные зеркала с длинными ручками для регулирования угла их наклона пассажирами на инвалидных колясках, специальные сенсорные смесители (или смеситель с длинной выносной ручкой)

ОСНАЩЕНИЕ САНИТАРНЫХ КОМНАТ

ОСНАЩЕНИЕ САНИТАРНЫХ КОМНАТ

Смеситель с длинной ручкой

Сенсорный смеситель

Регулируемые зеркала с длинной ручкой регулировки

ОСНАЩЕНИЕ САНИТАРНЫХ КОМНАТ

Санитарные комнаты ОБЯЗАТЕЛЬНО (в т.ч. Согласно СП.59) должны быть оснащены кнопками вызова помощи со шнурком, которые передают сигнал беспроводным образом на приемник, находящийся у уполномоченных сотрудников банка

Шнур помогает вызвать помощь упавшему человеку (из положения “лежа”)

КНОПКИ ВЫЗОВА ПОМОЩНИКА

Предназначены для дистанционного вызова помощника (сотрудника банка) при любых затруднениях или вопросах. Кнопка подает сигнал, приемник показывает место, откуда поступил сигнал.

Стационарные приемник со светодиодной индикацией

Антивандальная всепогодная кнопка с широкой зоной нажатия

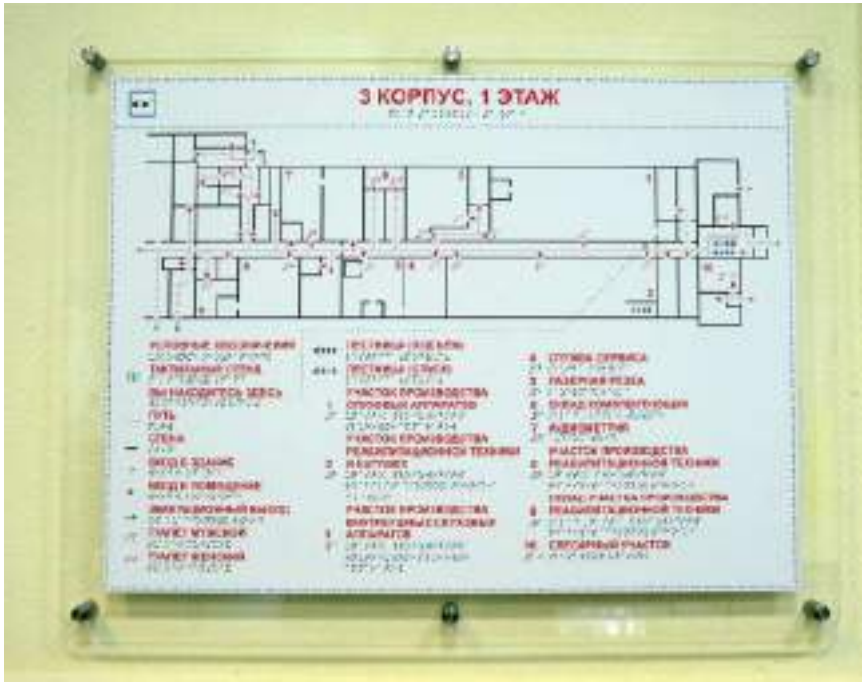
Переносной приемник с ЖК дисплеем

АВТОМАТИЧЕСКИЕ ОТКРЫВАТЕЛИ ДВЕРЕЙ для санитарных комнат

АВТОМАТИЧЕСКИЕ ОТКРЫВАТЕЛИ ДВЕРЕЙ для санитарных комнат

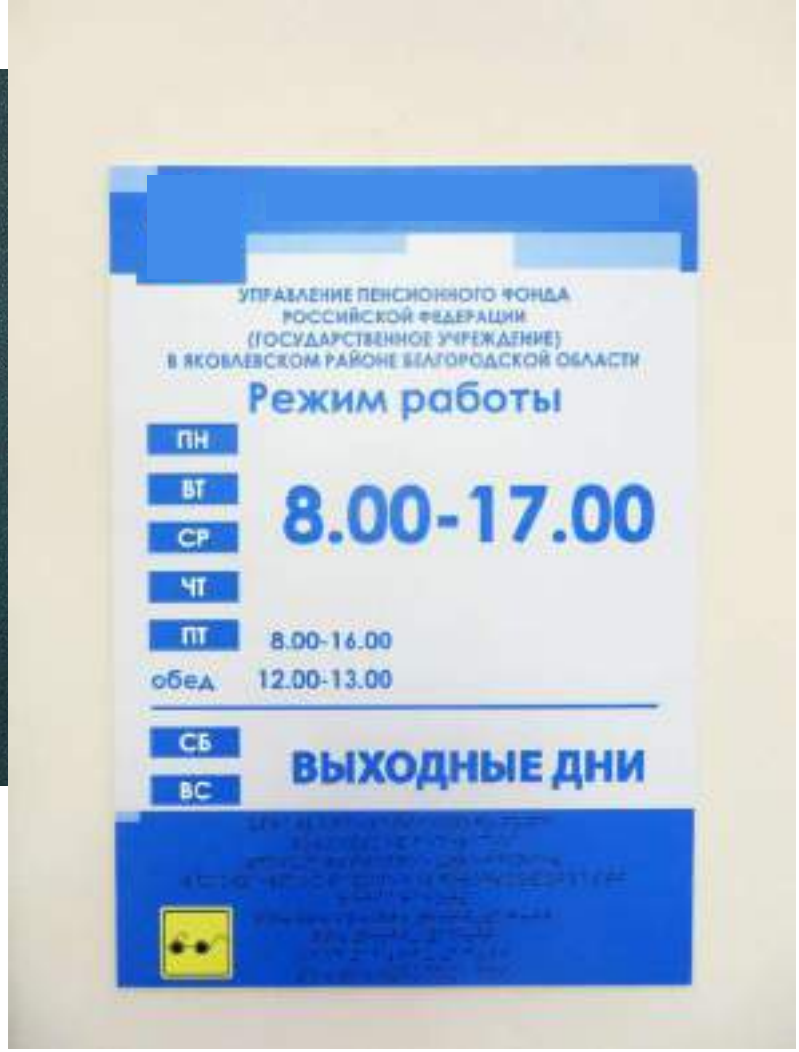
ИНФОРМАЦИОННЫЕ МНЕМОСХЕМЫ

Средства отображения информации, с помощью которых люди с ограниченными возможностями здоровья получают наощупь информацию о доступности объектов, схемах перемещения, путях эвакуации и пр.



Мнемосхема – тактильно-рельефное табло, представляющее собой схему движения по кабинетам в учреждении. Все необходимые надписи выполнены в виде плоско-выпуклых элементов и дублируются шрифтом Брайля.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТАБЛИЧКИ, МНЕМОСХЕМЫ



Рельефные знаки и таблички со шрифтом Брайля применяются как информационные указатели рядом с дверьми внутри здания, на дверях кабинетов.

ЗВУКОВЫЕ МАЯКИ и ИНФОРМАТОРЫ

Предназначены для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей учреждений. Сообщения записываются в зависимости от потребностей каждого учреждения, могут проигрываться как по команде оператора, так и при нажатии на кнопку вызова, или автоматически при срабатывании датчика движения.

Звуковой маяк для улицы и больших помещений

ЗВУКОВЫЕ МАЯКИ и ИНФОРМАТОРЫ

Звуковой маяк с резервным питанием и датчиком движения

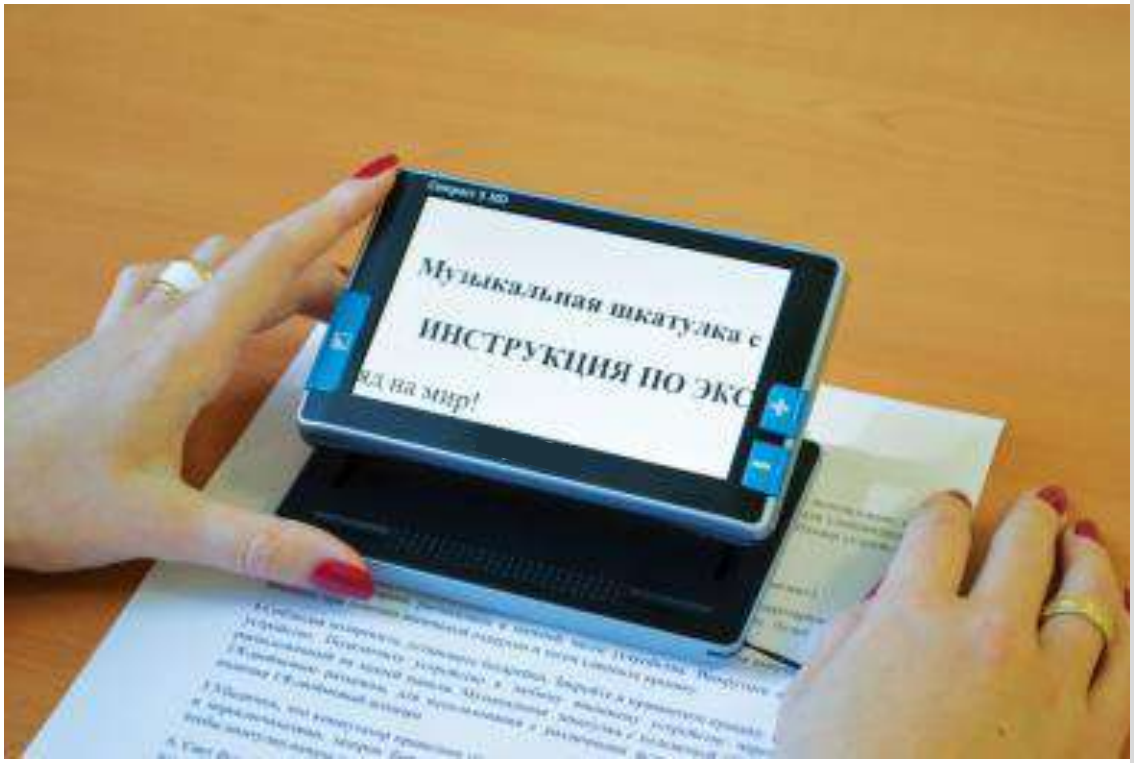
Звуковой маяк для больших помещений

НЕОБХОДИМОСТЬ УСТАНОВКИ ПО ЗОНАМ ОБЪЕКТА

- Прилегающая территория
- Вход
- Холл
- Инф.стойка Касса/Окно приема
- Коридоры
- Лестницы
- Кабинеты
- Санитарные комнаты
- Залы
- Рабочие места для инвалидов

ВИДЕОУВЕЛИЧИТЕЛИ

Доступные для слабовидящих клиентов стойки информации, стойки оказания услуг, кассы должны быть оснащены специальными видеоувеличителями, позволяющими детально рассмотреть увеличенное изображение различного рода документов (договора, чеки, товарные накладные и пр.). Высококонтрастные режимы и регулируемое большое увеличение позволяют создать условия доступности информации для слабовидящих людей.



ВИДЕОУВЕЛИЧИТЕЛИ

ЭЛЕКТРОННЫЕ ТАБЛО “БЕГУЩАЯ СТРОКА”

Бегущая строка позволяет людям с нарушениями слуха оперативно получать информацию визуальным способом

ИНФОРМАЦИОННЫЕ (ИНДУКЦИОННЫЕ) ПАНЕЛИ

При посещении публичных мест люди с слуховыми аппаратами испытывают дискомфорт, связанный с неразборчивостью звуковой информации. Возникает необходимость оснащения ряда зон, где происходит общение с покупателями, устройствами, передающих аудиоинформацию с микрофона прямо на слуховой аппарат покупателя.

Переносная информационная система состоит из микрофона и передающей панели

Настенная информационная система

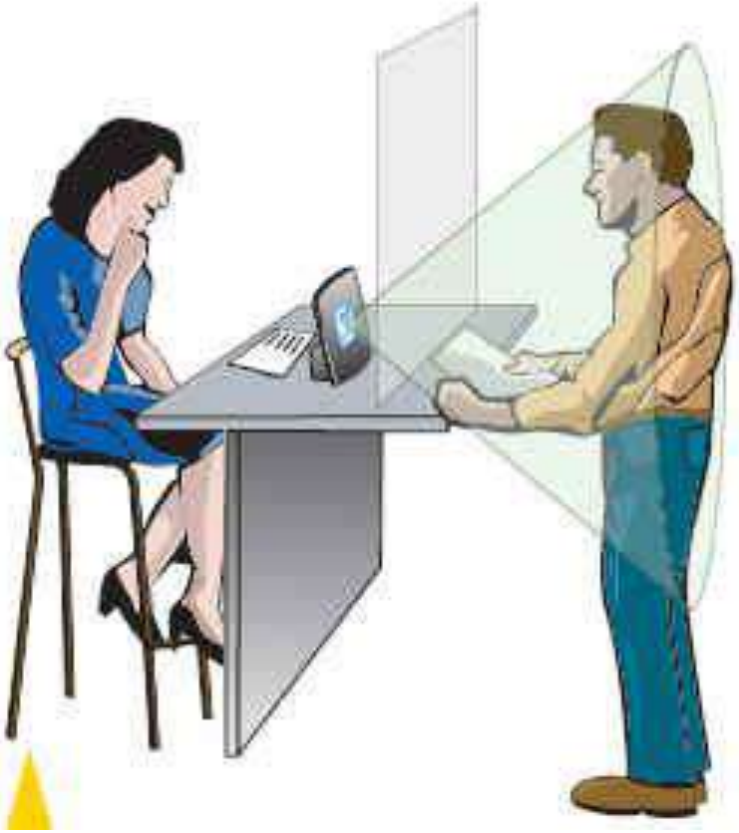
Стационарные системы с усилителем для крупных объектов. Радиус действия до 700 м^2.

НЕОБХОДИМОСТЬ УСТАНОВКИ ПО ЗОНАМ ОБЪЕКТА

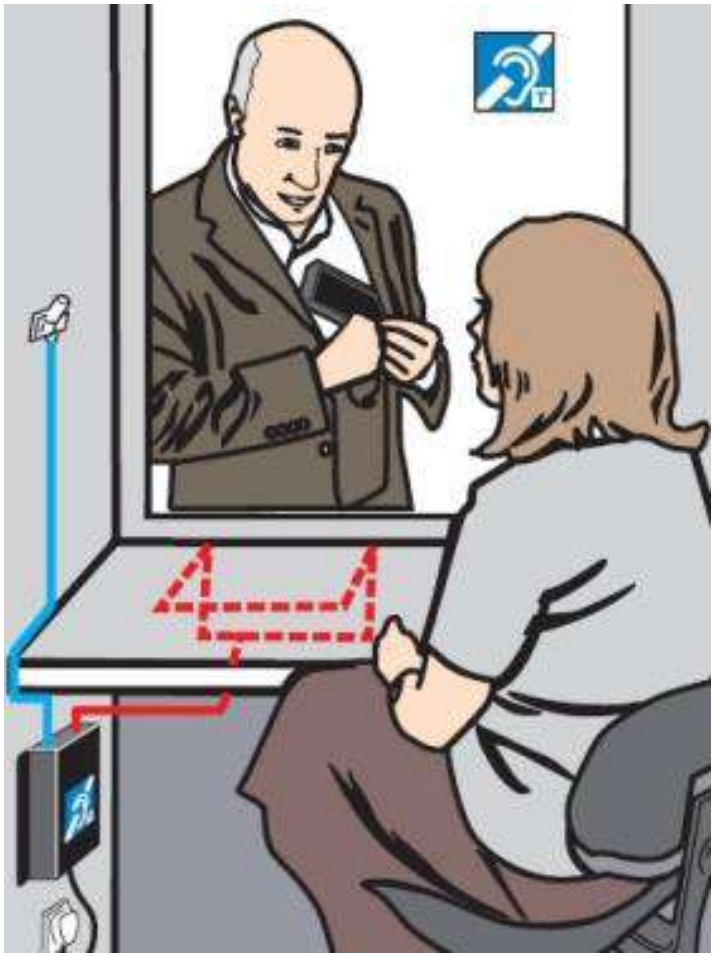
- Прилегающая территория
- Вход
- **Холл**
- **Инф.стойка Касса/Окно приема**
- **Коридоры**
- Лестницы
- **Кабинеты**
- Санитарные комнаты
- **Залы**
- **Рабочие места для инвалидов**

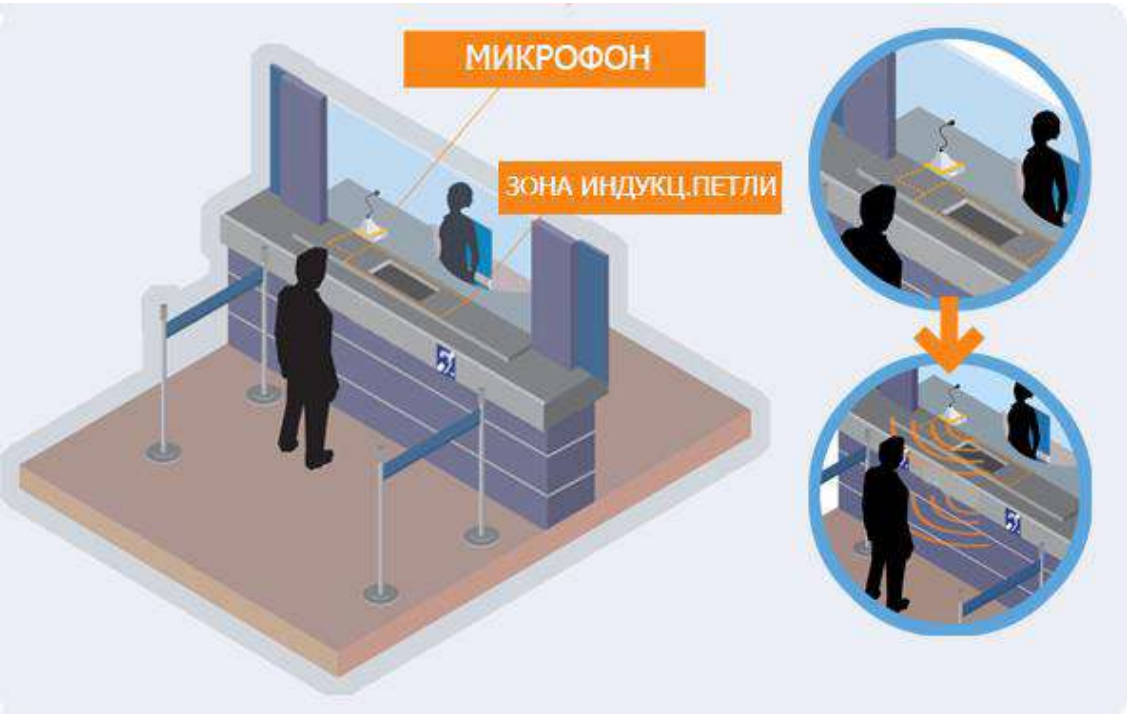
ИНФОРМАЦИОННЫЕ (ИНДУКЦИОННЫЕ) ПАНЕЛИ

Кассы, столы или окна обслуживания покупателей, информационные стойки должны быть ОБЯЗАТЕЛЬНО снащены индукционными системами.



ИНФОРМАЦИОННЫЕ (ИНДУКЦИОННЫЕ) ПАНЕЛИ
Встраиваемые индукционные системы





Встраиваемая информационная система

ИНФОРМАЦИОННЫЕ (ИНДУКЦИОННЫЕ) ПАНЕЛИ

ИНФОРМАЦИОННЫЕ (ИНДУКЦИОННЫЕ) ПАНЕЛИ

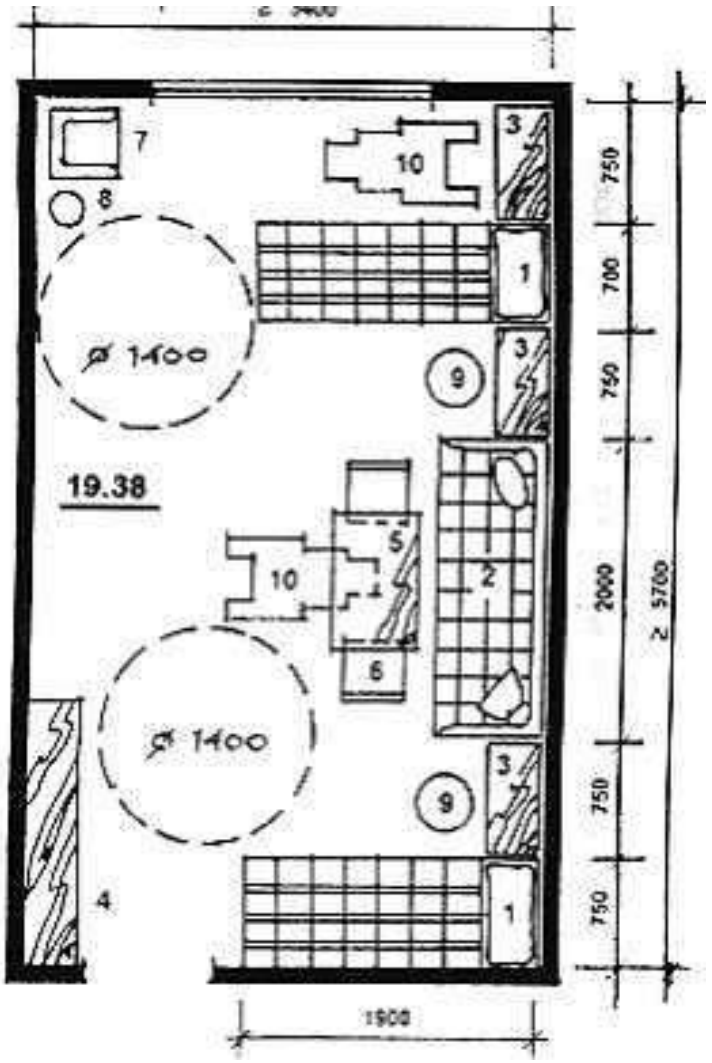
СРЕДСТВА ЭВАКУАЦИИ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТАКСОФОНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

ПУТИ ДВИЖЕНИЯ МЕЖДУ ПРИЛАВКАМИ И ПОЛКАМИ С ТОВАРОМ

Пути движения между прилавками и полками с товаром должны соответствовать нормам путей движения, доступных для людей на инвалидных колясках – не менее 1400 мм. (для разворота на 90 градусов – подъехать к полкам с товаром и на 180 градусов – развернуться и поехать обратно).

При организации двухсторонних путей движения ширина должна быть не менее 1800 мм (встречное движение людей на инвалидных колясках)



ШИРИНА ПРОХОДА

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СЕНСОРНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ

СО СПЕЦИАЛЬНЫМ АДАПТИРОВАННЫМ ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В рамках реализации задач государственной программы “ДОСТУПНАЯ СРЕДА”

ДОСТУПНАЯ СРЕДА ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА

Посетители магазина нуждаются в современных и удобных средствах получения информации об магазине, реализуемых в нем продуктах, оказываемых услугах, персонале, расписании или графике работы тех или иных служб магазина, получить план расположения зон магазина, о других, важных для покупателя сведений.

Для решения таких задач используют **сенсорные информационные терминалы (киоски),** которые устанавливают в фойе, холлах при входе в магазин (особенно актуально в крупных ТРЦ). В настоящее время терминалы перестали быть редкостью, практически не осталось сфер деятельности, где им не нашлось бы применения.

Сенсорный информационный терминал – визитная карточка любого учреждения.

!

Однако, большинство представленных на рынке информационных терминалов не адаптированы для их использования людьми с ограничениями по здоровью (по зрению, по слуху, для людей на инвалидных колясках)

ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ЗАДАЧ ДОСТУПНОСТИ НЕОБХОДИМЫ ТАКИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСТРОЙСТВА, КОТОРЫЕ ОБЕСПЕЧАТ ДОСТУПНОСТЬ ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Сенсорный информационный терминал и специальное программное обеспечение – комплексное информационное решение, ориентированное на все категории посетителей учреждения - в том числе на покупателей с розничными категориями инвалидности**.**

Основным местом для установка терминала является холл здания или входная зона магазина

Это позволяет посетителям самостоятельно и оперативно получить необходимую справочную информацию

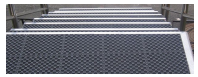
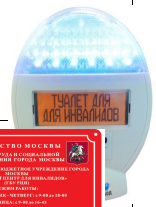
ВАРИАНТЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕРМИНАЛОВ

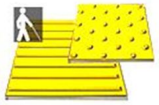
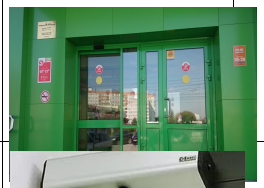
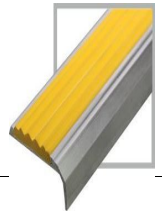
НАПОЛЬНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ

НАСТЕННЫЕ ТЕРМИНАЛЫ

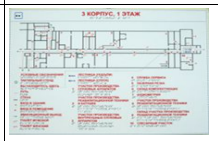
АУРА-Тех
НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ УЧАСТНИКОВ РЫНКА АССИСТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

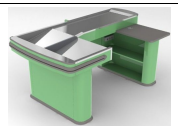
Стандартный набор оборудования для предприятий торговли.

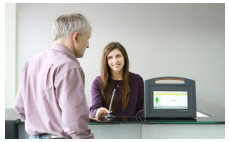
№п/п	Наименование	Для чего	Примечание	Нормы и СП	ФОТО	ФОТО	Категория инвалидности	Гипермаркет	Супермаркет	Минимаркет	Прилавок	Павильон	Киоск
1	Звуковой маяк	Звуковой маяк служит для передачи информации о магазине (часы и особенности работы, специфика оказания услуг покупателям с инвалидность и пр.) в звуковом (голосовом) виде, доступном для незрячих или слабовидящих людей, а также в цепом передают важную информацию об отделении всем категориям Клиентов, в т.ч. с инвлидностью. Активируется нажатием на кнопку.	Входная группа	СП59.13330.2012 п.5.5.2 Системы средств информации и сигнализации об опасности, размещаемые в помещениях (кроме помещений с мокрыми процессами), предназначенных для пребывания всех категорий инвалидов и на путях их движения, должны быть комплексными и предусматривать визуальную, звуковую и тактильную информацию с указанием направления движения и мест получения услуги. Они должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51671, ГОСТ Р 51264, СП59.13330.2012 п.5.5.3 Система средств информации зон и помещений (особенно в местах массового посещения), входных узлов и путей движения должна обеспечивать непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения. Она должна предусматривать возможность получения информации об ассортименте предоставляемых услуг, размещении и назначении функциональных элементов, расположении путей эвакуации, предупреждать об опасностях в экстремальных ситуациях и т.п. Здание или сооружение по заданию на проектирование может быть дополнительно оборудовано радиомаяками (радиометками) для слепых или слабовидящих посетителей, имеющих радиоинформаторы. Радиомаяки устанавливаются над дверными проемами и на стенах помещений.			зрение	*	*	*	*		
2	Противоскользящее покрытие	Необходимо для предотвращения падений снаружи и внутри входной группы.	Входная группа	СП59.13330.2012 п.5.1.3. Поверхности покрытий входных площадок и тамбуров должны быть твердыми, не допускать скольжения при намокании и иметь поперечный уклон в пределах 1 - 2%.			опорно-двигательный аппарат (ОДА)	*	*	*	*	*	
3	Система вызова помощника	Необходима для подачи сигнала вызова помощи (например, во входной группе, когда покупатель с инвалидностью имеет проблемы с доступом в магазин). Активируется нажатием на кнопку. Сигнал передается на приемники, находящиеся у сотрудников магазина. Кнопки могут распопагаться в разных зонах магазина (входная группа, проходы между торговых рядов, витрин, санитарная комната и пр).	Входная группа	Методических рекомендаций по организации деятельности по созданию условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной инфраструктуры.Требования нормативных документов в планировании и строительстве не выполнены и технически невозможны: Решение об условной доступности принимается при исполнении следующих условий: - согласование с представителями потребителя(ООИ) в качестве приемлемых имеющиеся нарушения некоторых параметров структурно-функциональных элементов; - при организации помощи инвалиду (другому МГН) со стороны сотрудников учреждения для получения услуги на этом объекте, в том числе при использовании дополнительных индивидуальных технических средств (например, шагающего подъемника, "скапомобиля"); - при организации иной альтернативной формы обслуживания (на дому, в другом месте пребывания инвалида, дистанционно, в другом учреждении) СП59.13330.2012 7.4.4. В удобном для посетителя-инвалида по зрению месте и в доступной для него форме должна располагаться информация о расположении торговых запов и секций, об ассортименте и ценники на товары, а также средства связи с администрацией.	 		все	*	*	*	*	*	
4	Информационно-тактильный знак	Отображает название магазина, график и часы его работы в виде, доступном для незрячих людей (рельефные буквы, шрифт Брайля)	Входная группа	СП59.13330.2012 п.4.1.1 Вход на участок следует оборудовать доступными для МГН, в том числе инвалидов-колясочников, элементами информации об объекте.			незрячие	*	*	*	*		
5	Тактильный знак	Тактильные рельефные знаки разного типа необходимы для передачи информации о том, что магазин доступен для покупателей с инвалидностью (одной или нескольких категорий инвалидности), о наличии доступного входа, о наличии кнопки вызова помощи и пр.)	Входная группа	СП59.13330.2012 п.7.4.3 Для акцентирования внимания покупателей с недостатками зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные, световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера. п.7.4.3. Для акцентирования внимания покупателей с недостатками зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные, световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера.			зрение	*	*	*	*	*	*

6	Плитка тактильная (конусы и направляющие) для улицы	Наносятся на пол, обеспечивают индикацию путей движения для незрячих покупателей к входной группе, а также о наличии препятствий	Входная группа	СП59.13330.2012 п.5.2.3 Участки пола на путях движения на расстоянии 0,6 м перед дверными проемами и входами на лестницы, а также перед поворотом коммуникационных путей должны иметь тактильные предупреждающие указатели и/или контрастно окрашенную поверхность в соответствии с ГОСТ Р 12.4.026.			зрение	*	*	*	*		
7	Перила для входной группы	Необходим для размещения на лестницах во входной группе, у пандусов, вдоль стен при движении от лестниц/пандусов до дверей.	Входная группа	СП59.13330.2012 п.5.2.15 Вдоль обеих сторон всех пандусов и лестниц, а также у всех перепадов высот горизонтальных поверхностей более 0,45 м необходимо устанавливать ограждения с поручнями. Поручни следует располагать на высоте 0,9 м (допускается от 0,85 до 0,92 м), у пандусов - дополнительно и на высоте 0,7 м.			ОДА, зрение	*	*	*	*	*	
8	Автоматические системы открывания дверей - раздвижные двери	Необхоимы для беспрепятственного самостоятельного доступа покупателей с инвалидностью внутрь магазина	Входная группа	СП59.13330.2012 п.5.1.6. Входные двери, доступные для входа инвалидов, следует проектировать автоматическими, ручными или механическими. Они должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность. Целесообразно применение автоматических распашных или раздвижных дверей (если они не стоят на путях эвакуации). На путях движения МГН рекомендуется применять двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях "открыто" или "закрыто". Следует также применять двери, обеспечивающие задержку автоматического закрывания дверей, продолжительностью не менее 5 секунд. Следует использовать распашные двери с доводчиком (с усилием 19,5 Нм).			ОДА, зрение	*	*				
9	Автоматические системы открывания распашных дверей	Альтернативное решение для автоматического открывания дверей. Устанавливаются на обычные распашные двери (весом до 200 кг) при наличии двух дверей (одна дверь с автоматическим открывателем для покупателей с инвалидностью, другая - для других категорий покупателей). Активация по нажатию на кнопку или с датчиком движения	Входная группа	СП59.13330.2012 п.5.1.6. Входные двери, доступные для входа инвалидов, следует проектировать автоматическими, ручными или механическими. Они должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность. Целесообразно применение автоматических распашных или раздвижных дверей (если они не стоят на путях эвакуации). На путях движения МГН рекомендуется применять двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях "открыто" или "закрыто". Следует также применять двери, обеспечивающие задержку автоматического закрывания дверей, продолжительностью не менее 5 секунд. Следует использовать распашные двери с доводчиком (с усилием 19,5 Нм).			ОДА, зрение	*	*	*	*	*	
10	Электронное табло "Бегущая строка"	Передают информацию о магазине (название, график работы, акции, и пр.) в доступном для покупателей с инвалидностью по слуху виде	Входная группа	СП59.13330.2012 п.4.1.3 Система средств информационной поддержки должна быть обеспечена на всех путях движения, доступных для МГН на все время (в течение суток) эксплуатации учреждения или предприятия в соответствии с ГОСТ Р 51256 и ГОСТ Р 52875. п.7.4.3. Для акцентирования внимания покупателей с недостатками зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные, световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера.			слух	*	*	*	*	*	
11	Алюминиевая полоса с резиновой вставкой	Необходимы для размещения на ступенях лестниц снаружи входной группы и внутри магазина. Одновременно маркируют ступени (визуально для слабовидящих людей), а также предотвращают падение за счет противоскользящих удерживающих свойств.	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.2012 п.5.2.31 Верхнюю и нижнюю ступени в каждом марше эвакуационных лестниц следует окрашивать в контрастный цвет или применять тактильные предупредительные указатели, контрастные по цвету по отношению к прилегающим поверхностям пола, шириной 0,3 м. Возможно применение для ориентации и помощи слепым и слабовидящим защитного углового профиля на каждой ступени по ширине марша. Материал должен быть шириной 0,05 - 0,065 м на проступи и 0,03 - 0,055 м на подступенке. Он должен визуально контрастировать с остальной поверхностью ступени.			ОДА, зрение	*	*	*	*	*	*
12	Специальная дверная ручка для людей с нарушением функций опорно-двигательного аппарата и верхних конечностей	Локтевые дверные ручки могут устанавливаться на двери различных помещений в клиниках, медицинских и реабилитационных центрах, больницах, санаториях, а также в развлекательных центрах, спортклубах, образовательных и других общественных учреждениях. Особая эргономичная форма самой ручки дает возможность открывать дверь при помощи легкого нажатия предплечьем, исключая необходимость использовать кисть руки.	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий				ОДА	*	*	*	*	*	*

13	Стационарный пандус с двухУ	Необходимы для преодоления порогов, подъема на крыльца магазинов, подъема-спуска с лестниц (уличных и внутренних). Пандусы должны быть выполнены с наличием с обоих сторон двухуровневых поручней. Угол наклона не должен превышать соотношение 1 к 12.	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.2012 п. 4.1.14. Лестницы должны дублироваться пандусами или подъемными устройствами. Наружные лестницы и пандусы должны быть оборудованы поручнями. Длина марша пандуса не должна превышать 9,0 м, а уклон не круче 1:20. Ширина между поручнями пандуса должна быть в пределах 0,9 - 1,0 м. Пандус с расчетной длиной 36,0 м и более или высотой более 3,0 м следует заменять подъемными устройствами. СП59.13330.2012 п. 4.1.15. Длина горизонтальной площадки прямого пандуса должна быть не менее 1,5 м. В верхнем и нижнем окончаниях пандуса следует предусмотреть свободную зону размером не менее 1,5 х 1,5 м, а в зонах интенсивного использования не менее 2,1 х 2,1 м. Свободные зоны должны быть также предусмотрены при каждом изменении направления пандуса. Пандусы должны иметь двухстороннее ограждение с поручнями на высоте 0,9 м (допустимо от 0,85 до 0,92 м) и 0,7 м с учетом технических требований к опорным стационарным устройствам по ГОСТ Р 51261. Расстояние между поручнями должно быть в пределах 0,9 - 1,0 м. Колесоотбойные устройства высотой 0,1 м следует устанавливать на промежуточных площадках и на съезде.			ОДА	*	*	*	*	*	
14	Подъемники	Обеспечивают подъем покупателей с инвалидностью на крыльца магазинов, подъем-спуск по лестницами внутри магазинов.	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.2012п. 4.1.14. Лестницы должны дублироваться пандусами или подъемными устройствами.			ОДА	*	*				
15	Лестница-трансформер	Эстетичный продукт для людей на инвалидных колясках. Объединение лестницы и подъемника для инвалидных колясок в одном изделии экономит пространство, великолепно выглядит, применяется для приспособления зданий для комфортного доступа людей с ограничениями возможности передвижения. Преимущества: Применяется как внутри зданий, так и под открытым небом. Датчик защиты от защемления ступенями. Не требует внесения изменений в	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.201 п. 4.1.14. Лестницы должны дублироваться пандусами или подъемными устройствами.			ОДА	*	*	*		*	
16	Подъемники гусеничные моби	При отсутствии возможности установки пандуса или подъемника могут использоваться передвижные гусеничные подъемники	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.201 п. 4.1.14. Лестницы должны дублироваться пандусами или подъемными устройствами.			ОДА	*	*	*	*		
17	Телескопические переносные	В исключительных случаях, при которых нет возможности установить пандусы, стационарные подъемники и использовать гусеничные мобильные подъемники существует возможность использования потобного типа пандусов, которые при этом по своим характеристикам противоречат всем нормативным требованиям, но могут быть использованы как ситуационная помощь для доступа в магазин при наличии в магазине как минимум 1 обученного сотрудника с высокими физическими возможностями и системы вызова помощи на входе перед лестницей	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	Не рекомендуется. Использоваться может в исключительных случаях. Может привести к жалобам и претензиям надзорных органов.			ОДА					*	*
18	Пандус для преодоления пор	Используются для преодоления порогов высотой до 50 мм. В редких случаях до 100 мм.	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.2012 п. 4.1.14. Лестницы должны дублироваться пандусами или подъемными устройствами.			ОДА	*	*	*	*	*	*
19	Полоса контрастная светонакопительная	Наносятся на ступени для их маркировки (обозначение препятствий для слабовидящих людей, людей с ментальными нарушениями)/ Также наносятся вокруг контура дверного прохода с аналогичными целями.	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.2012 п.5.2.3 Участки пола на путях движения на расстоянии 0,6 м перед дверными проемами и входами на лестницы, а также перед поворотом коммуникационных путей должны иметь тактильные предупреждающие указатели и/или контрастно окрашенную поверхность в соответствии с ГОСТ Р 12.4.026.			зрение	*	*	*	*	*	*

20	Поручень пристенный двухуровневый	Необходим для размещения на лестницах во входной группе, у пандусов, вдоль стен при движении от лестниц/пандусов до дверей.	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.2012 п.5.2.15 Вдоль обеих сторон всех пандусов и лестниц, а также у всех перепадов высот горизонтальных поверхностей более 0,45 м необходимо устанавливать ограждения с поручнями. Поручни следует располагать на высоте 0,9 м (допускается от 0,85 до 0,92 м), у пандусов - дополнительно и на высоте 0,7 м.			ОДА, зрение	*	*	*	*		
21	Наклейка информационная (круг желтый)	Размещается на любых стеклянных дверях с двух сторон для предотвращения столкновения (например, если слабовидящий человек, человек с ментальными нарушениями не заметит стекло)	Входная группа и/или пути движения внутри входной группы / внутри торгового зала при наличии определенного рода препятствий	СП59.13330.2012 п.5.1.5. Прозрачные двери на входах и в здании, а также ограждения следует выполнять из ударопрочного материала. На прозрачных полотнах дверей следует предусматривать яркую контрастную маркировку высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м, расположенную на уровне не ниже 1,2 м и не выше 1,5 м от поверхности пешеходного пути. Дверные наличники или края дверного полотна и ручки рекомендуется окрашивать в отличные от дверного полотна контрастные цвета.			зрение	*	*	*	*	*	
22	Метки напольные металлические тактильные в виде точек или направляющих (на штырьках)	Наносятся на пол, обеспечивают индикацию путей движения для незрячих покупателей к входной группе, а также о наличии препятствий	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 п.5.2.3 Участки пола на путях движения на расстоянии 0,6 м перед дверными проемами и входами на лестницы, а также перед поворотом коммуникационных путей должны иметь тактильные предупреждающие указатели и/или контрастно окрашенную поверхность в соответствии с ГОСТ Р 12.4.026.			зрение	*	*				
23	Тактильный знак	Передают значимую информацию в виде, доступном для покупателей с инвалидностью (слабовидящие, незрячие покупатели, покупатели с нарушением слуха, опорно-двигательного аппарата, ментальных функций) - доступные для инвалидов возможности, пути движения, прилавки и витрины, кассы, пути эвакуации, санитарные комнаты, кнопки вызова помощи и пр.	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 п.7.4.3 Для акцентирования внимания покупателей с недостатками зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные, световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера. п.7.4.3. Для акцентирования внимания покупателей с недостатками зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные, световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера.			все	*	*	*	*	*	*
24	Мнемосхема на стойке металлической с поручнем.	Размещается на стойке (Или на стене) внутри магазина около входа в здание/помещение с правой стороны. Предает в доступном для покупателей с инвалидностью виде схему путей по торговому залу, названии и местоположении отделов/зон магазина, касс, эвакуационных выходов, санитарных комнат и пр.)	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 7.4.4. В удобном для посетителя-инвалида по зрению месте и в доступной для него форме должна располагаться информация о расположении торговых залов и секций, об ассортименте и ценниках на товары, а также средства связи с администрацией.			зрение	*	*	*			
25	Поручень пристенный двухуровневый	Размещаются при наличии путей движения от входной группы до торгового зала, могут размещаться на свободных стенах внутри торгового зала (в зависимости от проекта оснащения)	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 п.5.2.15 Вдоль обеих сторон всех пандусов и лестниц, а также у всех перепадов высот горизонтальных поверхностей более 0,45 м необходимо устанавливать ограждения с поручнями. Поручни следует располагать на высоте 0,9 м (допускается от 0,85 до 0,92 м), у пандусов - дополнительно и на высоте 0,7 м.			ОДА, зрение	*	*	*	*		
26	Информационный терминал с сенсорным экраном и программным обеспечением	Используется как средство передачи информации о магазине, ассортименте продукции, акциях, специфике оказания услуг и пр. в виде, доступном для покупателей ВСЕХ категорий инвалидности (нарушение функций опорно-двигательного аппарата, слуха, зрения, вплоть до полной потери за сяет синтеза речи и сенсорного управления в ответ на команды незрячего покупателя)	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 п.5.5.3. Система средств информации зон и помещений (особенно в местах массового посещения), входных узлов и путей движения должна обеспечивать непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения. Она должна предусматривать возможность получения информации об ассортименте предоставляемых услуг, размещении и назначении функциональных элементов, расположении путей эвакуации, предупреждать об опасностях в экстремальных ситуациях и т.п.			все	*	*				

27	Специальная адаптированная покупательская тележка для инвалидов	Позволяет пользоваться коляской людям на инвалидных колясках	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы				ОДА	*	*	*			
28	Информационно-звуковая табличка "говорящий ценник"	Передают информацию о стоимости товара незрячим людям.	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 п 7.4.4. В удобном для посетителя-инвалида по зрению месте и в доступной для него форме должна располагаться информация о расположении торговых залов и секций, об ассортименте и ценники на товары, а также средства связи с администрацией.			зрение	*	*				
29	Принтер для печати шрифтом Брайля для создания дублирующих ценников для людей с нарушенным зрением, в том числе незрячих.	Данное оборудование представляет собой достаточно компактный принтер Брайля. Идеально подходит для использования в офисе.	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 п 7.4.4. В удобном для посетителя-инвалида по зрению месте и в доступной для него форме должна располагаться информация о расположении торговых залов и секций, об ассортименте и ценники на товары, а также средства связи с администрацией.			зрение	*	*	*	*	*	*
30	Сигнальная высококонтрастная светонакопительная лента	Наносится на препятствия (колонны, выступы и пр.) для предотвращения столкновения (например, для слабовидящих покупателей, покупателей с ментальными нарушениями. Нарпимер, чредование желтых и черных линий.	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 п.7.4.3. Для акцентирования внимания покупателей с недостатками зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные, световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера.			зрение	*	*	*	*	*	*
31	Адаптированные скамейки.	Необходимы для обеспечения отдыха покупателей с инвалидностью при посещении торговой точки. Люди с инвалидностью имеет повышенную потребность в периодическом отдыхе.	Холл, пути движения внутри магазина, торговые залы	СП59.13330.2012 п.5.2.5. На путях движения МГН в здании следует предусматривать смежные с ними места отдыха и ожидания. В местах отдыха или ожидания следует предусматривать не менее одного места для инвалида на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также его сопровождающего.			ОДА	*	*				
32	Прилавки (кассовые прилавки, прилавки обслуживания), адаптированные для инвалидов	Необходимо обеспечить высоту прилавков обслуживания, кассовых прилавнок на уровне не более 0,8 см.	Кассы, прилавки обслуживания	СП59.13330.2012 п.7.4.1 Комплектация и расстановка оборудования в торговых залах, доступных инвалидам, должна быть рассчитана на обслуживание лиц, передвигающихся на креслах-колясках самостоятельно и с сопровождающими, инвалидов на костылях, а также инвалидов по зрению. Столы, прилавки, расчетные плоскости кассовых кабин следует располагать на высоте, не превышающей 0,8 м от уровня пола. Максимальная глубина полок (при подъезде вплотную) не должна быть более 0,5 м.			ОДА	*	*	*	*		
33	Кассовые боксы, адаптированные для пользования людьми в инвалидных колясках	Высота подвижной ленты с отбойником на уровне, удобной для колясочника - 0,8 м. По заказу возможна адаптация для людей с нарушенным зрением (тактильными знаками и шрифтами) и покупателей с нарушенным слухом - с помощью встроейнной индукционной системы А также стандартное оснащение: Верхний отбойник «рельеф» Нижний отбойник Столешница кассира ЛДСП Полки в основаниях Блок розеток Боковая панель Вырезы под POS оборудование Ящик кассира	Кассы, прилавки обслуживания	СП59.13330.2012 п.7.4.1 Комплектация и расстановка оборудования в торговых залах, доступных инвалидам, должна быть рассчитана на обслуживание лиц, передвигающихся на креслах-колясках самостоятельно и с сопровождающими, инвалидов на костылях, а также инвалидов по зрению. Столы, прилавки, расчетные плоскости кассовых кабин следует располагать на высоте, не превышающей 0,8 м от уровня пола. Максимальная глубина полок (при подъезде вплотную) не должна быть более 0,5 м.			ОДА, слух, зрение	*	*			*	

34	Полки выкладки продукции, адаптированные для инвалидов	Максимальная глубина полок (при подъезде вплотную) не должна быть более 0,5 м.	Кассы, прилавки обслуживания	СП59.13330.2012 п.7.4.1 Комплектация и расстановка оборудования в торговых залах, доступных инвалидам, должна быть рассчитана на обслуживание лиц, передвигающихся на креслах-колясках самостоятельно и с сопровождающими, инвалидов на костылях, а также инвалидов по зрению.Максимальная глубина полок (при подъезде вплотную) не должна быть более 0,5 м.			ОДА	*	*	*			
35	Портативная информационная индукционная система с радиомикрофоном.	Передают голос кассира или продавца непосредственно на слуховой аппарат или кохлеарный имплант, минуя распространение звука по воздуху (с микрофона беспроводным образом прямо в слуховой аппарат посредством электромагнитного сигнала на определенной длине волны).	Кассы, прилавки обслуживания	СП59.13330.2012 п.5.5.3. Система средств информации зон и помещений (особенно в местах массового посещения), входных узлов и путей движения должна обеспечивать непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения. Она должна предусматривать возможность получения информации об ассортименте предоставляемых услуг, размещении и назначении функциональных элементов, расположении путей эвакуации, предупреждать об опасностях в экстремальных ситуациях и т.п. СП136.13330.2012 п.9.9. Для лиц с дефектами слуха рекомендуется делать дополнительно к штатным индивидуальные встроенные устройства для звукоусиления и звуковоспроизведения в местах обслуживания, отдыха, ожидания.			слух	*	*	*	*	*	
36	Портативная информационная индукционная система с экраном и программным обеспечением, обеспечивающим обмен текстовыми сообщениями между глухим покупателем и продавцом	Передают голос кассира или продавца непосредственно на слуховой аппарат или кохлеарный имплант, минуя распространение звука по воздуху (с микрофона беспроводным образом прямо в слуховой аппарат посредством электромагнитного сигнала на определенной длине волны). Одновреенно позволяет обмениваться текстовыми сообщениями с тотально глухими людьми (или слабослышащими людьми без слуховых аппаратов). Продавец вводит вопрос или ответ на своем планшете, текст передается на экран информационной индукционной системы. Глухой покупатель может ответить или задать свой вопрос за счет сенсорной клавиатур на экране инкрмационной		СП59.13330.2012 п.5.5.3. Система средств информации зон и помещений (особенно в местах массового посещения), входных узлов и путей движения должна обеспечивать непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения. Она должна предусматривать возможность получения информации об ассортименте предоставляемых услуг, размещении и назначении функциональных элементов, расположении путей эвакуации, предупреждать об опасностях в экстремальных ситуациях и т.п. СП136.13330.2012 п.9.9. Для лиц с дефектами слуха рекомендуется делать дополнительно к штатным индивидуальные встроенные устройства для звукоусиления и звуковоспроизведения в местах обслуживания, отдыха, ожидания.			слух	*	*				
37	Информационная индукционная система с интегрированным устройством воспроизведения.	При наличии касс, находящихся за стеклом, или значительного расстояния между кассиром/продавцом и покупателем используются системы, монтирующиеся с элементы мебели, архитектуры (например, оснащенное окно обслуживания, оснащенный прилавок и пр.). Передают голос кассира или продавца непосредственно на слуховой аппарат или кохлеарный имплант, минуя распространение звука по воздуху (с микрофона беспроводным образом прямо в слуховой аппарат посредством электромагнитного сигнала на определенной длине волны)	Кассы, прилавки обслуживания	СП59.13330.2012 п.5.5.3. Система средств информации зон и помещений (особенно в местах массового посещения), входных узлов и путей движения должна обеспечивать непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения. Она должна предусматривать возможность получения информации об ассортименте предоставляемых услуг, размещении и назначении функциональных элементов, расположении путей эвакуации, предупреждать об опасностях в экстремальных ситуациях и т.п. СП136.13330.2012 п.9.9. Для лиц с дефектами слуха рекомендуется делать дополнительно к штатным индивидуальные встроенные устройства для звукоусиления и звуковоспроизведения в местах обслуживания, отдыха, ожидания.			слух	*					
38	Комплект для оснащения парковки.		Прилегающая территория, парковки	СП136.13330.2012 п. 4.2.1. На индивидуальных автостоянках на участке около или внутри зданий учреждений обслуживания следует выделять 10% мест (но не менее одного места) для транспорта инвалидов, в том числе 5% специализированных мест для автотранспорта инвалидов на кресле-коляске из расчета, при числе мест: до 100 включительно ..... 5%, но не менее одного места; от 101 до 200 ..... 5 мест и дополнительно 3%; от 201 до 1000 ..... 8 мест и дополнительно 2%; 1001 место и более ..... 24 места плюс не менее 1% на каждые 100 мест свыше. Выделяемые места должны обозначаться знаками, принятыми ГОСТ Р 52289 и ПДД на поверхности покрытия стоянки и продублированы знаком на вертикальной поверхности (стене, столбе, стойке и т.п.) в соответствии с ГОСТ 12.4.026, расположенным на высоте не менее 1,5 м.			все	*	*				
39	Кнопка вызова помощи на парковке.	Необходима для обеспечения вызова помощника покупателю, прибывшему на парковку на своем автомобиле. Передает сигнал вызова помощи беспроводным образом сотрудникам магазина. Подвязывается в единую систему с другими кнопками вызова помощи, расположенными в магазине.	Прилегающая территория, парковки	СП59.13330.2012 7.4.4. В удобном для посетителя-инвалида по зрению месте и в доступной для него форме должна располагаться информация о расположении торговых залов и секций, об ассортименте и ценники на товары, а также средства связи с администрацией.			все	*	*				