

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания коллегии
Министерства труда и
социальной защиты
Республики Беларусь
21.02.2018 № 2-3

**Методические рекомендации
по определению доступности объектов
и адаптации услуг, предоставляемых населению,
с учетом особых потребностей инвалидов**

Минск, 2018

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Методические рекомендации по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов (далее – Методические рекомендации) разработаны в целях создания условий для дальнейшего устойчивого развития безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов и физически ослабленных лиц (далее – безбарьерная среда), обеспечения им равных с другими гражданами возможностей для реализации прав и свобод, равноправного участия в жизни общества, социальной интеграции, а также получения необходимых услуг для повышения уровня и качества жизни в рамках реализации подпрограммы «Безбарьерная среда жизнедеятельности инвалидов и физически ослабленных лиц» Государственной программы о социальной защите и содействии занятости населения на 2016–2020 годы.

2. Методические рекомендации устанавливают основные подходы к обследованию объектов среды жизнедеятельности и оказываемых в них услуг и учитываются при проектировании новых, реконструируемых, подлежащих капитальному ремонту и приспособляемых зданий и сооружений. Они распространяются на функционально-планировочные элементы зданий и сооружений, их участки или отдельные помещения, доступные для инвалидов и физически ослабленных лиц (входные узлы, коммуникации, пути эвакуации, помещения (зоны) обслуживания и др.).

3. Методические рекомендации разработаны с учетом требований и норм международных документов в области обеспечения прав и социальной защиты инвалидов, в том числе Конвенции о правах инвалидов, действующих нормативных правовых актов Республики Беларусь, а также технических нормативных правовых актов, строительных, санитарных, противопожарных и иных норм в области доступности для инвалидов объектов и услуг.

4. Методические рекомендации предназначены для практического применения в работе при решении вопросов, касающихся создания и развития безбарьерной среды и обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов и распространяются на:

республиканские органы государственного управления, местные исполнительные и распорядительные органы, местные Советы депутатов,

руководителей и специалистов организаций, оказывающих услуги,

проектные организации, осуществляющие разработку объектов промышленного, жилищно-гражданского назначения и др., общественные объединения инвалидов.

ГЛАВА 2 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

5. В Методических рекомендациях применяются следующие термины и их определения:

адаптация – приспособление среды жизнедеятельности (среды обитания) с учетом особых потребностей инвалидов, включая обеспечение доступности, безопасности, комфортности и информативности среды жизнедеятельности посредством технических и организационных решений;

ассистивные устройства и приспособления – устройства, приспособления и программы, в том числе технические средства социальной реабилитации (кресла-коляски, трости, костыли, ходунки и т.д.), позволяющие инвалидам улучшить и (или) компенсировать реализацию определенных функций (зрения, слуха, передвижения, общения и т.п.) и тем самым расширить возможности самостоятельного проживания и участия в жизни общества;

барьеры – факторы физической или социальной среды, которые посредством своего отсутствия или присутствия препятствуют (ограничивают) реализации прав и осуществлению жизнедеятельности инвалидов наравне с другими гражданами;

безбарьерная среда жизнедеятельности (среда обитания безбарьерная) – среда обитания, в том числе в зданиях и сооружениях, приспособленная к возможностям инвалидов и создающая условия для их самостоятельной (без постоянной помощи практически здоровых людей) деятельности;

безбарьерность – свойство здания, пространства, дизайна и планировки, помещения, места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой;

дискриминация по признаку инвалидности – 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, включая отказ в разумном приспособлении;

доступность объектов и услуг – наличие необходимых условий для обеспечения инвалидам равного с другими гражданами доступа в общественные места, здания и сооружения с целью реализации их прав, получения необходимых услуг и осуществления повседневной жизнедеятельности;

доступный путь движения – путь передвижения, на котором созданы условия, позволяющие инвалидам беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой;

жестовый язык – язык, на котором осуществляется коммуникация лиц с выраженным нарушением или утратой слуха и (или) речи посредством переводчика жестового языка или напрямую с лицами им владеющими;

инвалид – лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полному и эффективному участию его в жизни общества наравне с другими гражданами;

информационное оснащение среды обитания – система средств звуковой, визуальной, тактильной информации, размещаемых на путях движения, в зонах проживания и (или) пребывания инвалидов;

объект среды обитания (объект среды жизнедеятельности) – объект градостроительного или строительного проектирования (межселенная территория, населенный пункт, его часть, комплекс зданий и сооружений; отдельное здание, сооружение; его фрагмент, отдельное помещение и др.);

пандус – конструкция, обеспечивающая вертикальный путь движения и состоящая из наклонных плоскостей (бесступенчатых маршей) и горизонтальных площадок;

переводчик жестового языка – лицо прошедшее подготовку либо переподготовку по указанной специальности, имеющее соответствующую квалификацию и практический опыт работы;

пиктограмма – стилизованный рисунок, помещенный в квадрат;

подъемная платформа (далее – подъемник) – вспомогательное подъемное устройство, имеющее горизонтальную площадку для размещения инвалида, использующего ассистивное устройство, с сопровождающим лицом (при необходимости), которое обеспечивает перемещение между разными уровнями плоскостей по высоте;

разумное приспособление – внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректив, не становящихся несоразмерным или неоправданным

бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод;

ситуационная помощь – помощь, оказываемая инвалиду персоналом организации, оказывающей услуги, в целях преодоления барьеров, препятствующих ему посещать объекты и получать необходимые услуги наравне с другими гражданами;

социальная интеграция – комплекс мер по повышению качества жизни инвалидов посредством создания им условий для независимого проживания и эффективного участия в жизни общества;

социальная инфраструктура – комплекс зданий, сооружений социального и бытового назначения, включая здания и сооружения организаций системы социальной защиты, образования, культуры, искусства, физической культуры, спорта, здравоохранения, торговые объекты, объекты общественного питания, бытового обслуживания населения, жилищно-коммунального хозяйства и иные объекты, обеспечивающие жизнедеятельность населения;

средства информации визуальные – носители информации, воспринимаемые зрением, предназначенные для большинства населения, особое значение имеющие для людей с нарушением слуха, облегчающие им ориентацию и обеспечивающие безбарьерность среды обитания;

средства информации звуковые (аудиоинформация) – носители информации, воспринимаемые слухом, предназначенные для людей с дефектами зрения, облегчающие им ориентацию и безбарьерность среды обитания;

средства информации тактильные – носители информации, воспринимаемые посредством прикосновения, предназначенные для людей с нарушениями зрения, облегчающие им ориентацию и обеспечивающие безбарьерность среды обитания;

текстофон – аппарат для передачи и приема информации по телефону в текстовом режиме, предназначенный для использования лицами с нарушением слуха;

тифлотехнические средства – средства, облегчающие инвалидам с нарушениями зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущие и печатающие устройства со шрифтом Брайля и др.);

траволатор – движущаяся бесступенчатая дорожка, позволяющая ускорить или облегчить передвижение пешеходов и их грузов;

универсальный дизайн – 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;

услуга – деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности;

физически ослабленные лица (маломобильные категории населения) – инвалиды различных нозологических групп, а также лица с ограниченными возможностями передвижения (престарелые, лица с нарушением опорно-двигательного аппарата, беременные, дети дошкольного возраста, взрослые с детьми на руках или в колясках, физические лица, страдающие хроническими заболеваниями имеющие травмы, ограничивающие передвижение);

ясный язык – язык, доступный людям, испытывающим трудности в чтении и (или) понимании текста, предполагающий, как правило, использование упрощенной структуры высказываний, наиболее часто встречающихся общеупотребительных слов без специальной лексики, иностранных заимствований и слов в переносном значении, а также специальных приемов (расположение текста на странице, размер и иные особенности шрифта и др.).

ГЛАВА 3 ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ

6. Доступность в настоящих Методических рекомендациях рассматривается как комплексное понятие, интегрирующее в себе определенные свойства зданий, помещений, пространства, дизайна и планировки, мест (зон) обслуживания, прилегающей территории, а также особенности административных процедур, регулирующих порядок доступа к объектам и услугам, и функциональных обязанностей персонала, позволяющие гражданам, в том числе инвалидам, беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугами.

7. Основные характеристики доступности:

7.1. физическая доступность, включающая территориальную, транспортную и пешеходную, – доступность места размещения объекта (наличие транспортного сообщения, остановок общественного транспорта, периодичность рейсов, обустройство стоянок для личного транспорта и обустройство парковочных мест для инвалидов, обустроенность пешеходных путей, переходов, прилегающей территории), временную доступность (удобство режима работы,

графика оказания услуг, достаточная продолжительность оказания услуги и др.), возможность беспрепятственного доступа в здание и передвижения в нем для получения необходимой услуги (планировочные решения, пути движения, планировка и дизайн, использованные материалы, оборудование, мебель и т.п.);

7.2. информационная доступность – наличие информации об услугах и деятельности организации в целом, сведений об адаптированности объекта с учетом особых потребностей инвалидов, об объемах, содержании, формах, способах предоставления услуг, представленных с использованием различных средств передачи информации (звуковых, визуальных, тактильных) и посредством специалистов, владеющих жестовым языком;

7.3. организационная доступность – возможность получения услуги инвалидами вследствие созданных условий и установленного порядка обслуживания, включая уровень подготовленности персонала к взаимодействию, отсутствие очереди на получение услуг и (или) возможность внеочередного обслуживания, использование специальных сервисов для регулирования потока получателей услуг («одно окно», электронная регистрация, электронная очередь, предварительная запись и др.), предоставление дополнительных услуг (доставка на дом, упаковка, инструктаж по использованию).

8. Факторы, влияющие на доступность объектов и услуг для инвалидов:

8.1. соблюдение требований законодательства в области проектирования, строительства и оснащения зданий и сооружений, размещения информации, а также требований и принципов универсального дизайна;

8.2. оснащенность зданий и сооружений ассистивными устройствами и приспособлениями, облегчающими процесс получения услуги для инвалидов;

8.3. регламентированность порядка предоставления услуг инвалидам, включая особый порядок предоставления дополнительных услуг, особые условия и альтернативные формы обслуживания, а также порядок оказания помощи и реагирования на нестандартные ситуации;

8.4. подготовленность персонала к взаимодействию с инвалидами с различными нарушениями (двигательными, сенсорными, речевыми, когнитивными и иными);

8.5. оперативность реагирования на замечания и предложения инвалидов и общественных объединений инвалидов, а также предписания специалистов и иных уполномоченных лиц.

9. Обеспечение доступности объектов и услуг основывается на принципах:

9.1. приоритета уважения человеческого достоинства, прав, интересов и потребностей личности независимо от особенностей развития и имеющихся нарушений;

9.2. равенства прав всех граждан, включая инвалидов, проявляющиеся в создании условий для беспрепятственного доступа к объектам и услугам всем гражданам без ущемления интересов какой-либо категории или социальной группы;

9.3. исключения всех форм дискриминации, как на этапах планирования, так и в последующем при эксплуатации объектов;

9.4. учета мнения инвалидов, а также общественных объединений инвалидов при определении и повышении степени доступности объектов и услуг;

9.5. скоординированности действий организаций, оказывающих услуги, местных исполнительных и распорядительных органов, а также общественных объединений инвалидов по созданию безбарьерной среды на территории конкретной административно-территориальной единицы;

9.6. безопасности при создании и эксплуатации объектов (элементов) безбарьерной среды, предотвращение возможности получения травм, причинения вреда другим людям и (или) окружающей среде, соблюдения противопожарных и санитарно-гигиенических правил и норм.

ГЛАВА 4

ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ИНВАЛИДОВ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ И ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ

10. Определение доступности и адаптацию объектов и услуг, предоставляемых населению, осуществляется с учетом особых потребностей инвалидов с различными нарушениями (маломобильные категории населения): двигательными, сенсорными, речевыми, когнитивными (интеллектуальными, умственными) и иными:

10.1. лица с двигательными нарушениями – лица, имеющие заболевания опорно-двигательного аппарата и (или) нервной системы, сопровождающиеся нарушениями статодинамических функций (двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений и др.) и передвигающиеся с использованием кресла-коляски, с помощью специальных приспособлений для ходьбы с нарушениями (ролятор), использующие костыли и трости различной

сложности, а также без использования ассистивных устройств и приспособлений;

10.2. лица с сенсорными нарушениями: лица с нарушением зрения, слуха, а также лица, имеющие различные сочетания сенсорных нарушений: полное нарушение зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря, человека-поводыря или ассистента; частичное нарушение зрения (слабовидение), передвигающиеся и ориентирующиеся, как правило, самостоятельно; полное отсутствие слуха с нарушением речи, частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени; различные сочетания сенсорных нарушений и речевых нарушений;

10.3. лица с нарушением речи – имеющие речевые нарушения письменной и устной речи, проявляющиеся в отклонении от нормы, распаде уже сложившейся как письменной, так и устной речи, т.е. расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения;

10.4. лица с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями – лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта, испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг.

11. Основные потребности лиц, указанных в подпунктах 10.1–10.4:

отсутствие помех, препятствий на пути передвижения, посторонних предметов в пешеходно-транспортной зоне и внутри (отсутствие порогов, неровного скользкого напольного покрытия, самодвижущихся приспособлений с вращающимися элементами, стоек, колонн, крупногабаритных предметов интерьера, свисающих ветвей и предметов и др.);

просторные входы (выходы), габариты помещений;

самооткрывающиеся (автоматические, раздвижные) двери или двери с доводчиком с силой открывания не более 5 кгс;

оборудование пандусами и поручнями, защитными бортиками на протяжении пути движения (где это необходимо), подъемными платформами;

наличие предупредительной информации на пути движения (тактильной, визуальной, звуковой, графической), а также направляющих информационных указателей с использованием рисуночных изображений, пиктограмм, звуковых средств информации, шрифта Брайля, цветовых указателей, а также наличие информационных табло, инфокиосков, пунктов самообслуживания, развернутых памяток;

наличие кнопок вызова персонала на входах (выходах), в местах отдыха и ожидания помощи, туалетных кабин (кабинах уборных);

расположение оборудования, источников информации, наиболее востребованных товаров на уровне доступа;

наличие достаточного освещения на объектах и прилегающей территории и (или) возможность его регулировки, контрастного дизайна, цветовой маркировки функциональных зон, прозрачных элементов;

оборудование мест отдыха и ожидания помощи с учетом особенностей (специальные сиденья, поручни);

наличие необходимых ассистивных устройств и приспособлений (например, тактильная перчатка, голосообразующих средств, коммуникаторов, приборов с функцией напоминания, контроля действий и т.д.), а также специального инвентаря (с держателями, ручками особой конструкции, облегченного или на колесах в соответствии с назначением объекта и спецификой услуги);

обеспечение допуска сопровождающих лиц, собаки-поводыря на объект;

соответствующая акустика помещений, снижение уровня шума;

возможность подключения современных ассистивных устройств и приспособлений (слуховых аппаратов, звукоусиливающей аппаратуры) к системам информации (например, через индукционные петли) в местах получения услуги;

отсутствие электромагнитных помех при проходе через турникеты, средства контроля (для лиц с кохлеарными имплантами и слуховыми аппаратами);

наличие возможности осуществлять взаимодействие с помощью невербальных способов коммуникации, письменно;

предоставление информации об оказываемых услугах и в процессе их оказания доступным, ясным и понятным языком;

использование упрощенных форм заказа (оформления услуги) с функцией проверки (контроля) заполнения, автозаполнения.

подготовленность работников организаций, оказывающих услуги, к взаимодействию, оказанию необходимой помощи при преодолении барьеров;

наличие возможности получения услуги (по запросу инвалида) по месту проживания либо дистанционно, если это не противоречит специфике услуги;

наличие альтернативных способов заказа (оформления) услуги, в том числе с использованием средств связи и интернета;

12. Адаптация объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов должна быть направлена на обеспечение безбарьерной среды и комфортного получения услуг всем гражданам, включая физически ослабленных лиц.

ГЛАВА 5

ФУНКЦИИ В ОБЛАСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ И АДАПТАЦИИ УСЛУГ

13. Для обеспечения комплексности, системности и результативности при разработке и реализации мероприятий по обеспечению доступности объектов и услуг на территории конкретной административно-территориальной единицы важно выполнение ряда функций как организациями, оказывающими услуги, так и местными исполнительными и распорядительными органами, местными Советами депутатов и общественными объединениями инвалидов.

13.1. Местные Советы депутатов в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями:

рассматривают на сессиях Советов депутатов вопросы, касающиеся состояния и совершенствования условий по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов в соответствующей территориально-административной единице;

участвуют в обсуждении вопросов, затрагивающих интересы инвалидов по созданию и развитию безбарьерной среды в соответствующей территориально-административной единице;

вносят предложения в соответствующие государственные органы, государственные и иные организации по оснащению объектов специальными ассистивными устройствами и приспособлениями для обеспечения беспрепятственного доступа в них инвалидов;

ведут прием и рассматривают обращения инвалидов, общественных объединений инвалидов, организаций, оказывающих услуги, в том числе с выездом на место, для решения вопросов по строительству, реконструкции (ремонту) зданий и сооружений,

оснащению их необходимыми ассистивными устройствами и приспособлениями в целях обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов;

содействуют развитию сферы услуг для инвалидов в различных сферах жизнедеятельности;

содействуют формированию гуманного и уважительного отношения к инвалидам, обеспечению при необходимости им помощи и поддержки;

осуществляют контроль в части финансирования мероприятий по обеспечению доступности объектов и услуг;

содействуют решению вопросов местного значения по созданию безбарьерной среды и обеспечению доступности объектов и услуг.

13.2. Местные исполнительные и распорядительные органы в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями:

обеспечивают выполнение мероприятий государственных программ (подпрограмм) и иных мероприятий по обеспечению доступности в различных сферах жизнедеятельности и, в первую очередь, по обеспечению доступности приоритетных объектов в приоритетных сферах жизнедеятельности;

осуществляют постоянный контроль за выполнением требований законодательства, технических нормативных правовых актов в части создания безбарьерной среды в градостроительных, архитектурных, строительных проектах при выдаче исходно-разрешительной документации на проектирование, при согласовании проектной документации и приемке объектов в эксплуатацию;

обеспечивают адаптацию зданий местных исполнительных и распорядительных органов для обеспечения беспрепятственного доступа;

обеспечивают развитие информационного пространства с учетом особых потребностей инвалидов в системе теле-, радиовещания, печатных СМИ;

участвуют в работе комиссий (рабочих групп), создаваемых в организациях, оказывающих услуги, для определения доступности объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов;

оказывают информационно-методическую помощь по вопросам создания безбарьерной среды и обеспечения доступности объектов и услуг;

инициируют в соответствии с законодательством о местном управлении и самоуправлении, при необходимости, создание профильных комиссий и советов по вопросам безбарьерной среды с участием общественных объединений инвалидов;

организуют мониторинг выполнения обязательств по доступности новых и реконструируемых объектов, а также действующих объектов, в том числе с привлечением общественных объединений инвалидов;

содействуют формированию равноправного и уважительного отношения к инвалидам в обществе.

13.3. Организации, оказывающие услуги, в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями:

выполняют требования настоящих Методических рекомендаций, действующего законодательства, а также технических нормативных правовых актов, строительных, санитарных, противопожарных и иных правил и норм в части создания безбарьерной среды и обеспечения доступности объектов и услуг;

при необходимости разрабатывают и утверждают локальные нормативные правовые акты (приказы, инструкции, планы мероприятий и др.), регламентирующие порядок определения доступности и адаптации объектов и услуг в организации с учетом настоящих Методических рекомендаций;

создают комиссии (рабочие группы) для определения доступности объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов, привлекают представителей общественных объединений инвалидов, местных исполнительных и распорядительных органов, местных Советов депутатов (при их согласии), а также обеспечивают работу комиссий (рабочих групп);

организуют и осуществляют определение доступности конкретного объекта и услуг, оказываемых организацией;

предусматривают в планах развития организации расходы на капитальный и текущий ремонт, реконструкцию, модернизацию, закупку нового оборудования и другие мероприятия в целях повышения доступности объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов;

при проведении реконструкции, модернизации, капитального и текущего ремонта, а также в пределах своих полномочий участвуют в принятии проектных решений по благоустройству и оснащению объекта, его внутренних помещений и прилегающей территории специальным оборудованием, ассистивными устройствами и приспособлениями для обеспечения их доступности для инвалидов;

размещают на официальном сайте организации, а также в иных источниках по своему усмотрению информацию о доступности объектов и услуг с использованием адаптированных форм подачи информации с учетом особых потребностей инвалидов;

осуществляют контроль содержания и качества оказания ситуационной помощи инвалидам;

организуют и осуществляют обучение, инструктирование персонала организации правилам общения и взаимодействия с инвалидами с различными нарушениями.

13.4. Общественные объединения инвалидов в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями:

участвуют в работе комиссий (рабочих групп), создаваемых в организациях, оказывающих услуги, для определения доступности объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов, а также комиссиях и советах, создаваемых местными исполнительными и распорядительными органами, местными Советами депутатов;

содействуют распространению информации о доступности объектов и услуг;

принимают участие в обучении персонала организаций, оказывающих услуги, по вопросам взаимодействия с инвалидами с различными нарушениями и адаптации услуг;

обеспечивают адаптацию своих объектов и услуг;

проводят информационные мероприятия и кампании по формированию позитивного образа инвалида, понимания обществом необходимости устранения различных барьеров, адаптации объектов и услуг;

осуществляют иное взаимодействие с местными исполнительными и распорядительными органами, местными Советами депутатов, организациями, оказывающими услуги.

ГЛАВА 6

КРИТЕРИИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ

14. Определение доступности объектов и услуг и их адаптация с учетом особых потребностей инвалидов осуществляются в отношении следующих видов услуг:

услуги государственных органов (здания местных органов исполнительной и распорядительной власти, Советов депутатов, налоговые органы, ЗАГС, органы внутренних дел, прокуратура, суд и т.д.);

медицинские услуги (поликлиники, больницы, диспансеры, медицинские центры, аптеки, амбулатории, фельдшерско-акушерские пункты, родильные дома, станции (подстанции, пункты) скорой и неотложной медицинской помощи и переливания крови,

государственные санитарно-эпидемиологические службы, больницы сестринского ухода, центры паллиативной медицинской помощи и др.);

социальные услуги с обеспечением и без обеспечения проживания и услуги в области трудоустройства (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, дома-интернаты для детей-инвалидов, специальные дома для ветеранов, престарелых и инвалидов, территориальные центры социального обслуживания населения, центры социального обслуживания семьи и детей (социальной помощи семье и детям), органы по труду, занятости и социальной защите, дома (центры) временного пребывания для лиц без определенного места жительства, специализированные трудовые мастерские, центры медико-социальной и (или) социальной реабилитации для детей-инвалидов и (или) инвалидов, центры ресоциализации и (или) социальной адаптации и др.);

образовательные услуги (учреждения образования, реализующие образовательные программы дошкольного, общего среднего, специального, профессионально-технического, среднего специального, высшего образования и дополнительного образования);

услуги в области культуры, искусства, развлечений и отдыха (дома (дворцы) культуры, кинотеатры, театры, концертные залы, цирки, парки культуры и отдыха, аквапарки, музеи (заповедники, дома-усадьбы), библиотеки и др.);

услуги в области физической культуры и спорта (дворцы спорта, спортивно-оздоровительные комплексы, спортивные и тренажерные залы, плавательные бассейны, стрелковые тир, спортивные школы и клубы, центры олимпийской подготовки, туристические центры и клубы, центры адаптивной физической культуры, стадионы и др.);

услуги торговли (магазины, торговые павильоны, торговые центры, киоски, автомагазины, рынки и др.);

услуги по временному проживанию и общественному питанию (гостиницы, санаторно-курортные и оздоровительные организации, рестораны, кафе, бары, столовые, закусочные, буфеты и др.);

жилищно-коммунальные услуги (диспетчерские службы жилищно-коммунального хозяйства, расчетно-кассовые (справочные) центры, места размещения (административные здания, помещения) исполнителей жилищно-коммунальных услуг);

услуги общественного транспорта (автобусы, троллейбусы, трамваи, метро, такси, воздушный, речной, железнодорожный транспорт, прилегающая к ним территория (стоянки, вокзалы, остановки) и др.);

услуги в области права (нотариальные конторы, юридические консультации, адвокатские бюро и др.);

финансовые услуги и страхование (банки, расчетно-кассовые центры, фонды, страховые организации и др.);

услуги в сфере информации, связи и почтовой деятельности (почтовые отделения, информационные центры, сервисные центры и др.);

ремонт предметов личного пользования и предоставление прочих индивидуальных услуг (комплексные центры бытового обслуживания, прачечные, парикмахерские, швейные, ремонтные мастерские, бани, сауны, а также кладбища, крематории, колумбарии и др.).

15. Для определения доступности объектов и услуг используются следующие критерии:

парковочные места (стоянок для автотранспортных средств) для транспортного средства инвалида;

беспрепятственное передвижение на прилегающей территории и внутри здания к месту получения услуги;

оснащенность помещения с учетом потребностей различных категорий инвалидов;

возможность доступа сопровождающим лицам (переводчику, поводырю, ассистенту), а также входа с собакой-поводырем;

обустроенность санитарно-гигиенических помещений общего пользования с учетом различных потребностей инвалидов;

полнота и актуальность информации об объекте, услугах, порядке и условиях их оказания, правил внутреннего распорядка (обслуживания);

оснащение специальными информационными устройствами;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (местам предоставления услуг) инвалидов, имеющих выраженные двигательные и сенсорные нарушения;

наличие системы указателей, информационных табло, направляющих дорожек, в том числе графической информации с использованием рисунков, пиктограмм, цветовых и световых индикаторов и др.;

дублирование необходимой информации для инвалидов с сенсорными нарушениями;

адаптированность сайта (интернет-ресурса с информацией об услуге) к особым потребностям различных категорий инвалидов (возможность работы без мыши, контрастное оформление, удобная система навигации, наличие версии для лиц с нарушением зрения,

сопровождение видеоматериалов переводом на жестовый язык или субтитрами и др.);

комфортность процесса ожидания;

наличие штатных переводчиков жестового языка либо сотрудников, прошедших подготовку для осуществления коммуникации с лицами с нарушением слуха;

образцы, шаблоны, электронные формы для упрощения процесса заказа (оформления) услуги;

альтернативные формы предоставления услуги (дистанционно, на дому и др.), дополнительные услуги;

компетентность персонала в отношении взаимодействия с инвалидами с различными нарушениями, соблюдение норм профессиональной этики и этических правил в отношении инвалидов.

ГЛАВА 7 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

16. Определение доступности объектов и услуг в организациях, оказывающих услуги, включает в себя следующие этапы:

16.1. *подготовительный этап:*

изучение регламентирующей и методической документации, нормативных правовых актов и иных документов в области создания безбарьерной среды;

создание комиссии (рабочей группы) и определение круга ответственных лиц, закрепление их функций и обязанностей;

разработка и принятие соответствующих локальных нормативных правовых актов;

обучение (инструктирование) персонала по вопросам определения и повышения доступности объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов;

решение вопроса с представителями местных исполнительных и распорядительных органов, местных Советов депутатов, общественных объединений инвалидов об участии в работе комиссии (рабочей группы);

16.2. *диагностический этап:*

адаптация Анкеты по определению доступности объектов и услуг (далее – Анкета доступности) (приложение 1)¹ с учетом

¹ Учитывая особенности предоставления услуг транспорта, для определения их доступности используется специальная Анкета определения доступности транспорта (приложение 2). Вместе с тем, оценка доступности зданий, сооружений и т.п.,

организационных и материально-технических условий организации и характера оказываемых услуг (при необходимости);

проведение обследования доступности объектов и услуг посредством проведения необходимых измерений, фиксации числовых значений (параметров), изучение мнения потребителей и лиц, оказывающих услуги; заполнение Анкеты доступности;

16.3. *основной этап:*

анализ полученной информации по результатам определения доступности объектов и услуг (приложение 3);

определение способов адаптации объектов и услуг с учетом совокупности факторов (требований законодательства, социальной значимости объектов и услуг, ресурсов организации);

определение первоочередных (на текущий период) и перспективных (на несколько лет) мер по адаптации;

составление плана мероприятий по адаптации объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов (далее – План мероприятий), включая указание конкретных мероприятий, этапов и видов работ, их содержания, расчет требуемого объема финансовых средств, установление конкретных сроков, назначение ответственных исполнителей;

обеспечение реализации Плана мероприятий;

16.4. *заключительный этап:*

анализ результатов реализации Плана мероприятий, проведение текущих обследований для определения удовлетворенности инвалидов реализованными мероприятиями по адаптации объектов и услуг, внедрение инноваций в части развития безбарьерной среды для инвалидов.

17. Для определения доступности объектов и услуг руководитель организации издает соответствующий локальный нормативный правовой акт (приказ, распоряжение, решение), в котором определяются:

объекты и услуги, в отношении которых осуществляется определение доступности;

сроки работ по проведению доступности объектов и услуг. По усмотрению организации работы могут выполняться отдельными этапами с указанием сроков начала и завершения этих этапов;

состав комиссии (рабочей группы);

сотрудники организации, ответственные как за организацию процесса определения доступности в целом, так и за выполнение отдельных видов работ.

18. В состав комиссии (рабочей группы) включаются руководители и специалисты организации, представители местных исполнительных и распорядительных органов, курирующие вопросы создания безбарьерной среды жизнедеятельности, вопросы архитектуры и строительства, представители местных Советов депутатов, а также общественных объединений инвалидов.

19. Обследование доступности объектов и услуг включает:

19.1. проведение измерений и их фиксация;

19.2. проверку исправности специального оборудования, ассистивных устройств и приспособлений, предназначенных для использования инвалидами;

19.3. изучение:

документов, определяющих нормативные требования к объектам, в части доступности для инвалидов (строительных, санитарных, противопожарных и др. норм);

локальных нормативных правовых актов, а также методических и иных документов организации, регламентирующих требования по доступности объектов и услуг;

мнения получателей услуг (книги замечаний и предложений, форм обратной связи, обоснованных жалоб с конкретными указаниями нарушений и т.п.), общественных объединений инвалидов, а также результатов мониторинга доступности (при их наличии);

19.4. заполнение Анкеты доступности (приложение 1) (или Анкеты доступности транспорта (приложение 2), если речь идет о соответствующих услугах).

20. По усмотрению организации могут быть проведены специальные исследования в отношении доступности объектов и услуг:

эксперимент, например, для проверки возможности свободного передвижения инвалидов, особенностей работы персонала (например, «тайный покупатель»);

социологические исследования мнений инвалидов с различными нарушениями с помощью анкетного опроса, фокус-группы, глубинного интервью.

21. Для фиксации результатов определения доступности объектов и услуг используются специальные формы – Анкеты доступности, позволяющие отметить наличие на объекте элементов, обеспечивающих реализацию норм технических нормативных правовых актов в области безбарьерной среды, а также удовлетворение особых

потребностей инвалидов с различными нарушениями и (или) реализацию дополнительных мероприятий по обеспечению доступности (приложения 1, 2).

22. Анкета доступности включает:

перечень показателей, определяющих доступность объектов, сгруппированных по структурно-функциональным зонам и объединенных в две группы – прилегающая территория и внутренние помещения;

нормативные значения показателей, в отношении которых они установлены в законодательстве, технических нормативных правовых актах;

примеры ассистивных устройств и приспособлений, используемых для адаптации услуг, и иные организационные меры, повышающие доступность объектов и услуг;

ссылки на источник (как правило, соответствующий технический нормативный правовой акт Республики Беларусь).

23. Перед началом обследования по определению доступности объектов и услуг целесообразно изучить содержание конкретных показателей, представленных в Анкете доступности (приложение 1) (или Анкете доступности транспорта – приложение 2), и при необходимости дополнить их перечень или отметить, какие позиции не применимы к условиям и услугам конкретной организации (например, столовые приборы с держателем применимы только для организаций общественного питания, специальные товарные корзины – для организаций торговли и т.д.).

23.1. при обследовании в Анкете доступности необходимо в строке, в которой указан соответствующий элемент, поставить отметку в соответствующей графе:

«да» – если элемент имеется, соответствует требуемым нормативным значениям (при их наличии), исправен и пригоден к использованию;

«нет» – если элемент отсутствует и (или) не соответствует установленным нормам, и (или) не исправен;

23.2. в столбце «примечание» лицом, осуществляющим обследование или членами комиссии (рабочей группы), может вноситься дополнительная информация, например:

о неприменимости данного пункта к условиям и услугам конкретной организации («не применимо») с указанием причины невозможности применения;

о необходимости ремонта, замены элементов питания и т.п., в случае, если элемент имеется, но не функционирует («не исправен»);

о несоответствии элемента установленным нормам, в случае, если элемент имеется, но не удовлетворяет установленным требованиям («не соответствует нормам»);

о неудобстве или непригодности данного элемента с точки зрения инвалидов («неудобен», «непригоден»);

о наличии иных (альтернативных) приспособлений и способов повышения доступности с их указанием;

23.3. при проведении обследования достаточным является фиксация значений по одному, наиболее приспособленному элементу (одной (наиболее удобной) двери, одному (самому широкому) лифту, одному санитарно-гигиеническому помещению). Необходимо предусмотреть, чтобы все обследованные и отраженные в Анкете доступности элементы формировали единый путь движения инвалида к месту получения услуги (зоне целевого назначения). В таком случае в столбце «примечание» могут быть также сделаны отметки:

о невозможности продвижения от «доступного входа» к «доступному лифту» («нет единого пути»);

о наличии в организации нескольких доступных элементов (например, нескольких оборудованных санитарно-гигиенических помещений) с указанием их количества;

23.4. после каждой группы показателей делается отметка о доступности для инвалидов с различными нарушениями:

отметка «доступно» ставится в случае, если присутствует отметка «да» во всех графах, отражающих доступность объекта (за исключением неприменимых к условиям и услугам конкретной организации), а также размещение информации. Данное обозначение означает, что объект и услуга доступны для всех категорий инвалидов (с двигательными, сенсорными, речевыми, когнитивными и иными нарушениями);

отметка «частично доступно» ставится в случае, если отсутствуют элементы, определяющие доступность услуги для определенной категории инвалидов (например, отсутствуют тактильные полосы для людей с нарушениями зрения). При этом необходимо указать, для каких категорий инвалидов объект и услуга недоступны;

23.5. после отметки о доступности объекта отмечается наличие дополнительных мер по обеспечению (повышению) доступности, включая оснащение ассистивными устройствами и приспособлениями, а также организацию помощи со стороны персонала;

23.6. после указания всех значимых дополнительных мер делается итоговая (скорректированная) отметка о доступности (недоступности, частичной доступности) объекта с учетом реализации перечисленных мер. При этом отсутствие дополнительных мер не может явиться

основанием для снижения степени доступности объекта (услуги), но может положительно отразиться на доступности, если благодаря организационным мерам, альтернативным формам, мобильным ассистивным устройствам и приспособлениям услугой смогут воспользоваться инвалиды с различными нарушениями;

23.7. после проведения обследования составляется сводная таблица, в которой отмечается доступность (частичная доступность, недоступность) применительно к каждой структурно-функциональной зоне и членами комиссии (рабочей группы) коллегиально делается заключение о доступности объекта и услуг организации в целом.

В случае если в целом по объекту или по отдельным структурно-функциональным зонам отмечается недоступность или частичная доступность, целесообразно указание соответствующих мероприятий по повышению доступности для принятия управленческих решений об адаптации объектов и услуг (приложение 3).

ГЛАВА 8 АДАПТАЦИЯ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ С УЧЕТОМ ОСОБЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНВАЛИДОВ

24. Мероприятия по повышению доступности объектов и услуг для инвалидов могут осуществляться путем:

24.1. реконструкции, ремонта, благоустройства, оснащения специальными стационарными приспособлениями для инвалидов, элементами безбарьерной среды жизнедеятельности;

24.2. строительства новых объектов (корпусов, пристроек и т.д.) с учетом установленных требований и норм по созданию безбарьерной среды жизнедеятельности;

24.3. использования ассистивных устройств и приспособлений для преодоления барьеров с учетом особых потребностей инвалидов;

24.4. введения специальных сервисов (упаковка, доставка на дом, обучение пользованию, посреднические услуги и др.) и альтернативных форм предоставления услуг (на дому, дистанционно, на открытом воздухе и т.п.);

24.5. применения ситуационной помощи.

25. Адаптация объектов должна носить комплексный характер, учитывать особые потребности инвалидов и обеспечивать условия для максимально возможной самостоятельности инвалидов и равного доступа всех граждан к услугам.

26. Для обеспечения системности мероприятий по адаптации объектов целесообразно составление на основании результатов определения доступности объектов и услуг Плана мероприятий с

указанием конкретных работ, сроков реализации и ответственных лиц (приложение 3).

27. Руководством при адаптации объектов выступают нормы технических нормативных правовых актов, строительные, санитарные, противопожарные и иные нормы.

28. Если объект является недоступным для инвалидов, то обеспечение доступности услуг может осуществляться путем введения альтернативных форм предоставления услуги на дому, дистанционно или в другом более адаптированном месте, если это не противоречит специфике услуги. Обеспечивать адаптацию услуг преимущественно посредством использования ассистивных устройств и приспособлений, а также ситуационной помощи, оказываемой персоналом организации. Данные способы в меньшей степени ведут к социальной изоляции инвалидов и в большей степени обеспечивают равенство их прав и равное участие в различных сферах жизни общества.

При невозможности организации альтернативных способов предоставления услуги или адекватной ситуационной помощи на недоступном объекте меры по его адаптации приобретают статус «первоочередных» в соответствии с п. 16 настоящих Методических рекомендаций.

ГЛАВА 9 АДАПТАЦИЯ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

29. Организация процесса оказания ситуационной помощи включает:

29.1. выбор и согласование с местными общественными объединениями инвалидов технологий и способов оказания ситуационной помощи инвалидам с различными нарушениями;

29.2. разработку и утверждение локальных нормативных правовых актов (инструкций, правил и др.), определяющих порядок, условия и способы оказания ситуационной помощи, а также функции персонала;

29.3. обучение персонала организаций, в том числе руководителей, техникам и способам оказания ситуационной помощи инвалидам, проведение коллективного и (или) индивидуального инструктажа по вопросам организации взаимодействия, культуры общения и оказания помощи инвалидам;

29.4. оборудование прилегающей территории организаций для оказания эффективной ситуационной помощи инвалидам.

30. Порядок, условия и способы оказания ситуационной помощи инвалидам закрепляются в форме внутренней Инструкции,

разработанной на основании настоящих Методических рекомендаций и содержащей:

- общие положения (назначение инструкции, основы ее разработки, область применения, задачи);
- определения используемых понятий;
- описание особых потребностей инвалидов с различными нарушениями при посещении объектов и получении услуг;
- условия и порядок предоставления ситуационной помощи;
- ответственные лица и их функции при организации и оказании ситуационной помощи;
- способы оказания ситуационной помощи инвалидам с различными нарушениями и содержание действий персонала;
- основы этики и взаимодействия с инвалидами;
- иные положения по усмотрению организации.

31. Общие требования при оказании ситуационной помощи:

уточнение характера и объема необходимой помощи (по возможности) до посещения объекта (например, путем размещения на сайте организации информации о необходимости предварительно сообщить в установленном порядке о посещении организации инвалидом и его особых потребностях);

уточнение характера и объема необходимой помощи, порядка ее оказания непосредственно с инвалидом при его обращении в организацию (посещении объекта);

оказание помощи только после уточнения согласия инвалида ее принять, без навязывания, с соблюдением нравственно-правовых принципов общения и взаимодействия;

осуществление тактильного контакта или иного вмешательства в личное пространство только после получения согласия инвалида;

обеспечение речевого сопровождения выполняемых действий.

32. В рамках адаптации услуг с использованием ситуационной помощи:

назначаются сотрудники, подготовленные (способные) для оказания помощи лицам с двигательными нарушениями, включая передвигающихся при помощи кресла-коляски, на входе (выходе), при передвижении внутри помещения организации, при отсутствии лифта – подъеме на нужный этаж;

при отсутствии доступного входа в организацию устанавливается кнопка вызова персонала со знаком-пиктограммой «Инвалид», а также размещается номер телефона, по которому можно связаться со специальным обслуживающим персоналом или дежурным для получения помощи;

при отсутствии у входа в здание с вертикальными барьерами подъемной платформы используются мобильный (откидной) пандус, а также иные ассистивные устройства и приспособления (гусеничный подъемник, шагающий лестничный подъемник и т.п.) и организуется помощь со стороны персонала;

при недоступности объекта для инвалидов с двигательными нарушениями организуются альтернативные способы предоставления услуг, (например, сотрудник аптеки может выйти к инвалиду для последующего оказания услуги) или оказание услуг осуществляется на иных объектах, в иных доступных общественных местах (если это возможно в соответствии с требованиями безопасности и требованиями по обеспечению приватности и уважению человеческого достоинства инвалидов и только по согласованию с местными общественными объединениями инвалидов, зарегистрированными в установленном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь);

используются (только после получения соответствующего согласия инвалида) ассистивные устройства и приспособления, имеющиеся в организации (костыли, ходунки – при сохранности способности передвигаться с их помощью, кресла-коляски, позволяющие преодолевать узкие дверные проемы и проходы (малогабаритные, комнатные), приспособления для осуществления санитарно-гигиенических процедур, каталки и др.);

осуществляется информирование о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных), об имеющихся ассистивных устройствах и приспособлениях, облегчающих передвижение, о видах оказываемой помощи (кнопка вызова персонала, переговорное устройство, телефон), о средствах оповещения и помощи в чрезвычайных ситуациях;

предлагается помощь при открывании тяжелой двери, подъеме по лестнице, пользовании лифтом, гардеробом. При необходимости и с согласия инвалида может быть оказана дополнительная помощь (сопровождение с возможностью опоры на руку сопровождающего или выполнение каких-либо действий по запросу инвалида, если его руки заняты техническими средствами социальной реабилитации или ограничена их функциональная способность);

предлагается помощь при выполнении действий руками (открытии и (закрытии) двери, крана, пользовании выключателем, телефоном, переносе предметов, написании текста), в том числе с использованием ассистивных устройств и приспособлений, а также при осуществлении расчетных операций – например, на почте, в банке, магазине, при оформлении необходимой документации (при поражениях верхних

конечностей или их отсутствии, либо наличии культей, протезов верхних конечностей, а также при наличии навязчивых движений рук или нарушении их координации, нарушениях моторики).

В случае если имеется комплекс различных нарушений, помощь может оказываться с помощью различных методов и средств, указанных в настоящих Методических рекомендациях.

ГЛАВА 9

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА ПРИ ОБЩЕНИИ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

33. При взаимодействии с людьми с инвалидностью должны соблюдаться общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладать индивидуальный подход к человеку:

33.1. при разговоре с инвалидом обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре.

33.2. при знакомстве с человеком с инвалидностью, 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.

33.3. при встрече с человеком с нарушениями зрения обязательно представляются все присутствующие. Если общая беседа в группе, не забывая пояснять, к кому в данный момент обращаются.

33.4. в случае предложения помощи необходимо ожидать пока ее примут, а затем поинтересоваться, что и как делать.

33.5. к ребенку допустимо обращаться по имени, к взрослому – по имени и отчеству; говорить с человеком с инвалидностью нужно обычным голосом и языком (только в случае общения со слабослышащим, можно увеличить громкость, а с инвалидом с нарушениями умственного развития – перейти на общение на ясном языке). Обращаться к ним по имени и на ты, только в случае знакомства.

33.6. при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно. Необходимо быть терпеливым, не поправлять, не перебивать его и не договаривать за него.

33.7. избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушать человека с инвалидностью и стараться слышать его. Регулировать

собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия. Стараться цивилизованно противостоять манипулированию. Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений.

34. Правила при общении с человеком с двигательными нарушениями:

любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с инвалидностью;

необходимо всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, и затем четко следовать инструкциям;

если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения;

необходимо всегда убеждаться в доступности мест, где запланированы мероприятия, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить;

если существуют архитектурные барьеры (например, лестница или бордюр), следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут;

если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно). При организации мероприятий (обедов, кофе-пауз и т.д.) с участием людей в инвалидных колясках исключить возможность употребления еды и напитков другими участниками стоя (возле стоек, высоких столиков и т.д.) Для удобства общения при приемах пищи (чтобы лица присутствующих оказались на одном уровне) необходимо гарантировать наличие стульев, скамеек, лавок и т.д.;

при выполнении обычных действий по самообслуживанию, люди с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохраненные) возможности верхних конечностей либо их культей, протезов, а также пользуются специальными техническими средствами, насадками и пр.; при отсутствии рук или значительно выраженном нарушении их функций нередко приспособляются выполнять обычные для верхних конечностей функции нижними

конечностями, ртом. Важно при взаимодействии с человеком с инвалидностью в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные;

здороваясь, знакомясь с человеком с поражением верхних конечностей приемлемо пожать руку, воспользовавшись его сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

35. Правила при общении с человеком с сенсорными нарушениями:

35.1. с нарушениями слуха:

для общения с человеком с нарушением слуха необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;

расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.);

убедиться, что собеседник смотрит на вас;

общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;

для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины);

говорить нужно спокойно, четко, ясно и ровно;

выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;

при использовании жестового языка или дактиля обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику;

если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например письменную речь.

35.2. с нарушениями зрения:

следует обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь;

подойдя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом;

при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи;

если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить инвалиду держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно));

при встрече представиться первым. Представляя человека с нарушением зрения (или зрения и слуха) человеку без указанных нарушений и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других;

чтобы незрячий человек понял, что голос обращен к нему, тронуть его за руку и уже после этого говорить;

предлагая помощь, встать с противоположной стороны от руки с тростью и дать возможность незрячему человеку взять вас под руку;

предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;

осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать человека с нарушением зрения и не «тащить» его за собой;

следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.;

не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. При уходе необходимо привести его к ориентиру (например, к стойке регистрации), где он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно;

не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом, не оставлять двери полуоткрытыми;

обращаться с собаками-поводырями нужно не так, как с обычными домашними животными – нельзя командовать, трогать, играть с собакой-поводырем;

при необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию;

всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону;

когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему;

при перемещении нужно предупредить собеседника;
 при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть».
 Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать;
 при спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним, передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

36. Правила при общении с человеком с нарушениями речи:
 нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить;
 если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха;
 не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль;
 не стоит пытаться ускорить разговор. Следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;

необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;

если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;

если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

37. Правила при общении с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями:

при взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными, умственными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;

следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания. При разговоре в присутствии человека с умственными нарушениями не допускать упоминания его в третьем лице, а также того, что он не понимает смысла сказанного между иными людьми (даже в случаях, когда при их общении используется сложная лексика,

профессиональные термины, длинные фразы, образные выражения и т.д.);

если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь;

использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Говоря о задачах или проекте, рассказывать все «по шагам», давать собеседнику возможность осмыслить каждый шаг. Быть готовым повторить несколько раз;

следует помнить, что люди с нарушениями умственного развития, сохранившие дееспособность, вправе сами делать осознанный выбор: принимать помощь или нет, давать ли согласие на получение какой-либо услуги, принимать иные решения, а также подписывать необходимые документы;

начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;

в случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время;

в разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него;

говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно, учитывать продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.

Приложение 1
к Методическим рекомендациям
по определению доступности
объектов и адаптации услуг

Анкета определения доступности

Название организации (учреждения) _____

Адрес объекта _____

Дата обследования: _____

Исполнители от организации (ФИО, должность): _____

Члены комиссии (ФИО, место работы, должность): _____

Представители местных исполнительных и распорядительных органов): _____

Представители общественных объединений инвалидов: _____

№ п/п	Наименование показателя и его нормативные значения (при их наличии)	Наличие элемента и его соответствие требованиям, обеспечива- ющим доступность		Основание – ссылка на пункт СНиП, другие документы (ГОСТ)	Примечания
		1	2		
		да	нет		
1	Территория, прилегающая к зданию (участок)				
1.1	Автостоянка и парковка спецавтомобилей для инвалидов				
	При вместимости парковки, машиномест, % от общего числа мест на площадке, возле: 1. общедоступных общественных зданий – до 5 - не менее 1; 6-15 – 2; 16-100 – 3; 101-200 – 4; 201-1000 – 5; св. 1000 – 20; 2. объектов, специализирующихся на лечении и реабилитации лиц, передвигающихся на креслах-колясках - не менее 20; 3. Иных специальных объектов для инвалидов – не менее 10			ТКП 45-3.02- 2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования (проект)	
	Пониженный бордюр (без перепада высот) от места парковки на тротуар				
	Размеры одного машиноместа 3,5х8 м				ТКП 45-3.01-116-2008 «Градостроительство.

	Наличие знаков на поверхности площадки и отдельно стоящий знак			Населенные пункты, нормы планировки и застройки»	
	Расстояние от парковки до входов в общедоступные общественные здания не более 50 м				
1.2	Путь (пути) движения на территории				
	Ровное дорожное покрытие, отсутствие препятствия на пути передвижения			ТКП 45- 3.03-227-2010 «Улицы населенных пунктов. Строительные нормы проектирования»	
	Ширина полосы для одностороннего движения – не менее 1,5 м; для двухстороннего движения – не менее 1,8м				
	Толщина швов между плитками не более 10 мм			ТКП 45- 3.03-227-2010 «Улицы населенных пунктов. Строительные нормы проектирования»	
	Цвет и фактура поверхности тротуарного покрытия в местах, требующих повышенного внимания, контрастирует с основной частью пути на протяжении не менее 0,8 м				
	Наличие съездов/заездов на тротуар (уклон не более 10%, длина площадки перед началом съезда – 0,8 м)				
	Обустройство мест проведения ремонтных работ на улицах, прилегающих к объекту			ТКП 172-2009 (02191)«Обустройство мест производства работ при строительстве, реконструкции, ремонте и содержании автомобильных дорог и улиц населенных пунктов»	
	Поперечный уклон - от 1 % до 2 %			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования (проект)	
	Продольный уклон в местах без перил, лестниц, пандусов - не более 5 % (при продольном уклоне от 6 % до 10 % предусмотрены перила высотой 0,7 и 0,9 м с двух сторон и горизонтальные площадки через каждые 12 м)				
	Горизонтальные площадки, размеры в плане (при продольном уклоне от 6 % до 10 %) - не менее 1,5×1,5 м				
	Размещение визуальных, звуковых, тактильных носителей информации (в том числе со шрифтом Брайля): указательных — на всем протяжении пути; сигнальных — непосредственно в сложных узлах; предупреждающих — перед сложными узлами и участками пути				
1.3	Лестница (наружная)				
	Наличие горизонтальной площадки (крыльца) перед входом в здание			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда	

	размерами не менее 1,8х1,8			обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Необходимость устройства лестницы (крыльца) при высоте площадки над уровнем отмостки более 0,15 м				
	При высоте площадки крыльца над уровнем отмостки более 0,45 м предусмотрено ее ограждение				
	Высота ступеней не более 0,12 м, ширина – не менее 0,4м			ТКП 45- 3.03-227-2010 «Улицы населенных пунктов. Строительные нормы проектирования»	
	Количество ступеней в марше - не менее трех и не более 12			ТКП 45-3.02- 2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Проступи и подступенька контрастируют друг с другом по цвету				
	Перед лестницей на уровне тротуара следует предусматривать площадку глубиной не менее 1,5 м с тактильной полосой не менее 0,8 м и эффективной шириной, равной ширине лестничного марша, контрастирующая по цвету с поверхностью основного покрытия			ТКП 45-3.02- 2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Первая и последняя ступени лестничного марша обозначены выраженным рифлением участков поверхности (тактильной полосой) и окраской контрастного цвета				
	Наличие при прямом движении промежуточных горизонтальных площадок после каждого марша длиной не менее 1,5 м			ТКП 45-3.02- 2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
1.4	Пандус (наружный)				
	Ширина не менее 1,0 м			ТКП 45-3.02- 2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Протяженность марша пандуса (крыльца), при отсутствии промежуточных площадок, не превышает 6 м				
	Длина промежуточной площадки не менее 1,5 м				
	При длине пандуса до 10 м его уклон должен быть не более 10 %, при длине от 10 до 15 м – не более 6 % (для пандуса крыльца 6,5%), свыше 15 м – не более 5 % (для пандуса крыльца).				
	Площадки в начале и конце подъема (ширина не менее ширины пандуса, длина 1,8 м) с полосой не менее 0,8 м, контрастирующей с окружающими поверхностями				
	При изменении направления пандуса предусмотрена горизонтальная				

	площадка не менее 1,8х1,8				
	Установлен допустимый мобильный (откидной) пандус с обязательным наличием кнопки вызова (на высоте от 0,85 до 1 м от уровня земли и на расстоянии не менее 0,4 м от выступающих частей) специального обслуживающего персонала для оказания помощи физически ослабленному лицу				
	Высота подъема бесступенчатого марша (наклонной плоскости) — не более 0,8 м			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250) Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию.	
1.5	Перила ограждений и отбойные бортики лестниц и пандусов				
	Наличие перил пандусов и лестниц с двух сторон.			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Высота поручней пандусов и лестниц (двойная; 0,7 м и 0,9 м)				
	Длина поручней - больше длины марша не менее чем на 0,3 м				
	Поперечное сечение поручней – диаметр от 0,03 до 0,05 м; при прямоугольном сечении толщина не более 0,04 м				
	Наличие отбойных бортиков у не примыкающих к стенам сторон входной площадки, лестниц и пандусов (высота не менее 0,05 м)				
	Цвет ограничительных бортиков контрастирует с цветом основной поверхности				
	Концы поручней заггибаются вниз				
	В местах изменения направления движения поручни непрерывны				
1.6	Подъемник				
	Наличие платформы подъемника (размеры платформы в плане не менее 0,8х1,6 м)			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
1.7	Вход (входы) в здание				
	Тип входа				
	На уровне земли, отсутствие лестницы или высокой ступеньки			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Наличие электронного речевого (звукового) информатора с дистанционным управлением.				
	Наличие кнопки вызова персонала, переговорного устройства и т.п.				

1.8	Дверь (входная)				
	Двери зданий и помещений на пути движения не имеют порогов			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Ширина дверного проема в свету не менее 0,9 м				
	Наличие тамбура при прямом движении (глубина не менее 1,8м, ширина не менее 2,2 м)				
	Отсутствие вращающихся дверей и турникетов; двери в общественных зданиях преимущественно самооткрывающиеся, в остальных – распашные на петлях одностороннего действия с фиксаторами положения «открыто» и «закрыто»; задержка автоматического закрывания дверей не менее чем на 5 с				
	Дверные ручки размещены на высоте не менее 0,8 м, но не более 1,1 м				
	Наличие на двери противоударной полосы на высоте не менее 0,3 м				
	Свободное пространство перед дверью при открывании «от себя», глубина не менее 1,2 м				
	Свободное пространство перед дверью при открывании «к себе», глубина×ширина не менее 1,5×1,5 м				
	На заполнениях дверных проемов, выполненных из прозрачных материалов, предусмотрена яркая маркировка высотой не менее 0,1 м, расположенная на высоте не ниже 1,2 м и не выше 1,5 м				
	Визуальную информацию о доступном входе следует располагать на высоте не менее 1,4 м и не более 1,6 м				
Оценка доступности территории, прилегающей к зданию (участку)		Доступно			
		Недоступно			
		Доступно частично			
Дополнительные меры по повышению доступности территории прилегающей к зданию (участку)					
Специальные устройства, оборудование, приспособления					
Наличие световых маячков				—	
Наличие светодиодного табло (бегущая строка)				—	
Наличие направляющей тактильной полосы				—	
Наличие стационарных или портативных индукционных систем для людей с нарушением слуха				—	
В местах спуска и подъема оборудован траволатор				—	
Наличие информационных табличек, стендов и др. элементов, написанных ясным языком				—	

Наличие дополнительных ассистивных устройств и приспособлений для преодоления барьеров. Указать, что имеется:				—	
Персонал					
Наличие (выделение) сотрудников для помощи инвалидам при предоставлении услуг				—	
Наличие локальных НПА, инструктивно-методических документов, определяющих действия сотрудников при оказании помощи				—	
Обеспечение обучения (инструктажа) персонала для взаимодействия и оказания помощи инвалидам				—	
Наличие договоренностей для привлечения сурдопереводчиков, других специалистов и (или) специально обученных сотрудников по направлениям сурдопереводчик, тифло-сурдопереводчик и т.п.				—	
Предоставление услуги по сопровождению инвалидов персоналом по территории, прилегающей к зданию (участку)					
Иные (при необходимости)					
Оценка доступности территории, прилегающей к зданию (участку) с учетом дополнительных мер		Доступно			
		Недоступно			
		Доступно частично			
2	Внутреннее помещение				
2.1	Вестибюль				
	Размещение вестибюля на уровне входа в здание			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Наличие визуальной, звуковой и тактильной информации о размещении всех мест и устройств, необходимых инвалидам, и о путях, ведущих к ним				
	Высота рабочих поверхностей, например гардероба, регистратуры и пр.(не менее 0,8 м)				
	Устройства и оборудование (телефоны-автоматы – один на высоте от 0,85 м до 1,1 м от уровня пола; речевые (звуковые) информаторы – для лиц с недостатками зрения; текстофоны – для посетителей с дефектами слуха)				
	Пути движения внутри зданий, которые ведут к пространствам для технического обслуживания зданий и другим пространствам, угрожающим здоровью инвалидов обозначены				

	средствами предупреждающей визуальной, звуковой, тактильной информации				
2.2	Лифт				
	Наличие лифта/подъемника			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250) Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	Размер кабины лифта не менее: ширина – 1,1 м; глубина – 1, 5 м				
	Двери лифта и пол кабины имеют контрастную окраску по отношению к стенам и полу лифтового холла				
	Наличие перед дверью кабины лифта рельефного покрытия пола длиной 0,8 м, шириной, равной ширине кабины лифта, контрастирующая по цвету поверхности с основным покрытием			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Отличие уровня входа в лифт от уровня пола составляет не более 0,25 м				
	Ширина дверного проема не менее 0,85 м				
	Размещение кнопок управления лифтом на высоте: нижняя – не менее 0,9 м; верхняя – не более 1,2 м; на расстоянии – не менее 0,4 м от передней или задней части кабины			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250) Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	Кнопки вызова, управления движением лифта и номера этажей выделены цветом и промаркированы рельефными арабскими цифрами и шрифтом Брайля			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Кабина лифта оборудована устройством, обеспечивающим звуковое объявление о номере и помещениях, располагаемых на этаже				
	Аппарат двухсторонней связи с диспетчерским пунктом, промаркированный шрифтом Брайля и снабжен устройством для усиления звука, а при необходимости – устройством для получения синхронной визуальной информации				
	Время остановки кабины не менее 3 с				
2.3	Лестница (внутренняя)				
	Устройство лестницы при перепаде высоты пола не менее 0,45 м.			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Количество ступеней в марше - не менее трех и не более 16				
	Наличие ограничительных бортиков на краях ступеней, не примыкающих к стене, высотой не менее 0,02 м				
	Ширина марша лестницы не менее 1,35 м				
	Ширина проступи - не менее 0,3 м				
	Высота подступенька - не более 0,15 м				

	Наличие тактильной полосы перед началом лестничного марша длиной не менее 0,8 м, контрастирующая по фактуре и цвету с основной поверхностью				
	Перила располагаются с двух сторон, высота поручней 0,9 м				
	Поручни длиннее марша на 0,3 м				
	Поперечное сечение перил - диаметр 0,03–0,05 мм, при прямоугольном сечении толщина не более 0,04 мм				
2.4	Пандус (внутренний)				
	Ширина не менее 1,0 м			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Длина горизонтальных площадок при прямом движении не менее 1,5 м				
	Уклон марша (наклонной плоскости) при перепаде высот: более 0,2 м – не более 10 %; не более 0,2 м – не более 8 %				
	Высота подъема марша не более 0,8 м				
	Наличие ограничительных бортиков по продольным краям пандусов высотой 0,05 м				
	Наличие тактильной полосы перед началом пандуса длиной не менее 0,8 м, контрастирующая по фактуре и цвету с основной поверхностью				
	Перила располагаются с двух сторон, высота поручней 0,7 и 0,9 м				
	Поручни длиннее марша на 0,3 м				
	Поперечное сечение перил - диаметр 0,03–0,05 мм, при прямоугольном сечении толщина не более 0,04 мм				
2.5	Санитарно-гигиенические помещения (туалеты, уборные)				
	Отдельная кабина шириной не менее 1,65 м и глубиной не менее 1,8 м с местом для коляски			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Сиденье унитаза размещено на высоте не менее 0,45 м и не более 0,55 м				
	В мужской уборной как минимум один из писсуаров следует располагать на высоте не более 0,4 м от уровня пола и оборудовать его вертикальными поручнями с двух сторон				
	Ширина дверного проема не менее 0,9 м, дверь открывается наружу				
	Двери кабин уборных снабжены запорами, обеспечивающими возможность открывания как снаружи, так и изнутри.				
	Наличие в кабине кнопки вызова персонала на высоте не более 0,85 – 1 м				
	Наличие внутри кабины 2-х горизонтальных поручней на высоте от 0,65 до 0,75 м				

	Входы в уборную снабжены рельефными и цветовыми опознавательными знаками, однотипными для всего объекта				
	Как минимум одна раковина расположена на высоте не более 0,8 м от уровня пола, на расстоянии от боковой стены не менее 0,2 м, с опорными поручнями и со свободным пространством снизу от раковины для размещения кресла-коляски высотой 0,64 м				
	Краны размещаются на высоте не более 1,3 м от уровня пола.				
	Высота размещения нижнего края электрополотенца, зеркала, держателя туалетной бумаги не более 0,8 м				
	Размеры душевой кабины в плане не менее 1,55 x 1,60 м				
	Душ оборудован стационарным (или откидным) сиденьем на высоте 0,5 м размерами 0,5x0,5 м				
	Душевая кабина оборудована двойными горизонтальными поручнями, расположенными на высоте 0,6 и 0,9 м; вертикальными поручнями – на высоте не более 0,75 м				
2.6	Информационное оснащение				
	Визуальную информацию следует располагать: – о размещении мест обслуживания и отдыха – на высоте до 2,5 м в зонах движения; – о направлениях движения в здании – на высоте до 2,5 м в зонах движения; – о доступной уборной или душевой кабине – рядом с дверью, со стороны дверной ручки, на высоте не менее 1,4 и не более 1,6 м				
	Наличие элементов с рельефным шрифтом и шрифтом Брайля (информационные таблички и стенды, указатели и т.д.), пиктограмм				
	Информационные таблички, дублирующие обозначения помещений, выполненные с применением шрифта Брайля, устанавливаются на высоте 1,5 м от пола и на расстоянии 0,1 м от двери				
	Отсутствие отдельно стоящих колонн, других точечных конструкций, отсутствие перепадов высоты пола, при их неизбежном наличии — организация свободных от помех путей вне контакта				
				ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы	

	с точечными конструкциями и перепадами						
	Устройства, печатающие и отображения информации по системе шрифта Брайля с числом символов, печатаемых в строке, для шага печати 6 мм, не менее 35 и размерами символа: диаметр – 0,0016 м; высота – 0,00055м			СТБ 1402-2003 Средства связи, информатики и сигнализации реабилитационные электронные. Общие технические условия			
Оценка доступности внутреннего помещения		Доступно					
		Недоступно					
		Доступно частично					
Дополнительные меры по повышению доступности внутреннего помещения							
Специальные устройства, оборудование, приспособления							
	Наличие световых маячков			—			
	Наличие светодиодного табло (бегущая строка)			—			
	Наличие направляющей тактильной полосы			—			
	Наличие стационарных или портативных индукционных систем для людей с нарушением слуха			—			
	В местах спуска и подъема оборудован траволатор						
	Наличие дополнительных ассистивных устройств и приспособлений для преодоления барьеров. Указать, что имеется: _____ _____ _____						
	Компьютеры с тактильным дисплеем			—			
Персонал							
	Наличие (выделение) сотрудников для помощи инвалидам при предоставлении услуг			—			
	Наличие локальных НПА, инструктивно-методических документов, определяющих действия сотрудников при оказании помощи			—			
	Обеспечение обучения (инструктажа) персонала для взаимодействия и оказания помощи инвалидам			—			
	Наличие договоренностей для привлечения сурдопереводчиков, других специалистов и (или) специально обученных сотрудников по направлениям сурдопереводчик, тифло-сурдопереводчик и т.п.			—			
	Предоставление услуги по сопровождению инвалидов персоналом до зоны целевого назначения, санитарно-гигиенических помещений						
Иные (при необходимости)							

Оценка доступности внутреннего помещения с учетом дополнительных мер	Доступно			
	Недоступно			
	Доступно частично			
3	Дополнительные сервисы			
	Наличие альтернативных способов осуществления услуг (на дому, дистанционно, по телефону и т.п.)		—	Д, С, К, Р
	Наличие дополнительных сервисов («доставка на дом», обучение пользованию и т.п.)		—	Д, С, К, Р
Оценка доступности услуги с учетом дополнительных сервисов	Доступно			
	Недоступно			
	Доступно частично			
4	Доступность Интернет-ресурсов			
	Возможность полноценно пользоваться сайтом с помощью клавиатуры (без мыши)		СТБ 23-04-2013 Интернет-ресурсы. Общие требования доступности для инвалидов по зрению	С
	Наличие альтернативных текстовых страниц без графических и фото изображений либо - обязательные текстовые подписи к ним			С
	Соблюдение контраста, шрифтов без засечек, недопустимо использование курсивного шрифта и подчеркивания; использование стандартных настроек «Размер шрифта», «Цвет фона»			С
	Наличие текстового пояснения также для дополнительных кнопок, полей ввода информации			С
	Отсутствие всплывающих окон			С
	Соблюдение логической структуры ресурса и единообразия в расположении элементов навигации на всех страницах web-сайта			С
	Сопровождение видеоматериалов, размещенных на сайте, переводом на жестовый язык или субтитрами			С
Оценка доступности Интернет-ресурсов	Доступно			
	Недоступно			
	Доступно частично			

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

№ п/п	Наименование элемента	Состояние доступности	Примечания
	Территория, прилегающая к зданию (участок)		
	в том числе с учетом дополнительных мер		
	Внутреннее помещение		
	в том числе с учетом дополнительных мер		
	Доступность услуг с учетом дополнительных сервисов		
	Доступность Интернет-ресурсов		

Комментарии:

Приложение 2
к Методическим рекомендациям
по определению доступности
объектов и адаптации услуг

Анкета определения доступности транспорта

Название организации (учреждения) _____

Вид транспорта (направление, маршрут) _____

Дата обследования: _____

Исполнители от организации (ФИО, должность): _____

Члены комиссии (ФИО, место работы, должность): _____

Представители местных исполнительных и распорядительных органов): _____

Представители общественных объединений инвалидов: _____

№ п/п	Наименование показателя и его нормативные значения (при их наличии)	Наличие элемента и его соответствие требованиям, обеспечива- ющим доступность		Основание – ссылка на пункт СНИП, другие документы (ГОСТ)	Примечания
		1	2		
		да	нет		
Общее					
1	Предоставляется право на льготный или бесплатный проезд инвалидам войны, инвалидам I и II группы, детям-инвалидам в возрасте до 18 лет, лицам, сопровождающим инвалида I группы или ребенка-инвалида в возрасте до 18 лет			Ст. 13, 14 и 15 Закона Республики Беларусь от 14.06.2007 № 239-З «О государственных социальных льготах, правах и гарантиях для отдельных категорий граждан»	
2	При городских автомобильных перевозках пассажиров в регулярном сообщении инвалидам разрешено входить через переднюю дверь транспорта, имеющего несколько пассажирских дверей			Правила автомобильных перевозок пассажиров в Республике Беларусь утверждены постановлением Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь от 30.06.2008 № 978	
3	Инвалидам предоставляется право пользования автомобилями-такси вне очереди				
4	Людам с нарушениями зрения разрешается провозить бесплатно и без оформления перевозочных документов во внутриреспубликанском сообщении специально обученную собаку-проводника				

Автобусы					
5	В автобусах, выполняющих городские перевозки пассажиров в регулярном сообщении, в передней части салона имеются специально обозначенные места для инвалидов и лиц престарелого возраста			Правила автомобильных перевозок пассажиров в Республике Беларусь утверждены постановлением Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь от 30.06.2008 № 978	
6	Ширина дверного проема – не менее 0,9 м.			СТБ 1905-2008 Автобусы для перевозки инвалидов. Общие технические требования	
7	Дверь, используемая для доступа инвалидов в автобус, имеет соответствующее обозначение (надписи или пиктограммы).				
8	Ширина прохода от дверей до мест размещения инвалидов в автобусах II и III классов – не менее 0,44 м				
9	В пассажирском помещении городских маршрутных автобусов напротив двери, предназначенной для доступа в автобус инвалида в кресле-коляске, предусмотрена свободная площадь (круг поворота) диаметром не менее 1,4 м				
10	Пол в местах расположения кресел-колясок и зонах доступа к ним не должен иметь пандусов и ступенек				
11	На участке пола, предназначенного для размещения кресел-колясок, предусмотрены вдоль боковых стенок горизонтальные поручни. Высота расположения поручней от уровня пола – 1 м ($\pm 0,1$ м)				
12	В автобусах, используемых для выполнения городских перевозок пассажиров в регулярном сообщении, в передней части салона должны быть специально обозначены места (не менее четырех) для пассажиров с детьми дошкольного возраста, беременных женщин, инвалидов и лиц престарелого возраста			Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 июня 2008 г. № 972 «О некоторых вопросах автомобильных перевозок пассажиров»	
13	Ширина одноместного сиденья не менее 0,44 м; глубина – не менее 0,43 м; высота – 0,4-0,5 м. Ширина части свободного пространства, измеренная в каждую сторону – не менее 0,25 м			СТБ 1905-2008 Автобусы для перевозки инвалидов. Общие технические требования	
14	Сиденья имеют спинки с подголовниками				

15	Сиденья имеют соответствующее обозначение (надписи или пиктограммы)				
16	Автобусы оборудованы дополнительной убирающейся первой ступенькой, рампами (шириной не менее 0,8 м) или ПУ				
Трамвай					
17	Планировка салона предусматривает наличие мест для размещения не менее двух человек в креслах-колясках				
18	Места для людей с инвалидностью имеют соответствующее обозначение (надписи или пиктограммы)				
19	Места для инвалидов оборудованы горизонтальными поручнями на боковых стенах, расположенными на высоте 0,9-1,1 м				
20	Места для размещения инвалидов в креслах-колясках оборудованы устройствами, препятствующими самопроизвольному перемещению				
	Места для размещения инвалидов в креслах-колясках оборудованы средствами крепления кресел-колясок				
21	Двери имеют индивидуальное автономное дистанционное управление из кабины водителя				
22	Ширина дверного проема не менее 0,9 м				
23	Пороги в дверных проемах высотой не более 0,03 м				
24	В местах размещения инвалидов установлены устройства ручного аварийного отключения дистанционного управления дверями с табличками, указывающими их назначение				
25	В местах размещения инвалидов установлено переговорное устройство «пассажир – водитель»				
26	Дверь, используемая для доступа инвалидов, имеет соответствующее обозначение (надписи или пиктограммы)				
27	Дверные проемы, предназначенные для входа (выхода) инвалидов, оборудованы выдвижными (откидными) трапами с дистанционным управлением из кабины водителя				
28	Размеры трапа: ширина – не менее ширины дверного проема, длина трапа полностью перекрывает расстояние между полом вагона и поверхностью				

ГОСТ Р 50958-2008
Вагоны трамвайные.
Технические требования
для перевозки
инвалидов

	остановочной площадки				
29	Возле дверей с выдвижным трапом оборудованы в пассажирском салоне и снаружи вагона кнопки сигнализации водителю о необходимости приведения трапа в действие				
30	Вагоны оборудованы устройствами визуальной информации, дублирующие звуковую информацию				
31	В салоне предусмотрены места для размещения информационных табличек со шрифтом Брайля				
Метрополитен					
32	В вагонах электропоезда метрополитена предусмотрены места с соответствующим обозначением (для инвалидов)			Постановление Совета Министров Республики Беларусь 22 ноября 2014 г. № 1088 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров городским электрическим транспортом и Правил перевозок пассажиров метрополитеном»	
33	Места проведения досмотра и зоны досмотра оборудованы информационными указателями				
34	Вагоны оборудованы устройствами громкоговорящего оповещения пассажиров и экстренной связью «пассажир – машинист»				
Ж/д транспорт					
35	Лицам с ограниченными возможностями передвижения разрешается провозить при себе сверх установленной нормы провоза ручной клади без взимания платы (инвалидные коляски, а также иные необходимые для их передвижения технические средства социальной реабилитации, которые по своим размерам могут размещаться на местах, предназначенных для перевозки ручной клади)			Постановление Совета Министров Республики Беларусь 17 июля 2015 г. № 609 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования»	
36	При оформлении проездных документов (билетов) в плацкартные и купейные вагоны инвалидам, приобретающим два и более проездных документа (билета) приоритетно предоставляются нижние места				
Оценка доступности транспорта		Доступно			
		Недоступно			
		Доступно частично			
Дополнительные меры по повышению доступности транспорта					
Специальные устройства, оборудование, приспособления					
Обеспечивается визуализация следующей информации: номер маршрута, текущее время, название следующего остановочного пункта и время прибытия к нему, в местах доступных для обзора при полной					

загруженности транспортного средства				
Наличие системы вызова персонала			—	
Наличие речевого (звукового) информатора: на остановочном пункте; внутри транспортного средства			—	
Наличие информационных указателей с использованием шрифта Брайля				
Компьютеры с тактильным дисплеем				
Персонал				
Наличие сотрудников для помощи людям с инвалидностью при предоставлении им услуг			—	
Наличие локальных НПА, инструктивно- методических документов, закрепляющих функции сотрудников при оказании помощи			—	
Обеспечение обучения (инструктажа) сотрудников для взаимодействия и оказания помощи людям с инвалидностью			—	
Иные (при необходимости)				
Оценка доступности транспорта с учетом дополнительных мер	Доступно			
	Недоступно			
	Доступно частично			

Комментарии:

Приложение 3
к Методическим рекомендациям
по определению доступности
объектов и адаптации услуг

Форма для анализа результатов определения доступности

Название организации (учреждения) _____
 Адрес объекта _____
 Дата обследования: _____
 Исполнители от организации (ФИО, должность): _____
 Члены комиссии (ФИО, место работы, должность): _____
 Представители местных исполнительных и распорядительных органов): _____
 Представители общественных объединений инвалидов: _____

№ п/п	Наименование показателя (элемента)	Состояние доступности (по результатам определения)	Выявленные проблемы	Рекомендуемые меры по повышению доступности
1	Территория, прилегающая к зданию (участок)			
1.1	Автостоянка и парковка спецавтомобилей для инвалидов			
1.2	Путь (пути) движения на территории			
1.3	Лестница (наружная)			
1.4	Пандус (наружный)			
1.5	Перила ограждений и отбойные бортики входной площадки			
1.6	Подъемник			
1.7	Вход (входы) в здание			
1.8	Дверь (входная)			
1.9	<i>Дополнительные меры по повышению</i>			

	<i>доступности территории, прилегающей к зданию (участку)</i>			
2	Внутреннее помещение			
2.1	Вестибюль			
2.2	Необходимость доступа к верхним этажам (при необходимости)			
2.3	Санитарно-гигиенические помещения			
	<i>Дополнительные меры по повышению доступности внутреннего помещения</i>			
3	Дополнительные услуги			
4	Доступность Интернет-ресурсов			

Принятые решения:

План мероприятий по адаптации объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов

Название организации (учреждения) _____

Адрес объекта _____

[illegible]