

**НАУЧНО ОБОСНОВАННЫЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И  
АДАПТАЦИИ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НАСЕЛЕНИЮ,  
С УЧЕТОМ ОСОБЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНВАЛИДОВ**

**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 рамках реализации подпрограммы 4 «Безбарьерная среда жизнедеятельности инвалидов и физически ослабленных лиц» Государственной программы о социальной защите и содействии занятости населения на 2016–2020 годы, утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.01.2016 № 73, Национального плана действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции о правах инвалидов на 2017–2025 годы, утвержденного Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 13 июня 2017 г. № 451, в целях создания в стране условий для дальнейшего устойчивого развития безбарьерной среды для инвалидов, 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.

2. Методические рекомендации предназначены для обеспечения в Республике Беларусь единых подходов к обследованию объектов среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, прилегающей к ним территории, конкретных помещений и др.) и оказываемых в них с целью получения достоверной и полной информации об их доступности для людей с двигательными, сенсорными, речевыми, когнитивными и иными нарушениями различной степени выраженности (далее – инвалиды) и оказания методической помощи организациям независимо от формы собственности и ведомственной подчиненности, индивидуальным предпринимателям, оказывающим услуги населению (далее – организации, оказывающие услуги), а также местным исполнительным и распорядительным органам в принятии организационно-управленческих решений о необходимости, объемах и сроках проведения работ по адаптации объектов и услуг для беспрепятственного доступа к ним инвалидов.

3. Основными задачами Методических рекомендаций являются:  
разработка научно-методических подходов по совершенствованию (оптимизации) процесса создания безбарьерной среды для инвалидов с вовлечением в этот процесс организаций, оказывающих услуги, а также

местных исполнительных и распорядительных органов и общественных объединений, представляющих интересы инвалидов с различными нарушениями (далее – общественные объединения инвалидов);

обеспечение всех заинтересованных инструктивно-методическим инструментарием, содержащим описание критериев и порядка определения доступности объектов и услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов и при их участии;

стимулирование организаций, оказывающих услуги, к разработке планов мероприятий по адаптации объектов в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь в области безбарьерной среды;

повышение уровня подготовленности (информированности и компетентности) персонала организаций, оказывающих услуги населению, представителей местных исполнительных и распорядительных органов, местных Советов депутатов, а также общества в целом в отношении барьеров, снижающих доступность объектов и услуг для инвалидов, и мер по созданию безбарьерной среды, имеющих как обязательный, так и рекомендательный характер;

создание методической основы для последующей систематизации информации о доступности объектов и услуг для инвалидов с различными нарушениями с использованием единых подходов и принципов ее представления на специализированных Интернет-ресурсах, в СМИ;

содействие формированию позитивного отношения в обществе к инвалидам в целях устранения «отношенческих барьеров».

4. Методические рекомендации разработаны с учетом требований и норм международных документов в области обеспечения прав и социальной защиты инвалидов, в том числе Конвенции ООН о правах инвалидов, нормативных правовых актов Республики Беларусь, определяющих государственную политику в отношении инвалидов, а также технических нормативных правовых актов, строительных, санитарных, противопожарных и иных норм в области доступности для инвалидов объектов и услуг, а также анализа зарубежного опыта.

5. Методические рекомендации разработаны на основе комплексного подхода, учитывающего, с одной стороны, многообразие (многовариативность) потребностей инвалидов при посещении объектов и получении услуг, а также, с другой, – специфику материально-технических и иных условий, уровня развития организаций, особенности их деятельности и сферы оказываемых услуг.-

В структуре документа выделены главы, в которых определены понятия и базовые требования в области доступности объектов и услуг, потребности инвалидов с различными нарушениями, рассматриваются субъекты организации этой работы, их основные задачи, функции и направления деятельности, критерии и порядок определения доступности объектов и оказываемых в них услуг для инвалидов. Кроме этого, представлены рекомендации по адаптации объектов при их реконструкции, ремонте либо

строительстве новых объектов, а также конкретные меры по адаптации услуг с учетом особых потребностей инвалидов с различными нарушениями.

6. Методические рекомендации предназначены для использования представителями республиканских, местных исполнительных и распорядительных органов, местных Советов депутатов, руководителями и специалистами организаций, оказывающих услуги, а также общественных объединений инвалидов при решении широкого круга вопросов, касающихся создания и развития безбарьерной среды в Республике Беларусь.

## Глава 2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

7. 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 посредством технических и организационных решений;

*ассистивные устройства и приспособления (специальные технические средства)* – устройства, приспособления и программы, позволяющие инвалидам улучшить 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;

*доступность (безбарьерность)* – свойство здания, помещения, места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой;

*доступность объектов и услуг* – создание 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;

*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;

*пиктограмма* – стилизованный рисунок, помещенный в квадрат;

*подъемная платформа* (далее – подъемник) – вспомогательное транспортное устройство, имеющее горизонтальную площадку для размещения инвалида в кресле-коляске с сопровождающим лицом, которое обеспечивает движение вверх – вниз и при необходимости вперед – назад;

*приоритетные объекты в приоритетной сфере жизнедеятельности* – наиболее значимые для инвалидов общественные здания и сооружения, а также жилые здания, отобранные с участием представителей (не менее трех) общественных организаций инвалидов;

*приоритетные сферы жизнедеятельности* – здравоохранение, социальная защита, образование, физическая культура и спорт, культура, общественный транспорт, жилищный фонд, торговля, общественное питание, сфера услуг;

*разумное приспособление* – внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и корректив в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод;

*ситуационная помощь* – помощь, оказываемая инвалиду 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 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 слепых, облегчающие им ориентацию и обеспечивающие безбарьерность среды обитания;

*технические средства социальной реабилитации* – изделия, указанные в [Государственном реестре](#) (перечне) технических средств социальной реабилитации, утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 11 декабря 2007 г. № 1722 «О Государственном реестре (перечне) технических средств социальной реабилитации и порядке обеспечения ими отдельных категорий граждан» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008 г., № 1, 5/26402) (далее – Государственный реестр), за исключением изделий, указанных в [пунктах 6, 10, 19, 20, 29, 34](#) Государственного реестра;

*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.);

*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.

### **Глава 3**

#### **ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ**

8. Доступность в данных Методических рекомендациях рассматривается как комплексное понятие, интегрирующее в себе определенные свойства зданий, помещений, мест (зон) обслуживания, прилегающей территории и др. позволяющие гражданам, в том числе инвалидам, беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться предоставляемыми услугами.

9. Основными характеристиками доступности являются:

*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, дизайн, использованные материалы, оборудование, мебель и т.п.);

*информационная доступность*, предполагающая 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 и др., представленных с использованием различных средств информации (звуковых, визуальных, тактильных);

*организационная доступность*, определяющая 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).

10. На доступность объектов и услуг для инвалидов влияют следующие факторы:

соблюдение требований законодательства в области проектирования, строительства и оснащения зданий и сооружений, размещения информации и др.;

оснащенность зданий и сооружений ассистивными устройствами и приспособлениями (специальными техническими средствами), облегчающими процесс получения услуги для инвалидов;

степень регламентации (регулирования) порядка предоставления услуг инвалидам, включая порядок предоставления дополнительных услуг и особых условий, оказания помощи и реагирования на нестандартные ситуации;

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

оперативность реагирования на замечания и предложения инвалидов и общественных объединений инвалидов.

11. Обеспечение доступности объектов и услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов достигается на основе выполнения следующих требований (принципов):

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

равенства прав всех граждан, включая инвалидов, проявляющееся в создании условий для беспрепятственного доступа всем гражданам без ущемления интересов какой-либо категории или социальной группы;

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

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;

обеспечения 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;

использования экологически чистых материалов, конструкций, технологий при изготовлении отдельных элементов и объектов, не наносящих вред человеку, а также наиболее рационального размещения объектов с учетом требований в области охраны окружающей среды.

12. Общими условиями, обеспечивающими доступность объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов, являются:

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски;

возможность самостоятельного продвижения к объекту от ближайшей остановки пассажирского транспорта или автомобильной стоянки, беспрепятственного продвижения по территории, прилегающей к объекту;

возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения внутри объекта в целях доступа к месту предоставления услуги (зоне целевого назначения), в том числе с использованием технических средств социальной реабилитации, а также иных ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств), собаки-поводыря;

возможность получения полной и актуальной информации о характеристиках объектов и услуг, в том числе путем широкого информационного обеспечения одновременно различными способами, включая визуальные, звуковые, тактильные средства информации, а также использования специальных интерактивных систем и средств передачи и обмена информацией для инвалидов;

размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, а также товаров и иных предметов, значимых для получения услуг, с учетом их особенностей.

## Глава 4

### ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ИНВАЛИДОВ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОБЪЕКТОВ И ПОЛУЧЕНИИ УСЛУГ

13. Определение доступности и адаптацию объектов и услуг, предоставляемых населению, целесообразно осуществлять с учетом особых потребностей инвалидов с различными нарушениями: двигательными, сенсорными, речевыми и (или) когнитивными.

14. Под особыми потребностями инвалидов понимаются потребности, связанные с устранением существующих барьеров в социальной, инженерной, транспортной, информационной инфраструктуре, отношениях между различными группами населения и обеспечением условий для беспрепятственного пользования услугами, доступными для всех граждан.

При этом 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 (маломобильные категории населения).

15. Лица с двигательными нарушениями.

15.1. К этой группе относятся:

лица, имеющие поражения опорно-двигательного аппарата и передвигающиеся на кресле-коляске;

лица, имеющие поражение опорно-двигательного аппарата (верхних и (или) нижних конечностей) различной степени тяжести, передвигающиеся самостоятельно;

лица, имеющие нарушения статодинамических функций (двигательных функций головы, туловища, конечностей, статики, координации движений, моторики и т.п.).

15.2. Особые потребности:

отсутствие помех, препятствий на пути передвижения, посторонних предметов как в пешеходно-транспортной зоне, на прилегающей территории, так и внутри объекта;

пешеходные расстояния для перемещения;

просторные габариты помещений;

входы в помещения без ступеней и порогов;

самооткрывающиеся (автоматические, раздвижные) двери или двери с доводчиком;

широкие проходы и коридоры;

ровное нескользящее напольное покрытие;

простота и ясность пути движения;

наличие информации о доступных путях движения;

оборудование поручнями, защитными бортиками на протяжении пути движения;

расположение оборудования, источников информации, наиболее востребованных товаров на уровне доступа, в том числе и для лиц, передвигающихся на кресле-коляске;



оборудование мест размещения, отдыха и ожидания помощи с учетом особенностей данной категории (специальные сиденья, поручни и т.п.);

оборудование кнопками вызова специального обслуживающего персонала (далее – кнопки вызова персонала) входов, мест отдыха и ожидания помощи, специальных кабин в туалетах (кабин уборных);

наличие необходимых ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств) надлежащего качества для преодоления существующих барьеров с учетом особенностей данной категории (пандусы, подъемные платформы и др.);

наличие специального инвентаря (с держателями, ручками особой конструкции, облегченного или на колесах и т.п.);

подготовленность работников организаций, оказывающих услуги, к взаимодействию, оказанию необходимой помощи при преодолении препятствий, снятии (одевании) одежды, осуществлении санитарно-гигиенических процедур, написании и заполнении необходимых документов для получения услуги и других видов действий (при необходимости);

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

16. Лица с сенсорными нарушениями.

16.1. К данной группе относятся:

лица с полным поражением органа зрения (абсолютная или практическая слепота), передвигающиеся преимущественно с помощью трости, собаки-поводыря;

лица с частичным нарушением зрения (слабовидение), передвигающиеся, как правило, самостоятельно;

лица с полным поражением слуха с нарушением речи;

лица, имеющие частичное нарушение слуха, сохранившие речь в той или иной степени;

лица, имеющие сочетание сенсорных нарушений, выраженных в форме нарушений функций зрения, слуха и речи.

16.2. Особые потребности:

отсутствие посторонних элементов и помех на пути передвижения, как по территории объекта, так и внутри (стойки, колонны, углы, крупногабаритные предметы интерьера и т.п.);

ровное нескользящее напольное покрытие;

простота и ясность пути передвижения;

оборудование поручнями, защитными бортиками, заграждениями путей движения в целях безопасности;

контрастный дизайн, цветовая маркировка функциональных зон, прозрачных элементов;

наличие достаточного освещения на объектах и прилегающей территории и (или) возможности его регулировки;

соответствующая акустика помещений, снижение уровня шума;

оборудование кнопками вызова персонала входов, мест отдыха и ожидания помощи, специальных кабин в туалетах (кабин уборных);

наличие предупредительной информации на пути следования (тактильной, визуальной, звуковой), а также направляющих информационных указателей с использованием рельефного шрифта, шрифта Брайля, цветовых указателей, световых маячков;

наличие необходимых технических средств социальной реабилитации, ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств), в том числе облегчающих процесс оформления (заказа) услуги (электрические звукоусилительные комплекты, тактильная перчатка, текстотелефон и др.);

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

одновременное (возможное) использование визуальных, звуковых, тактильных средств информации, в том числе для оповещения при чрезвычайных ситуациях;

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

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

предоставление услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, в том числе на основании договоренностей соглашений с общественными объединениями инвалидов, другими организациями;

обеспечение допуска сопровождающих лиц, собаки-поводыря на объект;

наличие возможности получения услуги по месту проживания либо дистанционно, если это не противоречит специфике услуги.

#### 17. Лица с нарушением речи.

17.1. К данной группе относятся лица, имеющие речевые отклонения от нормы, распад уже сложившейся как письменной, так и устной речи, проявляющиеся в расстройствах голосообразования, артикуляции, звукопроизношения, темпа и плавности речи, лексических и грамматических нарушениях, трудностях построения связного высказывания, недостаточности фонематического восприятия, специфических дефектах письма и чтения.

#### 17.2. Особые потребности:

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

расширенное информационное обеспечение, включая наличие информационных табло, инфокиосков, пунктов самообслуживания, развернутых памяток и т.п.;

наличие необходимых ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств) (например, голосообразующих средств, коммуникаторов и др.);

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

18. Лица с когнитивными нарушениями.

18.1. К этой категории относятся лица, имеющие нарушения памяти, восприятия, внимания, мышления, интеллекта и др., испытывающие трудности в ориентации на объекте, выражении своих потребностей, вербальной коммуникации, понимании больших объемов информации, включая условия и порядок предоставления услуг и т.п.

18.2. Особые потребности:

простота и ясность пути передвижения;

оборудование путей движения и объектов поручнями, защитными бортиками, ограждениями и т.п.;

контрастный дизайн, цветовая маркировка функциональных зон, прозрачных элементов;

наличие предупредительной информации на пути следования (в том числе в графической форме), а также направляющих информационных указателей о путях передвижения, ориентации внутри здания с помощью рисуночных изображений, пиктограмм, звуковых средств информации;

идентичность знаков-пиктограмм, обозначающих структурно-функциональные элементы объекта;

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

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

использование упрощенных форм заказа (оформления услуги) с функцией проверки (контроля) заполнения;

наличие необходимых ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств) для преодоления существующих барьеров (коммуникаторов, приборов с функцией напоминания, контроля действий и т.п.).

## **Глава 5**

### **СУБЪЕКТЫ И ОБЪЕКТЫ В ОБЛАСТИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ И АДАПТАЦИИ УСЛУГ**

19. 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.

## 20. Местные Советы депутатов:

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 на соответствующей территориально-административной единице;

вносят предложения в соответствующие государственные органы, государственные и иные организации по оснащению специальным оборудованием зданий и сооружений 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 (специальными техническими средствами) в целях обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов;

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

содействуют развитию сферы услуг для инвалидов в системе образования, медицинского, бытового, коммунального, торгового обслуживания, туризма, культуры и спорта;

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

содействуют привлечению средств благотворителей на обеспечение обустройства и адаптации объектов социальной инфраструктуры для нужд и потребностей инвалидов;

содействуют решению иных вопросов местного значения в рамках решения данной проблемы.

## 21. Местные исполнительные и распорядительные органы:

обеспечивают выполнение мероприятий государственных программ и иных мероприятий по обеспечению доступности приоритетных объектов в приоритетных сферах жизнедеятельности;

обеспечивают постоянный контроль выполнения требований законодательства, технических нормативных правовых актов в части создания безбарьерной среды в градостроительных, архитектурных, строительных проектах при проведении их экспертизы, а также при строительстве и приемке объектов в эксплуатацию;

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

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 организациям, оказывающим услуги, по вопросам создания безбарьерной среды и обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов;

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

содействуют формированию равноправного и уважительного отношения к инвалидам в обществе.

## 22. Организации, оказывающие услуги:

выполняют требования 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 для инвалидов;

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 к их работе 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;

осуществляют благоустройство и оснащение объекта, его внутренних помещений и прилегающей территории специальным оборудованием, ассистивными устройствами и приспособлениями (специальными техническими средствами) для обеспечения доступности услуг для инвалидов;

отражают 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 в целях повышения доступности объектов и услуг;

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

### 23. Общественные объединения инвалидов:

принимают участие в определении приоритетных объектов в приоритетных сферах, на которых определение доступности и адаптация услуг должны осуществляться в первую очередь;

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

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 с учетом их особых потребностей;

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 для расширения социальной интеграции инвалидов;

осуществляют иное взаимодействие с местными исполнительными и распорядительными органами, местными Советами депутатов, организациями, оказывающими услуги, в целях создания безбарьерной среды жизнедеятельности.

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

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

медицинские услуги (объекты: поликлиники, больницы, диспансеры, медицинские центры, аптеки, амбулатории, фельдшерско-акушерские пункты, родильные дома, станции (подстанции, пункты) скорой и неотложной медицинской помощи и переливания крови, санатории, 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 (объекты: 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 (объекты: детские дошкольные учреждения, общеобразовательные школы, гимназии, лицеи, высшие, средние специальные, профессионально-технические учебные заведения, учреждения дополнительного образования для взрослых, центры коррекционно-развивающего обучения и реабилитации, учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, центры детского (молодежного) творчества, дома для детей и молодежи и др.);

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

услуги в области физической культуры и спорта (объекты: 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 и др.);

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

услуги по общественному питанию (объекты: рестораны, кафе, бары, столовые, закусочные, буфеты и др.);

жилищно-коммунальные услуги (объекты: диспетчерские службы жилищно-коммунального хозяйства, расчетно-кассовые центры, жилищно-эксплуатационные службы, домоуправления, гостиницы, бани, гаражи, автостоянки и др.);

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

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

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

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

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

## Глава 6

### ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

*подготовительный (организационный) этап*, который включает изучение регламентирующей и методической документации, нормативных правовых актов и иных документов в области безбарьерной среды; создание комиссии (рабочей группы) и определение круга ответственных лиц, закрепление их функций и обязанностей; принятие и издание соответствующих локальных нормативных правовых актов (приказ, решение и др.); обучение (инструктирование) персонала по вопросам определения и повышения доступности объектов и услуг с учетом особых потребностей инвалидов;

*диагностический*, который предполагает адаптацию Анкеты по определению доступности объектов и услуг (далее – Анкета доступности) (приложение 1)<sup>1</sup> с учетом организационных и материально-технических условий организации и характера оказываемых услуг (при необходимости); проведение обследования доступности зданий, сооружений и оказываемых услуг посредством проведения необходимых измерений, фиксации числовых значений (параметров), изучение мнения потребителей и лиц, оказывающих услуги; заполнение Анкеты доступности;

*основной этап*, который включает анализ полученной информации по результатам определения доступности объектов и услуг (приложение 3); определение приоритетных (наиболее подходящих) 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 и т.д.); обеспечение реализации Плана мероприятий;

*заключительный этап*, который предполагает 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 и др.-

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

объекты и услуги, в отношении которых осуществляется определение доступности. Например, у организации может быть несколько зданий (филиалов, представительств и др.) и она может принять решение об

---

<sup>1</sup> Учитывая особенности предоставления услуг транспорта, для определения их доступности используется специальная Анкета определения доступности транспорта (приложение 2).



определении доступности только на базе центрального (главного, наиболее крупного) объекта для отработки процедуры определения доступности. Тем не менее, в дальнейшем рекомендуется провести оценку доступности на всех объектах для обеспечения их соответствующей маркировки (доступен/недоступен) и составления комплексного Плана мероприятий. Следует иметь в виду, что для ряда услуг (например, службы доставки еды на дом) оценка доступности может не включать оценку доступности объекта. Иными словами, оценка доступности производится только в отношении объектов (зданий, сооружений помещений, территории), используемых для обслуживания населения. Не оценивается доступность объектов, используемых для размещения персонала, товаров и т.п. и не используемых для обслуживания населения (например, складские помещения);

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

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

привлекаемые представители общественных объединений инвалидов, местных исполнительных и распорядительных органов и местных Советов депутатов. С целью обеспечения объективности и практической значимости результатов определения доступности объектов и услуг целесообразно сформировать комиссию (рабочую группу), в состав которой включаются руководители и специалисты организации, осуществляющей определение доступности, представители общественных объединений инвалидов, а также местных исполнительных и распорядительных органов, курирующие вопросы создания безбарьерной среды жизнедеятельности, представители местных Советов депутатов.

27. Центральным элементом определения доступности объектов и услуг является обследование зданий и сооружений, их структурно-функциональных зон (прилегающая территория, входная группа, внутренние помещения, санитарно-гигиенические помещения (туалет, уборная)) и изучение процесса предоставления услуг (форм оказания услуг, сопроводительных документов, работы персонала).

Этап обследования (диагностики) доступности объектов и услуг предполагает следующие виды работ:

проведение измерений и их фиксация;

проверка исправности специального оборудования, ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств) предназначенных для пользования инвалидами;

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

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

изучение мнения получателей услуг (книги замечаний и предложений, форм обратной связи), общественных организаций, представляющих интересы инвалидов;

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

Кроме того, 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 и т.п.

28. *Критериями* при определении доступности объектов и услуг для инвалидов являются следующие.

28.1. В области физической доступности:

наличие и состояние выделенных парковочных мест (стоянок для автотранспортных средств) для инвалидов;

обустроенность прилегающей территории для передвижения (ширина дорожек, безопасность покрытия, отсутствие резких подъемов (спусков), отсутствие препятствий, наличие элементов безопасности – перил, ограждений, использование специальных приспособлений (пандус, подъемная платформа – при необходимости), наличие дорожной разметки, тактильных полос, указателей движения);

удобство входа в здание (ширина входа, наличие самооткрывающихся дверей, наличие элементов безопасности – перил, ограждений, контрастной маркировки (при необходимости), использование специальных приспособлений (пандус, подъемная платформа, кнопка вызова персонала – при необходимости));

обеспечение возможности беспрепятственного передвижения внутри здания к месту получения услуги (доступное размещение оборудования и приборов, рабочих поверхностей, достаточная ширина дверных проемов, лестничных маршей, площадок, использование ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств) (пандус, стационарная и (или) мобильная подъемная платформа, лифт, траволатор, временные (сменные) кресло-коляски и др. – при необходимости), параметры лифтовой кабины (ширина, размещение кнопок, специальных устройств – при использовании));

оснащенность помещения с учетом потребностей различных категорий инвалидов (уровень освещения, специальные места для ожидания и

размещения, специальные приборы и инвентарь (посуда с держателем, корзины) адаптированная мебель и др.);

наличие и обустроенность санитарно-гигиенических помещений общего пользования (цветовая индикация, размеры помещения, ширина дверных проемов, габариты сантехнических устройств, наличие перил, держателей, вешалок, специальных устройств (автоматические смыватели, кнопка вызова персонала и др.));

наличие возможности доступа сопровождающим лицам (сурдопереводчику, персональному ассистенту), а также входа с собакой-поводырем.

#### 28.2. В области информационной доступности:

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

наличие специальных информационных устройств (тактильно-звуковая мнемосхема, речевой информатор, стационарный электронный увеличитель (электронная лупа), сканирующая и читающая машина, брайлевский принтер, индукционная система для людей с нарушениями слуха и др.);

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 (для людей с нарушением функции зрения – звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации – знаками, выполненными шрифтом Брайля, рельефным шрифтом и на контрастном фоне, для людей с нарушениями слуха – зрительной информацией (бегущая строка, световые сигнализаторы));

наличие и адаптированность сайта (интернет-ресурса с информацией об услуге) (возможность использования без мыши, контрастное оформление, удобная система навигации, наличие версии для лиц с нарушением зрения и др.).

#### 28.3. В области организационной доступности:

комфортность процесса ожидания (наличие очереди, количество и обустроенность мест для ожидания, использование сервисов, регулирующих потоки клиентов – «одно окно», электронная регистрация, электронная очередь, предварительная запись и т.п.);

наличие образцов, шаблонов, электронных форм для упрощения процесса заказа (оформления) услуги;

наличие альтернативных форм предоставления услуги (дистанционно, на дому и др.);

предоставление дополнительных услуг (доставка на дом, обучение пользованию, упаковка, сопровождение в процессе получения услуги и др.);

регламентированность, наличие установленного порядка обслуживания инвалидов, включая закрепление функций персонала;

компетентность персонала в отношении взаимодействия с инвалидами с различными нарушениями;

соблюдение персоналом норм профессиональной этики и этических правил в отношении инвалидов.

29. 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 иных мероприятий по обеспечению доступности (приложения 1, 2).

29.1. 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 Республики Беларусь или иных аналогичных документах;

примеры устройств, 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, а при его отсутствии – на аналогичный международный, межстрановой документ или технический нормативный правовой акт Российской Федерации).

29.2. 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.).

29.3. 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.

При этом в столбце «примечание» лицом, осуществляющим обследование, может вноситься дополнительная информация, например:

- о неприменимости данного пункта к условиям и услугам конкретной организации («не применимо»);

- 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 удовлетворяет установленным требованиям («не соответствует нормам»);

- о неудобстве или непригодности данного элемента с точки зрения инвалидов («не удобен», «не пригоден»);

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

При проведении обследования достаточным является фиксация значений по одному, наиболее приспособленному элементу (одной (наиболее удобной) двери, одному (самому широкому) лифту, одному санитарно-гигиеническому помещению). Тем не менее, необходимо соблюдать, 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.

29.4. 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 и умственными ограничениями).

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). Необходимо указать, для каких категорий инвалидов объект и услуга доступны;

- в некоторых графах имеется отметка «не / не доступно», но это не влияет в целом на возможность инвалида самостоятельно, в том числе при помощи ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств) достичь места предоставления услуги (зоны целевого назначения).

После оценки доступности объекта отмечается наличие дополнительных мер по обеспечению (повышению) доступности, включая оснащение ассистивными устройствами и приспособлениями (специальными техническими средствами), а также организацию помощи персонала.

После указания всех значимых мер делается итоговая (скорректированная) отметка о доступности (недоступности, частичной доступности) объекта с учетом реализации перечисленных мер.

Например, в организации не установлены самооткрывающиеся двери, но есть видеокамера с передачей сигнала на контрольный пункт, которая позволяет охраннику видеть получателя услуги и своевременно открыть дверь. В таком случае изначально объект может считаться не доступным для людей с двигательными нарушениями, но с учетом принятых мер (если они носят постоянный и системный характер) может стать доступным или частично доступным (при наличии и иных барьеров).

После проведения обследования составляется сводная таблица, в которой отмечается доступность (частичная доступностью, недоступность) применительно к каждой структурно-функциональной зоне и 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 впоследствии управленческих решений об адаптации объектов и услуг (приложение 3).

## Глава 7

### АДАПТАЦИЯ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ С УЧЕТОМ ОСОБЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНВАЛИДОВ

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

адаптации объектов – реконструкции, ремонта, благоустройства, оснащения специальными стационарными приспособлениями для инвалидов, элементами безбарьерной среды жизнедеятельности;

строительства новых объектов (корпусов, пристроек и т.д.) с учетом установленных требований и норм в области безбарьерной среды жизнедеятельности для инвалидов;

использования технических средств социальной реабилитации и иных ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств) для преодоления барьеров с учетом особых потребностей инвалидов с различными нарушениями;

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

адаптации услуг посредством ситуационной помощи.

31. Адаптация объектов должна носить комплексный характер,

учитывать особые потребности инвалидов с различными нарушениями и обеспечивать условия для максимально возможной самостоятельности инвалидов и равного доступа всех граждан к услугам.

31.1. 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).

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

31.3. В процессе адаптации объектов обеспечивается:

выделение на стоянке организации специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов вблизи (на расстоянии не более 50 м) от входа, доступного для инвалидов, обозначенных знаками на поверхности покрытия стоянки и отдельно стоящими знаками;

обозначение пешеходных путей движения, ведущих к объектам, а также всех элементов и помех, затрудняющих движение, средствами визуальной, звуковой и тактильной информации (направляющей, сигнальной, предупреждающей);

оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемные платформы, широкие дверные проемы, кнопки вызова персонала и др.) и указателями для информирования инвалидов при передвижении (тактильные полосы (элементы, указатели), контрастный дизайн, информационные табло, надписи, пиктограммы, звуковые средства информации и т.д.);

оборудование элементами безбарьерной среды зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений (уборных);

наличие в организации технических средств социальной реабилитации и ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств), позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство и т.д.);

размещение информации о доступности организации для инвалидов с различными нарушениями;

размещение информации об услугах организации, доступном пути движения, способах получения помощи и др. в СМИ, на сайте организации, на информационных стендах, в памятках, выдаваемых инвалиду и др.;

дублирование внутри организации информации об оказываемых услугах с применением визуальных, звуковых и тактильных средств информации;

размещение надписей в легко читаемой и понятной форме (ясный язык), в том числе на информационных стендах с учетом их доступности для инвалидов, передвигающихся с использованием кресла-коляски;

установку (дополнительного) освещения или возможности его регулировки;

размещение информации о расположении путей эвакуации, организацию предупреждения о чрезвычайных ситуациях с учетом особенностей восприятия инвалидов (звуковая и световая сигнализация);

установку кнопок вызова персонала при входе (на стене здания, на перилах, на специальном столбе или опоре фонаря перед крыльцом на высоте от 0,85 до 1,00 м от уровня земли и на расстоянии не менее 0,4 м от выступающих частей (например, первой ступени лестницы) со знаком-пиктограммой «Инвалид»), в закрытых помещениях (в лифтах, санитарно-гигиенических помещениях, в местах стационарного пребывания и т.п.) с обустройством систем закрывания дверей, позволяющих открывать их снаружи;

подготовку персонала организации для оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами;

использование различных способов информирования инвалидов о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление возможности оперативного получения услуг сурдоперевода, тифлосурдоперевода на основании договоренностей, соглашений с общественными объединениями инвалидов и другими организациями;

обеспечение знания персоналом необходимых стандартных фраз «жестового языка» для оказания помощи инвалидам;

предоставление инвалидам копий (форм) документов, а также инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных шрифтом Брайля.

32. В случае, 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. Тем не менее, следует стараться обеспечивать адаптацию услуг преимущественно посредством использования технических средств социальной реабилитации и иных ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств), 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.

32.1. Адаптация услуг с использованием ситуационной помощи предполагает организацию процесса помощи со стороны персонала, в том числе с использованием мобильных (переносных) ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств).

32.2. Организация процесса оказания ситуационной помощи включает: выбор и согласование с общественными объединениями инвалидов



технологий и способов оказания ситуационной помощи инвалидам с различными нарушениями;

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

обучение персонала организаций, в том числе руководителей, техникам и способам оказанию ситуационной помощи инвалидам, проведение инструктажа (коллективный, индивидуальный) по вопросам организации взаимодействия, культуры общения и оказания помощи инвалидам;

оборудование прилегающей территории организаций для оказания эффективной ситуационной помощи инвалидам.

32.3. Порядок, условия и способы оказания ситуационной помощи инвалидам целесообразно закрепить в форме внутренней Инструкции, разработанной на основании настоящих Методических рекомендаций и утвержденной на уровне организации, содержащей:

общие положения, включая назначение инструкции, основы ее разработки, область применения, задачи и др.;

определения используемых понятий;

описание особых потребностей инвалидов с различными нарушениями (двигательными, сенсорными, речевыми, когнитивными) при посещении объектов и получении услуг;

меры и мероприятия, осуществляемые для организации процесса оказания ситуационной помощи;

условия и порядок предоставления инвалиду 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.

32.4. Общими требованиями при оказании ситуационной помощи являются:

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 (согласование) 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 (приложение 4);

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

обеспечение речевого сопровождения выполняемых действий.

33. Требования к обеспечению адаптации объектов и услуг для лиц с двигательными нарушениями (включая передвигающихся при помощи кресла-коляски, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, моторики, координации).

33.1. В рамках адаптации объектов обустраиваются элементы, обеспечивающие:

безбарьерность входа:

предусматривается площадка (крыльцо) перед входом в здание (не менее 1,8×1,8 м в плане) с ровным, твердым, нескользким покрытием и навесом, защищающим от атмосферных осадков;

устанавливается пандус или подъемная платформа, в том числе мобильный (откидной) пандус, если отсутствует возможность установки стационарных приспособлений. При этом мобильный (откидной) пандус должен иметь уклон не более 10 %, допускать нагрузку не менее 270 кг, быть оснащен двумя бортами (с наружной и внутренней стороны), с противоскользящей поверхностью (противоскользящие накладки или рельефный металл) во избежание скатывания кресла-коляски. Конструкция может выдвигаться и крепиться к стене или перилам вдоль лестницы при помощи петель, щеколд и замков. Устройство конструкции должно быть таким, чтобы для спуска или подъема коляски было достаточно освободить крепление и уложить пандус на лестничный марш;

лестница и пандус (при их наличии) оборудуются с двух сторон перилами с двойными непрерывными поручнями высотой 0,9 и 0,7 м. При этом длина поручня должна быть больше длины лестницы или пандуса не менее чем на 0,3 м; толщина поручня в месте обхвата рукой должна быть не менее 0,03 м и не более 0,05 м;

организуется возможность прохода в здание (устраняются пороги и перепады высот, устанавливаются самооткрывающиеся двери или широкие удобные двери с доводчиком, обеспечивается проход без турникетов и т.п.);

возможность перемещения внутри здания:

организуются во внутренних помещениях организации горизонтальных площадок («карманов») для разъезда кресел-колясок,двигающихся во встречном направлении;

устанавливаются широкие, скобообразные дверные ручки или ручки рычажного типа, а также доводчики (не менее 5 секунд) или самооткрывающиеся двери;

устраняются элементы интерьера, препятствующие движению, обеспечивается ровное нескользкое покрытие на протяжении всего пути движения;

устанавливаются поручни, места отдыха для лиц, передвигающихся с помощью костылей и т.п.;

пользование санитарно-гигиеническими помещениями (уборными):

входы снабжаются рельефными и цветовыми опознавательными

знаками, однотипными для всего здания;

организуются специально обустроенные туалеты (уборные) с размером кабины в плане: ширина – не менее 1,65 м; глубина – не менее 1,8 м;

предусматривается свободная площадь справа или слева (не менее 0,75 м) от унитаза (для размещения кресла-коляски в кабине);

сиденье унитаза располагается на высоте не менее 0,45 м и не более 0,55 м от уровня пола;

в мужской уборной как минимум один из писсуаров располагается на высоте не более 0,4 м от уровня пола и оборудуется вертикальными поручнями с двух сторон;

кабина оборудуется двумя горизонтальными поручнями на высоте от 0,65 до 0,75 м от уровня пола (со стороны свободного пространства – поручень откидной);

обеспечивается открывание дверей кабин наружу, а также устанавливаются запоры, обеспечивающие возможность открывания как снаружи, так и изнутри;

как минимум, одна из раковин в умывальных размещается на расстоянии не менее 0,2 м от боковой стены и под ней предусматривается свободное пространство высотой 0,64 м от уровня пола для кресла-коляски;

обеспечивается комфортное размещение как минимум одного зеркала, электрополотенца или вешалки для полотенца (на высоте не более 0,8 м от уровня пола);

устанавливается автоматический спуск воды в туалете, сенсорные либо локтевые специализированные смесители (с длинной ручкой) в раковине, сенсорная сушилка для рук, кнопка вызова персонала;

информационное оснащение среды обитания:

надписи в организациях размещаются с учетом их доступности (читаемости и понятности) на уровне сидящего в кресле-коляске;

визуальная информация располагается: о доступном входе – на высоте не менее 1,4 м и не более 1,6 м; 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.

33.2. 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 (на стене здания, на перилах, на специальном столбе или опоре фонаря перед крыльцом на высоте от 0,85 до 1,00 м от уровня земли и на расстоянии не менее 0,4 м от выступающих частей

(например, первой ступени лестницы) 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 (специальные технические средства) (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 (по согласованию с местными общественными объединениями инвалидов);

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

осуществляется информирование о предстоящих барьерах (архитектурно-планировочных, информационных и пр.), 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 может быть оказана дополнительная помощь (сопровождение с возможностью опоры на руку сопровождающего или выполнение каких-либо действий по запросу инвалида, если руки инвалида заняты техническими средствами социальной реабилитации или ограничена их функциональная способность);

предлагается помощь при выполнении всех действий руками (открыти и (закрытии) двери, крана, пользовании выключателем, телефоном, переносе предметов, принятии пищи, написании текста и т.п.), в том числе с использованием ассистивных устройств и приспособлений, а также при осуществлении расчетных операций – например, на почте, в банке, магазине, оформлении необходимой документации (при поражениях верхних конечностей или их отсутствии, либо наличии культи, 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.

*Меры безопасности при оказании помощи человеку, передвигающемуся на кресле-коляске:*

следует предварительно уточнить технические возможности коляски (например, возможные регулировки и т.д.);

необходимо начинать движение медленно, без причины не ускорять, выбирать приемлемый, согласованный с инвалидом, темп движения и безопасный путь движения;

при оказании помощи не следует подхватывать кресло-коляску за колеса или другие выступающие части в виду угрозы складывания коляски или ее поломки, а также падения инвалида;

характер и объем помощи, последовательность действий следует предварительно обсудить с инвалидом.

### 33.3. Дополнительные меры по адаптации услуг в отдельных сферах:

при посещении торговых объектов в функции персонала входит: помочь достать нужный товар с высокой полки, помочь примерить выбранную вещь, доставить товар до автомобиля (или на дом);

при посещении физкультурно-оздоровительных организаций персонал, при необходимости, должен помочь при переодевании, осуществлении гигиенических процедур, посещении туалета. При этом в физкультурно-оздоровительных организациях необходимо наличие ассистивных устройств и приспособлений (специальных технических средств) – например, кресла для душа, специальные подъемники (для бассейна). В общих душевых следует предусматривать как минимум одну широкую (1,55×1,60 м) кабину, адаптированную к возможностям инвалидов, оснащенную открывающейся наружу дверью, опорными поручнями, стационарным или откидным сиденьем (размерами, расположенным на высоте 0,5 м) и оборудованную кранами на высоте не более 1,3 м от уровня пола;

на почте, в банке, в аптеке и иных местах, где стойки обслуживания находятся довольно высоко для сидящего на кресле-коляске инвалида, персонал должен оказать необходимую услугу, приблизившись к инвалиду;

в санаториях, домах отдыха, реабилитационных центрах людям с поражением верхних конечностей следует предоставлять услуги по причесыванию, бритью, одеванию, снятию одежды, переодеванию, мытью тела, волос, умыванию, подмыванию, а также при иных действиях, выполняемых руками. В реабилитационных центрах, санаториях, санаториях-профилакториях для людей с поражением верхних конечностей необходимы: столовые приборы, специальная столовая посуда – тарелки с высокими бортиками; для людей с нарушениями моторики – специальные ложки, а также технические средства реабилитации, помогающие выполнять различные действия самообслуживания самостоятельно – приспособление для надевания носков, расческа и мочалка с длинной ручкой и т.д.;

в общественном транспорте инвалиду, передвигающемуся на кресле-коляске, оказывается помощь при входе и выходе; при наличии выносного пандуса в транспорте или подъемника, водитель должен установить их и помочь инвалиду войти в транспорт, закрепить кресло-коляску ремнями безопасности либо устройствами, препятствующими самопроизвольному перемещению заторможенных колясок в продольном направлении или их опрокидыванию при разгоне и торможении; при отсутствии указанного оборудования водитель с добровольным помощником помогает инвалиду войти в транспортное средство или выйти из него;

в общественном транспорте людям с поражениями верхних конечностей и нарушением моторики должна обеспечиваться помощь при приобретении проездного билета, движении на эскалаторе, регистрации на рейс, сдаче и получении багажа, перемещении до места перевозки пассажиров;

при пользовании железнодорожным транспортом и отсутствии специализированных купе для инвалидов помощь оказывается при посадке и высадке из вагона, передвижении к туалету, по вагону;

в поезде проводник должен осуществлять помощь инвалиду с поражениями верхних конечностей и нарушением моторики при снятии и одевании верхней одежды, распаковывании и запаковывании багажа, застилании постели, приеме пищи, сопровождении до туалетной кабины, пассажирского места;

при пользовании воздушным транспортом инвалиду на кресле-коляске должна оказываться помощь при посадке и высадке из самолета, при перемещении из кресла-коляски в кресло салона самолета и обратно, при пристегивании ремней безопасности, передвижении по салону, к туалету;

в салоне самолета людям с поражениями верхних конечностей и нарушением моторики должна оказываться помощь при – застегивании и расстегивании ремней безопасности, снятии и одевании верхней одежды, приеме пищи сопровождении до туалетной кабины и пассажирского кресла;

на стадионе, в спортивном сооружении, бассейне оказывается помощь при входе и выходе из здания, открытии и закрытии двери, снятии и одевании верхней либо спортивной одежды, посещении душа, туалета. Такие организации должны быть также снабжены приборами и кнопками для вызова (в случае необходимости) помощи. Необходимо оказать помощь для перемещения к входной двери, в туалет и объяснить, где находятся приборы и кнопка вызова помощи.

34. Требования при адаптации объектов и услуг для *людей с сенсорными нарушениями* (зрения, слуха и др.).

34.1. В рамках *адаптации объектов*:

устанавливаются тактильные указатели на покрытии пешеходных путей на участке не менее чем за 0,8 м до объекта информации; на путях движения внутри здания на расстоянии 0,6 м, в том числе перед дверными проемами и началом лестницы, а также перед поворотом коммуникационных путей;

лестница и пандус (при их наличии) оборудуются с двух сторон перилами с двойными непрерывными поручнями высотой 0,9 и 0,7 м. При этом длина поручня должна быть больше длины лестницы или пандуса не менее чем на 0,3 м; толщина поручня в месте обхвата рукой должна быть не менее 0,03 м и не более 0,05 м;

на заполнения 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;

окрашиваются в контрастные (отличные от дверного полотна) цвета дверные наличники или края дверного полотна и ручки;

применяется контрастное окрашивание в дизайне (например, дверь – стена, дверь – ручка; санитарный прибор – пол, стена; стена – выключатели и т.п.);

закрепляются (заменяются) водосборные решетки (предпочтительны квадратные либо ромбовидные ячейки);

устанавливаются поручни и крючки для костылей и тростей в санитарно-гигиенических помещениях (туалетах, уборных);

предусматривается информационное оснащение среды обитания с применением визуальных, звуковых и тактильных средств информации, обеспечивающих инвалидов данной категории сведениями о размещении всех необходимых мест и устройств, а также о путях, ведущих к ним (например, с использованием мнемосхем, информационных стендов с голосовым дублированием и др.);

перед началом маршей лестниц и пандусов, дверями кабин лифтов на каждом этаже предусматривается тактильная полоса (плитка) эффективной длиной не менее 0,8 м и эффективной шириной, равной ширине лестницы (пандуса), контрастирующая по цвету поверхности с цветом основной поверхности;

первая и последняя ступени лестничных маршей, а также соответствующие им участки поручней обозначаются выраженным рифлением участков поверхности (тактильной полосой) и окраской контрастного цвета. Может быть использована также контрастная окраска ступеней (светлые проступи и темные подступенки), использование подсветки ступеней;

в местах поворота лестничных поручней на каждом этаже устанавливаются пластины с указанием номера этажа, выполненные рельефными арабскими цифрами и шрифтом Брайля (в местах изменения направления движения поручни должны быть непрерывными);

на верхней или боковой, внешней относительно марша, поверхности поручней перил предусматриваются рельефные обозначения этажей с размерами цифр шириной не менее 0,01 м; высотой не менее – 0,015 м; высота рельефа цифры – 0,002 м;

информирующие обозначения отдельных помещений и функциональных зон внутри здания дублируются рельефными знаками и

шрифтом Брайля и размещаются рядом с входной дверью, со стороны дверной ручки (знаки и символы должны быть контрастного цвета относительно фона: светлые знаки – на темном фоне или темные знаки – на светлом фоне);

кнопки вызова и управления движением лифта выделяются цветом и маркируются рельефными арабскими цифрами и шрифтом Брайля; на них или над ними указываются номера этажей, а также другие надписи рельефными арабскими цифрами и шрифтом Брайля

используется голосовое дублирование номера каждого этажа в лифте автономно;

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;

тактильные указатели располагаются на высоте 1,5 м от пола.

34.2. В рамках *адаптации услуг организация должна обеспечить:*

*А) для лиц с нарушением зрения:*

наличие копий документов, выполненных шрифтом Брайля, для ознакомления с его содержанием, особенно в ситуации необходимости их дальнейшего подписания;

наличие вспомогательных информационных систем для перемещения: с тактильной, звуковой информацией; контрастными цветами и освещением; напольными индикаторами; поручнями, а также дублирующих надписей выполненных шрифтом Брайля;

наличие доступной для инвалида кнопки вызова помощи;

осуществление голосового предупреждения о возможных барьерах на пути движения и способах помощи (при необходимости) (например, остановившись, поднять руку).

*Б) для лиц с нарушением слуха:*

дублирование звуковой информации визуальной (в том числе световой), при необходимости – на специальных экранах, бегущей строкой и т.п.;

возможность воспользоваться сурдопереводом, обеспечив условия для работы сурдопереводчика (место размещения, при необходимости освещение зоны его расположения и т.д.) в ситуации, например, организации массового мероприятия, обучения, создания специализированного рабочего места, приема на работу и т.д. за счет обязательств организации, предоставляющей услугу либо работодателя.

*Также необходимо обеспечить оказание непосредственной помощи персоналом, ответственным за работу с инвалидами, в следующих ситуациях:*

*А) для лиц с нарушением зрения:*

при встрече инвалида на входе в организацию либо движении по прилегающей территории (при необходимости и с согласия инвалида) обеспечивается сопровождение на всем пути следования (туда и обратно) путем взятия, нуждающегося в помощи, чуть выше локтевого сгиба либо под



руку и голосового сопровождения о наличии препятствий (барьеров) на пути следования, включая начало и завершение лестницы, наличие поворотов, вертикальных препятствий и пр.);

при пользовании гардеробом обеспечивается помощь в снятии/одевании верхней одежды;

при пользовании санитарно-гигиеническими помещениями (уборной) обеспечивается помощь в сопровождении, инструктирование пользованием санитарно-гигиеническим оборудованием;

при прохождении по узкому коридору, через узкие двери и т.п., путем взятия (с его согласия и при необходимости) инвалида за руку, осуществления отвода ее себе за спину, и сопровождения, таким образом, посредством передвижения «за собой» до момента возможности продолжения движения самостоятельно;

при использовании поручня вдоль лестницы, направляющего поручня вдоль стены, предметов мебели (стула, кресла, стола, иных предметов) посредством голосового оповещения о месте нахождения и расположении предметов, их особенностях, а также оказания поддержки, например, при выборе удобной позы, положения при общении, написании либо чтении необходимой информации и т.д.;

при ознакомлении с документами – посредством зачитывания документа полностью, дословно, без сокращений и пересказа, с указанием (при необходимости) места подписи (пальцем). При этом желательно иметь копии документов, изложенных с использованием шрифта Брайля;

при работе с документами или осуществлении денежных расчетов посредством голосового озвучивания передаваемых (возвращаемых) документов или купюр с соблюдением точности их названия (номинала стоимости);

при наличии у инвалида собаки-поводыря, обеспечивается ее доступ на объект, безопасное размещение, а и при необходимости ее выгул (например, при проживании в отеле), а также ознакомление незрячего человека с ее местом нахождения.

При этом, поскольку лица, с недостатками зрения, как правило, способны осуществлять самообслуживание, то при оказании им помощи важно сориентировать их в незнакомом месте – для выполнения самостоятельно привычных действий: например, в кафе, столовой описать расположение столовых приборов, в санитарно-гигиеническом помещении – расположение необходимых устройств, в гостинице – расположение мебели и т.п.

В рамках обеспечения мер безопасности должны выполняться следующие требования в отношении взаимодействия с людьми с нарушениями зрения:

при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести нуждающегося в помощи перпендикулярно к ним. При передвижении не осуществлять резких

движений, рывков;

при использовании белой трости необходимо сопровождение осуществлять с противоположной стороны, тем самым, давая возможность человеку пользоваться и тростью;

при инструктировании избегать расплывчатых определений, которые обычно сопровождаются жестами либо выражений вроде: «Папка находится на столе», «Старайтесь быть точными» и т.п. Следует чаще употреблять слова, обозначающие направление, такие, как, например, «слева», «справа», «впереди», «сзади».

*Б) для лиц с нарушением слуха:*

при общении, прежде всего, уточняются условия для осуществления лучшей слышимости посредством использования более громкой речи либо осуществления общения со стороны более слышащего уха или неоднократного (при необходимости) повторения передаваемой информации, ее перефразирования, дублирования жестами, иллюстрациями либо с помощью использования письменной речи, особенно при передаче цифровой информации, номеров телефонов, адреса и т.п., а также возможность использования средств индивидуального усиления звука;

при проведении массовых (концертных) мероприятий (при необходимости) обеспечивается помощь в размещении на расстоянии не более 3 м от источника звука, а также оказывается помощь в пользовании необходимыми ассистивными устройствами и приспособлениями (специальными техническими средствами) с учетом их площади покрытия, удаленности источника звука, размеров помещения, устранения электромагнитных помех (экранирования).

*34.3. Дополнительные меры по адаптации услуг в отдельных сферах:*

при поездке инвалида с нарушенным зрением в общественном транспорте без сопровождающего водитель или кондуктор должны помочь ему войти в транспорт, разместиться на месте, предназначенном для инвалидов, оплатить проездной билет, узнать о месте необходимой остановки (пересадки), помочь выйти из транспорта, ознакомить с расписанием либо местом ожидания, допустить, при наличии соответствующих документов, собаку-поводыря;

при нахождении лиц с нарушением зрения в реабилитационных организациях, санаториях, профилакториях персонал обязан осуществлять информирование о распорядке дня, расписании приема процедур, составе блюд, меню, проведении массовых мероприятий и т.п., а также обеспечивать помощь в уборке/растилании постели, смене постельного белья и т.д., т.е. осуществлять помощь в обеспечении тех услуг, которые не может осуществить человек с нарушением зрения самостоятельно. Желательно в таких учреждениях иметь комплекты посуды, специально предназначенные для таких лиц.

*35. При адаптации объектов и услуг для людей с нарушениями речи (письменной, устной) важным является соблюдение следующих требований*

(положений):

35.1. В рамках адаптации услуг:

для людей с нарушениями устной речи при необходимости вербального изложения/подтверждения информации – привлечение посредника (сурдопереводчика), обучение персонала основам дактильной речи, жестового языка, а также осуществление иных дополнительных услуг (использование альтернативных форм заказа/подтверждения услуги, передачи информации (письменно, с помощью сотового телефона (СМС), спец. электронные сервисы и др.);

для людей с нарушениями письменной речи при необходимости самостоятельного заполнения документов, заказа услуги в письменной форме – выделение помощника для заполнения документов, использование специальных устройств (для заполнения в электронной форме), разработку методических руководств по их заполнению (шаблоны, образцы документов), использование электронных форм с функцией автозаполнения и (или) проверки.

36. При адаптации объектов и услуг для людей с когнитивными нарушениями (мышления, памяти и др.) важным является необходимость соблюдения следующих требований (положений):

36.1. В рамках адаптации услуг:

обеспечить организацию помощи персонала в сопровождении таких лиц (туда/обратно), ориентации их в пространстве (вход/выход);

обеспечить размещение информации на ясном и доступном языке в объеме, необходимом для понимания, самостоятельного получения сведений о предоставляемых услугах, размещении и назначении функциональных помещений, расположении путей эвакуации и т.п.;

оказывать помощь в заполнении необходимых документов, разъяснять правила или порядок посещения и обслуживания на объекте, условий выполнения договора и др. При этом объяснение должно осуществляться пошагово, «порциями» с уточнением усвоенных позиций, используя ясный, понятный и доступный язык, а при необходимости – осуществляться повторное, дополнительное объяснение. Возможно использование в этих целях иллюстраций, фотографий, простых символов;

оградить опасные участки, обозначить места, куда доступ инвалидам данной категории не предусмотрен;

при необходимости, использовать технические средства альтернативной коммуникации (если у лица с когнитивными нарушениями умственного развития отмечаются также нарушения речи);

при наличии у лиц с когнитивными нарушениями иных (сочетанных) нарушений, следует руководствоваться рекомендациями, описанными в соответствующих разделах Методических рекомендаций.

*Меры обеспечения безопасности:*

при наличии у лиц с когнитивными нарушениями также проблем психического характера либо эмоционального расстройства, рекомендуется

проявлять спокойствие, равновесие, дружелюбие, постараться выяснить, чем вызвано беспокойство, чем можно помочь. При выраженных затруднениях в общении или проявлении агрессии рекомендуется пригласить специалиста (врача) или вспомогательный персонал.

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

## Анкета определения доступности<sup>2</sup>

Название организации (учреждения) \_\_\_\_\_

Адрес объекта \_\_\_\_\_

Дата обследования: \_\_\_\_\_

Исполнители (ФИО, должность): \_\_\_\_\_

Эксперты (ФИО, место работы, должность): \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование показателя и его нормативные значения (при их наличии)	Наличие элемента и его соответствие требованиям, обеспечивающим доступность		Основание – ссылка на пункт СНиП, другие документы (ГОСТ)	Примечания
		1	2		
		да	нет		
<b>1</b>	<b>Территория, прилегающая к зданию (участок)</b>				
<b>1.1</b>	<b>Автостоянка и парковка спецавтомобилей для инвалидов</b>				
	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	
	Пониженный бордюр (без перепада высот) от места парковки на тротуар				
	Размеры одного машиноместа 3,5x8 м			ТКП 45-3.01-116-2008 «Градостроительство. Населенные пункты, нормы планировки и	
	Наличие знаков на поверхности площадки и отдельно стоящий знак				

<sup>2</sup> При разработке анкеты использованы, в том числе, материалы: Дроздовский С.Е., Шевко Е.М. Руководство по мониторингу доступности объектов, зданий и сооружений для людей с инвалидностью / Под общ. ред. Г.Н. Крот. – Минск, 2013. – 32 с.

	Расстояние от парковки до входов в общедоступные общественные здания не более 50 м			застройки»	
<b>1.2</b>	<b>Путь (пути) движения на территории</b>				
	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	
	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: указательных — на всем протяжении пути; сигнальных — непосредственно в сложных узлах; предупреждающих — перед сложными узлами и участками пути.				
<b>1.3</b>	<b>Лестница (наружная)</b>				
	Наличие горизонтальной площадки (крыльца) перед входом в здание размерами не менее 1,8х1,8			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда 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 отмотки 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.	
	Проступи и подступенка контрастируют друг с другом по цвету			Строительные нормы проектирования	
	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.	
	Выделение первой и последней ступени лестничного марша обозначены выраженным рифлением участков поверхности (тактильной полосой) и окраской контрастного цвета			Строительные нормы проектирования	
	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	
<b>1.4</b>	<b>Пандус (наружный)</b>				
	Ширина не менее 1,0 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)			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250) Специальные здания для физически ослабленных лиц.	
	При изменении направления пандуса предусмотрена горизонтальная площадка не менее 1,8x1,8			Общие положения по проектированию.	
	Высота подъема бесступенчатого марша (наклонной плоскости) — не более 0,8 м.				
	Протяженность марша пандуса (крыльца), при отсутствии промежуточных площадок, не превышает 6 м.				
	Наличие площадки на подходах к пандусам длиной не менее 0,8 м констатирующий с окружающими поверхностями			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц.	
	При прямом движении длина горизонтальной площадки не менее 1,5м			Строительные нормы проектирования	

	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.				
<b>1.5</b>	<b>Перила ограждений и отбойные бортики лестниц и пандусов</b>				
	Наличие перил пандусов и лестниц с двух сторон.			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250) Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	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			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Концы поручней заггибаются вниз				
	В местах изменения направления движения поручни непрерывны.				
<b>1.6</b>	<b>Подъемник</b>				
	Наличие платформы подъемника (размеры платформы в плане не менее 0,8x1,6м)			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
<b>1.7</b>	<b>Вход (входы) в здание</b>				
	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 информатора с дистанционным управлением.				
<b>1.8</b>	<b>Дверь (входная)</b>				
	Двери зданий и помещений на пути движения не имеют порогов			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250) Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	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			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	Наличие на двери противударной 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.				
<b>1.9</b>	<b>Информационное оснащение</b>				
	Визуальную информацию следует располагать: – о доступном входе – на высоте не менее 1,4 м и не более 1,6 м; – 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.			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	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.				
<b>Оценка доступности территории, прилегающей к зданию (участку)</b>	<b>Доступно</b>				
	<b>Недоступно</b>				
	<b>Доступно частично</b>				
<b><i>Дополнительные меры по повышению доступности территории прилегающей к зданию (участку)</i></b>					
Специальные устройства, оборудование, приспособления					
	Наличие кнопки вызова персонала, переговорного устройства и т.п.			—	
	Наличие элементов с рельефным шрифтом и шрифтом Брайля (информационные таблички и стенды, указатели и т.д.), пиктограмм			—	
	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: _____ _____ _____			—	
<b>Персонал</b>				
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)				
<b>Иные (при необходимости)</b>				
<b>Оценка доступности территории, прилегающей к зданию (участку) с учетом дополнительных мер</b>	<b>Доступно</b>			
	<b>Недоступно</b>			
	<b>Доступно частично</b>			
<b>2</b>	<b>Внутреннее помещение</b>			
<b>2.1</b>	<b>Вестибюль</b>			
	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; 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				
<b>2.2</b>	<b>Лифт</b>				
	Наличие лифта/подъемника			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250)	
	Размер кабины лифта не менее: ширина – 1,1 м; глубина – 1, 5 м			Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	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 45-3.02-187-2010 (02250)	
	Двери лифта и пол кабины имеют контрастную окраску по отношению к стенам и полу лифтового холла.			Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	Отличие уровня входа в лифт от уровня пола составляет не более 0,25 м			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц.	
	Ширина дверного проема не менее 0,85м			Строительные нормы проектирования	
	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)	
	Кнопки вызова, управления движением лифта и номера этажей выделены цветом и промаркированы рельефными арабскими цифрами и шрифтом Брайля.			Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	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			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц.	
	Время остановки кабины не менее 3 с			Строительные нормы проектирования	
<b>2.3</b>	<b>Лестница (внутренняя)</b>				
	Устройство лестницы при перепаде высоты пола не менее 0,45 м.			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц.	
	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			Строительные нормы проектирования	
	Ширина марша лестницы не менее 1,35 м				
	Ширина проступи - не менее 0,3 м				
	Высота подступенка - 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				
<b>2.4</b>	<b>Пандус (внутренний)</b>				
	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				
<b>2.5</b>	<b>Санитарно-гигиенические помещения (туалеты, уборные)</b>				
	Отдельная кабина шириной не менее 1,65 м и глубиной не менее 1,8 м с местом для коляски			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250) Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	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.			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования	
	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			ТКП 45-3.02-187-2010 (02250) Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию	
	Наличие внутри кабины 2-х горизонтальных поручня (на стене и на полу спереди унитаза) 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 расстоянии от боковой стены не менее 0,2 м, и имеет свободное пространство высотой 0,64 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.				
	Краны размещаются на высоте не более 1,3 м от уровня пола.				
	Душевая кабина оборудована двойными горизонтальными поручнями, расположенными на высоте 0,6 и 0,9 м; вертикальными поручнями – на высоте не более 0,75 м.				
<b>Информационное оснащение</b>					
	Визуальную информацию следует располагать: – о доступном входе – на высоте не менее 1,4 м и не более 1,6 м; – 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.			ТКП 45-3.02-2017(33020) Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы	
	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 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	
<b>Оценка доступности внутреннего помещения</b>		<b>Доступно</b>			
		<b>Недоступно</b>			
		<b>Доступно частично</b>			
<b>Дополнительные меры по повышению доступности внутреннего помещения</b>					
Специальные устройства, оборудование, приспособления					
	Наличие кнопки вызова персонала, переговорного устройства и т.п.			—	
	Наличие элементов с рельефным шрифтом и шрифтом Брайля (информационные таблички и стенды, указатели и т.д.), пиктограмм			—	
	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			—	
<b>Персонал</b>					
	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)				
<b>Оценка доступности внутреннего помещения с учетом дополнительных мер</b>	<b>Доступно</b>			
	<b>Недоступно</b>			
	<b>Доступно частично</b>			
<b>3</b>	<b>Дополнительные сервисы</b>			
Наличие альтернативных способов осуществления услуг (на дому, дистанционно, по телефону и т.п.)			—	
Наличие дополнительных сервисов («доставка на дом», обучение пользованию и т.п.)			—	
<b>Оценка доступности услуги с учетом дополнительных сервисов</b>	<b>Доступно</b>			
	<b>Недоступно</b>			
	<b>Доступно частично</b>			
<b>4</b>	<b>Доступность Интернет-ресурсов</b>			
Возможность полноценно пользоваться сайтом с помощью клавиатуры (без мыши)			<i>Обеспечение доступности услуг для людей с ограничениями возможностей здоровья в учреждениях культуры Свердловской области: метод. пособие</i>	
Наличие альтернативных текстовых страниц без графических и фото изображений либо - обязательных текстовые подписи к ним.				
Соблюдение контраста, шрифтов без засечек, недопустимо использование курсивного шрифта и подчеркивания; использование стандартных настроек «Размер шрифта», «Цвет фона»				
Наличие текстового пояснения также для дополнительных кнопок, полей ввода информации				
Отсутствие всплывающих окон				
Соблюдение логической структуры ресурса и единообразия в расположении элементов навигации на всех страницах web-сайта				
<b>Оценка доступности Интернет-ресурсов</b>	<b>Доступно</b>			
	<b>Недоступно</b>			
	<b>Доступно частично</b>			

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

№ п/п	Наименование элемента	Состояние доступности	Примечания
	<b>Территория, прилегающая к зданию (участок)</b>		
	в том числе с учетом дополнительных мер		

<b>Внутреннее помещение</b>		
в том числе с учетом дополнительных мер		
<b>Доступность услуг с учетом дополнительных сервисов</b>		
<b>Доступность Интернет-ресурсов</b>		



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 (ФИО, должность): \_\_\_\_\_

Эксперты (ФИО, место работы, должность): \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование показателя и его нормативные значения (при их наличии)	Наличие элемента и его соответствие требованиям, обеспечивающим доступность		Основание – ссылка на пункт СНиП, другие документы (ГОСТ)	Примечания
		1	2		
		да	нет		
<b>Общее</b>					
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			Статьи 13, 14 и 15 Закона Республики Беларусь от 14.06.2007 N 239-3 «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 22 июля 2002 г. No 23	
3	Инвалидам предоставляется право пользования автомобилями-такси вне очереди				
4	Людям с нарушениями зрения разрешается провозить бесплатно и без оформления перевозочных документов во внутриреспубликанском сообщении специально обученную собаку-проводника				

<b>Автобусы</b>					
5	В автобусах, выполняющих городские перевозки пассажиров в регулярном сообщении, в передней части салона имеются специально обозначенные места для инвалидов и лиц престарелого возраста			Там же	
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 0,44м				
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 – 1м ( $\pm 0,1$ м).				
12	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 22 июля 2002 г. No 23.	
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				
<b>Трамваи</b>					
17	Планировка салона предусматривает наличие мест для размещения не менее двух человек в креслах-колясках			ГОСТ Р 50958-2008 Вагоны трамвайные. Технические требования для перевозки инвалидов	
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 0,9м				
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 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				
<b>Метрополитен</b>					
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»				
<b>Ж\д транспорт</b>					
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 реабилитации, которые по своим размерам могут размещаться на местах, предназначенных для перевозки ручной клади).			ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 17 июля 2015 г. No 609 Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и груза багажа железнодорожным транспортом общего пользования.	
36	Инвалидные коляски могут приниматься для перевозки в багажных вагонах в упаковке и без упаковки				
37	При оформлении проездных документов (билетов) в плацкартные и купейные вагоны инвалидам, приобретающим два и более проездных документов (билетов) предоставляется неравное количество верхних и нижних мест				
<b>Оценка доступности транспорта</b>		<b>Доступно</b>			
		<b>Недоступно</b>			
		<b>Доступно частично</b>			
<b>Дополнительные меры по повышению доступности транспорта</b>					
Специальные устройства, оборудование, приспособления					
				—	
	Наличие системы вызова персонала			—	
	Наличие звукового информатора			—	
	Компьютеры с тактильным дисплеем				
<b>Персонал</b>					

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)				
<b>Оценка доступности транспорта с учетом дополнительных мер</b>	<b>Доступно</b>			
	<b>Недоступно</b>			
	<b>Доступно частично</b>			

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 (ФИО, должность): \_\_\_\_\_

Эксперты (ФИО, место работы, должность): \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование показателя (элемента)	Состояние доступности (по результатам определения)	Выявленные проблемы	Рекомендуемые меры по повышению доступности
1	<b>Территория, прилегающая к зданию (участок)</b>			
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 доступности территории,</i>			

	<i>прилегающей к зданию (участку)</i>			
2	<b>Внутреннее помещение</b>			
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	<b>Дополнительные услуги</b>			
4	<b>Доступность Интернет-ресурсов</b>			

Принятые решения:

---



---



---



---



---



---



---

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

Название организации (учреждения) \_\_\_\_\_

Адрес объекта \_\_\_\_\_

Наименование мероприятия	Содержание (виды работ)	Срок реализации	Ответственные лица	Требуемые средства	Отметка о выполнении
1. Установка пандуса					
2. Установка дополнительного источника освещения снаружи					
3. Установка автоматической двери					
...					



### **Этические нормы и правила при общении с инвалидами**

При взаимодействии с людьми с инвалидностью должны соблюдаться нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, тактичность, терпимость, неразглашение медицинской тайны, невмешательство в сферу личной жизни гражданина. При взаимодействии:

уважайте особенности людей с инвалидностью во всем их многообразии;

уважайте все права человека с инвалидностью и основные свободы наравне с другими людьми;

уважайте человеческое достоинство, личную самостоятельность и независимость человека с инвалидностью, включая свободу делать свой собственный выбор;

уважайте физическую и психическую целостность людей с инвалидностью наравне с другими;

уважайте пользование правами и гарантиями людьми с инвалидностью без дискриминации.

### ***Общие правила при общении с людьми с инвалидностью<sup>3</sup>***

*Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.*

*Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Если ваш офис, магазин или банк оборудован пандусом, не загораживайте его и не забывайте чистить на нем снег и колоть лед зимой.*

*Помните, что на первом месте – человек! Относитесь к другому человеку, как к себе самому себе! То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. И даже если человек считает себя воспитанным и деликатным, не лишним будет знать рекомендации о том, что нужно принимать во внимание при общении с людьми, имеющими те или иные формы инвалидности.*

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

---

<sup>3</sup> При подготовке раздела использованы материалы: Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р.Н. Жаворонков, Н.В. Путило, О.Н. Владимирова и др.; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х Ч. - М., 2015. - 555 с.

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

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

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

Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами вежливо, без проявления фамильярности, снисходительности и подчеркнутого покровительства (независимо от вида нарушения); к ребенку допустимо обращаться по имени, к взрослому – по имени и отчеству; говорить с инвалидом 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). Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

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

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

Бесконфликтное поведение: старайтесь избегать конфликтных ситуаций. Внимательно слушайте человека с инвалидностью и старайтесь слышать его. Регулируйте собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия. Старайтесь цивилизованно противостоять манипулированию. Обеспечивайте высокую культуру и этику взаимоотношений.

### ***Правила при общении с человеком с двигательными нарушениями***

1. Любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, инвалидные коляски, 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 инвалида.

2. 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.

3. Если получено разрешение передвигать коляску, необходимо сначала катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя

облокачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

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

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

6. Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием. Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть лица, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить, и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

7. 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).

8. Непозволительно проявлять фамильярность или иные вольности по отношению к человеку, находящемуся в коляске: класть ему руку на плечо, хлопать по спине или по плечу, пытаться говорить заискивающе, или покровительственным тоном.

9. Необходимо проявлять снисходительность к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в посещаемой организации дольше, чем обычные посетители.

10. При выполнении обычных действий по самообслуживанию, инвалиды с нарушениями функций верхних конечностей, как правило, используют имеющиеся (сохранные) 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 инвалидом в таких случаях, не смущаясь, воспринимать эти действия как естественные.

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

## **Правила при общении с человеком с сенсорными нарушениями (с нарушениями слуха)**

1. Для общения с человеком с нарушением слуха или со слепоглухим собеседником следует найти удобное место, где вам не будут мешать посторонние шумы или разговоры других людей.

2. Расположиться необходимо с той стороны, где ваш собеседник лучше слышит обращенную к нему речь. Можно определить это визуально (какой стороной человек поворачивается, чтобы лучше слышать) или спросить его, где лучше расположиться.

3. Разговаривая с человеком, у которого нарушен слух, нужно убедиться, что он смотрит на вас.

4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, следует назвать его (ее) по имени. Если ответа нет, тихонько дотронуться до его плеча (желательно при этом находиться в поле зрения этого человека, не со спины) или помахать ему рукой.

5. Общаясь с человеком с частичным нарушением слуха (слабослышащим) также следует общаться глаза в глаза, чтобы слабослышащий собеседник хорошо видел лицо, в том числе губы говорящего (что может улучшить понимание); возможно также уточнить у собеседника, какой способ коммуникации для него предпочтителен.

6. Со слабослышащим человеком следует говорить лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты голоса поможет им хорошо слышать собеседника. Необходимо говорить четко, ясно и ровно, с обычной скоростью, не подчеркивая излишне что-либо, не кричать, особенно в ухо.

7. При разговоре с человеком с полной потерей слуха важно поддерживать визуальный контакт, то есть важно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо и губы говорящего, которые должны быть достаточно освещены (для возможности читать с губ).

8. Желательно говорить короткими фразами, задавать вопросы, также требующие коротких ответов или жестов.

9. Следует всегда убеждаться, что вас поняли. В случае сомнения не стесняться спросить, понял ли вас собеседник.

10. При необходимости повторения фразы, желательно ее перефразировать. Использовать жесты.

11. При использовании языка жестов, общаясь через переводчика, обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

12. Если собеседник обладает навыком читать по губам, нужно соблюдать несколько важных правил:

смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;

помнить, что только 3 из 10 слов хорошо прочитываются;

использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если необходимо подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

13. Если существуют трудности при устном общении (при попытке читать с губ неслышащий человек сообщает, что не понимает), следует повторить фразу более четко и, по возможности, короче (перефразировать ее). Либо стоит предложить другой формат общения, например, написать или напечатать короткие фразы.

14. При необходимости сообщить информацию, которая включает в себя номер, технический термин или адрес, следует написать ее, сообщить по факсу, электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

### **Правила при общении с человеком с сенсорными нарушениями (с нарушениями зрения)**

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

1. 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.

2. 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.

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

4. 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).

5. При встрече нужно представиться первым. Представляя слепого (или слепоглохого) зрячему и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других.

6. Чтобы незрячий человек понял, что ваш голос обращен к нему, троньте его за руку и уже после этого говорите.

7. Предлагая свою помощь, встаньте с противоположной стороны от руки с тростью и дайте возможность незрячему человеку взять вас под руку.

8. 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 слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

9. Осуществляя помощь, следует направлять человека, не стискивая его руку, идти в обычном темпе, не хватать слепого человека и не «тащить» его за собой.

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

11. Нельзя оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив. Когда вы уходите, стоит привести его к ориентиру, например к стойке регистрации, там он будет чувствовать себя более защищенно и уверенно.

12. Не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом. Нельзя оставлять двери полуоткрытыми.

13. Обращаться с собаками-поводырями нужно не так, как с обычными домашними животными. Нельзя командовать, трогать, играть с собакой-поводырем.

14. При необходимости прочесть что-либо незрячему человеку, сначала предупредите об этом, говорить необходимо нормальным голосом и не пропускать информацию, если об этом не просят.

15. Всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону.

16. Когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь, либо притрагиваться к нему.

17. Не следует вынуждать собеседника вещать в пустоту: перемещаясь, нужно предупредить его.

18. При необходимости следует деликатно помочь человеку с нарушением зрения советом по улучшению его внешнего вида.

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

20. При спуске или подъеме по ступенькам необходимо перемещать незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делать рывков, резких движений.

### **Правила при общении с человеком с нарушениями речи**

1. Нельзя игнорировать людей, которым трудно говорить. Понять их – в наших интересах.

2. При общении с данной категорией инвалидов не следует думать, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.

3. Если у человека проблемы с речью, это необязательно означает, что он имеет нарушения слуха.

4. Не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль.

5. 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.

6. Необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7. Нельзя притворяться, если вы не поняли, что вам сказали. Необходимо переспросить. Если вам снова не удалось понять, нужно попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью.

8. Если возникают проблемы в общении, следует предложить другой способ – написать, напечатать.

### **Правила при общении с человеком с когнитивными нарушениями**

1. При взаимодействии с человеком с психическими или ментальными нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт.

2. Следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, относиться к нему так же, как и к любому другому человеку, 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.

3. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, что можно сделать, чтобы помочь ему.

4. Необходимо использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, стараться 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. Если необходимо, использовать иллюстрации или фотографии. Быть готовым повторить несколько раз. Не сдаваться, если с первого раза человек не понял.

5. 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.

6. Необходимо начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания не скрывать этого, лучше переспросить, озвучить то, что поняли и попросить подтвердить это, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

7. В случае нехватки времени, извинившись, договориться об общении в другое время.

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

9. Говорите в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы. Периодически интересуйтесь, все ли понятно и успевает ли человек следить за вашими мыслями. Учитывайте продолжительное время, требующее для общения с некоторыми категориями людей с инвалидностью.



Приложение 5  
к Методическим рекомендациям  
по определению доступности  
объектов и адаптации услуг

**Перечень основных технических нормативных правовых актов  
и иных документов, использованных при подготовке  
проекта Методических рекомендаций**

1. ТКП 45-3.01-116-2008. Градостроительство. Населенные пункты, нормы планировки и застройки. – Мн: Министерство архитектуры и строительства Республики Беларусь, 2008. – 102 с.
2. ТКП 45-3.02-2017(33020). Среда обитания для физически ослабленных лиц. Строительные нормы проектирования. – Мн: Министерство архитектуры и строительства Республики Беларусь, 2018. – 39 с. (проект).
3. ТКП 45-3.03-227-2010. Улицы населенных пунктов. Строительные нормы проектирования. – Мн: Министерство архитектуры и строительства Республики Беларусь, 2011. – 49 с.
4. ТКП 172-2009 (02191). Обустройство мест производства работ при строительстве, реконструкции, ремонте и содержании автомобильных дорог и улиц населенных пунктов. – Мн: Департамент «Белавтодор» Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь, 2009. – 61 с.
5. [ТКП 45-3.02-187-2010 \(02250\)](#). Специальные здания для физически ослабленных лиц. Общие положения по проектированию. – Мн: Министерство архитектуры и строительства Республики Беларусь, 2010. – 56 с.
6. СТБ 1402-2003. Средства связи, информатики и сигнализации реабилитационные электронные. Общие технические условия. – Мн: Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации, 2003. – 34 с.
7. Обеспечение доступности услуг для людей с ограничениями возможностей здоровья в учреждениях культуры Свердловской области: методическое пособие. – Екатеринбург, 2016. – 68 с.
8. [СТБ 1905-2008](#). Автобусы для перевозки инвалидов. Общие технические требования. – Мн: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь, 2009. – 16 с.
9. ГОСТ Р 50958-2008. Вагоны трамвайные. Технические требования для перевозки инвалидов. – Мн: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь, 2008. – 6 с.
10. ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 22 ноября 2014 г. № 1088 Об утверждении Правил перевозок пассажиров городским электрическим транспортом и Правил перевозок

пассажирах метрополитеном [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://metropoliten.by/information/terms\\_of\\_use/](http://metropoliten.by/information/terms_of_use/) – Дата доступа: 19.10.2017.

11. ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 17 июля 2015 г. № 609 Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом общего пользования. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.rw.by/uploads/userfiles/files/docs/pravila\\_perevozok\\_passajirov.pdf](https://www.rw.by/uploads/userfiles/files/docs/pravila_perevozok_passajirov.pdf) – Дата доступа: 19.10.2017.

12. Правила автомобильных перевозок пассажиров в Республике Беларусь Утверждены постановлением Министерства транспорта и коммуникаций Республики Беларусь от 22 июля 2002 г. № 23. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.levonevsky.org/bazaby/org375/basic/text0271.htm/> – Дата доступа: 19.10.2017.