Методические рекомендации\ по созданию безбарьерной среды в учреждении образования для инвалидов и физически ослабленных лиц.

Методические рекомендации разработаны на основе Методических рекомендаций по определению доступности объектов и адаптации услуг, предоставляемых населению, с учетом особых потребностей инвалидов (утвержденных протоколом заседания коллегии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь 21.02.2018 № 2-3).

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

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

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

Основные характеристики доступности:

- физическая доступность, включающая территориальную, транспортную и пешеходную, – доступность места размещения объекта (наличие транспортного сообщения, остановок общественного транспорта, периодичность рейсов, обустройство стоянок для личного транспорта и обустройство парковочных мест для инвалидов, обустроенность пешеходных путей, переходов, прилегающей территории), временную доступность (удобство режима работы, графика оказания услуг, достаточная продолжительность оказания услуги и др.), возможность беспрепятственного доступа в здание и передвижения в нем для получения необходимой услуги (планировочные решения, пути движения, планировка и дизайн, использованные материалы, оборудование, мебель и т.п.);

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

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

Факторы, влияющие на доступность объектов и услуг для инвалидов:

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

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

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

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

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

Обеспечение доступности объектов и услуг основывается на принципах:

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

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

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

- 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;

- 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.

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

- 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 по созданию безбарьерной среды жизнедеятельности;

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

- введения альтернативных форм предоставления услуг (на дому, дистанционно, на открытом воздухе и т.п.);

- применения ситуационной помощи.

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

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).

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

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

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

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

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

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

Основные потребности:

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

просторные входы (выходы), габариты помещений;

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

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

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

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

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

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

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

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

обеспечение допуска сопровождающих лиц, собаки-поводыря на объект;

соответствующая акустика помещений, снижение уровня шума;

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

Для определения доступности объектов и услуг используются следующие критерии:

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

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

оснащенность помещения с учетом потребностей различных категорий инвалидов;

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

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

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

оснащение специальными информационными устройствами;

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

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

дублирование необходимой информации для инвалидов с сенсорными нарушениями;

адаптированность сайта (интернет-ресурса с информацией об услуге) к особым потребностям различных категорий инвалидов (возможность работы без мыши, контрастное оформление, удобная система навигации, наличие версии для лиц с нарушением зрения, сопровождение видеоматериалов переводом на жестовый язык или субтитрами и др.);

комфортность процесса ожидания;

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Наименование показателя и его нормативные значения (при их наличии) |
| **Общее** |
| 1 | Помощь в реализации права на льготный или бесплатный проезд 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 |
| 2 | При городских автомобильных перевозках пассажиров в регулярном сообщении инвалидам разрешено входить через переднюю дверь транспорта, имеющего несколько пассажирских дверей |
| 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 |
| **Автобусы** |
| 5 | В автобусах, выполняющих городские перевозки пассажиров в регулярном сообщении, в передней части салона имеются специально обозначенные места для инвалидов и лиц престарелого возраста |
| 6 | Ширина дверного проема – не менее 0,9 м. |
| 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 (±0,1м). |
| 12 | В автобусах, используемых для выполнения городских перевозок пассажиров в регулярном сообщении, в передней части салона должны быть специально обозначены места (не менее четырех) для пассажиров с детьми дошкольного возраста, беременных женщин, инвалидов и лиц престарелого возраста. |
| 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. |
| 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 |
| Персонал |  |
|  | Наличие сотрудников для помощи людям с инвалидностью при предоставлении им услуг |
|  | Наличие локальных НПА, инструктивно-методических документов, закрепляющих функции сотрудников при оказании помощи |
|  | Обеспечение обучения (инструктажа) сотрудников для взаимодействия и оказания помощи людям с инвалидностью |