



Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»

Методика проведения обследования существующих объектов социальной инфраструктуры в рамках сертификационной проверки объектов и услуг на соответствие требованиям доступности для людей с инвалидностью.

**Э.Н. Асылгараева,
руководитель научно-исследовательского отдела
ЭКЦ «Эврика»,
эксперт Всероссийского общества инвалидов (ВОИ)
по созданию безбарьерной среды**

г. Волгоград, 2016 г.



Содержание

1. Документы СДСВОИ «Мир, доступный для всех» по проведению обследования ОСИ в рамках сертификационной проверки
2. Принципы и направления проведения обследования объектов социальной инфраструктуры.
3. Основные этапы проведения обследования.
4. Методы проведения обследования

© ООО «Экспертно-консультационный центр «Эврика» (www.eureka-pro.ru)

Копирование и тиражирование возможно при условии сохранения первичного текста и ссылок на источник. Использование в коммерческих целях запрещено.

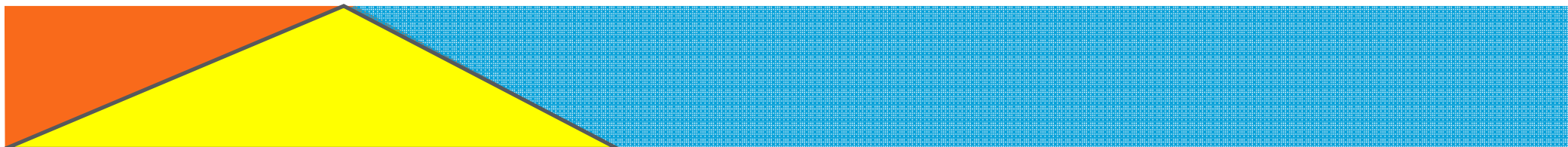


Обследование объекта/услуги на соответствие требованиям доступности для людей с инвалидностью

1. Оценка элементов среды жизнедеятельности с точки зрения возможности использования людьми с инвалидностью независимо от того кем они являются (сотрудниками или посетителями).



2. Процесс, в ходе которого могут быть выявлены и зафиксированы существующие и потенциальные барьеры среды жизнедеятельности для людей с инвалидностью и разработаны предложения по ее адаптации.





Обследование как оценка среды жизнедеятельности

Критерии оценки при проведении обследования?

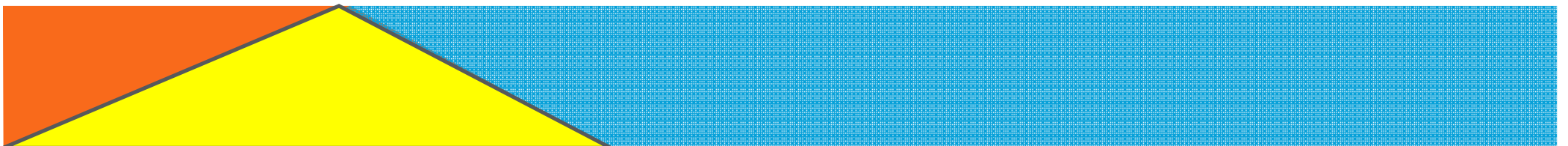
Стандарты СДС ВОИ , устанавливающие требования доступности услуг для людей с инвалидностью и методы их оценки

С помощью каких средств измерений провести оценку соответствия?

Стандарт СДС ВОИ « Методические рекомендации по работе со средствами измерений».

Каким образом оформить отчет об обследовании, проведенного в рамках сертификационной проверки?

Стандарт СДС ВОИ «Порядок оформления отчета о проведенном обследовании, сертификации объекта/услуги».





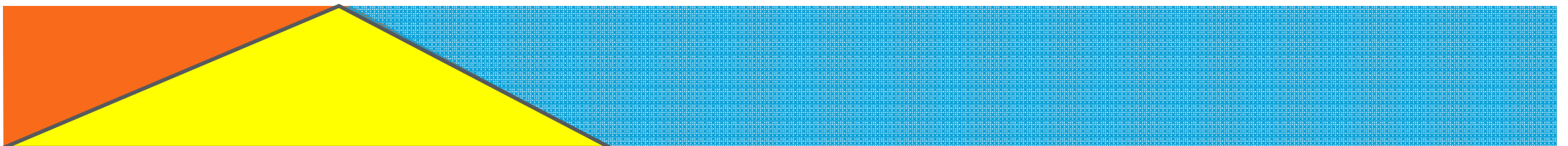
Обследование как процесс

Как организовать и провести сертификационную проверку?

Стандарт СДС ВОИ «Методика оценки доступности объектов социальной инфраструктуры для инвалидов и других МГН»

Устанавливает **правила и методы** проведения сертификационной проверки доступности объектов социальной инфраструктуры для инвалидов.

Объект социальной инфраструктуры (ОСИ) – это организация или часть ее (структурное подразделение или филиал), являющаяся поставщиком определенных услуг (одной или нескольких), занимающая определенный объект недвижимости (здание полностью или часть его) с прилегающим участком (при его наличии и закреплении за организацией).





Методика оценки доступности объектов социальной инфраструктуры для инвалидов и других МГН.

Область применения

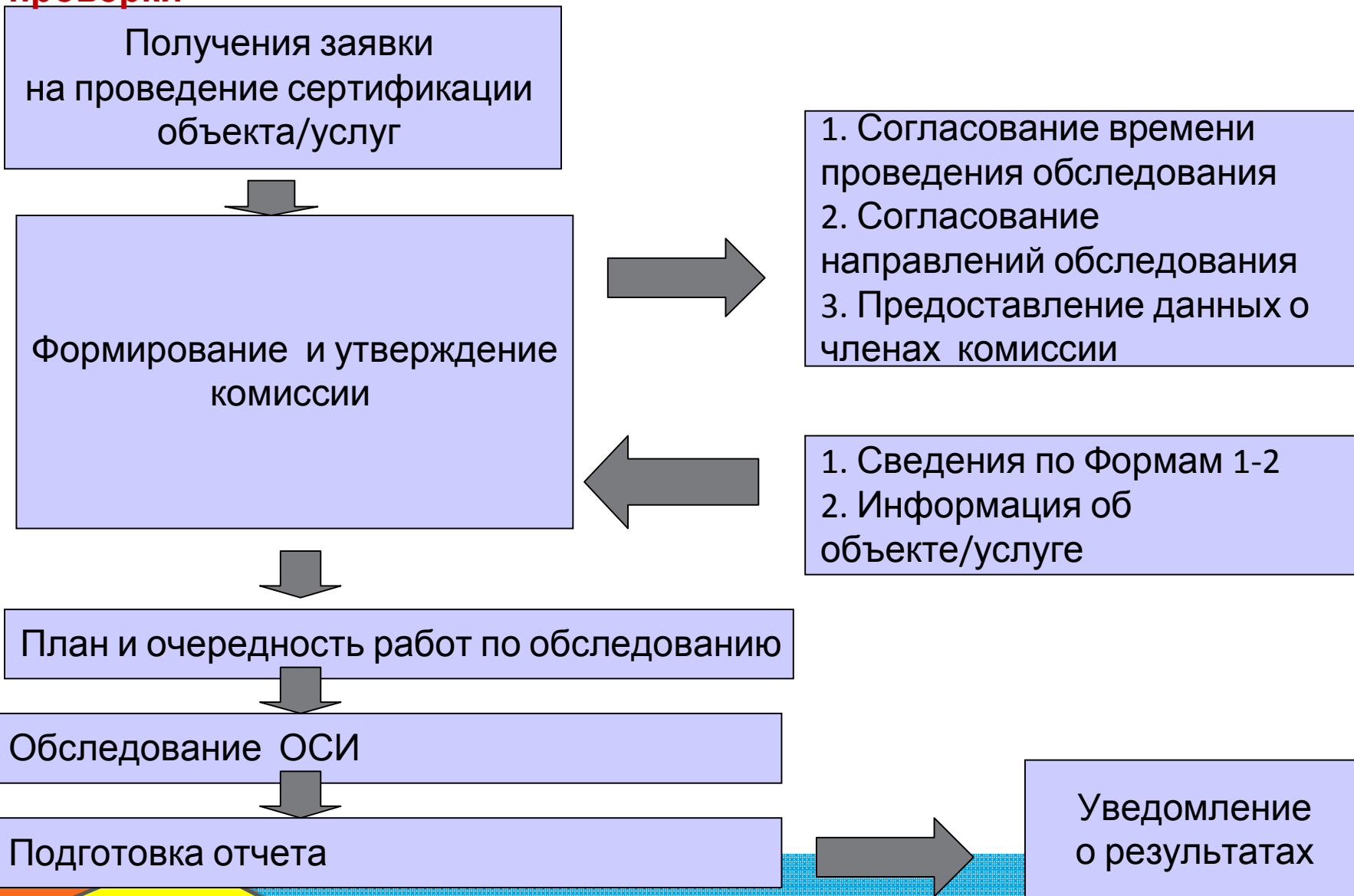
1. Устанавливает порядок организации сертификационной проверки и методику оценки соответствия объектов социальной инфраструктуры (ОСИ) требованиям доступности для людей с инвалидностью.
2. Применяется при проведении добровольной сертификации в системе «Мир, доступный для всех».
3. В документе приведены методы оценки уровня доступности ОСИ, с учетом обеспечения специфических потребностей в обеспечении доступности ОСИ четырем группам инвалидов:
 - инвалидам с нарушением опорно-двигательного аппарата (О);
 - инвалидам, использующим для передвижения кресло-коляску (К);
 - инвалидам с нарушением зрения (С);
 - инвалидам с нарушением слуха (Г).

Основные вопросы

- Порядок подготовки и проведения сертификационной проверки объекта на соответствие требованиям доступности для инвалидов.
- Типовые формы представления информации об объекте
- Контрольные формы (чек-листы) для фиксации результатов обследования объекта на соответствие требованиям доступности для инвалидов



Общая схема проведения обследования в рамках сертификационной проверки





Комиссия: состав и функции

Для проведения обследования объектов социальной инфраструктуры (ОСИ) в целях проведения сертификации в рамках СДС «Мир, доступный для всех» создается комиссия в составе не менее 2 человек.

Председатель комиссии

Эксперт – представитель органа по сертификации СДС «Мир, доступный для всех», аккредитованный для проведения работ по подтверждению соответствия доступности объектов/услуг заявленного вида.

Функции: определяет задачи для остальных членов Комиссии, обеспечивает все коммуникации с Заявителем, координирует действия членов Комиссии при подготовке отчета по результатам сертификационной проверки.

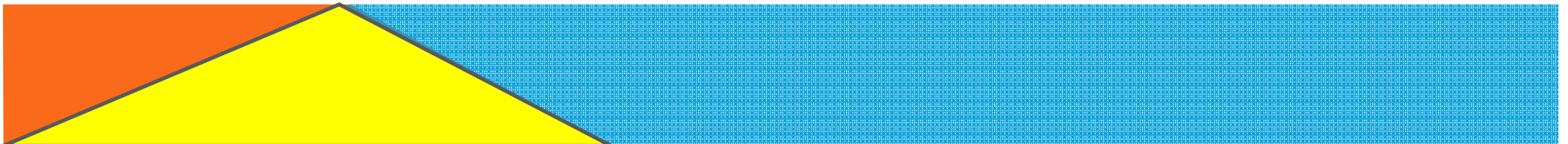
Члены комиссии

Членами Комиссии могут быть:

- эксперты иные специалисты органа по сертификации, в том числе внештатные;
- представители экспертно-методического центра СДС «Мир, доступный для всех»,

Функции: оценка объекта/услуги на соответствие требованиям доступности для инвалидов в соответствии с требованиями стандартов СДС «Мир, доступный для всех».

Во время проведения сертификационной проверки объекта/услуги необходимо участие представителя Заявителя, который в случае необходимости сможет представить Комиссии дополнительную информацию.

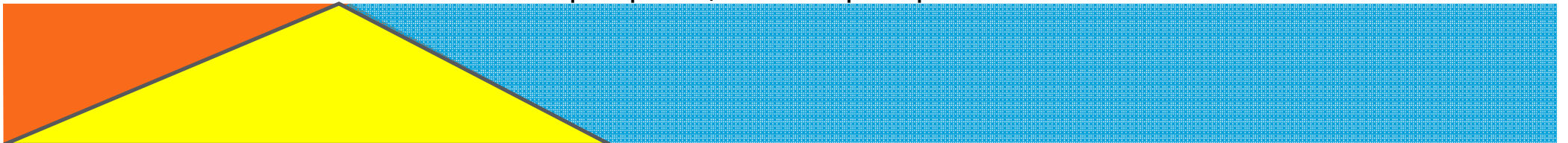




Общий порядок действий Комиссии



- согласование с Заявителем даты, цели и объекта обследования;
- изучение Комиссией полученных документов от Заказчика (план объекта и прилегающей территории, схемы объекта и путей движения (при наличии; сведения по форме 1-2) и др.) ;
- подготовка инструментария, составление и размножение необходимого количества бланков контрольных листов (чек-листов);
- инструктаж членов Комиссии о целях, порядке и последовательности и маршрутах проведения обследования;
- непосредственное обследование объекта с фиксацией в контрольных формах результатов измерений, а также фиксацией результатов наблюдения с помощью фото- и видеоаппаратуры;
- подготовка отчета по результатам проведения сертификационной проверки .





Форма I Информация о деятельности организации на объекте
(по обслуживанию населения, включая маломобильные группы населения)

1 Сфера деятельности _____

2 Виды оказываемых услуг _____

3 Форма оказания услуг: _____

4 Категории обслуживаемого населения по возрасту: (дети, взрослые трудоспособного возраста, пожилые; все возрастные категории) _____

5 Категории обслуживаемых инвалидов: инвалиды, передвигающиеся на кресле-коляске, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата; нарушением зрения; нарушением слуха; нарушением умственного развития (нужно подчеркнуть)

6 Планируемая мощность: вместимость (количество обслуживаемых в день клиентов), вместимость, пропускная способность _____

7 Участие в исполнении индивидуальной программы реабилитации инвалида, ребенка-инвалида (да, нет) _____
(индивидуальная программа реабилитации, ИПР)



Форма 2. Предварительная информация о состоянии доступности путей движения к объекту на момент обследования

1 Путь следования к объекту пассажирским общественным транспортом

(описать маршрут движения с использованием пассажирского транспорта)

наличие доступного для МГН общественного пассажирского транспорта к объекту _____;

наличие доступных для инвалидов остановок общественного транспорта по к объекту _____;

наличие доступных для инвалидов остановок общественного транспорта по к объекту _____;

2 Путь к объекту от ближайшей остановки пассажирского общественного транспорта:

2.1 расстояние до объекта от ближайших остановок общественного транспорта _____ м

2.2 время движения (пешком) _____ мин

2.3 наличие выделенного от проезжей части пешеходного пути (да, нет),

2.4 перекрестки на пути к объекту от ближайших остановок общественного транспорта:

(нерегулируемые, регулируемые, со звуковой сигнализацией, маячками) _____

2.5 Наличие информации для МГН на пути следования к объекту: (акустическая,

тактильная, визуальная) _____

2.6 Перепады высоты на пути (лесты, ямы, (описать)

_____)

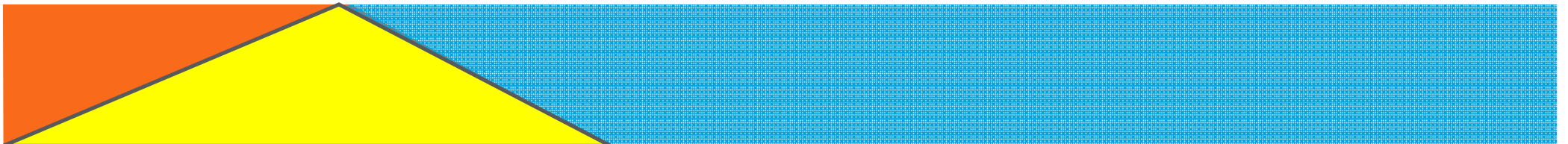
Обустройство их преодоления для инвалидов на коляске: да, нет

(_____)



Время обследования объекта

- Целесообразнее проводить обследование объекта во время его эксплуатации.
- Обследование пустого или закрытого для посещения объекта облегчает задачу проведения осмотра, но не может обеспечить полного представления о том, каким образом оно эксплуатируется.
- Если по практическим или эксплуатационным причинам основной осмотр необходимо проводить, когда сооружение закрыто, то последующее посещение предпочтительнее проводить во время функционирования объекта.



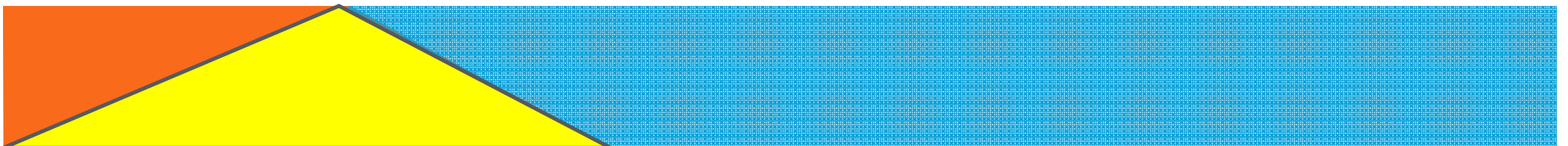


Принципы проведения обследования ОСИ в рамках сертификационной проверки

Основным принципом проведения обследования в рамках сертификационной проверки объекта (услуги) с целью выявления уровня соответствия требованиям доступности для инвалидов является **комплексный анализ среды жизнедеятельности.**

Для этого эксперт должен принять во внимание интересы:

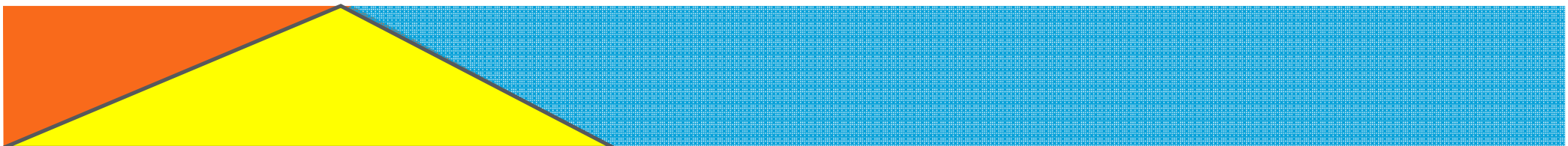
- **всех** существующих и возможных **пользователей объекта;**
- учесть **все потенциальные барьеры**, которые могут препятствовать эксплуатации объекта или пользованию услугами по причине недоступности объекта для какой-либо группы пользователей.





Целевые группы пользователей доступной среды

- К** - люди, использующие для передвижения на кресло-коляску
- О** - люди с нарушением опорно-двигательного аппарата
- С** - люди с нарушением зрения
- Г** - люди с нарушением слуха
- У** - люди с нарушением интеллекта



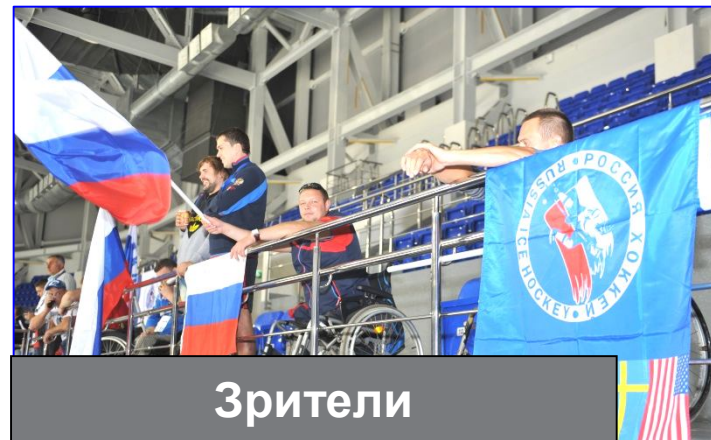


Основные клиентские группы (на примере спортивного объекта)

СМИ



Зрители



Спортсмены



Комментаторы





Типы барьеров

Архитектурные (физические) барьеры:

пороги, узкие двери и проходы, недоступные туалеты и душевые, лестницы, малогабаритные лифты, отсутствие специальных мест на трибунах и т.д.

Информационные барьеры:

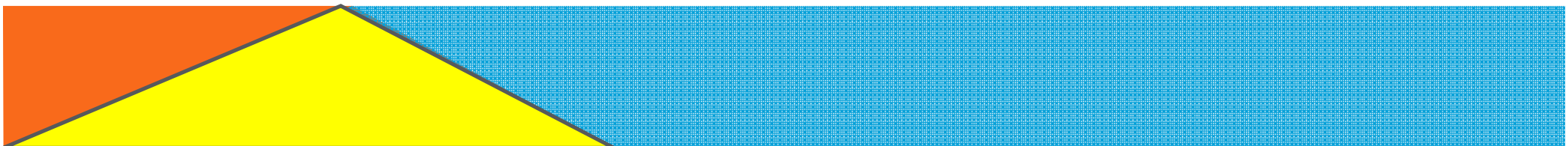
недоступные для людей с инвалидностью системы навигации и ориентирования; отсутствие информации об услугах, выполненной в альтернативных форматах и т.д.

Операционные барьеры:

нелогичные и неудобные процедуры обслуживания людей с инвалидностью, персонал необученный принципам работы с людьми, имеющими инвалидность и т.д.

Коммуникационные барьеры:

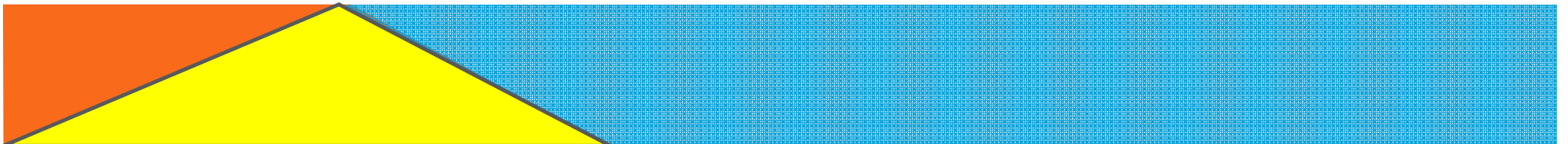
стереотипы в отношении к людям с инвалидностью, незнание этики общения с людьми, имеющими инвалидность; неправильное понимание инвалидности и т.д.





Подготовка к обследованию. Инструктаж

1. Изучить планы и имеющуюся информацию об объекте и оказываемых услугах.
2. Тщательно спланировать маршруты движения комиссии.
3. Определить ключевые здания/ сооружения/ помещения объекта зоны обслуживания.
4. Определить перечень необходимых контрольных листов (чек-листов) для проведения обследования объекта. Размножить необходимое количество контрольных листов.

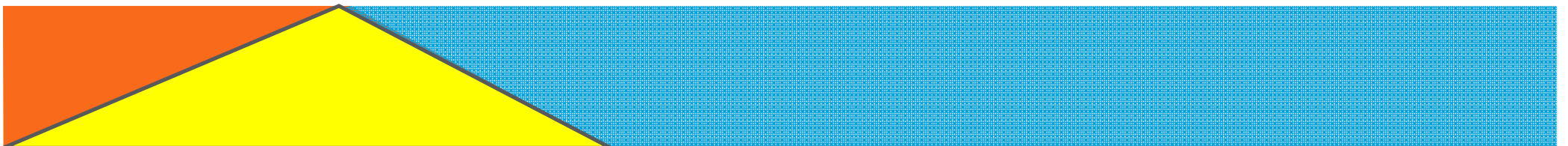




Подготовка к обследованию. Инструктаж

В целях проведения сертификации услуг необходимо установить принципиальные характеристики ОСИ:

- наличие объекта недвижимости (или части его);
- статус поставщика социальной услуги (нескольких социальных услуг).





Формирование маршрута обследования

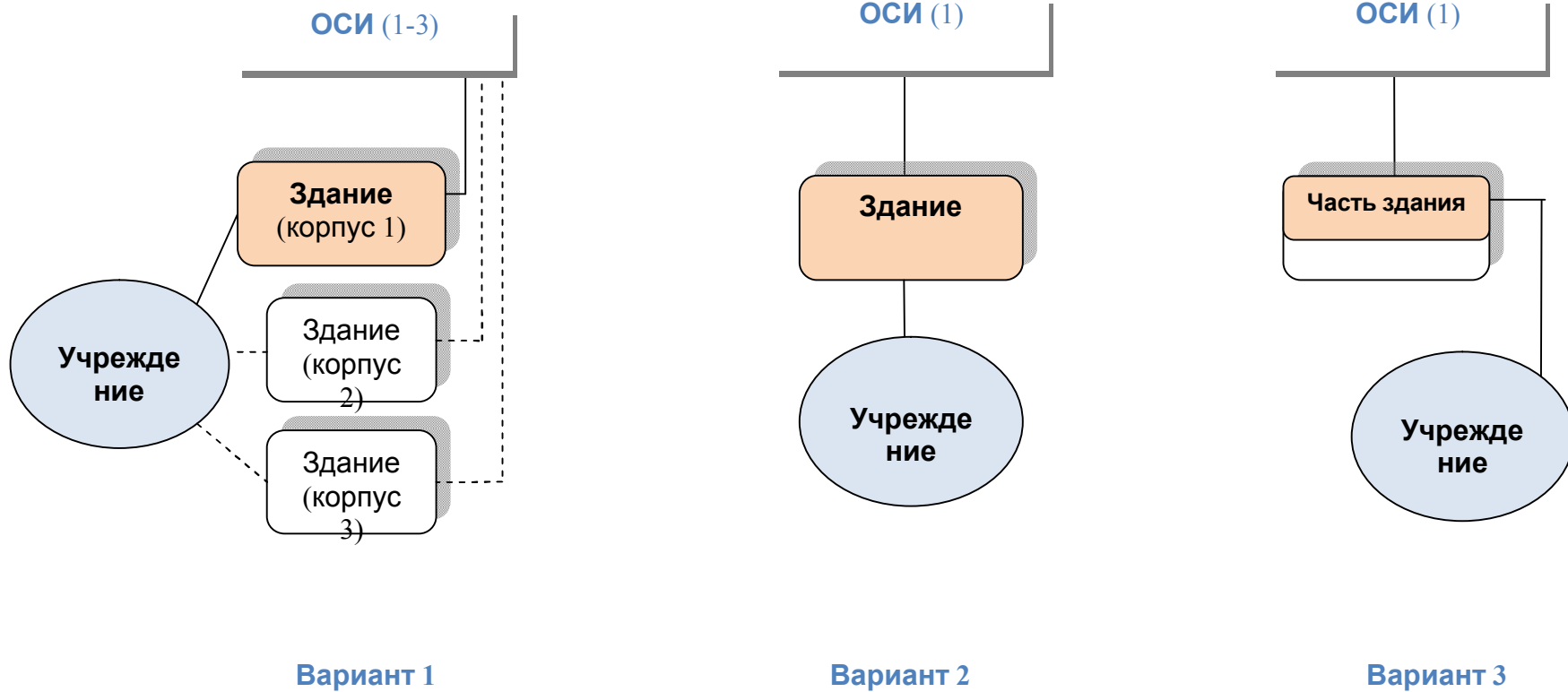


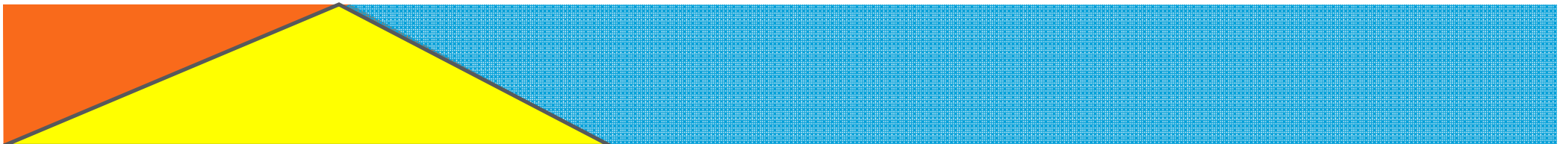
Рисунок 1 – Варианты соотношения понятий объект социальной инфраструктуры – здание (объект недвижимости) – учреждение

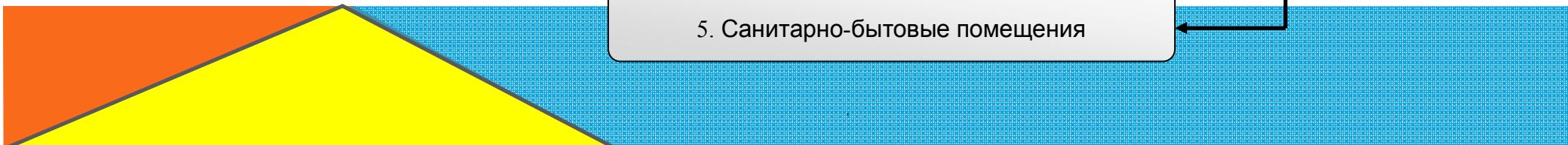
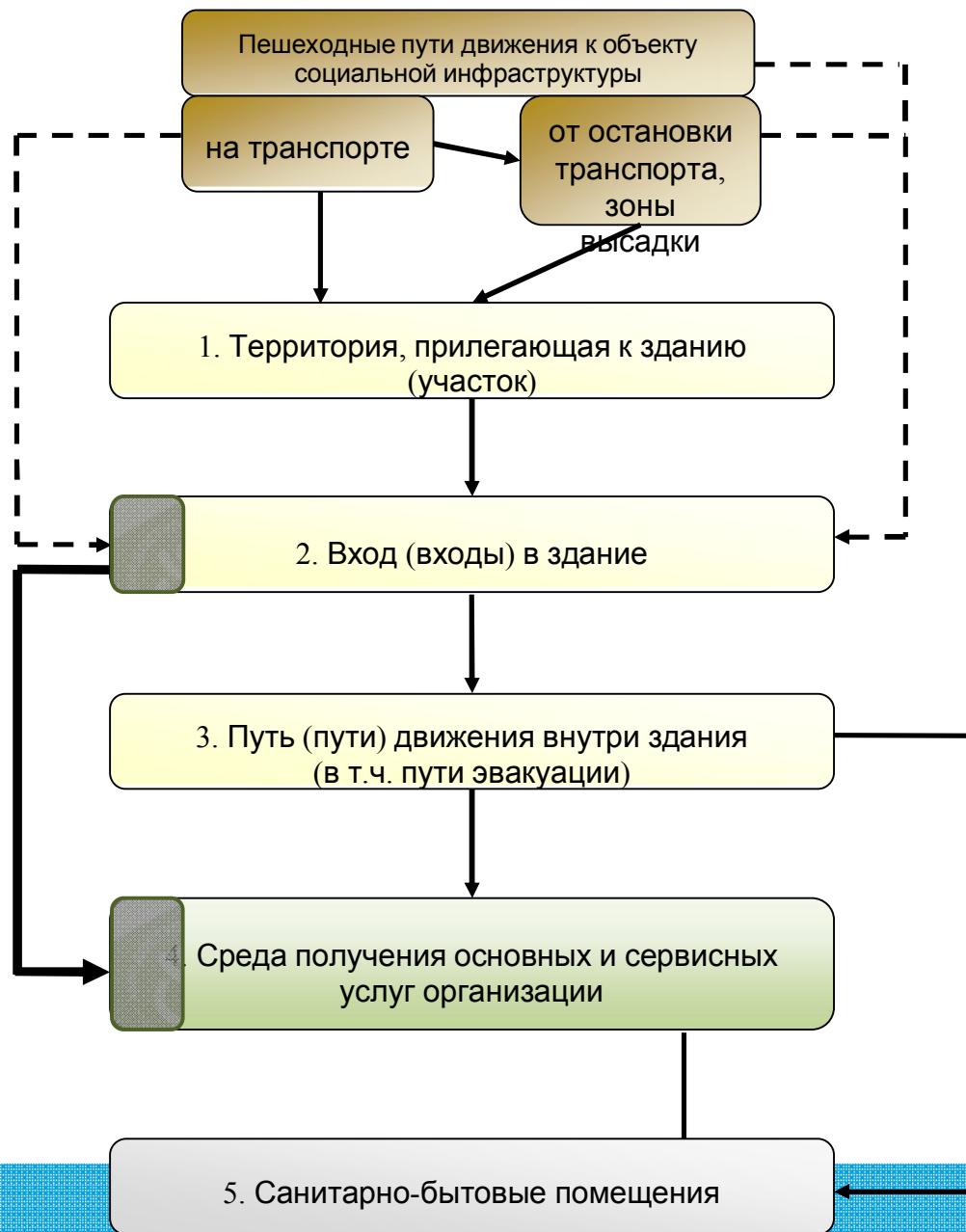


Факторы, влияющие на формирование маршрута движения эксперта

1. Перечень клиентских групп
2. Пути движения различных клиентских групп и
3. Структурно-функциональные зоны объекта
4. Технология оказания услуги

Маршрут движения эксперта = маршрут движения потребителя услуги







Направления обследования ОСИ. Структурно-функциональные зоны

Пути движения к объекту

Парковки для автотранспорта инвалидов,
зоны посадки/высадки из транспорта

Территория, прилегающая к зданию(участок)

Вход (входы) в здание

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

Зона предоставления (основных и сервисных) услуг

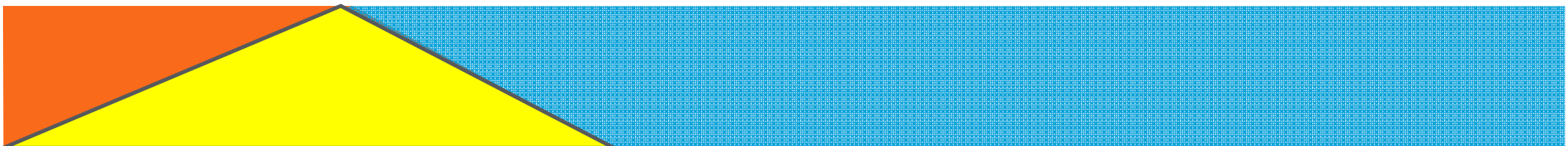
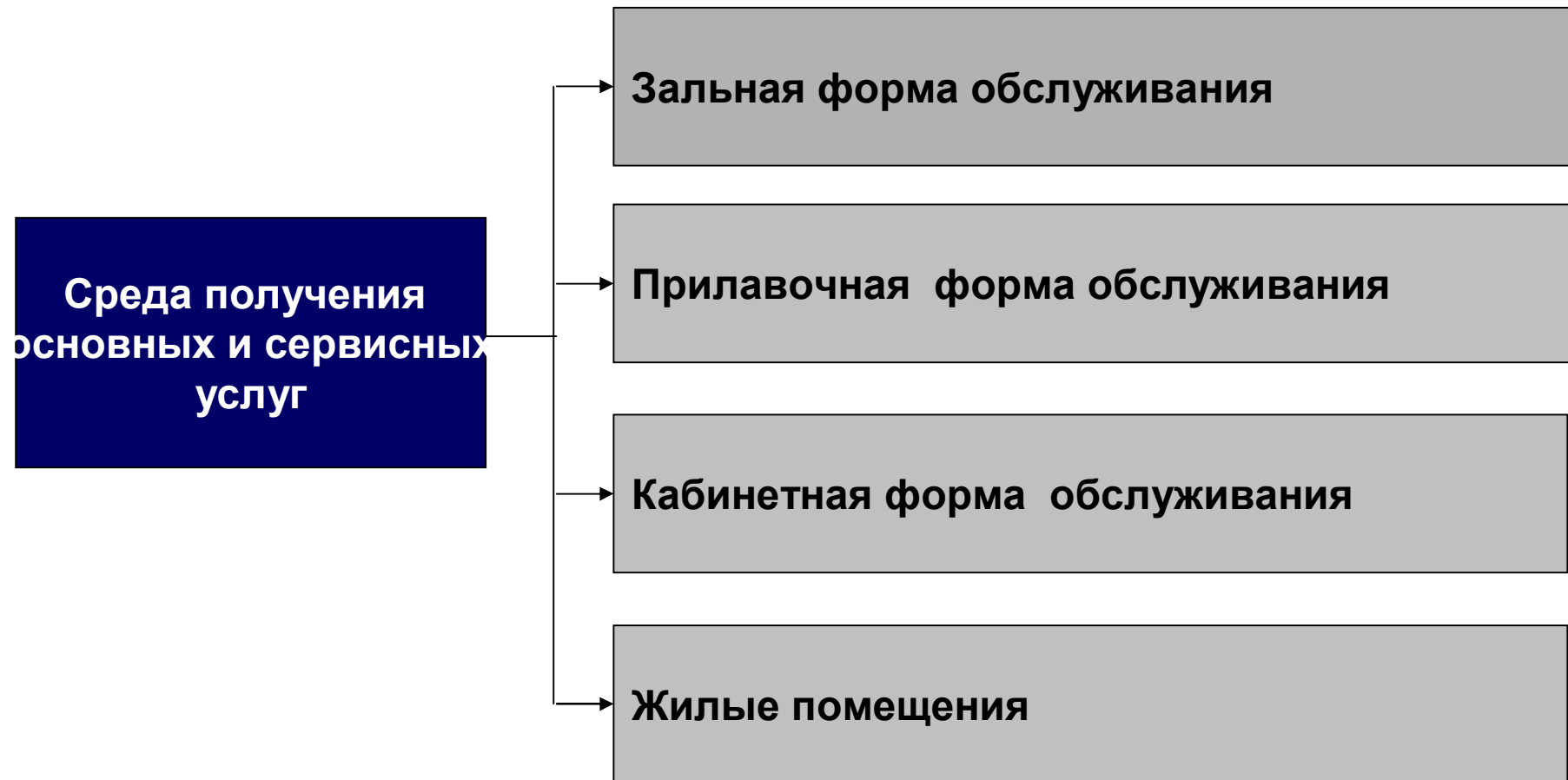
Санитарно-бытовые помещения

Система информационных знаков и указателей



Направления обследования ОСИ.

Оценка уровня доступности среды получения услуг



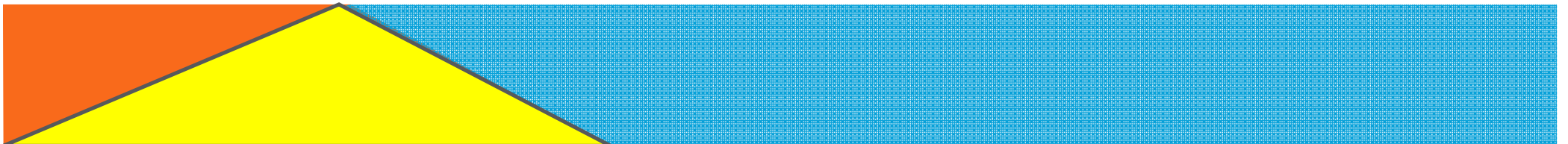


Направления обследования ОСИ.

Оценка уровня доступности среды получения услуг

Кабинетная форма обслуживания представлена чаще всего в амбулаторных учреждениях здравоохранения, социальной защиты населения, органах власти, вокзалах (медицинские пункты) и т.п.

Зальная форма обслуживания представлена в учреждениях культуры (театральный, концертный зал, зал музея, арена цирка), на объектах транспортной инфраструктуры (залы ожидания на ж/д, аэро- и автовокзале, морском и речном порту), на физкультурно-оздоровительных и спортивных объектах (спортивный, тренажерный зал), в учреждениях образования (лекционный, аудиторный зал), а также в учреждениях торговли и общественного питания (зал для посетителей, торговый зал).





Направления обследования ОСИ.

Оценка уровня доступности среды получения услуг

Прилавочная форма обслуживания представлена в учреждениях культуры (кассы кинотеатра, театра, музея,), на объектах транспортной инфраструктуры (кассы по продаже билетов на вокзалах всех видов транспорта, стойки регистрации пассажиров и багажа и т.п.), в учреждениях и организациях торговли, на объектах связи, в финансово-кредитных организациях (это, в частности, прилавки в магазине, киоске, на почте, в сберкассе), в медицинских и иных социальных учреждениях (регистратура, окно по обслуживанию посетителей в аптеке, в многофункциональном центре), на спортивных объектах (билетные кассы, стойки гардеробные и т.п.) и других.

Жилые помещения: параметры, определяющие доступность, используются для оценки соответствия помещений временного пребывания в гостиницах, пансионатах, домах отдыха, в стационарных учреждениях социального обслуживания и иных интернатных учреждениях, а также для оценки отделений временного проживания и стационарного обслуживания в учреждениях здравоохранения и социального обслуживания т.п.

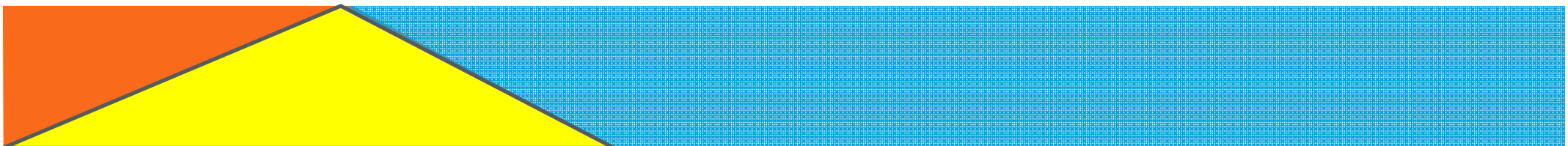


Подготовка к обследованию. Инструментарий

Инструментарий

- измерительные инструменты;

- средства фиксации результатов наблюдений и измерений (фото- и видеоаппаратура, диктофон, контрольные листы и т.п.)

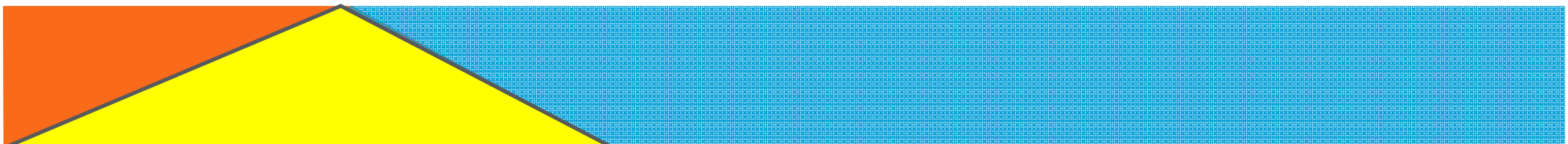




Методы сбора данных

1. Измерение

- Рулетка
- Угломер
- Динамометр
- Люксметр
- Секундомер
- Штангенциркуль и др.

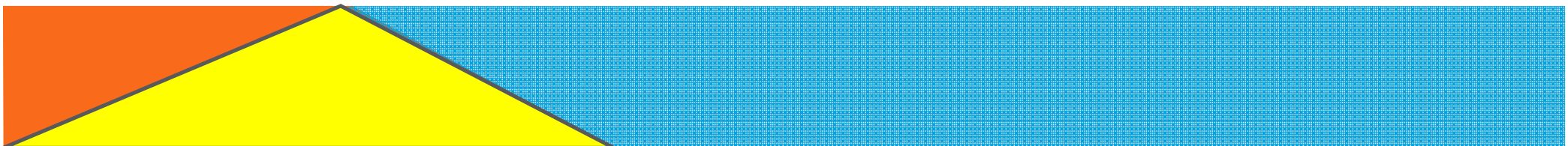
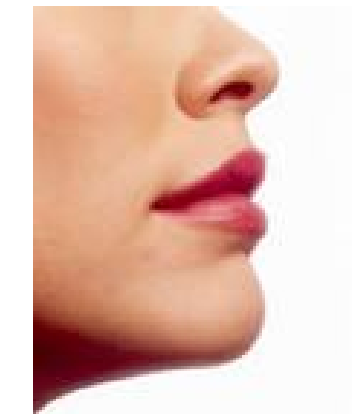




Методы сбора данных

2. Наблюдение

- Уровень контрастности
- Уровень освещенности (блики и отражения)
- Акустические характеристики
- Ориентирование в пространстве, система средств информации
- Менеджмент исполнителя услуги в области обеспечения доступности услуг для людей с инвалидностью



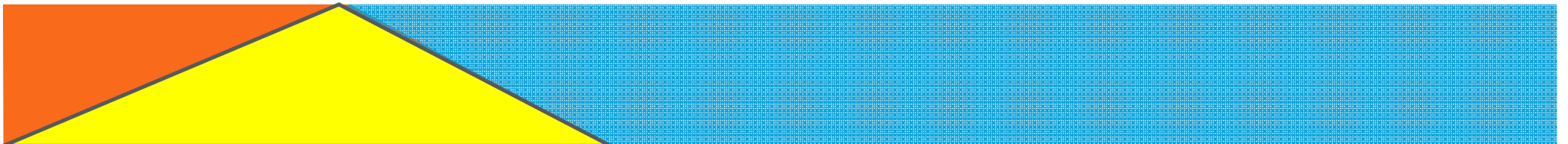


Фиксация результатов обследования

1. Для фиксирования результатов обследования используйте **контрольные формы**, приведенные в Приложении 3.

Делайте записи в контрольных формах, характеризуя отдельно каждую из зон/элементов объекта. Перед завершением обследования просмотрите все заполненные контрольные формы, удостоверьтесь, что у вас есть вся необходимая информация.

2. Делайте **фотографии** для фиксации обнаруженных отклонений. Также можно осуществлять **видео- и аудиозапись**.



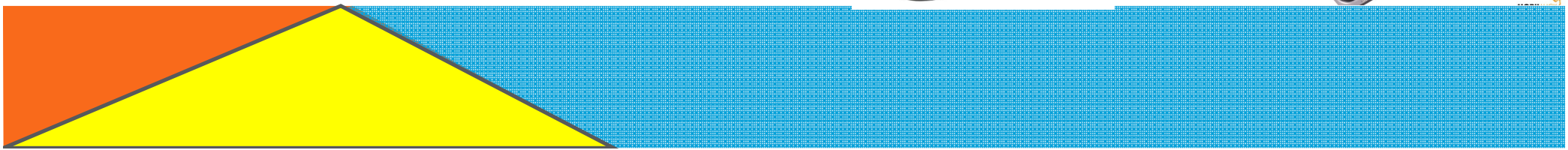


Фиксация результатов обследования

1. Для фиксирования результатов обследования могут быть разработаны **контрольные листы** (применительно к определенному ОСИ).

Делайте записи в контрольных формах, характеризуя отдельно каждую структурно-функциональную зоны/планировочный элемент ОСИ. Перед завершением обследования просмотрите все заполненные контрольные формы, удостоверьтесь, что у вас есть вся необходимая информация.

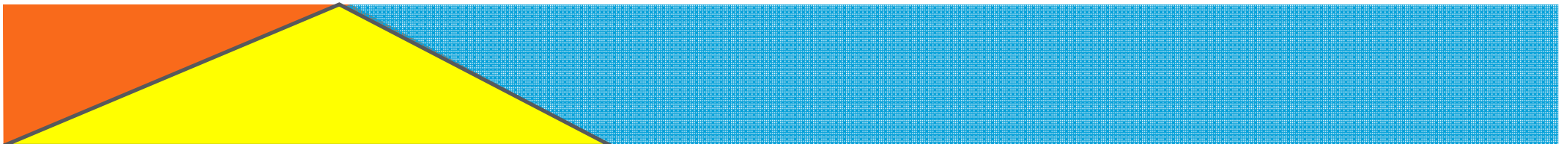
2. Делайте **фотографии** для фиксации обнаруженных отклонений. Также можно осуществлять **видео- и аудиозапись**.





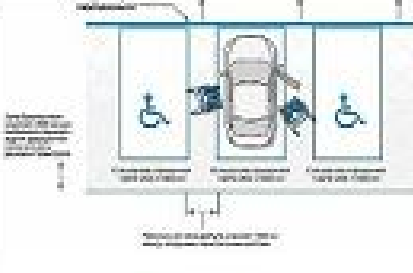


Контрольные листы

- являются «инструментом» для проведения обследования;
- «направляют» эксперта при проведении обследования объекта или участка;
- удобны для фиксирования данных о тех зонах объекта, в которых необходимо провести большое количество замеров;
- не используются самостоятельно в качестве отчета (результатов обследования ОСИ).





Контрольные формы для фиксации результатов проведения обследования в рамках сертификационной проверки

6	<p>Безопасные зоны у специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов промаркированы соответствующим образом, чтобы исключить возможность парковки на них.</p> <p>К, О, С, Г</p>	<p><input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет</p> <p>Осмотр</p>			<p>- Прямости в соответствии</p>
7	<p>Специальные парковочные места для инвалидов обозначены знаками на поверхности покрытия стоянки и продублированы знаком на вертикальной поверхности (стене, столбе, т.п.)?</p> <p>Высота расположения знака на вертикальной поверхности не менее 1,5 м</p> <p>К, О, С, Г</p>	<p><input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет</p> <p>Осмотр</p> <p><input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет</p> <p>Измерение</p>	 <p>(См. п. 4.2.1 СП 59.13330.2012)</p> <p>1) Обозначение машино-места на вертикальной поверхности</p>  <p>2) Обозначение машино-места на</p>		<p>- Прямости в соответствии</p>



Фиксация результатов обследования. Общая доступность объекта

В целях проведения оценки соответствия объектов предусмотрены контрольные листы (Приложение 3):

I. Общая доступность объекта

1. Пути движения к объекту.
2. Парковки для автотранспорта инвалидов, зоны посадки/высадки из транспорта.
3. Территория, прилегающая к зданию (участок):
 - Путь (пути) движения,
 - Лестница наружная,
 - Пандус наружный,
4. Рекреационные зоны:
 - Пляж,
 - Места отдыха.



Фиксация результатов обследования. Общая доступность объекта

5. Вход (входы) в здание:

- Лестница (наружная),
- Пандус (наружный),
- Входная площадка,
- Тамбур входной.

6. Путь (пути) движения внутри здания:

- Горизонтальные пути движения (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон);
- Вертикальные пути движения: (лестница (внутри здания), пандус (внутри здания), лифт пассажирский (или подъемник), эскалатор, траволатор);
- Пути эвакуации (в т.ч. безопасные зоны).



Фиксация результатов обследования. Общая доступность объекта

7. Санитарно-бытовые помещения:

- Общие требования
- Блок общественных санузлов,
- Доступная кабина уборной (в блоке общественных санузлов),
- Универсальная кабина уборной,
- Доступная душевая кабина (закрытая и открытая),
- Универсальная кабина уборной с душевой зоной,
- Раздевальная,
- Индивидуальная кабина для переодевания,
- Индивидуальная кабина для переодевания с душевой зоной и санузлом.

8. Система информационных знаков и указателей (система навигации и ориентирования на объекте).



Фиксация результатов обследования. Зоны предоставления услуг

II. Доступная среда получения (основных и сервисных) услуг объекта.

В данном подразделе выделены типовые зоны обслуживания на объекте:

- Кабинетная форма обслуживания;
- Зальная форма обслуживания;
- Прилавочная форма обслуживания;
- Жилые помещения.



Фиксация результатов обследования

Кроме этого рассмотрены следующие зоны предоставления услуг на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах:

5. Зоны посадки/высадки в транспортные средства на вокзалах всех видов транспорта

- посадка в самолет
- перроны, причалы
- посадка в поезд

6. Остановочные пункты городского общественного транспорта

7. Транспортные средства

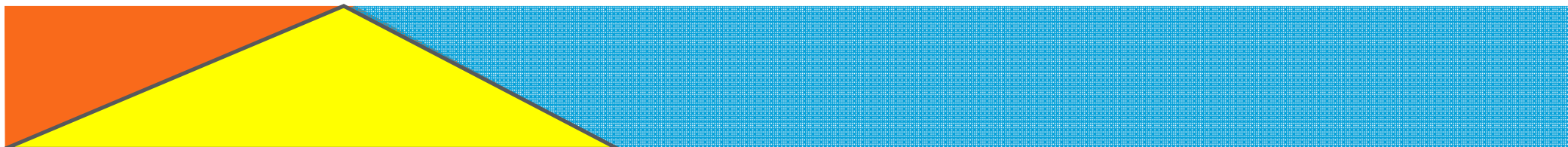
- пассажирские воздушные суда
- пассажирские морские и речные суда
- вагоны пассажирских поездов
- вагоны открытого типа с местами для сидения
- вагоны купейные
- санузел для инвалидов (в пассажирских вагонах, оборудованных санузлами для пассажиров)
- салоны пассажирского наземного городского транспорта (трамваи, троллейбусы, автобусы).



НЕ ЗАБЫВАЙТЕ!



- Обследование уровня доступности объекта – это оценка состояния объекта на определенный момент времени.
- Индивидуальные потребности пользователей объектов не всегда находят отражение в виде требований нормативных документов по проектированию и строительству.
- Нормативная база в области обеспечения доступности постоянно совершенствуется.
- Создаются новые примеры «лучших практик» в области обеспечения безбарьерной среды.

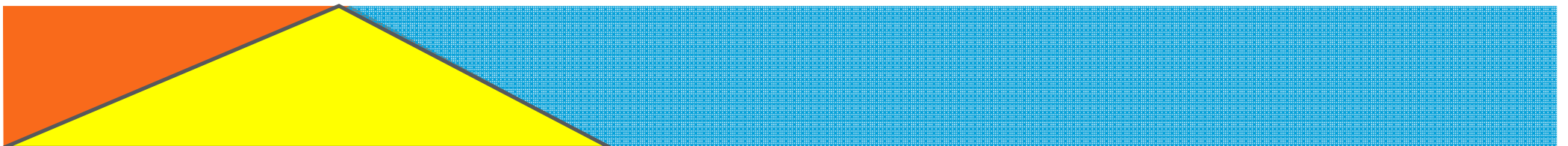




Конфиденциальность

При проведении сертификационной проверки Комиссия оформляет официальные документы, фиксирующие результаты оценок и проверок.

Орган по сертификации несёт ответственность за обеспечение конфиденциальности информации, получаемой в процессе проведения сертификации услуги его работниками и теми его субподрядными организациями, которые имеют отношение к любой информации, полученной в результате их контактов с Заявителем (держателем сертификата соответствия), испытательной лабораторией (центром) или органом по сертификации.





Эксперты

1. Профессиональные качества эксперта:
 - знание требований в области создания безбарьерной среды для людей с инвалидностью,
 - знание методики проведения обследования объектов и услуг на соответствие требованиям доступности;
 - владение методами оценки уровня доступности объектов/услуг для людей с инвалидностью;
2. Этичное поведение во время проведения обследования объектов/услуг



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

г. Волгоград, 2016 г.