



# Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»

**Стандарты СДС ВОИ «Мир, доступный для всех»:  
требования обеспечения доступности услуг  
объектов социальной инфраструктуры для  
людей с инвалидностью, методы их оценки**

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

**г. Волгоград, 2016 г.**



## Перечень стандартов СДС ВОИ, устанавливающих требования доступности услуг для людей с инвалидностью

1. Услуги медицинские и санаторно-оздоровительные. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других МГН.
2. Образовательные услуги. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других МГН.
3. Услуги организаций социального обслуживания населения. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других МГН.
4. Услуги пассажирского транспорта. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других МГН.
5. Услуги учреждений культуры. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других МГН.
6. Услуги спортивные и физкультурно-оздоровительные. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других МГН.
7. Жилищно-коммунальные услуги и услуги коммунальных мест проживания. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других МГН.
8. Услуги организаций потребительского рынка. Требования обеспечения доступности для инвалидов и других МГН.

© ООО «Экспертно-консультационный центр «Эврика» ([www.eureka-pro.ru](http://www.eureka-pro.ru)).

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

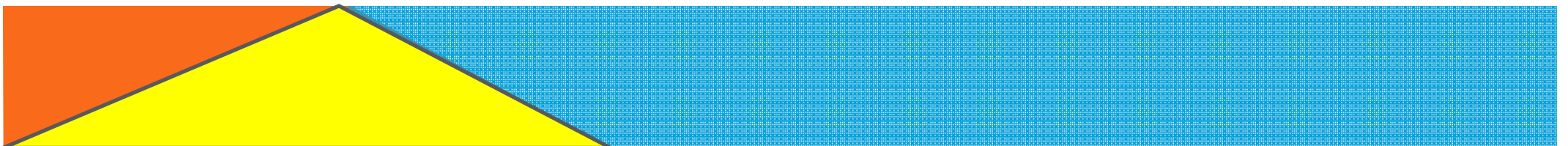


## Стандарты СДС ВОИ устанавливают:

- требования доступности услуг объектов социальной инфраструктуры для людей с инвалидностью
- методы оценки соответствия установленным требованиям

В общем случае в стандартах приведены требования к доступности услуг ОСИ с учетом обеспечения особых потребностей пяти группам инвалидов:

- инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата (О);
  - инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску (К);
  - инвалиды с нарушением зрения (С);
  - инвалиды с нарушением слуха (Г);
- инвалиды с нарушением интеллекта/ ментальные инвалиды (У).

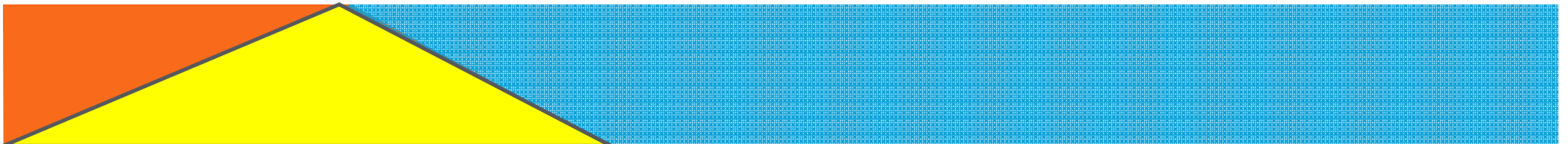




## Типовая структура стандартов

Стандарт устанавливает требования к обеспечению доступности услуг ОСИ для потребителей с инвалидностью в части:

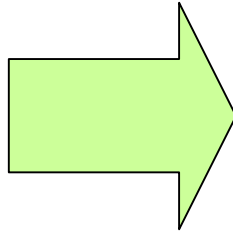
- предоставления информации об уровне доступности и качестве услуг ОСИ для людей с инвалидностью;
- предоставления информации о порядке запроса и оказания помощи, необходимой инвалидам для планирования посещения, присутствия и получения услуг ОСИ;
- системы навигации и ориентирования ОСИ;
- технологий обслуживания и оказания помощи потребителям с инвалидностью;
- оборудования зон обслуживания, передвижения, сервиса в учреждениях и на прилегающей территории;
- подготовки персонала к пониманию потребностей инвалидов в помощи, общению, оказанию помощи инвалидам;
- системы менеджмента организации в области обеспечения доступности услуг для потребителей с инвалидностью.





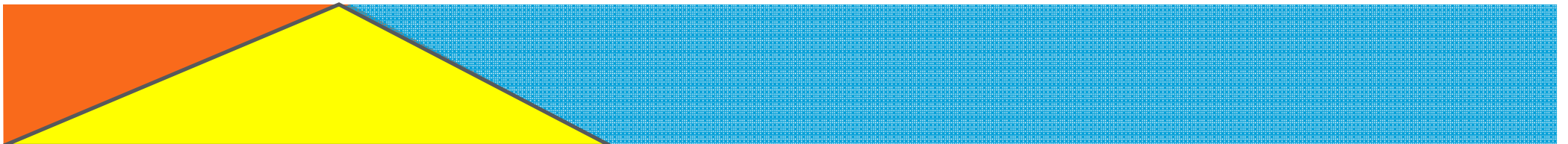
## Результат соблюдения требований стандартов

**Требования  
стандартов**



**Создание необходимых условий  
для достижения  
доступности услуг объектов  
социальной инфраструктуры  
для людей с инвалидностью  
в соответствии с особыми  
потребностями в помощи  
при получении услуг**

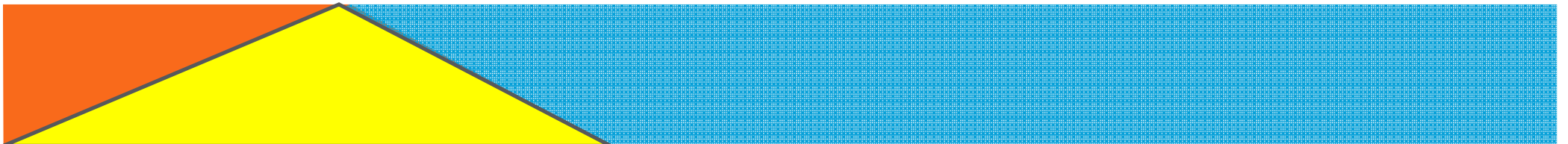
**\* Качество услуги (сервиса)** - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителя.





## Результат разработки стандартов доступности услуг

- Проведена классификация требований доступности услуг ОСИ для людей с инвалидностью: определены 3 базовые категории.
- Сформированы совокупности оценочных критериев и их показателей для каждой базовой категории.
- Установлены минимальные параметры доступности для каждого показателя.
- Определены методы оценки соответствия сертифицируемых услуг требованиям доступности для людей с инвалидностью, установленным стандартами СДС ВОИ





## Классификация требований доступности услуг. Базовые категории

### Требования доступности для инвалидов к услугам ОСИ

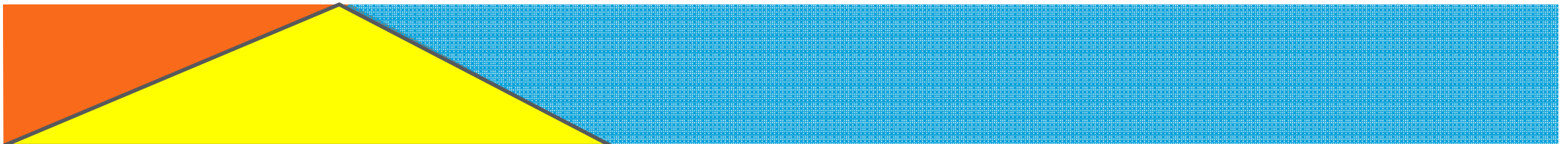
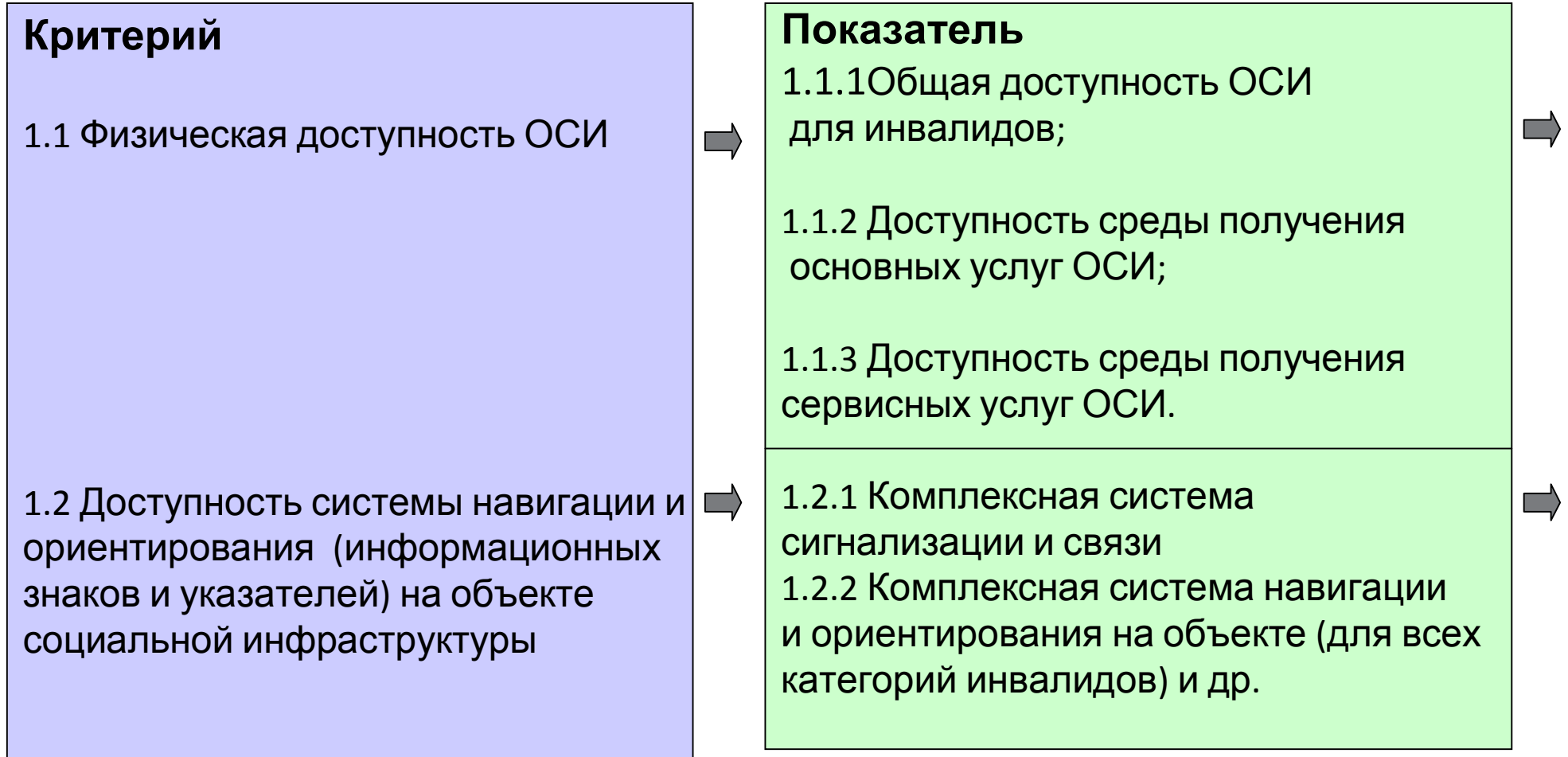
**1 Базовая категория**  
**Доступность зоны предоставления услуг ОСИ**

**2 Базовая категория**  
**Доступность системы средств информации об услугах ОСИ**

**3 Базовая категория**  
**Менеджмент исполнителя услуги в области обеспечения доступности услуг ОСИ для инвалидов**



## 1 базовая категория: Доступность зоны предоставления услуг







# 1 базовая категория. Доступность зоны предоставления услуг ОСИ

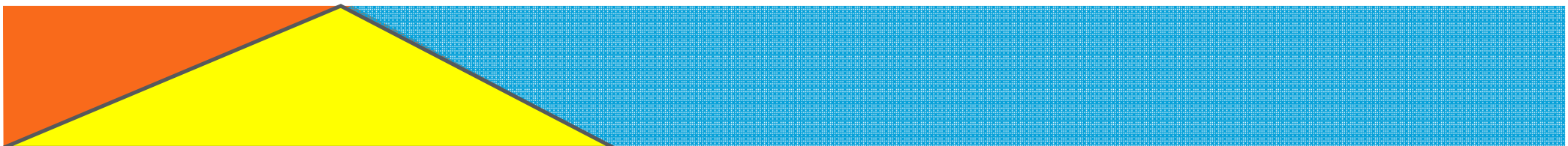
## 1 Доступность зоны предоставления услуг ОСИ

### 1.1 Общая доступность ОСИ

- а) путей движения к объекту;
- б) территории, прилегающей к зданию (участок);
- в) входа (входов) в здание;
- г) пути (путей) движения внутри здания:
  - горизонтальных путей движения
  - вертикальных путей движения
  - путей эвакуации (в т.ч. безопасных зон);
- д) санитарно-бытовых помещений

### 1.2 Доступность среды получения основных услуг ОСИ

- а) архитектурной доступности обслуживания (в зависимости от типа предоставляемых услуг)
- б) оснащения техническими средствами, облегчающими процесс получения услуги.





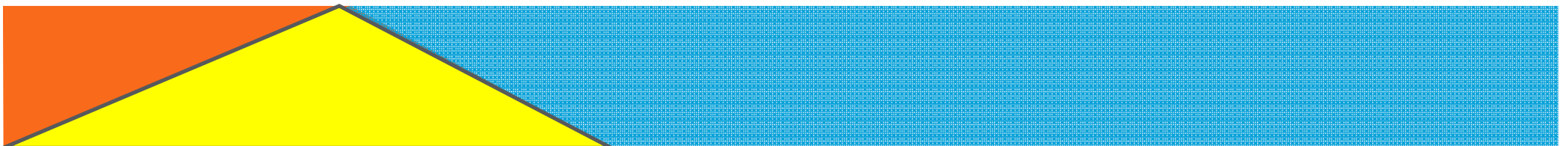
## Показатель «Доступность среды получения услуг ОСИ» (на примере услуг медицинских и санаторно-оздоровительных)

### 1.1.2 Доступность среды получения основных услуг:

- врачебные, лечебные и процедурные кабинеты;
- помещения лечебной физкультуры;
- оздоровительные и лечебные бассейны;
- зоны ожидания;
- помещения временного пребывания (палаты и т.п.).

### 1.1.3 Доступность среды получения сервисных услуг:

- предприятия общественного питания;
- зоны розничной торговли.





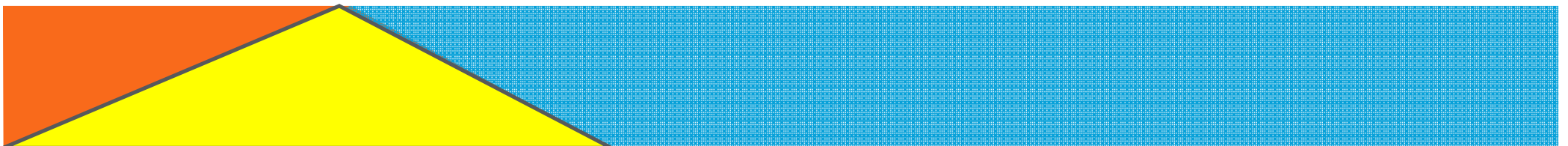
## Показатель «Доступность среды получения услуг ОСИ» (на примере услуг спортивных и физкультурно-оздоровительных)

### **Доступность среды получения основных услуг:**

- зоны для размещения зрителей на трибуне (при наличии);
- зоны проведения тренировочных занятий и соревнований;
- зоны для представителей СМИ.

### **Доступность среды получения сервисных услуг:**

- предприятия общественного питания;
- билетные кассы;
- зоны продажи сувенирной продукции.





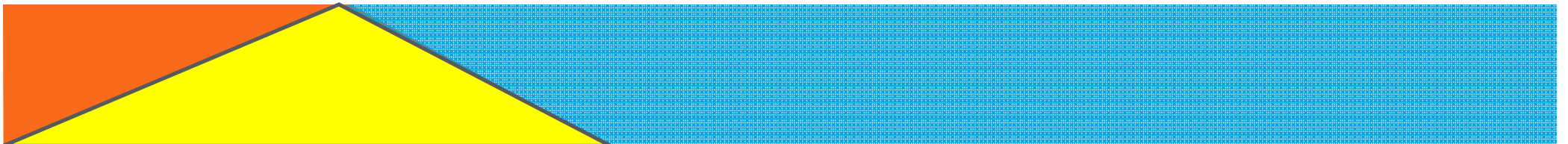
## Показатель «Доступность среды получения услуг ОСИ» (на примере образовательных услуг)

### **Доступность среды получения основных услуг:**

- учебных кабинетов и кабинетов административно-педагогического персонала;
- помещений для физкультурно-оздоровительной деятельности и спортивных мероприятий;
- кабинетов реабилитации и здоровья для обучающихся.

### **Доступность среды получения сервисных услуг:**

- помещения для питания обучающихся, воспитанников и персонала образовательного учреждения;
- медицинские кабинеты;
- актовый зал;
- кабинеты реабилитации и здоровья для обучающихся;
- библиотека.





## 1 базовая категория. Доступность зоны предоставления услуг ОСИ

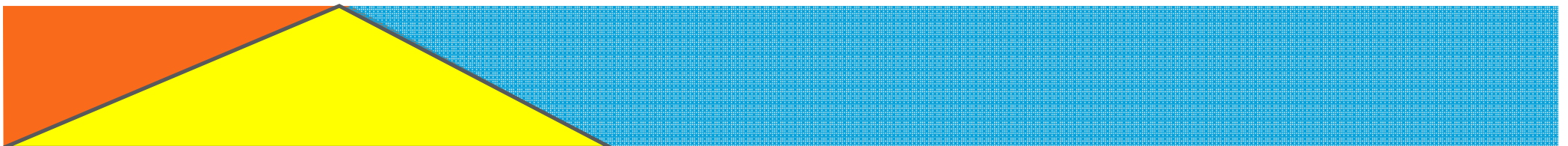
### Доступность системы навигации и ориентирования (информационных знаков и указателей)

1. Комплексная система сигнализации и связи (системы доступны для всех категорий людей с инвалидностью)
  - Системы сигнализации о возникновении чрезвычайных ситуаций;
  - Системы информирования,
  - Системы связи,
  - Системы вызова помощи и т.п.
2. Комплексная система навигации и ориентирования на объекте (для всех категорий инвалидов) и др.
  - Схемы объекта, территории
  - Информационные знаки и указатели на объекте и территории.
3. Система навигации и ориентирования обеспечивает непрерывность информации, своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения.



## Базовая категория «Доступность среды получения услуг» (на примере услуг пассажирского транспорта)

1. **Доступность зоны предоставления услуг на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах**
  - 1.1 Физическая доступность объектов транспортной инфраструктуры для пассажиров с инвалидностью
  - 1.2 Физическая доступность транспортных средств для пассажиров с инвалидностью.
  - 1.3 Система информационных знаков и указателей (система навигации и ориентирования на объекте транспортной инфраструктуры)
  - 1.4 Система информационных знаков и указателей (система навигации и ориентирования на транспортном средстве)





## Показатель «Доступность среды получения услуг ОСИ» (на примере услуг пассажирского транспорта)

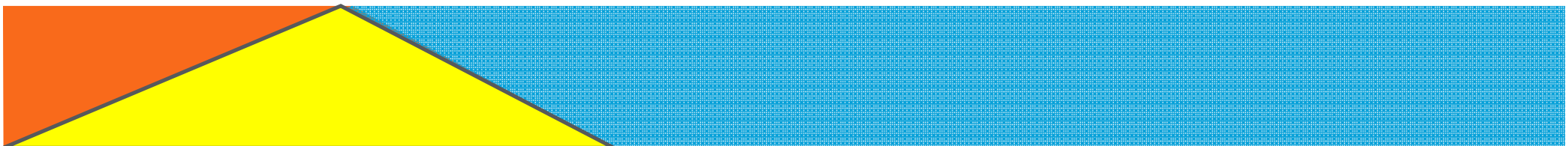
### 1.1. Общая доступность объекта транспортной инфраструктуры

### 1.2 Доступность среды получения основных услуг объектов транспортной инфраструктуры:

- кассового и операционного залов;
- зала ожидания;
- камеры хранения багажа;
- комнаты матери и ребёнка;
- комнаты отдыха;
- зон досмотра и контроля доступа;
- медицинского пункта;
- зон посадок пассажиров с инвалидностью в транспортное средство (перроны, платформы, причалы и т.п.).

### 1.3 Доступность среды получения сервисных услуг объектов транспортной инфраструктуры:

- предприятий общественного питания;
- зон розничной торговли и т.д.

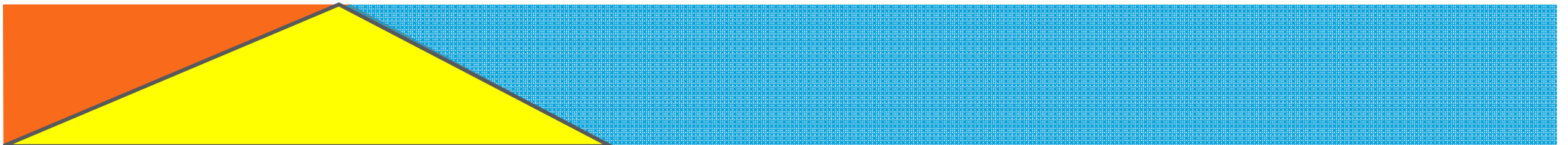




## Показатель «Доступность среды получения услуг ОСИ» (на примере услуг пассажирского транспорта)

Доступность транспортных средств (ТС) для пассажиров с инвалидностью:

- автобусов;
- вагонов трамваев;
- вагонов дизель-поездов;
- воздушных судов;
- морских и речных судов.





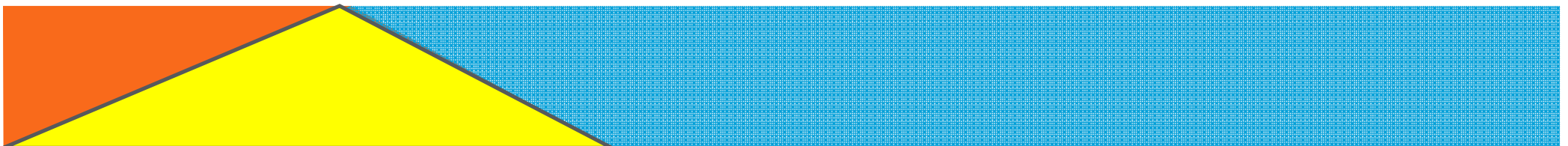


## 2 базовая категория.

### Доступность системы средств информации об услугах ОСИ

#### Критерии оценки

1. Информация о доступности и качестве услуг ОСИ для каждой категории инвалидов (С, Г, О, К, У).
2. Информация о транспортной доступности ОСИ для поездки к /от учреждения для всех групп инвалидов.
3. Информация о направлении движения для всех групп инвалидов по объекту и помещениям, с указанием доступных для каждой категории инвалидов зон.
4. Технические средства, обеспечивающие доступность информации для людей с сенсорными нарушениями во время оказания услуг.
5. Интернет-ресурс, доступный для людей с инвалидностью





### **3 базовая категория.**

## **Менеджмент исполнителя услуги в области обеспечения доступности услуг для людей с инвалидностью**

### **Критерии и показатели**

1. Система менеджмента организации в области обеспечения доступности услуг для инвалидов (стандарт обслуживания, наличие структурной единицы, наличие технологий и процедур обслуживания потребителей с инвалидностью и т.д.)
2. Организация подготовки персонала порядку предоставления услуг для инвалидов (план подготовки, программа подготовки и т.д.)
3. Квалификация персонала (прохождение аттестации, навыки, наличие на объекте персонала прошедшего спец. обучение и т.д.)



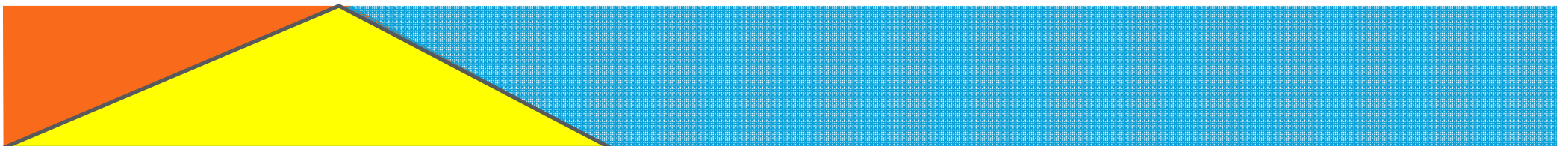
## Методы оценки соответствия требованиям стандарта доступности услуг для людей с инвалидностью

Для определения уровня соответствия требованиям доступности услуг ОСИ для инвалидов следует проводить обследование услуг.

В ходе обследования услуг могут быть использованы следующие методы контроля:

**визуальный (наблюдение)** – проверка состояния помещений, специального оборудования, путей движения, обслуживания посетителей, своевременности предоставления информации и пр.;

**аналитический** – анализ содержания документации: паспорта доступности ОСИ, планов работ по формированию безбарьерной среды на объекте; планов и программ подготовки персонала по вопросам обеспечения доступности услуг для людей с инвалидностью; анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги инвалидам и др.;



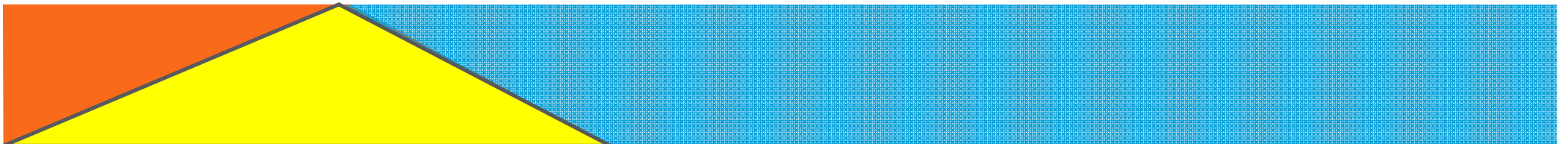


## Методы оценки соответствия требованиям стандарта доступности услуг для людей с инвалидностью

**измерительный** – проверка с использованием средств измерений состояния специального оборудования, зон и помещений объектов, расположения информационных знаков и навигации;

**экспертный** - опрос персонала ОСИ и др. о состоянии доступности и качестве услуг, оценка результатов опроса;

**социологический** - опрос или интервьюирование потребителей услуг об уровне доступности предоставляемых услуг ОСИ для инвалидов, оценка результатов опроса.





# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

© ООО «Экспертно-консультационный центр «Эврика» ([www.eureka-pro.ru](http://www.eureka-pro.ru)).

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

г. Волгоград, 2016 г.