



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**ДОСТУПНОСТЬ ОБЪЕКТОВ ИНФРАСТРУКТУРЫ И УСЛУГ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ
С УЧЕТОМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И
МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП**

Общие требования

Условия доступности

СТ РК 3846-2023

Издание официальное

**Комитет технического регулирования и метрологии
Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан
(Госстандарт)**

Астана

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Республиканским государственным предприятием на праве хозяйственного ведения «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан совместно с ОЮЛ «Евразийская ассоциация развития инклюзивного общества»

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от 14 ноября 2023 года № 440-НК

3 В настоящем стандарте реализованы нормы ЗРК от 20 февраля 2015 года № 288-V «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», Социального Кодекса Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII ЗРК

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном каталоге «Документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в периодических информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в периодическом информационном указателе «Национальные стандарты»

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

Содержание

1 Область применения	1
3 Термины и определения	1
4 Общие положения	3
5 Обеспечение условий «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН центральными и местными исполнительными органами	4
6 Обеспечение условий доступности объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН организациями, оказывающими услуги населению	8
Приложение А (<i>информационное</i>)	12
Оценка работ центральных и местных исполнительных органов по обеспечению условий «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН	12
Приложение Б (<i>информационное</i>) Оценка работ организаций, оказывающих услуги населению, по обеспечению условий доступности объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН	14
Приложение В (<i>информационное</i>) Анкеты опроса лиц с инвалидностью из числа МГН, проживающих на территории подконтрольных местных органов, для определения приоритетов и потребностей в обеспечении условий «шаговой доступности» объектов и услуг городской, сельской, социальной инфраструктуры	34
Библиография	38

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**ДОСТУПНОСТЬ ОБЪЕКТОВ ИНФРАСТРУКТУРЫ И УСЛУГ ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ С УЧЕТОМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И
МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП****Общие требования****Условия доступности**

Дата введения 2023-11-15

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования по обеспечению условий физической доступности к объектам и услугам городской, сельской, социальной инфраструктуры для населения с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения (далее - МГН) путем создания условий «шаговой доступности» от места проживания до места оказания услуг (от порога до порога).

Настоящий стандарт предназначен для применения центральными, местными исполнительными органами, организациями, оказывающими услуги лицам с инвалидностью и МГН по обеспечению условий «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг, а также устанавливает требования по координации их деятельности.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяются термины по [1], [2], а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 Адаптация: Приспособление среды жизнедеятельности, зданий и сооружений, оказываемых услуг населению с учетом потребностей лиц с инвалидностью и МГН.

3.2 Безбарьерная среда: Среда жизнедеятельности, в которой отсутствуют или сведены к минимуму физические, средовые, информационные и социально-психологические барьеры для лиц с инвалидностью и МГН.

3.3 Время обслуживания: Продолжительность фактического взаимодействия исполнителя услуги с потребителем.

3.4 Городская инфраструктура: Совокупность дорожных, транспортных, финансовых, инженерных, социальных коммуникаций, обеспечивающая реализацию прав городского населения и эффективное развитие территории.

3.5 Дискриминация по признаку инвалидности: Любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Республике Казахстан прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.

Примечание - Включает все формы дискриминации, в том числе отказ в применении «разумных приспособлений».

3.6 Доступность: Свойство здания, помещения, места обслуживания, позволяющее конкретной категории людей из числа лиц с инвалидностью и МГН достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой.

3.7 Доступность услуги: Возможность получения любых услуг потребителями с учетом всех объективных ограничений.

3.8 Здания и сооружения, доступные для лиц с инвалидностью и МГН: Здания и сооружения, в которых реализован комплекс архитектурно - планировочных, инженерно - технических, эргономических, конструкционных и организационных мероприятий, отвечающих требованиям обеспечения «шаговой доступности» и безопасности для лиц с инвалидностью и МГН.

3.9 Зона предоставления услуг (обслуживания): Места обслуживания в помещении или на участке территории объектов.

3.10 Категории лиц с инвалидностью:

- Г - лица с инвалидностью с нарушением слуха;
- С - лица с инвалидностью с нарушением зрения;
- К - лица с инвалидностью, использующие для передвижения кресло-коляску;
- О - лица с инвалидностью с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- У - лица с инвалидностью с нарушением ментальности.

3.11 Лица с инвалидностью: Лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими членами общества.

3.12 Маломобильные группы населения; МГН: Обобщенное понятие, объединяющее людей, имеющих постоянные, временные или ситуационные ограничения, препятствующие их безопасному и комфортному передвижению по городу пешком или на маршрутных транспортных средствах, а также получению услуг, предоставляемых в общественных зданиях и сооружениях открытого доступа.

Примечание - К МГН относятся все лица с инвалидностью, а также беременные женщины, люди с детьми дошкольного возраста, в том числе с детскими колясками, старшее поколение, люди с тележками, багажом и другие лица, испытывающие трудности при самостоятельном передвижении и получении услуг.

3.13 Общественные объединения лиц с инвалидностью: Организации (ассоциации), созданные лицами с инвалидностью и лицами, представляющими их интересы, в целях защиты прав и законных интересов лиц с инвалидностью для обеспечения им равных с другими гражданами возможностей, а также решения задач общественной интеграции лиц с инвалидностью.

Примечание – Состав организаций (ассоциаций) включает не менее 80% лиц с инвалидностью и их законных представителей (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель).

3.14 «Разумное приспособление»: Формирование безбарьерной среды, в основе которого лежит положение о внесении, при необходимости в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления лицами с инвалидностью наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Примечание - Для поощрения равенства и устранения дискриминации организации предпринимают все надлежащие шаги к обеспечению «разумного приспособления». Конкретные меры, необходимые для ускорения или достижения фактического равенства инвалидов, не считаются дискриминацией по [3].

3.15 Ситуационная помощь: Помощь, оказываемая лицам с инвалидностью и другим МГН по их желанию или с их согласия в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению, наравне с другими лицами.

3.16 Социальная инфраструктура: Совокупность объектов отраслей сферы обслуживания (социально - культурного назначения, жилищно - коммунальное хозяйство, транспорта и связи по обслуживанию населения; образования, здравоохранения, торговли, общественного питания и др.), деятельность которых направлена на удовлетворение личных потребностей населения, обеспечение полноценной жизнедеятельности.

3.17 Территория, прилегающая к зданию (участок): Структурно-функциональная зона, которая состоит из следующих функционально - планировочных элементов:

- вход (входы) на территорию (прилегающую к зданию);
- маршруты движения на территории (лестница (наружная), пандус (наружный));
- автостоянки и парковки; места отдыха, вызова и ожидания помощи.

3.18 «Универсальный дизайн»: Формирование безбарьерной среды, в основе которого лежит положение, что дизайн предметов, обстановок, программ и услуг призван сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна.

Примечание – «Универсальный дизайн» не исключает ассистивные устройства для конкретных групп лиц с инвалидностью, где это необходимо (статья 2 [3]).

3.19 «Шаговая доступность»: Показатель физической доступности для лиц с инвалидностью и МГН объектов и услуг от места проживания до места оказания услуг (от порога до порога), определяющий возможность посещения объектов для получения востребованных услуг, с учетом качества доступности маршрутов передвижения (пешеходных и при необходимости общественного транспорта), способов оказания услуг, с учетом имеющихся у лиц с инвалидностью нозологий.

4 Общие положения

4.1 К объектам городской инфраструктуры с безбарьерным доступом для лиц с инвалидностью и МГН относятся объекты городской, сельской и социальной инфраструктур (далее – объекты инфраструктуры), а также иные социально значимые объекты, открытые для доступа населения, на которых оказываются какие-либо услуги населению, доступные для лиц с инвалидностью и МГН, имеющих различные нозологии.

4.2 Под уровнем качества «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН понимается предоставляемый уровень возможности самостоятельного посещения объектов и получения услуг данными категориями населения.

Различают три уровня качества «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг:

- отличный: самостоятельно, без посторонней помощи, лица с инвалидностью и МГН с учетом имеющихся нозологий посещают объект и получают услуги.

Примечание - В случае необходимости, ситуационная помощь оказывается лицам с инвалидностью и МГН в течение не более 3-х минут, при возникновении потребности.

- хороший: лицам с инвалидностью и МГН предоставляется возможность посетить

СТ РК 3846-2023

объект и получить услуги, при этом предоставляется необходимая ситуационная помощь по их запросу доступным способом.

Примечание - Гарантированное время ожидания составляет не более 15-ти минут.

-удовлетворительный: лицам с инвалидностью и МГН предоставляется возможность посетить объект, получить услуги и необходимую ситуационную помощь по предварительной заявке на посещение объекта, направленной ими доступным способом в организацию, в установленной оператором объекта период времени, например, за 24 часа до посещения.

Примечание - Гарантированное время ожидания ситуационной помощи занимает не более 15 минут.

4.3 Создание условий качества «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг с учетом приоритетных потребностей лиц с инвалидностью и МГН обеспечивается центральными и местными исполнительными органами, организациями, оказывающими услуги населению, в соответствии с настоящим стандартом и [3].

4.4 Обеспечение условий доступности объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН осуществляется в соответствии с разделами 5 и 6 настоящего стандарта.

4.5 Оценка работ центральных и местных исполнительных органов, организаций, оказывающих услуги населению, по обеспечению условий доступности объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН приведены в приложениях А и Б.

4.6 Общественные и жилые здания и сооружения адаптируют с учетом создания максимально безопасных и комфортных условий жизнедеятельности для лиц с инвалидностью и МГН.

Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для лиц с инвалидностью и МГН проводится в соответствии с [2], и применения «разумного приспособления» и «универсального дизайна» по согласованию с экспертами общественных объединений лиц с инвалидностью.

5 Обеспечение условий «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН центральными и местными исполнительными органами

5.1 Обеспечение условий «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг осуществляется путем достижения следующих требований:

5.1.1 На официальных интернет-ресурсах центральных и местных исполнительных органов, а также подотчетных им организаций, оказывающих услуги населению, информация в целях посещения объекта инфраструктуры и получения услуг лицами с инвалидностью и МГН должна быть доступной и актуальной.

5.1.1.1 Оценка доступности и актуальности информации осуществляется в зависимости от:

- исполнения требований по содержанию, согласованию, форме размещения информации о «шаговой доступности» для лиц с инвалидностью и МГН:
 - пешеходных маршрутов передвижения и их протяженности;
 - мест отдыха и ожидания помощи;
 - «шаговой доступности» услуг объектов;
 - стоянок личного транспорта.

- уровня доступности для лиц с инвалидностью и МГН маршрутов движения для самостоятельного передвижения по объекту для получения услуг, а также по прилегающей территории к объекту, местах обслуживания, отдыха и ожидания ситуационной помощи;

- уровня доступности маршрутов и расписания движения общественного пассажирского транспорта, их остановок и контактов для связи с перевозчиками для информирования лиц с инвалидностью и МГН о поездке и необходимости ситуационной помощи для посещения объекта;

- наличия информации о схеме размещения указателей, пиктограмм, информационных надписей для обозначения доступных маршрутов движения для лиц с инвалидностью и МГН;

- наличия информации, в доступной для всех категорий лиц с инвалидностью и МГН, об опасных участках движения, их протяженность, с учетом проведения временных ремонтных и строительных работ;

- уровня доступности при посещении объектов и услуг организаций, а также порядка обслуживания и условий предоставления необходимой ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН;

- уровня доступности для лиц с инвалидностью и МГН социальных и сервисных услуг, предоставляемых населению;

- указанных контактов для получения и уточнения необходимой дополнительной информации для посещения объекта и получения услуг лицами с инвалидностью и МГН.

5.1.2 Условия оказания необходимой ситуационной помощи для лиц с инвалидностью и МГН на объектах соблюдаются, по возможности, в гарантированное время ожидания.

Примечание - Максимальное время ожидания на предоставление ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН не должно превышать 20 минут, после ее вызова доступным для лиц с инвалидностью и МГН способом.

5.1.2.1 Соблюдение условий оказания необходимой ситуационной помощи для лиц с инвалидностью и МГН оценивается в зависимости от:

- наличия и выполнения требований по диспетчеризации процессов принятия и контроля выполнения заявок на оказание ситуационной помощи для лиц с инвалидностью и МГН в объектах;

- обеспечения возможности вызова ситуационной помощи лицами с инвалидностью и МГН;

- оказания ситуационной помощи для лиц с инвалидностью и МГН в гарантированное время ожидания после ее вызова;

- состава и технического оснащения, графика работы персонала объекта (бригад) для оказания ситуационной помощи;

- согласования способов оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН с представителями общественных объединений лиц с инвалидностью.

5.1.3 На входе в организации, подотчетных центральным и местным исполнительным органам, информация и условия получения необходимой ситуационной помощи для лиц с инвалидностью и МГН должны быть доступными.

5.1.3.1 Доступность информации и условий получения необходимой ситуационной помощи оценивается в зависимости от:

- наличия пиктограмм или указателей и информационных надписей;

- наличия официального документа, выданного в установленном порядке, о соответствии «шаговой доступности» объекта и услуг требованиям настоящего стандарта и (или) заявленным в организации требованиям.

СТ РК 3846-2023

- состояния технического оснащения вызова ситуационной помощи на входе на объект для лиц с инвалидностью и МГН;

- наличия на объекте утвержденного плана действий для персонала при получении сигналов о ситуационной помощи;

- знания персоналом плана действий при получении сигнала о ситуационной помощи;

- наличия на объекте средств оказания ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью и МГН, согласованных с экспертами общественных объединений лиц с инвалидностью.

5.1.4 В организациях, подотчетных центральным и местным исполнительным органам, по обеспечению «шаговой доступности» объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН также должна проводиться комплексная работа по:

- утверждению руководителем организации способов обслуживания представителей каждой категории лиц с инвалидностью и МГН, а также оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН, согласованных с экспертами общественных объединений лиц с инвалидностью;

- определению должностного лица, ответственного за организацию работ по обеспечению «шаговой доступности» объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН, и обучению данного должностного лица в установленном порядке;

- внесению руководителем организации изменения в должностные инструкции сотрудников в части оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН;

- распределению сотрудников приказом руководителя организации на 3 (три) категории для проведения обучения по оказанию ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН:

- сотрудники, не имеющие контакты с клиентами;

- сотрудники, имеющие контакты, но не оказывающие услуги клиентам;

- сотрудники, имеющие контакты и оказывающие услуги МГН;

- обучению всех категорий сотрудников в установленном порядке;

- по выполнению сотрудниками организации правил обслуживания лиц с инвалидностью и МГН вне очереди.

Примечание - Время ожидания обслуживания лицами с инвалидностью и МГН занимает не более 5 минут (по возможности), по прибытию в организацию.

- утверждению руководителем организации стандарта организации по обеспечению качества «шаговой доступности» услуг для лиц с инвалидностью и МГН;

- утверждению ежегодного (текущего) и перспективного (к примеру, на период трех, пяти и более лет) комплексного плана работ по обеспечению и повышению качества «шаговой доступности» объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН, согласованного с экспертами общественных объединений лиц с инвалидностью.

5.1.5 Информация о «шаговой доступности» объектов инфраструктуры для лиц с инвалидностью и МГН на городских и туристических картах, на уличных указателях должна быть актуальной.

5.1.6 Результаты работ центральных и местных исполнительных органов, подотчетных им организаций, по обеспечению «шаговой доступности» объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН оцениваются в зависимости от:

- наличия и результатов работ системы сбора и анализа статистической информации от лиц с инвалидностью и МГН о доступности объектов и услуг, за календарный период:

- летне-осенний период (май - октябрь);

- зимне-весенний период (ноябрь - апрель).

- ведения центральными и местными исполнительными органами электронных карт территорий с указанием мест проживания по номерам объектов жилищного фонда категорий лиц с инвалидностью 1-ой и 2-ой групп, из числа МГН;

- наличия и выполнения требований к размещению в «шаговой доступности», к примеру, не менее, от 300 до 1000 метров, в зависимости от рельефа, горизонтальных и вертикальных уклонов на местности, объектов для лиц с инвалидностью и МГН:

- учреждения здравоохранения и реабилитации;
- аптек,

- образовательных учреждений;

- вызова и ожидания ситуационной помощи на маршрутах передвижения к приоритетным объектам, оказывающих услуги населению,

- остановок общественного транспорта,
- мест стоянок автотранспорта инвалидов;
- детских и спортивных площадок,
- продовольственных магазинов,
- предприятий общественного питания,
- мест отдыха и прогулок.

- наличия у центральных и местных исполнительных органов системы контроля объектов инфраструктуры и услуг.

- доведения результатов контроля до населения через официальный интернет-ресурс местного исполнительного органа.

5.1.7 Уровень удовлетворенности лиц с инвалидностью и МГН выполнением центральными и местными исполнительными органами работ по обеспечению «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг оценивается в зависимости от:

- проведения не менее одного раза за календарный год оценки уровня удовлетворенности лиц с инвалидностью и МГН обеспечением «шаговой доступности»;

- результатов работ по системе сбора, анализа предложений и жалоб от лиц с инвалидностью и МГН на обеспечение «шаговой доступности» объектов инфраструктуры отдельно по категориям лиц с инвалидностью (Г, С, К, О);

- проведения опроса по итогам проживания, отдыха, лечения, оценки «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью и МГН;

- размещения в свободном доступе для населения на официальном интернет-ресурсе местного исполнительного органа итогов мониторинга, оценки «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН;

- проведения ежегодного опроса лиц с инвалидностью и МГН - для определения приоритетов и потребностей в обеспечении «шаговой доступности» объектов, в соответствии с анкетой, представленной в приложении В настоящего стандарта.

5.1.8 Текущие и перспективные планы работ центральных и местных исполнительных органов по обеспечению «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН должны содержать:

- протяженность доступных пешеходных путей для лиц с инвалидностью и МГН от мест проживания до приоритетных для посещения объектов, оказывающих услуги населению.

- пешеходные расстояния до мест отдыха, вызова и ожидания оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН, обустройства санитарных узлов на путях передвижения.

- время ожидания оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН на маршрутах передвижения.

- максимальную протяженность доступного для лиц с инвалидностью и МГН маршрута от приоритетного объекта, оказывающего услуги населению, до ближайшей

остановки общественного пассажирского транспорта.

- частоту движения общественного пассажирского транспорта по доступным для лиц с инвалидностью и МГН маршрутам, доступных транспортных средств на подконтрольной территории, обустроенных с учетом обеспечения условий «шаговой доступности» для всех категорий лиц с инвалидностью из числа МГН.

- количество обустроенных мест отдыха и маршрутов пешеходного движения для лиц с инвалидностью и МГН в общественных местах отдыха и проведения совместного досуга горожан, а также на прилегающих к местам проживания МГН дворовых территориях.

- максимальное расстояние между оборудованными, с учетом обеспечения условий «шаговой доступности» для лиц с инвалидностью и МГН, кабин санитарных узлов на доступных маршрутах движения по объектам инфраструктуры.

- количество мест стоянок личного транспорта, обустроенных с учетом особых потребностей лиц с инвалидностью и МГН, на объектах подотчетных центральным и местным исполнительным органам.

- количество доступных для посещения и обслуживания лиц с инвалидностью и МГН организаций, оказывающих услуги населению: рознично-оптовой торговли продуктами питания и хозяйственными товарами; аптеки; общественного питания; бытового обслуживания населения.

- количество обустроенных для каждой категории лиц с инвалидностью рабочих мест в подотчетных центральным и местным исполнительным органам организациях.

- количество лиц с инвалидностью, работающих в организациях, подотчетных центральным и местным исполнительным органам.

- принятие и согласование организациями применение «разумных приспособлений» для обеспечения условий «шаговой доступности» объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН.

- информацию о соответствии организаций, подотчетных центральным и местным исполнительным органам, требованиям [2], в том числе по обеспечению «шаговой доступности» для лиц с инвалидностью и МГН при строительстве, реконструкции, капитального ремонта общественных зданий и сооружений.

6 Обеспечение условий доступности объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН организациями, оказывающими услуги населению

6.1 Организации проводят работы по обеспечению условий доступности объектов инфраструктуры и услуг, в том числе по достижению «шаговой доступности» для лиц с инвалидностью и МГН с указанием условий и времени ожидания предоставления необходимой ситуационной помощи с учетом особых потребностей каждой категории лиц с инвалидностью (Г, С, О, К - при оказании физических услуг и У - при оказании интеллектуальных услуг).

6.2 Обеспечение условий доступности объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН организациями оценивается в зависимости от:

- наличия утвержденного руководителем организации документа (требований) по обеспечению «шаговой доступности» объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН и плана работ по его внедрению;

- наличия на официальном интернет-ресурсе организации (официальный сайт, мобильное приложение или другой интернет-сервис) в доступной форме актуальной информации по обеспечению «шаговой доступности» объектов и услуг для каждой категории людей с инвалидностью (Г, С, К, О, У - при условии оказания интеллектуальных услуг), в том числе:

- перечень доступных услуг для лиц с инвалидностью и МГН,

- порядок оказания услуг для лиц с инвалидностью и МГН;
- порядок предоставления ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью, с указанием гарантированного времени предоставления ситуационной помощи,
- стоимость услуг организации (при оказании на возмездной основе) для лиц с инвалидностью и МГН и условия оплаты;
- параметры качества услуг:
 - время обслуживания;
 - продолжительность времени оказания услуг;
 - условия комфорта, предоставляемые организацией при обслуживании лиц с инвалидностью и МГН;
 - наличие и доступность социальных услуг для лиц с инвалидностью и МГН;
 - сервисные услуги, доступные для лиц с инвалидностью и МГН;
 - схема доступных маршрутов передвижения лиц с инвалидностью и МГН по прилегающей территории;
 - схема доступных маршрутов передвижения лиц с инвалидностью и МГН по объекту организации с указанием доступных:
 - входов и выходов;
 - зон обслуживания;
 - бытовых зон;
 - зон вызова и ожидания ситуационной помощи;
 - зон отдыха;
 - зон оказания сервисных услуг.

Примечание – Проектирование объектов организаций, оказывающих услуги населению, проводится в соответствии с [2].

- информации о доступных стоянках и парковках для автотранспорта, места вызова и ожидания ситуационной помощи МГН.
- информации о пропускной способности организации для одновременного обслуживания количества клиентов из числа представителей каждой категории лиц с инвалидностью;
- информации о направлениях, доступных для передвижения;
- информации о расположении доступных зон отдыха, вызова и ожидания ситуационной помощи;
- информации о расположении доступных зон оказания услуг, а также социального и сервисного обслуживания.
- информации о схеме движения автотранспорта на выезде на прилегающую территорию с указанием мест стоянок автотранспорта лиц с инвалидностью и МГН, мест высадки и посадки, вызова и ожидания ситуационной помощи;
- информации об услугах по предварительному бронированию мест стоянок для лиц с инвалидностью и МГН, с учетом времени посещения организации, оказывающей услуги населению;
- контактов для получения необходимой справочной информации в доступной форме.

6.3 В организациях должны быть руководство по оказанию услуг, а также программа по подготовке персонала для обслуживания каждой категории лиц с инвалидностью, утвержденное полномочным лицом организации.

6.3.1 Программа по подготовке персонала должна содержать:

- права лиц с инвалидностью и МГН, требования в работе персонала при обеспечении условий доступности объектов и услуг;

СТ РК 3846-2023

- понимание потребностей в помощи всех категорий лиц с инвалидностью и МГН при получении информации, передвижении, обслуживании;

- правила общения со всеми категориями лиц с инвалидностью и МГН;

- способы оказания ситуационной помощи всех категорий лиц с инвалидностью и МГН на объекте и при обслуживании;

- назначение и порядок использования вспомогательного оборудования, используемого лицами с инвалидностью и МГН для перемещения, вспомогательного оборудования, используемого организацией для обеспечения доступности объектов и услуг.

6.4 В организациях должны быть руководство по оказанию ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью, согласованное с общественными объединениями лиц с инвалидностью, а также система организации работ, включающая

- наличие в должностных обязанностях персонала, в зависимости от выполняемых функций по оказанию услуг клиентам, требований по оказанию ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН, соблюдения стандартов организаций (требований);

- наличие подготовленных инструкторов (специалистов), прошедших обучение в установленном порядке;

- привлечение экспертов общественных объединений лиц с инвалидностью, прошедших подготовку в качестве инструкторов для подготовки персонала по вопросам понимания потребностей различных категорий лиц с инвалидностью и МГН;

- наличие программ, годовых планов подготовки и переподготовки персонала по вопросам оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН;

- наличие документов, подтверждающих прохождение персоналом подготовки (инструктажа) оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН.

6.5 Организации должны быть утверждены ежегодные (текущие) и перспективные планы работ, включающие применение «разумных приспособлений», согласованные с общественными объединениями лиц с инвалидностью.

6.6 Организации проводится мониторинг (ежегодный и периодический) обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН.

В случае проведения ежегодного мониторинга доступности объектов и услуг лицам с инвалидностью и МГН привлекаются эксперты общественных объединений лиц с инвалидностью, прошедшие подготовку в установленном порядке.

Периодический мониторинг проводится не реже 2 раз в год в осенне-зимний, весенне-летний периоды.

6.7 В случае привлечения организацией сторонних поставщиков услуг для обслуживания клиентов доступность услуг на территории объекта будет оцениваться в зависимости от:

- наличия в договорах с поставщиками услуг требований по обеспечению условий доступности объектов и услуг лицам с инвалидностью и МГН;

- наличие у поставщиков услуг подготовленного персонала для оказания ситуационной помощи всем категориям лиц с инвалидностью и МГН;

- наличие у поставщиков услуг оборудованных мест, схем движения, средств обслуживания всех категорий лиц с инвалидностью и МГН;

- наличие у поставщиков услуг способов оказания ситуационной помощи для всех категорий лиц с инвалидностью и МГН, согласованных с общественными объединениями лиц с инвалидностью.

6.8 Работа организаций с претензиями и предложениями по обеспечению условий доступности объектов и услуг оценивается в зависимости от:

- наличия документации по учету претензий и предложений клиентов.

- направления ответа на претензии и предложения в письменной или электронной форме после получения претензии или предложения от заявителя в сроки,

установленные действующим законодательством.

- удовлетворение претензии заявителя после ее получения, в случае если претензия признана организацией и, если не требуется судебного рассмотрения и решения, в сроки, установленные действующим законодательством.

- наличия условий для подачи претензий и предложений, с учетом, имеющих у лиц с инвалидностью и МГН, нозологий, через официальный интернет-ресурс организации или другими способами.

Приложение А
(информационное)

Оценка работ центральных и местных исполнительных органов по обеспечению условий «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН

п/п	Условия доступности	Оценка работ
1	Наличие соответствующего документа центральных и местных исполнительных органов по обеспечению качества условий «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и оказываемых услуг для лиц с инвалидностью и МГН	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
2	Обеспечение доступности и актуальность информации для лиц с инвалидностью и МГН на официальном интернет-ресурсе центральных и местных исполнительных органов, и подотчетных им организаций, оказывающих услуги населению, для принятия решения о «шаговой доступности» условий для посещения объекта и получения услуг	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
3	Обеспечение доступности для лиц с инвалидностью и МГН условий вызова и оказания в гарантированное время ожидания необходимой ситуационной помощи на маршрутах движения и объектах инфраструктуры	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
4	Обеспечение доступности для лиц с инвалидностью и МГН информации на входе в организации, оказывающих услуги населению, о доступности объектов и услуг для каждой категории лиц с инвалидностью и МГН	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
5	Проведение комплексной работы организаций, оказывающих услуги населению, подотчетных местным исполнительным органам, по обеспечению доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
6	Формирование актуальной информации об условиях «шаговой доступности» для каждой категории лиц с инвалидностью и МГН объектов городской, сельской, социальной инфраструктуры	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
7	Актуальность, эффективность и качество результатов работ обеспечения условий доступности объектов и услуг для лиц с	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований.

	инвалидностью и МГН местными исполнительными органами, подотчетным им организациями, по обеспечению «шаговой доступности» объектов и услуг местных исполнительных органов, подотчетных организаций.	Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
8	Обеспечение «шаговой доступности» для лиц с инвалидностью и МГН объектов и услуг местных исполнительных органов, подотчетных им организаций	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
9	Принятие и утверждение местным исполнительным органом текущих и перспективных планов работ по достижению «шаговой доступности» объектов инфраструктуры и услуг, согласованных с общественными объединениями инвалидов, с учетом их приоритетных потребностей	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
10	Местные исполнительные органы, организующие пассажирские перевозки для населения, обязаны: в договора включать требования к обеспечению уровня качества доступности пассажирских перевозок и транспортных средств для лиц с инвалидностью и МГН; информировать население о качестве доступности, расписании движения маршрутов общественного транспорта; условиях получения справочной информации, размещения и подтверждение выполнения заявок на оказание необходимой ситуационной помощи лицам с инвалидностью и МГН в поездке.	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования

Приложение Б
(информационное)

Оценка работ организаций, оказывающих услуги населению, по обеспечению условий доступности объектов инфраструктуры и услуг для лиц с инвалидностью и МГН

№	Условия доступности	Оценка работ
1.	Принятие организацией, оказывающей услуги населению обязательств по обеспечению качества доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
2.	Доступность и актуальность информации на официальном интернет-ресурсе организаций (официальный сайт, мобильное приложение или другой интернет-сервис) о возможности посещения объекта и получения услуг, предоставляемые населению	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
3	Наличие актуальной информации о схеме движения, доступных стоянках и парковках, размещенных на прилегающей территории для автотранспорта	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
4	Наличие у организации способов оказания услуг, системы подготовки персонала для обслуживания каждой категории лиц с инвалидностью и МГН, утвержденных полномочным лицом организации	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
5	Наличие в организации способов оказания ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью и МГН, в том числе на маршрутах передвижения с указанием доступных зон и помещений, предназначенных для оказания услуг, социальных и сервисных	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
6	Наличие у организации программы подготовки персонала для понимания потребностей в помощи, общения, оказания ситуационной помощи, утвержденной полномочным лицом организации.	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
7	Наличие в организации системы организации работ и подготовки персонала для оказания ситуационной помощи всем категориям лиц с инвалидностью.	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования

8	Наличие в организации текущего и перспективного планов работ, согласование применения «разумных приспособлений» с общественными объединениями лиц с инвалидностью с учетом их приоритетов.	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
9	Проведение мониторинга обеспечения доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
10	Выполнения текущего и перспективного планов работ	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
11	Наличие и выполнение требований поставщиками при обслуживании клиентов на территории организации и предоставлении услуг клиентам по аутсорсингу.	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования
12	Работа организации с претензиями и предложениями по обеспечению условий доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью и МГН	Соответствие условию доступности - при полном выполнении требований. Несоответствие условию доступности - при отсутствии выполнения требования

Приложение В
(информационное)

Анкеты опроса лиц с инвалидностью из числа МГН, проживающих на территории подконтрольных местных органов, для определения приоритетов и потребностей в обеспечении условий «шаговой доступности» объектов и услуг городской, сельской, социальной инфраструктуры

Проводится по инициативе: _____

Контакты для справок: _____

Просим ответы направить по адресу: _____

АНКЕТА

опроса лиц с инвалидностью по слуху для определения приоритетов и потребностей в «шаговой доступности» объектов и услуг городской, сельской, социальной инфраструктуры

№	Содержание вопроса	Ответ
1	Вы пользуетесь слуховым аппаратом?	ДА НЕТ (ответ подчеркнуть)
2.	Укажите улицу и дом проживания.	
3	Укажите, по каким улицам города Вы в основном передвигаетесь. Какие барьеры мешают передвижению.	
4	Укажите, какие учреждения, магазины, Вы посещаете еженедельно и сколько раз. Какие барьеры мешают при их посещении.	
5	Какие места отдыха, развлечений, прогулок Вы посещаете. Какие барьеры мешают для их посещения.	
6	Вы работаете, учитесь? Если да - то, кем, и по какому адресу	
7	По какой профессии Вы могли бы и хотите работать	
8	Какая помощь Вам необходима для трудоустройства	
9	Укажите: номера маршрутами и остановки общественного транспорта, которыми Вы пользуетесь	
10	Какие трудности Вы испытываете в поездке	
11	Ваши пожелания по улучшению качества «шаговой доступности» услуг пассажирских перевозок	

АНКЕТА

опроса детей с инвалидностью (их полномочных представителей) для определения приоритетных потребностей в «шаговой доступности» объектов и услуг городской, сельской, социальной инфраструктуры

№	Содержание вопроса	Ответ
1	Вы пользуетесь креслом-коляской с ручным или электрическим приводом, передвигаетесь используя костыли, трости или ходунки.	Укажите используемое оборудование для передвижения.
2	Укажите улицу и номер дома, где вы проживаете	
3	Вы можете самостоятельно покинуть место проживания. Какая помощь Вам необходима.	
4	По каким улицам города Вы в основном передвигаетесь, какие барьеры Вам мешают	
5	Укажите, какие учреждения Вы посещаете еженедельно и сколько раз. Какие барьеры Вам мешают при их посещении.	
6	Какие места отдыха, развлечений, прогулок Вы посещаете. Какие барьеры Вам мешают	
7	Вы учитесь? Если да - то, кем, и по какому адресу	
8	Укажите: номера маршрутами и остановки общественного транспорта, которыми Вы пользуетесь	
9	Какие трудности Вы испытываете в поездке	
10	Ваши пожелания по улучшению качества «шаговой доступности» услуг пассажирских перевозок	

АНКЕТА

опроса лиц с инвалидностью по опорно-двигательному аппарату и передвигающихся на кресле - коляске для определения приоритетов и потребностей в «шаговой доступности» объектов и услуг городской, сельской, социальной инфраструктуры

№	Содержание вопроса	Ответ
1	Вы пользуетесь креслом-коляской с ручным или электрическим приводом, передвигаетесь используя костыли, трости или ходунки.	Укажите используемое оборудование для передвижения.
2	Укажите улицу и номер дома, где вы проживаете	
3	Вы можете самостоятельно покинуть место проживания. Какая помощь Вам необходима.	
4	По каким улицам города Вы в основном передвигаетесь, какие барьеры Вам мешают	
5	Укажите, какие учреждения, магазины Вы посещаете еженедельно и сколько раз. Какие барьеры Вам мешают при их посещении.	
6	Какие места отдыха, развлечений, прогулок Вы посещаете. Какие барьеры Вам мешают	
7	Вы работаете? Если да - то, кем, и по какому адресу	
8	По какой профессии Вы могли бы и хотите работать	
9	Какая помощь Вам необходима для трудоустройства	
9	Укажите: номера маршрутами и остановки общественного транспорта, которыми Вы пользуетесь	
10	Какие трудности Вы испытываете в поездке	
11	Ваши пожелания по улучшению качества «шаговой доступности» услуг пассажирских перевозок	

АНКЕТА

опроса лиц с инвалидностью по зрению для определения приоритетов и потребностей в обеспечении «шаговой доступности» объектов городской, сельской, социальной инфраструктуры и услуг

№	Содержание вопроса	Ответ
1	Вы пользуетесь белой тростью при передвижении?	ДА НЕТ (ответ подчеркнуть)
2.	Укажите улицу и дом проживания.	
3	Укажите, по каким улицам города Вы в основном передвигаетесь. Какие барьеры мешают передвижению.	
4	Укажите, какие учреждения, магазины, Вы посещаете еженедельно и сколько раз. Какие барьеры мешают при их посещении.	
5	Какие места отдыха, развлечений, прогулок Вы посещаете. Какие барьеры мешают для их посещения.	
6	Вы работаете, учитесь? Если да - то, кем, и по какому адресу	
7	По какой профессии Вы могли бы и хотите работать	
8	Какая помощь Вам необходима для трудоустройства	
9	Укажите: номера маршрутами и остановки общественного транспорта, которыми Вы пользуетесь	
10	Какие трудности Вы испытываете в поездке	
11	Ваши пожелания по улучшению качества «шаговой доступности» услуг пассажирских перевозок	

Библиография

- [1] ЗРК «Социальный кодекс Республики Казахстан» от 20 апреля 2023 года № 224-VII;
- [2] СП РК 3.06-101-2012 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения»;
- [3] ЗРК от 20 февраля 2015 года № 288-V «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»;
- [4] ЗРК от 27 июня 2022 года № 129-VII «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты РК по вопросам улучшения качества жизни лиц с инвалидностью»;
- [5] ЗРК от 19 мая 2015 года № 314-V «О минимальных социальных стандартах и их гарантиях»;

МКС 03.080

Ключевые слова: «шаговая доступность»; объекты инфраструктуры и услуги; лица с инвалидностью; маломобильные группы населения; местные исполнительные органы; организации, оказывающие услуги населению

Ключевые слова: «шаговая доступность»; объекты инфраструктуры и услуги; лица с инвалидностью; маломобильные группы населения; местные исполнительные органы; организации, оказывающие услуги населению

РАЗРАБОТЧИК

РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

Заместитель

Генерального директора

Е.М. Амирханова

Руководитель

Департамента разработки НТД

А.Н. Сопбеков

Главный специалист

Департамента разработки НТД

Б.Б. Убиштаева