Изображение государственного Герба Республики Казахстан

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ К ОБЪЕКТАМ ИНФРАСТРУКТУРЫ И УСЛУГАМ ДЛЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ**

**СТ РК**

*Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения*

**Комитет технического регулирования и метрологии**

**Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**

**(Госстандарт)**

**Астана**

**Предисловие**

**1 РАЗРАБОТАН** Республиканским государственным предприятием «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан при участии 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 «\_\_» 2023 года №

**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

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ К ОБЪЕКТАМ ИНФРАСТРУКТУРЫ И К УСЛУГАМ ДЛЯ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ**

**Дата введения**

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования по обеспечению доступности к объектам и услугам городской, социальной, транспортной инфраструктуры для 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, определения, сокращения**

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 маломобильных групп населения.

**3.2 Безбарьерность**: Свойство здания, помещения, места обслуживания, позволяющее населению, включая представителей маломобильных групп и лиц с инвалидностью всех категорий, вне зависимости от имеющихся нозологий, беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой.

**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 прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области. Включает все формы дискриминации, в том числе отказ в разумном приспособлении.

***Проект, 1 редакция***

**3.6 Разумное приспособление**: Внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления лиц с инвалидностью наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

**3.7 Ситуационная помощь**: Помощь, оказываемая лицам с инвалидностью в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг, оказываемых населению.

**3.8 Доступность**: Свойство здания, помещения, места обслуживания, позволяющее конкретной категории людей из числа лиц с инвалидностью, с учетом имеющихся у нее нозологий, достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой.

**3.9 Доступные для МГН здания и сооружения**: Здания и сооружения, в которых реализован комплекс архитектурно - планировочных, инженерно - технических, эргономических, конструкционных и организационных мероприятий, отвечающих нормативным требованиям обеспечения шаговой доступности и безопасности для МГН зданий и сооружений.

**3.10 Доступность услуги**: Часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений.

**3.11 Зона предоставления услуг (обслуживания)**: Совокупность мест обслуживания в помещении или на участке территории.

**3.12 Категории лиц с инвалидностью:** Категории, присваиваемые лицам с инвалидность по итогам оценки шаговой доступности объектов инфраструктуры и услуг, с учетом обеспечения специфических потребностей в помощи, для преодоления существующих барьеров, связанных с передвижением, обслуживанием и получением информации, для пяти категорий лиц с инвалидностью:

- лица с инвалидностью с нарушением слуха (далее - Г);

- лица с инвалидностью с нарушением зрения (далее - С);

- лица с инвалидностью, использующие для передвижения кресло-коляску (далее - К);

- лица с инвалидностью с нарушением опорно-двигательного аппарата (далее - О);

- лица с инвалидностью с нарушением ментальности (далее - У).

**3.13 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.

**3.14 Маломобильные группы населения**: Лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся лица с инвалидностью, люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, люди старших возрастов, беременные женщины, люди с детскими колясками, с малолетними детьми, тележками, багажом.

**3.15 Социальная инфраструктура**: Совокупность юридических лиц, функционально обеспечивающих нормальную жизнедеятельность населенного пункта, к которым относятся:

- объекты социально - культурного назначения, жилищно - коммунальное хозяйство, организации систем здравоохранения, образования, дошкольного воспитания;

- организации, связанные с отдыхом и досугом;

- розничная торговля, общественное питание, сфера услуг, спортивно -оздоровительные учреждения;

- организации, производящие и предоставляющие населению коммунальные услуги.

**3.16 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.

**3.17 Шаговая доступность**: Показатель физической доступности для лиц с инвалидностью объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры 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), технологий оказания услуг, с учетом имеющихся у лиц с инвалидностью нозологий.

**4. Общие положения**

4.1 Под уровнем качества шаговой доступности объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры 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 и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры:

- отличный: самостоятельно, без посторонней помощи, МГН с учетом имеющихся нозологий посещают объект и получают услуги. В случае необходимости, ситуационная помощь оказывается МГН в течение не более 3-х минут, при возникновении потребности;

- хороший: МГН предоставляется возможность посетить объект и получить услуги, при этом предоставляется необходимая ситуационная помощь по их запросу доступным способом, с гарантированным временем ожидания не более 15-ти минут;

- удовлетворительный: МГН предоставляется возможность посетить объект и получить услуги, при этом предоставляется необходимая ситуационная помощь, с гарантированным временем ожидания не более 15-ти минут, при условии подачи предварительной заявки доступным способом на посещение объекта и получение услуг в установленный оператором объекта период времени, получения предварительного уведомления о посещении объекта и необходимости предоставления ситуационной помощи клиенту (например, 24 часа).

4.2 Создание условий качества шаговой доступности объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры с учетом приоритетных потребностей МГН обеспечивается центральными и местными исполнительными органами и организациями, оказывающими услуги населению, в соответствии с настоящим стандартом и [3].

4.3 Обеспечение условий качества шаговой доступности объектов и услуг инфраструктуры для МГН могут уточняться местными исполнительными органами, организациями, оказывающими услуги населению, с учетом особенностей производственно - финансовой деятельности, целей и задач развития и должны быть не ниже требований к параметрам, указанных в настоящем стандарте.

4.4 Параметры показателей обеспечения условий качества шаговой доступности для МГН объектов и услуг инфраструктуры приведены в разделах 5 и 6 настоящего стандарта.

Чек-лист обследование результатов работ региональных, местных органов и организаций, по обеспечению условий шаговой доступности объектов инфраструктуры и услуг для населения и МГН приведены в приложении А.

Чек-лист обследование результатов работ организаций, оказывающих услуги населению, по обеспечению качества доступности объектов и услуг для населения и МГН приведены в приложении Б.

4.5 Подтверждение соответствия качества условий шаговой доступности для МГН объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры требованиям настоящего стандарта производится аккредитованными, в установленном порядке, органами по подтверждению соответствия ~~сертификации~~, имеющих полномочия для проведения работ по оценке качества условий шаговой доступности объектов инфраструктуры и услуг населению с учетом особых потребностей МГН, с участием экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью.

**5 Требования к центральным и местным исполнительным органам по обеспечению качества условий шаговой доступности к объектам и услугам городской, социальной, транспортной инфраструктуры для лиц с инвалидностью и других МГН**

5.1 Качество условий шаговой доступности к объектам и услугам городской, социальной, транспортной инфраструктуры для лиц с инвалидностью и других МГН обеспечивается путем достижения следующих показателей:

5.1.1 Доступность и актуальность информации для МГН на официальных интернет-ресурсах местных исполнительных органов и подотчетных им организаций, оказывающих услуги населению, для принятия решения о качестве условий шаговой доступности для посещения объекта и получения услуг, предоставляемых населению.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- уровень качества шаговой доступности маршрутов движения для самостоятельного передвижения МГН по прилегающей территории к объекту;

- уровень качества шаговой доступности маршрутов и расписания движения пассажирского общественного транспорта для МГН для посещения объекта;

- уровень качества шаговой доступности объекта и услуг организации, порядок обслуживания и оказания необходимой ситуационно помощи МГН;

- уровень качества шаговой доступности для МГН маршрутов передвижения по объекту для получения услуг;

- уровень качества шаговой доступности для МГН бытовых и сервисных услуг, предоставляемых населению;

- условия предоставления необходимой ситуационной помощи МГН, для посещения объекта и получения услуг;

- контакты для получения и уточнения необходимой МГН дополнительной информации для посещения объекта и получения услуг в доступной форме.

5.1.2 Доступность, актуальность информации на официальных интернет-ресурсах местных исполнительных органов и подотчетных им организаций о качестве шаговой доступности для МГН маршрутов движения по городской инфраструктуре к объектам, оказывающим услуги населению.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- наличие информации о схеме размещения указателей, пиктограмм, информационных надписей, для обозначения доступных маршрутов движения для МГН;

- соответствие указателей, пиктограмм, информационных надписей, единым городским требованиям к содержанию, оформлению и размещению;

- наличие информации, в доступной для всех категорий лиц с инвалидностью, о доступных маршрутах и опасных участках движения, их протяженность, с учетом проведения временных ремонтных и строительных работ.

5.1.3 Доступность для МГН условий вызова и оказания в гарантированное время ожидания необходимой ситуационной помощи на маршрутах движения и объектах, оказывающих услуги населению.

Примечание - Максимальное время ожидания выполнения заявки на предоставление ситуационной помощи установленным категориям МГН не должно превышать 20 минут, после ее вызова доступным для МГН способом.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- наличие и выполнение обязательств по диспетчеризации процессов принятия и контроля выполнения заявок на оказание ситуационной помощи по вызову, для установленных категорий МГН в масштабах объектов, оказывающих услуги населению на подконтрольной территории;

- обязательства по условиям обеспечения «шаговой доступности» для МГН, возможности вызова ситуационной помощи;

- обязательства по максимальному времени ожидания оказания ситуационной помощи МГН после ее вызова;

- обязательства по составу и техническому оснащению, графику работы бригад для оказания ситуационной помощи;

- согласование технологий оказания ситуационной помощи МГН, с общественными организациями, представляющие интересы каждой установленной категории лиц с инвалидностью.

5.1.4 Доступность информации для МГН на входе в организации, оказывающих услуги населению, подконтрольных центральным и местным исполнительным органам, о шаговой доступности объектов и услуг для каждой категории лиц с инвалидностью.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- наличие пиктограмм или указателей и информационных надписей о шаговой доступности объектов и услуг для каждой категории лиц с инвалидностью;

- наличие у ответственного за обеспечение условий шаговой доступности должностного лица организации, протокола или экспертного заключения, выданного местным исполнительным органом и общественными организациями лиц с инвалидностью, органа по подтверждению соответствия, о соответствии уровня условий качества шаговой доступности объекта и услуг требованиям настоящего стандарта и (или) заявленным в обязательствах организации.

5.1.5 Доступность для МГН условий вызова и получения, в гарантированное время ожидания, необходимой ситуационной помощи при входе на объект и на объекте.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- доступность и техническое состояние способа вызова помощи на входе на объект для МГН;

- наличие на объекте технологий, технологических карт действий персонала при получении сигналов о вызове помощи;

- знание персоналом технологий и технологических карт действий персонала при получении сигнала о вызове помощи;

- наличие на объекте технологий оказания ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью, согласованных с экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью.

5.1.6 Комплексная работа организаций, оказывающих услуги населению, подотчетных центральным и местным исполнительным органам, по обеспечению шаговой доступности объектов и услуг для МГН.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- наличие утвержденных руководителем организации технологий обслуживания представителей каждой категории лиц с инвалидностью;

- наличие должностного лица, ответственного за организацию работ по обеспечению условий шаговой доступности для МГН объектов и услуг;

- прохождение данным должностным лицом подготовки для организации работ по обеспечению условий шаговой доступности объектов и услуг для МГН;

- наличие технологий оказания ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью (согласованных с экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью);

- наличие приказа руководителя организации о внесении в должностные инструкции сотрудников требований по оказанию ситуационной помощи МГН при выполнении возложенных функциональных обязанностей;

- разбивка всех сотрудников приказом руководителя на 3 (три) категории, для проведения обучения по оказанию ситуационной помощи МГН:

- сотрудники, не имеющие контакты с клиентами;

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

- сотрудники, имеющие контакты и оказывающие услуги МГН;

- обучение всех категорий сотрудников осуществляется инструкторами, прошедших подготовку для обучения по оказанию ситуационной помощи МГН (инструкторы проходят подготовку в аккредитованных Министерством труда и социальной защиты населения организациях);

- наличие системы подготовки сотрудников для оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью (приказ руководителя об организации подготовки с разбивкой сотрудников на категории);

- планы работ по подготовке сотрудников;

- методические материалы, зачетные ведомости сотрудников, подготовленных инструктором для оказания ситуационной помощи МГН;

- контроль выполнения сотрудниками правил организации обслуживания лиц с инвалидностью вне очереди.

Примечание - Время ожидания МГН обслуживания не более 5 минут, по прибытию МГН в организацию.

- предоставление необходимой ситуационной помощи МГН в течение не более 5 минут, по прибытию МГН в организацию;

- наличие информации в доступной форме для каждой категории лиц с инвалидностью: о доступных МГН маршрутах передвижения по объекту и прилегающей территории, местах обслуживания, отдыха и ожидания помощи, мест бытовых и сервисных услуг, предоставляемых клиентам;

- наличие внешнего аудита условий шаговой доступности объекта и услуг организации для всех категорий лиц с инвалидностью, проведенных уполномоченными экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью;

- наличие утвержденных обязательств и (или) стандарта организации по обеспечению качества шаговой доступности услуг для МГН;

- наличие ежегодного (текущего) и перспективного (к примеру, на период трех, пяти и более лет) комплексного плана работ по обеспечению и повышению качества условий шаговой доступности объектов и услуг для МГН, согласованного с экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью, представляющих интересы различных категорий инвалидов, с учетом их приоритетов;

- наличие сертификата соответствия, подтверждающего уровень условий шаговой доступности объекта и услуг для МГН;

Примечание - Сертификат соответствия выдается по итогам проведения обследования и оценки условий обеспечения качества шаговой доступности объектов и услуг для МГН, аккредитованными, в установленном порядке органами по подтверждению соответствия, имеющих полномочия для проведения работ по оценке условий качества шаговой доступности объектов оказывающих услуги населению, с участием экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью.

5.1.7Формирование актуальной информации об условиях шаговой доступности объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры для каждой категории лиц с инвалидностью.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- наличие и контроль исполнения обязательств по содержанию, согласованию, форме размещения информации на официальном интернет-ресурсе местного исполнительного органа о шаговой доступности для МГН:

- пешеходных маршрутов передвижения и их протяженности;

- мест отдыха и ожидания помощи;

- шаговой доступности услуг объектов, оказывающих услуги населению, подотчетных органу;

- стоянок личного транспорта;

- остановок общественного транспорта, маршрутов и расписания движения городского общественного транспорта, контакты для связи с перевозчиками для информирования МГН о поездке и необходимости ситуационной помощи.

- наличие актуальной информации о шаговой доступности для МГН на городской карте, издаваемой местным исполнительным органом, объектов и услуг, маршрутов доступных для МГН городской, социальной, транспортной инфраструктуры, на городских туристических картах, на уличных указателях на подотчетной территории организаций.

5.1.8 Оценка актуальности, эффективности и качества результатов работ по обеспечению условий шаговой доступности объектов и услуг для МГН центральными и местными исполнительными органами, подотчетным им организаций, оказывающим услуги населению.

Данный показатель оценивается по следующему параметру:

- наличие и результаты работы системы сбора и анализа статистической информации центральным и местным исполнительным органом о спросе на доступность услуг со стороны МГН, подотчетных организаций, оказывающих услуги населению, за календарный период (оказано всего услуг населению, в том числе количество лиц с инвалидностью по категориям, получивших услуги):

календарный год;

- летне-осенний период (май - октябрь);

- зимне-весенний период (ноябрь - апрель).

5.1.9 Обеспечение условий шаговой доступности для МГН объектов и услуг центральных и местных исполнительных органов, подотчетных организаций, оказывающих услуги населению.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- ведение 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;

- наличие и выполнение требования к размещению в шаговой доступности для МГН мест отдыха, вызова и ожидания ситуационной помощи на маршрутах передвижения к приоритетным объектам, оказывающих услуги населению (не менее, чем через 300 - 450 метров, в зависимости от рельефа, горизонтальных и вертикальных уклонов на местности);

- требования к размещению в шаговой доступности (на расстоянии не более 300 -1000 метров от места проживания) доступных для всех категорий лиц с инвалидность из числа МГН:

- аптек;

- продовольственных магазинов;

- предприятий общественного питания;

- мест отдыха и прогулок;

- детских и спортивных площадок;

- предприятий общественного питания;

- остановок общественного транспорта;

- мест стоянок автотранспорта инвалидов;

- учреждения здравоохранения и реабилитации;

- образовательных учреждений;

- рабочих мест;

- наличие у центральных и местных исполнительных органов системы контроля и обеспечения условий шаговой доступности для МГН объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры.

- доведение результатов контроля для населения через официальный интернет-ресурс местного исполнительного органа.

5.1.10 Контроль, мониторинг, оценка уровня удовлетворенности МГН выполнения центральным и местным исполнительным органом работ по обеспечению качества шаговой доступности объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- обеспечение условий качества шаговой доступности для населения с учетом особых потребностей МГН, объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры, проведение не менее одного раза за календарный год оценку уровня удовлетворенности МГН условиями шаговой доступности;

- наличие и результат работы системы сбора, анализа предложений и жалоб со стороны МГН на условия качества шаговой доступности городской, социальной, транспортной инфраструктуры, оказываемых услуг для населения отдельно по категориям лиц с инвалидностью (по зрению, слуху, опорно-двигательному аппарату, передвигающихся на кресле-коляске);

- проведение ежегодного мониторинга среди гостей на подконтрольных территориях, путем опроса по итогам проживания, отдыха, лечения, оценки качества шаговой доступности услуг и объектов городской, социальной, транспортной инфраструктуры с учетом особых потребностей МГН;

- размещение в свободном доступе для населения, на официальном интернет-ресурсе местного исполнительного органа итогов мониторинга, оценки качества шаговой доступности объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры для МГН;

- ежегодное проведение опроса МГН - для определения приоритетов и потребностей в обеспечении условий шаговой доступности объектов, оказывающих услуги населению в соответствии анкетой, представленной в приложении В настоящего стандарта.

5.1.11 Принятие центральным и местным исполнительным органом обязательств, по обеспечению шаговой доступности объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры для населения с учетом особых потребностей МГН, текущих и перспективных планов работ по достижению данных обязательств, согласованных с экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью, с учетом их приоритетных потребностей.

Данный показатель оценивается по следующим параметрам:

- протяженность доступных пешеходных путей (шаговая доступность) для МГН от мест проживания до приоритетных, для посещения объектов, оказывающих услуги населению.

- пешеходные расстояния обустройств: мест отдыха, вызова и ожидания оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью, обустройства туалетов на путях передвижения.

- время ожидания оказания запрошенной ситуационной помощи МГН на маршрутах передвижения.

- максимальная протяженность доступного для МГН маршрута от места проживания и приоритетного объекта, оказывающего услуги населению до ближайшей остановки общественного транспорта.

- частота движения по доступным для МГН маршрутам общественного транспорта, 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 МГН в общественных местах отдыха и проведения совместного досуга горожан, к общему числу маршрутов и мест отдыха на городской территории.

- максимальное расстояние между оборудованными, с учетом обеспечения условий шаговой доступности для МГН, туалетных кабин на доступных маршрутах движения по объектам городской инфраструктуры.

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

- количество обустроенных, с учетом обеспечения условий шаговой доступности для МГН, утвержденных центральными и местными исполнительными органами, по согласованию с экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью, мест отдыха и проведения досуга, на прилегающих к местам проживания МГН дворовых территорий, к общему числу дворовых территорий, прилегающих к местам постоянного проживания лиц с инвалидностью.

- количество доступных для посещения и обслуживания МГН организаций, оказывающие услуги населению, к общему числу организаций одинакового функционального назначения, расположенных на одной улице, для организаций: 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 подведомственных центральным и местным исполнительным органам, организациях.

- наличие и функционирование, согласованной местными исполнительными органами и экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью, осуществляющими деятельность на подконтрольной территории, системы принятия и согласования организациями городской, социальной, транспортной инфраструктуры, решений о применении «разумных приспособлений» для обеспечения условий шаговой доступности объектов и услуг для МГН.

- наличие и выполнение на подконтрольных органам центральных и местных исполнительных органов территориях требований, к согласованию технических заданий на разработку проектной документации по обеспечению условий шаговой доступности для МГН при строительстве, реконструкции, капитального ремонта общественных зданий и сооружений, открытых городских пространств с экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью.

**6 Требования к работе организаций, оказывающих услуги населению по обеспечению условий шаговой доступности объектов и услуг** **для МГН**

6.1 Организации, оказывающие услуги населению, проводят работы по обеспечению соответствующего уровня качества (см. п.4.1) условий шаговой доступности объектов и услуг для МГН с указанием условий и времени ожидания предоставления необходимой «ситуационной помощи» МГН с учетом особых потребностей каждой категории лиц с инвалидностью (по слуху, зрению, опорно – двигательному аппарату, перемещающихся на креслах колясках, при оказании физических услуг и для лиц, с нарушением ментальности, при оказании интеллектуальных услуг).

Качество условий шаговой доступности оценивается по следующим параметрам:

- наличие утвержденного руководителем организации, оказывающей услуги населению, документа (обязательств) по обеспечению качества доступности объектов и услуг для МГН, с указанием уровня и параметров качества условий доступности для каждой категории лиц с инвалидностью.

- наличие, утвержденного руководителем организации, дорожной карты работ по внедрению стандарта.

6.2 На официальном интернет-ресурсе организации обязательно наличие в доступной форме актуальной информации об условиях качества шаговой доступности услуг и объектов для каждой категории людей с инвалидностью:

- лиц с нарушением слуха;

- лиц с нарушением зрения;

- лиц, использующих для передвижения кресло-коляску;

- лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата;

- лиц с нарушением ментальности, при условии оказания интеллектуальных услуг (объекты образования, культуры, интеллектуальных развлечений).

На официальном интернет-ресурсе должны быть указаны следующие параметры:

- перечень доступных услуг для МГН;

- порядок оказания услуг для МГН;

- порядок заказа и предоставления ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидность, основные параметры качества доступности (условия заказа и вызова, гарантированное время предоставления, оборудование и технологии, используемые для оказания)

- стоимость услуг организации (при оказании на коммерческой основе) для МГН и условия оплаты;

- параметры качества услуг:

- время ожидания обслуживания и ситуационной помощи;

- продолжительность времени оказания услуг;

- условия комфорта, предоставляемые МГН организацией при обслуживании;

- наличие и доступность бытовых услуг при их оказании населению;

- сервисные услуги, доступные для МГН, при их оказании населению.

- схема доступных маршрутов передвижения МГН по прилегающей территории.

- схема доступных маршрутов передвижения МГН по объекту организации с указанием доступных:

- входов на объект;

- зон обслуживания;

- бытовых зон;

- зон, вызова и ожидания ситуационной помощи;

- зон отдыха;

- зон оказания сервисных услуг.

- расписание и маршруты движения общественного автотранспорта в данном районе, доступных для каждой категории лиц с инвалидностью;

- схемы маршрутов передвижения МГН от стоянки /к стоянке общественного транспорта до/от доступного входа на территорию и объект организации;

- схемы движения автотранспорта с МГН по прилегающей территории к доступному входу к объекту;

- информация о доступных стоянках и парковках для автотранспорта с МГН, места вызова и ожидания ситуационной помощи МГН. Информация о доступном маршруте передвижения к доступному входу;

- информация о пропускной способности организации для одновременного обслуживания количества клиентов из числа представителей каждой категории лиц с инвалидностью, при условии наличия таких ограничений;

- контакты для получения необходимой справочной информации в доступной форме.

6.3 На официальном интернет-ресурсе также размещается актуальная информация о схеме движения, доступных стоянках и парковках, размещенных на прилегающей территории для автотранспорта людей с МГН, в том числе:

- доступная для посетителей, размещенная на прилегающей территории информация о схеме движения автотранспорта на выезде на прилегающую территорию, с указанием мест стоянок автотранспорта людей с инвалидностью, мест высадки и посадки, вызова и ожидания ситуационной помощи МГН;

- доступная для МГН информация об услугах по предварительному бронированию мест стоянок для МГН, с учетом времени посещения организации, оказывающей услуги населению.

6.4 На объектах размещается актуальная информация о доступных направлениях и маршрутах передвижения для всех категорий лиц с инвалидностью, с указанием доступных для зон и помещений, предназначенных для оказания услуг, бытовых сервисных услуг населению, в том числе доступная, актуальная информация для каждой категории лиц с инвалидностью:

- о направлениях, доступных для передвижения;

- о расположении доступных зон отдыха и вызова и ожидания помощи;

- о расположении доступных зон оказания услуг;

- о расположении доступных зон бытового и сервисного обслуживания;

- о расположении зон сервисного обслуживания, доступных для людей с инвалидностью.

6.5 В организациях, оказывающих услуги населению, должна быть технология оказания услуг, система подготовки персонала для обслуживания каждой категории лиц с инвалидностью, утвержденных полномочным лицом организации, в том числе:

- технология оказания услуг лицам с инвалидностью по слуху;

- технология оказания услуг лицам с инвалидностью по зрению;

- технология оказания услуг лицам и инвалидностью с нарушением опорно-двигательного аппарата;

- технология оказания услуг лицам с инвалидностью, передвигающимся на креслах-колясках;

- технология оказания услуг лица с инвалидностью с нарушением ментальности (при условии оказания интеллектуальных услуг населению);

- наличие текущих и перспективных планов подготовки персонала для оказания услуг лица с инвалидностью;

- наличие документов, подтверждающих первичную подготовку и переподготовку персонала для обслуживания каждой категории лиц с инвалидностью.

6.6 В организации, оказывающей услуги населению, должна быть технология оказания ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью, с целью обеспечения условий доступности услуг и объектов, согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью, представляющих их интересы и утвержденных полномочным лицом организации, в том числе:

- согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью по слуху;

- согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью по зрению.

- согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью по опорно-двигательному аппарату;

- согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью, передвигающихся на кресле-коляске;

- согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью с нарушением ментальности, при условии оказания клиентам интеллектуальных услуг.

6.7 У организации, оказывающей услуги населению, должна быть программа подготовки персонала для понимания потребностей в помощи, общения, оказания ситуационной помощи, для обеспечения условий доступности объектов и услуг для каждой категории лиц с инвалидностью, утвержденной полномочным лицом организации, включающая следующие квалификации:

- специалиста, организующего выполнение требований обеспечения условий доступности объектов и услуг, осуществляющих взаимодействие с общественными организациями лиц с инвалидностью по обеспечению условий доступности;

- инструктора, для обучения, проведения инструктажа персонала оказания ситуационной помощи лицам с инвалидность (с учетом объемов работ по оказанию услуг населению, эта функция может быть возложена на специалиста, организующего работы по доступности);

- вспомогательного персонала, не контактирующего с клиентами;

- вспомогательного персонала, имеющего контакты с клиентами на объекте, но не задействованного в оказании услуг лицам с инвалидностью;

- персонала, имеющего контакты с клиентами на объекте, задействованного в оказании услуг лицам с инвалидностью;

6.7.1 Программы подготовки (инструктажа) персонала, в зависимости от выполнения должностных обязанностей по взаимодействию с клиентами должны содержать:

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

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

- правила общения со всеми категориями лиц с инвалидностью;

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

- назначение и технология использования вспомогательного оборудования, используемого МГН для перемещения, вспомогательного оборудования, используемого организацией для обеспечения доступности объектов и услуг.

6.8 В организации, оказывающей услуги населению, должна быть система организации работ и подготовки персонала для оказания ситуационной помощи всем категориям лиц с инвалидностью, включающая

- наличие в должностных обязанностях персонала, в зависимости от выполняемых функций по оказанию услуг клиентам, требований к оказанию ситуационной помощи МГН при общении и оказании услуг, соблюдения корпоративных стандартов организаций по общению, обслуживанию и оказанию ситуационной помощи лицам с инвалидностью;

- наличие подготовленных инструкторов (специалистов), прошедших обучение, в утвержденных Координационным советом по делам лиц с инвалидностью при Правительстве РК компетентных организациях, согласованных с участием общественных организаций лиц с инвалидностью для проведения инструктажа, обучения персонала оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью;

- привлечение экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью, прошедших подготовку и аккредитованных в качестве инструкторов по оказанию ситуационной помощи лицам с инвалидностью в «Евразийская система добровольной сертификации качества доступности городской и социальной среды для населения» для подготовки персонала по вопросам понимания потребностей в помощи, общения и оказания помощи различным категориям лиц с инвалидностью;

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

- наличие зачетных ведомостей, подтверждающих прохождение персоналом подготовки (инструктажа) оказания для оказания ситуационной помощи МГН, с участием в аттестации знаний и навыков, полученных в ходе подготовки, аккредитованными экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью.

6.9 В организации, оказывающей услуги населению, должны быть годовые и перспективные планы работ (дорожных карт), применение разумных приспособлений для обеспечения и повышению качества условий доступности объектов и услуг, согласованных с общественными организациями лиц с инвалидностью с учетом их приоритетов.

6.9.1. Годовые и перспективные планы работ (дорожные карты) организаций, оказывающих услуги населению, по обеспечению и повышению уровня качества доступности объектов и услуг для МГН, должны быть:

- согласованы с общественными организациями лиц с инвалидностью, ведущих деятельность на территории расположения и предпринимательской деятельности данной организации и соответствовать консолидированным приоритетам по обеспечению условий доступности объекта и услуг, содержать обязательства по обеспечению и поэтапному повышению качества условий доступности объектов и услуг для всех категорий лиц с инвалидностью;

- все «разумные приспособления», применяемые организациями, оказывающими услуги населению, для обеспечения доступности объектов и услуг для МГН, должны согласованы и письменно оформлены с участием общественных организаций лиц с инвалидностью, в отношении которых они применятся.

6.10 Организациями, оказывающими услуги населению, проводится мониторинг обеспечения доступности объектов и услуг для МГН, включающий

При этом в организациях, оказывающих услуги населению, должны быть:

- результаты ежегодного внешнего мониторинга качества условий доступности для МГН объектов и услуг, проведенного с участием прошедших подготовку и аккредитованных в качестве экспертов оценки условий доступности объектов и услуг социальной инфраструктуры в Евразийской системе добровольной сертификации качества доступности городской и социальной среды для населения, представляющих интересы общественных организаций лиц с инвалидностью.

- результаты внутреннего периодического мониторинга обеспечения условий доступности объектов и услуг, проводимых уполномоченными лицами, не реже 2 раз в год в осенне-зимний, весенне-летний периоды.

6.11 Аккредитованными в Евразийской системе добровольной сертификации качества доступности городской и социальной среды для населения экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью проводятся обследования и оценка качества обеспечения организацией, оказывающей услуги населению, условий доступности для каждой категории лиц с инвалидностью объектов и услуг, выполнения текущего и перспективного плана работ и наличие заключения по итогам обследования о выполнении организацией соответствующих требований.

Параметрами достижения качества условиями доступности являются

- наличие акта обследования условий доступности объекта и услуг для МГН, проведенного с участием экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью;

- наличие по итогам обследования положительного заключения экспертов общественных организаций людей с инвалидностью об обеспечении условий доступности объектов и услуг для каждой категории людей с инвалидностью.

- наличие письменного согласование организацией, с общественными организациями лиц с инвалидностью, применения инструментов «разумного приспособления» для обеспечения условий доступности объектов и услуг, включая технологий оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью, имеющих различные нозологии.

Примечание - Проведение обследования и оценки наличия качеств условий доступности объектов осуществляется на основании:

- положений настоящего стандарта, относительно обеспечения условий доступности объектов для МГН организациями, оказывающими услуги населению, с учетом создания необходимых условий доступности объектов для оказания услуг МГН;

- выполнения рекомендаций [2] с учетом применения согласованных общественными организациями лиц с инвалидностью «разумными приспособлениями» при обеспечении доступности объектов для МГН и соблюдения положений методики «универсального дизайна» для всех категорий лиц с инвалидностью, с учетом имеющихся нозологий».

6.12 Поставщики, аккредитованные для обслуживания клиентов, должны выполнять требования организации, оказывающей услуги населению, по обеспечению условий доступности услуг и объектов для МГН на территории организации и предоставлять услуги клиентам по аутсорсингу.

Параметрами достижения качества условиями доступности являются

- наличие в договорах с поставщиками услуг населению, оказывающими услуги на территории подконтрольных организации объектов приложений с требованиями к обеспечению условий доступности объектов и услуг МГН при осуществлении предпринимательской деятельности;

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

- наличие у данных поставщиков услуг оборудованных мест и схем движения для обслуживания всех категорий лиц с инвалидностью;

- наличие у данных поставщиков услуг технологии обслуживания всех категорий лиц с инвалидностью;

- наличие у данных поставщиков услуг технологий оказания ситуационной помощи для всех категорий лиц с инвалидностью, согласованных с общественными организациями лиц с инвалидностью;

- наличие у данных поставщиков услуг внешнего аудита условий доступности объекта и услуг для МГН, проведенного с привлечением аккредитованных в Евразийской системе добровольной сертификации качества доступности городской и социальной среды для населения экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью.

6.13 Организации, оказывающие услуги населению, должны работать с претензиями и предложениями по обеспечению условий доступности объектов и услуг для МГН.

Параметрами достижения качества условиями доступности являются

- наличие документации в организации по учету, порядку и срокам рассмотрения, ответа и удовлетворения претензий и предложений клиентов по на условия доступности объектов и услуг для МГН, обеспечение порядка ее сохранности, доступности и ведения.

- направление ответа на претензии и предложения в письменной или электронной форме не позднее 5 рабочих дней после получения претензии или предложения от заявителя.

- удовлетворение претензии заявителя не позднее 25 рабочих дней после ее получения, если не требуется судебного рассмотрения и решения.

- наличие условий доступных для МГН подачи претензий и предложений, с учетом имеющихся у них нозологий, через официальный ВЭБ сайт организации и другими способами.

**Приложение А**

*(информационное)*

**Чек-лист обследование результатов работ местных исполнительных органов по обеспечению условий шаговой доступности объектов и услуг для населения и МГН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Критерии доступности** | **Параметры доступности** | **Оценка результатов обследования** |
| **1** | Наличие обязательств центральных и местных исполнительных органов в виде регионального стандарта по обеспечению качества доступности городской, социальной, транспортной инфраструктуры и оказываемых услуг для МГН | уровень качества доступности маршрутов движения для самостоятельного передвижения МГН по прилегающей территории к объекту;  уровень качества доступности маршрутов и расписания движения пассажирского общественного транспорта для МГН для посещения объекта;  уровень качества доступности объекта и услуг организации, порядок обслуживания и оказания необходимой ситуационно помощи МГН;  уровень качества доступности для МГН маршрутов передвижения по объекту для получения услуг;  уровень качества доступности для МГН бытовых и сервисных услуг, предоставляемых населению; условия предоставления необходимой ситуационной помощи МГН, для посещения объекта и получения услуг;  контакты для получения и уточнения необходимой МГН дополнительной информации для посещения объекта и получения услуг в доступной форме. | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| **2** | Обеспечение доступности, и актуальность информации для МГН на официальной ВЭБ странице в интернете центральных и местных исполнительных органов и подотчетных им организаций, оказывающих услуги населению, для принятия решения о доступности условий для посещения объекта и получения услуг | Наличие информации о схеме размещения указателей, пиктограмм, информационных надписей, для обозначения доступных маршрутов движения для МГН;  соответствие указателей, пиктограмм, информационных надписей, единым городским требованиям к содержанию, оформлению и размещению;  наличие информации, в доступной для всех категорий лиц с инвалидностью, информация о доступных маршрутах и опасных участках движения, их протяженности, с учетом проведения временных ремонтных и строительных работ | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| **3** | Обеспечение доступности для МГН условий вызова и оказания в гарантированное время ожидания необходимой ситуационной помощи на маршрутах движения и объектах городской, транспортной, социальной инфраструктуры | Наличие и выполнение обязательств по диспетчеризации процессов принятия и контроля выполнения заявок на оказание ситуационной помощи по вызову, для установленных категорий МГН в масштабах объектов городской, транспортной, социальной инфраструктуры на подконтрольной территории;  -обязательства по условиям обеспечения доступности для МГН, возможности вызова ситуационной помощи; - обязательства по максимальному времени ожидания оказания ситуационной помощи МГН после ее вызова; - обязательства по составу и техническому оснащению, графику работы бригад для оказания ситуационной помощи;  -согласование технологий оказания ситуационной помощи МГН, с общественными организациями, представляющие интересы каждой установленной категории лиц с инвалидностью | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| **4** | Обеспечение доступности для МГН информации на входе в организации, оказывающих услуги населению, о доступности объектов и услуг для каждой категории лиц с инвалидностью | Наличие пиктограмм или указателей и информационных надписей о доступности объектов и услуг для каждой категории лиц с инвалидностью;  наличие у ответственного за обеспечение условий доступности должностного лица организации, протокола или экспертного заключения, выданного уполномоченным местным исполнительным органом и общественными организациями инвалидов, органа по сертификации, о соответствии уровня условий качества доступности объекта и услуг, заявленным в обязательствах организации. | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| **5** | Проведение комплексной работы организаций, оказывающих услуги населению, подотчетных местным исполнительным органам, по обеспечению доступности объектов и услуг для МГН | Наличие утвержденных руководителем организации технологий обслуживания представителей каждой категории лиц с инвалидностью;  наличие должностного лица, утвержденного ответственного за организацию работ по обеспечению условий доступности для МГН объектов и услуг;  прохождение данным должностным лицом подготовки для организации работ обеспечения условий доступности объектов и услуг для МГН;  наличие технологий оказания ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью: (согласованных с общественными организациями инвалидов, представляющие их интересы);  наличие приказа руководителя организации о внесении в должностные инструкции сотрудников требований, по оказанию ситуационной помощи МГН при выполнении возложенных функциональных обязанностей;  разбивка всех сотрудников приказом руководителя на 3 категории, для проведения обучения оказанию ситуационной помощи МГН:  сотрудники, не имеющий контакты с клиентами;  сотрудники, имеющие контакты, но не оказывающий услуги клиента;  сотрудники, имеющий контакты и оказывающий услуги МГН;  обучение всех категорий сотрудников, осуществляется инструкторами, прошедших подготовку для обучения оказанию ситуационной помощи МГН (инструктора проходя подготовку в аккредитованных Министерством труда и социальной защите населения организациях);  наличие системы подготовки сотрудников для оказания ситуационной помощи инвалидам (приказ руководителя об организации подготовки с разбивкой сотрудников на категории;  планы работ по подготовке сотрудников;  методические материалы, зачетные ведомости сотрудников, подготовленных инструктором для оказания ситуационной помощи МГН;  контроль выполнения сотрудниками правил организации обслуживания инвалидов вне очереди. Время ожидания МГН обслуживания не более 5 минут, по прибытию МГН в организацию;  предоставление необходимой ситуационной помощи МГН в течение не более 5 минут, по прибытию МГН в организацию;  наличие информации, в доступной, для каждой категории инвалидов форме, о доступных МГН маршрутах передвижения по объекту и прилегающей территории, местах обслуживания, отдыха и ожидания помощи, мест бытовых и сервисных услуг, предоставляемых клиентам;  наличие внешнего аудита условий доступности объекта и услуг организации для всех категорий инвалидов, проведенных уполномоченными экспертами общественных организаций инвалидов;  наличие обязательств (стандарта организации) по обеспечению качества доступности услуг для МГН;  наличие ежегодного (текущего) и перспективного (варианты: на период трех, пяти и более лет) комплексного плана работ по обеспечению и повышению качества условий доступности объектов и услуг для МГН, согласованного с общественными организациями инвалидов, представляющих интересы различных категорий инвалидов, с учетом их приоритетов;  наличие сертификата соответствия, подтверждающего соответствия, уровня условий доступности объекта и услуг для МГН - принятых организацией обязательствам. Сертификат соответствия выдает, по итогам проведения обследования и оценки условий обеспечения качества доступности объектов и услуг для МГН, аккредитованными, в установленном порядке органами по сертификации, имеющих полномочия для проведения работ по оценке условий качества доступности объектов и услуг городской и социальной инфраструктуры, с участием экспертов общественных организаций инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории, нахождения объекта сертификации. | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 6 | Формирование актуальной информации об условиях доступности для каждой категории лиц с инвалидностью (МГН) объектов городской, социальной, транспортной инфраструктуры | Наличие и контроль исполнения обязательств, к содержанию, согласованию, форме размещения на официальной ВЭБ странице информации центральных и местных исполнительных органов о доступности для МГН: пешеходных маршрутов передвижения и их протяженности; мест отдыха и ожидания помощи; доступности услуг объектов социальной и городской инфраструктуры, подотчетных органу; стоянок личного транспорта; остановок общественного транспорта, маршрутах и расписания движения, городского общественного транспорта, контакты для связи с перевозчиками для информирования МГН о поездке и необходимости ситуационной помощи.  Наличие актуальной информации о доступности для МГН на городской карте, издаваемой местным исполнительным органом, объектов и услуг, маршрутов доступных для МГН городской, социальной, транспортной инфраструктуры, на городских туристических картах, на уличных указателях на подотчетной территории. | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 7 | Оценка актуальности, эффективности и качества результатов работ обеспечения условий доступности объектов и услуг для МГН местными исполнительными органами, подотчетным им организаций, оказывающим услуги населению по обеспечению условий «шаговой доступности» для МГН, объектов и услуг местных исполнительных органов, подотчетных организаций, оказывающих услуги населению | Наличие и результаты работы системы сбора и анализа статистической информации, местным исполнительным органом, о спросе на доступность услуг со стороны МГН подотчетных организаций, оказывающих услуги населению, за календарный период (оказано всего услуг населению, в том числе количество лиц с инвалидностью по категориям, получивших услуги):  календарный год;  летне-осенний период (май - октябрь);  зимне-весенний период (ноябрь - апрель). | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 8 | Обеспечение условий «шаговой доступности» для МГН, объектов и услуг местных исполнительных органов, подотчетных им организаций, оказывающих услуги населению | Ведение местными исполнительными органами электронных карт территорий с указанием мест проживания по номерам объектов жилищного фонда категорий лиц с инвалидностью 1 и 2 групп, числа МГН;  Наличие и выполнение требования к размещению в «шаговой доступности» для МГН мест отдыха, вызова и ожидания ситуационной помощи на маршрутах передвижения к приоритетным объектам социальной инфраструктуры (не менее, чем через 300 - 450 метров, в зависимости от рельефа, горизонтальных и вертикальных уклонов на местности);  требования к размещению в шаговой доступности (на расстоянии не более 300 - 1000 метров от места проживания), доступных для всех категорий лиц с инвалидность из числа МГН:  - аптек;  - продовольственных магазинов;  - предприятий общественного питания;  - мест отдыха и прогулок;  - детских и спортивных площадок;  - предприятий общественного питания;  - остановок общественного транспорта;  - мест стоянок автотранспорта инвалидов;  - учреждения здравоохранения и реабилитации;  - образовательных учреждений;  - рабочих мест;  - наличие у местных исполнительных органов системы контроля и обеспечения условий шаговой доступности для МГН объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры. Доведение результатов контроля для населения, через официальную ВЭБ страницу местного исполнительного органа в сети Интернет. | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 9 | Контроль, мониторинг, оценка уровня удовлетворенности МГН, выполнения местных исполнительных органов, взятых обязательств по обеспечению качества шаговой доступности услуг и объектов городской, социальной, транспортной инфраструктуры | Результат работы системы контроля и мониторинга местных исполнительных органов  – обеспечения условий качества доступности для населения с учетом особых потребностей МГН, услуг и объектов городской, социальной, транспортной инфраструктуры, проведение не менее одного раза за календарный год оценке уровня удовлетворенности МГН условиями доступности;  наличие и результат работы системы сбора, анализа предложений и жалоб со стороны МГН на условия качества доступности городской, социальной, транспортной инфраструктуры, оказываемых услуг для населения отдельно по категориям лиц с инвалидностью (по зрению, слуху, опорно-двигательному аппарату, передвигающихся на кресле-коляске);  проведение ежегодного мониторинга среди гостей на подконтрольных территориях, путем опроса по итогам: проживания; отдыха; лечения; оценки качества доступности услуг и объектов городской, социальной, транспортной инфраструктуры с учетом особых потребностей МГН;  размещение в свободном доступе для населения, на официальной странице местного исполнительного органа в системе Интернет, итогов мониторинга, оценки качества доступности объектов и услуг городской, социальной, транспортной инфраструктуры для МГН;  ежегодное проведение опроса МГН - для определения приоритетов и потребностей в обеспечении условий доступности объектов и услуг городской и социальной инфраструктуры . | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 10 | Принятие местным исполнительным органом регионального стандарта - обязательств, по обеспечению шаговой доступности объектов городской, социальной, транспортной инфраструктуры для населения с учетом особых потребностей МГН и предоставляемых услуг, текущих и перспективных планов работ по достижению этих обязательств, согласованных с общественными организациями инвалидов, с учетом их приоритетных потребностей | 1.Протяженность доступных пешеходных путей (шаговая доступность) для МГН от мест проживания до приоритетных, для посещения объектов городской и социальной инфраструктуры.  2.Пешеходные расстояния обустройств: мест отдыха, вызова и ожидания оказания ситуационной помощи инвалидам, обустройства туалетов на путях передвижения  3.Время ожидания оказания запрошенной ситуационной помощи МГН на маршрутах передвижения. 4.Максимальная протяженность доступного для МГН маршрута от места проживания и приоритетного объекта городской социальной инфраструктуры до ближайшей остановки общественного транспорта.  5.Частота движения по доступным для МГН маршрутам общественного транспорта, доступных транспортных средств на подконтрольной территории, обустроенных с учетом обеспечения условий доступности для всех категорий лиц с инвалидность из числа МГН. 6.Количество обустроенных мест отдыха и маршрутов пешеходного движения для МГН в общественных местах отдыха и проведения совместного досуга горожан, к общему числу маршрутов и мест отдыха на городской территории.  7.Максимальное расстояние между оборудованными с учетом обеспечения условий доступа для МГН, туалетных кабин на доступных маршрутах движения по объектам городской инфраструктуры. 8.Количество мест стоянок личного транспорта населения, обстроенных с учетом особых потребностей МГН на объектах подотчетных местным исполнительным органам.  9.Количество обустроенных, с учетом обеспечения условий доступности для МГН, утвержденных местными исполнительными органами, по согласованию с общественными организациями инвалидов, мест отдыха и проведения досуга, на прилегающих к местам проживания МГН дворовых территорий, к общему числу дворовых территорий, прилегающих к местам постоянного проживания лиц с инвалидностью. 10. Количество доступных для посещения и обслуживания МГН организаций социальной инфраструктуры к общему числу организаций одинакового функционального назначения, расположенных на одной улице, к общему числу организаций на улице, для всех улиц в городе (населенном пункте) для организаций: рознично-оптовой торговли продуктами питания и хозяйственными товарами; аптеки; общественного питания, бытового обслуживания населения). 11.Количество обустроенных для каждой категории лиц с инвалидностью рабочих мест в подотчетных местным исполнительным органам организациях. 12. Количество лиц с инвалидностью, работающих в подведомственных местным исполнительным органам, организациях.  13. Наличие и функционирование, согласованной местными исполнительными органами и общественными организациями инвалидов, осуществляющими деятельность на подконтрольной территории, системы принятия и согласования организациями городской, социальной, транспортной инфраструктуры, решений о применении «разумных приспособлений» для обеспечения условий доступности объектов и услуг для МГН.  14. Наличие и выполнение на подконтрольных местным исполнительным органам территориях требований, к согласованию технических заданий на разработку проектной документации обеспечение условий доступности для МГН при строительстве, реконструкции, капитальный ремонт общественных зданий и сооружений, открытых городских пространства с общественными организациями инвалидов. | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 11 | Местные исполнительные органы, организующие пассажирские перевозки для населения, обязаны:  в договора с организациями общественного транспорта и пассажирского такси включать требования к обеспечению уровня качества доступности пассажирских перевозок и транспортных средств для 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 МГН в поездке. | Наличие в договорах акиматов с организациями общественного транспорта и пассажирского такси включать требования к обеспечению уровня качества доступности пассажирских перевозок и транспортных средств для МГН;  информирование население о качестве доступности, расписании движения маршрутов общественного транспорта;  наличие условий получения справочной информации, размещения и подтверждение выполнения заявок на оказание необходимой ситуационной помощи людям с инвалидностью в поездке | Соответствие критерию условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критерии условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |

**Приложение Б**

*(информационное)*

**Чек-лист оценки доступности объектов и услуг организаций, оказывающих услуги населению для МГН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии** | **Требования** | **Результат оценки соответствия** |
| 1 | Принятие организацией, оказывающей услуги населению обязательств по обеспечению условия качества доступности объектов и услуг для лиц с инвалидностью | 1. Наличие утвержденного руководителем организации, оказывающей услуги населению стандарта организации обязательств обеспечения качества доступности объектов и услуг для МГН, с указанием уровня и параметров качества условий доступности для каждой категории лиц с инвалидностью.  2. Наличие, утвержденного руководителем организации дорожной карты работ по исполнению принятых обязательств по внедрению стандарта | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 2. | Доступность, и актуальность информации на официальной Web- странице в интернете организаций, для принятия МГН решения о доступности условий возможности посещения объекта организации и получения услуг, предоставляемые населению | Обязательства по обеспечению уровня (отличный, хороший, удовлетворительны) качества условий доступности услуг и объектов организации  Перечень доступных услуг для МГН  Порядок оказания услуг МГН  Порядок заказа и предоставления ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидность, основные параметры качества доступности (условия заказа и вызова, гарантированное время предоставления, оборудование и технологии, используемые для оказания)  Стоимость услуг организации (при оказании на коммерческой основе) для МГН и условия оплаты  Параметры качества услуг:   * время ожидания обслуживания и ситуационной помощи; * продолжительность времени оказания услуг; * условия комфорта, предоставляемые МГН организацией при обслуживании; * наличие и доступность бытовых услуг при их оказании населению; * сервисные услуги, доступные для МГН, при их оказании населению.   Схема доступных маршрутов передвижения МГН по прилегающей территории.  Схема доступных маршрутов передвижения МГН по объекту организации с указанием доступных:   * входов на объект; * зон обслуживания; * бытовых зон; * зон, вызова и ожидания ситуационной помощи; * зон отдыха; * зон оказания сервисных услуг.   Расписание и маршруты движения общественного автотранспорта в данном районе, доступных для каждой категории лиц с инвалидностью;  Схемы маршрутов передвижения МГН от стоянки /к стоянке общественного транспорта до/от доступного входа на территорию и объект организации;  Схемы движения автотранспорта с МГН по прилегающей территории к доступному входу к объекту;  Информация о доступных стоянках и парковках для автотранспорта с МГН, места вызова и ожидания ситуационной помощи МГН.  Информация о доступном маршруте передвижения к доступному входу;  О пропускной способности организации для одновременного обслуживания количества клиентов из числа представителей каждой категории лиц с инвалидностью, при условии наличия таких ограничений;  Контакты для получения необходимой справочной информации в доступной форме. | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
|  |
| 3 | Наличие актуальной информации о схеме движения, доступных стоянках и парковках, размещенных на прилегающей территории для автотранспорта  людей с МГН. | 1. Доступная для посетителей, размещенная на прилегающей территории информация о схеме движения автотранспорта на выезде на прилегающую территорию, с указанием мест стоянок автотранспорта людей с инвалидностью, мест высадки и посадки, вызова и ожидания ситуационной помощи МГН;  2. Доступная для МГН информация об услугах по предварительному бронированию мест стоянок для МГН, с учетом времени посещения организации, оказывающей услуги населению | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 4 | Наличие у организации, оказывающей услуги населению технологии оказания услуг, системы подготовки персонала для обслуживания каждой категории лиц с инвалидностью, утвержденных полномочным лицом организации | 1. Технология оказания услуг лицам с инвалидностью по слуху;  2. Технология оказания услуг лицам с инвалидностью по зрению;  3. Технология оказания услуг лицам и инвалидностью с нарушением опорно-двигательного аппарата;  4. Технология оказания услуг лицам с инвалидностью, передвигающимся на креслах-колясках;  5. Технология оказания услуг лица с инвалидностью с нарушением ментальности. При условии оказания интеллектуальных услуг населению;  6. Наличие текущих и перспективных планов подготовки персонала для оказания услуг лица с инвалидностью;  7. Наличие документов, подтверждающих первичную подготовку и переподготовку персонала для обслуживания каждой категории лиц с инвалидностью. | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 5 | Наличие в организации, оказывающей услуги населению технологий оказания ситуационной помощи для каждой категории лиц с инвалидностью, целью обеспечения условий  маршрутах передвижения для всех категорий лиц с инвалидностью, с указанием доступных для зон и помещений, предназначенных для оказания услуг, бытовых сервисных услуг населению | 1. Согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью технология оказания  ситуационной помощи лицам с инвалидностью по слуху;  2. Согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью технология оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью по зрению.  3. Согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью технология оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью по опорно-двигательному аппарату;  4. Согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью технология оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью, передвигающихся на кресле-коляске;  5. Согласованная с общественными организациями лиц с инвалидностью технология оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью с нарушением ментальности, при условии оказания клиентам интеллектуальных услуг | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 6 | Наличие у организации, оказывающей услуги населению программы подготовки персонала, для понимания потребностей в помощи, общения, оказания ситуационной помощи, для обеспечения условий доступности объектов и услуг для каждой категории лиц с инвалидностью, утвержденной полномочным лицом организации. | 1. Наличие у организации программ подготовки персонала для понимания потребностей в помощи, общения, оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью, согласованных с общественными организациями лиц с инвалидностью, представляющих интересы каждой категории лиц с инвалидностью:   * специалиста, организующего выполнение требований обеспечения условий доступности объектов и услуг, осуществляющих взаимодействие с общественными организациями лиц с инвалидностью по обеспечению условий доступности; * инструктора, для обучения, проведения инструктажа персонала оказания ситуационной помощи лицам с инвалидность (с учетом объемов работ по оказанию услуг населению, эта функция может быть возложена на специалиста, организующего работы по доступности); * вспомогательного персонала, не контактирующего с клиентами; * вспомогательного персонала, имеющего контакты с клиентами на объекте, но не задействованного в оказании услуг лицам с инвалидностью; * персонала, имеющего контакты с клиентами на объекте, задействованного в оказании услуг лицам с инвалидностью;   2. Программы подготовки (инструктажа) персонала, в зависимости от выполнения должностных обязанностей по взаимодействию с клиентами должны содержать:   * права лиц с инвалидностью на доступность объектов услуг, требования в работе персонала при обеспечении условий доступности объектов и услуг; * понимание потребностей в помощи всех категорий лиц с инвалидностью при получении информации, передвижении, обслуживании; * правила общения со всеми категориями лиц с инвалидностью; * технологии оказания ситуационной помощи всех категорий лиц с инвалидностью на объекте и при обслуживании; * назначение и технология использования вспомогательного оборудования, используемого МГН для перемещения, вспомогательного оборудования, используемого организацией для обеспечения доступности объектов и услуг. | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 7 | Наличие в организации, оказывающей услуги населению, системы организации работ и подготовки персонала для оказания ситуационной помощи всем категориям лиц с инвалидностью. | 1. Наличие в должностных обязанностях персонала, в зависимости от выполняемых функций по оказанию услуг клиентам, требований к оказанию ситуационной помощи МГН при общении и оказании услуг, соблюдения корпоративных стандартов организаций по общению, обслуживанию и оказанию ситуационной помощи лицам с инвалидностью;  2. Наличие подготовленных инструкторов (специалистов), прошедших обучение, в утвержденных Координационным советом по делам лиц с инвалидностью при Правительстве РК компетентных организациях, согласованных с участием общественных организаций лиц с инвалидностью для проведения инструктажа, обучения персонала оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью;  3. Привлечение экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью, прошедших подготовку и аккредитованных в качестве инструкторов по оказанию ситуационной помощи лицам с инвалидностью в «Евразийская система добровольной сертификации качества доступности городской и социальной среды для населения» для подготовки персонала по вопросам понимания потребностей в помощи, общения и оказания помощи различным категориям лиц с инвалидностью;  4. Наличие, программ, годовых планов подготовки и переподготовки персонала по вопросам оказания ситуационной помощи МГН;  5. Наличие зачетных ведомостей, подтверждающих прохождение персоналом подготовки (инструктажа) оказания для оказания ситуационной помощи МГН, с участием в аттестации знаний и навыков, полученных в ходе подготовки, аккредитованными экспертами общественных организаций лиц с инвалидностью. | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 8 | Наличие в организации, оказывающих услуги населению, годовых и перспективных планов работ (дорожных карт), согласования применения разумных приспособлений для обеспечения и повышению качества условий доступности объектов и услуг, согласованных с общественными организациями лиц с инвалидностью с учетом их приоритетов. | Годовые и перспективные планы работ (дорожные карты) организаций, оказывающих услуги  населению по обеспечению и повышению уровня качества доступности объектов и услуг для МГН, должны быть:   * согласованы с общественными организациями лиц с инвалидностью, ведущих деятельность на территории расположения и предпринимательской деятельности данной организации и соответствовать консолидированным приоритетам по обеспечению условий доступности объекта и услуг, содержать обязательства по обеспечению и поэтапному повышению качества условий доступности объектов и услуг для всех категорий лиц с инвалидностью;   - все «разумные приспособления», применяемые организациями, оказывающими услуги населению, для обеспечения доступности объектов и услуг для МГН, должны согласованы и письменно оформлены с участием общественных организаций лиц с инвалидностью, в отношении которых они применятся. | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 9 | Проведение мониторинга обеспечения доступности объектов и услуг для МГН | 1. Наличие результатов ежегодного внешнего мониторинга качества условий доступности для МГН объектов и услуг, организаций, оказывающих услуги населению, на соответствие взятым обязательствам в стандарте организации, проведенного с участием, прошедших подготовку и аккредитованных в качестве экспертов оценки условий доступности объектов и услуг социальной инфраструктуры.  2. Наличие результатов внутреннего периодического мониторинга обеспечения условий доступности объектов и услуг, проводимых уполномоченными руководителям организации лицами, не реже 2 раз в год в осенне-зимний, весенне-летний период. | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 10 | Проведение обследования и оценки, с участием экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью, качества условий доступности для МГН объектов и услуг, выполнения текущего и перспективного плана работ и наличие заключения по итогам обследования об выполнении обязательств, взятых  организацией. | 1. Наличие акта обследования условий доступности объекта и услуг для МГН, проведенного с участием экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью  2. Наличие по итогам обследования положительного заключения экспертов общественных организаций людей с инвалидностью об обеспечении условий доступности объектов и услуг для каждой категории людей с инвалидностью  3. Наличие письменного согласование организацией, с общественными организациями лиц с инвалидностью, применения инструментов «разумного приспособления» для обеспечения условий доступности объектов и услуг, включая технологий оказания ситуационной помощи лицам с инвалидностью, имеющих различные нозологии  Примечание:  Проведение обследования и оценки наличия качеств условий доступности объектов осуществляется на основании:   * положений данного стандарта, относительно обеспечения условий доступности объектов для МГН организациями, оказывающими услуги населению, с учетом создания необходимых условий доступности объектов для оказания услуг МГН; * выполнения рекомендаций Свод правил Республики Казахстан СП РК 3.06-02-2012 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения» с учетом применения согласованных общественными организациями лиц с инвалидностью «разумными приспособлениями» при обеспечении доступности объектов для МГН и соблюдения положений методики «универсального дизайна» для всех категорий лиц с инвалидностью, с учетом имеющихся нозологий» | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 11 | Наличие и выполнения требований организации, оказывающих услуги населению к обеспечению условий доступности услуг и объектов для МГН  поставщиками, аккредитованным для обслуживания клиентов на территории организации и предоставление услуг клиентам по  аутсорсингу. | 1. Наличие в договорах с поставщиками услуг населению, оказывающими услуги на территории  подконтрольных организации объектов приложений с требованиями к обеспечению условий доступности объектов и услуг МГН при осуществлении предпринимательской деятельности  2. Наличие у данных поставщиков услуг подготовленного персонала для оказания ситуационной помощи всем категориям лиц с инвалидностью  3. Наличие у данных поставщиков услуг оборудованных мест и схем движения для обслуживания всех категорий лиц с инвалидностью.  4. Наличие у данных поставщиков услуг технологии обслуживания всех категорий лиц с инвалидностью.  5. Наличие у данных поставщиков услуг технологий оказания ситуационной помощи для всех категорий лиц с инвалидностью, согласованных с общественными организациями лиц с инвалидностью.  6. Наличие у данных поставщиков услуг внешнего аудита условий доступности объекта и услуг для МГН, проведенного с привлечением экспертов общественных организаций лиц с инвалидностью | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного требования |
| 12 | Работа организации, оказывающих услуги населению с претензиями и предложениями по обеспечению условий доступности объектов и услуг для МГН | 1. Наличие документации в организации по учету, порядку и срокам рассмотрения, ответа и удовлетворения претензий и предложений клиентов по на условия доступности объектов и услуг для МГН, обеспечение порядка ее сохранности, доступности и ведения.  2. Направления ответа на претензии и предложения в письменной или электронной форме не позднее 5 рабочих дней после получения претензии или предложения от заявителя.  3. Удовлетворении претензии заявителю не позднее 25 рабочих дней после ее получения, если не требуется судебного рассмотрения и решения.  4. Наличие условий доступных для МГН подачи претензий и предложений, с учетом имеющихся у них нозологий, через официальный ВЭБ сайт организации и другими способами. | Соответствие критериям условий доступности - при полном выполнении требований.  Несоответствие критериям условий доступности - при отсутствии выполнения хотя бы одного 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, социальной, транспортной 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, социальной, транспортной 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, социальной, транспортной инфраструктуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Содержание вопроса** | **Ответ** |
| 1 | Вы пользуетесь креслом-коляской с ручным или электрическим приводом, передвигаетесь используя костыли, трости или ходунки. | Укажите используемое оборудования 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, социальной, транспортной инфраструктуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Содержание вопроса** | **Ответ** |
| 1 | Вы пользуетесь креслом-коляской с ручным или электрическим приводом, передвигаетесь используя костыли, трости или ходунки. | Укажите используемое оборудования 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, социальной, транспортной 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 3.06-02-2012 «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** |
| **Ключевые слова:** шаговая доступность; объекты и услуги городской, социальной, транспортной инфраструктуры; лица с инвалидностью; маломобильные группы населения; местные исполнительные органы; организации, оказывающие услуги населению |

|  |
| --- |
| **МКС** |
| **Ключевые слова:** шаговая доступность; объекты и услуги городской, социальной, транспортной инфраструктуры; 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** |
| **Эксперт ОЮЛ «Евразийская ассоциация развития инклюзивного общества»** |  | **Ж. Садуакасов** |
| **Эксперт ОЮЛ «Евразийская ассоциация развития инклюзивного общества»** |  | **А.В. Авдеев** |