Сокращенная версия

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации

Фонд содействия научным исследованиям проблем инвалидности

**Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи**

**Часть II**

**Сборник нормативных правовых актов и справочных документов**

Москва

2015

**Раздел 10. Обеспечение доступности для инвалидов услуг связи**

**Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»**

**( И з в л е ч е н и я )**

**Статья 46. Обязанности операторов связи**

2. Оператор связи обеспечивает в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам связи, включая:

оснащение объектов связи, предназначенных для работы с пользователями услугами связи, надписями, иной текстовой и графической информацией, выполненной крупным шрифтом, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля;

обеспечение инвалидам возможности самостоятельного передвижения по объекту связи в целях пользования общедоступными услугами связи;

доведение работниками оператора связи информации об услугах связи до инвалидов иными доступными им способами.

На объектах связи инвалидам без взимания дополнительной платы оператором связи предоставляются следующие услуги:

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

помощь работников оператора связи при пользовании пользовательским оборудованием (оконечным оборудованием).

Порядок обеспечения оператором связи условий доступности для инвалидов объектов связи и предоставляемых услуг связи устанавливается федеральным органом исполнительной власти в области связи по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

 (Приведенная редакция статьи 45 вступает в силу с 1 июля 2016 г.)

Статья 52. Вызов экстренных оперативных служб

Оператор связи обязан обеспечить возможность вызова экстренных оперативных служб инвалидами путем отправления коротких текстовых сообщений через подвижную радиотелефонную связь.

 (Приведенная редакция статьи 52 вступает в силу с 1 июля 2016 г.)

**Постановлением Правительства РФ от 21 апреля 2005 г. № 241**

**«О мерах по организации оказания универсальных услуг связи»**

**( И з в л е ч е н и я )**

На основании статьи 57 Федерального закона «О связи» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания универсальных услуг связи.

2. Установить, что:

е) оператор универсального обслуживания ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за окончанием квартала, представляет в Федеральное агентство связи сведения об обеспечении указанных в пункте 7 Правил, утвержденных настоящим постановлением, условий для беспрепятственного доступа инвалидов к местам оказания универсальных услуг связи;

**Правила оказания универсальных услуг связи**

**( И з в л е ч е н и я )**

7. Оператор универсального обслуживания обязан создать условия для беспрепятственного доступа инвалидов к местам оказания универсальных услуг связи, в том числе до 1 июля 2016 г. обеспечить:

а) размещение с учетом доступности для инвалидов на объектах связи надписей и иной текстовой и графической информации в легкочитаемой и понятной форме, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля;

б) размещение информации об универсальных услугах связи в местах, доступных для инвалидов;

в) предоставление инвалидам в необходимых случаях помощи персонала оператора универсального обслуживания при пользовании универсальными услугами связи;

г) доведение при наличии возможности до инвалидов персоналом оператора универсального обслуживания информации об универсальных услугах связи в доступной для инвалидов форме;

д) оснащение таксофонов антивандальными кнопками с применением рельефно-точечного шрифта Брайля.

**Методические рекомендации об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий,**

**утвержденные Приказом Минкомсвязи России от 25.04.2014 N 108**

**( И з в л е ч е н и я )**

В целях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации рекомендуется:

1. Общие методические рекомендации:

1.1. При разработке и внедрении систем информирования и оповещения населения о возникновении чрезвычайных ситуаций и катастроф учитывать необходимость гарантированного доведения оперативной информации до различных категорий инвалидов.

1.2. Содействовать экономической доступности предоставляемых инвалидам услуг связи, в том числе платного телевидения и доступа к сети Интернет (бесплатные или льготные тарифы, компенсационные выплаты).

1.3. Способствовать развитию сети электронных библиотек и библиотечного обслуживания как одной из форм комплексной реабилитации инвалидов различных категорий.

1.4. Разрабатывать и внедрять информационно-диспетчерские службы в интересах инвалидов различных категорий.

1.5. Адаптировать официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с учетом потребностей инвалидов по зрению, а также обеспечить доступ инвалидов к электронным государственным услугам посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет с учетом физических возможностей всех категорий инвалидов.

1.6. Предусматривать меры по обеспечению инвалидов качественными техническими средствами, облегчающими или создающими возможность беспрепятственного доступа к электронным и информационным технологиям, в том числе:

- телевизорами с телетекстом;

- компьютерами (в том числе планшетными компьютерами) со специальным программным обеспечением для слабовидящих или невидящих пользователей;

- компьютерными мониторами с высоким разрешением и контрастностью;

- тифлосредствами (программами экранного доступа, брайлевскими дисплеями и принтерами, программами увеличения экрана, звуковыми клавиатурами, говорящими книгами и т.д.);

- мобильными устройствами (смартфонами, телефонами) и навигаторами для инвалидов с нарушениями зрения и слуха;

- ассистивными средствами для инвалидов с нарушениями опорно-двигательных функций.

1.7. Стимулировать производство и распространение всех видов вспомогательных технических средств для инвалидов различных категорий.

2. Рекомендации, касающиеся инвалидов по зрению:

2.1. Обеспечивать оснащение организаций социальной сферы, предоставляющих реабилитационные услуги для инвалидов по зрению, специальными тифлосредствами связи и информации.

2.2. Способствовать созданию государственной системы подготовки и обучения максимального количества инвалидов по зрению навыкам пользования персональным компьютером, мобильным телефоном и тифлосредствами для связи и информации.

2.3. Обеспечивать доступ людей с проблемами зрения ко всему объему информации и всем формам ее представления, развивать технологию тифлокомментирования.

2.4. Обеспечивать инвалидов по зрению современными тифлосредствами для доступа к связи и информационно-коммуникационным технологиям, включая адаптированные компьютеры, через систему индивидуальных программ реабилитации.

3. Рекомендации, касающиеся инвалидов по слуху:

3.1. Обеспечивать скрытое субтитрирование и/или сурдоперевод телепрограмм общероссийских обязательных общедоступных, региональных телеканалов во всех средах вещания.

3.2. Разрабатывать и внедрять технологические решения по автоматизированной адаптации информационных ресурсов.

3.3. Способствовать внедрению систем текстового сопровождения аудиоинформации в различных организациях, предоставляющих услуги инвалидам по слуху.

3.4. Обеспечивать инвалидов по слуху качественными слуховыми аппаратами и другими сурдотехническими средствами связи и информации, в том числе приемным оборудованием цифрового телевидения.

3.5. Внедрять компьютерные аппаратно-программные технологии реабилитации инвалидов по слуху (формирование речи, обучение жестовому языку и т.д.).

4. Рекомендации, касающиеся инвалидов с нарушениями опорно-двигательных функций:

4.1. Оказывать содействие инвалидам с нарушениями опорно-двигательных функций в целях индивидуальной адаптации периферийных устройств и использования разнообразных ассистивных устройств для обеспечения возможности пользования персональным компьютером и доступа к информационно-коммуникационным технологиям (специальные клавиатуры, мыши, сенсорные устройства и т.п.).

4.2. Способствовать созданию программных продуктов и информационных ресурсов для обеспечения дистанционного доступа к знаниям, культурным ценностям и удовлетворения рекреационных потребностей (образовательные, библиотечные, музейные, музыкальные, зрелищные ресурсы, виртуальные путешествия, экскурсии и т.д.).

4.3. Внедрять компьютерные аппаратно-программные технологии реабилитации инвалидов с нарушением опорно-двигательных функций (технологии восстановления и развития двигательных функций на основе биологической обратной связи, технологии компьютерной реабилитационной диагностики, компьютерные тренажеры и т.д.).

5. Рекомендации, касающиеся инвалидов с когнитивными и возрастными нарушениями:

5.1. Создавать специализированные интернет-ресурсы и компьютерные программы для людей с когнитивными нарушениями (реабилитационные, обучающие, познавательные и т.п.).

5.2. Использовать специальные говорящие книги для инвалидов с нарушениями типа «дислексия» («словесная слепота»).

5.3. Содействовать созданию адаптированных версий существующих интернет-ресурсов, художественной, периодической, учебно-методической, справочно-информационной и иной литературы для облегчения их восприятия людьми с когнитивными нарушениями (минимальное использование абстрактных выражений, метафор и «трудных» слов; конкретность, краткость и логичность изложения и т.д.).

5.4. Обеспечивать доступное предоставление устной и письменной информации в различных жизненных ситуациях, создавать системы специального дублирования информации (упрощенные и понятные надписи, предупреждения, объявления, произнесенные в медленном темпе ясным и доступным языком, символы, пиктограммы, рисунки, фотографии, контрастная окраска предметов, и т.д.).

**СП 59.13330.2012. «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605**

**(Извлечения положений, которые носят обязательный характер)**

4.3. Благоустройство и места отдыха

4.3.5. Таксофоны и другое специализированное оборудование для людей с недостатками зрения должны устанавливаться на горизонтальной плоскости с применением тактильных наземных указателей или на отдельных плитах высотой до 0,04 м, край которых должен находиться от установленного оборудования на расстоянии 0,7 - 0,8 м.

Формы и края подвесного оборудования должны быть скруглены.

**Свод правил**

**«СП 138.13330.2012. Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования»,**

**утвержденный Приказом Госстроя от 27.12.2012 г. N 124/ГС, введенный в действие с 1 июля 2013 г.**

**( И з в л е ч е н и я )**

# Предприятия почтовой связи

10.11 Доступность зданий для массового обслуживания посетителей, в том числе инвалидов и других маломобильных групп, рекомендуется обеспечивать в:

почтамтах (центральных предприятиях города или района, обеспечивающих клиентуре также услуги телеграфной и междугородней телефонной связи);

узлах и отделениях связи, в том числе автоматизированных (городских, районных, сельских).

Кроме зданий перечисленных учреждений, требованиям доступности должны отвечать также операционные залы телефонных узлов (проводной и сотовой связи), осуществляющих обслуживание индивидуальных пользователей. В операционных залах должны быть предусмотрены кабины с установленными специальными средствами связи для инвалидов по слуху (текстовый телефон, факсимильный аппарат, телефон с усилителем звука).

10.13 Кроме операционно-кассового зала, в зону посетительской доступности предприятий рекомендуется включать:

вход с тамбуром (универсального типа - для всех групп посетителей);

добарьерную (посетительскую) часть отдела доставки, совмещенную при необходимости с зоной индивидуального хранения подписных изданий и корреспонденции;

переговорный пункт (с зонами кабин междугородних телефонов, в том числе автоматов, и ожидания);

пункт обмена валюты и киоски продаж (при наличии).

10.14 Допускается устройство контролируемого входа посетителей в служебное помещение (начальника предприятия, цеха или участка) при соответствующем обосновании.

10.15 Отдел посылок, совмещенный с отделом продажи посылочной тары, рекомендуется проектировать обособленным от операционного зала и со входом с улицы.

**ГОСТ Р 51671-2000. Государственный стандарт Российской Федерации. Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности, принятый и введенный в действие Постановлением Госстандарта России от 21 ноября 2000 г. № 308-ст**

**( И з в л е ч е н и я )**

**8. Требования к системам и техническим средствам связи**

8.1. Если в зданиях предусмотрены системы односторонней громкоговорящей связи (например, в зонах массовых посещений: концертных залах, лекционных аудиториях, залах кинотеатров и театров, спортивных аренах, залах заседаний), то эти системы должны быть доступны для инвалидов.

8.2. В помещениях (зонах) обслуживания при наличии перед местом операциониста, обслуживающего посетителей, сплошных разделяющих конструкций следует предусматривать как минимум одно место, оснащенное средствами двусторонней громкоговорящей связи, обеспечивающей звуковой контакт персонала (операциониста) с посетителями, в том числе посетителями-инвалидами с нарушением функции слуха.

8.3. При размещении акустических устройств на участках, в помещениях зданий, элементах коммуникационного пространства следует исключать возможность перекрытия воспроизводимой ими информации и создания звуковых помех.

При необходимости ограничения зон действия акустических устройств последние могут быть помещены в ниши или за экраны, препятствующие распространению воспроизводимых звуков в нежелательном направлении.

8.4. Вспомогательными аудиосистемами (ВАУС) могут быть оснащены зоны массовых посещений, вмещающие более 50 человек и имеющие фиксированные сидячие места, предназначенные для инвалидов.

Помимо ВАУС может быть предусмотрено адекватное число выходных устройств для подключения к общей аудиосистеме переносных ВАУС.

Минимальное число абонентов, которых может обслуживать данная ВАУС, должно составлять 4% общего числа сидячих мест в зоне массовых посещений, но в любом случае не менее двух процессов.

При этом фиксированные сидячие места, оснащенные ВАУС, должны быть размещены в пределах 15-метровой зоны беспрепятственной видимости от сцены или спортивной площадки.

Примечание. ВАУС предназначены для подсоединения к стандартным аудиосистемам с целью обеспечить звуковую информацию, которую слушатель принимает посредством специального приемного устройства или его собственного слухового аппарата и которая защищена от постороннего шума.

8.5. В качестве типовых ВАУС, предназначенных для различного применения, могут быть использованы системы с магнитными индукционными контурами и системы, работающие в диапазоне радиочастот и инфракрасных частот.

Примечание. Применение ВАУС того или иного типа в различных по функциональному назначению зонах массовых посещений и помещениях зданий зависит от свойств окружающей обстановки, характера программ и контингента слушателей.

8.6. В зрительных залах (театров, цирков и т.п.) следует предусматривать не менее трех зрительских мест, связанных с ВАУС, работающей на основе индукционного контура приема частотно-модулированного сигнала или на основе инфракрасного излучения, для подключения личных слуховых аппаратов по ГОСТ Р 51024, используемых инвалидами с нарушением функции слуха.

8.7. Устройства связи (подгруппа 3.2) для инвалидов с нарушением функции зрения должны иметь цветовые и тактильные средства опознавания, а для лиц с нарушением функции слуха - регулируемое звукоусиление.

8.8. Доступные для инвалидов средства телефонной связи общего применения, предназначенные для оснащения общественных зданий и прилегающей к ним территории, должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51646.

8.9. В доступных для инвалидов зданиях, оборудованных средствами телефонной связи общего применения, в том числе таксофонами, телефонными аппаратами внутренней связи или средствами телефонной связи других типов, должны быть предусмотрены аналогичные типы средств телефонной связи (ТА), доступных для инвалидов, с учетом требований ГОСТ Р 51646, рекомендаций по их количественному выбору и способам размещения, изложенных в таблице 2, и в соответствии с нижеследующими требованиями.

Таблица 2

|  |  |
| --- | --- |
| Число ТА каждого типа, предусмотренных на каждом этаже здания или сооружения | Необходимое число ТА, отвечающих требованиям доступности для инвалидов (1) |
| Один или более отдельных ТА | Один ТА на каждый этаж |
| Одна группа ТА (2) | Один ТА на каждый этаж |
| Две или более группы ТА | Один ТА на каждую группуДоступный ТА может быть установлен рядом с группой (либо на заметном расстоянии от группы, либо в специально обозначенном месте). При этом установка как минимум одного общественного ТА на каждом этаже должна обеспечивать доступность при фронтальном подходе к нему (3). |
| 1. Дополнительный доступный ТА общего применения может быть установлен на любой высоте в зоне досягаемости инвалида в КК. При этом может быть обеспечен как фронтальный, так и боковой подступ к нему инвалида.
2. Группой ТА считают два или более ТА, размещенных рядом друг с другом.
3. При установке ТА с внешней стороны здания досягаемость телефонного номеронабирателя позволяет взамен требуемого фронтального подхода обеспечивать боковой доступ к этом ТА.
 |

8.9.1. Все доступные для инвалидов ТА общего применения, предусмотренные в зданиях или сооружениях, должны быть оснащены регуляторами громкости.

Кроме того, 25% всех ТА общего применения, предусмотренных в здании или сооружении, но в любом случае не менее одного, должны быть ТА со встроенными усилителями приема (приема и передачи), а также должны быть оснащены регуляторами громкости и рассредоточены среди всех типов средств телефонной связи общего применения, в том числе ТА внутренней связи, по всему зданию или сооружению.

8.9.2. Если в здании или сооружении и на прилегающей к нему территории предусмотрены четыре и более таксофона общего применения (в том числе как внутри, так и снаружи здания или сооружения) и как минимум один таксофон общего применения внутри здания, то как минимум один таксофон внутри здания или сооружения должен быть текстовым ТА.

8.9.3. Если внутри зданий или сооружений, предназначенных для проведения культурно-массовых мероприятий, в том числе на стадионах и спортивных аренах, в общественных центрах, в укрытых местах развлечений и отдыха, установлены таксофоны общего применения, то как минимум один из них должен быть текстовым ТА.

8.9.4. Если в зоне безопасности вокзалов предусмотрены таксофоны общего применения, то как минимум один из них, расположенный внутри здания вокзала, должен быть текстовым.

Кроме того, если четыре и более таксофонов общего применения расположены в любом из следующих мест:

- за пределами зоны безопасности вокзалов;

- в главном вестибюле вокзала;

- в зонах получения багажа на вокзалах, -

то как минимум один таксофон, предусмотренный в каждом из этих мест, должен быть текстовым.

8.9.5. Если группа ТА внутри здания или сооружения состоит из трех и более таксофонов общего применения, то как минимум один таксофон в каждой такой группе должен быть оборудован полкой и штепсельной розеткой (выводом).

8.9.6. В местах установки доступных для инвалидов ТА должно быть предусмотрено свободное пространство, позволяющее обеспечить беспрепятственный фронтальный или боковой подступ инвалидов в КК к этим ТА.

Опоры, ограждения и фиксируемые сиденья не должны препятствовать доступу к ТА инвалидам в КК.

8.9.7. Верхние рабочие элементы ТА должны находиться в зонах досягаемости, соответствующих требованиям к зонам досягаемости окружающего пространства для инвалидов в КК (Приложение А).

8.9.8. ТА следует размещать в соответствии с требованиями к выступающим объектам (Приложение Б).

8.9.9. Телефонные книги, если предусмотрены, должны быть размещены так, чтобы они находились в зоне досягаемости инвалидов в КК.