



Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов»

Основные направления обеспечения доступности транспорта и транспортной инфраструктуры для маломобильных групп населения

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

г. Москва, 18 мая 2016 г.



Содержание

1. Нормативно-правовые документы
2. Типовая схема этапов предоставления услуг пассажирского транспорта
3. Основные направления обеспечения доступности вокзалов всех видов транспорта для пассажиров с инвалидностью и других МГН.
4. Зоны посадки в транспортные средства
5. Доступность транспортных средств для пассажиров с инвалидностью.
6. Информативность услуг пассажирского транспорта: требования доступности для людей с инвалидностью.
7. Доступность систем билетирования, бронирования, регистрации и контроля доступа для людей с инвалидностью.
8. Система менеджмента исполнителей услуг пассажирского транспорта и подготовка персонала



«...Правительство Российской Федерации, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации независимо от организационно-правовых форм создают условия инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры (жилым, общественным и производственным зданиям, строениям и сооружениям, спортивным сооружениям, местам отдыха, культурно-зрелищным и другим учреждениям), а также **для беспрепятственного пользования железнодорожным, воздушным, водным, междугородным автомобильным транспортом и всеми видами городского и пригородного пассажирского транспорта...**»

Статья 15. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»





Нормативно-правовые документы

1. Статья 15. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 1.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»
3. Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» и постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 г. № 1521 (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 29.09. 2015 г. № 1033)
 - СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружения для маломобильных групп населения».
 - СП 120.13330.2012 «СНиП 32-02-2003 «Метрополитены» с изменением № 1
 - СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям».
 - ГОСТ Р 51090-97 «Средства общественного пассажирского транспорта. Общие технические требования доступности и безопасности для инвалидов».
 - ГОСТ Р 50844-95 «Автобусы для перевозки инвалидов. Общие технические требования».
 - ГОСТ Р 50958-96 «Вагоны трамвайные. Технические требования для перевозки инвалидов».
 - ГОСТ Р 50957-96 (ГОСТ 30796-2001) «Вагоны дизель-поездов. Технические требования для перевозки инвалидов».
 - ГОСТ 25869-90 «Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций».
 - ГОСТ Р 51671-2000 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация».
 - ОДМ 218.2.007-2011 «Методические рекомендации по проектированию мероприятий по обеспечению доступа инвалидов к объектам дорожного хозяйства» (РОСАВТОДОР).



Нормативно-правовые документы

- Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации.
- Воздушный кодекс Российской Федерации (статья 106.1)
- Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
- Федеральный закон от 8 ноября 2007 года № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта».
- Федеральный закон от 8 ноября 2007 года № 261-ФЗ «О морских портах в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты».
- Приказ Минтранса России от 06.11.2015 № 329 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования».
- Приказ Минтранса России от 11.12.2015 № 355 «О внесении изменений в Правила перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 140».
- Приказ Минтранса России от 15.02.2016 г. № 24 г. Москва «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»



Городская транспортная система доступная для всех

Доступный транспорт – важнейший аспект создания инклюзивной городской среды.

Все виды общественного городского транспорта должны формировать взаимосвязанную сеть, соединяющую различные доступные объекты и создавать так называемую «непрерывную цепь доступных средств обслуживания» или «универсальную доступную транспортную систему», в которую принципы доступности встраиваются изначально, а не предлагаются в качестве решений в процессе возникновения проблем адаптации.





Схема основных этапов транспортных услуг





Основные исполнители услуг

Комитет по транспорту

Остановочные пункты наземного городского транспорта

Комитет по благоустройству

Пути движения

Владельцы транспортной инфраструктуры

Вокзалы всех видов транспорта, станции

Перевозчики

Метрополитен

Перевозчики городского наземного транспорта

Такси

Социальное такси

Авиаперевозчики

РЖД

Речные/морские перевозчики и др.



Типы барьеров

Архитектурные (физические) барьеры:

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

Информационные барьеры:

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

Операционные барьеры:

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

Коммуникационные барьеры:

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



Основные направления обеспечения доступности вокзалов всех видов транспорта для пассажиров с инвалидностью и других МГН



Вокзалы всех видов транспорта

Общая доступность объекта

1. Пути движения к объекту
2. Территория, прилегающая к объекту (участок);
3. Вход (входы) в здание вокзала;
4. Пути движения внутри здания вокзала:
 - горизонтальные пути движения
 - вертикальные пути движения
 - пути эвакуации
5. Санитарно-бытовые помещения



Вокзалы всех видов транспорта

Доступность среды получения основных и сервисных услуг

1. Кассовый и операционный залы;
2. Залы ожидания;
3. Камера хранения багажа;
4. Комната матери и ребёнка;
5. Комната отдыха;
6. Зона досмотра и контроля доступа;
7. Зона посадки в транспортное средство (перроны, платформы, причалы , остановочные пункты);
8. Помещения, зоны в них или сооружения дополнительного обслуживания (предприятия общественного питания, зоны розничной торговли и т.п.);
9. Служебные помещения (дежурного администратора, пункт медицинской помощи, охраны и т.п.).



Зоны посадки в транспортные средства



Посадка в самолет



В посадочных галереях с уровня 2-го этажа через каждые 9 м предусмотрены горизонтальные площадки для отдыха размером не менее 1,5 x 1,5 м.

Уклон телетрапа или галереи не превышает 1:12.



Посадка в самолет



При посадке в самолет с уровня земли для подъема или спуска пассажиров с инвалидностью предусмотрено специальное подъемное устройство: амбулаторный автолифт (амбулифт) и т.п.



Платформы железнодорожного транспорта



- необходимо обеспечить доступный путь на платформы без использования ступеней с прилегающих путей, парковок и т.д.;
- наличие тактильных предупреждающих указателей по краю платформы;
- высота станционной платформы, должна обеспечивать поезду возможность вплотную подойти к ее краю, для исключения необходимости использования ступеней/ рампы для перекрытия расстояния между полом вагона и станционной платформой;
- альтернативный вариант – использование лифта для кресел-колясок, устанавливаемого на платформе;
- постоянный или временный пандус, прилегающий вплотную к уровню пола в вагоне поезде.



Посадка в поезд



а) Высота станционной платформы обеспечивает поезду возможность вплотную подойти к ее краю, для исключения необходимости использования ступеней/рампы для перекрытия расстояния между полом вагона и станционной платформой;



б) Использование лифта для кресел-колясок, устанавливаемого на платформе; постоянный или временный пандус, прилегающий вплотную к уровню пола в вагоне поезде.



Платформы станций метрополитена





Посадка в поезд. Маркировка края платформы



- На кромке посадочной стороны перрона следует применять предупредительные сигнальные полосы вдоль краев платформы, а также тактильные наземные указатели для пассажиров с нарушением зрения.

- На перронах необходимо предусматривать дублирование визуальной информации речевой и звуковой (речевой) информации текстовой информацией .

(п. 7.4.15 СП 59.13330.2012)



Платформы станций метрополитена



- Покрытие участка платформы шириной 60 см от края предусматривать термообработанным гранитом с шероховатой поверхностью.
- На расстоянии 60 см от края платформы укладывать полосу из контрастного материала шириной 10 см, на расстоянии 120 см – полосу гранита с шероховатой поверхностью со снятыми фасками, выступающую на 5 мм из плоскости пола для обеспечения ориентации на платформе слабовидящих пассажиров.

(п. 5.5.2.11 СП 120.13330.2012 «СНиП 32-02-2003 «Метрополитены»)



Платформы станций метрополитена. Примеры из практики

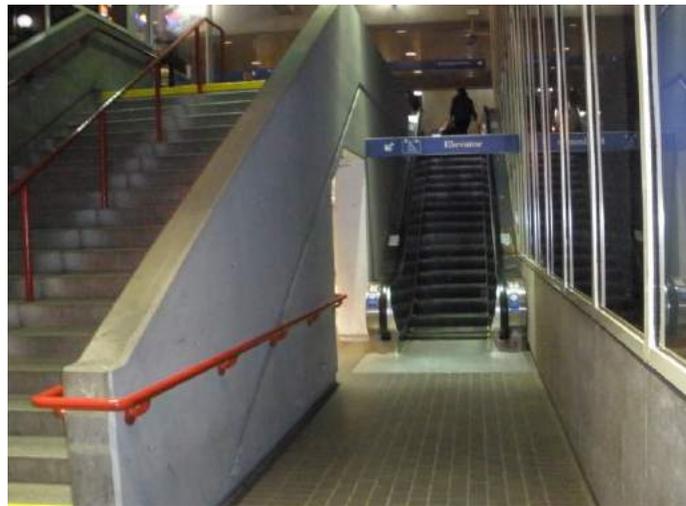
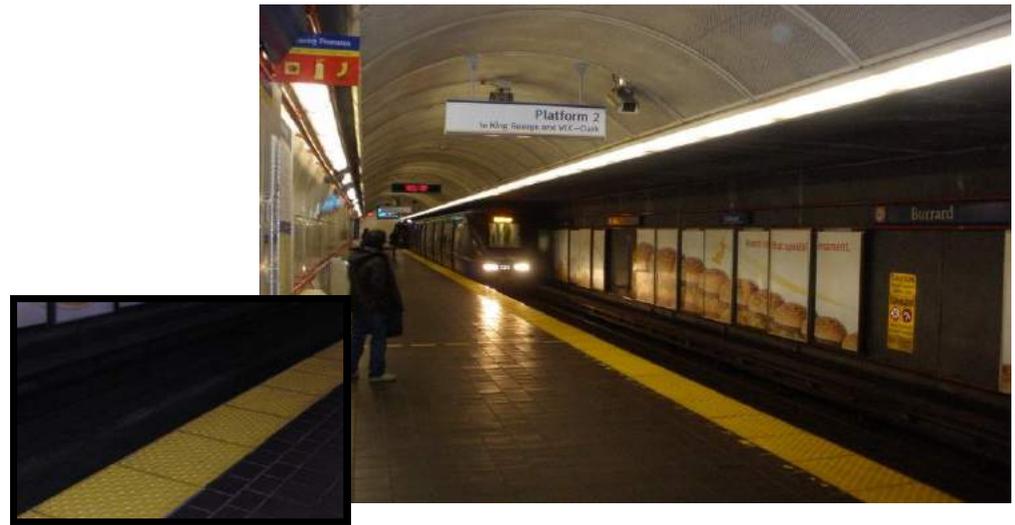


Перронная световая сигнализация

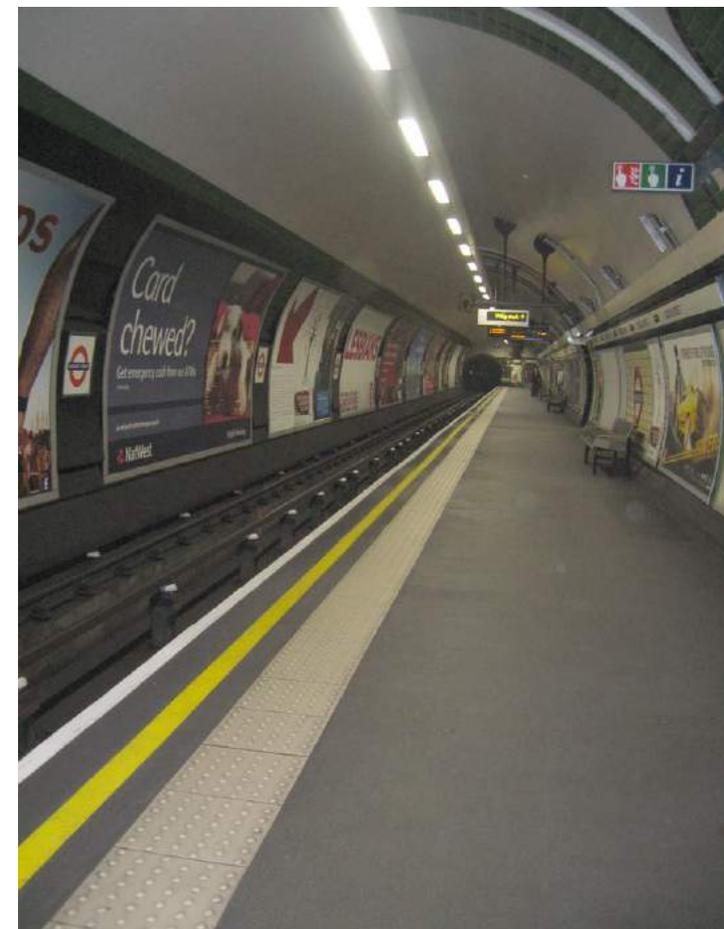
В состоянии покоя световая полоса должна находиться в выключенном состоянии. При приближении состава, должна сработать световая сигнализация, чтобы пассажир с нарушением слуха смог понять, что в настоящий момент поезд прибывает на станцию, и надо быть осторожным.



Метрополитен (Ванкувер, 2010г.)



Метрополитен (Лондон, 2012)





Посадка на морские/ речные суда



Для посадки в круизные лайнеры и паромы с высоким расположением лацпортов предусмотрен телескопический мобильный трап. Уклон телетрапа не превышает 1:12.



При посадке на судно с уровня причала предусмотрен трап. Уклон трапа не превышает 1:12.



Посадка на междугородние/ международные автобусы



Перроны автовокзалов:

а) перроны для пассажиров удобны по высоте для посадки/высадки инвалидов на кресле-коляске.

б) Перроны оборудованы стационарными или передвижными подъемниками для посадки/высадки инвалидов.



Остановочные пункты городского общественного транспорта



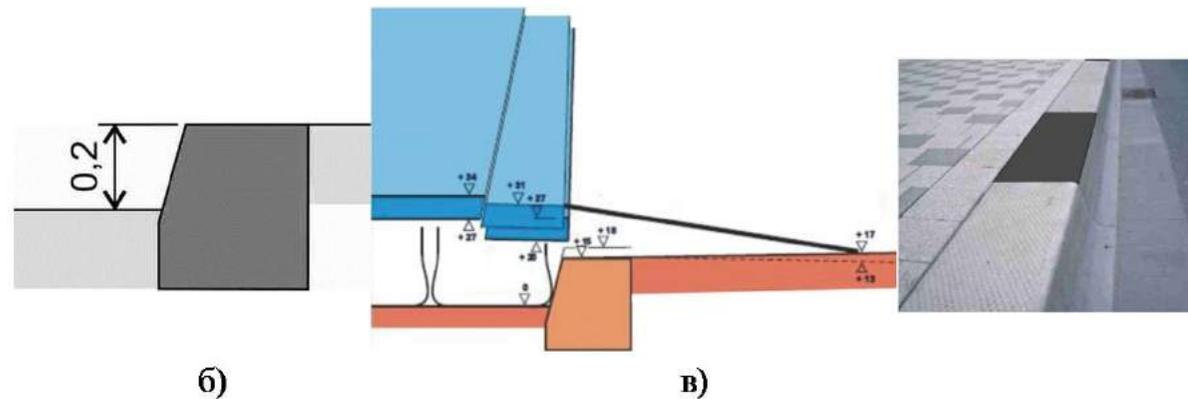
Остановочный павильон



Доступные для людей с инвалидностью остановочные пункты:

- защита от неблагоприятных погодных условий.
- сиденье для отдыха, оборудованное опорой для спины и поручнями.
- достаточный уровень освещения.
- высота бордюра должна соответствовать высоте низкопольного транспортного средства.
- ширина пути движения не менее 1,5 м. Доступный путь движения не должен быть загроможден препятствиями (мусорные урны, информационные щиты и т.п.)
- достаточная ширина площадки для посадки/ высадки (не менее 1,8 м).
- маркировка края посадочной платформы для обеспечения безопасности для людей с нарушением зрения.

Остановочные пункты



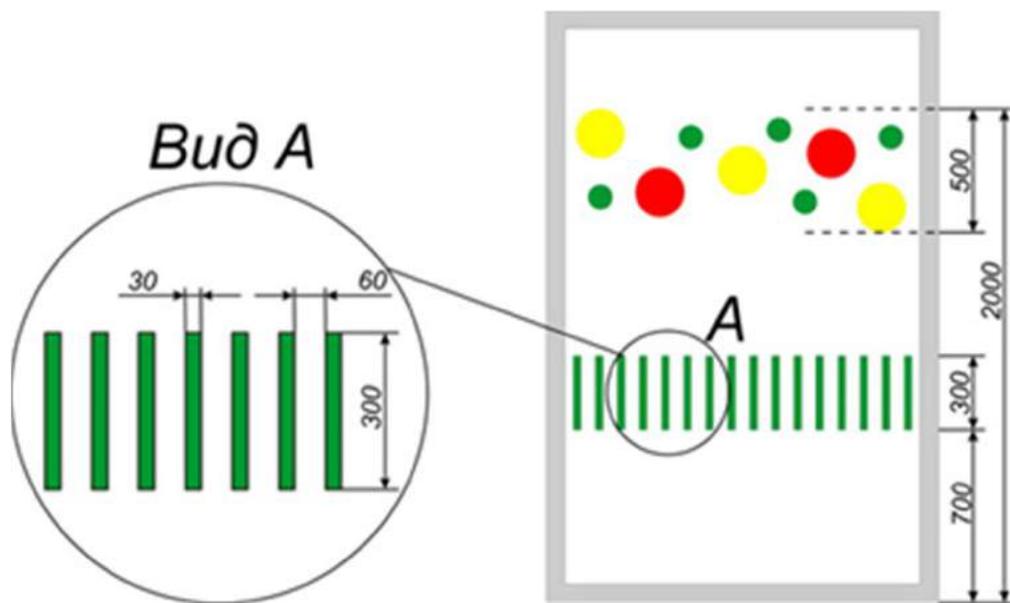
Примеры обустройства границы посадочной и остановочной площадок, обеспечивающего доступность посадки инвалидов в транспортное средство

Посадочную площадку остановочного пункта следует выполнять приподнятой на 0,2 м над поверхностью остановочной площадки (рисунок а).

Для обеспечения минимального зазора между транспортным средством и посадочной площадкой (рисунок б), рекомендуется применять бордюрный камень со скошенной кромкой и закруглением в нижней его части радиусом 50 мм (рисунок в).

ОДМ 218.2.007-2011 Методические рекомендации по проектированию мероприятий по обеспечению доступа инвалидов к объектам дорожного хозяйства (РОСАВТОДОР)

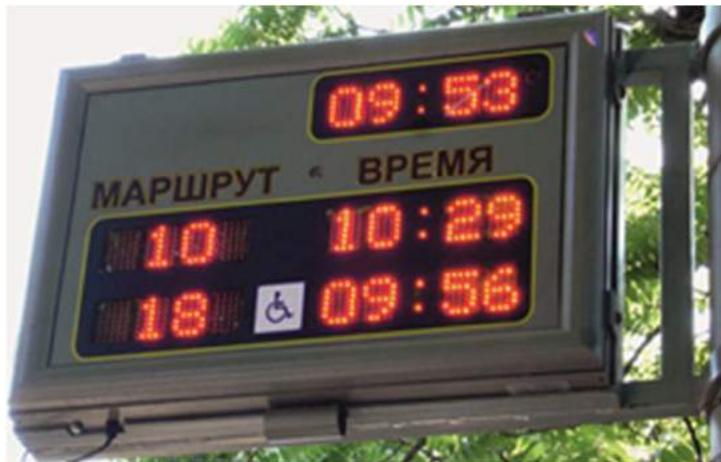
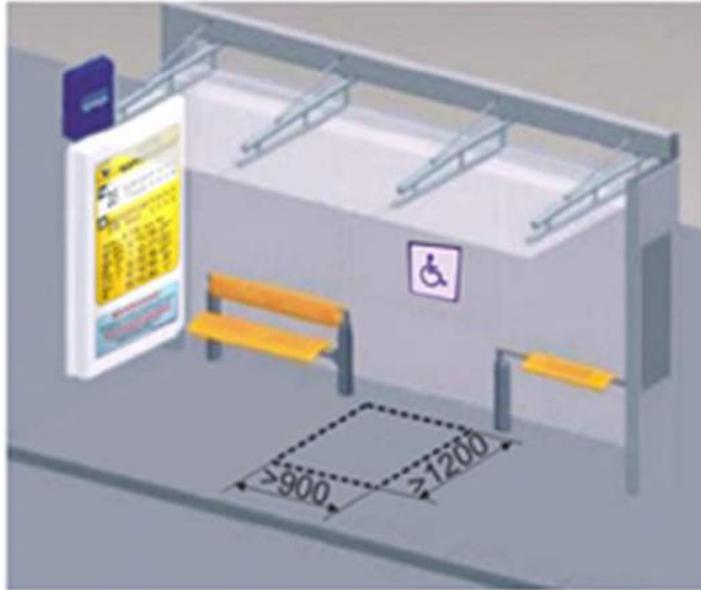
Остановочные пункты



На поверхности прозрачного материала наносится маркировка на высоте **1,5...2,0 м** и **0,7...1,0 м** от поверхности площадки ожидания остановочного пункта. Высота элементов маркировки принимается 150...300 мм, выполняемых в контрастных цветах по отношению к окружающей среде. В стесненных условиях допускается выполнять один ряд маркировки на высоте 1,5...2,0 м, соблюдая указанные габаритные размеры и контрастное исполнение .

ОДМ 218.2.007-2011 Методические рекомендации по проектированию мероприятий по обеспечению доступа инвалидов к объектам дорожного хозяйства (РОСАВТОДОР)

Остановочные пункты



- Информацию о расписании движения пассажирского транспорта общего пользования следует размещать на всех действующих остановочных пунктах в зоне посадочной площадки по краю пешеходного пути (не стесняя движения людей).
- Нижний край таблички и информационного табло следует располагать на высоте 0,9...1,7 м.
- В случаях, когда на остановочном пункте предусматривается остановка транспортных средств, доступных для инвалидов, на информационной табличке или электронном табло рядом с номером маршрута размещают знак с изображением международного символа инвалида.
- Высота расположения поля знака не менее 2,1 м.

*МДС 35-9.2000 Общественные здания и сооружения транспортного назначения
ОДМ 218.2.007-2011 Методические рекомендации по проектированию мероприятий по обеспечению доступа инвалидов к объектам дорожного хозяйства (РОСАВТОДОР)*



Остановочные пункты. Система средств информации

Информационно-указательные знаки (включает поле знака и информационное поле)

поле знака: условное изображение подвижного состава, наименование остановочного пункта, номер маршрута.

информационное поле: номер маршрута, наименование начального и конечного пункта, время начала и окончания работы, интервал движения (также может быть предоставлена информация о движении в выходные и праздничные дни).

Информация должна быть читаема с расстояния до 3 м.



Остановочные пункты. Примеры



24-hour services
Routes 10, 14, 24, 134 and 390 are 24-hour services. Buses on these routes run during the day and night from this stop. Please see separate panel.

N5 ♂ Nightly		Night buses from this stop towards Trafalgar Square	
	Sunday night/Monday morning to Thursday night/Friday morning		Friday night/Saturday morning and Saturday night/Sunday morning
First buses	00:38, 00:23 and 00:38 Monday morning only		00:53
Then	about every 15 minutes		every 10 minutes
Last buses	05:06		05:53 06:08, 06:23, 06:38, 06:53, 07:08 and 07:23 Sunday morning only



Доступность транспортных средств для пассажиров с инвалидностью и других МГН



Пассажирский наземный транспорт общего пользования. Автобусы

Доступные общественные автобусы:

- низкий пол (пониженная рама), что позволяет вплотную прилегать к краю тротуара;
- подвеска с возможностью изменения дорожного просвета с одной или со всех сторон для обеспечения соответствия уровню тротуара;
- не менее одной доступной двери. Ширина двери должна быть **не менее 90 см**. Рекомендуется обеспечить **две доступные двери**, соединенные внутренним проходом шириной не менее 80 см;
- рампа, опускаемая из автобуса на тротуар автоматически или вручную. Ширина ramпы не менее 80 см, уклон не более 8%, поверхность противоскользящая;
- маркировка доступного входа в салон автобуса соответствующими международными знаками доступности;
- специальное место для людей на креслах-колясках должно быть оборудовано кнопкой «просьба остановки».



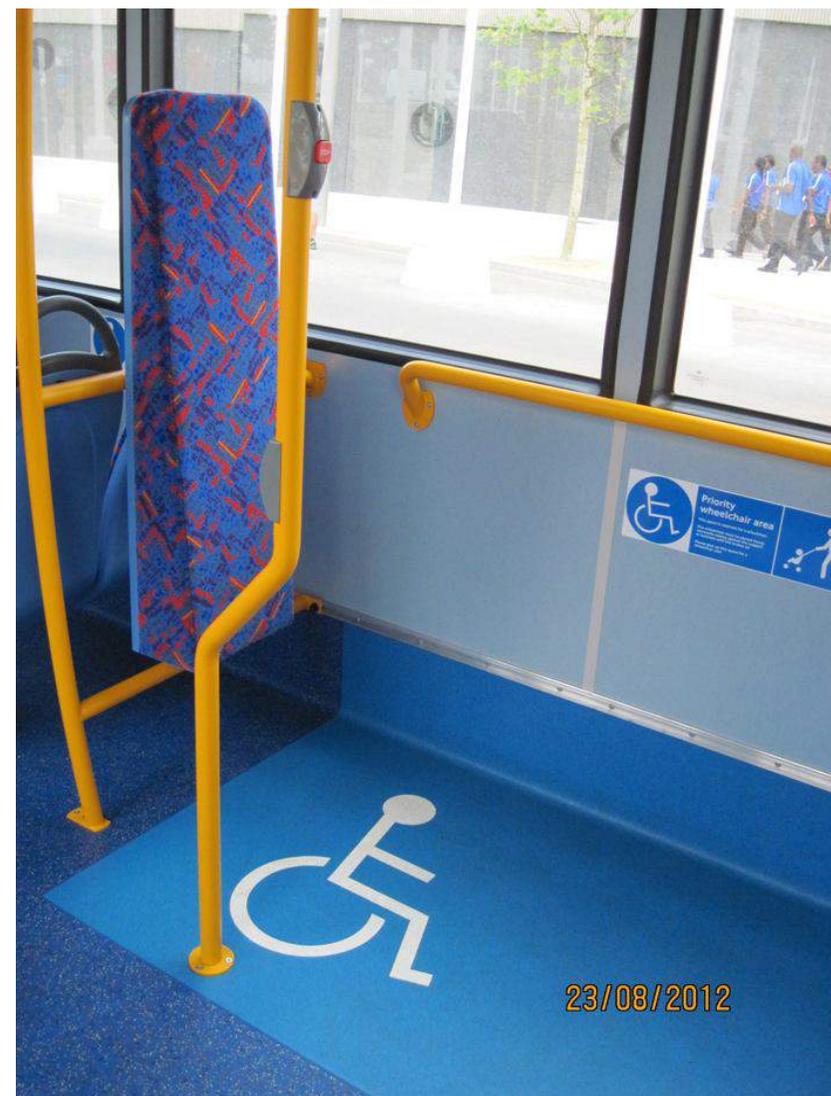


Пассажирский наземный транспорт общего пользования. Примеры (Лондон-2012)





Пассажирский наземный транспорт общего пользования. Примеры (Лондон-2012)





Пассажирский наземный транспорт общего пользования. Примеры (Лондон-2012)





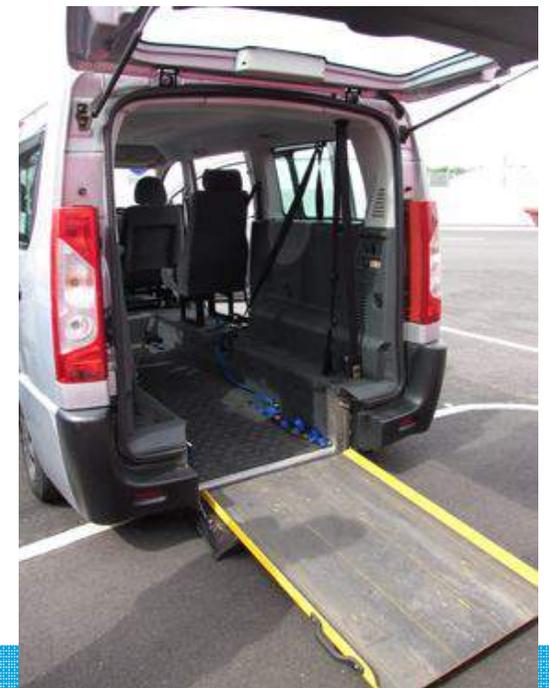
Пассажирский наземный транспорт общего пользования. Примеры рамп и подъемных устройств





Пассажирский наземный транспорт. Такси.

- Доступ сзади или сбоку для обеспечения возможности пассажиру на кресле-коляске оставаться в ней во время поездки;
- Переднее пассажирское сиденье, которое можно повернуть по направлению к пользователю, для облегчения посадки в транспортное средство;
- Достаточная габаритная высота для удобства размещения пассажиров на креслах-колясках;
- Правильное соотношение между местами для пассажиров на креслах-колясках и стандартными местами, чтобы сопровождающие, коллеги и компаньоны могли сидеть рядом.



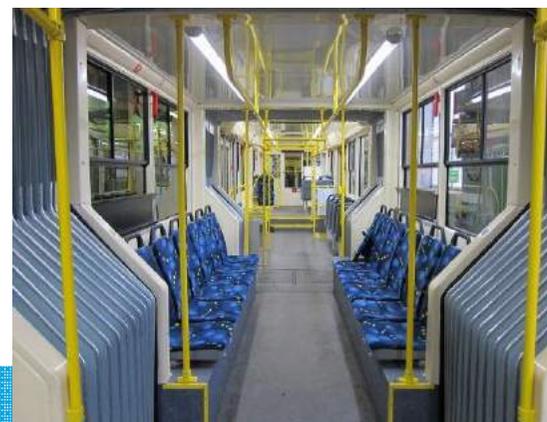




Железнодорожный подвижной состав. Метрополитен. Трамваи. Поезда.

- Места для пассажиров на креслах-колясках.
- Места размещения людей на креслах-колясках должны быть оборудованы поручнями на высоте 900-1100 мм от уровня пола, вертикальными поручнями у дверей, средствами крепления кресел-колясок, откидными или стационарными сиденьями.
- Ширина дверей не менее 900 мм.
- Рампа или подъемное устройство (с площадкой не менее 1400x900 мм).
- Время погрузки должно составлять не более 2 мин.
- Вагоны должны быть оборудованы устройствами визуальной информации, дублирующей звуковую информацию.
- Должны быть предусмотрены места для размещения схем маршрутов и другой информации в рельефной технике для слепых.

(ГОСТ Р 50958-96, ГОСТ Р 50957-96, ГОСТ 30796-2001)



Удерживающая система крепления в транспортных средствах





Железнодорожный подвижной состав. Доступные вагоны поезда



Требования:

- ширина входной двери в вагон должна обеспечивать свободный проход для человека на кресле-коляске;
- наличие не менее одного места для человека на кресле-коляске в вагоне размерами не менее 1400 мм x 900 мм;
- доступный проход, ведущий к зоне, в которой человек на кресле-коляске может находиться не покидая кресло-коляску, с расположенным рядом пассажирским местом для сопровождающего;
- от специальных мест должен быть обеспечен доступ к зонам с едой и напитками;
- информация об остановках, пути следования и т.д. должна предоставляться как в виде аудио сообщений, так и в текстовом формате;
- международные или междугородние поезда должны быть оборудованы доступным туалетом;
- все перила и поручни должны быть контрастного цвета;
- наличие автоматических дверей.

Железнодорожный подвижной состав. Доступные вагоны поезда



Входные двери (предназначенные для посадки/ высадки инвалидов) оборудованы выдвижными (откидными) трапами или подъемниками.



Железнодорожный подвижной состав. Доступные вагоны поезда



- Наличие в пассажирском салоне:
- специальных мест для размещения инвалидов на креслах-колясках и сопровождающих. Размер зоны для размещения 1 пассажира на кресле-коляске не менее 1,3 м (длина) x 0,8 м (ширина);
 - мест для инвалидов не пользующихся креслами-колясками и сопровождающих.



Места для размещения инвалидов обозначены соответствующей пиктограммой или нанесена надпись «Места для инвалидов»



Железнодорожный подвижной состав. Доступные вагоны поезда





Пассажирские воздушные судна (ВС)



На борту ВС имеется не менее 1 специального бортового кресла-коляски и предусмотрено место для его хранения.

Пассажирские воздушные судна (ВС)



Наличие на борту ВС не менее 1 места закрепленного перевозчиком для перевозки пассажира с собакой -проводником.



Пассажирские морские и речные суда



1. В зонах обслуживания пассажиров на корабле обеспечена доступность для инвалидов.
2. Предусмотрены каюты, доступные для перевозки инвалидов на креслах-колясках. Каюта с местами для инвалидов обозначена соответствующей пиктограммой или нанесена надпись «Места для инвалидов».



3. Спальные места для инвалидов оборудованы предохранительными устройствами, препятствующими падению инвалидов.
4. Каюта для инвалидов оборудована доступным санузлом с душевой зоной.
5. Каюта для инвалидов оборудовано устройствами визуальной информации



Информативность услуг пассажирского транспорта: требования доступности для людей с инвалидностью.



Пассажирский наземный транспорт общего пользования. Информационные указатели

Информационное сообщение должно быть выполнено посредством звуковой и визуальной информации.

Передний указатель маршрута: номер маршрута, название начального и конечного остановочного пункта (может быть только номер).

Боковой указатель маршрута: номер маршрута, название начального, основных промежуточных и конечного остановочного пункта.

Если у транспортного средства несколько вагонов, то боковой указатель устанавливается у входной двери каждого вагона.

Задний указатель маршрута: номер маршрута.

Освещение и размер букв и цифр указателей маршрута должны обеспечивать их читаемость в темное и светлое время суток:

-передний и задний указатель – с расстояния **не менее 15 м**;

-боковой указатель – с расстояния **не менее 3 м**.

ГОСТ 25869-90

«Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций»





Пассажирский наземный транспорт общего пользования. Информационные указатели

Требования к средствам отображения информации:

- Минимально допустимая высота прописных букв или цифр 16 мм, интервал между ними не менее 12 мм.
- Отношение ширины к высоте букв и цифр от 3:5 до 1:1, отношение штрихов – от 1:5 до 1:10.

Указатели маршрута:

- Высота прописных букв не менее **25 мм** для надписей на боковом указателе посадочной стороны транспортного средства, не менее **50 мм** – для надписей на переднем указателе, а также при высоте цифр, обозначающих номер маршрута, не менее **80 мм** и с интервалом между ними – не менее **12 мм**.

Буквы и цифры должны быть контрастными: либо светлыми на темном фоне, либо темными на светлом фоне.

(ГОСТ Р 51671-2000)





Информационная доступность транспортных средств



1. На всех наружных сторонах корпуса (кузова, вагона и т.д.) транспортного средства, доступного для пассажиров с инвалидностью, должны быть нанесены соответствующие надписи, международные пиктограммы), информирующие о его доступности для людей с инвалидностью.



2. Каждая дверь транспортного средства, предназначенная для доступа пассажиров с инвалидностью, должна иметь снаружи и внутри ТС соответствующие обозначения (надписи и пиктограммы) и специальную световую и звуковую сигнализацию.

(ГОСТ Р 51090-97)



Информационная доступность транспортных средств



3. Для обеспечения безопасности и удобства пассажиров, включая пассажиров с инвалидностью, в каждом доступном транспортном средстве должны быть выделены:
- зона размещения инвалидов, в том числе инвалидов в креслах-колясках;
 - пространство, необходимое для подъезда инвалидов в кресле-коляске или транспортной коляске к зоне их размещения;
 - пространство для размещения кресел-колясок в сложенном виде (в случае пересадки инвалида из кресла-коляски в пассажирское сиденье).
4. Сиденья (кресла-сиденья), предназначенные для инвалидов, должны иметь соответствующее обозначение (надписи, пиктограммы), выполняемые рельефно.



Пассажирский наземный транспорт общего пользования. Примеры (Казань-2013)





Информационная доступность транспортных средств

5. Транспортные средства должны быть оснащены приборами световой и звуковой сигнализации, обеспечивающими надежную связь, в том числе двустороннюю, инвалида, находящегося в транспортном средстве, с персоналом транспортного средства.
6. Транспортные средства должны быть оснащены системами внешних и внутренних ориентиров, предназначенных для облегчения поиска инвалидами, и в первую очередь по зрению, входа и выхода из транспортного средства и для безопасного передвижения внутри транспортного средства
7. Каждое транспортное средство должно быть оборудовано звуковой и визуальной (табло, дисплей и др.) информационными системами для обеспечения инвалидов и других пассажиров сообщениями о маршруте следования, об остановках и любой другой предупреждающей информацией.
(ГОСТ Р 51090-97)



Вагоны поездов метрополитена. Информационная доступность





Информационная доступность транспортных средств



8. В зоне размещения инвалида в кресле-коляске в транспортном средстве должно быть предусмотрено сигнальное устройство «Выхожу на следующей остановке».



9. Порядок пользования креплениями кресел-колясок должен быть ясно показан в инструкции на самих креплениях или в непосредственной близости от них.

(ГОСТ Р 51090-97)



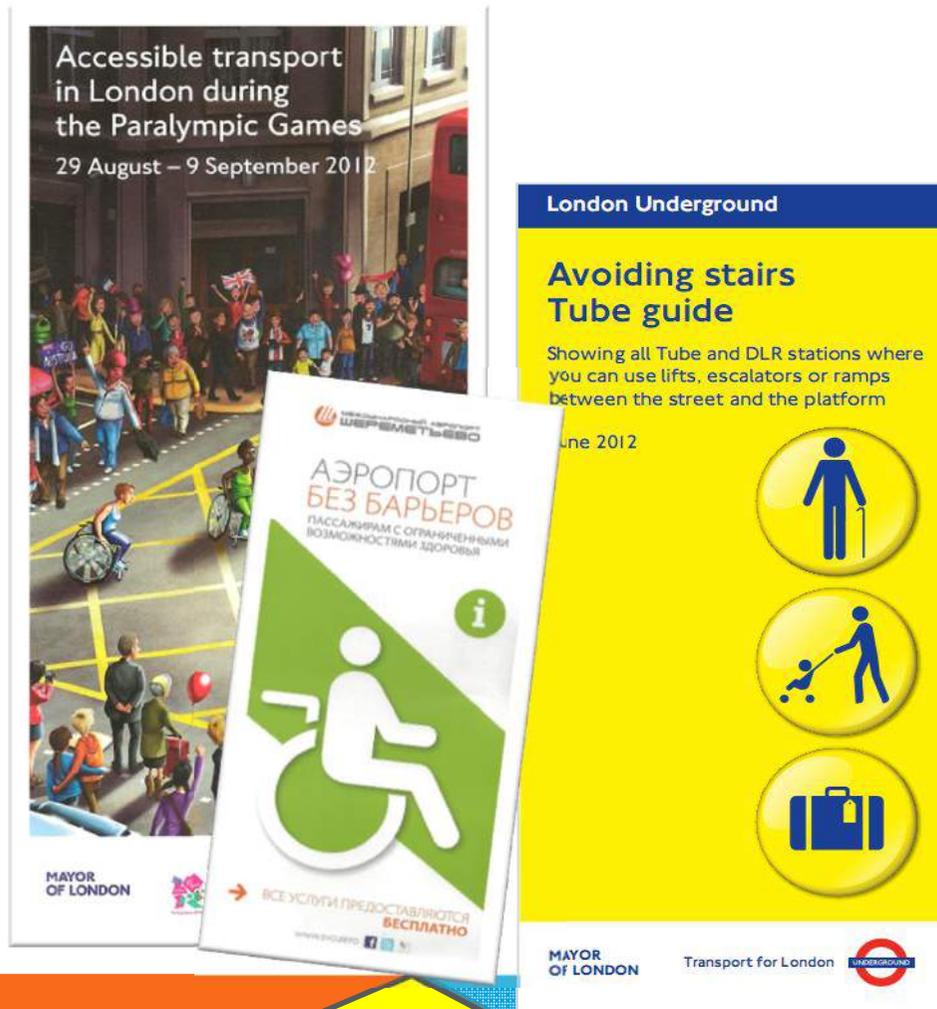
Информационная доступность услуг пассажирского транспорта

1. Наличие информации о доступности услуг объекта транспортной инфраструктуры (вокзалы, остановочные пункты, станции) для каждой категории инвалидов.
2. Наличие информации о доступности услуг перевозчика для каждой категории инвалидов.
3. Наличие технических средств предоставления информации для людей с сенсорными нарушениями во время оказания услуг объектов транспортной инфраструктуры и услуг перевозчика.
4. Интернет-сайт объектов транспортной инфраструктуры / перевозчика, доступный для людей с инвалидностью/ страница сайта.
5. Доступные для людей с инвалидностью системы бронирования, продажи билетов, регистрации пассажиров и т.д.



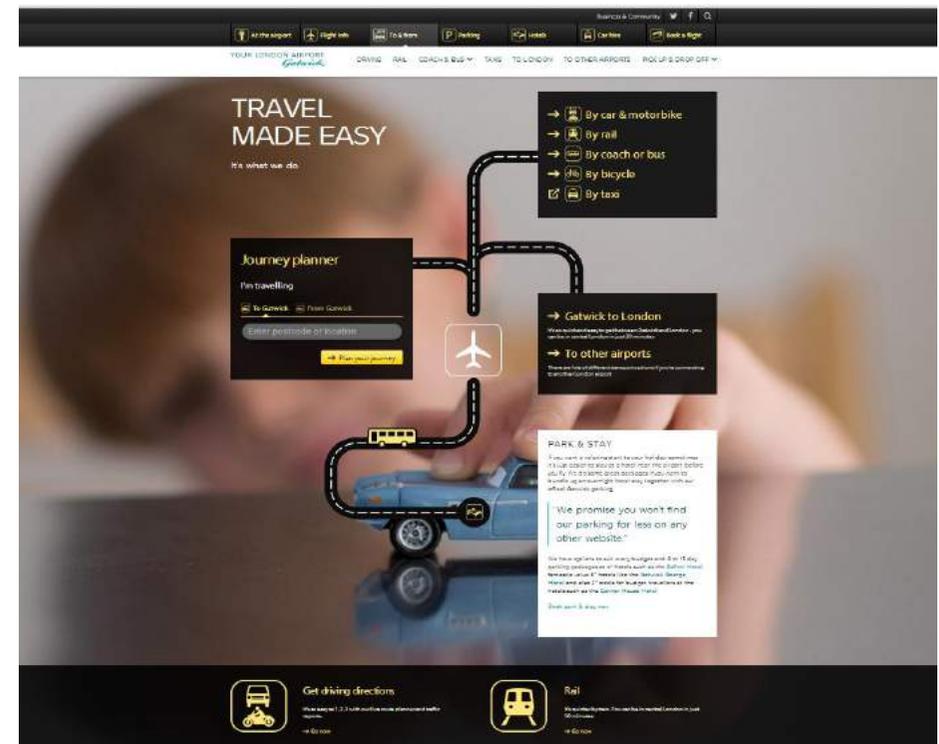
Доступность информации для планирования и совершения поездки

Печатные информационные материалы, в том числе в альтернативных форматах



Интернет-ресурсы

- Доступный для людей с инвалидностью
- Содержащий информацию об услугах для инвалидов





Доступность систем билетирования, бронирования, регистрации и контроля доступа для людей с инвалидностью

On-line (покупка/возврат билетов и регистрация пассажиров)

Терминалы (продажа билетов, регистрация пассажиров и багажа)

Кассы по продаже билетов

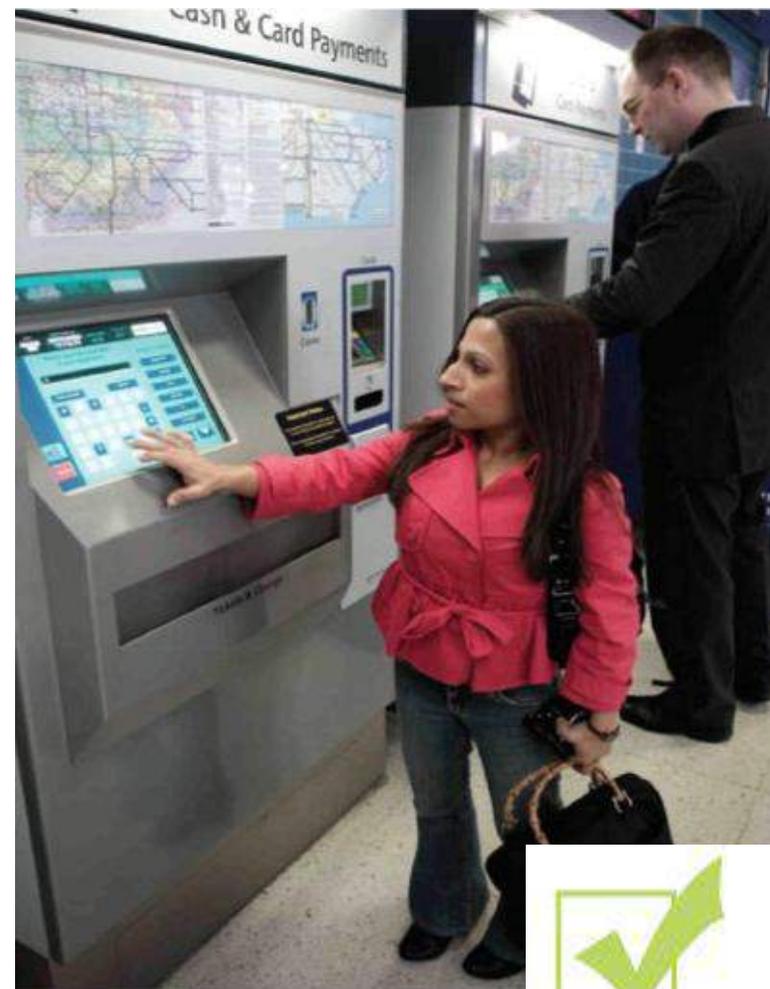
Стойки регистрации

Терминалы по проверке билетов





Доступность систем билетирования, бронирования, регистрации и контроля доступа для людей с инвалидностью



Доступность систем вызова помощи и переговорных устройств

Оборудованы устройства вызова или связи с поездной бригадой (высота расположения системы связи 0,8 – 1,2м от уровня пола вагона).



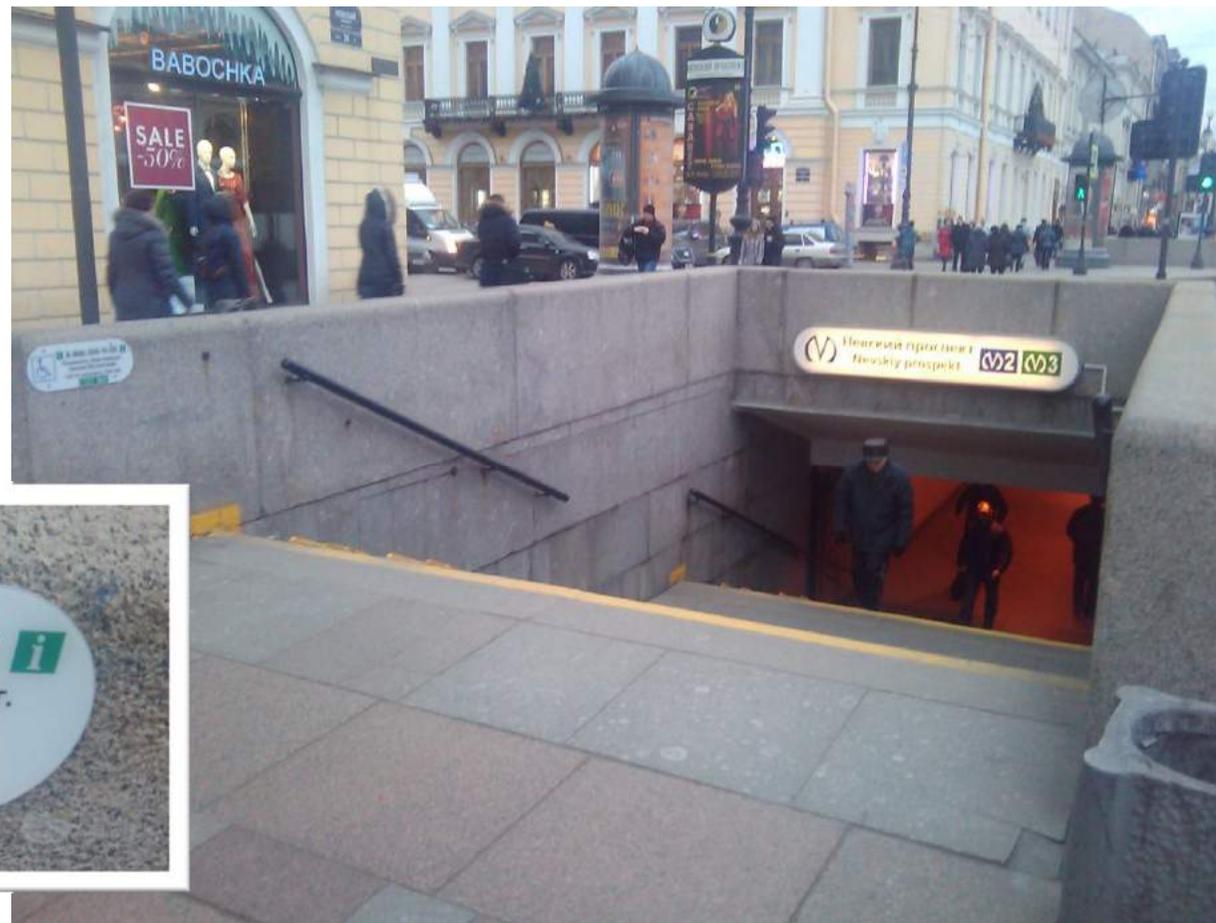


Система менеджмента исполнителей услуг пассажирского транспорта и подготовка персонала



Обеспечение доступности услуг объектов транспортной инфраструктуры и перевозчика. Подготовка персонала

Федеральный закон Российской Федерации от 1.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (ст.13, 14, 15, 19, 20)





Обеспечение доступности услуг объектов транспортной инфраструктуры и перевозчика. Специальные услуги для пассажиров с ограниченной мобильностью



- Встреча и сопровождение
- Возможность резервирования мест на парковке
- Помощь при прохождении процедур регистрации пассажиров
- Помощь при посадке/высадке из транспортного средства
- Помощь при покупке билетов
- Помощь при пересадке для транзитных пассажиров
- Помощь при прохождении досмотра
- Помощь при размещении и оформлении багажа
- Помощь при эвакуации
- Помощь при передвижении по территории вокзала
- Предоставление вспомогательных средств, в том числе кресел-колясок и др.



Обеспечение доступности услуг объектов транспортной инфраструктуры и перевозчика. Обучение персонала технологиям и правилам обслуживания пассажиров с инвалидностью



- Посадка/высадка пассажира с инвалидностью, в том числе на кресле-коляске.
- Фиксирование пассажиров на креслах-колясках ремнями безопасности согласно нормативным документам и инструкциям на данное техническое средство.
- Проверка проездных документов.
- Проверка проездных документов.
- Досмотр пассажиров с инвалидностью и др.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

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

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

г. Москва, 18 мая 2016 г.