

Общероссийская общественная организация

«ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ИНВАЛИДОВ»

---



## С Т А Н Д А Р Т ОРГАНИЗАЦИИ

Система добровольной сертификации

«МИР, ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ»

Регистрационный № РОСС RU. К1039.04ЖЖЖО

**УСЛУГИ ОРГАНИЗАЦИЙ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА.**

**Требования обеспечения доступности для инвалидов и других  
маломобильных групп населения**

**СТО ВОИ К1039.04ЖЖЖО.006.13**

Москва 2013

## Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организация «Центр сертификации продукции, сервисных работ и услуг на транспорте» (АНО ЦПС) по заказу общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (ООО ВОИ)

2 ВНЕСЕН на утверждение ВОИ 18.12.2013 года.

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом ООО ВОИ

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

4 В настоящем стандарте реализованы нормы Федерального закона Российской Федерации от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Настоящий стандарт и другие документы Системы добровольной сертификации «МИР, ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ» не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены в качестве официального издания без разрешения Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

## Содержание

Введение.....	4
1. Область применения.....	6
2. Нормативные ссылки.....	7
3. Термины, определения, сокращения .....	9
4. Общие положения .....	14
5. Требования к качеству доступности услуг организаций пассажирского транспорта для обслуживания инвалидов и маломобильных групп населения.....	15
Приложение 1 «Методика оценки доступности объектов транспортной инфраструктуры».	
Приложение 2 «Методика оценки доступности объектов транспортной инфраструктуры».	

## **ВВЕДЕНИЕ**

Стандарт организации, в соответствии со статьей 17 Федерального закона от 27.12.2002 года № 184 –ФЗ «О техническом регулировании» - документ, устанавливающий показатели качества оказания услуг (при их производстве и реализации) для потребителей.

Стандарт доступности и качества для инвалидов услуг организаций пассажирского транспорта (далее Стандарт) предлагает организациям пассажирского транспорта, в соответствии с требованиями: общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (далее - ВОИ) и ее партнеров; Федерального закона от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей»; Федерального закона от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»; Федерального закона от 24.07.1998 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Федерального закона от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов», – рекомендации по обеспечению доступности и качества услуг организаций пассажирского транспорта для инвалидов в части:

- предоставления информации о доступности и качестве услуг организаций пассажирского транспорта для инвалидов;
- предоставления инвалидам информации о доступности общественного пассажирского транспорта и прилегающей к объекту территории;
- предоставления информации о порядке запроса и оказания помощи, необходимой инвалидам для планирования поездок на пассажирском транспорте;
- разработки схем движения инвалидов по прилегающей территории и объектам пассажирского транспорта для получения услуг пассажирского транспорта, сервисного обслуживания;
- разработки схем движения инвалидов по прилегающей территории и объектам общественного и личного транспорта инвалидов;

- оборудование систем информации инвалидов о направлении передвижения по прилегающей территории и объектам пассажирского транспорта;
- разработки технологий обслуживания и оказания помощи инвалидам на объектах наземной инфраструктуры пассажирского транспорта и на борту пассажирского транспортного средства;
- обеспечения безбарьерной среды для инвалидов на борту пассажирского транспортного средства, на объектах наземной инфраструктуры пассажирского транспорта и на прилегающей к ним территории;
  - организации подготовки персонала к пониманию потребностей инвалидов в помощи, общению, оказанию помощи инвалидам при обслуживании;
  - разработки перспективных и годовых планов работы организации по обеспечению доступности объектов и услуг;
  - организации взаимодействия с общественными организациями инвалидов по обеспечению доступности объектов и услуг;
  - организации внутреннего и внешнего мониторинга уровня доступности для инвалидов объектов и услуг организации.

Целью данного Стандарта является:

- создание необходимых условий для достижения качества и доступности услуг организаций пассажирского транспорта для инвалидов и МГН в соответствии с их первоочередными потребностями в помощи и услугах на пассажирском транспорте;
- координация работы организаций пассажирского транспорта в регионах по обеспечению доступности услуг с учетом первоочередных потребностей инвалидов и МГН;
- удовлетворение потребностей инвалидов и МГН в доступности и качестве услуг организаций пассажирского транспорта.

## **1. Область применения**

Стандарт содержит рекомендации, схему и методику работы организаций пассажирского транспорта по разработке стандартов качества доступности обслуживания инвалидов и МГН. Стандарты качества устанавливают требования к показателям доступности работ и услуг.

Стандарт применяется на добровольных началах общественными организациями инвалидов, организациями пассажирского транспорта, как стандарты качества услуг для инвалидов.

Данный стандарт является базовым для формирования требований общественных организаций инвалидов к доступности и качеству услуг для инвалидов, работе организаций пассажирского транспорта по формированию безбарьерной среды для инвалидов.

## **2. Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

Федеральный закон от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей»

Федеральный закон от 27.12.2002г № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Федеральный закон от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов" (с изменениями от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г.)

Федеральный закон от 24.07.1998 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Федеральный закон от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ "О ратификации Конвенции о правах инвалидов"

СП 59.13330.2012 «ДОСТУПНОСТЬ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ» (АКТУАЛИЗИРОВАННАЯ РЕДАКЦИЯ СНиП 35-01-2001)

Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов. Резолюция ООН 48/96 от 20 декабря 1993 года.

**П р и м е ч а н и е – При пользовании настоящим стандартом СДС «Мир, доступный для всех» целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим сводом правил следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный материал отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.**

### **3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ**

**Аудитор** – лицо, обладающее компетентностью (выраженной способностью применять свои знания и умения) для проведения аудита.

**Аудит** – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (записи, изложения фактов, или другой информации) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

**Базовый стандарт** - нормативный документ по стандартизации, разработанный, как правило, на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон, принятый (утвержденный) признанным органом. Базовый стандарт является основным фундаментом информационного блока для стандартов последующих уровней.

**Безопасность товара (работы услуги)** – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортирования и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

**Время исполнения услуги** - установленный норматив времени на исполнение услуги.

**Время обслуживания** – продолжительность фактического взаимодействия исполнителя услуги с потребителем.

**Группы инвалидов** - в стандарте, в соответствии с международной практикой, классификация доступности объектов и услуг социальной инфраструктуры, проводится оценка доступности объектов и услуг организации, с учетом обеспечения организацией специфических потребностей в помощи четырех групп инвалидов для передвижения и получения информации:

- инвалиды с нарушением слуха (Г);



- **инвалиды с нарушением зрения (С);**

- **инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску** (далее по тексту К);

- **инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата (О);**

**Доступность** (безбарьерность) - свойство здания, помещения, пассажирского транспортного средства места обслуживания, позволяющее беспрепятственно достичь места целевого назначения и воспользоваться услугой.

**Доступный маршрут движения**- помещения, места обслуживания, позволяющие беспрепятственно достичь места и воспользоваться услугой.

**Инвалиды** - к инвалидам относятся 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.

**Качество** – совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность.

**Качество обслуживания** – уровень удовлетворения ожиданий клиентов от оказанных услуг при обслуживании.

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

**Корпоративная культура** – внутрипроизводственная согласованность действий всего персонала независимо от уровней производственной иерархии, в общем виде отражающая соответствие внешних целевых групп и внутренних задач, ставящихся перед предприятием.

**Маломобильные группы населения (МГН)** - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

**Маршрут** - путь следования транспортного средства между начальным и конечным пунктом.

**Маршрут регулярного сообщения** - маршрут, зарегистрированный в установленном порядке.

**Обслуживание** – деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем.

**Общественные организации инвалидов** - общественными организациями инвалидов признаются организации, созданные инвалидами и лицами, представляющими их интересы, в целях защиты прав и законных интересов инвалидов, обеспечения им равных с другими гражданами возможностей, решения задач общественной интеграции инвалидов, среди членов которых инвалиды и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель) составляют не менее 80%, а также союзы (ассоциации) указанных организаций.

**Организации пассажирского транспорта** – юридические лица, участвующие в обслуживании пассажирских перевозок на всех видах пассажирского транспорта

**Объекты инфраструктуры пассажирского транспорта** — объекты транспортной системы, обеспечивающие транспортное обслуживание населения.

**Остановочный пункт** - место остановки транспортных средств, оборудованное для посадки (высадки) пассажиров и ожидания транспортных средств;

**Пассажирский перевозчик** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки транспортом общего пользования обязанность доставить пассажира и его багаж из пункта отправления в пункт назначения, а также выдать багаж управомоченному на его получение лицу (получателю);

**Перевозчик** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, принявший на себя по договору перевозки пассажира или груза обязанность

доставить пассажира и сданный им багаж или вверенный ему грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать багаж или груз управомоченному на его получение лицу.

**Персонал** — личный состав учреждения (организации).

**Правила перевозок пассажиров и багажа** пассажирским транспортом (далее - правила перевозок пассажиров) представляют собой нормативные правовые акты, регулирующие порядок организации перевозок пассажиров и багажа.

**Разумное приспособление** - означает 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 инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод;

**Расписание** - временной график или дифференцированные по времени суток и (или) дням недели интервалы отправления транспортных средств от остановочных пунктов (прибытия транспортных средств на остановочные пункты).

**Ручная кладь** - вещи пассажира, провоз которых осуществляется в салоне транспортного средства.

**Сервисные услуги** - деятельность организации, связанная с предоставлением дополнительных к основной деятельности услуг по удовлетворению потребностей клиентов.

**Специализированные транспортные средства** - транспортные средства, предназначенные для перевозки определенных категорий пассажиров.

**Стандарт** — документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

**Стандарт организации** – документ, в котором закреплены локальные правовые требования, нормы и правила, необходимые для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.

**Стандарт на услугу** - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие услуги ее назначению.

**Структурно-функциональные зоны объекта социальной инфраструктуры** - части объекта социальной инфраструктуры, включающие:

- территорию, прилегающую к зданию (участок);
- парковка, зоны посадки/высадки из транспорта;
- вход (входы) в здание;
- путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации);
- зону целевого назначения здания (целевого посещения объекта);
- санитарно-бытовые помещения;
- систему информации и связи на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы).

**Система информации на объекте** - структурно-функциональная зона, представляющая систему средств информации и связи на всех структурно-функциональных зонах объекта и состоящая из комплекса средств: визуальных, акустических, тактильных.

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

- вход (входы) на территорию (прилегающую к зданию);
- путь (пути) движения на территории (лестница (наружная), пандус (наружный));

- автостоянки и парковки;
- места вызова и ожидания помощи.

**Услуга** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности по удовлетворению потребностей потребителя.

**Универсальный дизайн** - означает дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. "Универсальный дизайн" не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо

**Функция** – обязанность, круг деятельности, назначение, роль.

**Эксперт** — специалист, дающий заключение при рассмотрении какого-нибудь вопроса.

## **4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Стандарт устанавливает требования, параметры качества доступности, определяющие первоочередные потребности каждой группы инвалидов в услугах на объектах организаций пассажирского транспорта.

4.2. Стандарты качества услуг организаций пассажирского транспорта для инвалидов и МГН разрабатывается в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.12.2002г № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и данного Стандарта

4.3. Объект стандартизации – качество доступность услуг организаций пассажирского транспорта для инвалидов и МГН.

4.4. Параметры качества обслуживания инвалидов и МГН могут уточняться организацией пассажирского транспорта с учетом производственно-финансовой деятельности, целей и задач развития организации, но обязаны быть не ниже требований и параметров, указанных в данном стандарте.

4.5. Параметры качества доступности услуг организации пассажирского транспорта, для каждой группы инвалидов и МГН обязаны быть не ниже требований и параметров, указанных в данном стандарте и Приложениях к Стандарту.

4.6. Параметры качества доступности услуг организаций пассажирского транспорта для инвалидов и МГН указаны в разделе 5 данного Стандарта.

4.7. Подтверждение соответствию требованиям данного Стандарта, качества доступности услуг организаций пассажирского транспорта для инвалидов и МГН производится аккредитованными в Системе добровольной сертификации «МИР, ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ» центрами по сертификации и экспертами.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ ПАССАЖИРСКОГО ТРАНСПОРТА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНВАЛИДОВ И МГН.

№	Содержания требований	Параметры доступности и качества
1.	<p>Наличие информации организации о доступности и качестве услуг организации для каждой группы инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- группы инвалидов с нарушением слуха;</li> <li>- группы инвалидов с нарушением зрения;</li> <li>- группы инвалидов использующих для передвижения кресло-коляску;</li> <li>- группы инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата;</li> <li>- группы инвалидов с нарушением интеллекта</li> </ul>	<p>1.1. Перечень доступных услуг.</p> <p>1.2. Перечень доступных маршрутов.</p> <p>1.3. Правила пассажирских перевозок.</p> <p>1.4. Перечень услуг помощи, предоставляемой инвалидам, при обслуживании пассажирских перевозок, порядок заказа и предоставления услуг помощи.</p> <p>1.5. Стоимость пассажирских перевозок.</p> <p>1.6. Параметры качества услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- расписание и график движения пассажирского транспортного средства;</li> <li>- время и порядок обслуживания пассажирских перевозок инвалидов на объектах наземной инфраструктуры пассажирского транспорта;</li> <li>- продолжительность времени пассажирской перевозки;</li> <li>- время ожидания и оказания необходимой помощи инвалидам при обслуживании пассажирских перевозок, как на объектах наземной инфраструктуры, так и на борту пассажирского транспортного средства;</li> <li>- услуги помощи, оказываемые инвалидам при пассажирской перевозке;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- объем информационного обслуживания инвалидов об условиях пассажирской перевозки;</li><li>- условия комфорта, предоставляемые инвалидам при пассажирской перевозке;</li><li>- сервисные услуги доступные для инвалидов при пассажирской перевозке.</li></ul> <p>1.7. Обязательства организации по обеспечению уровня качества и доступности услуг в текущем году, при котором проценты от общей оценки инвалидами и МГН качества и доступности услуг пассажирских перевозок будут отличные и хорошие.</p> <p>1.8. Схема движения инвалидов по прилегающей территории к объектам наземной инфраструктуры пассажирского транспорта.</p> <p>1.9. Схема движения инвалидов по объекту наземной инфраструктуры пассажирского транспорта с указанием зон (при их наличии):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- обслуживания;</li><li>- бытовых зон;</li><li>- зон отдыха и ожидания помощи;</li><li>- зон оказания сервисных услуг.</li></ul> <p>1.9. Контакты для получения справочной информации инвалидами и МГН в доступной для них форме о порядке организации услуг пассажирского транспорта, доступности и качестве услуг организации пассажирского транспорта для инвалидов и МГН.</p>
--	--	---



2.	Наличие доступной информации организации о направлениях движения для всех групп инвалидов инвалидов по прилегающей территории к объектам наземной инфраструктуры пассажирского транспорта.	<p>2.1. Доступность для инвалидов информации о схеме движения автотранспорта на прилегающей территории, с указанием мест стоянок автотранспорта инвалидов, мест высадки и посадки инвалидов.</p> <p>2.2. Доступная для инвалидов информация о схеме движения по прилегающей к объектам наземной инфраструктуры пассажирского транспорта.</p>
3.	Наличие доступной информации о схеме движения, стоянках на прилегающей территории к объектам наземной инфраструктуры пассажирского транспорта для автотранспорта инвалидов.	<p>3.1. Доступная для инвалидов информация о схеме движения автотранспорта на въезде на прилегающую территорию, с указанием мест стоянок автотранспорта инвалидов, мест высадки и посадки инвалидов.</p> <p>3.2. Доступная для инвалидов информация об услугах по предварительному бронированию мест стоянок для инвалидов.</p>
4.	Наличие в организации доступной информации о направлении передвижения для всех групп инвалидов по зданию и помещениям, с указанием доступных для каждой	<p>4.1. Доступная информация для каждой группы инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о направлениях, доступных для передвижения инвалидов;</li> <li>- о расположении зон отдыха и ожидания помощи инвалидами;</li> <li>- о расположении зон обслуживания инвалидов;</li> <li>- о количестве мест для одновременного обслуживания клиентов каждой</li> </ul>

	<p>категории инвалидов зон.</p>	<p>группы инвалидов (пропускная способность организации по обслуживанию каждой группы инвалидов), согласованная с общественными организациями инвалидов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о расположении бытовых зон, доступных для инвалидов;</li> <li>- о расположении зон сервисного обслуживания, доступных для инвалидов.</li> </ul>
5.	<p>Наличие в организации технологии оказания услуг для каждой группы инвалидов, согласованной с общественными организациями инвалидов.</p>	<p>5.1. Согласованная с общественными организациями инвалидов технология оказания услуг инвалидам по слуху.</p> <p>5.2. Согласованная с общественными организациями инвалидов технология оказания услуг инвалидам по зрению.</p> <p>5.3. Согласованная с общественными организациями инвалидов технология оказания услуг инвалидам с нарушением опорно-двигательного аппарата.</p> <p>5.4. Согласованная с общественными организациями инвалидов технология оказания услуг инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках.</p>

6.	<p>Наличие в организации программы подготовки персонала, согласованной с общественными организациями инвалидов, для понимания потребностей в помощи, общении, оказания помощи, при обслуживании каждой группы инвалидов.</p>	<p>6.1. Наличие в организации программ подготовки для каждой категории персонала, согласованных с общественными организациями инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специалистов, организующих обслуживание инвалидов, подготовку персонала, взаимодействие с общественными организациями инвалидов по формированию доступной среды, разработку технологий и планов работ;</li> <li>- вспомогательного персонала, не контактирующего с инвалидами;</li> <li>- вспомогательного персонала, имеющего контакты с инвалидами на объекте, но не задействованного в оказании услуг инвалидам;</li> <li>- персонала, имеющего контакты с инвалидами на объекте, задействованного в оказании услуг инвалидам.</li> </ul> <p>6.2. Программы должны содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание потребностей в помощи всех групп инвалидов;</li> <li>- правила общения со всеми группами инвалидов;</li> <li>- правила и технология оказания помощи каждой группы инвалидов на объекте;</li> <li>- технологию обслуживания каждой группы инвалидов на объекте;</li> <li>- назначение и технология использования вспомогательного оборудования, используемого инвалидами для перемещения, вспомогательного оборудования, используемого организацией для обеспечения доступности объектов.</li> </ul>
----	--	---

7.	Наличие в организации системы подготовки персонала для обслуживания и оказания помощи всем группам инвалидов.	<p>7.1. Наличие в организации подготовленных инструкторов (преподавателей) прошедших курсы повышения квалификации по вопросам организации обслуживания инвалидов на объектах организаций пассажирского транспорта.</p> <p>7.2. Привлечение представителей общественных организаций инвалидов для подготовки персонала по вопросам понимания потребностей в помощи, общения и оказания помощи различным группам инвалидов.</p> <p>7.3. Наличие годовых планов подготовки персонала по вопросам обеспечения доступности услуг организации для инвалидов.</p> <p>7.4. Наличие зачетных ведомостей , подтверждающих сдачу персоналом зачетов по итогам прохождения курсов подготовки с участием представителей общественных организаций инвалидов.</p>
8.	Наличие в организации годовых и перспективных планов работ по формированию безбарьерой среды для инвалидов и МГН.	<p>8.1. Планы работ должны быть согласованы с общественными организациями инвалидов.</p> <p>8.2. Планы работ должны соответствовать приоритетам общественных</p>

		организаций инвалидов по обеспечению доступности объекта и услуг организации.
9.	Мониторинг доступности и качества услуг организации для инвалидов.	<p>9.3. Наличие результатов ежегодного внешнего мониторинга доступности и качества услуг, проведенного экспертами общественных организаций инвалидов по доступной среде.</p> <p>9.3. Наличие результатов внутреннего мониторинга доступности и качества услуг для инвалидов.</p>
10.	Проведение обследования экспертами общественных организаций инвалидов доступности и качества услуг для каждой группы инвалидов и наличие заключения по итогам обследования о доступности объекта и услуг организации для каждой категории инвалидов.	<p>10.1. Наличие акта обследования доступности объекта и услуг, проведенного экспертами общественных организаций инвалидов.</p> <p>10.2. Наличие по итогам обследования положительного заключения экспертов общественных организаций инвалидов о доступности для каждой категории инвалидов объектов и услуг организации.</p> <p>10.3. Согласование общественными организациями инвалидов применения элементов «разумного приспособления» на основании принципов «универсального дизайна» для обеспечения доступности услуг.</p>

11.	<p>Наличие и выполнения требований организации о доступности и качестве услуг для инвалидов к поставщикам, аккредитованным для обслуживания клиентов на территории организации и предоставление услуг организации по аутсорсингу.</p>	<p>11.1. Наличие в договорах с поставщиками услуг приложения о требованиях к качеству доступности услуг для каждой групп инвалидов.</p> <p>11.2. Наличие у поставщиков услуг подготовленного персонала для понимания потребностей в помощи, общения, оказании помощи всех групп инвалидов.</p> <p>11.3. Наличие у поставщиков услуг оборудованных мест и схем движения для обслуживания всех категорий инвалидов.</p> <p>11.4. Наличие у поставщиков услуг технологии обслуживания всех категорий инвалидов, согласованной с общественными организациями инвалидов.</p> <p>11.5. Наличие у поставщиков услуг внешнего аудита доступности и качества услуг для инвалидов, проведенного с привлечением экспертов общественных организаций инвалидов.</p>
12.	<p>Работа с претензиями и предложениями по доступности и качеству услуг организации.</p>	<p>12.1. Наличие документации по учету претензий и предложений клиентов, обеспечение порядка ее сохранности, доступности и ведения.</p> <p>12.2. Направления ответа на претензии и предложения в письменной или электронной форме не позднее 5 рабочих дней после получения претензии или предложения от заявителя.</p>

		<p>12.3. Направление ответа об удовлетворении претензии заявителю не позднее 25 рабочих дней после ее получения.</p>
<p>13.</p>	<p>Обеспечение доступности объектов организаций для обеспечения условий обслуживания инвалидов и МГН.</p>	<p>13.1. Соответствие доступности объектов организаций требованиям СП 59.13330.2012 «ДОСТУПНОСТЬ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ» (АКТУАЛИЗИРОВАННАЯ РЕДАКЦИЯ СНиП 35-01-2001). Доступность объектов подтверждается обследованием, проводимым в соответствии с аккредитованными в Системе добровольной сертификации «МИР, ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ» центрами по сертификации и экспертами в соответствии с «Методикой оценки доступности объектов транспортной инфраструктуры» Приложение № 1 к стандарту.</p> <p>13.2. В случаях выявления на объектах организаций применения для обеспечения доступности функциональных элементов объектов «разумных приспособлений» на принципах «универсального дизайна», необходимо наличие в организации согласования на применение «Разумных приспособлений» от общественных организаций инвалидов.</p> <p>13.3. Рекомендации по подготовке организаций пассажирского транспорта к обследованию с целью определения уровня доступности объектов и услуг</p>

		<p>организаций для обслуживания инвалидов, изложены в Приложении № 2 к Стандарту «Памятка для руководителей организаций социальной инфраструктуры по организации обслуживания и помощи инвалидам и МГН для прохождения обследования и оценки доступности объектов и услуг организации для инвалидов».</p>
--	--	---