

**Рекомендации индивидуальным предпринимателям
и руководителям предприятий потребительского
рынка и услуг предоставляющих услуги населению в сфере торговли**

**Уважаемые индивидуальные предприниматели и руководители
предприятий потребительского рынка и услуг**

С 1 января 2016 года на территории Российской Федерации в соответствии со Ст. 3.1. «Недопустимость дискриминации по признаку инвалидности» Федерального закона от 01.12.2014 N 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов" (далее- Закон) «... не допускается дискриминация по признаку инвалидности. Для целей настоящего Федерального закона под дискриминацией по признаку инвалидности понимается любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области."

Применительно к организациям торговли это означает, что, например, в магазинах самообслуживания необходимо помогать инвалидам-колясочникам доставать товар с полок, до которых инвалид не может дотянуться. Инвалидам по зрению следует зачитывать информацию о цене и характеристиках товаров.

Организации, независимо от их формы собственности с 1 января 2016 года, в соответствии со ст. 15 Закона обязаны обеспечить инвалидам следующие условия:

1. Условия для беспрепятственного доступа к своим объектам (наличие пандусов, поручней, световых табло, не скользящих покрытий (отсутствие наледи и снежного покрова) и др.). Особую актуальность приобретает требование выделения специальных мест для личного транспорта инвалидов на автостоянках при предприятиях розничной торговли. Места для транспортных средств инвалидов должны размещаться не далее 50 м от входов, доступных для маломобильных покупателей.

На прилегающем участке к объекту отсутствие наледи и снежного заноса, наличие нескользящего покрытия, наличие поручней.

2. Возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски. Возможны два варианта проектирования внутренней архитектурной среды для организации обслуживания маломобильных покупателей на предприятиях торговли.

Вариант "А". Обеспечивается доступность всех помещений торговой организации для инвалидов. При этом следует предусматривать устройство общих универсальных путей движения, предназначенных для использования всеми категориями населения (здоровыми, инвалидами и маломобильными лицами) и приспособление для нужд лиц с нарушением здоровья, специальных мест обслуживания из состава общего числа таких мест. Вариант "Б". Создание условий для покупки товаров полного ассортимента в специально выделенном помещении для маломобильных покупателей. Дополнительные помещения или специальные зоны для обслуживания данного контингента должны размещаться в удобной связи с наружными входами.

3. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам

и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности. Применяемое торговое оборудование должно обеспечивать доступность всем контингентам покупателей, в том числе лицам на креслах-колясках, для выбора товара. При этом комплектация и расстановка оборудования в торговых залах, доступных инвалидам, должны быть рассчитаны на обслуживание лиц, передвигающихся на креслах-колясках самостоятельно и с сопровождающими, инвалидов на костылях, а также инвалидов по зрению. Столы, прилавки, расчетные плоскости кассовых кабин следует располагать на высоте, не превышающей 0,8 м от уровня пола. Максимальная глубина полок (при подъезде вплотную) не должна быть более 0,5 м. Ширина прохода около контрольно кассового поста должна быть не менее 1,1 м.

Все размеры проходов (кроме одностороннего) должны обеспечивать возможность полного разворота на 360°, а также фронтального обслуживания инвалидов на кресле-коляске вместе с сопровождающими.

4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на своих объектах. Для акцентирования внимания покупателей с нарушением зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные (рекомендуемая высота размещения горизонтально или под наклоном на витринах и полках на высоте от 0,7 до 1,4 м от уровня пола), световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера в соответствии с требованиями [СП 59.13330.2012*](#). Пиктограммам и указателям для выделения отдельных товарных групп в торговом зале рекомендуется присваивать различные лидирующие цвета. Не следует одновременно использовать красный, зеленый, синий и фиолетовый цвета. Ценники на товары должны быть написаны крупным шрифтом.

В удобном для посетителя - инвалида по зрению месте и в доступной для него форме должна располагаться информация (тактильная мнемосхема) о расположении торговых залов и секций, об ассортименте товаров, а также средства связи с администрацией.

5. Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Предоставление услуг инвалидам по слуху с использованием русского жестового языка (на базе Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» создана диспетчерская служба для инвалидов по слуху). Возможно прикрепление к диспетчерской службе через сеть Интернет и получение услуг сурдопереводчика по Скайпу.

6. Допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

7. Оказание работниками организации, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Применительно к организациям торговли это означает, что, в магазинах самообслуживания необходимо помогать инвалидам доставать товар с полок, до которых инвалид не может дотянуться. Инвалидам по зрению следует зачитывать информацию о цене и характеристиках товаров и др.

8. Проведение инструктирования/обучения сотрудников об условиях предоставления услуг инвалидам по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются

В случае если существующие объекты невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их РЕКОНСТРУКЦИИ или КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА должны принимать согласованные с обществом

инвалидов меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, ОБЕСПЕЧИТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМЫХ УСЛУГ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА ИНВАЛИДА или В ДИСТАНЦИОННОМ РЕЖИМЕ. Принятие решения о выборе одного из двух вышеперечисленных вариантов относится к компетенции собственника объекта соответствующей инфраструктуры.

Обязательные для исполнения требования, направленные на обеспечение доступности для инвалидов деятельности организаций, предоставляющих услуги населению, требуют материальных затрат. В целях минимизации материальных затрат, направленных на оборудование пандусов, перил, ширину проходов между торговым оборудованием, ширину входных дверей или других приспособлений для инвалидов и людей с ограниченными возможностями или в случае невозможности провести соответствующие работы по месту нахождения предприятия сферы потребительского рынка, принятые к эксплуатации до вступления действующего законодательства по вышеуказанному вопросу, Управление рекомендует оснастить предприятие (до проведения реконструкции, капитального ремонта) на входе средством связи с администрацией (кнопкой вызова специалиста/продавца) с сопровождением соответствующей информации; в торговом зале магазина для указанных лиц, включая инвалидов по зрению, для ознакомления с товаром в необходимом количестве можно разместить (закрепить) лупы; продукты, предназначенные для диабетического, диетического, детского питания выставлять в отдельных секциях (отделах), сопровождая информацией. Для выполнения требований по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных групп населения предприятий торговли и услуг можно организовать доставку товаров (обедов) на дом, шире использовать интернет-торговлю, осуществлять торговлю по заказам, каталогам.

За неисполнение законодательства об обеспечении доступной среды для инвалидов установлена административная ответственность в виде штрафа в следующих размерах: - уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур - от 2 до 3 тысяч рублей для должностных лиц; от 20 до 30 тысяч рублей для юридических лиц (ст. 9.13 КоАП РФ); - нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках (остановках) мест для специальных автотранспортных средств инвалидов - от 3 до 5 тысяч рублей на должностных лиц; от 30 до 50 тысяч рублей на юридических лиц (ст. 5.43 КоАП РФ).

Нормативно-правовые документы регулирующие беспрепятственный доступ к объектам инфраструктуры:

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

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

ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст

Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования», введенный в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 192-ст