

## 2. Технические средства, используемые на входе (входах) в здание.<sup>1</sup>



### Двери, открыватели и закрыватели дверные

устройства, позволяющие открывать или закрывать дверь без физической помощи (ручной ручки)

### Автоматическая система открывания дверей

для инвалидов в инвалидных колясках и другие маломобильные группы граждан испытывают серьезные трудности при открывании дверей, особенно при использовании дверей, в которых двери открываются наружу в соответствии с требованиями нормативных документов. Для обеспечения беспрепятственного доступа в здание и используются автоматические открыватели дверей.

Во входной группе идеальным решением являются раздвижные двери. Но в случае невозможности их установки, а также для доступа во внутреннее помещение, часто используют автоматические открыватели распашных дверей, которые существенно облегчают доступ в здание, не требуя замены дверей (монтируются на уже установленные), и питаются от бытовой электросети 220 вольт.



дверь может быть автоматизирована при помощи датчика. Он устанавливается на механическую защелку с наружной или внутренней стороны, и дверь открывается автоматически.



дверей: нажатием кнопки; движением руки перед датчиком; при помощи пульта; автоматическое открывание (при наличии датчика).



локтевые ручки и другие варианты.

**пандусы** - это несъемные конструкции, которые используются для обеспечения длительного времени эксплуатации. Устанавливаются чаще всего снаружи здания, при входе в социальные учреждения и в общественных местах, где позволяет пространство. Стационарные пандусы изготавливаются из бетона или представляют собой две полосы металлического швеллера, уложенные параллельно друг другу и оснащенные поручнями. Изготовление и установка пандусов производится строго с учётом требований ГОСТа

<sup>1</sup> В разделе используются иллюстративные материалы Функционального дома ПРЦ г.Санкт-Петербурга группы компаний «Исток-аудио», сайта интернет-магазина «Доступная среда»



ГОСТ Р 51261-99), однако конструкция обязана учитывать особенность места эксплуатации и окружающие условия. Рампы подразделяются на однопролётные либо переходную горизонтальную площадку.

подходит для любых лестничных маршей: для подъема на лестницу, при заезде в транспорт не проехать нельзя. Предназначен для установки стационарного пандуса помещается из прочных материалов, способных

для инвалидных или детских колясок, который для прохода или лестничного марша. Обычно их устанавливают в домах и других местах с ограниченным пространством. Такая модель помешала бы свободному передвижению

пандуса жёстко скреплены между собой внизу и вверху. Они крепятся вертикально к стене или перилам, идущим вдоль стены, щеколд и прочих замков. Также используются для облегчения доступа людей с ограниченными возможностями в общественный транспорт (например, автобусы).

✓ **Перила**



при подъеме по пандусу обеспечивают специальные перила для инвалидов), которые служат при необходимости опорой. Чаще всего используются перила из нержавеющей стали, которые имеют высокую стойкость к коррозии и не требуют специального ухода (покраска). Перила для инвалидов изготавливаются с учетом технических

✓ **Контрастная маркировка**



Все потенциально опасные препятствия на пути следования людей с нарушениями зрения должны быть обозначены специальными желтыми полосами или кругами.



Такая маркировка заметен всем посетителям учреждения, а для людей с полной потерей зрения, это последний из цветов спектра, наиболее различимым. Такая маркировка необходима для обеспечения безопасности людей учреждения, особенно слабовидящих. В помещениях полосы выполнены из износостойкой самоклеющейся



помещений поставляются парой и предназначены для установки в дверном проеме. Устанавливаются на высоте полутора метра от пола по равной стороне двери. Данными световыми маяками

обозначается выход из помещения. При необходимости можно обозначить любые другие дверные проемы.

✓ **Световой маяк для здания**



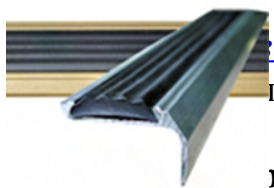
Световых маяков предлагает наиболее удобный способ для обозначения выходов из зданий и определения доступного для инвалидов маршрута. Яркий индикатор всегда отображаемую информацию с установленной программой. Он попеременно отображает пиктограммы, направление движения. Световой маяк содержит сверхъяркие светодиоды, что обеспечивает большую дальность наблюдения как в ночное, так и в дневное время. При необходимости световой маяк подключается к компьютеру для изменения отображаемой информации

**3. Технические средства, используемые на пути (путях) движения внутри здания (в т.ч. путях эвакуации).<sup>2</sup>**

✓ **Противоскользящие покрытия**



[профили](#). Устанавливаются под керамическую плитку в моменты монтажа.



[металлические углы и полосы с противоскользящими элементами](#). Устанавливаются на готовую поверхность.

**резиновые ячеистые**



резиновые покрытия или «коврик резиновый грязезащитный ячеистый». Новые коврики с отверстиями в виде дырочек или как их еще называют ячеистые, предназначены для использования в крупных супермаркетах и других помещениях с высокой проходимостью. Такие коврики идеально подходят для использования в помещениях с резиносборными, антискользящими покрытиями. В сквозных круглых отверстиях скапливается снег и т.п. сама же поверхность чистая и сухая, таким образом, покрытие выполняет несколько функций: не допускает попадание снега, песка и грязи внутрь помещения, эстетично скапливает грязь внутри своей структуры, служит как антискользящее покрытие.

<sup>2</sup>В разделе используются иллюстративные материалы Функционального дома ПРЦ г.Санкт-Петербурга, веб-сайтов группы компаний «Исток-аудио», компании «Floor-Shop», «Салона Венеция»

✓ **Мобильные лестничные подъемники**



*Мобильный лестничный подъемник* дает возможность человеку, находящемуся в инвалидном кресле, подняться по лестнице без использования специальных стационарных устройств.

✓ **Стационарные лестничные подъемники**

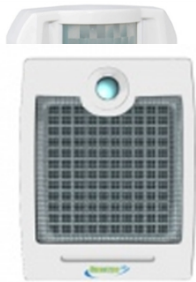
*Вертикальные подъемники* или лифтовые установки для инвалидов устанавливаются в частных жилых строениях, многоквартирных домах и зданиях общественного пользования с большим количеством этажей. Могут монтироваться снаружи (закрытого типа) или внутри здания.

Примеры *стационарных вертикальных подъемников (платформ)* представлены на иллюстрациях.



*Наклонные подъемники* для инвалидов используются для простого и безопасного подъема или спуска с лестницы без посторонней помощи. Цена наклонного подъемника для инвалидов значительно ниже цены вертикальной модификации лифта. Коляска и сидящий на ней человек легко снимаются с платформы, если возникла неисправность или отключили электричество в здании.





### **Совые маяки и информаторы**

предназначены для воспроизведения аудио сообщений с целью информирования слепых и слабовидящих посетителей. Комплекуются звуковыми сообщениями. Могут быть установлены в любом месте: рядом с входной дверью (главный вход в здание), с лестничным эскалатором, в холле для предоставления услуг и работой учреждения и т. п. Сообщения могут содержать всю необходимую звуковую информацию, которая требуется в данном учреждении. Имеют разъемы для подключения к компьютеру и слот для размещения внешней памяти. Требуемая информация предварительно записывается на флеш-карту.

### **✓ Навигационные системы**



Система предназначена для ориентации слабовидящих и инвалидов в здании и дома. Система состоит из индивидуальных навигационных активаторов, а также рассредоточенной по зданию звуковых сообщений, у лифтов, лестниц, возле кабинетов, залов, аудиторий. Активаторы с функцией записи и воспроизведения любых сообщений. При попадании посетителя с браслетом в зону действия активатора происходит вибрация браслета. Это значит, что посетитель должен нажать на одну из трёх кнопок браслета и инициировать воспроизведение одного из трёх предварительно записанных сообщений (как правило, записывается информация о местонахождении посетителя, возможностях его дальнейших действий, препятствиях на пути следования, а также о возможности выполнить те или иные действия). Все громкоговорители имеют защиту от дождя, питаются от бытовой сети 220 В, имеют мощный морозостойкий резервный аккумулятор на случай отключения электропитания, а также возможность подключения к системе общего оповещения в учреждении (100 В), что делает устройство многофункциональным.

## **4. Технические средства, используемые в зоне целевого назначения здания (целевого посещения объекта).<sup>3</sup>**

### **✓ Стол с микролифтом**

<sup>3</sup> В разделе используются иллюстративные материалы Функционального дома ПРЦ г.Санкт-Петербурга, веб-сайтов группы компаний «Исток-аудио»



му посетителю подбирать для себя оптимальную высоту  
неть необходимые действия, стоя или сидя, что одинаково  
ключая людей с инвалидностью. Высота столешницы  
строенного электропривода нажатием кнопок “вверх” или  
диапазоном высот, что позволяет комфортно пользоваться  
столом посетителям на инвалидной коляске, людям с различными формами  
ограничений по здоровью, например, тем, кому тяжело или противопоказано  
сидеться.

Стол с микролифтом - решение как для учреждений общественного и  
социального назначения, так и для образовательных учреждений и организаций,  
в которых учатся или работают люди с инвалидностью.

## ✓ Телефоны с крупными кнопками



Крупные кнопки с контрастным рельефным шрифтом и обозначениями делают возможность пользоваться телефоном людям с нарушением зрения, а регулятор уровня громкости – настроить оптимальную громкость для посетителей, у которых есть проблемы со слухом.



FM-системы и радиоклассы для слабослышащих людей могут в самых разных ситуациях: во время лекций, занятий в школе, спортивных соревнований, экскурсий. Они представляют собой звуковой сигнал (с микрофона, с записи), а также комплект их приемников, которые могут выдаваться слабослышащим при входе в помещение, где происходит мероприятие. Основной приемников является наличие индукционной петли, которая транслирует сигнал с приемника непосредственно в слуховые аппараты посетителей, обеспечивая им условия доступности чистого звукового сигнала. На сегодняшний день технологии беспроводной передачи звука являются самым эффективным средством для улучшения разборчивости речи в сложных акустических ситуациях. Зарубежные и отечественные производители сурдотехники готовы предложить достаточно большой выбор FM-систем

### **5. Технические средства, используемые в санитарно-гигиенических помещениях.<sup>4</sup>**

Технические средства, которые могут быть использованы для оборудования туалетов и ванных комнат<sup>5</sup>:

1. Оборудование для санузлов (специальное)
2. Технические средства для умывания, купания и принятия душа
3. Технические средства для ухода за волосами
4. Технические средства для ухода за лицом и кожей тела

#### ***К оборудованию для санузлов (специальному) относят:***

- Унитазы
- Писсуары
- Резервуары для сбора мочи

---

<sup>4</sup> В разделе используются иллюстративные материалы компании «Т.:WAY», Функционального дома ПРЦ г.Санкт-Петербурга, веб-сайтов группы компаний «Исток-аудио», ФКУ «Главное бюро МСЭ по Красноярскому краю».

<sup>5</sup> Государственный стандарт Р 51079-2006 «Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности. Классификация»

- Биде
- Подъемные устройства
- Опорные стационарные устройства
- Кресла-стулья туалетные (на колесиках или без них) с санитарным оснащением или без него, в том числе кресла-стулья для душа
- Унитазы, в том числе унитазы с подлокотниками, опорами, поручнями, детскими подставками, а также унитазы с возвышениями и со встроенными гигиеническими тепловодными душами и (или) тепловоздушными сушилками
- Души тепловодные и тепловоздушные сушилки для оснащения туалетов
- Сиденья туалетные (сиденья на унитазах)
- Сиденья туалетные с возвышением и самоподнимающиеся туалетные сиденья
- Принадлежности подъемников для фиксации корпуса тела человека,
- Сиденья туалетные с возвышением напольные раздельные
- Сиденья туалетные с возвышением откидные, располагаемые непосредственно на унитазах (ватерклозетах)
- Сиденья туалетные с возвышением, фиксируемые (закрепляемые) постоянно на унитазе с помощью болтов или скоб
- Сиденья туалетные со встроенным подъемным механизмом
- Подлокотники и (или) спинки туалетные, монтируемые на унитазах
- Сиденья туалетные
- Подлокотники поддерживающие
- Держатели туалетной бумаги
- Туалетные рулонные обоймы, в том числе коробка-дозаторы туалетной бумаги
- Души тепловодные и сушилки тепловоздушные для оснащения туалета
- Туалетные кабины, в том числе передвижные туалетные кабины
- Другие

***К средствам для умывания, купания и принятия душа относятся:***

- Средства перемещения (переноса) вспомогательные
- Подъемные устройства
- Опорные стационарные устройства
- Оборудование санитарно-техническое
- Держатели (адаптеры)
- Кресла для ванны или душа (на колесиках или без них), табуретки, спинки и сиденья
- Кресла-стулья туалетные (на колесиках или без них)
- Маты противоскользящие для ванны и душа
- Материалы противоскользящие для полов и лестниц
- Установки душевые, в том числе фиксаторы для регулирования позиции душевой головки (насадки)
- Лежаки подвесные для мытья в ванне, столы для ванной и столы туалетно-пеленальные



- Лежаки подвесные для передвижных и стационарных бытовых подъемников
- Тазы банные
- Биде
- Души гигиенические тепловодные и (или) сушилки тепловоздушные гигиенические, встраиваемые в унитазы
- Души тепловодные и сушилки тепловоздушные для оснащения туалетов (раздельные)
- Ванны, в том числе ванны переносные и складывающиеся
- Полки для ванны
- Средства для регулирования уровня воды в ванне, в том числе индикаторы уровня воды в ванне (с сигнальным устройством)
- Губки и щетки банные с держателями, рукоятками или зажимами
- Намыливатели с рукояткой и мыльные дозаторы
- Средства для обсыхания тела
- Сушилки гигиенические тепловоздушные, встраиваемые в унитазы,
- Сушилки тепловоздушные для оснащения туалетов (раздельные)
- Сушилки для волос
- Средства для купания, в том числе плавательные пояса, купальные шапочки
- Воздушные трубки для подводного плавания
- Термометры для ванны

***Средства для ухода за волосами включают:***

- Средства для мытья головы, в том числе дозаторы для шампуня, разбрызгиватели для шампуня с гибким шлангом со специальными ручками
- Расчески и щетки для волос
- Средства вспомогательные и (или) заменяющие функцию руки и (или) кисти и (или) пальцев,
- Сушилки для волос
- Средства вспомогательные и (или) заменяющие функцию руки и (или) кисти и (или) пальцев,
- Средства для ухода за зубами
- Дозаторы для зубной пасты
- Ключи-тюбиковыжималки,
- Щетки зубные, в том числе зубные щетки с удлиненной ручкой
- Средства вспомогательные и (или) заменяющие функцию руки и (или) кисти и (или) пальцев,
- Щетки зубные с механическим приводом (электроприводом)

**В группу *средств для ухода за лицом и кожей тела* объединены:**

- Средства, помогающие применять косметику
- Изделия для защиты кожи и для ухода за кожей

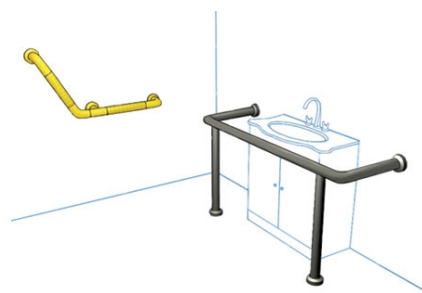
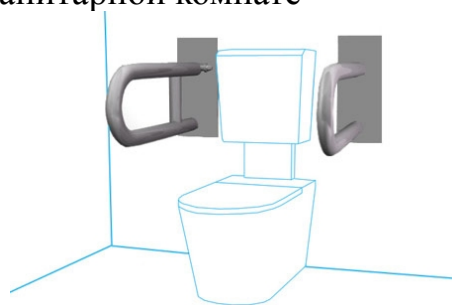
- Бритвенные приборы и принадлежности, электробритвы, в том числе кисточки для бритья, держатели электробритвы, дозаторы крема для бритья
- Средства вспомогательные и (или) заменяющие функцию руки и (или) кисти и (или) пальцев
- Ключи-тюбиковыжималки
- Средства для применения косметики (макияжа), в том числе держатели косметических средств
- Зеркала со специальными ручками, в том числе зеркалодержатели
- Зеркала для орошения и установки катетеров



Поручни служат для удобства и комфорта во время передвижения людей с ограниченными возможностями. Это касается как инвалидов по зрению, так и людей с нарушением опорно-двигательного аппарата. Поручни обеспечивают необходимую поддержку и опору при ходьбе, стоянии. Помимо белого и стального цвета поручни могут быть желтого цвета. Такие поручни устанавливаются для инвалидов по зрению, поскольку желтый - последний цвет спектра, который видят слабовидящие люди.

Поручни могут быть установлены в разных помещениях:

- в спальне: поручень или подъемник для упрощения процесса вставания с кровати;
- в коридорах: поручни для облегчения передвижения;
- на кухне: специальные приспособления, позволяющие без труда мыть посуду или доставать ее из шкафа
- в санитарной комнате



Поручни также устанавливаются не только в квартирах и жилых домах, но и в гостиницах (в специальных номерах для инвалидов), крупных торговых центрах, учреждениях и организациях.



На данных фотографиях представлен пример оборудования санитарного узла квартиры в отделении социально-бытовой реабилитации Федерального казенного учреждения «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Красноярскому краю» (г. Красноярск).

## 6. Технические средства, используемые для создания системы информации на объекте (устройства и средства информации и связи и их системы).<sup>6</sup>

### ✓ Тактильные таблички, знаки и мнемосхемы

Используются информационные и предупреждающие таблички и пиктограммы, вывески на кабинеты со шрифтом Брайля, вывески с номерами кабинетов, информационные табло "Часы работы учреждения", мнемосхемы и любые другие рельефные знаки по индивидуальному заказу. Изделия могут быть изготовлены как в рельефном (плоско-выпуклом (тактильном), так и в плоском вариантах.

Обычно применяют **знаки для предупреждения**: «Туалет для инвалидов», «Эскалатор», «Подъемник», «Лифт для инвалидов», «Пути эвакуации», «Вход в помещение», «Выход из помещения», «Направление движения», «Поворот», «Осторожно! Препятствие», «Место для инвалидов, пожилых людей с детьми» и др.

Различают 3 вида информационных знаков и табличек: наклейка, пластик нетактильный (пиктограмма простая), табличка тактильная (рельефная).



Чки со шрифтом Брайля применяются и как том с дверьми внутри здания, на дверях вание кабинета, часы работы и др. Количество удования здания, рассчитывается с учетом лежащих обозначению.

абло, представляющее собой схему движения также схемы эвакуации. Название учреждения, одимые надписи выполнены в виде плоско-выпуклых элементов и дуолируются шрифтом Брайля. Стандартно мнемосхемы выполняются в контрастном исполнении

Место размещения мнемосхем отображается специальным знаком "Информация", оборудуется поручнем для удобства людей с инвалидностью, кнопкой вызова и специальным звуковым маяком.

**Тактильные наклейки** предназначены для установки в тех местах, где тактильные таблички из пластика разместить не получается: клавиши лифта, телефона, домофона, калькулятора, круглые поручни лестниц и т. п. Совмещают и плоско-выпуклые символы и рельефно-точечный шрифт Брайля.

**Знаки доступности** размещаются при входе в учреждения, а также около входов в те помещения, где важно указать специальные возможности (например, санузлы, конференц-залы с оборудованием для слабослышащих и т.д.). Дизайн знаков изготавливается в соответствии с ГОСТ Р 52131-2003



используются иллюстративные материалы компании Функционального дома ПРЦ г.Санкт-гов группы компаний «Исток-аудио». myslo.ru, Тифлоцентра «Вертикаль»



**Предупреждающие знаки** служат для информирования о наличии препятствий (неровности, наклоны, узкие проходы, ступеньки и пр.). Дизайн знаков изготавливается в соответствии с ГОСТ Р 52131-2003.



**Пиктограммы** предназначены для установки на улице, в общественном транспорте, внутри помещений, и, в зависимости от этого имеют различные размеры.



Систем

### Системы вызова помощника

Беспроводные системы вызова с вибрационной, звуковой индикацией позволяют дистанционно вызвать помощника (сотрудника учреждения) при любых затруднениях или вопросах. Например, для установки переносного пандуса, помощи при подъеме по крутому пандусу, транспортировки на подъемнике, либо просто решить вопрос, не поднимаясь в учреждение.

Системы включают кнопки и приемники, а также беспроводной усилитель сигнала – ретранслятор, который предназначен для передачи сигнала радиоканальных датчиков на большие расстояния. Кнопка подает сигнал, приемник показывает место, откуда поступил сигнал



### Системы вывода текстовой информации

Системы вывода текстовой информации применяются на вокзалах, в аэропортах, кинотеатрах, АЗС, в качестве информаторов для людей с ограниченной способностью от места расположения, а также условий движения. Существуют разные форматы бегущих строк (по ширине, длине, по направлению). Вывод информации осуществляется с помощью компьютера или с флешкарты.

### Информационные системы для слабослышащих.

При посещении публичных мест люди со слуховыми аппаратами испытывают дискомфорт, связанный с неразборчивостью звуковой информации. Возникает необходимость оснащения ряда зон здания устройствами, передающими аудиоинформацию с микрофона прямо на слуховой аппарат посетителя - информационными индукционными системами для слабослышащих (индукционными петлями).

**Портативная:** индукционная индукционная система переносная для приема аудио-сигнала в слуховой аппарат. Применяется в местах скопления людей, в присутствии посторонних шумов. Конструкция предусматривает возможность подключения к слуховому аппарату. Обеспечивает зону уверенного приема сигналов.

**Настенная** индукционная система предназначена для беспроводной передачи





слуховой аппарат с телефонной катушкой (в режиме «Т») с магнитной индукции (индукционная петля). Применяется в помещениях с высоким уровнем фонового шума и реверберации. Размещается на вертикальных поверхностях или информационных стойках.



Индукционная система с усилителем предназначена для использования в помещениях площадью от 30 до 700 м<sup>2</sup>, размещается на полу либо потолок помещения и коммутируется с аудиосистемой в непосредственной близости от индукционной катушки.



**Информационный терминал (информационный киоск)** – специальная стойка, предназначенная для быстрого и своевременного получения актуальной информации. Применяется в местах, где это особенно необходимо: в музеях, торговых центрах, общественных зданиях с большим потоком посетителей, в гостиницах, железнодорожных вокзалах, в медицинских и образовательных учреждениях. Размещенный в месте с открытым доступом, информационный терминал позволяет получать информацию круглосуточно, без перерывов и ограничений.

Терминалы предназначены для установки в помещениях с повышенными требованиями к доступности информации для маломобильных граждан, в том числе инвалидов. Современные варианты приборов обладают мультязычным интерфейсом, возможностью адаптации к различным требованиям пользователей. Для слабовидящих предусмотрена возможность перемещения интерфейса в удобную зону, для инвалидов с нарушением слуха – индукционная панель, для инвалидов с нарушением зрения – крупный шрифт и размер данных).

Терминалы могут быть использованы в трех направлениях:

1. Информационное табло (терминал заполняется любой информацией, служит как информационное табло);

- Реклама (может быть использован как рекламная площадка);
- Сервис (терминал может выполнять определенные функции, которые необходимы в конкретном заведении – бронирование мест в гостинице, распечатка расписания в учебном заведении, оплата счетов, плата по кредитам в банке, запись к врачу (с распечаткой талона) в медицинском учреждении и т.д.).

Функционал информационного терминала может быть расширен для предоставления дополнительных услуг:

- при наличии принтера запрошенную информацию, заполненные формы и другие документы можно выводить на печать;
- встроенные сканеры штрихкодов позволяют мгновенно получить информацию о товаре из торгового зала;
- для работы с картами лояльности и предоставления персональной информации информационный терминал можно оборудовать карт-ридером.

## **Глава 6**

### **Обеспечение доступности для инвалидов государственных и муниципальных услуг**

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ) государственные услуги – это деятельность по реализации функций органов исполнительной власти, а также государственных внебюджетных фондов<sup>7</sup>, осуществляемая по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Соответственно, муниципальные услуги – это деятельность по реализации функций органов местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в законодательстве.<sup>8</sup>

Государственные услуги предоставляются следующими субъектами:

- 1) федеральными органами исполнительной власти,
- 2) органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации,
- 3) органами государственных внебюджетных фондов,
- 4) муниципальными органами

---

<sup>7</sup> Пенсионный фонд России, Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, территориальные фонды обязательного медицинского страхования (на уровне субъектов Российской Федерации).

<sup>8</sup> п. 2 ст. 2 Закона № 210-ФЗ.



(органами местного самоуправления) – при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации. Муниципальные услуги предоставляются органами местного самоуправления. В деятельность по оказанию государственных и муниципальных услуг могут быть вовлечены подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, а также многофункциональные центры.

Государственные и муниципальные услуги могут предоставляться в устной (предоставление данных услуг методом сурдоперевода и тифлосурдоперевода можно считать разновидностью устной формы предоставления), письменной или электронной форме на основании запроса о предоставлении соответствующей услуги, который может быть выражен также в устной, письменной или электронной форме.<sup>9</sup> Предоставление данных услуг в электронной форме осуществляется с использованием информационно-телекоммуникационных технологий – порталов государственных и муниципальных услуг (единого портала и (или) региональных), универсальной электронной карты<sup>10</sup> и подразумевает, помимо прочего, электронное взаимодействие между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. Также в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством РФ.

Получателями государственных и муниципальных услуг признаются физические и юридические<sup>11</sup> лица, которые за предоставлением соответствующей услуги могут обращаться через своего представителя.<sup>12</sup>

---

9 п. 3 ст. 2 Закона № 210-ФЗ.

10 п. 6 ст. 2 Закона № 210-ФЗ.

11 За исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления.

12 п. 3 ст. 2 Закона № 210-ФЗ.

Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг осуществляется на двух уровнях<sup>13</sup> – федеральном и региональном. Предоставление муниципальных услуг регламентируется федеральными и муниципальными правовыми актами.

Общие положения о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг закреплены в Федеральном законе № 210-ФЗ и ряде других федеральных законов, законах субъектов РФ.

Непосредственный порядок предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги устанавливается в административном регламенте (Применительно к муниципальным услугам на практике (в обиходе) зачастую применяется термин «регламент муниципальной услуги»).

Также существуют нормативные акты, без следования положениям которых предоставление государственных/муниципальных услуг не будет соответствовать требованиям законности, безопасности и доступности. К таким нормативным актам относятся Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Постановление Правительства РФ от 25 сентября 2007 г. № 608 «О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу)» и другие акты.

В действующем законодательстве установлен ряд требований к процессу предоставления государственных и муниципальных услуг инвалидам.

Специальные требования к материально-технической базе касаются вопросов обеспечения физической доступности услуг для их получателей-инвалидов.

Рассматриваемые требования установлены в законах,<sup>14</sup> в подзаконных нормативных правовых актах,<sup>15</sup> а также – в большинстве случаев – в

---

13 Уровень нормативно-правового регулирования зависит от того, кем оказывается соответствующая услуга.

14 Например, Закон № 210-ФЗ, Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральный закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

15 Например, Правила деятельности МФЦ.

нормативных технических документах.<sup>16</sup> Обеспечение доступности для инвалидов помещений, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, зала ожидания, мест для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационных стендов с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в качестве специального требования<sup>17</sup> предъявляется к содержанию стандарта оказания соответствующей услуги, который, в свою очередь, является составной частью административного регламента предоставления данной услуги<sup>18</sup>.

Среди подзаконных актов, касающихся порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, необходимо выделить, прежде всего, Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила МФЦ).

Многофункциональными центрами могут одновременно оказываться как государственные, так и муниципальные услуги. Главной особенностью деятельности МФЦ является реализация принципа «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.<sup>19</sup> Данный принцип, предполагающий удобство и оперативность получения услуги, делает

---

16 Например., Свод правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

17 Такое требование предусмотрено п. 12 ст. 14 Закона № 210-ФЗ (в редакции Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ) и будет предъявляться с 1 января 2016 г.

18 См. ч. 2 ст. 12 Закона № 210-ФЗ.

19 ч. 1 ст. 15 Закона № 210-ФЗ.

для инвалидов получение услуг в МФЦ не просто желательным, а зачастую единственно возможным.

«Передвижной мобильный офис» ГАУ НСО МФЦ

**Передвижные мобильные офисы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

Мобильные офисы подразделения ГАУ НСО «МФЦ», созданы для оказания государственных и муниципальных услуг именно жителям отдаленных населенных пунктов Новосибирской области.

Мобильные офисы «МФЦ» действуют на базе стационарных филиалов ГАУ «МФЦ» в районах Новосибирской области.

Для создания Мобильного офиса «МФЦ» приобретены и модифицированы микроавтобусы FORD TRANSIT. Государственные и муниципальные услуги населению оказывают операторы «МФЦ». На базе Мобильного офиса «МФЦ» представлены услуги социального направления, недвижимости, консультации по услугам гражданско-правового характера и в сфере предпринимательства.

В мобильном офисе предусмотрены: два рабочих места для специалистов по оказанию услуг населению, четыре места для заявителей, места для хранения оборудования и документов. В зимнее время салон микроавтобуса отапливается автономным обогревателем, в

ОСТАВЬТЕ ОТЗЫВ.

Работа мобильных офисов МФЦ позволила осуществлять выезды специалистов ГАУ НСО МФЦ по Новосибирской области для предоставления государственных и муниципальных услуг маломобильным категориям заявителей (пенсионеры, инвалиды, молодые мамы), признанным недееспособными или не имеющим возможности по состоянию здоровья обратиться в ГАУ НСО МФЦ <http://old.mfc-nso.ru>

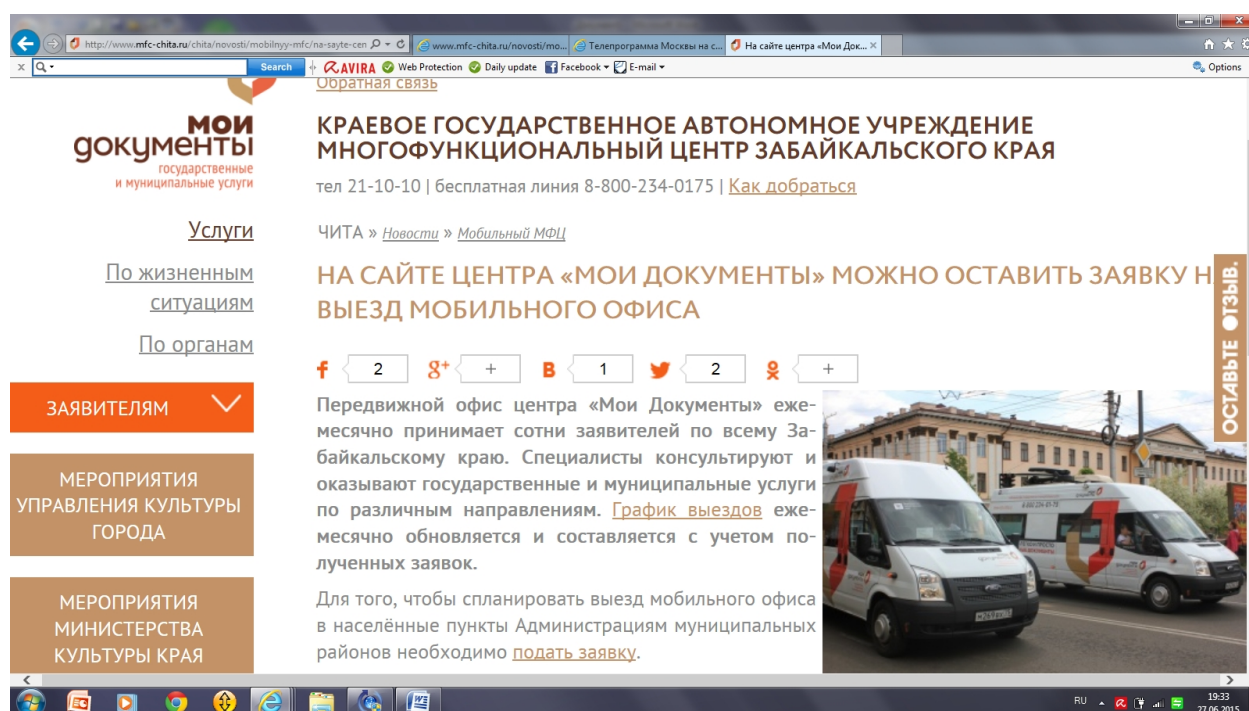
Деятельность МФЦ, его сотрудников (включая права, обязанности и ответственность) подчиняется тем же правилам, что и деятельность соответствующих госорганов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления по предоставлению государственных/муниципальных услуг.

В целях обеспечения физической доступности государственных/муниципальных услуг для инвалидов в Правилах деятельности МФЦ в общем виде установлены соответствующие требования, относящиеся к зданиям и помещениям МФЦ:<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Пункты 13 - 15 Правил деятельности МФЦ.



- оборудование входа в здание (помещение) многофункционального центра и выхода из него лестницами с поручнями и пандусами для передвижения инвалидов колясок;
- расположение помещений МФЦ, предназначенных для работы с заявителями, на нижних этажах здания, наличие у них отдельного входа, а в случае расположения многофункционального центра на втором этаже и выше – оснащение здания лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов;



- наличие туалета, предназначенного для инвалидов.

По предварительным заявкам сотрудники мобильного офиса центра «Мои Документы» Краевого ГАУ МФЦ Забайкальского края выезжают по городу Чите к лицам, которые не имеют возможности самостоятельно передвигаться, но хотели бы воспользоваться услугами, предоставляемыми в центре. Выезд может быть осуществлен как по месту жительства маломобильного гражданина, так и в медицинское учреждение, в котором находится заявитель <http://www.mfc-chita.ru/chita/novosti/mobilnyy-mfc>

В отношении планировочных решений территории МФЦ в Правилах деятельности МФЦ предусмотрено требование по наличию бесплатной парковки, предусматривающей, в том числе, места для специальных автотранспортных средств инвалидов<sup>21</sup>.

Однако посредством МФЦ могут быть оказаны лишь отдельные виды государственных/муниципальных услуг, что делает актуальным обеспечение доступности их предоставления не только в МФЦ, но и в государственных органах, органах государственных внебюджетных фондов, органах местного самоуправления

Вместе с тем необходимо отметить, что на помещения и здания, в которых государственные/муниципальные услуги оказываются органами государственной власти, государственных внебюджетных фондов, органами местного самоуправления, рассмотренные положения Правил деятельности МФЦ не распространяются, а обеспечение доступности названных объектов для инвалидов возможно путем соблюдения требований нормативных технических актов, в которых устанавливаются наиболее подробные требования к зданиям, сооружениям, помещениям мест оказания государственных услуг (вне зависимости от того, кем они оказываются), планировочным решениям прилегающих территорий установлены в нормативных технических актах.

Специальные требования к материально-техническому обеспечению сводятся, в основном, к созданию беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставляемых государственных/муниципальных услугах. Так, стандарт предоставления государственной/муниципальной услуги должен предусматривать требования к информационным стендам<sup>22</sup> с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов.<sup>23</sup>

---

21 Пункт 16 Правил деятельности МФЦ.

22 В Правилах деятельности МФЦ помимо размещения стендов предусматривается также применение иных источников информирования без расшифровки оных (пп. «а» п. 8 Правил деятельности МФЦ).

23 П. 12 ст. 14 Закона № 210-ФЗ (в ред. Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ).

С учетом изложенного выше представляется возможным дать следующие рекомендации по обеспечению доступности для инвалидов государственных/муниципальных услуг.

1. На стадии разработки административных регламентов предоставления отдельных видов государственных/муниципальных услуг и на стадии их экспертизы<sup>24</sup> представляется целесообразным, что содержание стандартов предоставления государственных/ муниципальных услуг в части требований к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов, должно соотноситься с направленностью результата предоставления услуги и ее востребованностью у инвалидов. Поскольку в настоящее время методика по данному вопросу отсутствует, можно предложить метод подсчета количества обратившихся за ее предоставлением инвалидов (для чего необходимо предусмотреть для них создание специальной очереди) и определения процентного соотношения данного количества с общим количеством заявителей.

Однако и без ведения статистического учета представляется очевидной высокая востребованность (оценочно, на уровне 70-90 %) у инвалидов тех услуг, которые направлены на предоставление инвалидам предусмотренных законодательством мер социальной защиты (например, по обеспечению инвалидов ТСР, протезно-ортопедическими изделиями, по выплате компенсаций и т.п.) В стандартах предоставления указанных услуг представляется целесообразным предусмотреть дополнительные требования к помещениям, залу ожидания и т.д., которые сделали бы получение данной услуги инвалидами максимально комфортным как с физической, так и с психологической точки зрения<sup>25</sup>. В действующем же административном

---

24 О проведении экспертизы проектов административных регламентов – см. ст. 13 Закона № 210-ФЗ.

25 По данному вопросу см., напр., СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования».

регламенте предоставления данных услуг устанавливаются минимальные требования доступности их для инвалидов в виде наличия пандусов, подъемников (как отмечается, «при необходимости», однако случаи возникновения такой необходимости не приводятся), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов) и расширенными проходами, что не в полной мере способствует обеспечению доступности госуслуги для инвалидов.

2. Обеспечение доступности для инвалидов государственных/муниципальных услуг, помимо прочего, невозможно без создания беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставляемых государственных/муниципальных услугах.

По рассматриваемой проблематике законодательство не содержит детализированных требований, в связи с чем вопросы обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставляемых государственных/муниципальных услугах должны решаться по усмотрению соответствующих органов, предоставляющих ту или иную услугу. В качестве ориентира, определяющего направления, по которым должна вестись работа по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации, может быть предложено использование Методических рекомендаций об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий<sup>26</sup>.

По услугам, востребованным у инвалидов или связанным напрямую с предоставлением им мер социальной защиты, предоставление информации инвалидам рекомендуется осуществлять максимально возможным числом способов, включая наряду с традиционными (размещение информации на стендах, портале в сети Интернет, информирование по телефону) также иные способы информирования (например, размещение в помещениях оказания услуг телевизоров с телетекстом, предоставление по запросу инвалидов

---

<sup>26</sup> Утверждены приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.04.2014 № 108.



планшетных компьютеров со специальным программным обеспечением для слабовидящих или невидящих пользователей, тифлосредств и т.д.).

В рамках максимальной адаптации способов предоставления/получения информации применительно к нуждам получателей-инвалидов должны предусматриваться мероприятия по повышению комфортности использования инвалидами существующих способов и средств получения информации.

Например, повышение комфортности получения инвалидами по слуху (а также и по слуху и по зрению – слепоглухих) информации о государственной услуге в ходе личного обращения возможно путем предоставления ему сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Услуга сурдоперевода (тифлосурдоперевода) может оказываться, например, при обращении в многофункциональные центры.

3. Ввиду вступления в силу для России Конвенции о правах инвалидов, в ч. 1 ст. 9 которой предусматривается наделение инвалидов возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни, в административных регламентах необходимо предусматривать требования к доступности восприятия инвалидами результатов предоставления государственных/муниципальных услуг.

Вопросы доступности восприятия результатов оказания государственных/муниципальных услуг особенно актуальны для инвалидов по слуху и инвалидов по зрению, так как они испытывают трудности в коммуникации. Для их устранения (а значит, повышения доступности государственных/муниципальных услуг) рекомендуется в административных регламентах предусмотреть принятие следующих мер:

– при предоставлении государственной/муниципальной услуги в устной форме, инвалиду по слуху (зрению) должны предоставляться либо услуги сурдопереводчика, либо специальные технические средства, обеспечивающие синхронный сурдоперевод (для инвалидов по зрению – тифлосурдоперевод); возможно также оказание государственных/

муниципальных услуг специально обученным должностным лицом с соответствующими навыками;

– при предоставлении государственной/муниципальной услуги в письменной или электронной форме инвалидам по зрению должна быть обеспечена возможность получить авторизованные<sup>27</sup> копии соответствующих документов, исполненные шрифтом Брайля.

Главной сложностью в обеспечении доступности процедуры предоставления той или иной государственной/муниципальной услуги являются вопросы соблюдения инвалидами формы обращения за той или иной услугой.

Подавляющее большинство государственных/муниципальных услуг оказывается на основании заявления. Именно подготовка заявления вызывает наибольшие трудности у инвалидов. Во-первых, в настоящее время не предусмотрена возможность подачи заявления, исполненного шрифтом Брайля. Во-вторых, несмотря на то, что заявление в общедоступном виде все-таки можно изготовить с использованием компьютера, подписать его инвалид по зрению или инвалид с нарушением функций опорно-двигательного аппарата (при отсутствии верхних конечностей) не сможет.

Таким образом, единственно возможный способ реализации прав инвалидов с рассмотренными нарушениями функций организма – это использование предусмотренной законодательством возможности обращения за предоставлением государственной услуги через своего представителя. Однако, во-первых, некоторые государственные/муниципальные услуги могут предоставляться совершеннолетним лицам только при их личном обращении. Во-вторых, возможность получения госуслуги только с помощью представителя ограничивает право инвалида на наделение его возможностью вести независимый образ жизни, гарантированное ст. 9 Конвенции о правах инвалидов.

---

<sup>27</sup> То есть заверенные должностным лицом МФЦ или предоставляющего услугу органа.

В целях расширения возможности инвалидов самостоятельно получать государственные/муниципальные услуги в практической деятельности по их предлагается руководствоваться следующим.

Вариант первый. При обращении за оказанием государственной услуги инвалидов по зрению их можно направлять в органы внутренних дел для добровольной дактилоскопической регистрации на основании ст. 10 Федерального закона от 25 июля 1998 № 128-ФЗ «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации». Прохождение данной процедуры позволит инвалидам в дальнейшем подавать заявление о предоставлении государственной/муниципальной услуги с отпечатком пальца (пальцев) вместо подписи. В свою очередь, МФЦ или орган, предоставляющий государственную/муниципальную услугу, сможет на основании ст. 6 Федерального закона «О государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации» делать запрос в соответствующие органы о подтверждении личности заявителя-инвалида с использованием дактилоскопической информации.

Вариант второй – использование для подписания заявлений и прочих необходимых документов инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи.

Такая возможность предусмотрена ст. 14.1 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» для инвалидов по зрению при осуществлении операций по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств. Хотя прямого указания на возможность использования факсимильного воспроизведения собственноручной подписи инвалида по зрению законодательство о государственных услугах не содержит, запрет на использование факсимильного воспроизведения подписи также не установлен. С учетом этого, а также того, что по ст. 4 Закона № 210-ФЗ одним из принципов предоставления государственных и муниципальных услуг является доступность обращения за их предоставлением, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями здоровья, использование факсимильного

воспроизведения подписи инвалидами по зрению при их обращении за предоставлением государственных услуг возможно (пока в законодательстве не будет установлено иное) по аналогии закона<sup>28</sup>, однако с учетом правил, содержащихся в частях второй и третьей ст. 14.1 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Поскольку для реализации права использовать факсимильное воспроизведение подписи в установленных законом случаях инвалиду по зрению необходимо обращение к нотариусу, рекомендуется обеспечить в многофункциональных центрах возможность совершения соответствующих нотариальных действий на основании пп. «в» п. 4 Правил деятельности МФЦ.

Третий вариант действий (единственно возможный при личном обращении инвалида с отсутствующими верхними конечностями) – использование по аналогии закона правил п. 3 ст. 1125 Гражданского кодекса Российской Федерации о рукоприкладчике: если обратившийся за предоставлением государственной/муниципальной услуги гражданин в силу физических недостатков не может собственноручно подписать соответствующее заявление, оно по его просьбе может быть подписано другим гражданином в присутствии нотариуса.

Реализация рассматриваемого варианта обеспечения для инвалидов доступности обращения за получением государственной/муниципальной услуги также связана с совершением нотариальных действий, для чего рекомендуется обеспечить в многофункциональных центрах возможность их совершения (пп. «в» п. 4 Правил деятельности МФЦ).

Поскольку по правилам п. 3 ст. 1125 Гражданского кодекса должны быть указаны причины, по которым лицо не могло подписать документ собственноручно, а также фамилия, имя, отчество и место жительства

---

<sup>28</sup> Аналогия закона – один из общепризнанных способов восполнения пробелов в законодательстве, необходимый для целей правоприменения. Существо аналогии закона заключается в применении к не урегулированному конкретной нормой правоотношению нормы закона, которая регламентирует сходные отношения. Необходимость применения данного приема обусловлена тем, что решение по любому делу обязательно должно иметь правовое основание. Поэтому в случае отсутствия нормы, прямо предусматривающей спорный случай, требуется отыскать норму, регуливающую возможно более сходные со спорным отношения.

гражданина, подписавшего документ по просьбе заявителя (в соответствии с документом, удостоверяющим личность этого гражданина) в формуляре заявления должно быть предусмотрено место для соответствующих отметок в специальной графе. Если такого места в формуляре (бланке) документа не предусмотрено, представляется возможным совершение соответствующей надписи на оборотной части заявления (листа, на котором ставится подпись).



