

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации

Фонд содействия научным исследованиям проблем инвалидности

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

Часть II

**Сборник нормативных правовых актов и справочных
документов**

Москва

2015

Раздел 11. Обеспечение доступности для инвалидов услуг организаций торговли и общественного питания

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

(Извлечения положений, которые носят обязательный характер)

7.4 Здания и помещения сервисного обслуживания населения

Предприятия торговли

7.4.1 Комплектация и расстановка оборудования в торговых залах, доступных инвалидам, должна быть рассчитана 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.

7.4.2 Как минимум один из расчетно кассовых постов в зале должен быть оборудован в соответствии с требованиями доступности для инвалидов. В расчетно-кассовой зоне должно быть приспособлено не менее одного доступного контрольно-кассового аппарата. Ширина прохода около расчетно-кассового аппарата должна быть не менее 1,1 м (таблица 2).

Таблица 2 - Доступные проходы расчетно-кассовой зоны

Общее число проходов	Число доступных проходов (минимум)
1-4	1
5-8	2
9-15	3
Более 15	3+20% дополнительных проходов

7.4.3 Для акцентирования внимания покупателей с недостатками зрения на необходимой информации следует активно использовать тактильные, световые указатели, табло и пиктограммы, а также контрастное цветовое решение элементов интерьера.

7.4.4 В удобном для посетителя-инвалида по зрению месте и в доступной для него форме должна располагаться информация о расположении торговых залов и секций, об ассортименте и ценники на товары, а также средства связи с администрацией.

Предприятия питания

7.4.5 В обеденных залах предприятий питания (или в зонах, предназначенных для специализированного обслуживания МГН) рекомендуется предусматривать обслуживание инвалидов официантами. Площадь таких обеденных залов следует определять исходя из норматива площади не менее 3 м² на место.

7.4.6 В предприятиях самообслуживания рекомендуется отводить не менее 5% мест, а при вместимости зала более 80 мест - не менее 4%, но не менее одного для лиц, передвигающихся на креслах-колясках и с недостатками зрения, с площадью каждого места не менее 3 м².

7.4.7 В помещениях обеденных залов расстановка столов, инвентаря и оборудования должна обеспечивать беспрепятственное движение инвалидов.

Ширина прохода около прилавков для сервирования блюд в предприятиях самообслуживания должна быть не менее 0,9 м. Для обеспечения свободного огибания при проезде кресла-коляски ширину прохода рекомендуется увеличивать до 1,1 м.

В буфетах и закусовых должно быть не менее одного стола высотой 0,65-0,7 м.

Ширина прохода между столами в ресторане должна быть не менее 1,2 м.

Секция стойки бара для инвалидов на кресле-коляске должна иметь ширину столешницы 1,6 м, высоту от пола 0,85 м и свободное пространство для ног 0,75 м.

Свод правил
«СП 138.13330.2012. Общественные здания и сооружения, доступные
маломобильным группам населения. Правила проектирования»,
утвержденный Приказом Госстроя от 27.12.2012 г. N 124/ГС, введенный в действие с
1 июля 2013 г.

(И з в л е ч е н и я)

Предприятия розничной торговли

6.4 Для личного транспорта инвалидов на автостоянках посетителей при предприятиях розничной торговли следует выделять места для транспортных средств инвалидов. Они должны размещаться не далее 50 м от входов, доступных для маломобильных покупателей. При многоуровневой автостоянке, встроенной или пристроенной к основному зданию, места для автомашин инвалидов на кресле-коляске следует предусматривать на уровне основного входа в здание.

6.5 В зависимости от принятого в задании на проектирование приема организации обслуживания маломобильных покупателей возможны два варианта проектирования внутренней архитектурной среды.

Вариант "А" - по [пункту 1.8](#).

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.

6.6 Торговое оборудование должно обеспечивать доступность всем контингентам покупателей, в том числе лицам на креслах-колясках для выбора товара.

6.7 Комплектация и расстановка оборудования в торговых залах, должна быть рассчитана 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.

В тех торговых залах, где для покупателей предусмотрены полки высотой более 0,9 м, следует обеспечить дополнительные полки или часть основного прилавка пониженной высоты от 0,7 до 0,8 м от уровня пола.

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

Ширина прохода для универсамов, супермаркетов и оптовых рынков (торговая площадь свыше 650 м²) должна быть не менее 2 м.

6.9 В блоке касс как минимум один из контрольных кассовых постов в зале должен быть оборудован в соответствии с требованиями доступности для инвалидов. Ширина прохода около такого кассового поста должна быть не менее 1,1 м.

Информационный знак доступности кассы должен располагаться на высоте, видной для покупателя на кресле-коляске.

6.10 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 136.13330. 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.

Рекомендуемые сочетания цветов следует принимать по СП 136.13330.

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.

Предприятия питания

6.11 В предприятиях питания и их зонах, предназначенных для специализированного обслуживания маломобильных посетителей, рекомендуется предусматривать обслуживание официантами.

При отсутствии в здании пассажирских лифтов обеденные залы рекомендуется размещать на первом этаже. Оборудование мест, приспособленных для маломобильных посетителей, размещенных на основном этаже (преимущественно первом), должно соответствовать аналогичному оборудованию мест, размещенных на недоступных для инвалидов этажах (уровнях).

6.12 В помещениях общественного питания расстановка мебели и оборудования должна обеспечивать беспрепятственное движение инвалидов. Ширина прохода около прилавков для сервирования блюд должна быть не менее 0,9 м. Для обеспечения свободного огибания при проходе кресла-коляски ширину прохода рекомендуется увеличивать до 1,1 м.

6.13 В предприятиях питания рекомендуется отводить до 5% мест, но не менее одного, для лиц, передвигающихся на креслах-колясках и с нарушением зрения, с площадью не менее 3 м^2 на каждое место.

6.14 В помещениях общественного питания должно быть 5% столов, но не менее одного обеденного стола высотой 0,65-0,8 м. Такие столы должны иметь необходимую ширину между ножками и необходимую глубину столешницы с опорой посередине в соответствии с требованиями СП 136.13330. Стойки баров и кафетериев должны иметь пониженную часть - высотой от пола не более 0,8 м и шириной 0,8-1,0 м для обслуживания инвалида на кресле-коляске.

6.15 В предприятиях питания, связанных с длительным пребыванием посетителей (рестораны, столовые), гардеробные стойки в местах обслуживания маломобильных посетителей следует устраивать в соответствии с рекомендациями СП 136.13330.

6.16 Вестибюли, холлы, аванзалы, уборные, умывальные и другие вспомогательные помещения, доступные для маломобильных посетителей, следует проектировать с учетом требований СП 59.13330 и рекомендациями СП 136.13330.

6.17 Информация о предприятии (тип, класс, форма обслуживания, доступность для маломобильных посетителей), а также меню должны быть легко определяемы и доступны для инвалидов на креслах-колясках и лиц с нарушением зрения. Меню должно иметь контрастные надписи простым шрифтом и шрифтом Брайля. В качестве альтернативы

может использоваться меню предприятия в версии для слабовидящих, доступной в сети Интернет.

6.18 Специализированные средства информации для МГН должны решаться в подчинении с основной дизайнерской концепцией интерьера.

**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**

Начало действия документа - 01.01.2016.

(И з в л е ч е н и я)

На территории, прилегающей к ресторану, должна быть оборудована автостоянка, в том числе для инвалидов (не менее трех машиномест).

5.10. На строящихся и реконструируемых предприятиях (объектах) общественного питания для обслуживания инвалидов и других маломобильных групп населения должны быть предусмотрены наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидных колясок, лифты, площадки для разворота инвалидных колясок в залах, специально оборудованные туалетные комнаты согласно международным рекомендациям и нормативным документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

5.11. На предприятиях (объектах) общественного питания в соответствии со спецификой обслуживаемого контингента могут быть предусмотрены зоны специального обслуживания, например диетического, лечебно-профилактического, детского питания и др.

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

(И з в л е ч е н и я)

5.3.1 Требование социальной адресности услуг предусматривает:

- обеспеченность услугами общественного питания и доступность для потребителей различных категорий;
- соответствие услуг ожиданиям потребителей, включая ассортимент предлагаемой продукции, метод и форму обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру оказываемых услуг,
- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для приоритетных категорий потребителей (дети, люди с ограниченными физическими возможностями и др.).

5.3.4 Требование эргономичности услуг характеризует соответствие условий обслуживания и применяемых в процессе обслуживания мебели, оборудования гигиеническим, антропометрическим и физиологическим возможностям потребителей. Соблюдение требования эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья потребителей.