

**Особенности работы  
с маломобильными гражданами на объектах  
торговли и сферы обслуживания**

# Отраслевые нормативные документы

Приказ Минпромторга России от 18.12.2015  
№ 4146

Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг, предоставляемых Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии, их территориальными органами, подведомственными организациями и учреждениями, организациями, предоставляющими услуги населению в сферах, правовое регулирование которых осуществляется Министерством промышленности и торговли Российской Федерации, а также оказания инвалидам при этом необходимой помощи

Приказ Минпромторга России от 23.12.2020  
№ 4608

Об утверждении рекомендаций по оценке доступности для инвалидов объектов и услуг торговли, общественного питания и бытового обслуживания

## Особенности работы с маломобильными гражданами на объектах торговли и сферы обслуживания

Беспрепятственный доступ инвалидов к объектам – это такой доступ к любым объектам социальной инфраструктуры, когда инвалид в состоянии самостоятельно или с минимальной посторонней помощью осуществить перемещение до необходимого объекта, вход внутрь и свободное передвижение внутри него



## Обеспечение доступности

Путь движения от ближайшей остановки должен быть доступен для инвалидов: асфальт и плитка без выбоин, спуск с бордюра и подъем на бордюр должны иметь покатую поверхность, в случае наличия ступеней должен быть предусмотрен оборудованный съезд.

Автостоянка возле объекта должна предусматривать места для транспорта инвалидов в количестве не менее 10% (но не менее одного) от общего количества стояночных мест.

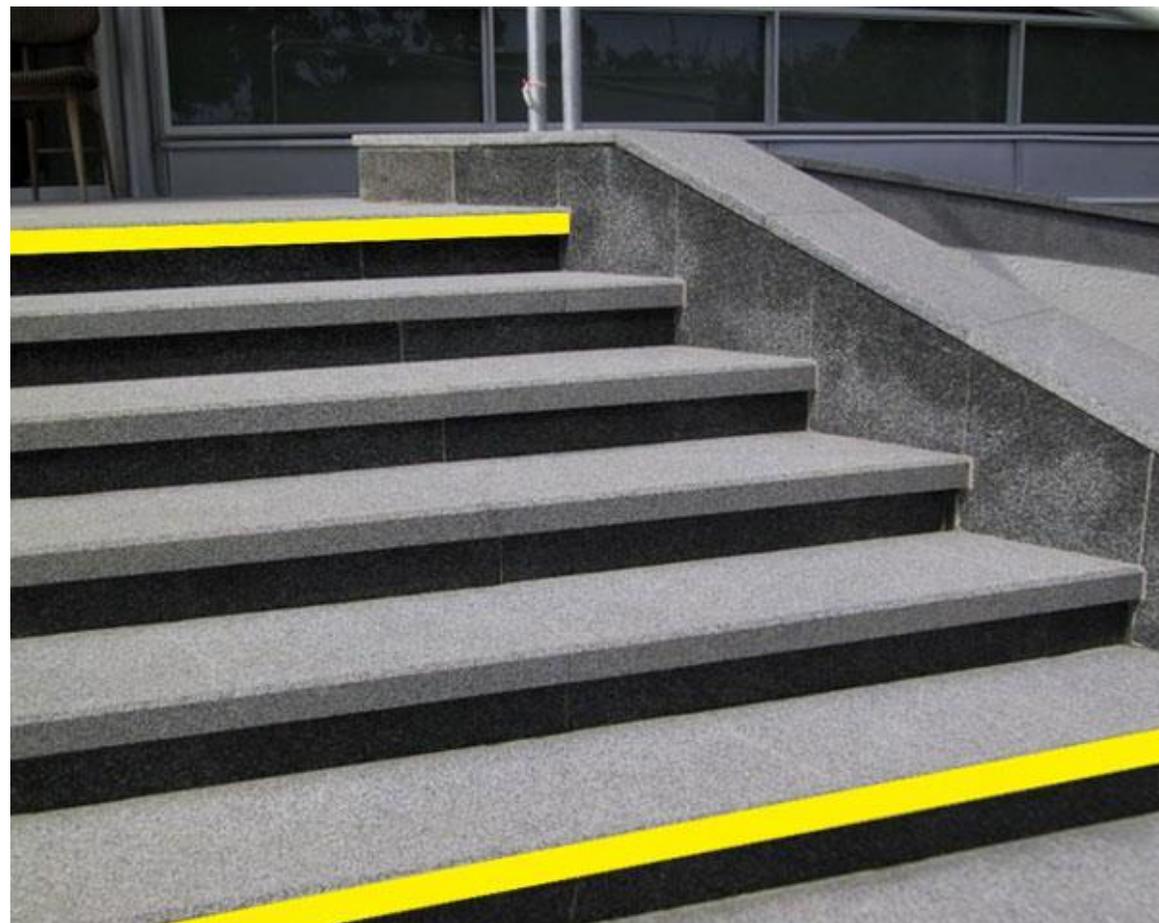
Информация о наличии мест для инвалидов на парковке обозначается специальной разметкой на асфальте, специальным знаком «Парковка для инвалидов». Места для транспортных средств инвалидов должны размещаться не далее 50 м от входов, доступных для маломобильных покупателей.



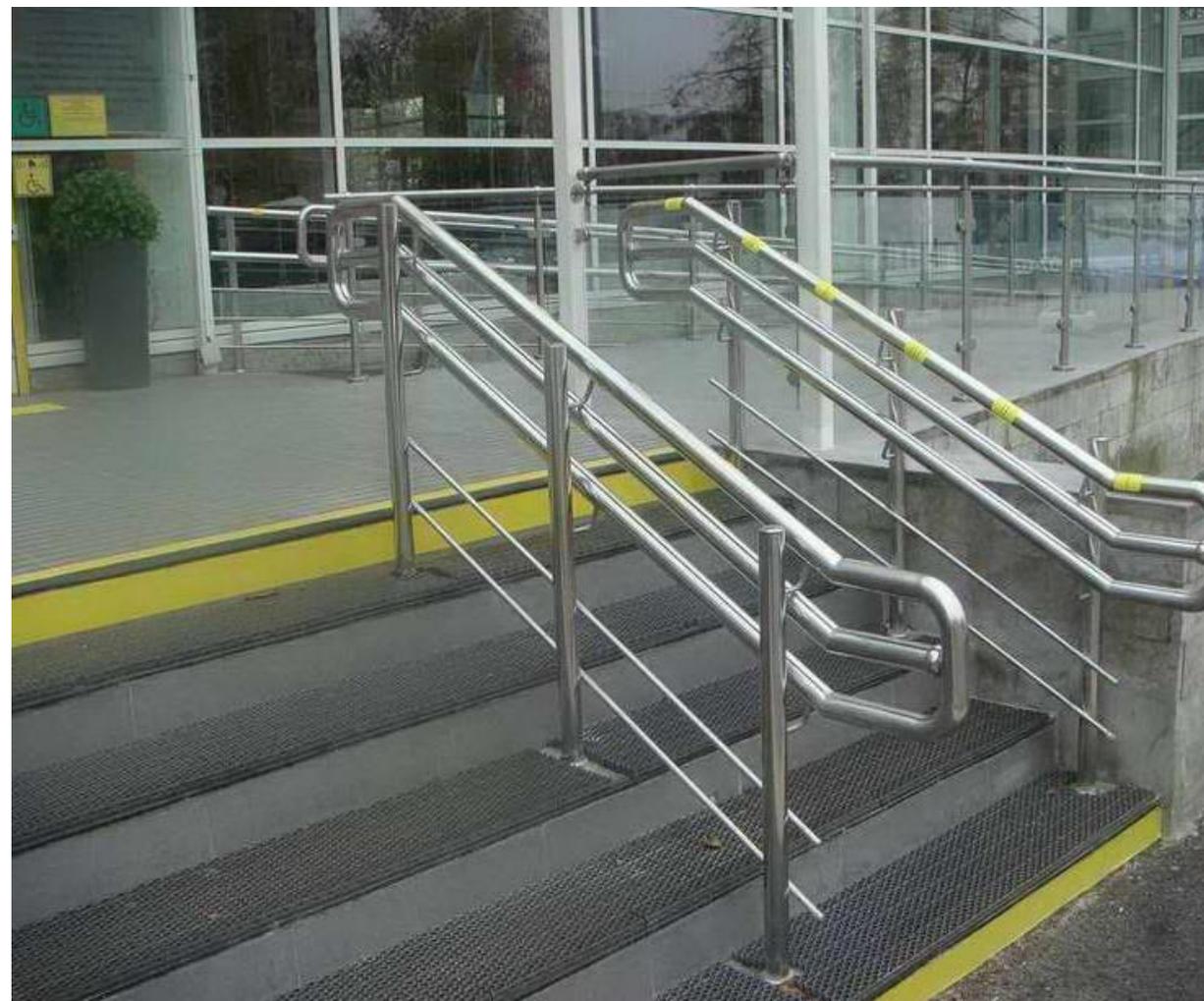
Для инвалидов-колясочников должен быть предусмотрен вход в объект при помощи пандуса, причем длина непрерывного марша пандуса не должна превышать 9,0 м, а уклон не круче 1:20 (5%). Пандус по бокам ограничивается перилами, имеющими опорные поручни на высоте 70 и 90 см. Пандус должен быть удобным: поверхность нескользкой, без заметных неровностей.



Если перед входом в объект располагаются ступеньки, то перед началом ступенек для слабовидящих должны быть предусмотрены тактильные полосы, предупреждающие о том, что впереди препятствие, а также контрастная предупреждающая окраска крайних ступеней. При наличии ступенек для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата должны быть предусмотрены боковые оградительные поручни с горизонтальным завершением.



Горизонтальное завершение поручня предупреждает инвалидов по зрению о начале и конце лестничного марша и дает возможность твердо встать на ровную поверхность. Поручень не должен иметь острого завершения, за который инвалид по зрению может зацепиться и упасть.

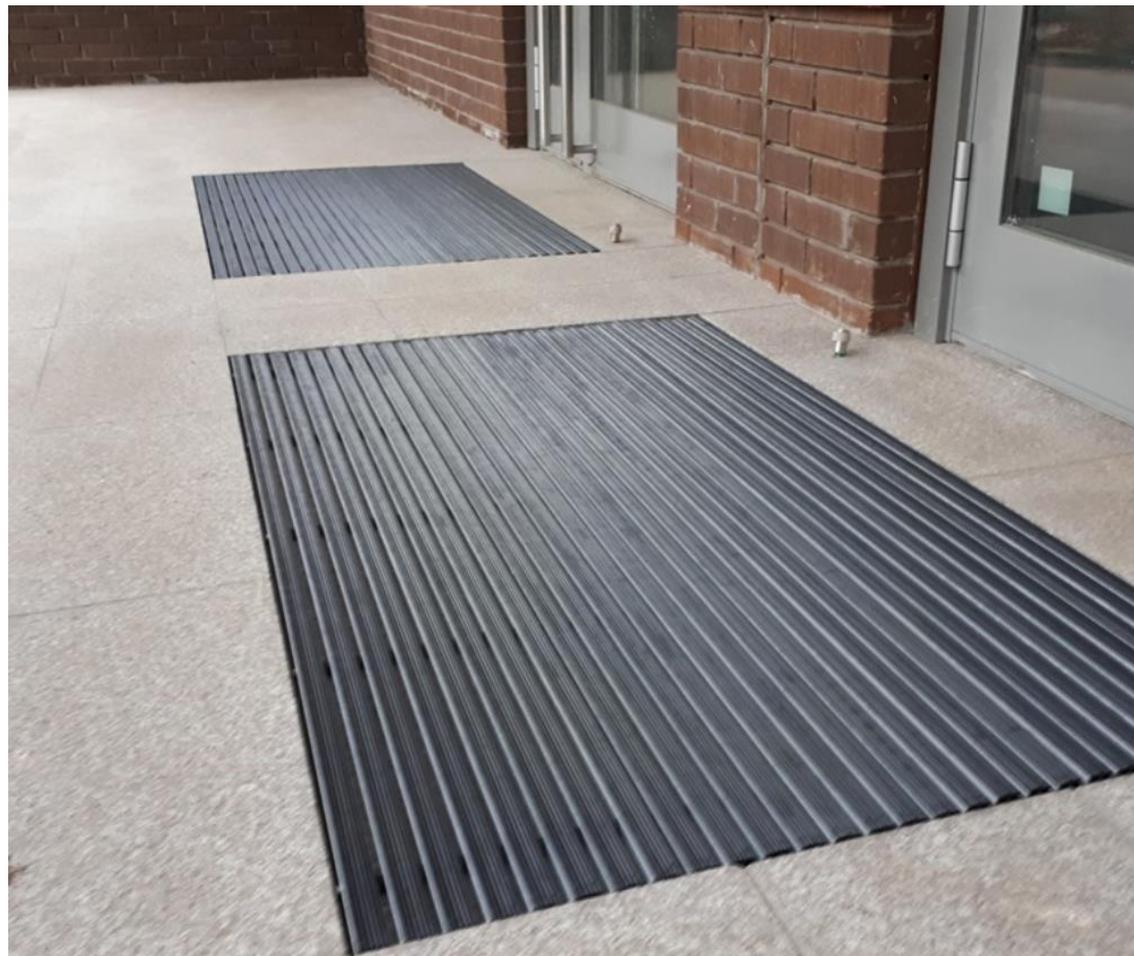


Входные двери должны иметь ширину в свету от 0,9 до 1,2 м для проезда инвалида-колясочника. На прозрачных полотнах дверей и ограждениях (перегородках) следует предусматривать яркую контрастную маркировку в форме прямоугольника высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м или в форме круга диаметром от 0,1 до 0,2 м. Контрастную маркировку допускается заменять декоративными рисунками или фирменными знаками, узорами и т.п. той же яркости. Коробка входной двери не должна иметь выступающий высокий порог (не выше 0,014 м).



Если перед входной дверью имеются дренажные и водосборные решетки, их поверхность должна быть ровной, без изъянов. Решетки должны находиться на одном уровне с напольной поверхностью без глубоких перепадов для беспрепятственного перемещения инвалидного кресла.

При входе в объект оборудуется система оповещения: кнопка вызова персонала, ответственного за обслуживание людей с ограниченными возможностями, обозначенная специальным значком.



Пути эвакуации из торгового зала и запасной выход должны быть обозначены специальными табличками-значками, запасной выход также должен предусматривать пандус. Если с каждого из этажей здания или сооружения невозможно обеспечить своевременную эвакуацию всех инвалидов за необходимое время, то следует предусматривать на этих этажах безопасные зоны, в которых инвалиды могут находиться до их спасения пожарными подразделениями.



Информационные доски, уголок покупателя должны располагаться на оптимальной от пола высоте и быть удобными для чтения. Важная информация должна быть выполнена крупным шрифтом, доступным для чтения слабовидящими.

В удобном для посетителей — инвалидов по зрению месте должны быть предусмотрены тактильные мнемосхемы, выполненные шрифтом Брайля, с информацией о расположении торговых залов и секций, об ассортименте товаров. Для инвалидов по слуху данная информация может дублироваться голосовыми сообщениями.



В крупных торговых центрах должен быть предусмотрен туалет для инвалидов, обозначенный знаком доступности. В торговом зале должна быть информация о наличии и расположении туалета.

Универсальная кабина туалета должна иметь размеры не менее: ширина — 1,65м, глубина — 1,8м. В кабине рядом с унитазом следует предусматривать пространство для размещения кресла-коляски, а также оборудование кабины поручнями, крючками для одежды, костылей, тревожную кнопку для вызова сотрудника.



Ширина проходов в торговом зале должна быть достаточной для передвижения инвалида-колясочника: 1,4 м (минимум 0,9 м); для универсамов, супермаркетов, оптовых рынков торговой площадью свыше 650 кв.м — не менее 2м. Выступающие архитектурные конструкции (например, колонны) для предупреждения слабовидящих обозначаются яркой маркировкой (например, желтым цветом). Как минимум одна касса должна быть оборудована в соответствии с требованиями доступности для инвалидов и иметь ширину прохода не менее 1,2 м.



Для обеспечения свободного огибания при проходе кресла-коляски ширину прохода рекомендуется увеличивать до 1,1 м. Кассовый аппарат с расширенным проходом следует обозначить знаком доступности. Столы, прилавки, расчетные плоскости кассовых кабин следует располагать на высоте, не превышающей 0,8 метра от уровня пола. Максимальная глубина полок (при подъезде вплотную) не должна быть более 0,5 метра. В торговых залах рекомендуется обеспечить дополнительные полки или часть основного прилавка пониженной высоты от 0,7 до 0,8 метра от уровня пола.



Кроме того, каждым предприятием независимо от формы собственности рекомендуется разработать и утвердить:

- корпоративный порядок (политику) обеспечения условий доступности услуг для инвалидов и маломобильных граждан, а также оказания им при этом необходимой помощи;
- паспорт доступности объекта социальной инфраструктуры (ОСИ).
- программу и порядок обучения работников объектов потребительского рынка особенностям обслуживания инвалидов и оказания им помощи



## **Паспорт доступности**

**объекта социальной инфраструктуры**

**(ОСИ)**

## Особенности обслуживания и оказания помощи

Персонал магазина, ответственный за обслуживание людей с ограниченными возможностями, должен оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров: инвалидам-колясочникам помогать доставать товар с полок, инвалидам по зрению – зачитывать информацию о цене и характеристиках товаров. Эти обязанности прописываются в должностных инструкциях сотрудников. С продавцами торгового объекта должен регулярно проводиться инструктаж по обеспечению доступности объекта и услуг для инвалидов и оказания им необходимой помощи



Применение принципов универсального дизайна предполагает некоторые приемы, облегчающие пребывание маломобильных граждан на торговом объекте:

Так, можно в зонах с товарами повышенного спроса практиковать вертикальную выкладку товара, чтобы человеку любого роста, или сидящему в кресле-коляске было удобно его достать без посторонней помощи



Для пожилых и слабовидящих потребителей важно рациональное расположение информации на ценнике и крупные цифры цены.

При этом важно обратить внимание на приоритетность информации: цена, вид, сорт товара, с тем чтобы выделить наиболее важный сегмент ценника



Целесообразно предлагать покупателям из категорий МГН тележки на колесиках для более мобильного передвижения по торговому залу. Кроме того, тележка может служить дополнительной опорой для людей с нарушением опорно-двигательного аппарата. Тележка позволит покупателю освободить руки и опираться на ручку тележки в процессе передвижения, свободно выбирая товары

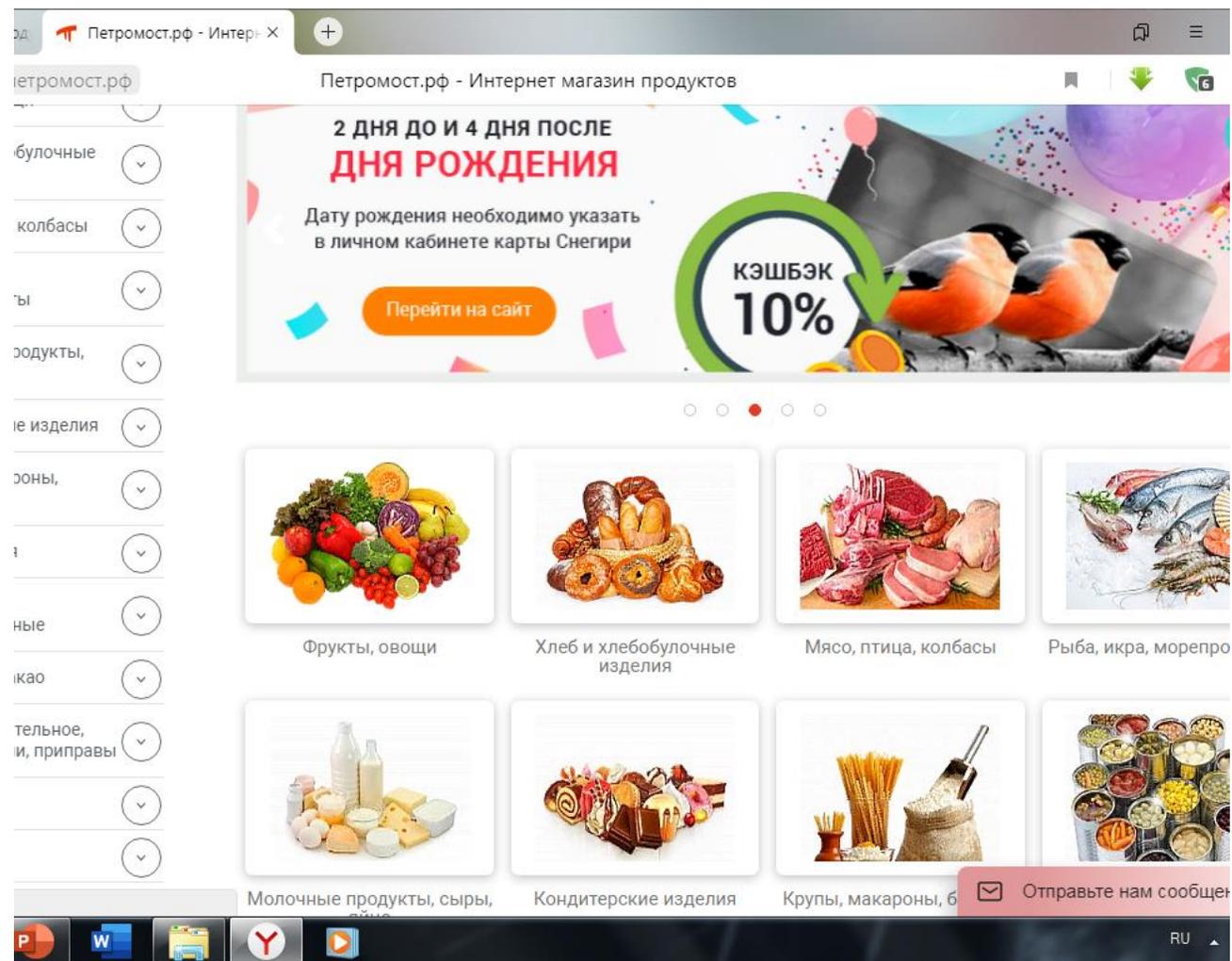


Проходы в торговых залах и эвакуационные пути должны быть широкими и не загромождаться коробками, упаковкой, ящиками, чтобы не мешать беспрепятственному передвижению покупателей к полкам с товаром или в случае эвакуации



Хорошей формой альтернативного обслуживания людей с инвалидностью и маломобильных потребителей является дистанционное обслуживание: оформление заказов на любые покупки на интернет-сайте или по телефону –

**Продовольственные товары**



Хорошей формой  
альтернативного обслуживания  
людей с инвалидностью и  
маломобильных потребителей  
является дистанционное  
обслуживание: оформление  
заказов на любые покупки на  
интернет-сайте или по телефону –

## Промышленные товары

The screenshot shows the WildBerries.ru website interface. At the top, there is a navigation bar with the site name and a '8K отзывов' (8K reviews) badge. Below this is a large 'PREMIUM' banner featuring a silver jacket. The main content area is a grid of promotional tiles, each with a yellow circular badge indicating a discount percentage:

- Top-left: Clothing promotion with a 'СКИДКИ до 70%' (Discounts up to 70%) badge.
- Top-middle: Toys (BONDIBON) with a 'СКИДКИ до 40%' (Discounts up to 40%) badge.
- Top-right: Cosmetics (L'OREAL, NYX, GARNIER, MAYBELLINE) with a 'BLACK FRIDAY' banner and a 'СКИДКИ до 40%' (Discounts up to 40%) badge.
- Bottom-left: General promotion with a 'СКИДКИ до 30%' (Discounts up to 30%) badge.
- Bottom-middle: Bruder toys with a 'СКИДКИ до 35%' (Discounts up to 35%) badge.
- Bottom-right: Samsung Galaxy M21 smartphone with a 'СКИДКИ до 15%' (Discounts up to 15%) badge.

At the bottom of the page, there is a taskbar with icons for various applications and a language selector set to 'EN'.

И, наконец, говоря о работе персонала, следует не забывать и об их тяжелой работе по переносу и раскладыванию товара вручную. Испытывая постоянную нагрузку, сотрудники магазинов подвергают свое здоровье опасности. Использование средств малой механизации и подручных приспособлений играют важную роль в профилактике инвалидности среди работников торговой сферы. Не стоит заставлять персонал таскать мешки и коробки на руках, а кассиров и продавцов целый день стоять на ногах



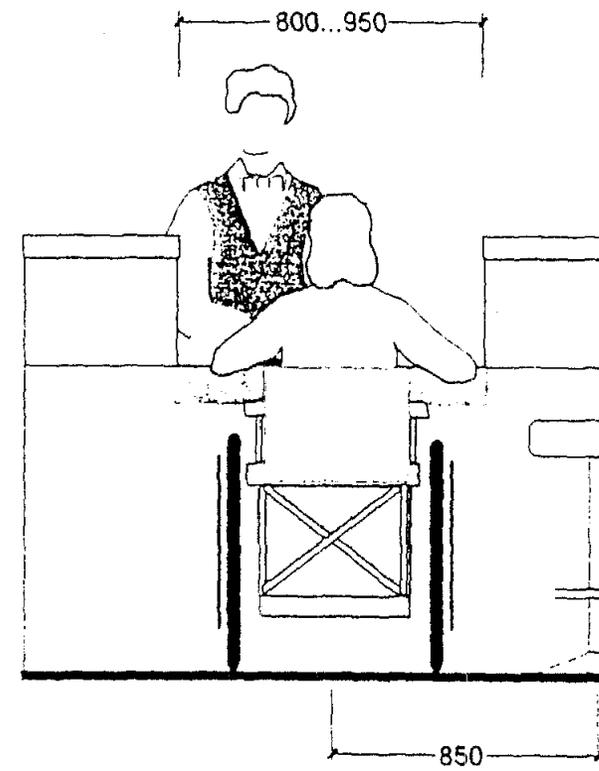
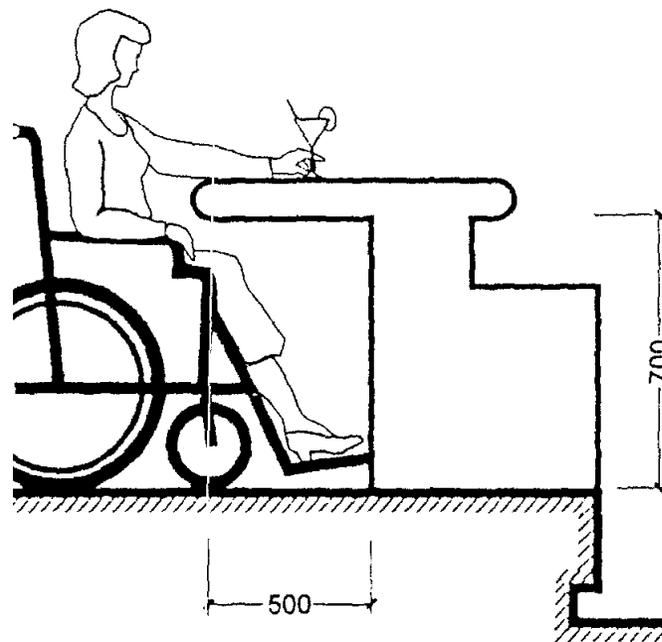
Площадь в обеденных залах предприятий питания (или в зонах, предназначенных для специализированного обслуживания МГН) следует определять исходя из норматива площади не менее 3 м<sup>2</sup> на каждое место для инвалида на кресле-коляске.

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



Ширина прохода около прилавков для сервирования блюд в предприятиях общественного питания самообслуживания должна быть не менее 1,2 м, между столиками со стульями – не менее 0,9 м.

В обеденных залах предприятий общественного питания должно быть не менее одного стола для МГН. Сиденья возле таких столов не должны быть закреплены.



Салоны красоты для обеспечения эффективной работы с этой категорией лиц проводят комплекс мероприятий с целью оптимизации рабочего пространства. Исходя из особенностей передвижения таких людей, размеры дверей и коридоров должны иметь соответствующие параметры для того, чтобы человек смог беспрепятственно перемещаться. Также важно предусмотреть свободный проход до уборной. Все важные элементы, такие как выключатели, ручки, кнопки управления должны располагаться на расстоянии вытянутой руки. Рекомендуется не загромождать путь декоративными элементами, стеллажами и т.д. Зеркала в рабочей зоне должны располагаться на таком уровне, чтобы у такого человека был к ним доступ.



В магазинах готовой одежды, где имеются примерочные одежды, должно быть не менее одной специализированной примерочной для инвалидов (допускается универсальная для мужчин и женщин), с возможностью разворота на кресле-коляске, а также оборудованной опорными поручнями, зеркалом, нижний край которого находится на высоте 0,35–0,45 м от уровня пола, устройством вызова помощи. Габариты примерочной кабины для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске, – не менее 2,3 × 2,5 м.



Магазин «Твой дом»  
г. Онега  
Парковочное место



Магазин «Твой дом»  
г. Онега  
Указатель направления  
движения



Магазин «Твой дом»  
г. Онега  
Указатель  
адаптированного входа



Магазин «Твой дом»

г. Онега

Адаптированный вход



Магазин «Твой дом»

г. Онега

Подъемник на второй  
этаж



Магазин «Твой дом»  
г. Онега  
Маркировка двери



Магазин «Твой дом»  
г. Онега  
Маркировка двери



Магазин «Твой дом»  
г. Онега  
Кнопка вызова в туалете



## Наши контакты:

Нельзиков Евгений Викторович – председатель  
РООИ «Доступный мир», эксперт

+7962-663-40-61

Кю Деффо Ирина Юрьевна – зам. председателя  
РООИ «Доступный мир», эксперт

+7921-240-50-10

Экспертный центр «Доступный мир»  
163071, г. Архангельск, ул. Воскресенская, 99,  
к. 147

[ecdm.arh@yandex.ru](mailto:ecdm.arh@yandex.ru)

тел. +79539314510

