



Министерство  
юстиции



Управление  
по вопросам  
равноправия людей  
с ограниченными  
возможностями

# Доступность малых бизнесов

Выгодно быть  
доступным



## Уважаемые владельцы бизнесов,

В последние годы Министерство юстиции проводит, посредством Управления по вопросам равноправия людей с ограниченными возможностями, широкомасштабное законодательство, предназначение которого – укрепление равноправия людей с ограниченными возможностями. Постановления касательно доступности, действующие в силу Закона о равных правах для людей с ограниченными возможностями, направлены на создание доступного общественного пространства, которое позволит людям с ограниченными возможностями принимать участие в общественной жизни и пользоваться различными услугами наряду со всеми.

Доступность увеличивает количество ваших потенциальных клиентов. Она выгодна вам и помогает всем нам создавать либеральное общество, стремящееся к равноправию.

Настоящая брошюра предоставляется вам в качестве вспомогательного инструмента для исполнения постановлений закона, и я надеюсь, что вы найдёте информацию, содержащуюся в ней, полезной.

*С уважением,  
Эми Пальмор  
Генеральный директор,  
Министерство юстиции*

Около 20% населения Израиля – люди с ограниченными возможностями. Это могут быть ваши родственники, друзья, соседи, а также ваши клиенты, но в случае отсутствия доступности, ваш бизнес для них закрыт. Мы приглашаем вас присоединиться к революции в сфере доступности и предпринять все необходимые шаги для того, чтобы люди с ограниченными возможностями могли воспользоваться предоставляемыми вами услугами наряду со всеми остальными.

В настоящей брошюре мы предлагаем вашему вниманию несколько простых шагов, которые помогут вам проверить, доступен ли ваш бизнес людям с ограниченными возможностями, и понять, что требуется для того, чтобы сделать его доступным.



В настоящей брошюре приведены основные постановления о доступности, касающиеся большинства малых бизнесов площадью до 100 квадратных метров, а также бизнесов в сфере общественного питания, в которых территория, отведённая на посадочные места, не превышает 25 квадратных метров.

Обеспечение доступности является социальной задачей, и на всех нас лежит обязанность участвовать в этом.

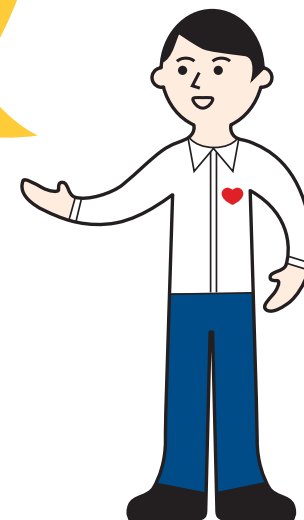
*С пожеланиями удачи,*

*Ахия Камара*

*Инспектор, ответственный по вопросам равноправия людей с ограниченными возможностями  
Министерство юстиции*

### **Доступность – условие для получения лицензии на ведение предпринимательской деятельности**

Отныне, для получения или продления лицензии на ведение предпринимательской деятельности, специалист-представитель местного органа власти должен будет проверить, что бизнес доступен людям с ограниченными возможностями. Для получения лицензии, бизнес должен быть доступен людям с ограниченными возможностями.



# Доступность услуг – для чего и зачем?

Каждый пятый  
израильянин – человек  
с ограниченными  
возможностями.



Существуют различные  
категории людей  
с ограниченными  
возможностями.



По слуху



По зрению



По способности  
передвигаться



По душевному,  
когнитивному,  
умственному здоровью

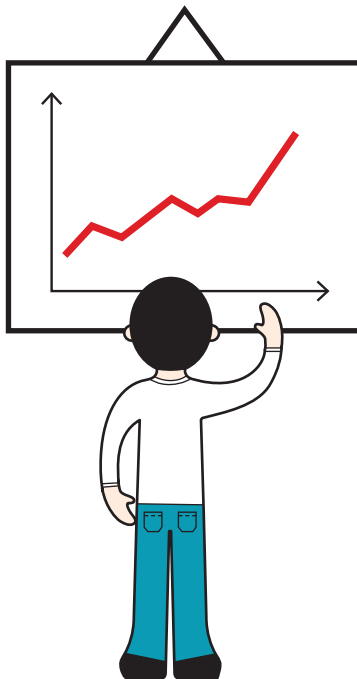


Двойное ограничение  
возможностей и иные  
ограничения возможностей

**Предоставление хорошего обслуживания людям с ограниченными возможностями – это предоставление им услуг с учётом их индивидуальных потребностей.**



**Это выгодно с деловой точки зрения...**



**И помимо этого... так сказано в законе!**

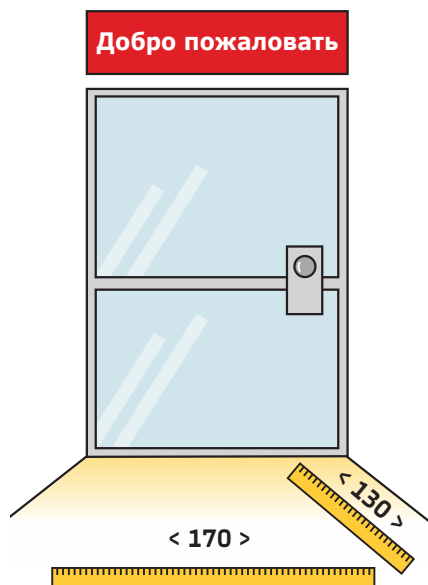


**Так что же делать?**



**Может ли клиент  
с ограниченными  
возможностями  
попасть в  
заведение?**

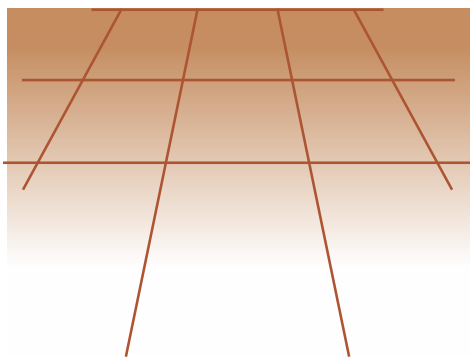
Перед входом в заведение, убедитесь, что есть свободная территория площадью не менее 130 на 170 сантиметров (или 150 на 150 сантиметров), чтобы клиент, передвигающийся в инвалидном кресле, мог приблизиться к двери.



Уберите с этой территории такие предметы, как мусорные ящики, подставки, ящики, горшки с растениями и мебель. Если имеются препятствия, устранить которые не в ваших силах, обратитесь к ответственному лицу с просьбой убрать их.



**Убедитесь, что пол сделан из твёрдого материала (не посыпан песком или гравием, не покрыт толстым ковром и тд), что в нём нет выступов или впадин, и что поверхность как можно более прямая и горизонтальная.**



**Проверьте, есть ли на входе ступенька. Если разница в высоте превышает один сантиметр, установите пандус согласно указанному в приложении.**



**Может ли  
клиент с  
ограниченными  
возможностями  
войти в  
заведение?**

Позаботьтесь о том, чтобы ширина входа была не менее 75 сантиметров, для того, чтобы клиент, передвигающийся при помощи опоры-ходунков, костылей или в инвалидном кресле, мог приблизиться к двери.



Убедитесь в том, что дверь можно легко открыть, и даже человек с ограниченными возможностями сможет открыть её самостоятельно. В случае наличия специального приспособления, закрывающего дверь, установите сопротивление на минимальном уровне, либо вовсе отмените его действие.

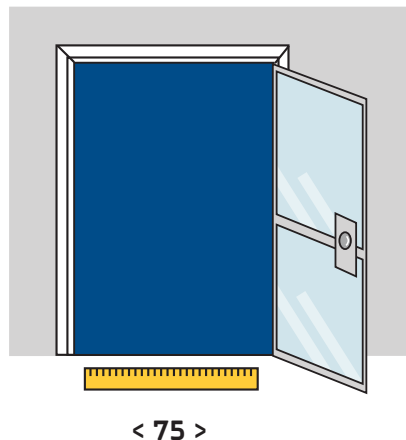




**Подвиньте ограничитель для дверей или предметы, препятствующие открытию двери до конца (ковёр, выступающую плитку), для того, чтобы дверь открывалась максимально широко.**



**При необходимости расширить дверной проём, попробуйте заменить верхнюю часть дверной рамы на более узкую, либо установите верхнюю часть дверной рамы с внешней стороны входа.**

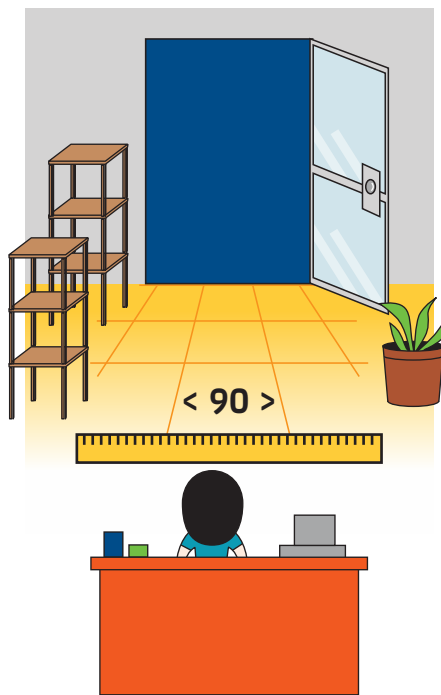


**Убедитесь в том, что расстояние между открытой дверью и предметами, расположенными напротив неё, – не менее 90 сантиметров.**



Может ли клиент с ограниченными возможностями передвигаться внутри заведения?

Ширина пути, ведущего от входа в заведение до стойки обслуживания должна быть не менее 90 см.



Площадь возле стойки обслуживания должна быть достаточно большой для того, чтобы в ней могло развернуться инвалидное кресло. Площадь, необходимая для разворота инвалидного кресла, – не менее 130 на 170 см или 150 на 150 см.



**Уберите всё, что может препятствовать передвижению людей: подставки, ящики, мебель и тд.**

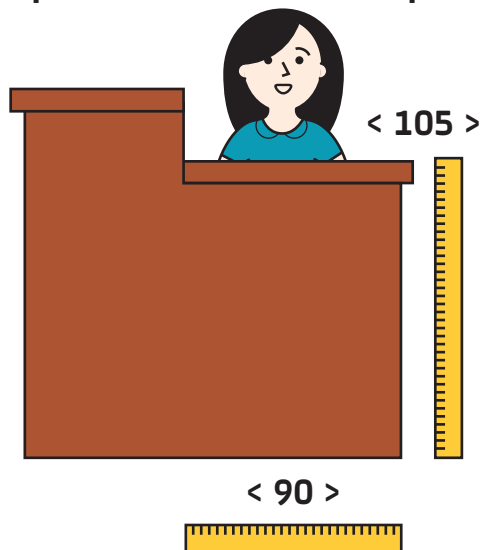


**При отсутствии выбора, измените расположение стойки таким образом, чтобы было удобно приблизиться к ней также и на костылях, опираясь на опору-ходунки или в инвалидном кресле.**



**Доступна ли стойка обслуживания клиенту с ограниченными возможностями?**

Стойка обслуживания должна быть расположена низко, чтобы низким людям, и людям, передвигающимся в инвалидном кресле, было удобно получить обслуживание.



Высота стойки обслуживания должна быть не выше 110 сантиметров.

Можно понизить только часть стойки обслуживания шириной 90 сантиметров.

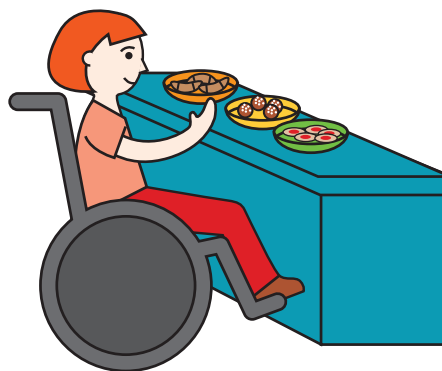
Если вы ставите новую стойку обслуживания, её высота должна не превышать 105 сантиметров.

Уберите со стойки предметы, закрывающие лицо человека, предоставляющего обслуживание, чтобы клиент со слабым слухом мог читать по губам.



**Как можно  
сделать  
рестораны и кафе  
доступными людям  
с ограниченными  
возможностями?**

Предлагаемые блюда должны быть расположены так, чтобы люди в инвалидных креслах и низкие люди могли взять их самостоятельно



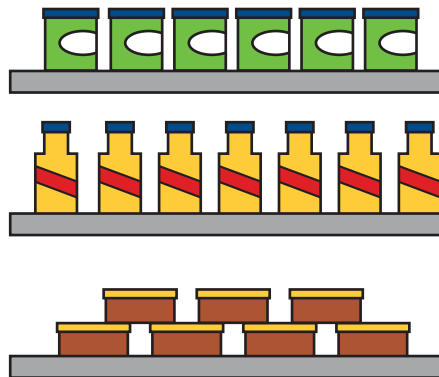
По просьбе человека с ограниченными возможностями, предложите ему помощь в опознании и переноске блюд, а также в нахождении свободного места.



## Доступны ли вывески?

Позаботьтесь о том, чтобы вывески были простыми и ясными.

**Акция!**

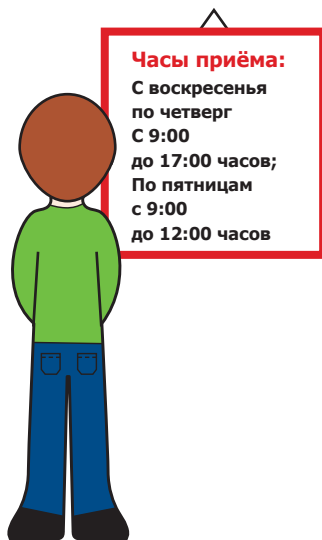


На вывесках должны быть чёткие, большие буквы, и цвет букв должен выделяться на фоне вывески

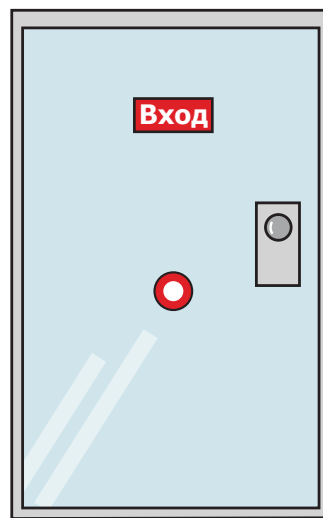
### **Часы приёма:**

С воскресенья  
по четверг  
С 9:00  
до 17:00 часов;  
По пятницам  
с 9:00  
до 12:00 часов

**Повесьте вывеску на высоте  
глаз**



**Стеклянные двери и стены,  
ширина которых превышает  
150 сантиметров, должны  
быть отмечены цветными  
наклейками двух  
контрастных оттенков,  
для того, чтобы человек  
со слабым зрением не  
наткнулся на них.**



## Как предоставлять доступное обслуживание?

Как вы узнаете, в чём нуждается человек с ограниченными возможностями?

Это просто. Если вы не знаете – спрашивайте, предлагайте...

Можно предложить различные варианты помощи: снять товар с полки, упаковать и отнести товары, заполнить бланки.

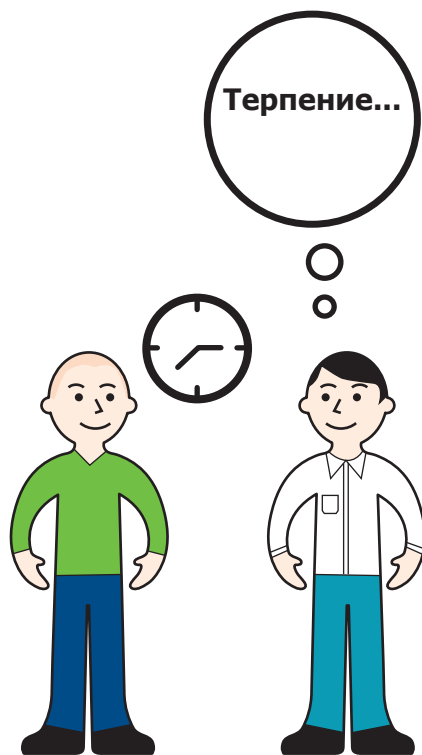


Дождитесь ответа и уважайте полученный ответ, даже если иногда он будет отрицательным.





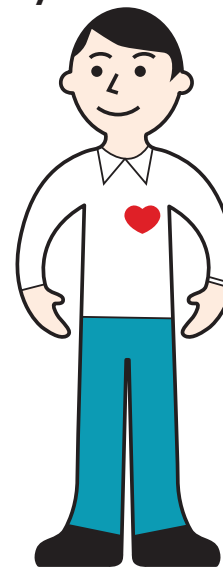
**Иногда это займёт время.  
У каждого человека свой  
темп.**



**Иногда люди с ограниченными  
возможностями будут  
обращаться к вам;  
попытайтесь исполнить их  
просьбы.**

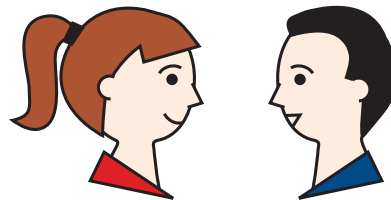


**Помните, что некоторые  
виды ограниченных  
возможностей трудно  
заметить, а некоторые  
клиенты не попросят о  
помощи. По этой причине,  
проявляйте чуткость по  
отношению к каждому  
клиенту.**



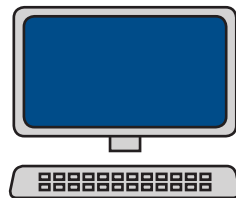
**Предоставьте  
возможность  
вашим клиентам  
получить  
обслуживание  
по всем  
каналам  
СВЯЗИ**

### **Лицом к лицу**



### **Через интернет-сайт**

Если у вашего заведения есть интернет-сайт, важно предоставлять через него услуги, доступные также и людям с ограниченными возможностями.

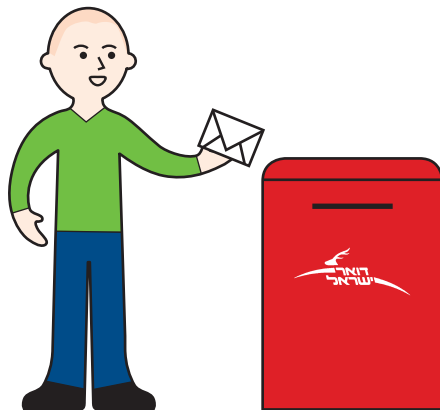


### **По телефону**



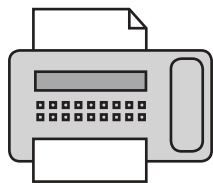
Учтите, что есть люди, которые плохо слышат или плохо говорят, и поэтому предлагайте вашим клиентам альтернативные способы связи, как, например, по электронной почте, по почте, по факсу, в чате, по СМС и посредством компьютерных программ, обеспечивающих видеосвязь.

## По почте



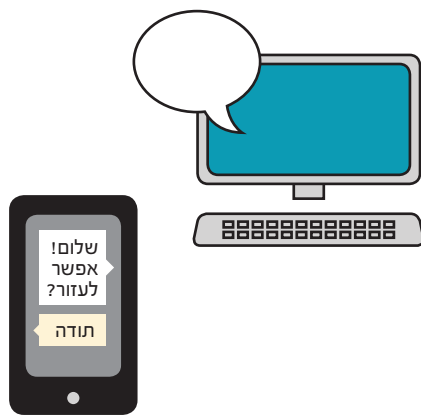
## По факсу

Этот канал связи подходит людям, затрудняющимся говорить по телефону, не пользующимся компьютером.



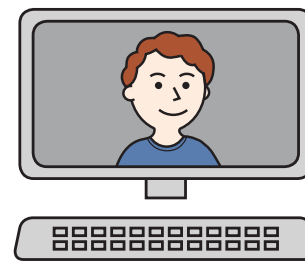
## Посредством чатов, СМС и электронной почты

Эти каналы позволяют людям, затрудняющимся общаться по телефону, получить обслуживание в письменной форме.



## Посредством компьютерных программ, обеспечивающих видеосвязь

Компьютерные программы, обеспечивающие видеосвязь, позволяют слабослышащим людям видеть на расстоянии губы говорящего человека и движения языка жестов.



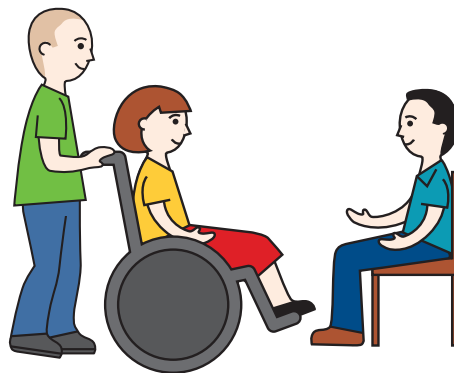
## Как общаться с клиентами с ограниченными возможностями лицом к лицу?

Предоставляйте услуги там, где они предоставляются всем остальным.

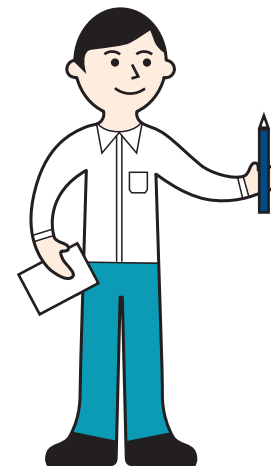
**Позвольте пройти вне очереди людям с ограниченными возможностями по их просьбе. Можно попросить их предоставить соответствующий документ.**

20

Говорите с человеком с ограниченными возможностями напрямую и незаносчиво – именно он ваш клиент, а не его сопровождающий или переводчик на язык жестов.



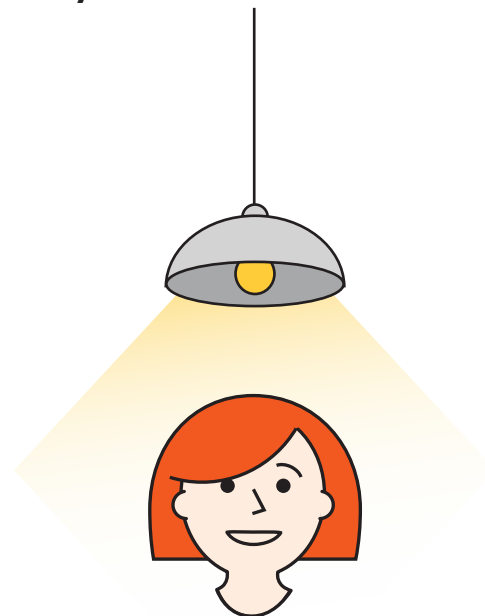
Позаботьтесь о доступных письменных принадлежностях, чтобы вы и ваши сотрудники могли написать что-либо человеку, которому трудно слышать и запоминать, и чтобы человек, которому трудно говорить, мог написать вам.



Перед тем, как дотрагиваться до человека с ограниченными возможностями, либо до его вспомогательных приборов, как, например: инвалидное кресло, костыли, опора-ходунки, палочка для ходьбы, собака-поводырь и тд, спросите его разрешения на это.



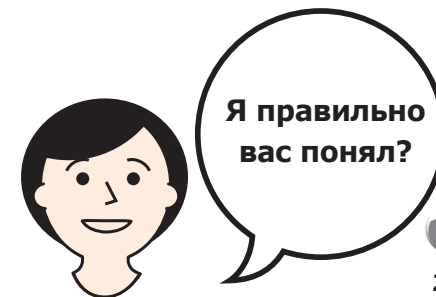
Лицо должно быть не затенено, открыто и хорошо освещено, не приводя к ослеплению, чтобы человек с плохим слухом мог читать по губам.



Для того, что бы человек с плохим слухом смог услышать вас, следует избегать по мере возможности фоновых шумов. При необходимости можно включить вспомогательное слуховое устройство.



Позвольте клиенту, которому трудно говорить, закончить свою речь, и убедитесь, что вы действительно правильно поняли её смысл.

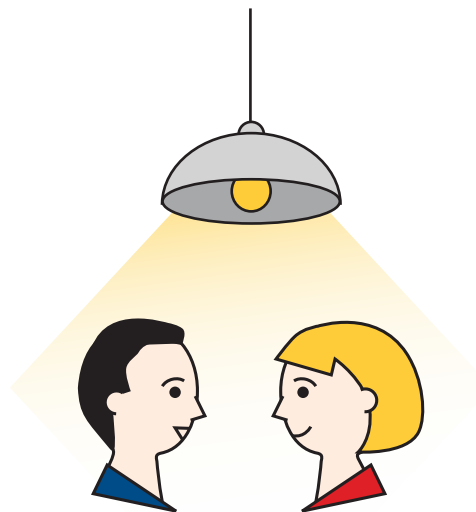


## Как предоставить доступное обслуживание в офисе?

Составляйте документы на простом и понятном языке: используйте повседневные слова, короткие предложения, без инициалов и сокращений, пишите информацию, в которой указано главное.



Как было сказано выше, говорите с человеком с ограниченными возможностями напрямую и незаносчиво – а не с его сопровождающим.



Лицо должно быть открыто и освещено, чтобы человек с плохим слухом мог читать по губам.

Предложите людям с плохим зрением отпечатанные документы с удобным для чтения шрифтом и с размером шрифта 16 и выше; цвет чернил должен быть контрастен фону, а бумага должна быть гладкой и не блестящей.

Здравствуйте,

По просьбе человека с ограниченными возможностями, помогите ему заполнить бланки, зачитайте необходимую информацию и запишите то, что нужно.

Пошлите файл документа людям, которые это просят.

По предварительной просьбе предоставляйте документ, отпечатанный шрифтом Брайля.



Если речь идёт о сложной информации, требующей продолжительного разговора (например, разговор с адвокатом), по предварительной просьбе клиента закажите услуги перевода на язык жестов (можно также виртуально, дистанционно).



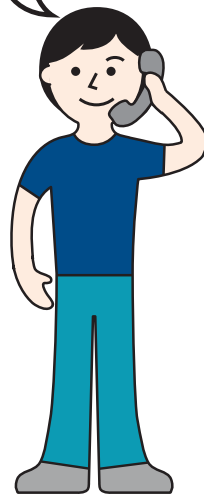
Для того, что бы человек с плохим слухом смог услышать вас, следует избегать по мере возможности фоновых шумов. При необходимости можно включить вспомогательное слуховое устройство



## Как говорить по телефону?

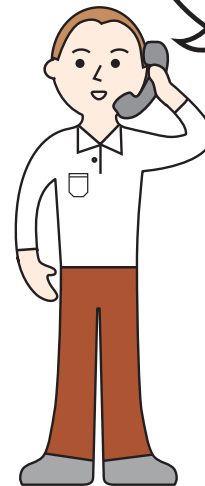
**Говорите ясно и не быстро.**

Во вторник  
мы  
закреты



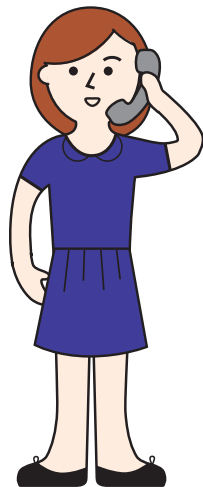
**Задавайте вопросы или повторяйте слова клиента, чтобы повысить качество вашего общения.**

Так вы хотите  
зелёную, а если  
зелёной нет, мы  
вам вышлем  
красную. Я  
правильно  
понял?



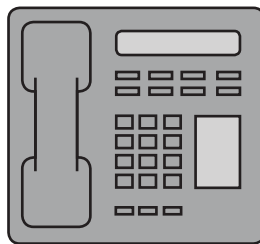


**Говорите прямо в трубку и избегайте использования динамика громкой связи; также избегайте фоновых звуков.**



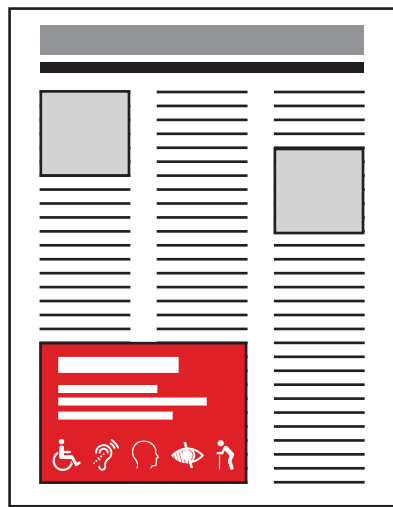
**Запишите ясное сообщение, в медленном темпе и без фоновой музыки. Постарайтесь предоставить возможность перейти к диспетчеру в начале звонка.**

**Здравствуйте,  
перед вами  
система  
распределения  
звонков.  
Нажмите цифру  
один...**

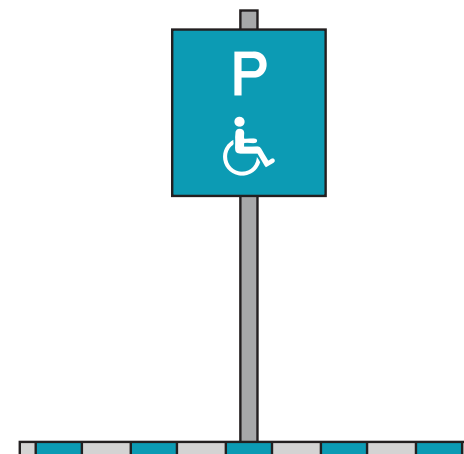


**Как можно поддерживать качество обслуживания и связи на высоком уровне в течение продолжительного времени?**

В каждой вашей публикации указывайте информацию касательно доступности места и услуг – на интернет-сайте, по телефону и по всем иным вашим каналам связи. Клиентам важно знать, насколько заведение доступно, перед тем, как посетить его.



Объясните, где есть автомобильные стоянки для инвалидов, ближайшие автобусные станции, как пройти с улицы в здание и куда идти внутри здания, есть ли приемлемые туалеты для инвалидов, есть ли пандусы, лифты и тд.

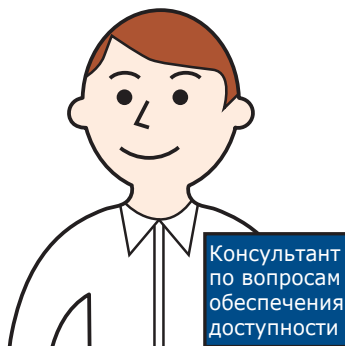


**Прислушайтесь к обращениям клиентов с ограниченными возможностями и проверьте, как можно изменить процесс предоставления ваших услуг в соответствии с пожеланиями клиентов.**



**В случае сомнений, как правильно сделать ваше заведение более доступным, обратитесь к консультантам по вопросам обеспечения доступности.**

**Список консультантов опубликован на интернет-сайте министерства экономики и на интернет-сайте Управления по вопросам равноправия людей с ограниченными возможностями при Министерстве юстиции.**



**Настоящая брошюра не заменяет собой постановления закона, которые являются обязывающими. Постановления, законы и руководства можно найти на интернет-сайте Информационного центра по вопросам доступности: [www.justice.gov.il/negishut](http://www.justice.gov.il/negishut).**

**Также можно обращаться к инспектору, ответственному за вопросы равноправия, по телефону: 02-5088022 по факсу: 02-5088025 или по электронной почте: [iritsha@justice.gov.il](mailto:iritsha@justice.gov.il)**



Управление по вопросам равноправия людей с ограниченными возможностями при Министерстве юстиции

**Мы желаем вам успехов и финансового благополучия**



## Приложения

### Вид пандуса, который необходимо установить у входа в магазин, зависит от разницы в горизонтальной высоте между плиткой снаружи и плиткой внутри

Перед вами несколько возможных решений:

#### а. Если разница в высоте – от 1 до 3 сантиметров:

Установите жёсткий, постоянный пандус по всей ширине входа.

Длина наклона должна быть в два раза больше высоты ступеньки.

#### Например: (схема №1):

Если высота ступеньки – 2 сантиметра, длина наклона будет 4 сантиметра.

Если высота ступеньки – 3 сантиметра, длина наклона будет 6 сантиметров.

Снаружи | Внутри

Закрытие гибким  
изоляционным материалом

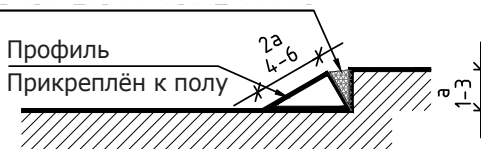


схема №1



## 6. Если разница в высоте – от 3 до 6 сантиметров:

Установите пандус, наклон которого не превышает 30% (см. схему №2) либо ступенчатый пандус (см. схему №3). Пандус должен быть жёстким и постоянным по всей ширине входа. Поверхность пандуса будет покрыта средством, предотвращающим скольжение.

Если он занимает более 10 сантиметров территории, предназначенной для прохода людей, проходящих мимо магазина, необходимо позаботиться о том, чтобы его цвет был визуально контрастен окружению, чтобы его легко было заметить (светлый на тёмном фоне, либо наоборот).

Если вход в магазин граничит с тротуаром, пандус не будет занимать более 20 сантиметров общественной территории без получения на это предварительного согласия местных органов власти.

Снаружи | Внутри

Поверхность с наклоном не более 30%

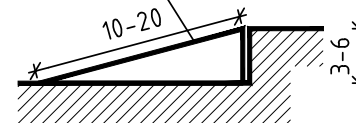


схема №2

Снаружи | Внутри

Ступенчатый пандус, сделанный из изогнутой жести или любого иного материала

Поверхность с наклоном не более 30%

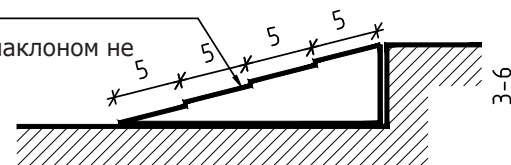


схема №3



### в. Если разница в высоте – от 6 до 20 сантиметров:

Проверьте на следующей странице, положено ли вам освобождение. Если освобождение не положено, можно установить:

1. Постоянный пандус, наклон которого не превышает 12%;
2. Складной пандус, прикрепленный к зданию, наклон которого в открытом положении не превышает 12% (см. схему №4).

Этот пандус занимает половину территории обычного пандуса, и в этом заключается его преимущество. Если он занимает территорию, принадлежащую местным органам власти, вы должны обратиться в соответствующий отдел местных органов власти, занимающийся вопросами, касающимися тротуаров, для получения указаний.

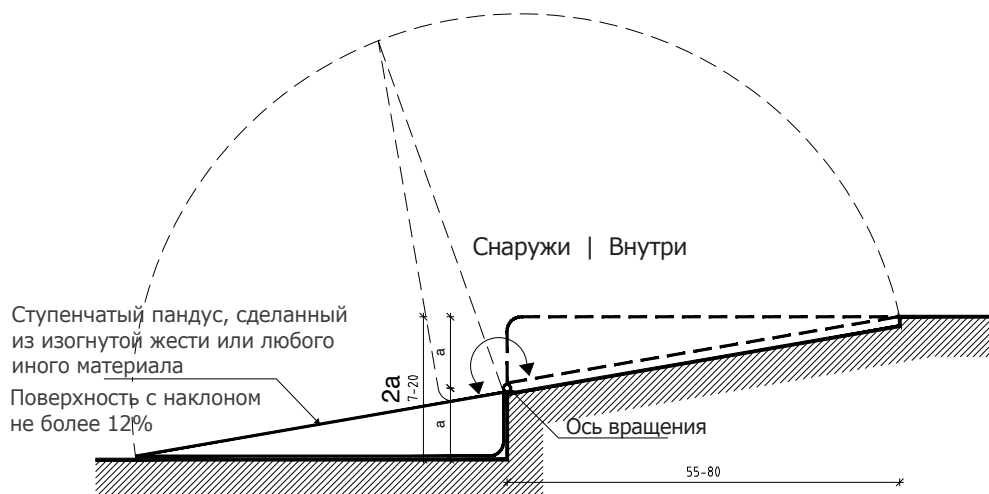


схема №4

К вашему вниманию вспомогательная таблица для подсчёта длины пандуса относительно высоты ступеньки (в сантиметрах).

| Высота ступеньки | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  |
|------------------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Длина пандуса    | 55 | 65 | 70 | 80 | 90 | 100 | 105 | 115 | 120 | 135 | 145 |



### **г. Если разница в высоте превышает 20 сантиметров:**

Вам положено освобождение от установки постоянного пандуса, если соблюдаются все следующие условия:

Высота ступеньки или ступенек превышает 15 см;

Вход в заведение находится с фасадной стороны, прилегающей вплотную к тротуару;

Территория заведения не превышает 100 квадратных метров.

Вместо освобождения от установки постоянного пандуса при перечисленных условиях, рекомендуется установить переносной пандус. Если пандус не установлен постоянно, желательно разместить при входе вывеску о разъяснении как его установить.

- Текст: Наама Мазор, Гила Гертель,
- Сигаль Герстель
- Графический дизайн и рисунки:
- Стефани и Рути дизайн
- Напечатано в июне 2014г.

Управление по вопросам равноправия  
людей с ограниченными возможностями,

Министерство юстиции

ул.Цалах а-Дин 29, Иерусалим

[www.mugbaluyot.mishpatim.gov.il](http://www.mugbaluyot.mishpatim.gov.il)

телефон: 02-5087000.